



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

# ИСТРАЖУВАЊЕ ЗА ПОТРЕБИТЕ НА КОРИСНИЦИТЕ НА УНИВЕРЗАЛНАТА УСЛУГА

*ПРАВНИ ЛИЦА*



SEGMENTS RESEARCH

Данијела Спасиќ Томовска, раководител на Директорат за  
следење и анализа на пазар

# ВОВЕД

Цел на истражување:

- проценка на потребите на корисниците на универзалната поштенска услуга.

## Методологија на истражувањето

*(истражувањето е извршено преку независна компанија)*

- правни лица и
- физички корисници.
  - (70 : 30 во корист на бизнис корисниците, од вкупно 600 анкети)
  - n=420 испитаници правни лица и
  - n=180 испитаници физички корисници



# ОПИС НА ПРИМЕРОКОТ НА ФИЗИЧКИ КОРИСНИЦИ

- *Профил на претпријатие (приватно, државно, мешовито)*
- *Дејност на претпријатието (транспорт, градежништво, земјоделие, снабдување со електрична енергија, снабдување со вода и сл.)*
- *Големина на претпријатие (1-9 вработени, 10-49, 49-249, над 249)*
- *Регион (вардарски, источен, југозападен, Пелагонија, полошки, североисточен, југоисточен, Скопје)*
- *Вид на населено место каде се наоѓа претпријатието (град, село)*

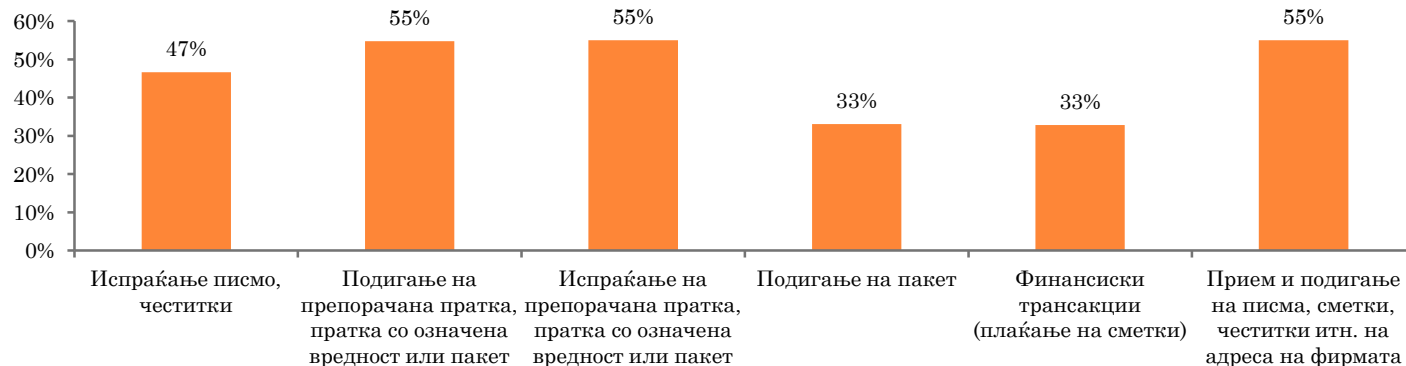


# РЕЗУЛТАТИ ОД ИСТРАЖУВАЊЕТО

## 1. *Навики на користење на поштенски услуги*

55% од деловните корисници најчесто користат услуги на подигање или испраќање на препорачана пратка, пратка со означена вредност или пакет, како и прием и подигање на писма, сметки, честитки итн. на адреса на фирмата.

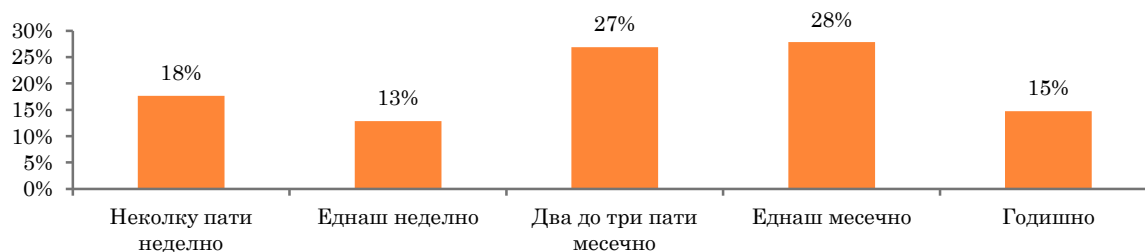
Графикон 1. *Кои поштенски услуги ги користите генерално или вообичаено при посета на поштенската единица?*



Деловните корисници во однос на зачестеноста:

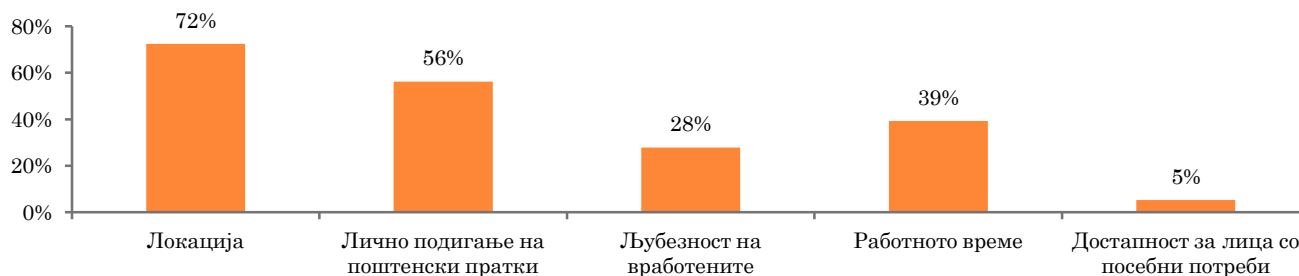
- одат во поштенските единици, еднаш месечно (28%) или два до три пати месечно (27%)
- 13% ги посетуваат еднаш неделно, а 18% неколку пати неделно.

Графикон 2. Колку често ги посетувате поштенските единици?



А најважна причина за избор на поштенска единица која се посетува е локацијата 77%, личното подигање на поштенски пратки 56%, и работното време 39%.

Графикон 3. Која е најважната причина за посета на избраната поштенска единица? Дали е тоа заради:



55% од испитаниците не знаат како да се подобрат условите за поштенските услуги, а 11% велат дека се е во ред. Од конкретно наведените предлози за начинот на подобрување на условите за пристап до поштенските услуги се издвојуваат барањето за побрза достава 7%, пољубезни и ефикасни вработени 6% и предлог-поштарите не само да доставуваат туку и да подигаат пратки и писма.

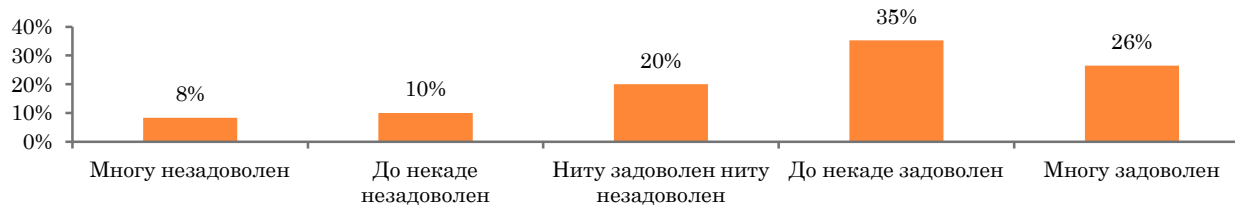
Графикон 4. Доколку имате конкретни предлози за начинот на подобрување на условите за пристап до поштенските услуги



## 2. Задоволство од поштенски услуги

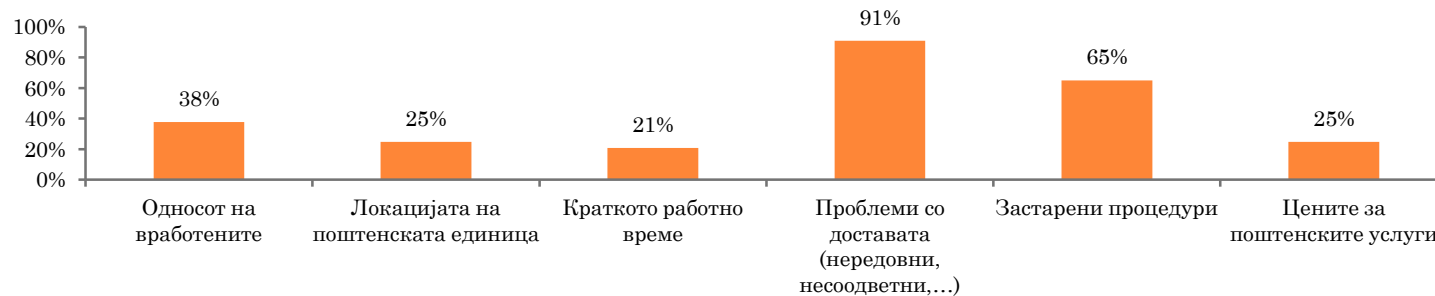
Генерално деловните корисници се задоволни од поштенските услуги, бидејќи 35% изјавиле дека се донекаде, а 26% дека се многу задоволни. 20% се неутрални, додека 10% се донекаде незадоволни, а 8% многу незадоволни.

Графикон 5. Како го оценувате вашето задоволство од поштенските услуги?



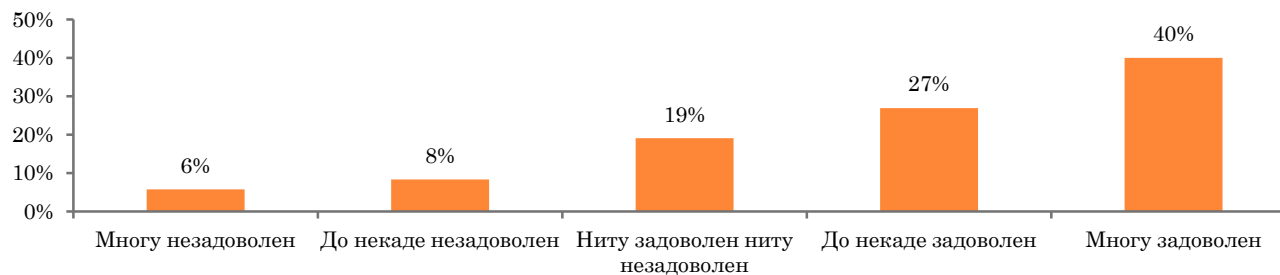
Како основни причини за своето незадоволство ги наведуваат проблемите со **доставата дури 91%**, како и **застарените процедури 65%**. Други причини за незадоволство се односот на вработените 38%, локацијата и цените 25% и краткото работно време 21%.

Графикон 6. Рековте дека генерално не сте задоволни, што е главната причина за вашето незадоволство? (може повеќе одговори)



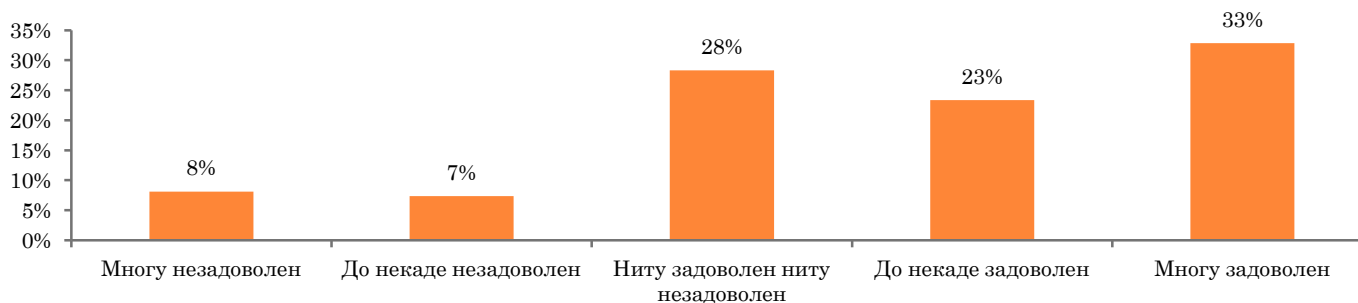
Во однос на оддалеченоста на по поштенската единица до вашата компанија, 40% од деловните корисниците се многу задоволни, а 27% донекаде задоволни. Неутрални се 19%, а вкупно незадоволни се 14%.

Графикон 7. Колку сте задоволни од оддалеченоста на поштенската единица до вашата компанија?



Од растојанието на најблиското поштенско сандаче задоволни се 56% од деловните корисници. Неутрални се 28%, а вкупно незадоволни се 15%.

Графикон 8. Колку сте задоволни од растојанието на најблиското поштенско сандаче од вашиот дом?





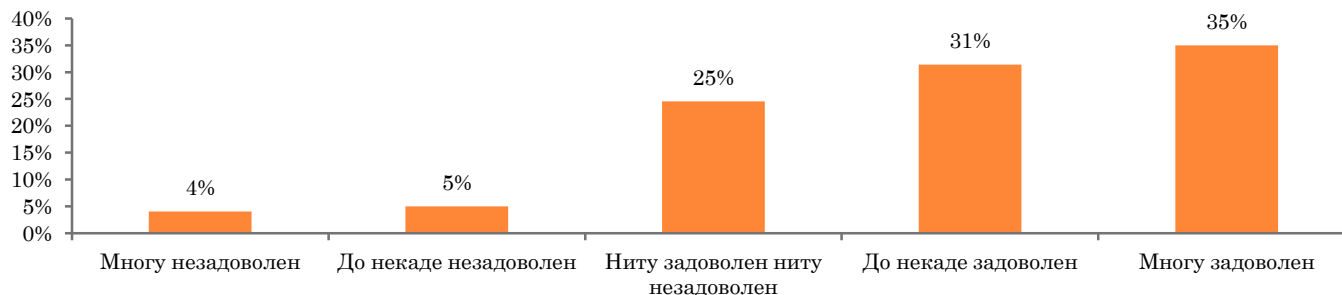
Испитаниците кои генерално не се задоволни од растојанието на најблиското поштенско сандаче како причина најчесто наведуваат дека нема ниту сандаче ниту поштенска единица во близина на фирмата 42%.

Графикон 9. Што е главната причина за вашето незадоволство?



66% од деловните корисници се донекаде или многу задоволни од зачестеноста на доставата на поштенските пратки до компанијата, додека 9% се многу или донекаде незадоволни, а неутрални се 25%.

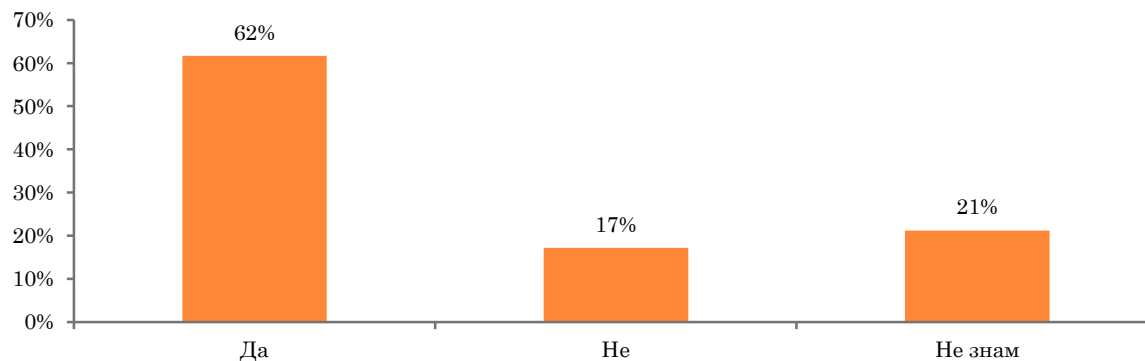
Графикон 10. Колку сте задоволни од зачестеноста на доставата на поштенските пратки до вашата компанија?



Во однос на прашањето за договорни пошти:

- 62% од испитаниците сметаат дека е во ред Пошта на Северна Македонија да ги обезбедува своите услуги не само во нивните деловни простории преку нивниот персонал, но и преку договорни пошти (приватни продавници, продажни места, трговија, бензински пумпи).
- 17% не се согласуваат со оваа идеја,
- 21% се неодлучни т.е. не знаат.

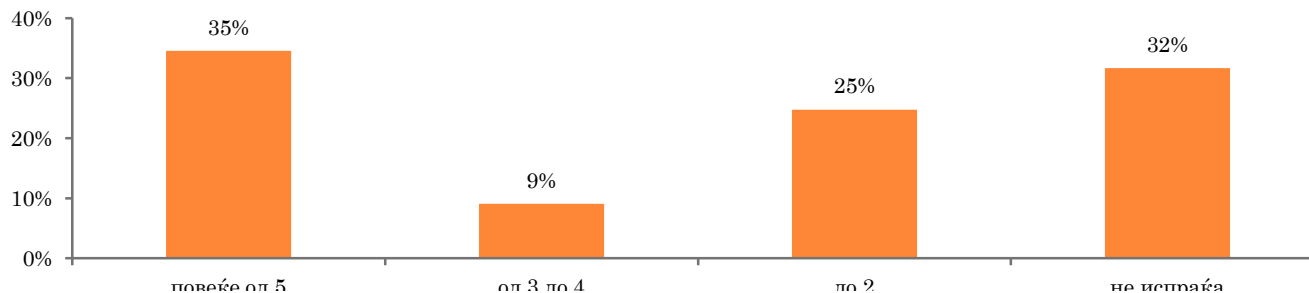
*Графикон 11. Дали мислите дека е во ред Пошта на Северна Македонија да ги обезбедува своите услуги не само во нивните деловни простории преку нивниот персонал, но и преку договорни пошти (приватни продавници, продажни места, трговија, бензински пумпи)*



### 3. Прием и достава на пратки

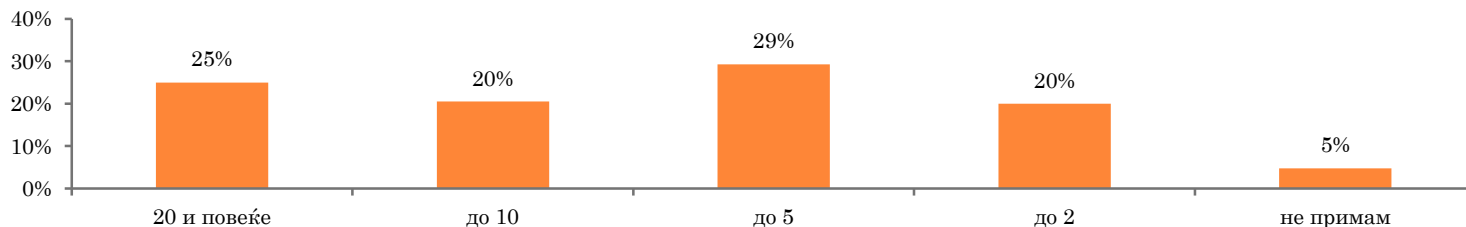
35% од испитаниците испраќаат повеќе од 5 писма месечно, 9% испраќаат 3-4 писма, а 25% до 2 писма месечно 32% изјавиле дека не испраќаат писма на месечна основа. Значи скоро 44 % деловни корисници испраќаат од 3 до 5 писма месечно

Графикон 12. Колку писма испраќате во просек месечно (вклучувајќи разгледници



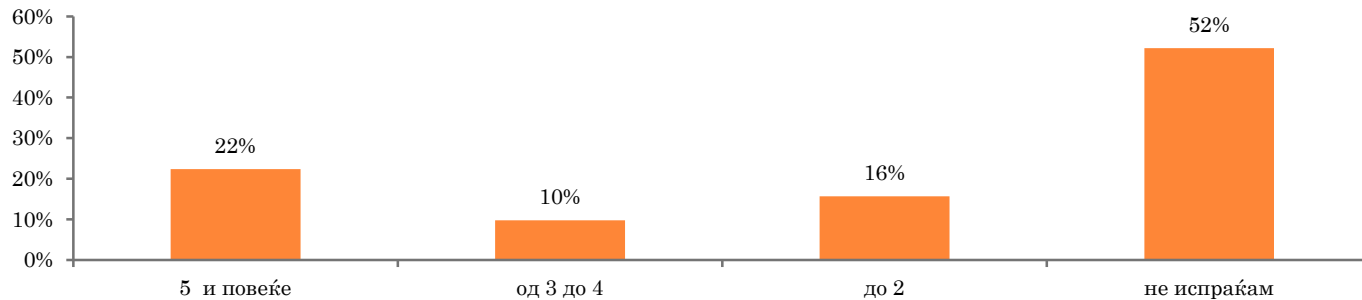
25% од деловните корисници примаат 20 и повеќе писма, 20% до 10 писма, 29% до 5 писма, 20% до 2 писма а 5% не примаат писма на месечна основа. Услугата за прием на писма е повеќе користена услуга дури 35 примаат над 10 писма месечно.

Графикон 13. Колку писма (вклучувајќи сметки, разгледници,) месечно во просек примате на име на компанијата?



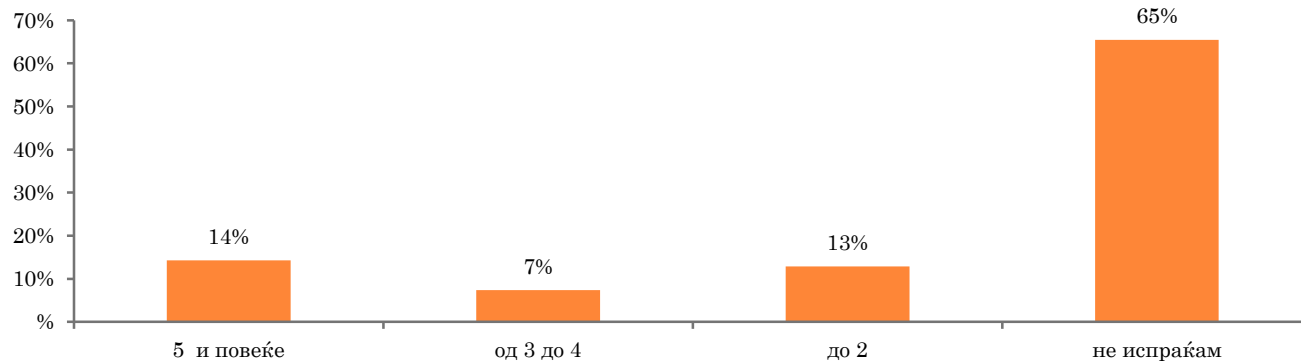
Испраќањето на 5 и повеќе пакети од 2 кг на месечна основа го практикуваат 22' од испитаниците, 10% испраќаат 3-4 вакви пакети, 16% до 2 пакети од 2кг, а 52% воопшто не испраќаат пакети до 2кг.

Графикон 14. Колку пакети до 2 кг испраќате просечно во година?



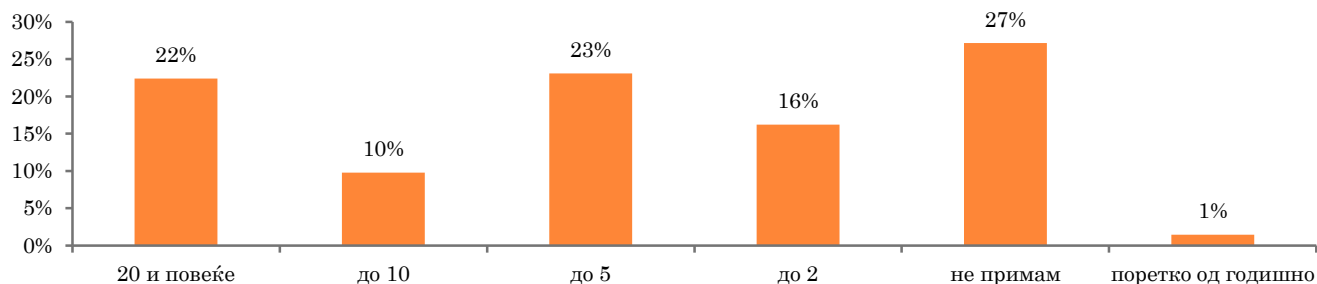
Што се однесува до пакетите над 10 кг во текот на годината, 14% од деловните корисници изјавиле дека испраќаат 5 и повеќе вакви пакети, 7% дека испраќаат 3-4 пакети над 10 кг, 13% дека праќаат до 2 пакети, а 65% дека воопшто не испраќаат пакети над 10 кг во текот на годината.

Графикон 15. Колку пакети над 10 кг испраќате просечно во година?



Во однос на приемот на пакети во компаниите, 22% од деловните испитаници одговориле дека примаат 20 и повеќе пакети годишно независно од тежината, 10% дека примаат до 10 пакети, 23% до 5 пакети, 16% до 2 пакети, а 27% дека воопшто не примаат пакети.

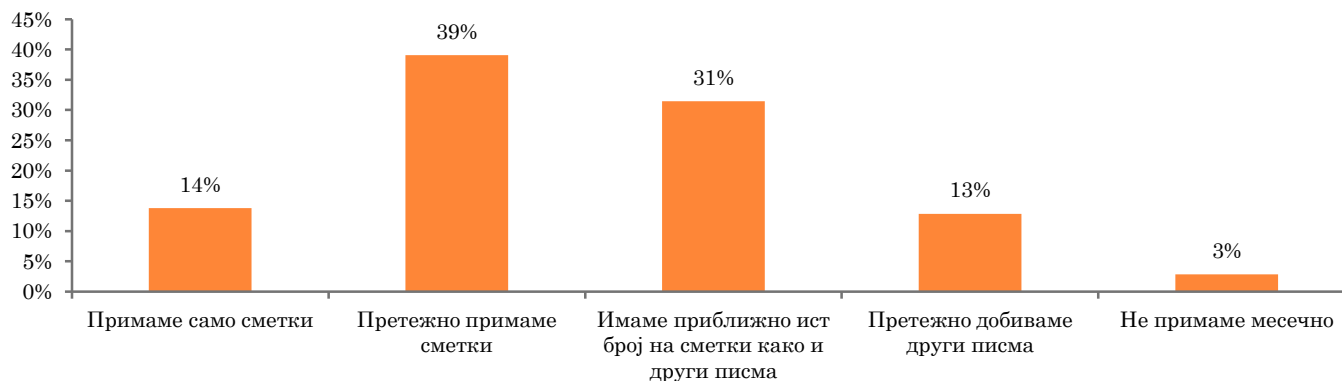
Графикон 16. Колку пакети независно од тежината примате годишно вие лично, на ваше име?



14% од испитаните компании месечно примаат само сметки, 39% претежно сметки, 31% еднаков број на сметки и други писма, 13% претежно други писма и 3% изјавиле дека не примаат месечно писма.

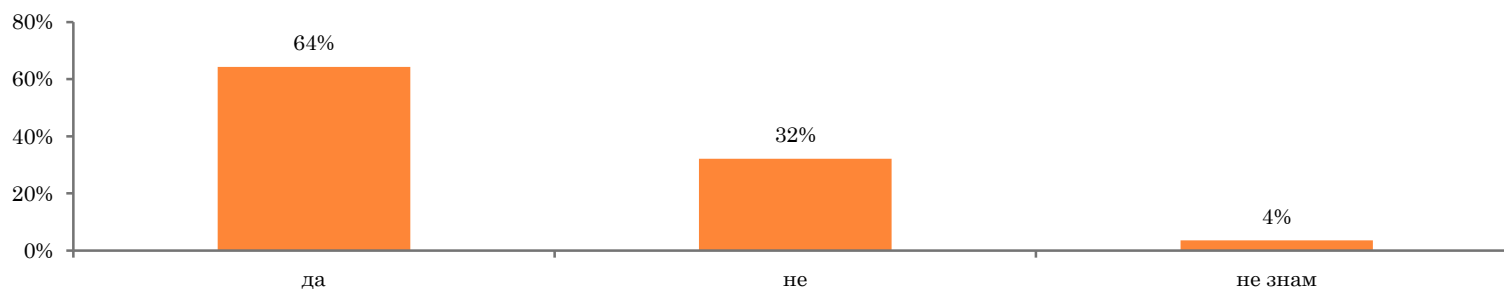


Графикон 17. Колкав дел од сите писма што ги добива вашата компанија месечно се сметки?



Две третини од испитаните деловни корисници 64% изјавуваат дека заради електронската пошта користат помалку поштенски услуги, додека 32% не се согласуваат со овој став.

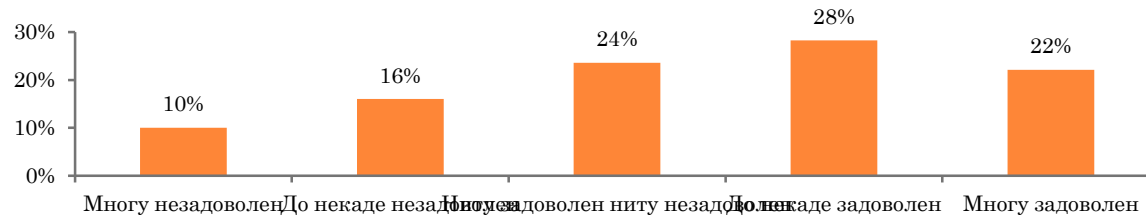
Графикон 18. Дали заради електронската пошта помалку користите поштенски услуги?



## 4. Цени и рокови за пренос

Во однос на цената од 25 ден. за стандардно писмо, најголем дел од деловните корисници се донекаде 28% или многу задоволни 22%. Незадоволни донекаде се 16%, а 10% се многу незадоволни. Неутрални се 24% од испитаниците.

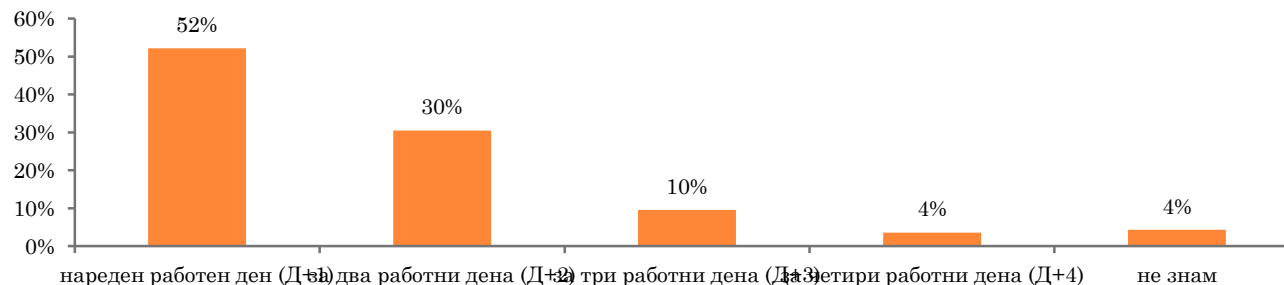
Графикон 19. Цената на стандардно писмо е 25 ден. Колку сте задоволни од оваа цена?



52% од деловните корисници сметаат дека Пошта на Северна Македонија треба да го достави писмото до примачот нареден работен ден (Д+1), 30% дека треба достават да биде Д+2, 10% сметаат дека тоа треба да биде Д+3, а само 4% дека доставата треба да биде Д+4.

Графикон 20. За колку дена мислите дека Пошта на Северна Македонија треба да го достави писмото до примачот? (Д – ден на достава)

Графикон 20. За колку дена мислите дека Пошта на Северна Македонија треба да го достави писмото до примачот? (Д – ден на достава)



Високи 72% од деловните корисници сметаат дека доставата на поштенски пратки е потребна секој работен ден од понеделник до петок, 10% дека е доволно 4 работни дена во неделата, 13% дека три работни дена се доволни, а 4% дека се доволни два дена во работната недела за достава.

Графикон 21. Дали мислите дека е потребна достава на поштенски пратки секој работен ден од понеделник до петок?



43% од деловните корисници имаат потреба од достава 5 работни дена во неделата, додека 52% велат дека би било доволно достава и 3 пати во текот на неделата или секој втор работен ден.

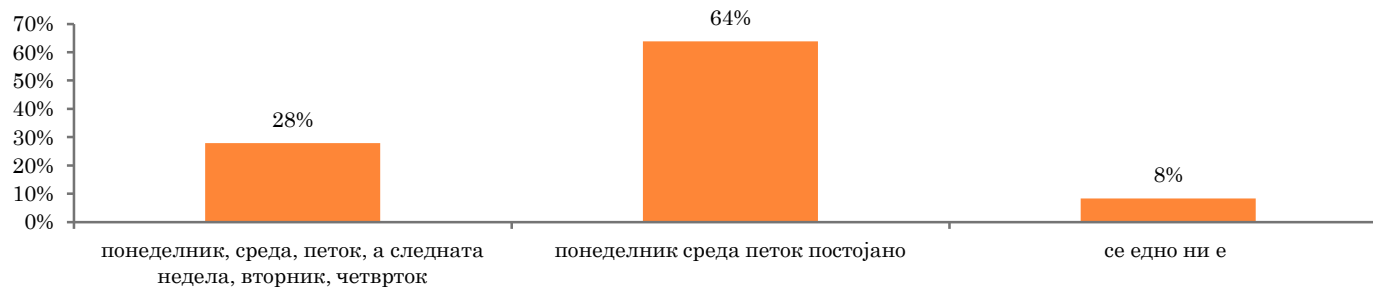
Графикон 22. Дали ви е потребна достава 5 пати во неделата или ќе биде доволно да имате достава секој втор работен ден?





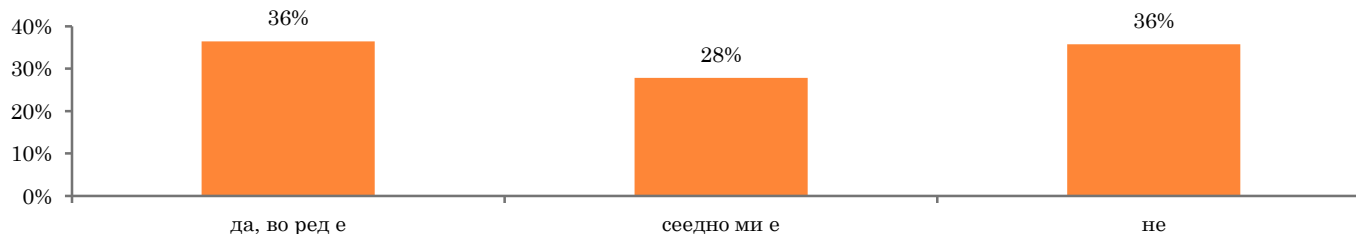
Доколку се доставува се доставува 3 пати во недела или секој втор работен ден, 38% од испитаниците преферираат тоа да биде понеделник, среда, петок, а следната недела, вторник, четврток, а 64% понеделник среда петок постојано.

Графикон 23. *Кои денови од неделата Ви треба достава ако се доставува 3 пати во недела или секој втор работен ден?*



36% од деловните корисници сметаат дека е во ред да се врши достава на поштенски пратки на адреса на компанијата во сабота, 28% изјавуваат дека им е сеедно, а 36% дека не би требало да има достава во сабота.

Графикон 24. *Дали сметате дека е во ред да се врши достава на поштенски пратки на адреса на компанијата во сабота?*



## 5. Квалитет и рекламации

Најважен фактор кој се издвојува за деловните корисници во однос на квалитетот на обезбедување на поштенските услуги е брзината на пренос на пратки 82%. Исто така се важни и локацијата на поштенските единици 52%, како и цената на услугите 50%.

*Графикон 25. Кои од наведените фактори за квалитетот на обезбедување на поштенските услуги ви се најважни? (може повеќе одговори)*



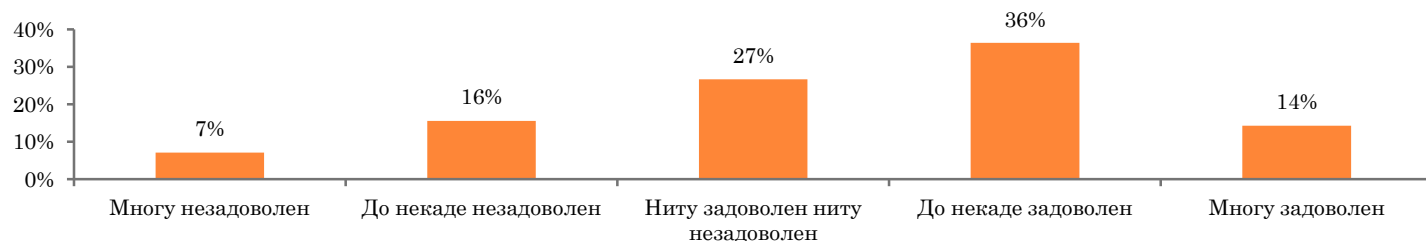
37% од деловните испитаници изјавиле дека се запознаени со постапката за поднесување на рекламации кај поштенскиот оператор за изгубени, оштетени поштенски пратки и пречекорување на рокот за достава, итн., додека 63% не ја знаат оваа процедура.



Деловни корисници кои изјавиле дека ја знаат процедурата за рекламации, во најголема мера се 36% или многу задоволни 14% од истата. Незадоволни од процедурата се 16% донекаде, а 7% многу незадоволни. Неутрални се 27%.

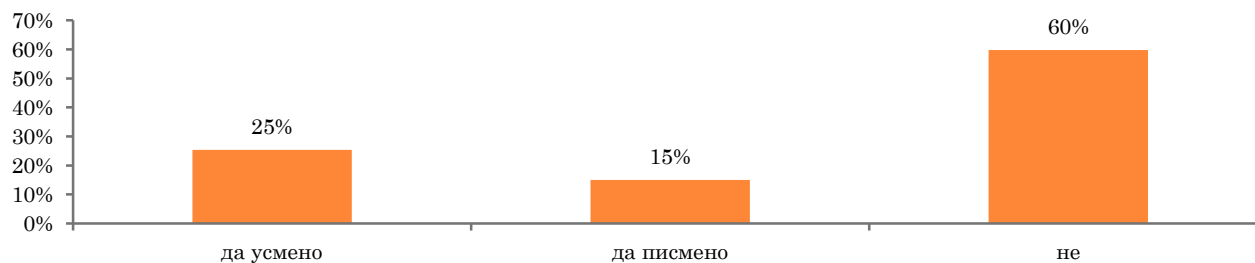
*Графикон 26. Колку сте задоволни од постапките за поднесување на рекламации и приговори, како и со надомест на штета? – Само оние испитаници кои се запознаени со постапката за поднесување на рекламации кај поштенскиот оператор за изгубени, оштетени поштенски пратки и пречекорување на рокот за достава,*

*ИТН*



25% од испитаниците запознаени со процедурата за рекламации поднеле усмена рекламација, 15% писмена рекламација а 60% воопшто не поднеле рекламација.

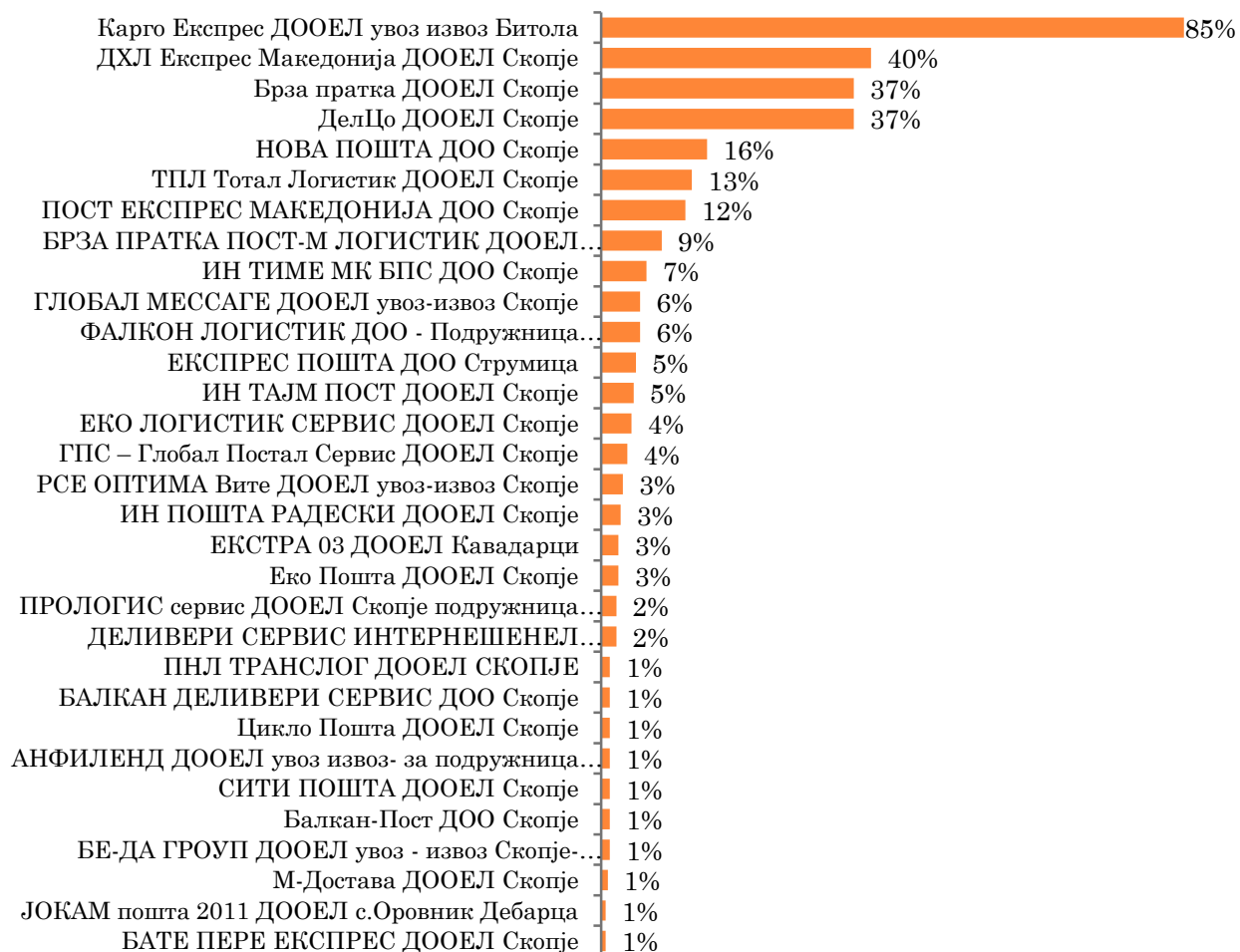
*Графикон 27. Дали имате поднесено рекламација заради незадоволство од одредена извршена поштенска услуга? – Само оние испитаници кои се запознаени со постапката за поднесување на рекламации*



## 6. Користење на услуги на други даватели на поштенски услуги

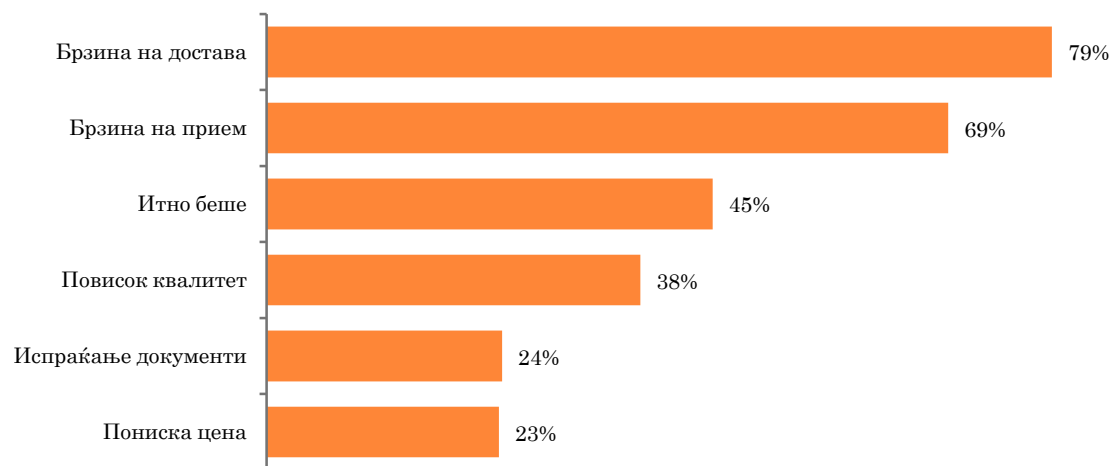
Три четвртини односно 75% од деловните корисници користеле поштенски услуги од друг давател на поштенски услуги покрај услугите на Пошта на Северна Македонија, додека 35% не користеле услуга од друг давател.

*Графикон 28. Од кои даватели на поштенски услуги сте ги користеле поштенските услуги ? (Можни се повеќе одговори) – Само испитаници кои користеле поштенски услуги од друг давател на поштенски услуги покрај услугите на Пошта на Северна Македонија*



Основна причина од корисниците и на други даватели на поштенски услуги, за користењето на другите компании е нивната брзина на достава 79% и брзината на приемот 69%.

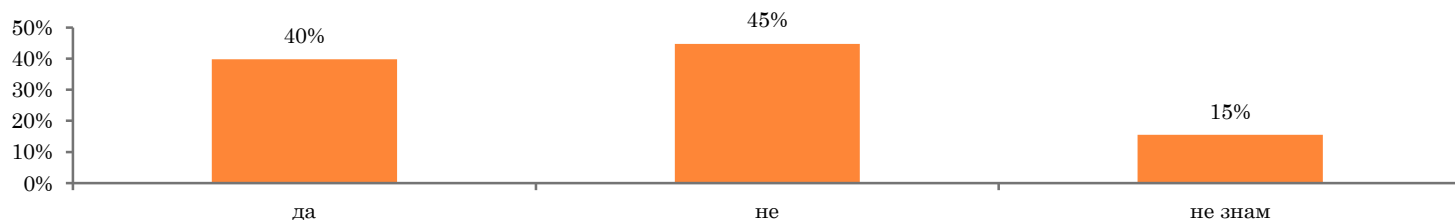
*Графикон 29. Која е причината заради која имате користено поштенски услуги на друг давател на поштенски услуги? (може повеќе одговори) – Само испитаници кои користеле поштенски услуги од друг давател на поштенски услуги покрај услугите на Пошта на Северна Македонија*



## 7. Одржување на поштенските услуги

Во однос на подготвеноста да се плати повисока цена за зголемен квалитет на поштенските услуги, 40% од деловните испитаници се подготвени да платат повеќе, 45% не би платиле повеќе а 15% се неодлучни т.е. не знаат.

Графикон 30. Дали сте подготвени да платите повисока цена за поштенските услуги со цел да се зголеми квалитетот на услугите?



Оние деловни субјекти кои се подготвени да платат повеќе за поквалитетен поштенска услуга, како основна причина за тоа очекуваат да биде зголемената брзина на пренос на пратките. Следни важни причини се достапни е локации на поштенските единици и доставата на адреса на фирмата.

Графикон 31. Во кој случај сте подготвени да платите повисока цена за поштенските услуги со цел да се зголеми квалитетот на услугите



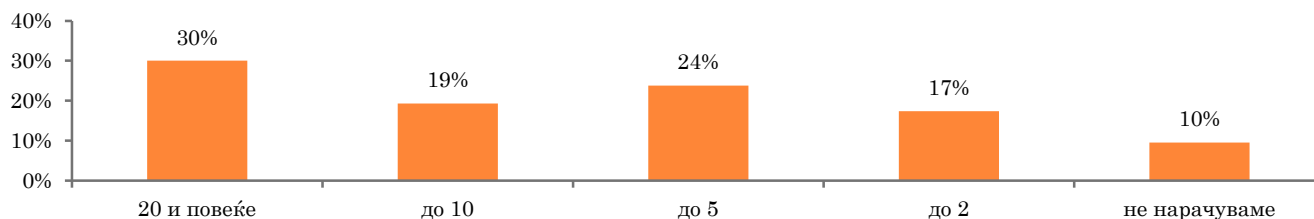
## 7. Примена на поштенски сандачиња за прием и достава на пакети на јавни места

Една третина од деловните испитаници 33% изјавиле дека се запознаени со постоењето на збирни сандачиња за прием и достава на пакети, додека 67% не се запознаени.

Во однос на користењето на збирни сандачиња за прием и достава на пакети поставени на јавни места, 17% од деловните субјекти изјавуваат дека би ги користеле, 55% дека не би ги користеле, а 28% не знаат сеуште дали би ги користеле.

30% од деловните корисници годишно нарачуваат 20 и повеќе пратки, 19% нарачуваат до 10 пратки, 24% до 5 пратки, а 17% до 2 пратки. 10% воопшто не нарачуваат пратки преку интернет на годишно ниво.

Графикон 32. Колку годишно нарачувате пратки преку интернет?



Половина 50% од деловните субјекти нарачуваат пратки од меѓународен поштенски сообраќај, а исто толку 50% нарачуваат од внатрешен поштенски сообраќај.



Во однос на електронската наплата на сметки во време на пандемијата на Ковид 19, 16% од деловните субјекти не користат електронско плаќање сметки, 40% изјавиле дека во овој период започнале или почесто користат електронско плаќање, а 44% изјавуваат дека тоа го правеле и пред пандемијата.

Во периодот на пандемијата на Ковид 19, 39% од деловните испитаници сеуште добиваат сметки по пошта, 28% започнале да добиваат електронски сметки, а 33% ги користат електронските сметки и пред почетокот на пандемијата.

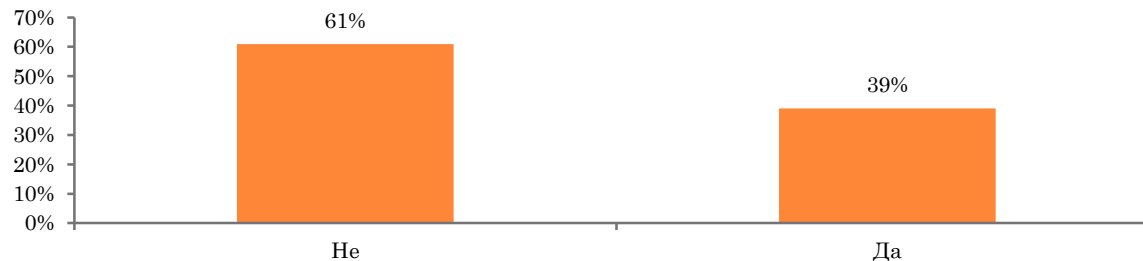
*Графикон 33. Дали за време на пандемијата на Ковид 19 која сеуште трае, повеќе користите добивање на електронски сметки, наместо сметки по пошта?*





61% од деловните испитаници изјавиле дека немаат зголемена он – лине нарачка на пратки, додека 39% ја зголемиле online нарачката на пратки во периодот на пандемијата на Ковид 19.

*Графикон 34. Дали за време на пандемијата на Ковид 19 која сеуште трае, имате зголемена он – лине нарачка на пратки?*

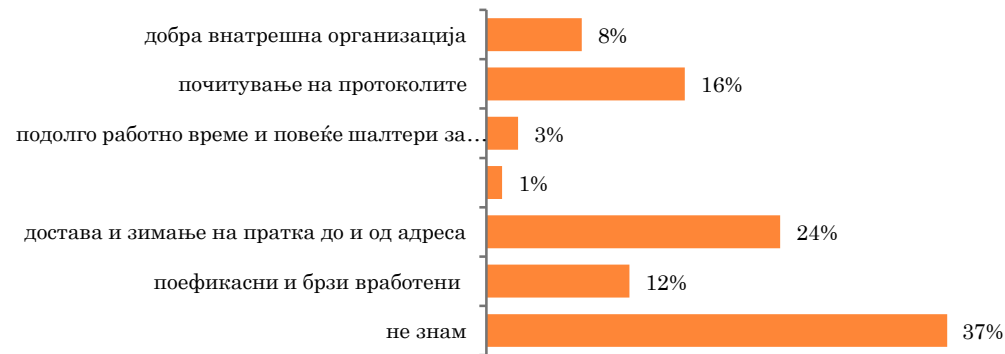


63% од деловните субјекти сметаат дека не може во услови на пандемија поштенските услуги да се обезбедуваат на поинаков начин со цел заштита на корисниците на услугите, додека 37% сметаат дека тоа е изводливо на поинаков начин.



Најчести сугестии кои деловните корисници ги даваат за побезбедно обезбедување на поштенски услуги во време на пандемија се достава и подигање пратки и писма до адреса 24%, почитување на протоколите во поштенските единици и од поштарите 16%, како и поефикасни и брзи вработени 12%.

*Графикон 35. На кој начин сметате дека поштенските услуги може да се обезбедуваат со цел заштита на корисниците на услугите? –*



80% од деловните испитаници се согласуваат со важноста на поштенските услуги во период на пандемија од причина што поштенските услуги се едни од единствените начини на комуникација на луѓето каде е ограничено движењето, додека,

20% од деловните субјекти не се согласуваат дека поштенските услуги се важна гранка во услови на пандемија,

