



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

ИСТРАЖУВАЊЕ ЗА ПОТРЕБИТЕ НА КОРИСНИЦИТЕ НА УНИВЕРЗАЛНАТА УСЛУГА

ФИЗИЧКИ КОРИСНИЦИ



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

- *Пол*
- *Возрасна категорија*
- *Брачен статус*
- *Образование*
- *Работен статус*
- *Месечен приход од последните 3 месеци*
- *Регион*
- *Место на живеење (град, село)*
- *Етничка припадност*



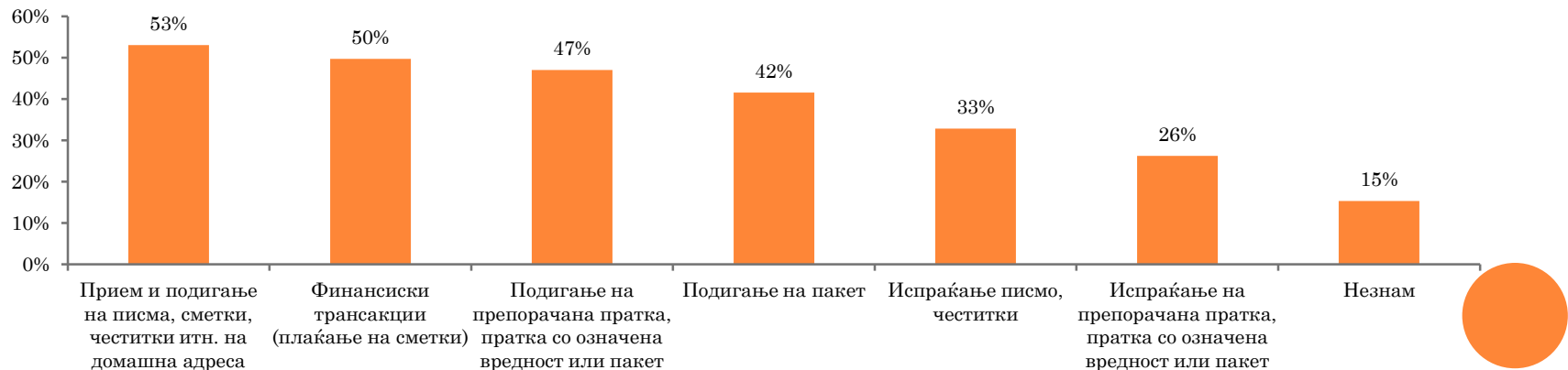
РЕЗУЛТАТИ ОД ИСТРАЖУВАЊЕТО

1. *Навики на користење на поштенски услуги*

Резултатите од спроведеното истражување укажуваат дека најмногу се користи:

- прием и подигање пратки и писма на домашна адреса 53%,
- финансиски трансакции 50% и
- подигање препорачани пратки 47%.

Графикон 1. Кои поштенски услуги ги користите генерално или вообичаено при посета на поштенската единица? (може повеќе одговори)



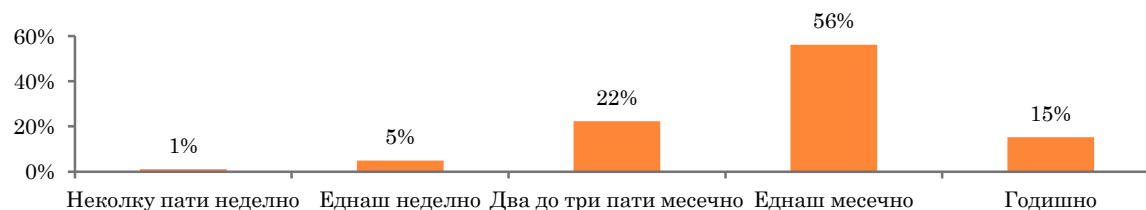
Повеќе од половина од испитаниците т.е. 56%, ги посетуваат поштенските единици еднаш месечно.

- женските испитаници во поголем број ги посетуваат поштенските единици еднаш месечно 63%
- постарите испитаници на возраст 75 и повеќе години 90%, како и домаќинките 89%

Заклучок: поштенските единици најмногу ги користат повозрасните лица и потребата за истите е поголема, што е и очекувано од причина што помладата популација користи интернет поволности.

Универзалната услуга е услуга достапна до најкрајниот и најранливиот корисник.

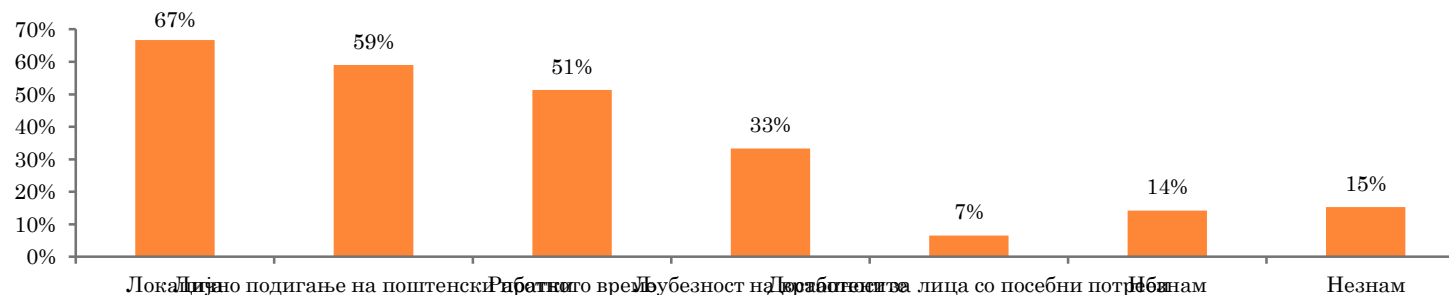
Графикон 2. Колку често ги посетувате поштенските единици?



Најважни критериуми за избор на поштенска единица која се посетува се:

- локацијата 67%,
- личното подигање поштенски пратки 59%, и
- работното време 51%.

Графикон 3. Која е најважната причина за посета на избраната поштенска единица? Дали е тоа заради: (може повеќе одговори,)



7% од испитаниците одговориле дека им е потребно подобро работно време

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

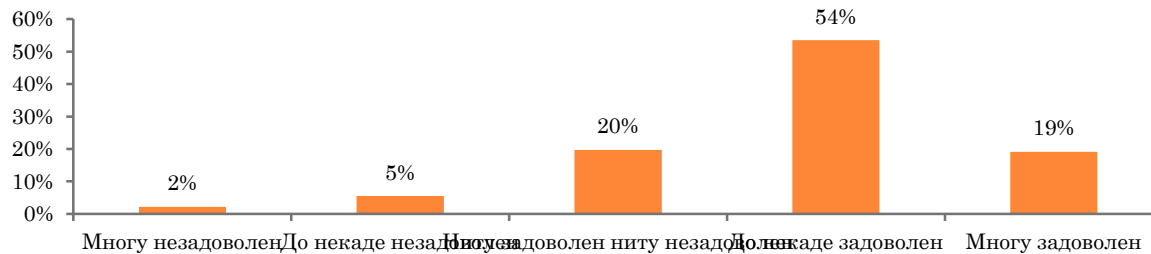


2. Задоволство од поштенски услуги

Половина од испитаниците 54% се донекаде задоволни, додека 19% се многу задоволни од поштенските услуги.

Задоволството од поштенските услуги е повисоко кај постарите испитаници над 75 години, домаќинките.

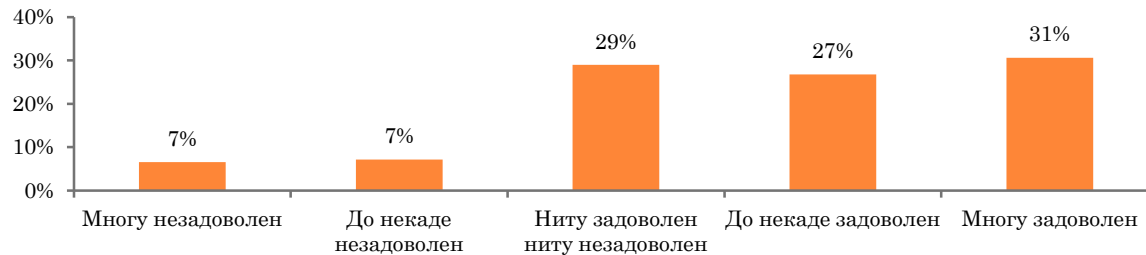
Графикон 5. Како го оценувате вашето задоволство од поштенските услуги?



Главни причини за незадоволство од поштенските услуги се односот на вработените 50% и застарените процедури 50%.



Графикон 6. Колку сте задоволни од растојанието на најблиското поштенско сандаче од вашиот дом?



31% се задоволни што укажува на неинформираност, не користење на поштенски услуги преку поштенски сандачиња, со оглед на фактичката состојба - немање можност за користење на поштенски сандачиња и одговорот на следното прашање е укажување на фактичката состојба.

Испитаниците кои изјавиле дека не се задоволни од растојанието на најблиското поштенско сандаче од нивниот дом, како причини за незадоволството ги навеле фактот дека воопшто нема сандаче 56% или дека е далеку од домот 44%.



Во однос на прашањето за задоволство од зачестеноста на доставата на поштенските пратки до домот, најголем процент - 46% се донекаде задоволни, 27 % се многу задоволни и ова задоволство е најмногу искажано од помладата популација од 18-24 години. Збирно искажаното задоволство е 73%.

Во однос на прашањето за договорни пошти:

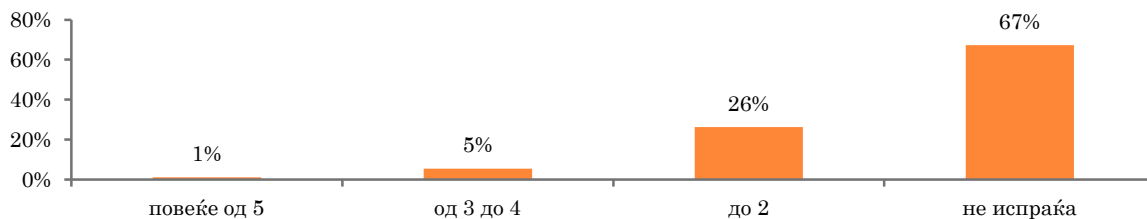
- *57% од испитаниците сметаат дека е во ред, Пошта на Северна Македонија да ги обезбедува своите услуги не само во нивните деловни простории преку нивниот персонал, туку и преку договорни пошти (приватни продавници, продажни места, трговија, бензински пумпи).*

3. Прием и достава на пратки

Две третини од испитаниците или 67%, воопшто не испраќаат писма на месечна основа. Додека 26% изјавиле дека испраќаат до 2 писма.

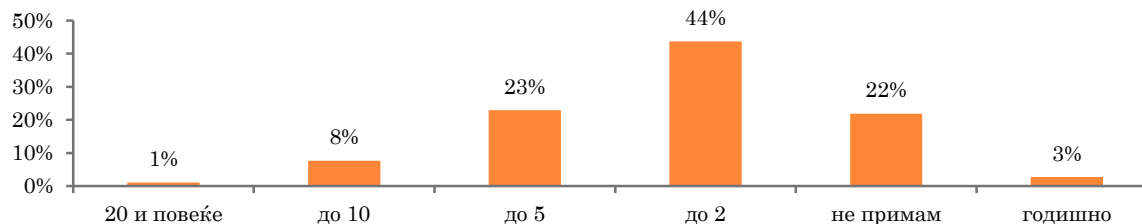
Заклучок: 93% од испитаниците не испраќаат односно само до 2 писма испраќаат месечно писма...многу висок процент не испраќаат писма.

Графикон 7. Колку писма испраќате во просек месечно (вклучувајќи разгледници)?



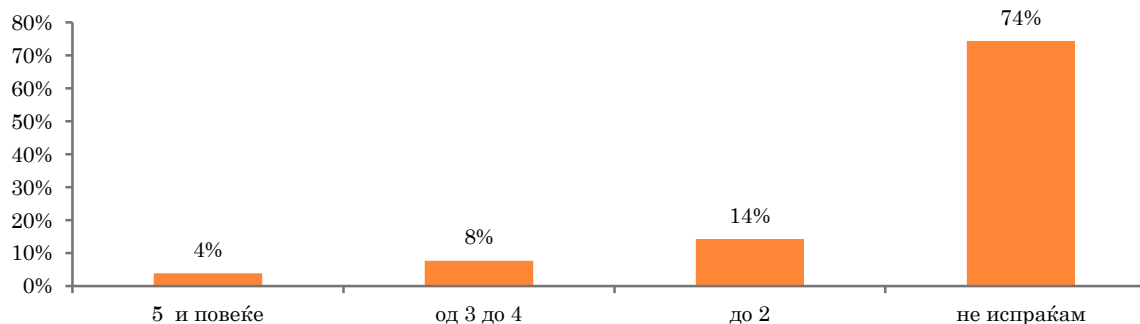
Најголем дел од испитаниците 44% изјавиле дека примаат до 2 писма месечно. Во овој сегмент поголем број се корисници на возраст над 75 години.

Графикон 8. Колку писма (вклучувајќи сметки, разгледници,) месечно во просек примате лично, на ваше име?



74% од испитаниците изјавиле дека не испраќаат пакети до 2 кг во текот на годината, а 14% дека испраќаат до два пакета од 2кг годишно.

Графикон 9. Колку пакети до 2 кг испраќате просечно во година?



ПРИЕМ И ИСПРАЌАЊЕ НА ПИСМА И ПАКЕТИ

○ Прием

- 44% испитаници примаат до 2 писма месечно
 - 23 % до 5 писма месечно
 - 22% не примаат воопшто
- 35% воопшто не примаат пакети независно од тежината

○ Испраќање

- 67 % не испраќаат писма воопшто
- 26 % до 2 писма испраќаат месечно
- 74% не испраќаат пакети, а 14% испраќаат до 2 кг,
- 87% не испраќаат пакети над 10 кг, а 10% испраќаат до 2 пакета над 10 кг месечно,

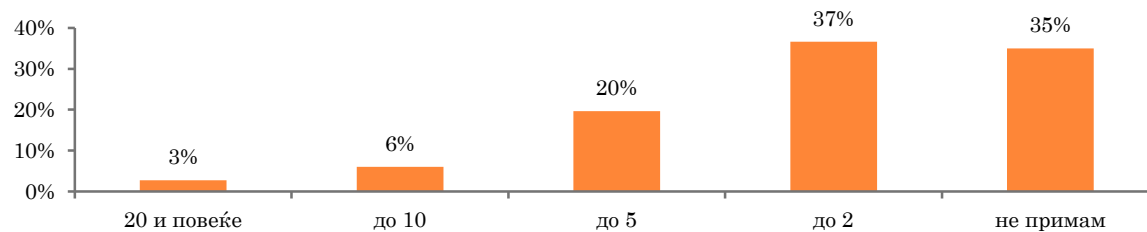


Пакети над 10кг.:

- 87% од испитаниците пакети над 10кг.
- 10% од испитаниците испраќаат до 2 пратки над 10 кг годишно (испитаници до 45 години).

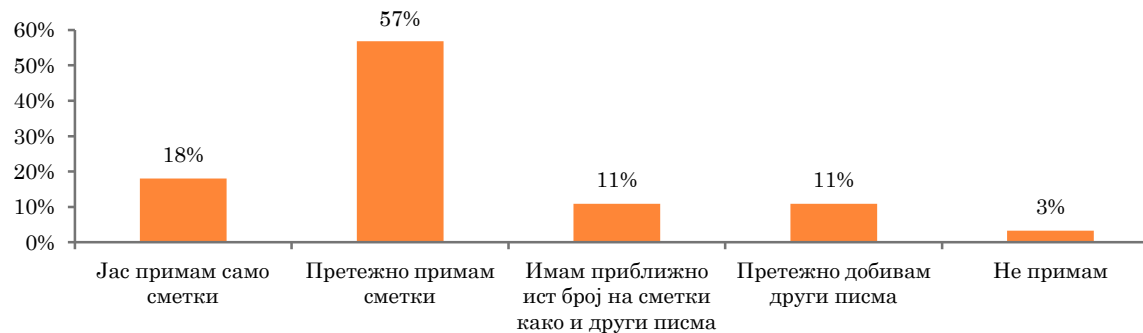
Во однос на приемот на пакети без разлика на нивната тежина, 35% од испитаниците изјавиле дека воопшто не примаат пратки, додека 37% изјавиле дека примаат до 2 пратки во текот на годината. Испитаници кои во поголем број примаат до 2 пратки годишно се: машки, на возраст од 45-64 години, средно или вишо образование, вработени во државен сектор или невработени, и оние со семејни месечни примања над 40000 денари.

Графикон 10. Колку пакети независно од тежината примате годишно вие лично, на ваше име?



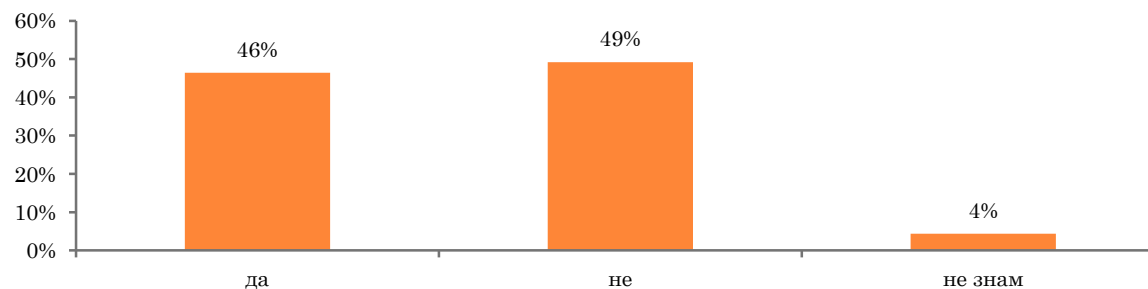
57% од испитаниците изјавиле дека претежно примаат сметки, додека 18% дека примаат само сметки.

Графикон 11. Колкав дел од сите писма што ги добивате месечно се сметки?



Развојот на електронската пошта има свое влијание врз поштенскиот сектор и тоа го укажале и испитаниците каде 46% изјавиле дека заради електронската пошта помалку користат поштенски услуги и тоа е изразено кај помладата популација.

Графикон 12. Дали заради електронската пошта помалку користите поштенски услуги?



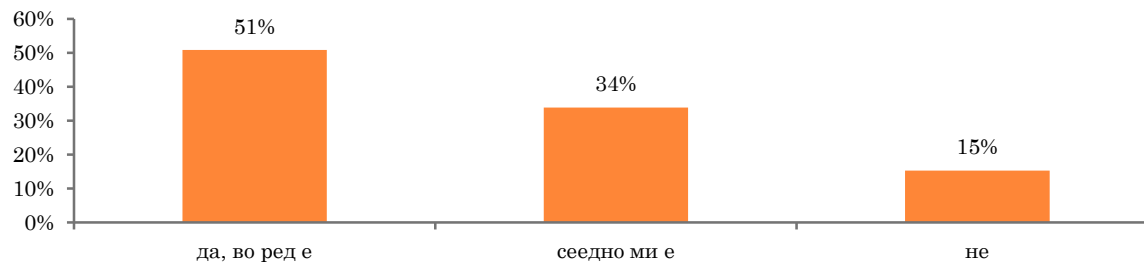
4. Цени и рокови за пренос

Цената на стандардно писмо која изнесува 25 ден, е задоволителна за 50% од испитаниците, а 34% ниту се задоволни, ниту не се задоволни., што всушност претставува (податок кој означува дека цената на услугите не е проблем за корисниците).

Дури две третини од испитаниците сметаат :

- 61 % дека е потребна достава на поштенски пратки секој работен ден од понеделник до петок и тоа е искажано од корисници од 25 -34 години,
- 19 % и 12% сметаат дека може да има и помалку денови за достава на поштенски пратки, податок кој особено ќе значи во делот на утврдување на новите критериуми за достава на поштенски пратки
- 57% од испитаниците сметаат дека е доволно три пати во неделата да има достава на поштенски пратки и 60% се за достава во понеделник среда и петок
- Над 50% се сложуваат да има достава на поштенски пратки на домашна адреса во сабота

Графикон 13. Дали сметате дека е во ред да се врши достава на поштенски пратки на домашна адреса во сабота?



5. Квалитет и рекламации

Најважен фактор за квалитетот на обезбедување на поштенските услуги според 67% од испитаниците е брзината на преносот на поштенски пратки Исто така важни се и факторите на цена на поштенската услуга 57% и локацијата на поштенските единици 56%.

Графикон 14. Кои од наведените фактори за квалитетот на обезбедување на поштенските услуги ви се најважни? (може повеќе одговори)



Постапката за поднесување на рекламација како форма на исказување на незадоволство од обезбедена услуга по различен основ е непозната за дури 77% од испитаниците. Само 23% изјавиле дека се запознаени со оваа постапка.



6. Користење на услуги на други даватели на поштенски услуги

Речиси две третини 60% од испитаници користеле поштенски услуги од друг давател на поштенски услуги покрај услугите на Пошта на Северна Македонија и тоа во главно испитаници на возраст од 18-54 години



Основна причина за користењето на овие конкурентски компании се брзината на достава 71% и прием на пратките 66%.



Една третина 32% од испитаниците се подготвени да платат повисока цена за поштенските услуги со цел да се зголеми квалитетот на услугите, додека 56% не се подготвени да платат повеќе за подобар квалитет.

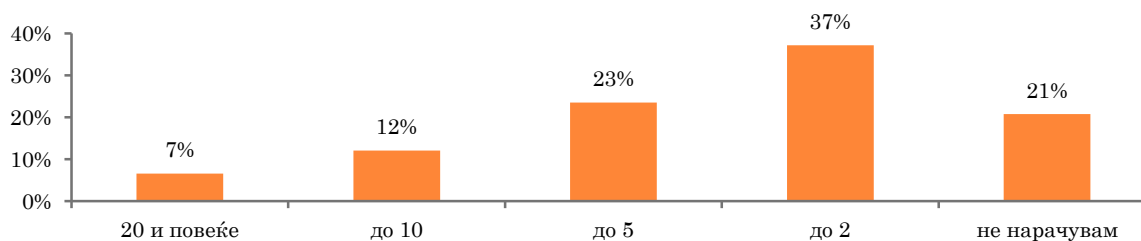
Испитаници кои се подготвени да платат повисока цена тоа би го направиле пред се за поголема брзина на пренос на поштенските пратки 67%. А потоа и 48% за подобро работно време на поштите и доставата на домашна адреса.

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

73% од испитаниците изјавиле дека не знаат за постоењето на збирни сандачиња за прием и достава на пакети, и подеднакво процент од 34% се изјасниле и не се сигурни дали би користеле вакви сандачиња.

Само 37% од испитаниците изјавиле дека нарачуваат до 2 пратки годишно преку интернет.

Графикон 15. Колку годишно нарачувате пратки преку интернет?



56% од испитаниците интернет нарачки имаат во внатрешен сообраќај додека 44% во меѓународен поштенски сообраќај.



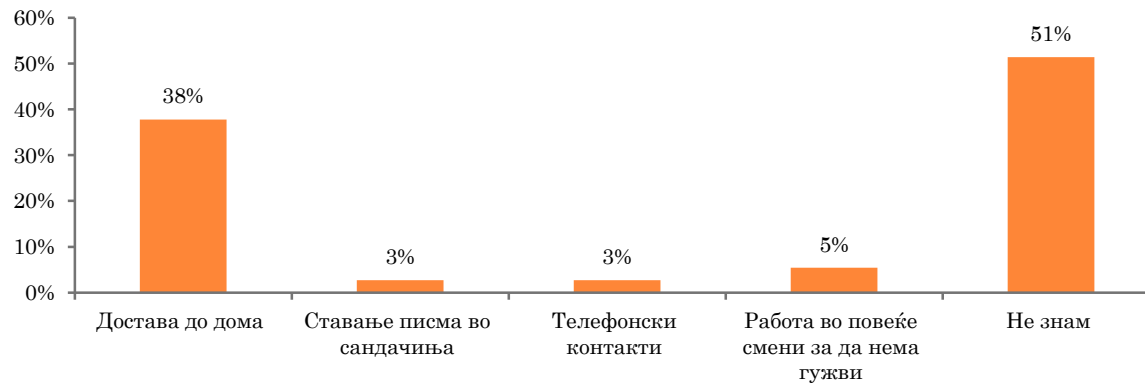
Во однос на електронската наплата на сметки 52% од испитаниците изјавиле дека:

- 52% не ја користат,
- од останатите 33% изјавиле дека во овој период започнале или повеќе користат електронска наплата на сметки,
- а 15% изјавиле дека истата ја користеле и претходно, пред пандемијата,
- 70% од испитаниците одговориле дека немаат зголемена он-лине нарачка на пратки заради пандемијата, а само 30% позитивно се изјасниле.

Испитаници кои во време на пандемијата започнале или повеќе користат електронска наплата на сметки се на возраст од 25-34 години

Големо мнозинство од 80% од испитаниците сметаат дека не постои поинаков начин за обезбедување на поштенските услуги со цел заштита на корисниците на услугите.

Графикон 16. На кој начин сметате дека поштенските услуги може да се обезбедуваат со цел заштита на корисниците на услугите?



73% од испитаниците се согласуваат дека поштенските услуги се важна гранка во услови на пандемија, од причина што поштенските услуги се едни од единствените начини на комуникација на луѓето каде е ограничено движењето,.