

# Postipalvelututkimus 2002

## ESIPUHE

Postitoimintaa sääntelee postipalvelulaki ja sen keskeisenä tavoitteena on säännellä postipalveluiden maan kattavaa yleispalvelua. Lain tarkoittama postitoiminta (kirjeliikenne ja yleispalveluun kuuluvat pakettipalvelut) on toimiluvanvaraista. Suomen Posti Oyj on toistaiseksi ainoa toimiluvanvaraista postitoimintaa harjoittava yritys. Postitoimintalain mukaisen yleispalvelun ohella yhtiö tarjoaa myös lehti-, kuljetus- ja jakelupalveluita kaikille kotitalouksille ja yhteisöille koko maassa. Yhtiö toimii kilpailluilla markkinoilla kirjeliikennettä lukuun ottamatta kaikkien päätuotteidensa osalta.

Tässä tutkimuksessa käsite postipalvelu määritellään postipalvelulain tarkoittamaa postitoimintaa laajemmaksi käsitteeksi. Asian tarkastelun laajentaminen on tässä yhteydessä perusteltua, koska asiakkaan kannalta perinteiset kirjepalvelut nivoutuvat yhdeksi kokonaisuudeksi postipalvelua tarjoavan yrityksen muun toiminnan kanssa. Tässä selvityksessä käytetyllä käsitteellä postipalvelu tarkoitetaan siis kaikkia postitoimintaa harjoittavan yrityksen (toimiluvanhaltijan) tarjoamia palveluita.

Postipalveluja käyttävät sekä yksityiset kotitaloudet että yritykset ja muut yhteisöt. Valtaosa lähetetyistä postilähetyksistä on yritysten ja yhteisöjen postia. Vastaanottajista puolestaan reilusti yli puolet on kotitalouksia. Postipalvelu koostuu palvelua tarjoavan yrityksen näkökulmasta kolmesta vaiheesta, jotka ovat lähetysten vastaanotto, käsittely ja kuljetukset sekä jakelu. Asiakkaan kannalta postiliikenne on palveluprosessi, jossa merkittävä osa tuotannosta tapahtuu palvelun ostajan 'näkyvässä'. Asiakkaalle olennaista onkin lopputulos - palvelun asiakkaalle tuottama hyöty - eikä niinkään itse palvelun sisältö tai tuottamistapa.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli mitata käyttäjien mielipiteitä postin palvelun tasosta sekä selvittää käyttäjien tarpeita. Tutkimuksen kohderyhmänä oli yksityiset kansalaiset sekä liikeyritykset ja julkisen hallinnon toimipaikat. Tutkimus on jatkoa vuosina 1996, 1998 ja 2000 tehdyille vastaaville tutkimuksille. Liikenne- ja viestintäministeriö pitää tärkeänä seurata postipalveluiden käyttäjien mielipiteitä palvelujen tarjonnasta ja tasosta.

Tutkimuksen teki liikenne- ja viestintäministeriön toimeksiannosta IROResearch Oy syksyllä 2002. Raportin on kirjoittanut tutkimusjohtaja Eero Meckelborg. Tutkimuksen suunnitteluun on lisäksi osallistunut neuvotteleva virkamies Elina Normo ja ylitarkastaja Mari Herranen liikenne- ja viestintäministeriöstä.

Helsingissä 10 päivänä helmikuuta 2003



Ismo Kosonen  
viestintäneuvos

# POSTIPALVELUTUTKIMUS 2002 TUTKIMUSRAPORTTI

## LIKEYRITYKSET, JULKISEN HALLINNON TOIMIPAIKAT SEKÄ YKSITYISET KANSALAISET

### SISÄLLYSLUETTELO

<b>1.</b>	<b>Tutkimuksen suorittaminen</b>	<b>1</b>
1.1	Suoritustapa	1
1.2	Tulosten luotettavuus	1
<b>2.</b>	<b>Tutkimus yritysten ja julkisen sektorin toimipaikkojen posti- palvelua koskevista mielipiteistä</b>	<b>3</b>
2.1	Otanta ja tulosten painotus	3
2.2	Vastaajien ryhmittely	4
2.3	Yritysten ja julkisen sektorin toimipaikkojen postiliikenne	5
2.4	Kirje-, lehti- ja pakettikuljetusten käyttö	7
2.5	Yritysten suhtautuminen postitoimintaan	9
2.6	Postin yrityksiltä saamat keskimääräiset arvostukset	10
2.7	Yritysten tyytyväisyys ja tyytymättömyys Postiin	10
2.8	Yritysten nykyinen ja toivottu postinjakeluaika	33
2.9	Postitoimipisteet	34
2.10	Postipalvelua koskevien mielipiteiden yhteys asiakas- tyytyväisyyteen	35
2.11	Yritysten postipalveluiden mahdollinen kilpailuttaminen	36
2.12	Arvokysymyksiä ajankohtaisista kysymyksistä	38
2.13	Postin uusien palveluiden käyttö ja niihin tutustuminen	39
2.14	Sähköpostin vaikutus kirjeliikenteeseen	39
2.15	Muutokset Postin arvostuksessa vuosina 1996-2002	40
<b>3.</b>	<b>Tutkimus yksityisten henkilöiden postipalvelua koskevista mielipiteistä</b>	<b>42</b>
3.1	Tutkimuksen otanta	42
3.2	Vastaajien ryhmittely	43
3.3	Yksityisten postiliikenne	43
3.4	Postipalvelujen käytön määrä	45
3.5	Yksityisten suhtautuminen postitoimintaan	45
3.6	Yksityisten tyytyväisyys ja tyytymättömyys Postiin	46
3.7.	Yksityisten mielipiteiden yhteys asiakastyytyväisyyteen	46
3.8	Yksityisten nykyinen ja toivottu postinjakeluaika	72
3.9	Yksityisten postitoimipisteet, toimipisteiden määrä	72
3.10	Postipalveluiden mahdollinen kilpailuttaminen	73
3.11	Yksityisten suhtautuminen ajankohtaisiin kysymyksiin	74
3.12	Uusien palveluiden käyttö ja niihin tutustuminen	74
3.13	Sähköisten viestien käyttö	75
3.14	Postin arvostus vuosina 1996-2002	76

<b>4.</b>	<b>Yhteenveto tuloksista</b>	<b>77</b>
4.1	Yritykset ja julkisen sektorin toimipaikat	77
4.2	Kotitaloudet	78
Liite 1	Kirje-, lehti- ja pakettikuljetusten käyttö toimipaikoissa	79
Liite 2	Yritysten arvosanat Postille ja postipalvelulle asteikkokeskiarvoina vuonna 2002	80
Liite 3	Yksityisten arvosanat Postille, postipalvelulle asteikkokeskiarvoina vuonna 2002	83
Liite 4	Haastattelulomakkeet	86

## TAULUKOIDEN LUETTELO

TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN		Sivu
Taulukko 1.1.	Keskimääräiset luottamusvälien laajuudet eri suuruisia vastaajaryhmiä varten	2
YRITYSTUTKIMUS		
Taulukko 2.1.	Yritystutkimusaineiston jakautuminen	4
Taulukko 2.2.	Postin noudon ja viennin järjestäminen toimipaikoissa	5
Taulukko 2.3.	Eri lähetyslajien käyttö toimipaikoissa	6
Taulukko 2.4.	Eri lähetyslajien käyttöiheydet toimipaikoissa	7
Taulukko 2.5.	Muiden kuljetusorganisaatioiden käyttö	8
Taulukko 2.6.	Postipalveluiden käyttö toimipaikoissa lähitulevaisuudessa nykyiseen käyttöön verrattuna	9
Taulukko 2.7.	Yritysassiakkaiden jakautuminen suhtautumisryhmiin	12
Taulukko 2.8.	Yritysten nykyinen ja toivottu postinjakeluaika	33
Taulukko 2.9.	Toimipaikan eniten käyttämä postitoimipiste	34
Taulukko 2.10.	Yleisarvosana postipalvelulle eri postitoimipisteiden asiakaskunnissa	34
Taulukko 2.11.	Yritysten suhtautuminen postitoimipisteiden määrään	35
Taulukko 2.12.	Yritysten asiakastyytyväisyyden selittäminen mielipiteillä	36
Taulukko 2.13.	Yritysten suhtautuminen postipalveluiden kilpailuttamiseen	37
Taulukko 2.14.	Yritysten arvioinnit postitoiminnan kilpailuttamisen vaikutuksista	38
Taulukko 2.15.	Uusien palveluiden käyttö ja tunteminen yrityksissä	39
Taulukko 2.16.	Suhtautuminen sähköisiin viestintävälineisiin yrityksissä	40
KOTITALOUSTUTKIMUS		
Taulukko 3.1.	Yksityistalousaineiston jakautuminen	42
Taulukko 3.2.	Kotitalouksien tulevat lähetykset	44
Taulukko 3.3.	Kotitalouksien lähtevät lähetykset	44
Taulukko 3.4.	Kuinka usein asioidaan postitoimipisteessä	45
Taulukko 3.5.	Yksityisten asiakastyytyväisyyden selittäminen mielipiteillä	47
Taulukko 3.6.	Yksityisten nykyinen ja toivottu postinjakeluaika	72
Taulukko 3.7.	Talouksien eniten käytetty postitoimipiste	72
Taulukko 3.8.	Yksityisten suhtautuminen postitoimipisteiden määrään	73
Taulukko 3.9.	Yksityisten suhtautuminen postipalveluiden kilpailuttamiseen	73
Taulukko 3.10.	Yksityisten arviot postitoiminnan kilpailuttamisen vaikutuksista	73
Taulukko 3.11.	Uusien palveluiden käyttö ja tunteminen yksityistalouksissa	74
Taulukko 3.12.	Yksityisten suhtautuminen sähköisiin viestintävälineisiin	75

## KUVIOIDEN LUETTELO

YRITYSTUTKIMUS		Sivu
Kuvio 2.1.	Arviot eräistä postitoimintaan liittyvistä asioista	13
Kuvio 2.2.	Yleisarvosana postitoiminnalle	14
Kuvio 2.3.	Postitoiminnan luotettavuus	15
Kuvio 2.4.	Käyttäjien tarpeiden ja toiveiden huomioonottaminen	16
Kuvio 2.5.	Postipalveluiden hinta-laatusuhde	17
Kuvio 2.6.	Arviot eräistä postinjakeluun liittyvistä asioista	18
Kuvio 2.7.	Yleisarvosana postinjakelulle	19
Kuvio 2.8.	Postinjakajien ammattitaito	20
Kuvio 2.9.	Postinjakelun täsmällisyys	21
Kuvio 2.10.	Arviot eräistä kirje- ja pakettiliikenteeseen liittyvistä asioista	22
Kuvio 2.11.	Postilähetysten hintatason sopivuus	23
Kuvio 2.12.	Kirjelähetysten kulkunopeus	24
Kuvio 2.13.	Pakettilähetysten kulkunopeus	25
Kuvio 2.14.	Arviot postitoimipisteissä saatavasta palvelusta	26
Kuvio 2.15.	Yleisarvosana postitoimipisteissä annettavalle palvelulle	27
Kuvio 2.16.	Asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito ja tehokkuus	28
Kuvio 2.17.	Asiainnin nopeus ja sujuvuus postitoimipisteessä	29
Kuvio 2.18.	Postitoimipisteiden lukumäärä maassamme	30
Kuvio 2.19.	Eniten käytetty toimipiste	31
Kuvio 2.20.	Suhtautuminen postitoimintaa koskeviin ehdotuksiin	32
KOTITALOUSTUTKIMUS		
Kuvio 3.1.	Arviot eräistä postitoimintaan liittyvistä asioista	48
Kuvio 3.2.	Yleisarvosana postitoiminnalle	49
Kuvio 3.3.	Postitoiminnan luotettavuus	50
Kuvio 3.4.	Käyttäjien tarpeiden ja toiveiden huomioonottaminen	51
Kuvio 3.5.	Postipalveluiden hinta-laatusuhde	52
Kuvio 3.6.	Arviot eräistä postinjakeluun liittyvistä asioista 1996-2002	53
Kuvio 3.7.	Yleisarvosana postinjakelusta	54
Kuvio 3.8.	Postinjakajien ammattitaito	55
Kuvio 3.9.	Postinjakelun täsmällisyys	56
Kuvio 3.10.	Postinjakelun ajankohta	57
Kuvio 3.11.	Arviot eräistä kirje- ja pakettiliikenteeseen liittyvistä asioista	58
Kuvio 3.12.	Yleisarvosana kirje- ja pakettiliikenteelle	59
Kuvio 3.13.	Posti- ja kirjelähetysten hinnoittelun selkeys	60
Kuvio 3.14.	Postilähetysten hintatason sopivuus	61
Kuvio 3.15.	Kirjelähetysten kulkunopeus	62
Kuvio 3.16.	Arviot postitoimipisteissä saatavasta palvelusta	63
Kuvio 3.17.	Yleisarvosana postitoimipisteiden palvelusta	64
Kuvio 3.18.	Asiakaspalveluhenkilöiden ammattitaito ja tehokkuus	65
Kuvio 3.19.	Postitoimipisteiden sijainti	66
Kuvio 3.20.	Postitoimipisteiden aukioloaikojen sopivuus	67
Kuvio 3.21.	Postitoimipisteiden lukumäärä Suomessa	68

Kuvio 3.22.	Eniten käytetty toimipiste	69
Kuvio 3.23.	Käsitykset postitoiminnan kilpailuttamisesta	70
Kuvio 3.24.	Suhtautuminen postitoimintaa koskeviin ehdotuksiin	71

## 1 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN

### 1.1 Suoritustapa

Tutkimus on toteutettu liikenne- ja viestintäministeriön toimeksiannosta. Tutkimuksen tarkoituksena on mitata käyttäjien tyytyväisyyttä postipalveluihin. Tässä tarkoituksessa tehtiin marraskuussa 2002 kaksi mielipidetutkimusta. Näistä tutkimuksista toisessa on kohderyhmänä 1000 henkilön suuruinen edustava väestöotos ja toisessa 500 toimipaikan suuruinen liikeyrityksiä ja julkisen sektorin toimipaikkoja käsittävä otos.

Nämä tutkimukset muodostavat seurantatutkimuksina jatkoa vuosina 1996, 1998 ja 2000 toteutetuille samansisältöisille tutkimuksille. Tässä raportissa esitetään nyt tehtyjen tutkimusten tulokset sekä vertaillaan tärkeimpiä tuloksia aikaisempien vuosien vastaaviin lukuihin.

Sekä yksityisten henkilöiden että liikeyritysten ja julkisen sektorin toimipaikkojen haastattelut tehtiin puhelinhaastatteluilla käyttäen tietokoneohjattua haastattelujärjestelmää. Haastatteluissa esitetyt kysymykset olivat muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta samanlaiset yksityishenkilöiden ja liikeyritysten tutkimuksissa. Tietokoneessa olleita haastattelulomakkeita vastaavat paperiversiot on esitetty liitteessä 4.

Tutkimusten tulokset esitetään tässä raportissa yhteenvetoina, graafisina esityksinä sekä taulukoina. Ensin esitetään yksityishenkilöiden tulokset ja sitten liikeyritysten tulokset. Raporttiin liittyy vielä tiivistelmäyhteenveto, jossa esitetään molemmista kohderyhmistä lähinnä peräkkäisten vuosien tuloksia, jotka kuvastelevat postitoimintaa koskevien mielipiteiden ja mielikuvien muuttumista vuosien kuluessa.

### 1.2 Tulosten luotettavuus

Otantatutkimusten ollessa kyseessä pohditaan usein tulosten luotettavuuden ongelmaa. Yleensä tällöin tarkoitetaan ns. otoksen reliabiliteettia eli varmuutta siitä, että otoksen avulla saadut tulokset vastaavat teoreettisia perusjoukon arvoja. Otoksen reliabiliteetin astetta kuvataan tutkimukselle laskettavien tulosten luottamusvälien avulla. Eri suuruisille otoksille tai vastaajaryhmille lasketaan tulosten vaihteluvälejä, joissa todellisten perusjoukon tulosten oletetaan tietyllä todennäköisyydellä pysyvän. Tavalliseksi normiksi on tullut laskea tulosten luottamusvälit 95 %:n tasolla. Tätä luotettavuustasoa käytettäessä sanotaan, että jokin tutkimuksen tulos voisi sattuman vaikutuksesta harhautua luottamusvälin ulkopuolelle vain viidessä tapauksessa sadasta.

Alla olevassa taulukossa on esitetty muutamia keskimääräisiä luottamusvälejä kuvaavia lukuja. Prosenttilukujen luottamusvälithän ovat 50 % tuntumassa suurempia kuin prosenttijakautuman päiden tuntumassa, mutta nämä ovat keskimääräisiä. Asteikkokeskiarvojen luottamusvälit muodostuvat asteikkopisteiden (1-5) desimaaliosista. Laskennassa käytettävä 95 %:n luotettavuustaso on erittäin ankara normi ja käytännössä tulosten vaihteluväli on huomattavasti kapeampi.



**Taulukko 1.1. Keskimääräiset luottamusvälien laajuudet eri suuruisia vastaajaryhmiä varten 95 % tasolla**

Ryhmässä	Asteikko- keskiarvoille	Prosentti- luvuille
1000 vastaajaa	+ - 0.12	+ - 3 %
500 vastaajaa	+ - 0.15	+ - 4 %
250 vastaajaa	+ - 0.18	+ - 6 %
150 vastaajaa	+ - 0.23	+ - 8 %
100 vastaajaa	+ - 0.29	+ - 10 %
50 vastaajaa	+ - 0.35	+ - 12 %

Tutkimuksen luotettavuuden käsitteeseen kuuluu vielä se, kuinka suurella varmuudella voi raportin lukija tulosten perusteella tehdä oikeita johtopäätöksiä. Jotta tästä voitaisiin saada jonkinlainen käsitys, on tutkimuksen tuloksia taulukoitaessa selvitetty taulukoissa olevien vastaajaryhmien välisten tuloseröjen tilastolliset merkitsevyydet.

Raportin prosenttilukutaulukoissa on käytetty Khin –neliötestiä taulukon sisältämien ryhmien välisten tuloseröjen merkitsevyyden testaamiseen. Kun jonkin prosenttiluvun vieressä on + merkki, tarkoittaa se sitä, että kyseinen tulos eroaa merkitsevästi vastaavasta kokonaistuloksesta 95 % luottamustasolla. Kun luvun kohdalla on \* merkki, on ero merkitsevä 99 % tasolla eli se voisi olla sattumasta johtuva vain yhdessä tapauksessa sadasta. Khin -neliötesti ottaa huomioon tietyn ryhmän ja vastaavan kokonaistuloksen välisen eron vastaajien jakautumisessa sekä asianomaisen vastaajaryhmän suuruuden vaikutuksen tuloksen varmuuteen.

## 2 TUTKIMUS YRITYSTEN JA JULKISEN SEKTORIN TOIMIPAikkoJEN POSTIPALVELUA KOSKEVISTA MIELIPITEISTÄ

### 2.1 Otanta ja tulosten painotus

Tutkimusta varten muodostettiin maamme liikeyrityksistä ja julkisen sektorin toimipaikoista 500 toimipaikkaa käsittävä otos. Jäljempänä käsitteellä *yritys* tarkoitetaan sekä yrityksiä että julkisen sektorin toimipaikkoja. Liikeyritysootosta Suomessa muodostettaessa on jotenkin ratkaistava yritysten suuruusvaihteluun liittyvä ongelma. Maassamme on erittäin paljon pieniä yrityksiä, mutta kaikissa liiketoimintaan liittyvissä mielipidetutkimuksissa ovat suurimpien yritysten mielipiteet yleensä painoarvoltaan merkityksellisempiä. Otoksessa pitäisi siis otoksen edustavuutta ajatellen olla runsaasti pieniä yrityksiä ja tutkimuksen asiallista selitysvoimaa ajatellen taas runsaasti suuria yrityksiä.

Tämän tutkimuksen aikaisemmilla kierroksilla on yritysten suuruusvaihtelun ongelma ratkaistu sillä tavoin, että muodostettiin harkinnanvaraisia otoksia, joissa pienten yritysten osuus oli huomattavasti pienempi kuin mitä niiden tilastollinen osuus olisi edellyttänyt ja suurempien yritysten suhteellista osuutta oli vastaavasti kasvatettu.

Myös tällä kerralla tutkimuksessa käytetään samantapaista harkinnanvaraista otosta, jossa pienten yritysten osuutta on pienennetty ja kaikkein suurimpien ja postiliikenteen kannalta mielenkiintoisimpien yritysten osuutta on lisätty jonkin verran aikaisempiin kierroksiin verrattuna. Tämän tutkimuksen tulokset esitetään kuitenkin painotettuina sillä tavoin, että eri suuruusluokkiin ja eri toimialoille kuuluvien yritysten suhteelliset määrät ovat painotetuissa tuloksissa oikeissa suhteissa.

Tämän tutkimuksen päätulokset esitetään siis niin, että niissä ovat eri suuruus- ja toimialaryhmiin kuuluvat yritykset "demokraattisesti" oikein edustettuina. Muodostetun yritystotoksen alkuperäiset sekä painotuksen avulla saadut osuudet esitetään seuraavassa taulukossa. Alkuperäisen, harkinnanvaraisen otoksen lukumäärät sekä painottaen saadut estimoidut, perusjoukkoa vastaavat lukumäärät esiintyvät myös jokaisessa raportin taulukossa kantalukujen riveillä.

**Taulukko 2.1. Tutkimusaineiston jakautuminen**

	Otos	Painotettu
Kaikki	500	132300
	%	%
<b>Työntekijöitä</b>		
1-4 henkilöä	30	70
5-9 henkilöä	21	13
10-19 henkilöä	12	7
20-49 henkilöä	14	6
50-99 henkilöä	10	2
100-199 henkilöä	7	1
yli 200 henkilöä	6	1
<b>Toimiala</b>		
Teollisuus, energiantuotanto	24	18
Rakentaminen	8	11
Kauppa	24	31
Majoitus, ravitsemus	5	6
Kuljetus, tietoliikenne	7	6
Rahoitus, vakuutus	2	3
Liike-elämän palvelut	23	19
Julkinen hallinto	4	1
Koulutus, terveydenhuolto	4	5

Tutkimuksen vastaajat poimittiin monivaiheisena, toimialoittain, suuruusluokittain ja alueittain ositettuna otantana Blue Bookin Yritys CD -rekisteristä. Jokaisesta kohdeyrityksestä valittiin vastaajaksi sellainen henkilö, joka osallistuu yrityksensä postiasioiden päättämiseen.

## 2.2 Vastaajien ryhmittely

Kaikki tutkimustulokset on ensin taulukoitu ja näin saatuja tuloksia on selvennetty graafisin esityksin. Taulukoissa yritykset ja julkisen sektorin toimipaikat on ryhmitelty perinteiseen tapaan toimialan, henkilökunnan määrän ja paikkakunnan tyypin mukaan sekä alueittain (lääneittäin).

Näiden muodollisten ryhmittelyperusteiden lisäksi yritykset on jaettu kolmeen ryhmään postiliikenteen vuotuisen, euromääräisen volyymin mukaan suurpostittajiin (yli 10000 euroa/v), keskisuuriin postittajiin (1000-9999 euroa/v) sekä pienpostittajiin (alle 1000 euroa/v).

Yritykset on myös jaettu kolmeen ryhmään Postin asiakasuskollisuuden asteen perusteella. Tässä ryhmittelyssä ensimmäisen ryhmän muodostavat ne yritykset, jotka käyttävät lähtevässä liikenteessään yksinomaan Postia. Toisen ryhmän muodostavat sellaiset yritykset, jotka käyttävät Postin palveluksia 99-70 % liikenteen volyymistä ja kolman-

nen, vähiten asiakasuskollisen ryhmän muodostavat ne yritykset, jotka käyttävät alle 70 %:sti Postia ja siis yli 30 % joidenkin muiden kuljetusorganisaatioiden palveluksia.

Yritykset on vielä jaettu kolmeen ryhmään Postia ja sen palvelua kohtaan tunnetun tyytyväisyyden asteen mukaan. Tyytyväisyysryhmittely on tehty klusterianalyysin avulla siten, että yritysten ryhmittymiseen vaikuttavat kaikki Postia koskevat arvioinnit yhtä aikaa. Klusterianalyysin avulla on voitu todeta, että vastaajat jakautuvat optimaalisesti kolmeen ryhmään sillä tavoin, että tyytyväisimpään ryhmään (Posti on useimmissa asioissa erittäin hyvä), tuli 35 % yrityksistä. Toiseen ryhmään, jolle tunnusomaista on keskimääräinen tyytyväisyys (Posti on melko hyvä), tuli 50 % yrityksistä. Kolmanteen ryhmään, joka on kriittisempi (Posti on huononpuoleinen), tuli 15 % yrityksistä. Se, minkälaiset yritykset näissä eri ryhmissä ovat, samoin kuin perusteet tyytyväisyyteen ja syyt tyytymättömyyteen, on esitetty jäljempänä.

### 2.3 Yritysten ja julkisen sektorin toimipaikkojen postiliikenne

Yritysten postiliikenteen järjestämisestä esitettiin ensin kaksi yleisluontoista kysymystä ja sen jälkeen haastatteluissa syvennyttiin eri lähetyslajien käytön määrään ja kuljetusten kokonaisvolyymin selvittämiseen.

Postin nouto ja vienti on yritysten keskuudessa edelleenkin ylivoimaisesti yleisimmin järjestetty niin, että saapuva posti tulee normaalissa kannossa ja lähtevä posti viedään itse (76 %). Kaikkein suurimpien yritysten keskuudessa (sekä henkilömäärän että postitusvolyymin mukaan mitattuna) on yleisintä, että on Postin kanssa tehty nouto- ja hakupalvelusopimus.

#### **Taulukko 2.2 Postin noudon ja viennin järjestäminen toimipaikoissa (%)**

Nouto- ja hakupalvelusopimus Postin kanssa	11
Nouto- ja hakupalvelusopimus jonkun muun kanssa	1
Saapuva posti normaalissa kannossa, lähtevä posti viedään itse	76
Saapuva noudetaan itse postilokerosta, lähtevä posti viedään itse	10
Jokin muu tapa	3

Erilaisia lähetyslajeja käytetään yrityksissä seuraavan taulukon osoittamassa laajuudessa. Ykkös- tai kakkosluokan kirjeitä lähettävät jokseenkin kaikki (98 %), ja muita lähetyslajeja käyttää ilmeisesti niin suuri osa yrityksistä kuin niitä tarvitsee.

Postin Multikirjeitä tai e-Kirjeitä ilmoittaa käyttävänsä ainoastaan 2 % vastaajista. Pääasiassa sähköisten kirjeiden käyttäjiä ovat suuret yritykset. Haastattelun lopulla esitettiin toinen kysymys nimenomaan Postin sähköisten palvelujen käyttämisestä ja niihin tutustumisesta. Tästä toisesta kysymyksestäkin saatiin samanlainen tulos, eli e-Kirjeiden ja vastaavien sähköisten lähetyslajien käyttäjiä on vähän. Suurimpien yritysten ryhmässä (yli 50 työntekijää) käyttää 14 % yrityksistä Multikirjeitä tai e-Kirjeitä.

Vastaajista 15 % lähettää kuriiri- tai lähettikirjeitä muiden kuljetusorganisaatioiden kuin Postin kautta. Tämäkin on tyypillisintä suurimmille yrityksille. Yritykset lähettävät

myös paketteja muiden kuljetusorganisaatioiden kautta varsin yleisesti. Kilpailevien organisaatioiden käytöstä esitettiin erikoiskysymys, joka tulee esille kohdassa 2.4.

**Taulukko 2.3. Eri lähetyslajien käyttö toimipaikoissa (%)**

Ykkös- tai kakkosluokan kirjeitä	98
Osoitteellisia joukkokirjeitä	22
Osoitteettomia lähetyksiä	7
Postin Multikirjeitä, e-Kirjeitä	2
Pikakirjeitä, pikalähetyksiä	43
Kirjattuja tai vakuutettuja lähetyksiä	35
Postiennakkolähetyksiä	30
Paketteja, kappaletavaraa	65
Lehtiä	8
Kuriiri- tai lähettikirjeitä, muita kuin Postin kautta	15

Kunkin yrityksen käyttämistä lähetyslajeista kysyttiin tietoa tai arviota lähetysten määrästä viikkoa kohti. Tällä tavoin saatiin eri lähetyslajeille käytön aktiivisuutta kuvaavat jakautumat. Voi olla, että tällaiset tulokset eivät ole pelkkänä poikkileikkaustietona kovin kiinnostavia. Tämän tapaisella kysymyksellä voidaan kuitenkin jatkossa mitata eri lähetyslajien suosion nousuja ja laskuja. Seuraavissa taulukoissa ovat kysymyksestä saadut kokonaistulokset.

Otsikko "ei lainkaan" tarkoittaa sitä, että kyseinen osuus yrityksistä ei lainkaan käytä kyseistä lähetystapaa (esimerkiksi 98 % ei käytä e-Kirjeitä). Otsikko "harvemmin" tarkoittaa sitä, että kyseinen osa yrityksistä käyttää lähetyslajia, mutta harvemmin kuin kerran viikossa. Näiden kahden rivin jälkeen esitetään luokiteltuna tietona kutakin lähetyslajia ainakin viikoittain käyttävien yritysten jakautuminen lähetysten viikkomäärän mukaan.

**Taulukko 2.4. Eri lähetyslajien käyttötiheydet toimipaikoissa (%)**

Toimipaikoista lähetetään seuraavia lähetyslajeja	Ykkös- tai kakkosluokan kirjeitä	Osoitteellisia joukkokirjeitä	Osoitteetomia julkaisuja	Postin multikirjeitä e-kirjeitä	Pika-kirjeitä, Lähetyksiä
Ei lainkaan	0	81	94	98	59
Harvemmin kuin viikoittain	3	14	4	0	21
1-9 kpl viikossa	31	3	1	1	18
10-49 kpl viikossa	37	1	0	1	1
50-99 kpl viikossa	13	1	0	0	0
100-299 kpl viikossa	9	0	0	0	0
yli 300 kpl viikossa	4	0	1	0	0

Toimipaikoista lähetetään seuraavia lähetyslajeja	Kirjattuja, vakuutettuja lähetyksiä	Posti-ennakko-lähetyksiä	Paketteja, kappale-tavaraa	Lehtiä	Kuriiri-tai lähetti-Kirjeitä
Ei lainkaan	66	70	37	92	86
Harvemmin kuin viikoittain	20	15	19	6	5
1-9 kpl viikossa	14	13	29	1	6
10-49 kpl viikossa	0	1	13	1	2
50-99 kpl viikossa	0	0	1	0	1
100-299 kpl viikossa	0	0	1	0	0
yli 300 kpl viikossa	0	0	0	0	0

#### 2.4 Kirje-, lehti- ja pakettikuljetusten käyttö

Lähetyslajien käyttöä koskevan kysymyssarjan jälkeen pyydettiin vastaajia esittämään arvionsa oman yrityksensä kuljetusten volyymin euroina vuodessa. Kirjeiden, lehtien ja pakettien yhteenlasketuiksi kuljetuskustannuksiksi saatiin keskimäärin 3250 euroa vuodessa. Tämän keskimääräisen kuljetusvolyymin perusteella voidaan laskea, että tämän tutkimuksen kattama yrityspopulaatio käyttää näihin kuljetuksiin 423 miljoonaa euroa vuodessa. Todellisuudessa ovat kirjeiden, lehtien ja pakettien vuotuiset lähetyskustannukset yrityksistä suuremmat kuin tutkimuksen osoittama arvio.

Saadun tuloksen suurimmat epävarmuustekijät ovat toisaalta otoksessa ja toisaalta vastaajien antamissa arvioinneissa. Tällaisessa pienehkössä, yleisluontoisessa otoksessa saattaa olla puutteita joidenkin pienten, mutta runsaasti postia kuljettavien toimialojen edustuksessa. Näitä toimialoja ovat esim. lehtitalot, postimyyntiyritykset, verohallinto, jne. Haastatteluvastauksiin liittyvät epävarmuustekijät ovat tietysti ilmeisiä, eikä niistä voida päästä eroon.

Postinkuljetusvolyymiä koskevat kysymykset esitettiin sen vuoksi, että saataisiin hallintaan eri kokoisten yritysten eri suuruisien kuljetusvolyymien aiheuttama vaikeus ymmärtää kokonaistilannetta. Lisäksi haluttiin saada esille arvio kilpailevien kuljetusorganisaatioiden osuudesta. Näitä tavoitteita ei haittaa se, vaikka kokonaisvolyymien suuruusarvio poikkeaisikin todellisesta.

Liitteessä 1 on esitetty taustatiedoksi tarkemmin vastauksien jakautuminen. Vastauksista on muodostettu taustamuuttujaksi postiliikenteen vuotuisen euromääräisen volyymin mukainen jaottelu suurpostittajat (yli 10000 euroa/v), keskisuuret postittajat (1000-9999 euroa/v) sekä pienpostittajat (alle 1000 euroa/v).

Vastaajia pyydettiin arvioimaan kilpailevien kuljetusorganisaatioiden osuuden kuljetusvolyymista prosenttilukuna, arvioksi saatiin keskimäärin 39 % (tarkempi erittely ks. liite 1, taulukko 2). Vaikka tutkimuksen vastaajat ovat omien yritystensä postiasioiden päättäjiä, ei voida odottaa, että kuljetusvolyymejä koskevat arviot ainakaan kaikissa tapauksissa olisivat tarkkoja. Vastaajat eivät kuitenkaan yleensä kätkeytyneet "ei osaa sanoa" -vastausten katveisiin, vaan lähes kaikki esittivät kaikki pyydetyt arviot. Niin ollen luvut varmaan jollain tarkkuudella pitävät paikkansa.

Kuljetusvolyymi vaihtelee yritysryhmittäin melkoisesti. Pienimpien ja suurimpien yritysten välillä on postinkuljetuskustannuksissa erittäin suuri ero. Kuljetusvolyymien suuruus onkin koko tässä tutkimuksessa kaikkein merkittävin yritysten taustatieto, joka selittää monia postitoiminnan asiakaspalveluun liittyviä mielipiteitä. Suurilla postittajilla on ankarammat vaatimukset palvelun suhteen. Suurpostittajat ovat heikommin sitoutuneita Postin asiakkaina, käyttävät enemmän muiden organisaatioiden palveluita ja kannattavat selvästi useammin haastattelussa kysyttyä mahdollista postitoiminnan kilpailuttamista.

Kilpailevia kuljetusorganisaatioita käytetään seuraavan taulukon osoittamassa laajuudessa. Noin puolet yrityksistä (49 %) sanoo käyttävänsä ainoastaan Postia. Muita organisaatioita käyttävät yritykset käyttävät useimmiten Matkahuollon, kuljetusliikkeiden ja kuriirifirmojen palveluja. Yksinkertaisuuden vuoksi nimitetään niitä, jotka käyttävät vähän tai ei lainkaan muiden organisaatioiden kuljetuksia, Postin uskollisiksi asiakkaiksi.

### **Taulukko 2.5. Muiden kuljetusorganisaatioiden käyttö (%)**

*Käytetään kuljetuksiin..*

Lähettyrityksiä	8
Matkahuoltoa, linja-autoja	32
VR-Yhtymää, rautateitä	3
Transpointia, Kiitolinjaa, Cargo Expressiä	21
DHL, TNT, ASG, muuta kuriiriyritystä	11
Muuta kuljetusorganisaatiota	5
Ei käytetä muita kuin Postia	49

Vähemmän uskollisilta asiakkailta kysyttiin, kuinka suuri osa heidän kuljetuskustannuksistaan arviolta menee muille kuljetusorganisaatioille kuin Postille. Keskiarvo asettui 39

% kohdalle, mikä siis kääntäen merkitsee sitä, että muita organisaatioita käyttävät yritykset kuluttavat kuitenkin keskimäärin 61 % euromääräisestä kuljetusvolyymistaan Postissa. Muiden kuljetusorganisaatioiden käyttö on runsainta niiden yritysten joukossa, joilla on yleensä suurin kuljetusvolyymi (yli 10000 euroa/v).

Postin asiakasuskollisuudesta on muodostettu ryhmittelyperuste mielipidetietojen taulukointiin. On selvää, että tällainen muuttuja on hyvin selityskykyinen taustamuuttuja. Sellaiset yritykset, jotka käyttävät uskollisesti Postin palveluita, ovat palveluihin tyytyväisempiä ja arvostavat Postin toiminnan korkeammalle.

Yrityksiltä kysyttiin kuljetusvolyymejä koskevan kysymyssarjan päätteeksi myös arviota postipalveluiden käytön kehittymisestä lähitulevaisuudessa. Saadut vastaukset jakautuvat seuraavalla tavalla:

**Taulukko 2.6. Postipalveluiden käyttö toimipaikoissa lähitulevaisuudessa nykyiseen käyttöön verrattuna (%)**

Enemmän	12
Vähemmän	9
Saman verran kuin nykyisin	78
Ei osaa sanoa	1

Yleensä tällaiset kysymykset yrityksiltä kysytyinä tuottavat optimistisia arvioita tulevaisuudesta. Myönteinen tendenssi on tässä tapauksessa kuitenkin melko mieto. Kaikkein optimistisin ryhmä on suurten postinlähettäjien ryhmä (lähtevää postia yli 10000 euroa/v), jossa 21 % vastaajista arveli postipalveluiden käytön lisääntyvän. Mainittakoon, että suuret yritykset (yli 50 työntekijää) eivät ryhmänä erotu pienemmistä, vaan kaiken kokoisissa yrityksissä ollaan keskimäärin yllä olevan kokonaistuloksen mukaisissa tunnelmissa. Optimistinen käsitys postipalvelujen käytön kehityksestä tiivistyy nimenomaan suurten postinlähettäjien ryhmään.

## 2.5 Yritysten suhtautuminen postitoimintaan

Postitoiminnasta, postinjakelusta ja postitomipaikkojen palvelusta kysyttiin yhteensä 36 kysymystä, joissa vastaajat saivat viisiluokkaisen arvosana-asteikon avulla ilmaista mielipiteensä. Arviointi tehtiin valitsemalla vastausvaihtoehdoista "erittäin hyvä, melko hyvä, ei hyvä eikä huono, melko huono ja erittäin huono". Näille vaihtoehdoille tulleet vastausten määrät on esitetty prosenttijakautumina. Valittujen vastausvaihtoehtojen lisäksi esiintyy muutaman arvioinnin kohdalla hiukan "ei osaa sanoa" -vastauksia, mutta niillä ei ole käytännöllistä merkitystä.

Prosentuaalisten tulosten lisäksi on eri vastaajaryhmien välistä vertailua helpottamaan laskettu myös asteikkopistemäärien keskiarvot. Keskiarvot on saatu antamalla vastausvaihtoehdoille numeroarvoiksi peräkkäiset kokonaisluvut 5 - 1. Tämä on yleinen tapa toimia. "Ei osaa sanoa" -vastauksille on annettu keskimmäisen, eli neutraalin tai välinpitämättömän vastausvaihtoehdon numeroarvo, mikä myös on yleisen käytännön mukaista.



Tutkimuksessa käytetty arvosana-asteikko täyttää erittäin hyvin tehtävänsä, jos ja kun tutkimuksen pääasiallisena tavoitteena on mitata asiakastyytyväisyyden tasoa. Saatujen tulosten tulkinta on hyvin helppoa, koska asteikon sanalliset vaihtoehdot "erittäin hyvä" ja "melko hyvä" kertovat suoraan sen, kuinka suuri osa vastaajista pitää Postin toimintaa ja palvelutasoa hyvänä.

Käytetyllä arvosana-asteikolla on myös varjopuolensa. Kun vastausjakautumia tarkastelee oheisista graafisista kuvista, tulee tulosten yksitoikkoisuus esille. Erilaisia asioita koskevat arvioinnit näyttävät kovin samanlaisilta. Tämä johtuu ilmeisesti siitä, että vastaajien on ollut hieman liian helppo valita toistuvasti "melko hyvä" -vaihtoehtoja edetessään arvioinnista toiseen. Tämä on siis lähinnä tekninen haitta, jonka vaikutuksesta käytetty mittaväline ikään kuin menettää herkkyytään.

## 2.6 Postin yrityksiltä saamat keskimääräiset arvostukset

Kokonaistuloksen mukaan Posti saa parhaan tuloksensa toimipisteiden aukioloaikojen sopivuudesta (4.32). Tämä ominaisuus arvostetaan ehkä näin korkealle sen vuoksi, että sillä ei ole kovin suurta merkitystä yrityksille. Muita erittäin hyvän keskimääräisen arvostuksen tuottaneita ominaisuuksia ovat postinjakajien ammattitaito (4.13) ja kirjelähetysten kulkunopeus (4.12).

Yritykset antavat Postille erittäin hyviä arvostuksia sellaisista ominaisuuksista, joista Posti on esittänyt niin vahvat näytöt, että niitä ei voi epäillä, kuten esimerkiksi kuljetusnopeudesta tai henkilöstön ammattitaidosta. Heikompia arvostuksia Postille annetaan kaikista hintoihin liittyvistä asioista ja sitten sellaisista ominaisuuksista, joita on helppo arvostella, kuten yrityksen johtamisen tasosta ja mainonnan tarkoituksenmukaisuudesta.

Parhaat arvostuksensa Posti saa yleensä julkisen sektorin toimipaikoilta. Keskimääräistä heikompia arvostuksia ei voida paikantaa yritysten toimialojen tai suuruusluokkien mukaan. Näyttäisi siltä, että heikoimmat arvostukset kumpuavat joidenkin yrityspäätäjien yksityisistä kokemuksista tai ehkä myös kielteisestä suhtautumisesta. Postiin kriittisesti suhtautuvien vastaajien ryhmää käsitellään luvussa 2.7.

## 2.7 Yritysten tyytyväisyys ja tyytymättömyys Postiin

Koska tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa Postin asiakaspalvelun nauttimaan luottamusta ja asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun, on liikeyritysten antamia tyytyväisyysarvosanoja tutkittu ryhmittely- eli klusterianalyysiä käyttäen. Kun jakautumista tutkitaan niin, että ryhmittymiseen voi yhtä aikaa vaikuttaa useampi asia, saadaan varmempi tulos kuin minkään yksittäisen muuttujan avulla. Kohteet jakautuvat ryhmiin optimaalisesti niin, että keskenään samanlaiset joutuvat samaan ryhmään ja ryhmät erottuvat toisistaan mahdollisimman hyvin. Ryhmittelykriteereinä käytettiin liitteessä 2 olevassa taulukossa esiintyviä postipalvelun eri ulottuvuuksia koskevia arvioiteja. Yritykset jakautuivat kolmeen ryhmään, joita voidaan luonnehtia positiiviseksi (33 %), neutraaliksi (52 %) ja kriittiseksi ryhmäksi (15 %).

Neutraali ja myönteinen ryhmä ovat suurempia ja kriittinen ryhmä on näitä pienempi. Ryhmät leviävät melko tasaisesti eri toimialoille ja eri suuruusluokkiin. Kriittiseen ryhmään kuuluu hieman enemmän kaupan yrityksiä ja suuria postin lähettäjiä.

Oheisen taulukon 2.7. kolme saraketta sisältävät suhtautumisryhmien postitoiminnalle antamat keskimääräiset arvosanat eri palvelu-ulottuvuuksista. Kunkin ryhmän arviointitavat ovat hyvin yhtenäiset, eli kaikkia asioita arvioidaan suunnilleen samoilla arvosanoilla. Se merkitsee sitä, että positiivinen ryhmä on tyytyväistä enimmäkseen kaikkeen ja kriittinen ryhmä on tyytymätön lähes kaikkiin asioihin.

Arvioitujen asioiden joukosta erottuu myös joitakin poikkeavia ilmiöitä. Esimerkiksi Postin mainontaan liittyvät kaksi muuttujaa poikkeavat muista, suhtautuminen niihin on väljähtyneempää. Positiivinen ryhmä ei kehu eikä kriittinen ryhmä moiti mainonnan aktiivisuutta tai tarkoituksenmukaisuutta. Mainonnan rooli onkin yleensä taustalla eikä sitä voida pitää aktiivisena toimintana samassa mielessä kuin postin jakelua, postitoimipisteiden palvelua tai tuotteiden hinnoittelua.

Postiin positiivisesti suhtautuvalta ryhmältä Posti saa kaikkein korkeimmat arvosanansa. Näistä korkeimmista arvosanakeskiarvoista voimme päätellä sen, kuinka hyviä tuloksia tällä asteikolla yleensä voi saada. Kaikkein korkeimmat keskiarvotulokset Posti saa lähetysten kulkunopeudesta (kirjeet 4.63 ja paketit 4.45), toimipisteiden sijainnista (4.49), palveluvalikoiman riittävydestä (4.42) ja toiminnan luotettavuudesta (4.41).

Postiin kriittisesti suhtautuva ryhmä paljastaa motiivejaan antamalla Postille kaikkein matalimmat arvosanat toimipisteiden lukumäärästä (2.11), palvelujen hintalaatusuhteesta (2.13) ja hintatason sopivuudesta (2.16).

Taulukosta 2.7. nähdään, että kriittiseen ryhmään kuuluvat vastaajat antavat Postille heikompia arvosanoja kaikista asioista. Kriittisyys näkyy myös päätöksissä ja toiminnassa. Kriittiseen ryhmään kuuluvat yritykset käyttävät paljon muita enemmän kilpailevia kuljetusorganisaatioita.

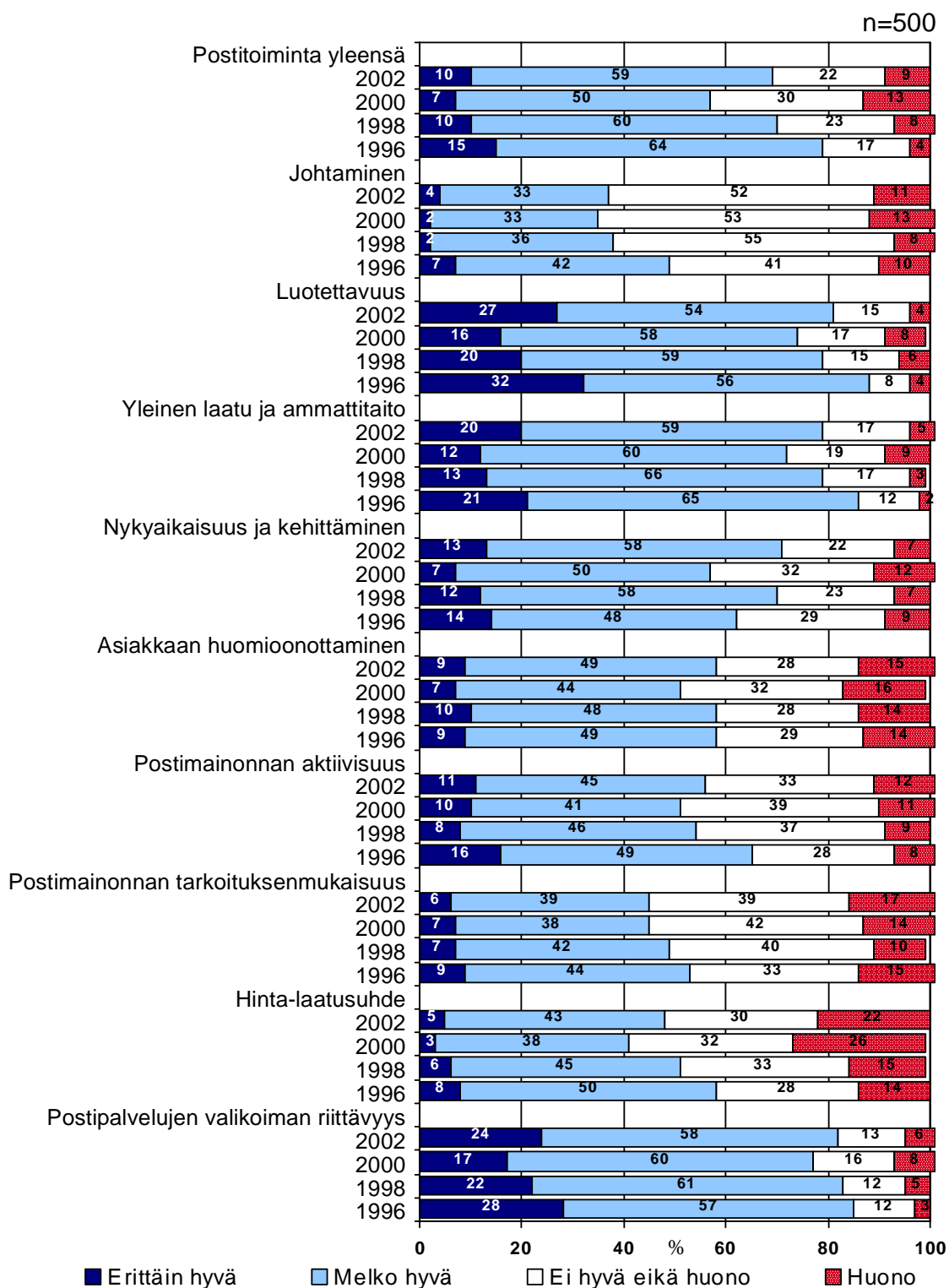
Kriittiseen ryhmään kuuluvat kannattavat myös muita huomattavasti voimakkaammin postipalvelujen kilpailuttamista, johon myöhemmin esille tulevassa kysymyksessä tarjottiin mahdollisuus ottaa kantaa. Kriittiset vastaajat eivät myöskään usko Postin kehittymiseen tai dynaamisuuteen yrityksenä. Kun Postiin kriittisesti suhtautuvat asiakkaat ovat tällä tavoin kaikkeen tyytymättömiä, ei heidän vastauksistaan juurikaan pysty erottamaan alkuperäisiä tyytymättömyyden aiheita.

**Taulukko 2.7. Yritysassiakkaiden jakautuminen suhtautumisryhmiin**

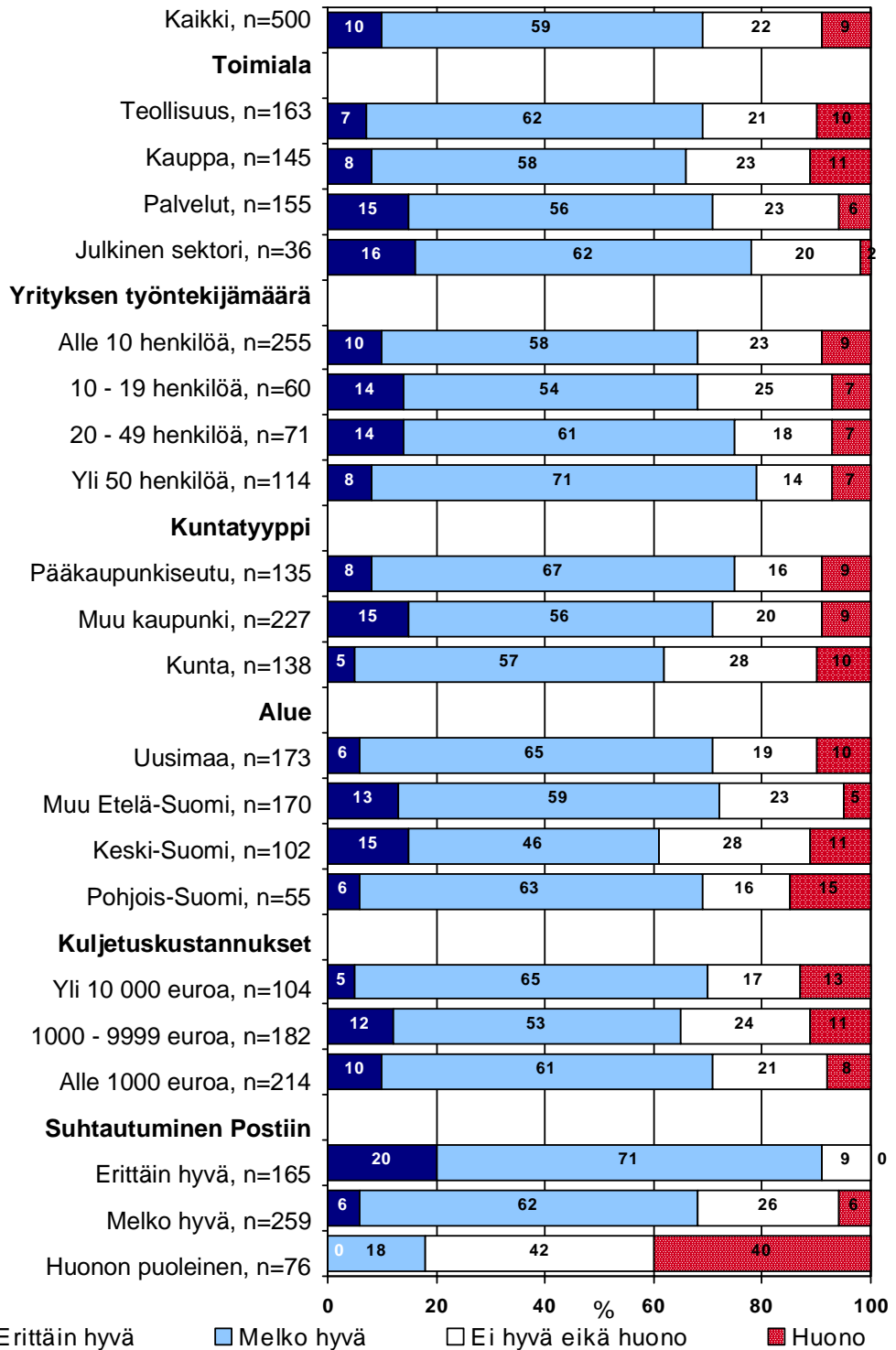
<b>Ryhmittelyanalyysi</b>	Posti erittäin hyvä	Posti melko hyvä	Posti huonon- puoleinen
Otos	165	259	76
Estimoitu	45970	66788	19542
Yleisarvosana-arvio	4,11	3,69	2,71
Postin johtaminen	3,6	3,19	2,75
Luotettavuus	4,41	4,04	3,11
Laatu ja ammattitaito	4,37	3,87	3,06
Nykyaikaisuus, kehittyvyys	4,16	3,76	2,84
Asiakastarpeiden huomioiminen	4,15	3,38	2,18
Mainonnan aktiivisuus	3,91	3,47	2,94
Mainonnan tarkoituksenmukaisuus	3,69	3,35	2,19
Palvelujen hinta-laatusuhde	3,85	3,20	2,13
Palveluvalikoiman riittävyys	4,42	3,88	3,30
Postinjakelun arvio	4,17	3,96	3,19
Jakelun täsmällisyys	4,25	3,96	3,54
Jakeluajankohdan sopivuus	4,34	3,94	3,17
Hinnoittelun selkeys	4,06	3,43	2,83
Hintatason sopivuus	3,91	3,15	2,16
Lähetykset vahingoittumattomina	4,37	3,92	3,13
Lähetykset oikeaan osoitteeseen	4,19	3,88	3,51
Lähetykset ilmoitetussa ajassa	4,39	3,76	3,28
Kirjeiden kulkunopeus	4,63	4,02	3,26
Pakettien kulkunopeus	4,45	3,77	3,25
Postitoimipisteiden palveluarvio	4,43	3,79	3,22
Virheiden ratkaiseminen	4,16	3,50	2,99
Toimipisteiden sijainti	4,49	3,67	3,16
Asioiden sujuvuus pisteissä	4,39	3,66	3,16
Pisteiden viihtyisyys, tilavuus	4,31	3,68	3,28
Tuotteiden hinta-laatusuhde	4,23	3,47	3,19
Toimipisteiden lukumäärä	3,30	2,78	2,11

Asteikko 1-5 (erittäin huono – erittäin hyvä)

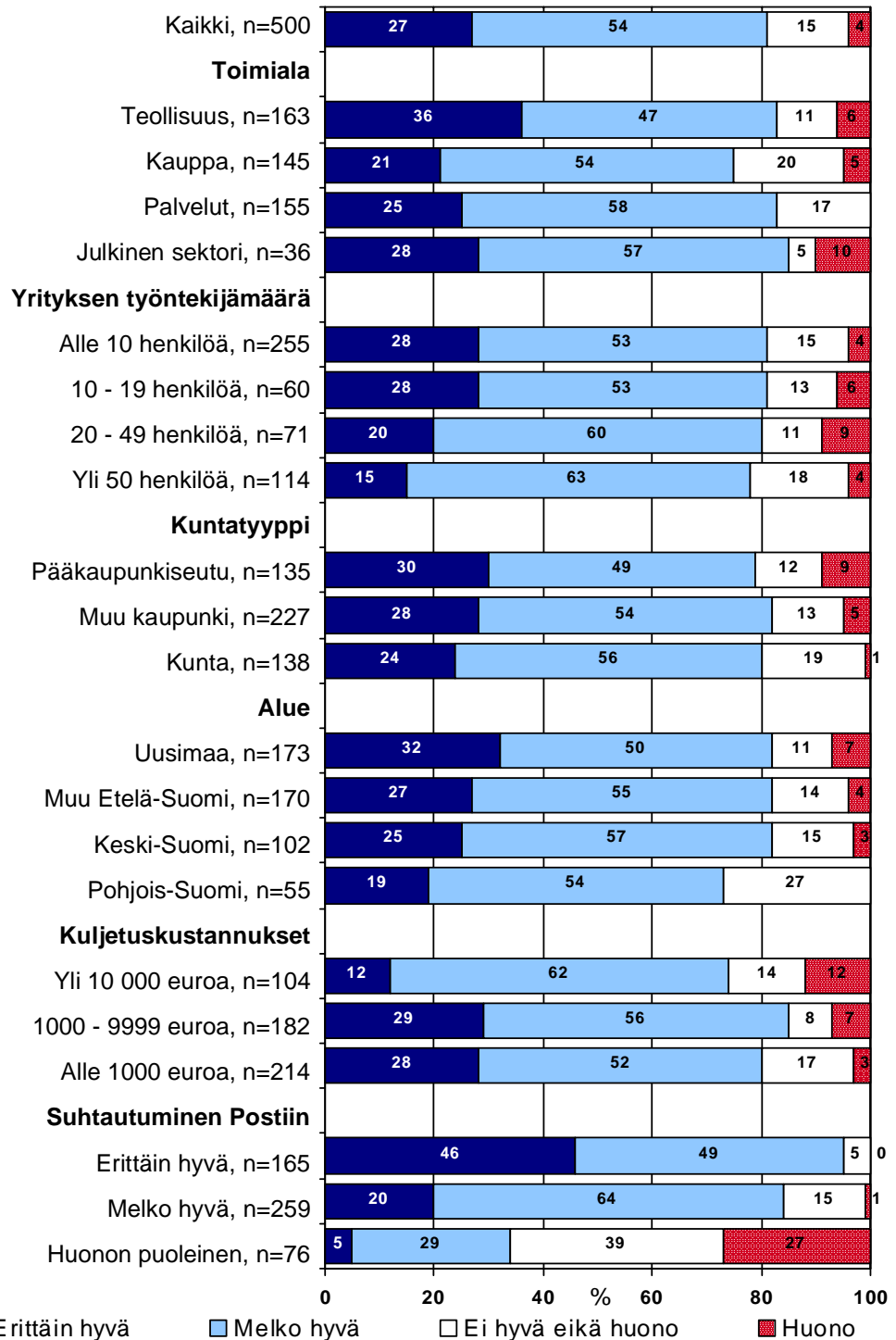
Kuvio 2.1. Arviot eräistä postitoimintaan liittyvistä asioista



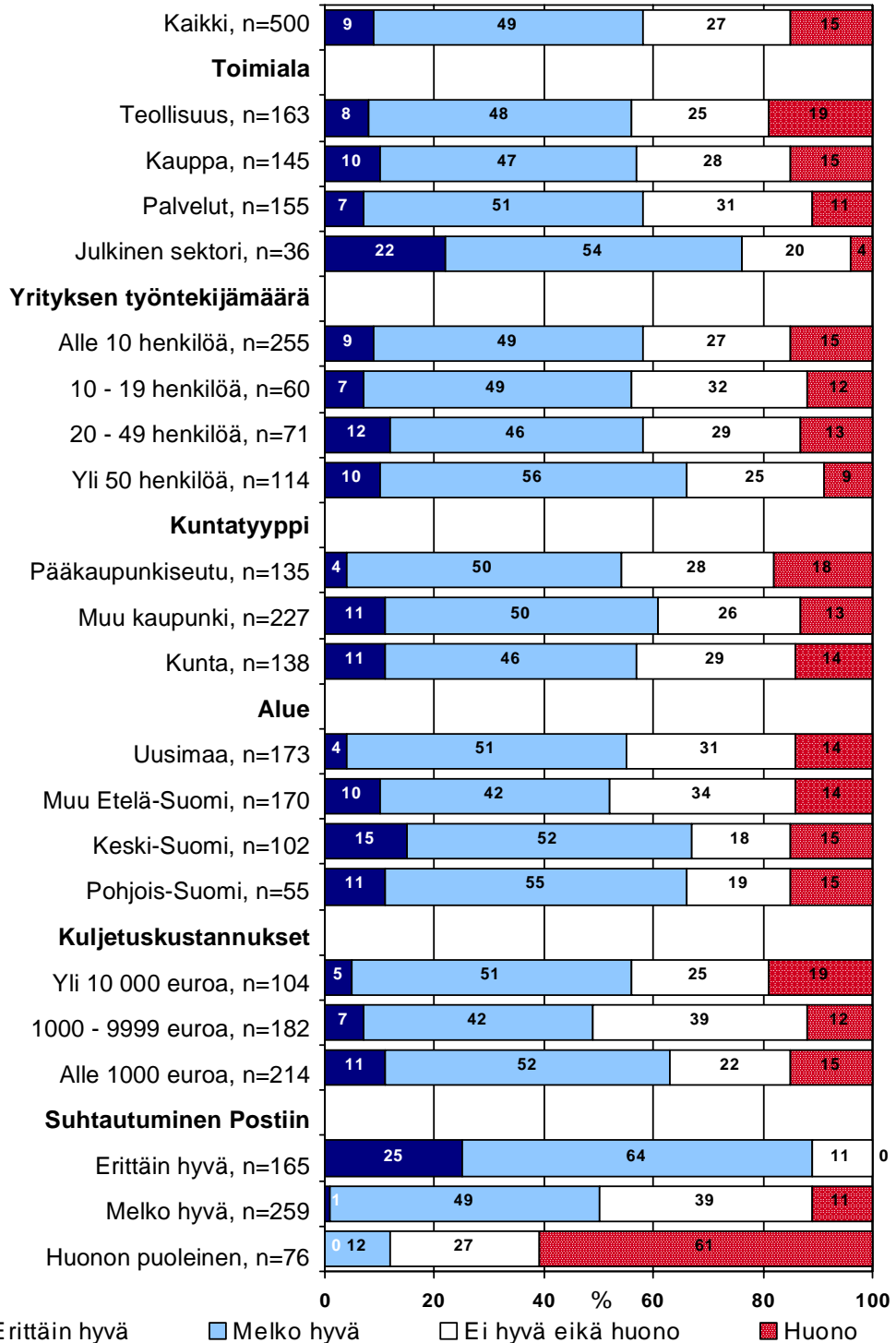
Kuvio 2.2. Yleisarvosana postitoiminnalle



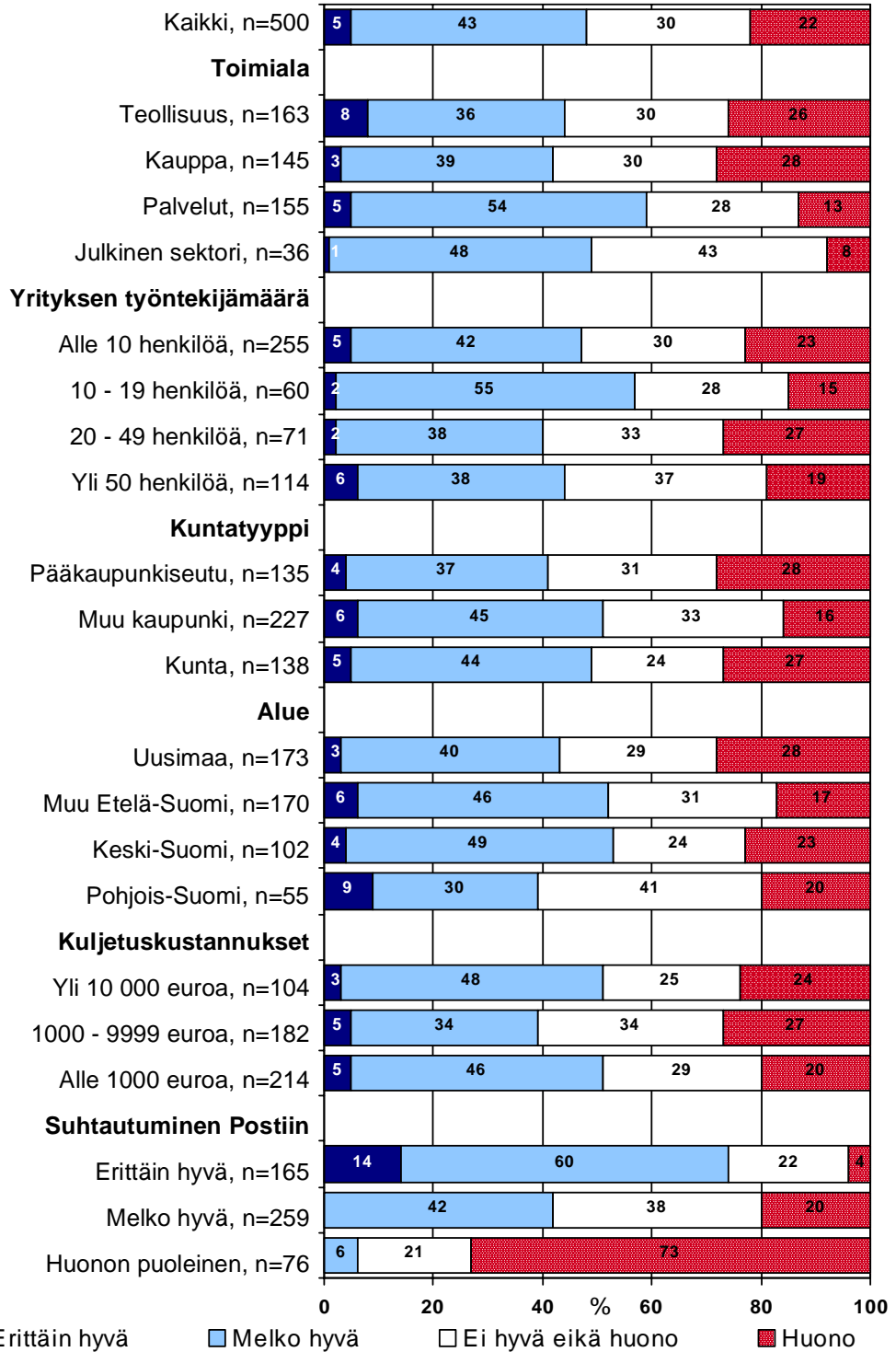
Kuvio 2.3. Postitoiminnan luotettavuus



Kuvio 2.4. Käyttäjien tarpeiden ja toiveiden huomioonottaminen

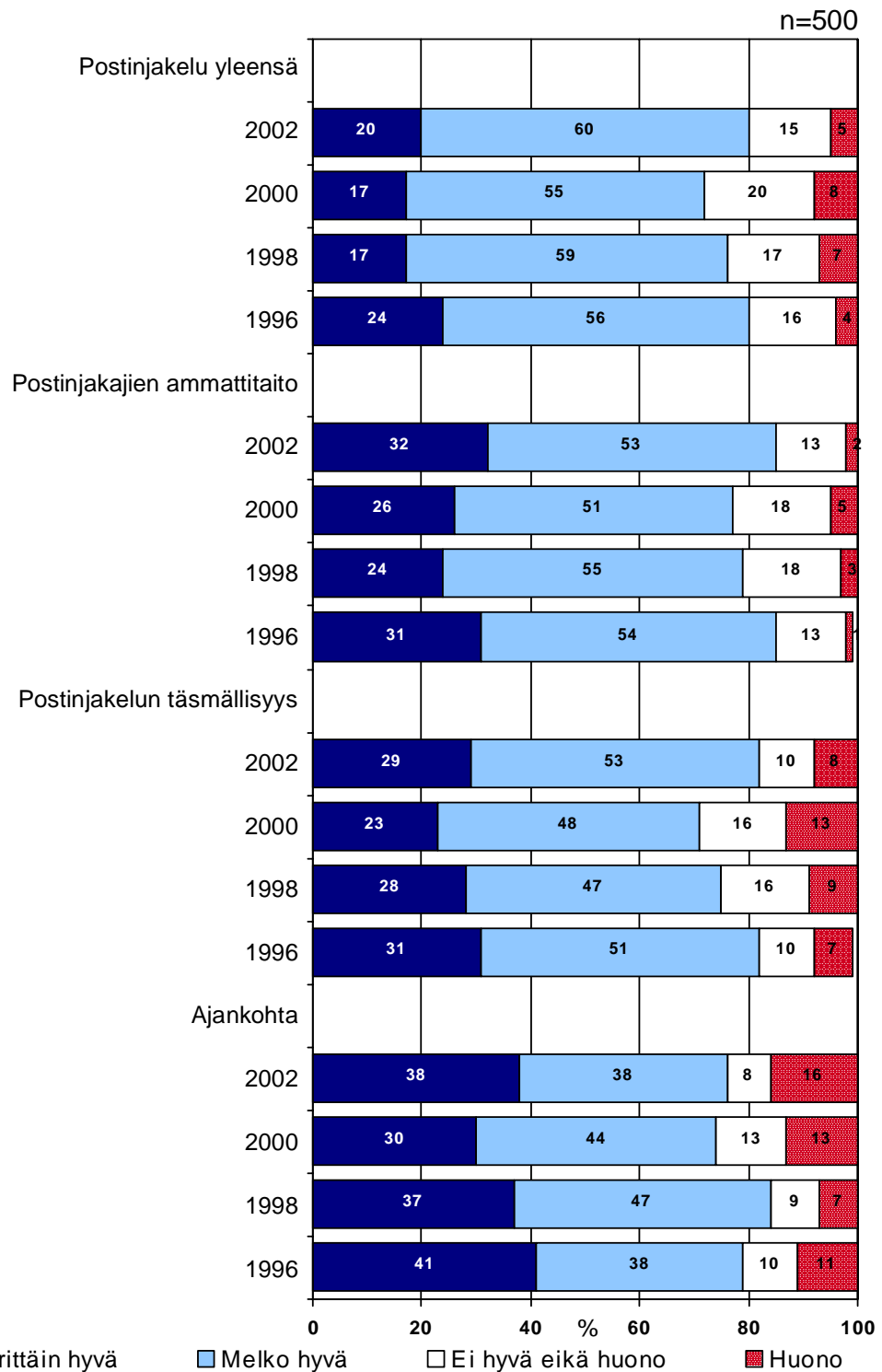


Kuvio 2.5. Postipalveluiden hinta-laatu-suhde

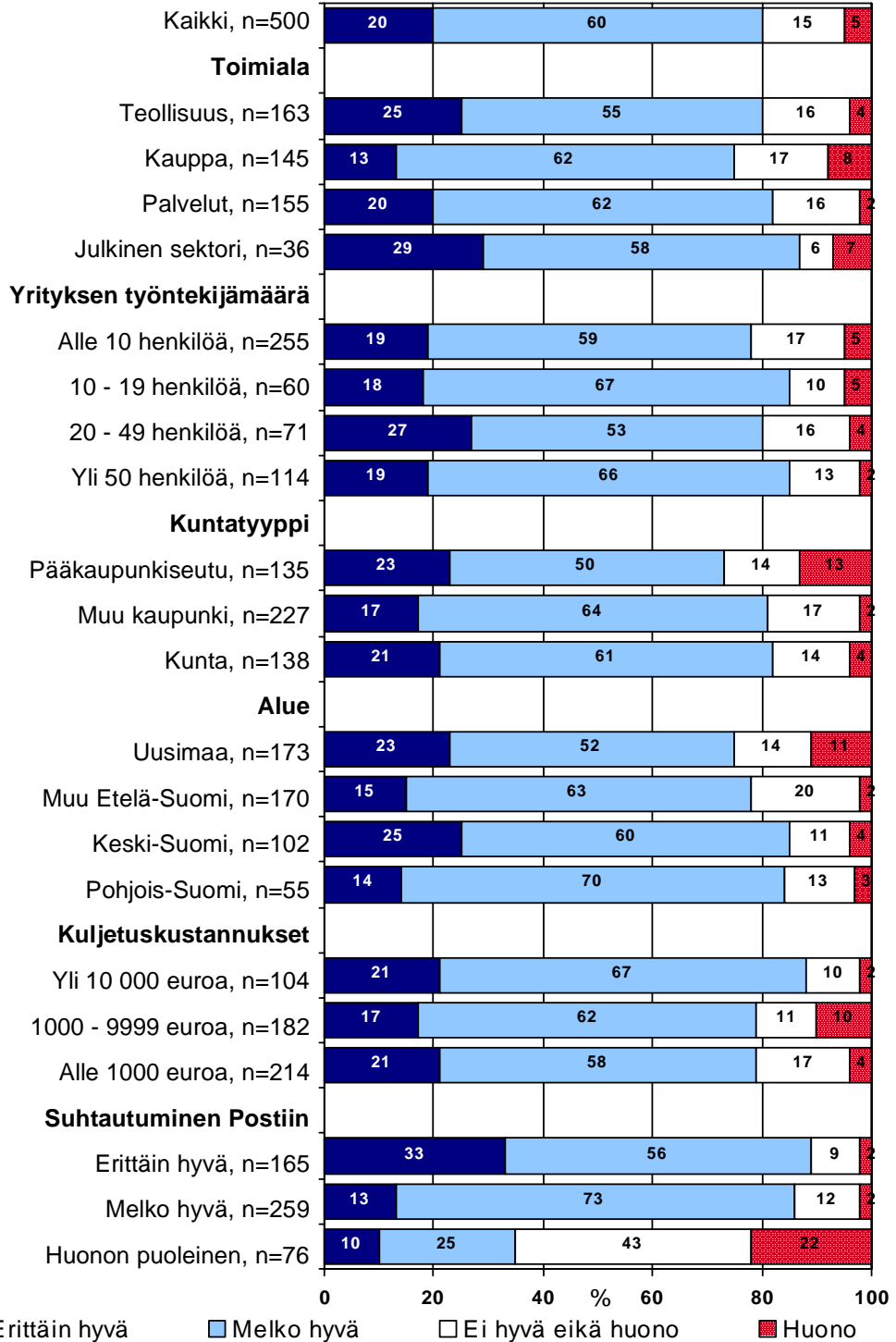




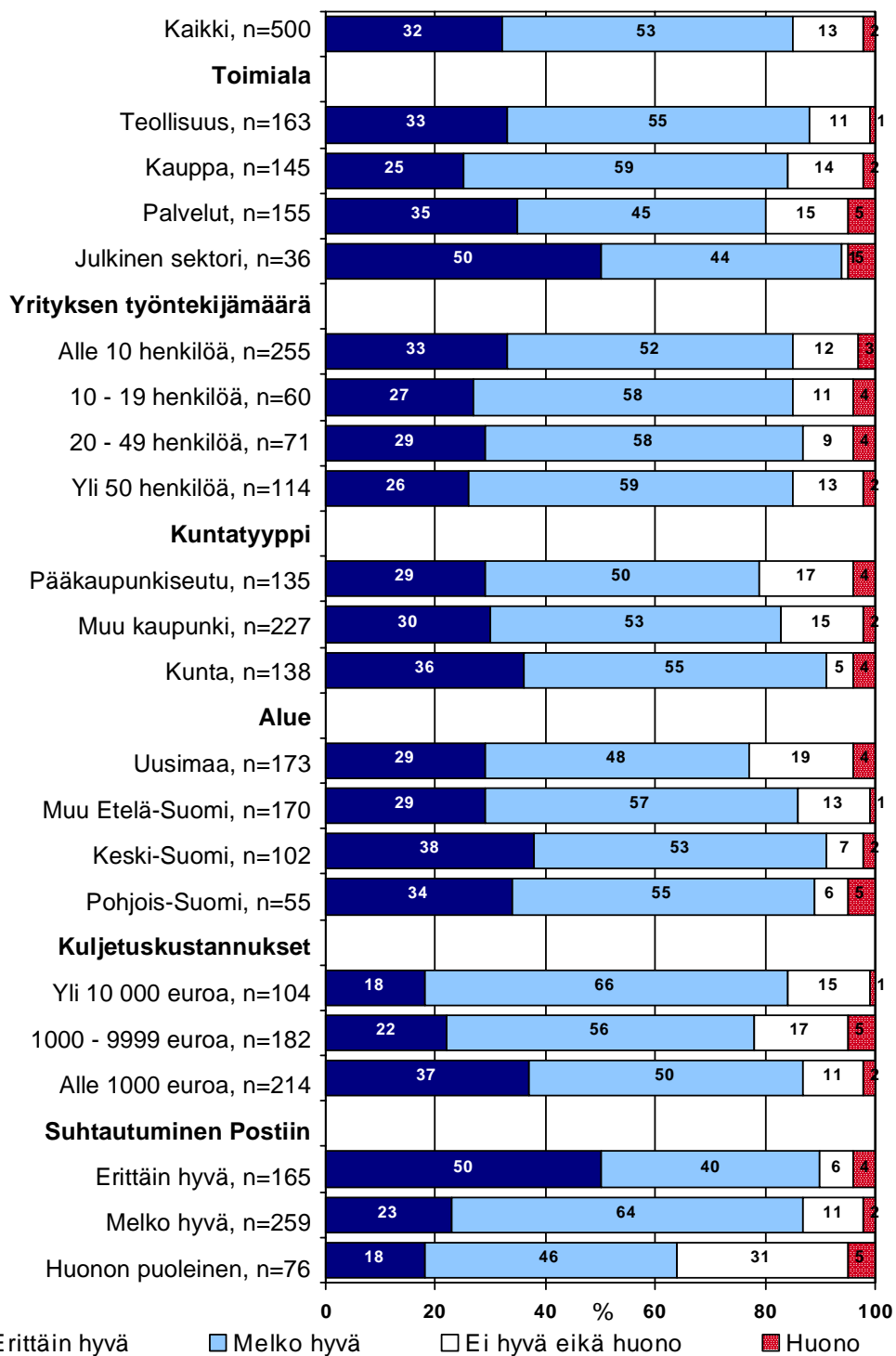
Kuvio 2.6. Arviot eräistä postinjakeluun liittyvistä asioista



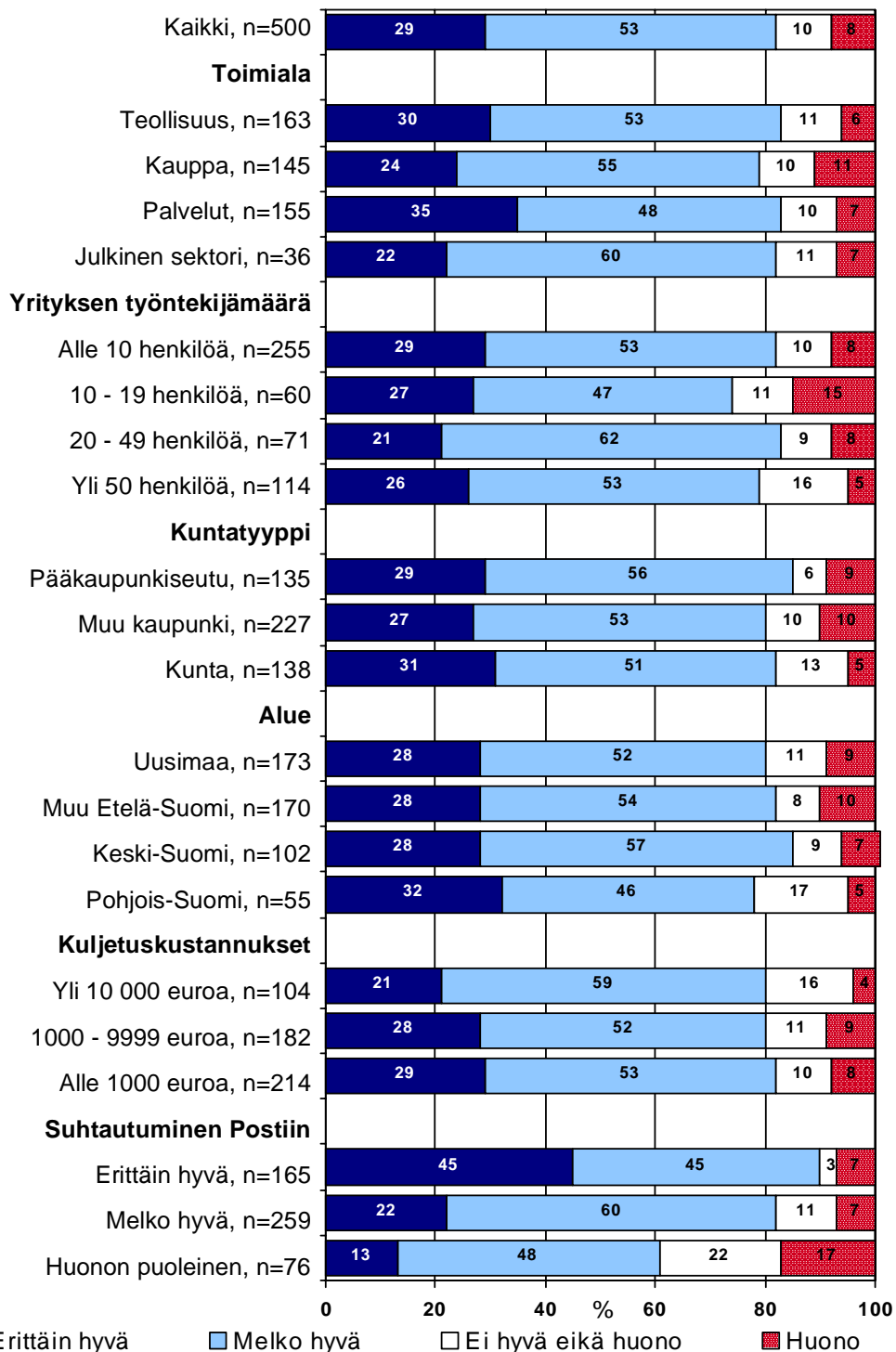
Kuvio 2.7. Yleisarvosana postinjakelulle



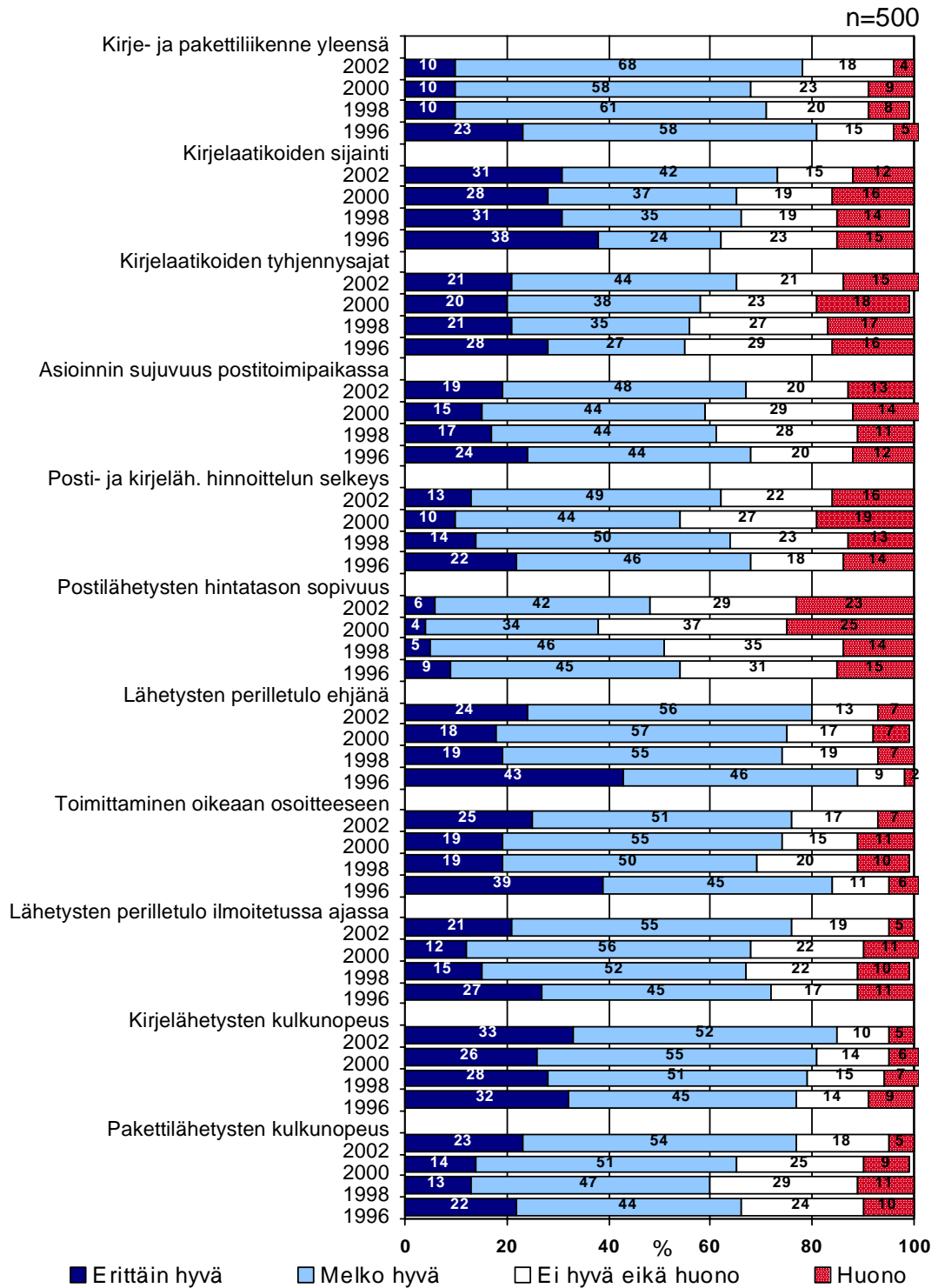
Kuvio 2.8. Postinjakajien ammattitaito



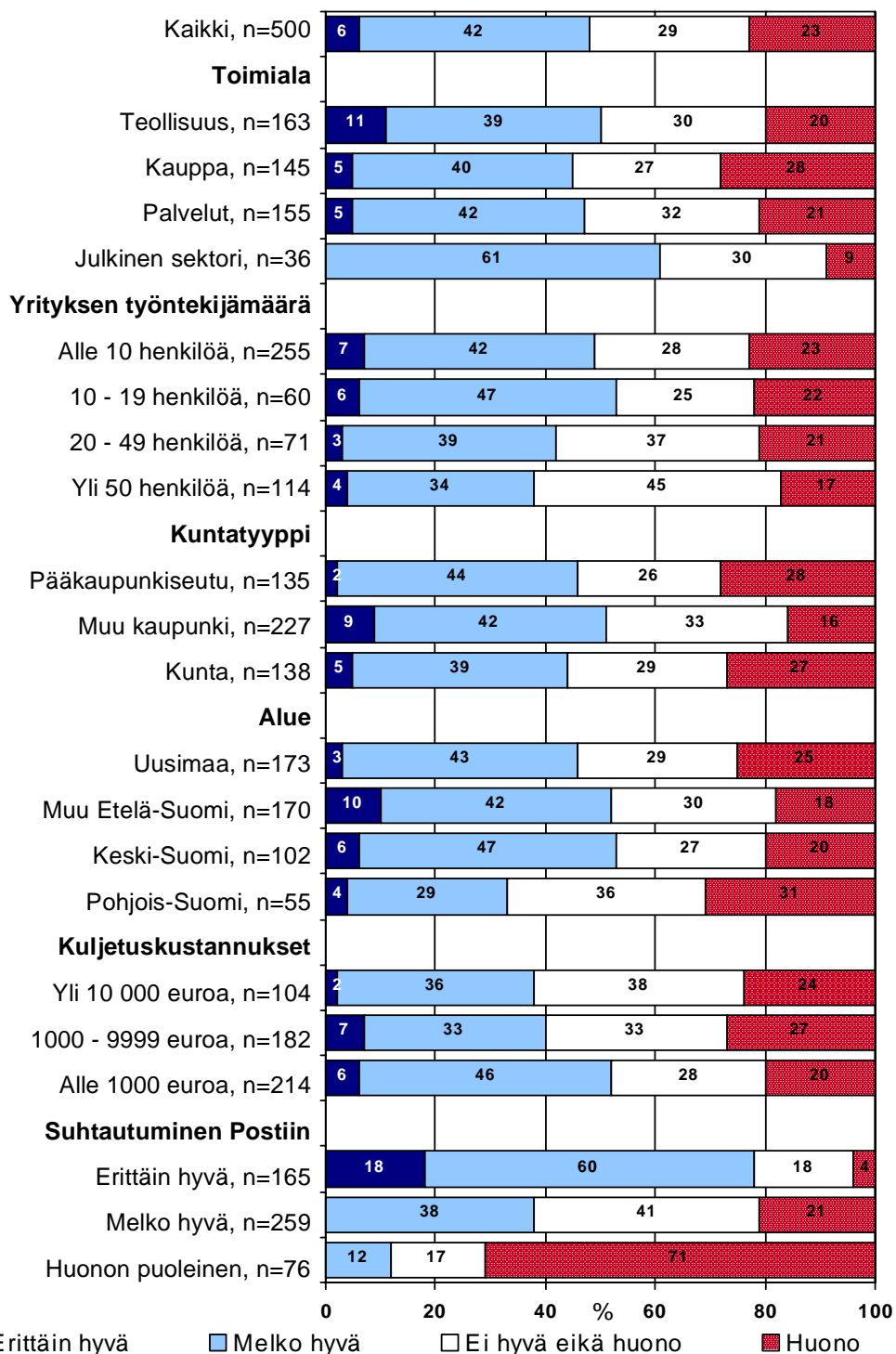
Kuvio 2.9. Postinjaketun täsmällisyys



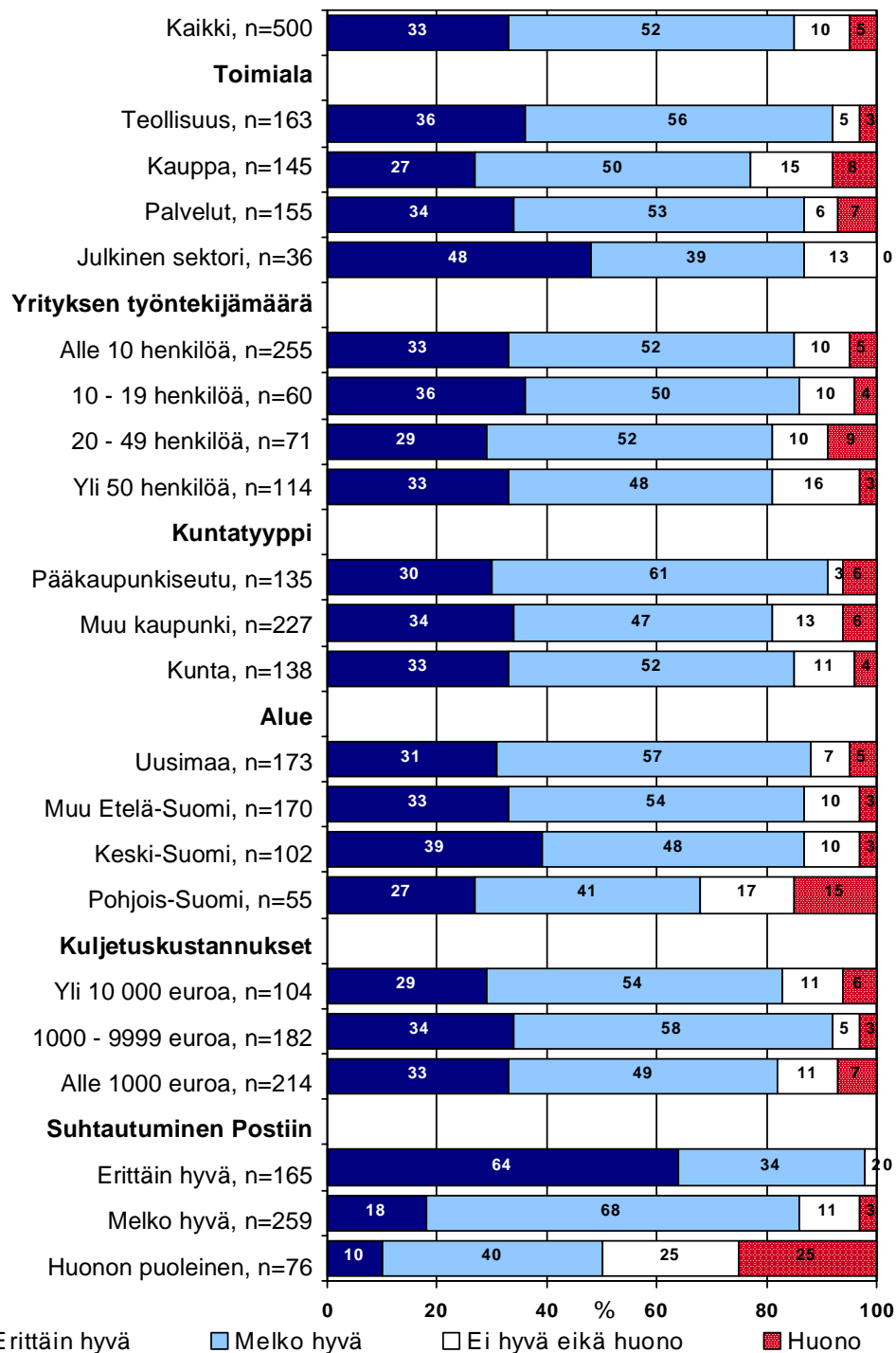
Kuvio 2.10. Arviot eräistä kirje- ja pakettiliikenteeseen liittyvistä asioista



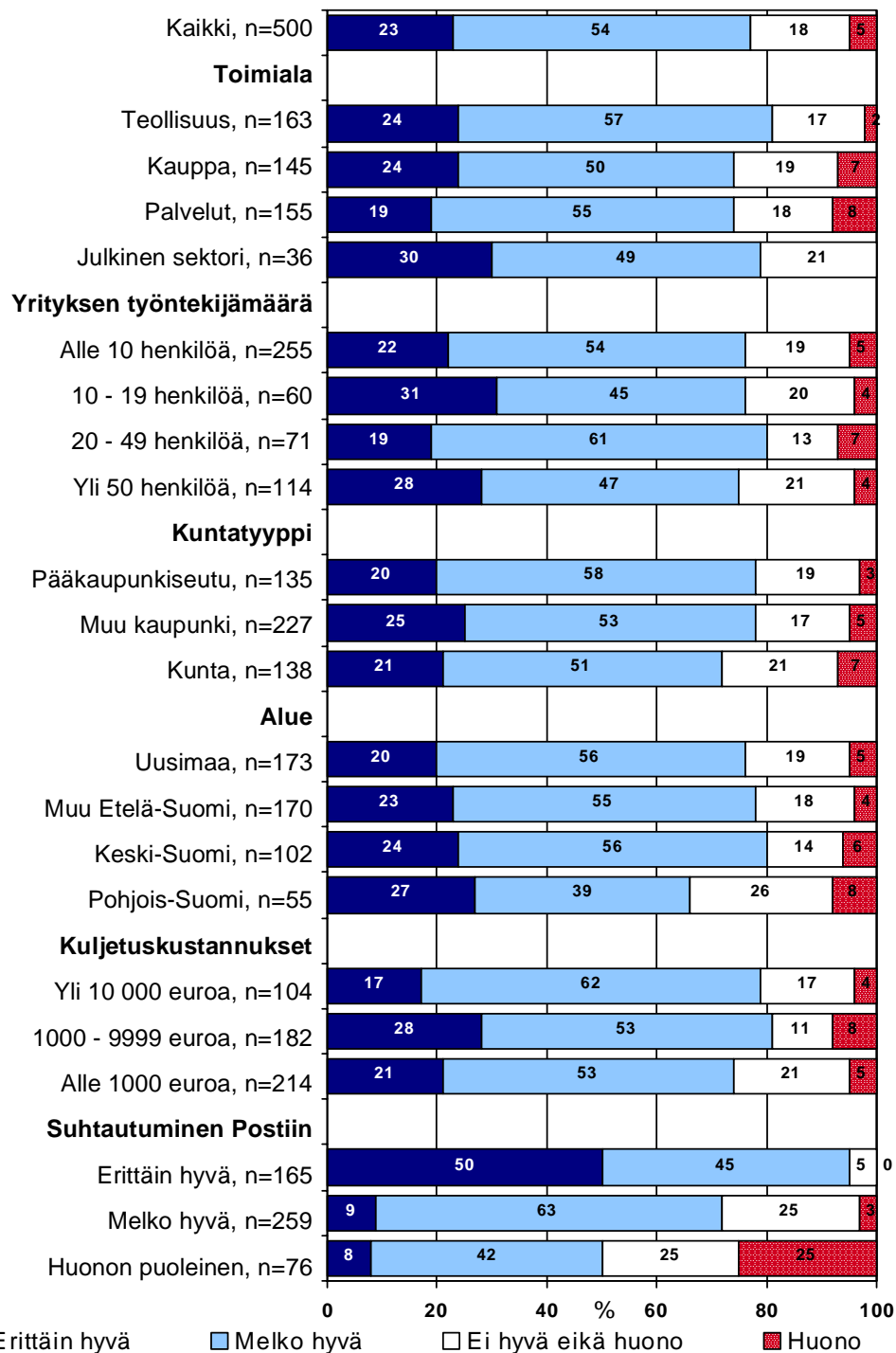
Kuvio 2.11. Postilähetysten hintatason sopivuus



Kuvio 2.12. Kirjelähetysten kulkunopeus

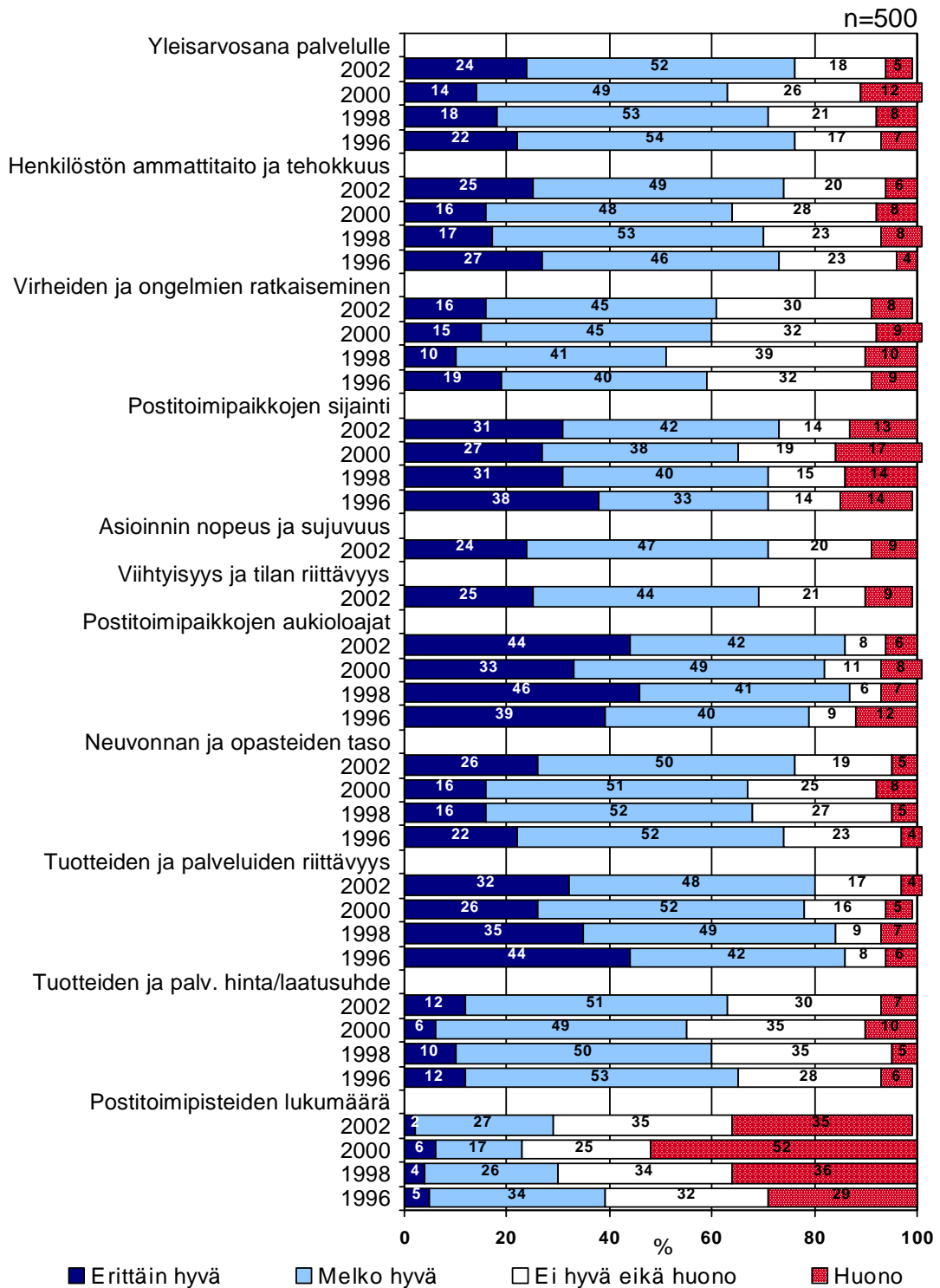


Kuvio 2.13. Pakettilähetysten kulkunopeus

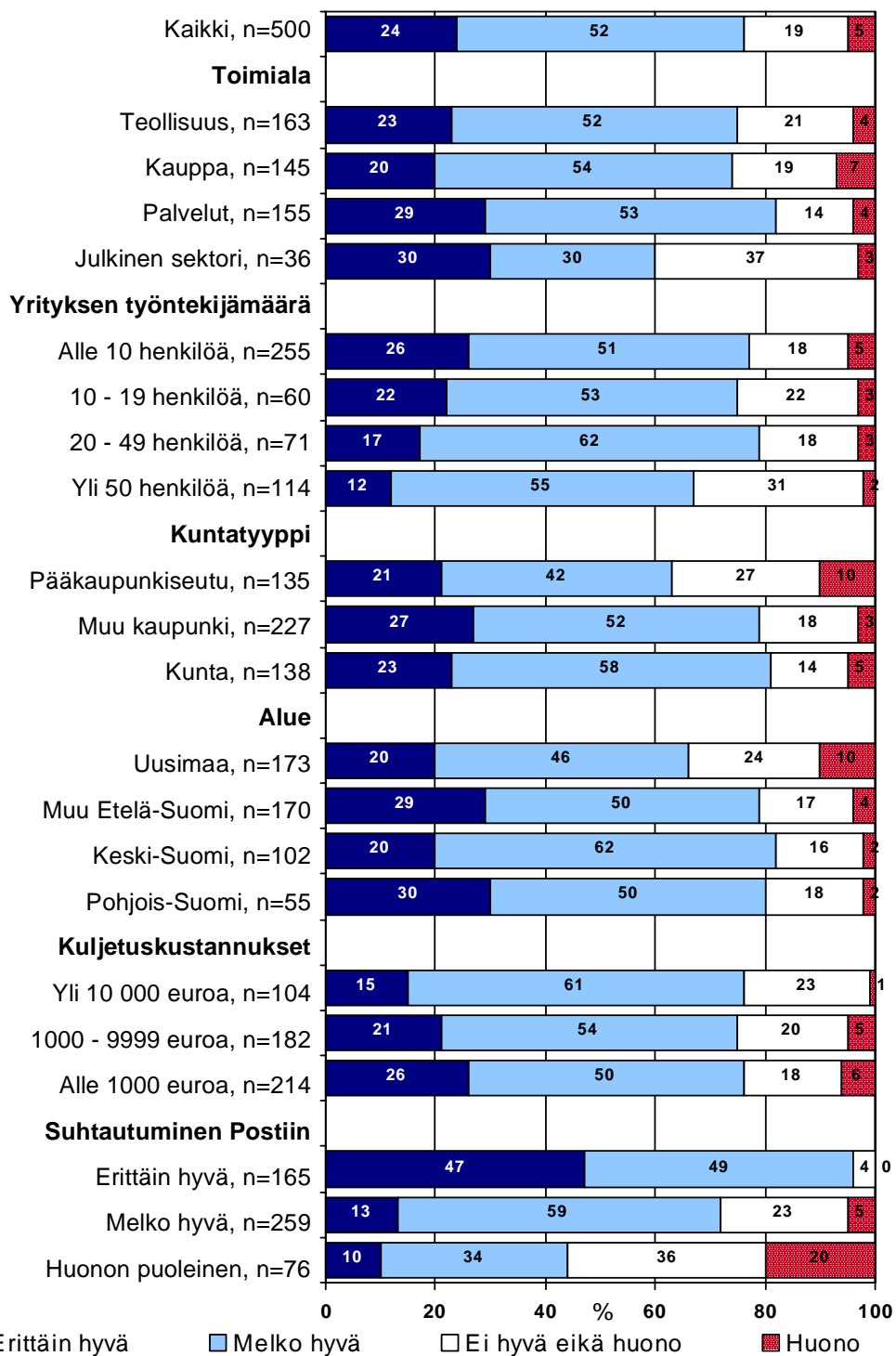




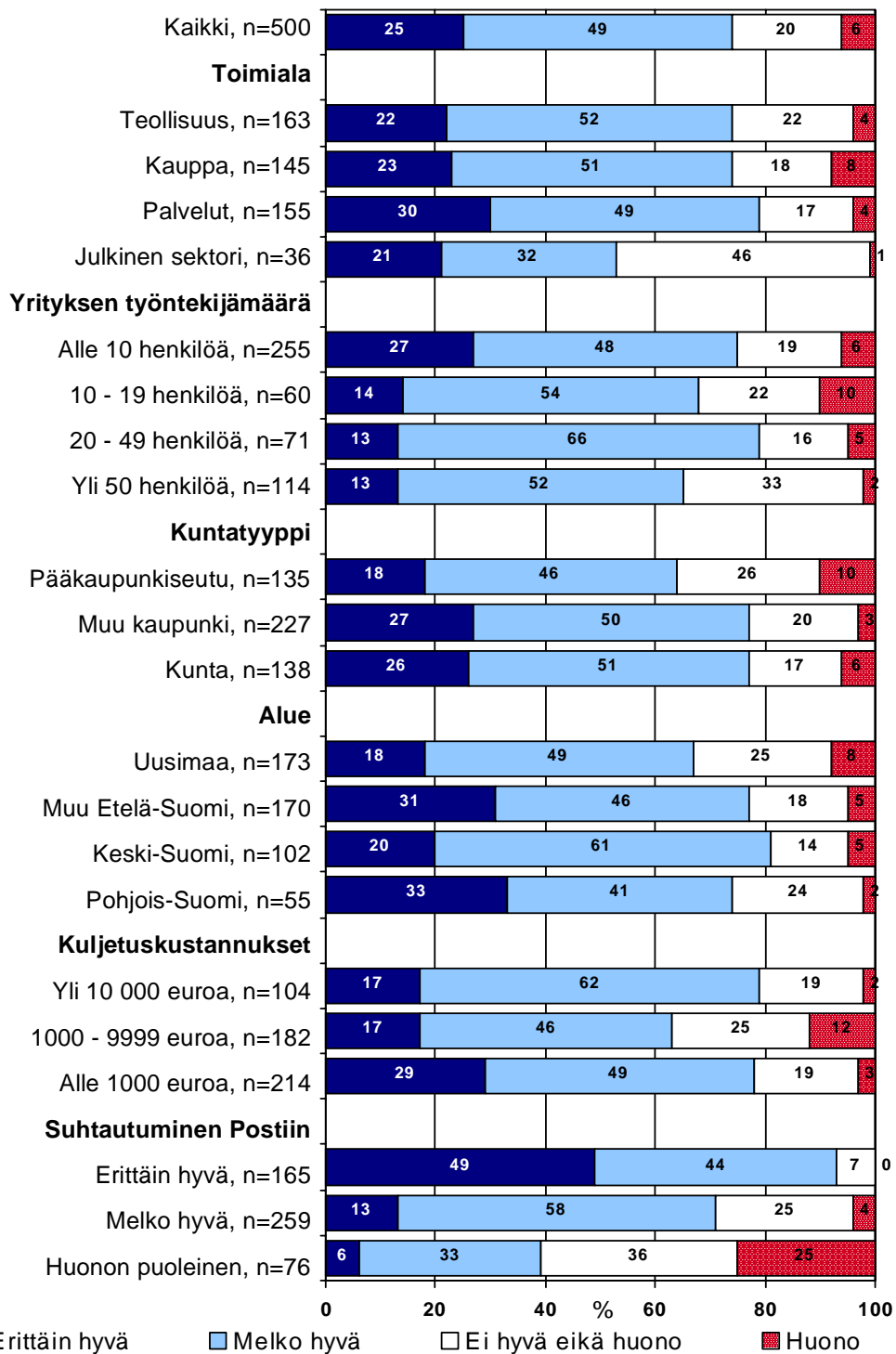
Kuvio 2.14. Arviot postitoimipisteissä saatavasta palvelusta



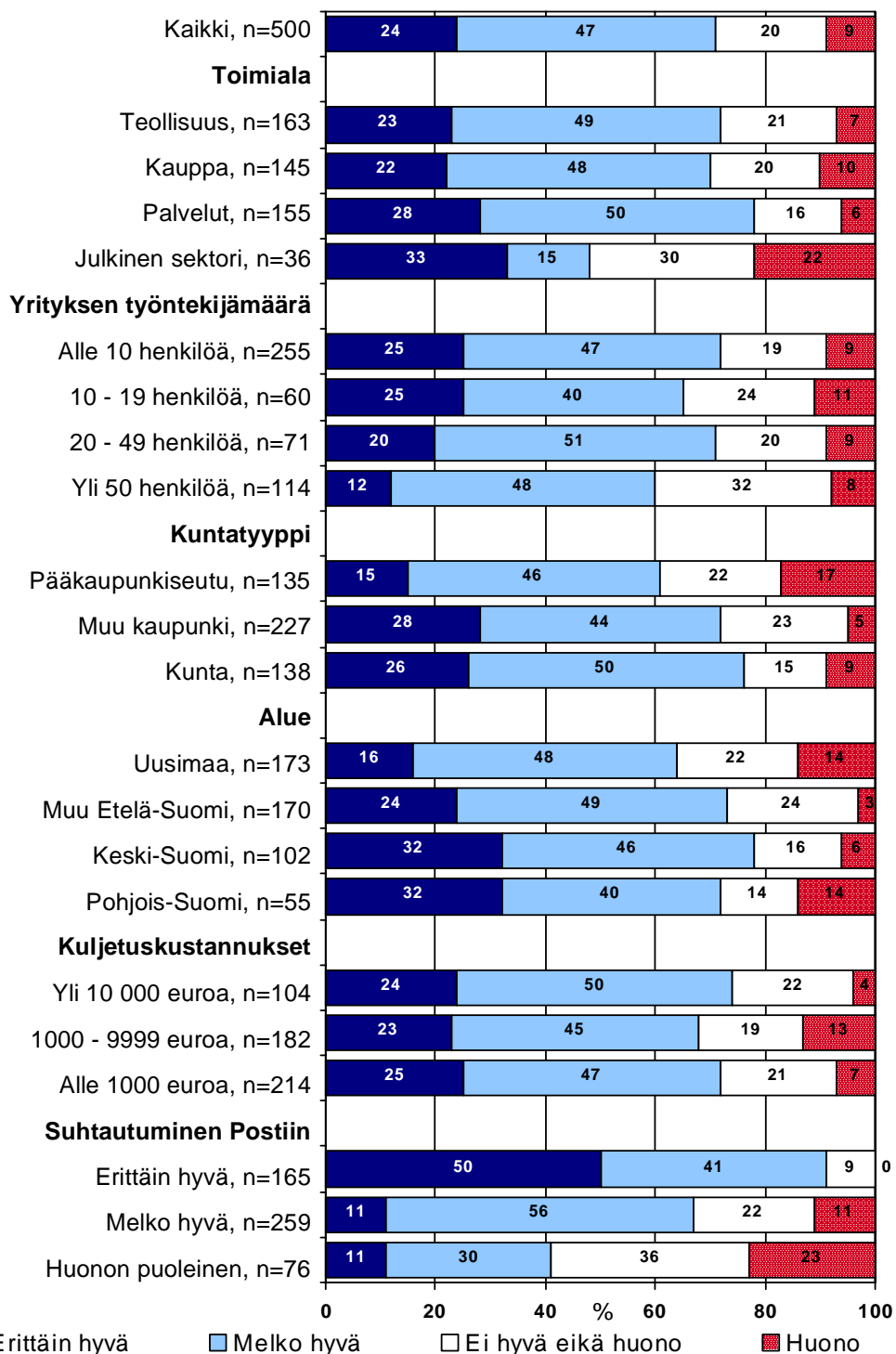
Kuvio 2.15. Yleisarvosana postitoimipisteissä annettavalle palvelulle



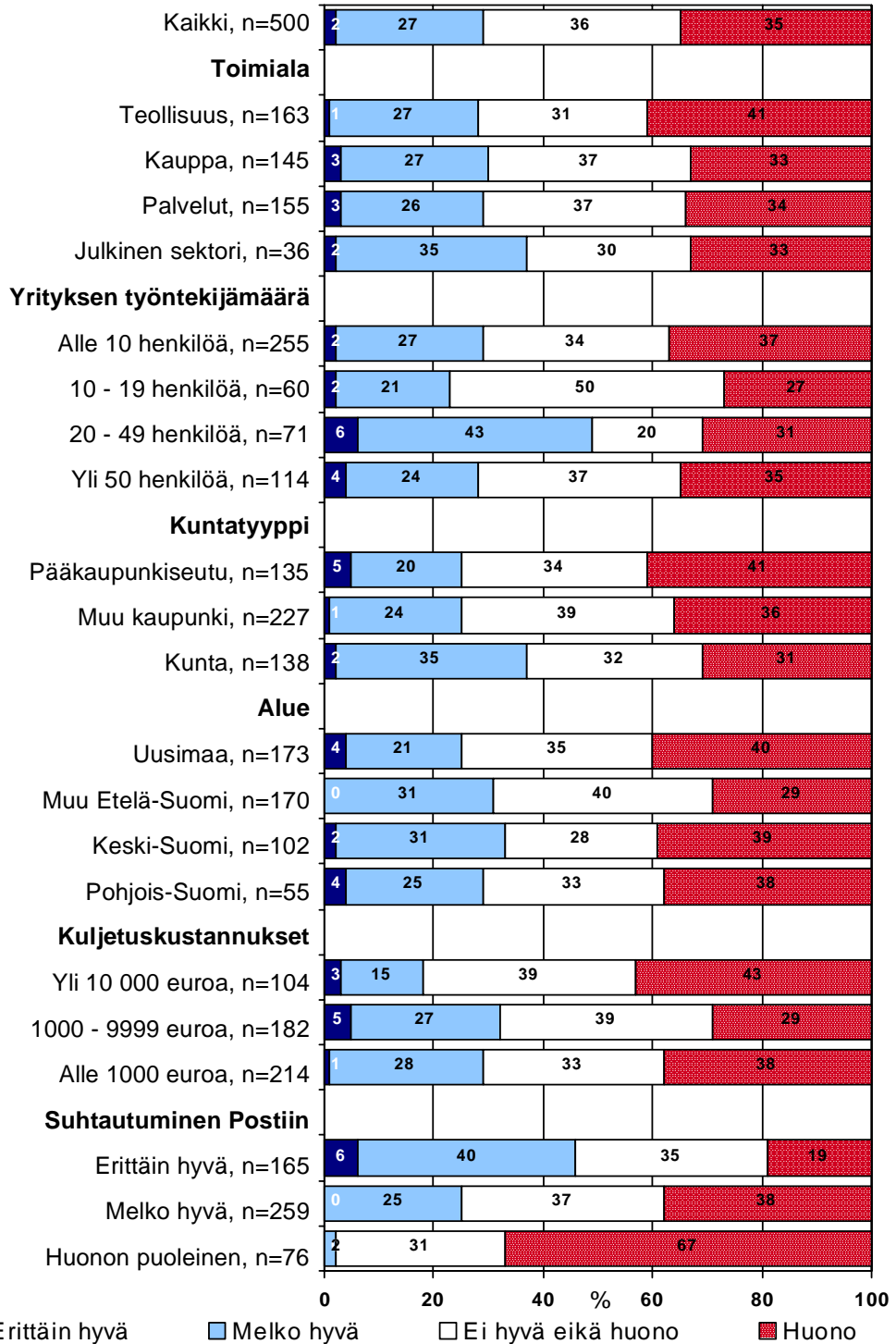
Kuvio 2.16. Asiakaspalveluhenkilöstön ammatitaito ja tehokkuus



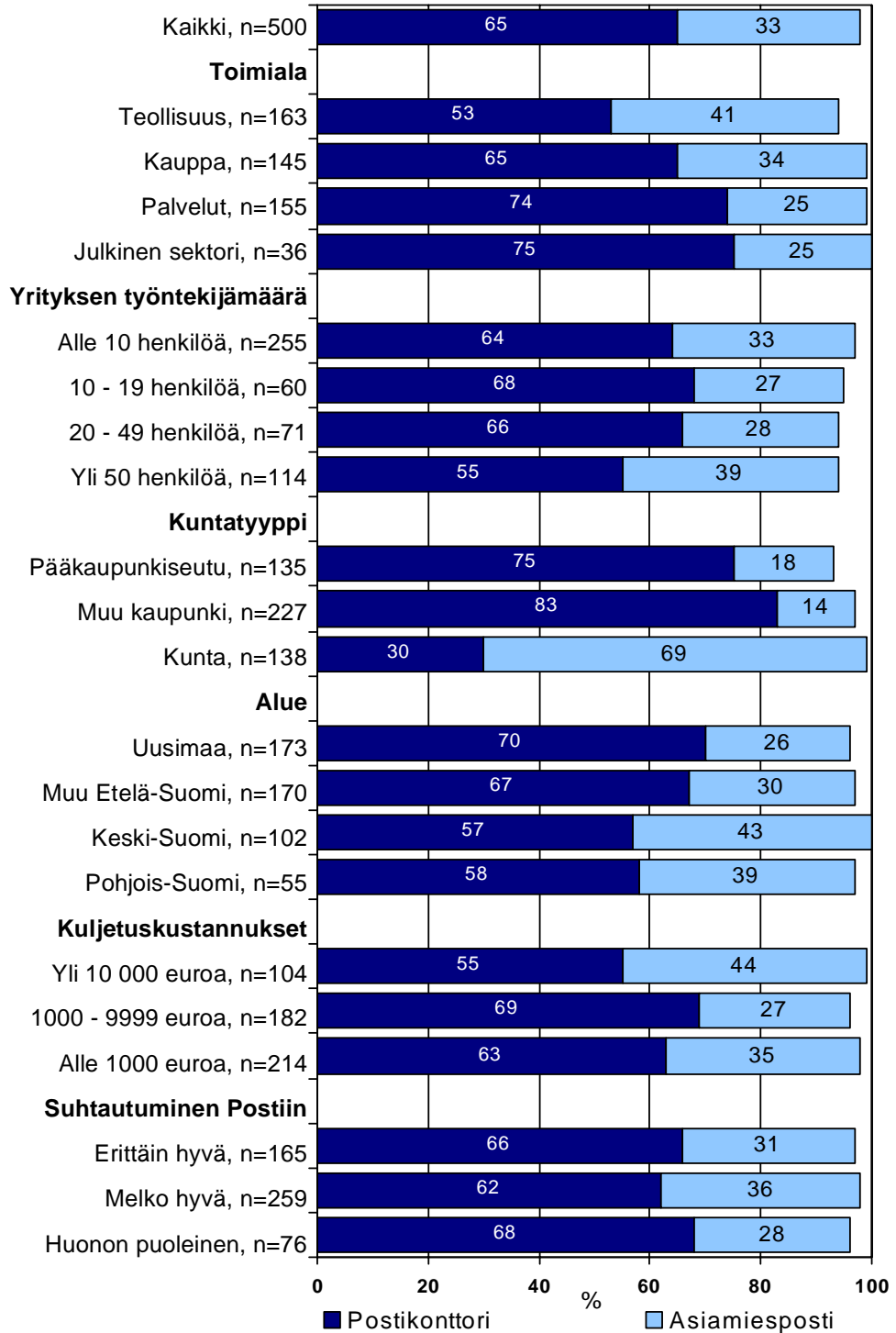
Kuvio 2.17. Asiainnin nopeus ja sujuvuus postitoimipisteissä



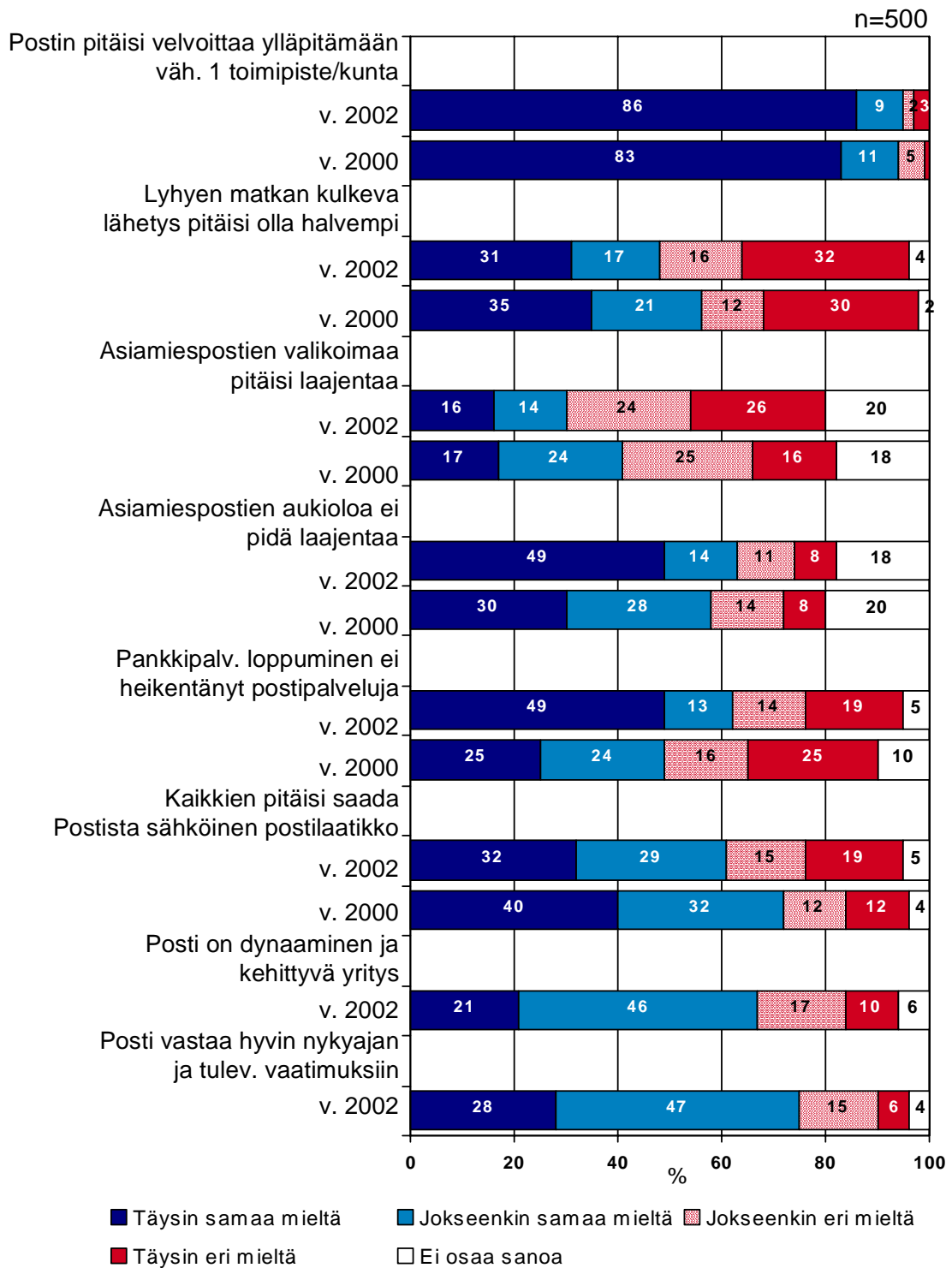
Kuvio 2.18. Postitoimipisteiden lukumäärä maassamme



Kuvio 2.19. Eniten käytetty toimipiste



Kuvio 2.20. Suhtautuminen postitoimintaa koskeviin ehdotuksiin



## 2.8 Yritysten nykyinen ja toivottu postinjakeluaika

Erittäin suurelle enemmistölle yrityksistä, 88 %:lle, posti jaetaan tavalliseen tapaan suoraan toimipaikkaan. Näiltä yrityksiltä kysyttiin, mihin aikaan posti heille nykyään tulee. Lisäksi kysyttiin tyytyväisyyttä nykyiseen jakeluaikaan ja pyydettiin ehdotuksia uudesta, paremmasta jakeluaikajankohdasta.

**Taulukko 2.8. Yritysten nykyinen ja toivottu postinjakeluaika (%)**

Posti jaetaan suoraan yrityksiin n=	119440
<i>Mihin aikaan posti jaetaan</i>	
Ennen klo 9:ää	6
Klo 9 paikkeilla	24
Klo 10 paikkeilla	30
Klo 11 paikkeilla	21
Klo 11 jälkeen	18
<i>Onko ajankohta hyvä, vai pitäisikö postin tulla aikaisemmin tai myöhemmin</i>	
Ajankohta on hyvä	74
Pitäisi tulla aikaisemmin	25
Pitäisi tulla myöhemmin	1
<i>Jos ajankohta ei ole hyvä, niin mikä olisi sopiva aika</i>	
Ennen klo 9:ää	11
Klo 9 paikkeilla	63
Klo 10 paikkeilla	14
Klo 11 paikkeilla	4
Klo 11 jälkeen	9

Toivomusten kohteena oleva suosituin postinjakeluaikajankohta tiivistyy klo 9 tienoille. Postinjakeluaikoja koskevissa tuloksissa on melko selvä ero suurten ja pienten yritysten välillä. Suurista yrityksistä huomattavan suuri osa saa jo nykyään postinsa ennen klo 9:ää. Vastaavasti suurissa yrityksissä ollaan enemmän tyytyväisiä nykyiseen jakeluaikajankohdastaan kuin pienissä. Se verrattain pieni osa suurten yritysten vastaajista, jolla on toiveita jakeluajan muuttamisen suhteen, pyrkivät saamaan postin tulemaan jo ennen klo 9:ää.

Postinjakelun ajankohdasta ja jakelun täsmällisyydestä esitettiin myös arvosana-arviointikysymykset. Näistä asioista Posti sai lähes parhaita arvosanojaan, joten yleisesti ottaen yritykset ovat erittäin tyytyväisiä postinjakelun ajankohdastaan ja täsmällisyyteen.



## 2.9 Postitoimipisteet

Kaksi kolmannelta yrityksistä käyttää tällä hetkellä postikonttoria ja yksi kolmannes asiamiespostia.

**Taulukko 2.9. Toimipaikan eniten käyttämä postitoimipiste (%)**

Postikonttori	65
Asiamiesposti	33
Molempia yhtä paljon	2

Kaupungeissa yrityksistä 80 % käyttää postikonttoria ja maaseudulla, kunnissa ainoastaan 30 % yrityksistä voi käyttää postikonttoria. Tämä tilanne on edelleenkin merkittävä tyytymättömyyttä virittävä tekijä yritysten kohderyhmässä. Postikonttorin ja asiamiespostin ero näyttää postitoimipisteistä saatavan palvelun yleisarvosanassa siten, että erittäin hyvät arvostukset vähenevät asiamiespostin kohdalla. Kuitenkaan ei voida sanoa, että tyytymättömyys varsinaisesti lisääntyisi asiamiesposteja käytettäessä, yleisarvosana vain laimenee hieman:

**Taulukko 2.10. Yleisarvosana postipalvelulle eri postitoimipisteiden asiakaskunnissa (%)**

	Käyttää postikont- toria	Käyttää asiamies- postia
Erittäin hyvä	26	18
Melko hyvä	50	60
Ei hyvä eikä huono	18	15
Melko huono	4	3
Erittäin huono	1	4
Ei osaa sanoa	1	0

Postitoimipisteiden määrästä maassamme kysyttiin mielipidekysymys. Yritykset ovat varsin tasaisesti taulukossa 2.11. olevan kannanoton takana. Jos tarkastellaan eri yritysyhtymien vastauksia tähän kysymykseen, huomataan ehkä hieman yllättävästi, että postitoimipisteiden vähyyttä "valitetaan" eniten pääkaupunkiseudulla, eikä esimerkiksi maaseudulla, niin kuin ehkä voisi olettaa.

Tällä mielipiteellä postitoimipisteiden määrän sopivuudesta on huomattava yhteys yritysasiakkaiden yleiseen tyytyväisyyteen ja / tai tyytymättömyyteen. Ne vastaajat, jotka pitävät Postin toimintaa yleensä ottaen huononpuoleisena, ovat myös erittäin vakuuttuneita siitä, että toimipisteitä on maassa liian vähän (kriittisten ryhmässä 91 % "liian vähän" -kommentteja).

**Taulukko 2.11. Yritysten suhtautuminen postitoimipisteiden määrään (%)**


---

<i>Postitoimipisteitä on Suomessa...</i>	
Liikaa	0
Liian vähän	58
Sopivasti	36
Ei osaa sanoa	6

---

### 2.10 Postipalvelua koskevien mielipiteiden yhteys asiakastytyväisyyteen

Taulukossa 2.12. on esitetty regressioanalyysitulokset. Analyysillä on pyritty selittämään sitä, mitä yhteyttä Postin erillisiä palveluita koskevilla mielipiteillä on itse asian ytimeen eli asiakastytyväisyyteen. Asiakastytyväisyyden mittariksi tähän analyysiin on otettu Postin saama yleisarvosana. Tällaisessa testauksessa olisi hypoteesinä se, että oletetaan kokonaistyytyväisyyden muodostuvan jostain elementeistä, joita erilliset arvot kuvaavat.

Seuraavassa taulukossa esitetään, millä tavalla erillisten mielipiteiden muodostama malli pystyy selittämään selitettäväksi muuttujaksi asetettua Postin yleisarvosanaa. Taulukossa olevat 24 muuttujaa pystyvät selittämään yleisassennoitumisen varianssista 49 % eli loput 51 % jää siis selittämättä. Tämä jäännösvarienssi on luonteeltaan satunnaista vaihtelua, joka johtuu siitä, että eri asioista on annettu keskimäärin niin samanlaisia arvosanoja, joissa arvona "melko hyvä" dominoi.

Vain kahdella selittäjällä on tässä mallissa hieman korkeammat lataukset, Postin johtamisen ja laadun ja ammattitaidon arvioinneilla. Näillä kahdella muuttujalla on siis selvä myönteistä yleisassennoitumista rakentava vaikutus. Muuten mallin selitysvaikutus jakaantuu tasaisesti hyvin monille selittäjille.

Vastaavanlaista selitysanalyysiä kokeiltiin myös asiakasuskollisuuden selittämiseen. Postin saamat palveluarvosanat eivät selitä lainkaan asiakasuskollisuutta. Tämä johtuu siitä, että asiakasuskollisuuteen liittyvät päätökset tehdään eri olosuhteissa ja eri kontekstissa kuin missä palvelumielikuvat muodostuvat.

**Taulukko 2.12. Yritysten asiakastyytyvyyden selittäminen mielipiteillä**

<b>Regressioanalyysi</b>	<b>Postin yleisarvosana</b>
Postin johtaminen	<b>0,22</b>
Luotettavuus	0,12
Laatu ja ammattitaito	<b>0,21</b>
Nykyaikaisuus, kehittyminen	0,05
Asiakastarpeiden huomioiminen	0,12
Palvelujen hinta-laatusuhde	0,12
Palveluvalikoima	0,00
Postinjakelun arvio	0,04
Jakelun täsmällisyys	-0,02
Jakeluaikakohdan sopivuus	0,05
Hinnoittelun selkeys	-0,03
Hintatason sopivuus	0,04
Lähetykset vahingoittumattomina	0,06
Lähetykset oikeaan osoitteeseen	0,04
Lähetykset ilmoitetussa ajassa	-0,02
Kirjeiden kulkunopeus	0,06
Pakettien kulkunopeus	0,06
Postitoimipisteiden palveluarvio	-0,01
Virheiden ratkaiseminen	0,00
Toimipisteiden sijainti	-0,07
Asioinnin sujuvuus pisteissä	0,04
Pisteiden viihtyisyys, tilavuus	-0,04
Tuotteiden hinta-laatusuhde	-0,09
Toimipisteiden lukumäärä	0,09
<i>Selitysprosentti</i>	<i>49 %</i>

Taulukon luvut ovat regressiokertoimia, jotka voivat vaihdella 0.99 ja -0.99 välillä.

Regressioanalyysituloksesta voi toki tehdä johtopäätöksiä myös toiseen suuntaan: Postin saamassa tuloksessa ei myöskään ole mitään merkitsevän suuruisia negatiivisia kertoimia. Aikaisemmin olemme nähneet, että Posti saa hintoja koskevista muuttujista heikoimmat arvosanansa. Edellä olevasta regressiotaulukosta voimme todeta sen, että Postin hintoja koskevat kriittiset mielipiteet eivät vaikuta kielteisesti kokonaistyytyvyyteen.

### 2.11 Yritysten postipalveluiden mahdollinen kilpailuttaminen

Liikeyritykset elävät itse kilpailuympäristössä. Niin ollen on verrattain luontevaa, että pieni enemmistö yrityksistä kannattaisi palvelua myös Postin toiminnan kohdalla. Kokonaistuloksen mukaan vastaukset jakaantuvat aivan tasan nykyisen järjestelmän kannattamisen ja kilpailuttamisen kesken. Näin voidaan sanoa, jos oletamme, että "ei osaa sanoa" -vastaajat ovat tosiasiasa konservatiivisemmän vaihtoehdon kannalla:

### Taulukko 2.13 Yritysten suhtautuminen postipalveluiden kilpailuttamiseen (%)

---

*Kumpi on parempi menettelytapa, nykyinen vai kilpailu, jossa postipalveluja tarjoaisi useampi kuin yksi yritys*

Nykyinen tapa on parempi	41
Kilpailu on parempi	50
Ei osaa sanoa	9

---

Voi ehkä sanoa, että mielipiteet postitoiminnan kilpailuttamisesta ovat yritysten keskuudessa melko tasaisesti jakaantuneet. Esimerkiksi eri toimialojen tai eri suuruisten yritysten välillä ei ole tässä kohdassa kovin suuria eroja. Postin palveluun tyytymättömät yritykset kannattavat kilpailuttamista (kriittisten ryhmässä saatiin 77 % kannatus kilpailuttamiselle). Näissä yrityksissä vastaajat toivovat nähtävästi, että kilpailu parantaisi tavalla tai toisella jotain sellaisia asioita, joihin he ovat nykyään tyytymättömiä.

Postitoiminnan kilpailuttamista kannattavat voimakkaasti myös suuret postinlähettäjä (yli 10000 euroa/v käyttävien ryhmässä 77 % kannatus kilpailuttamiselle). Vastaavasti pienimmät, alle 1000 euroa postikuluihin käyttävät yritykset kannattavat nykyistä tapaa (vain 43 % on kilpailun kannalla).

Taulukossa 2.13. on kaikilla yrityksillä yhtäläinen vaikutus tulokseen koosta riippumatta. Jos kuitenkin eri yritysten kannanotoille annettaisiin painokertoimia niiden postilähetysvolyymien mukaan, saataisiin aivan toisenlainen tulos. Yritysten euromääräisillä postilähetysvolyymeilla painottaen tulisi kilpailuvaihtoehdon kannatusprosentiksi 71 %. Vastaavasti nykyisen systeemin kannatus jäisi 29 % tasolle.

Postitoiminnan kilpailuttamista koskevaa aihetta jatkettiin vielä esittämällä vastaajille sellainen hypoteettinen tilanne, että postipalveluja tarjoaisi Suomessa useampi yritys. Sitten esitettiin kahdeksan erilaista asiaa, joista kysyttiin, olisiko kilpailulla niihin myönteinen vaikutus, kielteinen vaikutus vai ei mitään vaikutusta. Kysymys esitettiin siis kaikille vastaajille riippumatta siitä, mitä he olivat vastanneet edelliseen kilpailua koskevaan kysymykseen.

Tulokset puhuvat postitoiminnan kilpailuttamisen puolesta. Kysytyistä kahdeksasta asiasta vastaajat uskoivat niiden paranevan kilpailun seurauksena keskimäärin 57 %. Kielteisiä vaikutuksia uskottiin tulevan esille varsin vähän ja lähinnä vain lähetysten kulunopeuden ja -varmuuden kohdalla.

Niiden vastaajien mielestä, jotka olivat ennestään kriittisiä Postin palvelua kohtaan, kaikki asiat voisivat vain parantua kilpailun seurauksena - ja runsaasti. Myös suuret postinlähettäjä olivat erittäin vakuuttuneita postitoiminnan kilpailuttamisen myönteisistä vaikutuksista.

Tuloksia arvioitaessa on kuitenkin otettava huomioon, että vastaajia ei tässä vaiheessa ohjattu ajattelemaan kilpailuttamisen vaikutuksia muulta kuin omalta kannaltaan.

**Taulukko 2.14. Yritysten arvioinnit postitoiminnan kilpailuttamisen vaikutuksista**

Jos postitoiminta olisi kilpailunalaista minkälaisia vaikutuksia sillä olisi seuraaviin asioihin (%)	Myönteinen vaikutus	Kielteinen vaikutus	Ei vaikutusta	Ei osaa sanoa
Postipalvelun hintoihin	85	3	9	3
Postitoiminnan yleiseen palvelutasoon	61	18	15	5
Pienten paikkakuntien palvelutasoon	61	18	15	5
Suurten paikkakuntien palvelutasoon	69	6	18	7
Lähetysten nopeuteen, varmuuteen	38	17	35	10
Toimipisteiden tuotevalikoimaan	53	11	27	9
Postitoimipisteiden riittävyys	66	13	17	5
Vastaajan oman toimipaikan toimintaan	35	6	53	5

## 2.12 Arvokysymyksiä ajankohtaisista kysymyksistä

Vastaajille esitettiin kahdeksan väittämämuotoista lausetta lähinnä postipalvelujen ajankohtaisista kysymyksistä. Näihin vastaajat saivat ottaa kantaa normaalin asenneasteikon avulla. Asteikon avulla vastaajat saivat kunkin aiheen kohdalla sanoa, olivatko he asiasta "täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä". Kysymyksen tulokset esitetään sekä vastausten prosenttijakautumana että asteikkopistemäärien 1-5 keskiarvoina (kuviot 2.20.).

Esitettyjen aiheiden joukossa oli yksi, jolle saatiin yrityksiltä lähes täydellinen kannatus. 95 % vastaajista on samaa mieltä siitä, että "on hyvä että posti on velvoitettu ylläpitämään vähintään yhtä postikonttoria tai asiamiespostia jokaisessa Suomen kunnassa." Muille esitetuille asioille löytyy sekä kannatusta että vastustusta.

Yleensä ottaen yritysryhmien välillä ei ole väittämätuloksissa kovin suuria eroja. Poikkeuksen muodostavat Postiin positiivisesti, neutraalisti tai negatiivisesti suhtautuvien vastaajien ryhmät. Vaikka väittämien sisällöt objektiivisen arvion mukaan ovat melko vaihtelevia, sisältävät ne kuitenkin joitain sellaisia asioita, jotka koskettavat eri tavalla erilaisen ennakoasenteen omaavia vastaajia.

Postiin kielteisesti suhtautuvat kannattavat postilähetysten erihintaisuutta, siis sitä, että pitemmän matkan kulkevat lähetykset maksaisivat enemmän kuin lyhyen matkan lähetykset.

Postiin ennakoilta myönteisesti suhtautuvat ovat hyvin vakuuttuneita siitä, että Posti on dynaaminen ja kehittyvä yritys, joka pystyy hyvin vastaamaan tulevaisuuden vaatimuksiin. Postiin ennakoilta negatiivisesti suhtautuvat yrityspäätäjät eivät näitä väitteitä hyväksy.

### 2.13 Postin uusien palveluiden käyttö ja niihin tutustuminen

Vastaajille esitettiin kuusi uutta palvelumuotoa, joista kysyttiin, oliko yrityksissä käytetty näitä palveluita tai oliko niihin tutustuttu tai eikö niitä tunnettu lainkaan. Viisi palvelusta oli sähköisiä palveluita ja viimeisenä logistiikkapalvelut.

**Taulukko 2.15. Uusien palveluiden käyttö ja tunteminen yrityksissä (%)**

Seuraavia Postin palveluita on	käytetty	tutustuttu	Ei tunneta
Postin sähköinen Multikirje tai e-Kirje	3	26	71
Postin sähköinen palvelukanava Netposti	5	15	80
Postin www-sivut	30	20	50
Mobiili tilauspalvelu Easy-pick	0	4	96
Muut postin mobiilipalvelut	0	5	95
Postin logistiikkapalvelu	16	21	62

Yritykset eivät ole tässä vaiheessa kovinkaan kiinnostuneita Postin sähköisistä palveluista. Postin Internet-sivu on poikkeus, jossa sentään puolet on käynyt ja 30 % on käyttänyt siellä olevaa informaatiota. On luultavaa, että Multikirjeen ja/tai e-Kirjeen todelliset käyttäjät ovat jokin pienehkö toimiala- tai yritysryhmä, jolla on ollut liian kapea edustus tässä yleisessä yritysotoksessa.

### 2.14 Sähköpostin vaikutus kirjeliikenteeseen

Edellisen kappaleen tulosten mukaan uusien postipalveluiden käyttäminen on edistynyt hitaasti. Sitä vastoin sähköinen viestintä näyttää korvaavan perinteisiä postipalveluja. Yrityksissä on paljon sähköposteja ja vastaajien käsityksien mukaan, ne ovat vaikuttaneet kirjeliikennettä vähentävästi. Tässä yhteydessä pyydettiin myös arviota siitä, kuinka monta kirjettä sähköpostiliikenne olisi voinut korvata kuukautta kohti. Tulokset ovat taulukossa 2.16.

Vastaajat ovat arvioineet sähköpostiliikenteen korvaavan keskimäärin 38 lähtevää kirjettä kuukaudessa, mikä on tietystikin karkea arvio. Sen avulla voidaan kuitenkin laskea estimaatti sähköpostin vähentävästä kokonaisvaikutuksesta kirjeliikenteeseen, joka on 3,5 miljoonaa kirjettä kuukaudessa. Tämän verran yrityksissä uskotaan kirjeitä nykyään korvautuvan sähköpostiviesteillä. Nykyään havaittavissa olevan kirjeiden korvautumisen oletetaan vielä jatkuvan, sillä kaksi kolmannesta yrityksistä (64 %) uskoo trendin jatkuvan edelleen.

## Taulukko 2.16. Suhtautuminen sähköisiin viestintävälineisiin yrityksissä

*Keillä kaikilla toimipaikassa on sähköpostiosoitteet (%)*

Kaikilla on omat sähköpostit	46
Asiakaspalvelijoilla on	7
Vain johdolla on	31
Kenelläkään ei ole	16

*Onko sähköpostin ja matkapuhelimen käyttö toimipaikassa vähentänyt perinteisten kirjeiden lähettämistä ja vastaanottamista (%)*

Vähentänyt paljon	20
Vähentänyt jonkin verran	35
Vähentänyt vain vähän	14
Ei ole vähentänyt lainkaan	30

Vähennys on kuukautta kohti keskimäärin noin 38 kpl.

*Tuleeko sähköisten viestien määrä lisääntymään perinteisten kirjeiden kustannuksella, pysyykö niiden suhde ennallaan vai vähenevätkö sähköiset viestit (%)*

Sähköiset viestit lisääntyvät	64
Suhde pysyy ennallaan	31
Sähköiset viestit vähenevät	2
Ei osaa sanoa	2

### 2.15 Muutokset Postin arvostuksessa vuosina 1996-2002

Edellä esitetyistä postipalveluiden arvioinnin vuosivertailukuvioista 2.1. 2.6. 2.10. 2.14. voidaan nähdä, että yritysten suhtautumisessa Postiin ilmeni vuosina 1998-2000 heikenevä trendi, joka sai mahdollisesti alkunsa konttoriverkoston supistamis päätöksistä sekä mahdollisesti myös Postin pankkitoiminnan lakkaamisesta ja muista sen kaltaisista asioista. Tänä vuonna tämä arvostuksen laskeva trendi on kuitenkin katkennut, ja posti-toiminnan arvostuksen taso on palaamassa vuoden 1996 tasolle tai ainakin hyvin lähelle sitä.

Postin palvelumielikuvan paraneminen tulee toisaalta esille muutamien tunnepohjaista vakuuttuneisuutta heijastelevien ominaisuuksien kohdalla, kuten käsityksissä Postin toiminnan yleisestä laadusta, toiminnan luotettavuudesta, ammattitaidosta ja nykyaikaisuudesta ja kehittyvyydestä.

Toisaalta käsitykset Postin palvelusta ovat parantuneet konkreettisia palveluasioita koskevissa arvioinneissa, kuten lähetysten kulkunopeutta, jakelun täsmällisyyttä, lähetysten perille tuloa oikeisiin osoitteisiin ja ehjänä sekä palveluvalikoiman riittävyttä koskevissa arvioinneissa.

Suhtautumisen paraneminen tunnepohjaisen vakuuttuneisuuden alueella osoittaa Postin yrityskuvan vahvistumista. Konkreettisten palvelutekijöiden kohdalla tapahtunut arvi-

ointien paraneminen johtuu tietysti myös samasta syystä, mutta siihen voivat vaikuttaa myös Postin antamat todelliset näytöt palvelun paranemisesta.

Yrityskuvan piiriin laskettavat asiakkaiden mielipiteet muodostuvat hyvin kokonaisvaltaisesti. Jos yritys saa maineeseensa jonkin tahran, heikkenevät sen yrityskuvassa monet sellaisetkin piirteet, joilla ei ole mitään tekemistä todella tapahtuneiden asioiden kanssa. Samalla tavalla käy yrityskuvan parantuessa. Hyvän yrityskuvan avulla yritys voi tehdä pahempiakin virheitä maineen siitä kärsimättä. Yrityskuvaan kuuluvat mielipiteet muuttuvat hitaanlaisesti ja laahaavat tavallisesti todellisten tapahtumien jäljessä.



### 3 TUTKIMUS YKSITYISTEN HENKILÖIDEN POSTIPALVELUA KOSKEVISTA MIELIPITEISTÄ

#### 3.1 Tutkimuksen otanta

Tutkimuksen yksityistä sektoria koskeva otos perustuu Tilastokeskuksen väestörekisteristä tehdyille, 15 vuotta vanhempia henkilöitä käsittävälle edustavalle otannalle. Otokseen osuneille 1000 henkilölle etsittiin puhelinnumerorekisteristä puhelinnumerot, joita tarvittiin puhelinhaastatteluja varten. Nykyään joudutaan henkilöotoksia muodostettaessa kiinnittämään erityistä huomiota matkapuhelimia käyttäviin ihmisiin, joista osa on ilman lankapuhelimia ja kokonaan normaalien puhelinluetteloiden ulkopuolella.

Tutkimuksen tiedonkeruu toteutettiin puhelinhaastatteluilla. Kutakin vastaajaa lähestyttiin hänen ensisijaisella puhelimellaan, jolloin 52 % puheluista ohjautui lankapuhelimiin ja 48 % matkapuhelimiin. Voi siis sanoa, että lankapuhelimia ja tavallisia puhelinluettelorekistereitä käyttäen voi tavoittaa vain puolet väestöstä.

Haastatteluissa kysyttiin matkapuhelinta käyttäviltä vastaajilta vielä se, oliko heillä kotonaan ylimalkaan lankapuhelinta. Kaikista matkapuhelimella haastatelluista vastaajista 59 prosentilla oli myös lankapuhelin käytettävissään. Yksinomaan matkapuhelimen varassa olevia on siis koko otoksesta 16 %. Tämä vastaajajoukko on tutkimuksen taulukoissa erotettu omaksi ryhmäkseen, jonka tuloksista voi todeta sen, missä kohdissa ryhmä eroaa muista vastaajista.

Tutkimuksen otos jakautuu muutamien taustatietojen suhteen seuraavalla tavalla. Otos edustaa erittäin hyvin maamme 15-75 -vuotiasta väestöä.

**Taulukko 3.1 Yksityistalousaineiston jakautuminen (%)**

Naisia	53
Miehiä	47
15-24 vuotta	17
25-34 vuotta	17
35-49 vuotta	27
50-64 vuotta	27
65-75 vuotta	13
Yrittäjiä	9
Johtavia, ylempiä toimihenkilöitä	9
Alempia toimihenkilöitä	13
Työntekijöitä	31
Eläkeläisiä, työttömiä	24
Opiskelijoita	14

### 3.2 Vastaajien ryhmittely

Kaikki tulokset on taulukoitu ja näin saatuja tuloksia on selvennetty graafisin esityksin. Taulukoissa vastaajat on perinteelliseen tapaan ryhmitelty hyvinkin monien demografisten taustatietojen mukaan. Vastaajat on ryhmitelty sukupuolen, ikäryhmän, talouden henkilöluvun, ammattiryhmän, koulutustaustan, postimatkan pituuden, eniten käytetyn postitoimipisteen, asuinkunnan tyyppin, alueen, postipalveluiden käyttöaktiivisuuden ja Postiin suhtautumisen mukaan.

Vastaajien ryhmittelyjen perusteista siis suurin osa perustuu demografisiin taustatietoihin. Näiden ryhmittelyjen lisäksi vastaajat on jaettu ryhmiin muutamien haastatteluita saatujen vastausten perusteella. Näiden ryhmittelyjen avulla on tutkimustuloksissa pyritty selvittämään Postia koskevien erilaisten mielipiteiden taustoja.

Vastaajat on jaettu kolmeen ryhmään sen mukaan, kuinka tiheästi he sanoivat käyvänsä asioimassa postitoimipisteissä. Eri ryhmiin kuuluvat henkilöt käyvät postissa asioimassa vähintään viikoittain tai vähintään kuukausittain tai sitten harvemmin. Voidaan ajatella, että tiheämmin posteissa käyvillä henkilöillä on paremmat mahdollisuudet muodostaa mielipiteitä palvelusta jne. Vastaajat on myös jaettu kolmeen ryhmään vuotuisten postikustannusten suuruuden perusteella. On luontevaa ajatella, että postipalveluja enemmän käyttäville ihmisille tulee erilaisia mielipiteitä kuin passiivisille pieniasiakkaille.

Vastaajat jaettiin ryhmiin myös mielipiteittensä yleisen suuntautumisen mukaan. Tämä ryhmittely tehtiin klusterianalyysin avulla siten, että ryhmittymiseen vaikuttavat kaikki Postin palvelua koskevat arvioinnit yhtä aikaa. Vastaajat jakautuivat optimaalisesti kolmeen ryhmään sillä tavoin, että tyytyväisimpään ryhmään (Posti on useimmissa asioissa erittäin hyvä), tuli 37 % vastaajista. Toiseen ryhmään, jolle tunnusomaista on keskimääräinen tyytyväisyys (Posti on melko hyvä), tuli 50 % vastaajista. Kolmanteen ryhmään, joka on kriittisempi (Posti on huononpuoleinen), tuli 13 % vastaajista.

Yleinen tyytyväisyys tai tyytymättömyys Postiin saattaa johtua ihmisten luonteenpiirteistä. Kuitenkin voidaan todeta, että kriittiseen ryhmään kuuluvat ihmiset ovat useammin asiamiespostin käyttäjiä ja he asuvat yli 1 km etäisyydellä postitoimipisteestä. Mainittakoon myös se, että yritys vastaajien aineistossa vastaava ryhmittelytulos on erittäin samanlainen. Kun ihmisten luonnetekijät ovat mukana vaikuttamassa, tulee ryhmittelytulos samanlaiseksi, olivatpa kyseessä yrityspäätäjät tai yksityiset ihmiset.

### 3.3 Yksityisten postiliikenne

Postiliikenteen suuruutta yksityissektorilla selvitettiin siten, että kysyttiin vastaajilta heidän talouksiinsa viikoittain tai harvemmin tulevien eri lajisten lähetyksen määrää arvioita. Lähtevistä lähetyksistä kysyttiin niin ikään arvioita lähetyksen määrästä kuukausittain tai harvemmin. Kokonaistulokset näistä arvioinneista ovat taulukossa 3.2.

Kun kysymykset koskivat talouksien yhteistä postiliikennettä, ei vastaajaryhmien välillä muodostu kovinkaan paljon eroja. Esimerkiksi naisten ja miesten välillä voidaan nähdä muutamia eroja postin lähettämistiheydessä. Tulos on vaikeasti tulkittavissa, koska parisuhteessa elävät vastaajat ovat antaneet tiedot talouksiensa yhteisestä postivirrasta.

Yksin asuvat henkilöt ovat tietysti kertoneet vain omista postivirroistaan, jolloin naisten ja miesten väliset tuloserot aiheutuvat siis yksin elävien osuudesta vastaajajoukossa.

Talouksien suuruudet vaikuttavat näkyvällä tavalla sekä tulevan että lähtevän postin määrään. Suuremmissa talouksissa on suurempi postivirta. Myös henkilöiden iän kohdalla näkyy eroja postivirran suuruudessa, mutta näiden erojen tulkitsemisen mahdollisuuksia rajoittaa sama ilmiö kuin mikä todettiin naisten ja miesten kohdalla. Kotona asuvien nuorten henkilöiden vastaukset sekoittavat mahdollisuuden nähdä selvästi eri ikäisten henkilöiden tuloksia.

Postipalvelujen käytön yleisen aktiivisuuden erot vaikuttavat tietysti selvästi talouksiin tulevien ja talouksista lähtevien lähetysten määriin. Tiheämmin postitoimipisteissä käyvät ja suuremman vuotuisen postikustannuksen omaavat vastaajat saavat ja lähettävät enemmän lähetyksiä kuin harvoin Postissa käyvät tai pienen postibudjetin omaavat henkilöt.

Tyytyväisyys tai tyytymättömyys postipalveluihin ei näytä olevan mitenkään riippuvainen postivirran suuruudesta. Tyytyväisellä ja kriittisellä ryhmällä on sunnilleen samantyyppiset keskimääräiset postivirrat.

### Taulukko 3.2. Kotitalouksien tulevat lähetykset

Kotitalouksiin tulee seuraavia lähetyksilajeja (%)	Sano- ma- lehtiä	Aika- kaus- lehtiä	Kirjeitä, kortteja	Paketteja	Pika- lähetyksiä	Muita lähetyk- siä
Yli 10 viikossa	19	2	9	0	0	1
1-10 viikossa	69	55	41	3	0	2
Muutamia kuukaudessa	2	20	32	16	1	1
Harvemmin	2	6	17	60	24	2
Ei juuri koskaan	8	16	1	21	74	94

### Taulukko 3.3. Kotitalouksien lähtevät lähetykset

Kotitalouksista lähetetään seuraavia lähetyksilajeja (%)	Kirjeitä, kortteja	Paketteja	Pika- lähetyksiä	Ulkomaan lähetyksiä	e-kirjeitä, e-kortteja	Muita lähetyk- siä
Yli 10 kuukaudessa	8	0	0	0	3	3
1-10 kuukaudessa	52	7	0	5	5	2
Muutamia vuodessa	28	32	4	16	4	2
Harvemmin	8	29	14	17	6	3
Ei juuri koskaan	3	32	82	61	80	90

### 3.4 Postipalvelujen käytön määrä

Postitoimipisteissä käydään keskimäärin näin usein ja postipalveluihin käytetään vuodessa rahaa näin paljon. Käyntifrekvenssien samoin kuin rahamäärien jakautumiset ovat verrattain tasaiset. Mainittakoon, että asiamiesposteissa käydään useammin kuin postitoimistoissa. Aktiivisilla postipalvelujen käyttäjillä ovat tietysti sekä käyntifrekvenssit että käytetyt rahamäärät huomattavasti suuremmat kuin passiivisilla käyttäjillä.

**Taulukko 3.4. Kuinka usein asioidaan postitoimipisteessä (%)**

Viikoittain	15
1-3 kertaa kuukaudessa	41
1-5 kertaa puolessa vuodessa	31
Harvemmin	11
Ei juuri koskaan	2

Kotitaloudet käyttävät arvionsa mukaan vuodessa postipalveluihin keskimäärin 61.50 euroa. Asuntokuntien eli kotitalouksien määrä maassamme on noin 2 300 000. Tällä luvulla kerrottuna saadaan yksityisten talouksien postipalveluiden käytön yhteismääräksi 147.3 milj. euroa vuodessa, mikä on jokseenkin realistinen arvio käytön tasosta.

### 3.5 Yksityisten suhtautuminen postitoimintaan

Postitoiminnasta, postinjakelusta ja postitoimistojen palvelusta kysyttiin yhteensä 44 kysymystä, joissa vastaajat saivat viisiluokkaisen arvosana-asteikon avulla ilmaista mielipiteensä. Postin toimintaa arvioitiin valitsemalla vastausvaihtoehdoista "erittäin hyvä, melko hyvä, ei hyvä eikä huono, melko huono ja erittäin huono". Näille vaihtoehdoille tulleet vastausten määrät on esitetty prosenttijakautumina. Valittujen vastausvaihtoehtojen lisäksi esiintyy muutaman arvioinnin kohdalla hiukan "ei osaa sanoa" -vastauksia, mutta niillä ei ole käytännöllistä merkitystä. Tarkempi erittely liitteessä 3.

Prosentuaalisten tulosten lisäksi on eri vastaajaryhmien välistä vertailua helpottamaan laskettu myös asteikkopistemäärien keskiarvot. Keskiarvot on saatu antamalla vastausvaihtoehdoille numeroarvoiksi peräkkäiset kokonaisluvut 5 – 1, mikä on yleinen tapa toimia. "Ei osaa sanoa" -vastauksille on annettu keskimmäisen, eli neutraalin tai välinpitämättömän vastausvaihtoehdon numeroarvo, mikä myös on yleisen käytännön mukais- ta.

Yksityisellä sektorilla vastaajat arvioivat Postin palvelua varsin samaan tyyliin kuin yrityssectorillakin. Posti saa parhaat arvosanansa kummallakin sektorilla samoista palvelutekijöistä. Parhaan arvosanan Posti saa toimipisteiden aukioloaikojen sopivuudesta (yksityishenkilöiltä 4.18 ja liikeyrityksiltä 4.32). Seuraavaksi korkeimmat arvosanat yksityissektorilla on annettu lähetyksen perille tulosta vahingoittumattomina (4.17), kirjelähetysten kulkunopeudesta (4.15) ja postitoiminnan luotettavuudesta (4.12).

Myös heikoimmat arvosanat tulevat yksityisellä ja yrityssectorilla samoista ominaisuuksista ja yhtä suurilla pistekeskisarvoilla: postitoiminnan johtaminen (3.27), lähetysten hintatason sopivuus (3.27) ja postipalveluiden hinta-laatusuhde (3.29).

Yksityisellä sektorilla on vastaajaryhmien välisiä eroja havaittavissa paljon vähemmän kuin yrityssectorilla. Vastaajien nuorin ikäryhmä (15-24 vuotta) on lähes jokaisen ominaisuuden kohdalla keskimääräistä suosiollisempi. Muutaman ominaisuuden kohdalla nuorin ryhmä eroaa vanhemmista jopa merkitsevällä tavalla.

### 3.6 Yksityisten tyytyväisyys ja tyytymättömyys Postiin

Postiin myönteisesti, neutraalisti ja kriittisesti suhtautuvien vastaajien ryhmät eroavat toisistaan erittäin paljon, mikä on tietysti selvää jo ryhmien muodostamistavasta johtuen. Myös yksityisvastaajien Postille antamia arvosanoja analysoitiin klusterianalyysillä (ks. kohta 2.7., ryhmittelykriteereinä liitteen 3 taulukossa esiintyvät postipalvelun eri ulottuvuuksia koskevat arvioinnit). Kohteet jakautuvat ryhmiin optimaalisesti niin, että keskenään samanlaiset joutuvat samaan ryhmään ja ryhmät erottuvat toisistaan mahdollisimman hyvin. Vastaajat jakautuivat kolmeen ryhmään, joita voidaan luonnehtia positiiviseksi (37 %), neutraaliksi (50 %) ja kriittiseksi (13 %). Nämä leviävät hyvin tasaisesti, ja on suorastaan vaikeata löytää sellaista vastaajaryhmää, johon joku tiivistyisi. Lievä tendenssi viittaa siihen suuntaan, että tyytyväisten ryhmässä on enemmän nuoria vastaajien ja he asuvat suuremmalla todennäköisyydellä alle kilometrin etäisyydellä postitoimipisteestä.

Tyytyväisten ja tyytymättömien välillä on erittäin suuria mielipide-eroja. Yksityissektorilla eroa näiden kahden ryhmän välillä voi luonnehtia siten, että Postiin positiivisesti suhtautuvat henkilöt ovat erittäin myönteisiä arvioinneissaan, kun taas kriittiset ovat nimensä mukaan kriittisiä.

### 3.7 Yksityisten mielipiteiden yhteys asiakastyytyväisyyteen

Seuraavassa taulukossa on esitetty regressioanalyysitulokset (ks. myös kohta 2.10.). Analyysillä on pyritty selittämään sitä, mitä yhteyttä Postin erillisiä palveluita koskevilla mielipiteillä on asiakastyytyväisyyteen. Asiakastyytyväisyyden mittariksi tähän analyysiin on otettu Postin saama yleisarvosana. Tällaisessa testauksessa olisi hypoteesina se, että oletetaan kokonaistyytyväisyyden muodostuvan jostain elementeistä, joita erilliset arvosanat kuvaavat.

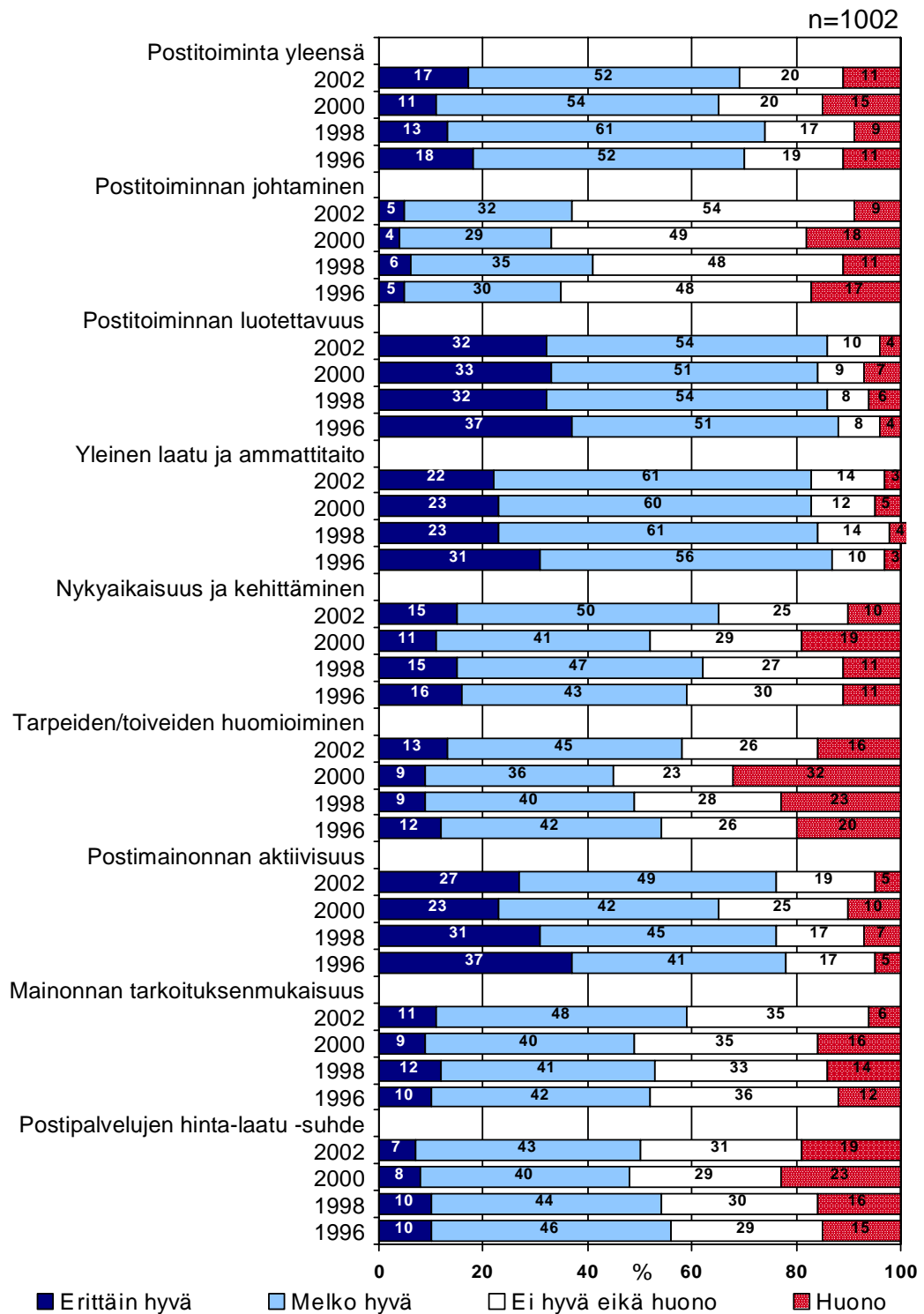
Taulukossa olevat 24 muuttujaa pystyvät selittämään yleisasennoitumisen varianssista 49 %. Jäännösvarienssi - 51 % - on luonteeltaan satunnaista vaihtelua, joka johtuu siitä, että eri asioista on annettu keskimäärin niin samanlaisia arvosanoja, joissa arvosana "melko hyvä" dominoi. Vain kolmella selittäjällä on tässä mallissa hieman korkeammat lataukset, asiakastarpeiden huomioimisella, Postin nykyaikaisuudella ja kehittyvyydellä sekä postinjakelun saamalla arvostuksella. Näillä mielipiteillä on siis selvä myönteistä yleisasennoitumista rakentava vaikutus. Muuten mallin selitysvoima jakaantuu tasaisesti hyvin monille selittäjille.

**Taulukko 3.5. Yksityisten asiakastyytyvyyden selittäminen mielipiteillä**

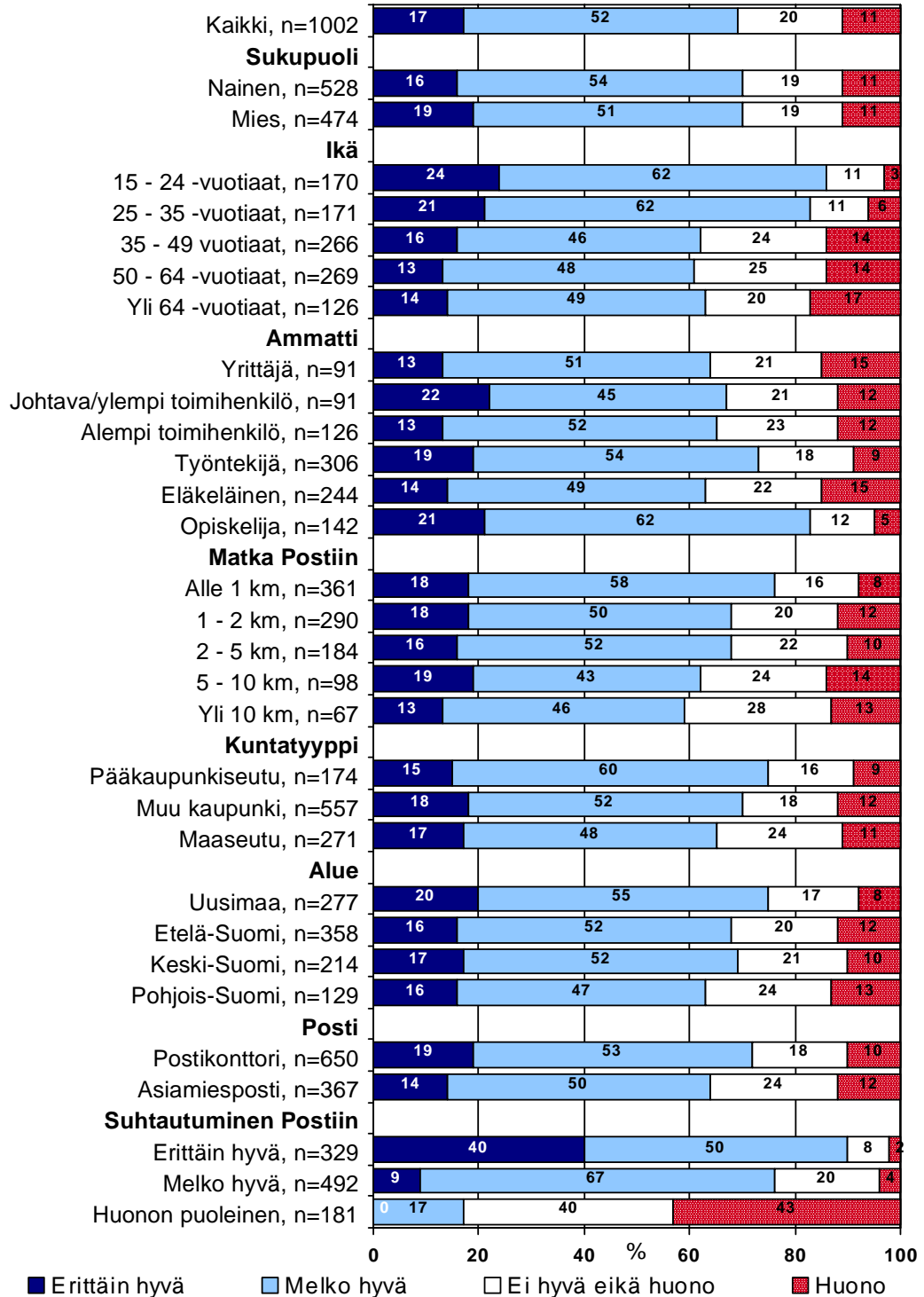
<b>Regressioanalyysi</b>	<b>Postin yleisarvosana</b>
Johtaminen	0,13
Luotettavuus	0,14
Laatu ja ammattitaito	0,05
Nykyaikaisuus kehittyminen	<b>0,19</b>
Asiakastarpeiden huomioiminen	<b>0,21</b>
Mainonnan aktiivisuus	0,00
Mainonnan tarkoituksenmukaisuus	0,05
Palvelujen hinta-laatusuhde	0,01
Postinjakelun arvio	<b>0,16</b>
Jakeluaikajankohta	-0,01
Kirjelaatikoiden sijainti	0,05
Laatikoiden tyhjennysajankohta	0,02
Hinnoittelun selkeys	-0,08
Hintatason sopivuus	0,00
Kirjeiden kulkunopeus	0,00
Pakettien kulkunopeus	0,04
Postitoimipaikkojen palveluarvio	0,01
Asiakaspalveluhöston palveluhalu	-0,04
Virheiden ratkaiseminen	-0,03
Toimipisteiden sijainti	0,04
Asioinnin sujuvuus	-0,01
Viihtyisyys, tilavuus	-0,02
Asiakasneuvonta, opasteet	0,10
Tuotteiden hinta-laatusuhde	0,00
<i>Selitysprosentti</i>	<i>49 %</i>

Taulukon luvut ovat regressiokertoimia, jotka voivat vaihdella 0.99 ja -0.99 välillä.

Kuvio 3.1. Arviot eräistä postitoimintaan liittyvistä asioista

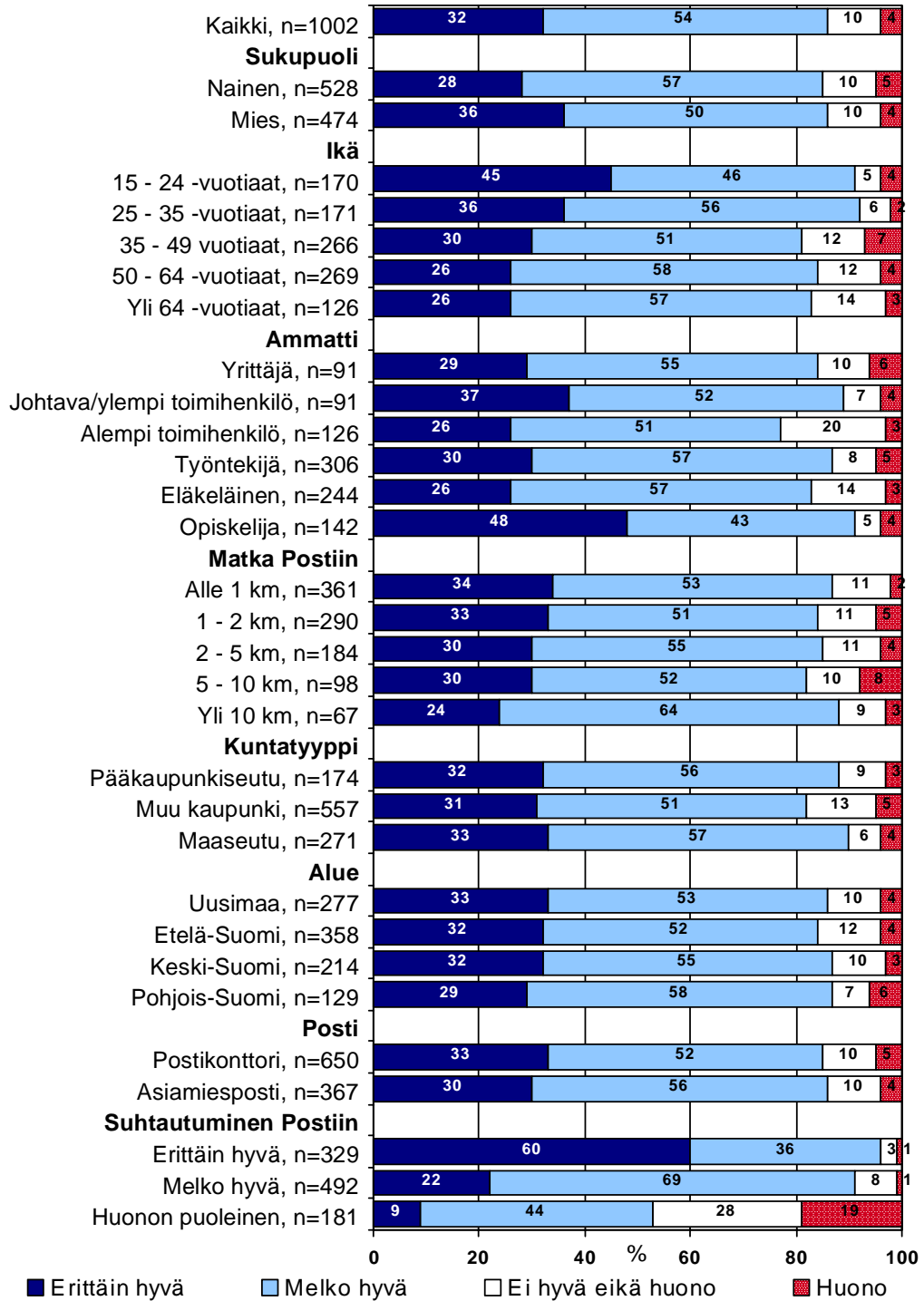


Kuvio 3.2. Yleisarvosana postitoiminnalle

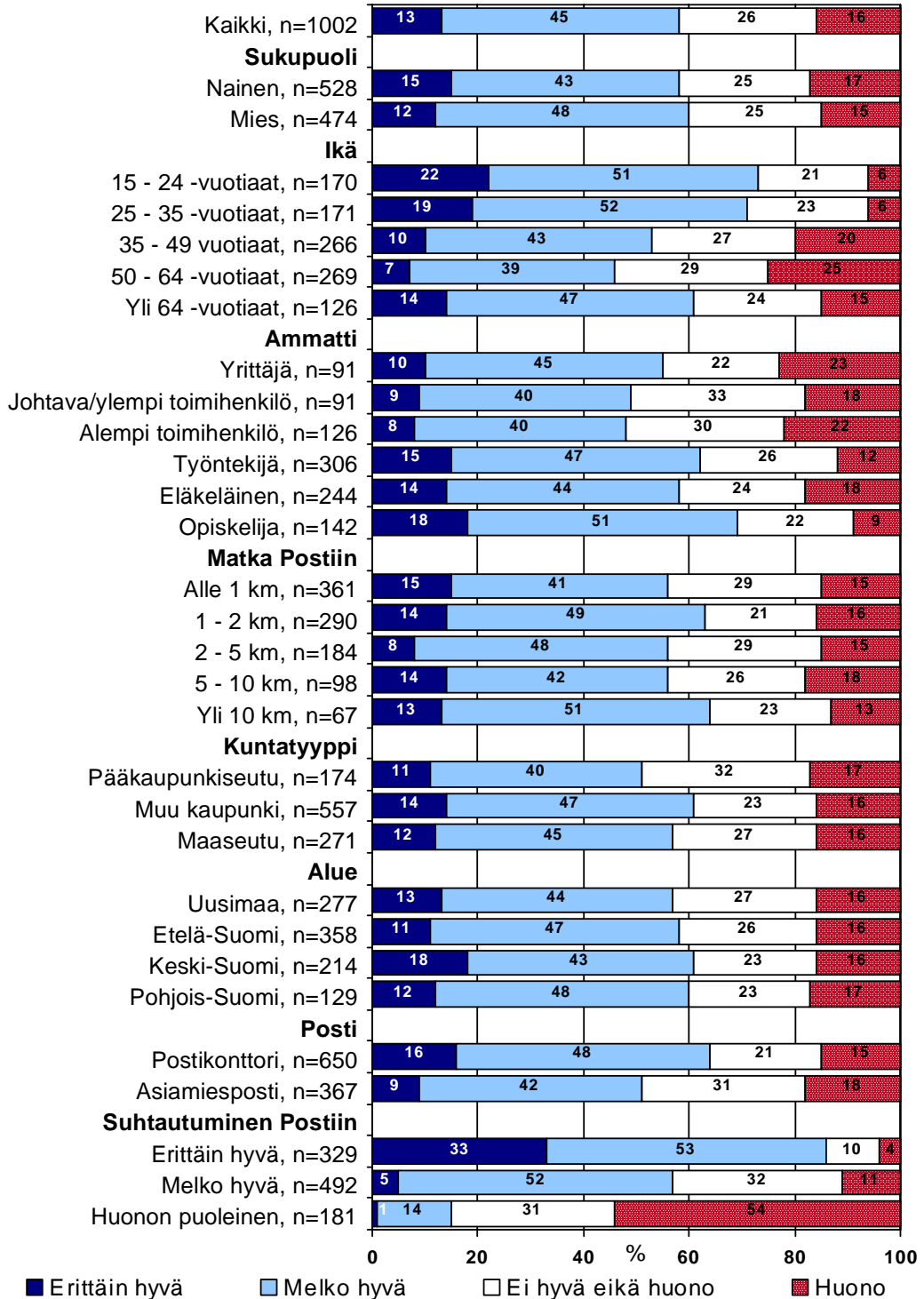




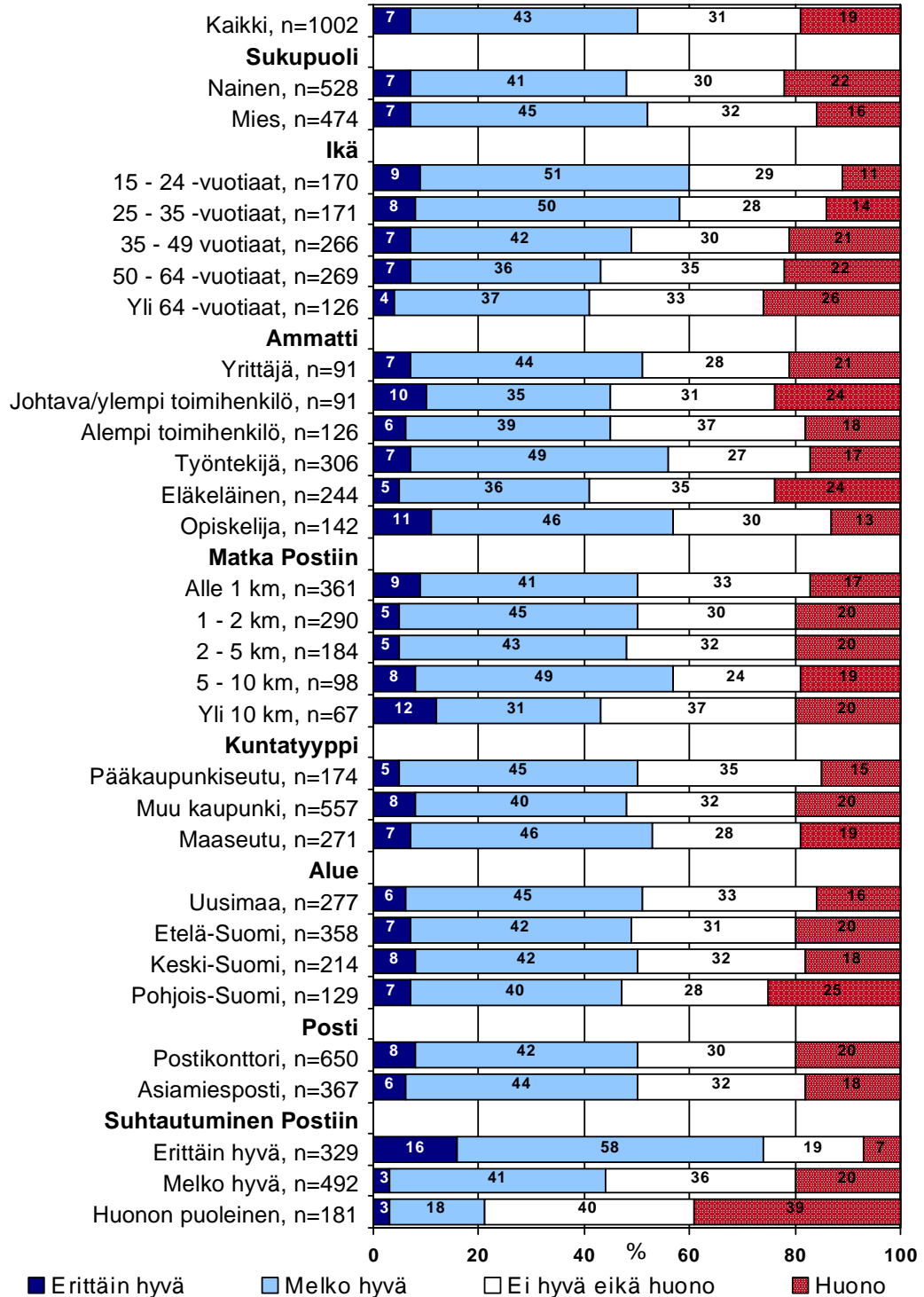
Kuvio 3.3. Postitoiminnan luotettavuus



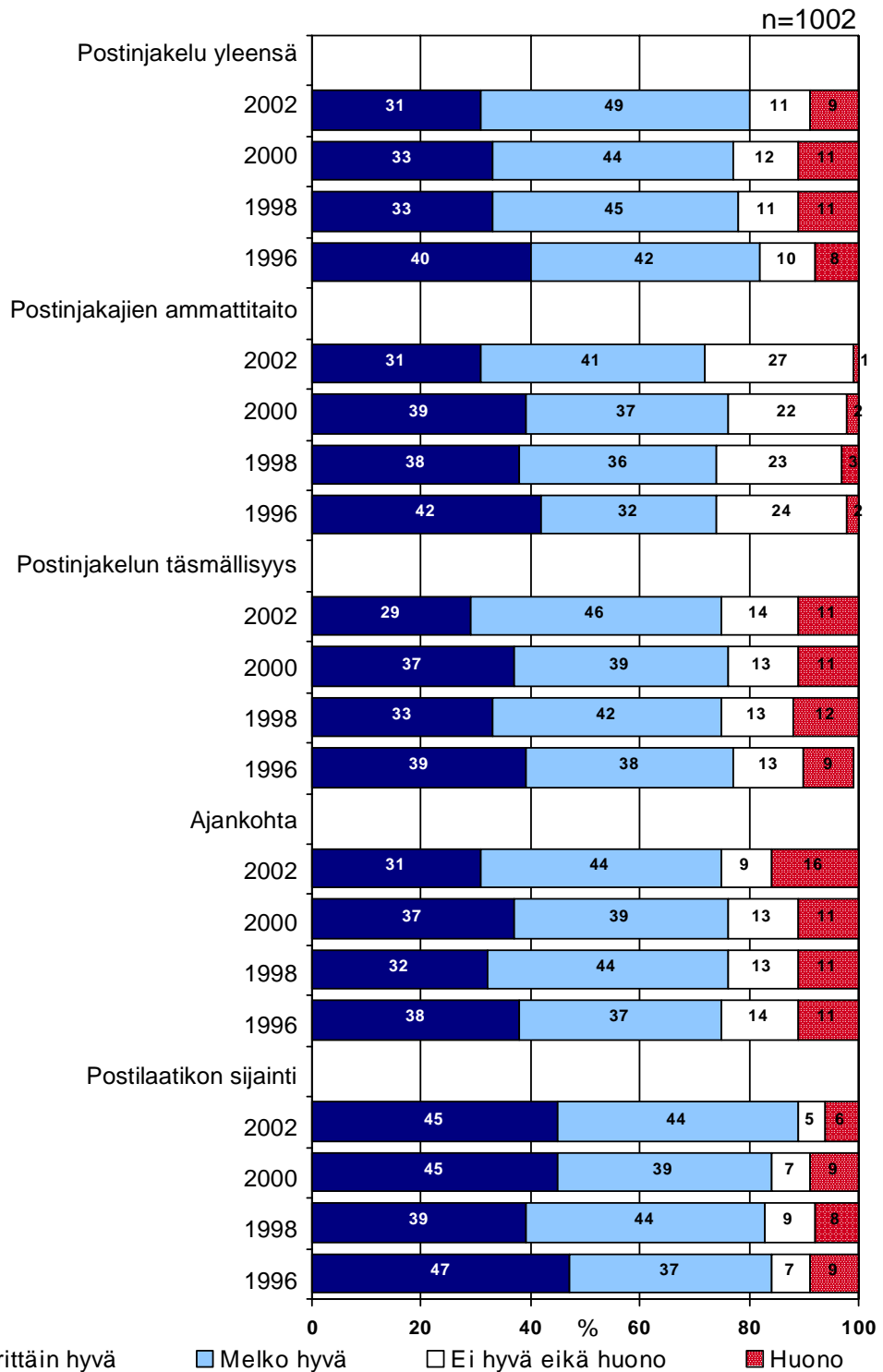
Kuvio 3.4. Käyttäjien tarpeiden ja toiveiden huomioiminen



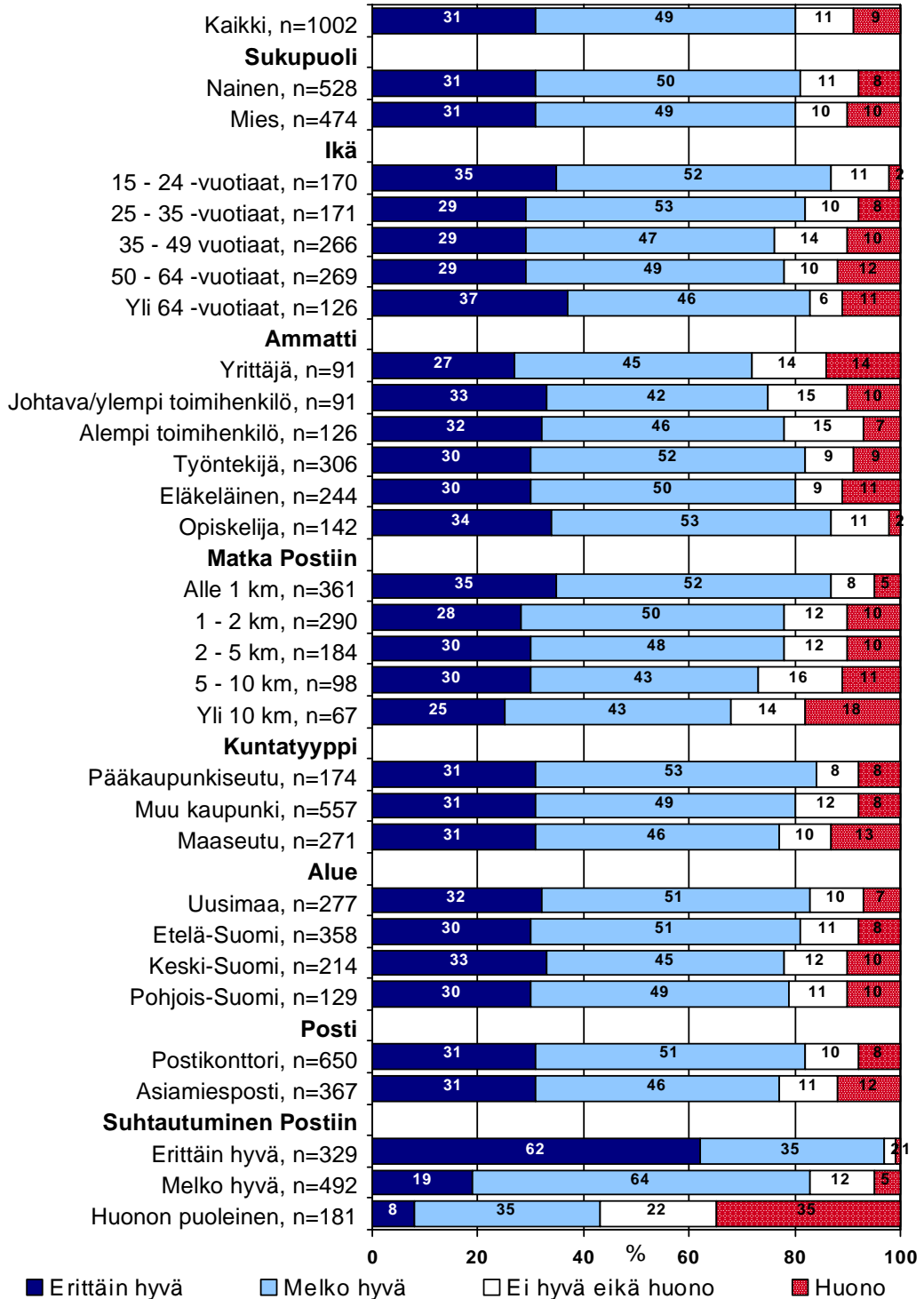
Kuvio 3.5. Postipalveluiden hinta-laatusuhde



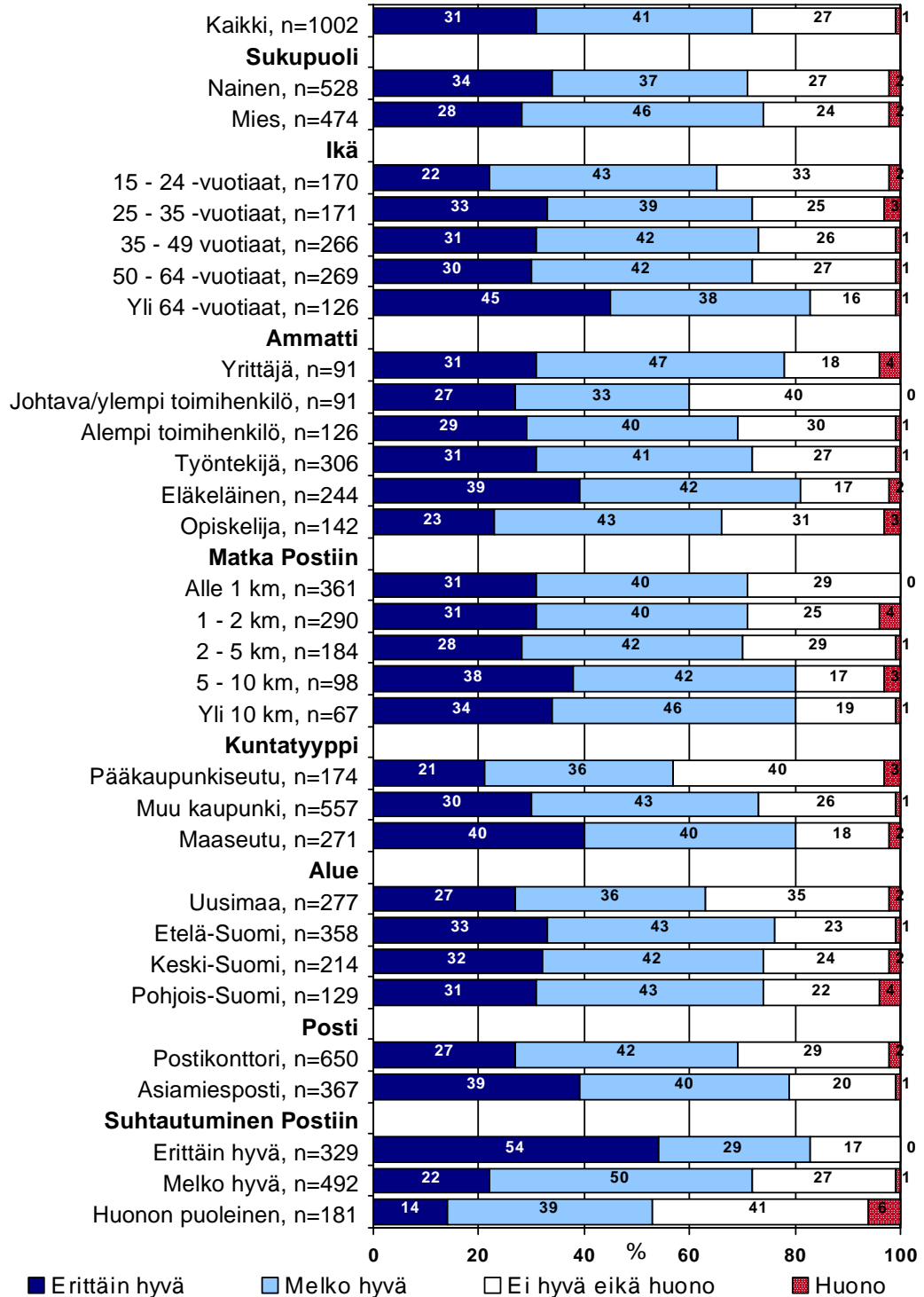
Kuvio 3.6. Arviot eräistä postinjakeluun liittyvistä asioista



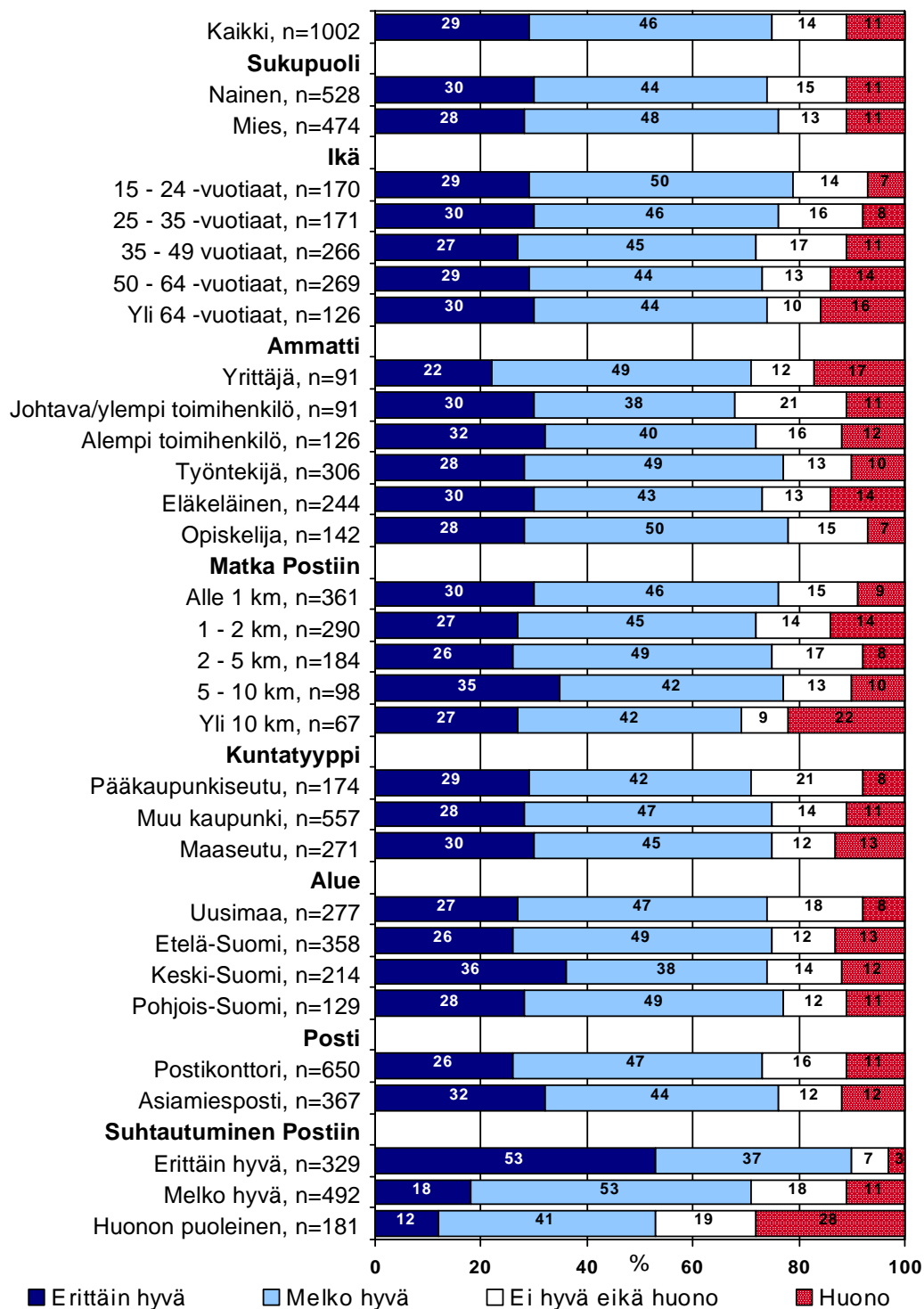
Kuvio 3.7. Yleisarvosana postinjakelusta



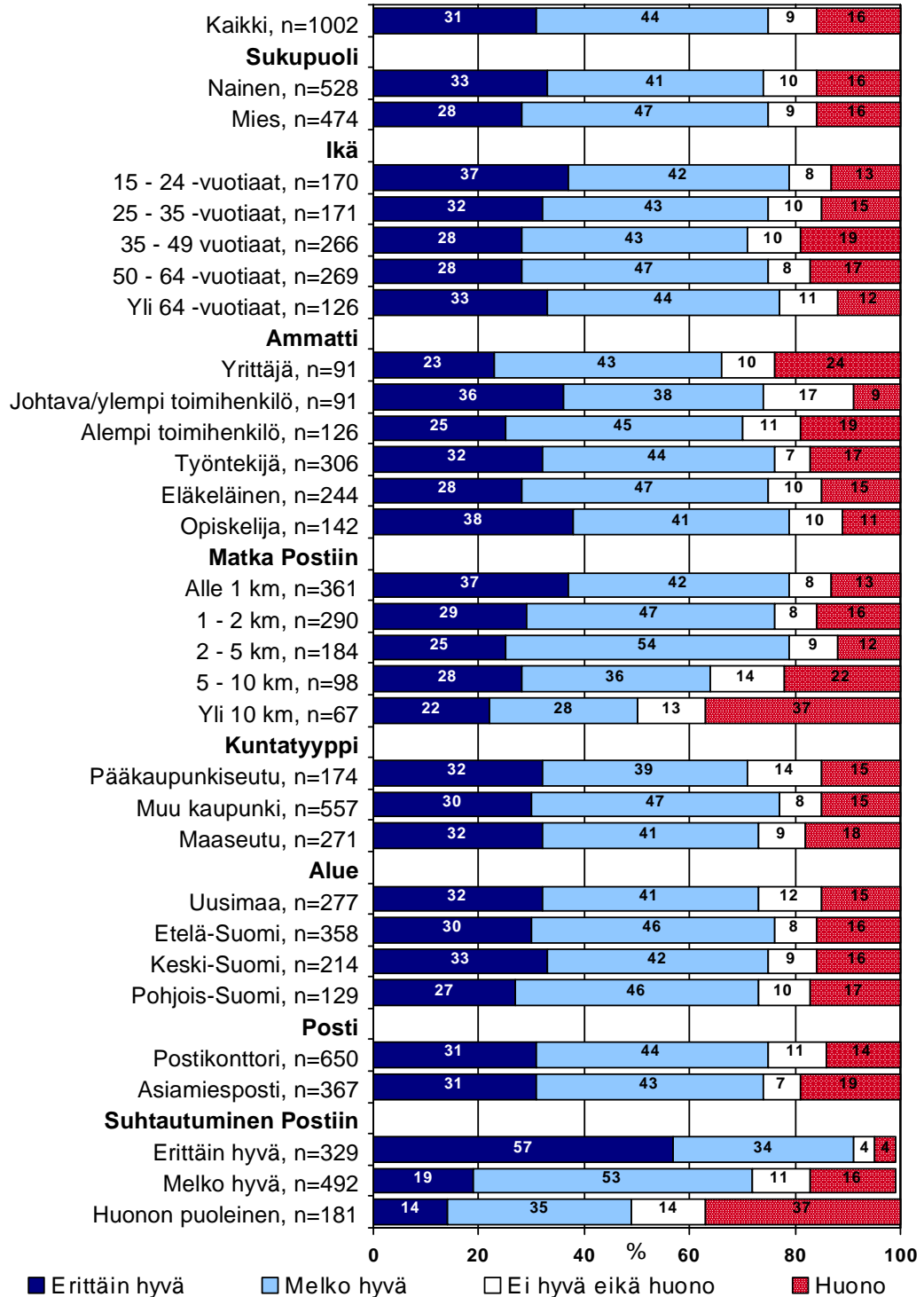
Kuvio 3.8. Postinjakajien ammattitaito



Kuvio 3.9. Postinjakelun täsmällisyys

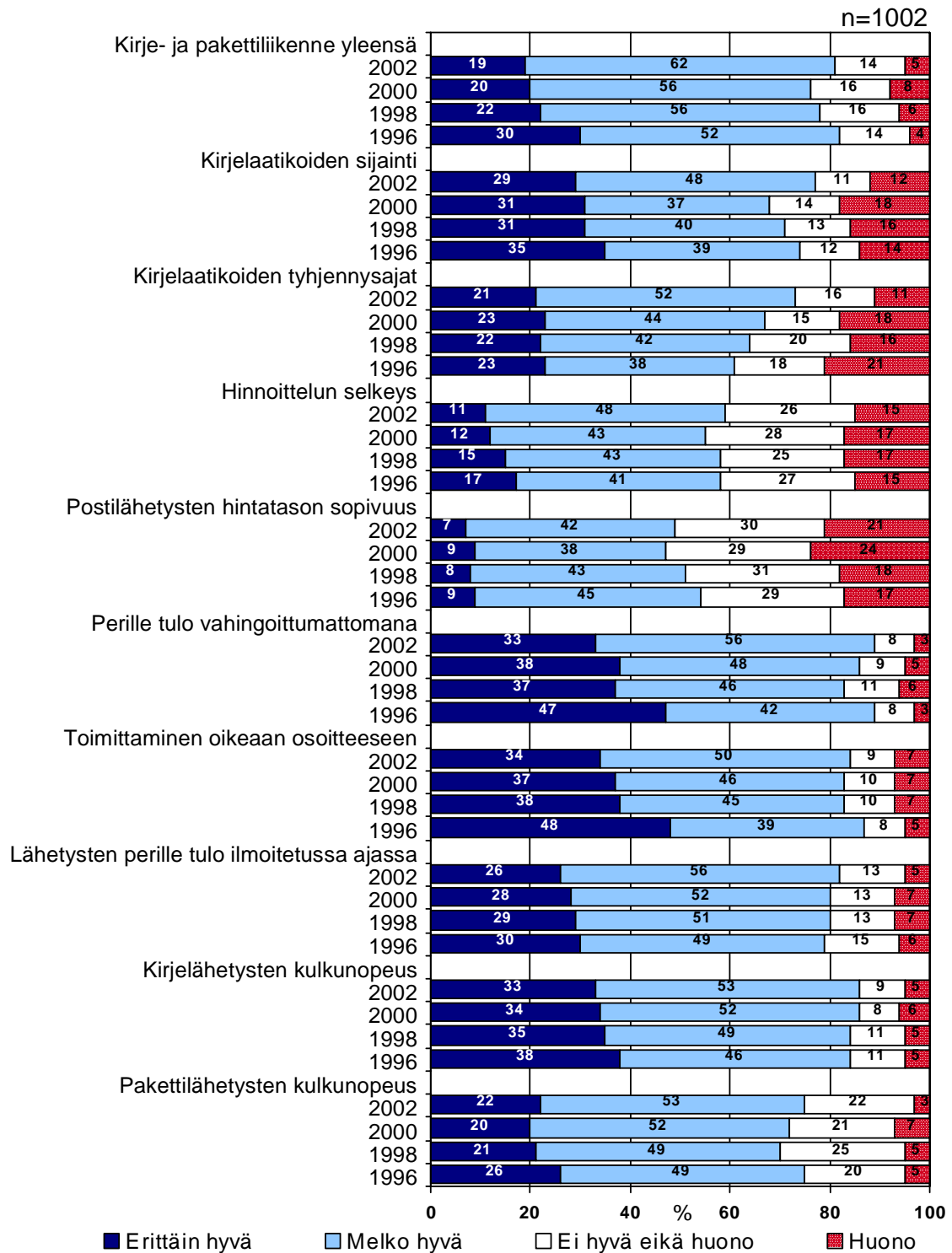


Kuvio 3.10. Postinjakelun ajankohta

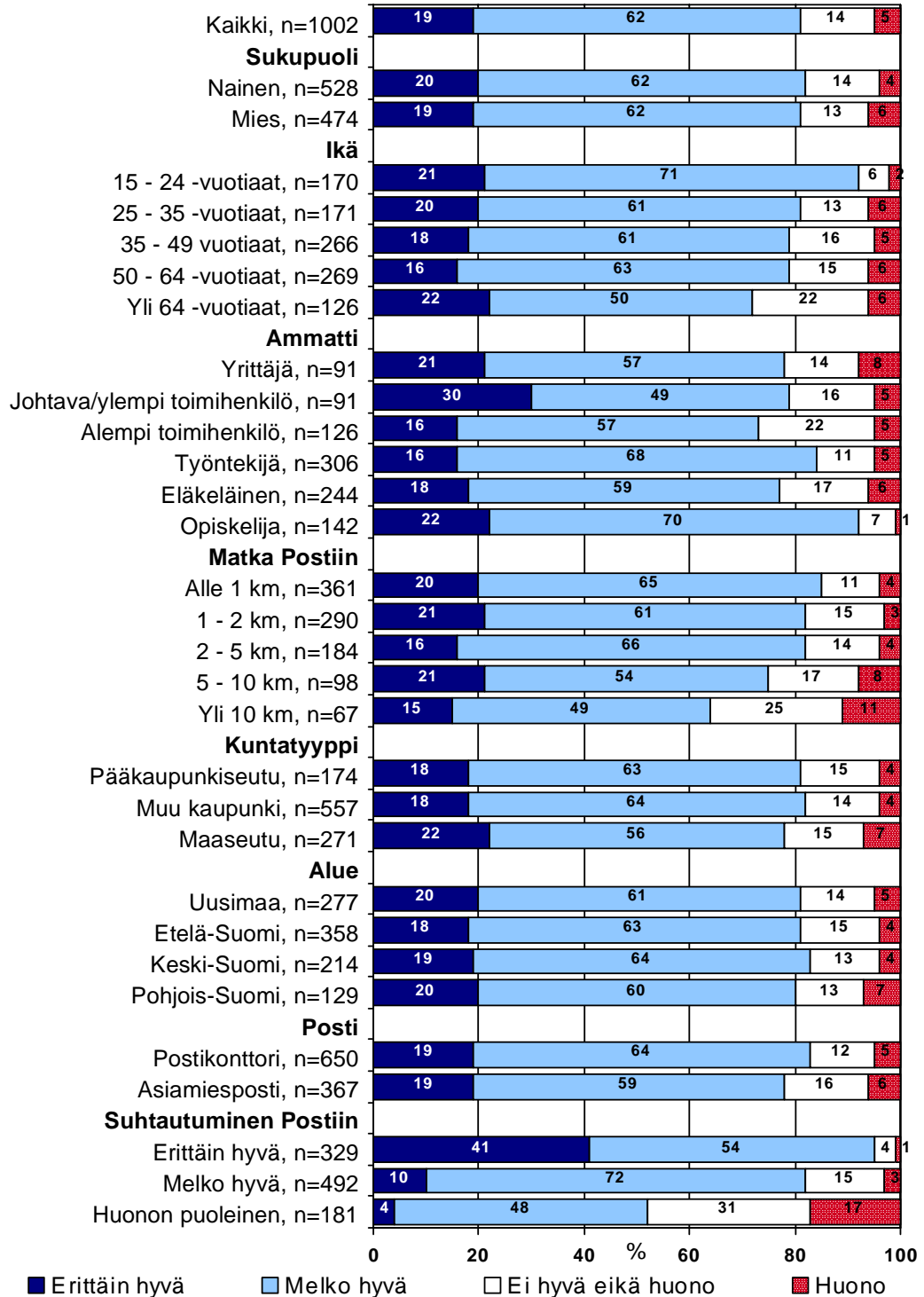




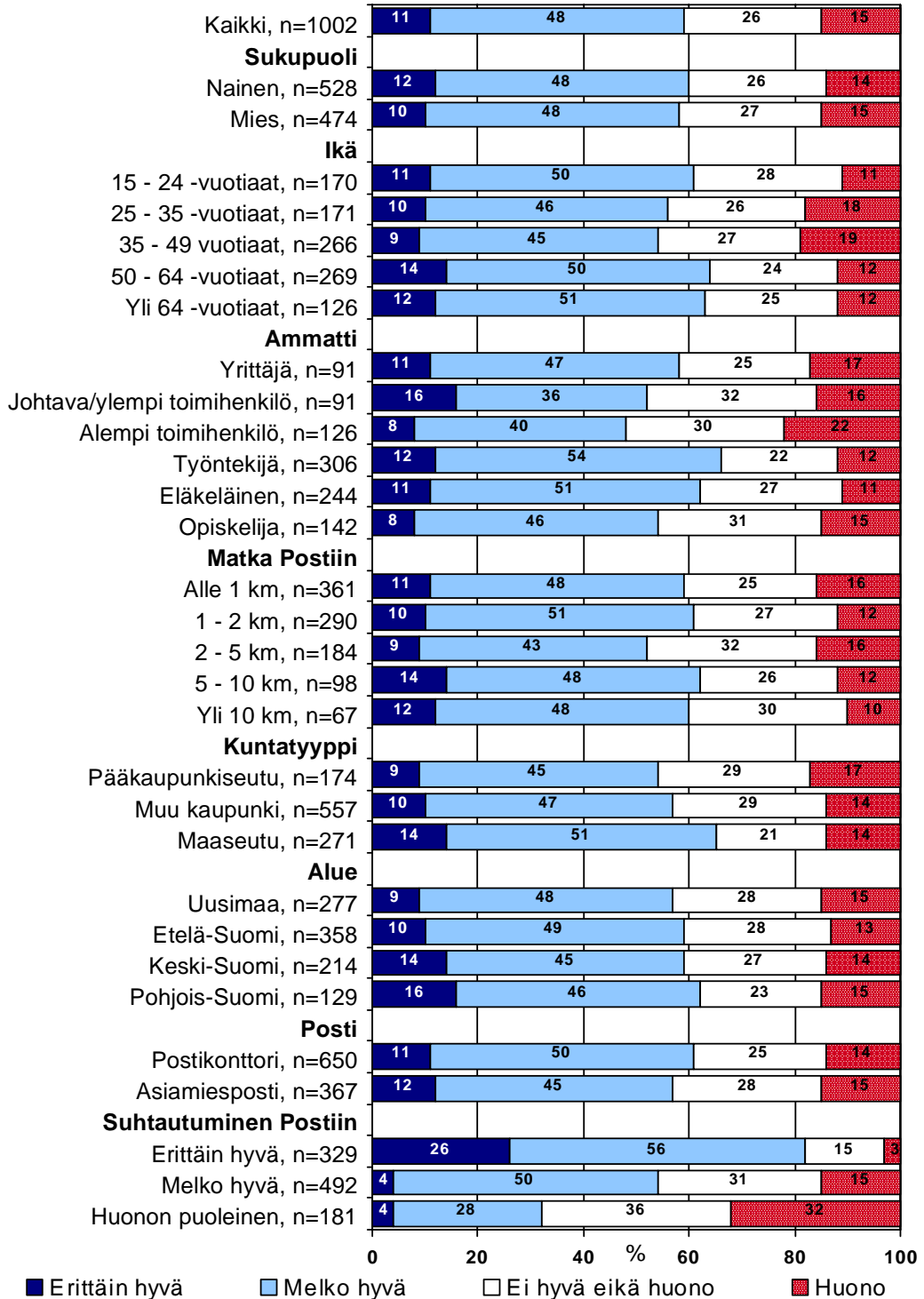
Kuvio 3.11. Arviot eräistä kirje- ja pakettiliikenteeseen liittyvistä asioista



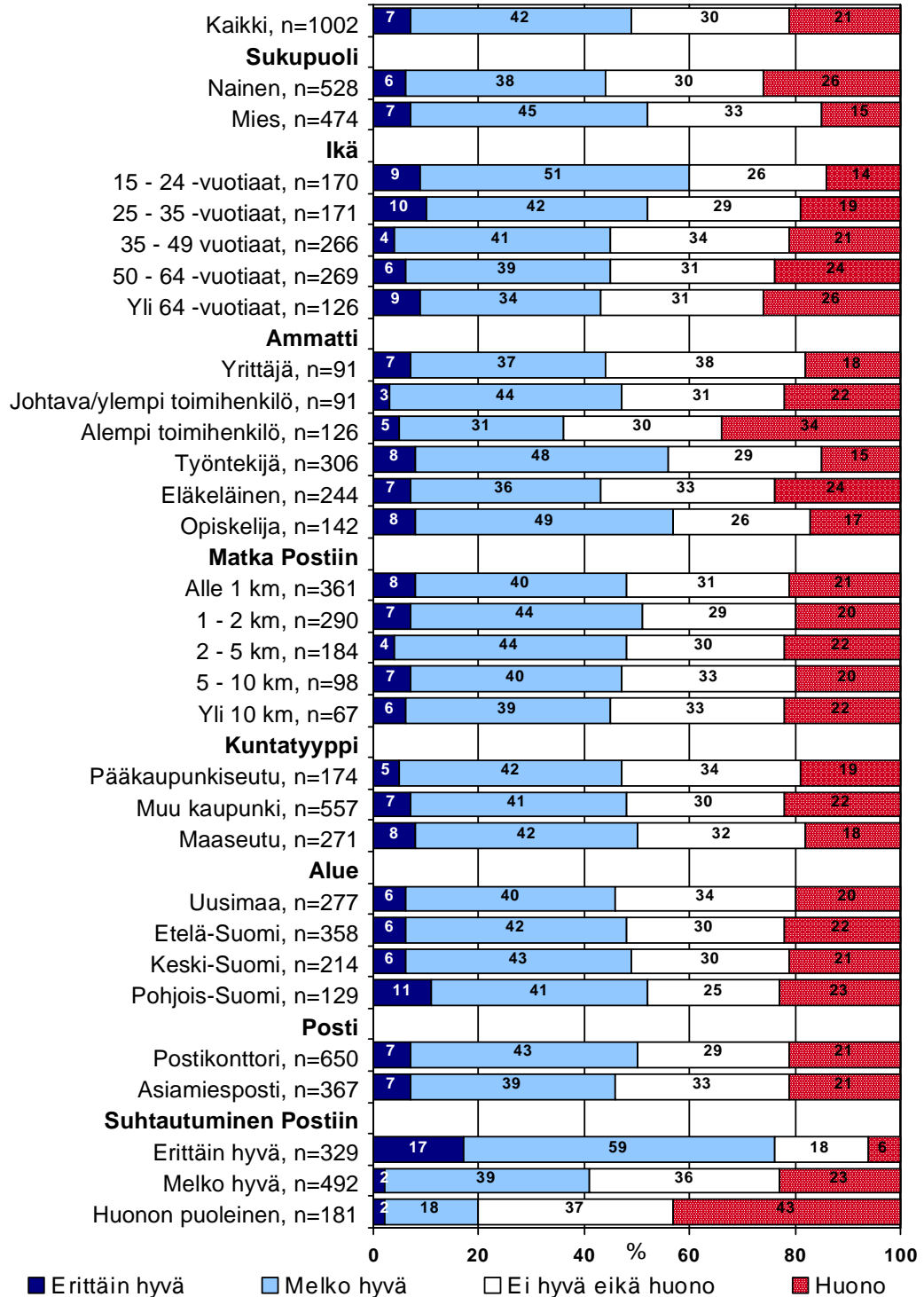
Kuvio 3.12. Yleisarvosana kirje- ja pakettiliikenteelle



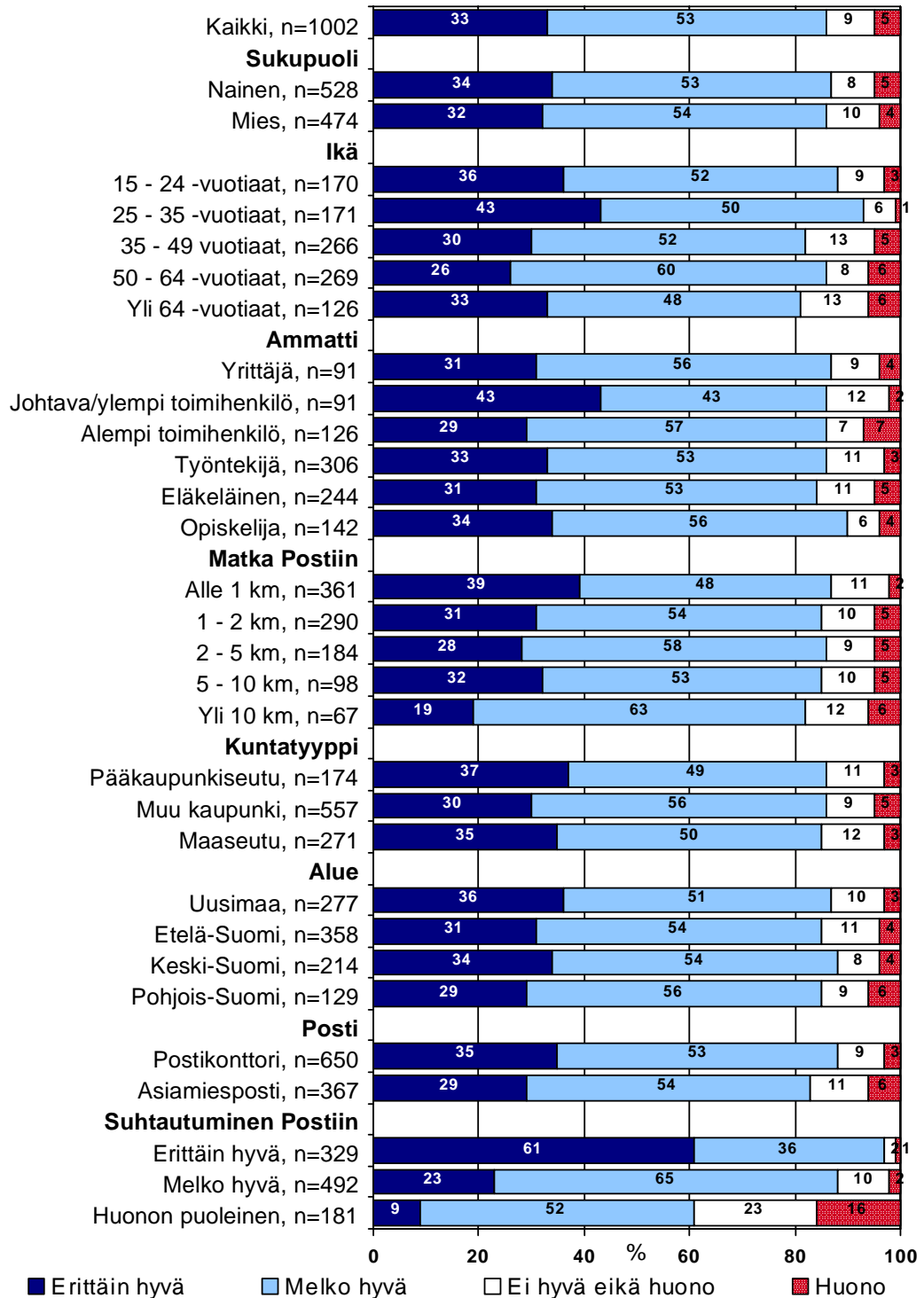
Kuvio 3.13. Posti- ja kirjellähetysten hinnoittelun selkeys



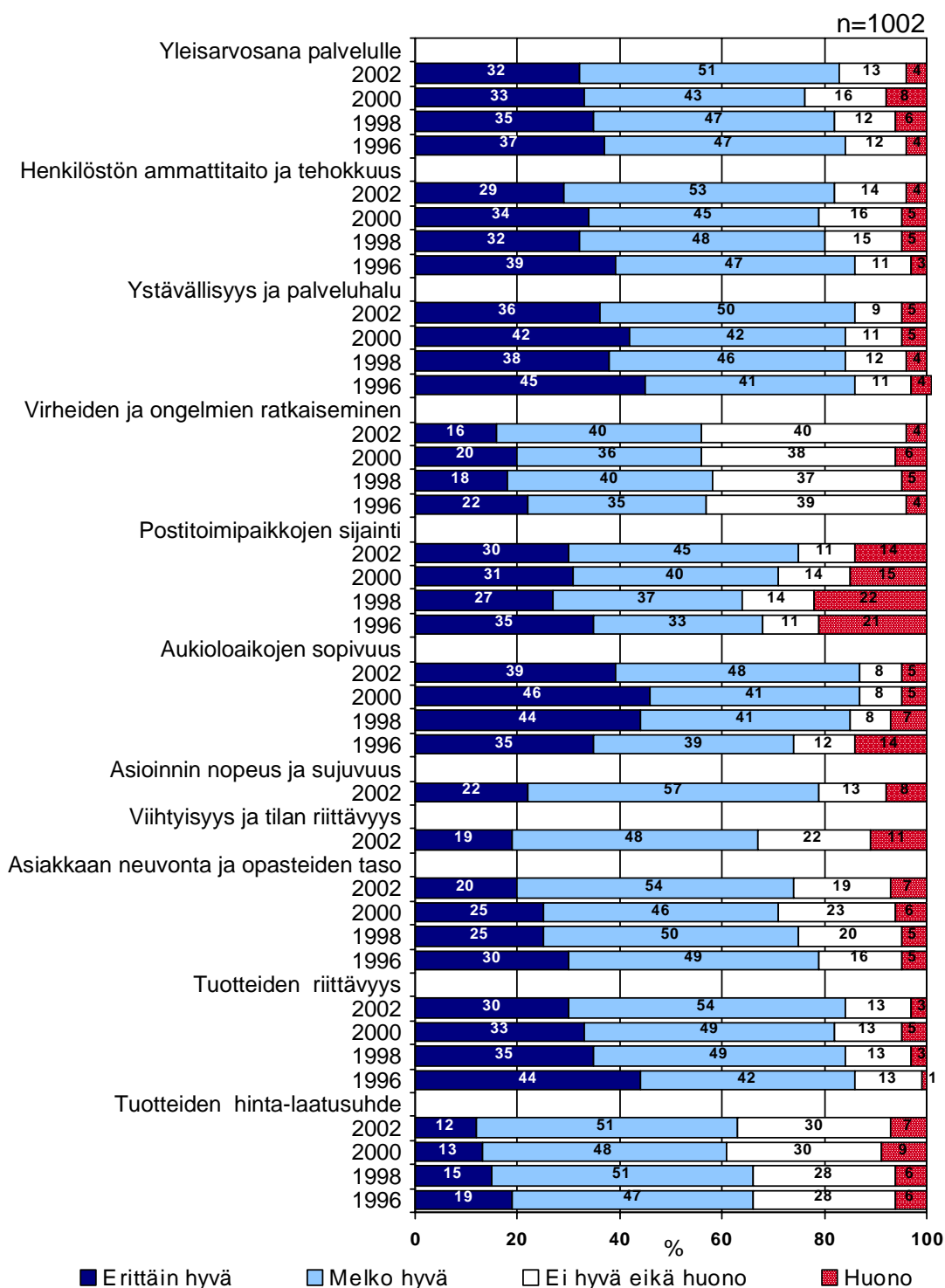
Kuvio 3.14. Postilähetysten hintatason sopivuus



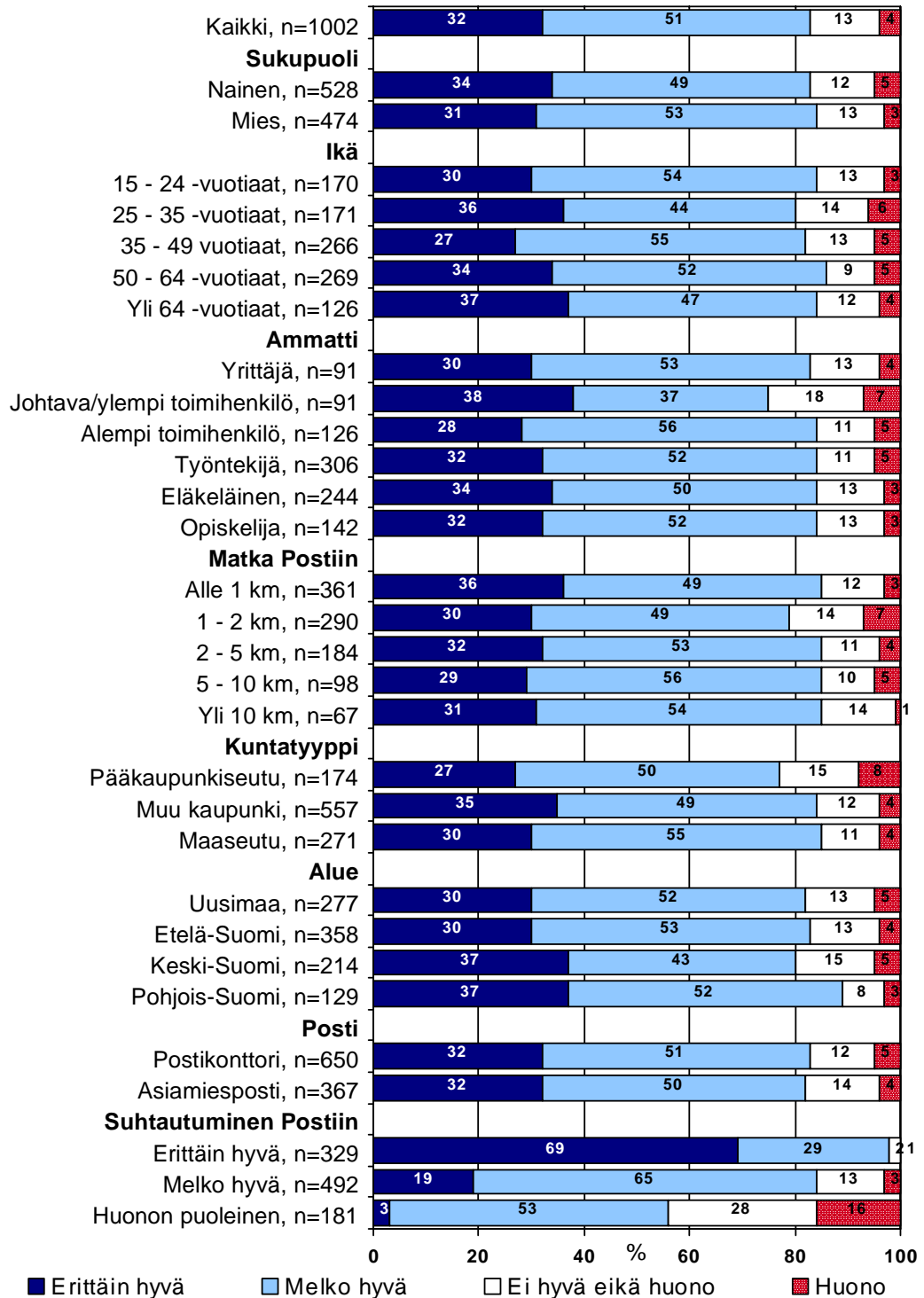
Kuvio 3.15. Kirjelähetysten kulkunopeus



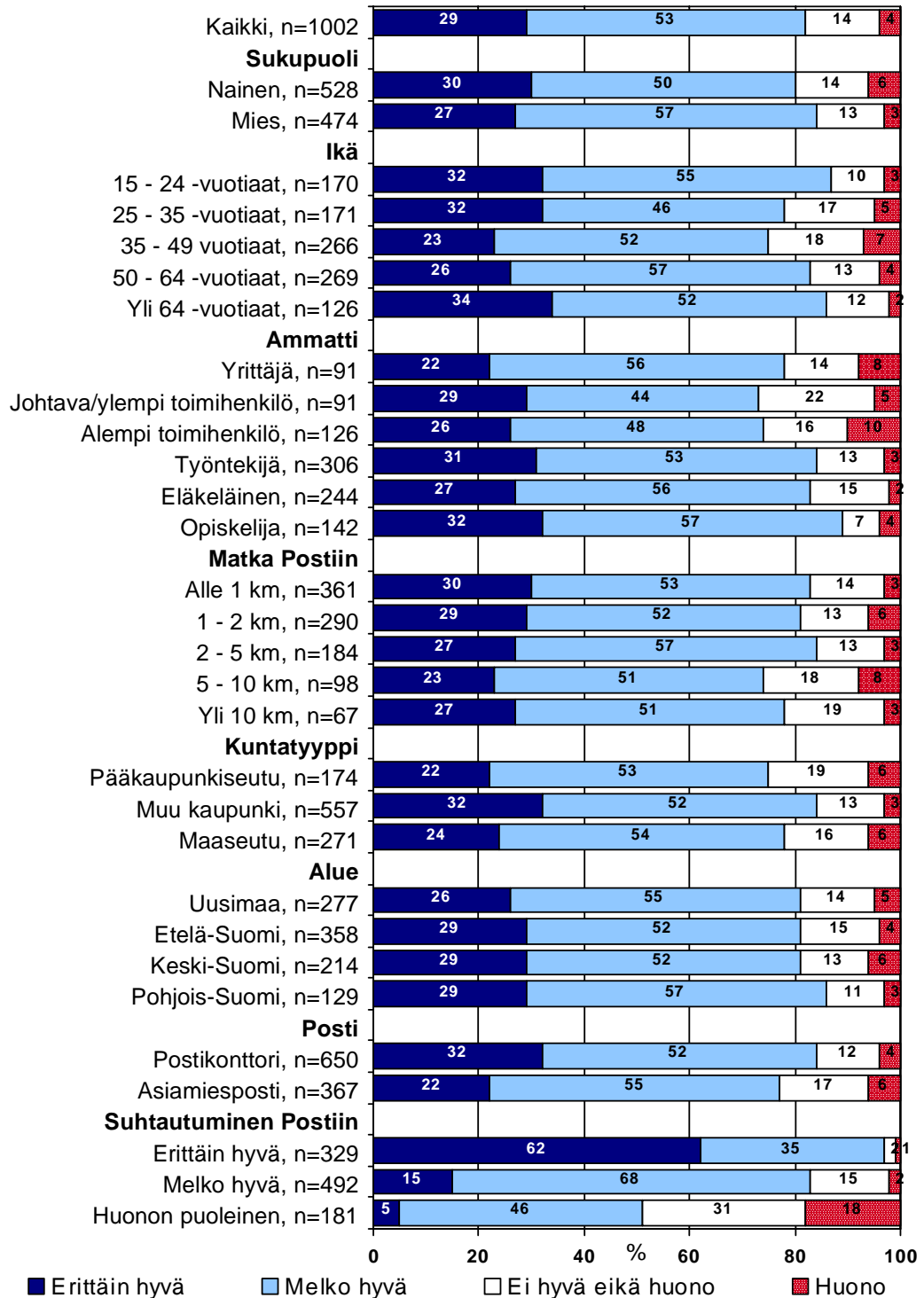
Kuvio 3.16. Arviot postitoimipisteissä saatavasta palvelusta



Kuvio 3.17. Yleisarvosana postitoimipisteiden palvelusta

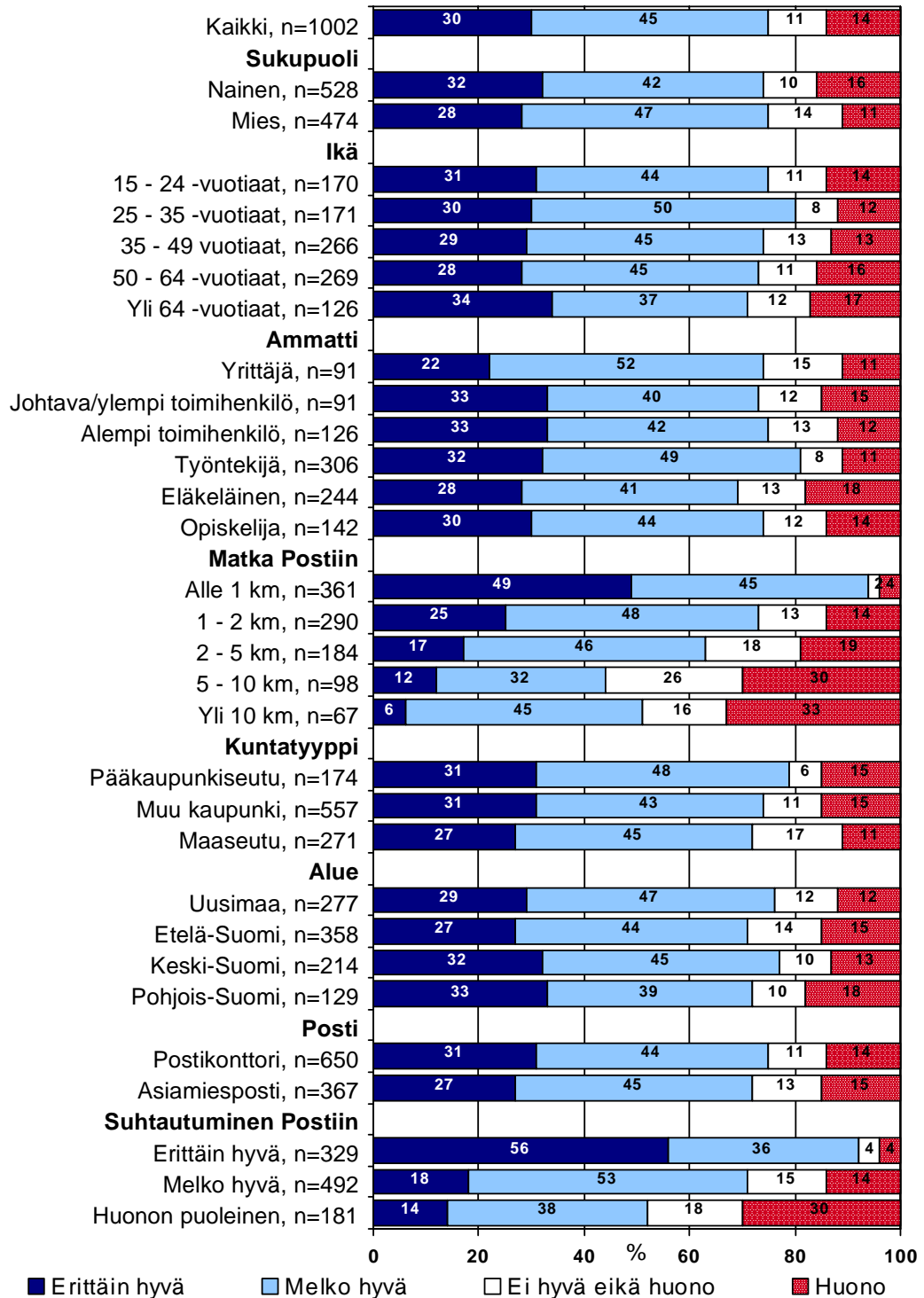


Kuvio 3.18. Asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito ja tehokkuus

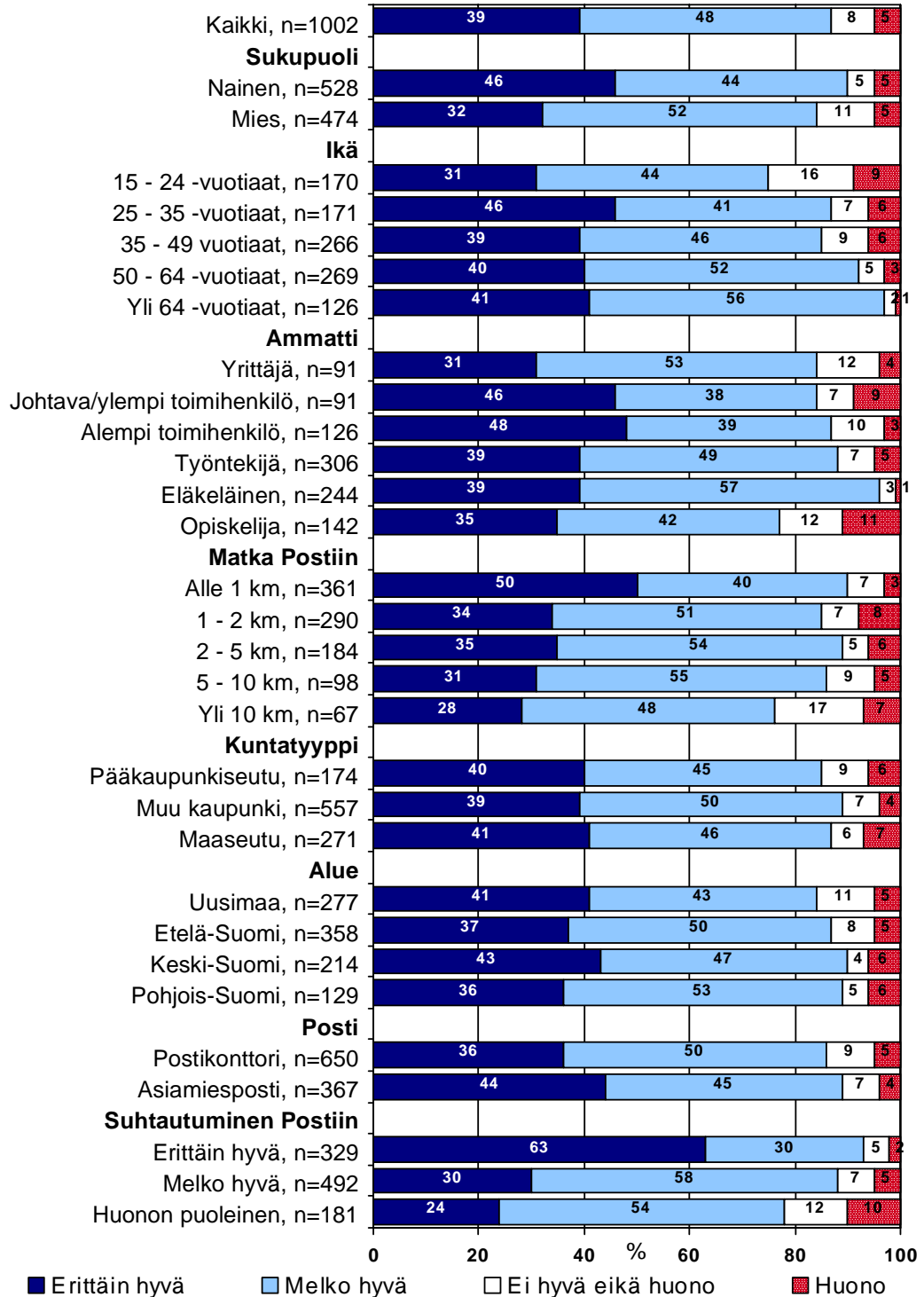




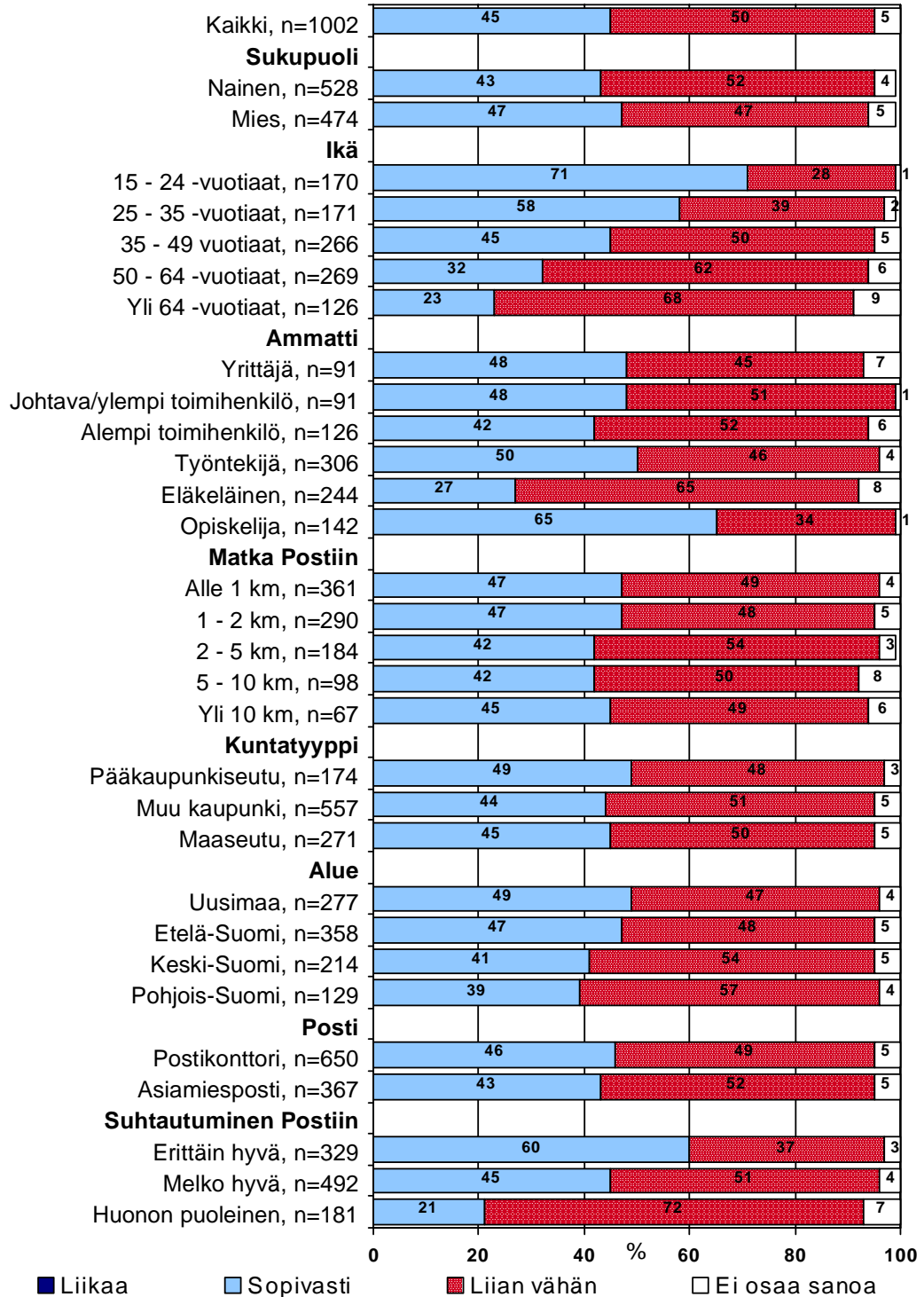
Kuvio 3.19. Postitoimipisteiden sijainti



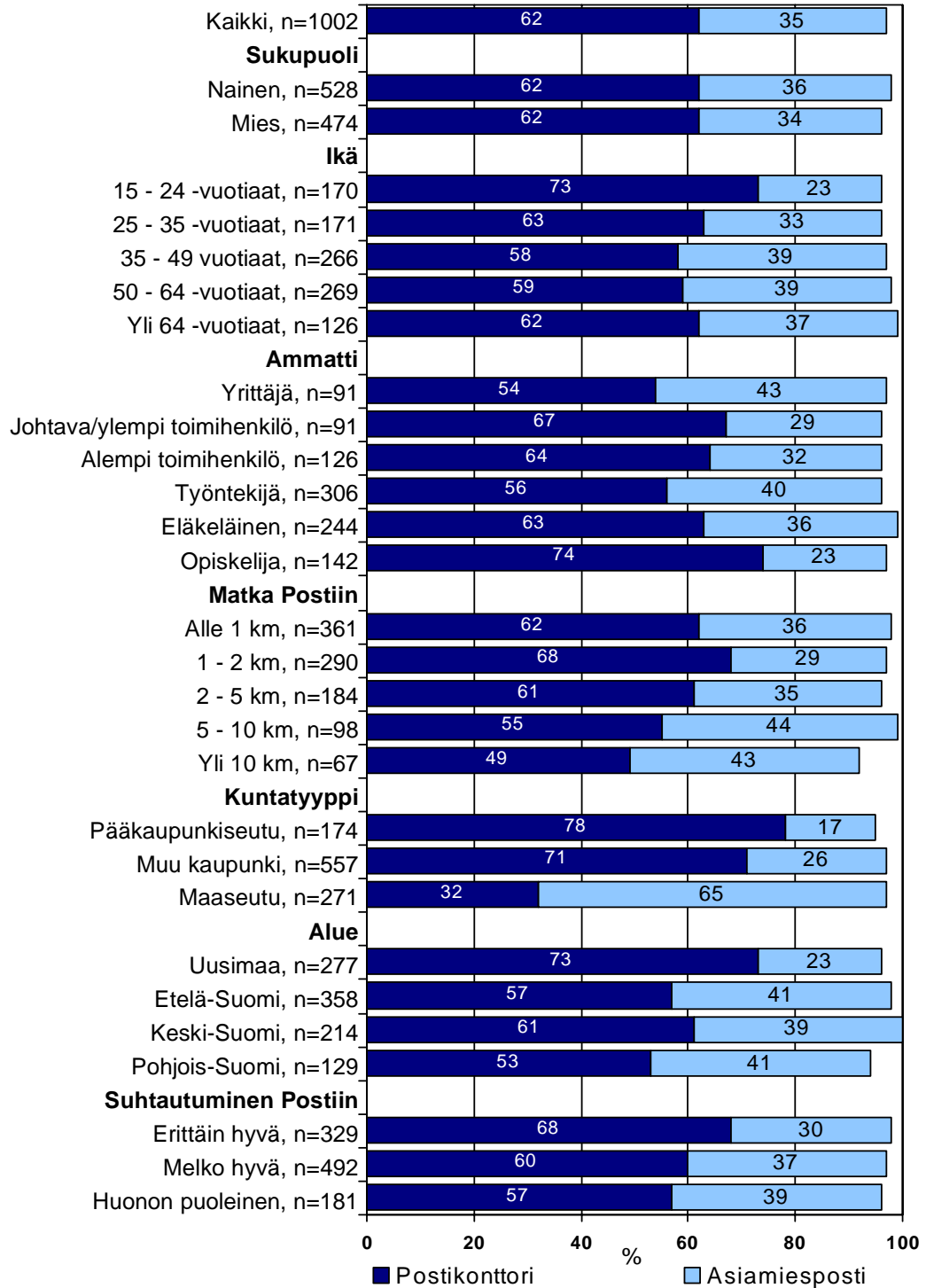
Kuvio 3.20. Postitoimipisteiden aukioloaikojen sopivuus



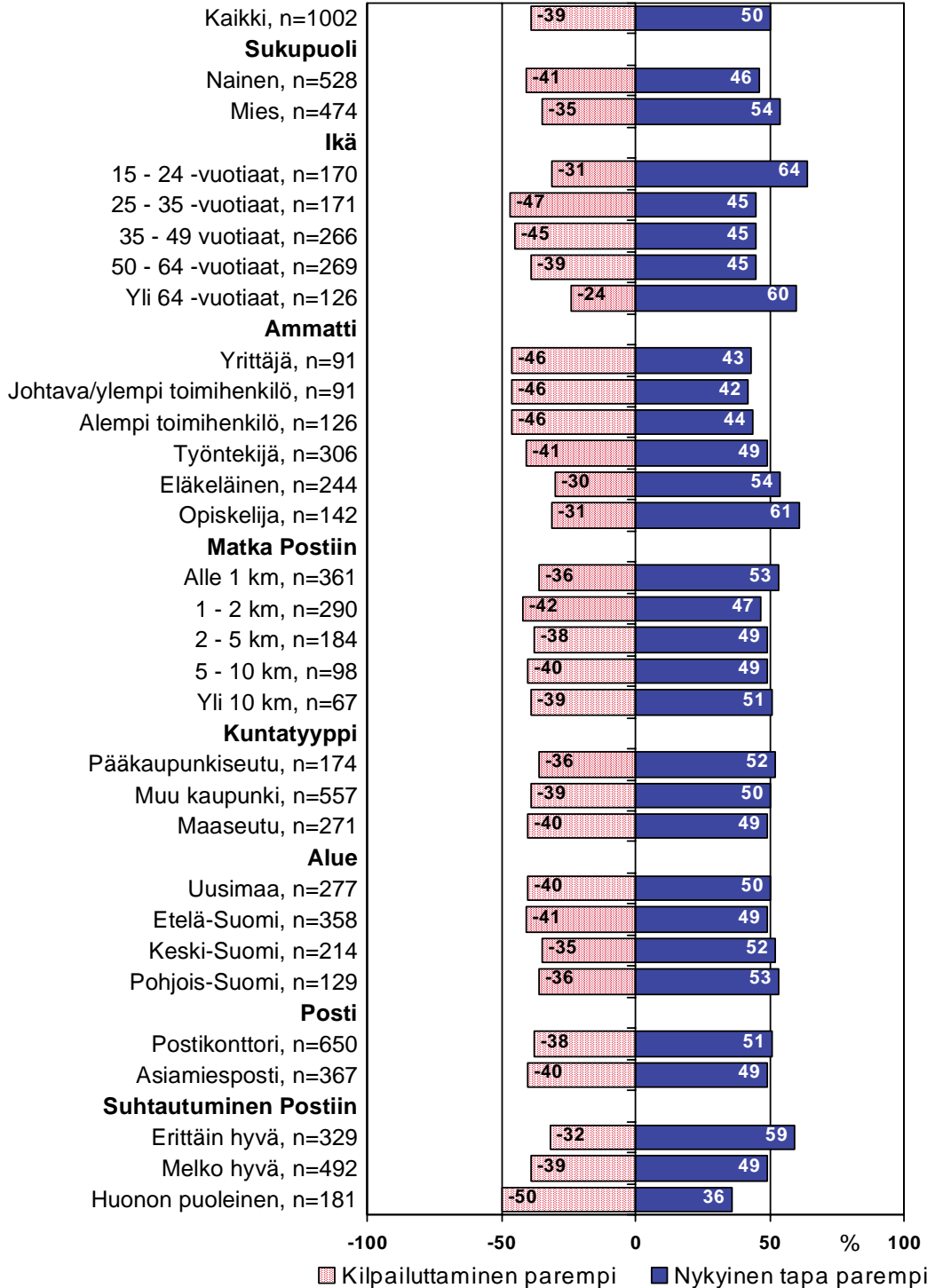
Kuvio 3.21. Postitoimipisteiden lukumäärä Suomessa



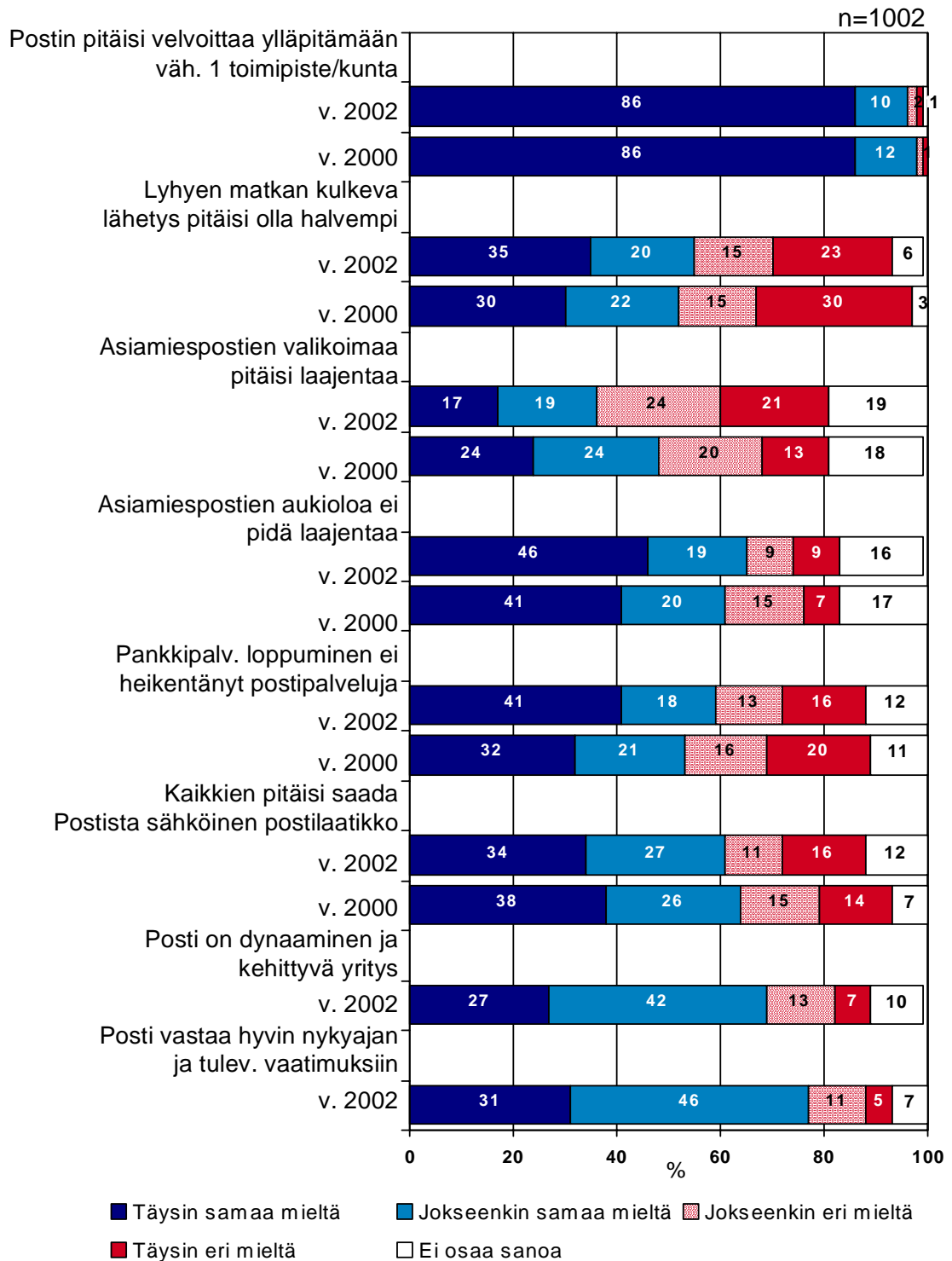
Kuvio 3.22. Eniten käytetty toimipiste



Kuvio 3.23. Käsitukset postitoiminnan kilpailuttamisesta



Kuvio 3.24. Suhtautuminen postitoimintaa koskeviin ehdotuksiin



### 3.8 Yksityisten nykyinen ja toivottu postinjakeluaika

Yksityistaloudet saavat postinsa huomattavasti useammin myöhään, klo 9 jälkeen kuin yritykset. Siitä huolimatta yksityisistä yhtä suuri osa on tyytyväinen saamaansa palveluun. Ne, jotka toivovat muutosta postinkantoaikaan, haluaisivat saada postin joko klo 9 tai klo 10 paikkeilla.

**Taulukko 3.6. Yksityisten nykyinen ja toivottu postinjakeluaika (%)**

---

<i>Posti jaetaan...</i>	
Postilaatikkoon	69
Postiluukusta sisälle	31
<i>Mihin aikaan posti jaetaan</i>	
Ennen klo 9:ää	4
Klo 9 paikkeilla	7
Klo 10 paikkeilla	22
Klo 11 paikkeilla	26
Klo 11 jälkeen	38
<i>Onko ajankohta hyvä, vai pitäisikö postin tulla aikaisemmin tai myöhemmin</i>	
Ajankohta on hyvä	72
Pitäisi tulla aikaisemmin	26
Pitäisi tulla myöhemmin	0
<i>Jos ajankohta ei ole hyvä, niin mikä olisi sopiva aika</i>	
Ennen klo 9:ää	17
Klo 9 paikkeilla	29
Klo 10 paikkeilla	30
Klo 11 paikkeilla	10
Klo 11 jälkeen	5

---

### 3.9 Yksityisten postitoimipisteet, toimipisteiden määrä

Kaksi kolmannesta käyttää tällä hetkellä postikonttoria ja yksi kolmannes asiamiespostia. Yksityisvastaajat ovat hieman useammin kuin yritykset sitä mieltä, että postitoimipaikkoja on Suomessa liian vähän.

**Taulukko 3.7. Talouksien eniten käyttämä postitoimipiste (%)**

---

Postikonttori	62
Asiamiesposti	35
Molempia yhtä paljon	3

---

**Taulukko 3.8. Yksityisten suhtautuminen postitoimipisteiden määrään (%)**

<i>Postitoimipisteitä on Suomessa...</i>	
Liikaa	0
Liian vähän	50
Sopivasti	45
Ei osaa sanoa	5

### 3.10 Postipalveluiden mahdollinen kilpailuttaminen

Yksityisvastaajat ovat maltillisempia postipalveluiden kilpailuttamista koskevassa kysymyksessä, selvä enemmistö kannattaa nykyistä menettelytapaa. Tämän kysymyksen jälkeen vastaajille esitettiin kahdeksan ajateltavissa olevaa seurausta kilpailuttamisesta ja heitä pyydettiin jokaisesta sanomaan, olisiko kilpailulla niihin myönteinen vaikutus, kielteinen vaikutus vai ei mitään vaikutusta. Vaikka yksityisvastaajien enemmistö ei kilpailua kannata, uskoisivat he kuitenkin varsin yleisesti, että kilpailulla olisi myönteisiä vaikutuksia. Eri vastaajaryhmien tuloksia vertailtaessa havaitaan sellainen erikoinen seikka, että naiset uskovat huomattavasti useammin postikilpailun myönteisiin vaikutuksiin kuin miehet. Ero näiden ryhmien välillä on hyvinkin huomattava, jopa yli 20 prosenttiyksikköä. Myös nuoret vastaajat ovat taipuvaisia uskomaan kilpailun myönteisiin vaikutuksiin.

**Taulukko 3.9. Yksityisten suhtautuminen postipalveluiden kilpailuttamiseen (%)**

<i>Kumpi on parempi menettelytapa, nykyinen vai kilpailu, jossa postipalveluita tarjoaisi useampi kuin yksi yritys</i>	
Nykyinen tapa on parempi	50
Kilpailu on parempi	39
Ei osaa sanoa	11

**Taulukko 3.10. Yksityisten arviot postitoiminnan kilpailuttamisen vaikutuksista**

Jos postitoiminta olisi kilpailunalaista, minkälaisia vaikutuksia sillä olisi seuraaviin asioihin (%)	Myönteinen vaikutus	Kielteinen vaikutus	Ei vaikutusta	Ei osaa sanoa
Postipalvelun hintoihin	72	9	12	6
Postitoiminnan yleiseen palvelutasoon	50	21	18	11
Pienten paikkakuntien palvelutasoon	49	23	14	14
Suurten paikkakuntien palvelutasoon	57	9	22	12
Lähetysten nopeuteen, varmuuteen	33	22	31	14
Toimipisteiden tuotevalikoimaan	52	9	25	14
Postitoimipisteiden riittävyys	60	10	15	15
Vastaajan oman paikkakunnan palveluun	46	13	31	10



### 3.11 Yksityisten suhtautuminen ajankohtaisiin kysymyksiin

Vastaajille esitettiin kahdeksan väittämämuotoista lausetta lähinnä ajankohtaisista kysymyksistä (kuvio 3.24.). Näihin vastaajat saivat ottaa kantaa normaalin asenneasteikon avulla. Asteikon avulla vastaajat saivat kunkin aiheen kohdalla sanoa, olivatko he asiaasta "täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä".

Esitettyjen aiheiden joukossa oli yksi, jolle saatiin yksityisiltäkin lähes täydellinen kannatus. 96 % vastaajista on samaa mieltä siitä, että "on hyvä että posti on velvoitettu ylläpitämään vähintään yhtä postikonttoria tai asiamiespostia jokaisessa Suomen kunnassa."

Yleensä ottaen vastaajaryhmien välillä ei ole väittämätuloksissa kovin suuria eroja. Poikkeuksen muodostavat Postiin positiivisesti, neutraalisti tai negatiivisesti suhtautuvien vastaajien ryhmät. Postiin ennakolta myönteisesti suhtautuvat ovat hyvin vakuuttuneita siitä, että Posti on dynaaminen ja kehittyvä yritys, joka pystyy hyvin vastaamaan tulevaisuuden vaatimuksiin. Postiin ennakolta negatiivisesti suhtautuvat eivät tätä ajatusta hyväksy.

### 3.12 Uusien palveluiden käyttö ja niihin tutustuminen

Vastaajille esitettiin kuusi uutta postitoimintaan liittyvää palvelua, joista useimmat ovat sähköisiä. Näistä kysyttiin, oliko niitä käytetty tai oliko niihin muuten tutustuttu. Tulokset on esitetty taulukossa 3.11.

**Taulukko 3.11. Uusien palveluiden käyttö ja tunteminen yksityistalouksissa (%)**

Seuraavia Postin palveluita on	käytetty	tutustuttu	Ei tunneta
Postin sähköinen e-Kirje tai e-Kortti	7	16	77
Pakettien kotiinkuljetus Keltaisella kuljetuksella	25	34	40
Postin sähköinen palvelukanava Netposti	4	13	83
Postin www-sivut	15	21	64
Mobiili tilauspalvelu Easy-pick	0	2	97
Muut Postin mobiilipalvelut	1	0	99

### 3.13 Sähköisten viestien käyttö

Vastaajista 73 prosentilla on käytössään tietokone ja 61 prosentilla on käytössä sähköpostiyhteys. Matkapuhelin on sitä vastoin lähes jokaisella. Näillä sähköisillä viestimillä arvioitiin saatavan ja lähetettävän yksityisluontoisia viestejä taulukon 3.12. mukaisesti.

#### **Taulukko 3.12. Yksityisten suhtautuminen sähköisiin viestintävälineisiin**

---

<i>Käytössä on (%)</i>	
Tietokone	74
Sähköpostiyhteys	60
Matkapuhelin	92
<i>Sähköpostiyhteydellä viestejä (kpl)</i>	
Vastaanotetaan viikossa keskimäärin	14
Lähetetään viikossa keskimäärin	11
<i>Matkapuhelimella viestejä (kpl)</i>	
Vastaanotetaan viikossa keskimäärin	12
Lähetetään viikossa keskimäärin	12
<i>Onko sähköisten viestien käyttö vähentänyt perinteisiä kirjeitä (%)</i>	
On vähentänyt	49
Ei ole vähentänyt	47
Ei osaa sanoa	4
<i>Arvio sähköisten viestien määrän kehityksestä (%)</i>	
Sähköiset viestit lisääntyvät	37
Suhde pysyy ennallaan	57
Sähköiset viestit vähenevät	2
Ei osaa sanoa	4

---

Jotta näiden lukujen merkitys postipalvelujen kannalta saataisiin oikeisiin mittasuhteisiin, voidaan todeta, että yksityisten sähköpostiviestien kokonaismäärä on noin 26.7 milj. kappaletta viikossa ja kännykkäviestien kokonaismäärä koko maassa on noin 40.3 milj. kappaletta viikossa. Näihin arvioihin on otettu mukaan vain lähetetyt viestit.

Puolet vastaajista on sitä mieltä, että sähköisten viestimien käyttö on heidän kohdallaan vähentänyt perinteisten kirjeiden määrää. Sähköisten viestien oletetaan lisääntyvän tulevaisuudessa.

### 3.14 Postin arvostus vuosina 1996-2002

Oheisista Postin palvelujen arvioinnin vuosivertailukuvioista 3.1. 3.6. 3.11. 3.16. voidaan nähdä, että yksityisten kansalaisten suhtautumisessa Postiin ilmeni vuosina 1998-2000 heikkenevä trendi, joka saattoi saada alkunsa konttoriverkoston supistamispäätöksistä sekä mahdollisesti myös Postin pankkitoiminnan lakkaamisesta ja muista sen kaltaisista asioista. Tänä vuonna tämä laskeva trendi on katkennut, ja Postin arvostuksen taso on paranemassa. Yksityisten kohdalla eivät erot ole yhtä johdonmukaisia kuin yrityksillä, vaan tulokset heittelevät hieman.

## 4 YHTEENVETO TULOKSISTA

### 4.1 Yritykset ja julkisen sektorin toimipaikat

Klusterianalyysin avulla on voitu todeta, että yritys vastaajat jakautuvat optimaalisesti kolmeen ryhmään sillä tavoin, että tyytyväisimpään ryhmään (Posti on useimmissa asioissa erittäin hyvä), tuli 35 % yrityksistä. Toiseen ryhmään, jolle tunnusomaista on keskimääräinen tyytyväisyys (Posti on melko hyvä), tuli 50 % yrityksistä. Kolmanteen ryhmään, joka on kriittisempi (Posti on huononpuoleinen), tuli 15 % yrityksistä.

Kriittiseen ryhmään kuuluvat vastaajat antavat postipalvelulle heikompia arvosanoja kaikista asioista. Kriittisyys näkyy myös päätöksissä ja toiminnassa. Kriittiseen ryhmään kuuluvat yritykset käyttävät paljon muita enemmän postin kanssa kilpailevia kuljetusorganisaatioita.

Kriittiseen ryhmään kuuluvat kannattavat myös muita huomattavasti voimakkaammin postipalvelujen kilpailuttamista, johon myöhemmin esille tulevassa kysymyksessä tarjottiin mahdollisuus ottaa kantaa. Kriittiset vastaajat eivät myöskään usko Postin kehittymiseen tai dynaamisuuteen yrityksenä. Kun Postiin kriittisesti suhtautuvat asiakkaat ovat tällä tavoin kaikkeen tyytymättömiä, ei heidän vastauksistaan juurikaan pysty erottamaan alkuperäisiä tyytymättömyyden aiheita

Kuljetusvolyymi vaihtelee yritysryhmittäin melkoisesti. Pienimpien ja suurimpien yritysten välillä on postinkuljetuskustannuksissa erittäin suuri ero. Kuljetusvolyymin suuruus onkin koko tässä tutkimuksessa kaikkein merkittävin yritysten taustatieto, joka selittää monia postitoiminnan asiakaspalveluun liittyviä mielipiteitä. Suurilla postittajilla on ankarammat vaatimukset palvelun suhteen. Suurpostittajat ovat heikommin sitoutuneita Postin asiakkaina, käyttävät enemmän muiden organisaatioiden palveluita ja kannattavat selvästi useammin haastattelussa kysyttyä mahdollista postitoiminnan kilpailuttamista.

Noin puolet yrityksistä (49 %) sanoo käyttävänsä ainoastaan Postia. Muita organisaatioita käyttävät yritykset käyttävät useimmiten Matkahuollon, kuljetusliikkeiden ja kuriirifirmojen palveluja. Sellaiset yritykset, jotka käyttävät uskollisesti Postin palveluita, ovat palveluihin tyytyväisempiä ja arvostavat Postin toiminnan korkeammalle.

Muita organisaatioita käyttävät yritykset kuluttavat kuitenkin keskimäärin 61 % euro-määräisestä kuljetusvolyymistaan Postissa. Muiden kuljetusorganisaatioiden käyttö on runsainta niiden yritysten joukossa, joilla on yleensä suurin kuljetusvolyymi.

Kokonaistuloksen mukaan postitoiminta saa parhaan tuloksensa toimipisteiden aukioloaikojen sopivuudesta. Tämä ominaisuus arvostetaan ehkä näin korkealle sen vuoksi, että sillä ei ole kovin suurta merkitystä yrityksille. Muita erittäin hyvän keskimääräisen arvosanan tuottaneita ominaisuuksia ovat postinjakajien ammattitaito ja kirjelähetysten kulkunopeus.

Yritykset antavat Postille erittäin hyviä arvosanoja sellaisista ominaisuuksista, joista Posti on esittänyt niin vahvat näytöt, että niitä ei voi epäillä, kuten esimerkiksi kuljetusnopeudesta tai henkilöstön ammattitaidosta jne. Heikompia arvosanoja Postille annetaan

kaikista hintoihin liittyvistä asioista ja sitten sellaisista ominaisuuksista, joita on helppo arvostella, kuten yrityksen johtamisen tasosta ja mainonnan tarkoituksenmukaisuudesta.

Yritysten suhtautumisessa postitoimintaan ilmeni vuosina 1998-2000 heikkenevä trendi, joka sai mahdollisesti alkunsa konttoriverkoston supistamis päätöksistä sekä mahdollisesti myös Postin pankkitoiminnan lakkaamisesta ja muista sen kaltaisista asioista. Tänä vuonna tämä arvostuksen laskeva trendi on kuitenkin katkennut, ja postitoiminnan arvostuksen taso on palaamassa vuoden 1996 tasolle tai ainakin hyvin lähelle sitä.

#### 4.2 Kotitaloudet

Vastaajat jakautuivat optimaalisesti kolmeen ryhmään sillä tavoin, että tyytyväisimpään ryhmään (Posti on useimmissa asioissa erittäin hyvä), tuli 37 % vastaajista. Toiseen ryhmään, jolle tunnusomaista on keskimääräinen tyytyväisyys (Posti on melko hyvä), tuli 50 % vastaajista. Kolmanteen ryhmään, joka on kriittisempi (Posti on huononpuoleinen), tuli 13 % vastaajista.

Postitoiminta saa parhaat arvonsansa kummallakin sektorilla samoista palvelutekijöistä. Parhaan arvonsaan Posti saa toimipisteiden aukioloaikojen riittävydestä. Seuraavaksi korkeimmat arvonsaat yksityissektorilla on annettu lähetysten perille tulosta vähingoittumattomina, kirjelähetysten kulkunopeudesta ja postitoiminnan luotettavuudesta.

Myös heikoimmat arvonsaat yksityisellä ja yrityssectorilla samoista ominaisuuksista ja yhtä suurilla pistekeskisarvoilla: postitoiminnan johtaminen, lähetysten hintatason sopivuus ja postipalveluiden hinta-laatusuhde.

Yksityisellä sektorilla on vastaajaryhmien välisiä eroja havaittavissa paljon vähemmän kuin yrityssectorilla. Vastaajien nuorin ikäryhmä on lähes jokaisen ominaisuuden kohdalla keskimääräistä suosiollisempi. Muutaman ominaisuuden kohdalla nuorin ryhmä eroaa vanhemmista jopa merkitsevällä tavalla.

Yksityisten kansalaisten suhtautumisessa postitoimintaan ilmeni vuosina 1998-2000 heikkenevä trendi, joka saattoi saada alkunsa konttoriverkoston supistamis päätöksistä sekä mahdollisesti myös Postin pankkitoiminnan lakkaamisesta ja muista sen kaltaisista asioista. Tänä vuonna tämä laskeva trendi on katkennut, ja Postin arvostuksen taso on paranemassa. Yksityisten kohdalla eivät erot ole yhtä johdonmukaisia kuin yrityksillä, vaan tulokset heittelevät hieman.

**LIITE 1****Kirje-, lehti- ja pakettikuljetusten käyttö toimipaikoissa****Taulukko 1. Yritysten arvio kuljetuskustannuksista vuodessa**

Kuljetuskustannukset vuodessa toimipaikoissa	Toimi- paikkoja	Keskimäärin euroa / v	Yhteensä milj. euroa / v
<b>Toimiala</b>			
Teollisuus	37367	3741	137,6
Kauppa	49452	2735	134,2
Palvelut	37168	3558	130,2
Julkinen sektori	8314	2584	21,3
<b>Työntekijöitä</b>			
Alle 10 henkilöä	110914	1658	183,9
10-19 henkilöä	8593	5738	49,3
20-49 henkilöä	7427	8163	60,6
Yli 50 henkilöä	5366	24133	129,5
Kaikki yritykset	132300	3250	423,3

**Taulukko 2. Kuljetuskustannusten jakautuminen Postille ja muille kilpaileville yrityksille**

Kuljetuskustannukset vuodessa	Yhteensä milj.euroa	Kilpailijoiden osuus%	Kilpailijoille milj.euroa	Postin Osuus
<b>Toimiala</b>				
Teollisuus	137,6	42,1	58,6	79,0
Kauppa	134,2	40,4	55,2	79,0
Palvelut	130,2	30,9	41,2	89,0
Julkinen sektori	21,3	38,7	8,2	13,1
<b>Työntekijöitä</b>				
Alle 10 henkilöä	183,9	40,0	79,9	104,0
10-19 henkilöä	49,3	42,2	22,6	26,7
20-49 henkilöä	60,6	27,6	18,1	42,5
Yli 50 henkilöä	129,5	30,3	42,6	86,9
Kaikki yritykset	423,3	38,8	163,2	260,1

## LIITE 2

## Yritysten arvostukset Postille ja postipalvelulle asteikkokeskiarvoina vuonna 2002

Postin ja postipalvelun arvostukset Asteikolla 1-5	Kaik- ki	Toimiala				Käyttää enint.	
		Teol- lisuus	Kau- ppa	Palve- lut	Julki- kinen sektori	Posti- kont- toria	Asia- Mies- postia
Yleisarvosana maamme postitoiminnasta	3,69	3,66	3,61	3,79	3,93	3,77	3,48
Postitoiminnan johtaminen	3,26	3,12	3,32	3,35	3,25	3,34	3,18
Postitoiminnan luotettavuus	4,03	4,13	3,92	4,07	4,04	4,04	3,98
Postitoiminnan yleinen laatu ja ammattitaito	3,93	3,85	3,90	3,99	4,16	3,98	3,79
Postitoiminnan nykyaikaisuus/kehittäminen	3,76	3,75	3,71	3,81	3,95	3,80	3,67
Käyttäjien tarpeiden/toiveiden huomioiminen	3,47	3,38	3,45	3,48	3,94	3,43	3,48
Postimainonnan aktiivisuus	3,54	3,51	3,53	3,54	3,83	3,53	3,55
Postimainonnan tarkoituksenmukaisuus	3,29	3,32	3,25	3,24	3,66	3,26	3,30
Postipalveluiden hinta-laatusuhde	3,26	3,22	3,10	3,49	3,42	3,31	3,23
Postipalveluiden valikoiman riittävyys	3,98	4,01	3,90	3,99	4,39	3,97	3,93
Yleisarvosana postinjakelulle	3,92	4,01	3,78	4,00	4,09	3,88	3,94
Postijakajien ammattitaito	4,13	4,21	4,05	4,10	4,39	4,08	4,20
Postinjakelun täsmällisyys	4,00	4,06	3,90	4,07	3,98	3,95	4,09
Ajankohta, jolloin posti jaetaan toimipaikk.	3,96	4,00	3,82	4,08	4,11	3,93	3,91
Yleisarvosana kirje- ja pakettiliikenteelle	3,83	3,87	3,73	3,90	3,91	3,81	3,74
Kirjelaatikoiden sijainti toimipaikan kannalta	3,86	3,62	3,84	4,05	4,31	3,95	3,70
Kirjelaatikoiden tyhjennysajat	3,68	3,50	3,63	3,83	4,15	3,67	3,68
Asioinnin sujuvuus postitoimipisteessä	3,69	3,58	3,61	3,91	3,59	3,71	3,59
Posti- ja kirjelähetysten hinnoittelun selkeys	3,56	3,53	3,43	3,70	3,82	3,51	3,63
Postilähetysten hintatason sopivuus	3,27	3,37	3,14	3,28	3,52	3,24	3,36
Lähetysten perilletulo vahingoittumattomana	3,96	4,02	3,83	4,03	4,17	3,92	4,03
Lähetysten toimittam. oikeaan osoitteeseen	3,93	3,90	3,88	3,98	4,15	3,99	3,80
Lähetysten perille tulo ilmoitetussa ajassa	3,91	3,90	3,84	3,95	4,13	3,97	3,79
Kirjelähetysten kulkunopeus	4,12	4,26	3,97	4,11	4,34	4,12	4,13
Pakettilähetysten kulkunopeus	3,93	4,03	3,91	3,81	4,09	3,96	3,91
Yleisarvosana postitoimipisteissä palvelulle	3,93	3,94	3,82	4,07	3,86	3,95	3,85
Asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito/tehokk.	3,91	3,91	3,85	4,04	3,73	3,98	3,80
Havaittujen virheiden/ongelmien ratkaisem.	3,66	3,59	3,66	3,69	3,82	3,64	3,70
Postitoimipisteiden sijainti	3,88	3,64	3,90	4,08	3,96	3,97	3,84
Postitoimipisteiden aukioloaikojen sopivuus	4,23	4,17	4,18	4,35	4,31	4,26	4,23
Asioinnin nopeus/sujuvuus postitoimipist.	3,84	3,89	3,75	3,96	3,57	3,85	3,82
Postitoimipisteen viihtyvyys/tilan riittävyys	3,84	3,87	3,76	3,89	3,96	3,94	3,69
Neuvonta/opasteiden taso postitoimipaikassa	3,98	3,91	3,97	4,03	4,10	4,08	3,89
Toimipisteissä tarjottavien tuott. riittävyys	4,05	3,99	4,01	4,13	4,22	4,18	3,85
Tuotteiden hinta suhteessa niiden laatuun	3,69	3,64	3,69	3,68	3,98	3,65	3,72
Postitoimipisteiden lukumäärä maassamme	2,86	2,77	2,90	2,91	2,88	2,87	2,77

Postin ja postipalvelun arvosanat Asteikolla 1-5  jatkoa	Henkilökuntaa				Kuntatyyppi		
	Alle 10 henk.	10-19 henk.	20- 49 henk	Yli 50 henk.	Pääkau- punki- seutu	Muu kau- punki	Kunta
Yleisarvosana maamme postitoiminnasta	3,68	3,74	3,79	3,80	3,73	3,76	3,56
Postitoiminnan johtaminen	3,25	3,29	3,36	3,34	3,19	3,33	3,22
Postitoiminnan luotettavuus	4,04	4,02	3,90	3,90	3,99	4,05	4,02
Postitoiminnan yleinen laatu ja ammattitaito	3,94	3,81	3,90	3,95	3,89	3,97	3,90
Postitoiminnan nykyaikaisuus ja kehittäminen	3,77	3,58	3,77	3,85	3,73	3,79	3,75
Käyttäjien tarpeiden/toiveiden huomioiminen	3,46	3,46	3,55	3,66	3,30	3,55	3,48
Postimainonnan aktiivisuus	3,54	3,64	3,56	3,54	3,57	3,55	3,52
Postimainonnan tarkoituksenmukaisuus	3,28	3,32	3,30	3,51	3,14	3,34	3,33
Postipalveluiden hinta-laatusuhde	3,26	3,41	3,11	3,29	3,10	3,37	3,23
Postipalveluiden valikoiman riittävyys	3,97	4,07	4,00	4,06	3,96	4,03	3,93
Yleisarvosana postinjakelulle	3,91	3,96	4,03	4,03	3,81	3,93	4,00
Postijakajien ammattitaito	4,14	4,08	4,12	4,09	4,03	4,11	4,23
Postinjakelun täsmällisyys	4,02	3,80	3,93	3,99	4,02	3,92	4,08
Ajankohta, jolloin posti jaetaan toimipaikkaan	3,95	3,92	4,05	4,27	3,83	4,00	4,00
Yleisarvosana kirje- ja pakettiliikenteelle	3,81	3,93	3,81	4,00	3,73	3,91	3,79
Kirjelaatikoiden sijainti toimipaikan kannalta	3,89	3,74	3,67	3,38	3,75	3,96	3,79
Kirjelaatikoiden tyhjennysajat	3,70	3,59	3,55	3,49	3,51	3,65	3,83
Asioiden sujutus postitoimipisteessä	3,69	3,62	3,71	3,66	3,40	3,76	3,78
Posti- ja kirjelähetysten hinnoittelun selkeys	3,55	3,63	3,57	3,57	3,37	3,58	3,66
Postilähetysten hintatason sopivuus	3,27	3,31	3,17	3,19	3,12	3,41	3,18
Lähetysten perille tulo vahingoittumattomana	3,96	3,98	4,04	3,92	3,81	4,00	4,02
Lähetysten toimittam. oikeaan osoitteeseen	3,93	4,01	3,84	3,89	3,86	3,93	3,99
Lähetysten perille tulo ilmoitetussa ajassa	3,91	3,90	3,90	3,88	3,91	3,92	3,89
Kirjelähetysten kulkunopeus	4,12	4,17	3,98	4,11	4,15	4,09	4,12
Pakettilähetysten kulkunopeus	3,92	4,03	3,89	4,01	3,95	3,98	3,85
Yleisarvosana postitoimipisteissä palvelulle	3,93	3,93	3,92	3,78	3,72	4,01	3,96
Asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito/tehokk.	3,94	3,71	3,86	3,76	3,71	3,99	3,95
Havaittujen virheiden/ongelmien ratkaisem.	3,66	3,62	3,67	3,65	3,50	3,63	3,80
Postitoimipisteiden sijainti	3,91	3,77	3,76	3,68	3,76	3,96	3,85
Postitoimipisteiden aukioloaikojen sopivuus	4,23	4,29	4,31	4,11	4,16	4,24	4,27
Asioiden nopeus/sujutus postitoimipist.	3,86	3,76	3,78	3,63	3,55	3,94	3,90
Postitoimipisteiden viihtyvyys ja tilan riittävyys	3,86	3,86	3,76	3,62	3,56	3,90	3,96
Neuvonta/opasteiden taso postitoimipaikassa	4,02	3,78	3,85	3,65	3,74	4,06	4,03
Toimipisteissä tarjottavien tuott. riittävyys	4,08	3,94	3,94	3,80	3,91	4,17	3,98
Tuotteiden hinta suhteessa niiden laatuun	3,71	3,65	3,56	3,47	3,50	3,75	3,74
Postitoimipisteiden lukumäärä maassamme	2,84	2,92	3,21	2,85	2,74	2,83	3,00



Postin ja postipalvelun arvosanat Asteikolla 1-5  jatkoa	Kaikki	Kuljetuskustannukset			Suhtautuminen Postiin		
		Yli 10000 euroa	1000- 9999 euroa	Alle 1000 euroa	Erittäin hyvä	Melko hyvä	Huonon- puoleinen
Yleisarvosana maamme postitoiminnasta	3,69	3,62	3,64	3,72	4,11	3,69	2,71
Postitoiminnan johtaminen	3,26	3,23	3,14	3,32	3,60	3,19	2,74
Postitoiminnan luotettavuus	4,03	3,74	4,08	4,04	4,41	4,04	3,10
Postitoiminnan yleinen laatu ja ammattitaito	3,93	3,91	3,84	3,97	4,37	3,87	3,06
Postitoiminnan nykyaikaisuus ja kehittäminen	3,76	3,82	3,71	3,78	4,16	3,76	2,84
Käyttäjien tarpeiden/toiveiden huomioiminen	3,47	3,30	3,34	3,55	4,15	3,38	2,18
Postimainonnan aktiivisuus	3,54	3,58	3,36	3,62	3,91	3,47	2,94
Postimainonnan tarkoituksenmukaisuus	3,29	3,45	3,12	3,35	3,69	3,34	2,19
Postipalveluiden hinta-laatusuhde	3,26	3,28	3,08	3,34	3,85	3,20	2,12
Postipalveluiden valikoiman riittävyys	3,98	3,94	3,87	4,04	4,42	3,88	3,30
Yleisarvosana postinjakelulle	3,92	4,07	3,84	3,94	4,17	3,97	3,19
Postijakajien ammattitaito	4,13	4,01	3,96	4,22	4,34	4,09	3,77
Postinjakelun täsmällisyys	4,00	3,95	3,98	4,01	4,25	3,96	3,54
Ajankohta, jolloin posti jaetaan toimipaikkaan	3,96	4,00	3,89	3,99	4,34	3,94	3,17
Yleisarvosana kirje- ja pakettiliikenteelle	3,83	3,81	3,86	3,81	4,17	3,82	3,05
Kirjelaatikoiden sijainti toimipaikan kannalta	3,86	4,02	3,58	3,96	4,29	3,75	3,28
Kirjelaatikoiden tyhjennysajat	3,68	3,83	3,62	3,69	4,07	3,52	3,32
Asioiden sujuvuus postitoimipisteessä	3,69	3,75	3,52	3,75	4,21	3,55	2,94
Posti- ja kirjelähetysten hinnoittelun selkeys	3,56	3,34	3,41	3,65	4,06	3,43	2,83
Postilähetysten hintatason sopivuus	3,27	3,05	3,11	3,36	3,91	3,15	2,16
Lähetysten perille tulo vahingoittumattomana	3,96	3,74	4,02	3,96	4,37	3,92	3,13
Lähetysten toimittam. oikeaan osoitteeseen	3,93	4,01	4,00	3,89	4,19	3,88	3,51
Lähetysten perille tulo ilmoitetussa ajassa	3,91	3,94	4,01	3,86	4,39	3,76	3,28
Kirjelähetysten kulkunopeus	4,12	4,06	4,23	4,07	4,63	4,02	3,26
Pakettilähetysten kulkunopeus	3,93	3,93	4,00	3,90	4,45	3,77	3,25
Yleisarvosana postitoimipisteissä palvelulle	3,93	3,91	3,88	3,95	4,43	3,79	3,22
Asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito/tehokk.	3,91	3,92	3,67	4,02	4,42	3,79	3,13
Havaitujen virheiden/ongelmien ratkaisem.	3,66	3,56	3,56	3,71	4,16	3,50	2,99
Postitoimipisteiden sijainti	3,88	3,61	3,84	3,93	4,49	3,67	3,16
Postitoimipisteiden aukioloaikojen sopivuus	4,23	4,37	4,25	4,21	4,63	4,06	3,86
Asioiden nopeus/sujuvuus postitoimipist.	3,84	3,94	3,72	3,88	4,39	3,66	3,16
Postitoimipisteen viihtyvyys ja tilan riittävyys	3,84	3,86	3,84	3,84	4,31	3,68	3,28
Neuvonta/opasteiden taso postitoimipaikassa	3,98	3,82	3,79	4,08	4,51	3,81	3,30
Toimipisteissä tarjottavien tuott. riittävyys	4,05	3,96	4,06	4,06	4,54	3,89	3,45
Tuotteiden hinta suhteessa niiden laatuun	3,69	3,49	3,56	3,77	4,23	3,47	3,19
Postitoimipisteiden lukumäärä maassamme	2,86	2,63	3,03	2,82	3,30	2,78	2,11

## LIITE 3

## Yksityisten arvosanat Postille, postipalvelulle asteikkokeskiarvoina vuonna 2002

Postin ja postipalvelun arvosanat Asteikolla 1-5	Sukupuoli		Ikäryhmä				
	Nai- nen	Mies	15-24 v	25-34 v	35-49 v	50-64 v	Yli 65 v
Yleisarvosana maamme postitoiminnasta	3,69	3,73	4,07	4,03	3,54	3,52	3,57
Postitoiminnan johtaminen	3,23	3,31	3,60	3,40	3,13	3,12	3,28
Postitoiminnan luotettavuus	4,08	4,16	4,33	4,24	3,98	4,05	4,10
Postitoiminnan yleinen laatu ja ammattitaito	3,96	4,05	4,09	4,14	3,94	3,92	4,01
Postitoiminnan nykyaikaisuus ja kehittäminen	3,67	3,66	4,08	3,97	3,59	3,44	3,42
Käyttäjien tarpeiden/toiveiden huomioiminen	3,46	3,51	3,86	3,91	3,29	3,18	3,49
Postimainonnan aktiivisuus	4,03	3,97	4,03	3,97	4,01	3,98	4,05
Postimainonnan tarkoituksenmukaisuus	3,61	3,56	3,75	3,68	3,51	3,51	3,57
Postipalveluiden hinta-laatusuhde	3,24	3,35	3,50	3,49	3,19	3,24	3,06
Yleisarvosana postinjakelulle	3,98	3,97	4,21	4,07	3,82	3,86	4,06
Postijakajien ammattitaito	4,02	3,97	3,85	3,97	4,01	3,94	4,31
Postinjakelun täsmällisyys	3,84	3,88	4,02	3,97	3,78	3,80	3,82
Ajankohta, jolloin posti jaetaan teille	3,89	3,83	4,03	3,97	3,72	3,79	3,95
Yleisarvosana kirje- ja pakettiliikenteelle	3,94	3,92	4,08	3,97	3,91	3,88	3,87
Kirjelaatikoiden sijainti teidän kannaltanne	3,93	3,82	4,04	3,92	3,80	3,87	3,77
Kirjelaatikoiden tyhjennysajat	3,83	3,77	3,98	3,88	3,70	3,71	3,87
Posti- ja kirjelähetysten hinnoittelun selkeys	3,54	3,49	3,57	3,43	3,38	3,60	3,61
Postilähetysten hintatason sopivuus	3,17	3,39	3,49	3,38	3,18	3,24	3,13
Lähetysten perille tulo vahingoittumattomana	4,17	4,18	4,21	4,32	4,05	4,14	4,22
Lähetysten toimittaminen oikeaan osoitteeseen	4,04	4,10	4,03	4,10	4,07	3,98	4,24
Lähetysten perille tulo ilmoitetussa ajassa	3,99	4,05	4,00	4,22	3,96	3,94	4,02
Kirjelähetysten kulkunopeus	4,15	4,16	4,21	4,36	4,08	4,06	4,13
Pakettilähetysten kulkunopeus	3,93	3,90	3,92	4,12	3,98	3,82	3,74
Yleisarvosana postitoimipisteissä palvelulle	4,08	4,11	4,00	4,09	4,05	4,13	4,20
Asiakaspalveluhöston ammattitaito/tehokk	4,01	4,09	4,11	4,03	3,93	4,05	4,20
Havaittujen virheiden/ongelmien ratkaisem.	3,63	3,66	3,68	3,62	3,63	3,67	3,61
Postitoimipisteiden sijainti omalta kannaltanne	3,80	3,86	3,97	3,93	3,83	3,73	3,75
Postitoimipisteiden aukioloaikojen sopivuus	4,28	4,07	3,92	4,21	4,14	4,26	4,37
Asioiden nopeus/sujuvuus postitoimipisteessä	3,89	3,91	3,81	3,92	3,79	3,96	4,04
Postitoimipisteen viihtyisyys ja tilan riittävyys	3,68	3,79	3,77	3,73	3,70	3,72	3,76
Neuvonta/opasteiden taso postitoimipaikassa	3,89	3,87	3,88	3,90	3,81	3,90	3,94
Toimipisteissä tarjottavien tuott. riittävyys	4,15	4,05	4,13	4,16	4,07	4,03	4,24
Tuotteiden hinta suhteessa niiden laatuun	3,64	3,66	3,77	3,79	3,53	3,65	3,55

Postin ja postipalvelun arvosanat Asteikolla 1-5	Matka Postiin					Käyttää enit.	
	Alle 1 km	1...2 km	3...5 km	5...10 km	Yli 10 km	Posti- kont- tori	Asia- posti
jatkoa							
Yleisarvosana maamme postitoiminnasta	3,80	3,67	3,73	3,61	3,49	3,74	3,64
Postitoiminnan johtaminen	3,22	3,27	3,28	3,32	3,42	3,30	3,23
Postitoiminnan luotettavuus	4,15	4,11	4,12	4,01	4,12	4,12	4,11
Postitoiminnan yleinen laatu ja ammattitaito	4,04	3,93	4,07	3,99	3,98	4,02	3,96
Postitoiminnan nykyaikaisuus ja kehittäminen	3,70	3,58	3,73	3,71	3,65	3,71	3,61
Käyttäjien tarpeiden/toiveiden huomioiminen	3,49	3,50	3,45	3,49	3,53	3,57	3,36
Postimainonnan aktiivisuus	4,00	3,95	3,97	4,21	3,95	3,96	4,07
Postimainonnan tarkoituksenmukaisuus	3,61	3,54	3,55	3,67	3,65	3,58	3,60
Postipalveluiden hinta-laatusuhde	3,32	3,28	3,24	3,40	3,14	3,25	3,36
Yleisarvosana postinjakelulle	4,19	3,90	3,90	3,78	3,63	4,00	3,90
Postijakajien ammattitaito	4,00	3,95	3,94	4,15	4,05	3,92	4,13
Postinjakelun täsmällisyys	3,93	3,78	3,85	3,97	3,70	3,81	3,96
Ajankohta, jolloin posti jaetaan teille	4,02	3,88	3,87	3,60	3,23	3,91	3,77
Yleisarvosana kirje- ja pakettiliikenteelle	3,99	3,96	3,94	3,88	3,56	3,95	3,90
Kirjelaatikoiden sijainti teidän kannaltanne	4,11	3,91	3,71	3,53	3,47	3,90	3,83
Kirjelaatikoiden tyhjennysajat	3,88	3,84	3,62	3,89	3,58	3,81	3,78
Posti- ja kirjelähetysten hinnoittelun selkeys	3,50	3,55	3,38	3,64	3,53	3,52	3,49
Postilähetysten hintatason sopivuus	3,29	3,32	3,22	3,28	3,14	3,27	3,29
Lähetysten perille tulo vahingoittumattomana	4,22	4,15	4,24	4,10	3,98	4,16	4,19
Lähetysten toimittaminen oikeaan osoitteeseen	4,10	4,11	4,02	3,88	4,14	4,05	4,09
Lähetysten perille tulo ilmoitetussa ajassa	4,10	3,98	4,01	3,90	3,91	4,00	4,03
Kirjelähetysten kulkunopeus	4,28	4,08	4,08	4,10	4,02	4,18	4,09
Pakettilähetysten kulkunopeus	3,99	3,88	3,85	3,93	3,81	3,94	3,86
Yleisarvosana postitoimipisteissä palvelulle	4,15	3,98	4,13	4,11	4,12	4,09	4,09
Asiakaspalveluhenkilöstön ammattitait./tehokk	4,09	4,01	4,10	3,94	4,00	4,12	3,92
Havaittujen virheiden/ongelmien ratkaisem.	3,70	3,55	3,68	3,60	3,67	3,66	3,63
Postitoimipisteiden sijainti omalta kannaltanne	4,38	3,80	3,54	3,18	2,77	3,89	3,70
Postitoimipisteiden aukioloaikojen sopivuus	4,34	4,03	4,23	4,14	3,88	4,13	4,27
Asioiden nopeus/sujuvuus postitoimipisteessä	3,96	3,83	3,78	4,00	4,02	3,90	3,91
Postitoimipisteen viihtyisyys ja tilan riittävyys	3,77	3,64	3,76	3,71	3,91	3,88	3,47
Neuvonta/opasteiden taso postitoimipaikassa	3,90	3,80	4,05	3,81	3,81	3,93	3,79
Toimipisteissä tarjottavien tuott. riittävyys	4,15	4,06	4,20	4,07	3,91	4,21	3,91
Tuotteiden hinta suhteessa niiden laatuun	3,74	3,60	3,63	3,69	3,37	3,65	3,64

Postin ja postipalvelun arvosanat Asteikolla 1-5	Kaikki	Postikustannukset			Suhtautuminen Postiin		
		Yli 50 euro	50-20 euro	Alle 20 euro	Erit- täin hyvä	Mel- ko hyvä	Huon- puo- leinen
jatkoa							
Yleisarvosana maamme postitoiminnasta	3,71	3,69	3,73	3,69	4,24	3,64	2,51
Postitoiminnan johtaminen	3,27	3,28	3,27	3,26	3,64	3,19	2,57
Postitoiminnan luotettavuus	4,12	4,09	4,06	4,21	4,49	4,05	3,36
Postitoiminnan yleinen laatu ja ammattitaito	4,00	3,97	3,98	4,06	4,40	3,94	3,16
Postitoiminnan nykyaikaisuus ja kehittäminen	3,67	3,65	3,65	3,72	4,11	3,58	2,80
Käyttäjien tarpeiden/toiveiden huomioiminen	3,49	3,51	3,47	3,49	4,13	3,31	2,38
Postimainonnan aktiivisuus	4,00	4,04	3,88	4,11	4,29	3,86	3,74
Postimainonnan tarkoituksenmukaisuus	3,59	3,61	3,58	3,59	3,96	3,44	3,13
Postipalveluiden hinta-laatu -suhde	3,29	3,24	3,29	3,33	3,83	3,05	2,70
Yleisarvosana postinjakelulle	3,97	3,99	3,96	3,98	4,51	3,94	2,63
Postijakajien ammattitaito	4,00	4,10	3,96	3,97	4,25	3,91	3,61
Postinjakelun täsmällisyys	3,86	3,96	3,79	3,90	4,34	3,73	3,04
Ajankohta, jolloin posti jaetaan teille	3,86	3,87	3,80	3,93	4,39	3,75	2,82
Yleisarvosana kirje- ja pakettiliikenteelle	3,93	3,96	3,92	3,94	4,30	3,84	3,26
Kirjelaatikoiden sijainti teidän kannaltanne	3,88	3,84	3,87	3,92	4,33	3,79	2,96
Kirjelaatikoiden tyhjennysajat	3,80	3,76	3,80	3,85	4,28	3,65	3,08
Posti- ja kirjelähetysten hinnoittelun selkeys	3,51	3,60	3,47	3,51	4,01	3,34	2,79
Postilähetysten hintatason sopivuus	3,27	3,30	3,23	3,31	3,83	3,07	2,51
Lähetysten perille tulo vahingoittumattomana	4,17	4,21	4,11	4,22	4,50	4,01	3,87
Lähetysten toimittaminen oikeaan osoitteeseen	4,07	4,13	4,01	4,08	4,45	3,94	3,50
Lähetysten perille tulo ilmoitetussa ajassa	4,01	3,96	3,99	4,08	4,34	3,94	3,38
Kirjelähetysten kulkunopeus	4,15	4,14	4,14	4,18	4,58	4,05	3,33
Pakettilähetysten kulkunopeus	3,91	3,87	3,94	3,91	4,29	3,81	3,24
Yleisarvosana postitoimipisteissä palvelulle	4,09	4,08	4,13	4,05	4,60	3,91	3,38
Asiakaspalveluhöystön ammattitaito, tehokk.	4,05	4,01	4,00	4,13	4,51	3,89	3,39
Havaittujen virheiden, ongelmien ratkaisem.	3,64	3,66	3,69	3,59	4,04	3,53	3,00
Postitoimipisteiden sijainti omalta kannaltanne	3,83	3,78	3,80	3,89	4,39	3,65	2,97
Postitoimipisteiden aukioloaikojen sopivuus	4,18	4,19	4,15	4,21	4,51	4,06	3,73
Asioiden nopeus/sujuvuus postitoimipisteessä	3,90	3,90	3,88	3,92	4,39	3,74	3,15
Postitoimipisteen viihtyisyys ja tilan riittävyys	3,73	3,61	3,69	3,85	4,24	3,55	3,01
Neuvonta/opasteiden taso postitoimipaikassa	3,88	3,88	3,85	3,91	4,40	3,71	3,07
Toimipisteissä tarjottavien tuott. riittävyys	4,11	4,11	4,10	4,11	4,50	3,96	3,54
Tuotteiden hinta suhteessa niiden laatuun	3,65	3,75	3,62	3,62	4,13	3,47	3,02

**LIITE 4****Haastattelulomake yrityksille, julkisen sektorin toimipaikoille  
IRORESEARCH**

Olen Tutkimustoimisto IROResearch Oy:stä. Me olemme saaneet tehtäväksi mielipidetutkimuksen postipalveluista päättävässä asemassa olevien henkilöiden keskuudessa. Oletteko Te yrityksessänne / toimipaikassanne mukana vastaamassa postipalveluiden käyttöä koskevista suunnitelmista ja päätöksistä vai olisiko joku toinen henkilö paremmin perillä tästä aiheesta (Haastattelu tehdään sopivalle henkilölle) Saisinko esittää kysymykset Teillekin?

A Miten yrityksenne / toimipaikkanne on järjestänyt postin noudon ja viennin? Mikä seuraavista kuvaa parhaiten yrityksenne tilannetta tällä hetkellä?

## LUETTELE 1-5

- 1 Nouto- ja hakupalvelusopimus Postin kanssa
- 2 Nouto- ja hakupalvelusopimus jonkin muun kanssa
- 3 Saapuva posti normaalissa päiväkannossa ja lähtevä viedään itse postitoimipisteeseen
- 4 Saapuva noudetaan itse postilokerosta ja lähtevä viedään itse postitoimipisteeseen
- 5 Muu tapa, mikä? \_\_\_\_\_
- 6 Yritys ei käytä postipalveluja
- 7 Ei osaa sanoa

B Meidän pitäisi mitoitaa yrityksenne/toimipaikkanne lähtevän kirje-, paketti- ja lehtiliikenteen suuruus. Minä luettelen peräkkäin joitakin lähetyslajeja, sanokaa jokaisesta lähetetäänkö Teiltä sellaisia ja jos lähetetään, niin kuinka monta kappaletta viikossa keskimäärin.

LUETTELE:	Lähetetään	Kappaleita viikossa
Ykkös- tai kakkosluokan kirjeitä	1	_____
Osoitteellisia joukkokirjeitä	2	_____
Osoitteettomia lähetyksiä	3	_____
Postin Multikirjeitä, e-Kirjeitä	4	_____
Pikakirjeitä, pikalähetyksiä	5	_____
Kirjattuja tai vakuutettuja lähet.	6	_____
Postiennakkolähetyksiä	7	_____
Paketteja, kappaletavaraa	8	_____
Lehtiä	9	_____
Kuriiri- tai lähettikirjeitä muita kuin Postin kautta	11	_____

C Käyttääkö yrityksenne/toimipaikkanne tässä liikenteessä Postin lisäksi jotain muita kuljetusorganisaatioita? (JOS KÄYTTÄÄ) Mitä muita kuljetusorganisaatioita käytetään?

- 1 Lähettiyritys
- 2 Matkahuolto, linja-autot
- 3 VR, rautatiet
- 4 Transpoint, Kiitolinja, Cargo Express, kuorma-autot
- 5 DHL, TNT, ASG, muu kuriiriyritys
- 6 Muu kuljetusorganisaatio
- 7 Ei käytetä muita kuin Postia

D Kuinka suuret ovat tietonne tai arvionne mukaan yrityksenne/toimipaikkanne yhteenlasketut kirjeiden, lehtien ja pakettien kuljetuskustannukset euroissa vuodessa?

\_\_\_\_\_ EUROA                      1 Ei osaa sanoa

E (JOS JOTAIN MUITA KUIN POSTIA KÄYTETÄÄN) Kuinka suuri prosentuaalinen osuus lähtevän liikenteen kustannuksista menee likimäärin tälle / näille muille kuljetusorganisaatioille?

Likimäärin \_\_\_\_\_ pros.

1 Kun ajattelette eri postipalveluja, niin arveletteko yrityksenne käyttävän lähitulevaisuudessa niitä nykyistä...

LUETTELE 1-5

- 1 Enemmän
- 2 Vähemmän vai
- 3 Saman verran kuin nykyisin
- 4 Ei osaa sanoa

2 Kun ajattelette postitoimintaa maassamme yleensä, minkä yleisarvosanan annatte sille?

LUETTELE 1-5

- 1 Erittäin hyvä
- 2 Melko hyvä
- 3 Ei hyvä eikä huono
- 4 Melko huono
- 5 Erittäin huono
- 6 Ei osaa sanoa

3 Luettelen Teille seuraavaksi eräitä postitoimintaan liittyviä asioita. Kertokaa, kuinka hyvänä tai huonona pidätte niitä.

**VAIHTOEHDOT:**

- 1 Erittäin hyvä
- 2 Melko hyvä
- 3 Ei hyvä eikä huono
- 4 Melko huono
- 5 Erittäin huono
- 6 Ei osaa sanoa

- Postitoiminnan johtaminen.
- Postitoiminnan luotettavuus.
- Postitoiminnan yleinen laatu ja ammattitaito.
- Postitoiminnan nykyaikaisuus ja kehittäminen.
- Käyttäjien tarpeiden ja toiveiden huomioiminen postitoiminnassa.
- Postimainonnan aktiivisuus.
- Postimainonnan tarkoituksenmukaisuus yritysasiakkaan kannalta.
- Postipalvelujen hinta-laatusuhde.
- Postipalvelujen valikoiman riittävyys.

**JOS POSTI JAETAAN SUORAAN YRITYKSEEN, VAIHTOEHDOT 1,2,3 TAI 5 KYSYMYKSESSÄ A**

4 Mihin aikaan päivästä posti jaetaan teille? Sanokaa likimääräinen kelloaika. Onko tämä ajankohta hyvä vai pitäisikö postin mieluiten tulla aikaisemmin vai myöhemmin? (Jos aikaisemmin/myöhemmin) Mihin aikaan postin pitäisi olla jaeltuna?

Posti jaetaan klo \_\_\_\_\_

**AJANKOHTA ON**

- 1 Hyvä
- 2 Pitäisi tulla aikaisemmin
- 3 Pitäisi tulla myöhemmin

**PAREMPI AJANKOHTA**

Posti jaettaisiin klo \_\_\_\_\_

5 Ajatelkaa seuraavaksi postinjakelua yleensä. Minkä yleisarvosanan annatte sille?

**LUETTELE 1-5**

- 1 Erittäin hyvä
- 2 Melko hyvä
- 3 Ei hyvä eikä huono
- 4 Melko huono
- 5 Erittäin huono
- 6 Ei osaa sanoa

6 Luettelon Teille seuraavaksi eräitä postinjakeluun liittyviä asioita, Kertokaa, kuinka hyvänä tai huonona pidätte niitä.

VAIHTOEHDOT:

- 1 Erittäin hyvä
- 2 Melko hyvä
- 3 Ei hyvä eikä huono
- 4 Melko huono
- 5 Erittäin huono
- 6 Ei osaa sanoa

- Postinjakajien ammattitaito.
- Postinjakelun täsmällisyys eli se, että posti jaetaan joka päivä suurin piirtein samaan aikaan.
- Ajankohta, jolloin posti jaetaan yritykseenne.

7 Ajatelkaa seuraavaksi kirje- ja pakettiliikennettä yleensä. Minkä yleisarvosanan annatte sen toimivuudelle?

LUETTELE 1-5

- 1 Erittäin hyvä
- 2 Melko hyvä
- 3 Ei hyvä eikä huono
- 4 Melko huono
- 5 Erittäin huono
- 6 Ei osaa sanoa

8 Luettelen Teille seuraavaksi eräitä kirje- ja pakettiliikenteeseen liittyviä asioita. Kertokaa, kuinka hyvänä tai huonona pidätte niitä.

VAIHTOEHDOT:

- 1 Erittäin hyvä
- 2 Melko hyvä
- 3 Ei hyvä eikä huono
- 4 Melko huono
- 5 Erittäin huono
- 6 Ei osaa sanoa



## JOS 3,4 TAI 5 KYSYMYKSESSÄ A

- Kirjelaatikoiden sijainti yrityksenne kannalta.
- Kirjelaatikoiden tyhjennysajat yrityksenne kannalta.

## KAIKILTA

- Asioinnin sujuvuus postitoimipisteessä.
- Posti- ja kirjelähetysten hinnoittelun selkeys.
- Postilähetysten hintatason sopivuus.
- Lähetysten perille tulo vahingoittumattomana.
- Lähetysten toimittaminen oikeaan osoitteeseen.
- Lähetysten perille tulo ilmoitetussa ajassa.
- Kirjelähetysten kulkunopeus.
- Pakettilähetysten kulkunopeus.

9 Ajatelkaa seuraavaksi postitoimipisteissä annettavaa palvelua yleensä. Minkä yleisarvosanan annatte sille? Postitoimipisteillä tarkoitamme postikonttoreita ja asiamiesposteja.

## LUETTELE 1-5

- |   |                    |
|---|--------------------|
| 1 | Erittäin hyvä      |
| 2 | Melko hyvä         |
| 3 | Ei hyvä eikä huono |
| 4 | Melko huono        |
| 5 | Erittäin huono     |
| 6 | Ei osaa sanoa      |

## JOS 3 TAI 4 KYSYMYKSESSÄ A

9a Onko yrityksenne eniten käyttämä postitoimipiste postikonttori vai asiamiesposti?

- |   |               |
|---|---------------|
| 1 | Postikonttori |
| 2 | Asiamiesposti |
| 3 | Ei osaa sanoa |

### JOS EI 3 TAI 4 KYSYMYKSESSÄ A

10 Luettelen Teille seuraavaksi eräitä postitoimipisteiden asiakaspalveluun liittyviä asioita. Kertokaa, kuinka hyvänä tai huonona pidätte niitä.

#### VAIHTOEHDOT:

- 1 Erittäin hyvä
- 2 Melko hyvä
- 3 Ei hyvä eikä huono
- 4 Melko huono
- 5 Erittäin huono
- 6 Ei osaa sanoa

- Asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito ja tehokkuus.
- Havaitsemienne virheiden ja ongelmien ratkaiseminen.
- Asiakkaan neuvonta ja opasteiden taso postitoimipaikoissa.
- Postitoimipisteissä tarjottavien tuotteiden riittävyys.
- Näiden tuotteiden laatu.
- Tuotteiden hinta suhteessa niiden laatuun.
- Postitoimipisteiden lukumäärä maassamme.

### JOS 3,4 TAI 5 KYSYMYKSESSÄ A

10B Luettelen Teille seuraavaksi eräitä postitoimipisteiden asiakaspalveluun liittyviä asioita. Kertokaa, kuinka hyvänä tai huonona pidätte niitä. Ajatelkaa sitä postikonttoria tai asiamiespostia, jota yrityksenne käyttää eniten.

#### VAIHTOEHDOT:

- 1 Erittäin hyvä
- 2 Melko hyvä
- 3 Ei hyvä eikä huono
- 4 Melko huono
- 5 Erittäin huono
- 6 Ei osaa sanoa

- Asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito ja tehokkuus.
- Havaitsemienne virheiden ja ongelmien ratkaiseminen.
- Postitoimipisteiden sijainti yrityksenne kannalta.
- Postitoimipisteiden aukioloaikojen sopivuus yrityksenne kannalta.
- Asioinnin nopeus ja sujuvuus postitoimipisteessä.
- Postitoimipisteen viihtyisyys ja tilan riittävyys.
- Asiakkaan neuvonta ja opasteiden taso postitoimipaikoissa.
- Postitoimipisteissä tarjottavien tuotteiden riittävyys.
- Tuotteiden hinta suhteessa niiden laatuun.

11 Onko postitoimipisteitä Suomessa mielestänne liikaa, liian vähän vai sopivasti?

- 1 Liikaa
- 2 Liian vähän
- 3 Sopivasti
- 4 Ei osaa sanoa

12 Kumpi on mielestänne parempi menettelytapa, nykyinen, jossa vain yksi yritys tuottaa postipalvelut vai kilpailu, jossa useammat yritykset voisivat tarjota postipalveluita?

- 1 Nykyinen tapa on parempi
- 2 Kilpailu on parempi
- 3 Muu vastaus: \_\_\_\_\_
- 4 Ei osaa sanoa

13 Jos postitoiminta todella olisi Suomessa kilpailunalaista eli postipalveluja tarjoaisi useampi kuin yksi yritys, minkälaisia vaikutuksia arvelisitte tällä olevan?

VAIHTOEHDOT:

- 1 Myönteinen vaikutus
- 2 Kielteinen vaikutus
- 3 Ei vaikutusta
- 4 Ei osaa sanoa

- Postipalvelujen hintoihin.
- Entä postitoiminnan yleiseen palvelutasoon.
- Pienten paikkakuntien palvelutasoon.
- Suurten paikkakuntien palvelutasoon.
- Postilähetysten kulkunopeuteen ja varmuuteen.
- Postitoimipisteiden tuotevalikoimaan.
- Postitoimipisteiden riittävyteen asiakkaan kannalta.
- Edustamanne yrityksen toimintaan.

14 Seuraavaksi muutama postitoimintaan liittyvä väittämä. Sanokaa erikseen, kuinka samaa tai eri mieltä olette kunkin kanssa.

#### VAIHTOEHDOT

- 1 Täysin samaa mieltä
- 2 Jokseenkin samaa mieltä
- 3 Jokseenkin eri mieltä
- 4 Täysin eri mieltä
- 5 Ei osaa sanoa

- On hyvä, että Posti on velvoitettu ylläpitämään vähintään yhtä postikonttoria tai asiamiespostia jokaisessa Suomen kunnassa.
- Nykyisen yhtenäishinnoittelun sijasta järjestelmään pitäisi muuttaa siten, että lyhyen matkan kulkeva postilähetys maksaisi vähemmän kuin pitemmän kuljetuksen vaa-  
tiva.
- Asiamiespostien tuote- ja palveluvalikoimaa pitäisi laajentaa nykyisestä.
- Asiamiespostien aukioloaikoja ei ole syytä pidentää tämän hetkisestä.
- Pankkipalvelujen loppuminen posteista ei loppujen lopuksi ole heikentänyt posti-  
palvelujen tasoa.
- Postitoimintaa tulisi kehittää jatkossa siten, että kansalaiset voisivat halutessaan saada Postista edullisesti ja luotettavasti eräänlaisen sähköisen postilaatikon, jonka väli-  
tyksellä he voisivat esim. maksaa laskujaan tai täyttää veroilmoituksensa internetissä.
- Posti on dynaaminen ja kehittyvä yritys
- Posti vastaa hyvin nykyajan ja tulevaisuuden vaatimuksiin.

15 Nyt luettelen muutamia uudempia postiin liittyviä palveluita. Sanokaa jokaisesta, onko yrityksenne/toimipaikkanne käyttänyt kyseistä Postin palvelua tai tutustunut siihen muuten tai eikö sitä tunneta lainkaan.

	On käy- tetty	On tutus- tuttu	Ei tunneta lainkaan
Postin sähköinen Multikirje tai e-Kirje	1	2	3
Postin sähköinen palvelu- kanava Netposti	1	2	3
Postin www-sivut	1	2	3
Mobiili tilauspalvelu Easy-pick	1	2	3
Muut Postin mobiilipalvelut	1	2	3
Postin logistiikkapalvelut	1	2	3

16 Onko Teidän toimipaikassanne omat sähköpostiosoitteet kaikilla työntekijöillä tai asiakaspalveluhenkilöillä tai ainoastaan johdolla?

- 1 Kaikilla on omat sähköpostiosoitteet
- 2 Asiakaspalvelijoilla on
- 3 Vain johdolla on
- 4 Kenelläkään ei ole

17 Onko sähköpostin ja matkapuhelimen käyttö yrityksessänne/toimipaikassanne vähentänyt perinteisten kirjeiden lähettämistä ja vastaanottamista paljon, jonkin verran, vain vähän tai ei lainkaan? (Jos on vähentänyt) Voitteko arvioida, kuinka monta kirjelmähetystä vähennys on kuukautta kohti suunnilleen?

- 1 Vähentynyt paljon
  - 2 Vähentynyt jonkin verran
  - 3 Vähentynyt vain vähän
  - 4 Ei ole vähentynyt
- VÄHENTYNYT  
\_\_\_\_\_ Kirjettä kuukaudessa

18 Mikä näkemys Teillä on tulevista vuosista, lisääntykö sähköisten viestien määrää perinteisten kirjeiden kustannuksella, pysyykö niiden suhde ennallaan vai vähenevätkö sähköiset viestit?

- 1 Sähköiset viestit lisääntyvät
- 2 Suhde pysyy ennallaan
- 3 Sähköiset viestit vähenevät
- 4 Ei osaa sanoa

19 Tuleeko Teille mieleen jotain muita palveluita, mitä Posti voisi ottaa tehtäväkseen nykyisten lisäksi?

\_\_\_\_\_

LOPUKSI ERÄITÄ TAUSTAKYSYMYKSIÄ AINEISTON TILASTOLLISTA KÄSITTELYÄ VARTEN

T1 Mikä on yrityksenne/yhteisönne toimiala?

- 1 Teollisuus, energian tuotanto
- 2 Rakentaminen
- 3 Kauppa
- 4 Majoitus, ravitsemistoiminta
- 5 Kuljetus, varastointi, tietoliikenne
- 6 Rahoitus, vakuutus
- 7 Liike-elämän palvelut
- 8 Julkinen hallinto
- 9 Koulutus, terveydenhuolto
- 10 Muu, mikä?
- 11 Ei osaa sanoa

T2 Toimipaikkanne henkilökunnan lukumäärä?

- 1 1-4 työntekijää
- 2 5-10 työntekijää
- 3 11-49 työntekijää
- 4 50-149 työntekijää
- 5 150-249 työntekijää
- 6 250-500 työntekijää
- 7 Yli 500 työntekijää

T3 Onko yrityksellänne vain yksi vai useampia toimipaikkoja?

- 1 Vain yksi
- 2 Useampia

T4 Missä kunnassa (pää)toimipaikkanne sijaitsee? \_\_\_\_\_

- |   |                  |   |                 |
|---|------------------|---|-----------------|
| 1 | Pääkaupunkiseutu | 1 | Uusimaa         |
| 2 | Muu kaupunki     | 2 | Muu Etelä-Suomi |
| 3 | Kunta            | 3 | Keski-Suomi     |
|   |                  | 4 | Pohjois-Suomi   |

Muu Etelä-Suomi: Itä-Uusimaa, Varsinais-Suomi, Satakunta, Kanta-Häme, Pirkanmaa, Päijät-Häme, Kymenlaakso, Etelä-Karjala

Keski-Suomi: Etelä-Savo, Pohjois-Savo, Pohjois-Karjala, Keski-Suomi, Etelä-Pohjanmaa, Pohjanmaa

Pohjois-Suomi: Keski-Pohjanmaa, Pohjois-Pohjanmaa, Kainuu, Lappi

**LIITE 4**  
**Haastattelulomake yksityishenkilöille**  
**IRORESEARCH**

Olen Tutkimustoimisto IROResearch Oy:stä. Me olemme saaneet tehtäväksi mielipidetutkimuksen postipalveluista kansalaisten keskuudessa. Saisinko esittää kysymykset Teillekin?

A Aluksi kysyn Teidän ja taloutenne postipalveluiden käytön määrästä. Minä mainitsen muutamia lähetyslajeja peräkkäin, arvioikaa jokaisesta, kuinka paljon kyseisiä postilähetyksiä taloutenne tulee keskimäärin. Voitte käyttää seuraavia vaihtoehtoja.

LUETTELE VAIHTOEHDOT:	Yli 10 vkossa	1-10 vkossa	Muutam. kerran kk:ssa	Harvemmin	Ei juuri koskaan
Sanomalehtiä	1	2	3	4	5
Aikakauslehtiä	1	2	3	4	5
Kirjeitä tai kortteja	1	2	3	4	5
Paketteja	1	2	3	4	5
Pikalähetyksiä	1	2	3	4	5
Jotain muita lähetyksiä,	1	2	3	4	5
mitä: _____					

B Entä kuinka paljon Teidän taloudestanne lähetetään seuraavia postilähetyksiä keskimäärin? Voitte arvioida määrät käyttäen seuraavia vaihtoehtoja.

LUETTELE VAIHTOEHDOT:	Yli 10 vkossa	1-10 vkossa	Muutam. kerran kk:ssa	Harvemmin	Ei juuri koskaan
Kirjeitä tai kortteja	1	2	3	4	5
Paketteja	1	2	3	4	5
Pikalähetyksiä	1	2	3	4	5
Ulkomaanlähetyksiä	1	2	3	4	5
e-Kirjeitä, e-Kortteja	1	2	3	4	5
Muuta Postin sähköistä tai mobiilia palvelua	1	2	3	4	5
Jotain muita lähetyksiä,	1	2	3	4	5
mitä: _____					

C Kuinka usein Te itse asioitte postitoimipisteessä, siis Postin omassa konttorissa tai asiamiespostissa keskimäärin?

- 1 Viikoittain
- 2 1-3 kertaa kuukaudessa
- 3 1-5 kertaa puolessa vuodessa
- 4 Harvemmin
- 5 Ei juuri koskaan

D Voisitteko arvioida, kuinka paljon rahaa teillä kotona käytetään postipalveluiden ostoon vuodessa? Sanokaa likimääräinen euromäärä.

\_\_\_\_\_ euroa      1      Ei osaa sanoa

1 Kun ajattelette postitoimintaa maassamme yleensä, minkä yleisarvosanan annatte sille?

LUETTELE 1-5

- 1 Erittäin hyvä
- 2 Melko hyvä
- 3 Ei hyvä eikä huono
- 4 Melko huono
- 5 Erittäin huono
- 6 Ei osaa sanoa

2 Luettelen Teille seuraavaksi eräitä postitoimintaan liittyviä asioita. Kertokaa, kuinka hyvänä tai huonona pidätte niitä.

VAIHTOEHDOT:

- 1 Erittäin hyvä
- 2 Melko hyvä
- 3 Ei hyvä eikä huono
- 4 Melko huono
- 5 Erittäin huono
- 6 Ei osaa sanoa

- Postitoiminnan johtaminen.
- Postitoiminnan luotettavuus.
- Postitoiminnan yleinen laatu ja ammattitaito.
- Postitoiminnan nykyaikaisuus ja kehittäminen.
- Ihmisten tarpeiden ja toiveiden huomioiminen postitoiminnassa.
- Postimainonnan riittävyys.
- Postimainonnan tarkoituksenmukaisuus asiakkaan kannalta.
- Postipalvelujen hinta-laatusuhde.



3 Ajatelkaa seuraavaksi postinjakelua eli kotiin kantoa yleensä Minkä yleisarvosanan annatte sille?

LUETTELE 1-5

- 1 Erittäin hyvä
- 2 Melko hyvä
- 3 Ei hyvä eikä huono
- 4 Melko huono
- 5 Erittäin huono
- 6 Ei osaa sanoa

4 Jaetaanko Teidän postinne postilaatikkoon vai postiluukkuun?

- 1 Postilaatikkoon
- 2 Postiluukkuun
- 3 Postilokeroon
- 4 Muu, mikä? \_\_\_\_\_
- 5 Ei osaa sanoa

5 Mihin aikaan päivästä posti jaetaan teille? Sanokaa likimääräinen kelloaika. Onko tämä ajankohta hyvä vai pitäisikö postin mieluiten tulla aikaisemmin vai myöhemmin? (Jos aikaisemmin/myöhemmin) Mihin aikaan postin pitäisi olla jaeltuna?

Posti jaetaan klo \_\_\_\_\_

AJANKOHTA ON

- 1 Hyvä
- 2 Pitäisi tulla aikaisemmin
- 3 Pitäisi tulla myöhemmin

PAREMPI AJANKOHTA

Posti jaettaisiin klo \_\_\_\_\_

6 Luettelen Teille seuraavaksi eräitä postinjakeluun liittyviä asioita. Kertokaa, kuinka hyvänä tai huonona pidätte niitä.

VAIHTOEHDOT:

- 1 Erittäin hyvä
- 2 Melko hyvä
- 3 Ei hyvä eikä huono
- 4 Melko huono
- 5 Erittäin huono
- 6 Ei osaa sanoa

- Postinjakajien palveluhalu ja kohteliaisuus.
- Postinjakelun täsmällisyys eli se, että posti jaetaan joka päivä suurin piirtein samaan aikaan.

JOS POSTI JAETAAN LAATIKKOON. VAIHTOEHTO 1 KYS. 4. MUUT SEURAAVAAN

- Postilaatikkonne sijainti.
- Ajankohta, jolloin posti jaetaan Teille.

7 Ajatelkaa seuraavaksi kirje- ja pakettiliikennettä yleensä. Minkä yleisarvosanan annatte sen toimivuudelle?

LUETTELE 1-5

- 1 Erittäin hyvä
- 2 Melko hyvä
- 3 Ei hyvä eikä huono
- 4 Melko huono
- 5 Erittäin huono
- 6 Ei osaa sanoa

8 Luettelen Teille seuraavaksi eräitä kirje- ja pakettiliikenteeseen liittyviä asioita. Kertokaa, kuinka hyvänä tai huonona pidätte niitä.

VAIHTOEHDOT

- 1 Erittäin hyvä
- 2 Melko hyvä
- 3 Ei hyvä eikä huono
- 4 Melko huono
- 5 Erittäin huono
- 6 Ei osaa sanoa

- Kirjelaatikoiden sijainti omalta kannaltanne.
- Kirjelaatikoiden tyhjennysajat omalta kannaltanne.
- Posti- ja kirjelähetysten hinnoittelun selkeys.
- Postilähetysten hintatason sopivuus.
- Lähetysten perille tulo vahingoittumattomana.
- Lähetysten toimittaminen oikeaan osoitteeseen.
- Lähetysten perille tulo ilmoitetussa ajassa.
- Kirjelähetysten kulkunopeus.
- Pakettilähetysten kulkunopeus.

9 Ajatelkaa seuraavaksi postitoimipisteissä saamaanne palvelua yleensä. Minkä yleisarvosanan annatte sille? Postitoimipisteillä tarkoitamme postikonttoreita ja asiamiesposteja.

LUETTELE 1-5

- 1 Erittäin hyvä
- 2 Melko hyvä
- 3 Ei hyvä eikä huono
- 4 Melko huono
- 5 Erittäin huono
- 6 Ei osaa sanoa

8a Onko Teidän eniten käyttämänne postitoimipiste postikonttori vai asiamiesposti?

- 1 Postikonttori
- 2 Asiamiesposti
- 3 Molemmat suunnilleen yhtä paljon
- 4 Ei osaa sanoa

9 Luettelen Teille seuraavaksi eräitä postitoimipisteiden asiakaspalveluun liittyviä asioita. Kertokaa, kuinka hyvänä tai huonona pidätte riitä. Ajatelkaa sitä postikonttoria tai asiamiespostia, jota käytätte eniten.

VAIHTOEHDOT:

- 1 Erittäin hyvä
- 2 Melko hyvä
- 3 Ei hyvä eikä huono
- 4 Melko huono
- 5 Erittäin huono
- 6 Ei osaa sanoa

- Asiakaspalvelun ystävällisyys ja henkilökunnan palveluhalu.
- Asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito ja tehokkuus.
- Havaitsemienne virheiden ja ongelmien ratkaiseminen.
- Postitoimipisteen sijainti omalta kannaltanne.
- Postitoimipisteen aukioloaikojen sopivuus omalta kannaltanne.
- Asioinnin nopeus ja sujuvuus postitoimipisteessä.
- Postitoimipisteen viihtyisyys ja tilan riittävyys.
- Asiakkaan neuvonta ja opasteiden taso postitoimipisteessä.
- postitoimipisteessä tarjottavien tuotteiden ja palvelujen riittävyys.
- Tuotteiden hinta suhteessa niiden laatuun.

10 Onko postitoimipisteitä Suomessa mielestänne liikaa, liian vähän vai sopivasti?

- 1 Liikaa
- 2 Liian vähän
- 3 Sopivasti
- 4 Ei osaa sanoa

11 Kumpi on mielestänne parempi menettelytapa, nykyinen, jossa vain yksi yritys tuottaa postipalvelut vai kilpailu, jossa useammat yritykset voisivat tarjota postipalveluita?

- 1 Nykyinen tapa on parempi
- 2 Kilpailu on parempi
- 3 Muu vastus: \_\_\_\_\_
- 4 Ei osaa sanoa

12 Jos postitoiminta todella olisi Suomessa kilpailunalaista, minkälaisia vaikutuksia arvelisitte tällä olevan...

VAIHTOEHDOT:

- 1 Myönteinen vaikutus
- 2 Kielteinen vaikutus
- 3 Ei vaikutusta
- 4 Ei osaa sanoa

- Postipalvelujen hintoihin.
- Entä postitoiminnan yleiseen palvelutasoon.
- Pienten paikkakuntien palvelutasoon.
- Suurten paikkakuntien palvelutasoon.
- Oman paikkakuntanne palvelutasoon.
- Postilähetysten kulkunopeuteen ja varmuuteen.
- Postitoimipisteiden tuotevalikoimaan.
- Postitoimipisteiden riittävyyteen asiakkaan kannalta.

13 Kun ajattelette kaikkia postitoimipisteiden postipalveluja, niin arveletteko lähitulevaisuudessa käyttävänne niitä nykyistä enemmän, vähemmän vai saman verran kuin nykyisin?

- 1 Enemmän
- 2 Vähemmän
- 3 Saman verran kuin nykyisin
- 4 Ei Osaa sanoa

13a (Jos käyttäisi enemmän tai vähemmän) Voitteko sanoa, mikä tai mitkä asiat aiheuttaisivat mainitsemanne postipalveluiden lisäyksen/vähennyksen?

14 Seuraavaksi muutama postitoimintaan liittyvä väittäjä. Sanokaa erikseen, kuinka samaa tai eri mieltä olette kunkin kanssa.

#### VAIHTOEHDOT

- 1 Täysin samaa mieltä
- 2 Jokseenkin samaa mieltä
- 3 Jokseenkin eri mieltä
- 4 Täysin eri mieltä
- 5 Ei osaa sanoa

- On hyvä, että Posti on velvoitettu ylläpitämään vähintään yhtä postikonttoria tai asiamiespostia jokaisessa Suomen kunnassa.
- Nykyisen yhtenäishinnoittelun sijasta järjestelmää pitäisi muuttaa siten, että lyhyen matkan kulkeva postilähetys maksaisi vähemmän kuin pitemmän kuljetuksen vaativa.
- Asiamiespostien tuote- ja palveluvalikoimaa pitäisi laajentaa nykyisestä
- Asiamiespostien aukioloaikoja ei ole syytä pidentää tämän hetkisestä.
- Pankkipalvelujen loppuminen posteista ei loppujen lopuksi ole heikentänyt postipalvelujen tasoa.
- Postitoimintaa tulisi kehittää jatkossa siten, että kansalaiset voisivat halutessaan saada postista edullisesti ja luotettavasti eräänlaisen sähköisen postilaatikon, jonka välityksellä he voisivat esim. maksaa laskujaan tai täyttää veroilmoituksensa internetissä.
- Posti on kehittyvä ja dynaaminen yritys.
- Posti vastaa hyvin nykyajan ja tulevaisuuden vaatimuksiin.

15 Nyt luettelen muutamia uudempia postiin liittyviä palveluita. Sanokaa jokaisesta, oletteko käyttänyt kyseistä palvelua tai tutustunut siihen muuten tai ettekö tunne sitä lainkaan.

	On käyt- tänyt	On tutus- tunut	Ei tunne lainkaan
Postin sähköinen e-Kirje tai e-Kortti	1	2	3
Pakettien kotiinkuljetus Keltaisella kuljetuksella	1	2	3
Postin sähköinen palvelu- kanava Netposti	1	2	3
Postin www-sivut	1	2	3
Mobiili tilauspalvelu Easy-pick	1	2	3
Muu Postin mobiilipalvelu, mikä: _____	1	2	3

16 Onko Teillä kotona tai työ- tai opiskelupaikalla käytössä tietokone? (JOS ON)  
Onko käyttämässänne tietokoneessa sähköpostiyhteys?

- 1 Tietokone on kotona
  - 2 Tietokone on työ-opiskelupaikalla
  - 3 Ei ole tietokonetta
- TIETOKONE ON:
- 4 Sähköpostiyhteys käytössä
  - 5 Ei ole sähköpostia

17 (Jos tietokone ja sähköposti ovat käytössä) Kuinka monta yksityisluontoista sähköpostiviestiä Te itse saatte viikossa suunnilleen? Entä kuinka monta sähköpostiviestiä Te itse lähetätte viikossa suunnilleen?

- |                       |   |               |
|-----------------------|---|---------------|
| Saa _____ viestiä     | 1 | Ei osaa sanoa |
| Lähetää _____ viestiä | 1 | Ei osaa sanoa |

19 Onko Teillä matkapuhelin käytössä? (Jos on käytössä) Kuinka monta yksityisluontoista tekstiviestiä Te saatte viikossa suunnilleen? Entä kuinka tekstiviestiä Te itse lähetätte viikossa suunnilleen?

- |                       |   |               |   |                  |
|-----------------------|---|---------------|---|------------------|
| Saa _____ viestiä     | 1 | Ei osaa sanoa | 2 | Ei ole matkapuh. |
| Lähetää _____ viestiä | 1 | Ei osaa sanoa | 2 | Ei ole matkapuh. |

20 (Jos on käytössä sähköposti ja/tai matkapuhelin) Onko sähköisten viestimien käyttö Teidän tapauksessanne vähentänyt perinteisten kirjeiden lähettämistä ja vastaanottamista vai eikö se ole vaikuttanut kirjeiden määrään juuri ollenkaan?

- 1 On vähentänyt kirjeiden lähettämistä/vastaanottamista
- 2 Ei ole vaikuttanut kirjeiden määrään
- 3 Ei osaa sanoa

21 (Kaikille) Mikä näkemys Teillä on tulevista vuosista, lisäätekö sähköisten viestien määrää perinteisten kirjeiden kustannuksella, pysyykö niiden suhde ennallaan vai vähenevätkö sähköiset viestit?

- 1 Sähköiset viestit lisääntyvät
- 2 Suhde pysyy ennallaan
- 3 Sähköiset viestit vähenevät
- 4 Ei osaa sanoa

22 Tuleeko Teille mieleen jotain muita palveluita, mitä Posti voisi ottaa tehtäväkseen nykyisten lisäksi?

---

## LOPUKSI ERÄITÄ TAUSTAKYSYMYKSIÄ AINEISTON TILASTOLLISTA KÄSITTELYÄ VARTEN

T1 Sukupuoli

- 1 Mies
- 2 Nainen

T2 Mihin seuraavista ikäryhmistä kuulutte?

- 1 Alle 25 vuotta
- 2 25-35 vuotta
- 3 36-49 vuotta
- 4 50-64 vuotta
- 5 Yli 65 vuotta

T3 Mihin seuraavista ammattiryhmistä lähinnä kuulutte?

- 1 Maatalousyrittäjä
- 2 Muu yksityisyrittäjä
- 3 Johtava tai ylempi toimihenkilö
- 4 Alempi toimihenkilö
- 5 Työntekijä
- 6 Eläkeläinen
- 7 Opiskelija
- 8 Muu mikä?

T4 Mikä on peruskoulutuksenne?

- 1 Kansakoulu, peruskoulun ala-aste
- 2 Keskikoulu, peruskoulun yläaste, ammattikoulu
- 3 Ylioppilas, opisto
- 4 Yliopisto, korkeakoulu
- 5 Muu

T5 Montako henkilöä kuuluu talouteenne Te itse mukaan lukien?

\_\_\_\_\_ henkilöä

T6 Kuinka pitkä matka Teillä on eniten käyttämäänne postitoimipaikkaan tai asiamiespostiin?

- 1 Alle 1 km
- 2 1-2 km
- 3 2-5 km
- 4 5-10 km
- 5 Yli 10 km

T7 Onko tämä eniten käyttämäne postitoimipiste lähempänä kotianne tai työ- tai opiskelupaikkaanne vai sijaitseeko se jossain muualla?

- 1 Lähempänä kotia
- 2 Lähempänä työ-opiskelupaikkaa
- 3 Sijaitsee muualla

T8 (KYSYTÄÄN, JOS HAASTATTELU ON TEHTY MATKAPUHELIMEEN)  
Onko Teillä kotona käytettävissä lankapuhelinliittymä?

- 3 Lankapuhelin on kotona
- 4 Ei ole lankapuhelinta

T9 Mikä on asuinkuntanne? \_\_\_\_\_

- |   |                  |   |                 |
|---|------------------|---|-----------------|
| 1 | Pääkaupunkiseutu | 1 | Uusimaa         |
| 2 | Muu kaupunki     | 2 | Muu Etelä-Suomi |
| 3 | Kunta            | 3 | Keski-Suomi     |
|   |                  | 4 | Pohjois-Suomi   |