

# Zadovoljstvo uporabnikov spletnega portala Izvozno okno ter drugih storitev internacionalizacije JAPTI

---

Spletna raziskava med uporabniki portala Izvozno okno  
[www.izvoznookno.si](http://www.izvoznookno.si)

15. do 29. oktober 2012

# Vsebina raziskave

---

- ▶ **Namen in cilji raziskave**
- ▶ **Metodologija in vzorec**
- ▶ **Predstavitev rezultatov raziskave**
  - Uporaba storitev portala Izvozno okno
  - Splošno zadovoljstvo s portalom Izvozno okno
  
  - Storitve portala Izvozno okno
    - Mednarodno trgovanje
    - Podatki o državah na Izvoznem oknu
    - Informacije o poslovnih priložnostih na Izvoznem oknu
    - Svetovanje na Izvoznem oknu
  
- ▶ **Splošne ugotovitve**

# Namen in cilji raziskave

---

- ▶ V Javni agenciji RS za podjetništvo in tuje investicije (v nadaljevanju JAPTI), so se odločili izvesti raziskavo med uporabniki spletnega portala Izvozno okno, z namenom pridobiti informacije uporabnikov glede njegove uporabnosti in koristnosti ter ugotoviti zadovoljstvo s storitvami Izvozno okno ter drugimi storitvami internacionalizacije JAPTI.
- ▶ **Cilji raziskave:**
  - ugotoviti stopnjo zadovoljstva med uporabniki storitev spletnega portala Izvozno okno ter storitev s področja internacionalizacije JAPTI
  - pridobiti informacije o uporabi in koristnosti posameznih storitev Izvoznega okna
  - ugotoviti želje in potrebe uporabnikov glede dodanih informacij na portalu Izvozno okno
  - identificirati razloge nezadovoljstva s podatki in informacijami, ki so dostopni na spletnem portalu Izvozno okno

# Metodologija in vzorec

---

- ▶ **Izvedba raziskave:** 15. do 29. oktober 2012
- ▶ **Vzorčni okvir:** s strani naročnika posredovana baza kontaktov, ki je zajemala 1542 kontaktov oseb, ki so v letu 2011 in 2012 uporabile storitve JAPTI
- ▶ **Metoda anketiranja:** spletna anketa med uporabniki portala Izvozno okno z internetnim in telefonskim opomnikom
- ▶ **Velikost vzorca:** n=365

# Struktura vzorca (1/2)

		Vzorec (%)
<b>Tip podjetja</b>	mikro (do 9 zaposlenih)	47,7
	malo (od 10 do 49 zaposlenih)	21,6
	srednje (od 50 do 250 zaposlenih)	20,3
	veliko (nad 250 zaposlenih)	10,4
<b>Dejavnost podjetja</b>	predelovalne dejavnosti	29,3
	strokovne, znanstvene in tehnične dejavnosti	11,5
	raznovrstne poslovne dejavnosti	8,5
	trgovina; vzdrževanje in popravila motornih vozil	7,9
	informacijske in komunikacijske dejavnosti	7,7
	gradbeništvo	7,1
	promet in skladiščenje	3,0
	kmetijstvo in lov, gozdarstvo, ribištvo	1,6
	oskrba z električno energijo, plinom in paro	1,4
	druge dejavnosti	22,0

# Struktura vzorca (2/2)

		Vzorec (%)
Izvozno podjetje	da	73,2
	ne	26,8
Vloga anketiranca v podjetju	vodstvo	46,8
	prodaja	23,0
	marketing	9,0
	administracija	5,8
	logistika	2,5
	nabava	1,9
	drugo	11,0

# Predstavitev rezultatov raziskave

---

- Uporaba storitev portala Izvozno okno
- Splošno zadovoljstvo s portalom Izvozno okno
- Storitve portala Izvozno okno
  - Mednarodno trgovanje
  - Podatki o državah na Izvoznem oknu
  - Informacije o poslovnih priložnostih na Izvoznem oknu
  - Svetovanje na Izvoznem oknu
- Ostale storitve JAPTI
  - Izobraževanje s področja mednarodnega poslovanja
  - Tržne raziskave
  - Gospodarske delegacije
  - Sejemski nastopi
  - Poslovni klubi

# Kje ste prvič izvedeli oz. slišali za portal Izvozno okno?

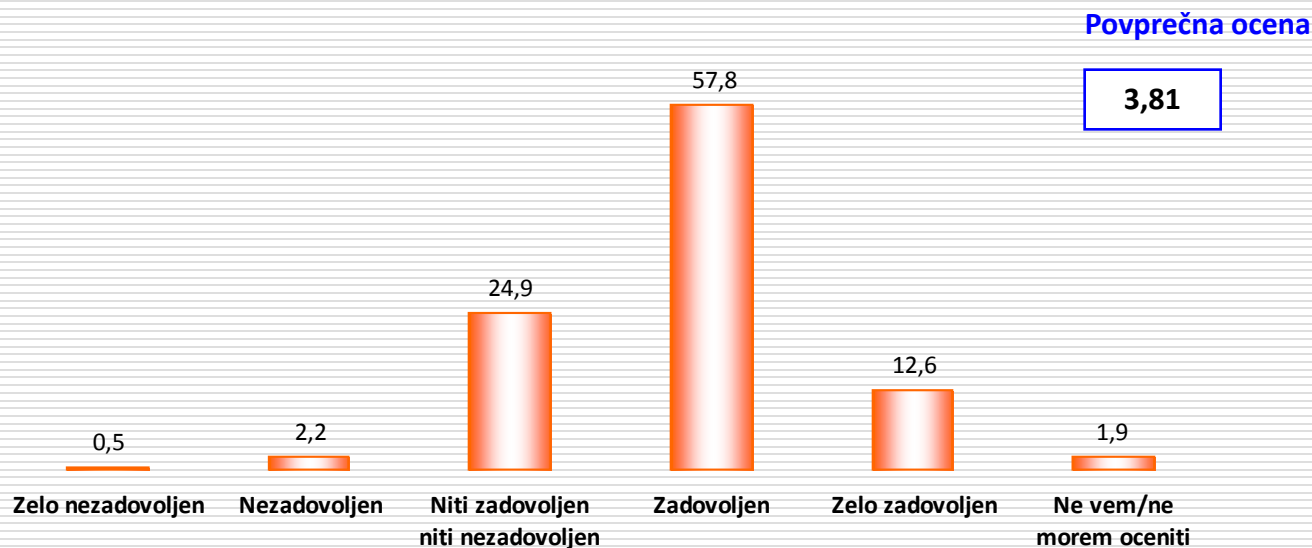


Dobra polovica anketirancev (58,4 %) je za portal Izvozno okno izvedela **preko spletnih iskalnikov**, 18,1 % preko sodelavcev, poslovnih partnerjev ali prijateljev, 5,5 % preko tiskanih medijev, druge vire informiranja pa je navedlo 7,1 %. Dobra desetina (11,0 %) anketirancev ne ve ali se ne spomni, kje so izvedeli za portal.



# Splošno zadovoljstvo s portalom Izvozno okno

Ocene na lestvici od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni zelo nezadovoljen, 5 pa zelo zadovoljen.



Splošno zadovoljstvo s portalom Izvozno okno je dobrih 70 % anketirancev ocenilo z ocenama 4 ali 5, kar kaže na **visoko zadovoljstvo uporabnikov**. Slaba četrtina (24,9 %) je izbrala srednjo oceno (3), 2,7 % pa je nezadovoljnih ali zelo nezadovoljnih. **Povprečna ocena zadovoljstva je 3,81.**

Ste informacije s področja mednarodnega trgovanja v preteklih 2 letih kdaj potrebovali?

Da 57,3

Ne 32,6

Ne vem oz. se ne spomnim 10,1

S katerega področja ste podatke potrebovali?

Carine 49,3

Finančni vidiki 41,1

Trgovinski sporazumi 36,8

Pravni vidiki 33,0

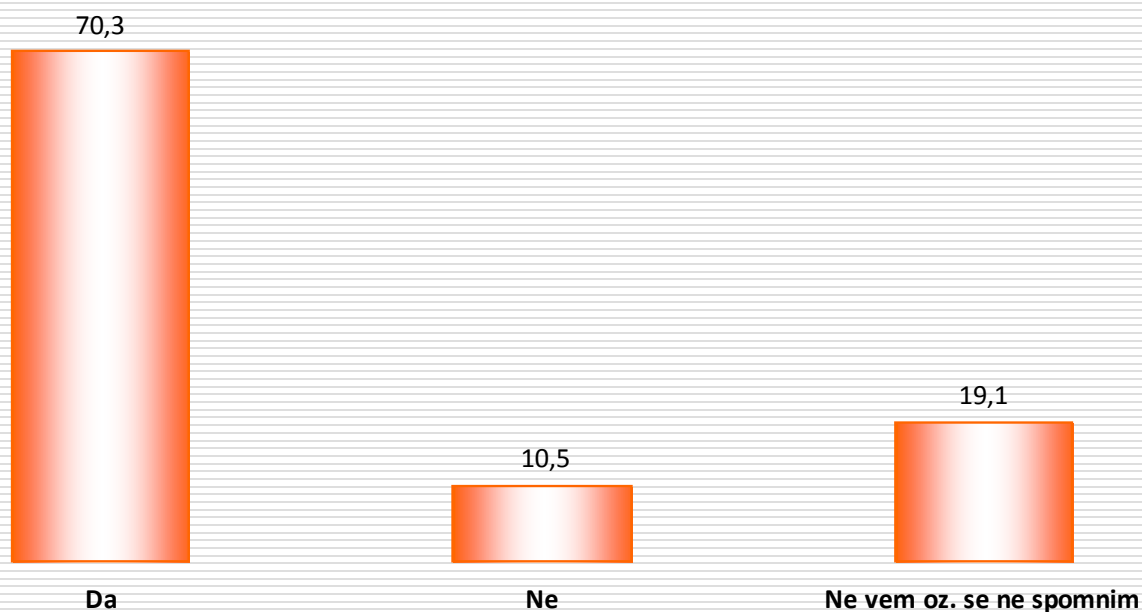
Drugi ukrepi trgovinske politike 25,8

Ne vem, ne spomnim se 10,0

Med anketiranci, ki so v preteklih dveh letih obiskali portal Izvozno okno, jih je **dobra polovica potrebovala informacije s področja mednarodnega poslovanja**.

Skoraj polovica anketirancev, ki so iskali informacije s področja mednarodnega poslovanja, je potrebovala podatke o **carini** (49,3 %), za dobrih 40 % pa so bili najbolj potrebni podatki o **finančnih vidikih**. Dobra tretjina (36,8 %) je potrebovala podatke o trgovinskih sporazumih, 33,0 % so zanimali pravni vidiki, dobra četrtina (25,8 %) pa je posegla po podatkih s področja drugih ukrepov trgovinske politike.

# Mednarodno trgovanje – zadovoljstvo s podatki



Dobrih 70 % anketirancev je zadovoljnih z informacijami s področja mednarodnega poslovanja.

# Podatki o državah na Izvoznem oknu

n=219

Ste podatke o državah v preteklih 2 letih kdaj potrebovali?

Da 60,0

Ne 29,3

Ne vem oz. se ne spomnim 10,7

Za katere države ste podatke potrebovali?

Države EU-27 74,0

Druge države Evrope 42,0

Države bližnjega vzhoda in Mediterana 27,9

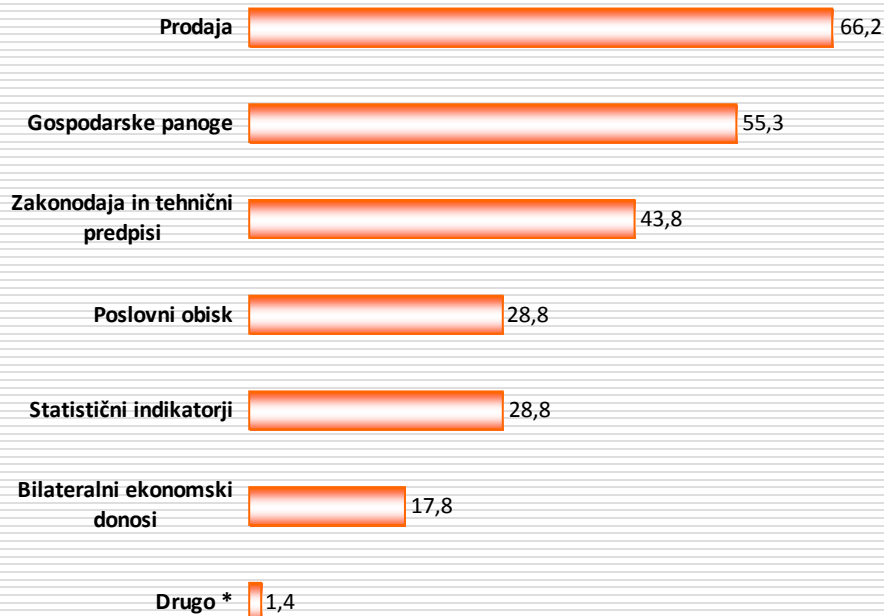
Azijske države 24,2

Države severne, srednje in južne Amerike 15,1

Med anketiranci, ki so v preteklih dveh letih obiskali portal Izvozno okno, jih je **60 % potrebovalo podatke o državah**. Najbolj pogosto so potrebovali podatke o **državah EU-27** (74,0 %), 42 % pa tudi podatke o drugih državah Evrope. Nekoliko manjši delež anketirancev je potreboval podatke o državah bližnjega vzhoda in Mediterana (27,9 %) ter o Azijskih državah (24,2 %), šestina pa podatke o državah severne, srednje in južne Amerike.

# Podatki o državah na Izvoznem oknu – Kateri podatki o poslovnem okolju posamezne države so najbolj zanimivi?

Več možnih odgovorov.



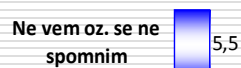
\* **Odgovori pod drugo:** družbeni običaji; povpraševanja; splošno o državi

Za anketirance, ki so iskali podatke o državah, so najbolj zanimive **informacije o prodaji** (66,2 %) in **gospodarskih panogah** (55,3 %), sledijo podatki o zakonodaji in tehničnih predpisih (43,8 %), za dobro četrtino (28,8 %) pa so najbolj zanimivi podatki o statističnih indikatorjih in poslovnih obiskih. Informacije o bilateralnih ekonomskih odnosih so najbolj zanimive za 17,8 %.

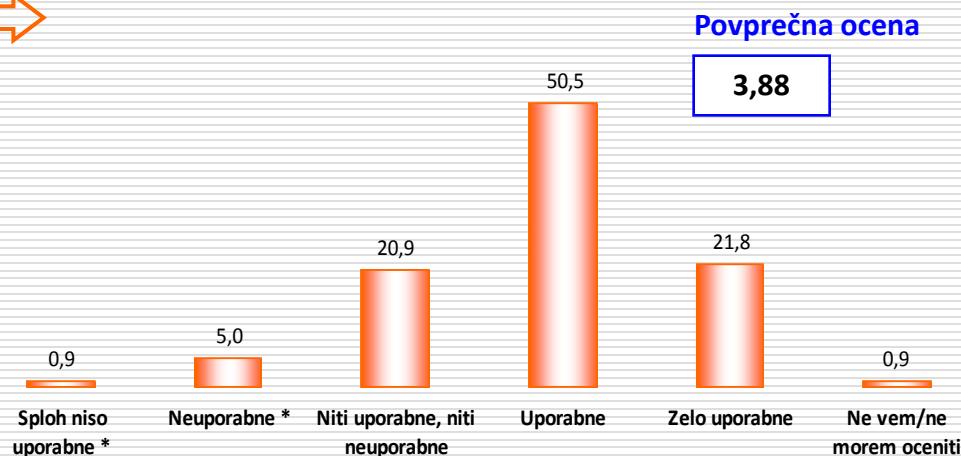
# Informacije o poslovnih priložnostih na Izvoznem oknu

n=220

Ali ste v preteklih 2 letih v kakršenkoli namen uporabili informacije o poslovnih priložnostih, ki so objavljene na Izvoznem oknu?



V kolikšni meri se vam zdijo informacije o poslovnih priložnostih uporabne za vaše podjetje?

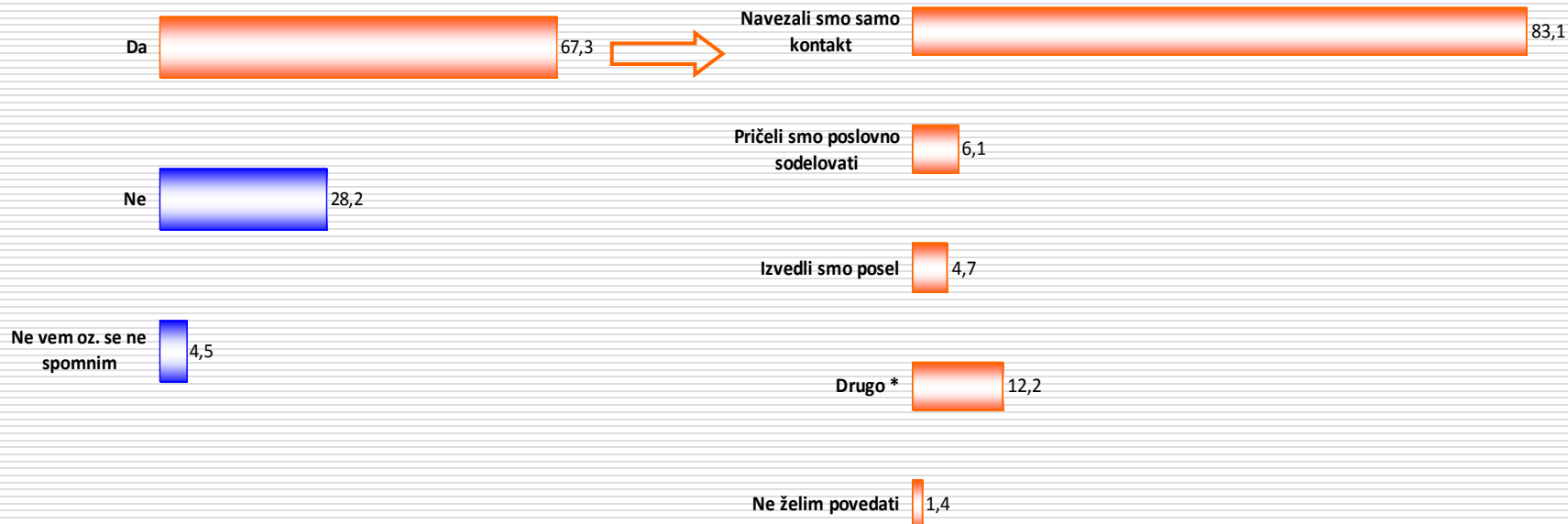


Med anketiranci, ki so v preteklih dveh letih obiskali portal Izvozno okno, jih je **60,3 % uporabilo informacije o poslovnih priložnostih**, ki so objavljene na Izvoznem oknu. **Skoraj tri četrtine anketirancev (72,3 %) so zadovoljne ali zelo zadovoljne z uporabnostjo informacij o poslovnih priložnostih**, 5,9 % pa je nasprotnega mnenja (ocene 1 in 2).

# Informacije o poslovnih priložnostih na Izvoznem oknu

Ali ste se na katero od poslovnih priložnosti, ki je bila objavljena na portalu Izvozno okno, odzvali?

Do kakšne oblike sodelovanja pa je zaradi tega prišlo?  
(Več možnih odgovorov.)



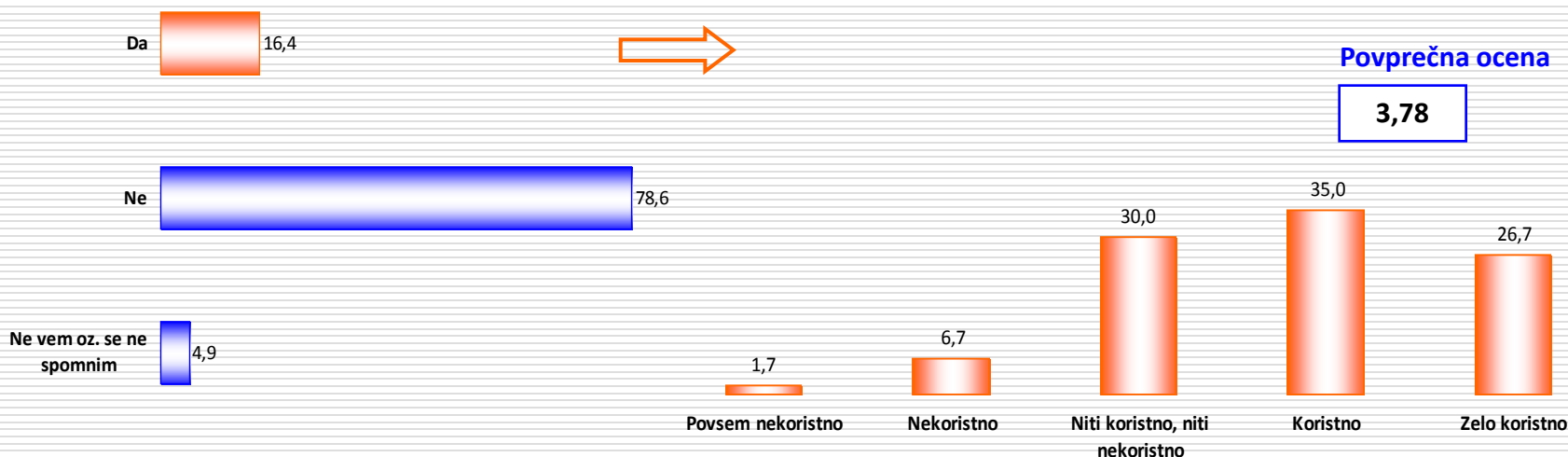
**Dobri dve tretjini anketirancev (67,3 %) sta se odzvali na poslovno priložnost, ki je bila objavljena na portalu Izvozno okno, med njimi jih je 83,1 % navezalo samo kontakt, 6,1 % jih je pričelo poslovno sodelovati, posel pa je izvedlo 4,7 % anketirancev.**

# Svetovanje na Izvoznem oknu

n=60

Ali ste v preteklih 2 letih uporabili storitev svetovanja, ki ga ponuja Izvozno okno?

V kolikšni meri so vam svetovanja koristila pri nadaljnjih aktivnostih?



Izmed vseh storitev, ki jih ponuja portal Izvozno okno, je **najmanj anketirancev uporabilo storitev svetovanja (16,4 %)**. Anketiranci so navajali **različne namene**, zaradi katerih so potrebovali storitve svetovanja, najbolj pogosto zaradi iskanja poslovnih kontaktov in partnerjev ter poslovnih priložnosti v tujini. Svetovanje je **koristilo oz. zelo koristilo 61,7 % anketirancem**.



# Splošne ugotovitve (1/5)

## Izvozno okno

- ▶ V spletni raziskavi je sodelovalo 365 uporabnikov spletnega portala Izvozno okno. Dobra polovica anketirancev (58,4 %) je za portal Izvozno okno izvedela **preko spletnih iskalnikov**, 18,1 % preko sodelavcev, poslovnih partnerjev ali prijateljev, 5,5 % preko tiskanih medijev, druge vire informiranja pa je navedlo 7,1 %. Dobra desetina (11,0 %) anketirancev ne ve ali se ne spomni, kje so izvedeli za portal.
- ▶ Splošno zadovoljstvo s portalom Izvozno okno je dobrih 70 % anketirancev ocenilo z ocenama 4 ali 5, kar kaže na **visoko zadovoljstvo uporabnikov**. Slaba četrtina (24,9 %) je izbrala srednjo oceno (3), 2,7 % pa je nezadovoljnih ali zelo nezadovoljnih. Povprečna ocena zadovoljstva je 3,81.
- ▶ Anketiranci so **najbolj zadovoljni z izgledom portala**, le nekoliko nižje zadovoljstvo smo zabeležili pri ažurnosti in dostopnosti podatkov, najmanj pa so zadovoljni s strukturo podatkov na portalu. Delež nezadovoljnih je pri vseh elementih spletnega portala manjši od 7 %.
- ▶ Med informacijami, ki so objavljene na portalu, so **najbolj iskane informacije o poslovnih priložnostih** (82,5 %), sledijo informacije o sejnih (40,3 %), dobra tretjina anketirancev pa išče podatke o državah in informacije o storitvah JAPTI. Dobro četrtino anketirancev običajno zanimajo informacije s področja ukrepov trgovinske politike in mednarodnega poslovanja.

# Splošne ugotovitve (2/5)

---

## Mednarodno trgovanje

- ▶ Med anketiranci, ki so v preteklih dveh letih obiskali portal Izvozno okno, jih je **dobra polovica potrebovala informacije s področja mednarodnega poslovanja**.
- ▶ Skoraj polovica anketirancev, ki so iskali informacije s področja mednarodnega poslovanja, je potrebovala podatke o **carini** (49,3 %), za dobrih 40 % pa so bili najbolj potrebni podatki o **finančnih vidikih**. Dobra tretjina (36,8 %) je potrebovala podatke o trgovinskih sporazumih, 33,0 % so zanimali pravni vidiki, dobra četrtnina (25,8 %) pa je posegla po podatkih s področja drugih ukrepov trgovinske politike.
- ▶ **Dobrih 70 % anketirancev je zadovoljnih** z informacijami s področja mednarodnega poslovanja.

# Splošne ugotovitve (3/5)

---

## Podatki o državah na Izvoznem oknu

- ▶ Med anketiranci, ki so v preteklih dveh letih obiskali portal Izvozno okno, jih je **60 % potrebovalo podatke o državah**.
- ▶ Najbolj pogosto so potrebovali podatke o **državah EU-27** (74,0 %), 42 % pa tudi podatke o drugih državah Evrope. Nekoliko manjši delež anketirancev je potreboval podatke o državah bližnjega vzhoda in Mediterana (27,9 %) ter o Azijskih državah (24,2 %), šestina pa podatke o državah severne, srednje in južne Amerike.
- ▶ **Dobra polovica uporabnikov podatkov o državah (52,3 %) je navedla, da ne potrebuje drugih podatkov**, za ostale pa bi bili še najbolj zanimivi podatki o državah bivše Jugoslavije, o nekaterih arabskih in baltskih državah, državah južne Amerike, pa tudi dodatni podatki o nekaterih evropskih državah.
- ▶ Za anketirance, ki so iskali podatke o državah, so najbolj zanimive **informacije o prodaji** (66,2 %) in **gospodarskih panogah** (55,3 %), sledijo podatki o zakonodaji in tehničnih predpisih (43,8 %), za dobro četrtno (28,8 %) pa so najbolj zanimivi podatki o statističnih indikatorjih in poslovnih obiskih. Informacije o bilateralnih ekonomskih odnosih so najbolj zanimive za 17,8 %.

# Splošne ugotovitve (4/5)

---

## Informacije o poslovnih priložnostih na Izvoznem oknu

- ▶ Med anketiranci, ki so v preteklih dveh letih obiskali portal Izvozno okno, jih je **60,3 % uporabilo informacije o poslovnih priložnostih**, ki so objavljene na Izvoznem oknu.
- ▶ **Skoraj tri četrtine anketirancev (72,3 %) so zadovoljne ali zelo zadovoljne** z uporabnostjo informacij o poslovnih priložnostih, 5,9 % pa je nasprotnega mnenja.
- ▶ Med posameznimi vrstami informacij so anketirancem **v največji meri uporabne informacije o poslovnem sodelovanju**, ki so uporabne oz. zelo uporabne za 72,3 % anketirancev, sledijo informacije o povpraševanju, za katere dve tretjini anketirancev navajata, da so uporabne oz. zelo uporabne. Slaba polovica (46,3 %) anketirancev pa kot uporabne oz. zelo uporabne ocenjuje tudi informacije o javnih in NATO razpisih.
- ▶ Informacije o poslovnih priložnostih so **skoraj polovici anketirancem (49,1 %) pomagale, da so prišli do kontaktov v tuji državi**.
- ▶ **Dobri dve tretjini anketirancev (67,3 %) sta se odzvali na poslovno priložnost**, ki je bila objavljena na portalu Izvozno okno, med njimi jih je 83,1 % navezalo samo kontakt, 6,1 % jih je pričelo poslovno sodelovati, posel pa je izvedlo 4,7 % anketirancev.

# Splošne ugotovitve (5/5)

---

## Svetovanje na Izvoznem oknu

- ▶ Izmed vseh storitev, ki jih ponuja portal Izvozno okno, je **najmanj anketirancev uporabilo storitev svetovanja (16,4 %)**.
- ▶ Anketiranci so navajali **različne namene**, zaradi katerih so potrebovali storitve svetovanja, najbolj pogosto zaradi iskanja poslovnih kontaktov in partnerjev ter poslovnih priložnosti v tujini.
- ▶ Svetovanje je **koristilo oz. zelo koristilo 61,7 % anketirancem**. Najbolj pogosto ( 60,0 %) je anketirancem svetovala **ekipa Izvoznega okna oz. JAPTI**, sledijo ekonomski svetovalci v tujini (45,0 %) in zunanji sodelavci Izvoznega okna (23,3 %).
- ▶ Poleg obstoječega svetovanja s področja mednarodnega poslovanja, bi slaba četrtnina (23,3 %) uporabnikov te storitve, želela svetovanje še okrepiti.

# Ninamedia d.o.o.

Parmova 41, 1000 Ljubljana

Tel: +386 1 236 21 20

Fax: +386 1 436 33 36

e-mail: [info@ninamedia.si](mailto:info@ninamedia.si)

---

