

Postipalvelututkimus 2004



Tekijät (toimielimestä: toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri)		Julkaisun laji	
Taloustutkimus Oy		Tutkimusraportti	
Hannu Ilkas, Pauliina Aho		Toimeksiantaja	
		Liikenne- ja viestintäministeriö	
		Toimielimen asettamispäivämäärä	
Julkaisun nimi			
Postipalvelututkimus 2004			
Tiivistelmä			
<p>Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää yritysten ja julkisen hallinnon toimipaikkojen päättävien henkilöiden sekä kuluttajien suhtautumista postipalveluihin, niiden toimivuuteen ja tasoon. Tutkimusta on vuosittain päivitetty ottamalla mukaan ajankohtaisia aiheita käsitteleviä kysymyksiä. Tutkimus muodostaa seurantatutkimuksen vuodesta 1996 alkaen joka toinen vuosi tehtyjen tutkimusten kanssa. Edellisen kerran tutkimus on tehty vuonna 2002.</p> <p>Tutkimus toteutettiin toukokuussa 2004. Tutkimuksessa oli kaksi kohderyhmää: yritykset ja yksityishenkilöt. Yrityspuolen kohderyhmään kuuluivat Suomessa toimivien liikeyritysten ja julkisen hallinnon toimipaikkojen postipalveluista päättävässä asemassa olevat henkilöt. Yksityishenkilöiden kohderyhmään kuuluivat 15-vuotta täyttäneet mannersuomalaiset. Tutkimuksessa haastateltiin 505 liikeyrityksen ja julkisen hallinnon toimipaikkojen postipalveluista päättävässä asemassa olevaa henkilöä ja 1007 kuluttajaa.</p> <p>Sekä yritykset että kuluttajat pitivät postitoimintaa, postinjakelua ja kirje- ja pakettiliikennettä yleisesti ottaen hyvänä. Annetut arviot ovat parantuneet vuodesta 2002.</p> <p>Yrityksistä yli puolet ja kuluttajista hieman yli kolmasosa on joko tutustunut postin sähköisiin palveluihin tai käyttänyt niitä. Noin puolet kuluttajista ja yrityksistä arvioi, että sähköisten viestintävälineiden käyttö on vähentänyt perinteisten kirjeiden lähettämistä.</p> <p>Ajankohtaisissa kysymyksissä kartoitettiin postipalvelujen käyttäjien suhtautumista postinjakeluun liittyviin mahdollisiin muutoksiin. Yrityksistä lähes kaikki ja kuluttajistakin valtaosa odottaa ensimmäisen luokan kirjeen olevan perillä vastaanottajalla seuraavana työpäivänä. Yritykset kokevat postiliikenteen viivästymisen yhdellä päivällä suurempana haittana kuin kuluttajat. Postinjakelun aikaistaminen aamuun yhdessä sanomalehden kanssa saa kannatusta niiltä kuluttajilta, joille sanomalehti tulee jo nykyisin aamujakeluna. Sanomalehtensä tällä hetkellä päiväjakeluna saavat kuluttajat suhtautuvat kielteisemmin tällaiseen muutokseen. Suurin osa yrityksistä ei olisi valmis muuttamaan yrityksensä toimintatapoja, jotta postilähetysten aikataulua voitaisiin aikaistaa.</p>			
Avainsanat (asiasanat)			
posti, postipalvelut			
Muut tiedot			
Yhteyshenkilö/LVM Elina Normo			
Sarjan nimi ja numero		ISSN	ISBN
Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 54/2004		1457-7488	952-201-200-9
Kokonaissivumäärä	Kieli	Hinta	Luottamuksellisuus
154	suomi	25 €	julkinen
Jakaja		Kustantaja	
Edita Publishing Oy		Liikenne- ja viestintäministeriö	



Författare (uppgifter om organet: organets namn, ordförande, sekreterare) Taloustutkimus Oy	Typ av publikation Undersökningsrapport		
Hannu Ilkas, Pauliina Aho	Uppdragsgivare Kommunikationsministeriet		
	Datum för tillsättandet av organet		
Publikation (även den finska titeln) Undersökning av posttjänster 2004 (Postipalvelututkimus 2004)			
Referat <p>Undersökningens mål var att mäta företagens, de inom den offentliga sektorn verksamma beslutsfattarnas och de enskilda konsumenternas inställning till posttjänsterna, tjänsternas funktionsduglighet och nivå. Undersökningen har uppdaterats årligen och utvidgats med frågor om aktuella ärenden. Denna studie bildar en uppföljningsundersökning tillsammans med undersökningar som utförts vart annat år sedan år 1996. Den förra undersökningen utfördes år 2002.</p> <p>Undersökningen utfördes i maj 2004. Den hade två målgrupper: företag och privatpersoner. Företagsmålgruppen bestod av personer som fattar beslut om posttjänster i företag i Finland och inom den offentliga förvaltningen. Till målgruppen som bestod av privatpersoner hörde medborgare som har fyllt 15 år och är bosatta på fastlandet. Totalt utfördes 505 intervjuer bland företrädare för företag och den offentliga förvaltningen och 1007 intervjuer bland enskilda konsumenter.</p> <p>Både företagen och konsumenterna ansåg att postverksamheten, postutdelningen samt brev- och pakettrafiken i allmänhet höll god standard. Värderingarna har stigit sedan år 2002.</p> <p>Över hälften av företagen och en dryg tredjedel av konsumenterna har antingen bekantat sig med postens elektroniska tjänster eller använt dem. Ungefär hälften av såväl konsumenterna som företagen uppskattade att skickandet av traditionella brev har minskat till följd av användandet av elektroniska kommunikationsmedel.</p> <p>Avsikten med de aktuella frågorna vara att utreda hur användarna av posttjänster förhåller sig till eventuella ändringar i postutdelningen. Nästan alla företag och största delen av konsumenterna förväntar sig att ett brev i första klass når adressaten följande arbetsdag. Att postförsändelsen försenas med en dag upplevs som en olägenhet oftare av företag än av konsumenter. Postutdelningen på morgonen tillsammans med dagstidningen understöds av de konsumenter som redan nu får sin tidning utdelad på morgonen. De konsumenter som nu får dagstidningen utdelad på dagen är negativare inställda till en sådan förändring. Största delen av företagen skulle inte vilja ändra företagets tillvägagångssätt för att postförsändelserna skulle kunna tidigareläggas.</p>			
Nyckelord posten, posttjänster			
Övriga uppgifter Kontaktperson vid ministeriet: Elina Normo			
Seriens namn och nummer Kommunikationsministeriets publikationer 54/2004	ISSN 1457-7488	ISBN 952-201-200-9	
Sidoantal 154	Språk finska	Pris € 25	Sekretessgrad offentlig
Distribution Edita Publishing Ab		Förlag Kommunikationsministeriet	



Authors (from body; name, chairman and secretary of the body) Taloustutkimus Oy		Type of publication Report	
Hannu Ilkas, Pauliina Aho		Assigned by Ministry of Transport and Communications	
		Date when body appointed	
Name of the publication Survey of Postal Services 2004			
Abstract <p>The objective of the survey was to study how consumers and decision-makers in private companies and public administration approach postal services, i.e. what their attitudes are concerning the functionality and quality of the services. The survey with annual updates has been conducted every second year since 1996. The preceding survey was carried out in 2002.</p> <p>This survey was carried out in May 2004. It focused on two sections: companies and private citizens. The company section consisted of personnel of commercial enterprises and public administration, who are in charge of postal services in their organization. The private citizen section covered mainland Finns aged 15 or more. Altogether 505 people from different companies and 1,007 private citizens were interviewed.</p> <p>In general, both companies and citizens held postal services, distribution, letter and package deliveries good. The evaluations had improved a little from 2002.</p> <p>More than half of the companies and slightly more than one third of the citizens are, at least to some extent, familiar with the electronic services of the post. About half of the companies and citizens estimated that the electronic services have reduced the number of traditional letters.</p> <p>The updated questions charted the users' attitudes towards possible changes in the distribution. Almost every company and a majority of the citizens expect a first class letter to reach its destination the following working day. A delay by one day was more of a disadvantage to companies than to private citizens. A suggestion that mail would be delivered in the morning together with the newspaper was supported by those citizens who already receive their newspaper in the morning. The citizens who now receive their newspaper in the daytime are more reluctant towards the change of the delivery times. A majority of the companies would not be willing to change their mode of action in order to make the delivery times earlier.</p>			
Keywords post, postal services			
Miscellaneous Contact person at the Ministry: Ms Elina Normo			
Serial name and number Publications of the Ministry of Transport and Communications 54/2004		ISSN 1457-7488	ISBN 952-201-200-9
Pages, total 154	Language Finnish	Price € 25	Confidence status Public
Distributed by Edita Publishing Ltd		Published by Ministry of Transport and Communications	

ESIPUHE

Postitoimintaa sääntelee maassamme postipalvelulaki, jonka tarkoituksena on turvata hyvälaatuisten postipalveluiden ja erityisesti yleispalvelun saatavuus tasapuolisin ehdoin koko maassa. 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 kilpailuilla markkinoilla kirjeliikennettä lukuun ottamatta kaikkien päätuotteidensa osalta.

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

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on mitata postipalvelujen käyttäjien mielipiteitä postipalvelujen tasosta sekä selvittää käyttäjien tarpeita. Tutkimuksen kohderyhmänä ovat yksityiset kansalaiset sekä yritykset ja julkisen hallinnon toimipaikat. Tutkimus on jatkoa vuosina 1996, 1998, 2000 ja 2002 tehdyille vastaaville tutkimuksille. Tutkimusta on vuosittain päivitetty ottamalla mukaan ajankohtaisia aiheita käsitteleviä kysymyksiä, jotka tänä vuonna käsittelivät suhtautumista postinjakelua koskeviin mahdollisiin muutoksiin.

Tutkimuksen toteuttamisesta ovat vastanneet tutkimusjohtaja Hannu Ilkas ja markkinatutkija Pauliina Aho Taloustutkimus Oy:stä.

Helsingissä 22. päivänä syyskuuta 2004

Elina Normo
neuvotteleva virkamies

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO	3
1.1 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	3
1.2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS.....	3
1.3 KOHDERYHMÄ, OTANTA- JA TUTKIMUSMENETELMÄ	3
1.4 OTOKSEN KOKO.....	3
1.5 T-TESTI JA TILASTOLLINEN VIRHEMARGINAALI.....	3
1.6 HAASTATTELUAJANKOHTA JA HAASTATTELIJAT	4
1.7 KATOANALYYSI	4
1.8 AINEISTON RAKENNE	4
2. YHTEENVETO TULOXSISTA	7
2.1. POSTIPALVELUJEN KÄYTTÖ.....	7
2.2. ARVIOT POSTITOIMINNASTA.....	7
2.3. SUHTAUTUMINEN POSTINJAKELUUN LIITTYVIIN MUUTOKSIIN	8
I YRITYKSET	9
3. POSTIPALVELUJEN KÄYTTÖ YRITYKSISSÄ	9
3.1. POSTIN NOUTAMINEN JA VIEMINEN	9
3.2. YRITYKSESTÄ LÄHTEVÄ KIRJE-, PAKETTI- JA LEHTILIIKENNE	9
3.3. MUIDEN KULJETUSORGANISAATIOIDEN KÄYTTÖ.....	12
3.4. SÄHKÖINEN VIESTINTÄ.....	12
3.4.1. <i>Sähköiset palvelut</i>	12
3.4.2. <i>Logistiikkapalvelut</i>	14
3.4.3. <i>Sähköposti</i>	16
4. YRITYSTEN ARVIOT POSTITOIMINNASTA	18
4.1 ARVIOT POSTITOIMINNASTA YLEENSÄ	18
4.2. ARVIOT POSTINJAKELUSTA	27
4.3. ARVIOT KIRJE- JA PAKETTILIIKENTEESTÄ.....	32
4.4. JAKELUAJAT.....	46
4.5. KILPAILUTTAMINEN	47
4.6. POSTITOIMINNAN KEHITTÄMISEEN LIITTYVÄT VÄITTÄMÄT.....	51
4.7. POSTIN TOIMIPISTEET	54
4.8. TOIMIPISTEIDEN ASIAKASPALVELU	56
II KULUTTAJAT	68
5. KULUTTAJIEN POSTILIIKENNE	68
5.1. LÄHETYSLAJIT	68
5.2. UUSIEN PALVELUIDEN TUNNETTUUS	69
5.3. SÄHKÖISET VIESTIMET	72
6. KULUTTAJIEN ARVIOT POSTITOIMINNASTA	73
6.1. ARVIOT POSTITOIMINNASTA YLEENSÄ	73
6.2. ARVIOT POSTINJAKELUSTA	81
6.3. ARVIOT KIRJE- JA PAKETTILIIKENTEESTÄ.....	87
6.4. JAKELUAJAT.....	100
6.5. KILPAILUTTAMINEN	102
6.6. POSTITOIMINNAN KEHITTÄMISEEN LIITTYVÄT VÄITTÄMÄT.....	105
6.7. POSTIN TOIMIPISTEET	110
6.8. TOIMIPISTEIDEN ASIAKASPALVELU	113

GRAAFISEN TULOSTUKSEN LUETTELO

Yritystutkimus

Kuvat 1.1.-1.2.	Postin muut palvelut
Kuvat 2.1.-2.8.	Arviot postitoiminnasta
Kuvat 3.1.-3.4.	Arviot postinjakelusta
Kuvat 4.1.-4.13.	Arviot kirje- ja pakettiliikenteestä
Kuva 5.1.-5.2.	Postitoiminnan kilpailuttaminen
Kuva 6.1.	Suhtautuminen postitoimintaa koskeviin väittämiin
Kuva 7.1.	Eniten käytetty toimipiste
Kuvat 8.1.-8.10.	Arviot postitoimipisteissä saatavasta palvelusta

Kuluttajatutkimus

Kuvat 9.1.-9.2.	Postin muut palvelut
Kuvat 10.1.-10.7.	Arviot postitoiminnasta
Kuvat 11.1.-11.5.	Arviot postinjakelusta
Kuvat 12.1.-12.12.	Arviot kirje- ja pakettiliikenteestä
Kuvat 13.1.-13.2.	Postitoiminnan kilpailuttaminen
Kuvat 14.1.-14.2.	Suhtautuminen postitoimintaa koskeviin väittämiin
Kuva 15.1.-15.2.	Eniten käytetty toimipiste
Kuvat 16.1.-16.10.	Arviot postitoimipisteissä saatavasta palvelusta

LIITE

Haastattelulomakkeet

1. JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen toteutus

Taloustutkimus Oy on tehnyt tämän tutkimuksen liikenne- ja viestintäministeriön toimeksiannosta.

1.2 Tutkimuksen tarkoitus

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, sekä liikeyritysten ja julkisen hallinnon (raportissa: yritykset) että yksityisten kuluttajien (raportissa: kuluttajat) mielipiteitä postipalvelujen käytöstä. Postipalvelututkimuksella mitataan liikeyritysten toimipaikkojen päättävien henkilöiden ja yksityisten kuluttajien suhtautumista postipalveluihin, niiden toimivuuteen ja tasoon. Tutkimus muodostaa seurantatutkimuksen vuodesta 1996 tehtyjen tutkimusten kanssa. Edellisen kerran tutkimus on toteutettu vuonna 2002.

1.3 Kohderyhmä, otanta- ja tutkimusmenetelmä

Yrityspuolen tutkimuksen kohderyhmään kuuluivat Suomessa toimivien liikeyritysten ja julkisen hallinnon toimipaikkojen postipalveluista päättävässä asemassa olevat henkilöt. Otos on muodostettu Blue Bookin SalesLeads -yritysrekisteristä kiintiöpöimintana siten, että kooltaan pienten yritysten osus jätettiin tilastollista osuutta pienemmäksi ja vastaavasti suurempien yritysten suhteellista osuutta kasvatettiin. Otos muodostettiin rakenteeltaan vertailukelpoiseksi vuoden 2002 tutkimuksen kanssa.

Yksityishenkilöiden tutkimuksen kohderyhmään kuuluivat 15-vuotta täyttäneet manner-suomalaiset. Yksityishenkilöiden otos muodostettiin 15-vuotta täyttäneistä suomalaisista satunnaisotannalla väestörekisterijärjestelmästä.

Tutkimukset tehtiin tietokoneavusteisina puhelinhaastatteluina Taloustutkimus Oy:n puhelinhaastattelukeskuksessa. Yhden yrityshaastattelun keskimääräinen kesto oli 20,37 minuuttia ja yhden yksityishenkilön keskimäärin 18,33 minuuttia.

1.4. Otoksen koko

Tutkimuksessa haastateltiin 505 liikeyrityksen ja julkisen hallinnon toimipaikkojen postipalveluista päättävässä asemassa olevaa henkilöä ja 1007 yksityistä kuluttajaa.

1.5. T-testi ja tilastollinen virhemarginaali

Tulostuksessa on käytetty tilastollista T-testiä, joka testaa kunkin taulukoidun taustamuuttujan kohdalla poikkeako tulos muista vastaajista enemmän kuin satunnaisvaihtelun osuus on 95 %:n luotettavuustasolla. Tähti (*) luvun vieressä osoittaa, että ero on merkitsevä. Kokonaistuloksen ("Kaikki" -sarake) keskimääräinen tilastollinen virhemarginaali 95 %:n luotettavuustasolla on tällä yrityshaastattelujen määrällä ± 5 %-yksikköä ja yksityishenkilöiden vastaajamäärällä ± 3 %-yksikköä.

1.6. Haastatteluajankohta ja haastattelijat

Yritystutkimuksen suorittamiseen osallistui 27 Taloustutkimus Oy:n haastattelijaa 12.-25.5.2004 välisenä aikana. Yksityishenkilöitä haastatteli 94 Taloustutkimus Oy:n haastattelijaa aikavälillä 12.-27.5.2004.

1.7. Katoanalyysi

Perusotos oli yritystutkimuksessa kooltaan 1499 yritystä ja kuluttajatutkimuksessa 5045 henkilöä. Taulukossa 1.1 on esitetty muodostunut katoanalyysi.

Taulukko 1.1. Katoanalyysi

	Yritykset		Kuluttajat	
	n =	%	n =	%
Perusotos	6500	100	5045	100
Saatu haastattelu	505	8	1007	20
Kieltäytyi	666	10	1294	26
Ei vastattu	9	0	23	0
Kohdehenkilöä ei tavoitettu	431	7
Ei kuulu kohderyhmään	17	0
Väärä puhelinnumero	7	0	86	2
Muu katosy	11	0	12	0

1.8. Aineiston rakenne

Rakenteeltaan toteutuneet otokset vastaavat melko tarkasti kohderyhmiään. Taulukoissa 1.2 on esitetty yritysaineiston ja taulukossa 1.3 kuluttaja-aineiston rakenne.

Taulukko 1.2. Yritysaineiston jakautuminen

	2004 n=505 %
Toimiala	
Teollisuus	27
Kauppa	31
Palvelut	34
Julkinen sektori	6
Toimipaikan henkilökunnan lukumäärä	
1 -10 henkilöä	78
11-49 henkilöä	16
50-149 henkilöä	4
yli 150 henkilöä	3
Alue	
Uusimaa	39
Muu Etelä-Suomi	32
Keski-Suomi	18
Pohjois-Suomi	11

Taulukko 1.3. Kuluttaja-aineiston jakautuminen

	2004 n=1007 %
Sukupuoli	
Nainen	52
Mies	48
Ikä	
15-24 vuotta	16
25-34 vuotta	15
35-49 vuotta	27
50-64 vuotta	26
65+ vuotta	16
Alue	
Uusimaa	24
Muu Etelä-Suomi	38
Keski-Suomi	25
Pohjois-Suomi	13
Ammattiryhmä	
Yrittäjä	8
Johtavassa asemassa oleva/ ylempi toimihenkilö	9
Alempi toimihenkilö	15
Työntekijä	29
Eläkeläinen	21
Opiskelija	15
Muu	2

2. YHTEENVETO TULOKSISTA

2.1. Postipalvelujen käyttö

Valtaosaan yrityksistä posti jaetaan normaalin päiväjakelun yhteydessä ja lähtevä posti viedään itse postitoimipisteeseen. Hieman yli kymmenesosalla yrityksistä on nouto- ja vientipalvelusopimus postin kanssa. Yrityksistä lähtee eniten ykkös- ja kakkosluokan kirjeitä. Toiseksi eniten lähtee paketteja ja kappaletavaraa. Kolmanneksi eniten lähetetään pikakirjeitä ja -lähetyksiä sekä kirjattuja ja vakuutettuja lähetyksiä.

Pääasiassa kuluttajat asioivat postitoimipisteissä 1-3 kertaa kuukaudessa tai 1-5 kertaa puolessa vuodessa. Hieman yli kymmenesosa kuluttajista asioi postitoimipisteessä viikoittain. Valtaosalle kuluttajista tulee kirjeitä ja kortteja kuukausittain. Sanomalehtiä tulee 80 %:lle kuluttajista vähintään kerran viikossa. Aikakauslehtiä tulee vähintään kerran kuussa noin 70 %:lle vastaajista.

Yrityksistä yli puolet ja kuluttajista hieman yli kolmasosa on joko tutustunut tai käyttänyt Postin sähköisiä palveluja. Postin logistiikkapalvelut ovat tuttuja joko käytön tai jonkin muun kautta lähes puolelle yrityksistä. Keltainen kuljetus on tuttu lähes 60 %:lle kuluttajista.

Sähköisten viestintävälineiden käyttö on vähentänyt perinteisten kirjeiden määrää selvästi. Noin puolet kuluttajista ja yrityksistä arvioi, että sähköisten viestintävälineiden käyttö on vähentänyt perinteisten kirjeiden lähettämistä. Yritysten ja kuluttajien arviot perinteisten kirjeiden lähettamisestä tulevaisuudessa jakautuvat tasaisesti kahtia; toinen puoli uskoo määrän pysyvän ennallaan ja toinen puoli uskoo määrän pienenevän. Valtaosa yrityksistä uskoo postipalveluiden käytön yleensä pysyvän nykyisellä tasolla.

2.2. Arviot postitoiminnasta

Sekä yritykset että kuluttajat pitivät postitoimintaa, postinjakelua sekä kirje- ja paketti-liikennettä yleisesti ottaen hyvänä. Tulokset ovat parantuneet hieman vuodesta 2002. Postin luotettavuutta pidetään erittäin hyvänä. Lähetysten perille tulo vahingoittamattomana ja kirjelähetysten kulkunopeus ovat Postin vahvuuksia niin yritys- kuin kuluttajapuolellakin. Kehittämiskohteina voidaan nähdä hintatason sopivuus, lähetysten hinnoittelun selkeys sekä kirjelaatikoiden tyhjennysajat.

Posti jaetaan kuluttajille pääasiassa kello 10.00-12.00 välisenä aikana. Yrityksiin posti jaetaan pääsääntöisesti kello 8.00-12.00 välillä. Neljäsosa yrityksistä ja kuluttajista ovat nykyisiin jakeluaikoihin tyytymättömiä ja haluaisivat saada postinsa aikaisemmin. Jakeluaikoihin tyytymättömistä kuluttajista yli puolet toivoo postin tulevan kello 9.00-11.00 välillä. Yrityksistä valtaosa toivoo postin jaeltavan kello 8.00-10.00.

Postipalvelujen kilpailuttaminen, jossa useampi yritys voisi tarjota postipalveluja, sai enemmän kannatusta yrityspuolella, jossa puolet yrityksistä pitää kilpailua parempana menettelytapana. Kuluttajista kilpailuttamisen kannalla on hieman yli kolmasosa. Yrityspuolen suhtautuminen kilpailuttamiseen ei ole muuttunut vuodesta 2002. Kilpailuttamisen kannalla olevien kuluttajien määrä sen sijaan on hieman vähentynyt.

Valtaosa yrityksistä ja kuluttajista käyttää Postin omia toimipisteitä. Postin omien toimipisteiden käytön määrä on kasvanut vuodesta 2002. Yrityksistä neljäsosa ja kuluttajista kolmasosa käyttää asiamiespostia. Noin puolet yrityksistä ja kuluttajista kokee postitoimipisteitä olevan riittävästi.

Toimipisteiden asiakaspalvelun vahvuuksina ovat sekä yritys- että kuluttajapuolella aukioloaikojen sopivuus sekä tarjottavien tuotteiden ja palveluiden riittävyys. Kuluttajat kokevat havaittujen virheiden ja ongelmien ratkaisemisessa olevan eniten parantamisen varaa. Yritykset näkevät kehittämiskohteena asioinnin nopeuden ja sujuvuuden.

2.3. Suhtautuminen postinjakeluun liittyviin muutoksiin

Yrityksistä lähes kaikki ja kuluttajistakin valtaosa odottaa ensimmäisen luokan kirjeen olevan perillä vastaanottajalla seuraavana työpäivänä. Yritykset kokevat postiliikenteen viivästymisen yhdellä päivällä suurempana haittana kuin kuluttajat.

Yli 70 % kuluttajista on sitä mieltä, että lehtiä lukuun ottamatta valtaosa heidän vastaanottamasta ja lähettämästä postista on sellaista, ettei päivän viivästyminen haittaa. Yritykset suhtautuvat päivän viivästymiseen kuluttajia kielteisemmin; yrityspuolella mielipiteet jakautuvat tasaisemmin kahtia puolesta ja vastaan. Lähetettäessä ensimmäisen luokan kirjeitä viivästyminen koetaan suurempana haittana kuin viivästyminen postia vastaanotettaessa.

Postinjakelun aikaistaminen aamuun yhdessä sanomalehden kanssa saa kannatusta niiltä kuluttajilta, joille sanomalehti tulee jo nykyisin aamujakeluna. Sanomalehtensä tällä hetkellä päiväjakeluna saavat kuluttajat suhtautuvat kielteisemmin tällaiseen muutokseen. Valtaosa kuluttajista saa sanomalehtensä tällä hetkellä aamujakeluna. Suurin osa yrityksistä ei olisi valmis muuttamaan yrityksensä toimintatapoja, jotta postilähetysten aikataulua voitaisiin aikaistaa.

I YRITYKSET

3. POSTIPALVELUJEN KÄYTTÖ YRITYKSISSÄ

3.1. Postin noutaminen ja vieminen

Suurimmalla osalla (71 %) posti tuli normaalin päiväjakelun yhteydessä ja postin lähettäminen hoidettiin viemällä lähtevä posti itse postitoimipisteeseen. Toimintatavassa on kuitenkin suuria taustaryhmäkohtaisia eroja; mitä pienempi yritys, sitä todennäköisemmin saa postin normaalin päiväjakelun yhteydessä ja vie itse lähtevän postin postitoimipisteeseen. Alle 10 henkilön yrityksistä 75 % toimii tällä tavoin, kun taas yli 50 henkilön yrityksistä kymmenesosa (10 %).

Nouto- ja vientipalvelusopimus Postin kanssa on 13 %:lla vastaajista. Nouto- ja vientipalveluiden kohdalla on myös suuria eroja tarkasteltaessa yritysten henkilöstön määrää; mitä suurempi yritys, sitä todennäköisemmin on tehnyt kyseisen sopimuksen Postin kanssa. Yrityksistä, joilla on henkilökuntaa yli 50 henkeä, oli 77 %:lla vienti- ja noutosopimus Postin kanssa. Alle 10 henkilön yrityksistä se oli 9 %:lla.

Saapuva posti haettiin itse postilokerosta ja lähtevä vietiin itse postitoimipisteeseen 11 %:ssa yrityksistä. Vähiten tällä tavoin toimivat pääkaupunkiseudulla toimivat ja julkisen sektorin yritykset (1 %).

Taulukko 3.1. Postin noudon ja viennin järjestäminen yrityksissä

	2002 n=500 %	2004 n=505 %
Nouto- ja vientipalvelusopimus Postin kanssa	11	13
Nouto- ja vientipalvelusopimus jonkun muun kanssa	1	2
Saapuva posti normaalissa kannossa, lähtevä posti viedään itse	76	71
Saapuva noudetaan itse postilokerosta, lähtevä viedään itse	10	11
Muu tapa	3	3

3.2. Yrityksestä lähtevä kirje-, paketti- ja lehtiliikenne

Eri lähetyksilajien käyttö prosentteina on esitetty taulukossa 3.2. Eri lähetyksilajien määrät ovat pysyneet suunnilleen samalla tasolla viime tutkimuskertaan verrattuna. Osoitteellisten joukkokirjeiden, postiennakoiden ja lehtien lähettäminen on vähentynyt eniten vuoteen 2002 verrattuna. Kirjatut ja vakuutetut lähetykset sekä kuriiri- ja lähettikirjeiden lähettäminen muita kuin Postin kautta ovat puolestaan lisääntyneet. Myös Postin Multikirjeiden ja e-Kirjeiden lähettäminen on kasvanut 3 %-yksikköä.

Taulukko 3.2. Eri lähetyslajien käyttö yrityksissä, %

	2002 n=500 %	2004 n=505 %
Ykkös- ja kakkosluokan kirjeitä	98	99
Paketteja, kappaletavaraa	65	64
Pikakirjeitä, pikalähetyksiä	43	42
Kirjattuja tai vakuutettuja lähetyksiä	35	41
Postiennakkolähetyksiä	30	22
Kuriiri- tai lähettikirjeitä muita kuin Postin kautta	15	19
Osoitteellisia joukkokirjeitä	22	15
Osoitteettomia lähetyksiä	7	6
Lehtiä	8	5
Postin Multikirjeitä, e-Kirjeitä	2	5

Henkilöstön määrällä on luonnollisesti vaikutusta eri lähetyslajien käyttöön. Suurissa yrityksissä (yli 50 henkilöä työllistävät) eri lähetyslajeja lähetettiin huomattavasti enemmän kuin pienissä yrityksissä (alle 10 henkeä työllistävät). Suhteellisesti eniten isot yritykset lähettivät Postin Multikirjeitä ja e-Kirjeitä, lehtiä, kuriiri- ja lähettikirjeitä muuta kuin Postin kautta sekä osoitteellisia joukkokirjeitä.

Lisäksi muun kuin Postin kautta lähetettyjen kuriiri- ja lähettikirjeiden määrä on pääkaupunkiseudulla kolminkertainen verrattuna muihin kaupunkeihin ja kuntiin.

Taulukossa 3.3 on esitetty eri lähetyslajien määrien prosentuaaliset osuudet vuosilta 2002 ja 2004. Viimeisessä sarakkeessa on keskiarvo, joka kuvaa montako kappaletta kyseistä lähetyslajia yrityksistä lähetetään viikossa keskimäärin.

Taulukko 3.3. Eri lähetyslajien käyttömäärät yrityksissä, %

		Ei lainkaan	1-9 kpl	10-49 kpl	50-99 kpl	100-299 kpl	yli 300 kpl	keskiarvo* kpl/vk
Ykkös- tai kakkosluokan kirjeitä	2004	1	32	42	9	8	5	320
	2002	0	34	37	13	9	4	
Osoitteellisia joukkokirjeitä	2004	85	4	4	0	1	1	640
	2002	81	17	1	1	0	0	
Osoitteettomia lähetyksiä	2004	94	2	1	0	0	1	3360
	2002	94	5	0	0	0	1	
Postin Multikirjeitä, e-Kirjeitä	2004	95	2	0	0	0	2	950
	2002	98	1	1	0	0	0	
Pikakirjeitä, pikalähetyksiä	2004	58	26	2	0	0	0	3
	2002	59	39	1	0	0	0	
Kirjattuja tai vakuutettuja lähetyksiä	2004	59	27	1	0	0	0	2
	2002	66	34	0	0	0	0	
Postiennakkolähetyksiä	2004	78	12	3	0	0	0	5
	2002	70	28	1	0	0	0	
Paketteja, kappaletavaraa	2004	36	42	7	1	0	1	11
	2002	37	48	13	1	1	0	
Lehtiä	2004	95	1	1	0	0	1	2050
	2002	92	7	1	0	0	0	
Kuriiri- tai lähettikirjeitä muuta kuin Postin kautta	2004	81	12	2	0	0	0	17
	2002	86	11	2	1	0	0	

*kyseistä postityyppeä käyttävistä, absoluuttinen keskiarvo

Arviot postipalveluiden käytöstä lähitulevaisuudessa on esitetty taulukossa 3.4. Vastaukset ovat jakaantuneet samalla tavoin kuin vuonna 2002. Suurin osa uskoo postipalveluiden käytön pysyvän ennallaan.

Taulukko 3.4. Arviot postipalveluiden käytöstä tulevaisuudessa

	2002 n=500 %	2004 n=493 %
Enemmän	12	12
Vähemmän	9	8
Saman verran kuin nykyisin	78	79
Ei osaa sanoa	1	1

3.3 Muiden kuljetusorganisaatioiden käyttö

Kilpailevien kuljetusorganisaatioiden käyttö on lisääntynyt huomattavasti kahden vuoden takaiseen tilanteeseen nähden. Taulukossa 3.5. on esitetty muiden kuljetusorganisaatioiden käyttö sekä vuodelta 2002 että 2004. Kun vuonna 2002 lähes puolet yrityksistä käytti vain Postia, on Postille uskollisten määrä laskenut nyt 36 %:iin. Uskollisimpia Postin palveluille ovat palveluyritykset, joista 44 % käyttää ainoastaan Postia. Huomionarvoista on, että yritykset, joiden henkilöstön määrä on 20-49 henkilön välillä, ainoastaan 6 % ilmoitti käyttävänsä vain Postia.

Matkahuoltoa ja linja-autoja käyttää jo lähes puolet yrityksistä. Suurinta käyttö on pääkaupunkiseudun ulkopuolella, erityisesti Keski-Suomessa, jossa 55 % yrityksistä ilmoitti käyttävänsä Matkahuoltoa tai linja-autoja.

Taulukko 3.5. Muiden kuljetusorganisaatioiden käyttö

	2002 n=500 %	2004 n=493 %
Matkahuolto/ linja-autot	32	46
Transpoint/ Kiitolinja/ Cargo Express/ kuorma-autot	21	32
DHL/ TNT/ ASG/ muu kuriiriyritys	11	20
Lähettiyritys	8	17
Muu kuljetusorganisaatio	5	8
VR/ rautatiet	3	7
Ei käytä muita kuin Postia	49	36

3.4. Sähköinen viestintä

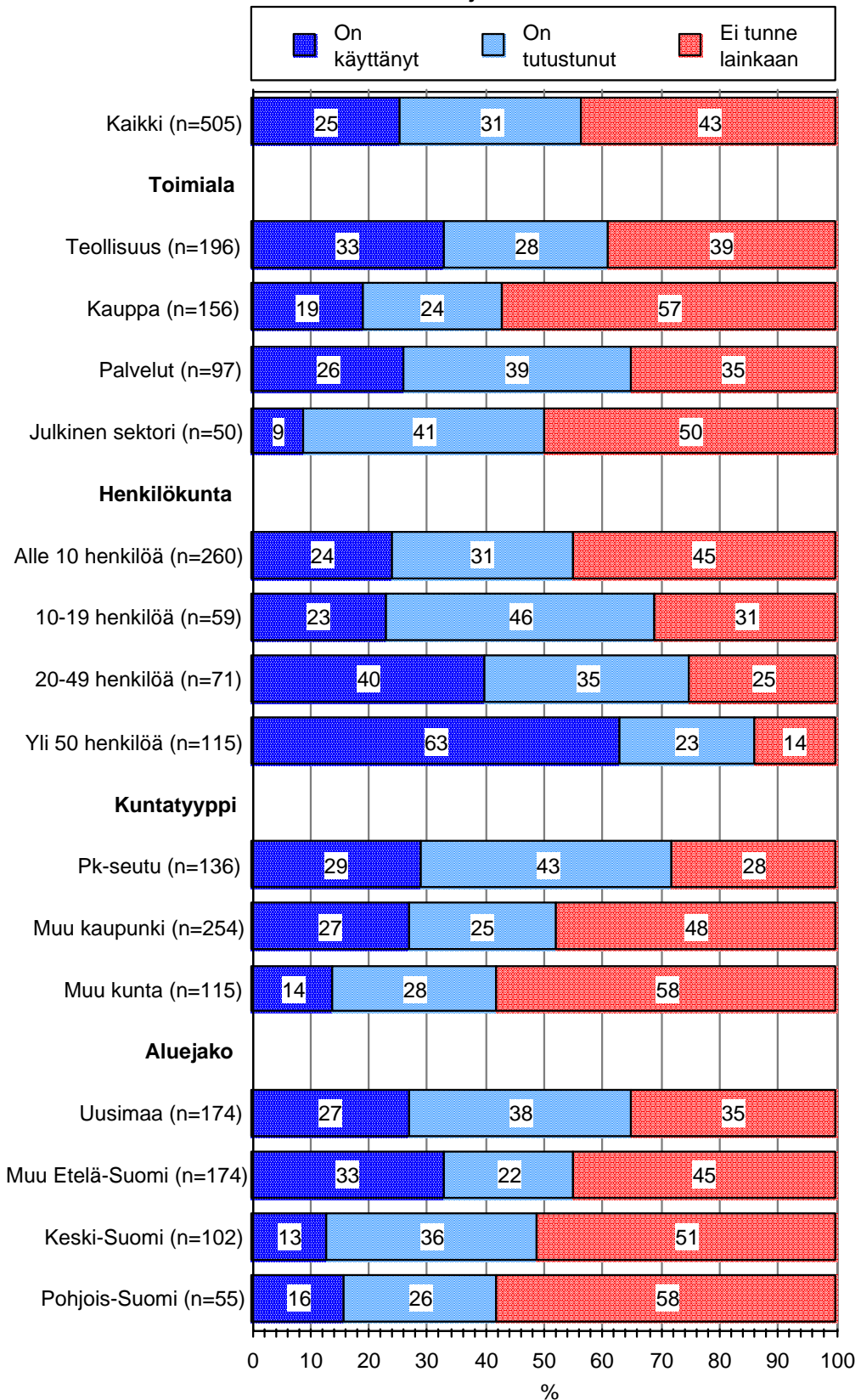
3.4.1. Sähköiset palvelut

Sähköisten palvelujen tunnettuus ja käyttö on esitetty taulukossa 3.6. Neljäsosa (25 %) vastaajista on käyttänyt Postin sähköisiä palveluja kuten e-Kirjettä, Netpostia ja www -sivuja. Lisäksi kolmasosa (31 %) on tutustunut palveluihin. 43 % ilmoitti, että ei tunne kyseisiä palveluja lainkaan. Sähköisten palvelujen käytön suhteen löytyy merkittäviä taustaryhmäkohtaisia eroja. Huomattavasti eniten Postin sähköisiä palveluja käyttävät suuret yritykset, joista 63 % ilmoitti käyttäneensä kyseisiä palveluja. Sähköisten palveluiden käyttö on myös yleisempää Etelä-Suomessa ja teollisuuden toimialalla. Julkisella sektorilla Postin sähköisten palvelujen käyttö on huomattavasti vähäisempää; alle kymmenesosa (9 %) on käyttänyt kyseisiä palveluja.

Sähköiset palvelut ovat tuntemattomimpia yrityksille, jotka käyttävät asiamiespostia, sijaitsevat Pohjois-Suomessa ja jotka toimivat kaupan alalla. Näistä yrityksistä reilusti yli puolet ei ollut kuullutkaan palveluista.

Sähköisten palveluiden tunnettuus ja käyttö on lisäksi esitetty graafisesti kuvassa 1.1.

POSTIN MUUT PALVELUT 2004
Postin sähköiset palvelut: e-Kirje, Netposti, www-sivut
 n=kaikki vastaajat



Taulukko 3.6. Sähköisten palvelujen käyttö ja tunnettuus

	n=505 %
On käytetty	25
On tutustuttu	31
Ei tunneta lainkaan	43

3.4.2. Logistiikkapalvelut

Postin logistiikkapalvelut ovat vielä melko tuntemattomia yrityksille. Yli puolelle (52 %) vastaajista Postin logistiikkapalvelut ovat täysin tuntemattomia. Kehitystä on kuitenkin tapahtunut edelliseen tutkimuskertaan verrattuna, jolloin 62 % ei tuntenut palvelua lainkaan.

Postin logistiikkapalveluja on käyttänyt 25 % vastaajista ja 22 % on muuten tutustunut palveluun. Kyseistä palvelua käytetään eniten isoissa yrityksissä ja Keski-Suomessa.

Logistiikkapalveluiden käyttö on esitetty taulukossa 3.7. ja lisäksi taustaryhmittäin kuvassa 1.2.

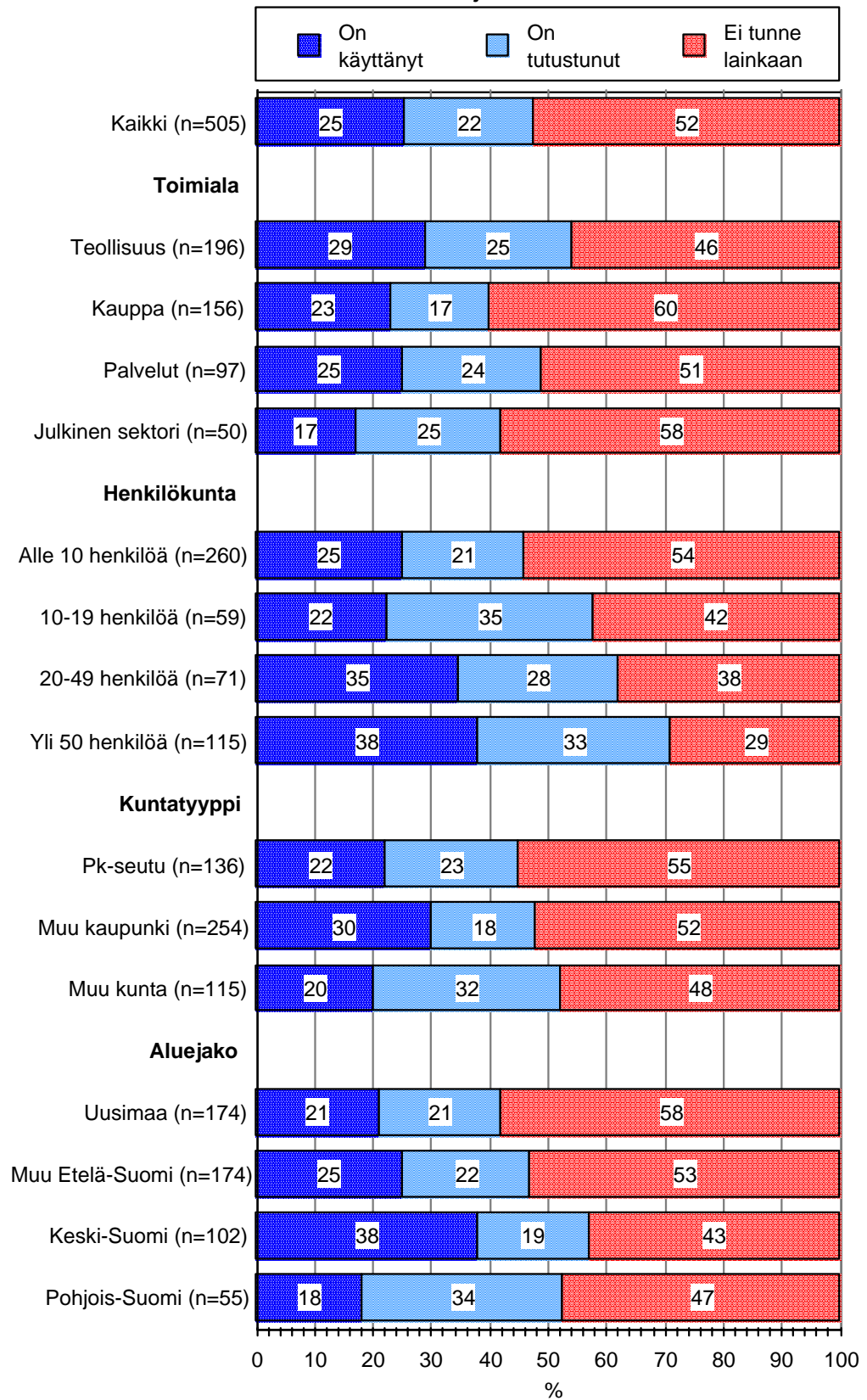
Taulukko 3.7. Logistiikkapalvelujen käyttö ja tunnettuus

	2002 n=500 %	2004 n=505 %
On käytetty	16	25
On tutustuttu	21	22
Ei tunneta lainkaan	62	52

POSTIN MUUT PALVELUT 2004

Postin logistiikkapalvelut

n=kaikki vastaajat



3.4.3. Sähköposti

Noin puolessa yrityksistä kaikilla on omat sähköpostiosoitteet. Määrä on kasvanut 5 %-yksikköä vuodesta 2002. Taustaryhmien välillä on kuitenkin suuria eroja. Pääkaupunkiseudulla sijaitsevista ja yli 20 henkilön yrityksistä noin 75 %:ssa on kaikilla omat sähköpostiosoitteet. Sen sijaan muissa kunnissa sijaitsevista yrityksistä vähän yli neljäsosalla (27 %) on kaikilla omat sähköpostiosoitteet. Myös yrityksistä, joissa käytetään pääasiassa asiamiespostia, 27 % ilmoitti, että kaikilla on omat sähköpostiosoitteet.

Taulukossa 3.8. on esitetty sähköpostiosoitteiden määrät yrityksissä sekä sähköpostin ja matkapuhelimen käytön seuraukset perinteisten kirjeiden lähettämiseen ja vastaanottamiseen. Kaupan alalla ja Keski-Suomessa kyseiset tekijät eivät ole vaikuttaneet niin voimakkaasti perinteisten kirjeiden määrän vähentymiseen. Sitä vastoin pääkaupunkiseudulla sijaitsevissa sekä keskisuurissa ja suurissa yrityksissä perinteinen kirjeiden lähettäminen on vähentynyt huomattavasti enemmän sähköpostin ja matkapuhelinten käytön seurauksena, ja niissä myös uskotaan vahvimmin perinteisen postin määrän vähenemiseen tulevaisuudessa.

Taulukko 3.8. Sähköposti ja sähköisen viestinnän vaikutukset

	2002 n=500 %	2004 n=505 %
<i>Kenellä yrityksessä on omat sähköpostiosoitteet</i>		
Kaikilla on omat	46	51
Asiakaspalvelijoilla	7	8
Vain johdolla	31	25
Ei kenelläkään	16	14
<i>Onko sähköpostin ja matkapuhelimen käyttö yrityksessä vähentänyt perinteisten kirjeiden lähettämistä ja vastaanottamista</i>		
Vähentänyt paljon	20	23
Vähentynyt jonkin verran	35	36
Vähentynyt vain vähän	14	16
Ei ole vähentynyt	30	25

Puolet vastaajista arvioi perinteisten kirjeiden lähettämisen pysyvän ennallaan tulevina vuosina. Toisaalta 42 % vastaajista arvioi perinteisten kirjeiden määrän vähenevän. 7 % arveli, että perinteisten kirjeiden määrä kasvaa. Pääkaupunkiseudulla mielipiteet jakautuvat kahtia; puolet (51 %) arvioivat määrän vähenevän, mutta muihin taustaryhmiin nähden poikkeuksellisen moni (11 %) arvioi määrän kasvavan.

Taulukko 3.9. Arviot perinteisten kirjeiden määrästä tulevaisuudessa

	n=505
	%
Perinteiset kirjeet lisääntyvät	7
Määrä pysyy ennallaan	50
Perinteiset kirjeet vähenevät	42
Ei osaa sanoa	1

4. YRITYSTEN ARVIOT POSTITOIMINNASTA

4.1 Arviot postitoiminnasta yleensä

Postitoiminnan arvioinnissa käytettiin asteikkoa yhdestä viiteen (1-5), jossa 5 oli erittäin hyvä ja 1 oli erittäin huono. Yleisarvosana postitoiminnasta on parantunut vuodesta 2002; vuonna 2002 yleisarvosana oli 3.69 ja tällä tutkimuskerralla se on 3.93. Parhaimman yleisarvosanan Posti sai Pohjois-Suomessa sijaitsevilta yrityksiltä.

Asiamiespostia käyttävät antoivat huonompia arvioita Postin toiminnasta kuin Postin omassa toimipisteessä asioivat. Erityisesti postitoiminnan luotettavuutta ja valikoiman riittävyttä pidettiin huonompana. Ainoastaan hinta-laatusuhdetta pidettiin asiamiesposteissa Postin omia toimipisteitä parempana. Erot asiamiespostin ja Postin omien toimipisteiden välillä on kasvanut vuodesta 2002, jolloin erot olivat pienempiä.

Julkisen sektorin suhtautuminen postitoimintaan on huonontunut. Vuonna 2002 julkinen sektori antoi keskiarvoa parempia arvosanoja postitoiminnasta. Tällä tutkimuskerralla julkinen sektori suhtautui tutkittuihin tekijöihin muita negatiivisemmin. Tosin hinta-laatusuhteesta sekä käyttäjien tarpeiden ja toiveiden huomioinnista julkinen sektori antoi edelleen keskimääräistä paremmat arviot.

Kuntatyypeittäin tarkasteltuna muut kuin kaupunkikunnat suhtautuivat vuoden 2002 tapaan postitoimintaan kielteisemmin. Poikkeuksena käyttäjien toiveiden ja tarpeiden huomiointi, josta kaupunkikunnat (muut kuin pääkaupunkiseutu) antoivat heikoimman arvion.

Postitoiminnan vahvuudet ja kehittämiskohteet on esitetty taulukossa 4.1. Yleinen suhtautuminen ja arviot postitoimintaan liittyvistä asioista on esitetty myös graafisesti kuvissa 2.1.-2.8.

Taulukko 4.1. Postitoiminnan vahvuudet ja kehittämiskohteet

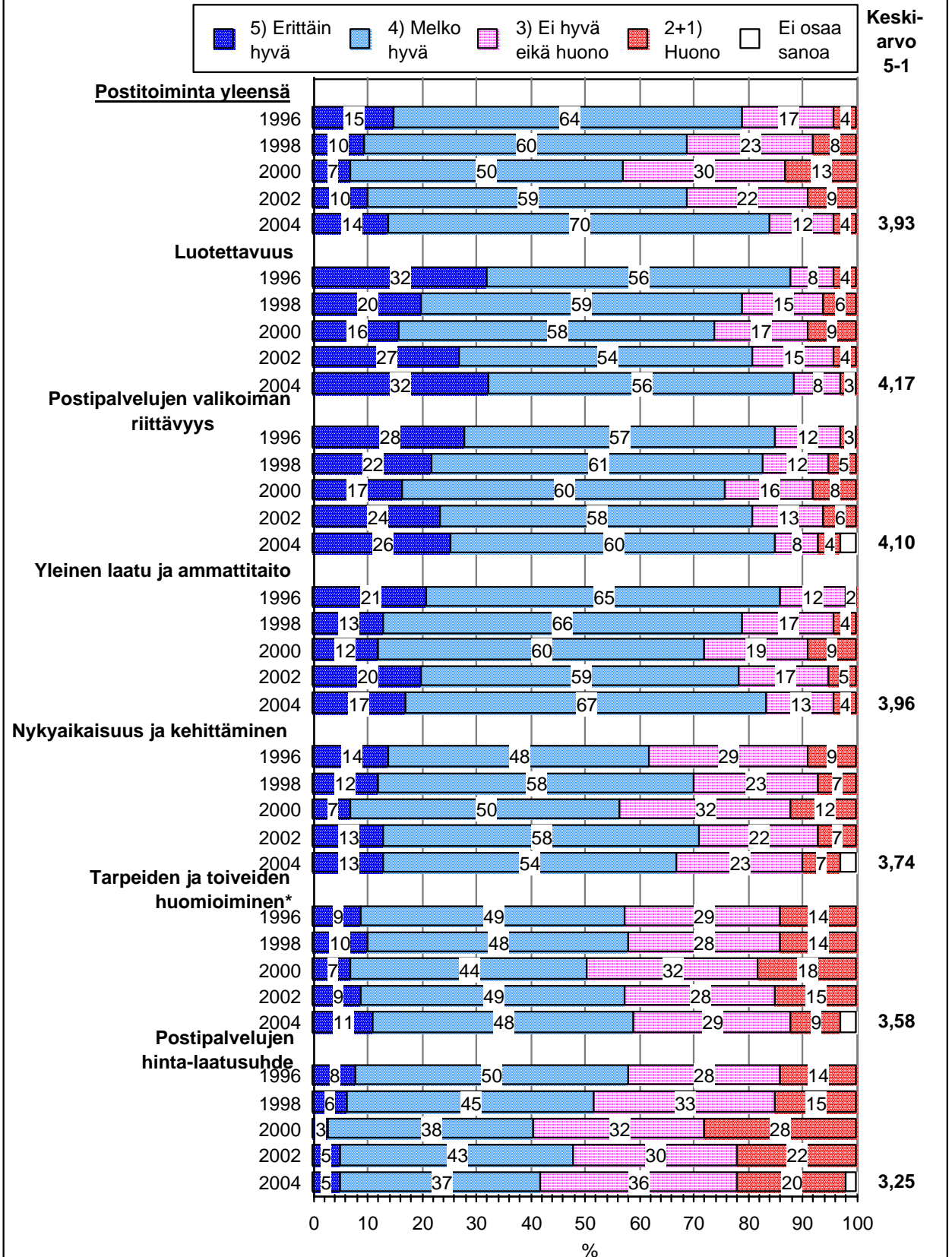
Asteikko: 5 = erittäin hyvä, 1 = erittäin huono

	2002 n=500 ka. 5-1	2004 n=505 ka. 5-1
<i>Vahvuudet</i>		
Postitoiminnan luotettavuus	4.03	4.17
Postipalvelujen valikoiman riittävyys	3.98	4.10
<i>Kehittämiskohteet</i>		
Postipalvelujen hinta-laatusuhde	3.26	3.25
Käyttäjien tarpeiden ja toiveiden huomiointi	3.47	3.58

ARVIOT POSTITOIMINNASTA

Kaikki vastaajat 2004, n=505

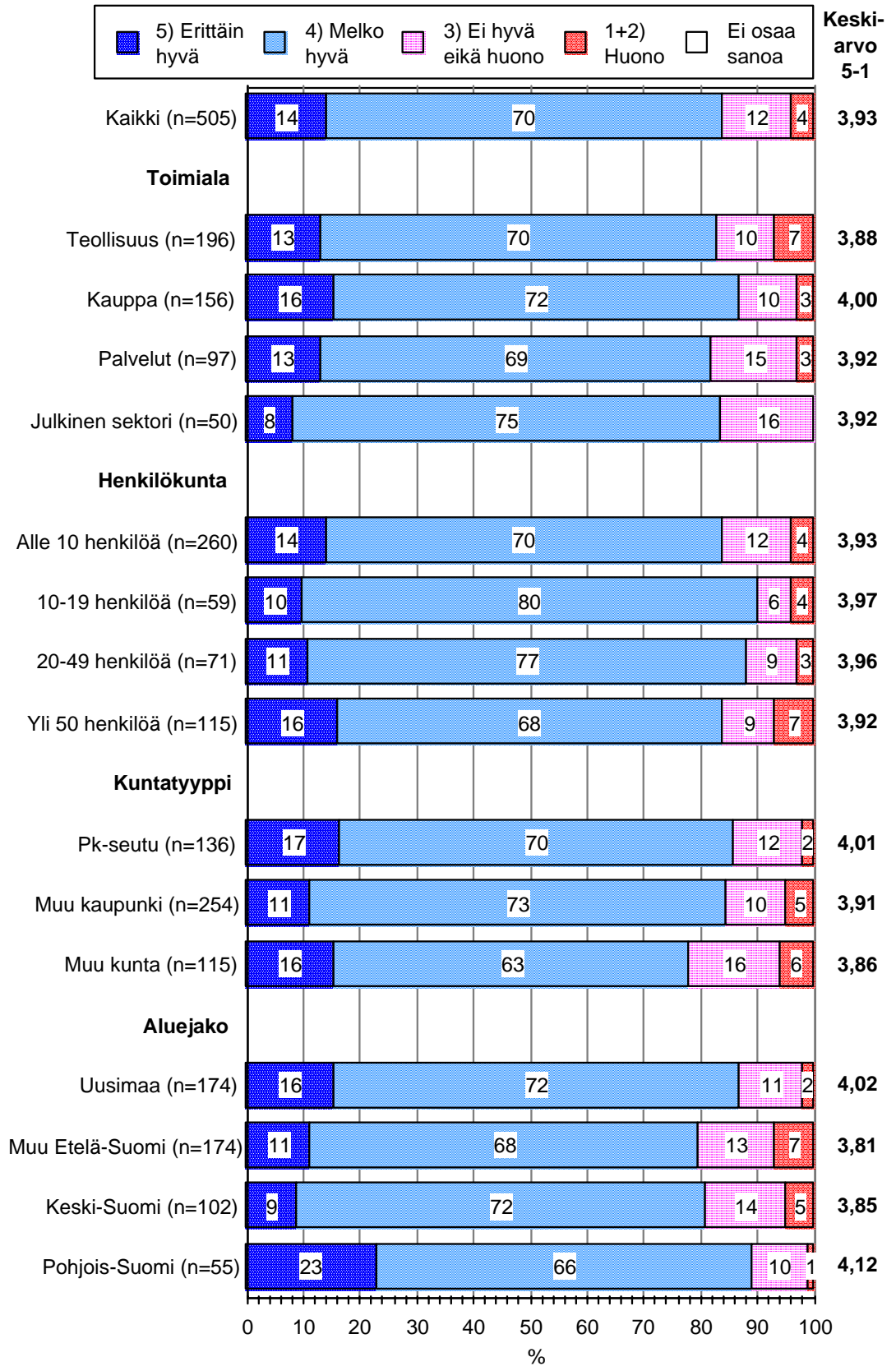
2.1.



YLEISARVOSANA POSTITOIMINNASTA 2004

2.2.

n=kaikki vastaajat

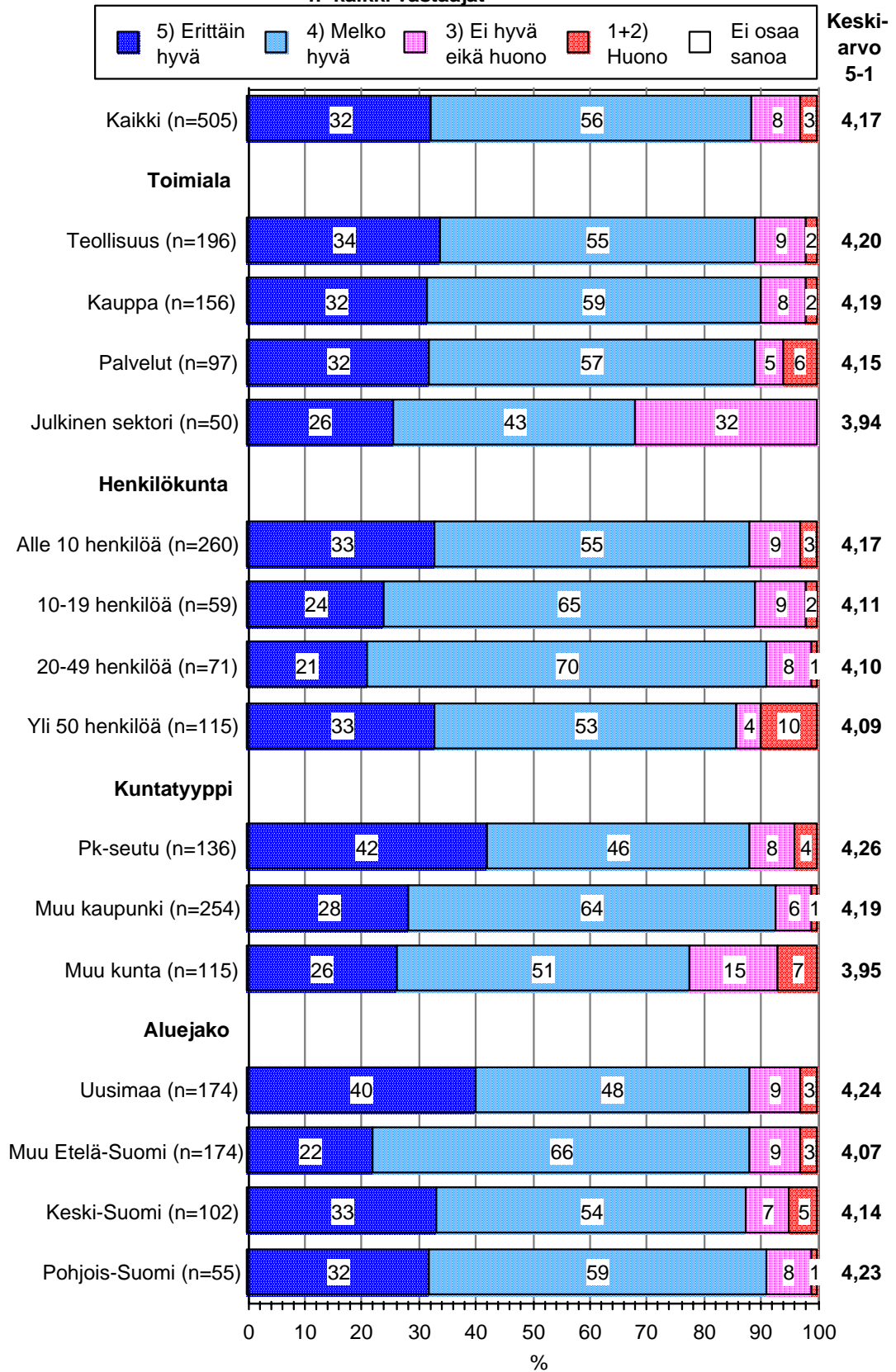


ARVIOT POSTITOIMINNASTA 2004

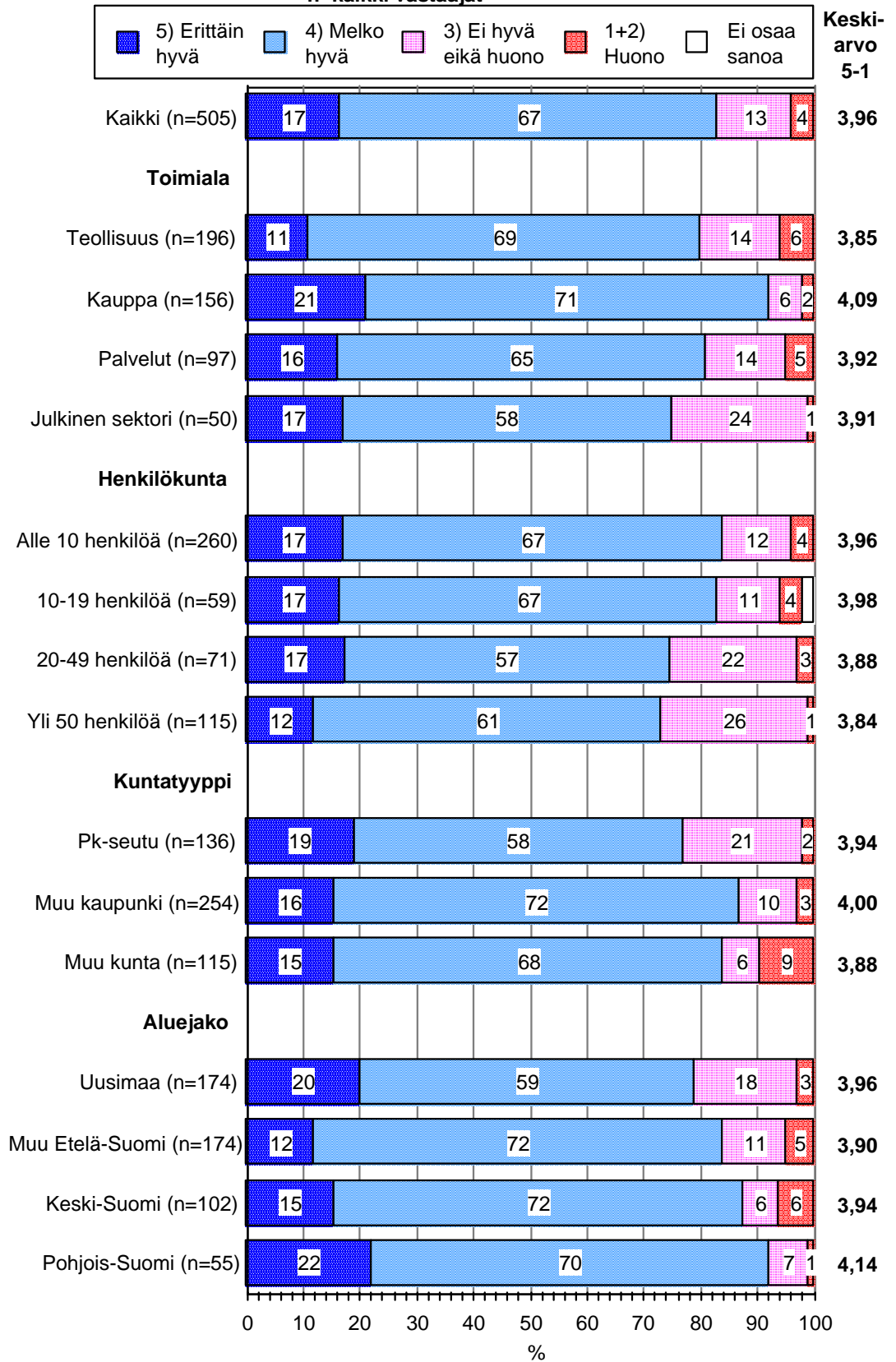
2.3.

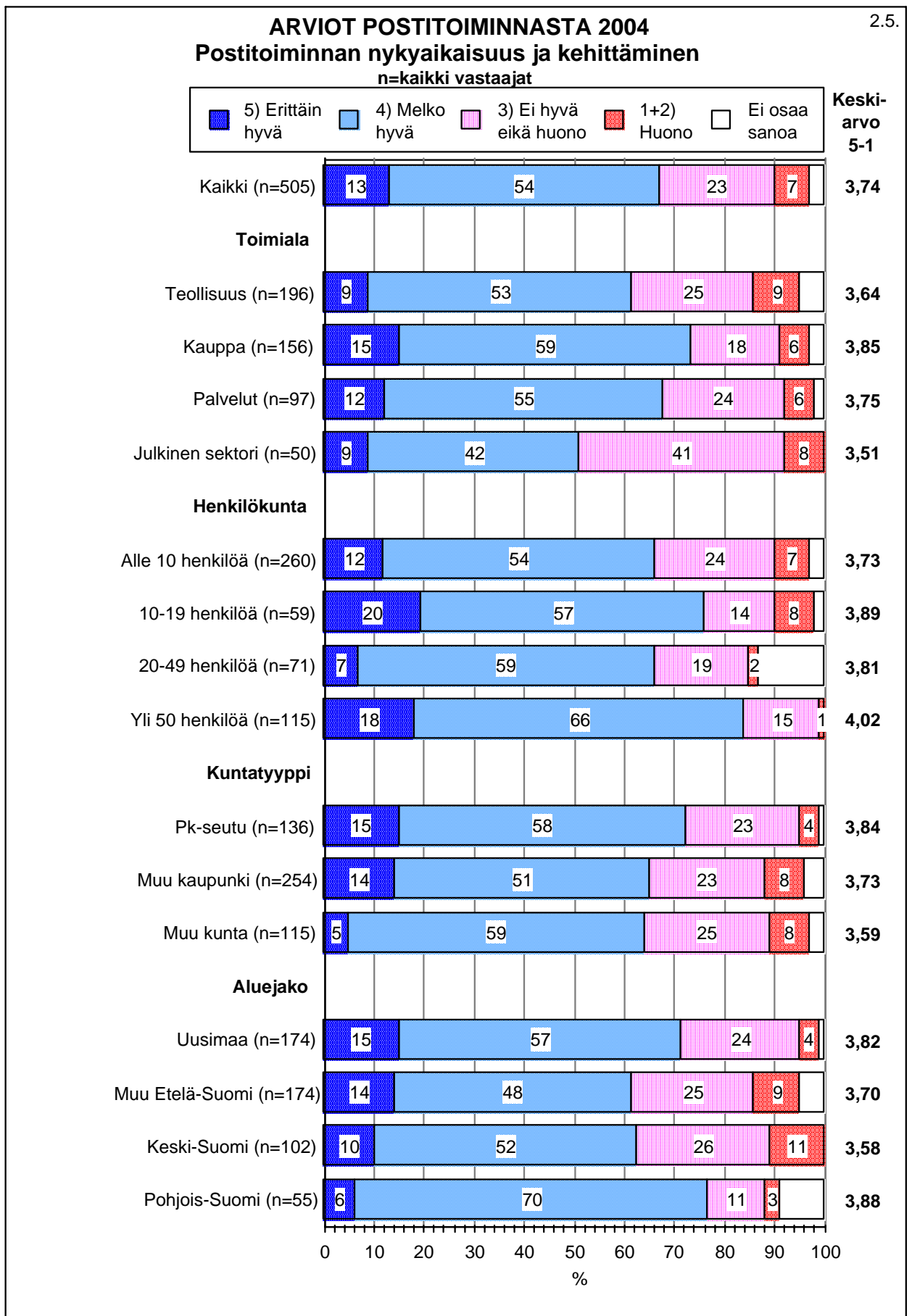
Postitoiminnan luotettavuus

n=kaikki vastaajat



ARVIOT POSTITOIMINNASTA 2004
Postitoiminnan yleinen laatu ja ammattitaito
 n=kaikki vastaajat

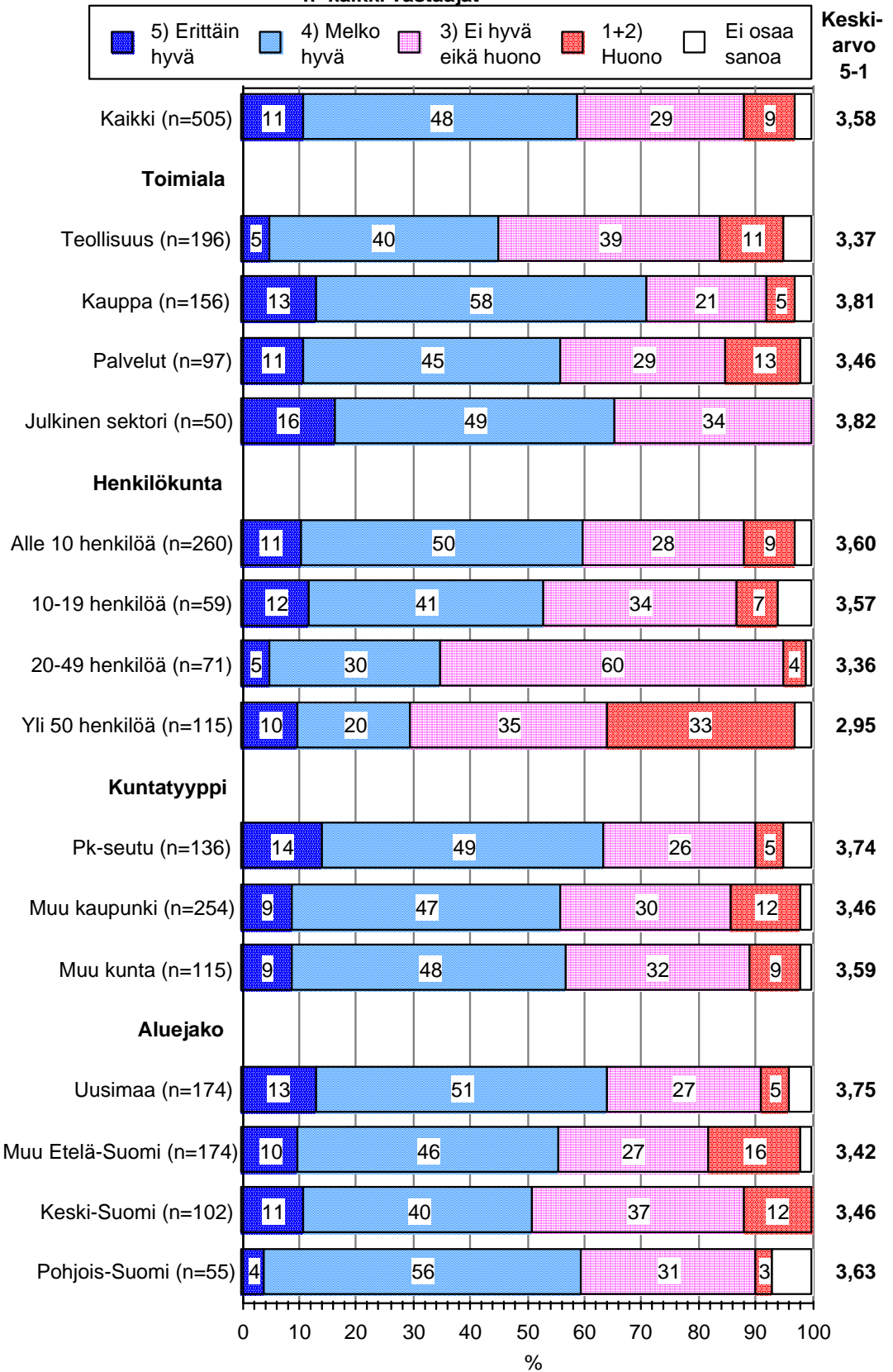




ARVIOT POSTITOIMINNASTA 2004

Käyttäjien tarpeiden ja toiveiden huomioiminen postitoiminnassa

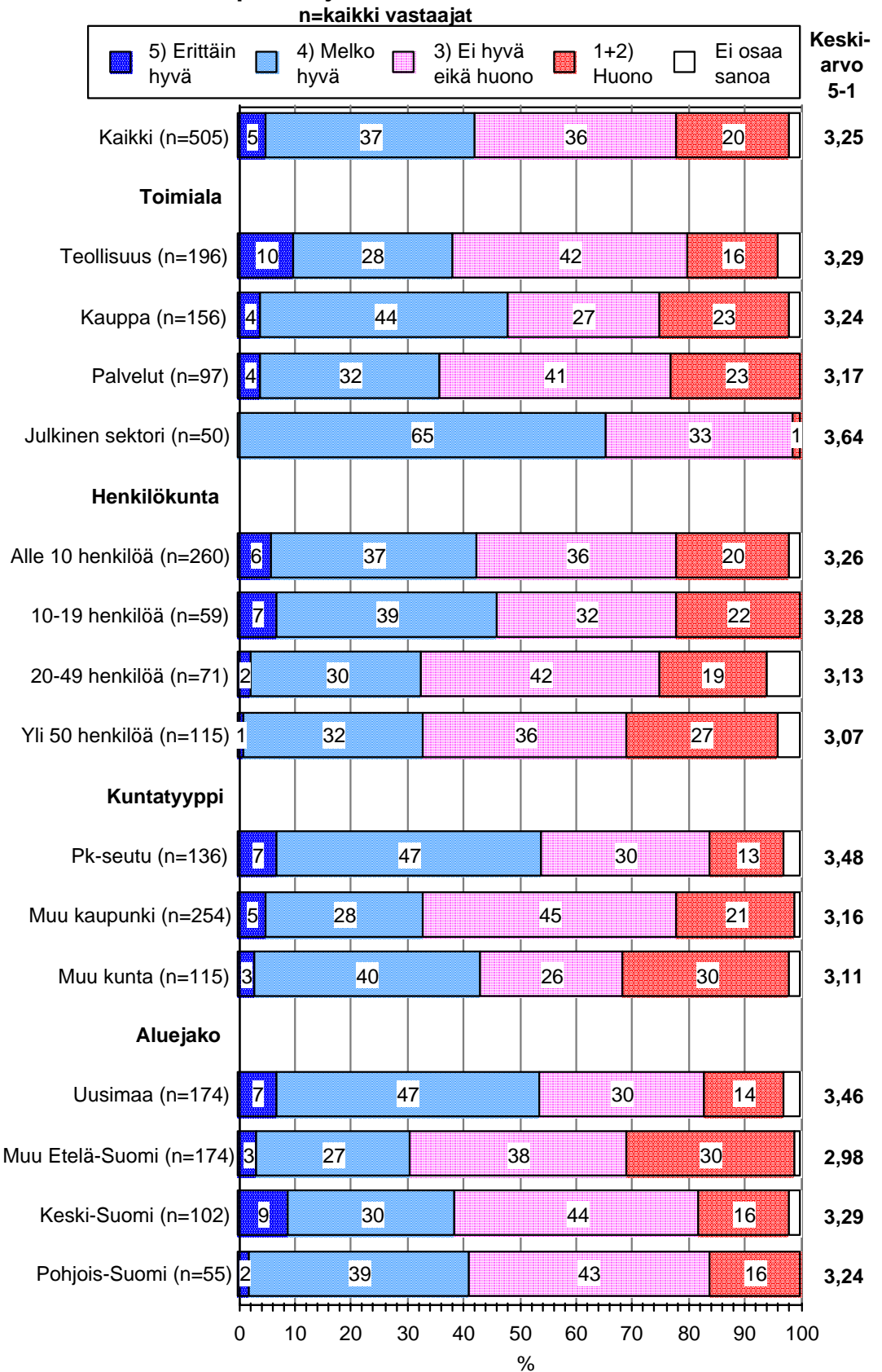
n=kaikki vastaajat



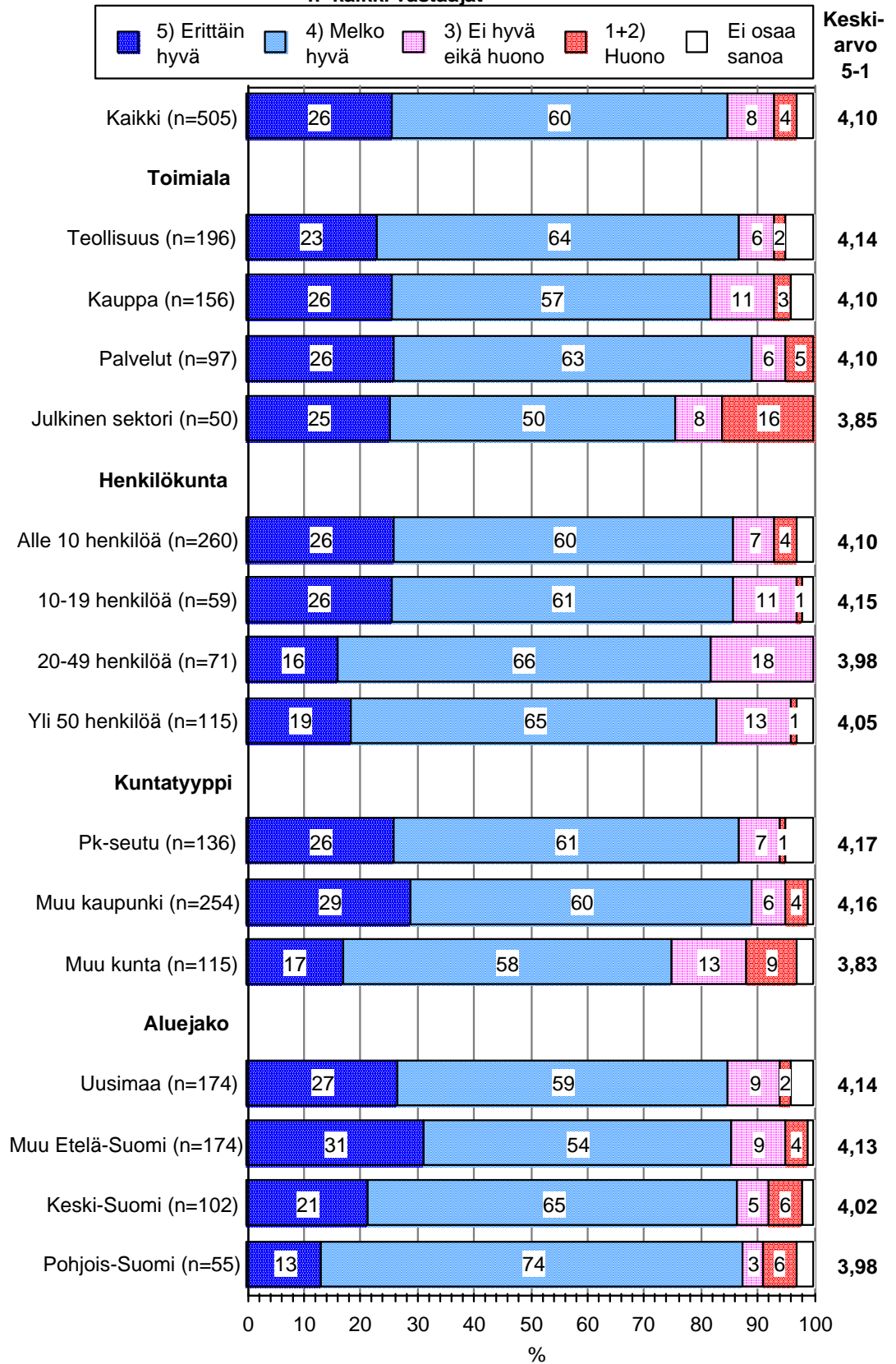
ARVIOT POSTITOIMINNASTA 2004

Postipalvelujen hinta-laatusuhde

2.7.



ARVIOT POSTITOIMINNASTA 2004
Postipalvelujen valikoiman riittävyys
 n=kaikki vastaajat



4.2. Arviot postinjakelusta

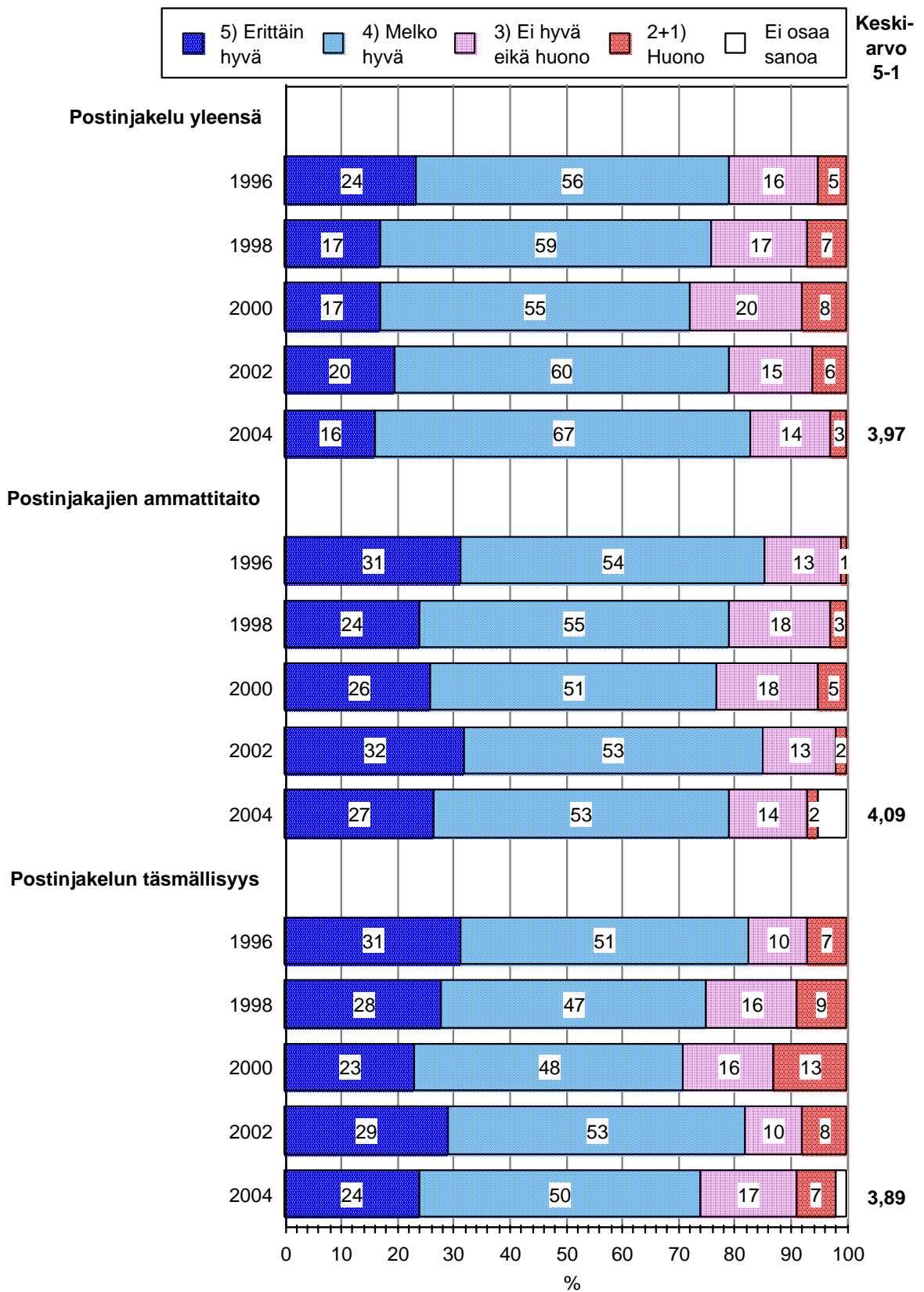
Postinjakeluun suhtaudutaan yleisesti ottaen melko hyvin. Asteikolla 1-5 arvioituna postinjakelu sai keskiarvoksi 3.97. Vuonna 2002 keskiarvo oli 3.92. Postinjakajien ammattitaito ja postinjakelun täsmällisyys saivat tällä tutkimuskerralla hieman heikommat arviot kuin vuonna 2002. Postinjakajien ammattitaito sai kuitenkin edelleen hyvän arvi-
on (ka. 4.09) ja 80 % vastaajista pitää jakajien ammattitaitoa joko melko hyvänä tai erit-
tään hyvänä. Arviot postinjakelun täsmällisyydestä ovat laskeneet hieman enemmän;
vuonna 2002 keskiarvo oli 4.00 ja tällä tutkimuskerralla se on 3.89.

Vastaukset on eritelty tarkemmin kuvissa 3.1-3.4.

ARVIOT POSTINJAKELUSTA

Kaikki vastaajat 2004, n=505

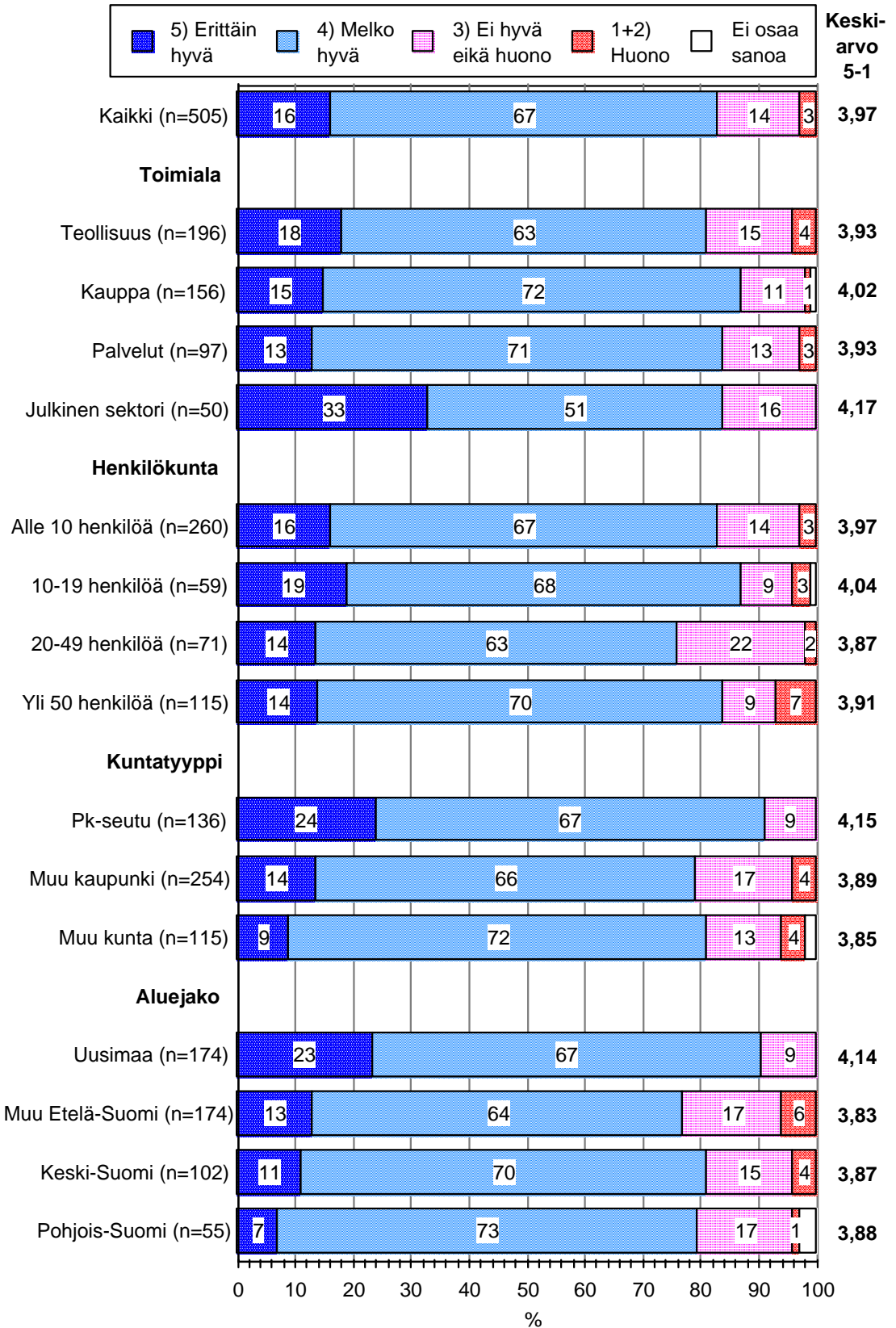
3.1.



ARVIOT POSTINJAKELUSTA 2004

3.2.

n=kaikki vastaajat

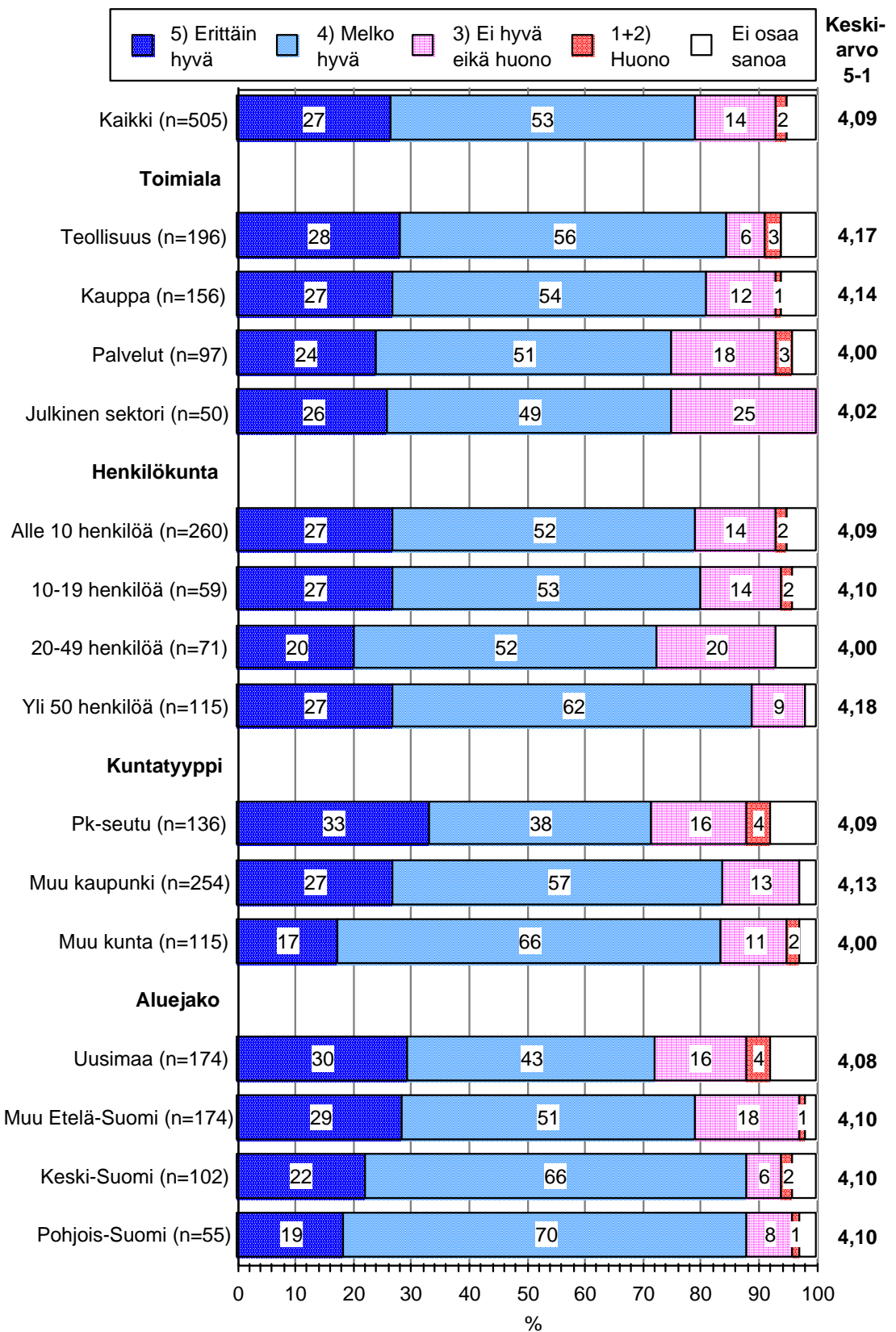


ARVIOT POSTINJAKELUSTA 2004

Postinjakajien ammattitaito

n=kaikki vastaajat

3.3.

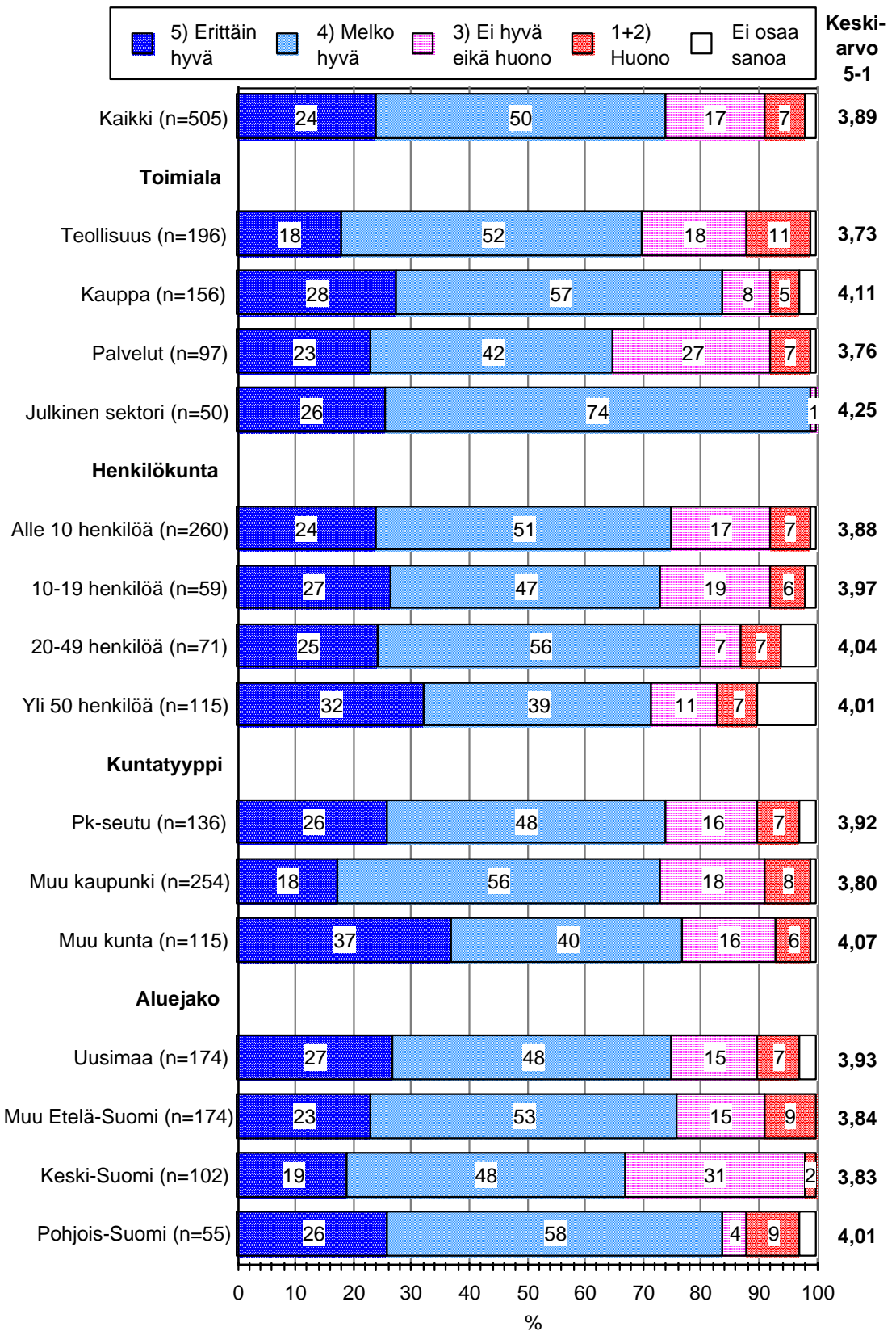


ARVIOT POSTINJAKELUSTA 2004

Postinjakelun täsmällisyys

n=kaikki vastaajat

3.4.



4.3. Arviot kirje- ja pakettiliikenteestä

Yleisesti ottaen kirje- ja pakettiliikennettä pidetään toimivana. 79 % vastaajista pitää kirje- ja pakettiliikennettä joko erittäin hyvänä tai melko hyvänä. Keskiarvo kirje- ja pakettiliikenteen toimivuudelle on parantunut hieman vuoteen 2002 verrattuna ja on nyt 3.95. Vahvuudet ja kehittämiskohteet on esitetty taulukossa 4.2. Lisäksi vastaukset on eritelty taustaryhmittäin kuvissa 4.1.-4.13.

Erityisesti kirjelähetysten kulkunopeutta ja lähetysten tuloa perille vahingoittumattomana pidettiin hyvinä. Myös lähetysten perille tulo ilmoitetussa ajassa sekä pakettilähetysten kulkunopeus saivat hyvät arviot. Tekijöiden kohdalla on samantyyppisiä taustaryhmäkohtaisia eroja kuin arvioinneissa postitoiminnasta yleensä; julkinen sektori ja isot yritykset suhtautuivat tekijöihin keskimääräistä negatiivisemmin. Myös muissa kuin kaupunkikunnissa yritykset antoivat useiden tekijöiden kohdalla keskimääräistä heikkomman arvion; erityisesti lähetysten perille tulo vahingoittumattomana ja ilmoitetussa ajassa saivat keskimääräistä huonomman arvion.

Arviot asiointin sujumuudesta asiamiesposteissa ovat parantuneet merkittävästi kahden vuoden takaiseen tilanteeseen nähden. Vuonna 2002 asiointin sujumuutta pidettiin selvästi parempana Postin omissa toimipisteissä. Nyt asiointin sujumuutta pidetään selvästi parempana asiamiesposteissa kuin Postin omissa toimipisteissä. Asiointin sujumuuden lisäksi asiamiespostien vahvuutena voidaan pitää Postin omiin toimipisteisiin verrattuna hinnoittelun selkeyttä.

Vastaajat, jotka vievät lähtevän postinsa itse joko Postiin tai postilaatikkoon, antoivat kirjelaatikoiden sijainnille hyvän arvion. Arviot kirjelaatikoiden sijainnista ovat parantuneet vuodesta 2002. Keski-Suomessa, palvelualalla sekä isoissa ja keskisuurissa yrityksissä kirjelaatikoiden sijaintia pidettiin keskimääräistä huonompana. Kirjelaatikoiden tyhjennysajat yrityksen kannalta saivat hieman heikkomman arvion. Varsinkin isoissa yrityksissä tyhjennysaikoja pidettiin melko heikkoina.

Taulukko 4.2. Kirje- ja pakettiliikenteen vahvuudet ja kehittämiskohteet

Asteikko: 5 = erittäin hyvä, 1 = erittäin huono

	2002 ka. 5-1 n=500	2004 ka. 5-1 n=505
<i>Vahvuudet</i>		
Kirjelähetysten kulkunopeus	4.12	4.18
Lähetysten perille tulo vahingoittumattomana	3.96	4.02
Kirjelaatikoiden sijainti*	3.86	4.02
<i>Kehittämiskohteet</i>		
Hintatason sopivuus	3.27	3.29
Hinnoittelun selkeys	3.56	3.53
Kirjelaatikoiden tyhjennysajat*	3.68	3.73

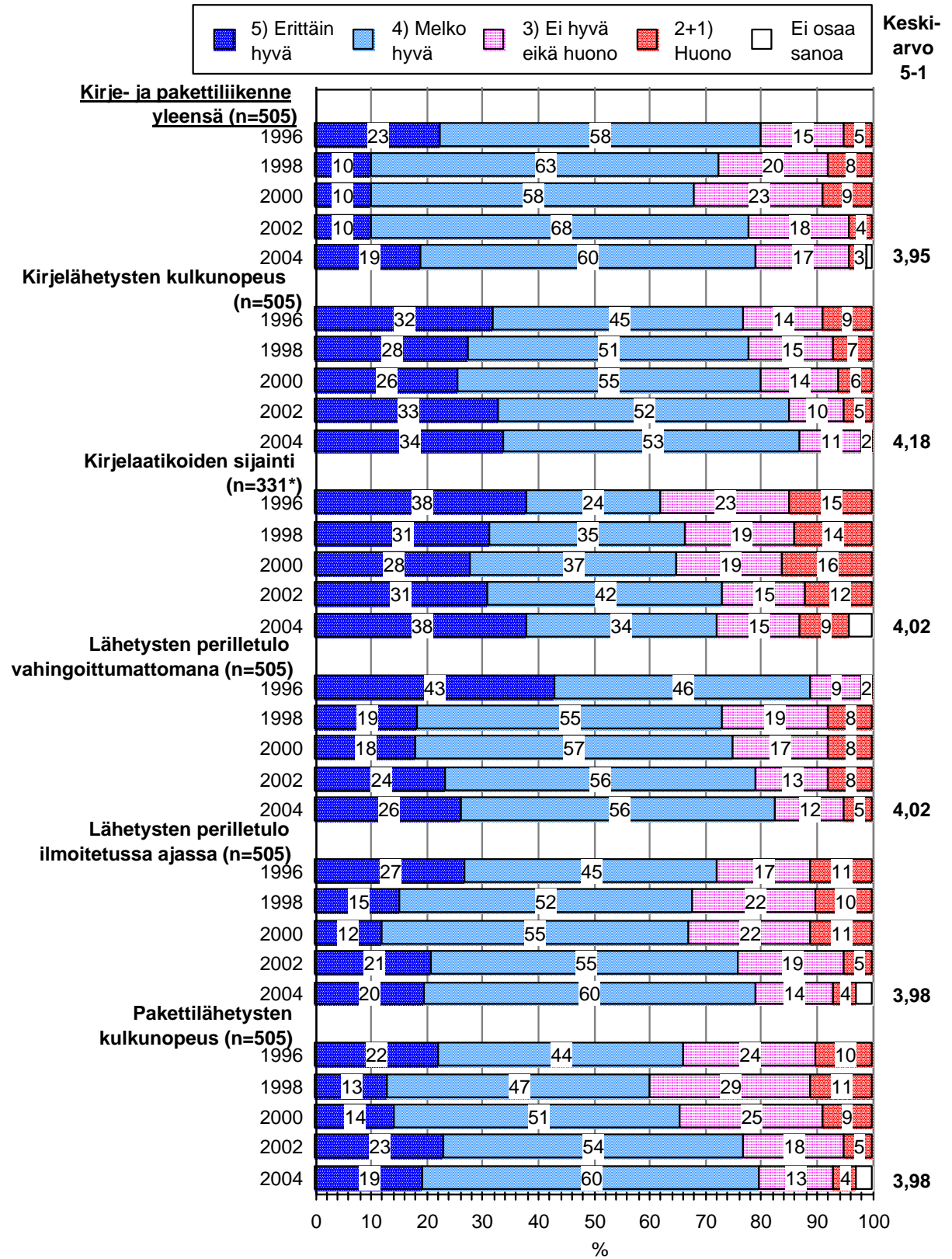
* 2002 n=373, 2004 n=331, lähtevä posti viedään itse

ARVIOT KIRJE- JA PAKETTILIIKENTEESTÄ 1(2)

4.1.

n=kaikki vastaajat 2004

*) n=vie itse posttiin/kirjelaatikkoon 2004

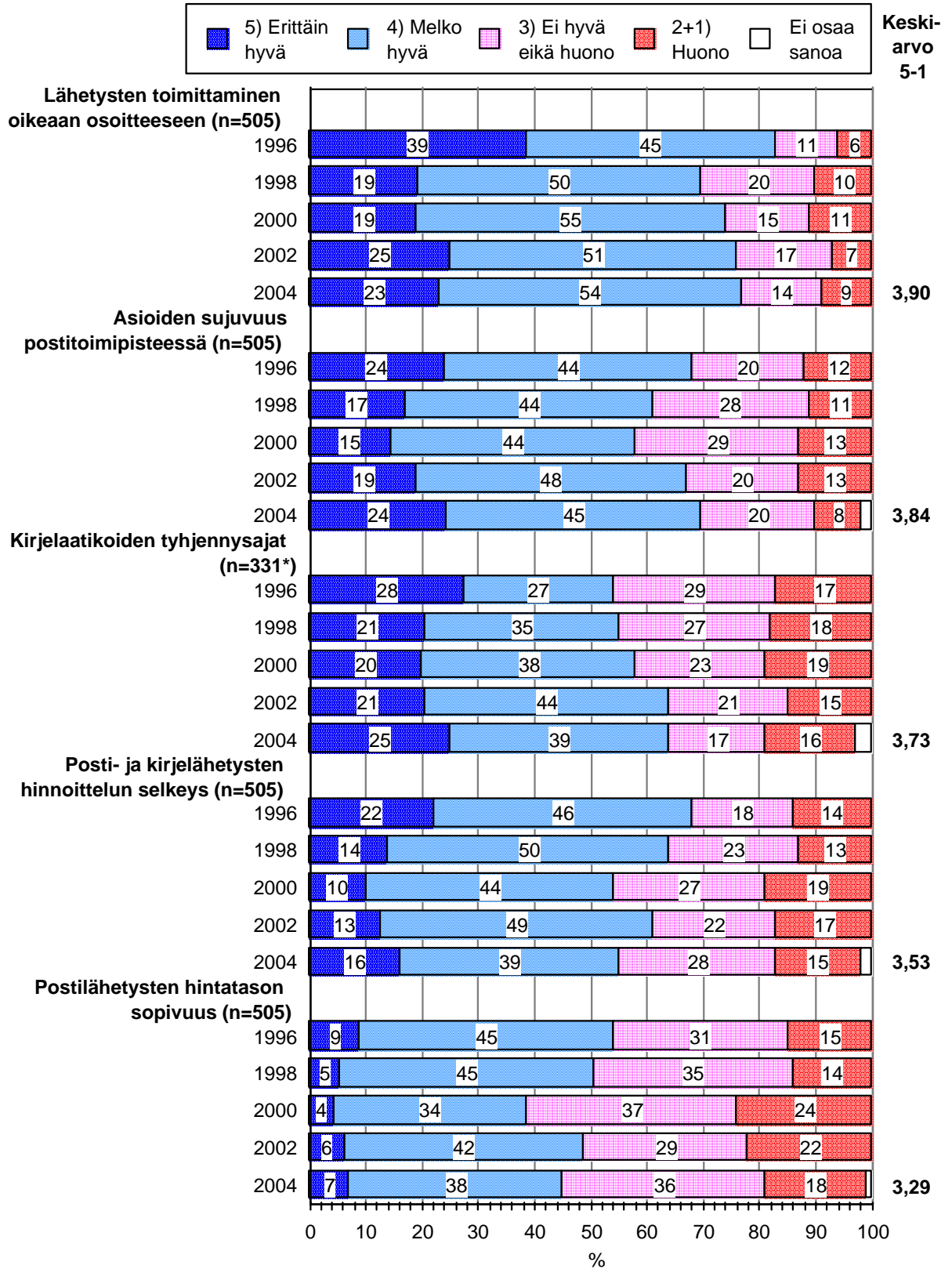


ARVIOT KIRJE- JA PAKETTILIIKENTEESTÄ 2(2)

4.2.

n=kaikki vastaajat 2004

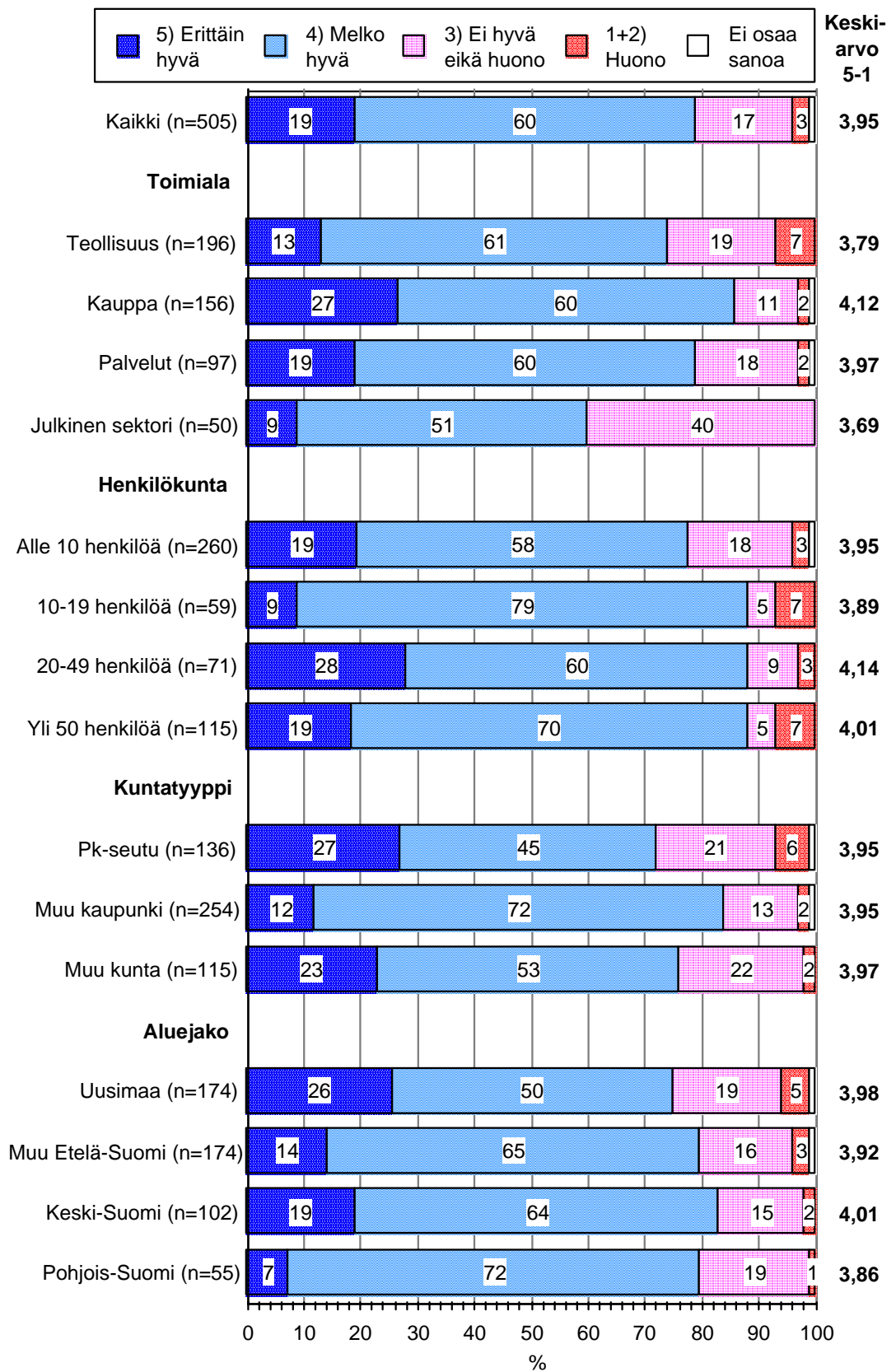
*) n=vie itse posttiin/kirjelaatikoon 2004



ARVIOT KIRJE- JA PAKETTILIIKENTEN TOIMIVUUDESTA 2004

4.3.

n=kaikki vastaajat

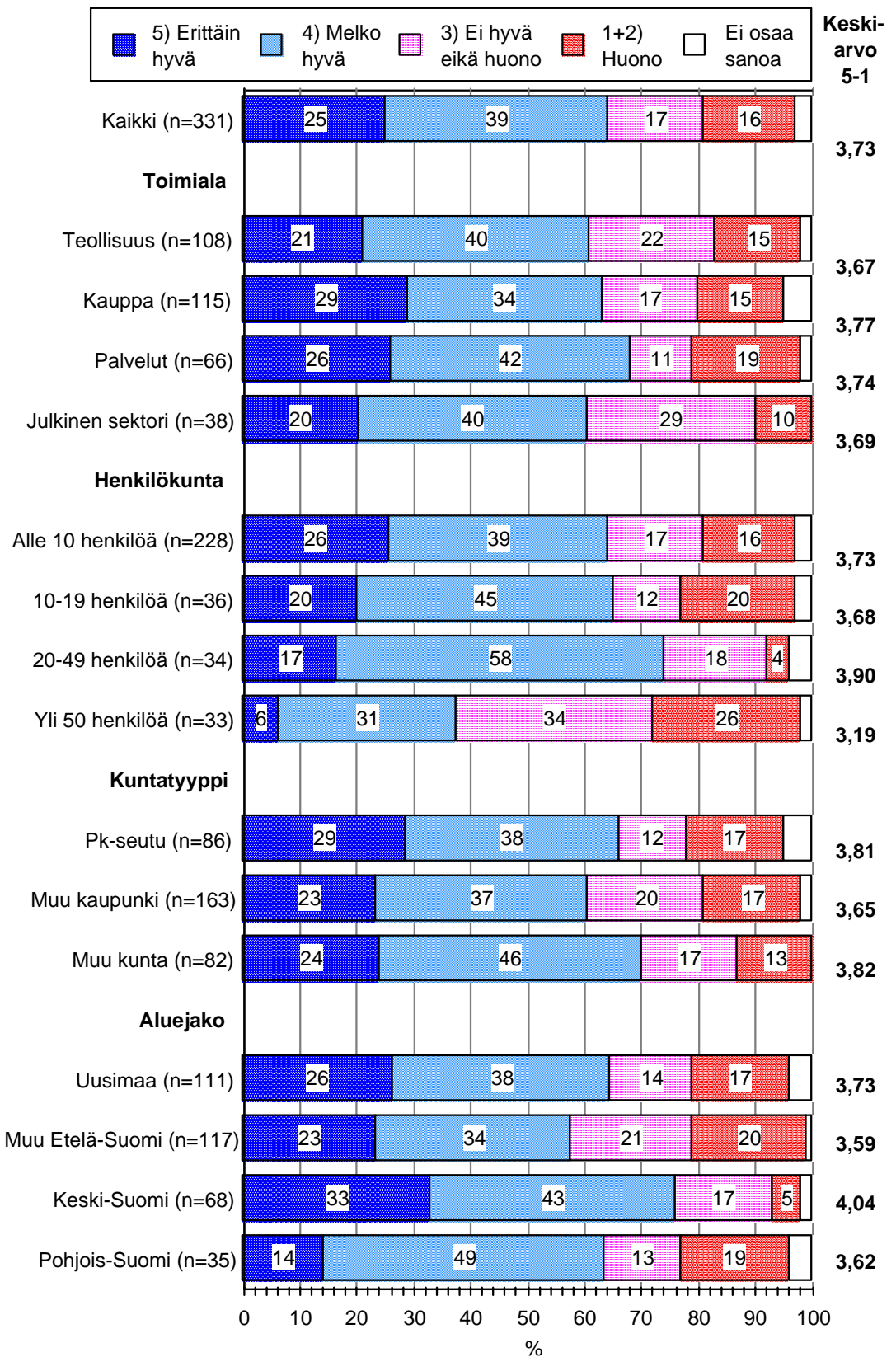


ARVIOT KIRJE- JA PAKETTILIIKENTEN TOIMIVUUDESTA 2004

Kirjelaatikoiden tyhjennysajat

n=vie itse postiin/kirjelaatikkoon

4.4.

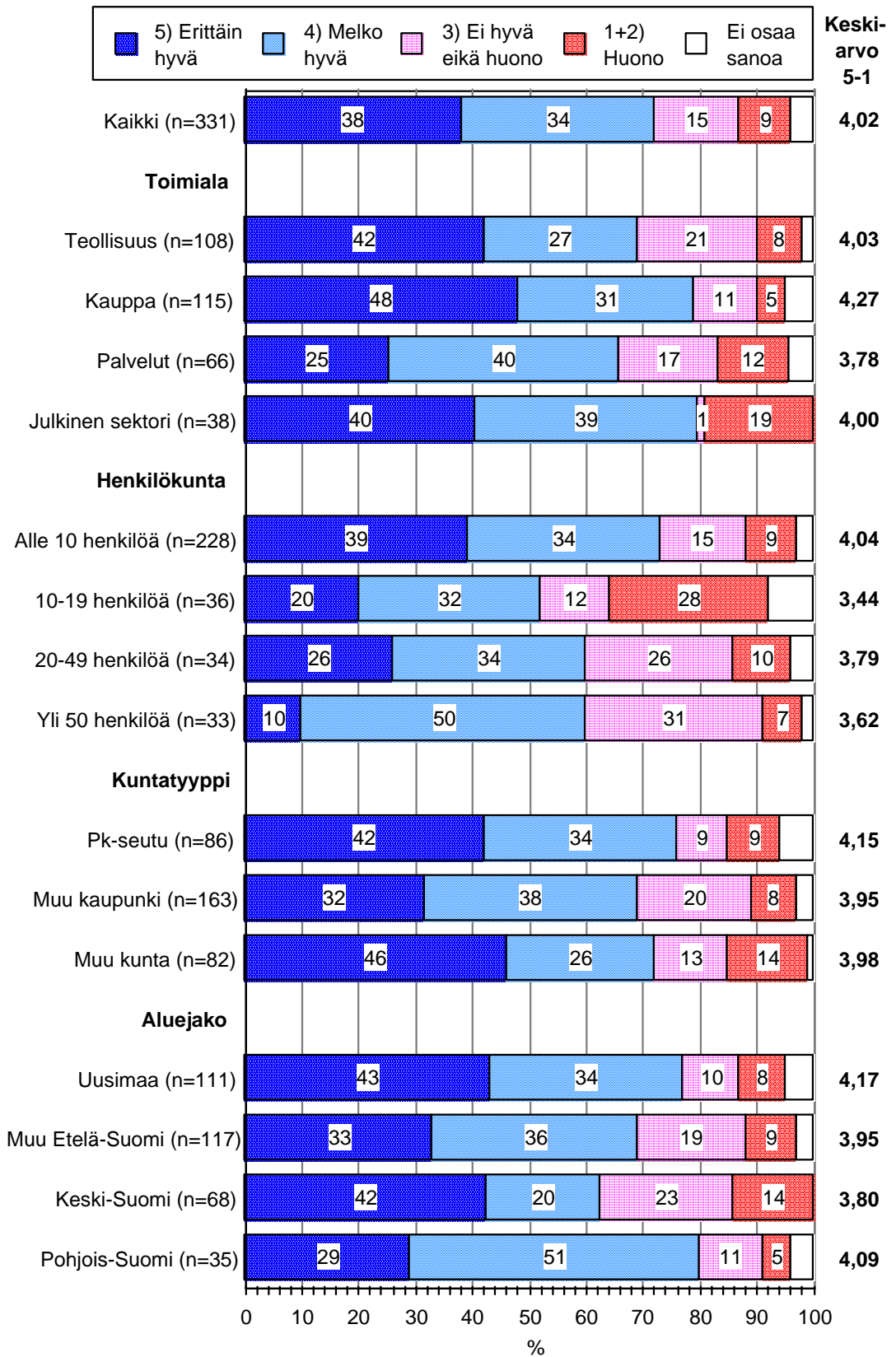


ARVIOT KIRJE- JA PAKETTILIIKENTEN TOIMIVUDESTA 2004

4.5.

Kirjelaatikoiden sijainti

n=vie itse postiin/kirjelaatikkoon

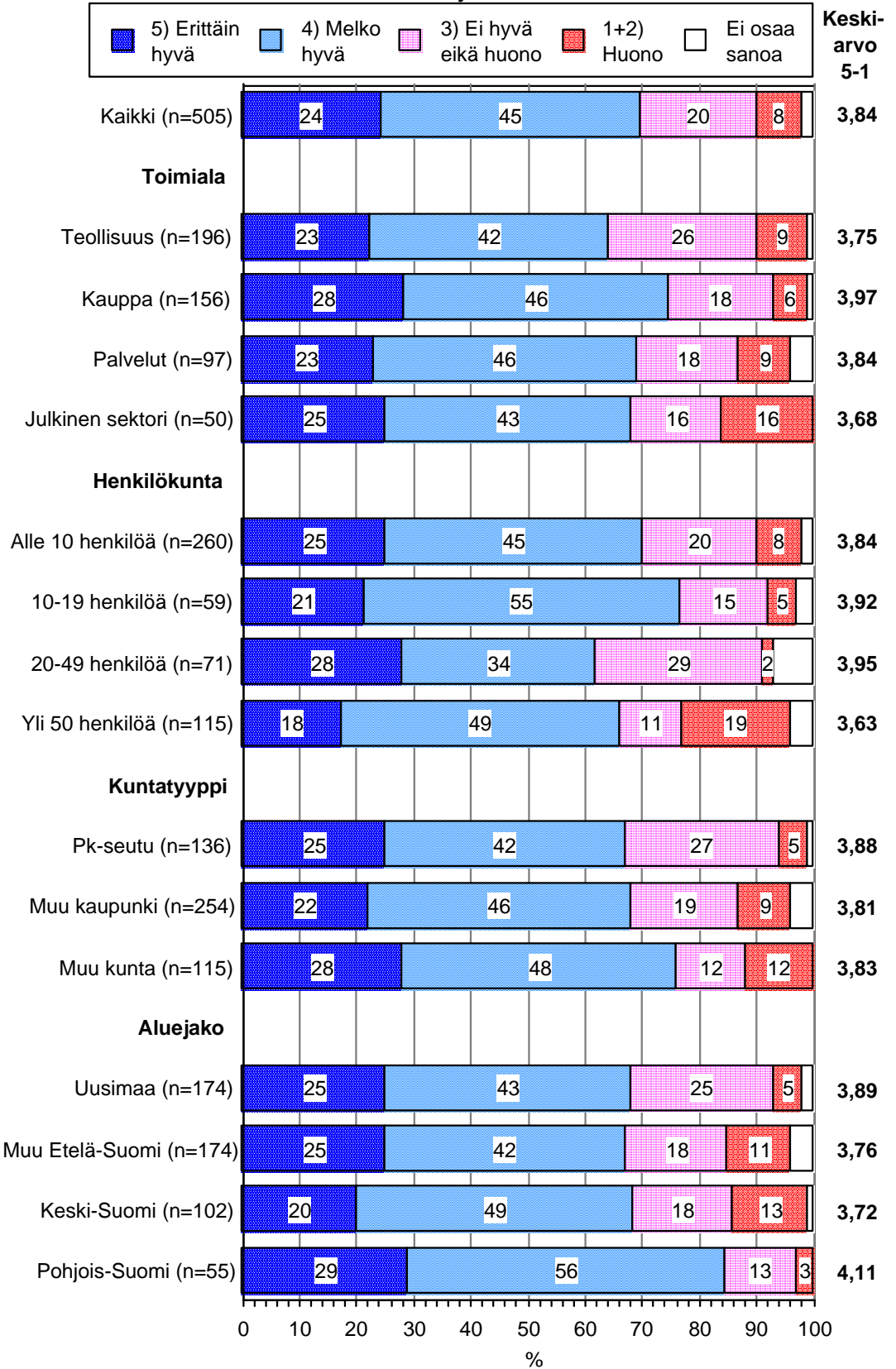


ARVIOT KIRJE- JA PAKETTILIIKENTEN TOIMIVUUDESTA 2004

Asiainn sujuvuus postitoimipisteessä

4.6.

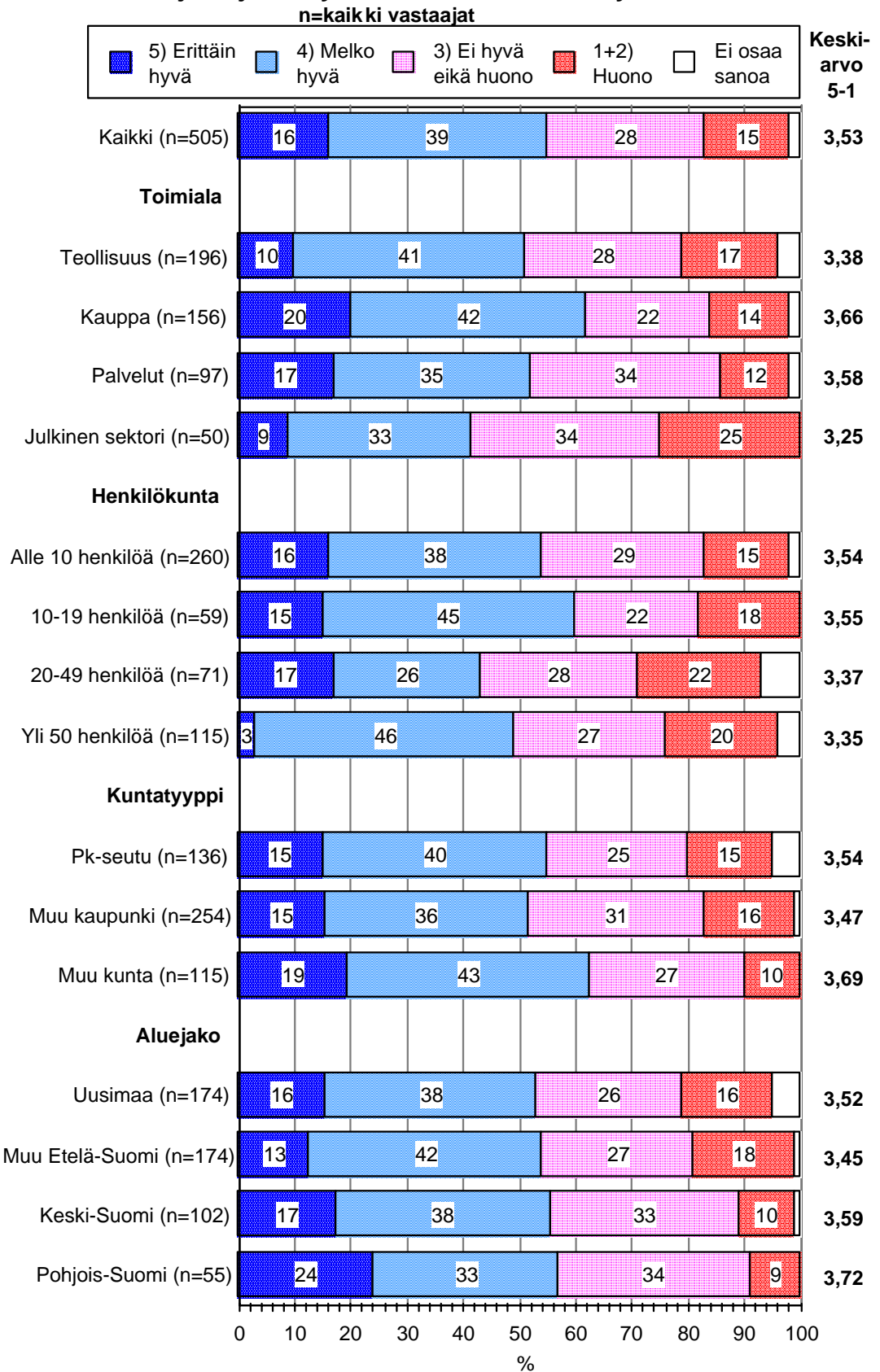
n=kaikki vastaajat



ARVIOT KIRJE- JA PAKETTILIIKENTEN TOIMIVUUDESTA 2004

Posti- ja kirjellähetysten hinnoittelun selkeys

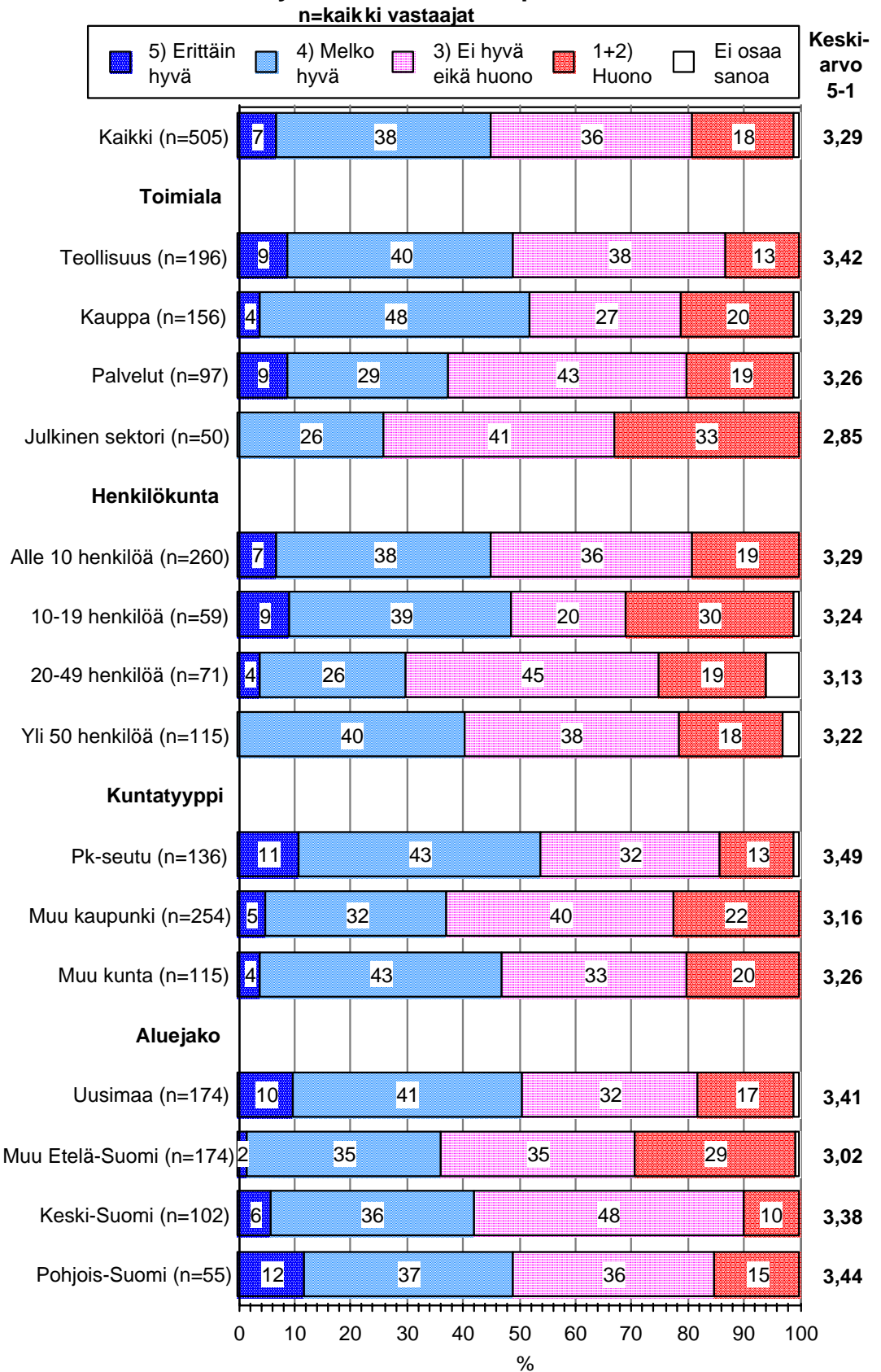
4.7.



ARVIOT KIRJE- JA PAKETTILIIKENTEN TOIMIVUUDESTA 2004

Postilähetysten hintatason sopivuus

4.8.

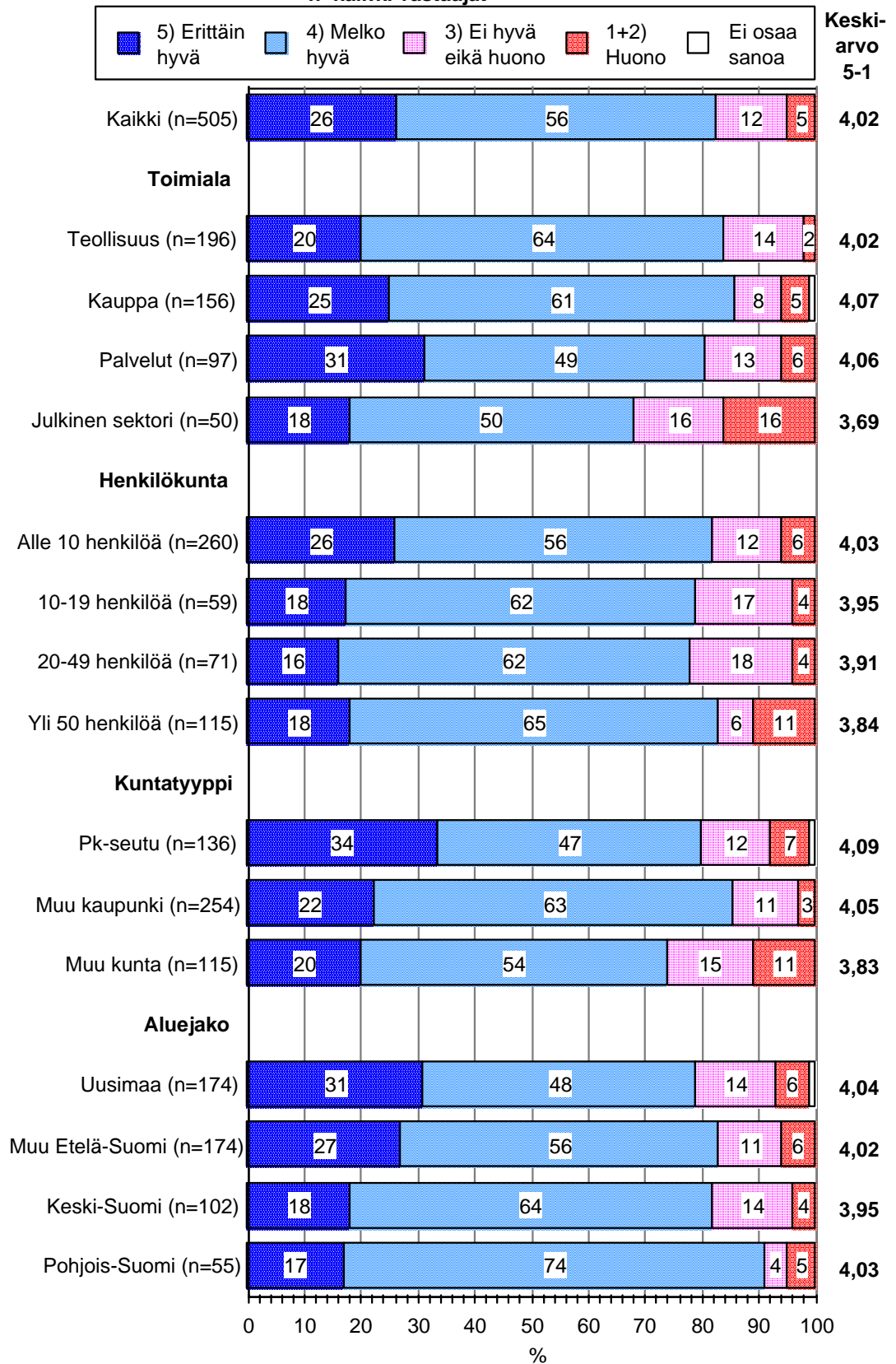


ARVIOT KIRJE- JA PAKETTILIIKENTEEN TOIMIVUUDESTA 2004

4.9.

Lähetysten tulo perille vahingoittumattomina

n=kaikki vastaajat

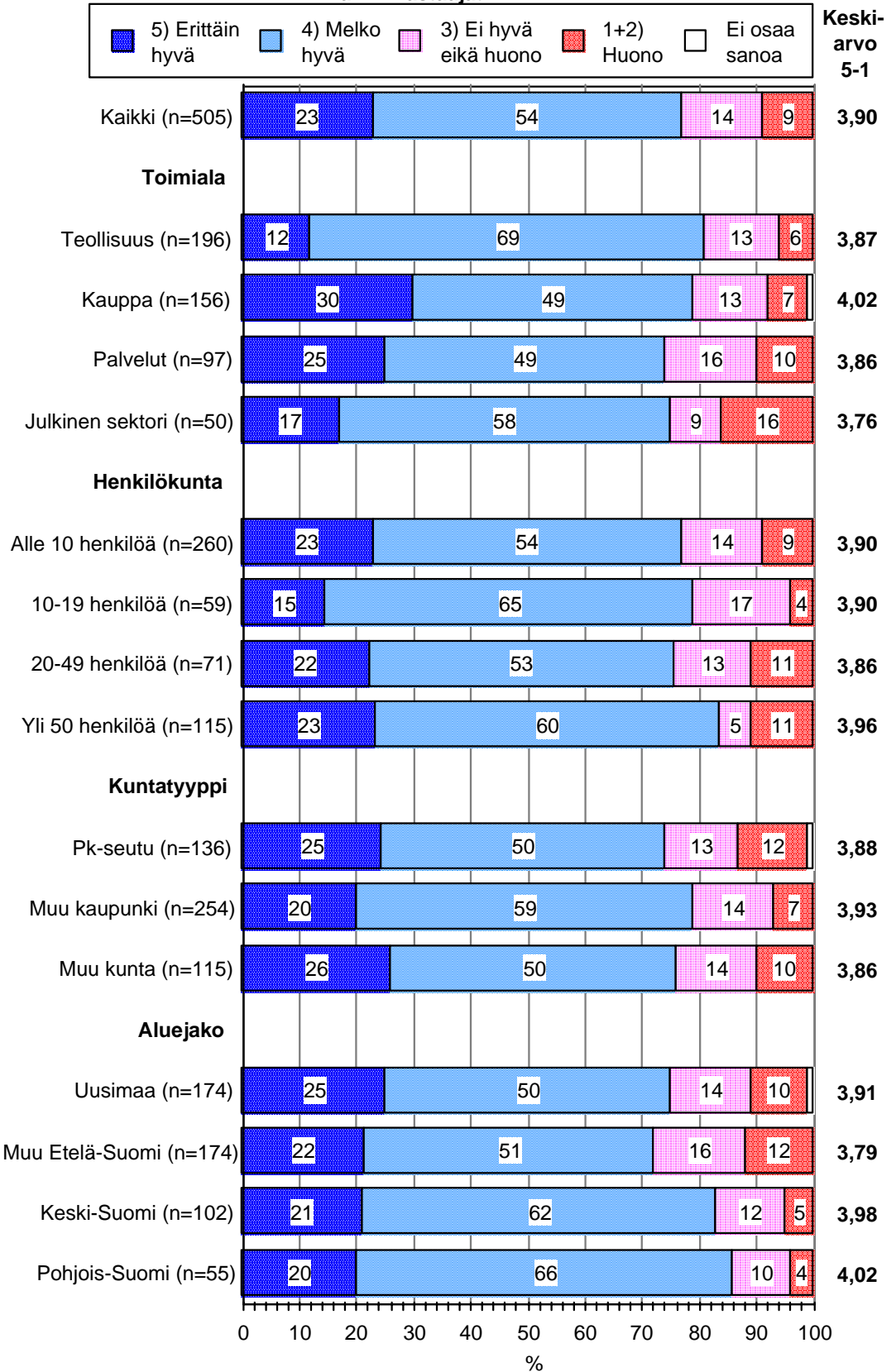


ARVIOT KIRJE- JA PAKETTILIIKENTEN TOIMIVUUDESTA 2004

Lähetysten toimittaminen oikeaan osoitteeseen

4.10.

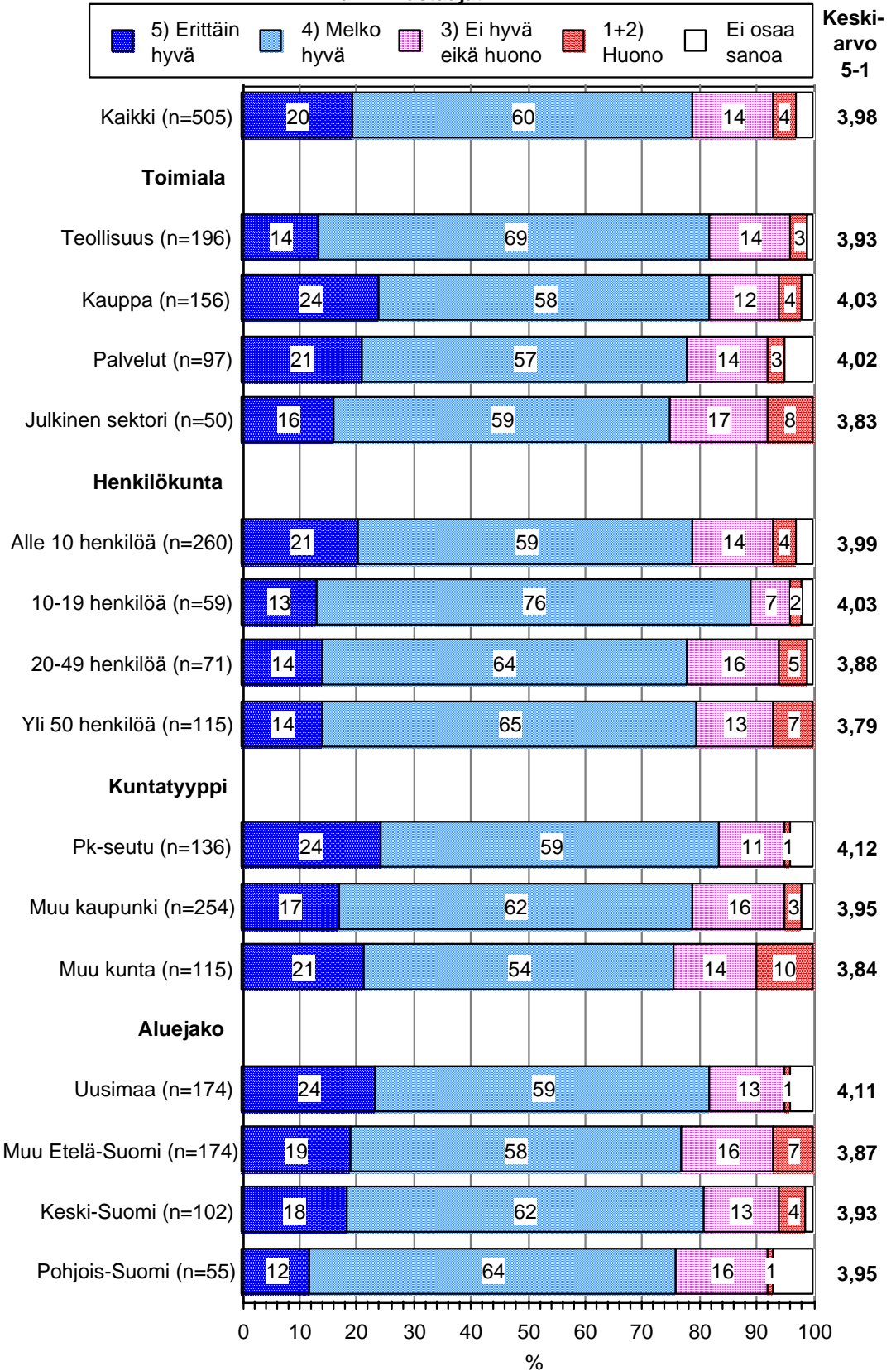
n=kaikki vastaajat



ARVIOT KIRJE- JA PAKETTILIIKENTEN TOIMIVUUDESTA 2004 Lähetysten perille tulo ilmoitetussa ajassa

4.11.

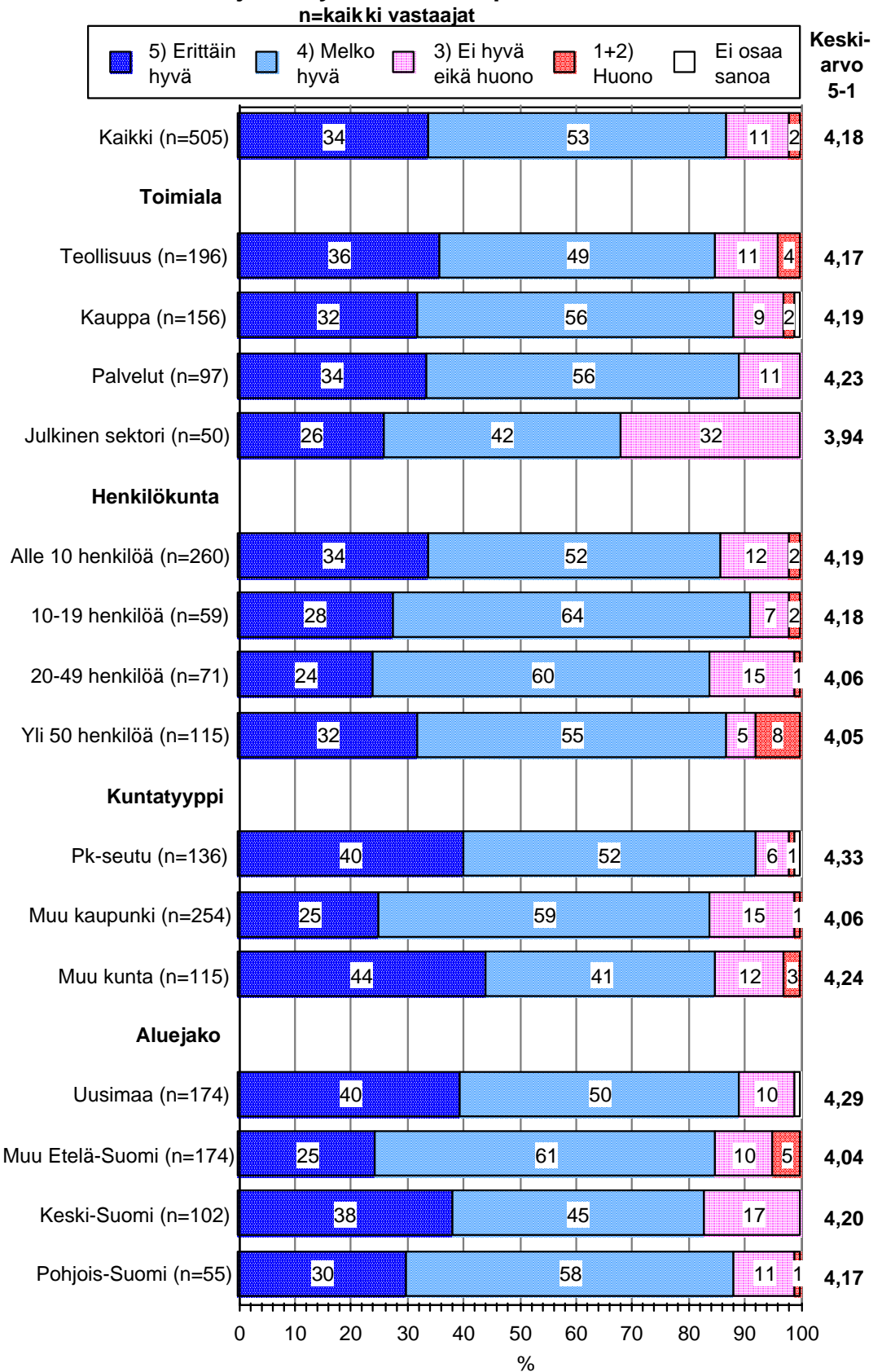
n=kaikki vastaajat



ARVIOT KIRJE- JA PAKETTILIIKENTEN TOIMIVUUDESTA 2004

Kirjelähetysten kulkunopeus

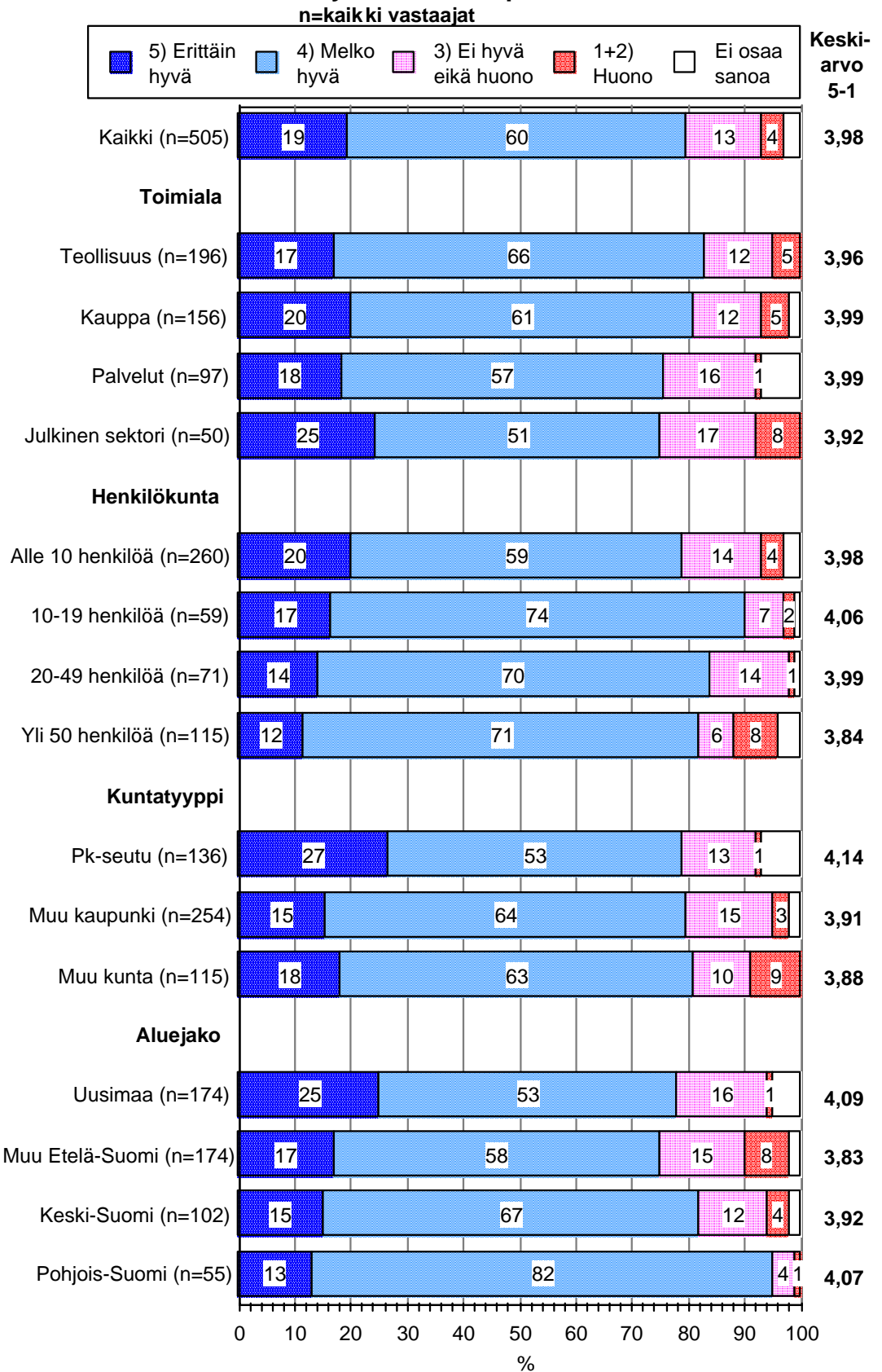
4.12.



ARVIOT KIRJE- JA PAKETTILIIKENTEN TOIMIVUUDESTA 2004

Pakettilähetysten kulkunopeus

4.13.



4.4. Jakeluaajat

Pääsääntöisesti posti jaetaan yrityksiin kello 8.00-12.00 välisenä aikana. Kello 10.00-11.00 välillä postinsa saa 28 % yrityksistä. Kysyttäessä jakeluaikoihin tyytymättömiltä, mihin aikaan postin tulisi olla jaeltuna, keskittyvät vastaukset kello 8.00-10.00 välille – yhteensä 74 % vastaajista haluaisi postin jaeltuna tähän aikaan. Kello 10.00 jälkeen postinsa toivoo saavansa vain hyvin harva. Toivotut jakeluaajat nykyisiin aikoihin tyytymättömiltä on esitetty taulukossa 4.3.

Jakeluaajoissa on eroja suurten ja pienten yritysten välillä. Suurista yrityksistä yli puolet (56 %) saa postinsa kello 8.00-9.00 välisenä aikana. Pienet yritykset puolestaan saavat postinsa yleisimmin kello 10.00-11.00 välillä, mutta noin viidesosa (21 %) saa postinsa vasta kello 11.00-12.00 välillä. Nykyisiin jakeluaikoihin tyytymättömistä isoista yrityksistä valtaosa (81 %) toivoi postin jaeltavan kello 9.00-10.00 välisenä aikana, ja loput (19 %) tätä ennen. Pienillä yrityksillä vastaukset toivotusta jakeluaajasta jakaantuivat hieman epätasaisemmin, mutta selvä piikki näkyy 8.00-10.00 välillä, jolloin 72 % vastaajista toivoo postin jaeltavan.

Taulukko 4.3. Yritysten nykyinen ja toivottu postinjakeluaika

	%
<i>Mihin aikaan posti jaetaan</i> (n=442, posti jaetaan yritykseen)	
ennen klo. 7.00	0
7.00-8.00	1
8.00-9.00	16
9.00-10.00	18
10.00-11.00	28
11.00-12.00	20
12.00-13.00	9
13.00-14.00	5
14.00-15.00	1
klo. 15.00 jälkeen	0
<i>Onko ajankohta hyvä, vai pitäisikö postin tulla aikaisemmin tai myöhemmin</i> (n=442, posti jaetaan yritykseen)	
Ajankohta on hyvä	74
Pitäisi tulla aikaisemmin	26
Pitäisi tulla myöhemmin	0
<i>Jos ajankohta ei ole hyvä, niin mikä olisi sopiva aika</i> (n=102, ajankohtaan tyytymättömät)	
ennen klo. 6.00	0
6.00-7.00	9
7.00-8.00	7
8.00-9.00	33
9.00-10.00	41
10.00-11.00	7
11.00-12.00	2
klo. 12.00 jälkeen	0

Lähes kaikki (90 %) olivat sitä mieltä, että ensimmäisen luokan kirjeen tulee olla perillä seuraavana päivänä. Jos kirje tulee päivän odotettua myöhemmin on sillä 46 % vastaajista melko kielteinen vaikutus. Lähes saman verran (42 %) vastaajista ilmoitti, että tällä ei olisi merkitystä heidän toimintaansa.

Taulukko 4.4. Ensimmäisen luokan kirjeen perille tulo

	2004 n=505 %
<i>Maanantaina lähetetyn 1. luokan kirjeen tulee olla perillä vastaanottajalla...</i>	
seuraavana tiistaina	90
seuraavana keskiviikkona	9
myöhemmin	0
<i>Jos ensimmäisen luokan kirje tulee perille päivää odotettua myöhemmin, vaikuttaa se vastaajan toimintaan...</i>	
myönteisesti	0
ei vaikutusta	42
melko kielteisesti	46
erittäin kielteisesti	10

4.5. Kilpailuttaminen

Vastaajilta kysyttiin kumpi on heidän mielestään parempi menettelytapa, nykyinen, jossa vain yksi yritys tuottaa postipalvelut vai kilpailu, jossa useammat yritykset voisivat tarjota postipalveluita. Vastausjakaumat ja vertailu vuoteen 2002 on esitetty taulukossa 4.5. Taulukosta voidaan nähdä, että mielipiteissä ei ole juurikaan tapahtunut muutosta kahden vuoden aikana. Edelleen noin puolet on sitä mieltä, että kilpailuttaminen on parempi menettelytapa. Kilpailuttaminen saa eniten kannatusta julkiselta sektorilta, suurilta yrityksiltä ja Pohjois-Suomessa sijaitsevilta yrityksiltä. Voimakkaimmin nykyistä tapaa kannattavat teollisuuden toimiala, Keski-Suomen yritykset sekä yritykset, jotka asioivat pääasiassa asiamiespostin välityksellä.

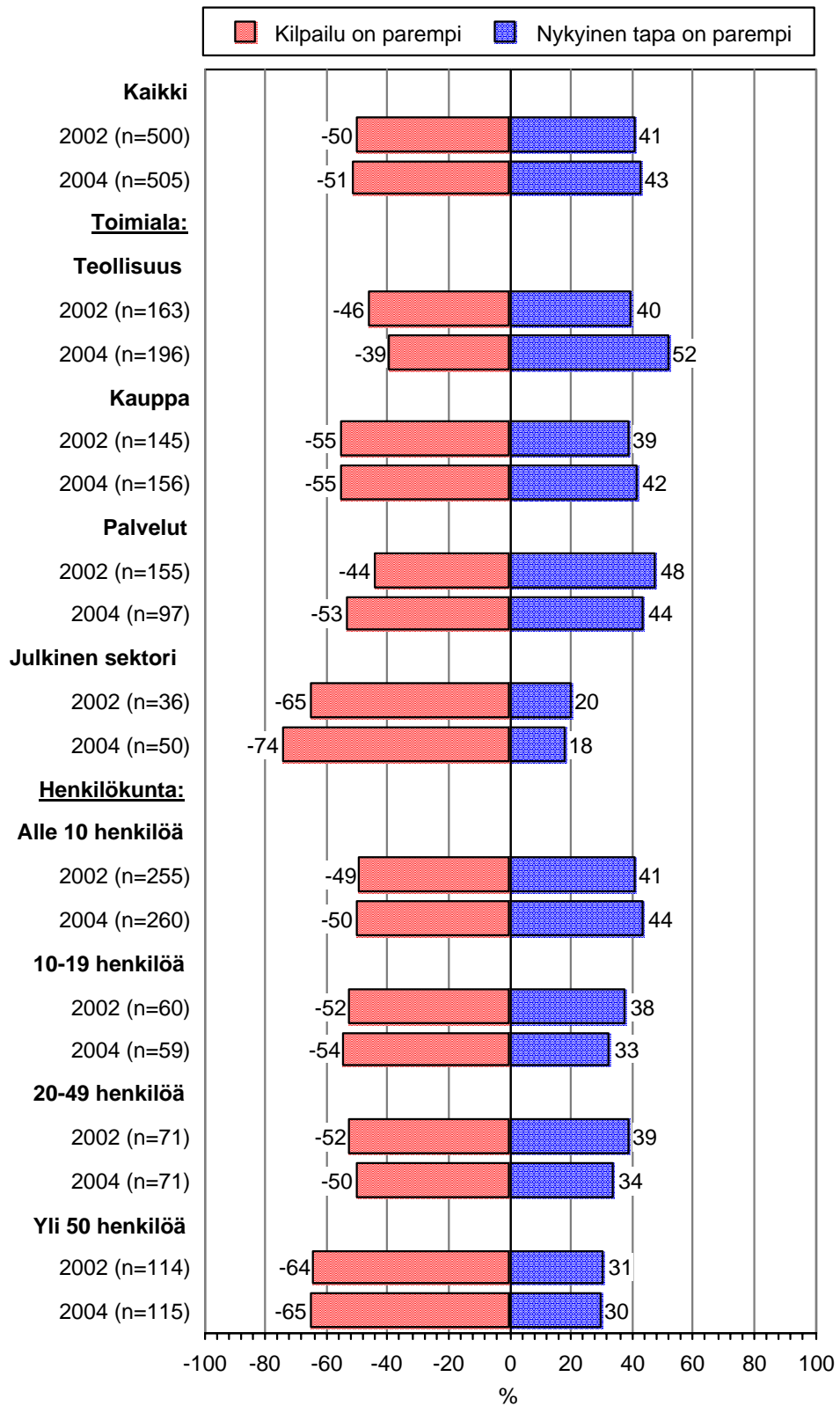
Suhtautuminen kilpailuttamiseen on esitetty myös graafisesti kuvissa 5.1.-5.2.

Taulukko 4.5. Kilpailuttaminen

	2002 n=500 %	2004 n=505 %
<i>Kumpi on parempi menettelytapa: nykyinen vai kilpailu, jossa postipalveluja voisi tarjota useampi yritys?</i>		
Nykyinen tapa on parempi	41	43
Kilpailu on parempi	50	51
Ei osaa sanoa	9	6

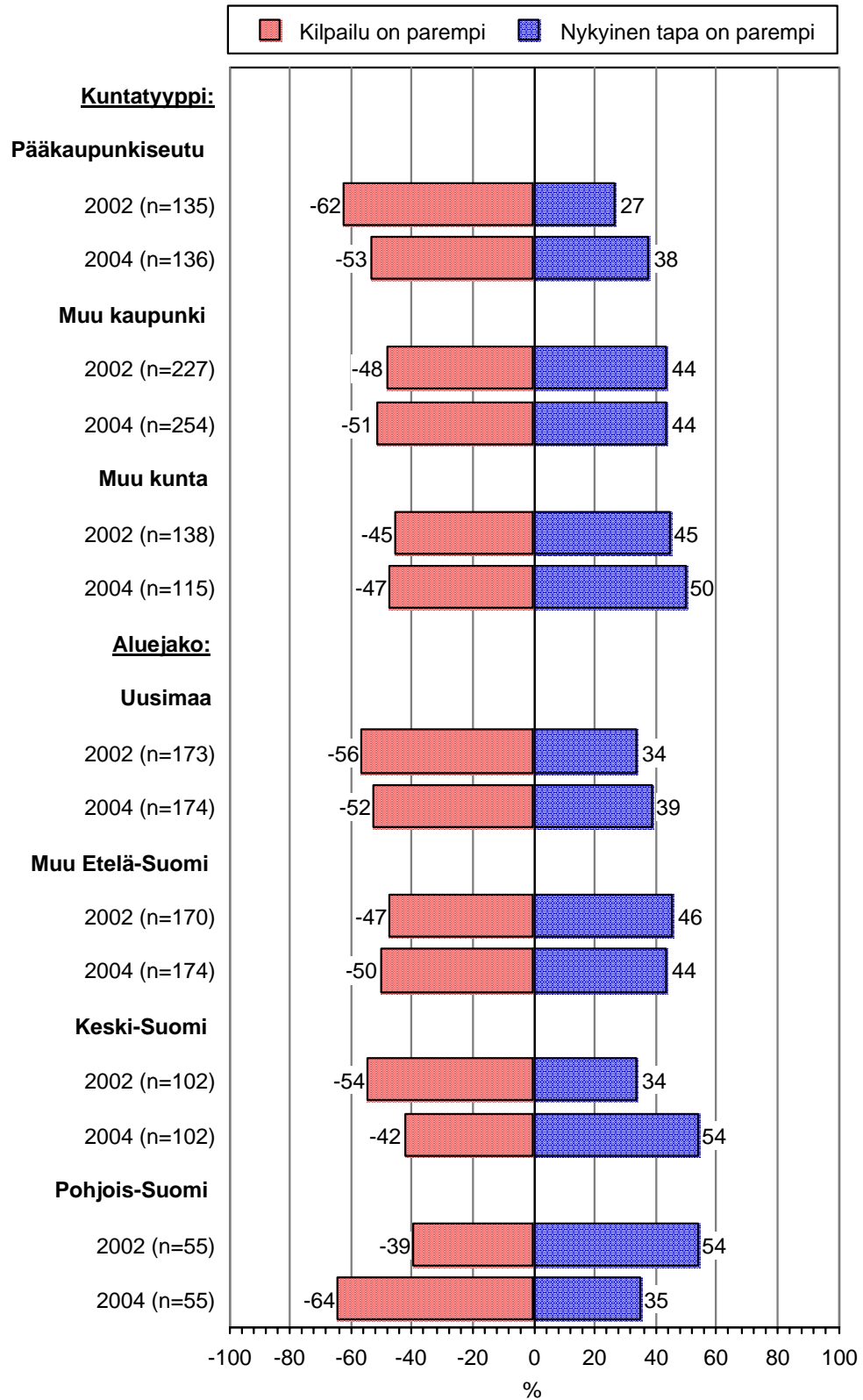
POSTITOIMINNAN KILPAILUTTAMINEN 2002 JA 2004 1(2)

n=kaikki vastaajat



POSTITOIMINNAN KILPAILUTTAMINEN 2002 JA 2004 2(2)

n=kaikki vastaajat



4.6. Postitoiminnan kehittämiseen liittyvät väittämät

Vastaajia pyydettiin arvioimaan muutamia postitoimintaa koskevia väittämiä asteikolla 4-1, jossa 4 oli täysin samaa mieltä ja 1 oli täysin eri mieltä. Asteikon keskiarvo on näin ollen 2.5. Taulukossa 4.6. on esitetty väittämien vastausten keskiarvot. Väittämät on esitetty myös graafisesti kuvassa 6.1.

Lähes kaikki (95 %) vastaajat ovat joko melkein tai täysin samaa mieltä väitteen kanssa, että on hyvä, että Posti on velvoitettu ylläpitämään vähintään yhtä postitoimipistettä tai asiamiespostia jokaisessa Suomen kunnassa. Erityisesti Pohjois-Suomessa sekä 10-19 henkilöä työllistävissä yrityksissä oltiin väitteen kannalla. Erimieltä väitteen kanssa oli 5 % vastaajista.

Muutosehdotus, että yhtenäishinnoittelun sijasta lyhyen matkan postilähetys maksaisi vähemmän kuin pidemmän kuljetuksen vaativa, jakaa mielipiteet melko tasaisesti kahtia. 51 % on muutoksen kannalla ja 47 % vastaan. Julkisella sektorilla yli 80 % on ehdotetun muutoksen kannalla.

Asiamiespostien tuote- ja palveluvalikoimaan sekä aukioloaikoihin ollaan melko tyytyväisiä. Alle kolmasosa (29 %) vastaajista on sitä mieltä, että asiamiespostin tuote- ja palveluvalikoimaa tulisi laajentaa. Eniten valikoiman laajentamista toivovat julkinen sektori ja suuret yritykset. Melkein puolet (46 %) vastaajista ei koe muutokselle olevan tarvetta. Aukioloaikojen pidentämisen kannalla on viidesosa (19 %) vastaajista.

Ehdotus sähköisestä postilaatikosta, jolla voisi muun muassa maksaa laskuja ja täyttää veroilmoituksen Internetissä sai kannatusta. 60 % vastaajista oli sähköisen postilaatikon kannalla ja 34 % vastaan. Eniten vastustajia löytyi Etelä-Suomesta (Uusimaata lukuun ottamatta). Ehdotuksen puolesta puhujia oli eniten 10-19 henkeä työllistävässä yrityksissä.

Väite, että lehtiä lukuun ottamatta valtaosa yrityksen vastaanottamasta postista on sel-laista, ettei päivän viivästyminen haittaa, jakoi mielipiteet melko tasaisesti kahtia. 57 % vastaajista oli samaa mieltä väitteen kanssa ja 43 % oli sitä mieltä, että päivän viivästy-misestä on haittaa. Myös ensimmäisen luokan kirjeiden päivän viivästymien lähetettäessä jakoi mielipiteet tasan kahtia; puolet oli sitä mieltä, että viivästyminen ei haittaa ja toinen puoli koki viivästymisen haittana.

Suurin osa (60 %) vastaajista ei olisi valmis aikaistamaan yrityksensä lähetysten postit-tamiseen liittyviä toimintatapoja ja -aikatauluja, jotta postilähetysten jakelua voitaisiin aikaistaa. Erityisen kielteisesti muutokseen suhtautuu julkinen sektori.

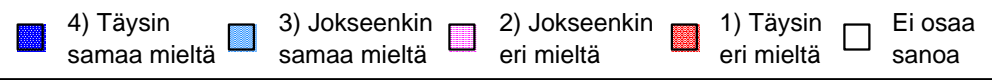
Taulukko 4.6. Postitoiminnan kehittämiseen liittyvät väittämät
 Asteikko: 4 = täysin samaa mieltä, 1 = täysin eri mieltä

	Keskiarvo 4-1 n=505
<i>On hyvä, että Posti on velvoitettu pitämään vähintään yhtä postitoimipistettä tai asiamiespostia jokaisessa Suomen kunnassa</i>	3.76
<i>Nykyisen yhtenäishinnoittelun sijasta järjestelmää pitäisi muuttaa siten, että lyhyen matkan kulkeva postilähetys maksaisi vähemmän kuin pidemmän kuljetuksen vaatava</i>	2.54
<i>Asiamiespostien tuote- ja palveluvalikoimaa pitäisi laajentaa nykyisestä</i>	2.32
<i>Asiamiespostien aukioloaikoja ei ole syytä pidentää tämän hetkisestä</i>	3.13
<i>Kansalaiset tulisi halutessaan saada postista edullisesti ja luotettavasti eräänlainen sähköisen postilaatikko, jonka avulla he voisivat esim. maksaa laskujaan tai täyttää veroilmoituksensa Internetissä</i>	2.80
<i>Lehtiä lukuun ottamatta valtaosa yritykseni vastaanottamasta postista on sellaista, ettei päivän viivästyminen haittaa</i>	2.63
<i>Valtaosa yritykseni lähettämistä ensimmäisen luokan kirjeistä on sellaisia, ettei päivän viivästyminen haittaa</i>	2.43
<i>Olisin valmis aikaistamaan ja muuttamaan yritykseni lähetysten postittamiseen liittyviä toimintatapoja ja -aikatauluja, jotta postilähetysten aikataulua voitaisiin aikaistaa</i>	2.14

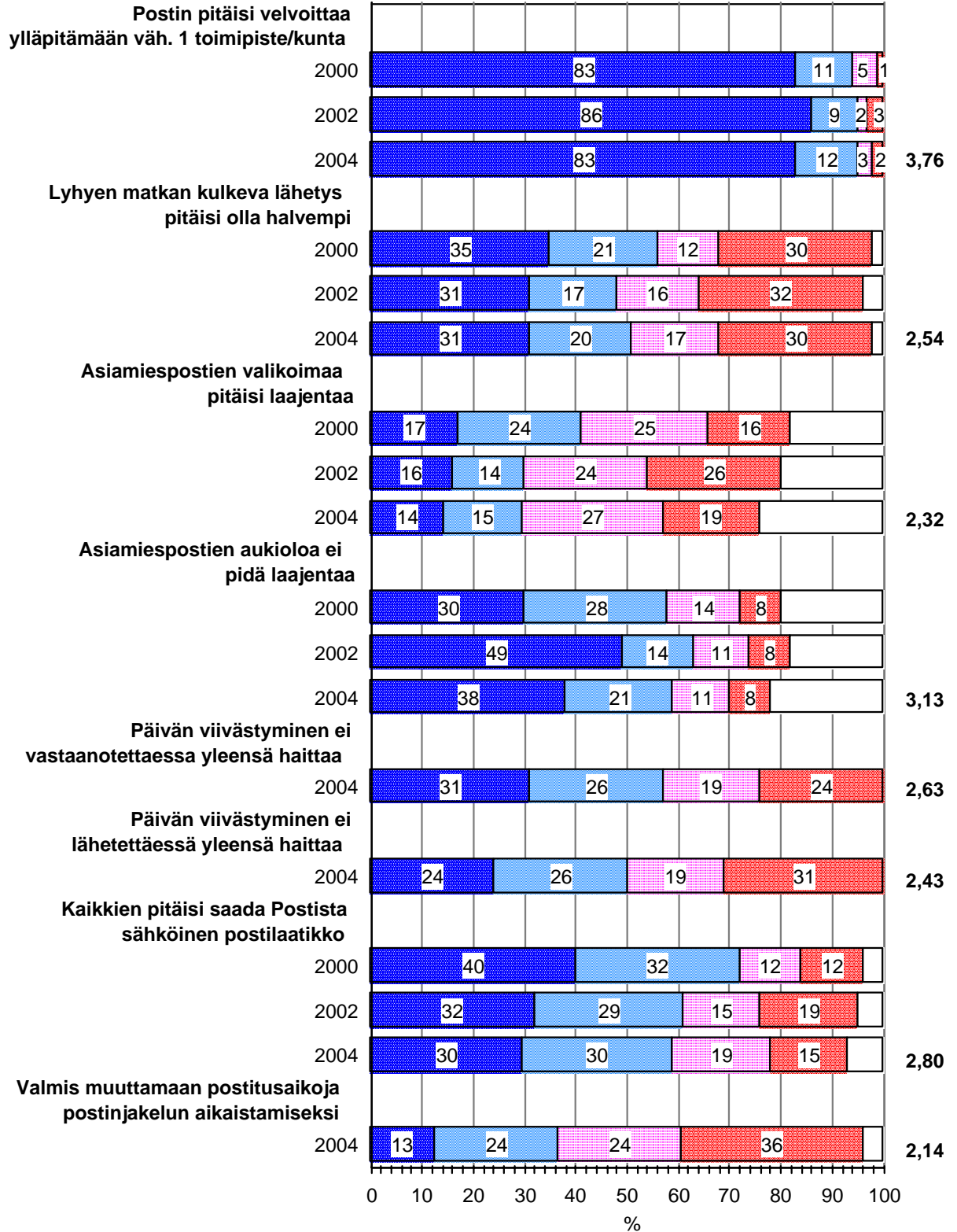
SUHTAUTUMINEN POSTITOIMINTAA KOSKEVIIN VÄITTÄMIIN

6.1.

Kaikki vastaajat 2004, n=505



Keskiarvo 5-1



4.7. Postin toimipisteet

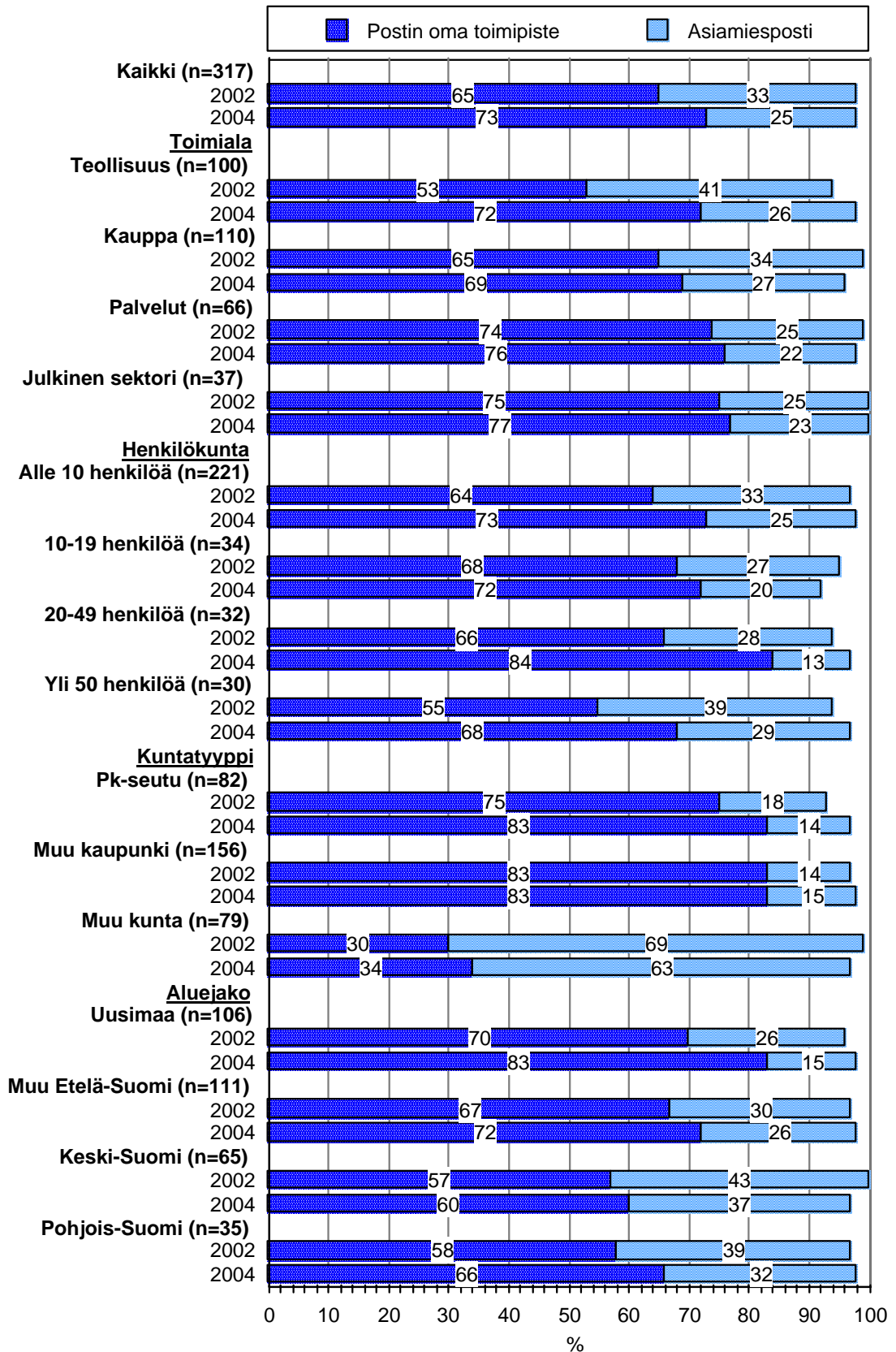
Vastaajista 73 % käyttää pääasiassa Postin omaa toimipistettä ja neljäsosa (25 %) asiamiespostia. Postin omassa toimipisteessä asioivien määrä on kasvanut 8 %-yksikköä viime tutkimuskertaan verrattuna ja asiamiespostin käyttö puolestaan laskenut saman verran. Toimipisteiden käytössä on selviä alueellisia eroja. Pääkaupunkiseudulla ja muissa kaupungeissa valtaosa (83 %) käyttää Postin omia toimipisteitä. Muissa kunnissa Postin omaa toimipistettä käyttää 34 % vastaajista ja asiamiespostia 63 %. Postin omien toimipisteiden ja asiamiespostien käyttö on esitetty taulukossa 4.7. ja graafisesti taustaryhmittäin kuvassa 7.1.

Taulukko 4.7. Yritysten eniten käyttämä postitoimipiste

	2002 n=500 %	2004 n=505 %
Postin oma toimipiste	65	73
Asiamiesposti	33	25
Molempia yhtä paljon	2	2

ENITEN KÄYTETTY TOIMIPISTE

n=kaikki vastaajat 2004



Vähän yli puolet (55 %) vastaajista oli sitä mieltä, että postitoimipisteitä on sopivasti ja 39 %:n mielestä postitoimipisteitä on liian vähän. Vastaukset ovat muuttuneet selvästi vuoden 2002 tutkimukseen verrattuna. Silloin 58 % vastaajista oli sitä mieltä, että postitoimipisteitä on liian vähän ja 36 %:n mielestä niitä oli sopivasti. Eri taustaryhmien välillä ei ole kovin suuria eroja. Palvelualalla ja suurissa yrityksissä tosin ollaan hieman tyytyväisimpiä postitoimipaikkojen lukumäärään.

Taulukko 4.8. Postitoimipisteiden määrän riittävyys

	2002 n=500 %	2004 n=505 %
<i>Postitoimipisteitä on Suomessa...</i>		
Liikaa	0	0
Liian vähän	58	39
Sopivasti	36	55
Ei osaa sanoa	6	6

4.8. Toimipisteiden asiakaspalvelu

Postitoimipisteissä asioivat vastaajat antoivat saamalleen palvelulle yleisarvosanaksi 3.87. Tyytyväisimpiä oltiin Pohjois-Suomessa ja tyytymättömiä isoissa yrityksissä sekä julkisella sektorilla.

Postin asiakaspalveluun liittyvistä asioista erityisen hyvinä pidettiin postitoimipisteissä tarjottavien tuotteiden ja palveluiden riittävyttä (ka. 4.19) sekä aukioloaikojen sopivuutta yrityksen kannalta (ka. 4.15). Arviossa on jonkin verran vaihtelua eri taustaryhmien kesken; julkinen sektori ja suuret yritykset suhtautuvat muita negatiivisemmin postitoimipisteiden asiakaspalveluun.

Asiamiespostien selvä vahvuus Postin omiin toimipisteisiin nähden on asioinnin sujuvuus. Myös toimipisteiden sijaintia pidettiin hieman parempina kuin Postin omien toimipisteiden. Asiamiespostien heikkouksia Postin omiin toimipisteisiin nähden ovat asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito, tarjottavien tuotteiden ja palveluiden riittävyys sekä asiakkaan neuvonnan ja opasteiden taso.

Toimipisteiden asiakaspalvelun vahvuudet ja kehittämiskohteet on esitetty taulukossa 4.9. Postitoimipisteiden asiakaspalveluun liittyvät asiat on esitetty myös taustaryhmittäin kuvissa 8.1-8.10.

Taulukko 4.9. Toimipisteiden asiakaspalvelun vahvuudet ja kehittämiskohteet
Asteikko: 5 = erittäin hyvä, 1 = erittäin huono

	n=331 ka. 5-1
<i>Vahvuudet</i>	
Tarjottavien tuotteiden ja palvelujen riittävyys	4.19
Aukioloaikojen sopivuus	4.15
Postitoimipisteiden sijainti	4.06
<i>Kehittämiskohteet</i>	
Asiointin nopeus ja sujuvuus	3.77

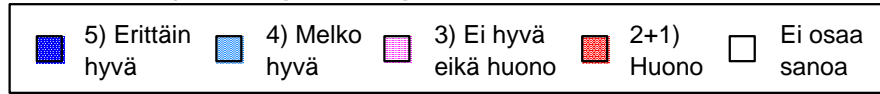
Nouto- ja vientipalvelua käyttävät olivat melko tyytyväisiä postitoimipisteissä tarjottavien tuotteiden ja palvelujen riittävyyteen. Myös asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito sai melko hyvän arvion. Eniten kritiikkiä sai havaittujen virheiden ja ongelmien ratkaiseminen; kymmenesosa (10 %) oli toimintaan tyytymättömiä. Kaiken kaikkiaan tyytyväisimpiä tutkittuihin tekijöihin oltiin julkisella sektorilla ja tyytymättöimpiä teollisuuden toimialalla.

ARVIOT POSTITOIMIPISTEISSÄ SAATAVASTA PALVELUSTA 1(2)

8.1.

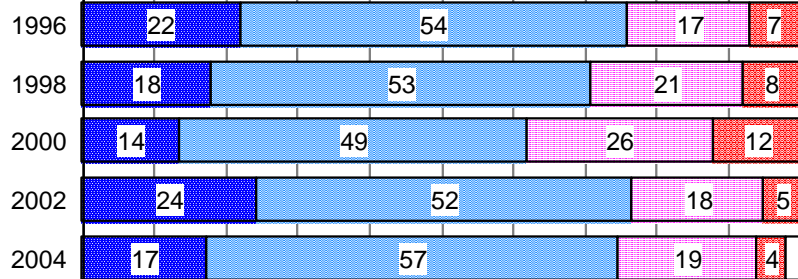
Saapuva posti normaalissa päiväjakelussa/noudetaan itse postilokerosta,
n=käyttää noutopalvelua, saapuva posti normaalissa päiväjakelussa/noudetaan itse
postilokerosta, muu 2004

*) n=asioi postitoimipisteessä 2004



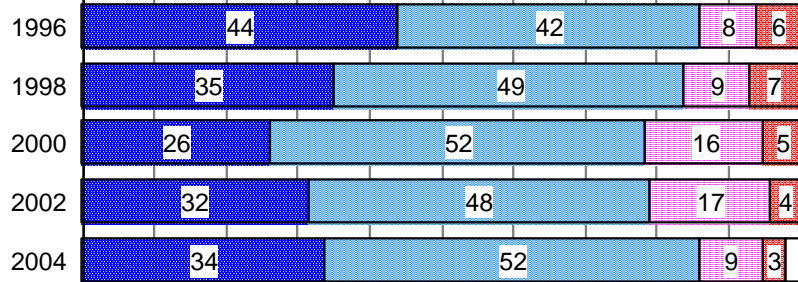
Keski-
arvo
5-1

Palvelu postitoimipisteissä yleensä (n=317*)



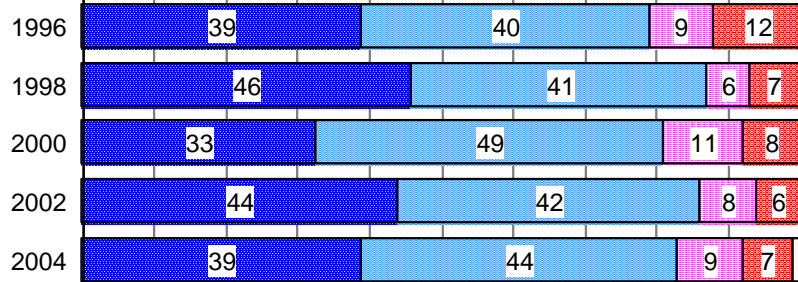
3,87

Tuotteiden ja palveluiden riittävyys (n=331)



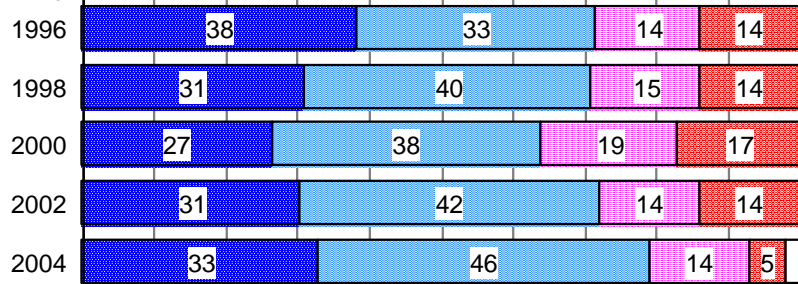
4,19

Aukioloaikojen sopivuus (n=331)



4,15

Postitoimipisteen sijainti (n=331)



4,06

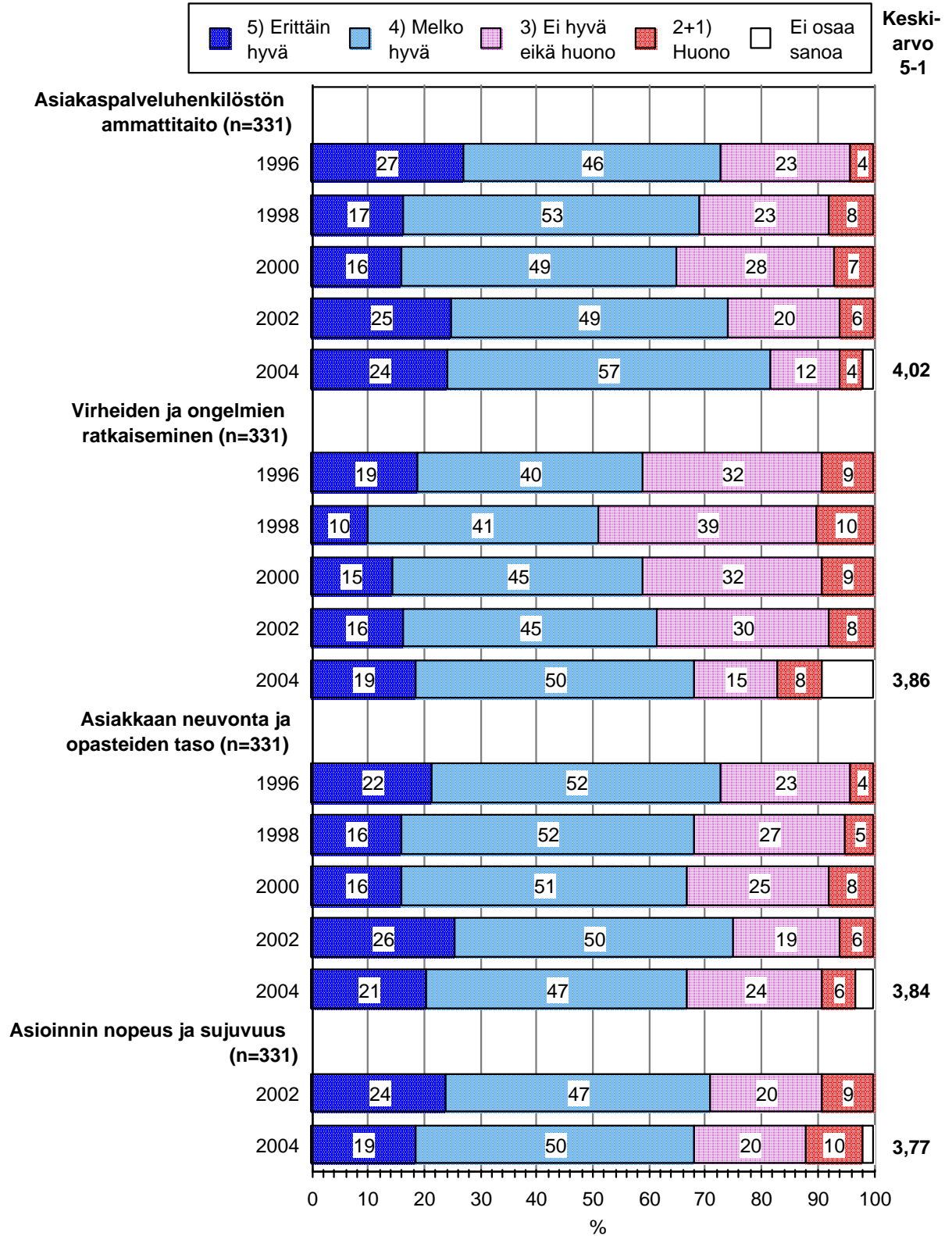
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
%

ARVIOT POSTITOIMIPISTEISSÄ SAATAVASTA PALVELUSTA 2(2)

8.2.

Saapuva posti normaalissa päiväjakelussa/noudetaan itse postilokerosta,
n=käyttää noutopalvelua, saapuva posti normaalissa päiväjakelussa/noudetaan itse
postilokerosta, muu 2004

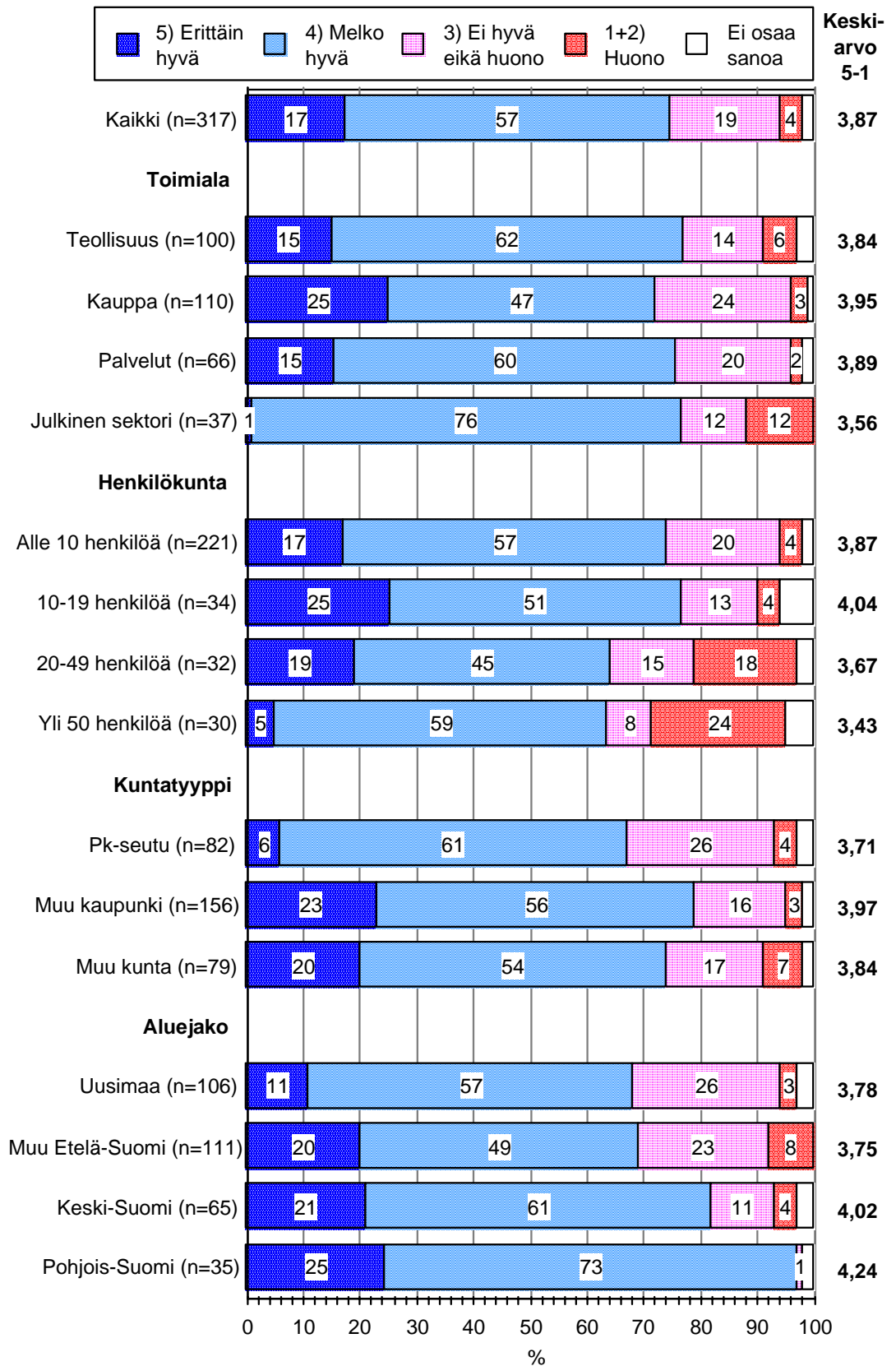
*) n=asioi postitoimipisteessä 2004



ARVIOT POSTITOIMIPISTEISSÄ SAADUSTA PALVELUSTA 2004

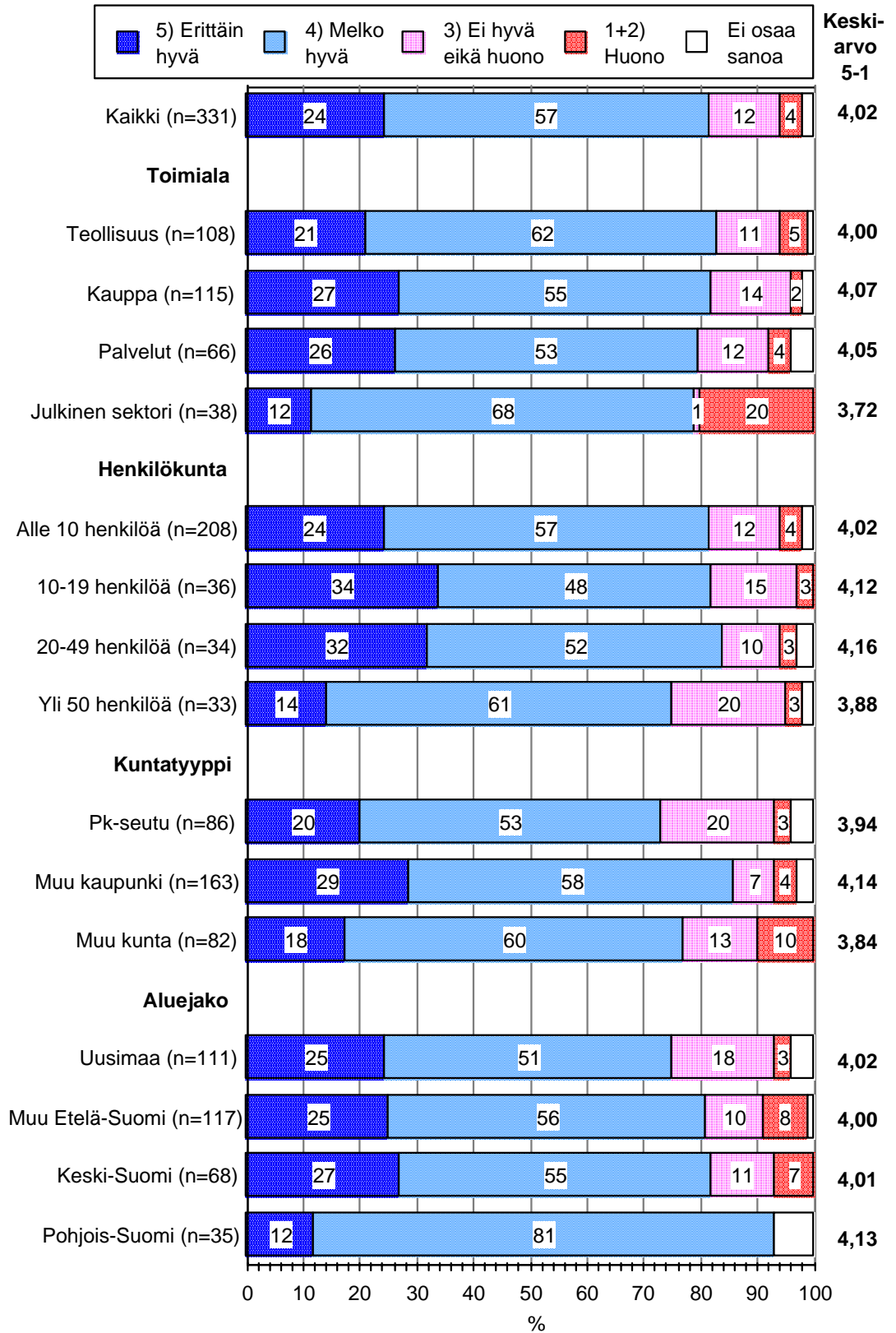
n=asioi postitoimipisteessä

8.3.



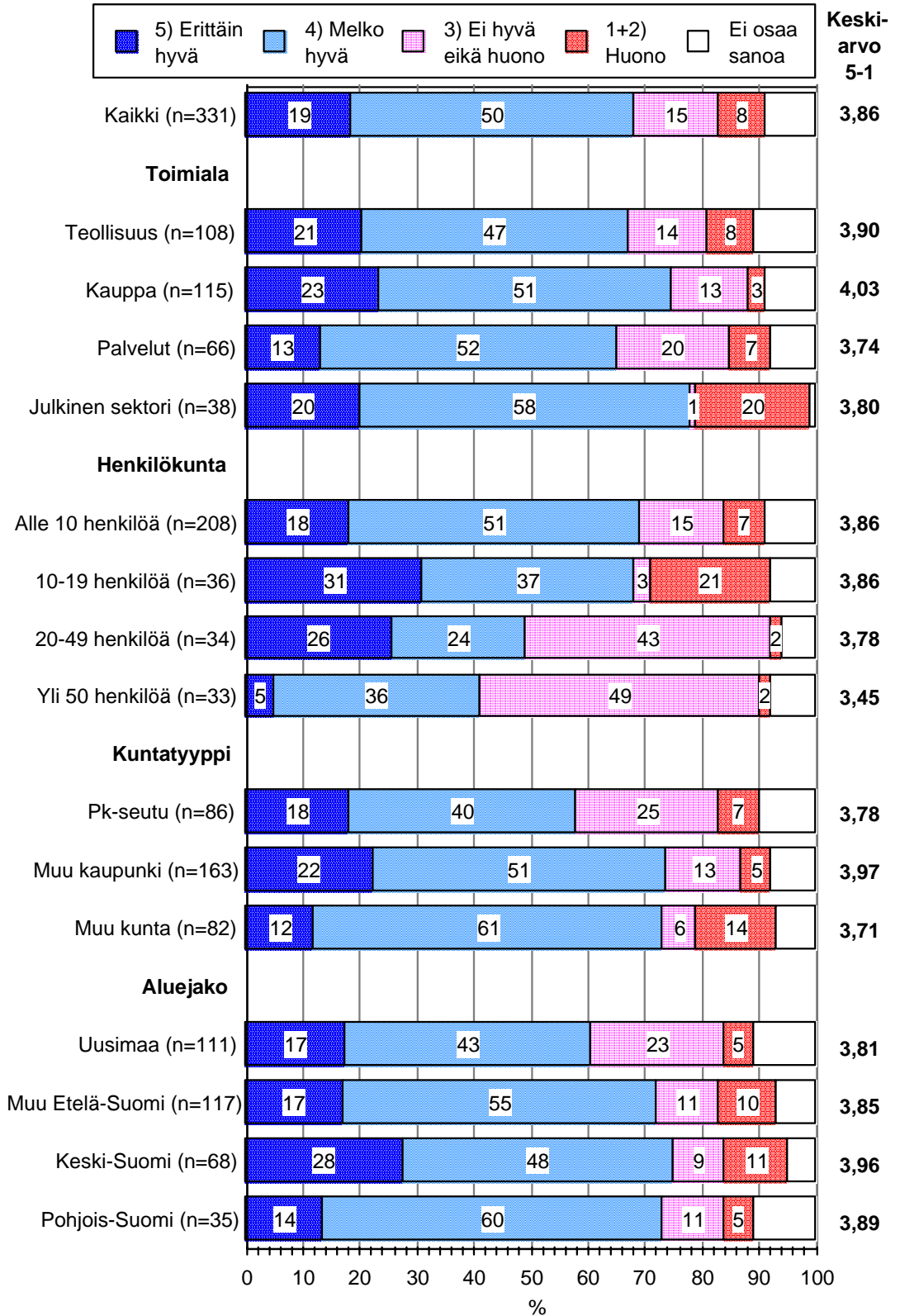
ARVIOT POSTITOIMIPISTEISSÄ SAADUSTA PALVELUSTA 2004
Asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito
 n=asioi postitoimipisteessä

8.4.



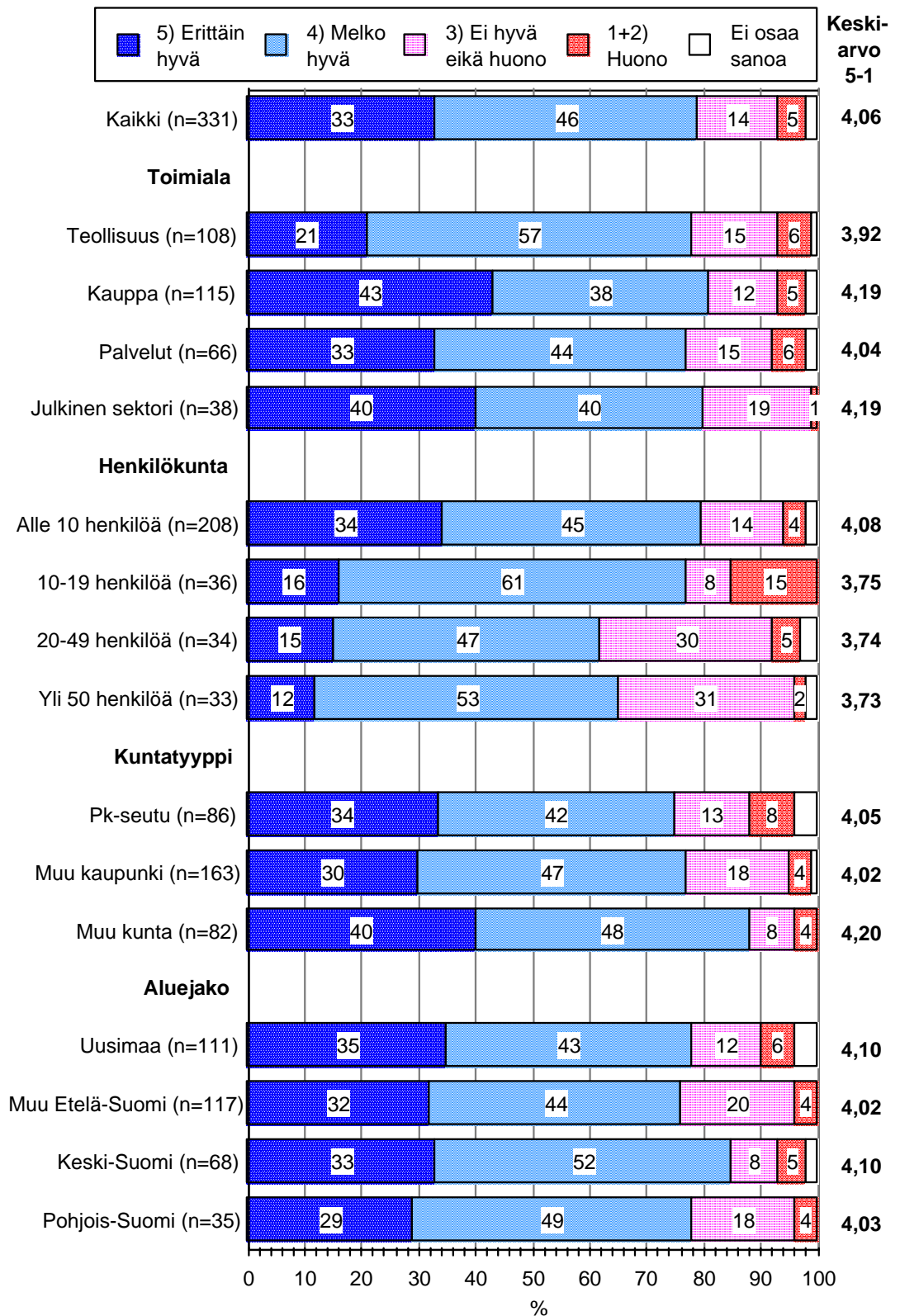
ARVIOT POSTITOIMIPISTEISSÄ SAADUSTA PALVELUSTA 2004
Virheiden ja ongelmien ratkaiseminen
 n=asioi postitoimipisteessä

8.5.



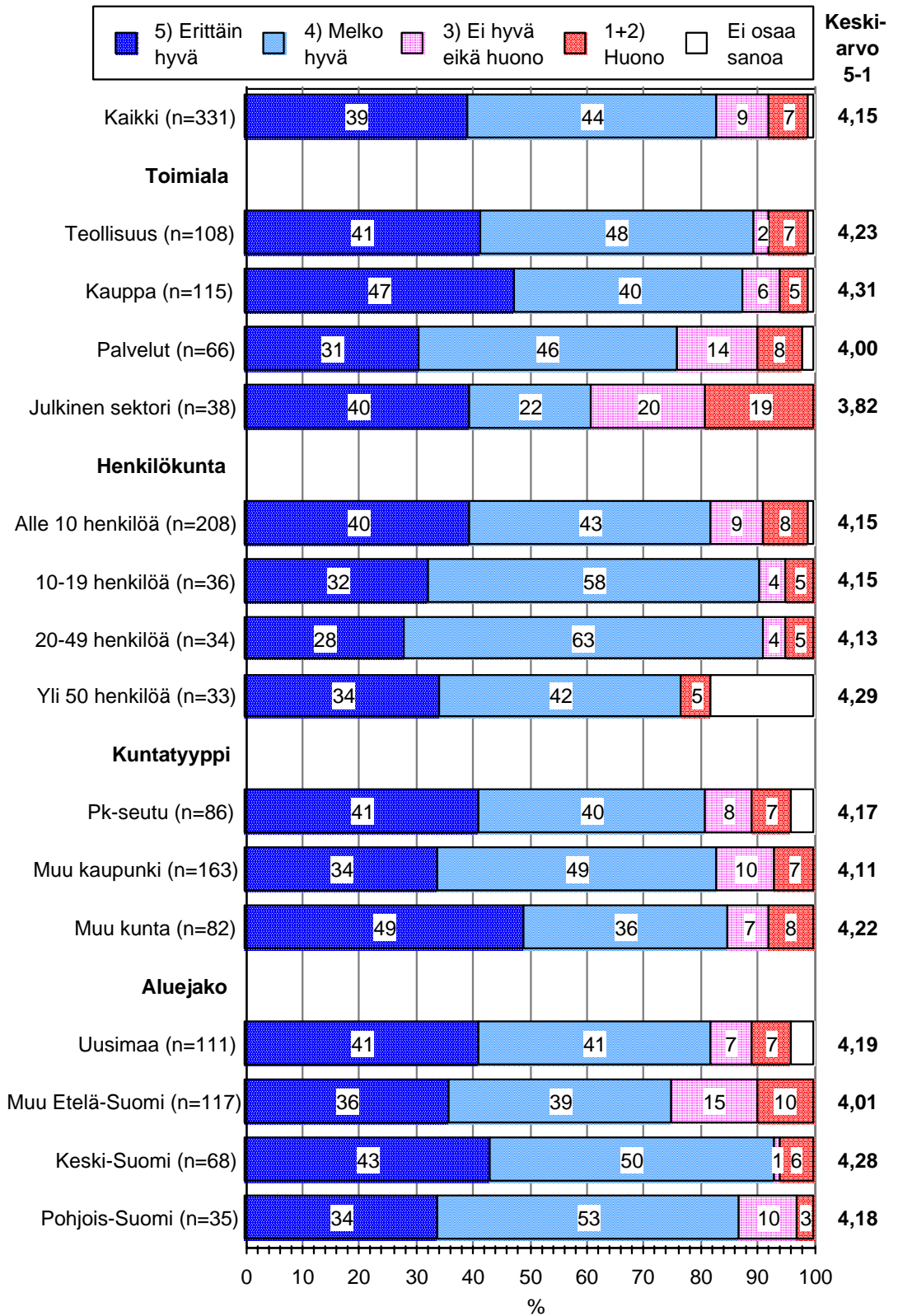
ARVIOT POSTITOIMIPISTEISSÄ SAADUSTA PALVELUSTA 2004
Postitoimipisteen sijainti
 n=asioi postitoimipisteessä

8.6.



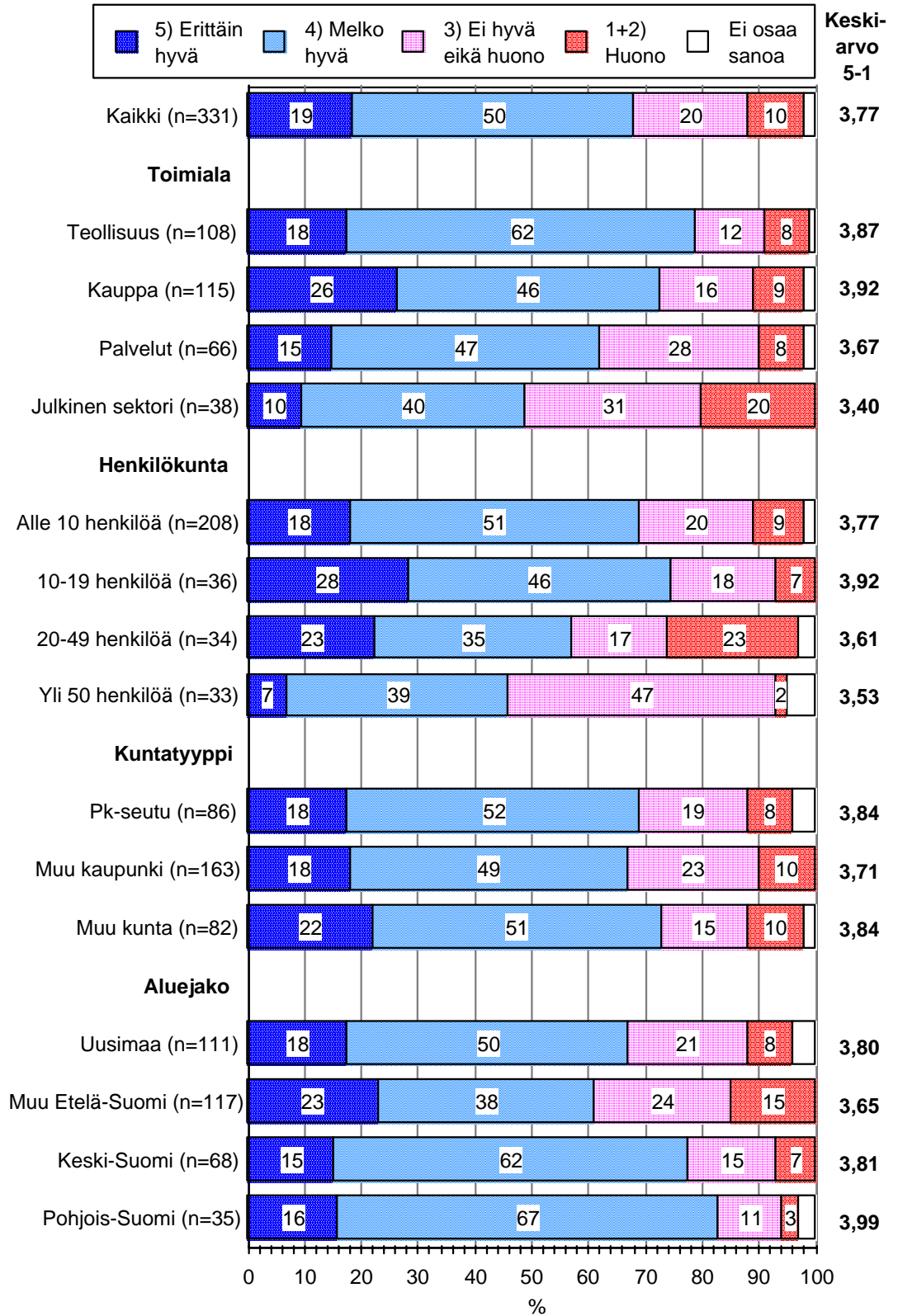
ARVIOT POSTITOIMIPISTEISSÄ SAADUSTA PALVELUSTA 2004
Aukioloaikojen sopivuus
 n=asioi postitoimipisteessä

8.7.



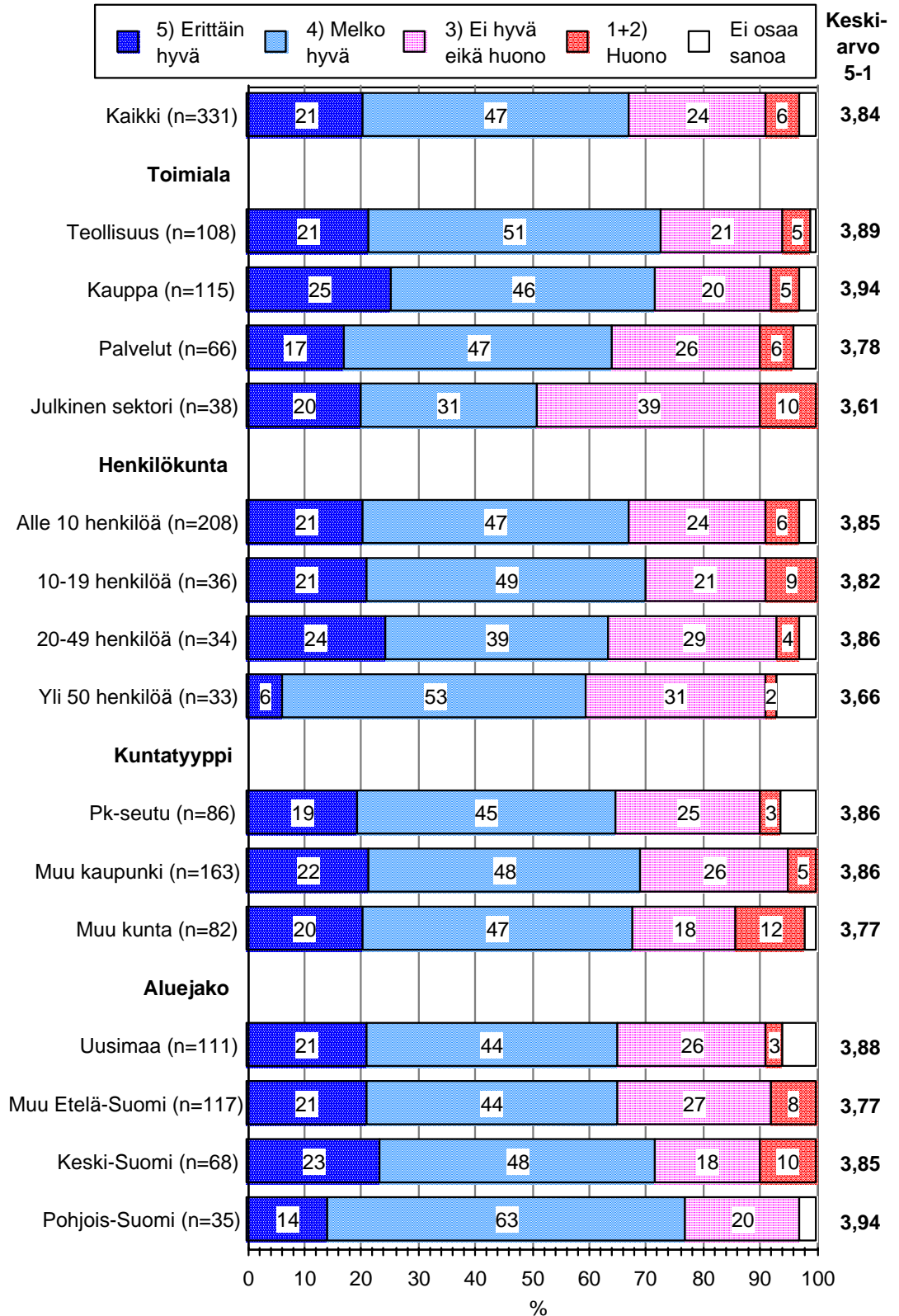
ARVIOT POSTITOIMIPISTEISSÄ SAADUSTA PALVELUSTA 2004
Asiain nopeus ja sujuvuus
 n=asioi postitoimipisteessä

8.8.



ARVIOT POSTITOIMIPISTEISSÄ SAADUSTA PALVELUSTA 2004
Asiakkaan neuvonta ja opasteiden taso
 n=asioi postitoimipisteessä

8.9.

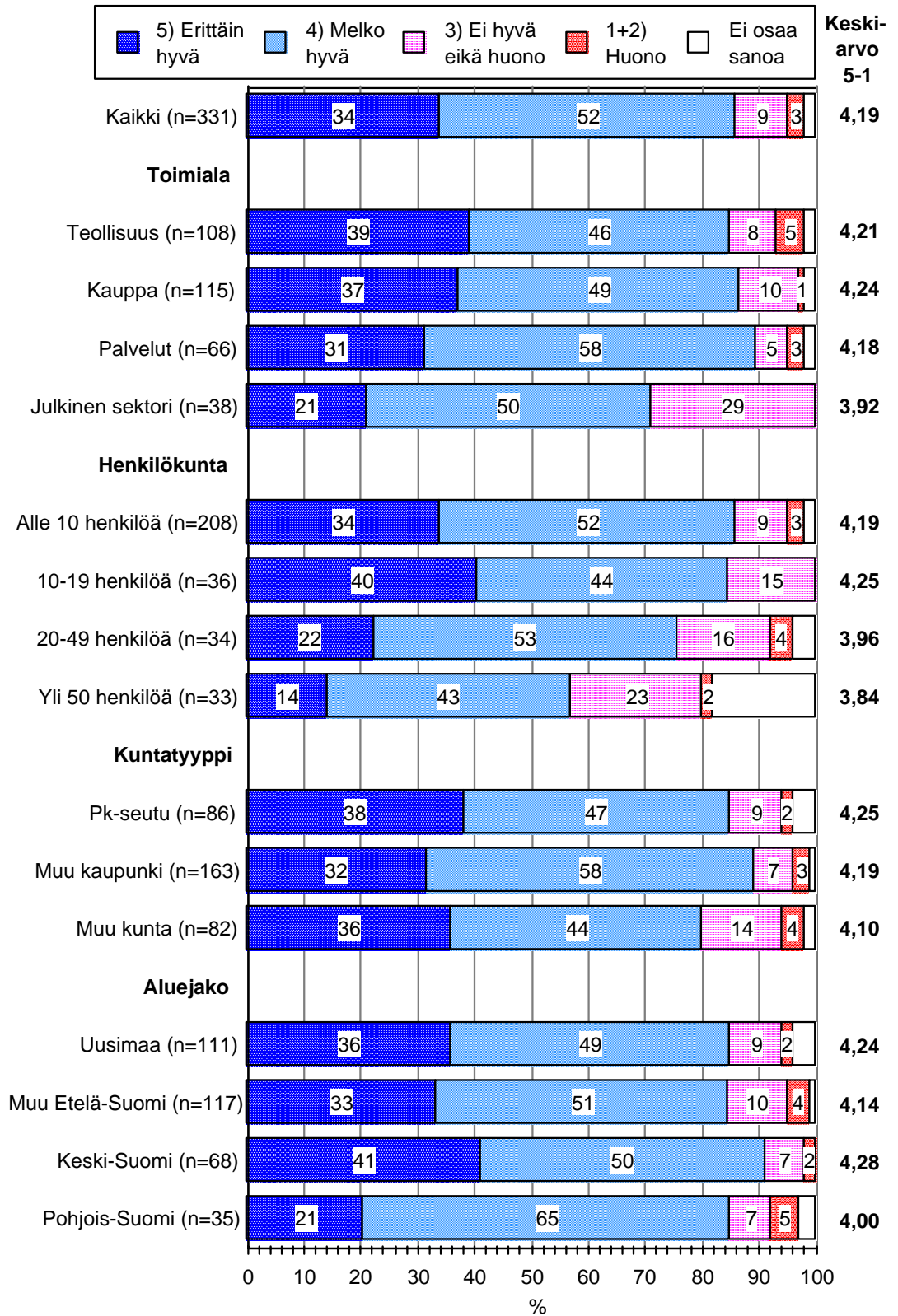


ARVIOT POSTITOIMIPISTEISSÄ SAADUSTA PALVELUSTA 2004

Tuotteiden ja palveluiden riittävyys

n=asioi postitoimipisteessä

8.10.



II KULUTTAJAT

5. KULUTTAJIEN POSTILIIKENNE

5.1. Lähetyslajit

Kuluttajien postiliikennettä selvitettiin kysymällä vastaajilta heidän talouksiinsa tulevien ja sieltä lähtevien eri postilajien määräärvioita. Tulevien lähetyslajien määrät on esitetty taulukossa 5.1. ja lähtevien taulukossa 5.2.

**Taulukko 5.1. Kotitalouksiin tulevien lähetyslajien määrät, %
(2002 n= 1002, 2004 n=1007)**

		Yli 10 viikossa	1-10 viikossa	Muutamia /kk	Harvem- min	Ei juuri koskaan
Sanomalehtiä	2004	16	64	2	2	16
	2002	19	69	2	2	8
Aikakauslehtiä	2004	4	46	21	9	20
	2002	2	55	20	6	16
Kirjeitä, kortteja	2004	11	54	23	11	1
	2002	9	41	32	17	1
Paketteja	2004	0	3	14	57	25
	2002	0	3	16	60	21
Pikalähetyksiä	2004	0	1	1	18	80
	2002	0	0	1	24	74
Muita lähetyksiä	2004	1	1	1	5	92
	2002	1	2	1	2	94

Taulukko 5.2. Kotitalouksista lähtevä posti, %

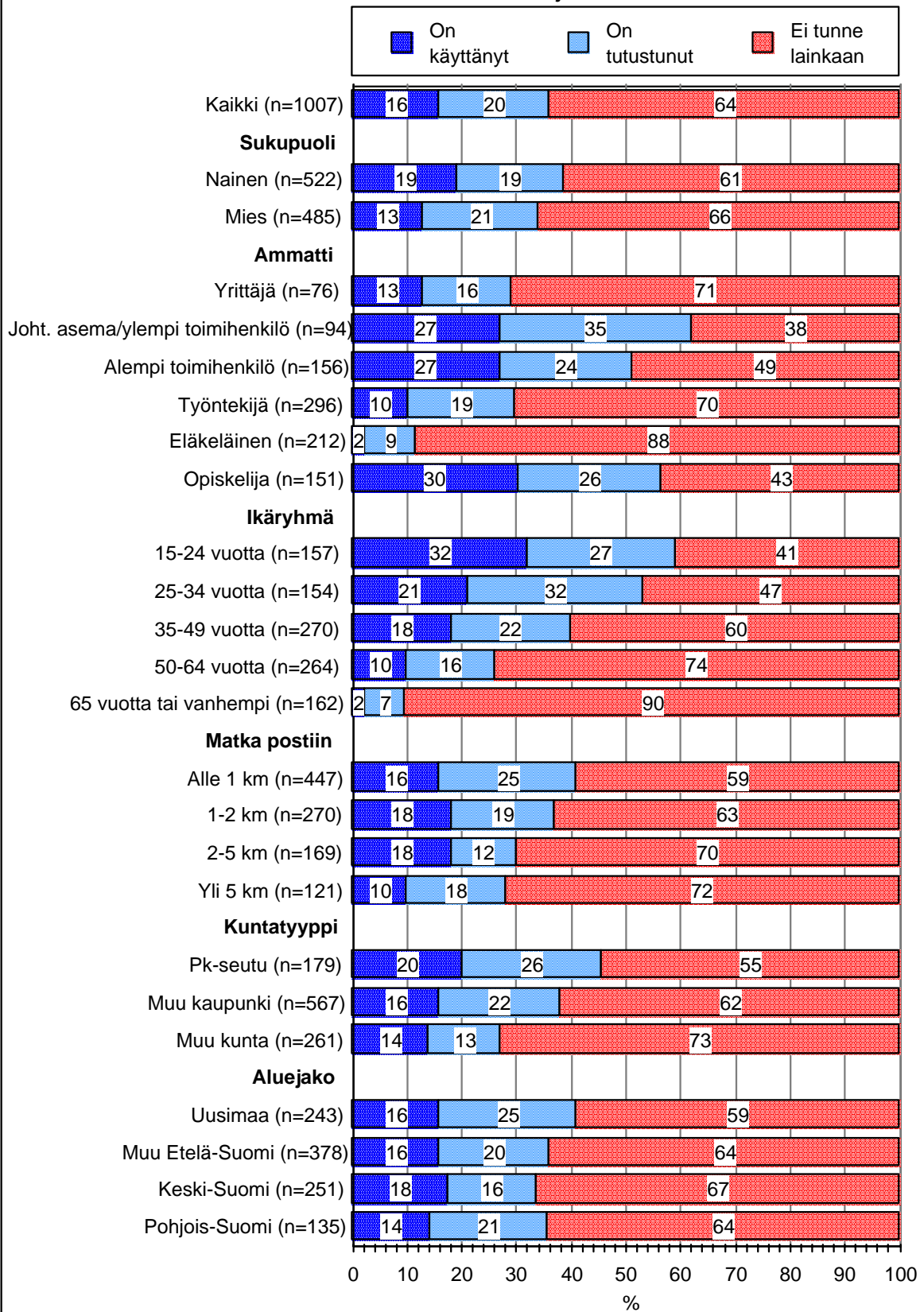
	Yli 10 viikossa	1-10 viikossa	Muutamia /kk	Harvem- min	Ei juuri koskaan
Kirjeitä, kortteja	2	19	35	39	5
Paketteja	0	1	6	49	43
Pikalähetyksiä	0	0	1	12	86
Ulkomaanlähetyksiä	0	1	3	25	70
e-Kirjeitä, e-Kortteja	2	5	4	8	81
Muita lähetyksiä	0	0	0	2	98

5.2. Uusien palveluiden tunnettuus

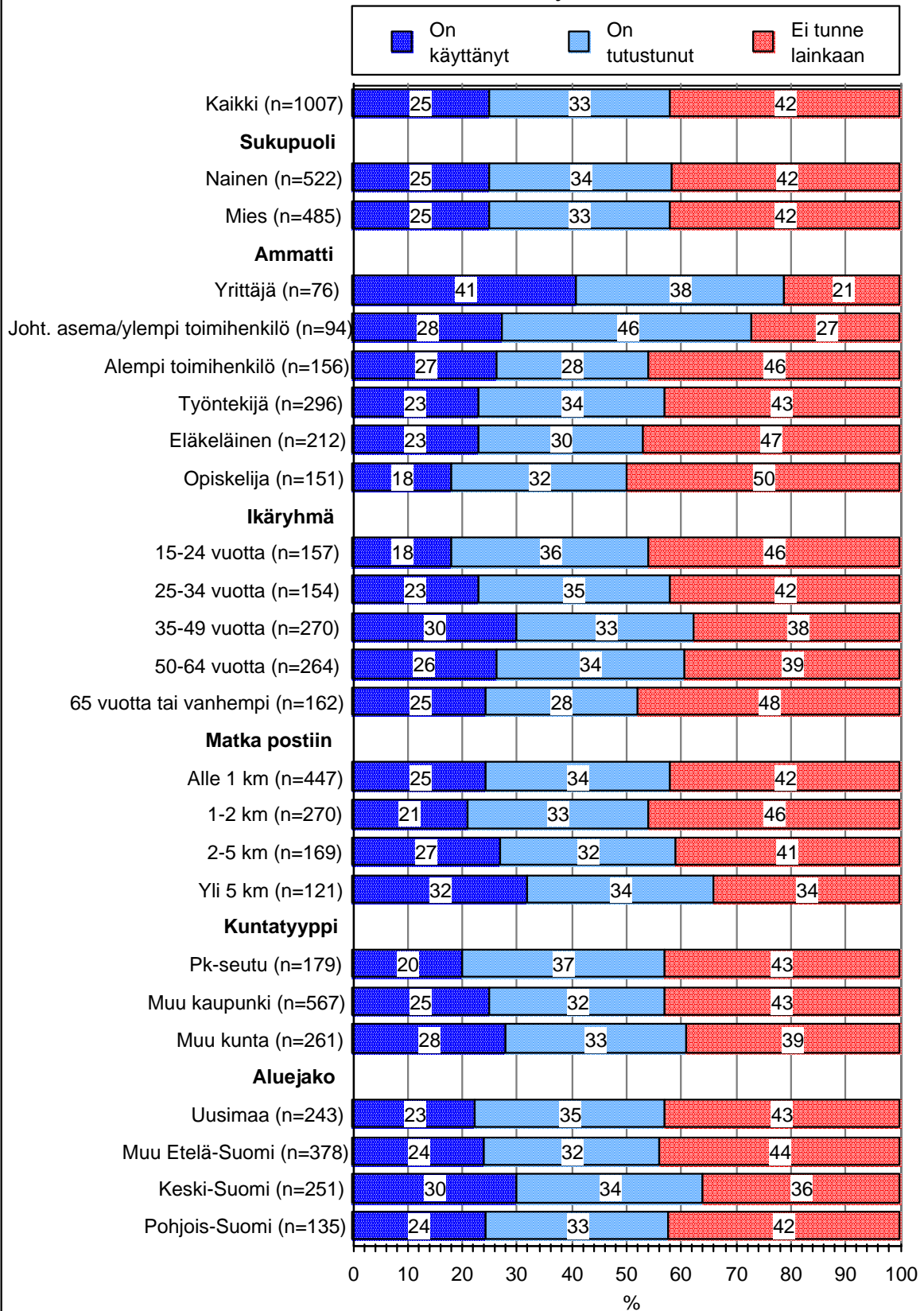
Postin sähköisiä palveluja kuten e-Kirjettä, e-Korttia, Netpostia ja www-sivuja oli käyttänyt 16 % vastaajista. Lisäksi viidesosa (20 %) oli tutustunut Postin sähköisiin palveluihin. 64 %:lle vastaajista palvelut olivat vielä täysin tuntemattomia. Nuoret, opiskelijat ja toimihenkilöt olivat käyttäneet palveluita selvästi muita enemmän. Postin sähköisten palveluiden käyttö taustaryhmittäin on esitetty graafisesti kuvassa 9.1.

Pakettien kotiin kuljetusta Keltaisella Kuljetuksella oli käyttänyt neljäsosa (25 %) vastaajista ja palveluun muulla tavoin oli tutustunut kolmasosa (33 %). Palvelu oli tuntematon vielä 42 %:lle vastaajista. Tunnettuus ja käyttö on pysynyt vuoden 2002 tasolla. Keltainen Kuljetus tunnettiin parhaiten yrittäjien ja Postissa viikoittain asioivien keskuudessa. Heikoiden palvelu tunnettiin alle 25 -vuotiaiden ja Postissa harvimminkin asioivien keskuudessa. Keltaisen Kuljetuksen tunnettuus ja käyttö on esitetty graafisesti kuvassa 9.2.

POSTIN MUUT PALVELUT 2004
Postin sähköiset palvelut: e-Kirje/e-Kortti, Netposti, www-sivut
 n=kaikki vastaajat



POSTIN MUUT PALVELUT 2004
Pakettien kotiinkuljetus Keltaisella kuljetuksella
 n=kaikki vastaajat



5.3. Sähköiset viestimet

Tietokone oli käytössä 77 %:lla vastaajista joko kotona tai työ- tai opiskelupaikalla. Heistä 88 %:lla oli sähköpostiyhteys käytössään. Kaikista vastaajista 95 %lla oli käytössä matkapuhelin. Määrät ovat nousseet muutamia prosenttiyksiköitä vuodesta 2002.

Kuluttajista, joiden käytössä oli sähköpostiyhteys tai matkapuhelin, lähes puolet (48 %) arvioi, että sähköisten viestintävälineiden käyttö on vähentänyt perinteisten kirjeiden vastaanottamista ja lähettämistä. Toiset 50 % oli puolestaan sitä mieltä, että perinteisten kirjeiden määrä ei ole vähentynyt. Opiskelijat, korkeasti koulutetut ja johtavassa asemassa olevat sekä pääkaupunkiseudulla asuvat olivat vahvimmin sitä mieltä, että sähköiset viestimet ovat vähentäneet perinteisten kirjeiden määrää. Korkeasti koulutetut ja johtavassa asemassa olevat olivat myös eniten perinteisten kirjeiden vähentymisen kannalla. Myös naiset arvioivat perinteisten kirjeiden lähettämisen ja vastaanottamisen vähentyneen ja vähentyvän vastaisuudessakin miehiä enemmän. Tulokset on esitetty taulukossa 5.3.

Taulukko 5.3. Sähköisten viestimien käyttö ja niiden vaikutukset

	%
<i>Käytössä on...</i>	
Tietokone (n=1007)	77
Sähköposti (n=776, on tietokone käytössä)	88
Matkapuhelin (n=1007)	95
<i>Onko sähköisten viestimien käyttö vähentänyt perinteisten kirjeiden määrää (n=970, on sähköpostiyhteys käytössä/ on matkapuhelin)</i>	
On vähentänyt	48
Ei ole vaikuttanut	50
Ei osaa sanoa	2
<i>Arvio perinteisten kirjeiden määrän kehityksestä (n=1007)</i>	
Perinteiset kirjeet lisääntyvät	4
Määrä pysyy ennallaan	46
Perinteiset kirjeet vähenevät	48
Ei osaa sanoa	1

6. KULUTTAJIEN ARVIOT POSTITOIMINNASTA

6.1. Arviot postitoiminnasta yleensä

Postitoimintaa arvioitiin asteikolla yhdestä viiteen (1-5), jossa 5 on erittäin hyvä ja 1 erittäin huono. Posti sai yleisarvosanaksi toiminnastaan kaikkien vastaajien keskuudessa 3.87. Yleisarvosanan on parantunut hieman edelliseen tutkimuskertaan verrattuna, jolloin keskiarvo oli 3.74. Vuoden 2002 tapaan tyytyväisimpiä toimintaan olivat alle 25 -vuotiaat, ja tyytymättömiä olivat yrittäjät ja 50 -vuotta täyttäneet. Myös pääasiassa asiamiespostia käyttävät suhtautuivat postitoimintaan edelleen kielteisemmin kuin Postin omissa toimipisteissä asioivat.

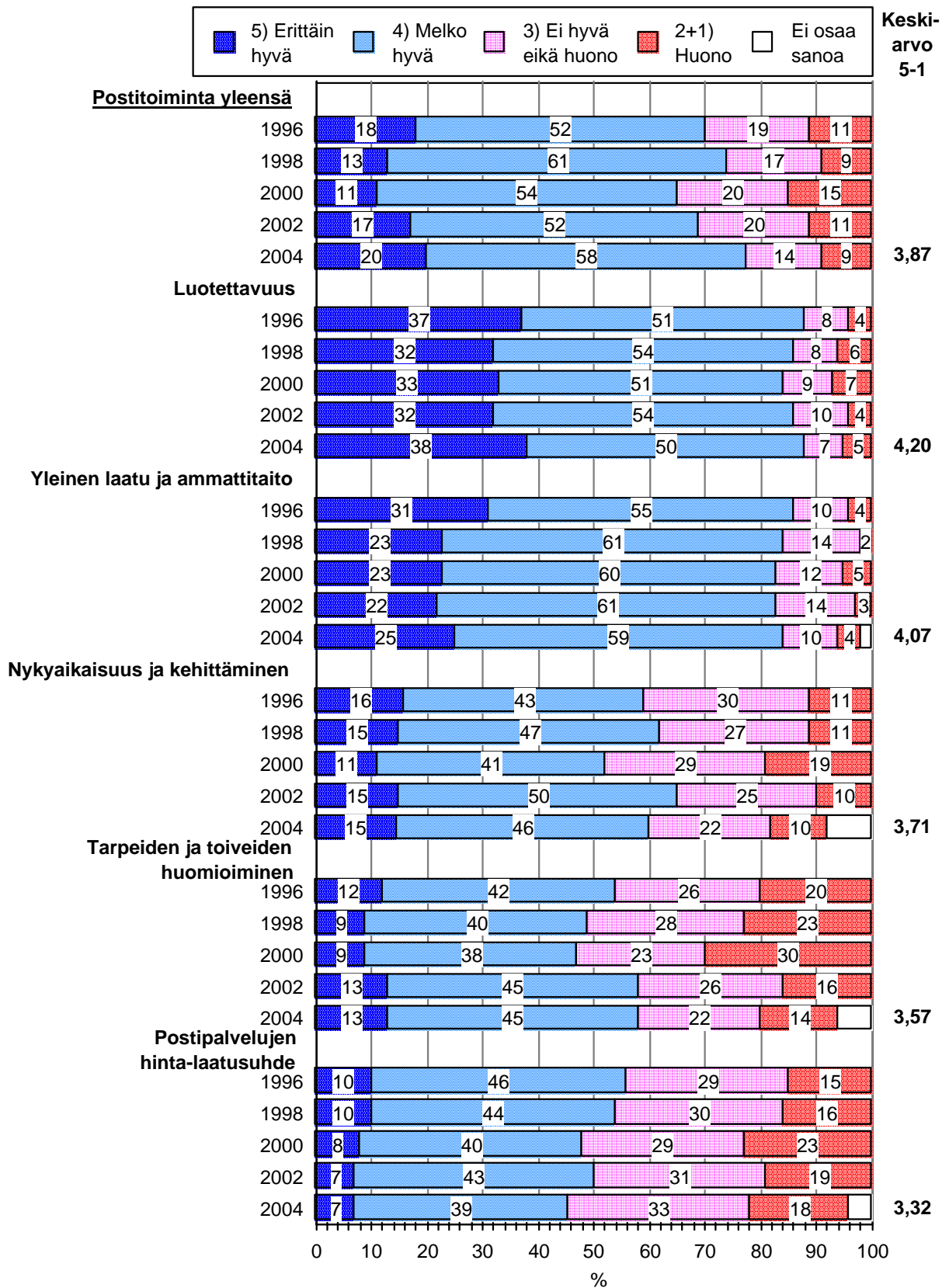
Postin toimintatapojen arvostus on pysynyt vuoden 2002 tasolla. Arvioituista tekijöistä postitoiminnan luotettavuutta sekä yleistä laatua ja ammattitaitoa pidettiin tälläkin tutkimuskerralla parhaana. Hinta-laatusuhteeseen oltiin tyytymättömiä. Opiskelijat suhtautuivat tutkittuihin tekijöihin keskimääräistä selvästi myönteisemmin. Yrittäjät puolestaan antoivat hieman heikompia arvioita postitoiminnasta. Asiamiesposti sai Postin omia toimipisteitä huonomman arvion kaikkien tekijöiden kohdalla. Erityisesti postitoiminnan nykyaikaisuus ja kehittäminen jäi jälkeen Postin omista toimipisteistä.

Tulokset on esitetty graafisesti kuvissa 10.1.-10.7.

ARVIOT POSTITOIMINNASTA

Kaikki vastaajat 2004, n=1007

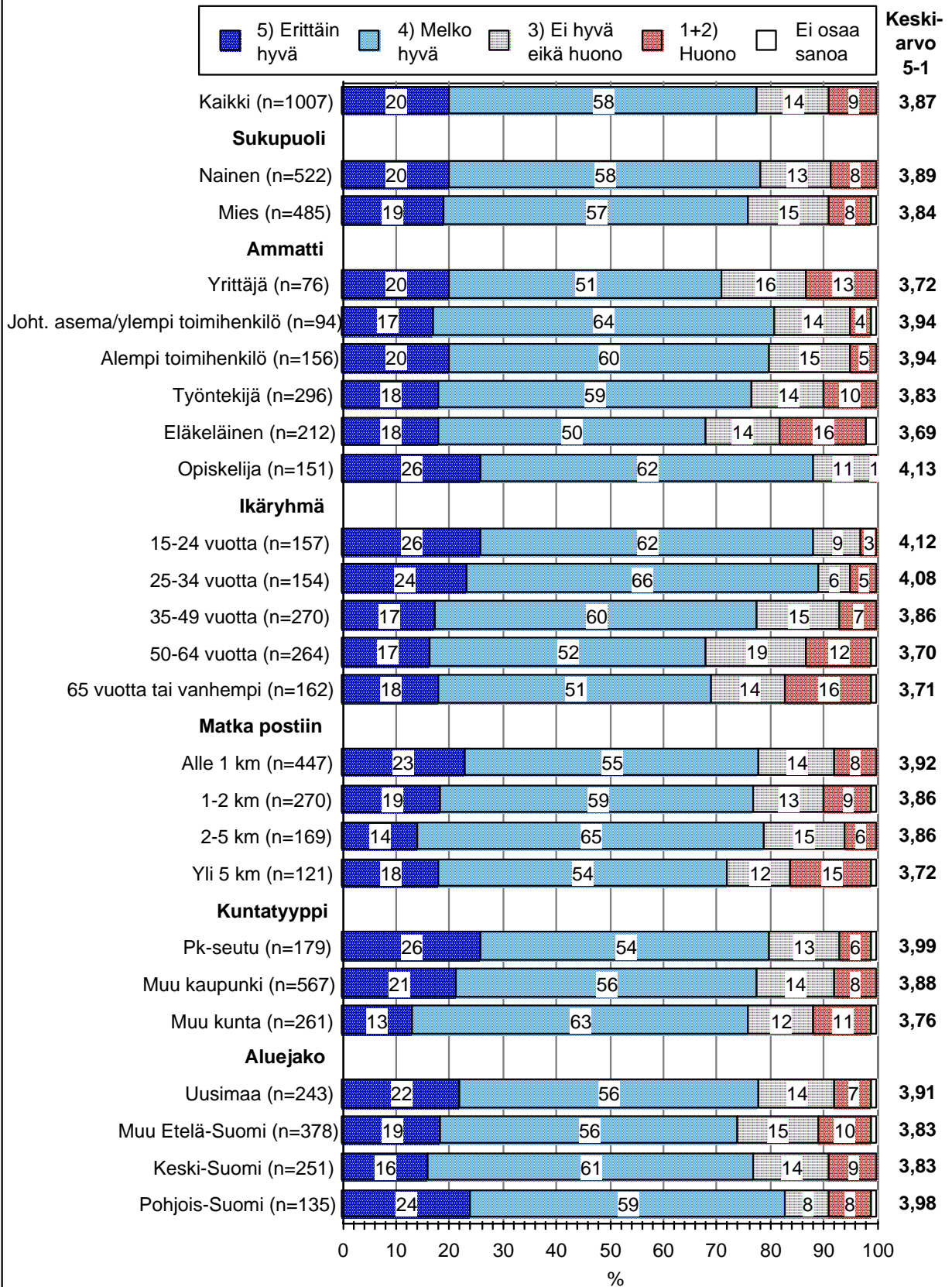
10.1.



ARVIOT POSTITOIMINNASTA 2004

10.2.

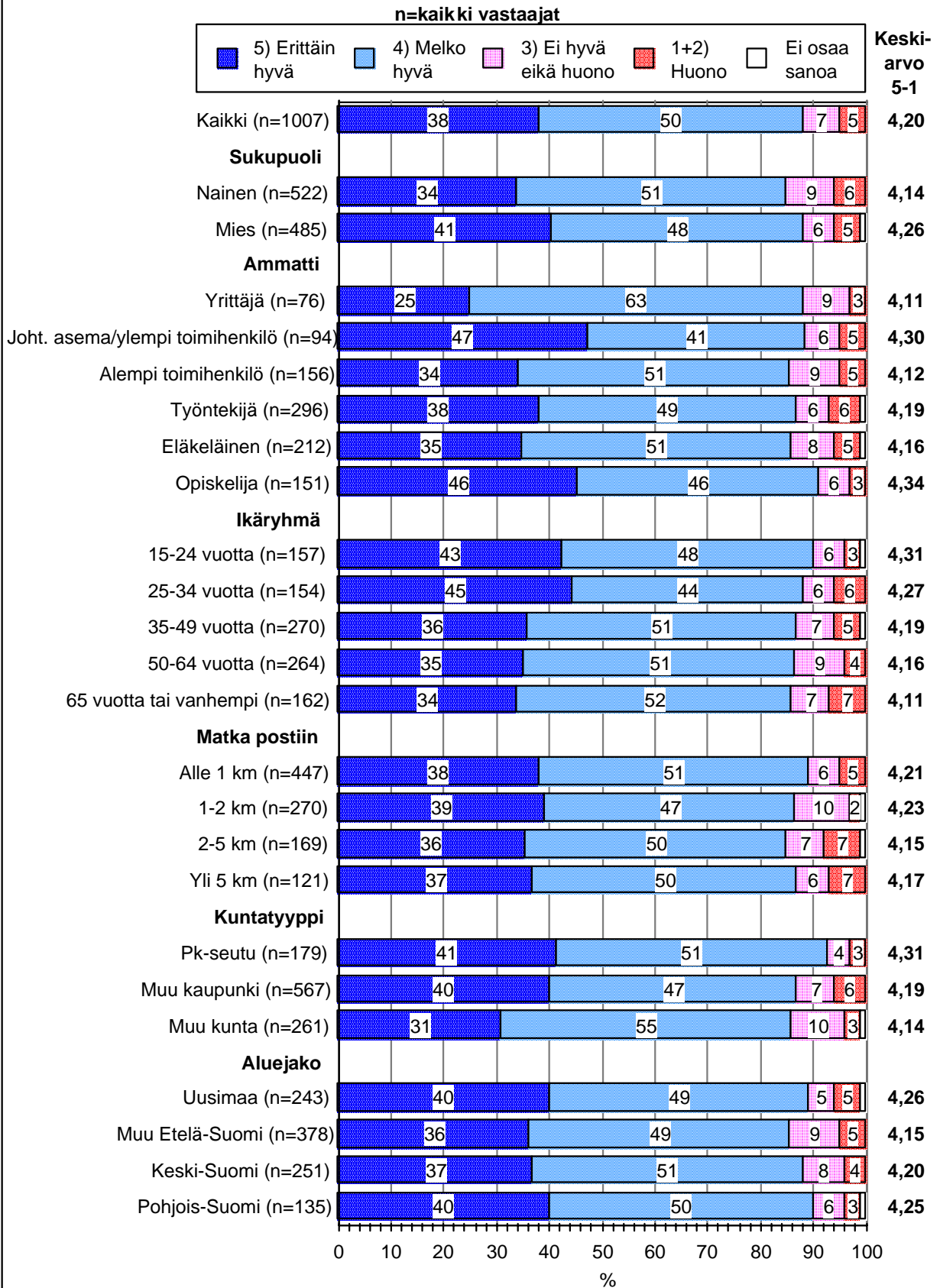
n=kaikki vastaajat



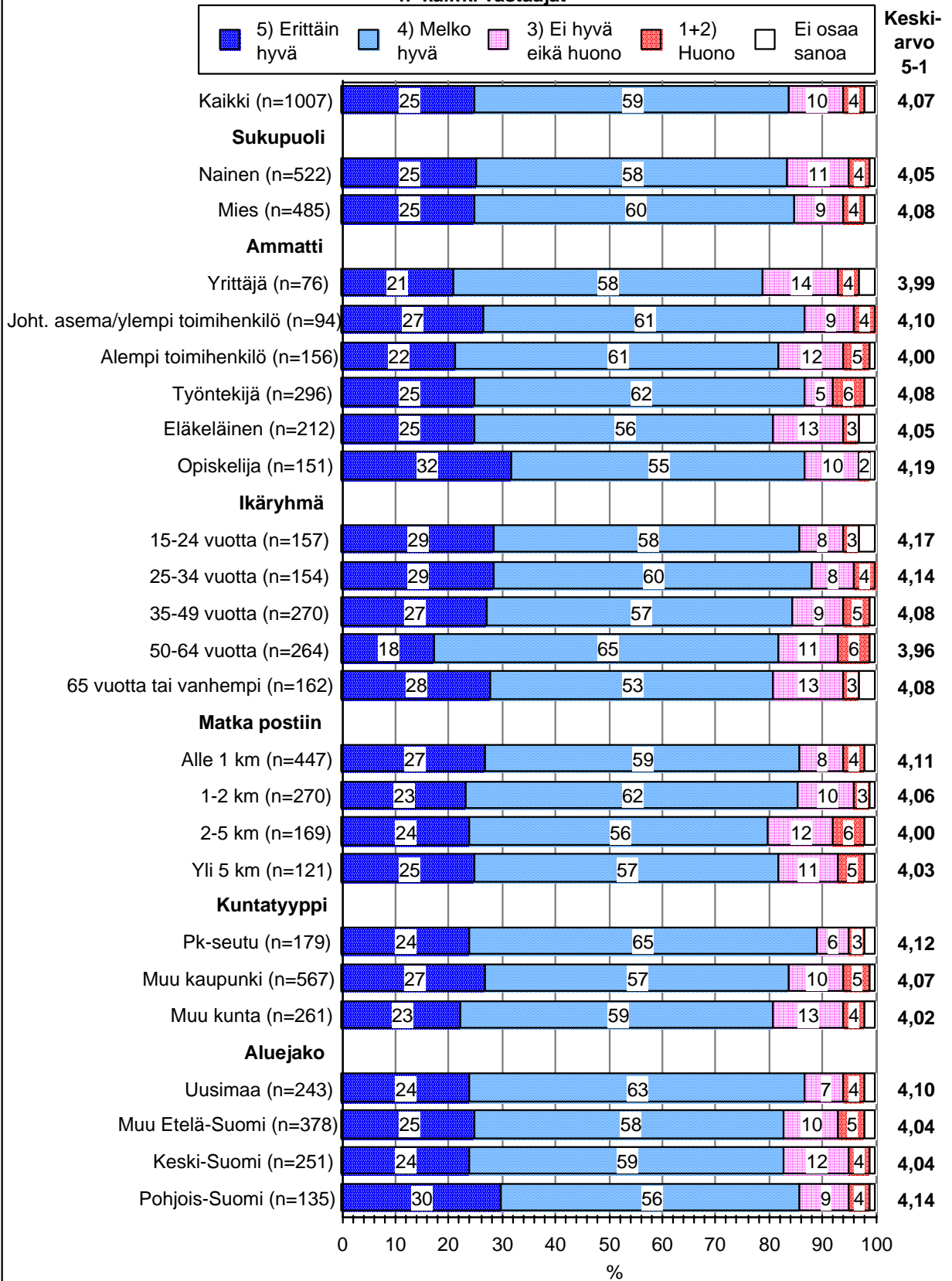
ARVIOT POSTITOIMINNASTA 2004

Postitoiminnan luotettavuus

10.3.



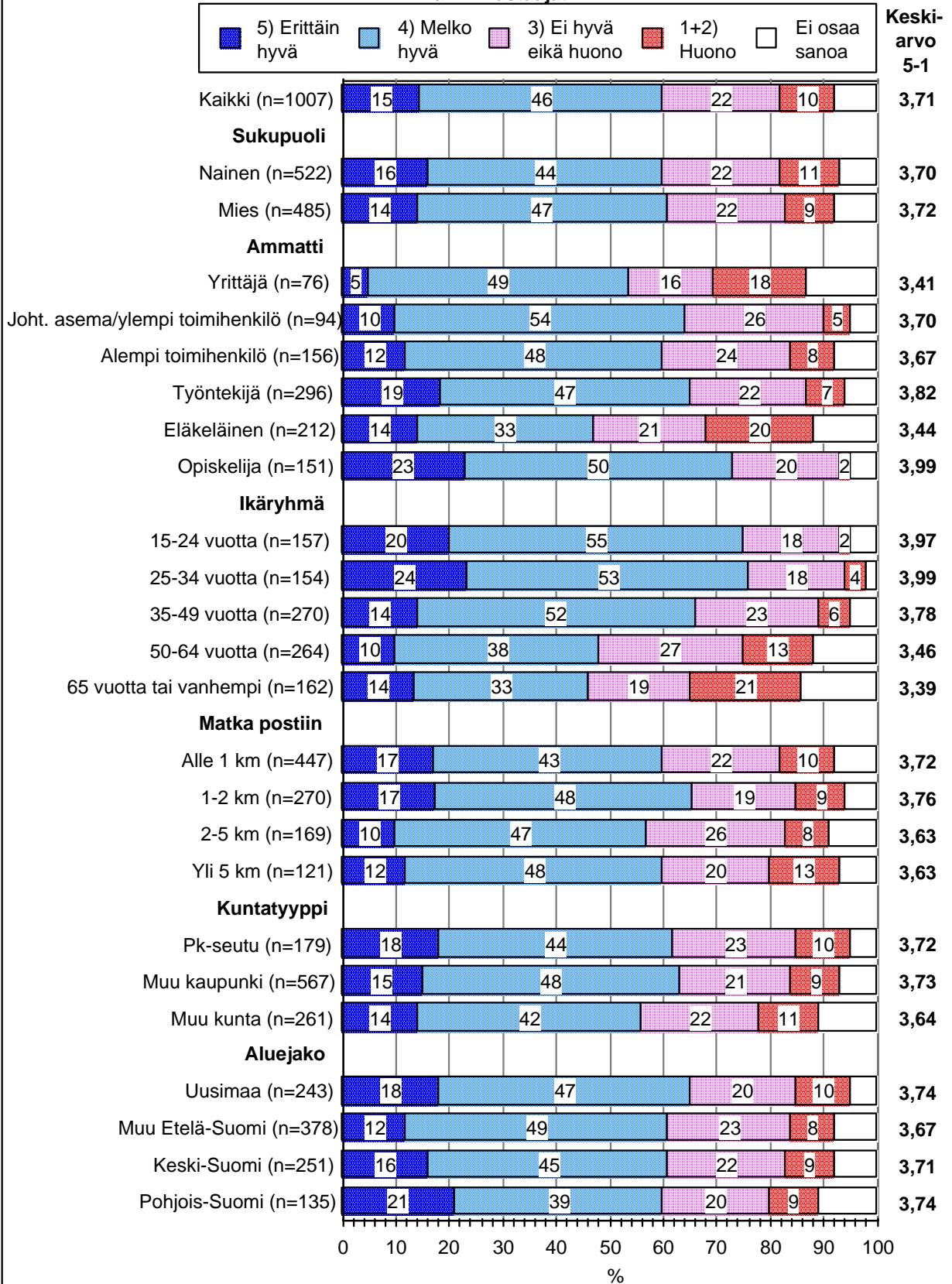
ARVIOT POSTITOIMINNASTA 2004
Postitoiminnan yleinen laatu ja ammattitaito
 n=kaikki vastaajat



ARVIOT POSTITOIMINNASTA 2004

Postitoiminnan nykyaikaisuus ja kehittäminen

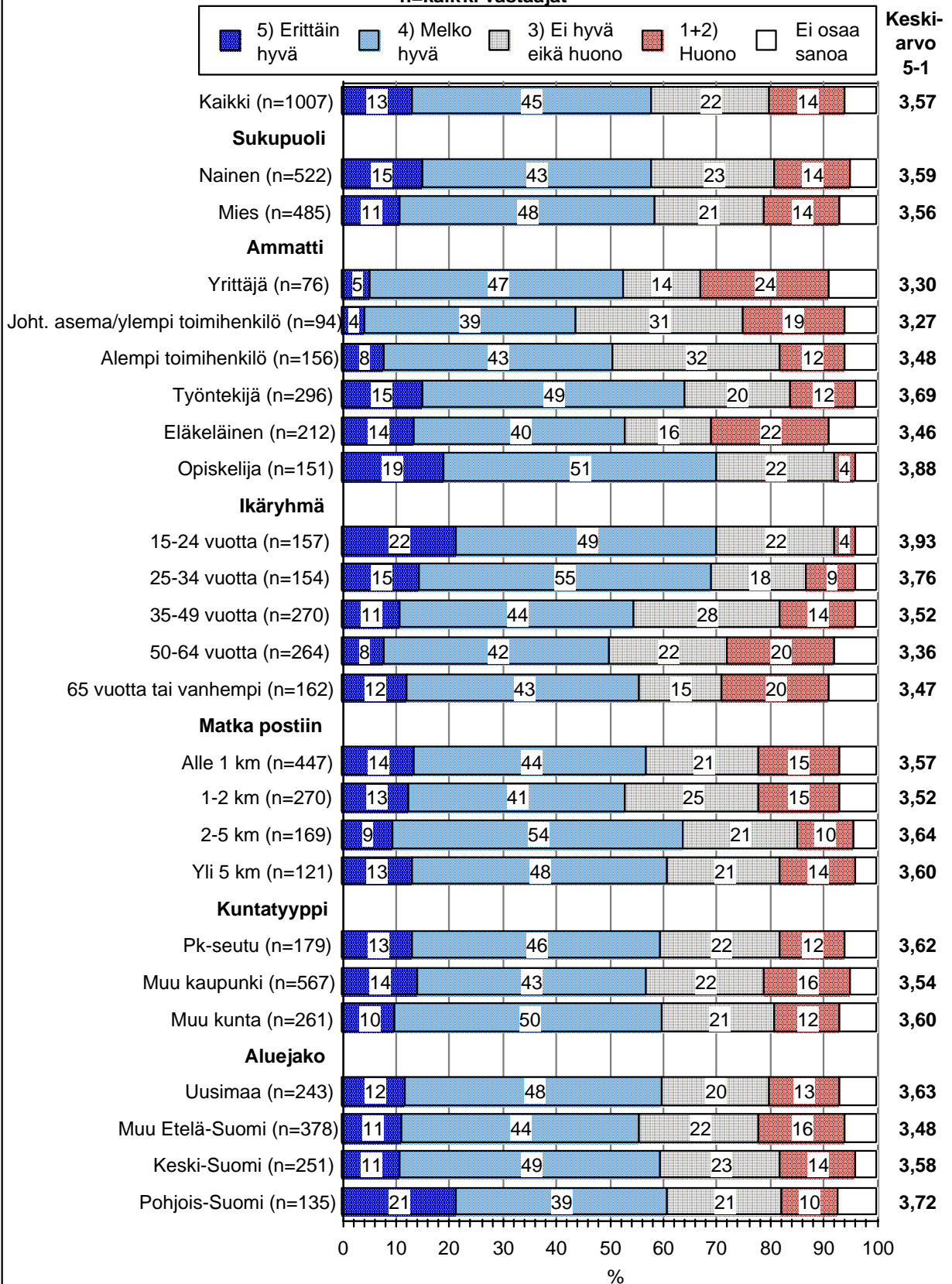
n=kaikki vastaajat



ARVIOT POSTITOIMINNASTA 2004

Ihmisten tarpeiden ja toiveiden huomioiminen postitoiminnassa

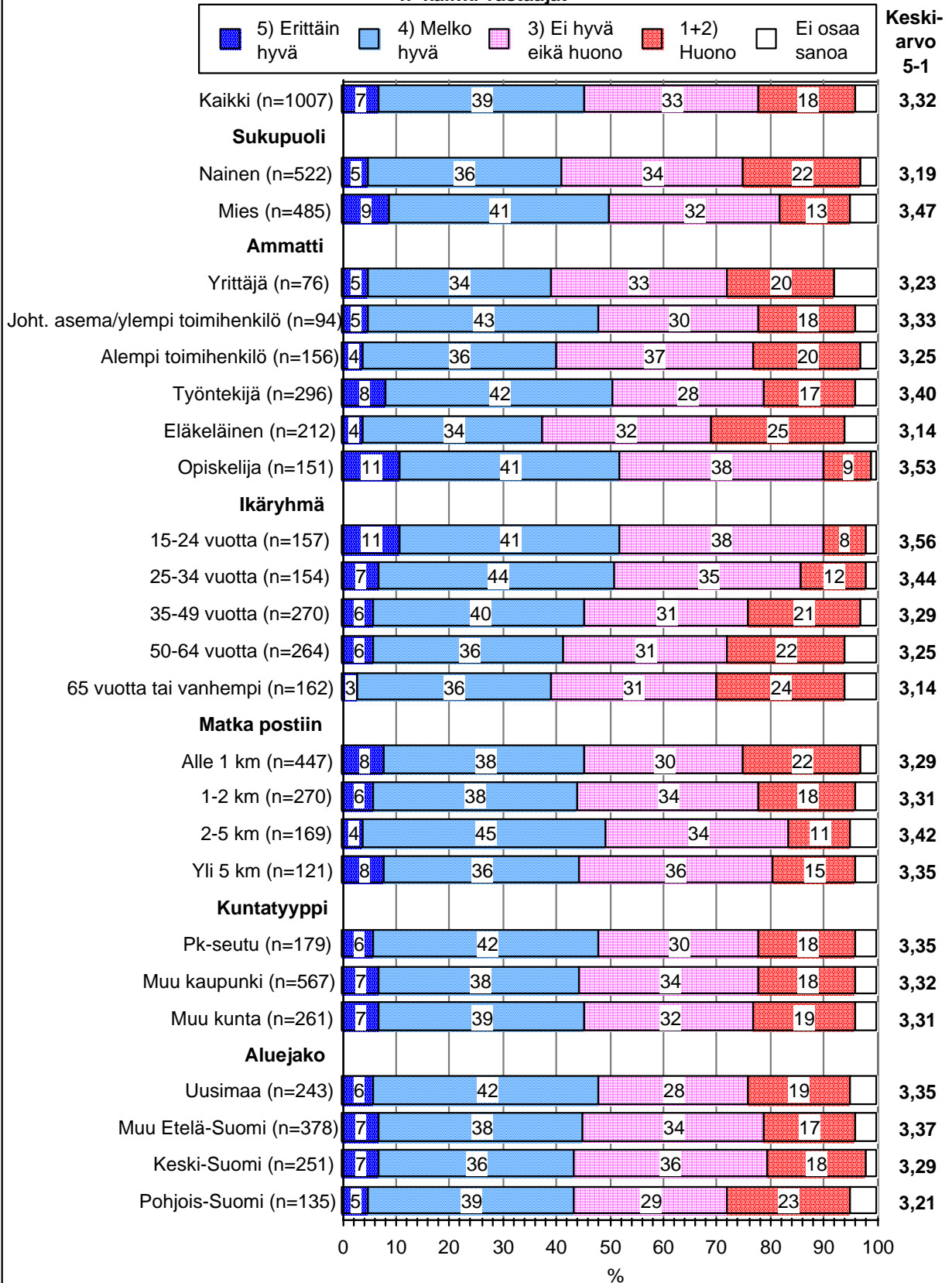
n=kaikki vastaajat



ARVIOT POSTITOIMINNASTA 2004 Postipalvelujen hinta-laatusuhde

10.7.

n=kaikki vastaajat



6.2. Arviot postinjakelusta

Postinjakelun arvostus on noussut hieman vuodesta 2002. Postinjakelu sai vuonna 2002 yleisarvosanaksi 4.00 ja tällä tutkimuskerralla 4.06. Muut tekijät eli postinjakajien palveluhalu ja kohteliaisuus sekä postinjakelun täsmällisyys saivat molemmat arvosanaksi yli neljä. Vastaajat, joiden posti jaetaan laatikkoon, antoivat postilaatikoiden sijainnista myös yli neljän keskiarvon. Keskimääräistä tyytymättömämpiä postinjakeluun olivat johtavassa asemassa olevat ja ylemmät toimihenkilöt.

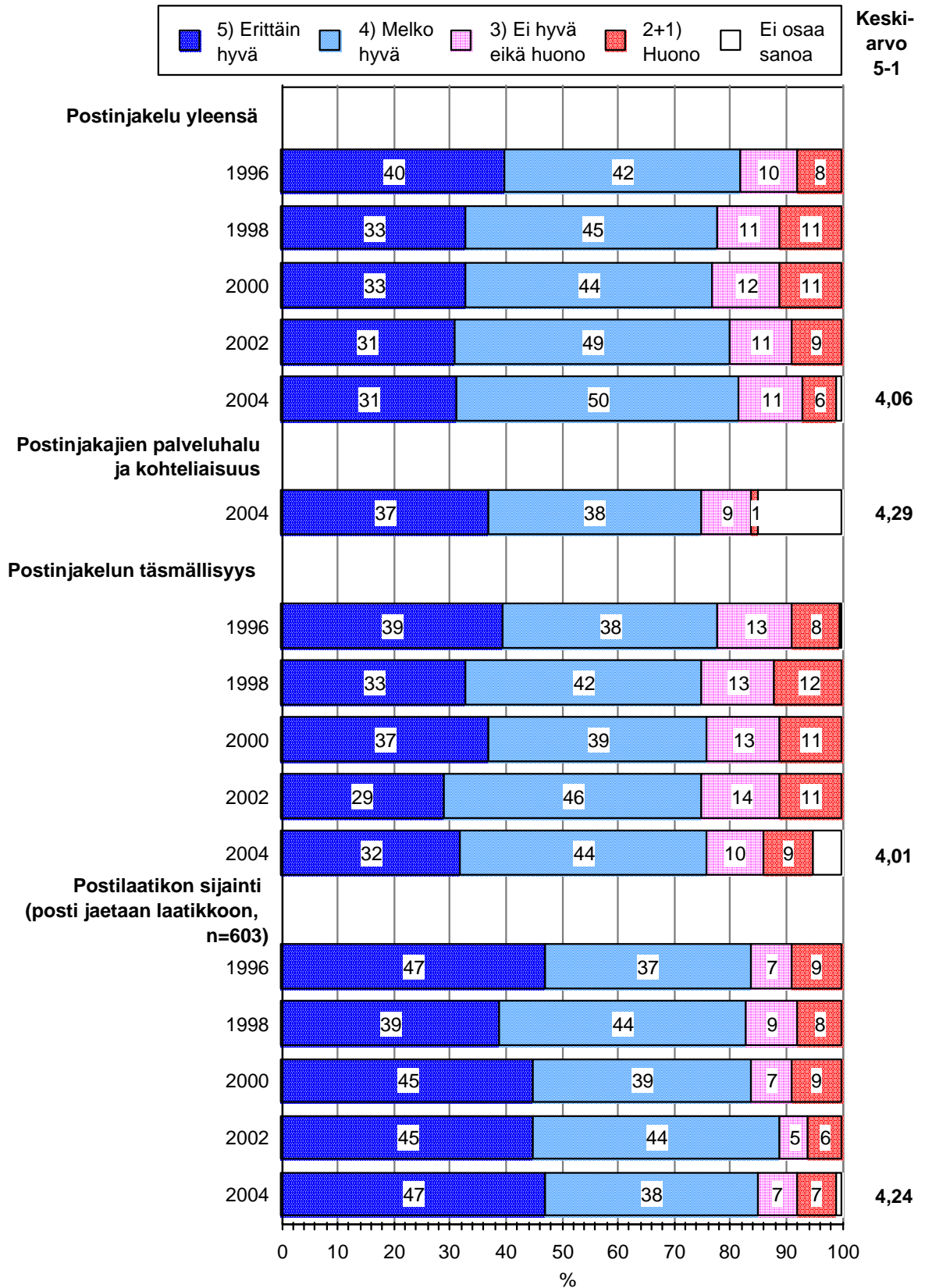
60 %:lle vastaajista posti jaetaan postilaatikkoon ja lopuille 40 %:lle sisälle postiluukusta. Tekijän kohdalla oli huomattavia taustaryhmäkohtaisia eroja, jotka aiheutuvat pääasiassa asuinpaikasta. Pääkaupunkiseudulla posti jaetaan useammin (73 %) postiluukusta sisälle kuin postilaatikkoon. Muissa kuin kaupunkikunnissa posti jaetaan 90 % tapuksista postilaatikkoon.

Arviot postinjakelusta on esitetty graafisesti kuvissa 11.1.-11.5.

ARVIOT POSTINJAKELUSTA

Kaikki vastaajat 2004, n=1007

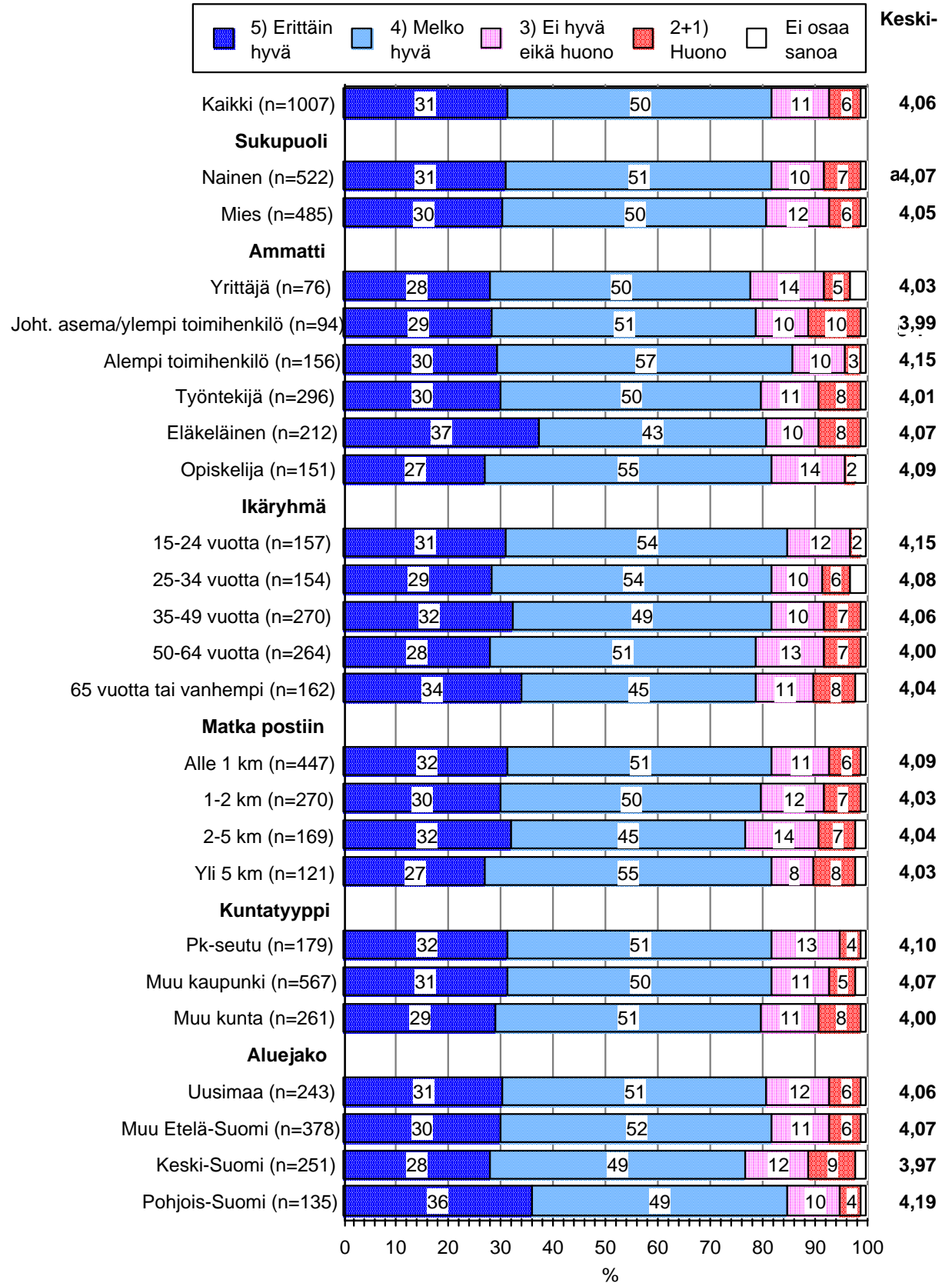
11.1.



YLEISARVOSANA POSTINJAKELUSTA 2004

11.2.

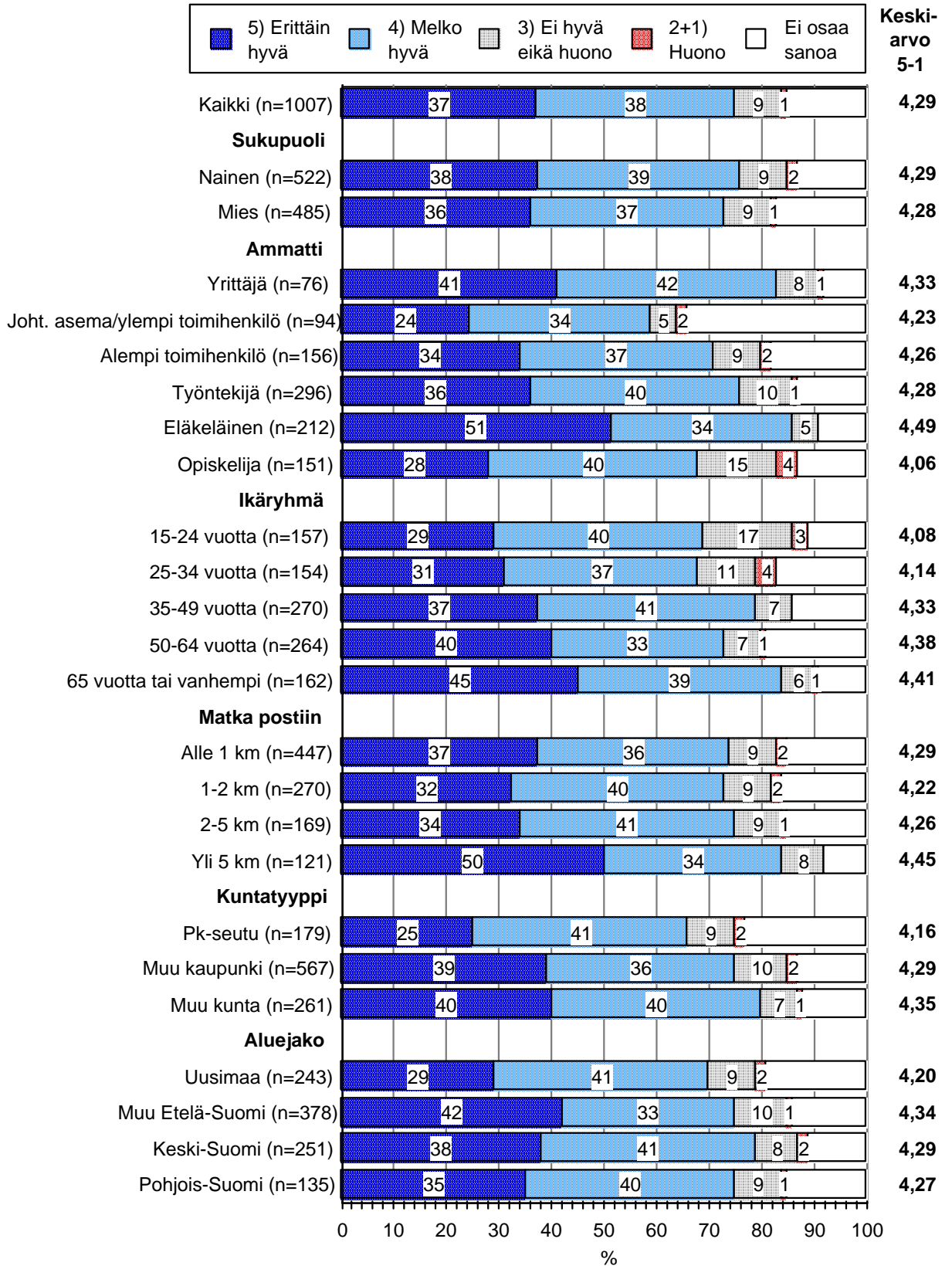
n=kaikki vastaajat



ARVIOT POSTINJAKELUSTA 2004

Postinjakajien palveluhalu ja kohteliaisuus

n=kaikki vastaajat

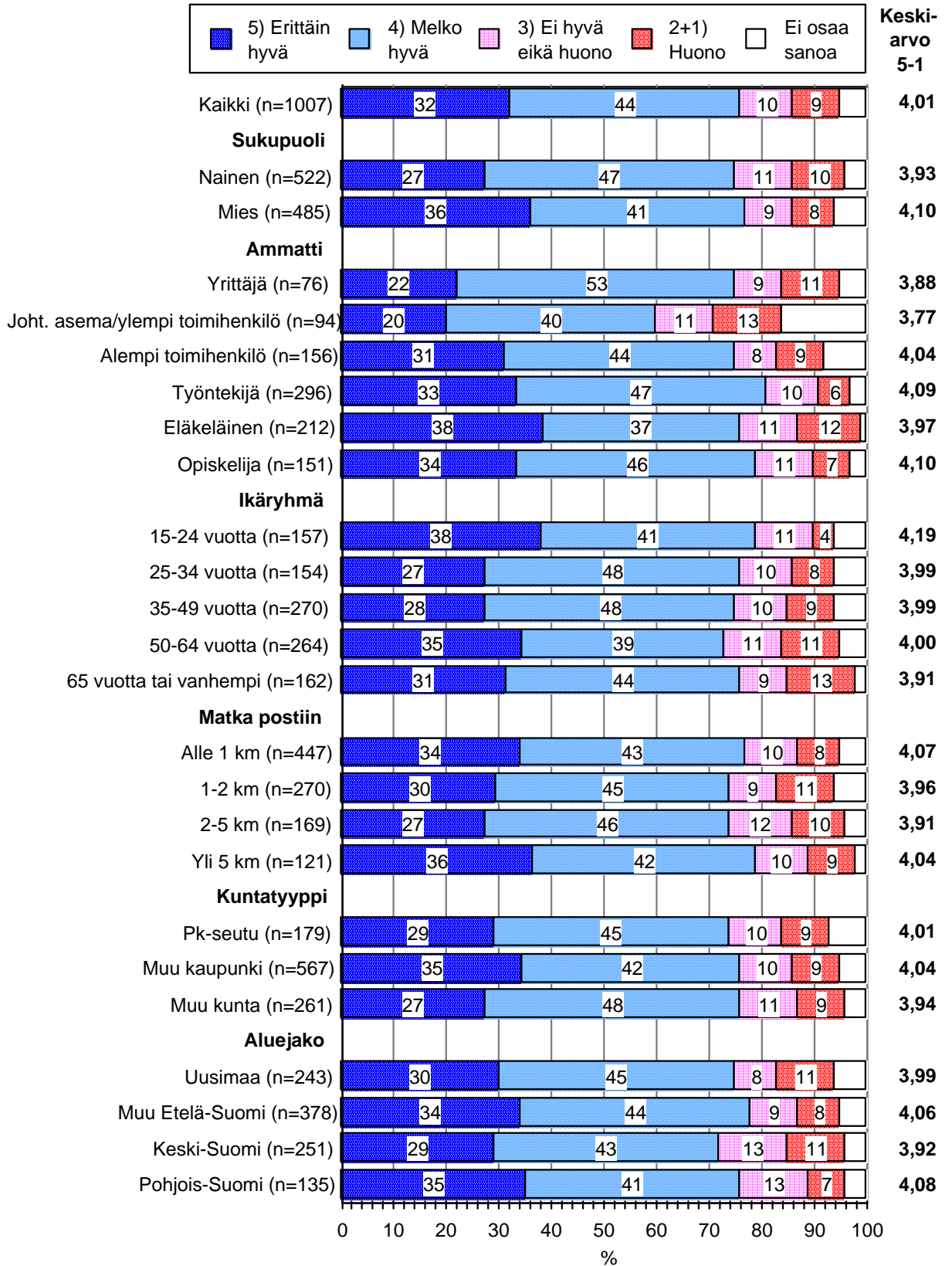


ARVIOT POSTINJAKELUSTA 2004

Postinjakelun täsmällisyys

n=kaikki vastaajat

11.4.

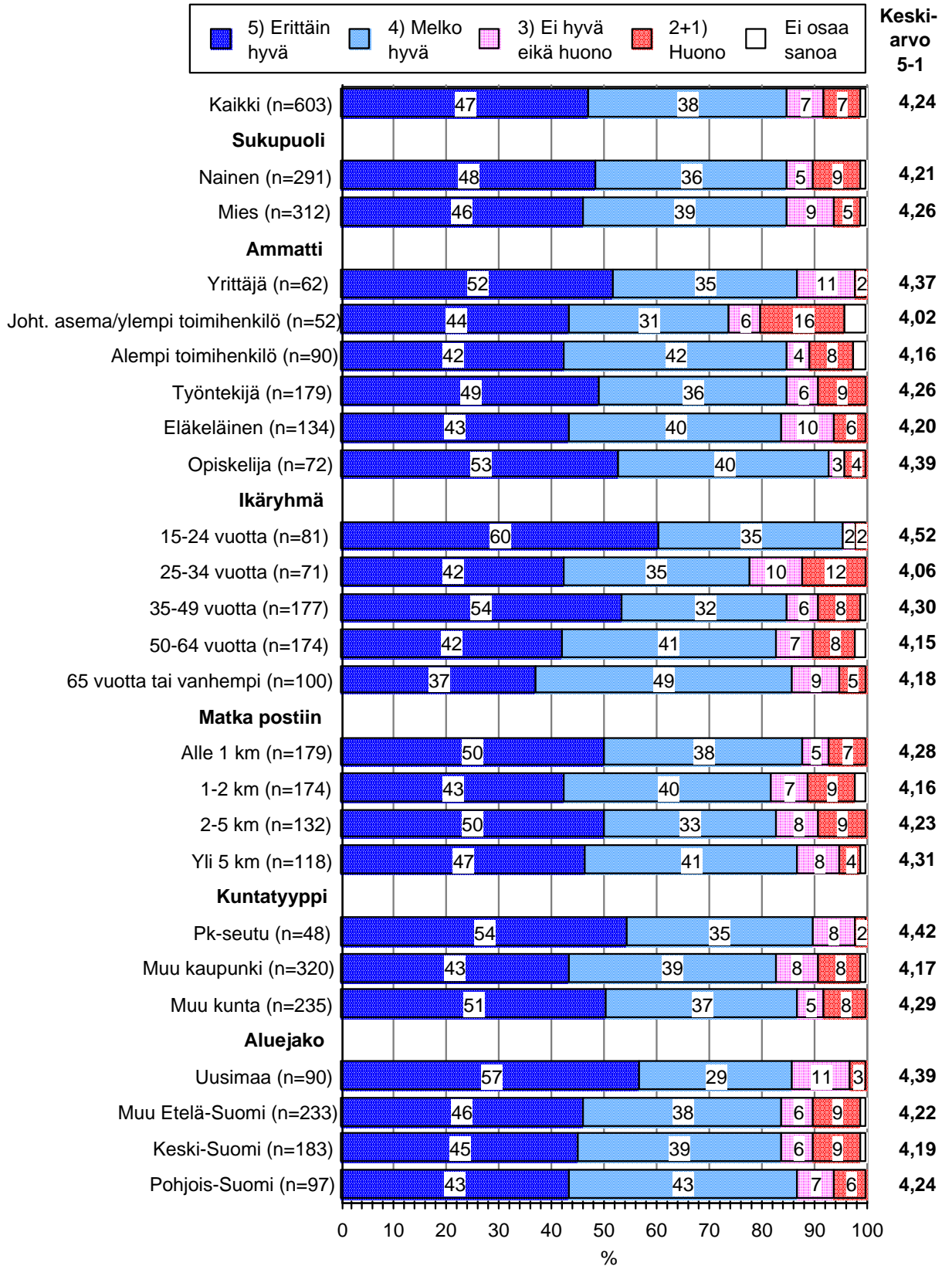


ARVIOT POSTINJAKELUSTA 2004

11.5.

Postilaatikon sijainti

n=posti jaetaan laatikkoon



6.3. Arviot kirje- ja pakettiliikenteestä

Kirje- ja pakettiliikenteen vahvuudet ja kehittämiskohteet on esitetty taulukossa 6.1. Lisäksi tekijät on eritelty taustaryhmittäin kuvissa 12.1.-12.12.

Kirje- ja pakettiliikenteen yleisarvosana on parantunut hieman vuodesta 2002; vuonna 2002 se oli 3.94 ja tällä tutkimuskerralla yleisarvosana kirje- ja pakettiliikenteestä sai arvon 4.05. Arviot kirje- ja pakettiliikenteestä ovat pysyneet vuoden 2002 tasolla lukuun ottamatta kirjelaatikoiden sijaintia ja pakettilähetysten kulkunopeutta, joiden arvოსanat ovat nousseet hieman.

Keskimääräistä negatiivisemmin tutkittuihin tekijöihin suhtautuivat alemmat toimihenkilöt. Opiskelijat arvioivat suurimman osan arvioituista tekijöistä muita ammattiryhmiä paremmiksi, erityisesti postilähetysten hintatason sopivuus sai opiskelijoiden keskuudessa selvästi keskimääräistä paremman arvოსanan.

Taulukko 6.1. Kirje- ja pakettiliikenteen vahvuudet ja kehittämiskohteet

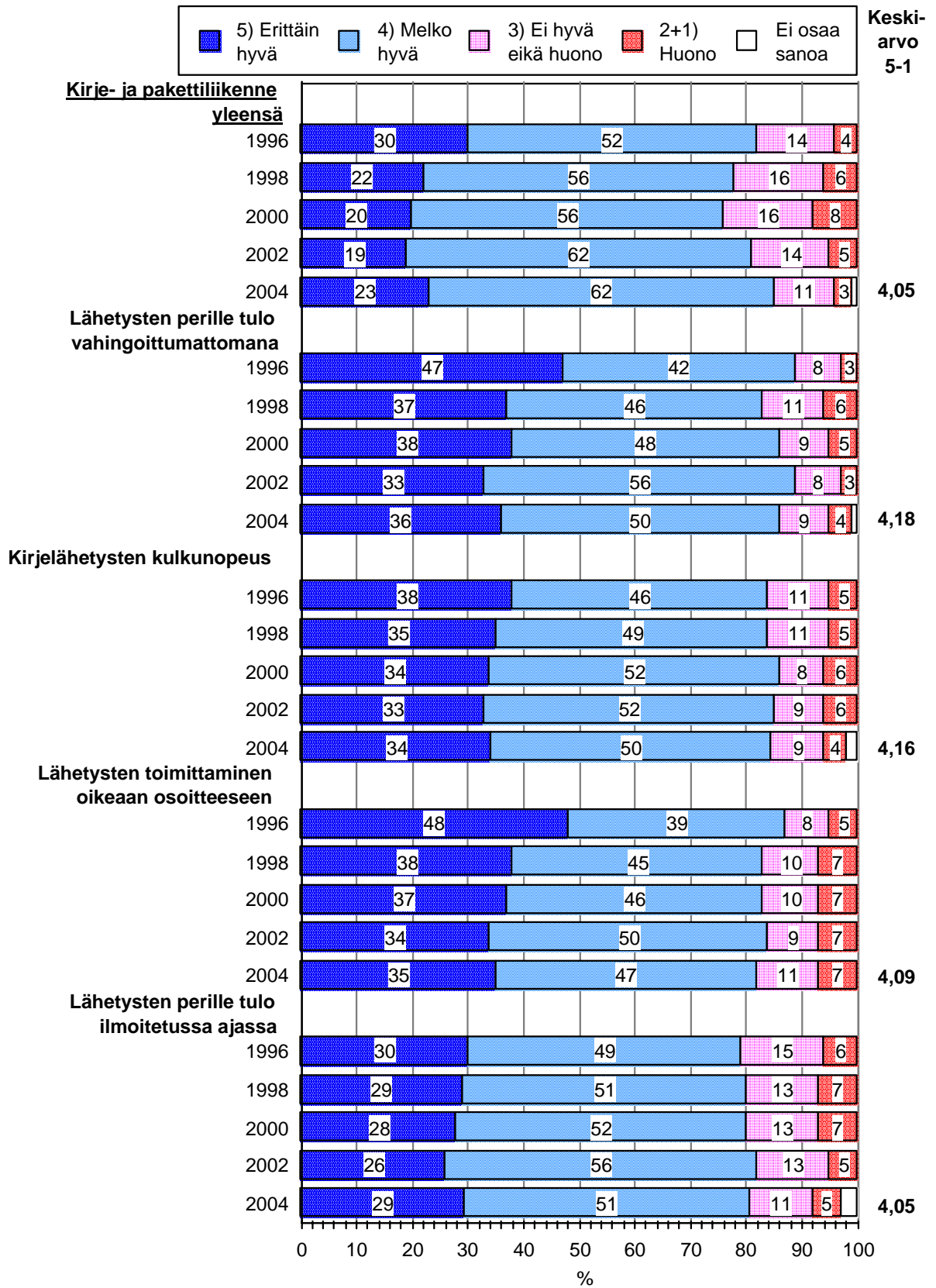
Asteikko: 5 = erittäin hyvä, 1 = erittäin huono

	2002 n=1002 ka. 5-1	2004 n=1007 ka. 5-1
<i>Vahvuudet</i>		
Lähetysten perille tulo vahingoittumattomana	4.19	4.18
Kirjelähetysten kulkunopeus	4.14	4.15
Lähetysten toimittaminen oikeaan osoitteeseen	4.10	4.09
<i>Kehittämiskohteet</i>		
Hintatason sopivuus	3.31	3.31
Posti- ja kirjelähetysten hinnoittelun selkeys	3.54	3.60
Kirjelaatikoiden tyhjennysajat	3.82	3.87

ARVIOT KIRJE- JA PAKETTILIIKENTEESTÄ 1(2)

12.1.

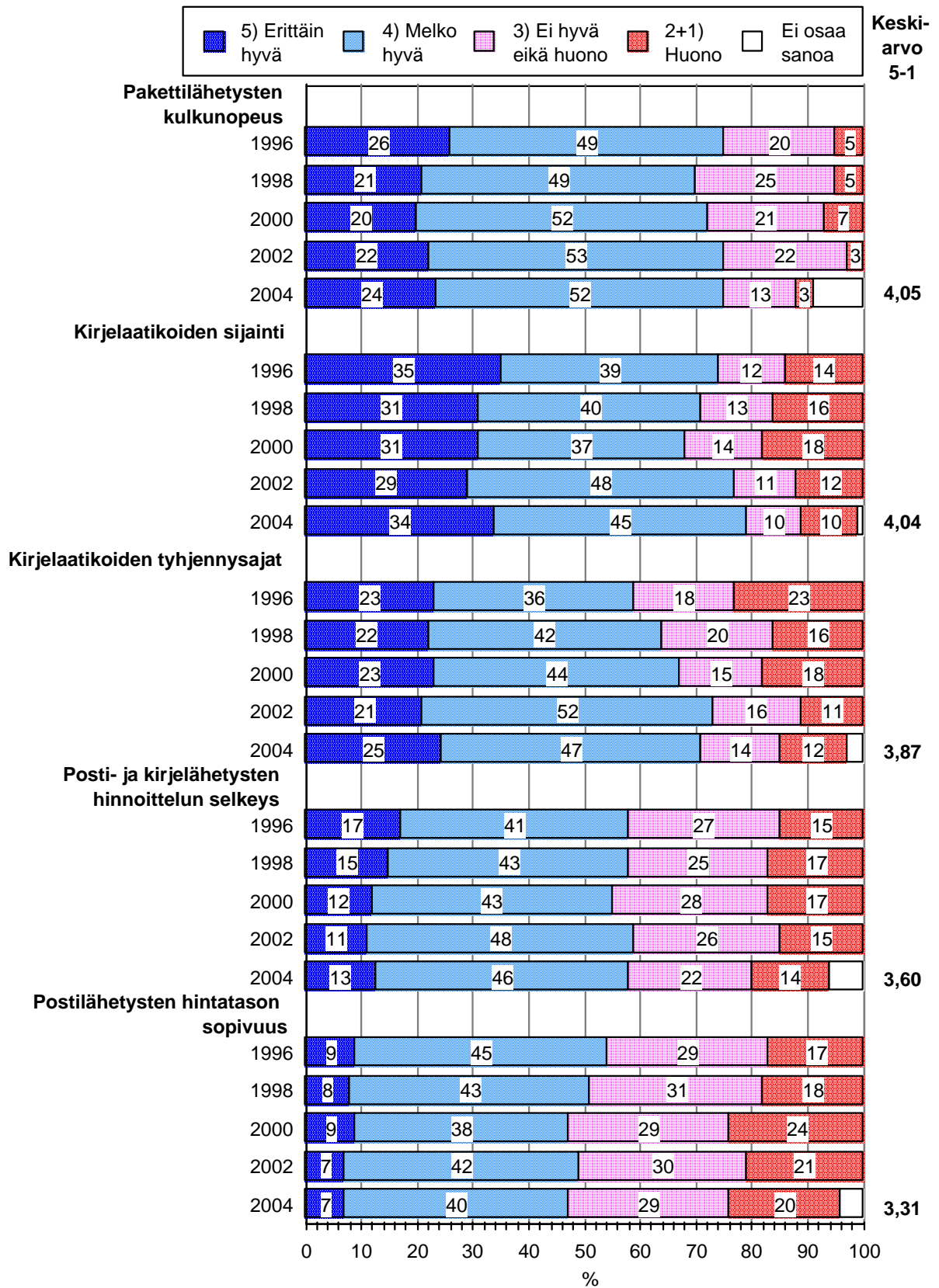
Kaikki vastaajat 2004, n=1007



ARVIOT KIRJE- JA PAKETTILIIKENTEESTÄ 2(2)

12.2.

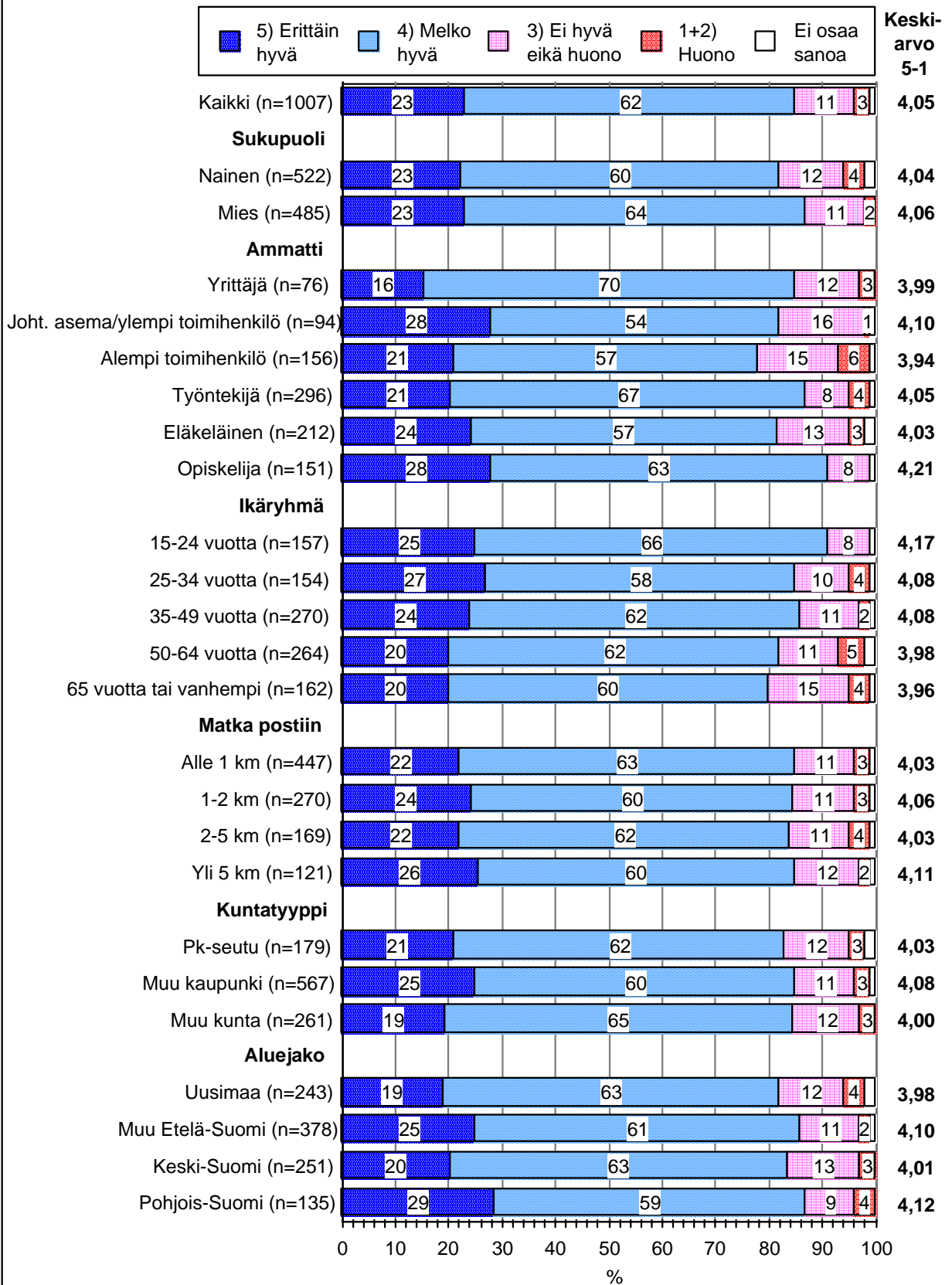
Kaikki vastaajat 2004, n=1007



ARVIOT KIRJE- JA PAKETTILIIKENTEN TOIMIVUUDESTA 2004

12.3.

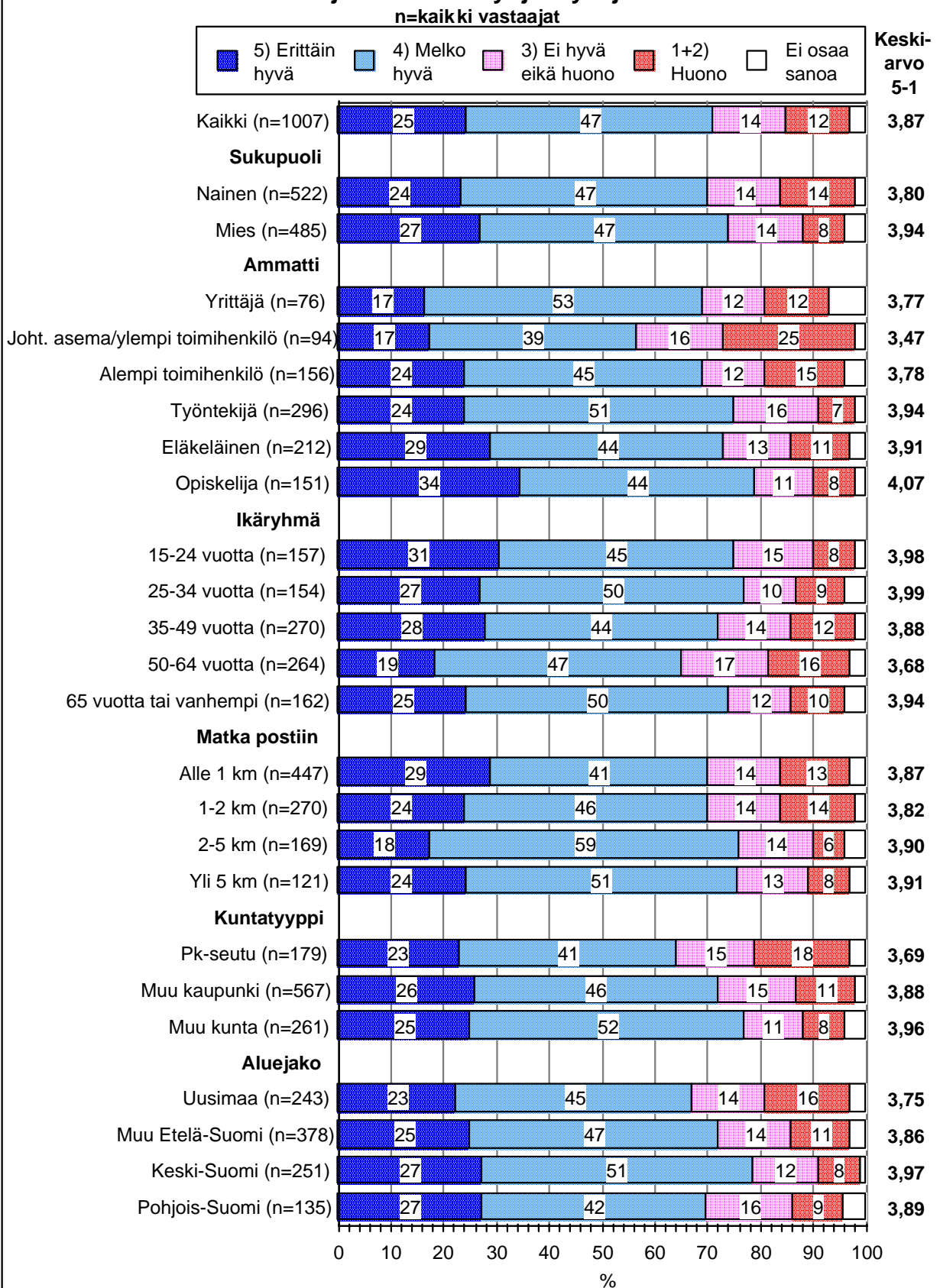
n=kaikki vastaajat



ARVIOT KIRJE- JA PAKETTILIIKENTEEN TOIMIVUUDESTA 2004

Kirjelaatikoiden tyhjennysajat

12.4.

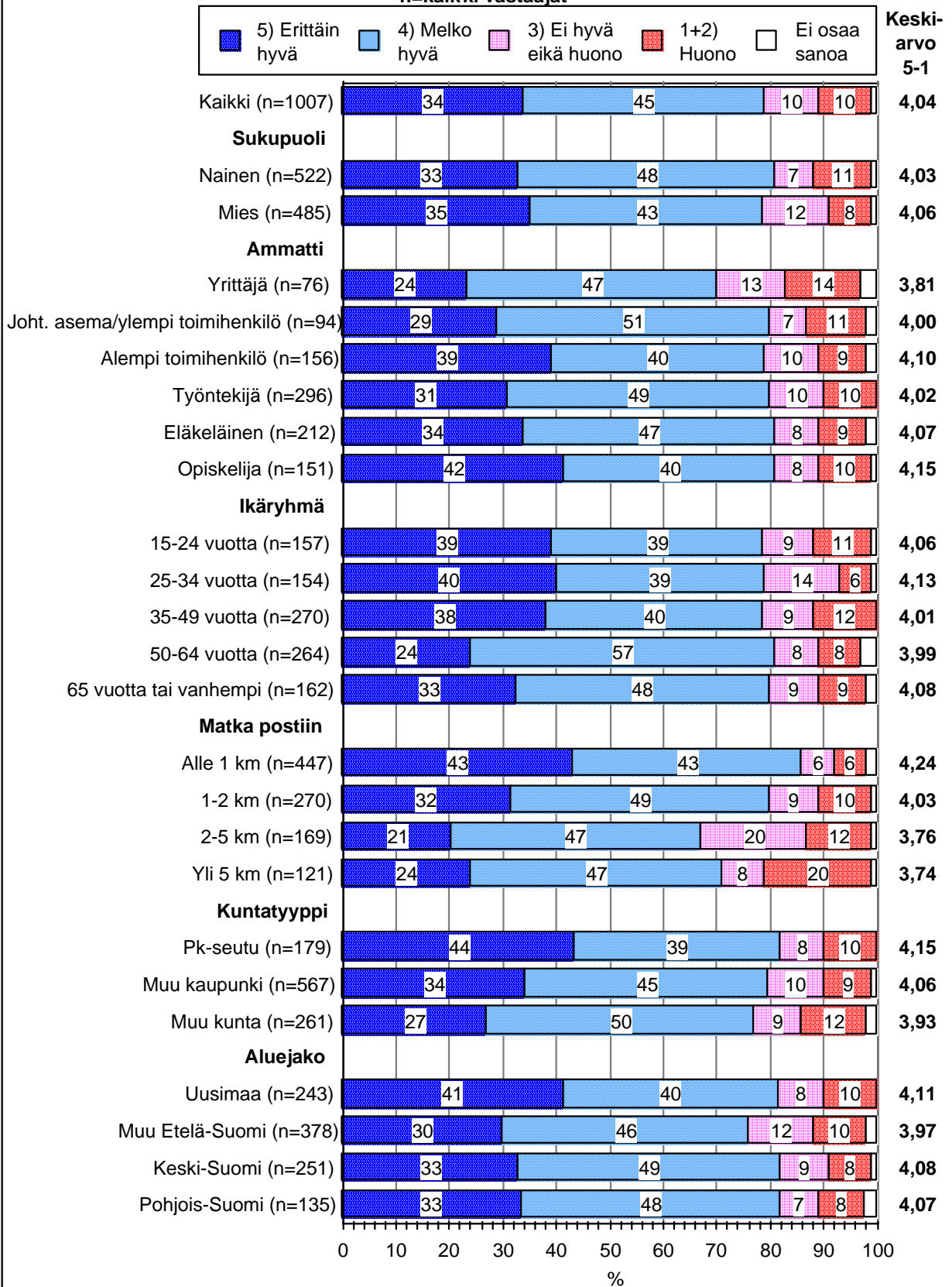


ARVIOT KIRJE- JA PAKETTILIIKENTEEN TOIMIVUUDESTA 2004

12.5.

Kirjelaatikoiden sijainti

n=kaikki vastaajat

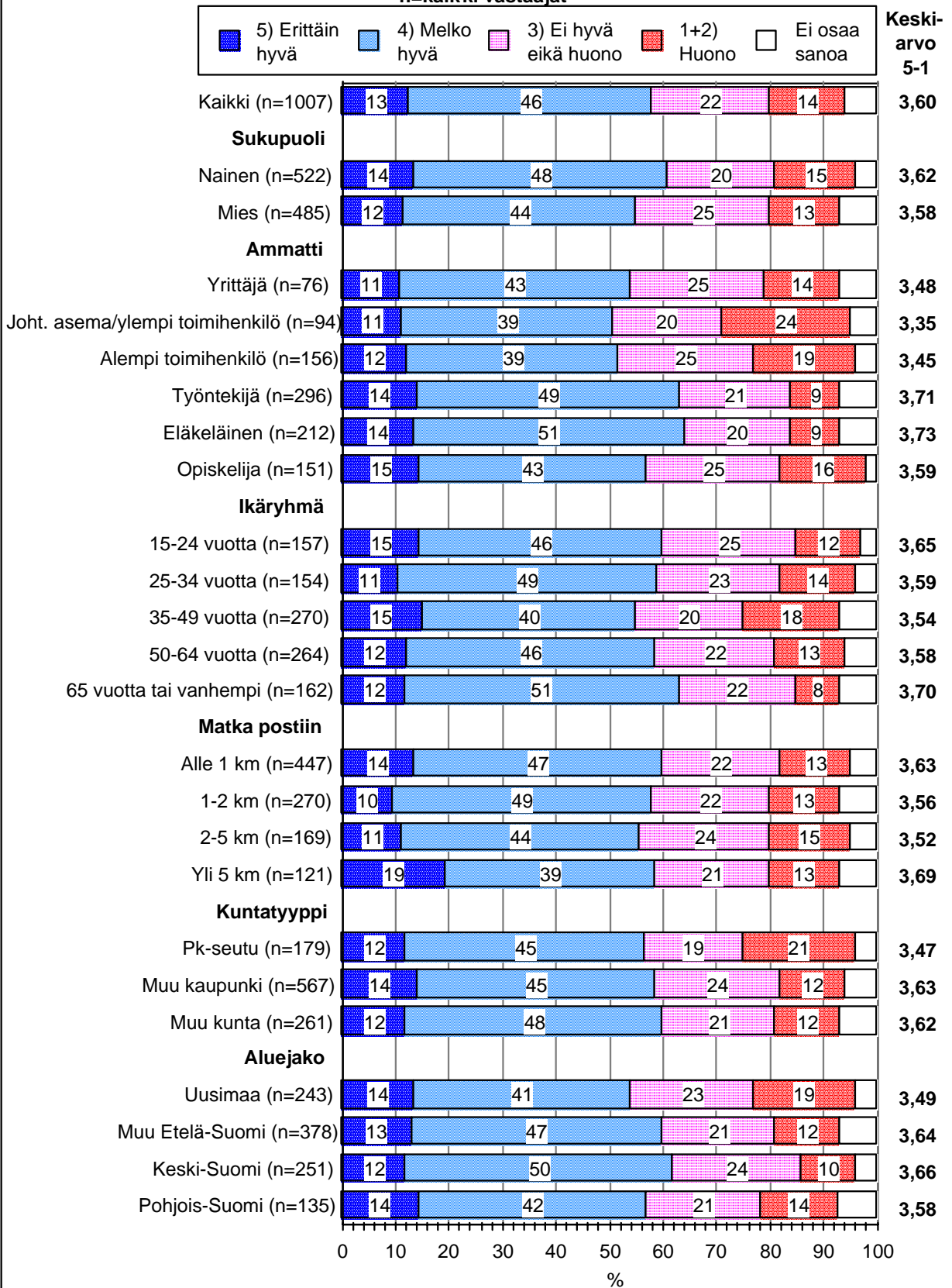


ARVIOT KIRJE- JA PAKETTILIIKENTEEN TOIMIVUUDESTA 2004

Posti- ja kirjelahetysten hinnoittelun selkeys

12.6.

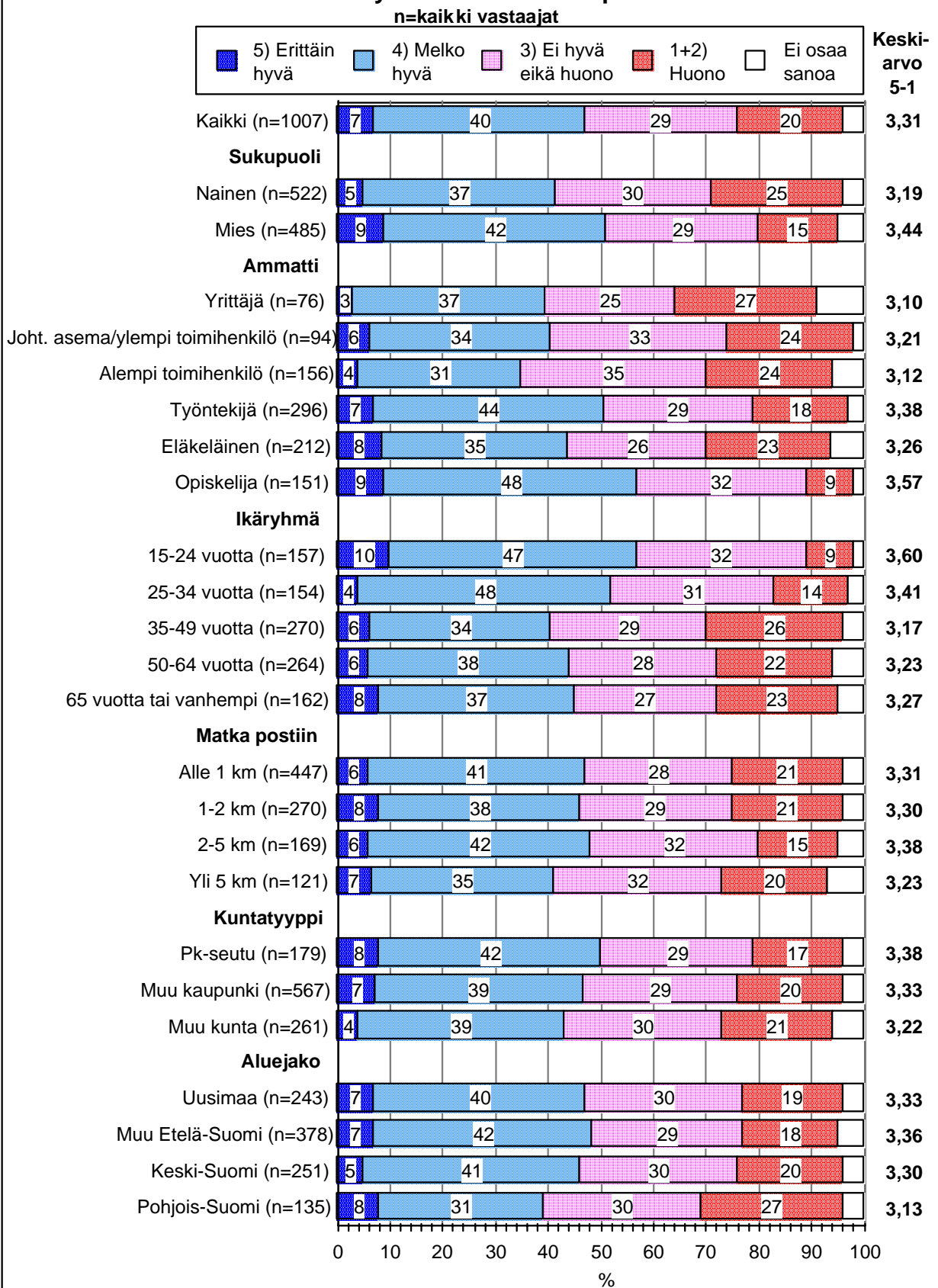
n=kaikki vastaajat



ARVIOT KIRJE- JA PAKETTILIIKENTEEN TOIMIVUDESTA 2004

Postilähetysten hintatason sopivuus

12.7.

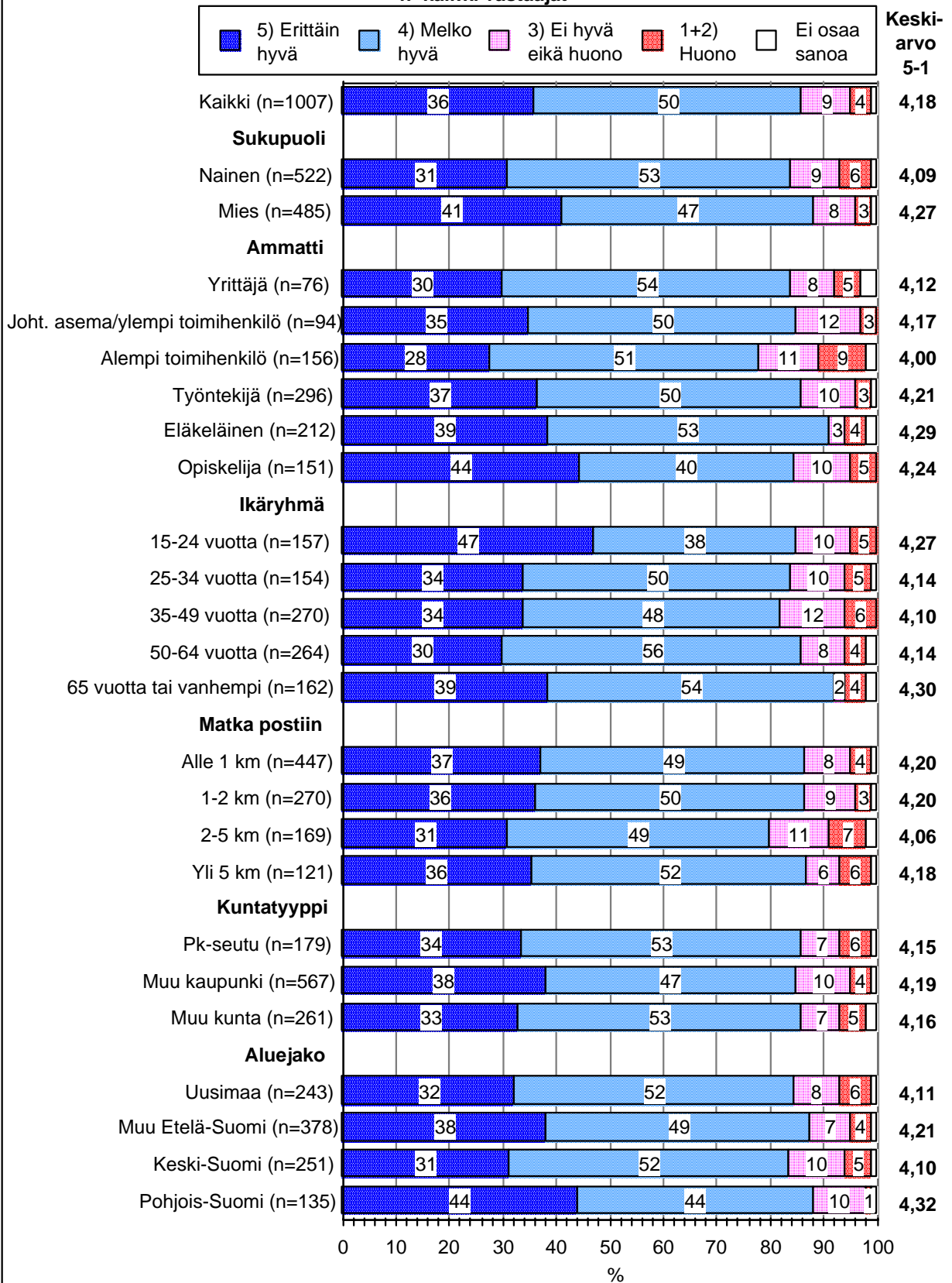


ARVIOT KIRJE- JA PAKETTILIIKENTEN TOIMIVUUDESTA 2004

12.8.

Lähetysten tulo perille vahingoittumattomina

n=kaikki vastaajat

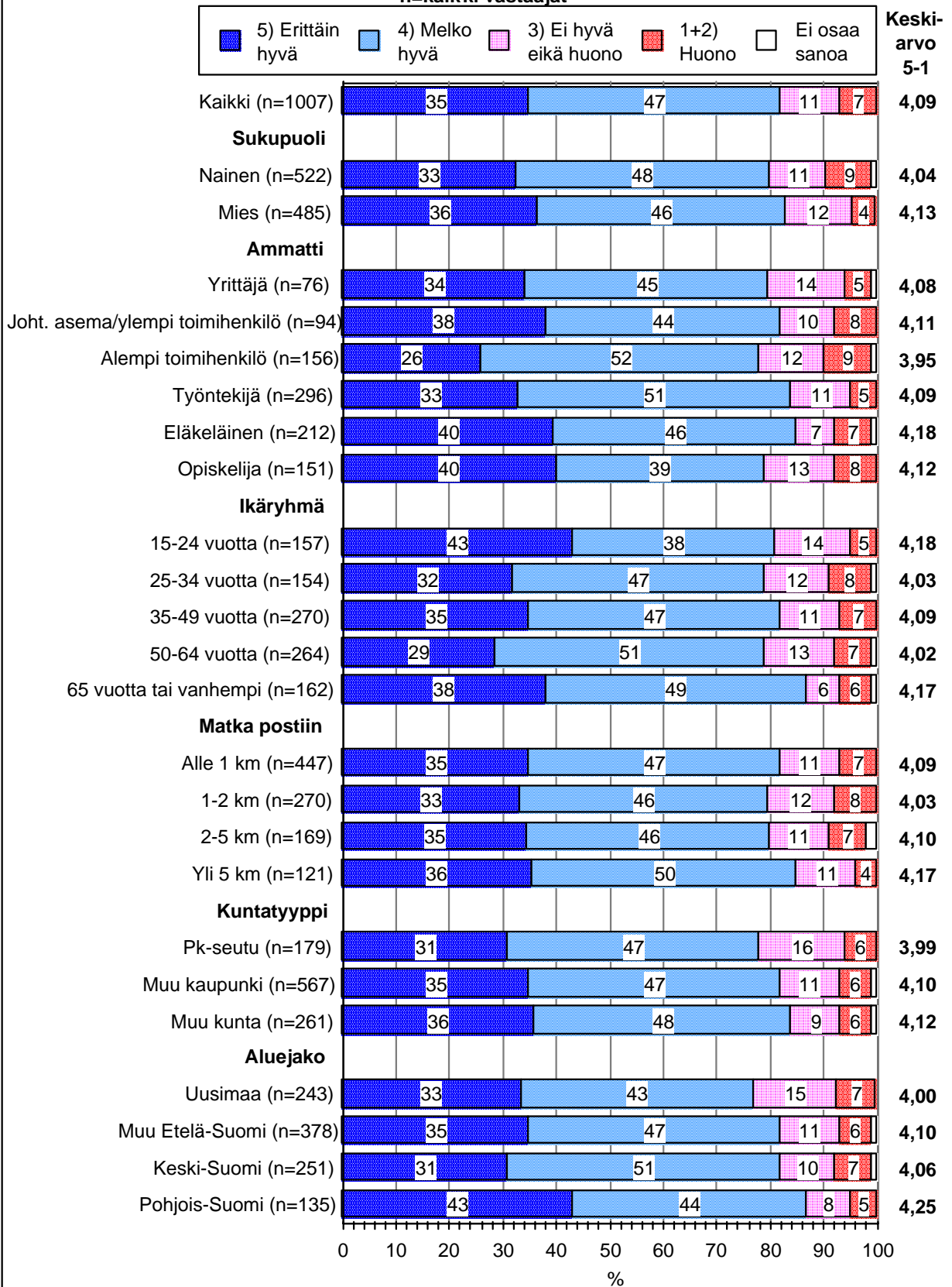


ARVIOT KIRJE- JA PAKETTILIIKENTEEN TOIMIVUUEDESTA 2004

12.9.

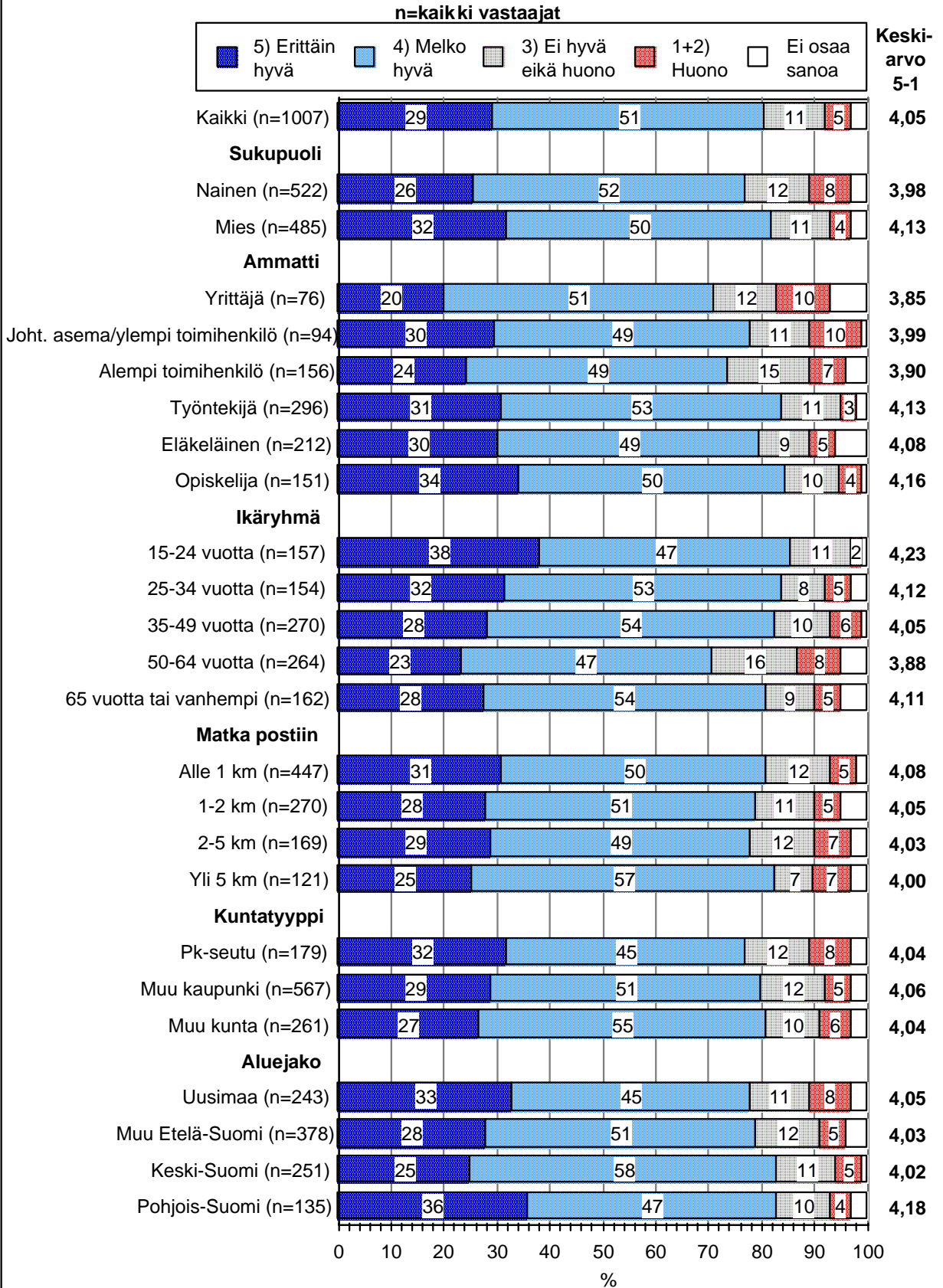
Lähetysten toimittaminen oikeaan osoitteeseen

n=kaikki vastaajat



ARVIOT KIRJE- JA PAKETTILIIKENTEN TOIMIVUUDESTA 2004 Lähetysten perille tulo ilmoitetussa ajassa

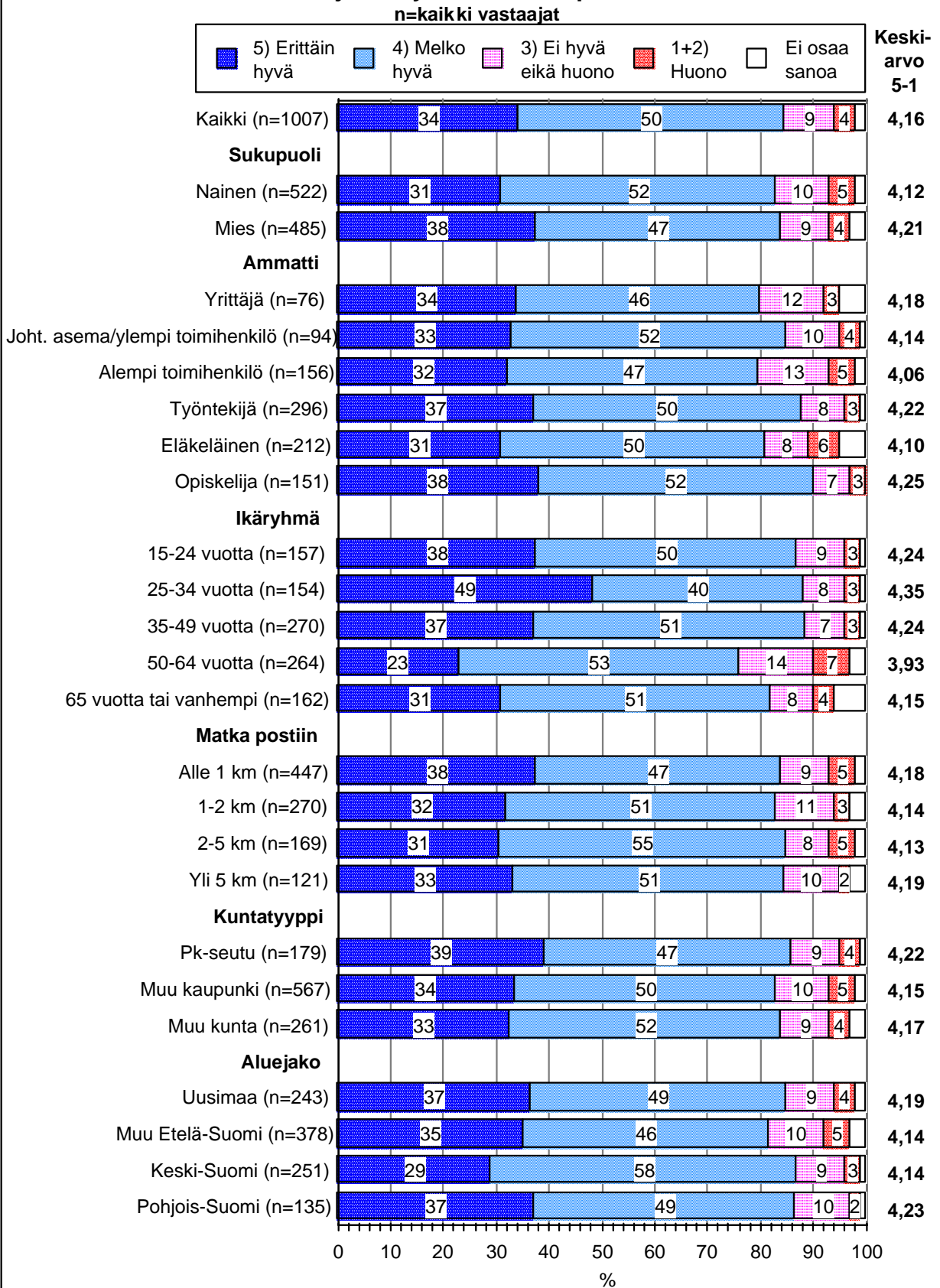
12.10.



ARVIOT KIRJE- JA PAKETTILIIKENTEN TOIMIVUDESTA 2004

Kirjelähetysten kulkunopeus

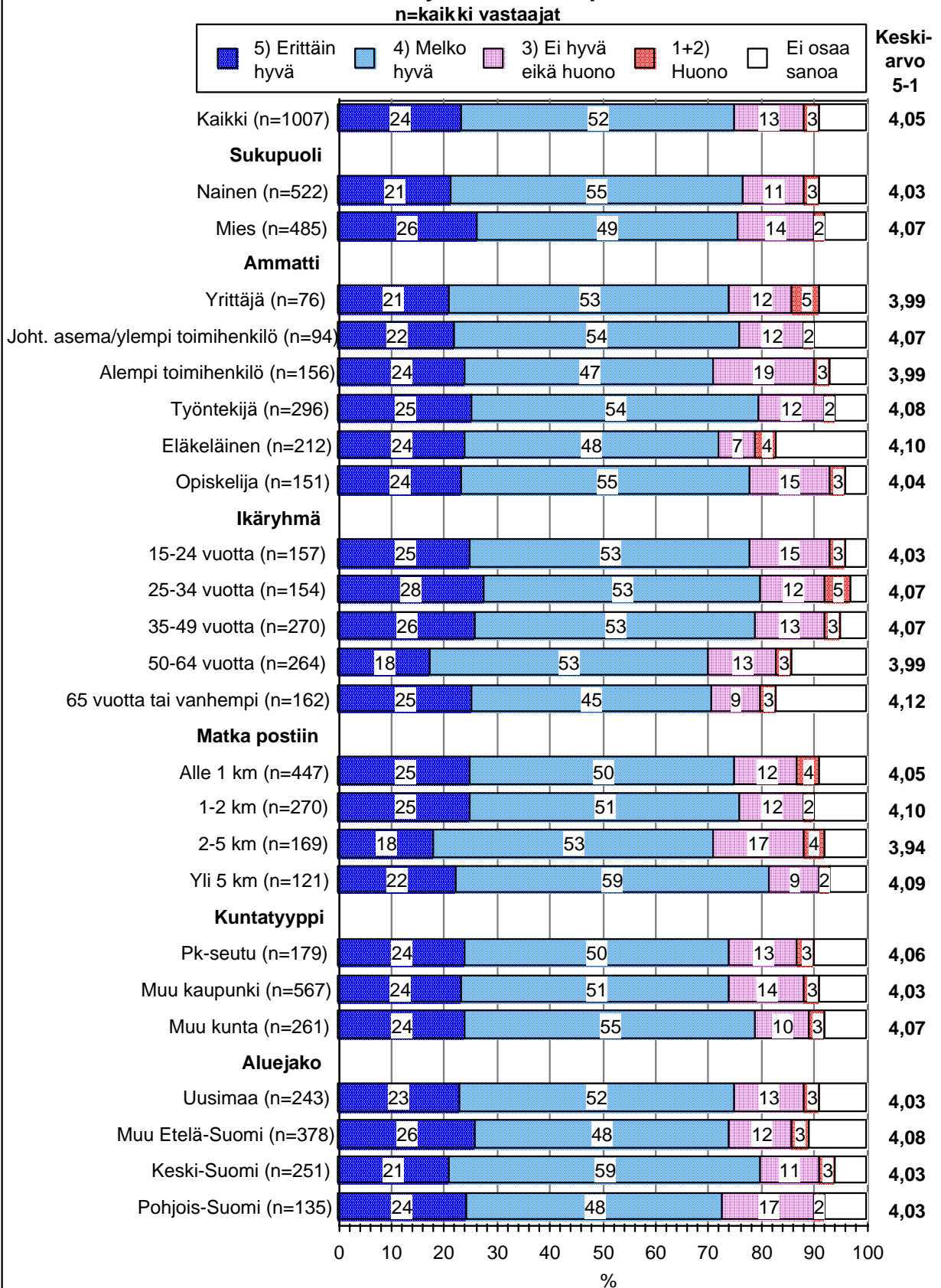
12.11.



ARVIOT KIRJE- JA PAKETTILIIKENTEEN TOIMIVUUDESTA 2004

Pakettilähetysten kulkunopeus

12.12.



6.4. Jakeluaajat

Postin jakeluaikaan liittyvät tekijät on esitetty taulukossa 6.2.

Pääasiassa (54 % tapauksista) posti jaettiin kello 10.00-12.00 välisenä aikana. Hieman yli neljäsosa (27 %) vastaajista sai postinsa kello 12.00 jälkeen. Tilattavat sanomalehdet tulivat 67 %:lle vastaajista aamujakeluna ja 14 %:lle päiväjakelun yhteydessä.

Valtaosa (75 %) vastaajista oli nykyiseen postin jakeluajankohtaan tyytyväisiä. Tyytymättömiä oli 25 %, joista lähes kaikki toivoivat postin tulevan nykyistä aikaisemmin. Kymmenesosa (10 %) heistä toivoi saavansa postin ennen kello 8.00. Yli puolet (57 %) vastaajista toivoi saavansa postin kello 9.00-11.00 välisenä aikana. Etenkin niistä vastaajista, joilla oli yli viisi kilometriä matkaa Postiin, 31 % toivoi saavansa postin nykyistä aikaisemmin.

Taulukko 6.2. Kuluttajien nykyinen ja toivottu postinjakeluaika

	n=1007 %
<i>Posti jaetaan...</i>	
Postilaatikkoon	60
Postiluukusta sisälle	40
<i>Onko kotona, kun posti jaetaan</i>	
Kyllä	41
Ei	59
<i>Mihin aikaan posti jaetaan</i>	
ennen klo. 7.00	0
7.00-8.00	1
8.00-9.00	2
9.00-10.00	11
10.00-11.00	26
11.00-12.00	28
12.00-13.00	17
13.00-14.00	6
14.00-15.00	3
15.00-17.00	1
klo. 17.00 jälkeen	0
<i>Onko ajankohta hyvä, vai pitäisikö postin tulla aikaisemmin tai myöhemmin</i>	
Ajankohta on hyvä	75
Pitäisi tulla aikaisemmin	24
Pitäisi tulla myöhemmin	1
<i>Jos ajankohta ei ole hyvä, niin mikä olisi sopiva aika (n=249)</i>	
Ennen klo. 6.00	1
6.00-7.00	2
7.00-8.00	7
8.00-9.00	16
9.00-10.00	32
10.00-11.00	25
11.00-12.00	14
12.00-13.00	2
klo. 13.00 jälkeen	0

72 % vastaajista on sitä mieltä, että ensimmäisen luokan kirjeen tulee olla perillä vastaanottajalla seuraavana työpäivänä. Jos lähetetty ensimmäisen luokan kirje tulee perille päivää oletettua myöhemmin, sillä ei ole 61 %:lle kirjeen lähettäjistä vaikutusta. 37 %:lle vastaajista päivän myöhästymisellä olisi kielteinen vaikutus. Erityisesti johtavassa asemassa olevat sekä ylemmät ja alemmat toimihenkilöt odottavat ensimmäisen luokan kirjeen olevan perillä seuraavana työpäivänä ja myöhästymisellä on heihin keskimääräistä suurempi negatiivinen vaikutus.

Taulukko 6.3. Ensimmäisen luokan kirjeen perille tulo

	2004
	n=1007
	%
<i>Maanantaina lähetetyn 1. luokan kirjeen tulee olla perillä vastaanottajalla...</i>	
seuraavana tiistaina	72
seuraavana keskiviikkona	23
seuraavana torstaina	1
myöhemmin	0
<i>Jos ensimmäisen luokan kirje tulee perille päivää odotettua myöhemmin, vaikuttaa se vastaajan toimintaan...</i>	
myönteisesti	1
ei vaikutusta	61
melko kielteisesti	31
erittäin kielteisesti	6

6.5. Kilpailuttaminen

Kuluttajista yli puolet (55 %) on nykyisen käytännön kannalla, jossa yksi yritys tuottaa postipalvelut. Vähän yli kolmasosa (36 %) näkee postipalvelujen kilpailuttamisen parempana. Alle 25 -vuotiaat kannattavat vahvimmin nykyistä tapaa. Kilpailuttamisen parempana vaihtoehtona näkevät 35-49 -vuotiaat ja postissa viikoittain asioivat. Vastusten jakautuminen ja vertailu vuoteen 2002 on esitetty taulukossa 6.4. sekä kuvissa 13.1.-13.2.

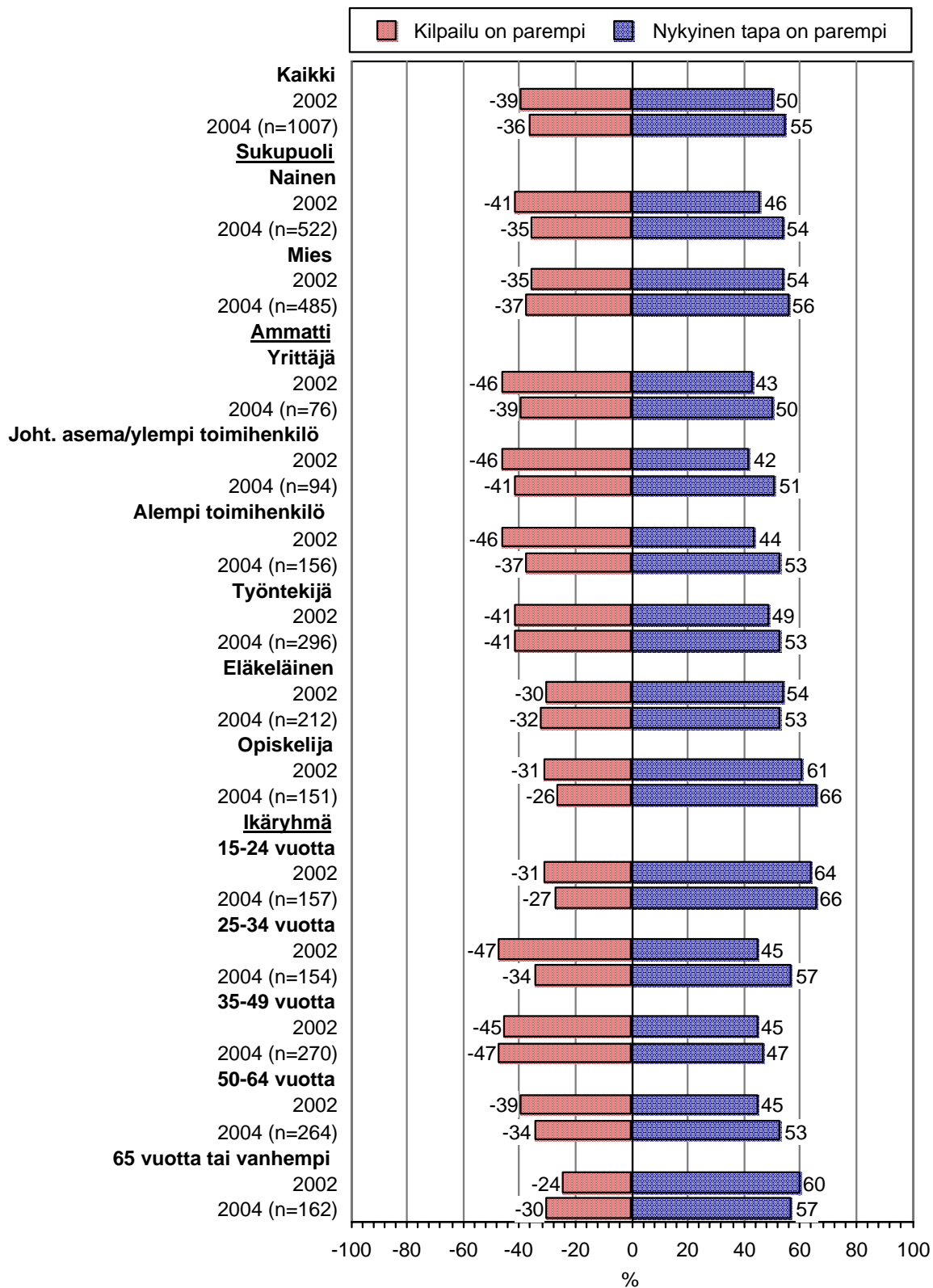
Taulukko 6.4. Kotitalouksien suhtautuminen postipalvelujen kilpailuttamiseen

	2002	2004
	n=1002	n=1007
	%	%
Nykyinen tapa on parempi	50	55
Kilpailu on parempi	39	36
Ei osaa sanoa	11	9

POSTITOIMINNAN KILPAILUTTAMINEN 2002 JA 2004 1(2)

13.1.

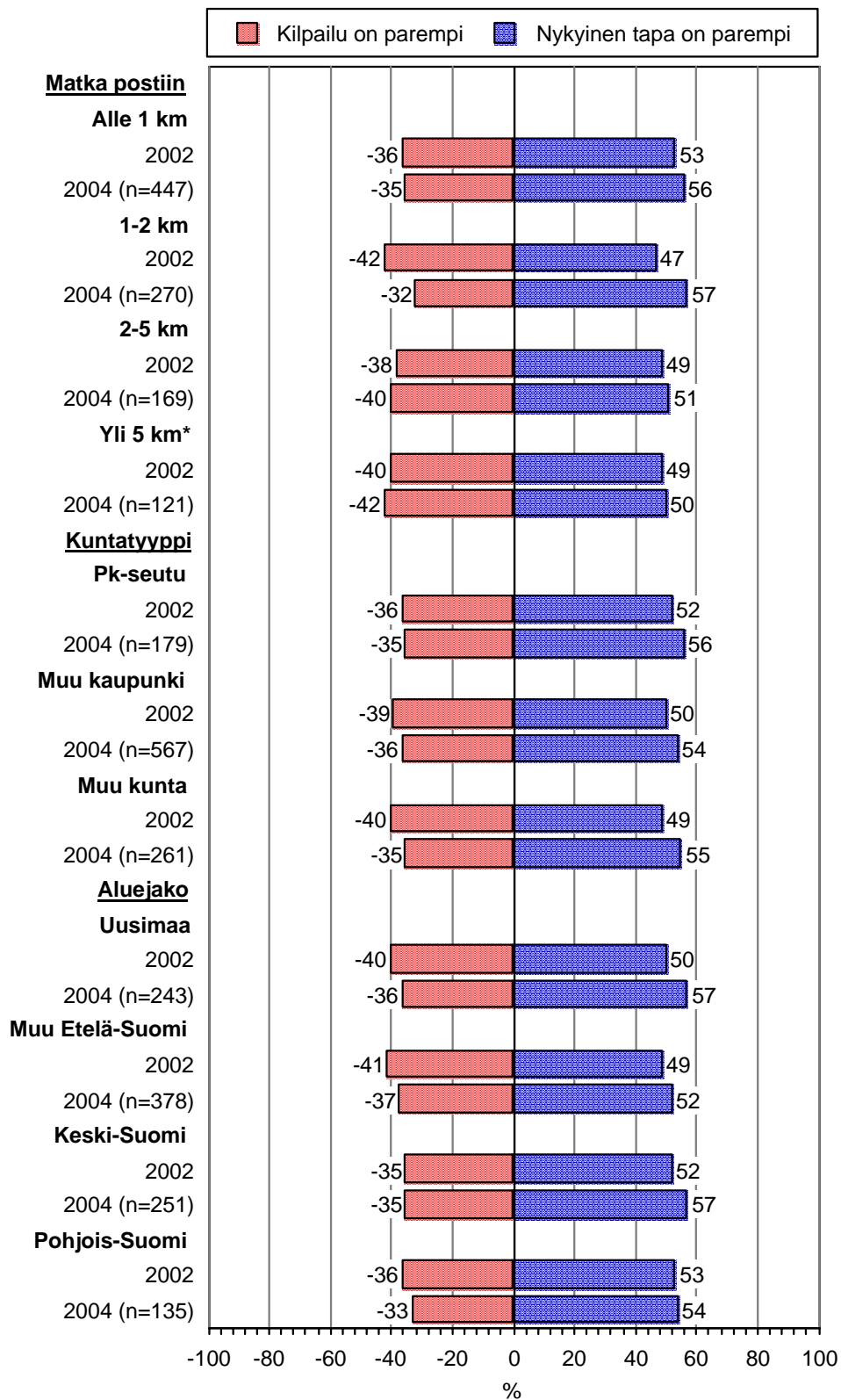
n=kaikki vastaajat 2004



POSTITOIMINNAN KILPAILUTTAMINEN 2002 JA 2004 2(2)

13.2.

n=kaikki vastaajat 2004



*) v. 2002 kysytty erikseen 2-10 km ja yli 10 km

6.6. Postitoiminnan kehittämiseen liittyvät väittämät

Vastaajille esitettiin muutamia postitoimintaan liittyviä väittämiä, joita heidän tuli arvioida asteikolla 4-1, jossa 4 oli täysin samaa mieltä ja 1 täysin eri mieltä. Vastauksista laskettiin lisäksi keskiarvot. Tällä asteikolla keskiarvon keskiarvo on 2,5. Väittämät ja vastauksien keskiarvot on esitetty taulukossa 6.5. Väittämät on lisäksi esitetty graafisesti kuvissa 14.1.-14.2.

Korkeasti koulutetut suhtautuivat ehdotettuihin muutoksiin keskimääräistä negatiivisemmin. He olivat eri mieltä etenkin lyhyen matkan hinnoittelun ja ensimmäisen luokan kirjeen viivästymisen väitteistä muiden vastaajaryhmien kanssa.

Lähes 80 % vastaajista on sitä mieltä, että on hyvä, että Posti on velvoitettu ylläpitämään vähintään yhtä postitoimipistettä tai asiamiespostia jokaisessa Suomen kunnassa. Mielenpitojen jakautumisessa ei ole merkittäviä taustaryhmäkohtaisia eroja.

Muutosehdotus, että lyhyen matkan kulkeva postilähetys maksaisi vähemmän kuin pidemmän kuljetuksen kallistuu hieman muutoksen puolelle; ehdotuksen puolella on 53 % vastaajista ja vastaan 43 %. Erityisesti nuoret ovat muutoksen kannalla. Johtavassa asemassa olevat puolestaan suhtautuvat ehdotukseen keskimääräistä negatiivisemmin.

Hieman alle puolet (45 %) vastaajista on tyytyväisiä asiamiespostien nykyiseen tuote- ja palveluvalikoimaan. Tuote- ja palveluvalikoiman laajentamisen puolesta on 39 %. Mielenpitojen kohdalla ei ole suuria taustaryhmäkohtaisia eroja. Tosin nuoret ja vastaajat, joilla on pitkä matka Postiin, toivovat valikoiman laajentamista aavistuksen muita enemmän.

Valtaosa (65 %) on tyytyväisiä asiamiespostien aukioloaikoihin. Viidesosa kuluttajista on sitä mieltä, että aukioloaikoja tulisi pidentää. Etenkin nuoret ja uusimaalaiset toivoisivat asiamiespostien olevan auki pidempään. Tyytyväisimpiä ovat eläkeläiset sekä asiamiespostia pääasiassa käyttävät vastaajat.

Lähes 60 % vastaajista on sitä mieltä, että kansalaisten tulisi halutessaan saada Postista sähköinen postilaatikko muun muassa laskujen maksamista ja veroilmoituksen täyttämistä varten. Kolmasosa vastustaa ehdotusta. Etenkin iäkkäämmät vastaajat ovat ehdotusta vastaan. Nuoret ja Pohjois-Suomessa asuvat puolestaan ovat vahvimmin ehdotuksen kannalla.

Yli 70 % vastaajista on sitä mieltä, että valtaosa heidän vastaanottamasta (lehtiä lukuun ottamatta) ja lähettämästä postista on sellaista, ettei päivän viivästyminen haittaa. Myöhästyminen koettiin hieman vahvemmin haittana postia itse lähettäessä kuin postia vastaanottaessa. Kielteisimmän muutosehdotukseen suhtautuivat yrittäjät, pääkaupunkiseudulla asuvat sekä Postissa viikoittain asioivat. Lisäksi johtavassa asemassa olevat suhtautuivat postin viivästymiseen lähetettäessä huomattavasti muita kielteisemmin.

65 % kuluttajista, jotka saavat sanomalehden aamujakeluna, suhtautuu myönteisesti ehdotukseen kirjeiden jakamisesta päivää myöhemmin aamulla yhdessä sanomalehden kanssa. Kolmasosa on muutosta vastaan. Kielteisimmän suhtautuvat johtavassa asemassa

sa olevat ja pääkaupunkiseudulla asuvat. Keskimääräistä myönteisemmin muutoksen suhtautuvat Pohjois-Suomessa ja kaukana Postista asuvat sekä iäkkäämmät vastaajat.

Kielteisemmin jakelu-uudistukseen suhtautuvat vastaajat, joille sanomalehti jaetaan nykyään päiväjakeluna, verrattuna vastaajiin, joille sanomalehti tulee jo aamujakeluna. 53 % vastaajista, jotka saavat sanomalehden nykyisin päiväjakeluna suhtautuvat myönteisesti ehdotukseen kirjeiden tulosta päivää myöhemmin ja sanomalehden tuloon aamuisin. Jakelu-uudistusta vastaan on lähes 40 % vastaajista. Erityisesti johtavassa asemassa olevat ja yrittäjät sekä Postissa paljon asioivat suhtautuvat jakelu-uudistukseen keskimääräistä kielteisemmin. Jakelu-uudistuksen kannalla on ovat selkeimmin eläkeläiset ja Postissa harvoin asioivat.

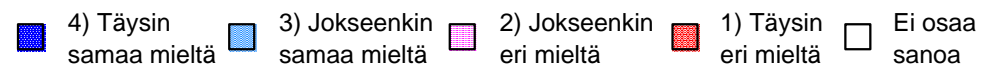
Taulukko 6.5. Postitoiminnan kehittämiseen liittyvät väittämät
 Asteikko: 4 = täysin samaa mieltä, 1 = täysin eri mieltä

	Keskiarvo 4-1
<i>On hyvä, että Posti on velvoitettu pitämään vähintään yhtä postitoimipistettä tai asiamiespostia jokaisessa Suomen kunnassa (n=1007)</i>	3.75
<i>Nykyisen yhtenäishinnoittelun sijasta järjestelmää pitäisi muuttaa siten, että lyhyen matkan kulkeva postilähetys maksaisi vähemmän kuin pidemmän kuljetuksen vaativa (n=1007)</i>	2.60
<i>Asiamiespostien tuote- ja palveluvalikoimaa pitäisi laajentaa nykyisestä (n=1007)</i>	2.44
<i>Asiamiespostien aukioloaikoja ei ole syytä pidentää tämän hetkisestä (n=1007)</i>	3.22
<i>Kansalaiset tulisi halutessaan saada postista edullisesti ja luotettavasti eräänlainen sähköisen postilaatikko, jonka avulla he voisivat esim. maksaa laskujaan tai täyttää veroilmoituksensa Internetissä (n=1007)</i>	2.86
<i>Lehtiä lukuun ottamatta valtaosa vastaanottamasta postistani on sellaista, ettei päivän viivästyminen haittaa (n=1007)</i>	3.17
<i>Valtaosa lähettämistäni ensimmäisen luokan kirjeistä on sellaisia, ettei päivän viivästyminen haittaa (n=1007)</i>	3.02
<i>Minua ei haittaa, vaikka ensimmäisen luokan kirjeet tulisivat päivää myöhemmin, jos ne jaettaisiin jo aamulla sanomalehden kanssa (n=718, sanomalehdet jaetaan aamujakeluna)</i>	2.91
<i>Kirjeet voivat tulla päivää myöhemmin, jos sanomalehden tulo aikaistuisi aamujakeluun (n=193, sanomalehdet jaetaan päiväjakeluna)</i>	2.70

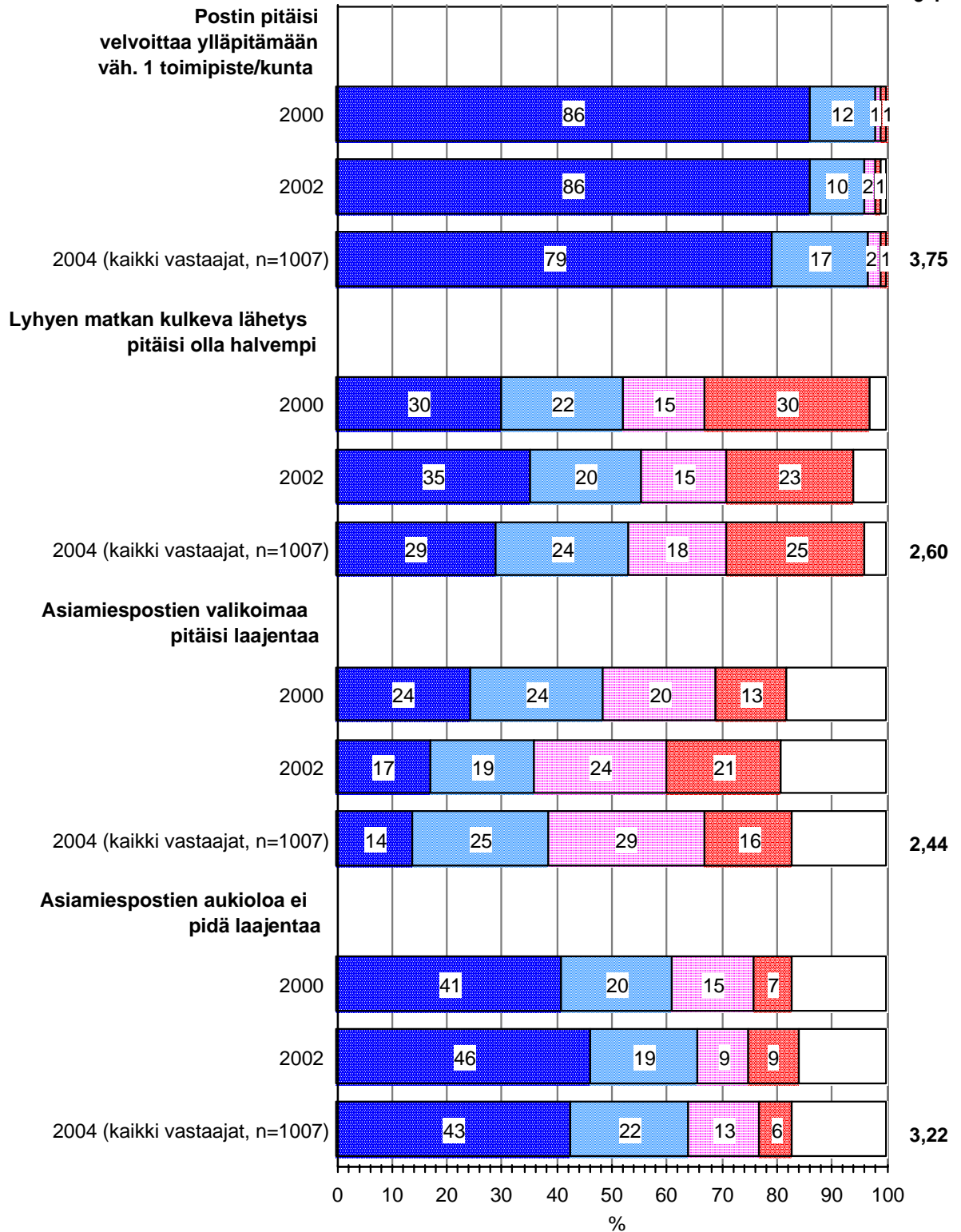
SUHTAUTUMINEN POSTITOIMINTAA KOSKEVIIN VÄITTÄMIIN 2000, 2002 JA 2004 1(2)

14.1.

n=kaikki vastaajat 2004 / sanomalehdet jaetaan aamu/päiväjakeluna 2004



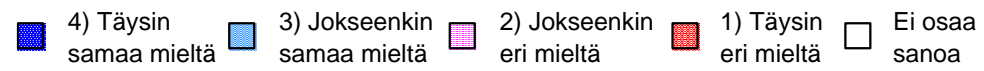
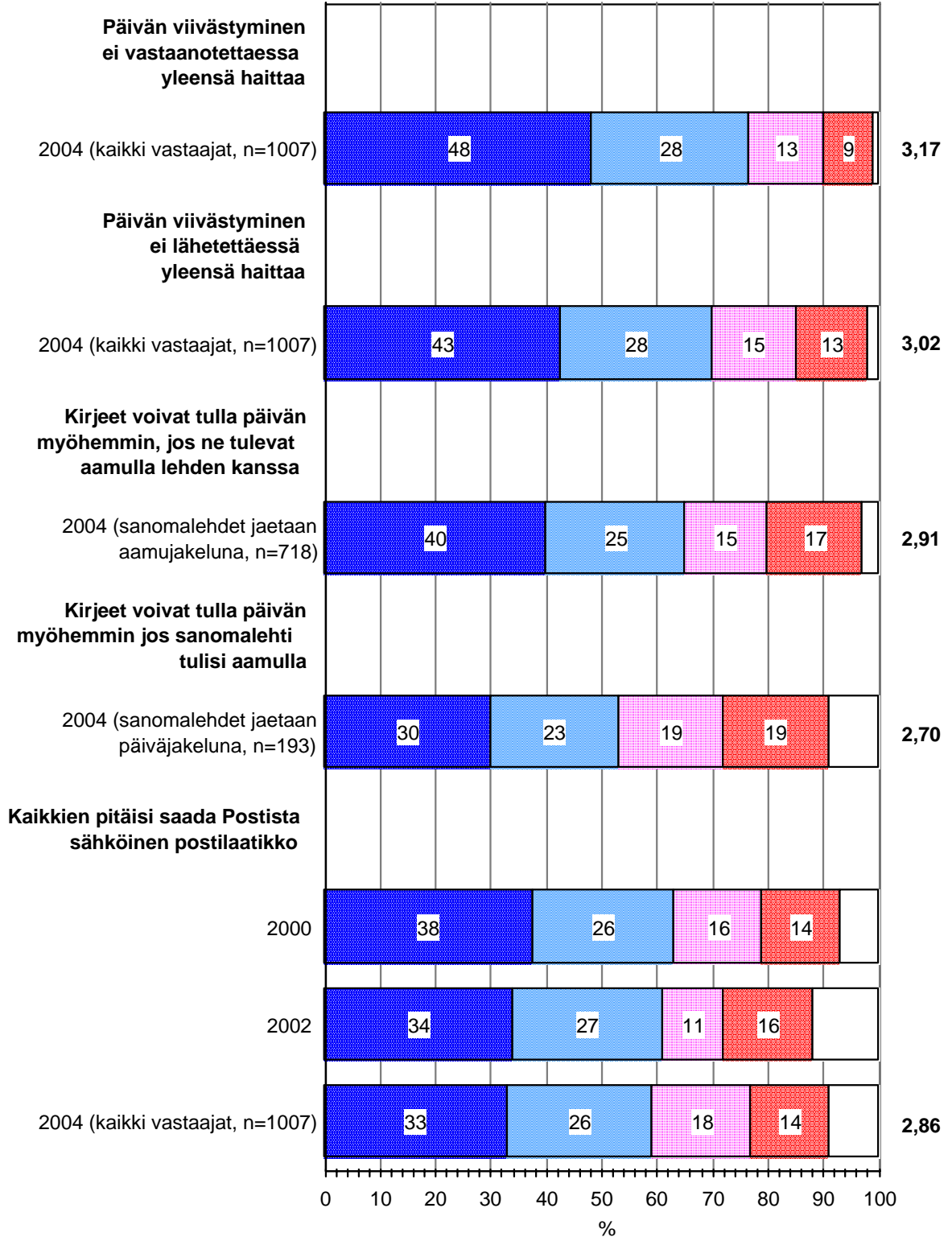
Keskiarvo 5-1



SUHTAUTUMINEN POSTITOIMINTAA KOSKEVIIN VÄITTÄMIIN 2000, 2002 JA 2004 2(2)

14.2.

n=kaikki vastaajat 2004 / sanomalehdet jaetaan aamu/päiväjakeluna 2004

Keski-
arvo
5-1

6.7. Postin toimipisteet

Postitoimipisteissä asioidaan nykyään hieman harvemmin kuin vuonna 2002. Naiset ja korkeasti koulutetut asioivat postitoimipisteissä vähän vertailuryhmiään enemmän.

Taulukko 6.6. Kuinka usein toimipisteissä asioidaan

	2002 n=1002 %	2004 n=1007 %
Viikoittain	15	12
1-3 kertaa kuukaudessa	41	40
1-5 kertaa puolessa vuodessa	31	31
Harvemmin	11	14
Ei juuri koskaan	2	2

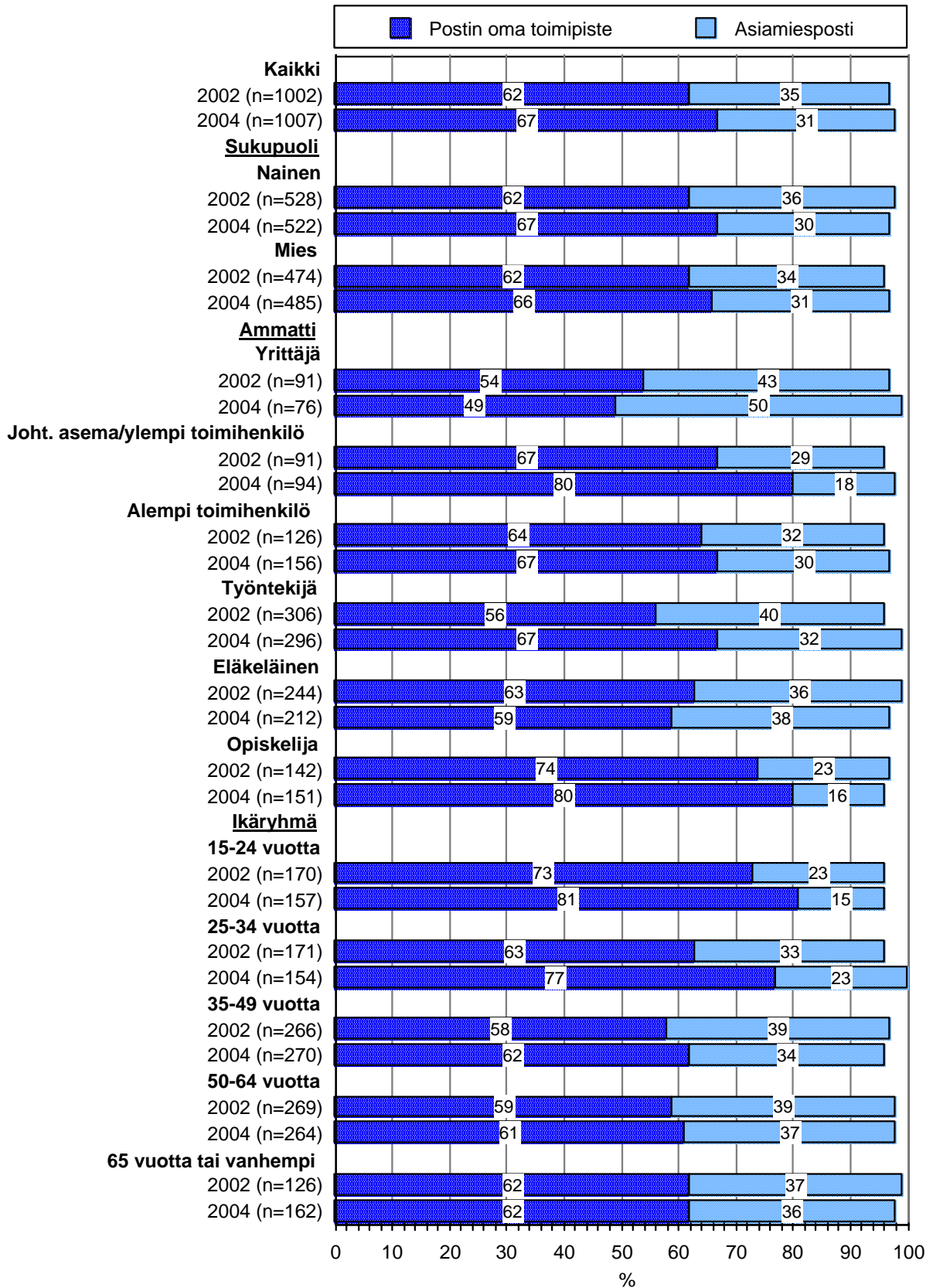
Valtaosa (67 %) käyttää Postin omia toimipisteitä. Postin omia toimipisteitä käyttävien määrä on kasvanut 5 %-yksikköä vuodesta 2002, jolloin 62 % vastaajista ilmoitti käyttävänsä Postin omia toimipisteitä. Tulokset on esitetty taulukossa 6.7. sekä kuvissa 15.1.-15.2.

Taulukko 6.7. Kuluttajien eniten käyttämä postitoimipiste

	2002 n=1002 %	2004 n=1007 %
Postin oma toimipiste	62	67
Asiamiesposti	35	31
Molempia yhtä paljon	3	2

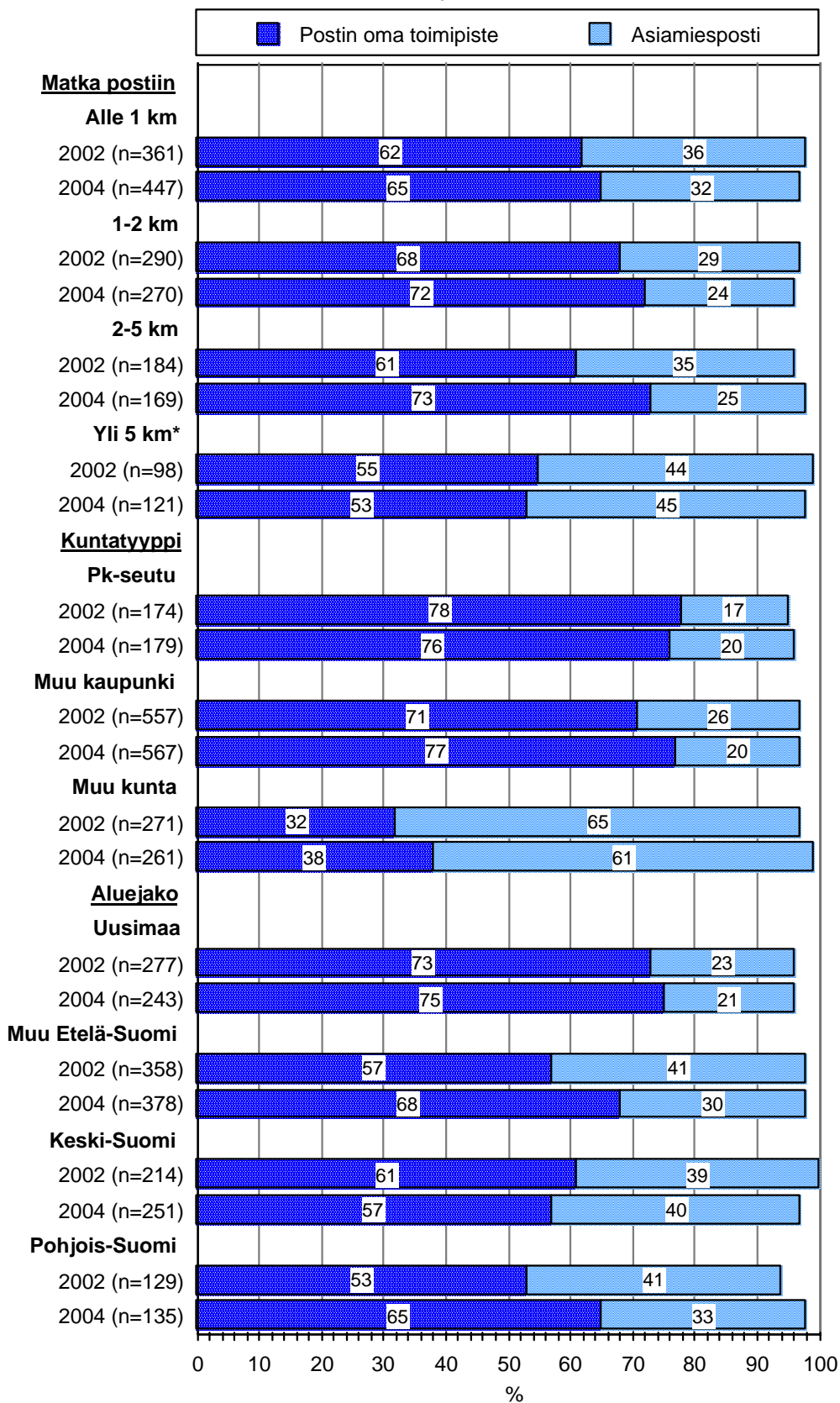
ENITEN KÄYTETTY TOIMIPISTE 1(2)

n=kaikki vastaajat



ENITEN KÄYTETTY TOIMIPISTE 2(2)

n=kaikki vastaajat



*) v. 2002 kysytty erikseen 2-10 km ja yli 10 km

Puolet (50 %) vastaajista on sitä mieltä, että postitoimipisteitä on Suomessa riittävästi. Postitoimipisteiden määrään tyytyväisten osuus on noussut 5 %-yksikköä kahdessa vuodessa. Taulukossa 6.8. on esitetty kuluttajien suhtautuminen postitoimipisteiden määrään.

Taulukko 6.8. Postitoimipisteiden määrän riittävyys

	2002 n=1002 %	2004 n=1007 %
<i>Postitoimipisteitä on Suomessa...</i>		
Liikaa	0	0
Liian vähän	50	44
Sopivasti	45	50
Ei osaa sanoa	5	6

6.8. Toimipisteiden asiakaspalvelu

Toimipisteiden asiakaspalvelua arvioitiin asteikolla 5-1, jossa 5 oli erittäin hyvä ja 1 erittäin huono. Yleisarvosana postitoimipisteissä saadulle palvelulle oli vuonna 2002 4.05 ja tänä vuonna yleisarvosanan keskiarvoksi muodostui 4.15. Yleisesti ottaen postitoimipisteiden asiakaspalvelua pidetään hyvänä; kaikki muut asiakaspalvelutekijät saivat yli neljän keskiarvon paitsi havaittujen virheiden ja ongelmien ratkaiseminen, joka sai keskiarvoksi 3.99.

Vuoden 2002 tutkimukseen verrattuna toimipisteiden asiakaspalvelu on parantanut kaikkien tutkittujen tekijöiden osalta. Eniten parannusta on tapahtunut havaittujen virheiden ja ongelmien korjaamisessa sekä postitoimipisteiden sijainnissa.

Johtavassa asemassa olevat ja ylemmät toimihenkilöt antoivat kaikkien tekijöiden kohdalla keskiarvoa heikommat arviot. Eläkeläiset olivat postitoimipisteiden asiakaspalveluun keskimääräistä tyytyväisempiä, tosin toimipisteiden sijainti sai hieman huonomman arvion heidän keskuudessaan.

Asiamiespostien heikkoudet verrattuna Postin omiin toimipisteisiin ovat pysyneet samoina kuin vuonna 2002; asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito, asiakkaan neuvonta ja opasteiden taso sekä tarjottavien tuotteiden ja palvelujen riittävyys jäävät selvästi jälkeen Postin omista toimipisteistä. Asiamiespostin vahvuutena voidaan pitää edelleen aukioloaikojen sopivuutta.

Postitoimipisteiden asiakaspalvelutekijät on esitetty graafisesti kuvissa 16.1.-16.10.

Taulukko 6.9. Toimipisteiden asiakaspalvelun vahvuudet ja kehittämiskohteet
 Asteikko: 5 = erittäin hyvä, 1 = erittäin huono

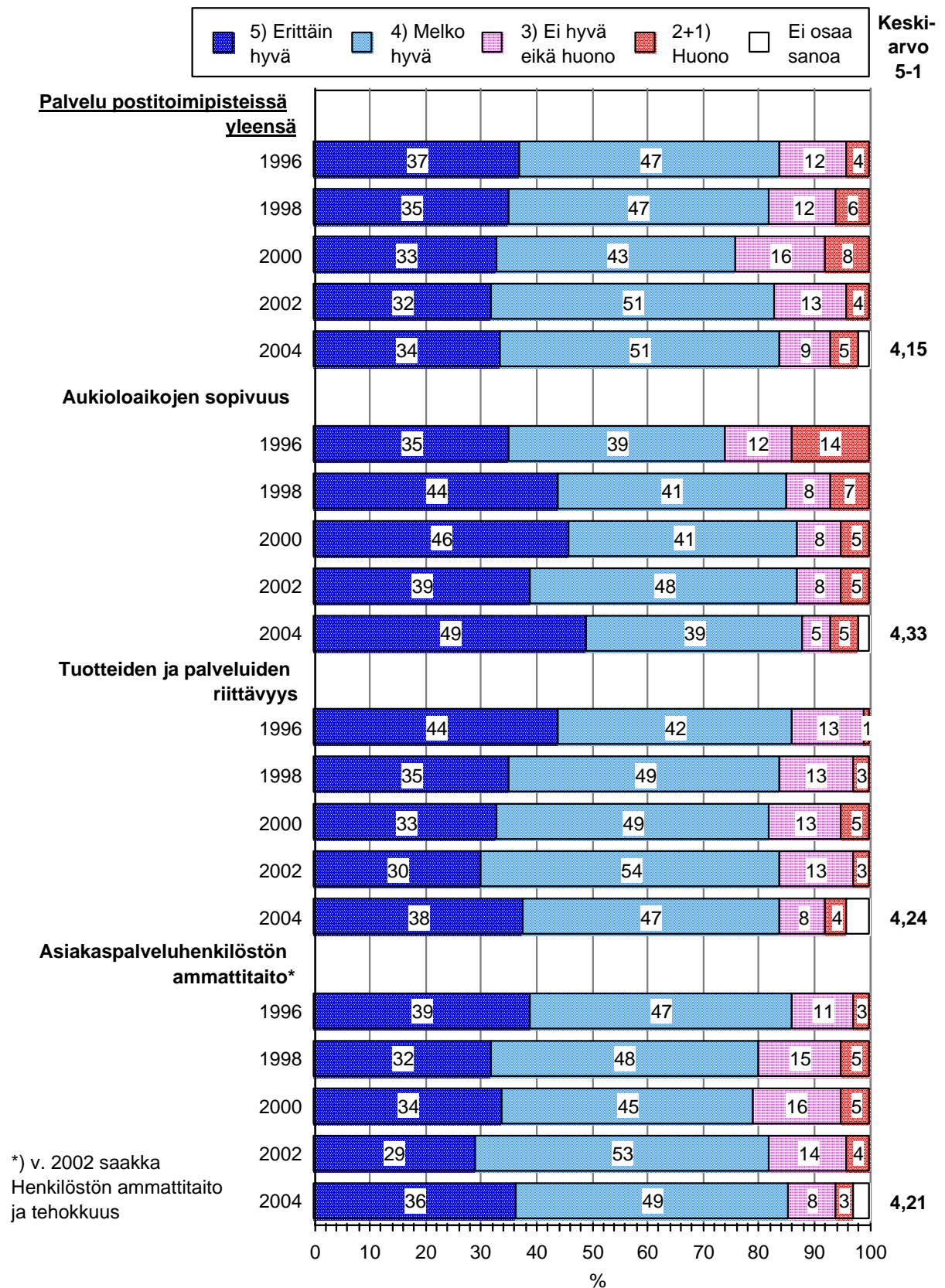
	2002 n=1002 ka. 5-1	2004 n=1007 ka. 5-1
<i>Vahvuudet</i>		
Aukioloaikojen sopivuus	4.21	4.33
Tarjottavien tuotteiden ja palvelujen riittävyys	4.10	4.24
Asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito	4.05*	4.21
<i>Kehittämiskohteet</i>		
Havaittujen virheiden ja ongelmien ratkaiseminen	3.66	3.99

* Tutkittu vuonna 2002 nimellä ”Asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito ja tehokkuus”

ARVIOT POSTITOIMIPISTEISSÄ SAATAVASTA PALVELUSTA 1(2)

16.1.

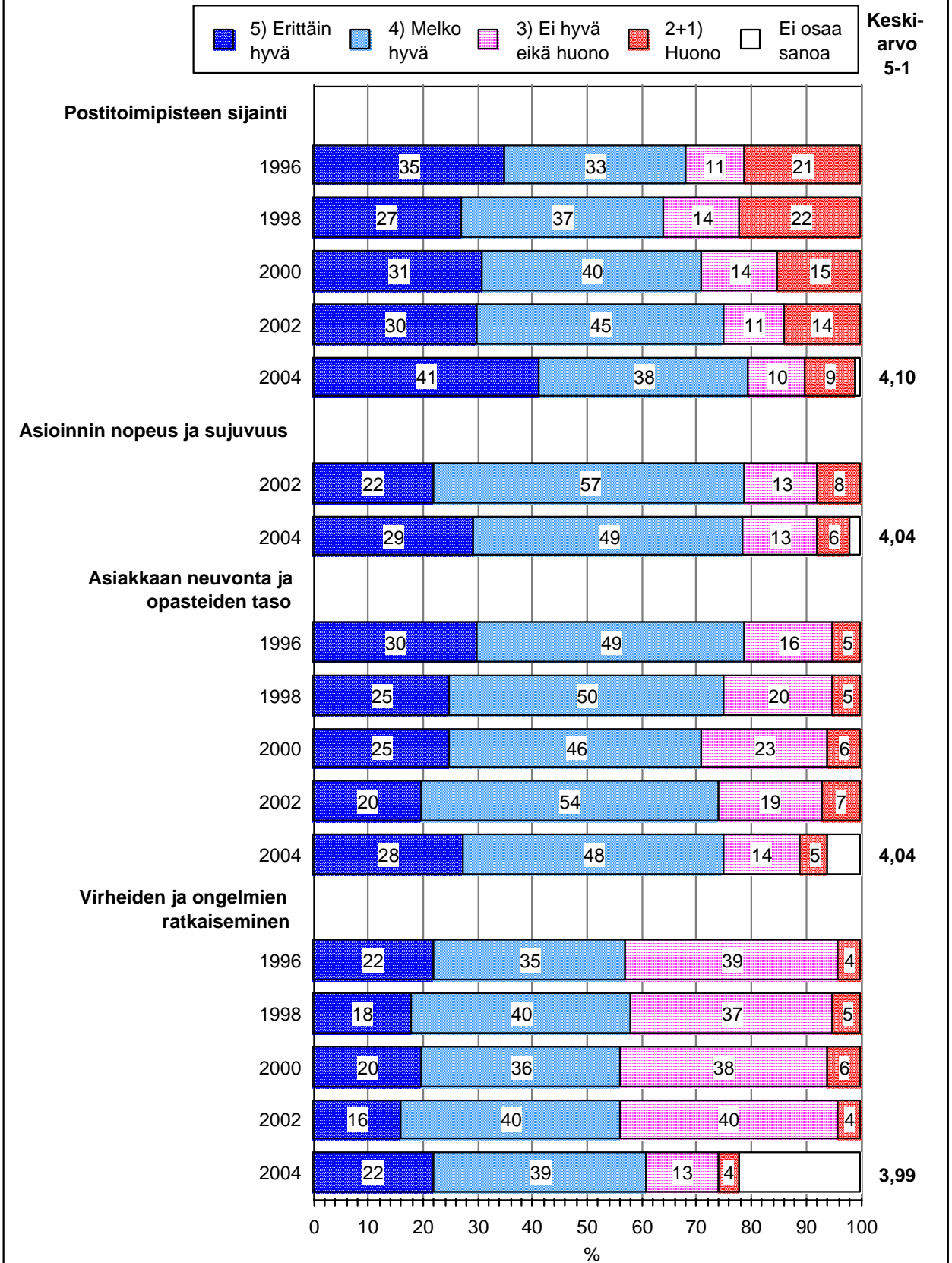
Kaikki vastaajat 2004, n=1007



ARVIOT POSTITOIMIPISTEISSÄ SAATAVASTA PALVELUSTA 2(2)

16.2.

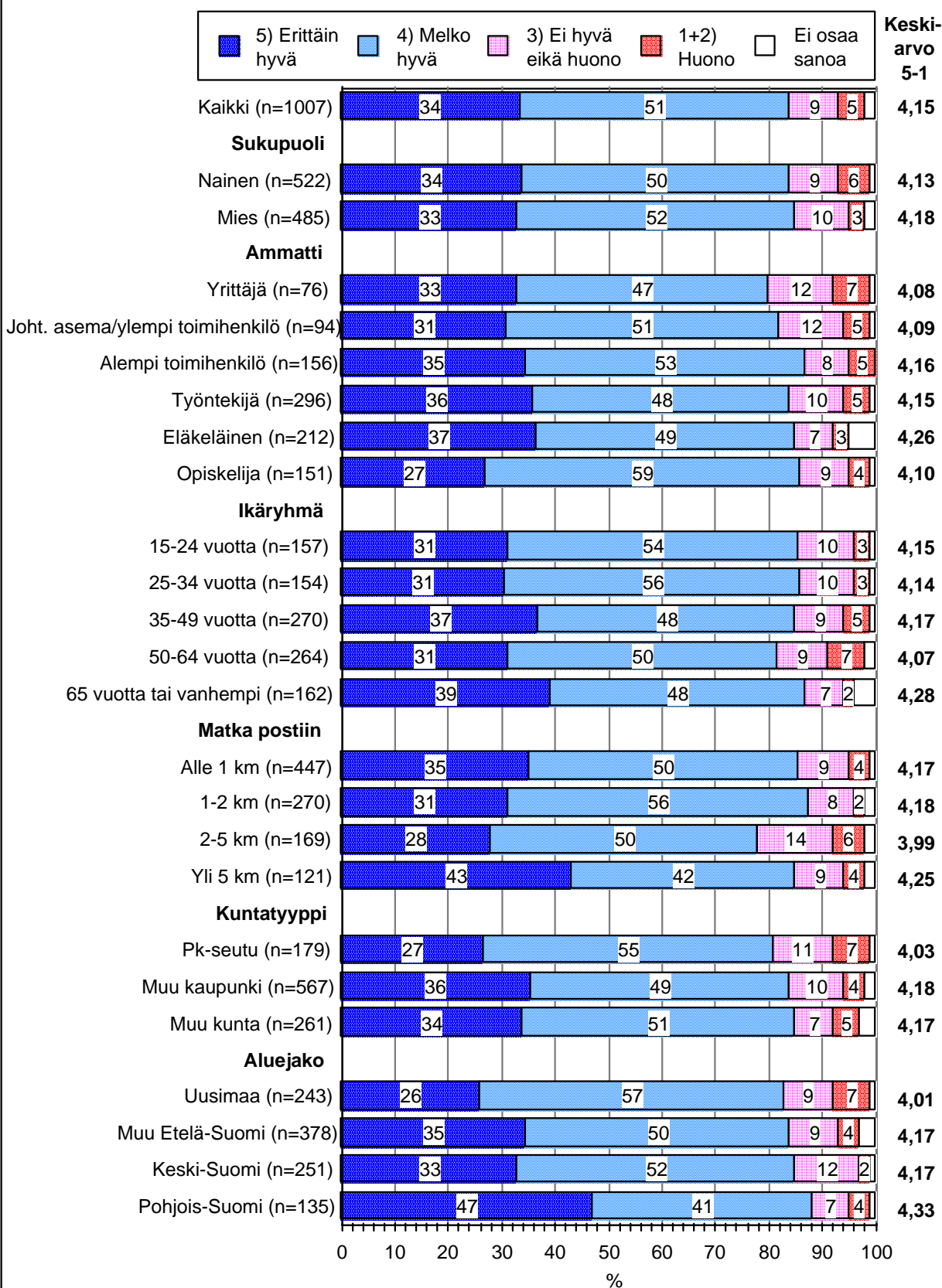
Kaikki vastaajat 2004, n=1007



ARVIOT POSTITOIMIPISTEISSÄ SAADUSTA PALVELUSTA 2004

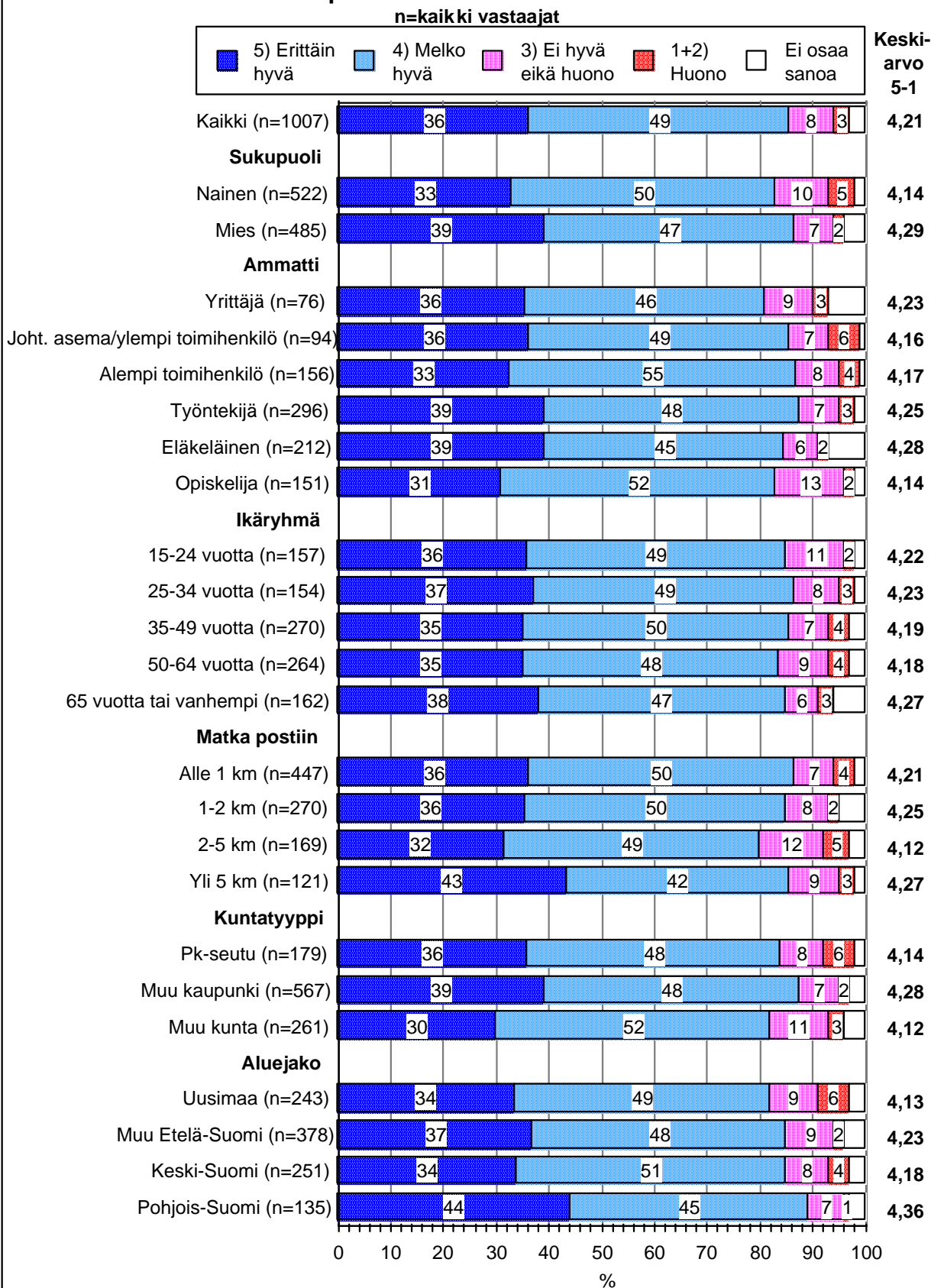
16.3.

n=kaikki vastaajat



ARVIOT POSTITOIMIPISTEISSÄ SAADUSTA PALVELUSTA 2004 Asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito

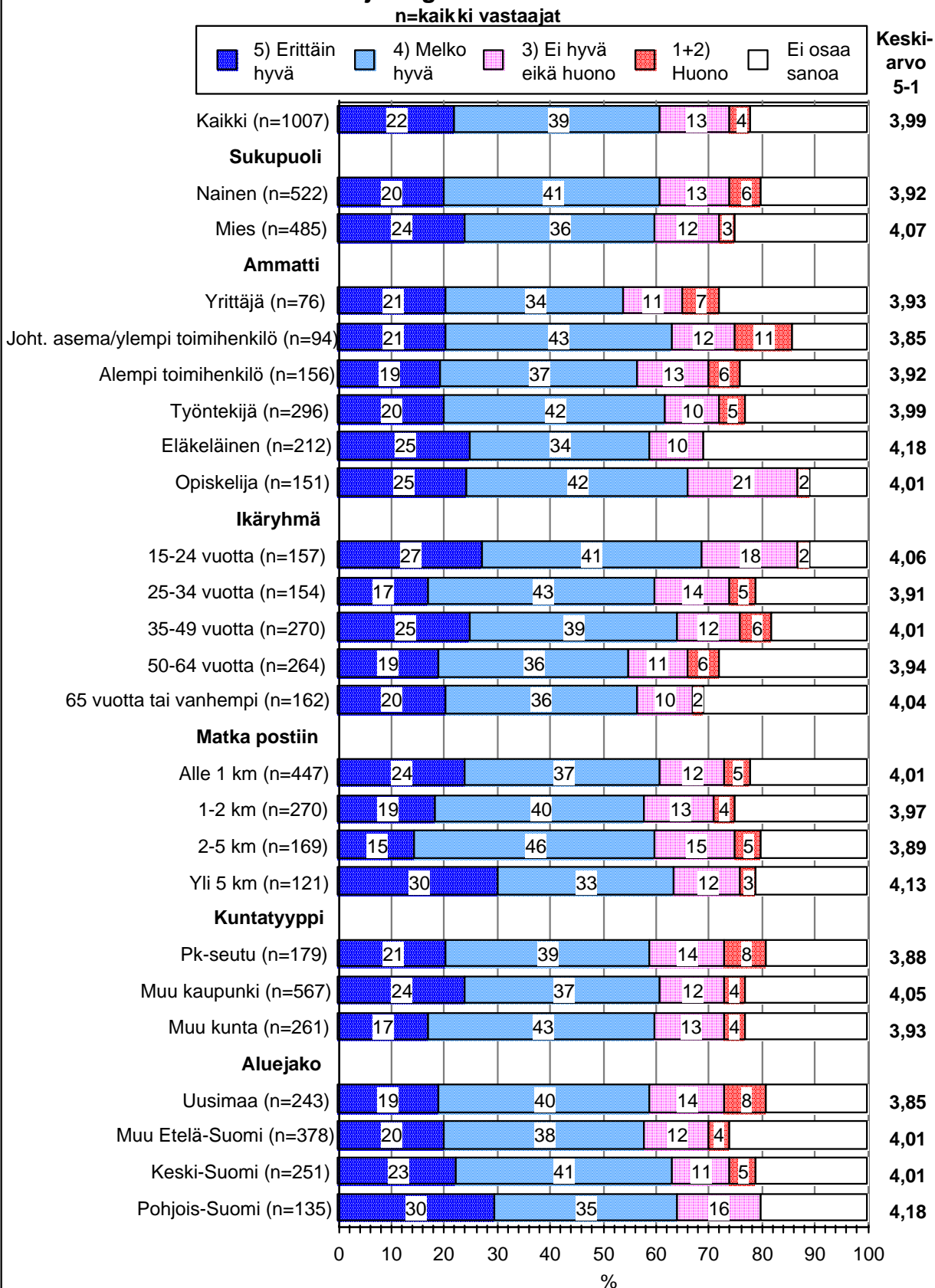
16.4.



ARVIOT POSTITOIMIPISTEISSÄ SAADUSTA PALVELUSTA 2004

Virheiden ja ongelmien ratkaiseminen

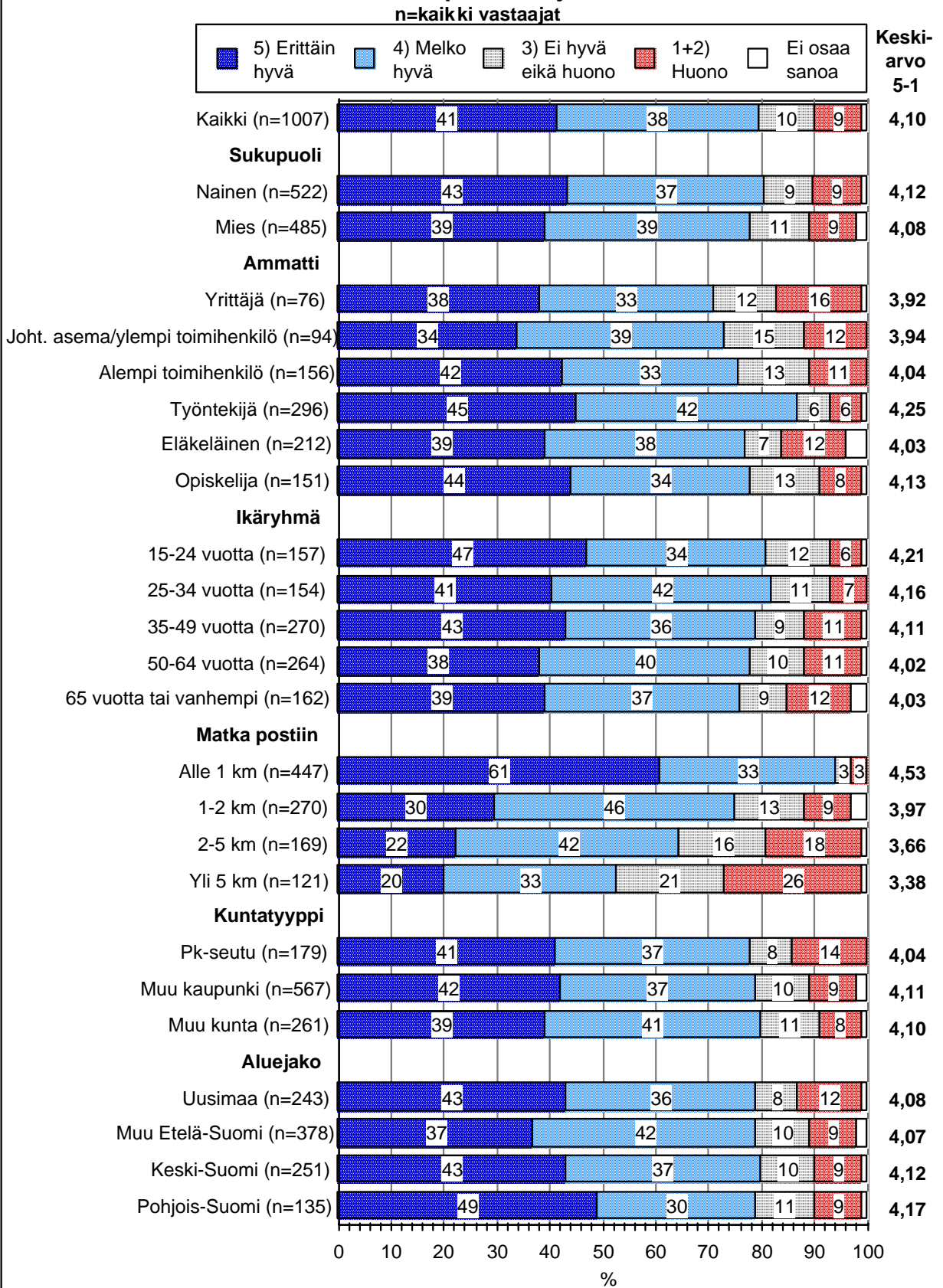
16.5.



ARVIOT POSTITOIMIPISTEISSÄ SAADUSTA PALVELUSTA 2004

Postitoimipisteen sijainti

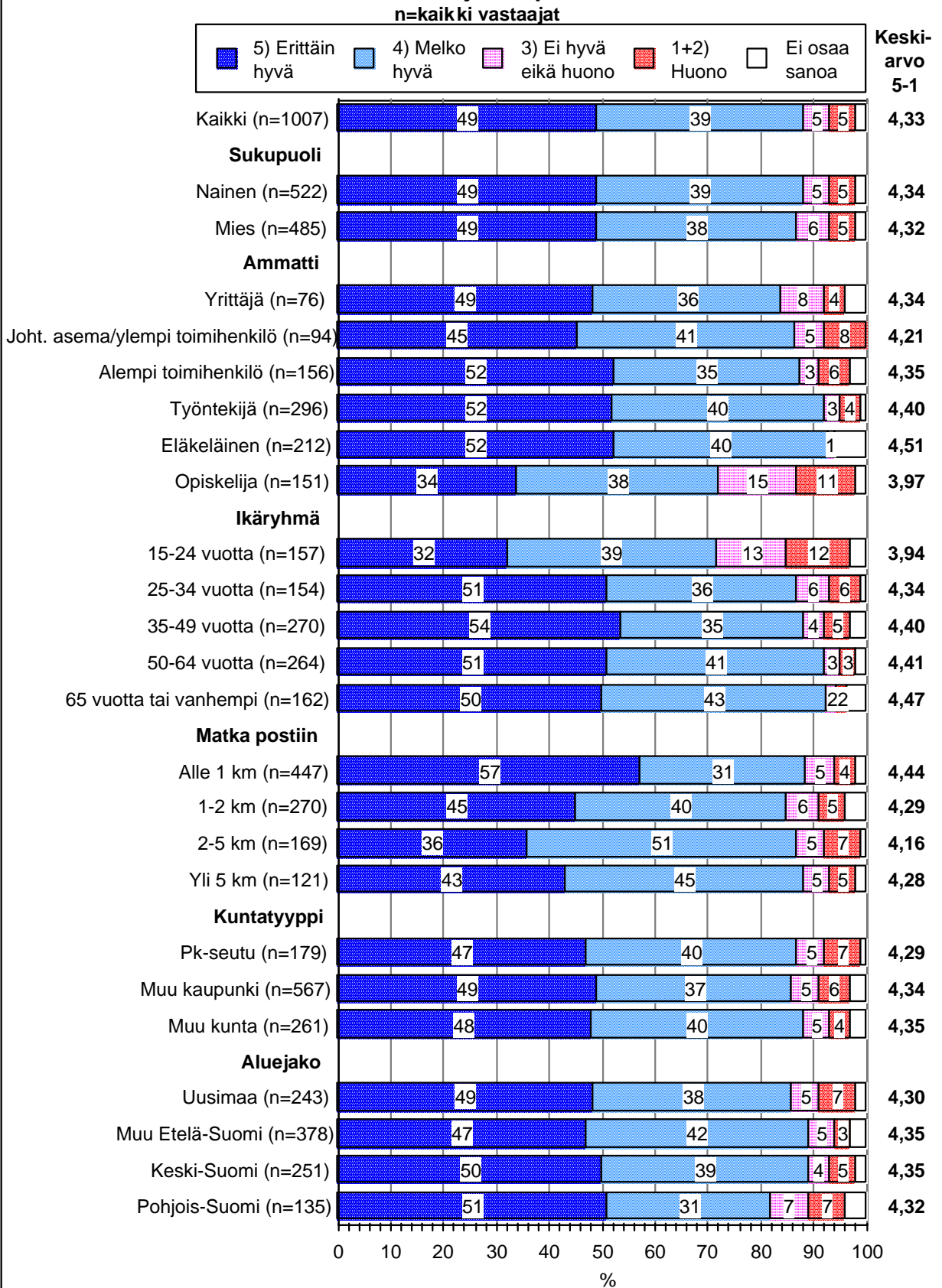
16.6.



ARVIOT POSTITOIMIPISTEISSÄ SAADUSTA PALVELUSTA 2004

Aukioloaikojen sopivuus

16.7.

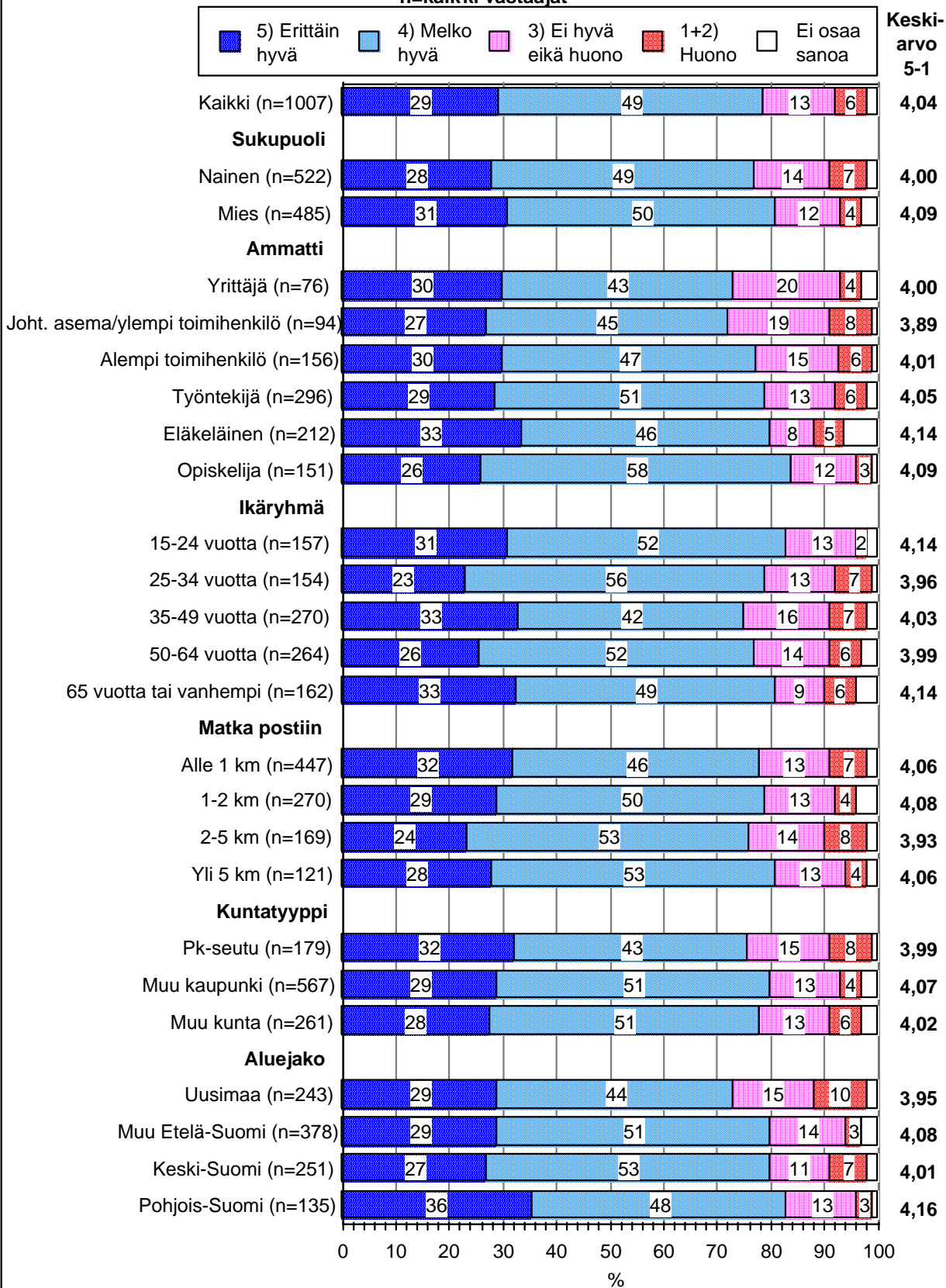


ARVIOT POSTITOIMIPISTEISSÄ SAADUSTA PALVELUSTA 2004

16.8.

Asioinnin nopeus ja sujuvuus

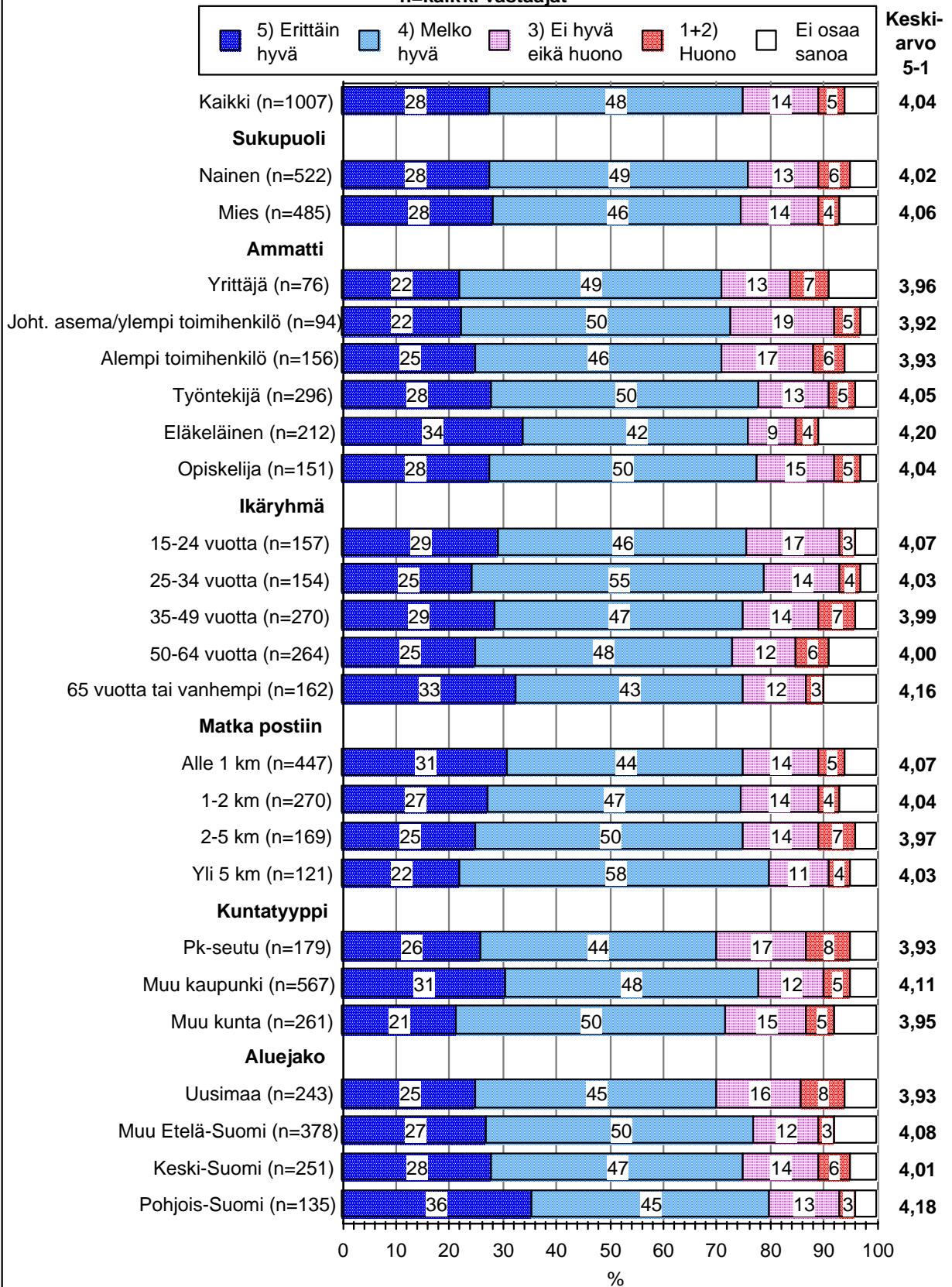
n=kaikki vastaajat



ARVIOT POSTITOIMIPISTEISSÄ SAADUSTA PALVELUSTA 2004 Asiakkaan neuvonta ja opasteiden taso

16.9.

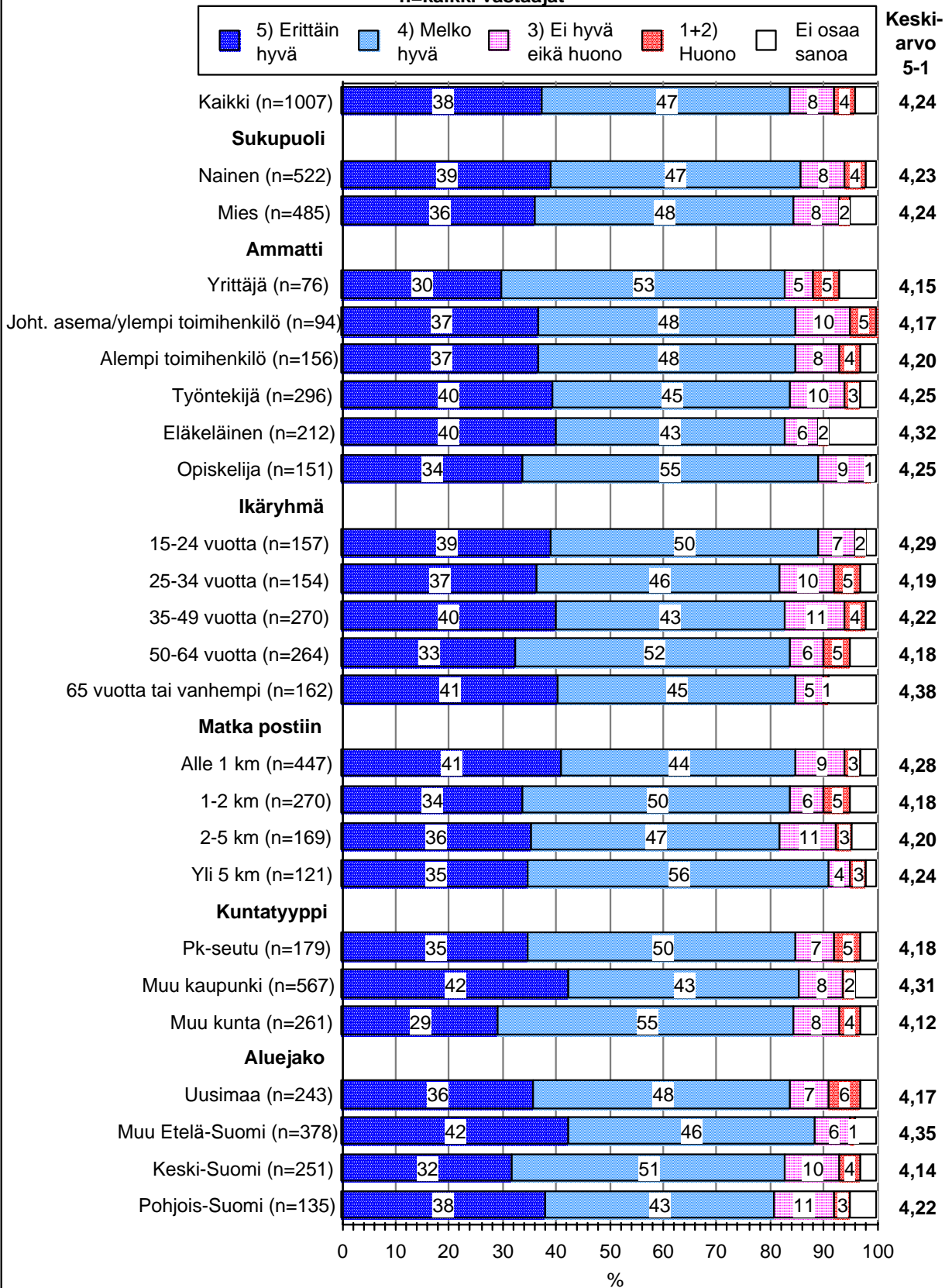
n=kaikki vastaajat



ARVIOT POSTITOIMIPISTEISSÄ SAADUSTA PALVELUSTA 2004 Tuotteiden ja palveluiden riittävyys

16.10.

n=kaikki vastaajat



88 % vastaajista arvioi, että tulee vastaisuudessa käyttämään postitoimipisteiden palveluja saman verran kuin nykyisin. Enemmän niitä arvioi käyttävänsä 8 % vastaajista ja vähemmän 4 %. Alle 25 -vuotiaat arvioivat käyttävänsä vastaisuudessa postitoimipisteiden palveluja merkittävästi enemmän kuin muut vastaajaryhmät.

Taulukko 6.10. Postitoimipisteiden palvelujen käyttö tulevaisuudessa

	2002 n=1002 %	2004 n=1007 %
Enemmän	9	8
Vähemmän	4	4
Saman verran kuin nykyisin	86	88

Haastattelulomake yrityksille, julkisen sektorin toimipaikoille Taloustutkimus Oy

Olen (haastattelijan nimi) Oy:stä Taloustutkimus -. Teemme liikenne- ja viestintäministeriölle mielipidetutkimusta 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 haastatella Teitä kymmenisen minuuttia?

A Miten yrityksenne / toimipaikkanne on järjestänyt postin noudon ja viennin? Mikä seuraavista kuvaa parhaiten yrityksenne tilannetta tällä hetkellä? Postitoimipisteellä tarkoitamme Postin omaa toimipistettä tai asiamiespostia.

LUETTELE 1-5

- 1 Nouto- ja vientipalvelusopimus Postin kanssa
- 2 Nouto- ja vientipalvelusopimus jonkin muun kanssa
- 3 Saapuva posti normaalissa päiväjakelussa 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

B1 Meidän pitäisi mitoitaa yrityksenne/toimipaikkanne lähtevän kirje-, paketti- ja lehtiliikenteen suuruus. Minä luettelen peräkkäin joitakin lähetyslajeja, sanokaa jokaisesta lähetetäänkö Teiltä sellaisia postin kautta 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	_____

B2 Luettelen jälleen joitakin lähetyslajeja, sanokaa jokaisesta vastaanotetaanko Teillä sellaisia postin kautta ja jos vastaanotetaan, niin kuinka monta kappaletta viikossa keskimäärin.

LUETTELE:	Vastaan- otetaan	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 käytätte?

- 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

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 luotettavuus.
- Postitoiminnan yleinen laatu ja ammattitaito.
- Postitoiminnan nykyaikaisuus ja kehittäminen.
- Käyttäjien tarpeiden ja toiveiden huomioiminen postitoiminnassa.
- Postipalvelujen hinta-laatusuhde.
- Postipalvelujen valikoiman riittävyys.

7 Ajatelkaa seuraavaksi postin 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 postin 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

KYSYTÄÄN, JOS KYSYMYKSESSÄ A VASTANNUT 3,4 TAI 5

- Kirjelaatikoiden tyhjennysajat yrityksenne kannalta.
- Kirjelaatikoiden sijainti 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.

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

4A 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?

JAETAAN

Posti jaetaan

- ennen klo 6
- 6 – 7
- 7.01-8
- 8.01-9
- 9.01-10
- 10.01-11
- 11.01-12
- 12.01-13
- 13.01-14
- 14.01-15
- 15.01-17
- klo 17 jälkeen

AJANKOHTA ON

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

PAREMPI AJANKOHTA

Posti jaettaisiin

- ennen klo 6
- 6 – 7
- 7.01-8
- 8.01-9
- 9.01-10
- 10.01-11
- 11.01-12
- 12.01-13
- 13.01-14
- 14.01-15
- 15.01-17
- klo 17 jälkeen

4B Jos lähetätte ensimmäisen luokan kirjeen maanantaina, milloin sen tulisi olla perillä vastaanottajalla?

- 1 Seuraavana tiistaina
- 2 Seuraavana keskiviikkona
- 3 Seuraava torstaina
- 4 Myöhemmin

4C Jos lähettämänne ensimmäisen luokan tulee perille päivää myöhemmin siitä, jolloin oletatte sen olevan perillä, millainen vaikutus tällä on toimintaanne?

- 1 Erittäin kielteinen
- 2 Melko kielteinen
- 3 Ei vaikutusta
- 4 Myönteinen
- 5 ei osaa sanoa

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

KYSYTÄÄN, JOS KYSYMYKSESSÄ A VASTANNUT 3 TAI 4

9 Ajatelkaa seuraavaksi postitoimipisteissä annettavaa palvelua yleensä. Minkä yleisarvosanan annatte sille? Postitoimipisteillä tarkoitamme Postin omia toimipisteitä 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

KYSYTÄÄN, JOS KYSYMYKSESSÄ A VASTANNUT 3 TAI 4

9a Onko yrityksenne eniten käyttämä postitoimipiste Postin oma toimipiste vai asiamiesposti?

- 1 Postin oma toimipiste
- 2 Asiamiesposti
- 3 Molemmat suunnilleen yhtä paljon
- 4 Ei osaa sanoa

KYSYTÄÄN, JOS KYSYMYKSESSÄ A EI VASTANNUT 3 TAI 4

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
- Havaitsemienne virheiden ja ongelmien ratkaiseminen.
- Asiakkaan neuvonta ja opasteiden taso postitoimipaikoissa.
- Postitoimipisteissä tarjottavien tuotteiden ja palveluiden riittävyys.

KYSYTÄÄN, JOS KYSYMYKSESSÄ A VASTANNUT 3,4 TAI 5

10B Luettelen Teille seuraavaksi eräitä postitoimipisteiden asiakaspalveluun liittyviä asioita. Kertokaa, kuinka hyvänä tai huonona pidätte niitä. Ajatelkaa sitä postitoimipistettä 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.
- Havaitsemienne virheiden ja ongelmien ratkaiseminen.
- Postitoimipisteiden sijainti yrityksenne kannalta.
- Postitoimipisteiden aukioloaikojen sopivuus yrityksenne kannalta.
- Asioiden nopeus ja sujuvuus postitoimipisteessä.
- Asiakkaan neuvonta ja opasteiden taso postitoimipaikoissa.
- Postitoimipisteissä tarjottavien tuotteiden ja palveluiden riittävyys.

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 posti-palvelut vai kilpailu, jossa useammat yritykset voisivat tarjota postipalveluita?

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

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 postitoimipistettä tai asiamiespostia jokaisessa Suomen kunnassa.
- Nykyisen yhtenäishinnoittelun sijasta järjestelmään 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.
- Lehtiä lukuun ottamatta valtaosa yritykseni vastaanottamasta postista on sellaista, ettei päivän viivästyminen haittaa
- Valtaosa yritykseni lähettämistä ensimmäisen luokan kirjeistä on sellaisia, ettei päivän viivästyminen haittaa.
- 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.

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 käytetty	On tutustuttu	Ei tunneta lainkaan
Postin sähköiset palvelut kuten e-Kirje, Netposti, www-sivut	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?

- 1 Vähentynyt paljon
- 2 Vähentynyt jonkin verran
- 3 Vähentynyt vain vähän
- 4 Ei ole vähentynyt

18 Mikä näkemys Teillä on tulevista vuosista, lisääntykö postitse lähetettävien perinteisten kirjeiden määrä, pysyykö niiden määrä ennallaan vai vähenevätkö postitse lähetettävät perinteiset kirjeet?

- 1 Perinteiset kirjeet lisääntyvät
- 2 Määrä pysyy ennallaan
- 3 Perinteiset kirjeet vähenevät
- 4 Ei osaa sanoa

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

T5 Sijaitseeko (pää)toimipaikkanne taajamassa tai haja-asutusalueella?

- 1 Taajama
- 2 Haja-asutusalue

T6 Mikä on (pää)toimipaikkanne postinumero?

Haastattelulomake yksityishenkilöille Taloustutkimus Oy

Olen (haastattelijan nimi) Taloustutkimus Oy:stä . Teemme liikenne- ja viestintäministeriölle mielihetutkimusta postipalveluista kansalaisten keskuudessa. Saisinko haastatella Teitä kymmenisen minuuttia?

A Aluksi kysyn Teidän ja taloutenne postipalveluiden käytön määrästä. Minä mainitsen muutamia lähetyklajeja 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	Harvem- min	Ei juuri kos- kaan
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, mitä: _____	1	2	3	4	5

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	Harvem- min	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
Sähköisiä postin e-Kirjeitä, e-Kortteja	1	2	3	4	5

C Kuinka usein Te itse asioitte postitoimipisteessä, siis Postin omassa toimipisteessä tai asia- miespostissa keskimäärin?

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

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 luotettavuus.
- Postitoiminnan yleinen laatu ja ammattitaito.
- Postitoiminnan nykyaikaisuus ja kehittäminen.
- Ihmisten tarpeiden ja toiveiden huomioiminen postitoiminnassa.
- Postipalvelujen hinta-laatusuhde.

7 Ajatelkaa seuraavaksi postin 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 postin 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 tyhjennysajat omalta kannaltanne.
- Kirjelaatikoiden sijainti 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.

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 kellonaika. Onko tämä ajankohta hyvä vai pitäisikö postin mieluiten tulla aikaisemmin vai myöhemmin? (Jos aikaisemmin/myöhemmin) Mihin aikaan postin pitäisi olla jaeltuna?

JAETAAN

Posti jaetaan

- ennen klo 6
- 6 – 7
- 7.01-8
- 8.01-9
- 9.01-10
- 10.01-11
- 11.01-12
- 12.01-13
- 13.01-14
- 14.01-15
- 15.01-17
- klo 17 jälkeen

AJANKOHTA ON

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

PAREMPI AJANKOHTA

- Posti jaettaisiin
- ennen klo 6
 - 6 – 7
 - 7.01-8
 - 8.01-9
 - 9.01-10
 - 10.01-11
 - 11.01-12
 - 12.01-13
 - 13.01-14
 - 14.01-15
 - 15.01-17
 - klo 17 jälkeen

Oletteko yleensä kotona siihen aikaan kun posti jaetaan?

- 1 kyllä
- 2 en

5a Jos lähetätte ensimmäisen luokan kirjeen maanantaina, milloin sen tulisi olla perillä vastaanottajalla?

- 1 Seuraavana tiistaina
- 2 Seuraavana keskiviikkona
- 3 Seuraava torstaina
- 4 Myöhemmin

5B Jos lähettämänne ensimmäisen luokan kirje tulee perille päivää myöhemmin siitä, jolloin oletatte sen olevan perillä, millainen vaikutus tällä on toiminne?

- 1 Erittäin kielteinen
- 2 Melko kielteinen
- 3 Ei vaikutusta
- 4 Myönteinen
- 5 Ei osaa sanoa

5C Jaetaanko teille tulevat tilattavat sanomalehdet aamujakeluna vai jaetaanko ne muun postin yhteydessä päivällä?

- 1 Aamujakelu
- 2 Päiväjakelu
- 3 Sekä että
- 4 Ei tule tilattuja sanomalehtiä
- 5 Ei osaa sanoa

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.

9 Ajatelkaa seuraavaksi postitoimipisteissä saamaanne palvelua yleensä. Minkä yleisarvosanan annatte sille? Postitoimipisteillä tarkoitamme Postin omia toimipisteitä 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 Postin oma toimipiste vai asiamiesposti?

- 1 Postin oma toimipiste
- 2 Asiamiesposti
- 3 Molemmat suunnilleen yhtä paljon
- 4 Ei osaa sanoa

9 Luettelen Teille seuraavaksi eräitä postitoimipisteiden asiakaspalveluun liittyviä asioita. Kerotkaa, kuinka hyvänä tai huonona pidätte niitä. Ajatelkaa sitä toimipistettä 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

- Asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito.
- Havaitsemienne virheiden ja ongelmien ratkaiseminen.
- Postitoimipisteen sijainti omalta kannaltanne.
- Postitoimipisteen aukioloaikojen sopivuus omalta kannaltanne.
- Asioinnin nopeus ja sujuvuus postitoimipisteessä.
- Asiakkaan neuvonta ja opasteiden taso postitoimipisteessä.
- postitoimipisteessä tarjottavien tuotteiden ja palvelujen riittävyys.

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 vastaus: _____
- 4 Ei osaa sanoa

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

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 postitoimipistettä 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.
- Lehtiä lukuun ottamatta valtaosa vastaanottamastani postista on sellaista, ettei päivän viivästyminen haittaa
- Valtaosa lähettämistäni ensimmäisen luokan kirjeistä on sellaisia, ettei päivän viivästyminen haittaa
- Minua ei haittaa, vaikka ensimmäisen luokan kirjeet tulisivat päivää myöhemmin, jos ne jaettaisiin jo aamulla sanomalehden kanssa KYSYÄÄN, JOS VASTANNUT K5C KOHDAN 1+3
- Kirjeet voivat tulla päivää myöhemmin, jos sanomalehden tulo aikaistuisi aamujakeluun KYSYÄÄN, JOS VASTANNUT K5C KOHDAN 2+3
- 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.

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 sähköiset palvelut kuten e-Kirje/e-Kortti, Netposti, www-sivut	1	2	3
Pakettien kotiinkuljetus Keltaisella kuljetuksella	1	2	3

16a 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

16b Onko Teillä käytössänne matkapuhelin?

- 1 kyllä
- 2 ei

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, lisääntykö postitse lähetettävien perinteisten kirjeiden määrä, pysyykö niiden määrä ennallaan vai vähenevätkö postitse lähetettävät perinteiset kirjeet?

- 1 Perinteiset kirjeet lisääntyvät
- 2 Määrä pysyy ennallaan
- 3 Perinteiset kirjeet vähenevät
- 4 Ei osaa sanoa

LOPUKSI ERÄITÄ TAUSTAKYSYMYKSIÄ AINEISTON TILASTOLLISTA KÄSITTELYÄ VARTEN

TI Sukupuoli

- 1 Mies
- 2 Nainen

T2 Mihin seuraavista ikäryhmistä kuulutte?

- 1 Alle 25 vuotta
- 2 25-34 vuotta
- 3 35-49 vuotta
- 4 50-64 vuotta
- 5 65-vuotta täyttäneet

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 Ammattikorkeakoulu
- 5 Yliopisto, korkeakoulu
- 6 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 käyttämänne 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 |

T10 Asutteko taajamassa tai haja-asutusalueella?

- 1 Taajama
- 2 Haja-asutusalue

T11 Postinumero (-> tulee VRK-otoksesta)