

Извештај за истражување на задоволството на корисници од услугите на поштенските оператори

Клиент:



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

Август 2012, Скопје

СОДРЖИНА

Методологија

Заклучоци

How to read the tables

Резултати

МЕТОДОЛОГИЈА

- Лице во лице анкетирање со интервјуирање
- Податоци собрани од представници од примерок на популација на Македонски државјани од разни годишни групи
- Таргет популација според последниот официјален попис на РМ
- Големина на примерок 800
- Избраниците се бирани според случаен избор во близина на поштенски единици
- Примероците се избрани/поделени според
 - Локација – урбана
 - Четири региони во земјата (Скопје и околина, Северозападна Македонија + Куманово, Југозападна Македонија, Централна и Источна Македонија)
- Теренска контрола е изведена на 25% од тотален примерок, пропорционално на големината на примерокот, и логиката и конзистентноста е контролирана 100% од примерокот.
- Анкетирање и колекција на податоци е извршена од 2 Јули до 6 Август 2012 година.



ЗАКЛУЧОЦИ

- Генерален заклучок е дека 61% од корисниците им е многу важно да ги примат и испратат поштенските пратки, кои најчесто се од национален карактер и за лични потреби од типот на писма, подароци, честитки кои што очекуваат да бидат доставени за еден до три дена максимум со тоа што во Скопскиот регион тие се со поголемо значење земајќи ги во предвид испитаниците.
- Поштенските пратки се испраќаат во поштенска единица 83%, а останатите 17% ги предаваат во поштанско сандаче или рака на рака. Најголема причина за одбегнување на услугите на пошта се електронските медиуми и имејл писмата.
- Банкарско финансиските услуги се со 30% од приватни лица да се плаќаат во Македонска Пошта заради ниските провизии, а останатите услуги се помалку користени заради достапноста на истите преку интернет.
- Задоволството на корисниците со услугите на Македонска Пошта, е неутрално со тенденција кон негативно, со тоа што се забележува дека незадоволство е околу цената на услугите и брзината на пренос на истите. На прашањето за задоволството на корисниците со добриот однос на вработените, анализата покажува 48% се задоволни од односот на шалтерите и од работното време кое според анализата 50% изразиле задоволство. Според региони, задоволството на корисниците е најголемо во југозападна македонија и Скопје, а најмало во централна и источна Македонија.
- Вкупно 80% од испитаниците ги испраќаат своите поштенски пратки во поштенските единици, кои што во 62% одвремето тие им се достапни
- Кај правните лица се приметувa 88% позитивен впечаток од услугите на Македонски Пошти.Новите цени за услугите кај правните лица резултира со незнаење од 60%, и 26% недоволно.
- Физичките лица одговориле со 58% дека не ја користат брзата пошта (EMC). Од кои 56% што ја користат одговориле дека најчесто ја користат брзата пошта за домашен сообраќај
- Физичките лица генерално се запознаени со Агенцијата за пошти, но не е голема разликата помеѓу тие што се не се запознаени така да може да индицира на недоволно познавање за поштенските услуги на територија на Македонија и заклучокот дека генерално се запознаваат преку шалтерите на Македонски Пошти.
- Генерално од сите наведени поштенски оператори и услуги, испитаниците ги користат со околу 56% македонска пошта, а со околу 28% се со друг поштенски оператор.
- Цените на услугите кај испитаниците се генерално неутрални, со тенденција накај “висока цена” кај дел од услугите. Може да се заклучи дека 55% или повеќе од испитаниците имаат мислење дека цените се високи. Сепак од анализата може да се заклучи дека испитаниците преферираат висока цена и висок квалитет.
- Според корисниците универзална услуга би требало да имаат писмата 70% кои што го имаат тоа мислење.

How to read tables

Education-the last finished school:

	Total	Gender		Type	
		Male	Female	Urban	Other
N	1198	599	599	704	494
sig		0.00		0.00	
No formal education	1.8	2	2	1	2
1 to 7 grades of primary school	5.1	4	6	3	8
Primary school (completed, 8 grades)	19.4	17	22	14	27
One-two year vocational school	1.3	1	2	1	1
Three year vocational school	11.8	15	9	10	14
Four year vocational school	40.4	41	39	44	35
High school	4.6	4	6	6	3
College, first degree of university	6.3	8	5	7	5
Faculty, academy	8.8	8	10	12	4
Master's degree	0.3	0	0	1	
Doctorate	0.2	0		0	0
Total		100%			

- Title explains the variable whose relative frequencies are given in the table.
- Total in the first column shows percentages for each category of the tabulated.
- Each next column represents percentages of the given variable within some subpopulation.
- Row marked with **N** denotes size of the base, i.e., the size of (sub) sample on which the percentages are calculated.
- Row marked with **sig**, represents significance of Hi-square statistics of the observed variable and variable from columns, if hi-square is significant, significance is written in white letters.
- The last row in the table **100%** indicates that all values in columns are added up to 100, that is, that column percentages are given.

Above average			Average	Below average		
0.01	0.05	0.10		0.10	0.05	0.01

Cells of the table are colored in blue, or red, if values they contain are considerably above or below the average. Three shades of blue or red color are used for three degrees of significance, the lightest shades for deviations significant on the level 0.10, medium shades for the level 0.05 and the darkest shades of blue and red for the level 0.01.

Example of interpretation of data from the above table (structure of education):

- Significance of hi-square (significance of both hi-squares of statistics is lesser than 0.01) tells us that distribution of education by gender/ type of settlement differs significantly.
- Glimpse at the cells of the table shows that there are significantly more males with three year vocational school on the level of significance 0.05 (total number of respondents in the sample with this type of education is 11.8%, and among males 15%). Similarly, there are significantly less females with this type of education (on the level 0.05) 9%.
- There are significantly more respondents with faculty, academy (level 0.01) in urban settlements compared to entire population (12%), and significantly less in other types of settlements (the same level of significance 0.01) that is, 4%.

Please assess general situation in the country on the scale 1 to 5

	Total	Gender	
		Male	Female
N	1013	500	513
sig		0.13	
Grade 1	23.1	23	23
Grade 2	35.3	37	34
Sum -	58.4	59	57
Grade 3	35.1	35	36
Sum +	4.9	5	4
Grade 4	3.9	4	4
Grade 5	1.0	1	1
Refusal	0.5	1	0
Doesn't know	1.0	0	2
Total	100%		
Mean	2.23	2.24	2.23

- If tabulated variables represent the respondent's assessment on some scale 3 more rows are added.
- Row marked with **Sum -** represents the sum of percentages on negative.
- Row marked with **Sum +** represents the sum of percentages on positive grades.
- Rows below grades contain other non-specific answers of the respondents.
- Row marked with **Mean** represents arithmetic mean of the given grades.

Which brands do you know?

	Total	Type	
		Urban	Other
N	502	302	200
Brand C	97.8	98	98
Brand A	93.2	95	91
Brand D	39.1	41	36
Brand B	22.3	26	17
Brand E	22.1	19	27
Other	20.9	26	14
I don't know any	0.2	0	

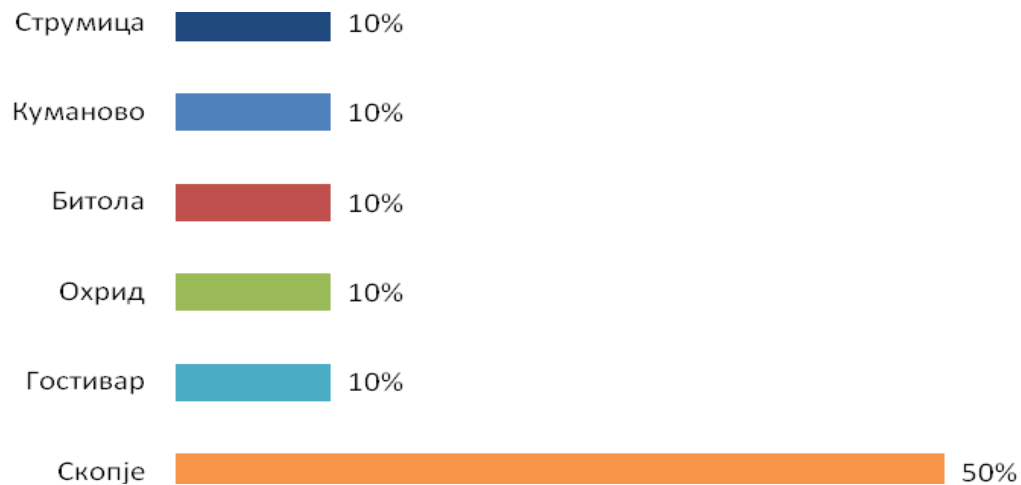
- In case of multiple response (the respondent can give several valid answers, modalities) data in cells represent a percentage of (sub) population which mentions, that is, answers positively to given modality.
- Please note that row **100%** is missing – that is because percentages do not add up to 100%.

Резултати

ПОДГОТВЕНО ОД:

Град

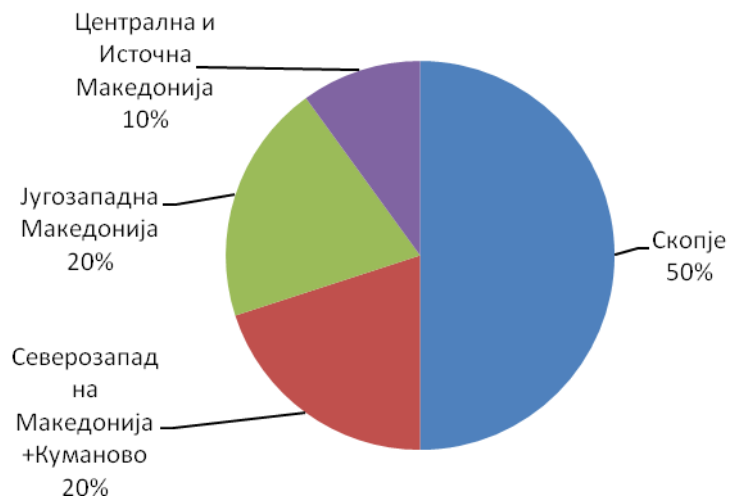
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал
Н	501
сиг	
Скопје	50
Гостивар	10
Охрид	10
Битола	10
Куманово	10
Струмица	10
Тотал	100%

Регион

База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал
Н	501
сиг	
Скопје	50
Северозападна Македонија+Куманово	20
Југозападна Македонија	20
Централна и Источна Македонија	10
Тотал	100%

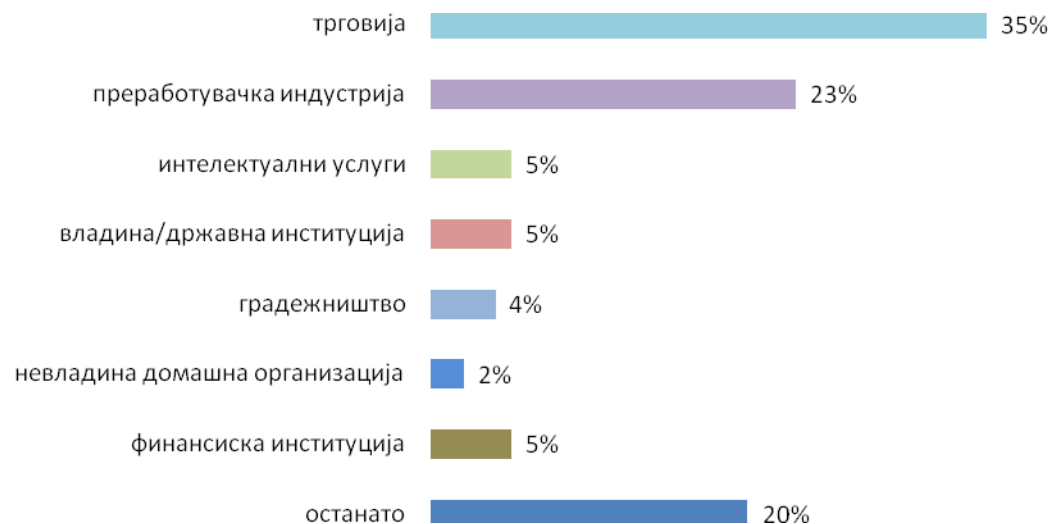
(I-1) Возраст :

База: Популација ... (63% од таргет популација)

	Тотал
Н	501
сиг	
над 18 години	100
Тотал	100%

(II-2) Ваша основна дејност

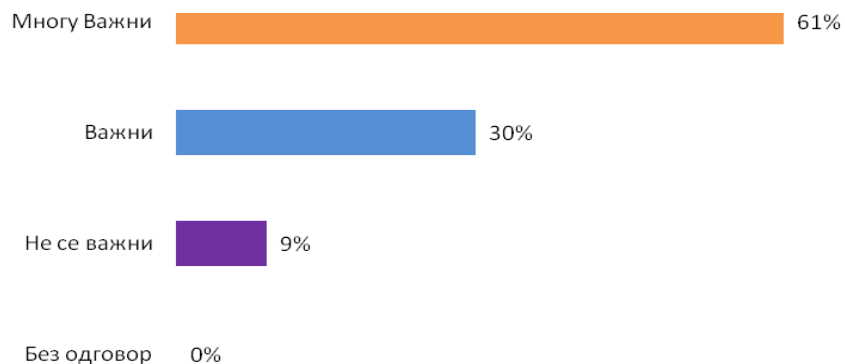
База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал
Н	300
сиг	
трговија	35
преработувачка индустрија	23
интелектуални услуги	5
владина/државна институција	5
градежништво	4
невладина домашна организација	2
финансиска институција	5
останато	20
Тотал	100%

(I-1-1) Колку се важни услугите на прием и достава на поштенски пратки?

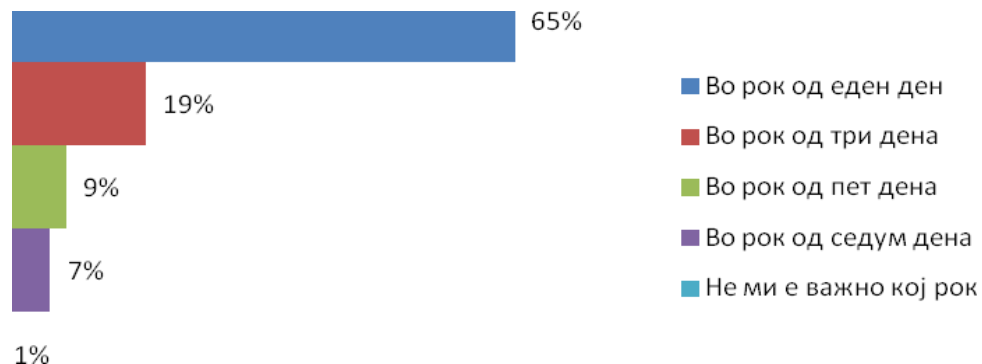
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозападна Македонија+Куманово	Југозападна Македонија	Централна и источна Македонија
Н	501	251	100	100	50
сиг		0			
Многу Важни	61	71	59	56	60
Важни	30	21	39	29	30
Не се важни	9	8	2	15	10
Без одговор	0	0	0	0	0
Тотал		100%			

(I-1-3) За колку обично очекувате поштенската пратка да биде доставена?

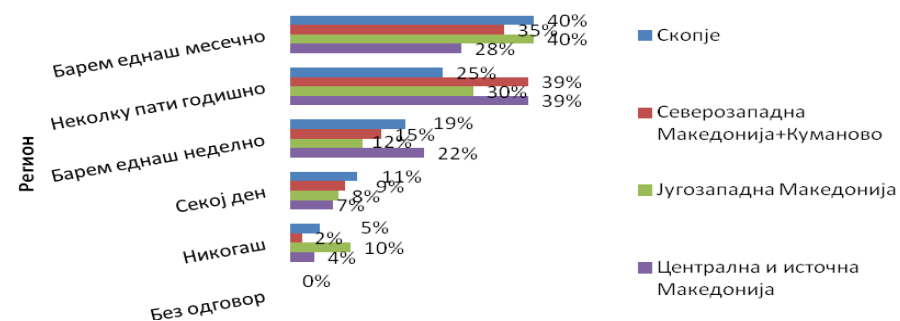
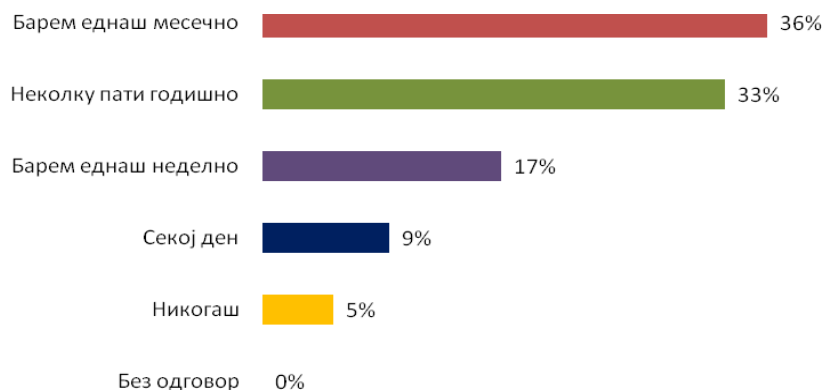
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал
Н	501
Во рок од еден ден	65
Во рок од три дена	19
Во рок од пет дена	9
Во рок од седум дена	7
Не ми е важно кој рок	0.3
Тотал	100%

(I-1-4) Колку често во последните 12 месеци ги користевте услугите на АД за поштенски сообраќај?

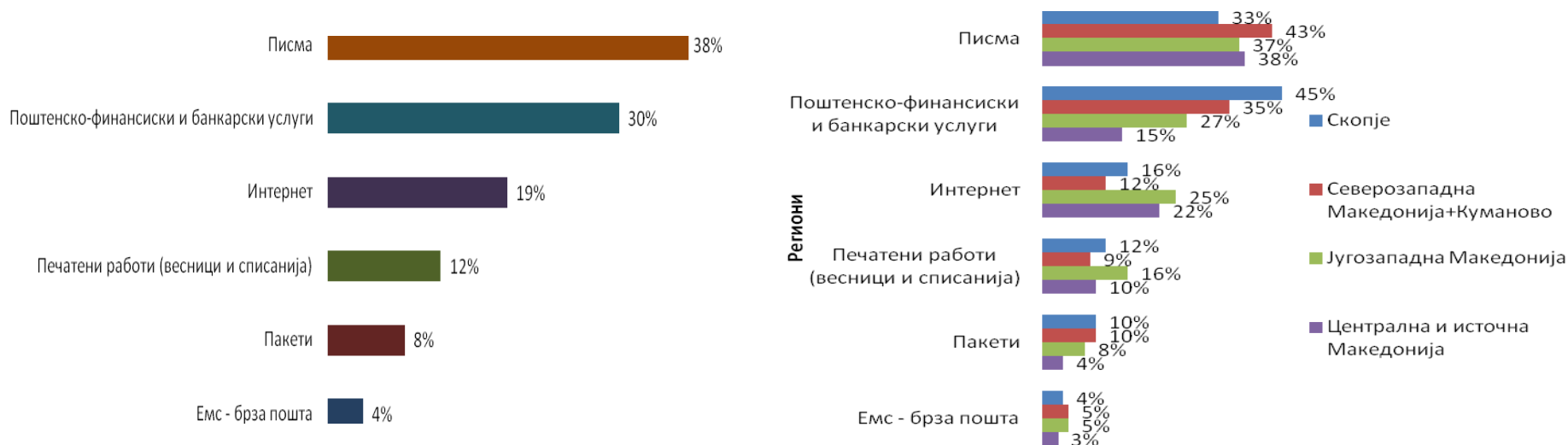
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозапад на Македонија+Куманово	Југозападна Македонија	Централна и источна Македонија
Н	501	251	100	100	50
сиг		0			
Барем еднаш месечно	36	40	35	40	28
Неколку пати годишно	33	25	39	30	39
Барем еднаш неделно	17	19	15	12	22
Секој ден	9	11	9	8	7
Никогаш	5	5	2	10	4
Без одговор	0	0			
Тотал		100%			

(I-2-1) Кои услуги од АД за поштенски сообраќај „Македонска пошта“ најмногу ги користите?

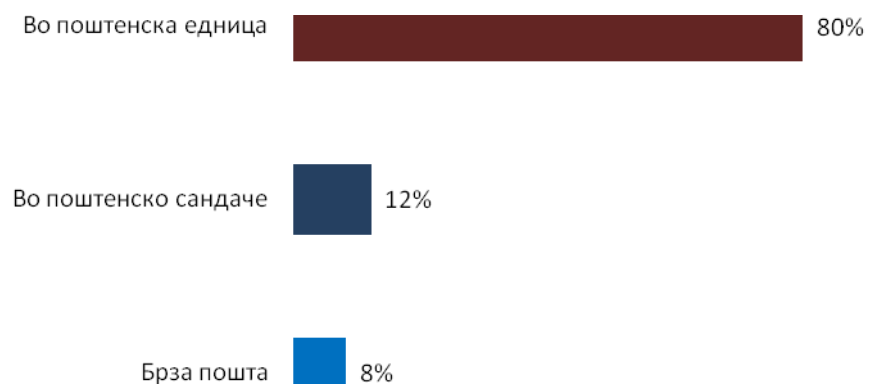
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион				
		Скопје	Северозападна Македонија+Куманово	Југозападна Македонија	Централна и источна Македонија	Македонија
Н	501	251	100	100	50	
Писма	37.75	33	43	37	38	
Поштенско-финансиски и банкарски услуги	30.5	45	35	27	15	
Интернет	18.75	16	12	25	22	
Печатени работи (весници и списанија)	11.75	12	9	16	10	
Пакети	8	10	10	8	4	
Емс - брза пошта	3.6	4	5	5	3	

(I-2-2) Каде ги предавате вашите поштенски пратки?

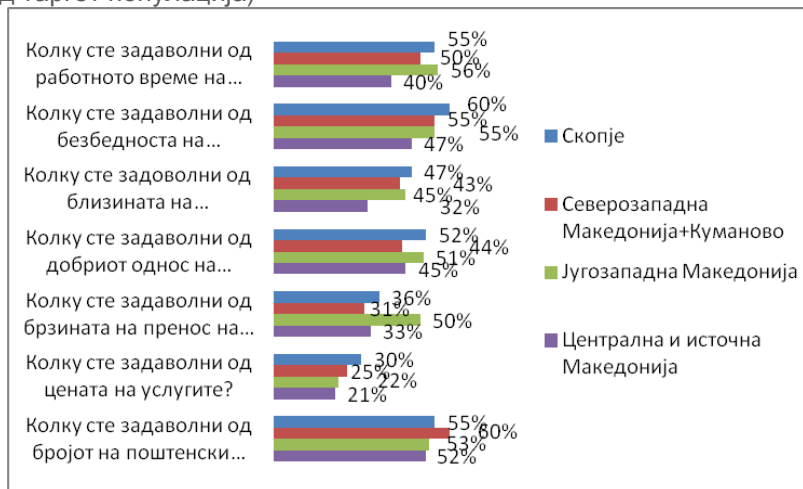
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал
Н	501
Во поштенска едница	80
Во поштенско сандаче	12
Брза пошта	8

(I-3-1) Колку сте задоволни од услугите на АД поштенски сообраќај „Македонска пошта“?

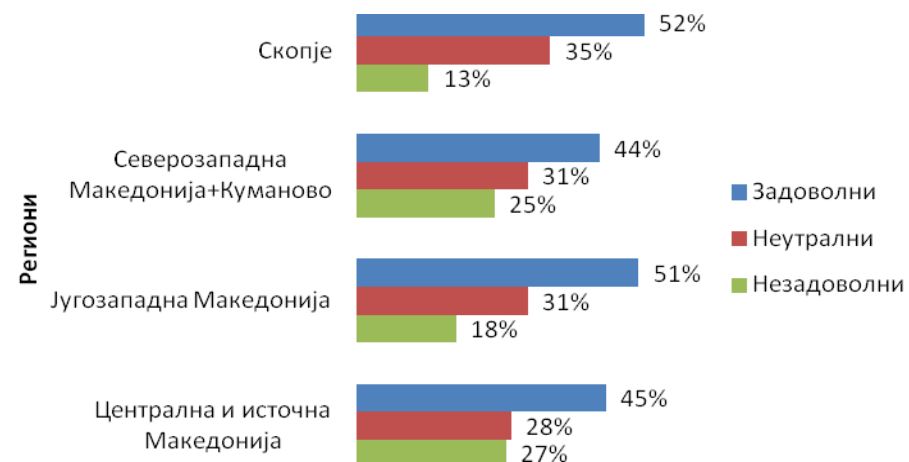
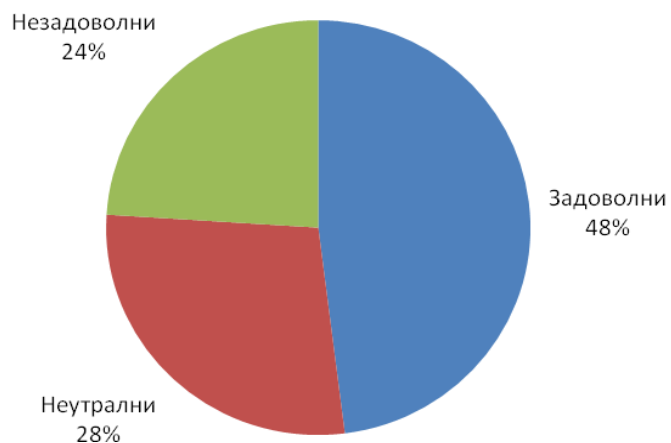
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозапад на Македонија+Куманово	Југозападна Македонија	Централна и источна Македонија
Н	501	251	100	100	50
Колку сте задоволни од работното време на шалтерите?	50.25	55	50	56	40
Колку сте задоволни од безбедноста на пратките?	54.25	60	55	55	47
Колку сте задоволни од близината на поштенската единица до вашиот дом?	41.75	47	43	45	32
Колку сте задоволни од добриот однос на вработените ?	48	52	44	51	45
Колку сте задоволни од брзината на пренос на пратките?	37.5	36	31	50	33
Колку сте задоволни од цената на услугите?	24.5	30	25	22	21
Колку сте задоволни од бројот на поштенски сандачиња?	55	55	60	53	52

(I-3-1-1) Колку сте задоволни од добриот однос на вработените?

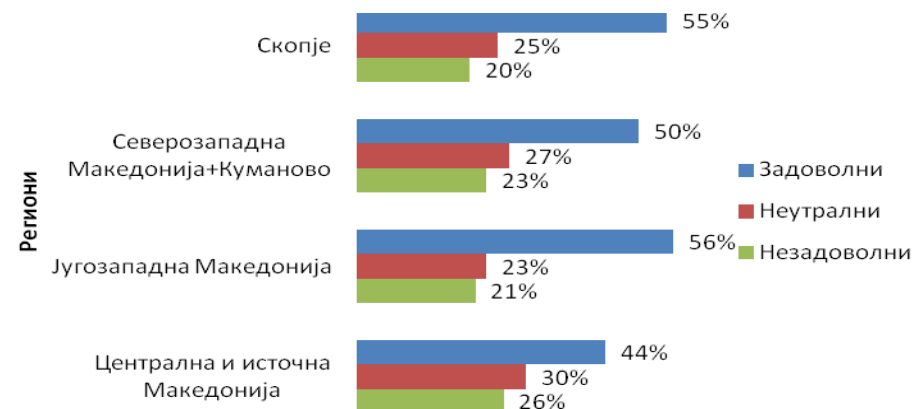
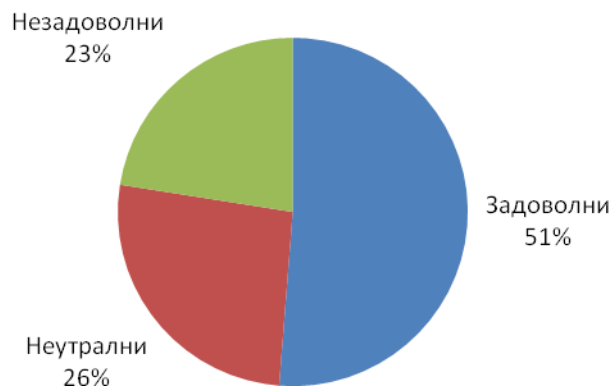
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозападна Македонија+Куманово	Југозападна Македонија	Централна и источна Македонија
Н	501	251	100	100	50
сиг				0	
Задоволни	48	52	44	51	45
Неутрални	28	35	31	31	28
Незадоволни	24	13	25	18	27
Тотал		100%			

(I-3-1-2) Колку сте задоволни од работното време на шалтерите?

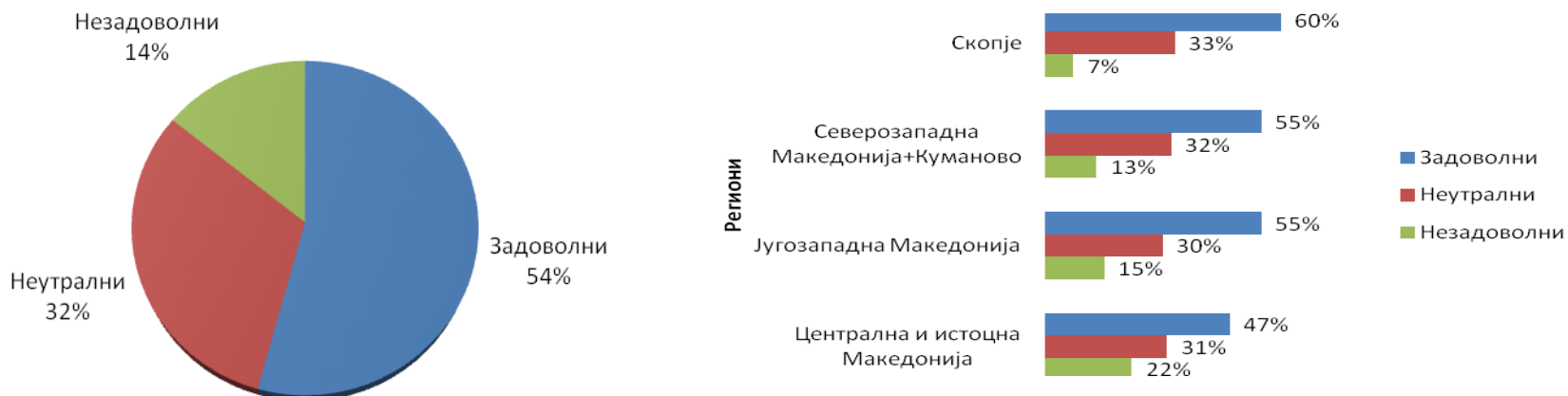
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозападна Македонија+Куманово	Југозападна Македонија	Централна и источна Македонија
Н	501	251	100	100	50
сиг				0	
Задоволни	51	55	50	56	44
Неутрални	26	25	27	23	30
Незадоволни	23	20	23	21	26
Тотал		100%			

(I-3-1-3) Колку сте задоволни од безбедноста на пратките?

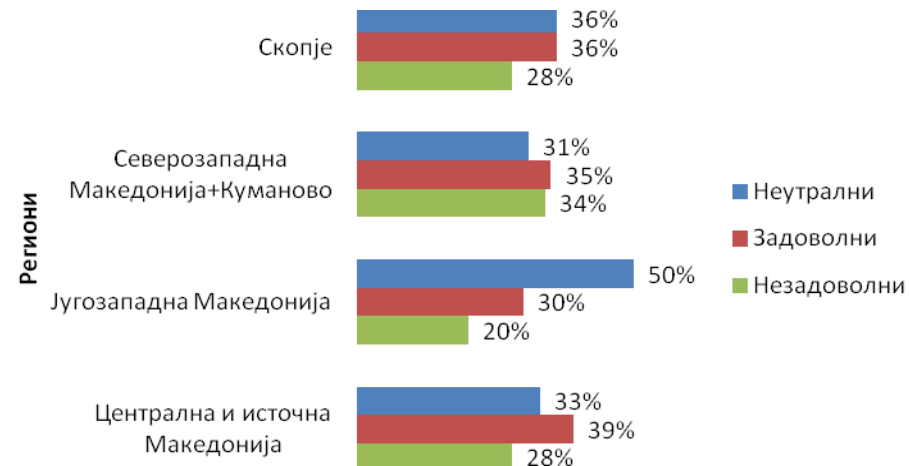
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозападна Македонија+Куманово	Југозападна Македонија	Централна и источна Македонија
Н	501	251	100	100	50
сиг				0	
Задоволни	54	60	55	55	47
Неутрални	32	33	32	30	31
Незадоволни	14	7	13	15	22
Тотал		100%			

(I-3-1-4) Колку сте задоволни од брзината на пренос на пратки?

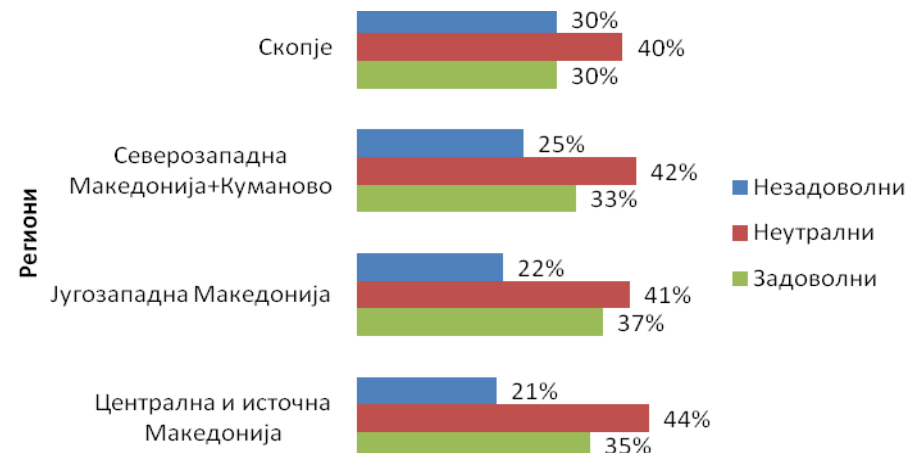
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозападна Македонија+Куманово	Југозападна Македонија	Централна и источна Македонија
Н	501	251	100	100	50
сиг			0		
Неутрални	37	36	31	50	33
Задоволни	35	36	35	30	39
Незадоволни	28	28	34	20	28
Тотал			100%		

(I-3-1-5) Колку сте задоволни од цената на услугите?

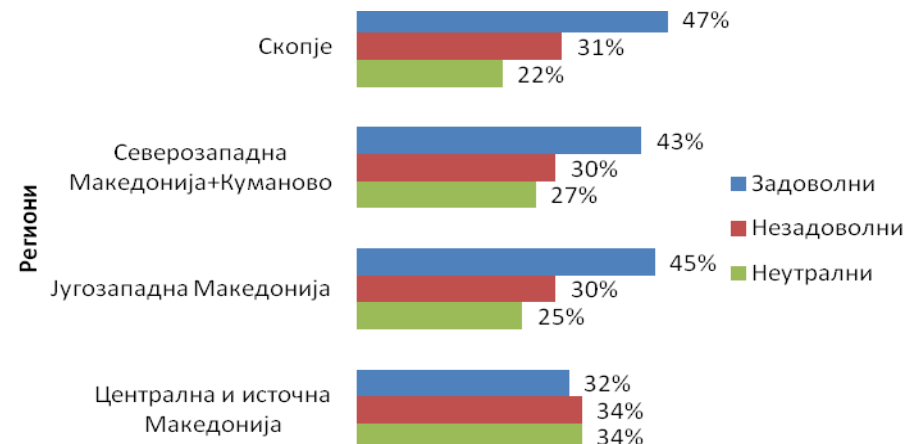
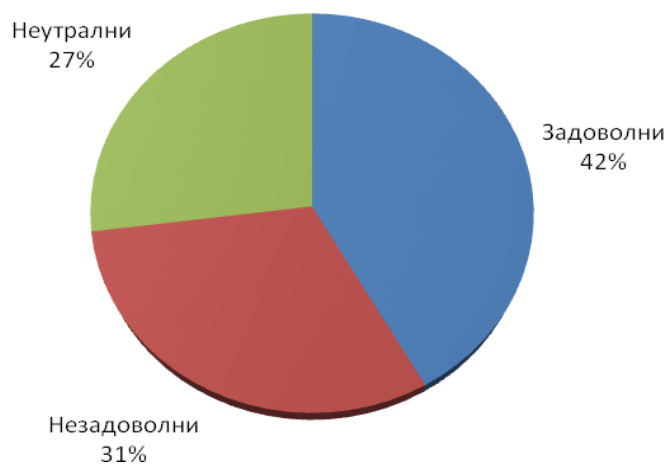
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозападна Македонија+Куманово	Југозападна Македонија	Централна и источна Македонија
Н	501	251	48	101	101
сиг			0		
Неутрални	42	40	42	41	44
Задоволни	34	30	33	37	35
Незадоволни	24	30	25	22	21
Тотал		100%			

(I-3-1-6) Колку сте задоволни од близината на поштенската единица до вашиот дом?

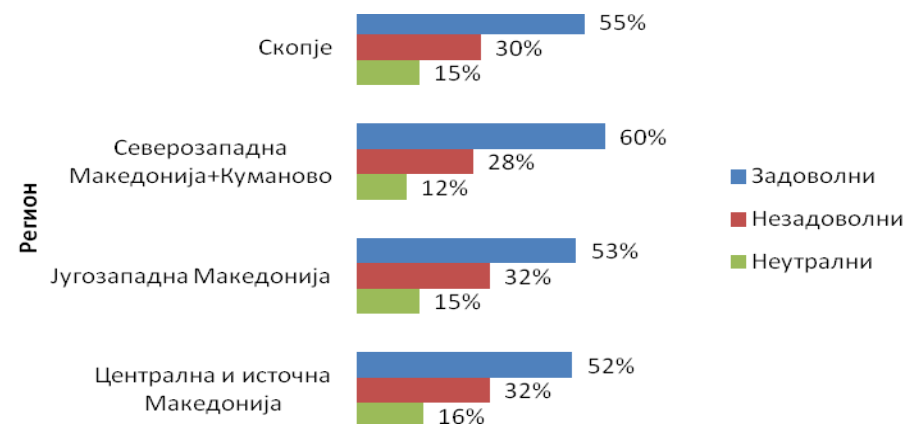
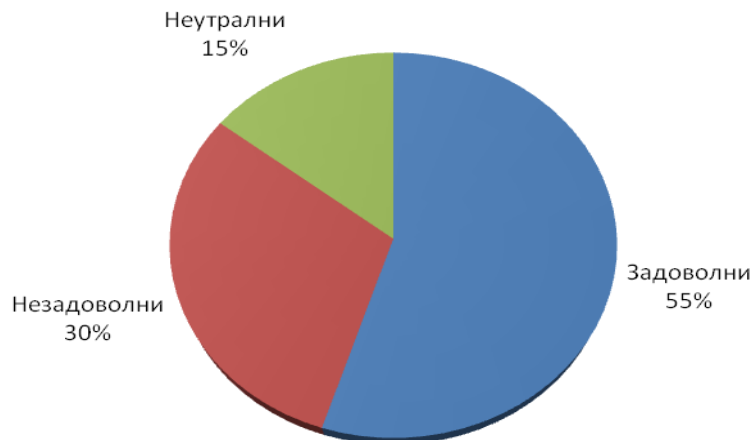
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозападна Македонија+Куманово	Југозападна Македонија	Централна и источна Македонија
Н	501	251	100	100	50
сиг		0			
Задоволни	41.75	47	43	45	32
Незадоволни	31.25	31	30	30	34
Неутрални	27	22	27	25	34
Тотал		100%			

(I-3-1-7) Колку сте задоволни од бројот на поштенски сандачиња?

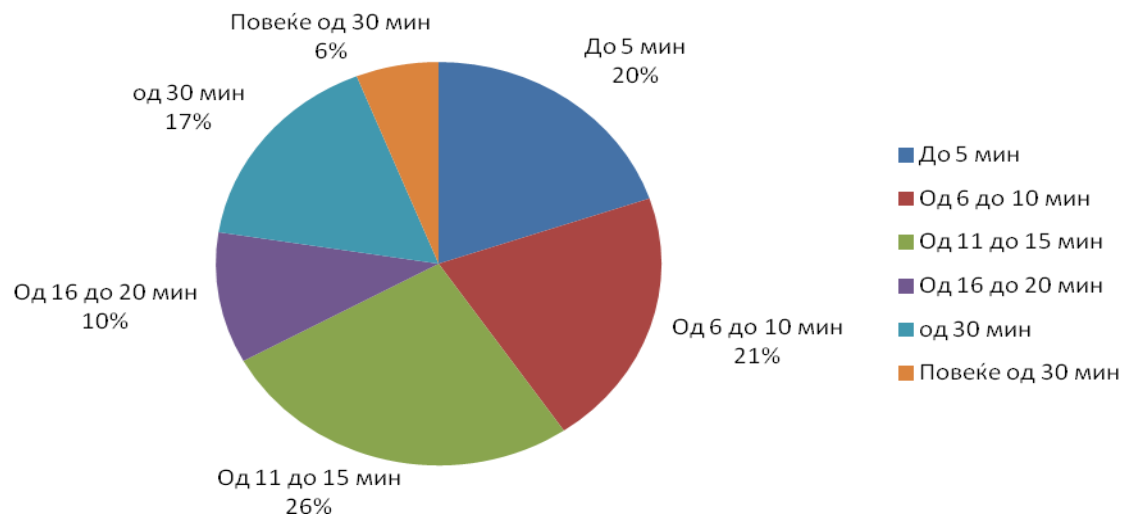
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозападна Македонија+Куманово	Југозападна Македонија	Централна и источна Македонија
Н	501	251	100	100	50
сиг				0	
Задоволни	55	55	60	53	52
Незадоволни	30	30	28	32	32
Неутрални	15	15	12	15	16
Тотал		100%			

(I-3-2) Може ли да ни кажете колку Ви е потребно да стигнете до најблиската пошта доколку одите пеш ?

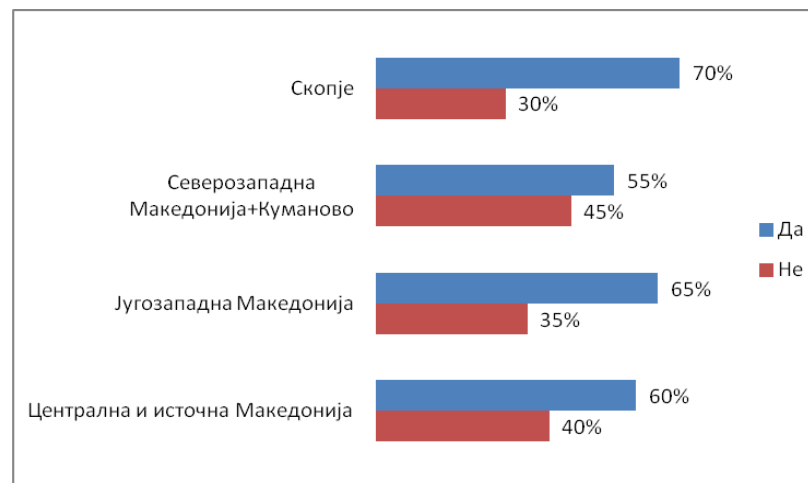
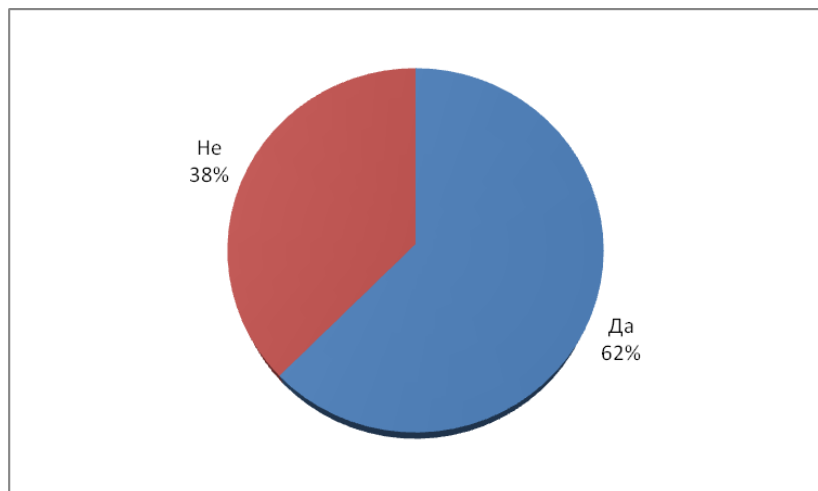
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозападна Македонија+Кум аново	Југозападна Македонија	Централна и источна Македонија
	501	251	48	101	101
сиг			0		
До 5 мин	20	20	19	22	18
Од 6 до 10 мин	21	21	24	22	16
Од 11 до 15 мин	26	31	28	22	25
Од 16 до 20 мин	10	10	10	7	15
од 30 мин	17	14	12	21	19
Повеќе од 30 мин	6	4	7	6	7
Тотал			100%		

(I-3-3-1) Достапност на поштенски единици?

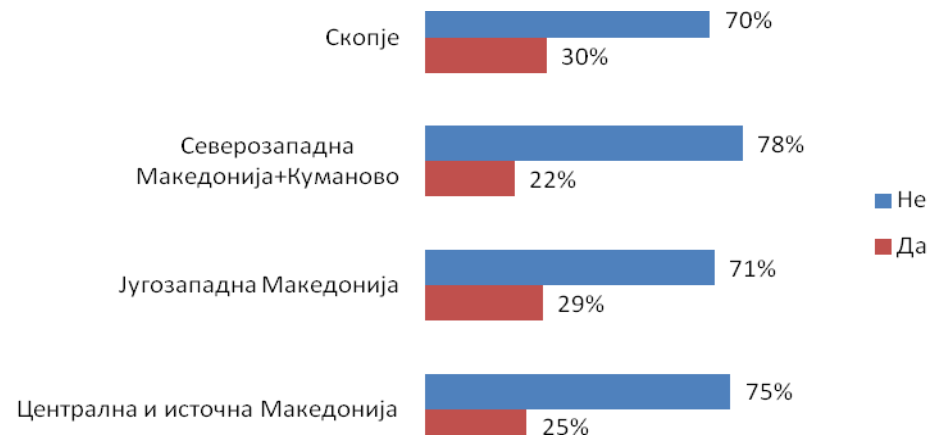
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозападна Македонија+Куманово	Југозападна Македонија	Централна и источна Македонија
Н	501	251	100	100	50
сиг		0.03			
Да	62	70	55	65	60
Не	38	30	45	35	40
Тотал		100%			

(I-3-3-2) Достапност на поштенски сандачиња?

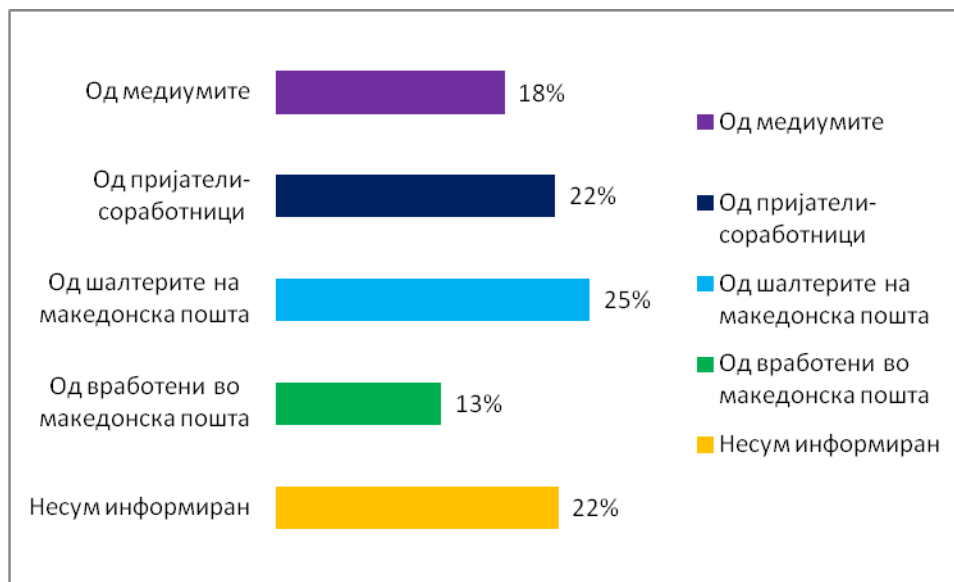
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозападна Македонија+Куманово	Југозападна Македонија	Централна и источна Македонија
Н	501	251	48	101	101
сиг				0	
Не	74	70	78	71	75
Да	26	30	22	29	25
Тотал		100%			

(I-3-4) На кој начин се информирате за услугите на АД поштенски сообраќај„Македонска пошта“?

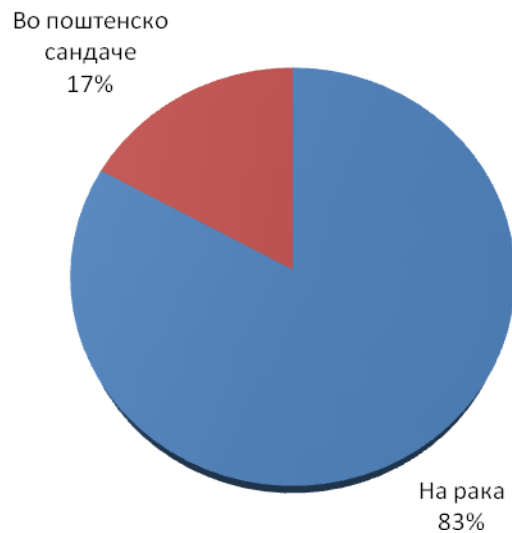
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозападна Македонија+Ку маново	Југозападна Македонија	Централна и источна Македонија
	501	251	100	100	50
сиг			0		
Од медиумите	18	11	15	24	22
Од пријатели-соработници	22	20	26	24	18
Од шалтерите на македонска пошта	25	27	30	20	22
Од вработени во македонска пошта	13	12	13	12	15
Несум информиран	22	30	16	20	23
Тотал		100%			

(I-3-5) Дали препорачаните и вредносните писма Ви се доставуваат на рака или во поштенско сандаче?

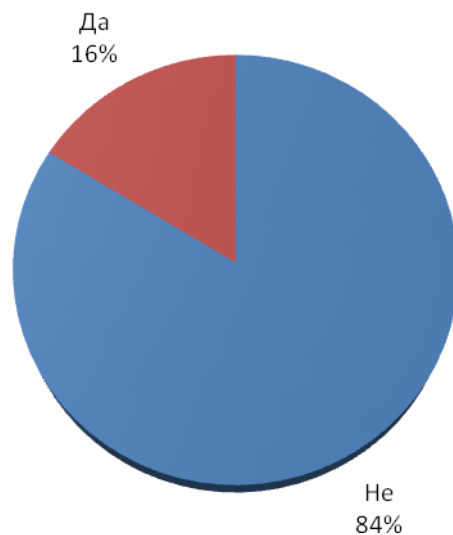
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозападна Македонија+Куманово	Југозападна Македонија	Централна и источна Македонија
Н	501	251	100	100	50
сиг				0	
На рака	83	85	84	80	83
Во поштенско сандаче	17	15	16	20	17
Тотал			100%		

(I-3-6) Дали имате достава на пакети на домашна адреса?

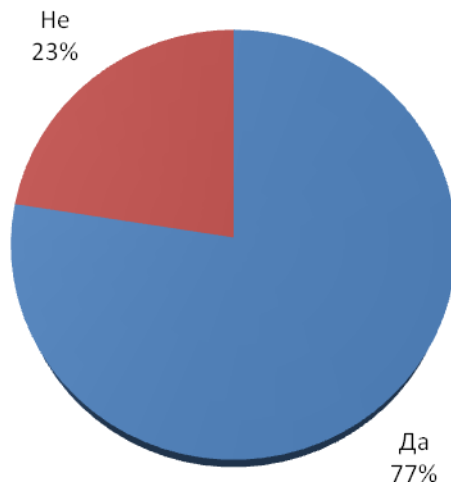
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозападна Македонија+Кум аново	Југозападна Македонија	Централна и источна Македонија
Н сиг	501	251	100	100	50
Не	84	82	90	84	79
Да	16	18	10	16	21
Тотал			100%		

(I-3-7) Дали би сакале доставата на пакети да се врши на домашна адреса?

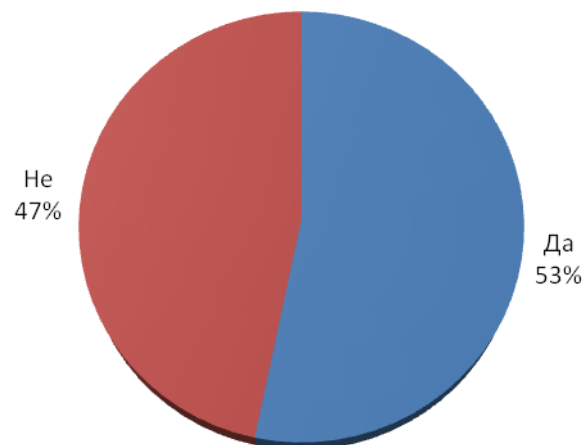
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозападна Македонија+Кум аново	Југозападна Македонија	Централна и источна Македонија
Н	501	251	100	100	50
сиг				0	
Да	77	75	80	80	75
Не	23	25	20	20	25
Тотал			100%		

(I-3-8) Дали сте запознаени со кампањата за поставување на поштенски сандачиња?

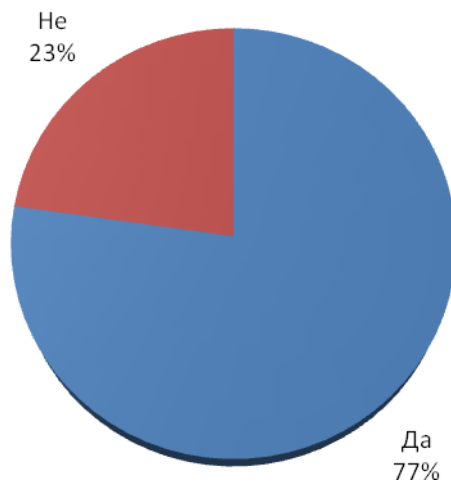
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозападна Македонија+Кум аново	Југозападна Македонија	Централна и источна Македонија
Н сиг	501	251	100	100	50
Да	53	50	60	51	52
Не	47	50	40	49	48
Тотал			100%		

(I-3-9) Дали имате свое сандаче и од кога?

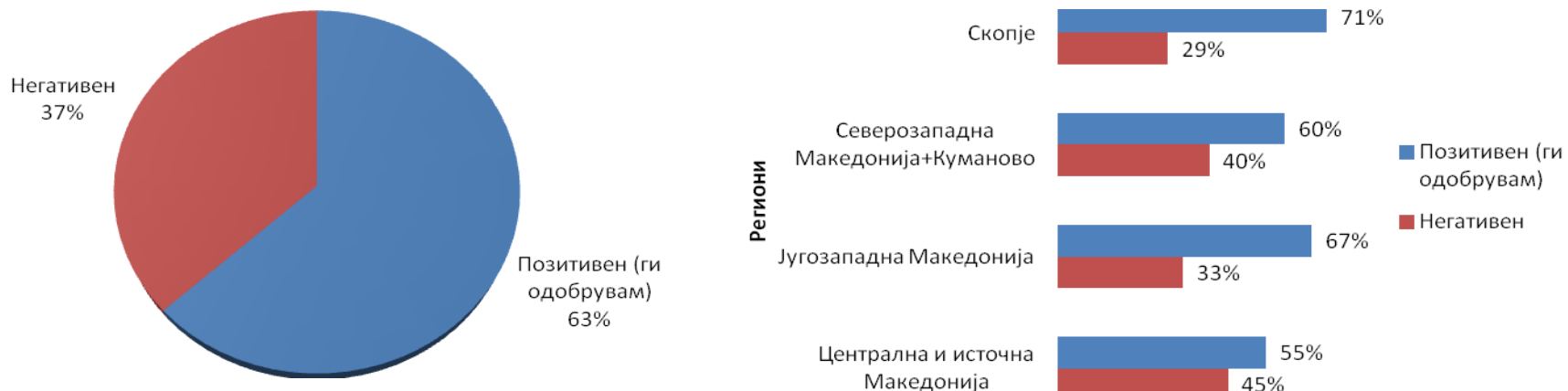
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозападна Македонија+Кум аново	Југозападна Македонија	Централна и источна Македонија
Н	501	251	100	100	50
сиг			0		
Да	77	85	85	70	69
Не	23	15	15	30	31
Тотал			100%		

(I-3-10) Каков е вашиот став за доставувањето на промотивни материјали во поштенските сандачиња?

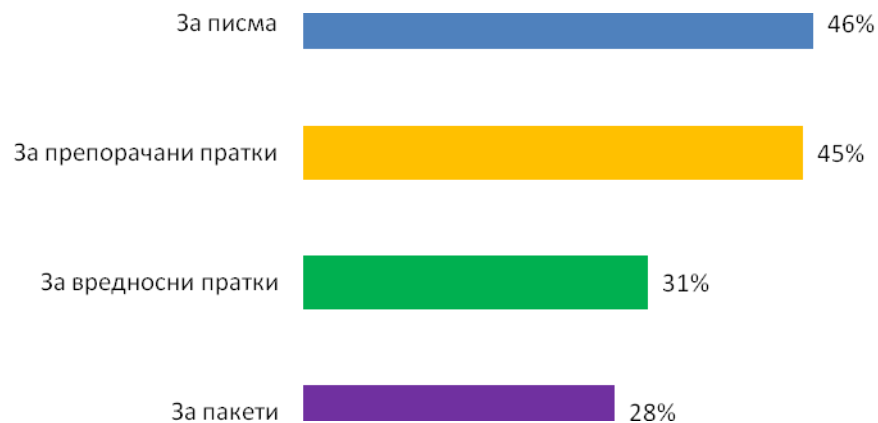
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозападна Македонија+Куманово	Југозападна Македонија	Централна и источна Македонија
Н	501	251	100	100	50
сиг				0	
Позитивен (ги одобрувам)	63.25	71	60	67	55
Негативен	36.75	29	40	33	45
Тотал			100%		

(I-4-1) Дали сте запознаени со цените за универзална услуга?

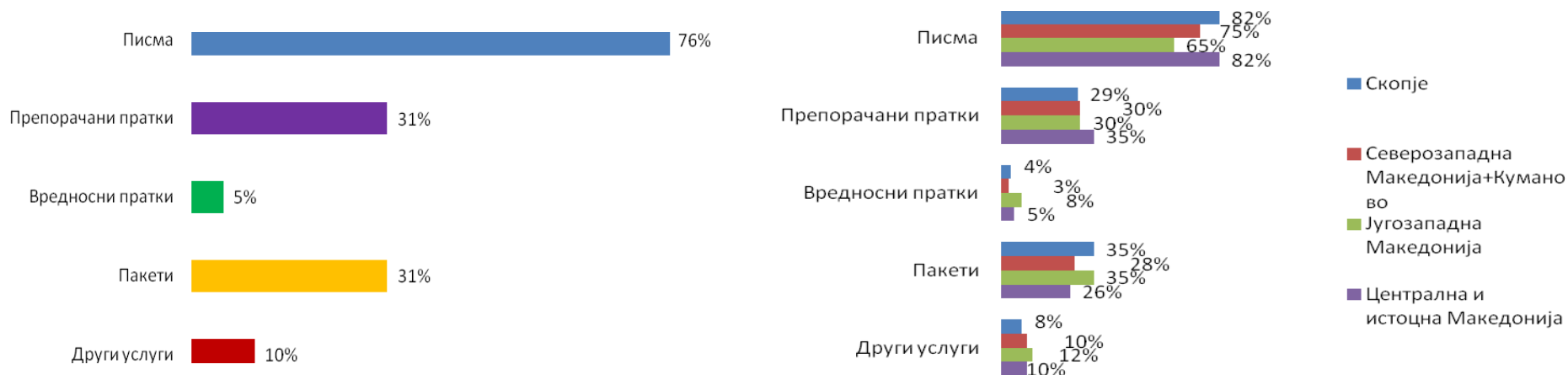
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозападна Македонија+Кум аново	Југозападна Македонија	Централна и истоцна Македонија
Н	501	251	100	100	50
сиг			0		
За писма	46	45	40	48	51
За препорачани пратки	45	42	55	38	45
За вредносни пратки	31	35	30	33	26
За пакети	28	24	32	26	30

(I-4-2) Според вас кои све услуги треба да бидат во универзална услуга?

База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозападна Македонија+Куманово	Југозападна Македонија	Централна и источна Македонија
Н	501	251	100	100	50
сиг					0
Писма	76	82	75	65	82
Препорачани пратки	31	29	30	30	35
Вредносни пратки	5	4	3	8	5
Пакети	31	35	28	35	26
Други услуги	10	8	10	12	10

(I-5-1) Колку често ја користите услугата брза пошта (ЕМС)?

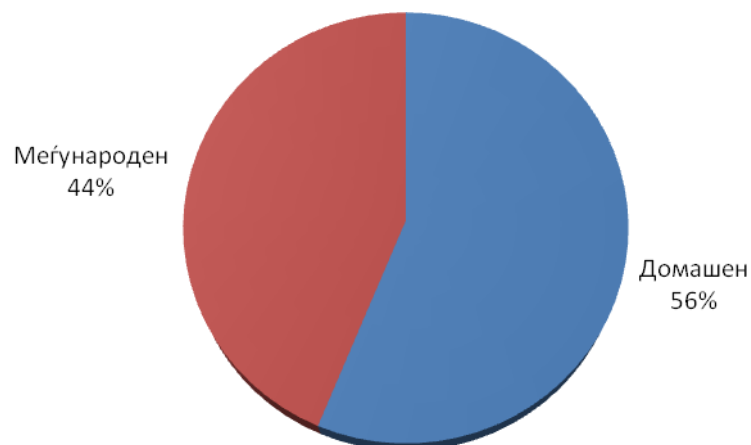
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозападна Македонија+Куманово	Југозападна Македонија	Централна и источна Македонија
Н	501	251	100	100	50
сиг		0			
Не ја користам	58	55	59	58	61
Неколку пати годишно	25	30	21	25	22
Неколку пати месечно	12	12	13	11	10
Неколку пати неделно	4	2	5	5	6
Секојдневно	1	1	2	1	1
Тотал		100%			

(I-5-2) За кој собраќај ја користите услугата брза пошта?

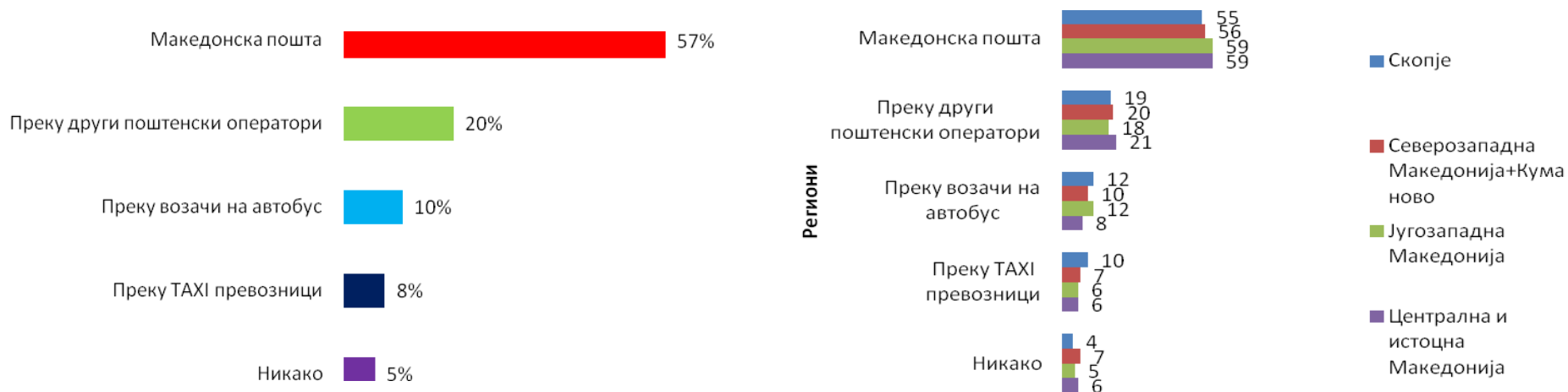
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозападна Македонија+Куманово	Југозападна Македонија	Централна и источна Македонија
Н	501	251	100	100	50
сиг				0	
Домашен	56.25	65	50	55	55
Меѓународен	43.75	35	50	45	45
Тотал			100%		

(I-6-1) Како најчесто ги испраќате поштенските пратки?

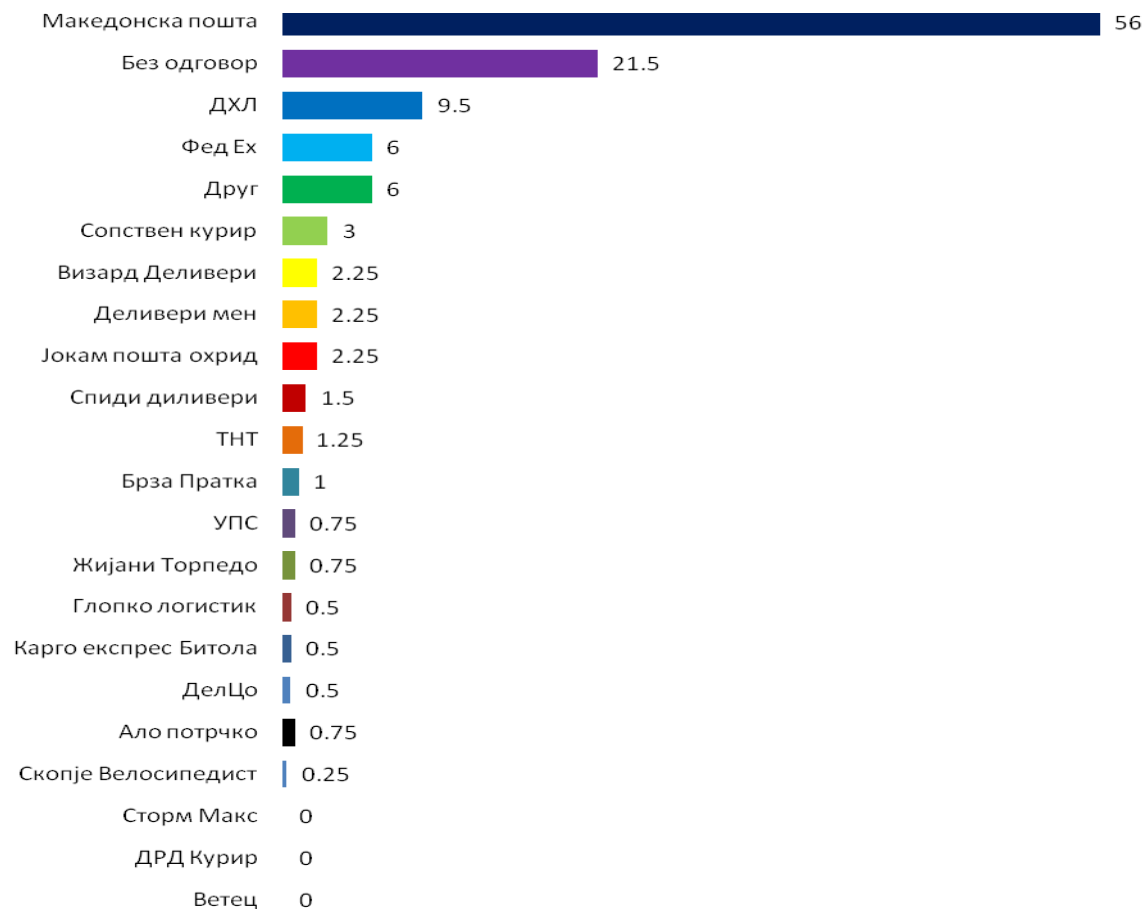
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозападна Македонија+Куманово	Југозападна Македонија	Централна и источна Македонија
Н	501	251	100	100	50
сиг					0
Македонска пошта	57.25	55	56	59	59
Преку други поштенски оператори	19.5	19	20	18	21
Преку возачи на автобус	10.5	12	10	12	8
Преку TAXI превозници	7.25	10	7	6	6
Никако	5.5	4	7	5	6
Тотал		100%			

(I-6-1) Кој поштенски оператор го користите за кои услуги?

База: Популација ... (63% од таргет популација)



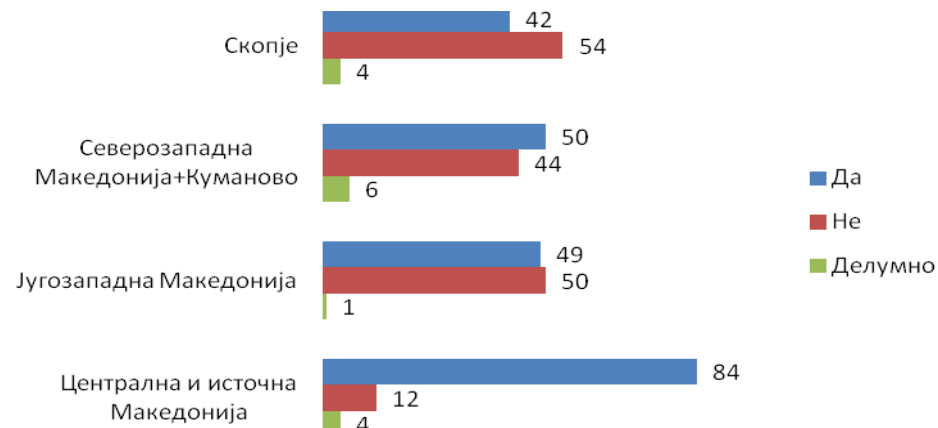
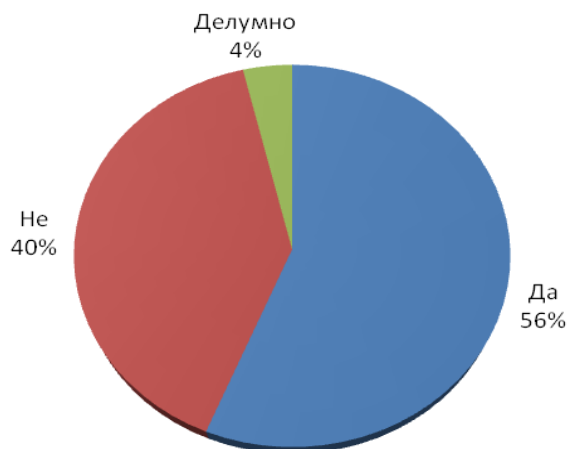
(I-6-1) Кој поштенски оператор го користите за кои услуги?

База: Популација ... (63% од таргет популација)

	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозападна Македонија+Куманово	Југозападна Македонија	Централна и истоцна Македонија
Н	501	251	100	100	50
Македонска пошта	56	49	51	67	57
Без одговор	21.5	22	33	11	20
ДХЛ	9.5	16	5	11	6
Фед Ех	6	13	6	3	2
Друг	6	4	5	7	8
Сопствен курир	3	9	1	1	1
Визард Деливери	2.25	6	3	0	0
Деливери мен	2.25	7	2	0	0
Јокам пошта охрид	2.25	1	1	4	3
Спиди диливери	1.5	4	1	1	0
ТНТ	1.25	0	0	3	2
Брза Пратка	1	3	1	0	0
УПС	0.75	0	0	0	3
Жијани Торпедо	0.75	0	0	3	0
Глопко логистик	0.5	0	2	0	0
Карго експрес Битола	0.5	0	0	2	0
ДелЦо	0.5	1	1	0	0
Ало потрчко	0.75	3	0	0	0
Скопје Велосипедист	0.25	0	1	0	0
Сторм Макс	0	0	0	0	0
ДРД Курир	0	0	0	0	0
Ветец	0	0	0	0	0

(I-7-1) Дали сте запознаени со постоењето на агенцијата за пошти?

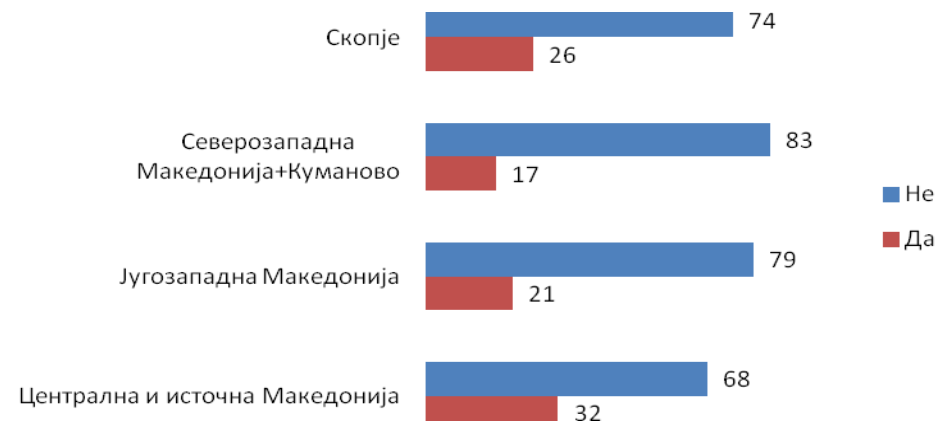
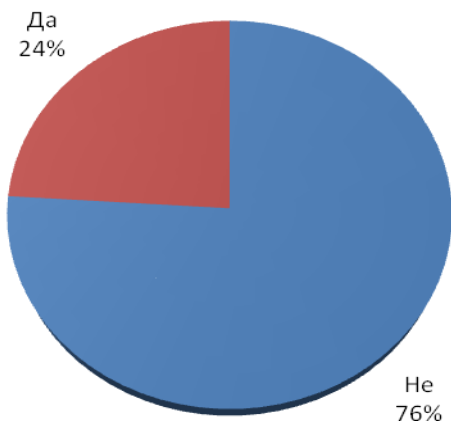
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозападна Македонија+Куманово	Југозападна Македонија	Централна и источна Македонија
Н	501	251	100	100	50
сиг				0	
Да	56	42	50	49	84
Не	40	54	44	50	12
Делумно	4	4	6	1	4
Тотал		100%			

(I-7-2) Дали досега, како резултат на вашето незадоволство сте поднеле рекламација?

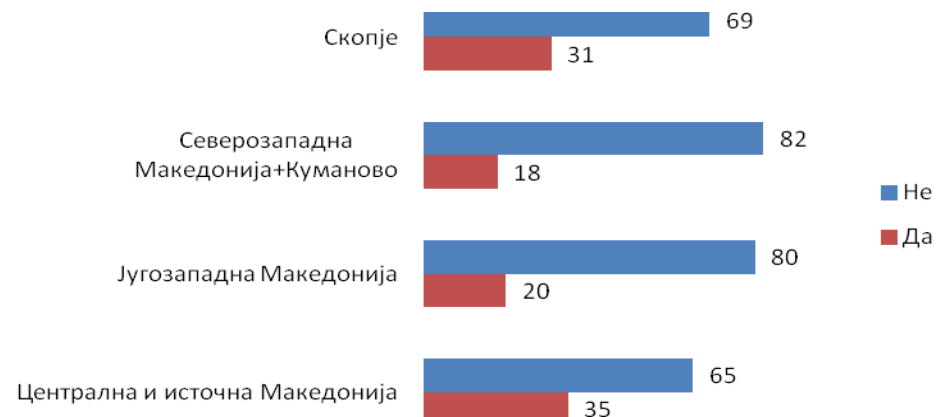
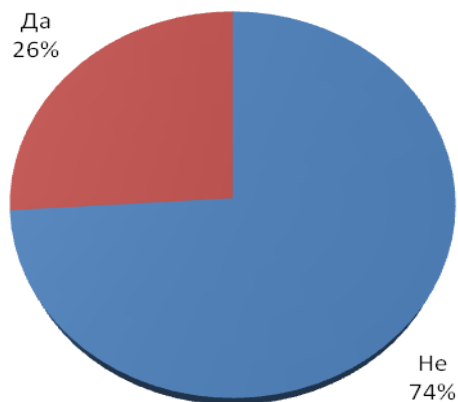
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозападна Македонија+Куманово	Југозападна Македонија	Централна и источна Македонија
Н	501	251	100	100	50
сиг				0	
Не	76	74	83	79	68
Да	24	26	17	21	32
Тотал			100%		

(I-7-3) Дали знаете како да покренете рекламациона постапка кај операторот и жалба до Агенцијата за пошти?

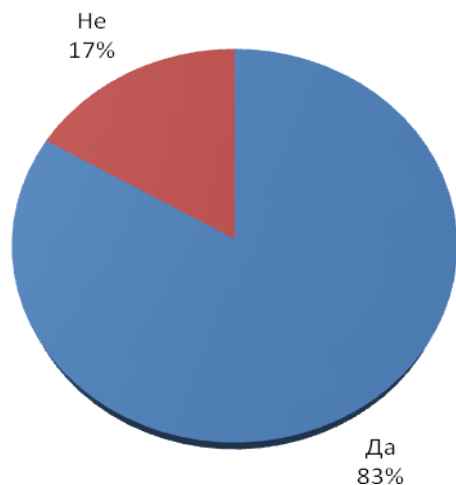
База: Популација ... (63% од таргет популација)



	Тотал	Регион			
		Скопје	Северозападна Македонија+Куманово	Југозападна Македонија	Централна и источна Македонија
Н	501	251	100	100	50
сиг				0	
Не	74	69	82	80	65
Да	26	31	18	20	35
Тотал		100%			

(II-2-1) Според вас во колкава мера са значајни услугите на прием и достава на пратки за функционирање на Вашата компанија?

База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал	Ваша основна дејност							
		трговија	преработувачка индустрија	интелектуални услуги	владина/државна институција	градежништво	невладина домашна организација	финансиска институција	останато
Н	300	40	20	5	5	5	2	3	20
сиг		0							
Да	84	88	55	60	100	100	100	85	80
Не	17	12	45	40	0	0	0	15	20
Тотал		100%							

(II-2-2) За какви цели ги користите услугите на поштенските оператори?

База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал
Н	300
Бизнис кореспонденција	60
Рекламни активности	25
Пренос на производи	9
Друго	6

(II-2-3) Кои две карактеристики поврзани со поштенските пратки најмногу влијаат на Вашето задоволство?

База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал	Ваша основна дејност							
		трговија	преработувачка индустрија	интелектуални услуги	владина/државна институција	градежништво	невладина домашна организација	финансиска институција	останато
Н	300	40	20	5	5	5	2	3	20
сиг									
Брзина	70	70	65	80	70	50	75	78	70
Точност	46	55	30	60	20	38	70	44	50
Цена на услуга	27	22	30	25	20	15	25	40	35
Добриот однос на вработениот	13	5	10	25	15	10	20	15	6
Незнам	3	3	1	1	0	5	3	2	6

(II-2-4) За колку обично очекувате поштенската пратка да биде доставена?

База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал
Н	300
Во рок од еден ден	45
Во рок од три дена	20
Во рок од пет дена	15
Во рок од седум дена	16
Не е важно	4

(II-2-5) Дали повеќе испраќате или примате писма?

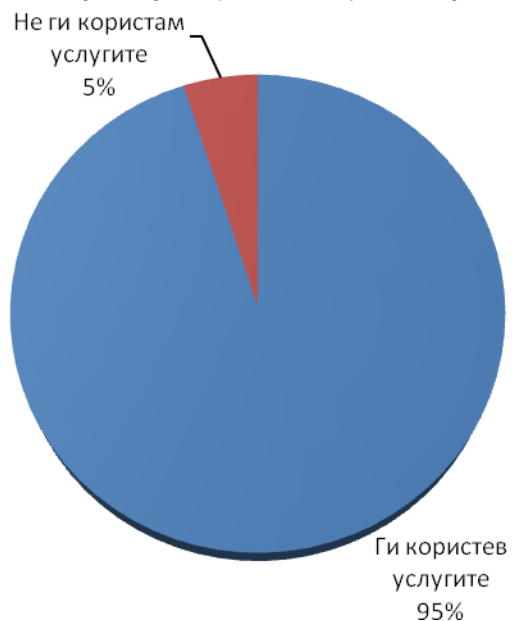
База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал
Н	300
Испраќам	40
Примам	35
Комбинирано	25

(II-2-6) Дали ги користите услугите на АД за поштенски сообраќај „Македонска пошта“ во последните 12 месеци?

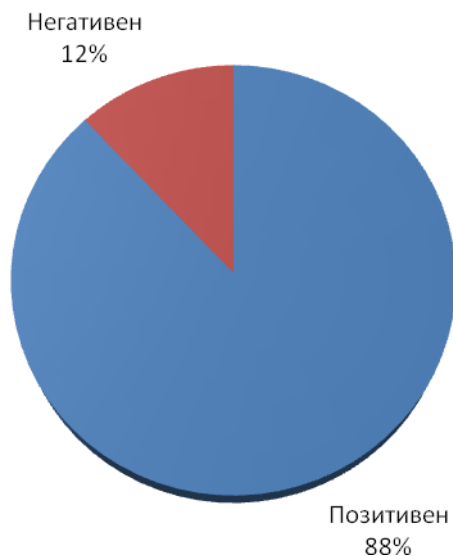
База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал
Н	300
сиг	
Ги користев услугите	95
Не ги користам услугите	5
Тотал	100%

(II-3-1) Каков е вашиот впечаток за услугите на АД за поштенски сообраќај „Македонска пошта“?

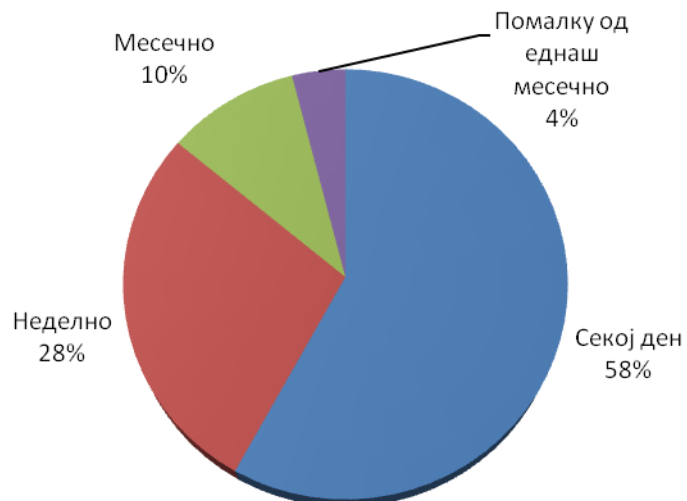
База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал
Н	300
сиг	
Позитивен	88
Негативен	12
Тотал	100%

(II-3-1) Колку често во последните 12 месеци ги користевте услугите на Македонска пошта „Писма“?

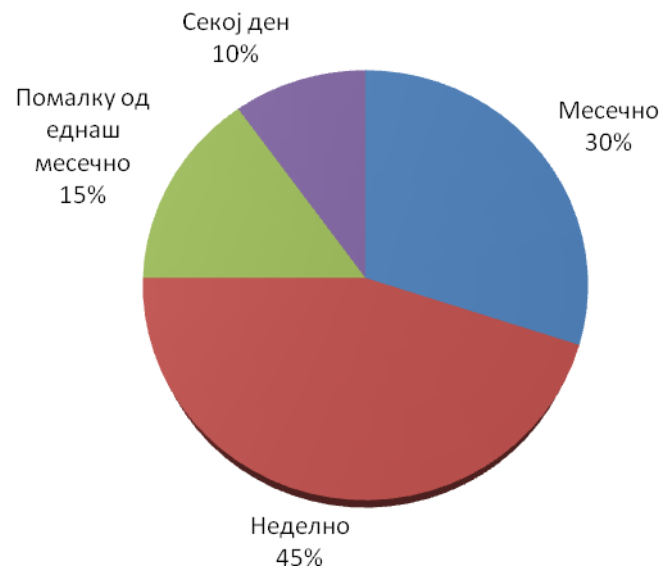
База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал
Н	300
сиг	
Секој ден	58
Неделно	28
Месечно	10
Помалку од еднаш месечно	4
Тотал	100%

(II-3-2) Колку често во последните 12 месеци ги користевте услугите на Македонска пошта „Списанија и весници“?

База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал
Н	100
сиг	
Месечно	30
Неделно	45
Помалку од еднаш месечно	15
Секој ден	10
Тотал	100%

(II-3-3) Колку често во последните 12 месеци ги користевте услугите на Македонска пошта „ЕМС брза пошта“?

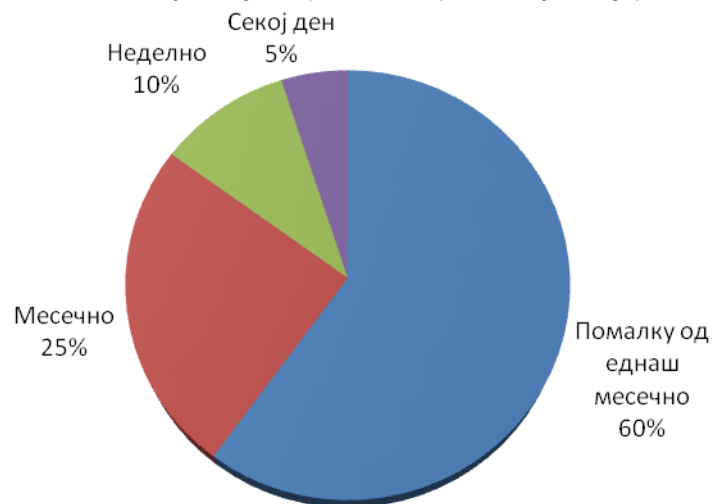
База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал
Н	100
сиг	
Неделно	30
Помалку од еднаш месечно	38
Месечно	22
Секој ден	10
Тотал	100%

(II-3-4) Колку често во последните 12 месеци ги користевте услугите на Македонска пошта „Пакети“?

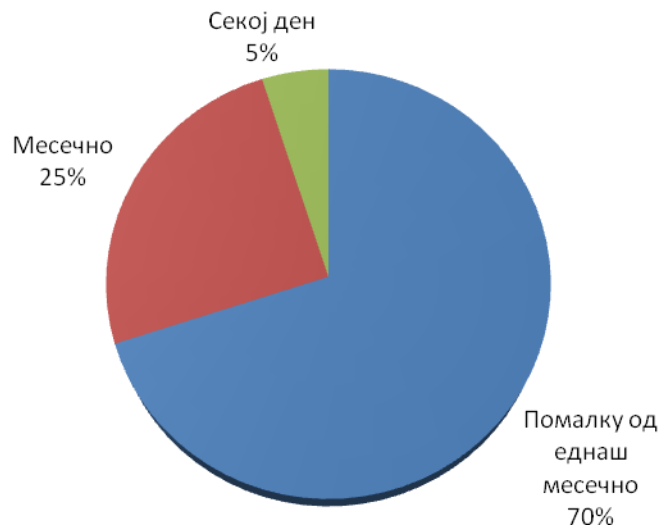
База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал
Н	100
сиг	
Помалку од еднаш месечно	60
Месечно	25
Неделно	10
Секој ден	5
Тотал	100%

(II-3-5) Колку често во последните 12 месеци ги користевте услугите на Македонска пошта „Реклама по пошта“?

База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал
Н	100
сиг	
Помалку од еднаш месечно	70
Месечно	25
Секој ден	5
Тотал	100%

(II-3-5) Колку АД поштенски сообраќај „Македонска пошта“ ги информира своите корисници за нови цени, за постојаните нови услуги?

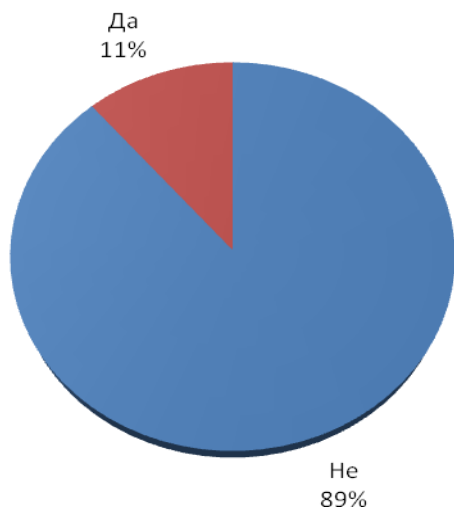
База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал
Н	300
сиг	
Не знам	60
Не доволно	26
Доволно	11
Максимално	3
Тотал	100%

(II-3-5) Дали имате потпишано договор со „Македонска пошта“ за користење на нивните услуги?

База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал	Ваша основна дејност								
		трговија	преработувачка индустрија	интелектуални услуги	владина/државна институција	градежништво	невладина домашна организација	финансиска институција	останато	
Н	300	40	20	5	5	5	2	3	20	
сиг						1				
Не	88.75	100	100	90	65	100	80	85	90	
Да	11.25	0	0	10	35	0	20	15	10	
Тотал		100%								

(II-3-6) Каков договор имате потпишано со Македонска пошта?

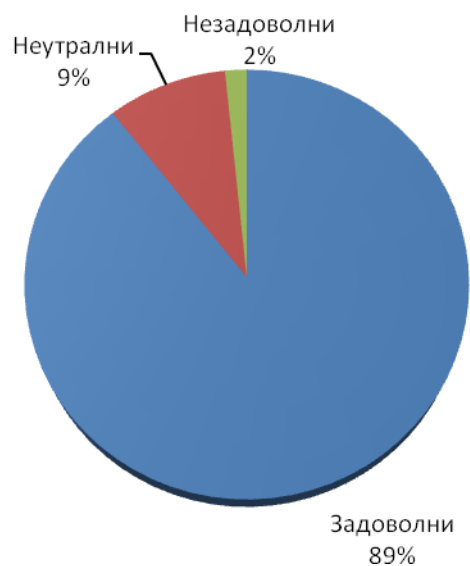
База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал
Н	96
сиг	
За услуги	70
За начин на плаќање	25
Друго	5
Тотал	100%

(II-4-1-1) Колку сте задоволни од добриот однос на вработените?

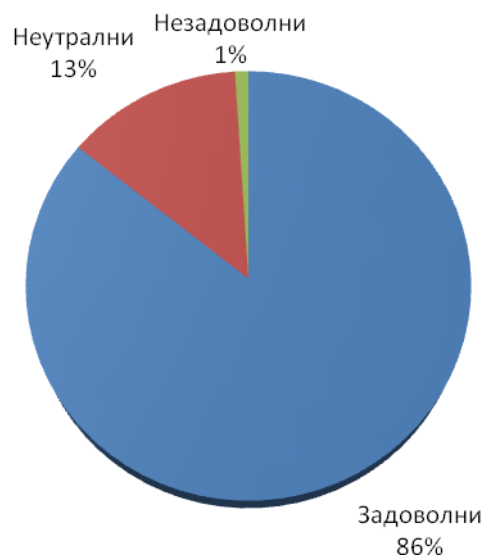
База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал	Ваша основна дејност							
		трговија	преработувачка индустрија	интелектуални услуги	владина/државна институција	градежништво	невладина домашна организација	финансиска институција	останато
Н	300	40	20	5	5	5	2	3	20
сиг						1			
Задоволни	89.38	80	100	73	100	100	100	100	62
Неутрални	9.00	15	0	27	0	0	0	0	30
Незадоволни	1.63	5	0	0	0	0	0	0	8
Тотал						100%			

(II-4-1-2) Колку сте задоволни од работното време на шалтерите?

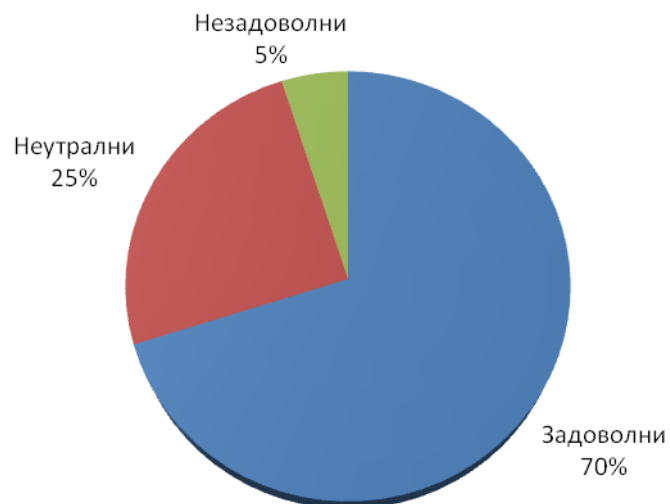
База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал	Ваша основна дејност							
		трговија	преработувачка индустрија	интелектуални услуги	владина/државна институција	градежништво	невладина домашна организација	финансиска институција	останато
Н	300	40	20	5	5	5	2	3	20
сиг		1							
Задоволни	85.8	97	100	36	100	100	100	78	75
Неутрални	13.3	3	0	64	0	0	0	22	17
Незадоволни	1.0	0	0	0	0	0	0	0	8
Тотал		100%							

(II-4-1-3) Колку сте задоволни од безбедноста на пратките?

База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал	Ваша основна дејност							
		трговија	преработувачка индустрија	интелектуални услуги	владина/државна институција	градежништво	невладина домашна организација	финансиска институција	останато
Н	300	40	20	5	5	5	2	3	20
сиг		1							
Задоволни	70.13	75	95	40	34	100	90	65	62
Неутрални	24.88	20	5	60	66	0	10	15	23
Незадоволни	5.00	5	0	0	0	0	0	20	15
Тотал		100%							

(II-4-1-3) Колку сте задоволни од цената на услуги?

База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал	Ваша основна дејност							
		трговија	преработувачка индустрија	интелектуални услуги	владина/државна институција	градежништво	невладина домашна организација	финансиска институција	останато
N	300	40	20	5	5	5	2	3	20
сиг					1				
Незадоволни	32.375	40	90	68	0	5	0	5	51
Неутрални	46.75	30	10	32	35	90	100	40	37
Задоволни	20.875	30	0	0	65	5	0	55	12
Тотал		100%							

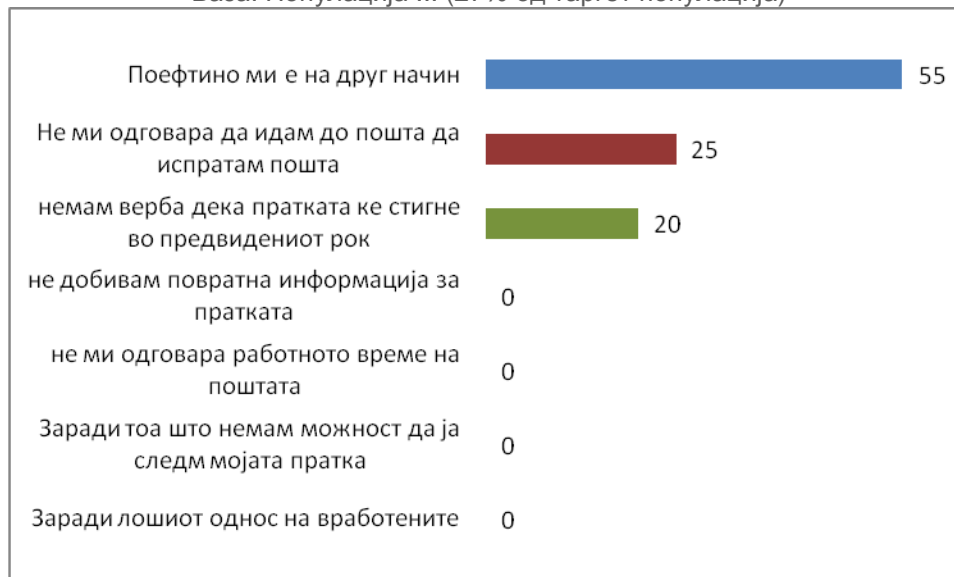
(II-4-2) Која компанија ја користите за поштенски услуги?

База: Популација ... (37% од таргет популација)

	Тотал	Ваша основна дејност							
		трговија	преработувачка индустрија	интелектуални услуги	владина/државна институција	градежништво	невладина домашна организација	финансиска институција	останато
Н	300	40	20	5	5	5	2	3	20
ДХЛ	46.0	45	100	33	33	100	0	40	17
Фед Ех	26.3	10	100	0	0	100	0	0	0
Македонска пошта	18.1	21	0	20	67	0	0	20	17
Спиди деливери	14.8	5	0	0	0	0	100	0	13
ТНТ	11.4	5	0	33	0	0	0	20	33
сопствен курир	9.4	5	0	0	0	70	0	0	0
Визард Деливери	8.4	21	0	33	0	0	0	0	13
Скопје Велосипедист	7.0	3	0	20	0	0	0	20	13
УПС	4.5	3	0	33	0	0	0	0	0
ДРД Курир	0.5	0	0	0	0	0	0	0	4
Ало потрчко	0.5	0	0	0	0	0	0	0	4
Карго експрес Битола	0.4	3	0	0	0	0	0	0	0
Глопко логистик	0.4	0	0	0	0	0	0	0	3
Брза Пратка	0.4	3	0	0	0	0	0	0	0
Визард Деливери	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Деливери мен	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Јокам пошта охрид	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Жијани Торпедо	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ДелЦо	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Сторм Макс	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ветец	0	0	0	0	0	0	0	0	0

(II-4-3) Дали може да ни кажете зашто не ја користите Македонска пошта за испраќање на пратки?

База: Популација ... (27% од таргет популација)



	Тотал
Н	81
сиг	
Поефтино ми е на друг начин	55
Не ми одговара да идам до пошта да испратам пошта	25
немам верба дека пратката ќе стигне во предвидениот рок	20
не добивам повратна информација за пратката	0
не ми одговара работното време на поштата	0
Заради тоа што немам можност да ја следм мојата пратка	0
Заради лошиот однос на вработените	0

(II-4-4) Дали може да ни кажете зашто ја користите Македонска пошта за испраќање на пратки?

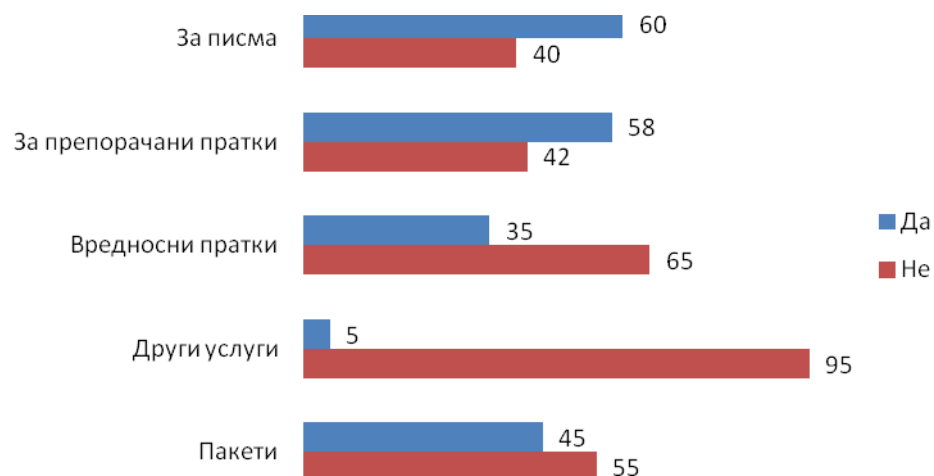
База: Популација ... (27% од таргет популација)



	Тотал
Н	235
сиг	
Од навика	60
Сигурен сум дека поштенската пратка ќе стигне	20
Затоа што ми е наједноставно	15
затоа што е најевтино	5
затоа што другите оператори не ја покриваат територијата што ми треба	0
бидејќи пратките не се отвараат	0

(II-5-1) Дали сте запознаени со цените за универзална услуга?

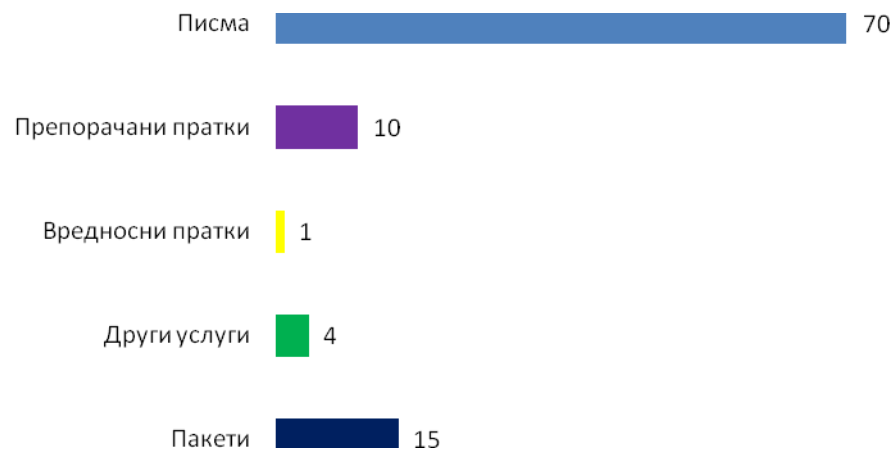
База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал		
	Н	Да	Не
Н	300		
сиг			
За писма		60	40
За препорачани пратки		58	42
Вредносни пратки		35	65
Други услуги		5	95
Пакети		45	55

(II-5-2) Според Вас кои се услуги треба да бидат вклучени во универзалната услуга?

База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал
Н	300
сиг	
Писма	70
Препорачани пратки	10
Вредносни пратки	1
Други услуги	4
Пакети	15
Тотал	100%

(II-6-1) Според Вас поседувате информации за тоа што е хибридна пошта?

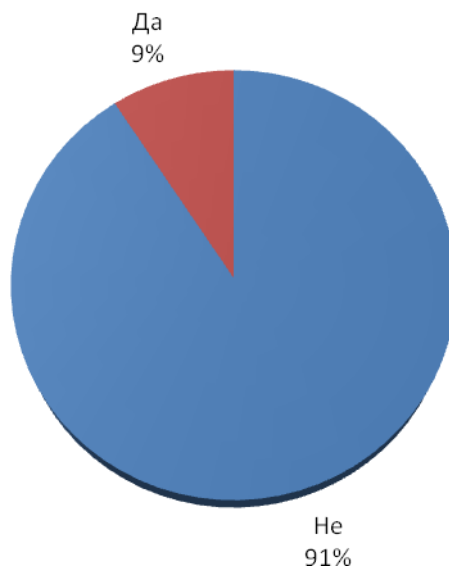
База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал	Ваша основна дејност								
		трговија	преработувачка индустрија	интелектуални услуги	владина/државна институција	градежништво	невладина домашна организација	финансиска институција	останато	
Н	300	40	20	5	5	5	2	3	20	
сиг		1								
Не поседувам доволно информации	55.13	55	95	57	50	68	55	0	61	
Поседувам малку информации	32.25	34	5	6	33	30	40	80	30	
Поседувам доволно информации	6.38	8	0	4	17	2	5	10	5	
Незнам	6.25	3	0	33	0	0	0	10	4	
Тотал		100%								

(II-6-2) Дали ја користите услугата хибридна пошта?

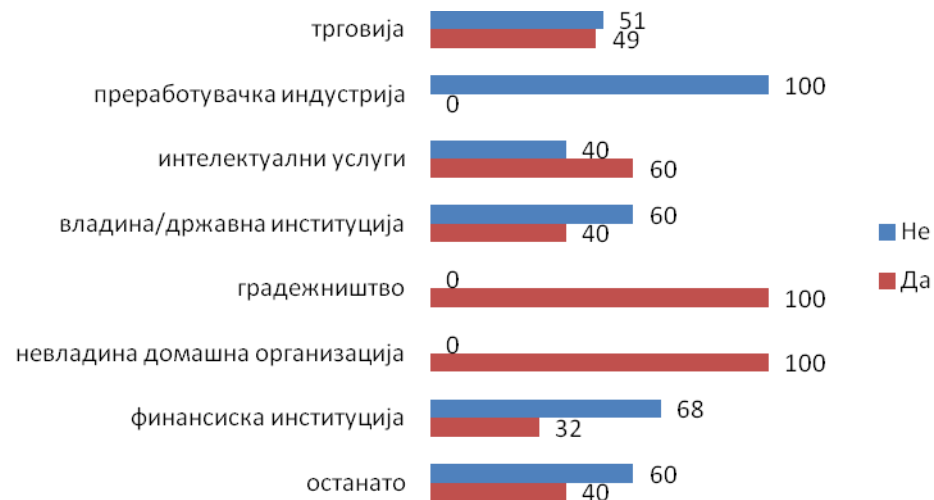
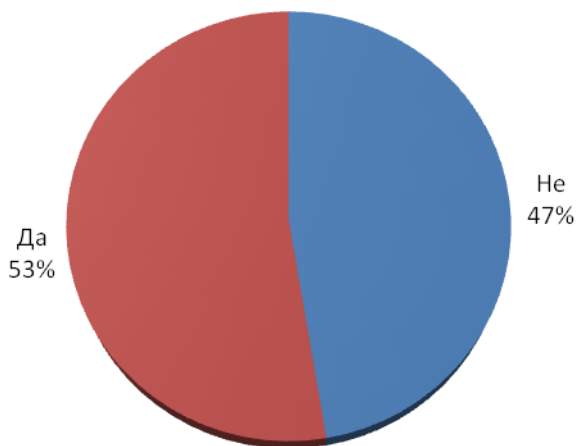
База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал	Ваша основна дејност								
		трговија	преработувачка индустрија	интелектуални услуги	владина/државна институција	градежништво	невладина домашна организација	финансиска институција	останато	
Н	300	40	20	5	5	5	2	3	20	
сиг					1					
Не	90.75	88	90	100	68	100	100	90	90	
Да	9.25	12	10	0	32	0	0	10	10	
Тотал					100%					

(II-6-3) Дали би ја избрале понудата на давател кој ви нуди висока цена и висок квалитет?

База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал	Ваша основна дејност							
		трговија	преработувачка индустрија	интелектуални услуги	владина/државна институција	градежништво	невладина домашна организација	финансиска институција	останато
Н	300	38	22	5	5	3	2	5	20
сиг		1							
Не	47.38	51	100	40	60	0	0	68	60
Да	52.63	49	0	60	40	100	100	32	40
Тотал		100%							

(II-7-1) Дали сте запознаени со постоењето на агенцијата за пошти?

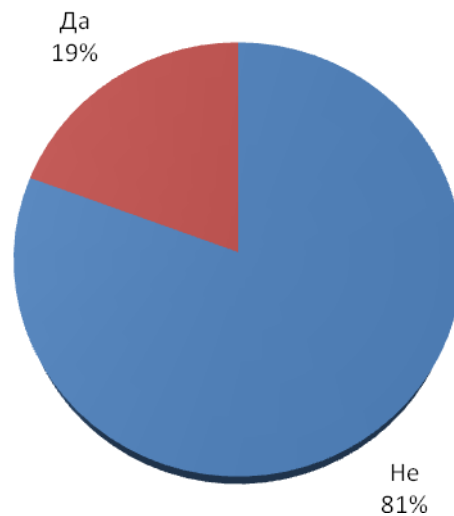
База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал	Ваша основна дејност							
		трговија	преработувачка индустрија	интелектуални услуги	владина/државна институција	градежништво	невладина домашна организација	финансиска институција	останато
Н	300	40	20	5	5	5	2	3	20
сиг		1							
Не	36.88	80	22	38	0	100	0	0	55
Да	49.00	15	40	32	77	0	90	100	38
Делумно	14.13	5	38	30	23	0	10	0	7
Тотал		100%							

(II-7-1) Дали сте запознаени дека за писма до 50 грама најевтина цена нуди МП?

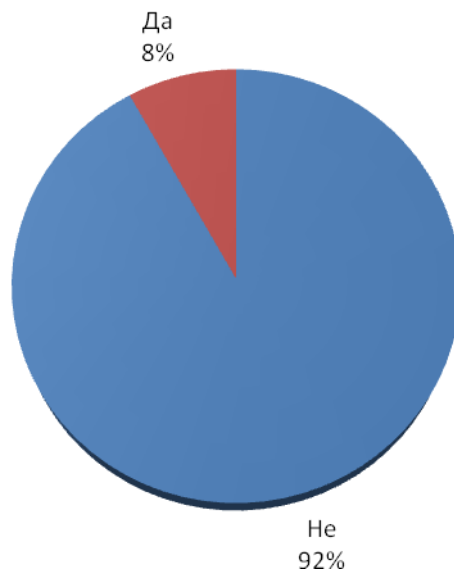
База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал	Ваша основна дејност							
		трговија	преработувачка индустрија	интелектуални услуги	владина/државна институција	градежништво	невладина домашна организација	финансиска институција	останато
Н	300	40	20	5	5	5	2	3	20
сиг						1			
Не	80.63	65	100	90	60	100	100	55	75
Да	19.38	35	0	10	40	0	0	45	25
Тотал									100%

(II-7-2) Дали сте запознаени дека услугата за писма до 50 грама другите оператори не смеат да ја нудат по цена поефтина од 40 денари?

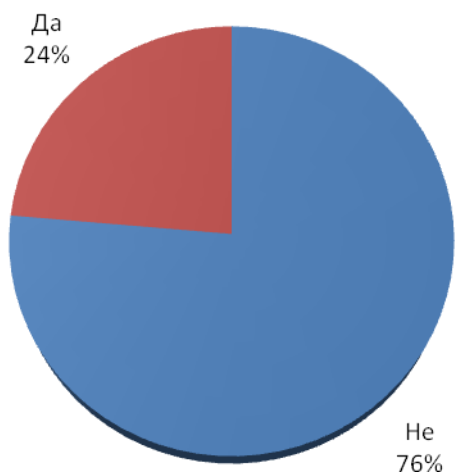
База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал	Ваша основна дејност							
		трговија	преработувачка индустрија	интелектуални услуги	владина/државна институција	градежништво	невладина домашна организација	финансиска институција	останато
Н	300	40	20	5	5	5	2	3	20
сиг						1			
Не	91.88	90	100	100	80	100	100	75	90
Да	8.13	10	0	0	20	0	0	25	10
Тотал									100%

(II-7-3) Дали досега како резултат на вашето незадоволство сте поднеле рекламација?

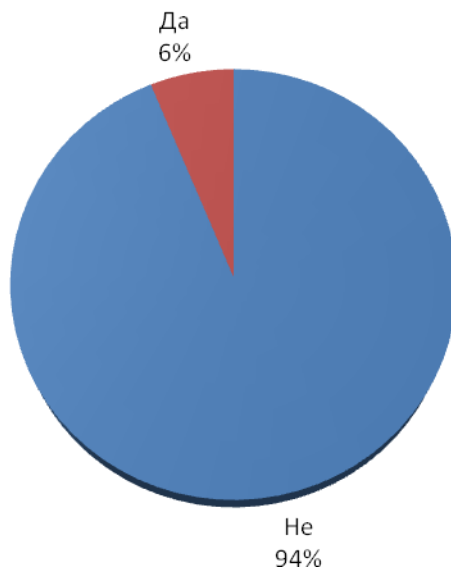
База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал	Ваша основна дејност							
		трговија	преработувачка индустрија	интелектуални услуги	владина/државна институција	градежништво	невладина домашна организација	финансиска институција	останато
Н	300	40	20	5	5	5	2	3	20
сиг		1							
Не	76.375	85	100	66	85	100	25	55	95
Да	23.625	15	0	34	15	0	75	45	5
Тотал		100%							

(II-7-4) Дали знаете како да покренете рекламациона постапка кај операторот и жалба до агенцијата за пошти?

База: Популација ... (37% од таргет популација)



	Тотал	Ваша основна дејност							
		трговија	преработувачка индустрија	интелектуални услуги	владина/државна институција	градежништво	невладина домашна организација	финансиска институција	останато
Н	300	40	20	5	5	5	2	3	20
сиг						1			
Не	93.75	90	100	90	100	100	100	80	90
Да	6.25	10	0	10	0	0	0	20	10
Тотал						100%			