

***ИСТРАЖУВАЊЕ ЗА ЗАДОВОЛСТВОТО НА
КОРИСНИЦИТЕ ОД УСЛУГИТЕ НА
ДАВАТЕЛОТ НА УНИВЕРЗАЛНА УСЛУГА
АД МАКЕДОНСКА ПОШТА СКОПЈЕ 2015
ГОДИНА***

Скопје, декември 2016 година

ЦЕЛ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

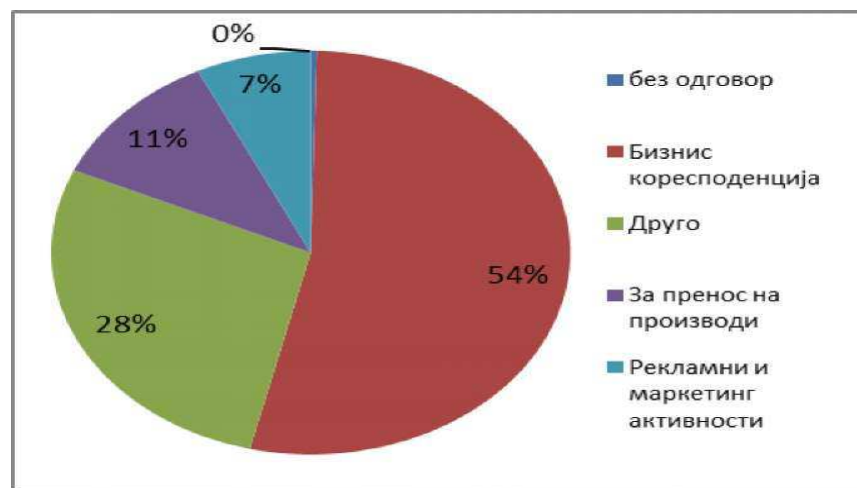
Главната цел на спроведувањето на истражувањето за задоволството на корисниците од услугите на А.Д Македонска пошта е добивање на општа слика за степенот на задоволството и познавањето на корисниците на поштенските услуги кои ги нуди А.Д Македонска пошта, како и добивање информации за перцепцијата на корисниците од постоењето и можностите за развивање на конкуренцијата на поштенскиот пазар со појавата на други поштенски оператори во Република Македонија, наспроти традиционалните услуги на националниот оператор.



- Истражувањето беше спроведено во периодот од 11.01.2016 до 28.01.2016 година, преку користење на два структурирани прашалника, еден за правни лица и еден за физички лица, кои беа дистрибуирани до 473 правни и 200 физички лица преку електронска пошта, директно телефонирање и лична посета
- При утврдување на големината на примерокот при спроведување на истражувањето се тргна од бројот на активни деловни субјекти по гранки и дејности во соодветните региони. Податокот за активни деловни субјекти е превземен од Државен завод за статистика за 2014 год.
- Големината кај физичките лица е определена со формула, во насока на остварување на критериумот сооднос 70:30 во корист на правните лица.



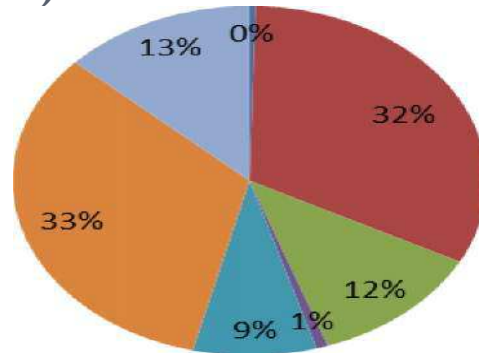
ЗА КАКВА ЦЕЛ ГИ КОРИСТИТЕ УСЛУГИТЕ НА ПОШТЕНСКИТЕ ОПЕРАТОРИ



Од графиконот се заклучува дека најголем број или 54% од деловните субјекти, поштенските услуги ги користат за бизнис кореспонденција, 28% од деловните субјекти ги користат за други цели кои не беа наведени во одговорите, 11% ги користат за пренос на производи и 7% за рекламни и маркетинг активности.

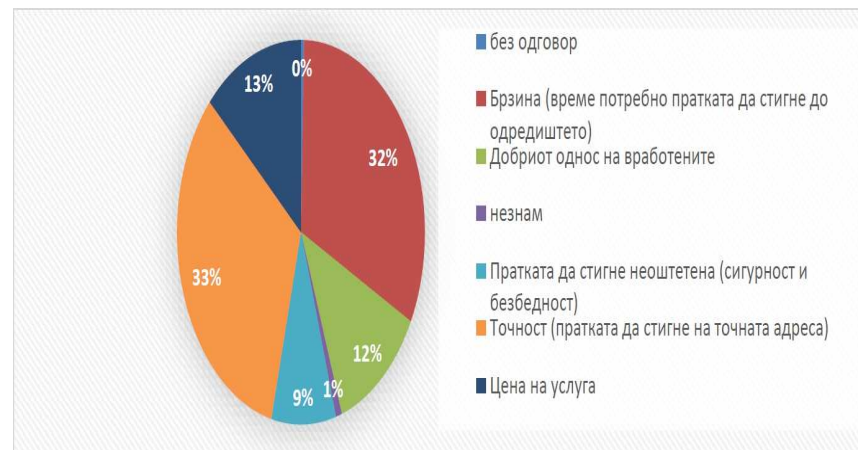


КОИ ДВЕ КАРАКТЕРИСТИКИ ПОВРЗАНИ СО ПОШТЕНСКИТЕ ПРАТКИ НАЈМНОГУ ВЛИЈААТ НА ВАШАТА ПЕРЦЕПЦИЈА ЗА ДОБРА УСЛУГА (ЗАДОВОЛСТВО)

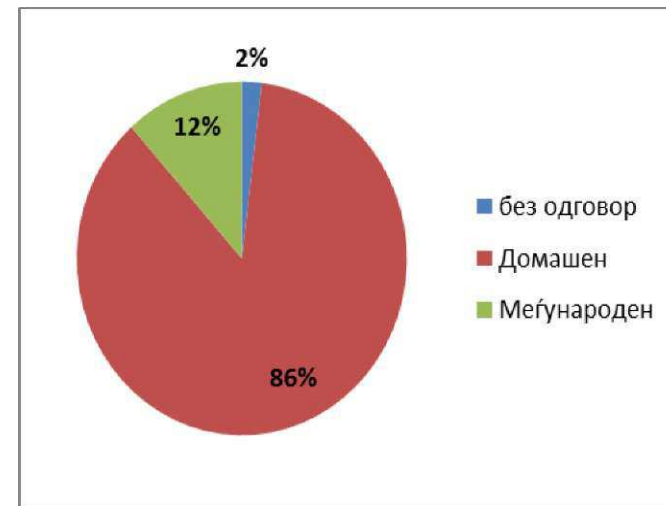
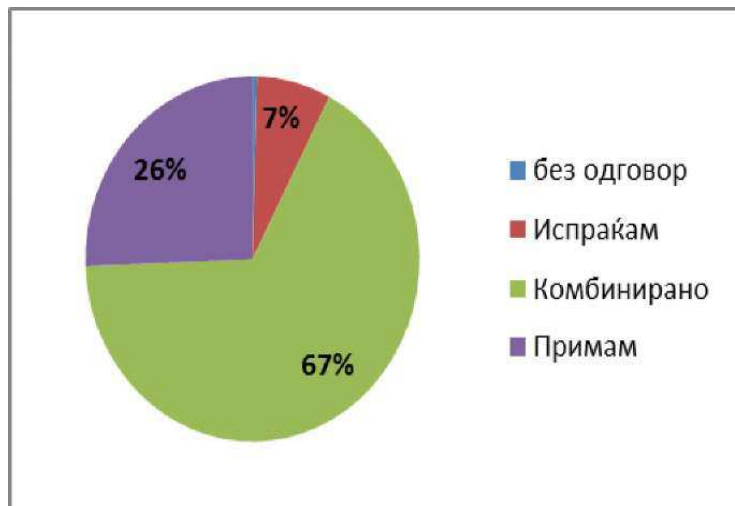


Двете карактеристики кои влијаат на задоволството односно перцепцијата за добра услуга кај деловните субјекти се:

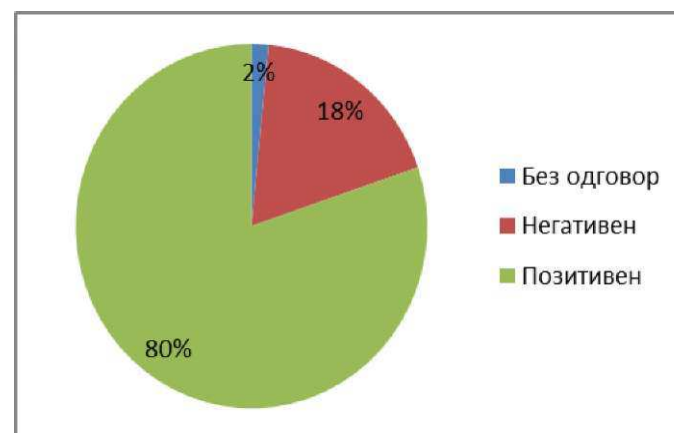
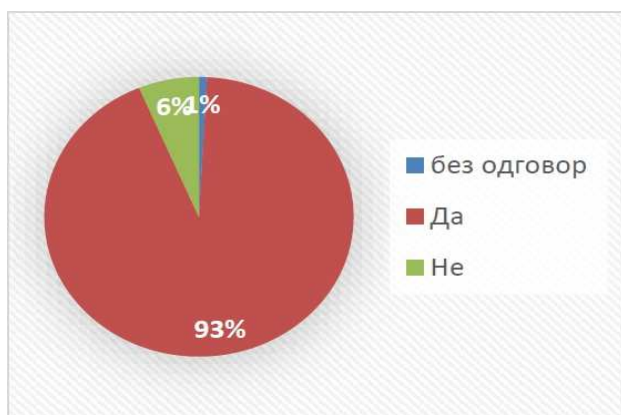
1. Точност односно пратката да стигне на точната адреса. (33%) и
2. Брзина односно времето потребно пратката да стигне до одредиштето (32%)



ДЕЛОВНИТЕ СУБЈЕКТИ ВО СИТЕ ПОШТЕНСКИ РЕГИОНИ НАЈМНОГУ ГИ КОРИСТАТ ПОШТЕНСКИТЕ УСЛУГИ КОМБИНИРАНО, ОДНОСНО РЕЧИСИ ВО ИСТА МЕРА ПРАЌААТ И ПРИМААТ ПОШТА, А ВОЕДНО И НАЈМНОГУ ГО КОРИСТАТ ДОМАШНИОТ СООБРАЌАЈ (86%), ОДНОСНО РАЗМЕНУВААТ ПОШТА САМО НА ТЕРИТОРИЈАТА НА РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА



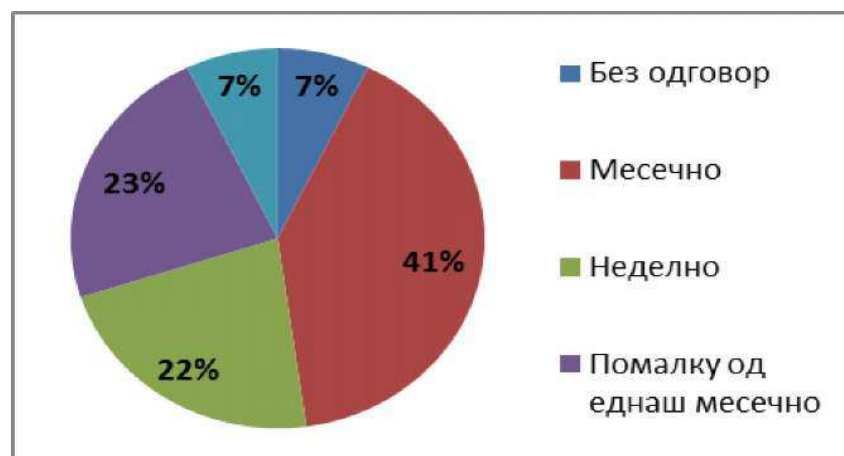
РЕЧИСИ СИТЕ ДЕЛОВНИ СУБЈЕКТИ ГИ КОРИСТЕЛЕ УСЛУГИТЕ НА АД МАКЕДОНСКА ПОШТА ВО ПОСЛЕДНИТЕ 12 МЕСЕЦИ И ЗА ДУРИ 80% ОД НИВ ВПЕЧАТОКОТ Е ПОЗИТИВЕН, ТИЕ СЕ ЗАДОВОЛНИ ОД УСЛУГИТЕ И ОД ИСКУСТВОТО КОЕ ГО ИМАЛЕ СО ИСТИТЕ



Во секојдневното комуницирање на компаниите, најмногу се пренесуваат писма, а пак на неделно ниво најмногу се пренесува брзата пошта.



НАЈЧЕСТО КОРИСТЕНА УСЛУГА НА МЕСЕЧНО НИВО Е ПРАЌАЊЕТО И ПРИМАЊЕТО НА ПАКЕТИ

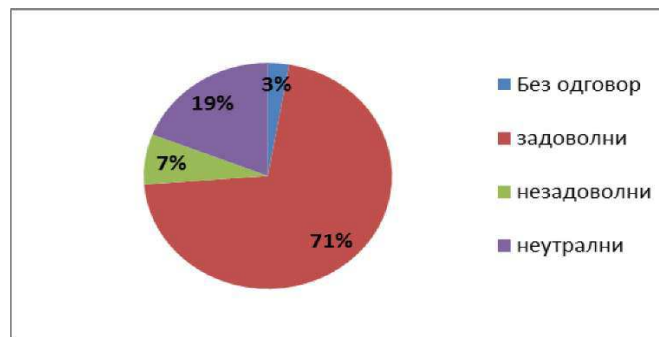


Праќањето или примањето на реклами по пошта се одвива и помалку од еднаш месечно, односно само неколку пати годишно.

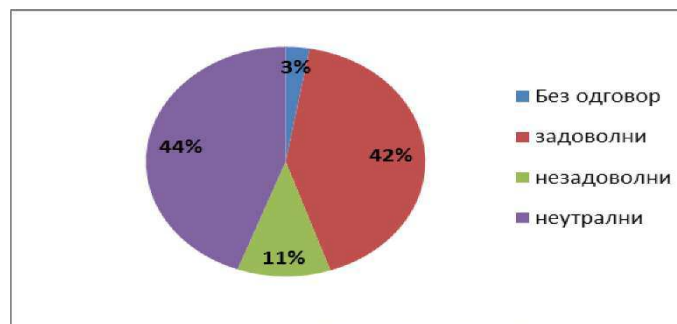


НАЈГОЛЕМИОТ ДЕЛ ОД ПРАВНИТЕ ЛИЦА, ОДНОСНО 70% ГИ ДОБИВААТ ПРАТКИТЕ ВО СВОИТЕ ДЕЛОВНИ ПРОСТОРИИ, А ОСТАНАТИОТ ДЕЛ ПРЕКУ ПОШТЕНСКИ ФАХ.

- Во ова истражување, според спроведената анкета деловните субјекти најзадоволни се од работното време на шалтерите (71%),



а најмалку задоволни се од брзината на преносот на пратките (11%).



- Правните лица исто така можеа да искажат неутралност за одреден вид на услуга, односно онаму каде тие ниту се задоволни, ниту не задоволни. Така цената на услугите е полето во кое најголемиот дел од испитаниците ја искажаа својата неутралност.
- Голем број од деловните субјекти ја користат Македонска пошта како поштенски оператор и нивниот впечаток од тоа е секако позитивен, но и покрај честото користење, само 17% од нив имаат потпишано договор за соработка со Македонска пошта. Иако поголемиот дел ја одбрале Македонска пошта за свој поштенски оператор, деловните субјекти ги користат услугите и на другите поштенски оператори. Помеѓу оние оператори кои добиле најголем процент на користеност, во сите поштенски региони од Република Македонија се вбројуваат: Карго Експрес ДООЕЛ (16%) и ДХЛ Експрес Македонија ДООЕЛ (12%).



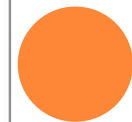
КОЈА КОМПАНИЈА ЈА КОРИСТИТЕ ЗА ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ:

| | | |
|---|-----|----|
| ○ АД Македонска пошта Скопје | 415 | |
| ○ БАЛКАН ДЕЛИВЕРИ СЕРВИС | | 4 |
| ○ Без одговор | 16 | |
| ○ Брза пратка ДООЕЛ Скопје | 28 | |
| ○ ГЛОБАЛ МЕССАЃЕ СКОПЈЕ | 3 | |
| ○ Глобко логистик ДОО Скопје | 52 | |
| ○ ДЕЛИВЕРИМЕН ДОО увоз-извоз Скопје | 1 | |
| ○ ДелЦо ДООЕЛ Скопје | 1 | |
| ○ ДРД КУРИР ДООЕЛ СКОПЈЕ | | 3 |
| ○ Друго _____(по автобус,такси) | 4 | |
| ○ ДХЛ Експрес Македонија ДООЕЛ Скопје | 93 | |
| ○ ИН ПОШТА РАДЕСКИ ДООЕЛ Скопје | 3 | |
| ○ ИН ТИМЕ МК БПС ДОО Скопје | | 1 |
| ○ Карго Експрес ДООЕЛ увоз извоз Битола | 121 | |
| ○ КУРИР ЕКСПРЕС ДООЕЛ Прилеп | 7 | |
| ○ НОВА ПОШТА ДОО Скопје | 4 | |
| ○ ПОСТ ЕКСПРЕС МАКЕДОНИЈА Скопје | 2 | |
| ○ СКОПЈЕ ВЕЛОСИПЕДИСТ | 7 | |
| ○ сопствен курир | 1 | |
| ○ ТНТ ЕКСПРЕС МАКЕДОНИЈА ДООЕЛ СКОПЈЕ | | 14 |
| ○ (blank) | | |

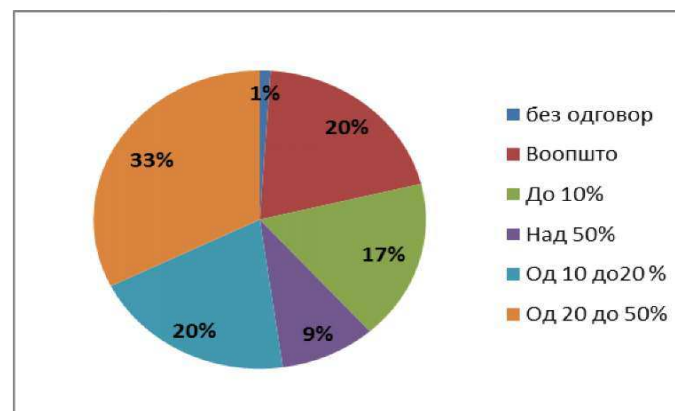


ЦЕНИТЕ СЕ ВАЖНА КАРАКТЕРИСТИКА ЗА КОРИСНИЦИТЕ ПРИ ОДЛУКАТА КОЈ ПОШТЕНСКИ ОПЕРАТОР ЌЕ ГО КОРИСТАТ

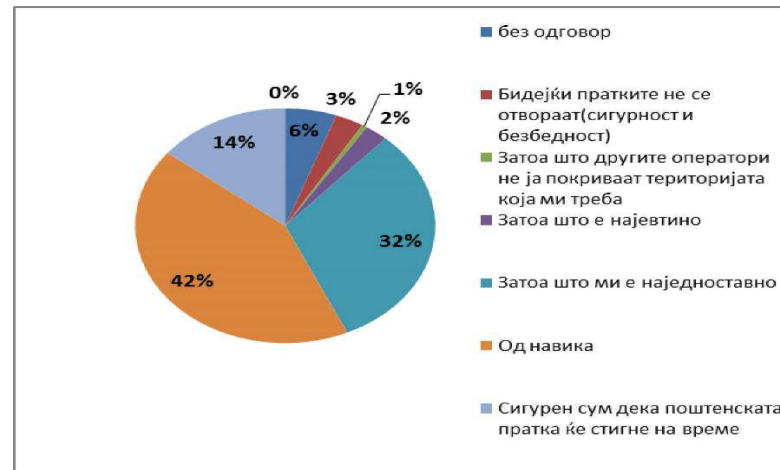
- 65% од нив се запознаени со цените на универзалните услуги кои ги нуди Македонска пошта, од кои 39% се запознаени со цената на писмата, а 17% со цената на пратките.
- Кога станува збор за услугата Хибридна пошта, само 3% од испитаниците поседуваат доволно информации за тоа каков вид на услуга е, па така 96% од нив не ја користат оваа услуга



- Современата технологија се повеќе ги заменува досегашните, традиционални начини на комуницирање. 20% од испитаниците сметаат дека сепак интернетот и електронската пошта не можат да ги заменат поштенските услуги, но дури 80% од нив сметаат дека истите ги замениле поштенските услуги од 20 до 50% во секојдневната комуникација.



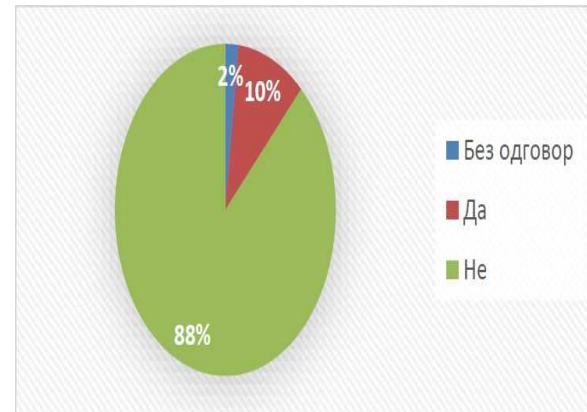
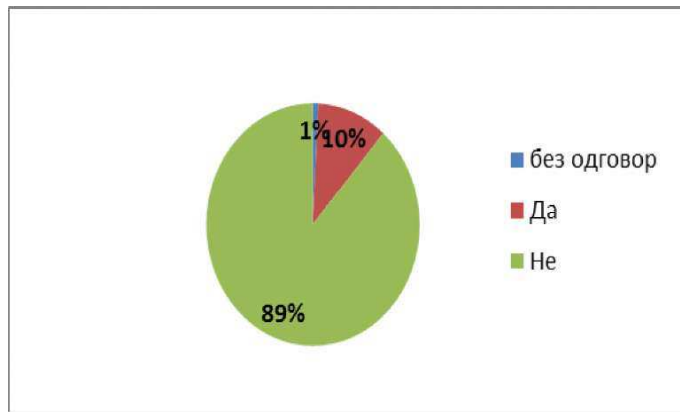
- Може да се заклучи дека правните лица за функционирање на нивните компании често ги користат услугите на АД Македонска пошта и се задоволни од нив.



Со цел привлекување на повеќе корисници, АД Македонска пошта има потреба од поголемо рекламирање на своите услуги и цените за истите, бидејќи од спроведеното истражување се заклучи дека корисниците не се запознаени со останатите услуги кои ги нуди Македонска пошта и повољните цени кои ги има за истите.



- На прашањето дали знаете како да покренете рекламациона постапка кај операторот и жалба до Агенцијата за пошти? И дали досега, како резултат на вашето незадоволство сте поднеле писмена рекламација или приговор до Агенцијата за пошти?



Одговорите од прашањата даваат резултат дека 88% од вкупниот број на деловни субјекти немаат поднесено приговор ниту рекламација до Агенција за пошти и 89% од деловните субјекти воопшто не се информирани во однос на начинот на покренување постапка за истите.

Само 10% досега имаат поднесено приговор до Агенција за пошти, а исто толку и се информирани во однос на постапката за приговор или рекламација до Агенцијата за пошти.

