

TOP 3.7.3 Studie Zufriedenheit mit Postdiensten

1. Beschreibung der Problematik

Der Postmarkt ist seit einigen Jahren vollständig liberalisiert. Durch eine Zunahme des Onlinehandels wird die Versorgung mit Postdienstleistungen immer wichtiger. Die Problematik dabei ist, dass nur AbsenderInnen VertragspartnerInnen des jeweiligen Postunternehmens sind. Daher suchen auch nur diese den Anbieter aus (oft nur auf Basis der Kosten), während die EmpfängerInnen mit der Qualität bei der Zustellung konfrontiert sind. Auf Anregung der Postgewerkschaft wurde von der Abt. WP gemeinsam mit der Abt. KS eine Studie beauftragt, um herauszufinden, wie die EmpfängerInnen die Qualität von Zustelldiensten beurteilen. Eine solche qualitative Untersuchung der Paketdienste wurde bisher noch nicht durchgeführt und stellte auch für das Meinungsforschungsunternehmen Neuland dar. Ziel war auch herauszufinden, ob es – im Falle von größeren Problemen bei der Zustellung – einen politischen Handlungsbedarf gibt; etwa durch gesetzliche Auflagen, um EmpfängerInnen ein größeres Mitspracherecht bei der Wahl des Paketdienstes zu ermöglichen.

2. Studie

Das Meinungsforschungsunternehmen IMAS wurde mit einer diesbezüglichen Befragung beauftragt. Dafür wurden ca. 1000 Personen interviewt.

3. Studienergebnisse

Überraschend war, dass sich die Pakettlieferungen sehr ungleichmäßig über die Haushalte verteilen. Nur etwa die Hälfte der Befragten hat im letzten Jahr überhaupt eine Pakettlieferung bekommen. Jene, bei denen Pakete zugestellt wurden, bekamen dafür regelmäßig sehr viele Lieferungen (ca. 4,3 Pakete in den letzten zwei Monaten). Die Bevölkerung teilt sich also in zwei Lager: Jene, die Onlinehandel sehr exzessiv nutzen und jene, die nie online bestellen. Einhellig wurde jedenfalls aber die Frage bejaht, dass der Onlinehandel zukünftig noch weiter zunehmen werde.

Entgegen der ursprünglichen Annahmen gibt es sehr wenig Qualitätsunterschiede zwischen den Paketdiensten. Die Zufriedenheitswerte sind bei allen relativ hoch. KonsumentInnen scheinen also verhältnismäßig selten von Zustellproblemen betroffen zu sein. Auch die Versorgung mit Abholstellen dürfte im Allgemeinen unproblematisch sein.

Nur jeder Zehnte hat angegeben, dass es bei seinem Onlinehändler die Möglichkeit gibt, zwischen mehreren Paketdiensten auszuwählen, allerdings scheint die Bedeutung der genutzten Paketdienste eher gering zu sein (nur 11% erachten es als sehr wichtig, mit welchem Dienst die Zustellung erfolgt).

Zwar würde es eine größere Anzahl der Befragten begrüßen, wenn sie die Möglichkeit einer Auswahl hätten, allerdings würde die Mehrheit nicht bereit sein, dafür höhere Kosten zu zahlen oder die Übernahme der Haftung zu übernehmen.

4. Position/Forderung der AK

Da eine solche qualitative Untersuchung über die Zufriedenheit mit Postdiensten noch niemals durchgeführt wurde, war das Ergebnis offen. Die hohen Zufriedenheitswerte für alle Postdienstleister waren dennoch überraschend. Die Vermutung, dass es mehr Probleme bei der Paketzustellung gibt, konnte durch die Untersuchung nicht bestätigt werden.

Aus den Ergebnissen kann also kein akuter Handlungsbedarf abgeleitet werden. Insbesondere die Forderung nach mehr Mitsprache der EmpfängerInnen bei der Auswahl der Paketdienste findet offensichtlich kaum Rückhalt.

Allerdings vermittelt die Studie durch die Befragung von mehr als 1000 Personen erstmals ein realistisches Bild über die Zufriedenheit und die Problemlagen der Bevölkerung im Zusammenhang mit Paketlieferungen und bildet somit eine wichtige Arbeitsgrundlage für die AK.