

Yrittäjäpostien kokemukset ja mielipiteet palvelukonseptista



Tekijät Tiina Aaltonen, Tarja Vilén / Viestintävirasto		Asiakirjan laji Selvitys	
		Toimeksiantaja	
Asiakirjan nimi YRITTÄJÄPOSTIEN KOKEMUKSET JA MIELIPITEET PALVELUKONSEPTISTA			
Tiivistelmä			
<p>Viestintäviraston tehtävänä on postipalvelulain (313/2001) 30 §:n nojalla valvoa kyseisen lain ja sen nojalla annettujen säännösten ja määräysten noudattamista. Lain tarkoituksena on turvata hyvälaatuisten postipalveluiden ja erityisesti yleispalvelun saatavuus tasapuolisin ehdoin koko maassa. Valvontatehtävänsä johdosta Viestintävirasto toteutti tässä raportissa selostetun haastattelututkimuksen postipalveluja tarjoavien yrittäjien keskuudessa.</p> <p>Viestintävirasto lähetti vuoden 2005 loppupuolella 150 asiamiespostitoimipaikkaan kirjekyselyn, jolla selvitettiin yrittäjien kokemuksia ja mielipiteitä postipalvelujen tarjoamisesta omassa toimipaikassa. Kyselyllä selvitettiin yleisimpiä asiamiesposteissa hoidettavia postipalveluja: mitä tuotteita ja palveluita asiakkaat ostavat eniten, minkälaisia tiedusteluja tehdään eniten ja mitä yleisimmät postipalveluja koskevat valitukset koskevat. Asiamiespostien omasta toiminnasta tiedusteltiin postipalvelujen tarjontaan liittyvää tiedonsaantia, tiedonhakua ja Postin tarjoamaan koulutukseen osallistumista. Lisäksi yrittäjiä pyydettiin arvioimaan nykyisen järjestelyn toimivuutta.</p> <p>Kirjekyselyn vastaanottajat valittiin Suomen Posti Oyj:n asiamiespostirekisteristä ns. kiintiöidyllä satunnaisotannalla. Kiintiökriteereinä käytettiin asiamiespostin sijaintikunnan asukaslukua, postipalveluja tarjoavan yrityksen varsinaista toimialaa sekä sitä, onko yrityksellä käytössään atk-yhteys Postin järjestelmiin ja sitä, millä kielellä palveluja toimipaikassa tarjotaan.</p> <p>Hyväksyttävästi täytetyn lomakkeen palautti 59 % kyselyn saaneista asiamiesposteista eli vastausprosenttia voidaan pitää varsin hyvänä.</p>			
Avainsanat asiamiespostit, postipalvelut, palvelutasotutkimus			
Sarjan nimi Viestintäviraston julkaisuja			
Kokonaissivumäärä 46	Kieli suomi	Hinta 6€	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja Viestintävirasto		Kustantaja Viestintävirasto	

SISÄLLYSLUETTELO

1	TIIVISTELMÄ.....	2
2	JOHDANTO	4
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA AINEISTON RAKENNE.....	5
4	TUTKIMUSTULOKSET	8
4.1	Atk-yhteydet Postin järjestelmiin	8
4.2	Varsinainen yritystoiminta ja postipalvelujen tarjonta	9
4.3	Aukioloajat	9
4.4	Postipalvelujen kysyntä	11
4.5	Noutopostijärjestelmä	12
4.6	Valitukset ja tiedustelut.....	12
4.7	Tiedonhaku.....	15
4.8	Vaikeimmaksi koettu tehtävä postipalvelujen tarjoamisessa.....	19
4.9	Tiedonsaanti ja uutuuksista tiedottaminen	20
4.10	Koulutus.....	21
4.11	Tyytyväisyys koulutukseen	23
4.12	Mielipiteet palvelujen tarjoamisesta	24
4.13	Postille annettu palaute ja kehitysehdotukset.....	25
LIITTEET	Ristiintaulukointi (liite 1) Kyselylomake (liite 2)	

1 TIIVISTELMÄ

Asiamiespostitoimipaikkojen yrittäjät vastasivat aktiivisesti heille lähetettyyn kyselyyn. Palautusprosentti 59 on varsin hyvää tasoa kirjekyselyissä.

Asiamiespostien käytössä olevien Postin atk-yhteyksien suhteellinen osuus oli hieman suurempi verrattuna edelliseen, vuonna 2003 toteutettuun tutkimukseen. Edelleen ilmeni selviä alueellisia eroja atk-yhteyksien yleisyydessä. Etelä-Suomen asiamiesposteissa atk-yhteydet ovat huomattavasti yleisemmät kuin Pohjois-Suomessa. Kyläkaupoista vain 3 %:lla on käytössään atk-yhteydet, kun vastaava luku suuriin kauppaketjuihin kuuluvien markettien kohdalla on 85 %.

Verrattuna vuoteen 2003 toimipaikkojen aukioloajoissa ei ole eroja. Postin palveluja on tarjolla usein iltaan saakka ja lähes kaikki toimipaikat tarjoavat niitä myös lauantaisin. Myös sunnuntaisin palveluja on saatavilla lähes puolessa toimipaikoista. Sunnuntain aukioloaikojen suhteen on kuitenkin havaittavissa huomattavia alueellisia eroja. Etelä- ja Itä-Suomessa postipalvelujen saanti myös sunnuntaisin on yleisempää kuin muualla.

Postipalvelujen kysyntä

Postipalvelujen selvästi kysytyimpiä tuotteita ovat tutkimuksen perusteella postimerkit sekä kotimaan paketti- ja kirjelähetykset. Noutopostipalvelun käyttäjien määrät vaihtelevat paljon toimipaikoittain. Palvelun käyttö on huomattavasti yleisempää marketeissa ja paikoissa, joilla on atk-yhteydet Postin järjestelmiin. Suurimmat noutopostiasiakkaiden määrät ovat kaupungeissa sijaitsevilla asiamiesposteilla. Noin 80 %:ssa toimipaikoista noutopostipalvelun tarjoaminen oli sujunut ongelmitta.

Vuoden 2003 tutkimukseen verrattuna asiakkaiden valitusten hoitaminen itse asiamiesposteissa oli nyt yleisempää. Vastaavasti Postin puhelin-/asiakaspalveluun soittaminen oli vähäisempää. Yleisimmät asiakkaiden kysymykset koskivat pakettitiedusteluja ja jakelun virheitä.

Postipalvelujen tarjontaan liittyvä tiedonsaanti

Yleisimmät postiyrittäjien omat tiedonlähteet olivat Postin myyntituki, asiakaspalvelu, käsikirja ja aluepäällikkö. Keskimäärin yrittäjät tarvitsivat neuvoja kuukausittain.

Vastauksista kävi ilmi, että asiamiespostien yrittäjät tiesivät hyvin, mistä hakea tietoa. Saatuihin neuvoihin oltiin keskimäärin melko tyytyväisiä. Yrittäjät kokivat vaikeimmiksi postipalveluihin liittyviksi tehtäviksi harvoin eteen tulevat palvelut kuten ulkomaan erityislähetykset. Yrittäjät olivat myös keskimäärin melko tyytyväisiä tiedonsaantiin Postin uusista tuotteista ja palveluista sekä tiedonsaantiin yleensä.

Postipalveluja tarjoava henkilöstö toimipaikoissa

Kyselyyn vastanneissa toimipaikoissa työskentelee keskimäärin kolme Postin palveluja hoitavaa henkilöä. Tässä ilmenee kuitenkin alueellisia ja toimialakohtaisia eroja. Suuremmissa kunnissa, Etelä-Suomen läänissä ja marketeissa Postin palveluja hoitaa enemmän henkilöstöä kuin muualla. Kaikista postipalveluja hoitavista työntekijöistä Postin järjestämään koulutukseen on osallistunut noin 70 %. Keskimäärin koulutukseen on osallistunut 2 henkilöä.

Postin tarjoama koulutus

Postin järjestämää koulutusta oli saatu lähes yhtä kattavasti kaikissa tutkituissa toimipaikoissa. Tosin näyttää siltä, että Pohjois-Suomessa koulutusta oli saatu hieman vähemmän kuin muualla. Itä-Suomessa tilanne näyttää juuri päinvastaiselta niin erillisten koulutuspäivien kuin muidenkin koulutusmuotojen osalta.

Keskimäärin vastaajat olivat melko tyytyväisiä koulutuksen eri osa-alueisiin. Tyytyväisimpiä oltiin koulutusjaksojen pituuteen, koulutuksen sisältöön ja lainsäädäntöä koskevaan koulutukseen. Tyytyväisyydessä löytyi pieniä alueellisia eroja. Länsi- ja Itä-Suomessa toimivissa asiamiesposteissa oltiin hieman tyytyväisempiä kuin muualla. Myös kyläkauppojen ja muiden kauppaliikkeiden yrittäjät olivat tyytyväisempiä.

Mielipiteet nykyisestä järjestelystä

Yrittäjät olivat melko tyytyväisiä järjestelyihin Postin palvelujen tarjoamisesta. Pääosin yrittäjät kokivat Postin reagoineen positiivisesti, kun he olivat antaneet palautetta toimintaan liittyvistä epäkohdista.

Enemmistö tutkimukseen osallistuneista yrittäjistä jätti vastaamatta kyselyn lopussa pyydettyihin kehitysehdotuksiin ja vapaamuotoiseen palautteeseen. Yleisin kehitysehdotus koski yrittäjille maksetun korvauksen pienuutta. Mainintoja oli myös tarpeesta saada kaikille atk-yhteydet Postin järjestelmiin. Myös koulutusta kaivattiin lisää tai mahdollisuutta osallistua paremmin koulutukseen.

2 JOHDANTO

Viestintäviraston tehtävänä on postipalvelulain (313/2001) 30 §:n nojalla valvoa kyseisen lain ja sen nojalla annettujen säännösten ja määräysten noudattamista. Lain tarkoituksena on turvata hyvälaatuisten postipalveluiden ja erityisesti yleispalvelun saatavuus tasapuolisin ehdoin koko maassa.

Lain yleispalvelun sisältöä koskevassa kohdassa todetaan, että yleispalvelun tarjoajan on pidettävä jokaisessa kunnassa vähintään yksi yleispalvelua tarjoava toimipiste. Vuoden 2004 lopussa postipalveluja tarjoavia toimipaikkoja oli yhteensä 1311 kpl, joista Postin omia toimipaikkoja 294 kpl ja yrittäjävetoisia eli ns. asiamiesposteja 1017 kpl. Toimipisteitä oli vähintään yksi jokaisessa Manner-Suomen 428 kunnasta.

Valvontatehtäväänsä varten Viestintävirasto käynnisti vuoden 2005 lopussa selvitystyön, joka koostui 150:lle satunnaisesti valitulle asiamiespostille lähetetystä kyselykirjeestä. Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa asiamiespostien yrittäjien kokemuksia ja kehittämissuhteita postipalvelujen tarjoamisesta. Tutkimuksen tuloksia verrataan soveltuvin osin vuonna 2003 toteutetun tutkimuksen tuloksiin.

Tutkimuksen toteuttamisesta on Viestintävirastossa vastannut Tiina Aaltonen. Tutkimusaineiston on analysoinut ja raportin kirjoittanut Tarja Vilén.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA AINEISTON RAKENNE

Viestintävirasto lähetti 150 asiamiespostille lokakuussa 2005 kirjekyselyn, jonka tarkoituksena oli kartoittaa asiamiesposteja hoitavien yrittäjien kokemuksia ja kehittämisehdotuksia koskien postipalvelujen tarjoamista. Marraskuun loppuun mennessä täytettyjä lomakkeita oli palautunut 89 kpl. Tutkimuksen vastausprosentiksi tuli näin ollen 59 %.

Tutkimuksen otanta tehtiin Postin asiamiespostirekisteristä ns. kiintiöidyllä satunnaisotannalla. Kiintiöinnin kriteereinä käytettiin kunnan asukaslukua, yrityksen varsinaista toimialaa, yhteyksiä Postin atk-järjestelmiin ja toimipaikan palvelukieltä niin, että otos edustaa perusjoukkoa. Otoksesta jätettiin kuitenkin pois sellaiset asiamiespostit, joissa palvelukielenä käytetään pelkästään ruotsia, koska niiden osuus varsinaisessa rekisterissä oli vain vajaa 2 %.

Seuraavalla sivulla olevassa taulukossa on kuvattu nyt kerätyn aineiston rakenne verrattuna otosrakenteeseen ja vuoden 2003 tutkimusaineiston rakenteeseen. Saatu aineisto vastaa kohtuullisen hyvin asiamiespostien todellista rakennetta. Suurimmat poikkeamat näyttäisivät koskevan yrityksen varsinaista toimialaa. Saattaa kuitenkin olla, että yrittäjät ovat määritelleet varsinaisen yritystoimintansa eri tavalla kuin miten se on Viestintävirastossa tehty rekisterin tietojen perusteella.

Edellisessä tutkimuksessa kuntaryhmittelyn rajana käytettiin 10 000 asukasta, mutta nyt se laskettiin alemmas, jotta saataisiin riittävästi vastauksia myös "isoista kunnista" ja tuloksia voitaisiin myös tältä osin tarkastella riittävän luotettavasti.

Aineiston rakenne

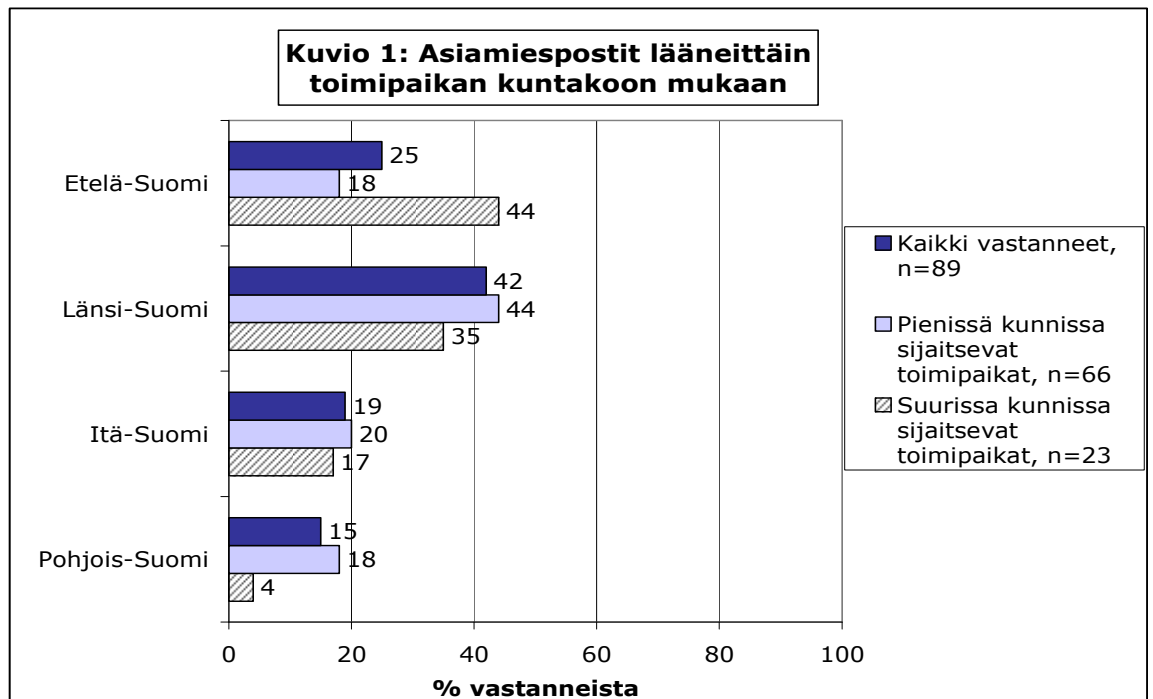
	2003 n=43 %	2005 n=89 %	Otos rekisteristä n=150 %
Sijaintikunnan koko ¹			
≥ 6000 asukasta	37	26	16
alle 6000 asukasta	63	74	84
Lääni			
Etelä-Suomi	21	25	
Itä-Suomi	12	19	
Länsi-Suomi	53	42	
Pohjois-Suomi	14	15	
Atk -yhteydet			
Käytössä	26	33	33
Ei-käytössä	70	67	67
Yrityksen toimiala			
Kyläkauppa	47	41	20
Market	9	16	30
Muu kauppaliike/puoti	12	16	10
R-kioski	0	3	3
Kymppikioski	0	1	0
Muu kioski	2	2	4
Muu	32	21	33
Palvelukielet			
Vain suomi		85	85
Suomi ja ruotsi ²		10	8
Ruotsi ja suomi		5	7
Toimipaikassa tarjottu Postin palveluja			
alle 1/2 vuotta		0	
1/2 - alle 1 vuoden		6	
1 - alle 2 vuotta		11	
2 - alle 5 vuotta		29	
Kauemmin		54	

Yllä esitettyjä muuttujia palvelukieltä lukuun ottamatta käytettiin tulosten tarkastelussa taustatietoina. Joitakin pienempiä ryhmiä jouduttiin yhdistelemään, jotta tuloksia voitaisiin tarkastella riittävän luotettavasti.

¹ Vuonna 2003 kunnat jaettiin vähintään 10 000 asukkaan ja alle 10 000 asukkaan kuntiin.

² Ensin mainittu kieli ensisijainen.

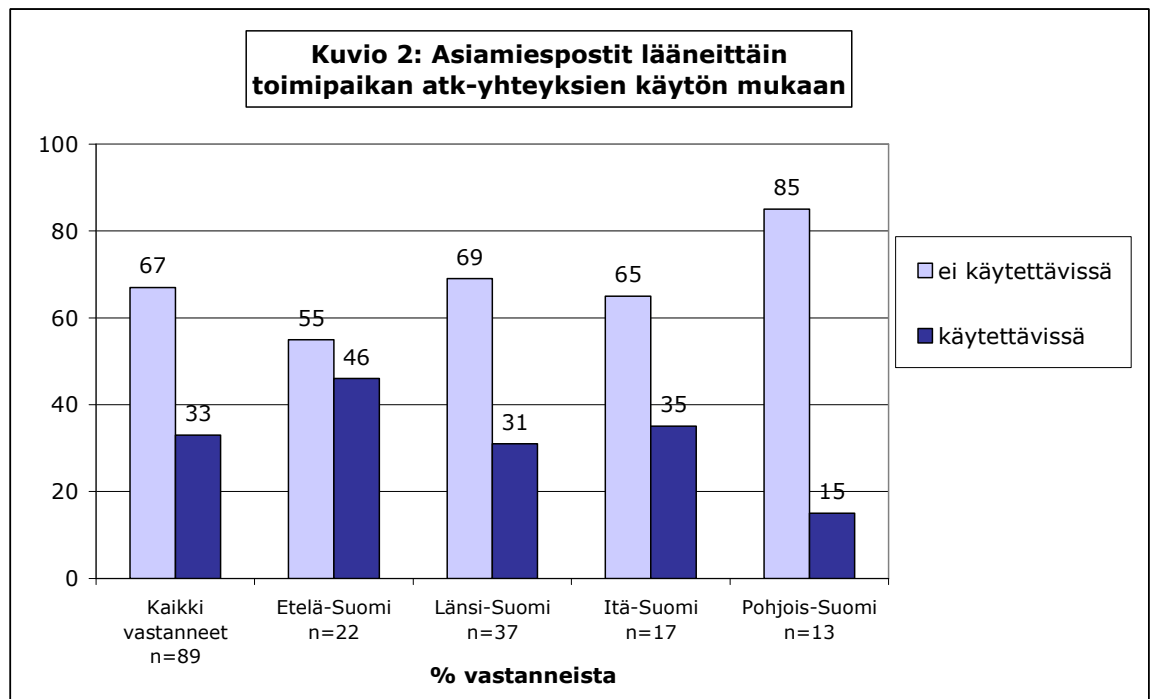
Seuraavassa kuviossa esitetään tutkimukseen vastanneiden asiamiespostien jakautuminen lääneittäin kaikkien vastaajien osalta sekä asukasluvultaan suurten ja pienten kuntien välisenä vertailuna. Läänijakaumissa ei ole suurempia eroja edelliseen tutkimukseen verrattuna, kun otetaan huomioon, että Länsi-Suomen läänissä sijaitsevista toimipaikoista saatiin nyt suhteessa hieman vähemmän vastauksia. Vastaavasti Etelä- ja Itä-Suomen osalta osuudet olivat nyt hieman suuremmat.



4 TUTKIMUSTULOKSET

4.1 Atk-yhteydet Postin järjestelmiin

Kaikista tutkimukseen vastanneista yrittäjäposteista reilu kaksi kolmasosaa oli sellaisia, joilla ei ole käytettävissään atk-yhteyksiä Postin tietojärjestelmiin. Joka kolmannella toimipaikalla on atk-yhteydet käytössään. Lääni näyttäisi vaikuttavan atk-yhteyksien käyttöleisyyteen (kuvio 2), sillä tutkimukseen vastanneista Etelä-Suomessa sijaitsevista toimipaikoista 46 %:lla on atk-yhteydet. Pohjois-Suomessa yhteydet puuttuvat useammin kuin muissa lääneissä.



Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että suurissa kunnissa 48 %:lla on atk-yhteys, kun taas pienissä kunnissa vastaava luku on 28 %. Myös vuoden 2003 tutkimuksesta ilmeni, että suurten kuntien asiamiesposteissa on useammin atk-yhteydet kuin pienten kuntien toimipaikoissa. Näyttää myös siltä, että toimipaikoissa, joissa on käytössä atk-yhteydet, käytetään enemmän noutopostipalvelua. 76 % asiamiesposteista, joissa on atk-yhteydet on myös noutopostipalvelun käyttäjiä. Vastaava luku toimipaikoissa, joissa ei ole atk-yhteyksiä on 39 %.

Tuloksista kävi ilmi myös toimipaikkakohtaisia eroja atk-yhteyksien suhteen. Kyläkaupoista vain 3 %:lla on atk-yhteys Postin järjestelmiin, kun taas vastaava luku markettien kohdalla on 85 %. Muilla kauppaliikkeillä lähes 60 %:lla on käytössä atk-yhteydet.

4.2 Varsinainen yritystoiminta ja postipalvelujen tarjonta

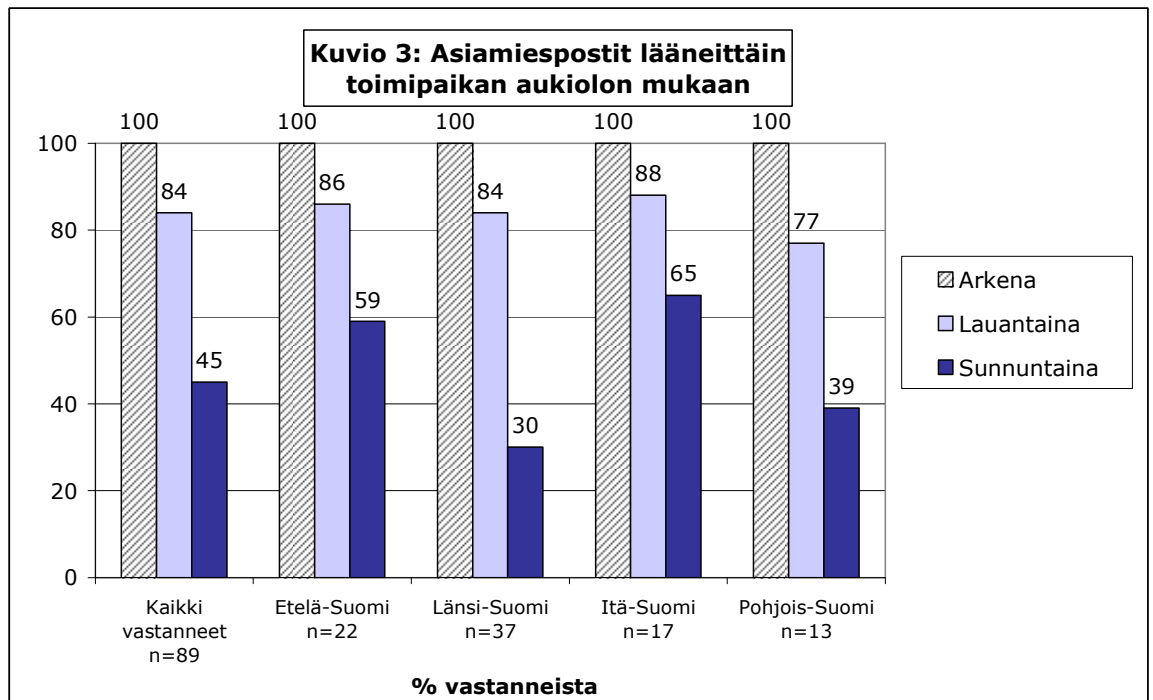
Asiamiesposteissa tarjotaan postipalveluja varsinaisen yritystoiminnan ohessa. Tutkimukseen vastanneista asiamiesposteista 41 % on varsinaiselta yritystoiminnaltaan kyläkauppoja. Suuriin kauppaketjuihin kuuluvia marketteja ja muita kauppaliikkeitä oli molempia 16 % kaikista tutkimukseen vastanneista asiamiesposteista. Muuksi toiminnaksi laskettiin 27 % asiamiesposteista. Tähän ryhmään yhdistettiin erilaiset kioskit ja muita yksittäisiä tapauksia, joihin lukeutui mm. pankkeja, rautakauppoja ja huoltoasemia.

Tutkimukseen vastanneissa toimipaikoissa oli tarjottu postipalveluja jo varsin pitkään. Yli puolet (54 %) oli hoitanut postipalveluja yli 5 vuotta. Kaikki tutkimukseen vastanneet toimipaikat olivat tarjonneet postipalveluja yli 1/2 vuotta.

4.3 Aukioloajat

Yleisin aukioloaika, jolloin asiamiespostit tarjoavat Postin palveluja on arkisin klo 9.00 - 17.00. Aikaisimmillaan palvelua saa jo klo 6.00 lähtien ja suurin osa asiamiesposteista on auki viimeistään klo 10.00 mennessä (aineistossa oli vain kaksi tapausta, jotka avasivat tämän jälkeen). Palvelujen tarjonta päättyy suurimmaksi osaksi arkisin aikaisintaan klo 16.00 ja myöhäisintään klo 22.00.

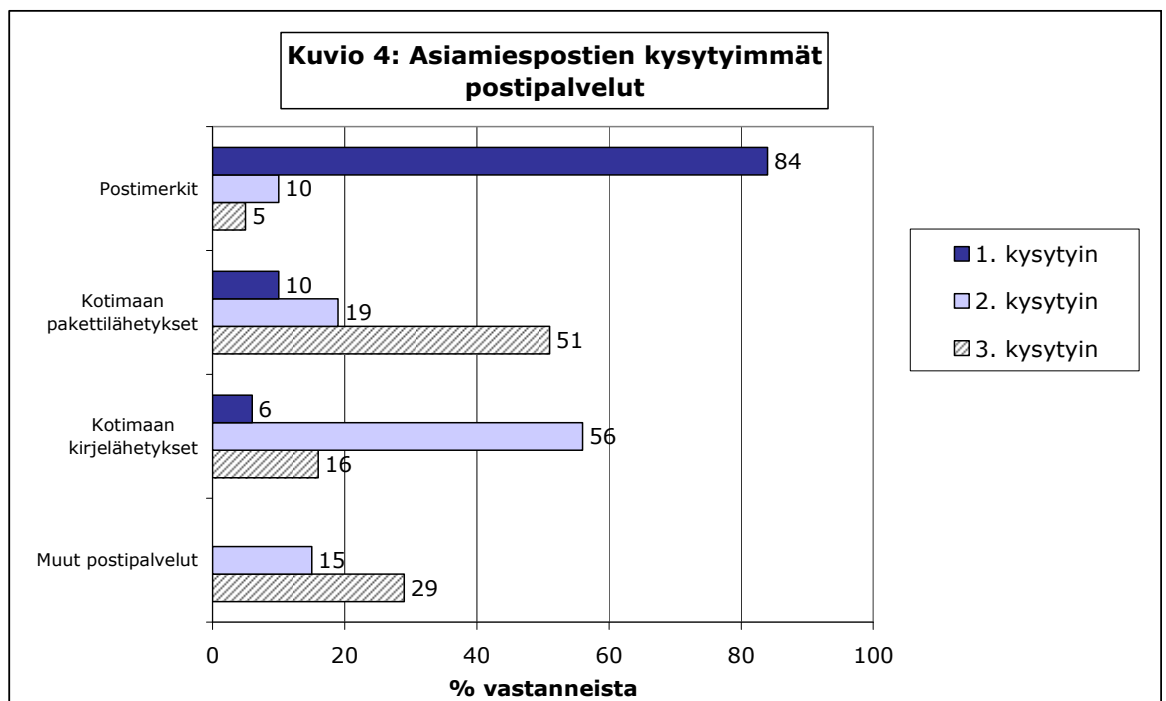
84 % kyselyn palauttaneista asiamiesposteista tarjoaa Postin palveluja myös lauantaisin aukioloaikojen sijoittuessa silloin keskimäärin klo 9.00 - 18.00 välille. Noin 45 % asiamiesposteista tarjoaa palveluja myös sunnuntaisin, jolloin aukioloajat ovat keskimäärin klo 12.00 - 21.00. Vajaa 20 % toimipaikoista ilmoitti erilaiset aukioloajat sesonkiajoille. Vastauksiin huomioitiin toimipaikkojen kesäaukioloajat. Sunnuntaiaukioloaikojen suhteen seitsemän vastaajaa 40:stä ilmoitti sunnuntaiaukiolon koskevan vain kesäsesonkia. Verrattuna aikaisempaan vuoden 2003 asiamiespostitutkimukseen, liikkeiden aukioloajat ovat hyvin samanlaisia.



Lauantaiaukiolon suhteen ei ole nähtävissä suuria alueellisia eroavaisuuksia. Pohjois-Suomessa lauantaiaukiolo on jonkin verran harvinaisempaa kuin muualla. Sunnuntaiaukiolon suhteen löytyy selvempiä alueellisia eroja. Tutkimukseen vastanneista Länsi-Suomen asiamiesposteista vain 30 % on auki sunnuntaisin. Erityisesti Etelä- ja Itä-Suomen lääneissä sunnuntaiaukiolo on yleisempää.

4.4 Postipalvelujen kysyntä

Tutkimukseen vastanneista toimipaikoista 84 % ilmoitti postipalvelujen kysytyimmäksi tuotteeksi postimerkit. Seuraavaksi kysytyimpiä olivat kotimaan paketti- ja kirjelähetykset. 15 % vastaajista ilmoitti muut postituotteet kuten postikortit ja pakkaustarvikkeet toiseksi kysytyimmäksi tuotteeksi. Kolmanneksi kysytyimmän postipalvelun kohdalla vastaukset hajautuivat enemmän ja 29 % vastaajista ilmoitti kolmanneksi kysytyimmän postipalvelujen koskevan muita tuotteita ja palveluita kuten osoitteenmuutoksia, väärin jaetun postin palautuksia ja tiedusteluja.



4.5 Noutopostijärjestelmä

Postinsaajia, jotka noutavat postilähetykset toimipaikasta ilman eri ilmoitusta eli ns. noutopostipalvelun käyttäjiä on tutkimukseen vastanneista toimipaikoista 52 %:lla. Noutopostipalvelun käyttäjien kuukausittaiset määrät vaihtelivat toimipaikoittain 1 ja 3000 välillä, keskiarvon ollessa 84. Yli 70 % noutopostipalvelun tarjoajista ilmoitti käyttäjiä olevan 1-10 asiakasta kuukaudessa.

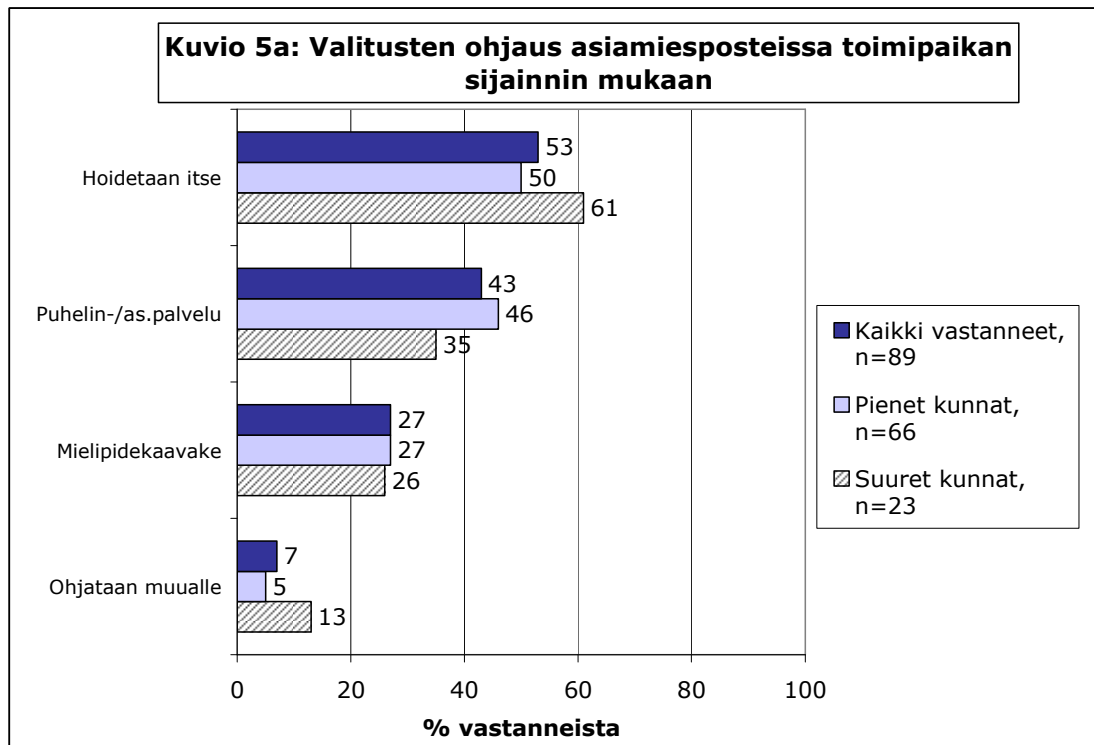
Noutopostipalvelun käyttö oli huomattavasti yleisempää toimipaikoissa, jotka varsinaiselta yritystoiminnaltaan ovat marketteja ja paikoissa, joilla on käytössä atk-yhteydet Postin järjestelmiin. Tulokset olivat samansuuntaisia vuoden 2003 tutkimukseen verrattuna.

Kysymykseen oliko noutopostijärjestelyissä ilmennyt ongelmia, vastasi noin puolet asiamiesposteista, jolla on noutopostiasiakkaita (n=46). Näistä 83 %:lla ei ollut ilmennyt ongelmia järjestelyissä. Niillä joilla oli ollut ongelmia, ilmoittivat niiden liittyneen noutamattomien postien suureen määrään, pieniin teknisiin ja inhimillisiin virheisiin sekä siihen, että on vaikea muistaa postit, jotka eivät mene jakeluun. Yhdessä vastauksessa huomautettiin noutopostipalvelun työllistävän paljon ja noutopostiasiakkaiden odottavan palvelua heti.

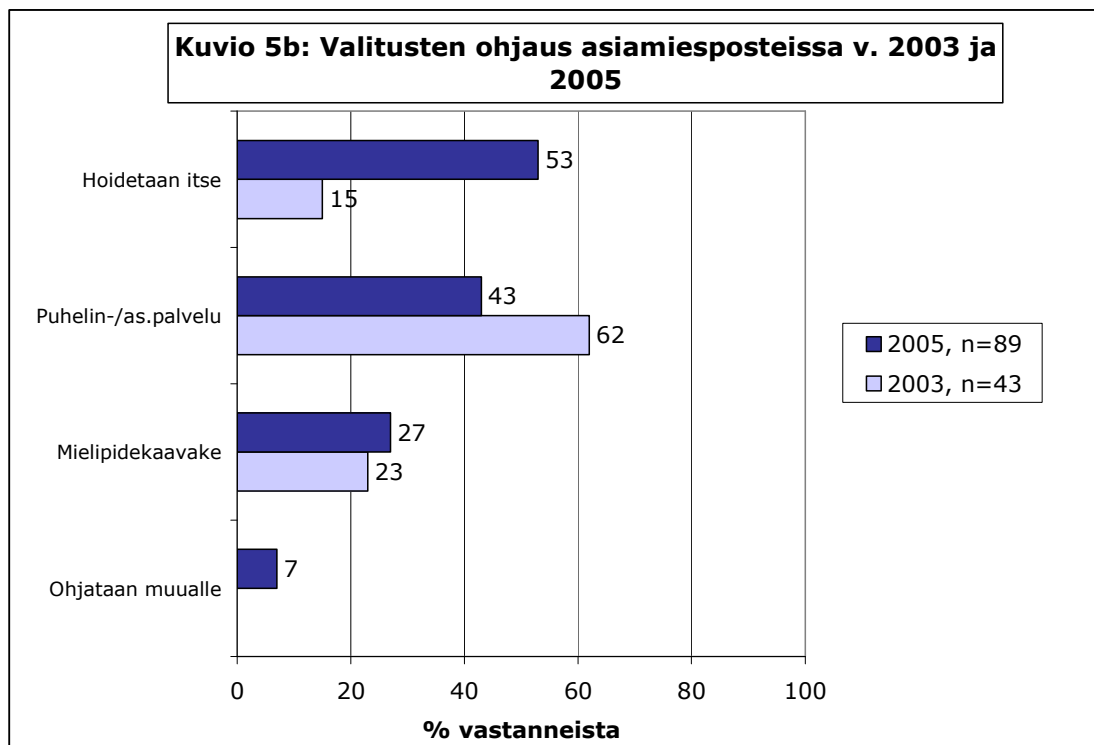
4.6 Valitukset ja tiedustelut

Postin palveluita koskevien valitusten osalta pyydettiin kyselyn vastaajia ensin kertomaan, mihin kyseisessä toimipaikassa asiakkaiden valitukset ohjataan. Keskimäärin jokainen vastaaja ilmoitti 1,3 eri tapaa, joilla heidän toimipaikassaan hoidetaan valituksia.

53 % vastanneista kertoi hoitavansa asiakkaiden valitukset itse. Suuremmilla paikkakunnilla valitusten hoitaminen itse oli hieman yleisempää kuin pienemmällä paikkakunnilla. Seuraavaksi käytetyimmäksi (43 % vastaajista) valitustieksi mainittiin Postin puhelin-/asiakaspalvelu. Tämän valitustien käyttö oli pienemmällä paikkakunnilla yleisempää. 27 % vastanneista kertoi myös pyytävänsä asiakasta täyttämään mielipidekaavakkeen, joka lähetetään Postille. Muita mainintoja olivat asiakkaan kanssa keskustelu ja Internet. Yhdessäkään vastauksessa ei mainittu Viestintävirastoa.

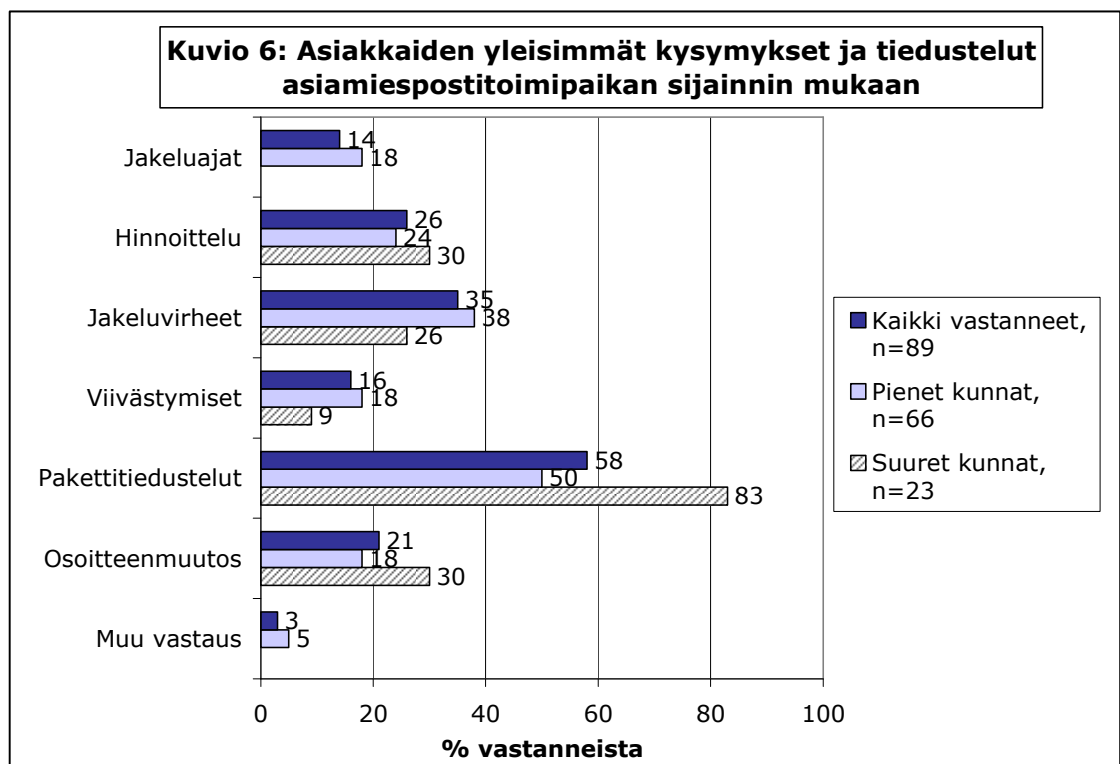


Vuoden 2003 tutkimukseen verrattuna valitusten hoitaminen itse oli nyt yleisempää, kuten kuviosta 5b näkyy. Vastaavasti Postin puhelin-/asiakaspalveluun yhteyden ottaminen oli harvinaisempaa. Myöskään tuolloin ei Viestintävirastoa mainittu lainkaan.



Yleisimmät asiakkaiden esittämät postipalveluihin liittyvät kysymykset tai tiedustelut, joita toimipaikkoihin oli tullut tätä kyselyä edeltäneen puolen vuoden aikana, koskivat pakettitiedusteluja (58 % vastaajista) ja jakelun virheitä (35 % vastaajista). Keskimäärin jokainen vastaaja ilmoitti 1,7 tiedustelujen aihepiiriä. Suuremmilla paikkakunnilla sijaitsevilla asiamiesposteissa jakelun virheistä tiedustellaan vähemmän ja paketeista enemmän kuin pienillä paikkakunnilla.

Kolmanneksi yleisin asiakkaiden kyselyjen ja tiedustelujen aihe oli ollut postipalvelujen hinnoittelu, jonka mainitsi 26 % vastaajista. Neljänneksi yleisin kysymys koski osoitteenmuutospalveluja, jonka mainitsi 21 % asiamiesposteista. Osoitteenmuutospalveluiden kysyminen oli yleisempää suuremmilla paikkakunnilla kuin pienemmillä.

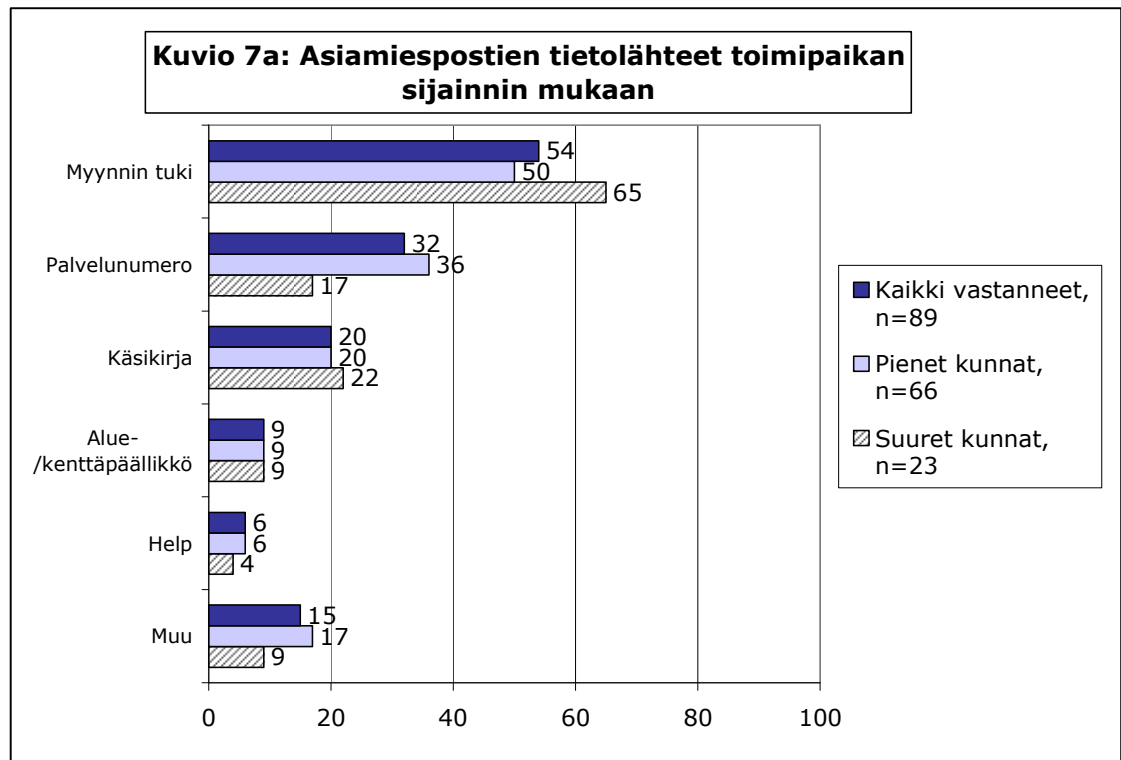


Kyselyssä selvitettiin myös, mitä aihepiiriä olivat koskeneet ne asiakkaiden kysymykset, joihin toimipaikoissa ei ollut osattu vastata. Tähän kysymykseen oli vastannut reilu kolmannes toimipaikoista. Näistä vajaa puolet oli kohdannut kuluneen puolen vuoden aikana kysymyksiä, joihin asiakaspalvelija ei ollut osannut antaa neuvoa. Yleisimmät asiakkaiden kysymykset, joihin ei tiedetty heti vastausta, olivat koskeneet postin jakelua. Muutama maininta koski myös ulkomaan pakettien hinnoittelua. Suurimmassa osassa vastauksista huomautettiin kuitenkin, että jos asiakkaan kysymykseen ei ollut osattu vastata, oli toimipaikassa kuitenkin otettu selvää tai neuvottu, miten asiakas löytäisi vastauksen.

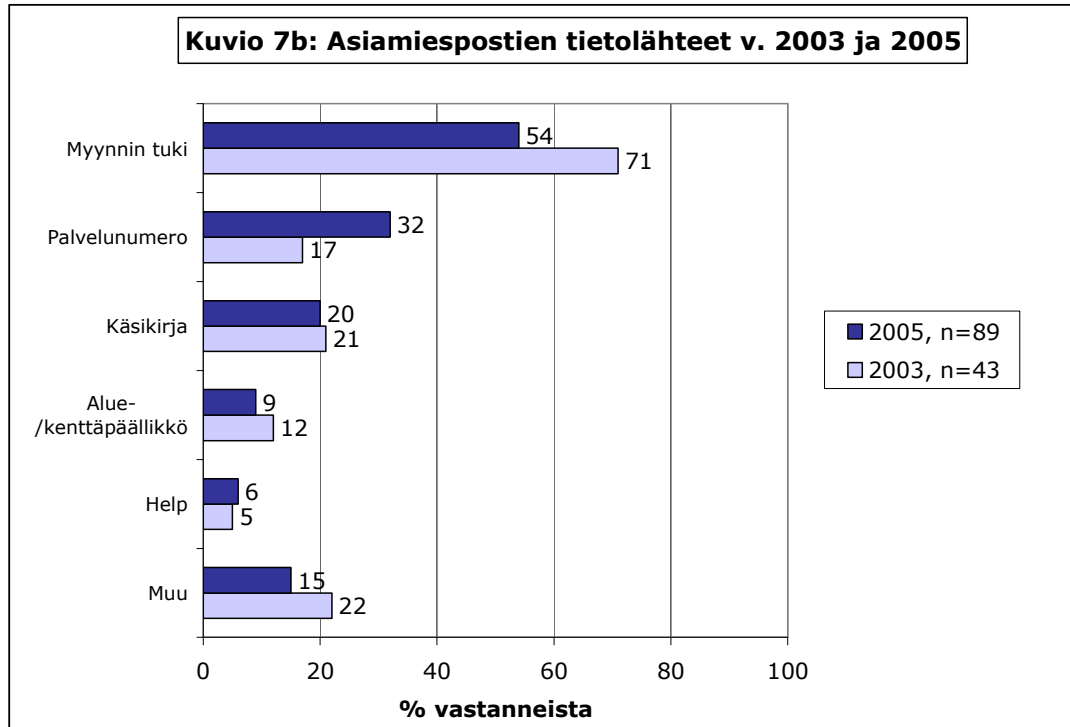
4.7 Tiedonhaku

Toimipaikoista 6 % jätti vastaamatta tiedonhakua koskevaan kysymykseen, jolla selvitettiin asiamiespostien omia tietolähteitä Postin palveluissa. Vastaajat ilmoittivat keskimäärin 1,3 tiedonlähdettä. 54 % vastaajista mainitsi tietolähteekseen Postin myynnin- tai teknisen tuen. Postin asiakaspalveluun yhteyttä ottavia oli 32 % vastaajista.

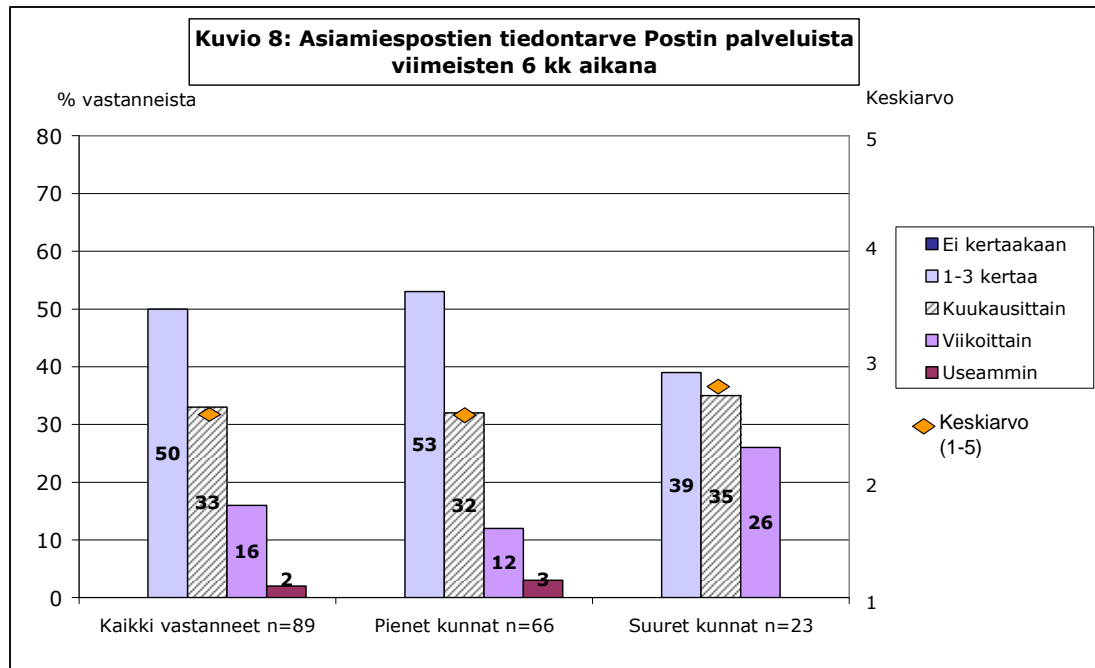
20 % vastaajista mainitsi postiyrittäjän käsikirjan tietolähteekseen. Aluepäällikköön oli ottanut yhteyttä 9 % vastaajista. Help/helpparin mainitsi tietolähteekseen noin 6 %. Muita, edellisiä harvemmin mainittuja tietolähteitä olivat työtoverit tai Internet/Extranet.



Vuoteen 2003 verrattuna nyt saaduissa vastauksissa korostui Postin asiakaspalvelun/palvelunumeron merkitys. Vastaavasti myynnin tuki/tukipalvelu mainittiin aiempaa harvemmin. Koska tähän kysymykseen yrittäjiä pyydettiin vastaamaan omin sanoin, saattaa olla, että vastauksissa tarkoitetaan samaa tukipalvelua.



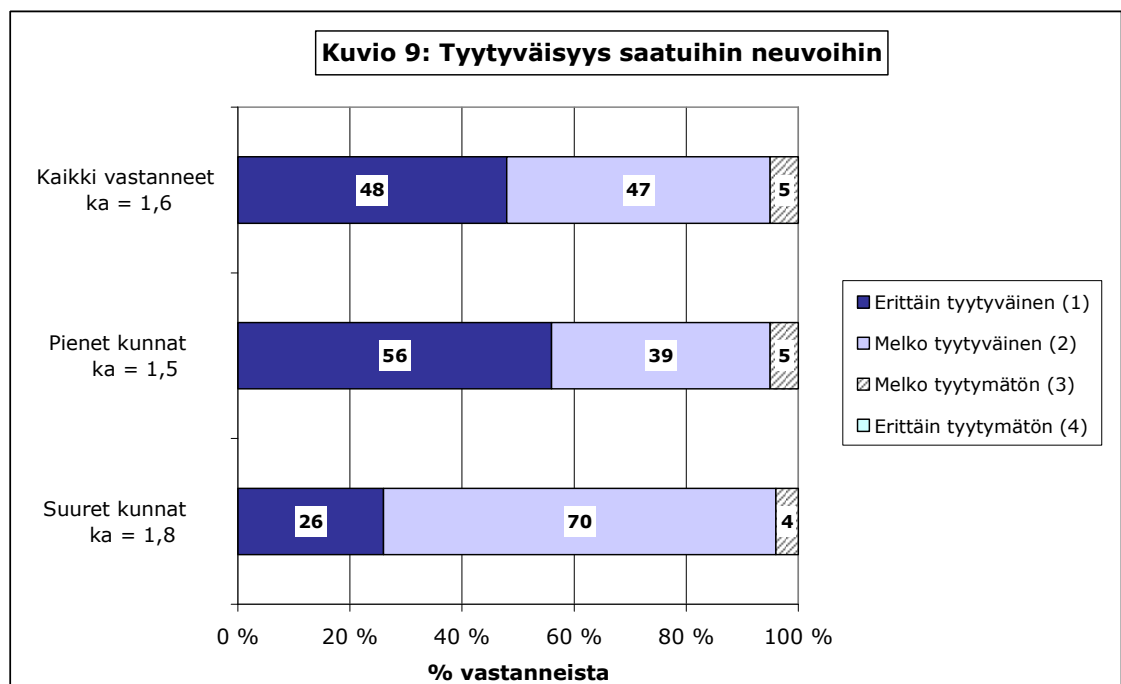
Postiyrittäjät kertoivat tarvinneensa keskimäärin kuukausittain neuvoa Postin palveluista viimeksi kuluneen puolen vuoden aikana. Puolet vastaajista kertoi tarvinneensa neuvoa enintään joka toinen kuukausi, joka kolmas vastaaja kuukausittain ja 16 % vastaajista viikoittain. Pienemmillä paikkakunnilla sijaitsevista asiamiesposteista tiedontarvetta oli esiintynyt hieman harvemmin kuin suuremmilla paikkakunnilla.



Tulokset tiedontarpeen useudesta olivat samansuuntaisia kuin aikaisemmassa vuoden 2003 tutkimuksessa.

Hieman alle puolet vastaajista oli ollut erittäin tyytyväinen Postilta saamiinsa neuvoihin ja 47 % melko tyytyväinen. Pienemmissä kunnissa sijaitsevien asiamiespostien edustajat olivat tyytyväisempiä kuin suuremmista kunnista vastanneet. Keskiarvo tyytyväisyydelle saaduista neuvoista oli 1,6 eli erittäin tyytyväisen ja melko tyytyväisen välissä. Keskiarvojen vertailussa nousi esiin myös, että Etelä-Suomen asiamiesposteissa oltiin hieman tyytymättömämpiä saatuihin neuvoihin kuin muualla sijaitsevilla asiamiesposteilla.

Melko tyytymättömiä Postin palveluita koskeviin neuvoihin on siis hyvin pieni joukko. He kertoivat tyytymättömyytensä johtuvan siitä, ettei Postin neuvontapalveluissa osattu yleensä vastata heidän kysymyksiinsä tai annettiin virheellistä tai epätarkkaa tietoa. Muutama mainitsi myös, että puhelinpalveluiden jonotusajat ovat kohtuuttoman pitkiä. Tämä seikka koettiin hankalaksi sen takia, että asiakas on tällöin toimipisteessä odottamassa vastausta. Kaksi mainintaa oli tämän lisäksi palveluhaluttomuudesta tai asiakaspalvelijan liian vähäisestä ymmärtävyydestä. Erittäin tyytymätön saatuihin neuvoihin ei ollut kukaan kyselyyn vastanneista.



Vuoden 2003 tutkimukseen verrattuna vastaajat olivat hieman tyytymättömämpiä saatuihin neuvoihin. Erityisesti ero näkyi suurten kuntien kohdalla.

4.8 Vaikeimmaksi koettu tehtävä postipalvelujen tarjoamisessa

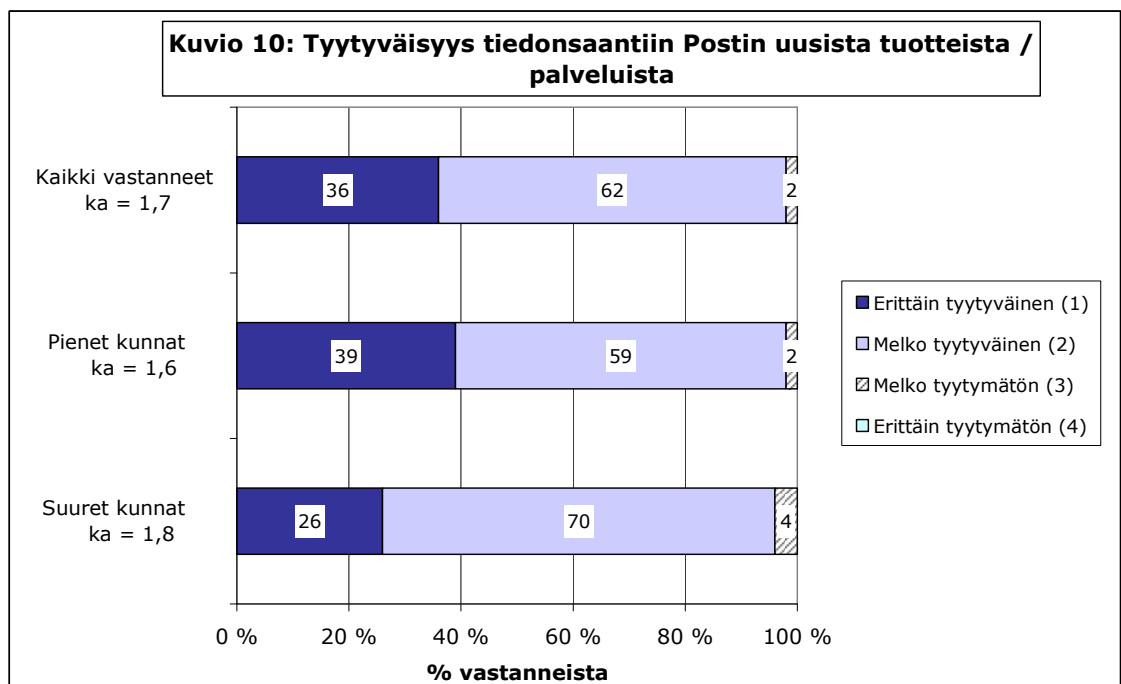
Kysymykseen vaikeimmaksi koetusta tehtävästä oli vastannut 25 toimipaikkaa. Ulkomaan erityislähetykset mainittiin yli puolessa näistä. Erityisesti pakettien vakuuttaminen ja tullaussäännöt koettiin haastaviksi. Muutamia mainintoja oli tämän lisäksi hinnoittelusta, ylisuurista paketeista ja muista postipaketeista. Yksittäisiä mainintoja oli osoitteenmuutoksesta, ryhmäjakelusta, hinnoittelusta ja pakettien (ovelle jaettavat) jakeluaikojen selvityksen vaikeudesta.

Yleisin syy miksi esimerkiksi ulkomaan lähetykset koettiin vaikeiksi, oli se, että niiden lähetys tuli eteen harvoin ja pakettien lähetykseen liittyi paljon yksityiskohtia. Hinnoittelu koettiin vaikeaksi, koska vaihtoehtoja on niin paljon. Yksittäisiä mainintoja syistä oli myös siitä, että koulutusta tai materiaalia ei ollut saatu.

4.9 Tiedonsaanti ja uutuuksista tiedottaminen

Yli puolet vastaajista kertoi olevansa melko tyytyväinen ja yli kolmannes erittäin tyytyväinen tiedonsaantiin Postin uusista tuotteista tai palveluista. Pienemmillä paikkakunnilla erittäin tyytyväisiä oli hieman keskimääräistä enemmän. Melko tyytymättömiä oli 2 % vastaajista, mutta erittäin tyytymättömiä ei yhtään.

Ne, jotka kertoivat olevansa melko tyytymättömiä uutuuksia koskevaan tiedonsaantiin, mainitsivat tyytymättömyytensä syiksi esitteiden epäselvyyden ja tuotteiden samankaltaisuuden, liian suuren ohjemäärän ja sen, että muutokset tulevat voimaan liian nopeasti. Yksi vastaajista oli perustellut tyytymättömyytensä sillä, että ohjeet ovat niin epäselvät.



Tyytyväisyys tiedonsaantiin yleensä oli samoissa lukemissa kuin tyytyväisyys tiedonsaantiin uusista tuotteista, sillä erolla, että tiedonsaantiin yleensä ei kukaan vastannut olevansa edes melko tyytymätön. Molemmissa kysymyksissä tyytyväisyyden keskiarvoksi saatiin 1,7.

Keskiarvojen vertailussa ilmeni, että pienillä paikkakunnilla oltiin hieman tyytyväisempiä tiedonsaantiin kuin suurilla paikkakunnilla. Etelä- ja Länsi-Suomen asiamiesposteissa ei taas oltu niin tyytyväisiä kuin Itä- ja Pohjois-Suomen toimipaikoissa.

Verrattuna vuoden 2003 tutkimukseen tulokset ovat hyvin samansuuntaisia.

4.10 Koulutus

Kyselyyn vastanneissa toimipaikoissa työskentelee keskimäärin kolme Postin palveluja hoitavaa henkilöä. Noin joka viidennessä toimipaikassa on vain yksi henkilö, mutta joka toisessa toimipaikassa on kaksi tai kolme henkilöä hoitamassa Postin palveluja. Enimmillään Postin palveluja hoitaa 15 henkilöä.

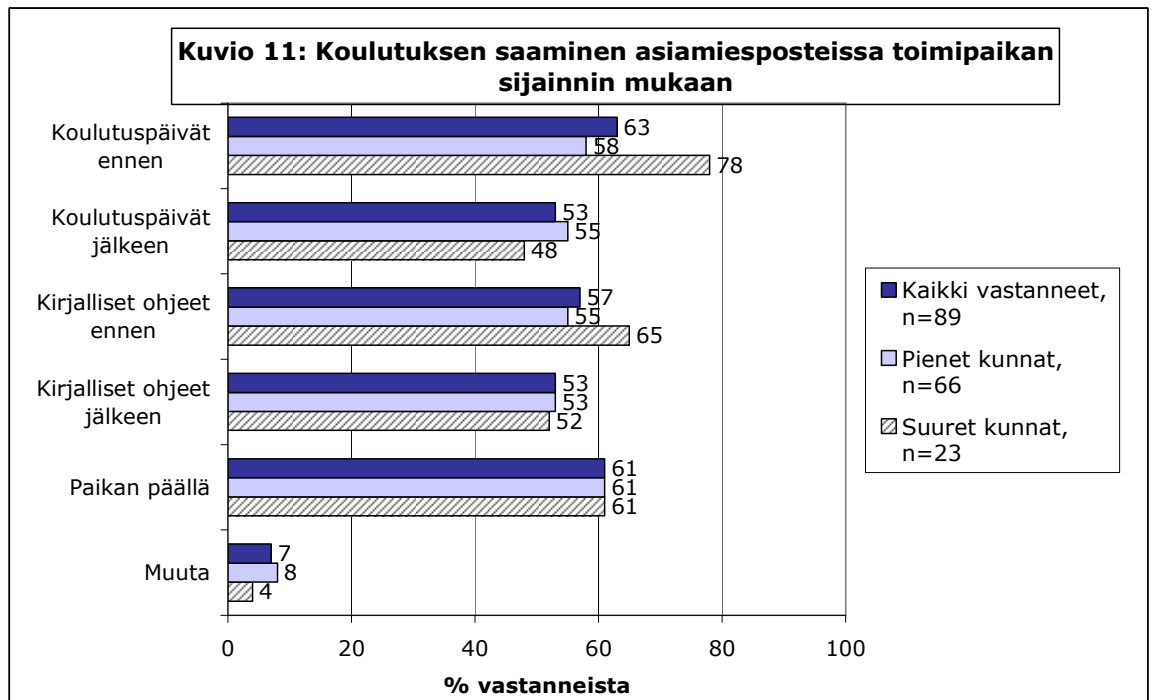
Suuremmissa kunnissa sijaitsevista asiamiesposteissa on kaikissa vähintään kaksi henkilöä ja puolessa toimipaikoista vähintään neljä henkilöä hoitamassa Postin palveluja. Pienemmissä kunnissa osallistuu työntekijöitä vähemmän postipalveluiden hoitoon. Tutkimuksen tuloksista käy myös ilmi, että Etelä-Suomen asiamiesposteissa on suhteessa enemmän henkilökuntaa hoitamassa postipalveluja muihin lääneihin verrattuna. Marketeissa postipalveluja hoitaa vähintään neljä henkilöä, kun kyläkaupoista vain 6 %:ssa on vastaava määrä postipalveluja hoitavia henkilöitä.

Postin palveluja hoitavista henkilöistä keskimäärin kaksi on osallistunut Postin järjestämään koulutukseen. Noin 40 %:ssa toimipaikoista koulutukseen osallistuneita oli vain yksi henkilö. Toisaalta noin joka kymmenennestä toimipaikasta koulutukseen oli osallistunut vähintään neljä henkilöä. Kaikista Postin palveluja hoitavista työntekijöistä koulutukseen osallistuneita oli 67 %.

Noin 60 % toimipaikoista kertoi Postin järjestäneen koulutuspäivät ennen palvelun tarjoamisen aloitusta. Keskimäärin koulutuspäivät olivat tällöin kestäneet kaksi päivää. Noin 40 % kertoi kuitenkin Postin järjestäneen yksipäiväisen koulutuksen. Koulutukseen osallistuminen ennen postitoiminnan aloitusta oli yleisempää suurissa kunnissa kuin pienissä kunnissa.

Postin järjestämille koulutuspäiville toiminnan aloituksen jälkeen kertoi osallistuneensa noin joka toinen asiamiesposti. Nämä koulutuspäivät olivat kestäneet keskimäärin hieman pidempään kuin ennen aloitusta järjestetyt koulutuspäivät, mutta jälleen noin 40 % kertoi koulutuksen kestäneen vain yhden päivän. Koulutukseen osallistuminen postitoiminnan aloituksen jälkeen oli yleisempää pienissä kunnissa kuin suurissa kunnissa.

Lähes 60 % toimipaikoista kertoi saaneensa Postin kirjalliset ohjeet ennen toiminnan aloittamista ja 53 % toiminnan aloituksen jälkeen. Kirjallisten ohjeiden saaminen aloituksen jälkeen oli huomattavasti harvinaisempaa Etelä- ja Pohjois-Suomessa kuin muualla. Koulutusta paikan päällä oli saanut 61 % vastanneista asiamiesposteista. Tältä osin ei esiintynyt juurikaan alueellisia eroavaisuuksia. Noin 7 % vastaajista mainitsi jonkin muun koulutustavan, joita olivat kenttä-/yhteyspäällikön neuvot, puhelinneuvonta, Extranet, koulutusillat ja työviestit.



Suuremmissa kunnissa sijaitsevilla asiamiesposteilla oli saatu keskimääräistä useammin kirjalliset ohjeet ennen toiminnan aloittamista. Tämä näkyi myös Etelä-Suomen asiamiesposteissa ja toimipaikoissa, jotka ovat varsinaiselta yritystoiminnaltaan marketteja.

Pohjois-Suomen asiamiespostit olivat saaneet suhteellisesti ottaen kaikista vähiten erilaista koulutusta. Itä-Suomen alueella oli saatu suhteellisesti eniten koulutusta ja Etelä-Suomessakin oli keskimääräistä enemmän lähes jokaista erityyppistä koulutusmuotoa.

Yritystoiminnan osalta löytyi selviä eroavaisuuksia. Kaikkien koulutusmuotojen suhteen eniten koulutusta olivat saaneet marketit. Muut kauppaliikkeetkin olivat saaneet suhteellisesti paljon koulutusta, kun taas kyläkaupat olivat saaneet koulutusta muita vähemmän.

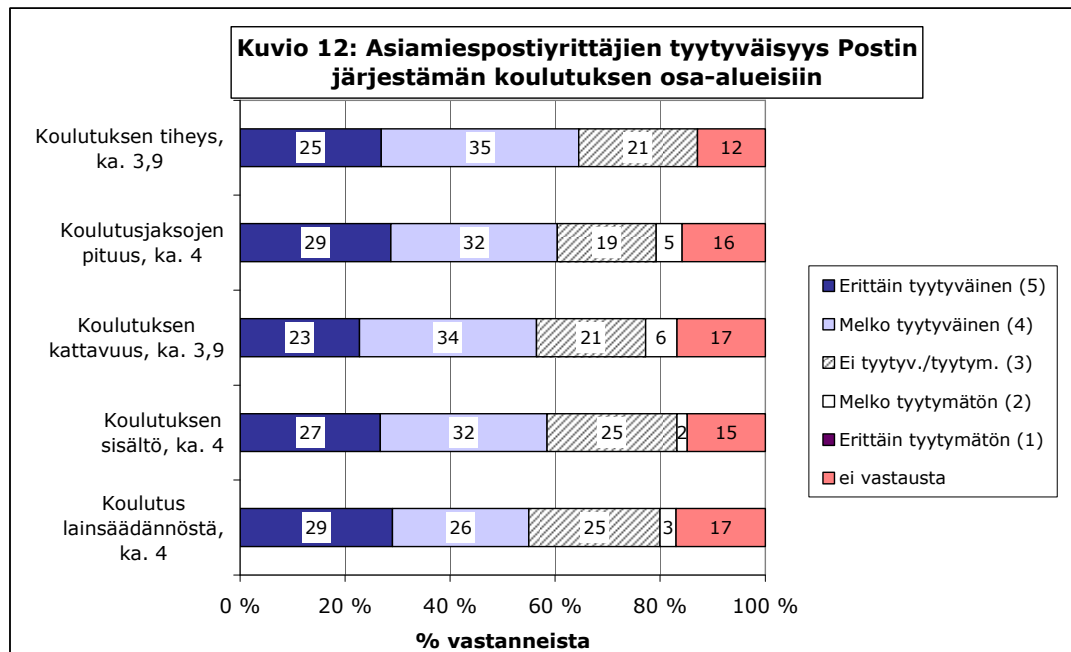
4.11 Tyytyväisyys koulutukseen

Tutkimuksessa selvitettiin myös tyytyväisyyttä Postin järjestämään koulutukseen tiettyjen osa-alueiden osalta. Osa-alueet olivat koulutuksen useus, koulutusjaksojen pituus, koulutuksen kattavuus, koulutuksen sisältö ja lainsäädäntöä koskeva koulutus.

Tulosten arvioinnissa on tämän kysymyskokonaisuuden osalta huomioitava, että lähes viidennes vastaajista jätti vastaamatta ainakin osaan kysymystä. Suurimmillaan (16-17 %) vastaamatta jättäneiden osuudet olivat koulutuksen kattavuuden, lainsäädäntöä koskevan koulutuksen ja koulutusjaksojen pituuden osalta.

Tähän kysymykseen vastanneet asiamiespostit ovat kaikkiin koulutuksen osa-alueisiin melko tyytyväisiä. Pienimpien kuntien asiamiespostien tyytyväisyys oli kaikkien osa-alueiden osalta parempi kuin suurten kuntien. Tutkimukseen vastanneista kukaan ei ollut erittäin tyytymätön eri osa-alueisiin ja melko tyytymättömiäkin oli enimmillään 7 % vastaajista.

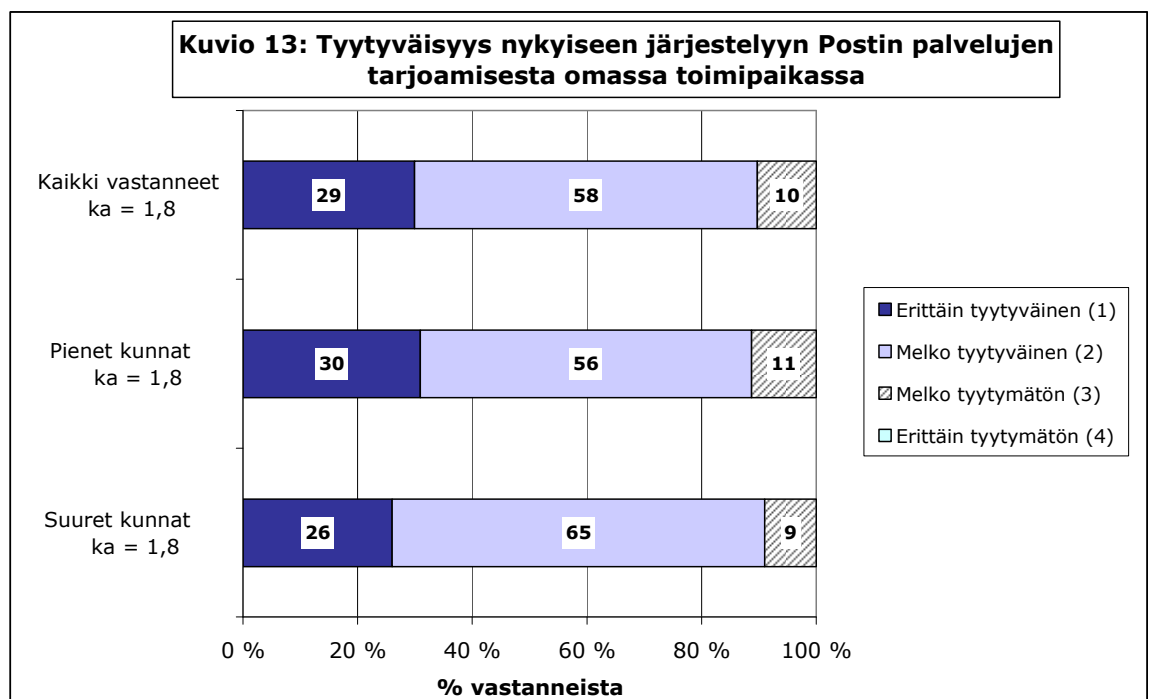
Tyytyväisimpiä olivat Itä-Suomen asiamiespostiyrittäjät ja vähiten tyytyväisiä Etelä-Suomen yrittäjät, tosin heidänkin osaltaan tulokset olivat hyvin lähellä keskitasoa. Toimipaikkojen varsinaisen toimialan mukaan tarkasteltuna tyytyväisimpiä järjestettyyn koulutukseen olivat kyläkauppojen ja muiden kauppaliikkeiden harjoittajat.



4.12 Mielipiteet palvelujen tarjoamisesta

Toimipaikkojen edustajia pyydettiin myös kertomaan, kuinka tyytyväisiä he ovat nykyiseen järjestelyyn Postin palvelujen tarjoamisesta heidän toimipaikassaan. Lähes 60 % vastanneista oli melko tyytyväisiä ja melkein kolmannes erittäin tyytyväisiä.

Kukaan vastaajista ei ollut erittäin tyytymätön järjestelyihin ja vain 10 % kertoi olevansa melko tyytymätön. Vastaajat ilmoittivat hyvin erilaisia syitä tyytymättömyyteen. Muutamia mainintoja saivat liian suuri työmäärä saatuun korvaukseen nähden, atk-laitteiden puute, tilan puute ja töiden ruuhkautuminen. Yksittäisiä perusteluja olivat suuri vastuu, lisähenkilökunnan tarve, palvelun tarpeen huono ennakoitavuus ja hektisyys.



Tyytyväisyyskeskiarvojen vertailussa ilmeni hyvin vähän eroavaisuuksia eri toimipaikkojen suhteen. Kyselyyn vastanneista markettien pitäjät olivat järjestelyihin hieman tyytyväisempiä kuin muut. Keskimäärin vastaajat olivat melko tyytyväisiä järjestelyyn palvelujen tarjoamisesta.

Vuoteen 2003 verrattuna tyytyväisyys oli lähes samalla tasolla, mutta erittäin tyytyväisten osuus oli nyt selvästi pienempi (vuonna 2003 kaikista vastaajista 40 %) ja melko tyytyväisten osuus suurempi (50 %).

4.13 Postille annettu palaute ja kehitysehdotukset

Reilu puolet vastaajista kertoi antaneensa Postille palautetta toimintaan liittyvistä epäkohdista. Palautteenanto oli ollut yleisempää Itä-Suomen alueella toimivissa asiamiesposteissa. Myös toimipaikat, joissa oli atk-yhteydet Postin järjestelmään ja jotka toimivat varsinaisesti muina kauppaliikkeinä olivat antaneet enemmän palautetta kuin muut.

Kyselyn lopuksi asiamiespostien edustajia pyydettiin kertomaan, miten Posti oli reagoinut heidän antamaansa palautteeseen. Tämän lisäksi kysyttiin myös mahdollisia kehittämisehdotuksia, ja vastaajat saivat myös antaa vapaamuotoista palautetta.

78 % palautetta antaneista postiyrittäjistä kertoi kokemuksistaan Postin reagoinnista palautteeseen. Näistä ylivoimaisesti eniten mainittiin Postin reagoinnin olleen positiivista tai asiallista. Noin 10 % kertoi reagoinnin olleen negatiivista ja noin 15 % kertoi, ettei Postista ollut reagoitu palautteeseen millään tavalla.

Enemmistö vastaajista jätti vastaamatta kyselyn lopussa pyydettyihin kehitysehdotuksiin ja vapaamuotoiseen palautteeseen. Kehitysehdotuksia annettiin 27 palautetussa kyselyssä. Yleisin kehitysehdotus liittyi Postin yrittäjille maksaman palkkion pienuuteen suhteessa työmäärään. Muutama maininta oli siitä, että kaikille olisi hyvä saada atk-yhteydet ja myös koulutukseen osallistumisen järjestelyissä kaivattiin apua. Kahdessa vastauksessa huomautettiin postimerkkien myynnin jokaisessa kioskissa vaikuttavan asiamiespostien myyntiin negatiivisesti. Yksittäisiä kehitysehdotuksia olivat koulutustapahtumien ja aluepäällikön vierailujen lisääminen, asiamiespostien ja Postin välisen yhteistyön ja tiedotuksen parantaminen.

	Kunta			Lääni				Yhteydet Postin atk-järjestelmään		Toimipaikan varsinainen toimiala				Aukiolo			Yrityksessä tarjottu postipalveluja		
	Kaikki	väh. 6000 as.	alle 6000 as.	Etelä	Itä	Länsi	Pohjoinen	Kyllä	Ei	Kyläkauppa	Market	Kauppaalike	Muu toiminta	Arkisin	La	Su	1/2-2 vuotta	2-5 vuotta	5 vuotta -
N=	89	23	66	22	17	37	13	29	59	36	14	14	24	89	75	40	15	26	48
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
6. Kolme kysyintä postipalvelua																			
1. kysytiin																			
Postimerkit	84	78	86	86	82	81	92	86	83	83	86	93	79	84	87	85	87	81	85
Kotimaan kirjelähetykset	6	4	6		12	5	8	7	5	3	7		13	6	4	8		12	4
Kotimaan pakettilähetykset	10	17	8	13	6	14		7	12	14	7	7	8	10	9	8	13	8	10
2. kysytiin																			
Postimerkit	10	13	9	9	12	11	8	14	9	6	14	7	17	10	7	8		15	10
Kotimaan kirjelähetykset	56	52	58	50	59	68	31	48	59	69	50	64	38	56	63	60	33	62	60
Kotimaan pakettilähetykset	19	17	20	23	24	11	31	28	15	14	29	21	21	19	17	18	33	12	19
Muut postipalvelut	15	17	14	18	6	11	31	10	17	11	7	7	25	15	13	15	33	12	10
3. kysytiin																			
Postimerkit	5	4	5	5	6	5			7	8			4	5	5	8	7	4	4
Kotimaan kirjelähetykset	16	13	17	18	6	14	31	21	14	17	21	7	17	16	17	25	40	12	10
Kotimaan pakettilähetykset	51	57	49	46	59	54	39	48	51	50	50	64	42	51	52	50	27	50	58
Muut postipalvelut	29	26	30	32	29	27	31	31	29	25	29	29	38	29	25	18	27	35	27
1.-3. kysyintä																			
Postimerkit	99	95	100	100	100	97	100	100	99	97	100	100	100	99	99	101	94	100	99
Kotimaan kirjelähetykset	78	69	81	68	77	87	70	76	78	89	78	71	68	78	84	93	73	86	74
Kotimaan pakettilähetykset	80	91	77	82	89	79	70	83	78	78	86	92	71	80	78	76	73	70	87
Muut postipalvelut	44	43	44	50	35	38	62	41	46	36	36	36	63	44	38	33	60	47	37

	Kunta			Lääni				Yhteydet Postin atk-järjestelmään		Toimipaikan varsinainen toimiala				Aukiolo			Yrityksessä tarjottu postipalveluja		
	Kaikki	väh. 6000 as.	alle 6000 as.	Etelä	Itä	Länsi	Pohjoinen	Kyllä	Ei	Kyläkauppa	Market	Kauppa	Muu toiminta	Arkisin	La	Su	1/2-2 vuotta	2-5 vuotta	5 vuotta -
N=	89	23	66	22	17	37	13	29	59	36	14	14	24	89	75	40	15	26	48
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
7a. Noutopostipalvelun käyttäjiä																			
Kyllä	52	70	46	68	53	43	46	76	39	36	71	57	58	52	51	53	53	73	40
Ei	48	30	55	32	47	57	54	24	61	64	29	43	42	48	49	48	47	27	60
7b. Noutopostipalvelun käyttäjämäärä, N=	46	16	30	15	9	16	6	22	23	13	10	8	14	46	38	21	8	19	19
1-4	38	25	45	40	11	47	50	14	64	67	20	25	36	38	41	45	38	32	44
5-10	36	31	38	40	67	13	33	59	14	8	40	50	43	36	35	35	50	37	28
11-40	18	31	10	13	11	27	17	18	14	8	30	25	14	18	16	20	13	16	22
41-	9	13	7	7	11	13		9	9	17	10		7	9	8			16	6
<i>min.</i>	1																		
<i>max.</i>	3000																		
<i>k.a.</i>	84																		
7c. Onko palvelussa ollut ongelmia, N=46																			
Kyllä	9																		
Ei	43																		
Ei vastausta	48																		

	Kunta			Lääni				Yhteydet Postin atk-järjestelmään		Toimipaikan varsinainen toimiala				Aukiolo			Yrityksessä tarjottu postipalveluja		
	Kaikki	väh. 6000 as.	alle 6000 as.	Etelä	Itä	Länsi	Pohjoinen	Kyllä	Ei	Kyläkauppa	Market	Kauppaliike	Muu toiminta	Arkisin	La	Su	1/2-2 vuotta	2-5 vuotta	5 vuotta -
N=	89	23	66	22	17	37	13	29	59	36	14	14	24	89	75	40	15	26	48
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
8. Minne palveluja koskevat valitukset ohjataan																			
Hoidetaan itse	53	61	50	59	47	46	69	59	51	53	57	57	46				67	58	46
Postin puhelin-/asiakaspalvelu	43	35	46	36	12	60	46	35	48	58	43	29	29				67	31	42
Mielipidekaavake	27	26	27	27	41	24	15	28	25	19	29	36	33				20	23	31
Muu	7	13	5	18		5		17	2		7	14	13				7	8	6
Ei vastausta	1		2		6				2	3									2
9. Yleisimmät kysymykset																			
Postin jakeluaajat	14		18	9		16	31		20	28		7	4				20	8	15
Postipalvelujen hinnoittelu	26	30	24	23	29	22	39	31	24	25	21	14	33				47	15	25
Jakelun virheet	35	26	38	23	24	51	23	48	27	25	43	57	33				40	35	33
Postin viivästyminen	16	9	18	9	6	19	31	7	20	17	7	29	8				20	8	19
Pakettitiedustelut	58	83	50	64	71	51	54	55	61	61	57	57	54				40	54	67
Osoitteenmuutokset	21	30	18	23	29	22	8	41	12	8	29	36	29				27	19	21
Muu	3		5			5	8		5	3		7	4				7		4
10. Kysymyksiä joihin ei osattu neuvoa																			
Kyllä	18	17	18	27	6	19	15	14	20	17	14	29	17	18	17	18	27	23	13
Ei	20	22	20	18	41	16	8	28	17	25	7	21	21	20	20	20	13	8	29
Ei vastausta	62	61	62	55	53	65	77	59	63	58	79	50	63	62	63	63	60	69	58

	Kunta			Lääni				Yhteydet Postin atk-järjestelmään		Toimipaikan varsinainen toimiala				Aukiolo			Yrityksessä tarjottu postipalveluja		
	Kaikki	väh. 6000 as.	alle 6000 as.	Etelä	Itä	Länsi	Pohjoinen	Kyllä	Ei	Kyläkauppa	Market	Kauppaliike	Muu toiminta	Arkisin	La	Su	1/2-2 vuotta	2-5 vuotta	5 vuotta -
N=	89	23	66	22	17	37	13	29	59	36	14	14	24	89	75	40	15	26	48
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
11a. Hakee itse tietoa																			
Myyntituki	54	65	50	55	65	51	46	52	54	47	50	64	58				47	54	56
Asiakaspalvelu	32	17	36	27	29	38	23	28	34	39	29	21	29				20	39	31
Käsikirja	20	22	20	18	24	24	8	24	17	11	29	29	25				27	19	19
Aluepäällikkö	9	9	9	5	12	8	15	14	7	8		14	13					12	10
Help	6	4	6	9	12			8	17		14	7	8				20	4	2
Muu	15	9	17	14	12	8	39	31	7	11	21	7	21				33	15	8
Ei vastausta	6	13	3	9		5	8		9	8		7	4				7	4	6
11b. Tarvinnut apua																			
Ei kertaakaan (1)	0																		
1-3 kertaa (2)	50	39	53	46	59	43	62	24	63	72	21	50	29	50	52	53	20	39	67
Kuukausittain (3)	33	35	32	32	29	32	39	45	25	17	43	29	54	33	29	30	47	31	29
Viikoittain (4)	16	26	12	14	12	24		31	9	6	36	21	17	16	16	15	27	27	6
Useamman kerran viikossa (5)	2		3	9					3	6				2	3	3	7	4	
<i>keskiarvo</i>	<i>2,7</i>	<i>2,9</i>	<i>2,7</i>	<i>2,9</i>	<i>2,5</i>	<i>2,8</i>	<i>2,4</i>	<i>3,1</i>	<i>2,5</i>	<i>2,4</i>	<i>3,1</i>	<i>2,7</i>	<i>2,9</i>				<i>3,2</i>	<i>3</i>	<i>2,4</i>
11c. Tyytyväisyys neuvoihin																			
Erittäin tyytyväinen (1)	48	26	56	36	53	51	54	31	58	64	29	29	46	48	45	40	27	54	52
Melko tyytyväinen (2)	47	70	39	59	47	43	39	66	37	31	71	64	50	47	49	58	73	42	42
Melko tyytymätön (3)	5	4	5	5		5	8	3	5	6		7	4	5	5	3		4	6
Erittäin tyytymätön (4)	0																		
<i>keskiarvo</i>	<i>1,6</i>	<i>1,8</i>	<i>1,5</i>	<i>1,7</i>	<i>1,5</i>	<i>1,5</i>	<i>1,5</i>	<i>1,7</i>	<i>1,5</i>	<i>1,4</i>	<i>1,7</i>	<i>1,8</i>	<i>1,6</i>	<i>1,6</i>	<i>1,6</i>	<i>1,6</i>	<i>1,7</i>	<i>1,5</i>	<i>1,5</i>

	Kunta			Lääni				Yhteydet Postin atk-järjestelmään		Toimipaikan varsinainen toimiala				Aukiolo			Yrityksessä tarjottu postipalveluja		
	Kaikki	väh. 6000 as.	alle 6000 as.	Etelä	Itä	Länsi	Pohjoinen	Kyllä	Ei	Kyläkauppa	Market	Kauppaalike	Muu toiminta	Arkisin	La	Su	1/2-2 vuotta	2-5 vuotta	5 vuotta -
N=	89	23	66	22	17	37	13	29	59	36	14	14	24	89	75	40	15	26	48
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
12a. Tyytyväisyys tiedonsaantiin uusista tuotteista																			
Erittäin tyytyväinen (1)	36	26	39	32	47	27	54	24	42	39	36	14	42	36	36	35	20	39	40
Melko tyytyväinen (2)	62	70	59	64	53	70	46	76	54	61	64	86	50	62	61	65	80	62	56
Melko tyytymätön (3)	2	4	2	5		3			3				8	2	3				4
Erittäin tyytymätön (4)																			
<i>keskiarvo</i>	<i>1,7</i>	<i>1,8</i>	<i>1,6</i>	<i>1,7</i>	<i>1,5</i>	<i>1,8</i>	<i>1,5</i>	<i>1,8</i>	<i>1,6</i>	<i>1,6</i>	<i>1,6</i>	<i>1,9</i>	<i>1,7</i>	<i>1,7</i>	<i>1,7</i>	<i>1,8</i>	<i>1,6</i>	<i>1,7</i>	
13a. Tyytyväisyys tiedonsaantiin yleensä																			
Erittäin tyytyväinen (1)	34	22	38	27	41	27	54	24	39	33	29	29	38	34	33	33	7	39	40
Melko tyytyväinen (2)	66	78	62	73	59	73	46	76	61	67	71	71	63	66	67	67	93	62	60
Melko tyytymätön (3)																			
Erittäin tyytymätön (4)																			
<i>keskiarvo</i>	<i>1,7</i>	<i>1,8</i>	<i>1,6</i>	<i>1,7</i>	<i>1,6</i>	<i>1,7</i>	<i>1,5</i>	<i>1,8</i>	<i>1,6</i>	<i>1,7</i>	<i>1,7</i>	<i>1,7</i>	<i>1,6</i>	<i>1,7</i>	<i>1,7</i>	<i>1,7</i>	<i>1,9</i>	<i>1,6</i>	<i>1,6</i>

	Kunta			Lääni				Yhteydet Postin atk-järjestelmään		Toimipaikan varsinainen toimiala				Aukiolo			Yrityksessä tarjottu postipalveluja		
	Kaikki	väh. 6000 as.	alle 6000 as.	Etelä	Itä	Länsi	Pohjoinen	Kyllä	Ei	Kyläkauppa	Market	Kauppaliik	Muu toiminta	Arkisin	La	Su	1/2-2 vuotta	2-5 vuotta	5 vuotta -
N=	89	23	66	22	17	37	13	29	59	36	14	14	24	89	75	40	15	26	48
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
14a. Postipalveluja hoitavat henkilöt yrityksessä																			
1	18		24	14	12	19	31			22		29	13						
2	30	17	35	18	41	30	39			36		43	33						
3	25	35	21	27	12	32	15			36		14	29						
4-15	27	48	20	41	35	19	15			6	100	14	25						
<i>min.</i>	1																		
<i>max.</i>	15																		
<i>k.a.</i>	3,24																		
14b. Kuinka moni osallistunut koulutukseen																			
1	37	9	47							50	14	36	29						
2	34	48	29							28	29	36	46						
3	10	13	9							8		14	17						
4-15	13	17	12							3	57	14	4						
ei vastausta	6	13	3							11			4						
<i>min.</i>	1																		
<i>max.</i>	15																		
<i>k.a.</i>	2,3																		
<i>Työntekijöistä osallistunut koulutukseen, %</i>	67																		

	Kunta			Lääni				Yhteydet Postin atk-järjestelmään		Toimipaikan varsinainen toimiala				Aukiolo			Yrityksessä tarjottu postipalveluja		
	Kaikki	väh. 6000 as.	alle 6000 as.	Etelä	Itä	Länsi	Pohjoinen	Kyllä	Ei	Kyläkauppa	Market	Kauppa	Muu toiminta	Arkisin	La	Su	1/2-2 vuotta	2-5 vuotta	5 vuotta -
N=	89	23	66	22	17	37	13	29	59	36	14	14	24	89	75	40	15	26	48
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
14c. Koulutuksen muoto																			
Koulutuspäivät ennen aloitusta	63	78	58	68	77	57	54	86	51	47	86	79	67				73	70	56
Koulutuspäivät aloituksen jälkeen	53	48	55	55	65	51	39	66	48	42	64	79	50				67	54	48
Kirjalliset ohjeet ennen	57	65	55	68	53	60	39	62	54	53	71	57	54				53	73	50
Kirjalliset ohjeet jälkeen	53	52	53	36	71	65	23	59	51	50	36	71	58				47	54	54
Koulutus paikan päällä	61	61	61	68	65	57	54	69	56	58	71	57	63				60	77	52
Muuta	7	4	8	9	6	8		10	5	3	7	21	4					8	8
Ei vastausta	7	4	8	5		8	15	3	9	14			4				7	4	8
14c. Koulutuspäivät																			
Ennen aloitusta, N=	50	17	33	14	12	17	7			14	10	10	16						
1 päivä	38	29	42	50	25	29	57			71	20	20	31						
2 päivää	38	52	30	21	50	53	14			24	60	30	44						
3-5 päivää	24	18	27	29	25	18	29			7	20	50	25						
<i>min</i>	1																		
<i>max</i>	5																		
<i>k.a.</i>	2																		
Aloituksen jälkeen, N=	36	10	26	11	9	12	4			9	8	8	11						
1 päivä	36	50	31	55	33	33				33	38	50	27						
2 päivää	28	30	27	9	44	33	25			33	38	25	18						
3-12 päivää	36	20	42	36	22	33	75			33	25	25	55						
<i>min</i>	1																		
<i>max</i>	12																		
<i>k.a.</i>	2,8																		

	Kunta			Lääni				Yhteydet Postin atk-järjestelmään		Toimipaikan varsinainen toimiala				Aukiolo			Yrityksessä tarjottu postipalveluja		
	Kaikki	väh. 6000 as.	alle 6000 as.	Etelä	Itä	Länsi	Pohjoinen	Kyllä	Ei	Kyläkauppa	Market	Kauppa	Muu toiminta	Arkisin	La	Su	1/2-2 vuotta	2-5 vuotta	5 vuotta -
N=	89	23	66	22	17	37	13	29	59	36	14	14	24	89	75	40	15	26	48
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
14d.Tyytyväisyys koulutukseen																			
Koulutuspäivien tiheys																			
Erittäin tyytyväinen (5)	25	9	30	18	35	27	15	24	25	25	21	43	17	25	24	20	13	27	27
Melko tyytyväinen (4)	35	30	36	23	47	35	39	35	36	33	36	29	38	35	33	35	47	35	31
Ei tyytyväinen eikä tyytymätön (3)	21	35	17	36	12	22	8	35	14	14	36	21	25	21	23	28	20	23	21
Melko tyytymätön (2)	7	9	6	18	0	5	0		10	6	7		13	7	8	8	13		8
Erittäin tyytymätön (1)																			
Ei vastausta	12	17	11	5	6	11	39	7	15	22		7	8	12	12	10	7	15	13
<i>keskiarvo</i>	<i>3,9</i>	<i>3,5</i>	<i>4</i>	<i>3,4</i>	<i>4,3</i>	<i>3,9</i>	<i>4,1</i>	<i>3,9</i>	<i>3,9</i>	<i>4</i>	<i>3,7</i>	<i>4,2</i>	<i>3,6</i>				<i>3,6</i>	<i>4,1</i>	<i>3,9</i>
Koulutusjaksojen pituus																			
Erittäin tyytyväinen (5)	29	17	33	27	41	30	15	28	29	25	29	50	25	29	28	25	7	42	29
Melko tyytyväinen (4)	32	17	36	18	41	35	31	38	29	25	29	36	38	32	31	35	53	19	31
Ei tyytyväinen eikä tyytymätön (3)	19	39	12	32	6	22	8	24	17	17	29	7	25	19	20	23	27	19	17
Melko tyytymätön (2)	5	9	3	9	6	3	0	7	3	3	7	7	4	5	4	3	7	4	4
Erittäin tyytymätön (1)																			
Ei vastausta	16	17	15	14	6	11	46	3	22	31	7		8	16	17	15	7	15	19
<i>keskiarvo</i>	<i>4</i>	<i>3,5</i>	<i>4,2</i>	<i>3,7</i>	<i>4,3</i>	<i>4</i>	<i>4,1</i>	<i>3,9</i>	<i>4,1</i>	<i>4</i>	<i>3,9</i>	<i>4,3</i>	<i>3,9</i>				<i>3,6</i>	<i>4,2</i>	<i>4,1</i>
Koulutuksen kattavuus																			
Erittäin tyytyväinen (5)	23	17	24	23	41	19	8	28	20	19	21	43	17	23	24	25	13	27	23
Melko tyytyväinen (4)	34	17	39	18	35	41	39	24	37	39	29	21	33	34	32	28	40	31	33
Ei tyytyväinen eikä tyytymätön (3)	21	30	18	32	6	27	8	24	20	11	29	21	33	21	21	25	13	19	25
Melko tyytymätön (2)	6	13	3	9	6	5		14	2	3	14	7	4	6	5	5	20	4	2
Erittäin tyytymätön (1)																			
Ei vastausta	17	22	15	18	12	8	46	10	20	28	7	7	13	17	17	18	13	19	17
<i>keskiarvo</i>	<i>3,9</i>	<i>3,5</i>	<i>4</i>	<i>3,7</i>	<i>4,3</i>	<i>3,8</i>	<i>4</i>	<i>3,7</i>	<i>4</i>	<i>4</i>	<i>3,6</i>	<i>4,1</i>	<i>3,7</i>				<i>3,5</i>	<i>4</i>	<i>3,9</i>

	Kunta			Lääni				Yhteydet Postin atk-järjestelmään		Toimipaikan varsinainen toimiala				Aukiolo			Yrityksessä tarjottu postipalveluja		
	Kaikki	väh. 6000 as.	alle 6000 as.	Etelä	Itä	Länsi	Pohjoinen	Kyllä	Ei	Kyläkauppa	Market	Kauppa	Muu toiminta	Arkisin	La	Su	1/2-2 vuotta	2-5 vuotta	5 vuotta -
N=	89	23	66	22	17	37	13	29	59	36	14	14	24	89	75	40	15	26	48
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Koulutuksen sisältö																			
Erittäin tyytyväinen (5)	27	13	32	23	35	30	15	24	29	28	21	50	17	27	28	25	13	39	25
Melko tyytyväinen (4)	32	26	33	18	47	30	39	35	29	31	36	29	29	32	31	35	53	23	29
Ei tyytyväinen eikä tyytymätön (3)	25	44	18	41	12	27	8	35	20	11	36	14	46	25	23	25	20	19	29
Melko tyytymätön (2)	2		3	5		3		3	2	3		7		2	3	3	7	4	
Erittäin tyytymätön (1)																			
Ei vastausta	15	17	14	14	6	11	39	3	20	28	7	0	8	15	16	13	7	15	17
<i>keskiarvo</i>	4	3,6	4,1	3,7	4,3	4	4,1	3,8	4,1	4,1	3,9	4,2	3,7				3,8	4,1	4
Koulutus lainsäädännöstä																			
Erittäin tyytyväinen (5)	29	13	35	14	59	32	8	31	29	31	14	50	25	29	32	30	20	35	29
Melko tyytyväinen (4)	26	26	26	27	18	24	39	31	22	19	43	29	21	26	27	28	47	27	19
Ei tyytyväinen eikä tyytymätön (3)	25	39	20	36	12	30	8	28	24	14	29	14	46	25	21	23	13	19	31
Melko tyytymätön (2)	3	4	3	5	6	3		3	3	6	7			3	3	5	13		2
Erittäin tyytymätön (1)																			
Ei vastausta	17	17	17	18	6	11	46	7	22	31	7	7	8	17	17	15	7	19	18
<i>keskiarvo</i>	4	3,6	4,1	3,6	4,4	4	4	3,9	4	4,1	3,7	4,4	3,8				3,8	4,2	3,9

	Kunta			Lääni				Yhteydet Postin atk-järjestelmään		Toimipaikan varsinainen toimiala				Aukiolo			Yrityksessä tarjottu postipalveluja		
	Kaikki	väh. 6000 as.	alle 6000 as.	Etelä	Itä	Länsi	Pohjoinen	Kyllä	Ei	Kyläkauppa	Market	Kauppa	Muu toiminta	Arkisin	La	Su	1/2-2 vuotta	2-5 vuotta	5 vuotta -
N=	89	23	66	22	17	37	13	29	59	36	14	14	24	89	75	40	15	26	48
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
15a. Tyytyväisyys nykyiseen järjestelyyn Postin palvelujen tarjoamisesta omassa toimipaikassa																			
Erittäin tyytyväinen (1)	29	26	30	36	29	24	31	31	27	28	43	29	25	29	31	35	20	31	31
Melko tyytyväinen (2)	58	65	56	41	65	68	54	55	61	61	50	50	63	58	59	53	67	50	60
Melko tyytymätön (3)	10	9	11	23	6	5	8	10	10	8	7	21	8	10	9	13	13	15	6
Erittäin tyytymätön (4)																			
Ei vastausta	2		3			3	8	3	2	3			4	2	1			4	2
<i>keskiarvo</i>	<i>1,8</i>	<i>1,8</i>	<i>1,8</i>	<i>1,9</i>	<i>1,8</i>	<i>1,8</i>	<i>1,8</i>	<i>1,8</i>	<i>1,8</i>	<i>1,8</i>	<i>1,6</i>	<i>1,9</i>	<i>1,8</i>				<i>1,9</i>	<i>1,8</i>	<i>1,7</i>
15c. Onko antanut Postille palautetta toimintaan liittyvistä epäkohdista																			
Kyllä	52	48	53	55	65	54	23	66	46	44	43	79	54	52	49	50	60	50	50
Ei	38	39	38	36	29	35	61	24	44	42	57	14	33	38	41	48	33	46	35
Ei vastausta	10	13	9	9	6	11	15	10	10	14		7	13	10	9	3	7	4	15

	Kunta			Lääni				Yhteydet Postin atk-järjestelmään		Toimipaikan varsinainen toimiala				Aukiolo			Yrityksessä tarjottu postipalveluja		
	Kaikki	väh. 6000 as.	alle 6000 as.	Etelä	Itä	Länsi	Pohjoinen	Kyllä	Ei	Kyläkauppa	Market	Kauppaliike	Muu toiminta	Arkisin	La	Su	1/2-2 vuotta	2-5 vuotta	5 vuotta -
N=	89	23	66	22	17	37	13	29	59	36	14	14	24	89	75	40	15	26	48
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Taustatiedot																			
Kunta																			
Vähintään 6000 asukasta	26																		
Alle 6000 asukasta	74																		
Lääni																			
Etelä-Suomen lääni	25	44	18					35	20										
Itä-Suomen lääni	19	17	20					21	19										
Länsi-Suomen lääni	42	35	44					38	42										
Oulun ja Lapin läänit	15	4	18					7	19										
Yhteydet Postin atk-järjestelmään																			
Kyllä	33	48	28	46	35	31	15			3	85	57	38						
Ei	67	52	72	55	65	69	85			97	15	43	63						
Yrityksen varsinainen toimiala																			
Kyläkauppa	41	22	48	23	29	51	58												
Market	16	30	11	23	18	14	8												
Kauppaliike	16	4	20	14	24	19													
Muut	27	44	22	41	29	16	33												
Tarjonnut postipalveluja																			
1/2 - alle 2 vuotta	17																		
2 - alle 5 vuotta	29																		
5 vuotta tai enemmän	54																		

	Kunta			Lääni				Yhteydet Postin atk-järjestelmään		Toimipaikan varsinainen toimiala				Aukiolo			Yrityksessä tarjottu postipalveluja		
	Kaikki	väh. 6000 as.	alle 6000 as.	Etelä	Itä	Länsi	Pohjoinen	Kyllä	Ei	Kyläkauppa	Market	Kauppaliike	Muu toiminta	Arkisin	La	Su	1/2-2 vuotta	2-5 vuotta	5 vuotta -
N=	89	23	66	22	17	37	13	29	59	36	14	14	24	89	75	40	15	26	48
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Postipalveluja tarjotaan																			
Arkisin	100																		
Lauantaisin	84																		
Sunnuntaisin	45																		

POSTIPALVELUT YRITTÄJÄVETOISISSA TOIMIPAIKOISSA

Viestintäviraston tehtävänä on valvoa vuoden 2002 alussa voimaan tulleen Postipalvelulain (313/2001) toteutumista. Lain tarkoituksena on turvata hyvälaatuisten postipalveluiden saatavuus tasapuolisin ehdoin koko maassa. Lain mukaan Viestintävirastolla on oikeus kerätä laissa tarkoitettujen tehtävien hoitamiseksi tarpeellisia tietoja.

Tällä kyselyllä Viestintävirasto kartoittaa yrittäjien tähänastisia kokemuksia ja mahdollisia kehittämissuhteita postipalvelujen tarjoamisesta varsinaisen yritystoiminnan ohessa. Siksi pyydämme, että oheisen kyselylomakkeen täyttäisi Teidän toimipaikkasanne varsinaisesta yritystoiminnasta vastaava henkilö. Haluamme korostaa, että tämä kysely on täysin luottamuksellinen. Yksittäisen yrittäjän antamat vastaukset eivät tule missään vaiheessa sellaisinaan esiin, vaan tuloksia tarkastellaan yleisellä tasolla tilastoiden ja taulukoiden avulla.

Mahdollisiin kyselyyn liittyviin tiedusteluihin vastaa Viestintävirastossa kehityspäällikkö Tiina Aaltonen, puh. 09-6966 430 tai e-mail: tiina.aaltonen@ficora.fi.

Pyydämme Teitä palauttamaan kyselylomakkeen täytettynä oheisessa vastauskirjekuoressa viimeistään 31.10.2005.

Yksikön päällikkö

Merja Saari

Kehityspäällikkö

Tiina Aaltonen

A. TOIMIPAIKKAA KOSKEVAT TAUSTATIEDOT

1. Toimipaikan sijaintikunta _____ ja lääni _____
2. Onko toimipaikassanne käytettävissä atk-yhteydet Postin tietojärjestelmiin?
 - 1 Kyllä
 - 2 Ei
3. Mitä varsinaista yritystoimintaa harjoitatte toimipaikassa?
 - 1 Kyläkauppa
 - 2 Market (johonkin kauppaketjuun kuuluva liike)
 - 3 Muu kauppaliike/puoti
 - 4 R-kioski
 - 5 Kymppikioski
 - 6 Muu kioski
 - 7 Muu toiminta, mikä? _____
4. Minkälaisina aukioloaikoina toimipaikassanne on saatavissa Postin palveluja?
 - 1 Arkisin klo _____ - _____
 - 2 Lauantaisin klo _____ - _____
 - 3 Sunnuntaisin klo _____ - _____
5. Kuinka kauan olette hoitaneet postipalvelutoimintaa varsinaisen yrittäjätoiminnan ohella nykyisessä toimipaikassanne?
 - 1 Alle 1/2 vuotta
 - 2 1/2 - alle 1 vuoden
 - 3 1 - alle 2 vuotta
 - 4 2 - alle 5 vuotta
 - 5 Kauemmin

B. POSTIPALVELUIDEN KYSYNTÄ

6. Mitä postipalveluja toimipaikassanne kysytään eniten?

Merkitkää seuraavasta luettelosta kolme (3) eniten kysyttyä tuotetta ja/tai palvelua toimipaikassanne niin, että annatte numeron 1 eniten kysytylle tuotteelle/palvelulle, numeron 2 toiseksi kysytylle... jne.

- | | |
|--|---|
| 1 Postimerkit | — |
| 2 Muut postituotteet
(postikortit, pakkaustarvikkeet) | — |
| 3 Kotimaan kirjelähetykset | — |
| 4 Ulkomaan kirjelähetykset | — |
| 5 Kotimaan pakettilähetykset | — |
| 6 Ulkomaan pakettilähetykset | — |
| 7 Osoitteenmuutokset | — |
| 8 Väärin jaetun postin palautukset | — |
| 9 Tiedustelut | — |
| 10 Valitukset ja muu palaute | — |
| 11 Muu tuote/palvelu, mikä? _____ | |

7a. Käykö Teidän toimipaikassanne ns. noutopostipalvelun käyttäjiä? (Yksityinen henkilö tai yritys, joka noutaa postilähetykset toimipaikasta ilman eri ilmoitusta.)

- 1 Kyllä
- 2 Ei

JOS VASTASITTE KYLLÄ:

7b. Voitteko arvioida, kuinka moni henkilö/yritys käyttää noutopostipalvelua kuukaudessa?

_____ / kk

7c. Onko tässä noutopostijärjestelyssä ilmennyt jotain ongelmia? Jos, niin mitä?

C. MUUTA POSTIPALVELUIHIN LIITTYVÄÄ

Valitukset ja tiedustelut

8. Mihin toimipaikassanne ohjataan Postin palveluja koskevat valitukset?

- 1 Hoidetaan itse
 - 2 Postin puhelin-/asiakaspalveluun
 - 3 Pyydetään täyttämään mielipidekaavake, joka lähetetään Postille
 - 4 Ohjataan muualle, minne?
-

9. Mitä yleisimmät asiakkaiden esittämät Postipalveluihin liittyvät kysymykset tai tiedustelut ovat koskeneet viimeksi kuluneen puolen vuoden (6 kk) aikana?

- 1 Postin jakeluaikoja
 - 2 Postipalvelujen hinnoittelua
 - 3 Jakelussa tapahtuneita virheitä
 - 4 Postin viivästymistä
 - 5 Pakettitiedusteluja
 - 6 Osoitteenmuutospalveluja
 - 7 Muuta, mitä?
-

10. Entä ovatko asiakkaat esittäneet kuluneen puolen vuoden (6 kk) aikana kysymyksiä, joihin toimipaikassanne ei ole osattu antaa neuvoa? Jos, niin mitä?

D. MIELIPITEET NYKYISESTÄ JÄRJESTELYSTÄ

Tiedonhaku

11a. Mistä Te itse (tai muut toimipaikassa työskentelevät) haette tarvittaessa neuvoa Postin palveluihin liittyen?

11b. Kuinka usein olette tarvinnut/tarvinneet neuvoa Postin palveluista viimeksi kuluneen puolen vuoden (6 kk) aikana?

- 1 En/emme kertaakaan
- 2 1-3 kertaa
- 3 Kuukausittain
- 4 Viikoittain
- 5 Useamman kerran viikossa

11c. Kuinka tyytyväinen olette ollut/olleet saamiinne neuvoihin?

- 1 Erittäin tyytyväinen
- 2 Melko tyytyväinen
- 3 Melko tyytymätön
- 4 Erittäin tyytymätön

JOS VASTASITTE MELKO TAI ERITTÄIN TYYTYMÄTÖN:

11d. Mistä tyytymättömyys on johtunut?

11e. Minkä postipalvelujen tarjoamiseen liittyvän tehtävän Te koette vaikeimmaksi tai sellaiseksi, jonka hoitamiseen toivoisitte saavanne enemmän opastusta?

11f. Miksi?

Tiedonsaanti Postin tuotteista ja palveluista

12a. Kuinka tyytyväinen olette tiedonsaantiin Postin **uusista** tuotteista ja/tai palveluista?

- 1 Erittäin tyytyväinen
- 2 Melko tyytyväinen
- 3 Melko tyytymätön
- 4 Erittäin tyytymätön

JOS VASTASITTE MELKO TAI ERITTÄIN TYYTYMÄTÖN:

12b. Mistä tyytymättömyys on johtunut?

13a. Entä kuinka tyytyväinen olette **yleensä** tiedonsaantiin Postin tuotteista ja/tai palveluista?

- 1 Erittäin tyytyväinen
- 2 Melko tyytyväinen
- 3 Melko tyytymätön
- 4 Erittäin tyytymätön

JOS VASTASITTE MELKO TAI ERITTÄIN TYYTYMÄTÖN:

13b. Mistä tyytymättömyys uusien tuotteiden/palvelujen kohdalla on johtunut?

Tyytyväisyys Postin tarjoamaan koulutukseen

14a. Kuinka monta henkilöä toimipaikassanne hoitaa Postin palveluja?

_____ henkilöä

14b. Entä kuinka moni näistä henkilöistä on osallistunut Postin järjestämään koulutukseen?

_____ henkilöä

14c. Minkälaista koulutusta olette saanut/saaneet Postilta sen palvelujen tarjoamisesta?

- 1 Postin järjestämät koulutuspäivät ennen palvelun tarjoamisen aloitusta _____ päivää
- 2 Postin järjestämät koulutuspäivät toiminnan aloituksen jälkeen _____ päivää
- 3 Postin lähettämät kirjalliset ohjeet ennen toiminnan aloittamista
- 4 Postin kirjalliset ohjeet toiminnan aloittamisen jälkeen
- 5 Koulutus paikan päällä toimipaikassa
- 6 Muuta, mitä? _____

14d. Kuinka tyytyväinen olette Postin järjestämään koulutukseen seuraavassa lueteltujen osa-alueiden osalta? Ympyröikää kultakin vaakariviltä asteikolta 1-5 yksi numero niin, että 5 = "erittäin tyytyväinen" ja 1 = "erittäin tyytymätön".

	Erittäin tyytyväinen					Erittäin tyytymätön
	5	4	3	2	1	
Koulutuksen järjestäminen riittävän usein	5	4	3	2	1	
Yksittäisten koulutusjaksojen pituus	5	4	3	2	1	
Koulutuksen kattavuus eri palvelujen osalta	5	4	3	2	1	
Koulutuksen sisältö	5	4	3	2	1	
Koulutus lainsäädännön osalta (esim. kirjesalaisuus, vaitiolovelvollisuus)	5	4	3	2	1	

Mielipiteet järjestelystä yleensä

15a. Kuinka tyytyväinen olette nykyiseen järjestelyyn Postin palvelujen tarjoamisesta toimipaikassanne varsinaisen yritystoimintanne ohessa?

- 1 Erittäin tyytyväinen
- 2 Melko tyytyväinen
- 3 Melko tyytymätön
- 4 Erittäin tyytymätön

JOS VASTASITTE MELKO TAI ERITTÄIN TYYTYMÄTÖN:

15b. Mistä tyytymättömyys on johtunut?

15c. Oletteko antanut Postille palautetta toimintaan liittyvistä mahdollisista epäkohdista?

- 1 Kyllä

2 En

JOS KYLLÄ:

15d. Miten Posti on reagoinut tällaiseen palautteenantoon?

16. Onko Teillä jotain kehitysehdotuksia, joilla postipalveluiden tarjontaan liittyvää toimintaa voitaisiin kehittää yrittäjäpostien osalta?

Lopuksi voitte antaa vapaamuotoista palautetta Postin palvelujen tarjoamiseen liittyen:

KIITOS VAIVANNÄÖSTÄNNE!