

**ИСТРАЖУВАЊЕ ЗА  
ЗАДОВОЛСТВОТО НА  
КОРИСНИЦИТЕ ОД УСЛУГИТЕ НА  
ДАВАТЕЛОТ НА УНИВЕРЗАЛНА  
УСЛУГА АД МАКЕДОНСКА ПОШТА  
СКОПЈЕ 2015 година  
Таргет Комуникации ДООЕЛ Скопје**

Истражувањето е направено од  
ТАРГЕТ КОМУНИКАЦИИ ДООЕЛ – Скопје.

Податоците кои се користат во пресметките при анализите се направени на база на стандардни економски и финансиски алатки и техники кои се применуваат за ваков тип на проекти.

**Нарачател:**

Агенција за пошти Скопје

ул.Кеј 13-ти Ноември

ГТЦ, 2-кат, секција 6, локал 116

Скопје

Контакт:

тел: 00389 2 3212 107, факс: 00389 2 3212 107

е-пошта: [info@ap.mk](mailto:info@ap.mk), [kabinet@ap.mk](mailto:kabinet@ap.mk)

[www.ap.mk](http://www.ap.mk)

**Изработено од:**

Таргет Комуникации ДООЕЛ Скопје

ул.Никола Вапцаров бр.2, кат 5, деловна зграда Центар,

Скопје

Контакт:

тел: 00389 2 2700 101, факс: 00389 2 2700 101

е-пошта: [contact@targetcomm.com.mk](mailto:contact@targetcomm.com.mk)

[www.targetcomm.com.mk](http://www.targetcomm.com.mk)

## Содржина

Вовед.....	5
Цел на истражувањето.....	6
Методологија.....	7
Анализа и заклучок врз основа на добиени резултати од спроведеното истражување врз правни лица во поштенските региони во Република Македонија.....	11
Анализа и заклучок врз основа на добиени резултати од спроведеното истражување врз физички лица во поштенските региони во Република Македонија.....	30

## Вовед

ЈП „Македонска пошта“ како посебно претпријатие функционира од 1 јануари 1997 год. Со својата дејност на јавен оператор во внатрешниот и меѓународниот поштенски сообраќај функционира со повеќе од 2.000 вработени и над 300 единици на поштенска мрежа на целата територија на Република Македонија. Како што е веќе истакнато, мисијата и визијата на Македонска пошта се состојат во квалитетно и ефикасно задоволување на потребите на корисниците со постојните и нови поштенски услуги, поштенско-финансиски услуги како што се универзалните поштенски услуги, EMS - Брза Пошта, директна пошта, хибридна пошта, шпедиција, следење на пратки. Притоа, да биде високо професионална, кориснички ориентирана, конкурентна, профитабилна, препознатлива и почитувана компанија. Во склоп на Македонска пошта вреди да се спомене и Филателијата, односно поштенската марка која како амбасадор на земјата-издавач овозможува поглед во културата на земјата, нејзиното уметничко и историско наследство. Македонска пошта издава три вида поштенски марки: пригодни, редовни и доплатни. Овие поштенски марки се изработуваат во Бирото за филателија при Македонска пошта, кое годишно издава од 27.000 до 30.000 поштенски марки, на 18 различни теми.

Овој проект, Спроведување истражување за задоволството на корисниците од услугите на давателот на универзална услуга А.Д Македонска пошта е реализиран од страна на Консултантската компанија Таргет Комуникации ДООЕЛ која го спроведе ова истражување и ги приложи добиените резултати.

## **Цел на истражувањето**

Главната цел на Спроведувањето на истражување 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.

## Методологија

Комплексноста на задачата генерираше потреба од примена на сет од методолошки алатки имплементирани во функција на квалитетно прибирање и обработка на податоците. Со цел добивање на порелеванти и попрецизни резултати при спроведување на анкетата најпрвин се утврди критериумот по основ на кој се определи видот и големината на примерокот.

Со цел да се обезбеди репрезентативност на избраниот примерок, потребно беше да се опфатат испитаниците рамномерно и пропорционално од сите делови на Р.Македонија.

АД Македонска пошта има вкупно 15 подружници, распоредени низ сите осум плански региони во Република Македонија, и тоа:

- Скопски - Скопје 1 и Скопје 2
- Вардарски - Велес и Кавадарци
- Полошки – Гостивар и Тетово
- Пелагониски - Битола и Прилеп
- Источен Штип и Кочани
- Југоисточен – Гевгелија и Струмица
- Југозападен Охрид и Кичево
- Североисточен – Куманово

Предложениот модел на спроведување на истражувањето, го запази принципот на територијалност и по вид на корисник. Како примерок се зеде по една подружница од сите плански региони во Р.Македонија.

При изборот на примерок на поштенски подружници од регионите, се зеде во предвид критериумот поголем град, со поголем број на жители. Од планските региони одбрани се следните поштенски региони односно подружници:

- Скопски регион - Скопје 1
- Вардарски – Велес

- Полошки Тетово
- Пелагониски Битола
- Источен Штип
- Југоисточен – Струмица
- Југозападен Охрид
- Североисточен – Куманово

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. Во истражувањето се опфатени следните гранки : Преработувачка индустрија, Снабдување со електрична енергија, гас, пареа и климатизација, Снабдување со вода, Информации и комуникации, Финансиски дејности и дејности на осигурување, Административни и помошни услужни дејности, Дејности на здравствена и социјална заштита.

Големината на примерокот е пресметан како процент ( 10%) од вкупниот број на активни деловни субјекти во соодветната гранка и соодветниот поштенски регион. Во гранките каде бројот на активни деловни субјекти изнесуваше помалку од 10, во тој случај е земен по еден деловен субјект. Во поштенски регион Скопје процентот е 1%.

Големината кај физичките лица е определена со формула, во насока на остварување на критериумот сооднос 70:30 во корист на правните лица.

Изборот на деловни субјекти и физички лица е направен по случаен избор.

Анализата од истражувањето беше направена врз основа на резултатите добиени од вкупно 673 прашалници, кои беа спроведени помеѓу правни и физички лица во 8 градови низ сите 8 плански региони во Република Македонија.

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.

Користените прашалника за истражувањето беа составени од Агенција за пошти, во согласност со нивните специфични потреби.

Прашалникот составен за испитување на правни лица се состоеше од вкупно 23 прашања додека прашалникот за физички лица се состоеше од вкупно 20 прашања, преку кои беа покриени сите теми релевантни за услугите на Македонска пошта, како:

- Користење на поштенски услуги
- Впечатоци за услугите на АД за поштенски сообраќај “Македонска пошта”
- Задоволство на корисниците
- Универзална услуга
- Хибридна пошта
- Поштенски пратки
- Користење на поштенски услуги од други поштенски оператори
- Активно

Дел од прашањата во прашалниците вклучуваа и дополнително празно место за дополнителен одговор, за истражуваните правни и физички лица слободно да го изразат своето мислење врз основа на нивните одговори и очекувања за подобрување на услугите на Македонска пошта.

Откако се заврши процесот на спроведување, собирање и анализа на одговори, добиените резултати од таргетираните градови во сите 8 региони следувааше обработка на собраните информации потоа анализа на истите и како последна фаза заклучок и препораки од направената анализа.

За внесување и обработка на податоците се користеше модел Microsoft excel, кој овозможува целосна контрола на податоците,табелирање и пресметување на истражувачките резултати. Во овој дел се добиваат првичните резултати кои табеларно и графички ги прикажуваат сите одговори на опфатените испитаници.

Применетиот методолошки пристап заедно со добиените и обработени податоци обезбеди:

- Транспарентност и прифатливост на спроведениот процес од сите засегнати страни
- Репрезентативност на испитаниците
- Објективност при спроведување на анкетата
- Применливост и релевантност на добиените заклучоци
- Спроведување во оптимален рок и со оптимална искористеност на ресурси

## **Анализа и заклучок врз основа на добиени резултати од спроведеното истражување врз правни лица во поштенските региони во Република Македонија**

За да добиеме јасна слика за спроведената анкета помеѓу правните лица, ги претставивме добиените резултати процентуално, во графикони, од кои можеме да извлечеме и заклучок за задоволството на корисниците, односно правните лица или деловните субјекти од АД Македонска пошта.

Од вкупниот број на анкетирани правни лица, најголемиот процент, или 53% и припаѓаат на преработувачката индустрија, која исто така се вбројува во една од гранките која највеќе ги користи поштенските услуги. За најголемиот број на испитаните деловни субјекти (47%) поштенските услуги се делумно важни или (46%) многу важни за функционирањето на својата компанија. Тие во најголема мера ги користат за бизнис кореспонденција (54%), а најмалку за рекламни и маркетинг активности (7%). Кога корисниците треба да ги одредат карактеристиките кои највеќе влијаат на нивната перцепција, односно задоволство од поштенските услуги, често не можат да се одлучат само за една или две од предложените карактеристики. Сепак, оние кои највеќе влијаат на задоволството на корисниците се точноста (33%) и брзината (32%) на преносот на пратки. Деловните субјекти во сите поштенски региони највеќе ги користат поштенските услуги комбинирано, односно речиси во иста мера праќаат и примаат пошта, а воедно и највеќе 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, највеќе се пренесуваат писма, а пак на неделно ниво највеќе се пренесува брзата пошта. Најчесто користена услуга на месечно ниво е праќањето и примањето на пакети додека праќањето или примањето на реклами по пошта се одвива и помалку од еднаш месечно, односно само неколку пати годишно. Најголемиот дел од нив, односно 70% ги добиваат пратките во своите деловни простории, а останатиот дел преку

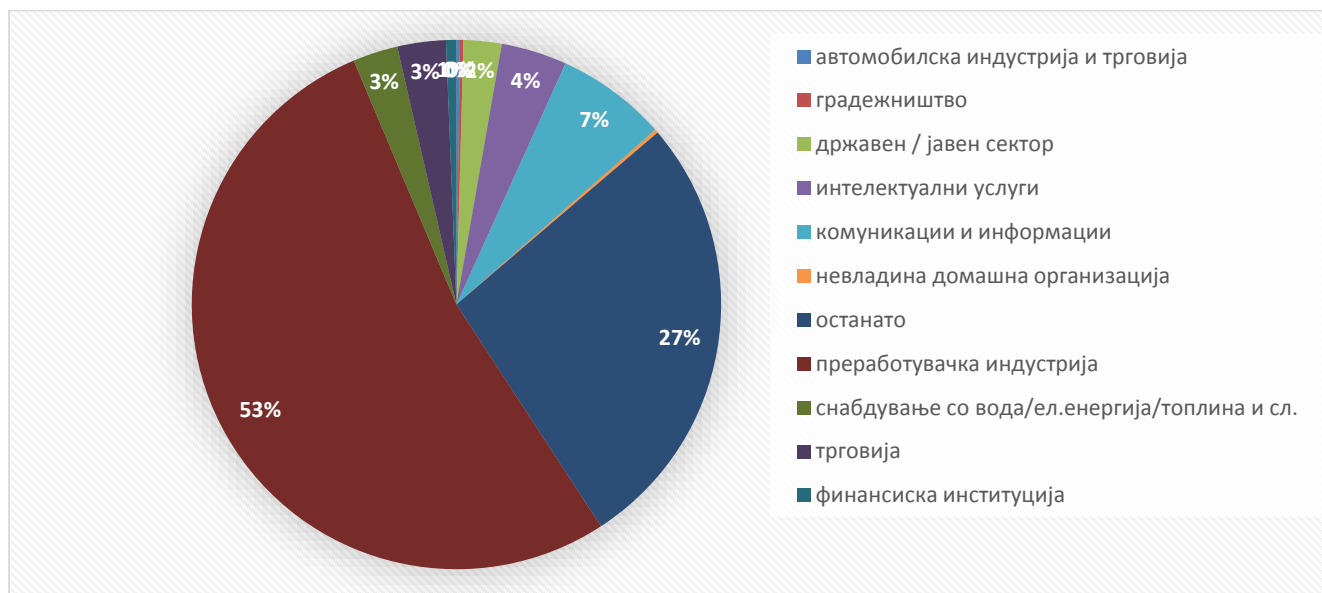
поштенски фах. Задоволството на корисниците за сите даватели на услуги е она кое секогаш се истражува, со цел подобрување и усовршување на начинот на работа, како и согледување на сопствените предности и маани. Во ова истражување, според спроведената анкета деловните субјекти најзадоволни се од работното време на шалтерите (71%), а најмалку задоволни се од брзината на преносот на пратките (11%). Тие 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%). Како причина за користењето на друг поштенски оператор често се споменува недовербата дека пратката ќе стигне до одредиштето во предвидениот рок. Како причина пак за користењето на АД Македонска пошта се споменува навиката од користењето на овој оператор, како и тоа дека им е наједноставен за користење. Цените се важна карактеристика за корисниците при одлуката кој поштенски оператор ќе го користат, па затоа во спроведената анкета се испитува колку деловните субјекти се запознаени со цените на услугите и колку тие им се достапни. 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. Исто така 61% од испитаниците не се запознаени со информацијата дека за писма до 50 грама, цена која ја нуди Македонска пошта е 18 денари, но исто така 75% од нив не знаат ниту дека за истата услуга другите оператори не смеат да нудат цена пониска од 45 денари. 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. Како последица од незадоволството од АД Македонски пошти, само 10% од испитаниците поднеле рекламација до Агенцијата за пошти, а 88% не знаат како се покренува ваков вид на постапка.

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. Единствена замерка која би можела да се посочи е брзината на преносот на пратките, каде би требало да има поголема организација како и поголем број на поштари, со цел поголема покриеност и брзина на пренос во сите поштенски региони во Републикава. Исто така, од големо значење е и пратката да стигне на точната адреса, бидејќи често беше споменувана и оваа карактеристика како една од причините за незадоволството од услугите на АД Македонска пошта. Исто така 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 поволните цени кои ги има за истите.

### 1. Структура на примерок

автомобилска индустрија и трговија	1
градежништво	1
државен / јавен сектор	11
интелектуални услуги	19
комуникации и информации	32
невладина домашна организација	1
останато	128
преработувачка индустрија	250
снабдување со вода/ел.енергија/топлина и сл.	13
трговија	14
финансиска институција	3
<b>Вкупно</b>	<b>473</b>



Структурата на деловните субјекти во поштенски региони кои беа земени како примерок за истражување на услугите и задоволството од АД Македонска пошта, беше определена со претходно поставена методологија на истражување. Согласно методологијата беа опфатени:

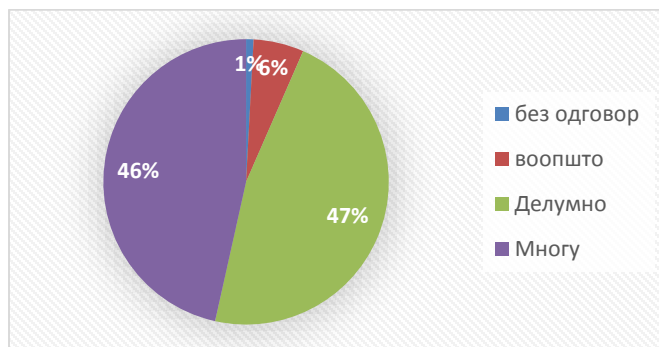
- 249 правни лица од Преработувачка индустрија
- 7 правни лица од Снабдување со електрична енергија, гас, пареа и климатизација
- 8 правни лица од Снабдување со вода

- 38 правни лица од Комуникации и информации
- 13 правни лица од Финансиски дејности и дејности на осигурување
- 46 правни лица од Административни и помошни услужни дејности и
- 106 правни лица од Дејности на здравствена и социјална заштита

Вкупниот број на правни лица според методологијата требаше да изнесува 467, поради поголемиот број на респонзивност, истражувањето е направено врз основа на вкупно 473 правни лица.

Првото прашање од спроведениот прашалник за истражување на задоволството на правните лица од услугите на АД Македонска пошта, каде се наведува структурата на примерокот, од една страна дава подетална распределба на деловните субјекти во однос на нивната основна дејност а од друга голем број од правните лица не се класифицирале според дадените дејности туку претежно го заокружувале одговорот останато каде дополнително ја наведувале основната дејност.

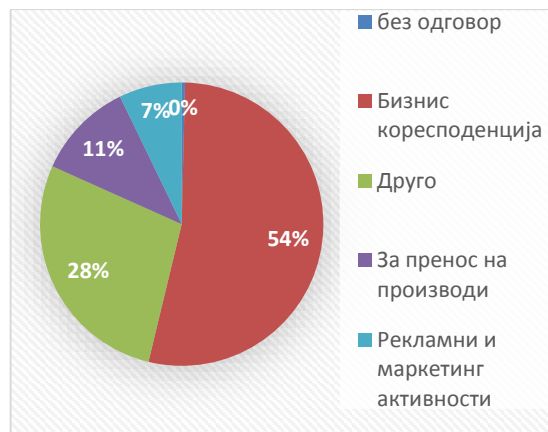
2. Во колкава мера се значајни поштенските услуги за функционирање на Вашата компанија	
Без одговор	4
воопшто	27
Делумно	222
Многу	220
<b>Вкупно</b>	<b>473</b>



Значајноста на поштенските услуги за функционирањето на правните лица односно деловните субјекти, во најголем процент резултираше со делумно (47%) и многу важно (46%). Од вкупниот број на испитани правни лица за 6% поштенските услуги не се воопшто важни додека 1% од правните лица не дале конкретен одговор на оваа прашање.

### 3. За какви цели ги користите услугите на поштенските оператори

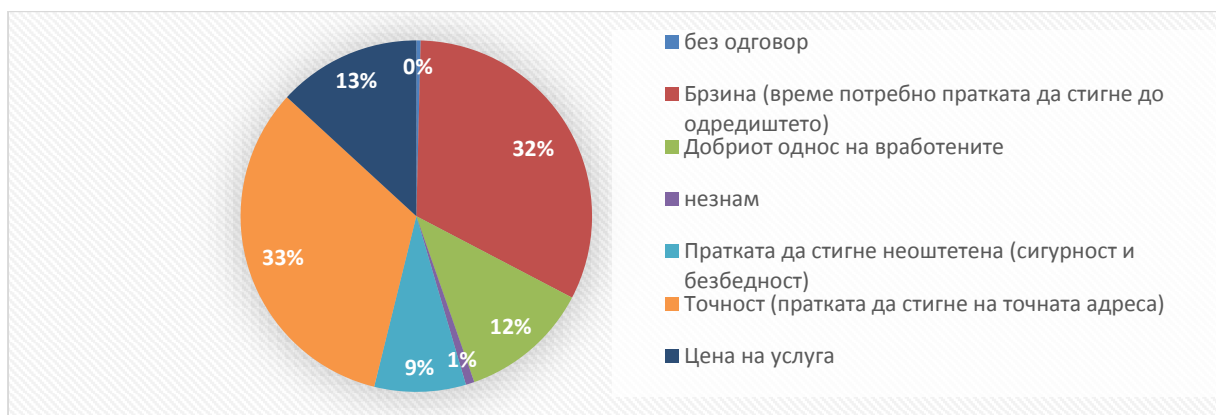
Без одговор	2
Бизнис кореспонденција	283
Друго	148
За пренос на производи	59
Рекламни и маркетинг активности	38
<b>Вкупно</b>	<b>530</b>



За каква цел ги користат услугите на поштенските оператори е третото прашање каде голем број од деловните субјекти даваа и повеќе од еден одговор. 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.

### 4. Кои две карактеристики поврзани со поштенските пратки најмногу влијаат на Вашата перцепција за добра услуга (задоволство)

Без одговор	4
Брзина (време потребно пратката да стигне до одредиштето)	326
Добриот однос на вработените	121
незнам	8
Пратката да стигне неоштетена (сигурност и безбедност)	85
Точност (пратката да стигне на точната адреса)	333
Цена на услуга	133
<b>Вкупно</b>	<b>1010</b>



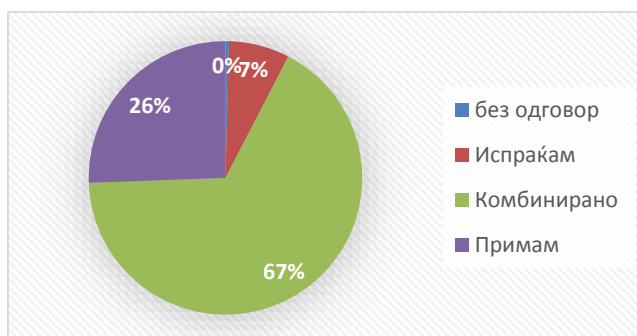


Двете карактеристики кои влијаат на задоволството односно перцепцијата за добра услуга кај деловните субјекти се:

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

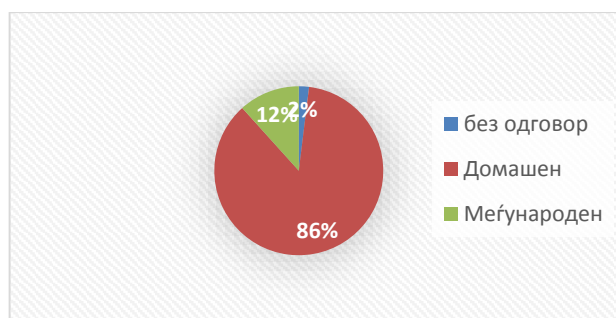
Пратката да стигне на точната адреса и времето потребно за пратка да стигне на одреденото место, се двете најважни карактеристики за деловните субјекти врз чија основа го базираат своето задоволство од поштенските оператори.

5. Дали повеќе испраќате или повеќе примате	
Без одговор	2
Испраќам	34
Комбинирано	316
Примам	121
<b>Вкупно</b>	<b>473</b>



Најголемиот број од деловните субјекти или вкупно 67% ги комбинираат услугите од поштенските оператори во однос на праќање и примање пратки/писма. 26% од деловните субјекти повеќе добиваат односно примаат пратки/писма преку поштенските оператори и 7% од деловните субјекти само испраќаат пратки/писма.

6. За каков сообраќај најмногу користите поштенски услуги?	
Без одговор	10
Домашен	444
Меѓународен	60
<b>Вкупно</b>	<b>514</b>



Резултатите од шесттото прашање покажуваат дека услугите од поштенските оператори за функционирање на деловните субјекти најмногу се користат за домашен сообраќај односно за примање и испраќање на пошта низ територијата на Република Македонија. 86% од деловните субјекти ги користат услугите на поштенските оператори за домашен сообраќај. Многу мал процент ги користат

услугите и за меѓународен сообраќај односно само 12%, додека 2% од деловните субјекти не дале конкретен одговор на прашањето.

**7. Дали ги користевте услугите на АД за поштенски сообраќај „Македонска пошта“ во последните 12 месеци?**

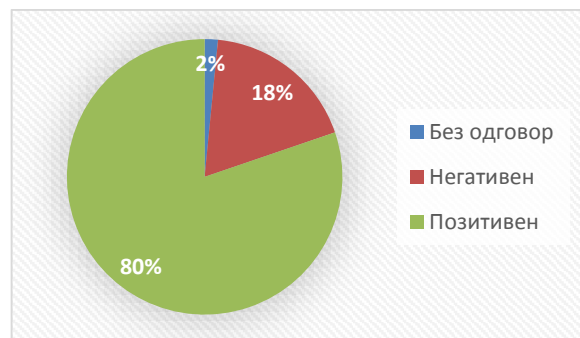
Без одговор	4
Да	441
Не	30
<b>Вкупно</b>	<b>475</b>



Во однос на седмото прашање, 441 деловен субјект од вкупно 475 или 93% се изјасниле дека ги користеле услугите на АД Македонска пошта за поштенски сообраќај во последните 12 месеци. Само 6% воопшто не ги користеле услугите на АД Македонска пошта во период од последни 12 месеци.

**8. Каков е Вашиот впечаток за услугите на АД за поштенски сообраќај „Македонска пошта“?**

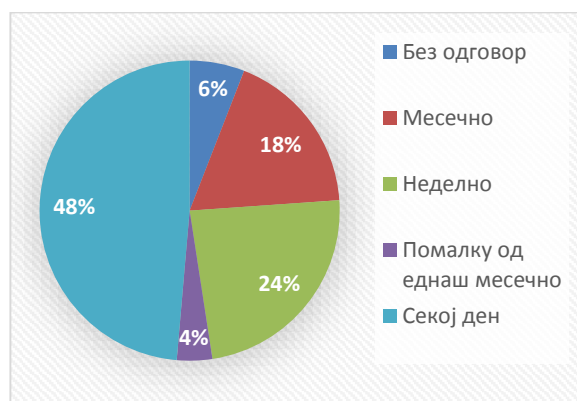
Без одговор	8
Негативен	94
Позитивен	414
<b>Вкупно</b>	<b>516</b>



80% од деловните субјекти-корисници на услугите за поштенски сообраќај на АД Македонска пошта имаат позитивен впечаток, 18% имаат негативен впечаток а 2% не дале конкретен одговор на прашањето.

**9.1. Колку често во последните 12 месеци ги користевте услугите на Македонска пошта за писма?**

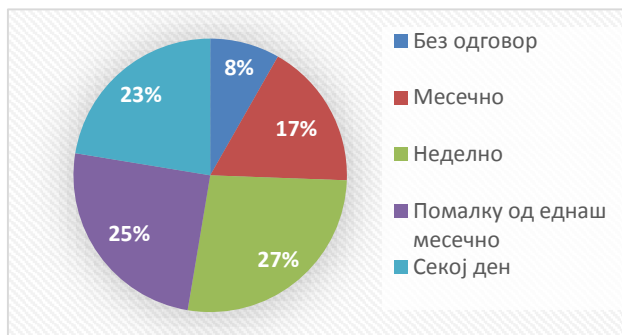
Без одговор	28
Месечно	85
Неделно	112
Помалку од еднаш месечно	18
Секој ден	230
<b>Вкупно</b>	<b>473</b>



**9.2. Колку често во последните 12 месеци ги користевте услугите на Македонска пошта за весници и списанија ?**

Без одговор	39
Месечно	82
Неделно	128
Помалку од еднаш месечно	118
Секој ден	106

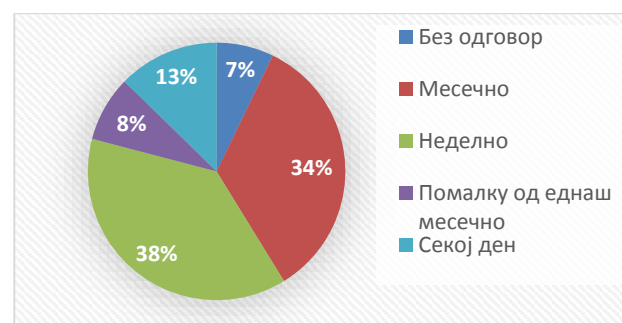
**Вкупно 473**



**9.3. Колку често во последните 12 месеци ги користевте услугите на Македонска пошта за ЕМС(брза пошта) ?**

Без одговор	34
Месечно	161
Неделно	179
Помалку од еднаш месечно	39
Секој ден	60

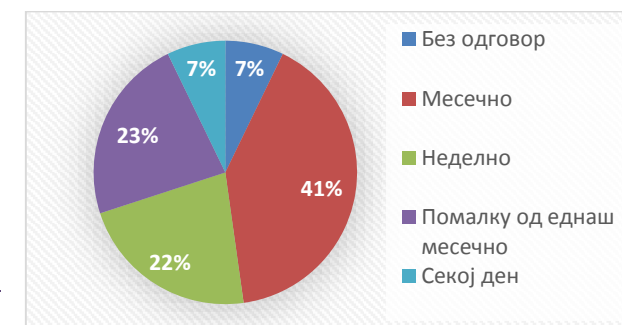
**Вкупно 473**



**9.4. Колку често во последните 12 месеци ги користевте услугите на Македонска пошта за пакети ?**

Без одговор	34
Месечно	192
Неделно	105
Помалку од еднаш месечно	108
Секој ден	34

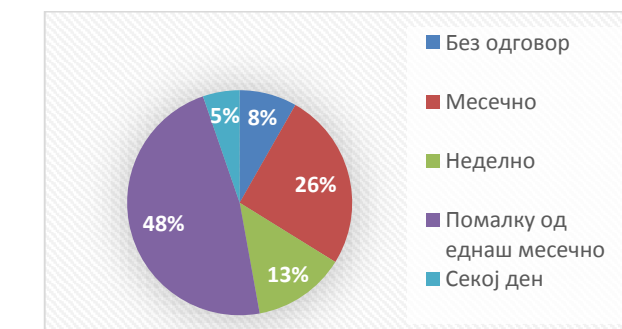
**Вкупно 473**



**9.5. Колку често во последните 12 месеци ги користевте услугите на Македонска пошта за реклами по пошта ?**

Без одговор	39
Месечно	121
Неделно	63
Помалку од еднаш месечно	225
Секој ден	25

**Вкупно 473**



Деветтото прашање се однесува на каков тип на услуги се користи поштенскиот сообраќај на АД Македонска пошта од страна на правните лица во сите поштенски региони и колку често ги користат истите во секојдневната функција.

Прашањето се однесуваше на вкупно 5 типа на услуги и тоа:

- Писма
- Весници и списанија
- Брза пошта
- Пакети
- Рекламни материјали

Додека за тоа колку често ги користат наведените услуги беа предложени одговори како:

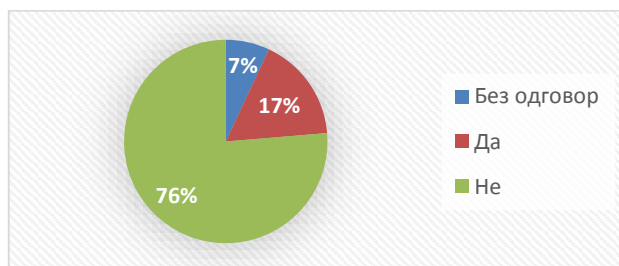
- Секој ден
- Неделно
- Месечно
- Помалку од еднаш месечно

Секој тип на услуга наведен во одговорот е прикажан табеларно и графички одделно за поголема прегледност и јасност на добиените резултати од истражувањето.

Заклучокот од добиените резултати е дека најголем број од правните лица или 48%, во својата секојдневна функционалност ги користат поштенските услуги на АД Македонска пошта за испраќање писма. Во текот на една работна седмица 38% ги користат услугите за брза пошта. Месечно, 41% ја користат услугата за испраќање пакети и помалку од еднаш месечно односно 48% ја користат услугата за реклами по пошта.

**10. Дали имате потпишано договор со Македонска пошта за користење на нивните услуги?**

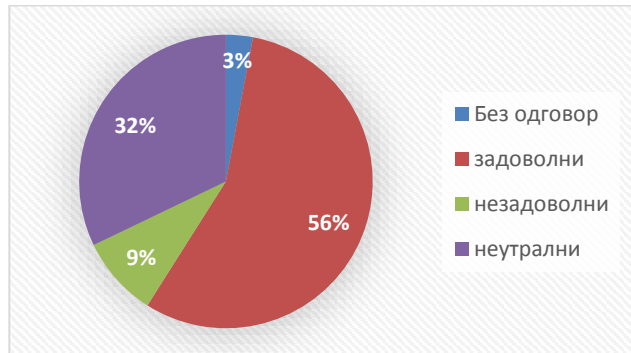
Без одговор	33
Да	79
Не	361
<b>Вкупно</b>	<b>473</b>



Од добиените резултати за дестото прашање се заклучува дека и покрај тоа што голем број од правните лица ги користат услугите на АД Македонска пошта сепак мал процент односно само 17% имаат веќе склучен договор.

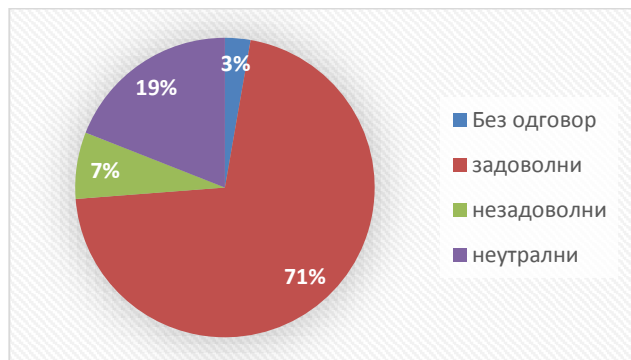
**11.1. Колку сте задоволни од услугите на АД за поштенски сообраќај „Македонска пошта“ - од добриот однос на вработените ?**

Без одговор	14
задоволни	265
незадоволни	42
неутрални	152
<b>Вкупно</b>	<b>473</b>



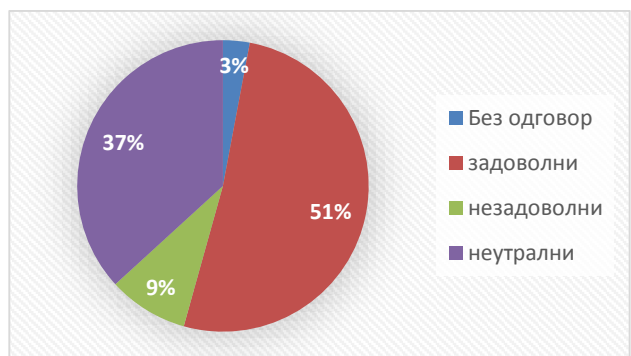
**11.2. Колку сте задоволни од услугите на АД за поштенски сообраќај „Македонска пошта“ - од работното време на шалтерите ?**

Без одговор	13
задоволни	336
незадоволни	34
неутрални	90
<b>Вкупно</b>	<b>473</b>



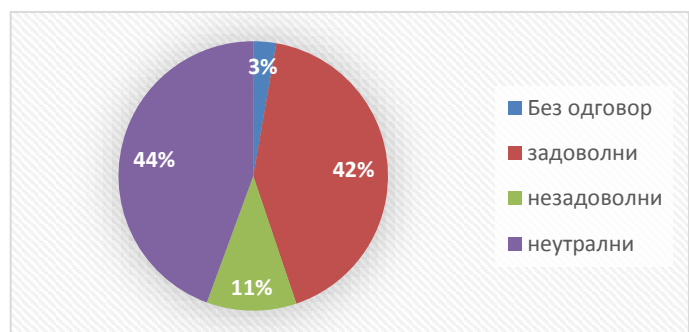
**11.3. Колку сте задоволни од услугите на АД за поштенски сообраќај „Македонска пошта“ - од од безбедноста на пратките ?**

Без одговор	14
задоволни	243
незадоволни	42
неутрални	174
<b>Вкупно</b>	<b>473</b>



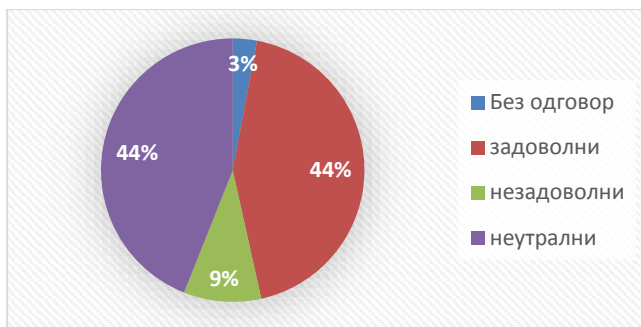
**11.4. Колку сте задоволни од услугите на АД за поштенски сообраќај „Македонска пошта“ - од брзината на пренос на пратките ?**

Без одговор	13
задоволни	199
незадоволни	51
неутрални	210
<b>Вкупно</b>	<b>473</b>



**11.5. Колку сте задоволни од услугите на АД за поштенски сообраќај „Македонска пошта“ - од од цената на услугите?**

Без одговор	14
задоволни	206
незадоволни	45
неутрални	208
<b>Вкупно</b>	<b>473</b>



Единаесеттото прашање заедно со добиените одговори дава резултат на тоа колку правните субјекти-корисници на услугите на АД Македонска пошта се задоволни во однос на:

- Добриот однос на вработените
- Работното време на шалтерите
- Безбедноста на пратките
- Брзина на пренос на пратки и
- Цената на услугите

Добиените резултати укажуваат на тоа дека правните лица односно деловните субјекти како корисници на услугите од АД Македонска пошта во однос на погоренаведените карактеристики најзадоволни се од :

1. Работното време на шалтерите -71%
2. Добриот однос на вработените -56%
3. Безбедност на пратките-51%

Процентите на незадоволството од наведените карактеристики укажуваат на тоа дека мал број од корисниците се незадоволни.

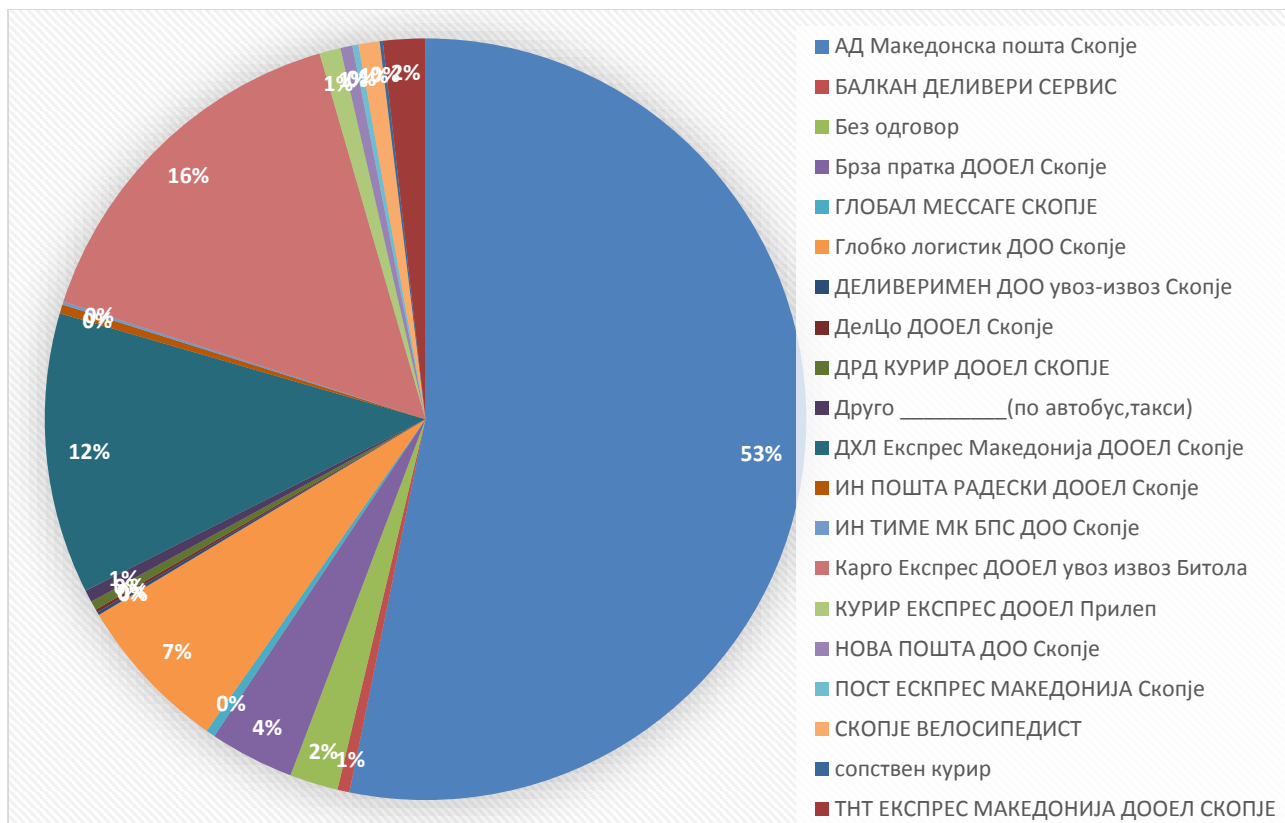
Најголем процент на незадоволни корисници е во однос на брзина на пренос на пратката или вкупно 11%.

Корисниците кои се изјасниле како неутрални укажуваат на тоа дека ниту се задоволни ниту пак незадоволни од услугите на АД Македонска пошта. Резултатите во однос на неутрални одговори укажува на тоа дека според цените на услуги кои ги нуди АД Македонска пошта, корисниците се подеднакво

задоволни и неутрални (44%) а кога е во прашање брзината на пренос на пратки, корисниците во поголем процент се неутрални отколку задоволни. Од приложените резултати се заклучува дека најголем број од правните лица кои опфаќаат над 50%, е дека се задоволни од погоренаведените услуги на АД Македонска пошта.

**12. Која компанија ја користите за поштенски услуги: (можни се повеќе одговори на ова прашање)**

АД Македонска пошта Скопје	415
БАЛКАН ДЕЛИВЕРИ СЕРВИС	4
Без одговор	16
Брза пратка ДООЕЛ Скопје	28
ГЛОБАЛ МЕССАГЕ 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 ЕСКПРЕС МАКЕДОНИЈА Скопје	2
СКОПЈЕ ВЕЛОСИПЕДИСТ	7
сопствен курир	1
ТНТ ЕКСПРЕС МАКЕДОНИЈА ДООЕЛ СКОПЈЕ	14
(blank)	
<b>Вкупно</b>	<b>780</b>



Повеќе од половина или 53% од таргетираните правни лица низ поштенските региони во Република Македонија ги користат поштенските услуги на АД Македонска пошта. Покрај АД Македонска пошта, тие користат и други поштенски оператори од кои најголем број односно 16% ги користат услугите на Карго Експрес ДООЕЛ Битола и 12% ги користат на ДХЛ Експрес Македонија ДООЕЛ Скопје. Деловните субјекти од поштенските региони, останатите поштенски оператори ги користат во многу мал процент.

### 13. Зошто не ја користите Македонска пошта за испраќање на пратки? (Доколку на претходното прашање не сте ја означиле Македонска пошта)

Без одговор	420
Заради лошиот однос на вработените	9
Заради тоа што немам можност да ја следам мојата пратка	1
Затоа што не ми одговара работното време на поштата	1
Не добивам повратна информација за пратката	11
Не ми одговара да одам во пошта за да испратам пошта	11
Немам верба дека пратката ќе стигне во предвидениот рок	34
Немам верба дека пратката ќе стигне неоштетена	9
Поевтино ми е на друг начин	5

**Вкупно** **501**



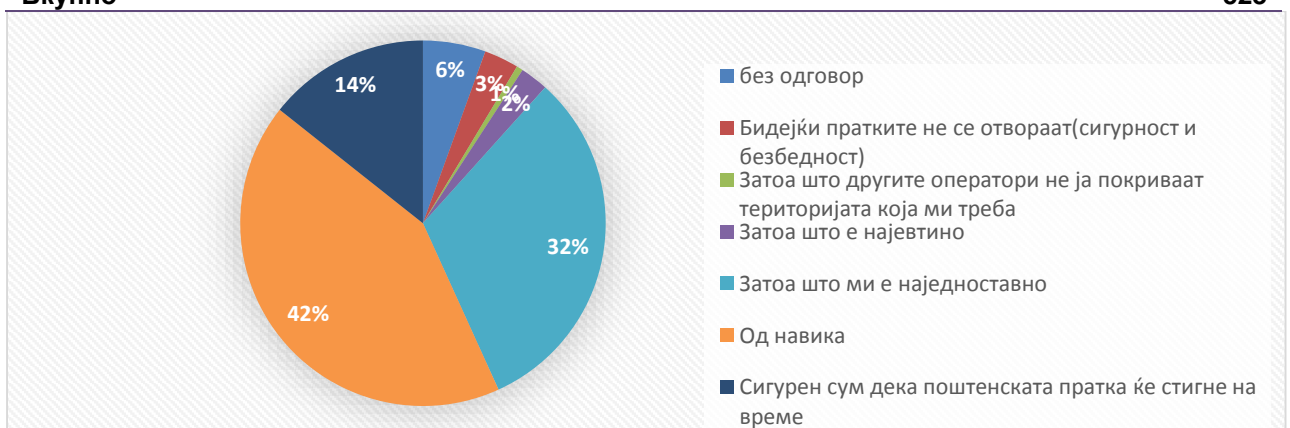


Од горенаведниот табеларен и графички приказ се гледа дека 84% не дале одговор, што укажува на тоа дека вкупно толку и ги користат услугите на АД Македонска пошта. 16% од деловните субјекти не ги користат услугите на АД Македонска пошта од кои 7% поради тоа што немаат верба дека пратката ќе стигне во предвидениот рок, по 2% заради четири причини односно поради тоа што немаат верба дека пратката ќе стигне неоштетена, не добиваат повратна информација за пратката, не им одговара да одат во пошта за да испратат пошта и заради лошиот однос на вработените. 1% од деловните субјекти не ги користат услугите на АД Македонска пошта поради тоа што им е поевтино на друг начин

#### 14. Дали може да ни кажете зошто ја користите Македонска пошта за испраќање на пратки? (Доколку претходно сте ја избрале Македонска пошта)

Без одговор	29
Бидејќи пратките не се отвораат(сигурност и безбедност)	16
Затоа што другите оператори не ја покриваат територијата која ми треба	3
Затоа што е најевтино	13
Затоа што ми е наједноставно	165
Од навика	222
Сигурен сум дека поштенската пратка ќе стигне на време	75

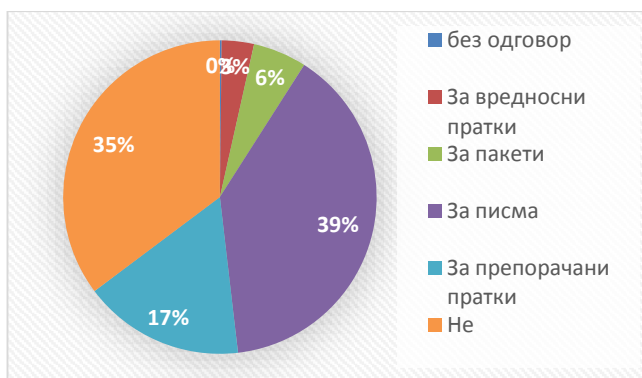
**Вкупно 523**



Покрај тоа што е значајно дали правните лица ги користат услугите на АД Македонска пошта исто така е многу важно зошто ги користат истите. Резултатите укажуваат дека 42% од деловните субјекти ги користат услугите од навика, 32% ги користат затоа што им е наједноставно, 14% затоа што се сигурни дека пратките ќе стигнат на време, 6% не дале конкретен одговор, 3% бидејќи пратките не се отвараат (сигурност и безбедност), 2% затоа што им е најевтино и 1% затоа што другите оператори не ја покриваат територијата која им треба.

#### 15. Дали сте запознаени со цените за универзалната услуга

без одговор	1
За вредносни пратки	18
За пакети	30
За писма	212
За препорачани пратки	90
Не	191
<b>Вкупно</b>	<b>542</b>



65% од вкупниот број на деловни субјекти кои се корисници на универзалните услуги на АД Македонска пошта се запознаени со цените на услугите.

39%, најголемиот број на деловните субјекти се запознаени со цените за писмата, 17% со цените за препорачани пратки, 6% со цените на пакетите и 3% со цените на вредносните пратки. Вкупно 35% не се запознаени со цените на универзалните услуги на АД Македонска пошта.

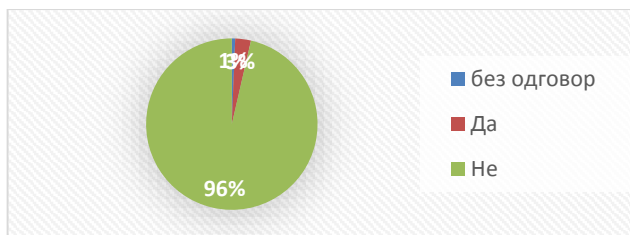
#### 16. Дали знаете каков вид на услуга е Хибридната пошта?

Без одговор	2
Не знам	252
Не поседувам доволно информации;	120
Поседувам доволно информации;	15
Поседувам малку информации;	85
<b>Вкупно</b>	<b>474</b>



**17. Дали ја користите услугата Хибридна пошта?**

Без одговор	3
Да	14
Не	456
<b>Вкупно</b>	<b>473</b>



Прашањата број 16 и 17 се однесуваат на услугата хибридна пошта и претставените резултати даваат одговор на тоа колку од испитаниците се запознаени со таквиот вид на услуга и доколку се, дали ја користат истата. Резултатите добиени од 16-то прашање доведуваат до заклучок дека најголем број од правните лица или 53% не знаат што претставува услугата хибридна пошта. 25% од нив не поседуваат доволно информации, 18% поседуваат малку информации и 3% поседуваат доволно информации.

Дополнително, правните лица беа испитани дали воопшто ја користат истата услуга каде 96% одговориле дека не ја користат а само 3% дека ја користат. 1% од правните лица не дале конкретен одговор на прашањата.

Со резултатите од овие две прашања се заклучува дека правните лица односно деловните субјекти од поштенскиот региони во Република Македонија не се доволно информирани каков вид на услуга е Хибридна пошта а како резултат на тоа и воопшто не ја користат истата.

**18. На каков начин ги добивате пратките адресирани за институцијата/друштвото?**

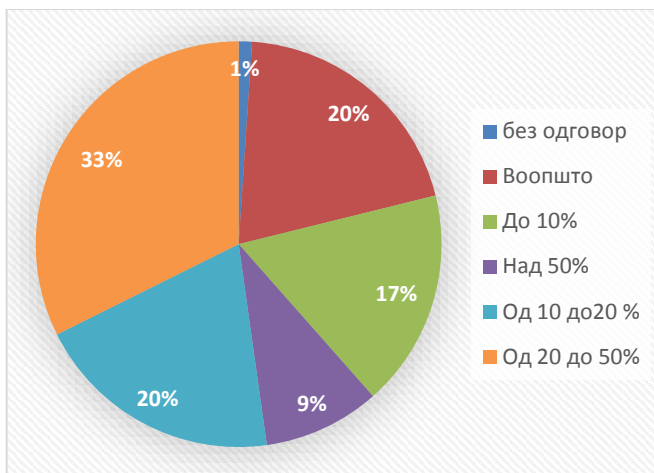
Без одговор	24
Во своите деловни простории	356
Преку поштенски фах	125
<b>Вкупно</b>	<b>505</b>



Пратките адресирани до деловните субјекти во поштенскиот региони во Република Македонија во најголем број или 70% ги добиваат директно во своите деловни простории, додека 25% преку поштенски фах. 5% од правните лица не дале конкретен одговор на горенаведеното прашање.

19. Колку е кај Вас заменета употребата на поштенските услуги со појавата на интернетот и електронската пошта во последната година?

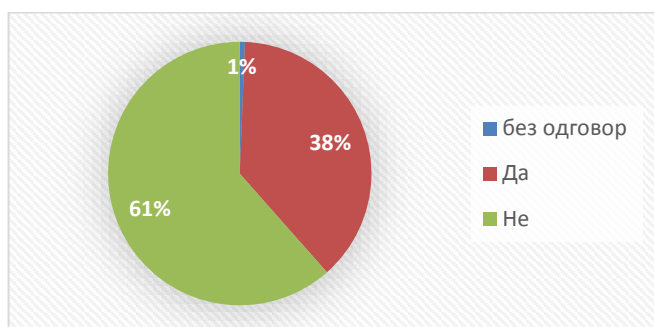
Без одговор	5
Воопшто	95
До 10%	82
Над 50%	44
Од 10 до 20 %	94
Од 20 до 50%	153
<b>Вкупно</b>	<b>473</b>



Најголем дел од деловните субјекти односно 80% од правните лица ги замениле поштенските услуги со појавата на интернетот и електронската пошта. Најголемиот број од нив или вкупно 33% ги замениле услугите од 20 до 50%, 20% од правните лица од 10 до 20%, 17% ги замениле услугите со интернет и електронска пошта до 10% и само 9% од правните лица ги замениле услугите над 50%. 20% од правните лица поштенските услуги воопшто не ги замениле со интернет и електронска пошта.

20. Дали сте запознаени дека за писма до 50 грама најевтина цена од 18 денари а нуди МП?

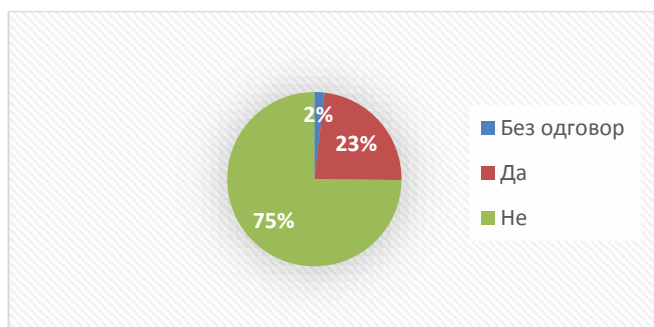
Без одговор	3
Да	179
Не	291
<b>Вкупно</b>	<b>473</b>



Кога станува збор за цената на праќање писма до 50 грама преку АД Македонска пошта за кои најевтина цена е 18 денари, правите лица односно 61% од нив не се запознаени со цената на таквиот вид услуга додека 38% се запознаени.

21. Дали сте запознаени дека услугата за писма до 50 грама другите поштенски оператори не смеат да ја нудат по цена поевтина од 45 денари?

Без одговор	9
Да	110
Не	354
<b>Вкупно</b>	<b>473</b>

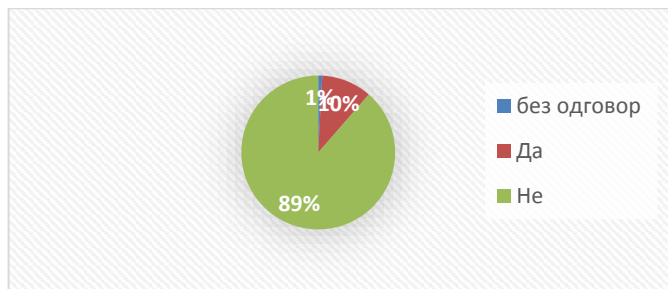


Останатите поштенски оператори услугата за писма до 50 грама не смеат да ја нудат по цена пониска од 45 денари.

Поради големата разлика во цена за истата услуга од АД Македонска пошта и другите поштенски оператори, 21-то прашање се однесува на тоа колку од деловните субјекти се запознаени за цената на услугата од другите поштенски оператори. Најголем број или 75% воопшто не се запознаени со цената на услугата за писма до 50 грама од другите поштенски оператори а само 23% се запознаени.

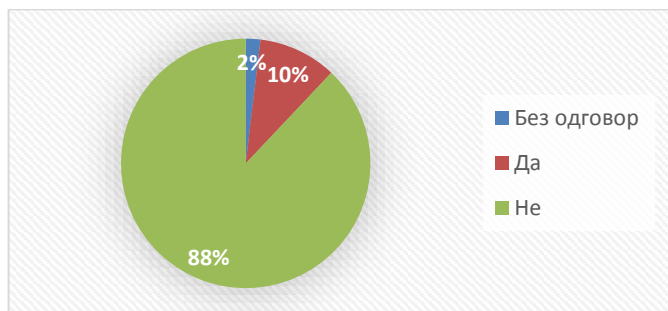
**22. Дали знаете како да покренете рекламациона постапка кај операторот и жалба до Агенцијата за пошти?**

Без одговор	4
Да	50
Не	419
<b>Вкупно</b>	<b>473</b>



**23. Дали досега, како резултат на вашето незадоволство сте поднеле писмена рекламација или приговор до Агенцијата за пошти?**

Без одговор	9
Да	48
Не	416
<b>Вкупно</b>	<b>473</b>



Последните две прашања од прашалникот за истражување на задоволството на корисниците од АД Македонска пошта, за правни лица, се однесуваат на тоа дали некој од нив како резултат на незадоволство поднел писмена рекламација или приговор до Агенцијата за пошти како и тоа дали се информирани во однос на покренување постапка кај операторот и жалба до Агенцијата за пошти.

Одговорите од прашањата даваат резултат дека 88% од вкупниот број на деловни субјекти немаат поднесено приговор ниту рекламација до Агенцијата 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 Агенцијата за пошти а исто толку и се информирани во однос на постапката за приговор или рекламација до Агенцијата за пошти.

## **Анализа и заклучок врз основа на добиени резултати од спроведеното истражување врз физички лица во поштенските региони во Република Македонија**

Истражувањето за задоволството на корисниците од АД Македонска пошта беше спроведено и врз физички лица и резултатите кои ги добивме од анкетата за физички лица, како и заклучокот од истите, го претставуваме во продолжение.

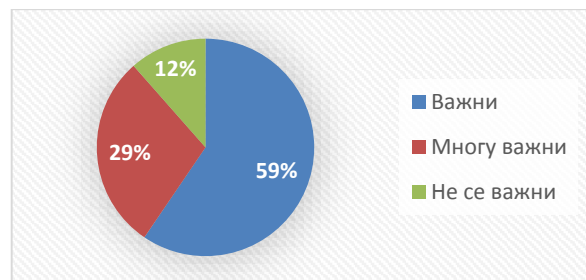
Според испитаните физички лица, поштенските услуги се важни за секојдневната комуникација. Најголемиот дел од нив ги користат поштенските услуги неколку пати годишно (43%) и тоа најмногу за плаќање сметки. Според нив, двете карактеристики кои најмногу влијаат врз задоволството на корисниците од поштенските услуги, исто како и кај правните лица, се брзината на пренос на пратките и точноста, односно пратката да стигне до точната адреса. 48% од нив сметаат дека пратките им стигнуваат во предвидениот рок, а пак 34% не дале конкретен одговор. Физичките лица во најголем број одговориле дека при праќањето на пошта, тие ги користат поштенските единици, односно одат во пошта. Кога се работи за поштенските единици, околу 80% се задоволни од близината и достапноста на поштенските единици, а пак за поштенските сандачиња поголемиот број од испитаниците (36%) не се задоволни од достапноста. Во однос на примање на пошта, 54% од испитаниците вредносните писма ги добиваат на рака, а пак при примањето на пакети, тие им стигнуваат на нивната домашна адреса. 75% од испитаниците знаат дека треба да поседуваат свое сандаче и исто толкав процент од испитаниците веќе имаат свое.

Своето задоволство од услугите на АД Македонска пошта тие имаат можност да го искажат преку прашалникот, чие мислење секако е од големо значење за функционирањето и подобрувањето на услугите на АД Македонска пошта. Тие се најзадоволни од работното време на поштенските единици (58%) и од нивната близина, односно достапност (55%). Најмалку се задоволни од близината, односно достапноста на поштенските сандачиња, а во најголем број неутрални, односно ниту задоволни, ниту не задоволни од брзината и безбедноста на преносот на пратките (48%). За тоа дали цената од 18 денари е достапна за корисниците, во најголем дел тие сметаат дека е достапна. Испитаниците за

информации поврзани со цените и услугите највеќе се информираат од шалтерите на Македонска пошта. 79% од физичките лица од сите поштенски региони знаат за постоењето на други поштенски оператори, но во најголема мера ја користат токму АД Македонска пошта за праќање и примање пошта. Другите оператори кои се користат во голема мера се Карго Експрес ДООЕЛ и DHL Експрес Македонија ДООЕЛ. Причини за користење на други поштенски оператори има наведено неколку, но меѓу најчесто наведуваните се: недовербата дека дека пратката ќе им стигне навремено и бидејќи не им одговара да одат во пошта. Тие во најголем број обележале дека ја користат Македонска пошта од навика. За задоволството од користењето на Македонска пошта зборува и фактот дека само 7% од испитаниците досега покренале некаква рекламација до Агенцијата за пошти.

Заклучокот е дека физичките лица имаат потреба од користењето на пошта и во најголема мера, нивниот избор за поштенски оператор е токму АД Македонска пошта. Незадоволството кај корисниците е најголемо во однос на малиот број, односно малата достапност на поштенските сандачиња и брзината на стигнувањето на пратките, кое се совпаѓа со незадоволството и кај правните лица.

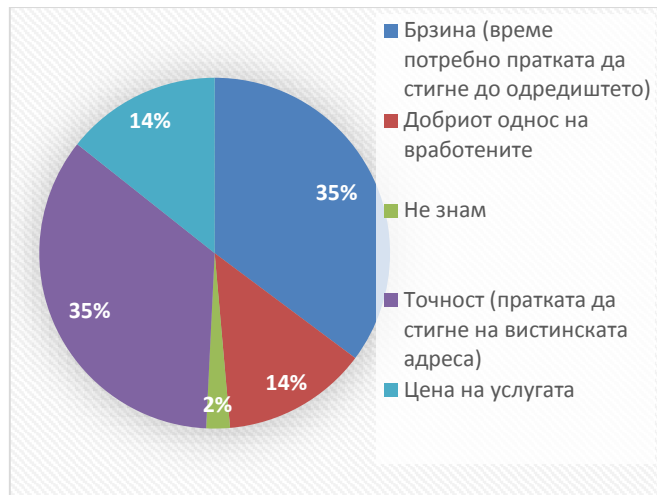
1. Колку се важни поштенските услуги во секојдневната комуникација ?	
Важни	119
Многу важни	58
Не се важни	23
<b>Вкупно</b>	<b>200</b>



Поштенските услуги во секојдневната комуникација на физичките лица од поштенските региони во Република Македонија имаат големо значење. За најголем број од нив односно за 59% се важни, додека за 29% се многу важни. Само за 12% од целната група, поштенските услуги во секојдневната комуникација не се воопшто важни.

**2. Кои две карактеристики поврзани со поштенските пратки најмногу влијаат на Вашата перцепција за добра услуга(задоволство).**

Брзина (време потребно пратката да стигне до одредиштето)	113
Добриот однос на вработените	43
Не знам	7
Точност (пратката да стигне на вистинската адреса)	112
Цена на услугата	46
<b>Вкупно</b>	<b>321</b>



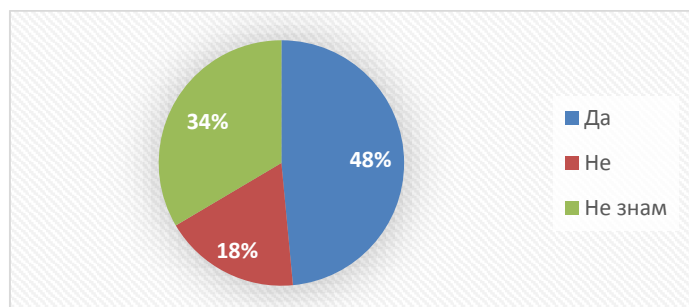
Како најважни карактеристики поврзани со поштенските пратки за добра услуга, а во однос на влијанието на перцепцијата врз физичките лица се:

1. Брзина (време потребно пратката да стигне до одредиштето), 35% од испитаниците одговориле дека брзината им е најважна и
2. Точност (Пратката да стигне на вистинската адреса), 35% од испитаниците одговориле дека точноста е исто така многу важна карактеристика.

Брзината односно времето потребно пратката да стигне до одреденото место и точноста односно пратката да стигне на вистинската адреса се двете карактеристики кои подеднакво влијаат на позитивната перцепција на физичките лица при избор на услуги од поштенски оператор.

**3. Дали сметате дека поштенските пратки Ви се доставуваат во пропишан рок?**

Да	97
Не	36
Не знам	67
<b>Вкупно</b>	<b>200</b>

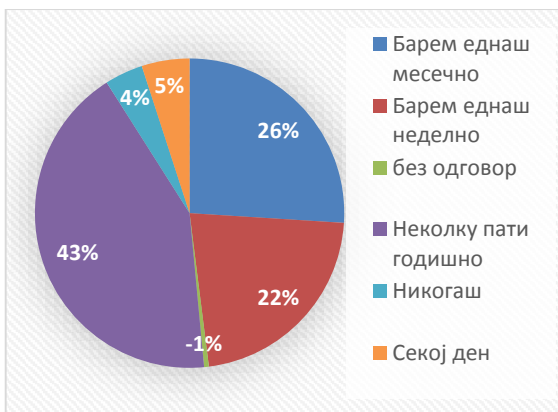


Најголем број од испитаниците или вкупно 48%, потврдиле дека поштенските пратки им се доставуваат во пропишаниот рок, 34% одговориле дека немаат информација дали пратките им се доставуваат во пропишаниот рок и 18% од вкупниот број на физички лица одговориле дека поштенските пратки не им се доставуваат навремено.



**4. Колку често во последните 12 месеци користевте поштенски услуги (испраќање и примање пратки на адреса на вашето живеалиште)?**

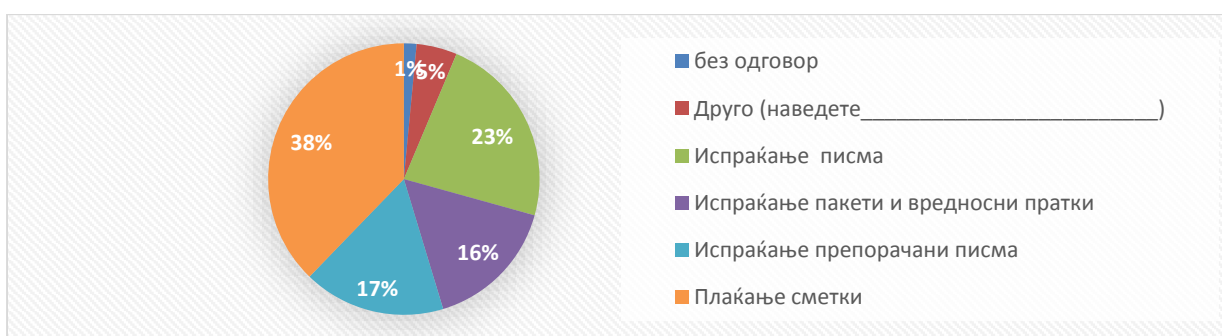
Барем еднаш месечно	52
Барем еднаш неделно	44
Без одговор	1
Неколку пати годишно	85
Никогаш	8
Секој ден	10
<b>Вкупно</b>	<b>200</b>



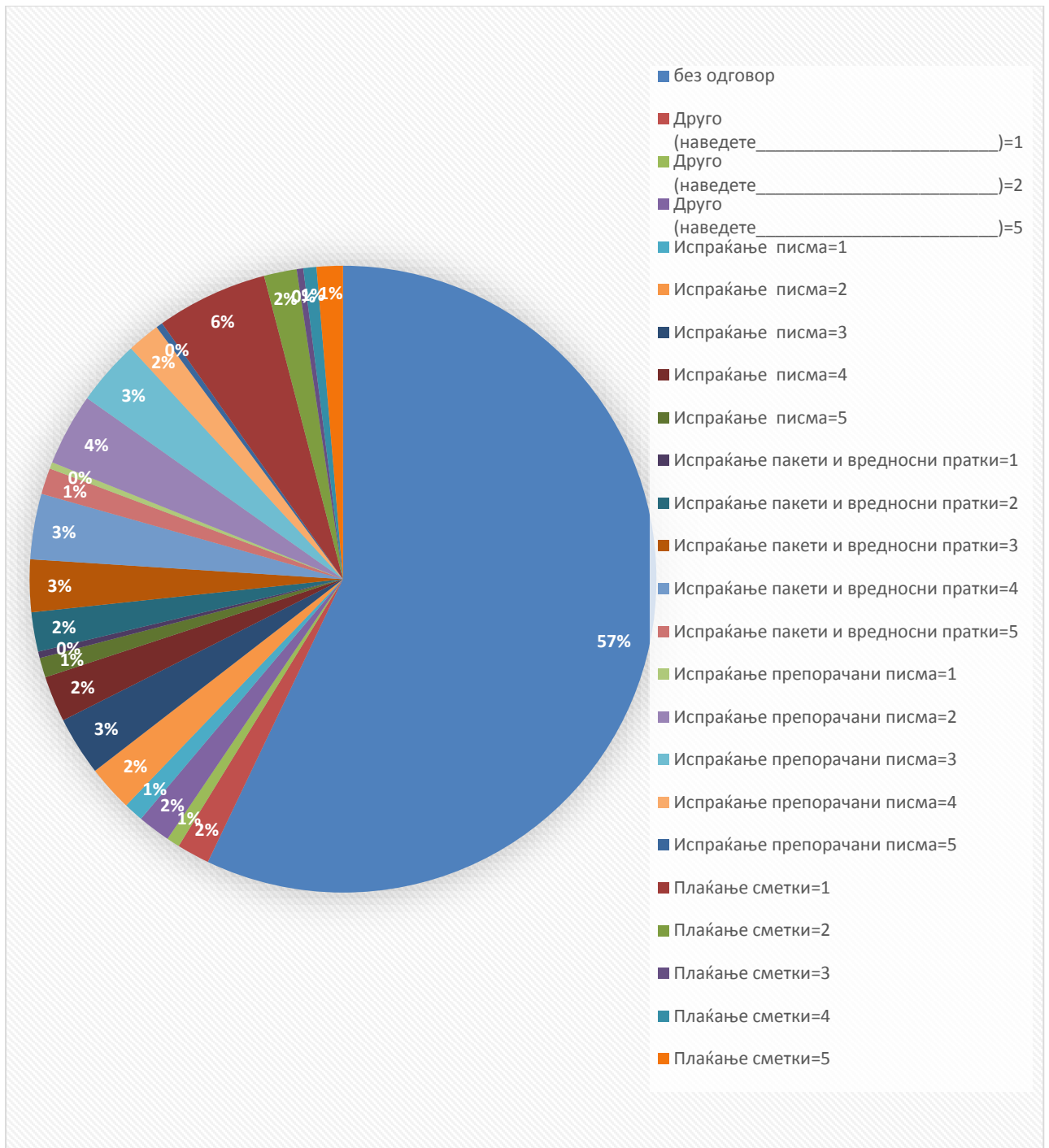
Поголемиот дел од целната група-физички лица, дури 43% ги користат поштенските услуги неколку пати годишно. Потоа 26% од испитаниците се изјасниле дека поштенските услуги ги користат еднаш месечно, 22% ги користат поштенските услуги еднаш неделно, 5% ги користат услугите секој ден и само 4% воопшто не ги користат поштенските услуги.

**5. Кои услуги најчесто ги користите во поштенските единици: (запишете ранг од 1-најчесто до 5-најретко покрај одговорот во случај на повеќе заокружени одговори)?**

Без одговор	5
Друго (наведете _____)	16
Испраќање писма	76
Испраќање пакети и вредносни пратки	53
Испраќање препорачани писма	56
Плаќање сметки	125
<b>Вкупно</b>	<b>331</b>



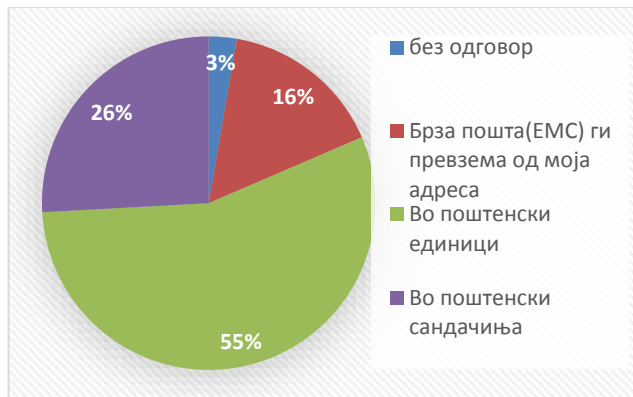
Физичките лица во поштенските региони најчесто ги користат поштенските услуги за плаќање сметки (38%) и испраќање писма (23%). 17% ги користат услугите за испраќање препорачани писма, 16% за испраќање пакети и вредносни пратки и 5% за други потреби.



Графиконот претставен погоре дава сликовит приказ на тоа дека 57% од испитаниците не дале одговор односно не ги рангирале одговорите туку ја заокружувале само најчесто користената услуга. Останатиот процент на испитаници или вкупно 43% ги рангирале услугите и како најчесто користена услуга е плаќање сметки.

**6. Каде ги предавате Вашите поштенски пратки? ( запишете ранг од 1-најчесто до 3-најретко покрај одговорот во случај на повеќе заокружени одговори)**

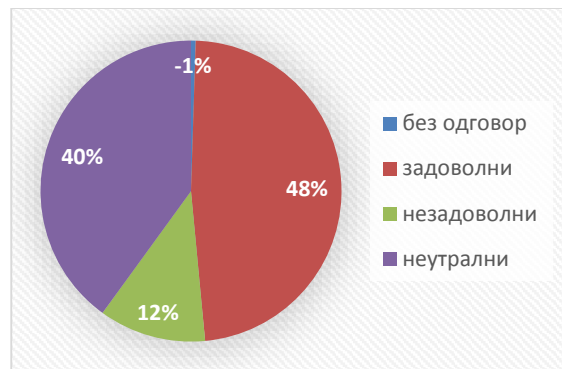
Без одговор	7
Брза пошта(EMC) ги превзема од моја адреса	41
Во поштенски единици	144
Во поштенски сандачиња	67
<b>Вкупно</b>	<b>259</b>



Корисниците поштенските пратки најчесто ги предаваат во поштенски единици (55%), додека најретко во поштенски сандачиња (16%).

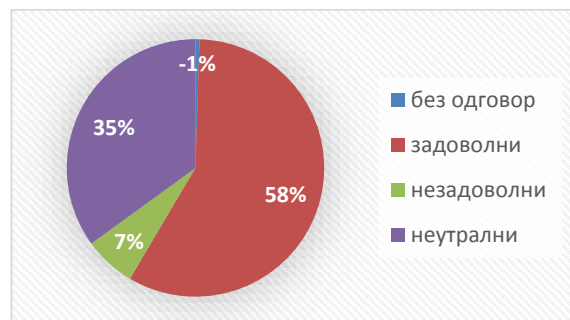
**7.1. Колку сте задоволни од услугите на АД за поштенски сообраќај „Македонска пошта“ - од добриот однос на вработените ?**

Без одговор	1
задоволни	96
незадоволни	23
неутрални	80
<b>Вкупно</b>	<b>200</b>



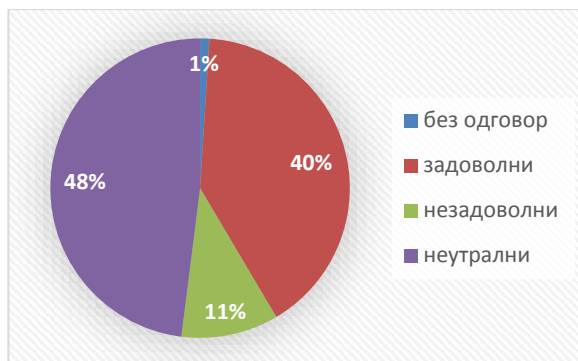
**7.2. Колку сте задоволни од услугите на АД за поштенски сообраќај „Македонска пошта“ - од работното време на шалтерите ?**

Без одговор	1
задоволни	116
незадоволни	13
неутрални	70
<b>Вкупно</b>	<b>200</b>



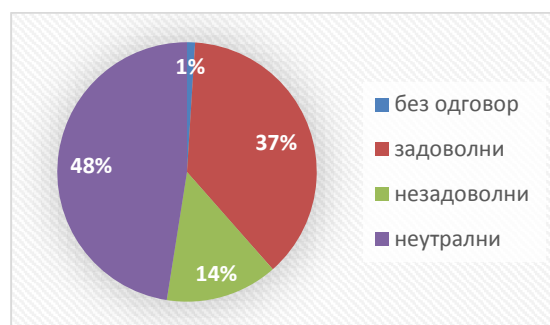
**7.3. Колку сте задоволни од услугите на АД за поштенски сообраќај „Македонска пошта“ - од безбедност на пратките?**

Без одговор	2
задоволни	81
незадоволни	21
неутрални	96
<b>Вкупно</b>	<b>200</b>



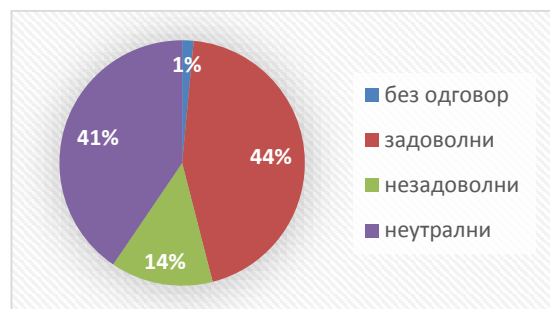
**7.4. Колку сте задоволни од услугите на АД за поштенски сообраќај „Македонска пошта“ - од брзината на пренос на пратките ?**

без одговор	2
задоволни	75
незадоволни	28
неутрални	95
<b>Вкупно</b>	<b>200</b>



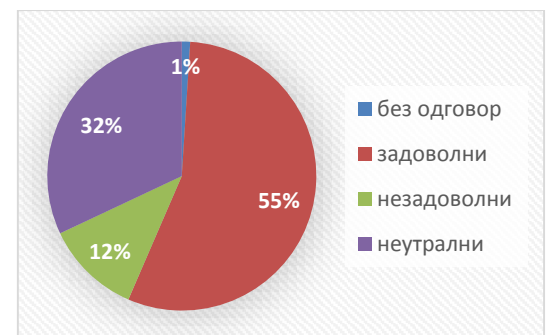
**7.5. Колку сте задоволни од услугите на АД за поштенски сообраќај „Македонска пошта“ - од цената на услугите ?**

Без одговор	3
задоволни	89
незадоволни	27
неутрални	81
<b>Вкупно</b>	<b>200</b>



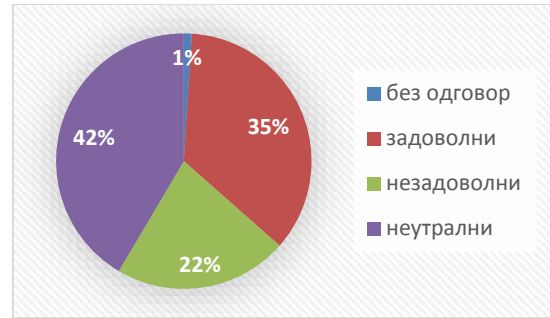
**7.6. Колку сте задоволни од услугите на АД за поштенски сообраќај „Македонска пошта“ - од близината на поштенската единица до вашиот дом?**

Без одговор	2
задоволни	111
незадоволни	23
неутрални	64
<b>Вкупно</b>	<b>200</b>



**7.7. Колку сте задоволни од услугите на АД за поштенски сообраќај „Македонска пошта“ - од бројот на поштенски сандачиња ?**

Без одговор	2
задоволни	71
незадоволни	44
неутрални	83
<b>Вкупно</b>	<b>200</b>



Физичките лица како корисници на услугите од АД Македонска пошта своето задоволство го искажаа во однос на:

- Добриот однос на вработените
- Работното време на шалтерите
- Безбедноста на пратките
- Брзина на пренос на пратки
- Цената на услугите
- Близината на поштенската единица до вашиот дом и
- Бројот на поштенски сандачиња

Резултатите од испитаниците укажуваат на тоа дека корисниците на услугите од АД Македонска пошта најмногу задоволни се од :

4. Работно време на шалтерите -58%
5. Близината на поштенската единица -55%
6. Добриот однос на вработените-48%
7. Цената на услугите-44%
8. Безбедност на пратките-40%
9. Брзина на пренос на пратки-37%
10. Број на поштенски сандачиња-35%

Во однос на незадоволството, најголем процент од корисниците искажале незадоволство од:

1. Број на поштенски сандачиња-22%

2. Брзина на пренос на пратка-14%
3. Цена на услуги-14%
4. Близина на поштенска единица-12%
5. Добриот однос на вработените-12%
6. Безбедност на пратките-11%
7. Работно време на шалтерите-7%

Корисниците кои се изјасниле како неутрални укажуваат на тоа дека ниту се задоволни ниту пак незадоволни од услугите на АД Македонска пошта.

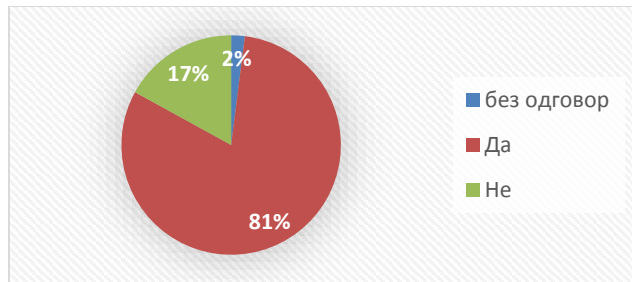
Корисниците се изјасниле како најмногу неутрални во однос на:

1. Брзина на пренос на пратките-48%
2. Безбедност на пратките-48%
3. Број на поштенски сандачиња-42%
4. Цена на услугите-41%
5. Добриот однос на вработени-40%
6. Работно време на шалтерите-35%
7. Близината на поштенската единица-32%

Заклучокот од приложените резултати е дека најголемите проценти кои опфаќаат над 50% од вкупниот број на физички лица-испитаници во поштенските региони во Република Македонија, е дека се задоволни во однос на погоренаведените услуги на АД Македонска пошта. Најмногу задоволни се од Работното време на шалтерите и Близината на поштенската единица. Најмалку задоволни се од Бројот на поштенски сандачиња додека најголем процент на неутралност изразиле во однос на Брзината на пренос на пратките.

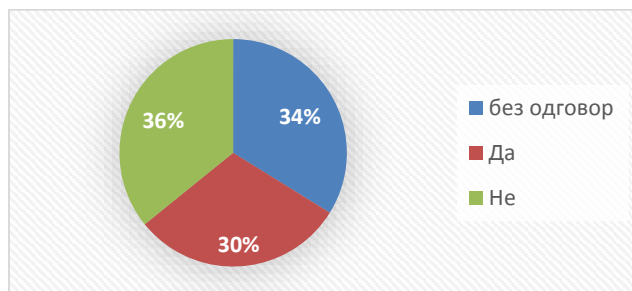
**8. 1. Дали сметате дека доволно Ви се достапни Поштите (поштенските единици) ?**

Без одговор	4
Да	162
Не	34
<b>Вкупно</b>	<b>200</b>



**8.2. Дали сметате дека доволно Ви се достапни поштенските сандачиња?**

Без одговор	68
Да	61
Не	72
<b>Вкупно</b>	<b>201</b>

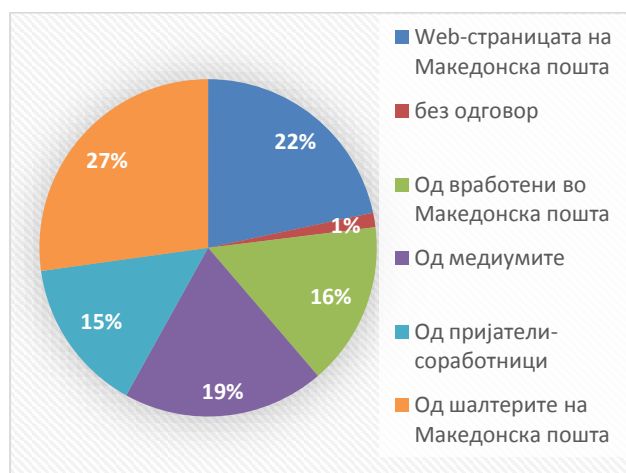


Корисниците на услугите од АД Македонска пошта се многу задоволни од достапноста на поштите односно поштенските единици, 81% од нив сметаат дека поштенските единици се доволно достапни.

Во однос на достапноста на поштенските сандачиња, корисниците се повеќе незадоволни (36%) отколку задоволни (30%). 34% од нив не дале конкретен одговор на прашањето.

**9. На кој начин се информирате за услугите на АД за поштенски сообраќај „Македонска пошта“?**

Web-страницата на Македонска пошта	47
Без одговор	3
Од вработени во Македонска пошта	34
Од медиумите	42
Од пријатели-соработници	32
Од шалтерите на Македонска пошта	59
<b>Вкупно</b>	<b>217</b>

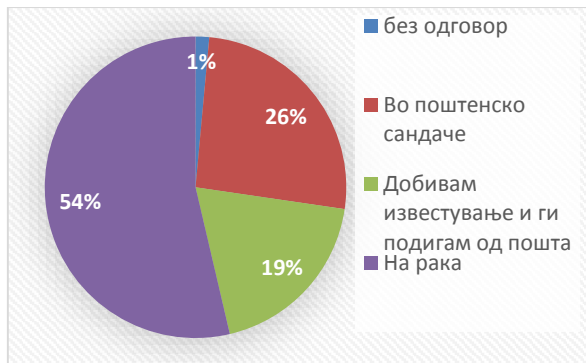


Од испитаните корисници, 27%, информации за услугите на АД Македонска пошта добиваат од шалтерите на Македонска пошта, 22% од Веб страницата на Македонска пошта, 19%, од медиумите, 16% одговориле дека се информираат

од вработените во Македонска пошта и 15% од пријатели-соработници.1% од целната група на физички лица не дале конкретен одговор на прашањето.

**10. Дали препорачаните и вредносните писма Ви се доставуваат на рака (поштарот доаѓа на врата и сл.) или во поштенско сандаче?**

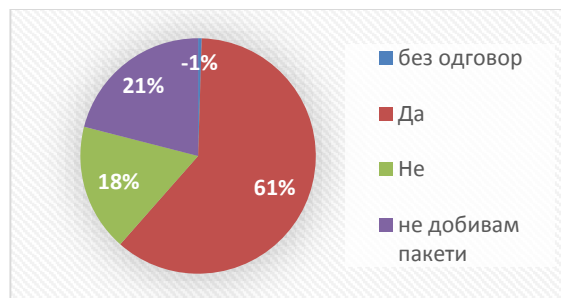
Без одговор	3
Во поштенско сандаче	53
Добивам известување и ги подигам од пошта	39
На рака	110
<b>Вкупно</b>	<b>205</b>



54% од корисниците, препорачаните и вредносни писма во поштенскиот региони ги добиваат на рака, 26% во поштенско сандаче и 19% од нив добиваат известување и ги подигаат од пошта.1% од испитаниците не дале конкретен одговор на прашањето.

**11. Дали пакетите ви се врачуваат на домашна адреса?**

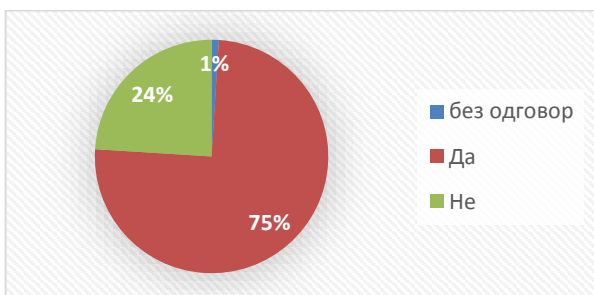
Без одговор	1
Да	122
Не	35
не добивам пакети	42
<b>Вкупно</b>	<b>200</b>



61% од физичките лица пакетите ги добиваат на домашна адреса,21% воопшто не добиваат пакети и 18% од нив одговориле дека пакетите не им пристигнуваат на домашна адреса.

**12. Дали знаете дека задолжително треба да имате куќно поштенско сандаче?**

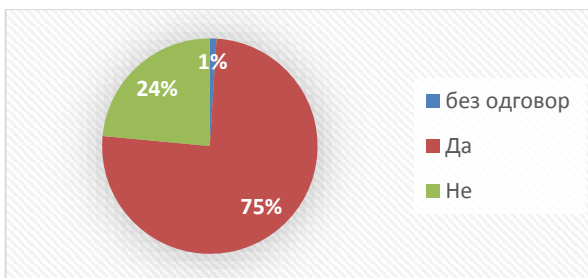
Без одговор	2
Да	150
Не	48
<b>Вкупно</b>	<b>200</b>





### 13. Дали имате свое поштенско сандаче?

Без одговор	2
Да	151
Не	47
<b>Вкупно</b>	<b>200</b>

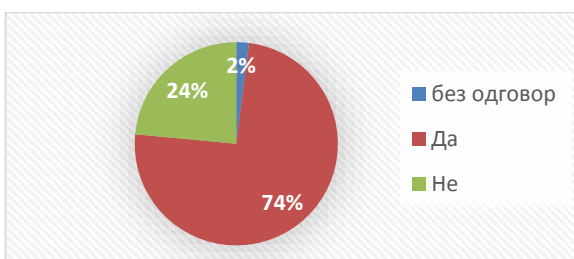


Колку корисниците се запознаени со тоа дека е задолжително поседувањето на куќно поштенско сандаче и колку од нив имаат куќни сандачиња се воочува од резултатите на одговорите од 13-то и 14-то прашање.

75% од испитанците знаат за задолжителното поседувањето на куќно поштенско сандаче и врз основа на тоа 75% од нив и поседуваат сопствени куќни сандачиња. 24% од испитаниците не се запознаени со задолжителното поседување на куќни сандачиња и исто толкав процент воопшто не поседуваат куќни сандачиња.

### 14. Дали сметате дека цената од 18 денари за обично писмо е пристапна?

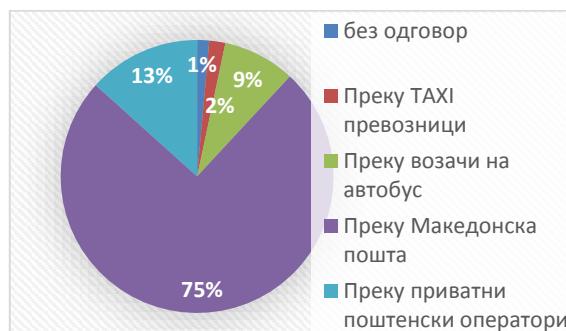
Без одговор	4
Да	149
Не	47
<b>Вкупно</b>	<b>200</b>



Според резултатите од одговорите на 15-то прашање, очигледно е дека цената од 18 денари за обично писмо е пристапна. Само за 24% од вкупниот број на испитаници цената на обичното писмо е непристапна.

### 15. Како најчесто ги испраќате поштенските пратки?

Без одговор	3
Преку ТАХИ превозници	4
Преку возачи на автобус	18
Преку Македонска пошта	157
Преку приватни поштенски оператори	28
<b>Вкупно</b>	<b>210</b>



75% од испитаниците а воедно и корисници на услугите на АД Македонска пошта, поштенските пратки ги испраќаат преку Македонска пошта, 13% од нив

пратките ги испраќаат преку приватни поштенски оператори ,9% преку возачи на автобус и 2% преку такси превозници.

### 16 Дали сте запознаени дека покрај Македонска пошта, постојат и други фирми кои нудат поштенски услуги?

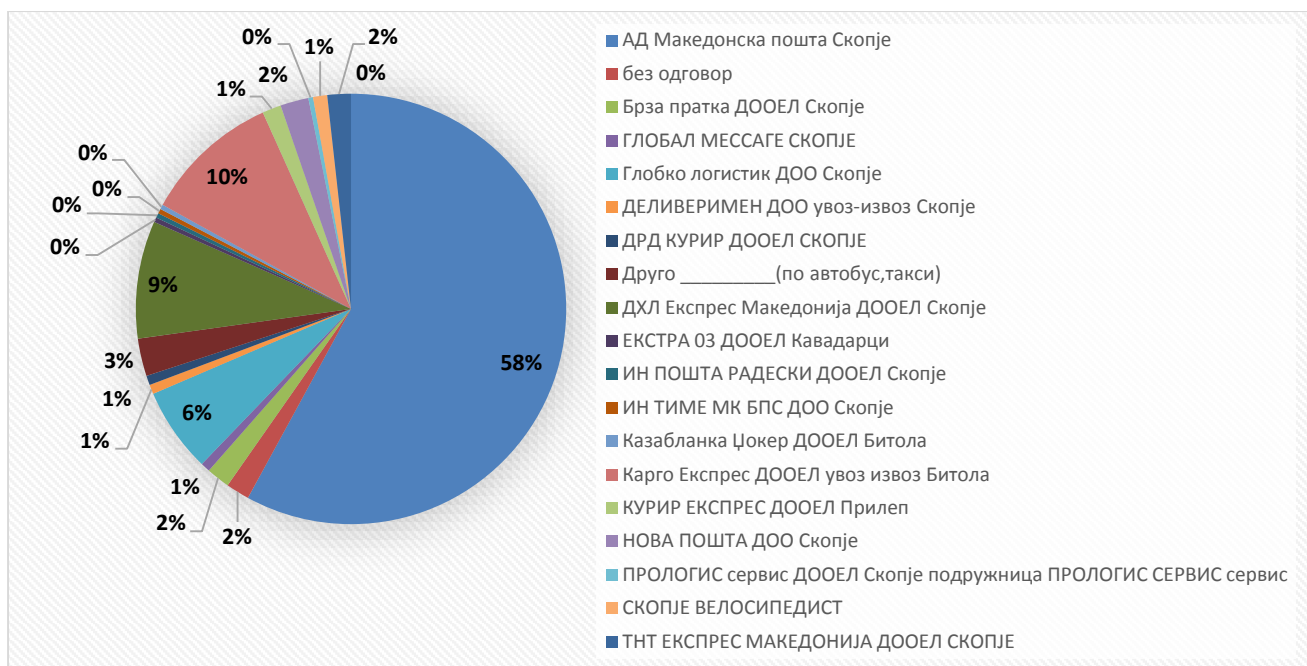
Без одговор	5
да	159
знам, но не сум примил/испратил пратка преку друг оператор	24
не	14
<b>Вкупно</b>	<b>202</b>



Поголем број од испитаниците или вкупно 79% се доста информирани за постоењето на други фирми кои нудат поштенски услуги, 12% знаат но немаат користено услуги од други поштенски оператори и 7% немаат информации за постоење на други поштенски оператори.2% воопшто не дале конкретен одговор на ова прашање.

### 17. Кој поштенски оператор го користите?

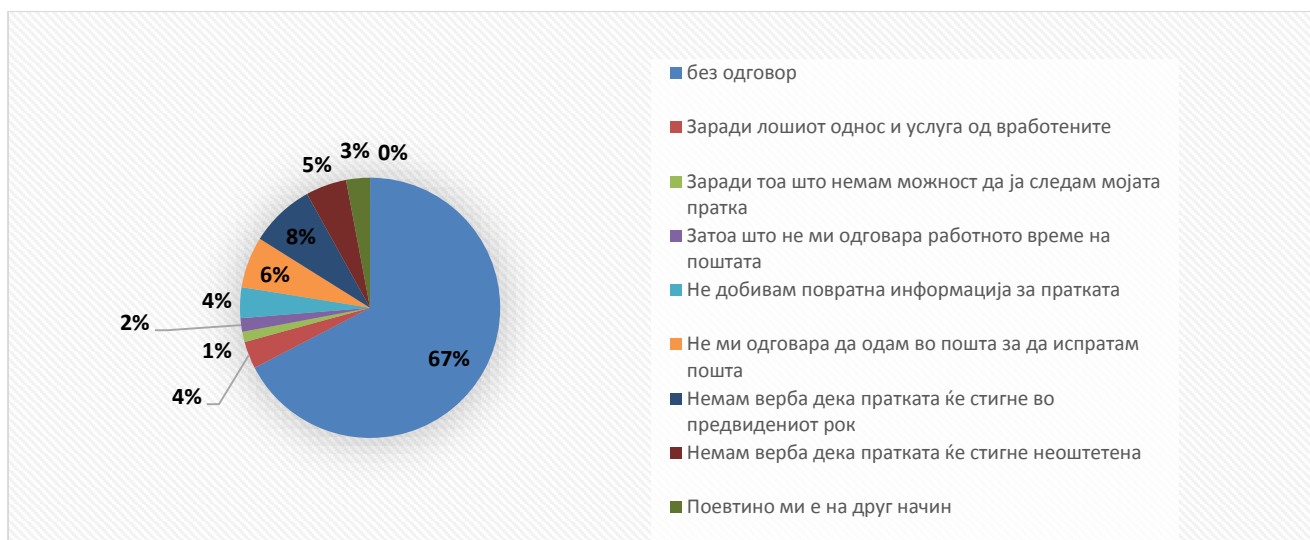
АД Македонска пошта Скопје	164
без одговор	5
Брза пратка ДООЕЛ Скопје	5
ГЛОБАЛ МЕССАЖЕ СКОПЈЕ	2
Глобко логистик ДОО Скопје	18
ДЕЛИВЕРИМЕН ДОО увоз-извоз Скопје	2
ДРД КУРИР ДООЕЛ СКОПЈЕ	2
Друго _____(по автобус,такси)	8
ДХЛ Експрес Македонија ДООЕЛ Скопје	25
ЕКСТРА 03 ДООЕЛ Кавадарци	1
ИН ПОШТА РАДЕСКИ ДООЕЛ Скопје	1
ИН ТИМЕ МК БПС ДОО Скопје	1
Казабланка Џокер ДООЕЛ Битола	1
Карго Експрес ДООЕЛ увоз извоз Битола	29
КУРИР ЕКСПРЕС ДООЕЛ Прилеп	4
НОВА ПОШТА ДОО Скопје	6
ПРОЛОГИС сервис ДООЕЛ Скопје подружница ПРОЛОГИС СЕРВИС сервис	1
СКОПЈЕ ВЕЛОСИПЕДИСТ	3
ТНТ ЕКСПРЕС МАКЕДОНИЈА ДООЕЛ СКОПЈЕ	5
<b>Вкупно</b>	<b>283</b>



58% од испитаниците во поштенските региони во Република Македонија, ги користат услугите на АД Македонска пошта, 10% ги користат услугите на Карго Експрес ДООЕЛ Увоз Извоз Битола, 9% ДХЛ Експрес Македонија ДООЕЛ Скопје и 6% ги користат услугите на Глобко Логистик ДОО Скопје. Многу мал процент од целната група на испитаници ги користат услугите на останатите поштенски оператори.

#### 18. Зошто не ја користите Македонска пошта за испраќање на пратки? (Доколку на претходното прашање не е одбрана Македонска пошта)?

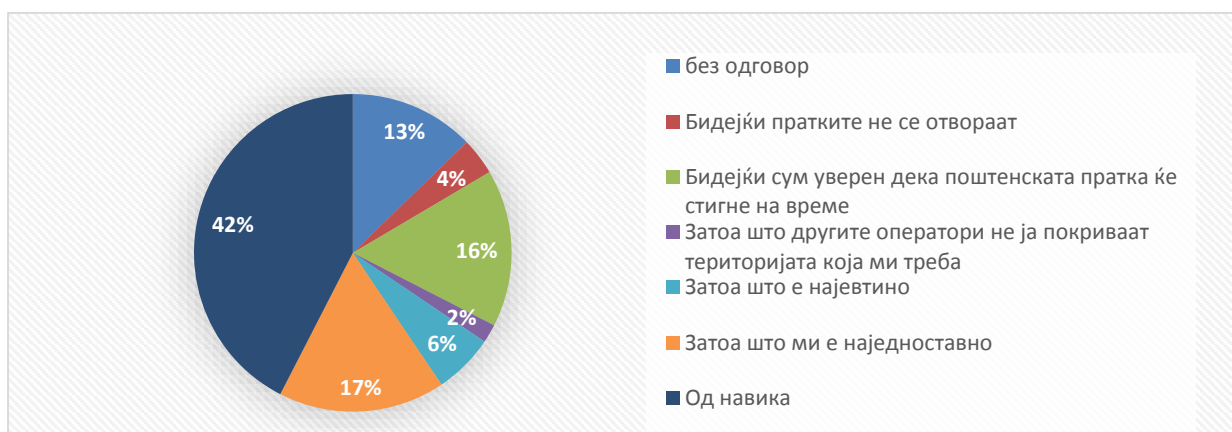
Без одговор	159
Заради лошиот однос и услуга од вработените	8
Заради тоа што немам можност да ја следам мојата пратка	3
Затоа што не ми одговара работното време на поштата	4
Не добивам повратна информација за пратката	9
Не ми одговара да одам во пошта за да испратам пошта	15
Немам верба дека пратката ќе стигне во предвидениот рок	19
Немам верба дека пратката ќе стигне неоштетена	12
Поевтино ми е на друг начин	7
<b>Вкупно</b>	<b>236</b>



Испитаниците кои на 18-то прашање се изјасниле дека ги користат услугите од други поштенски оператори, наместо АД Македонска пошта, 8% од нив потенцирале дека немаат верба дека пратката ќе стигне во предвидениот рок, 6% затоа што не им одговара да одам во пошта, 5% заради лошиот однос на вработените и 4% затоа што не добиваат повратна информација за пратката.

### 19. Зошто ја користите Македонска пошта за испраќање на пратки? (Доколку имате одговорено дека ја користите Македонска пошта -одговарате на ова прашање)?

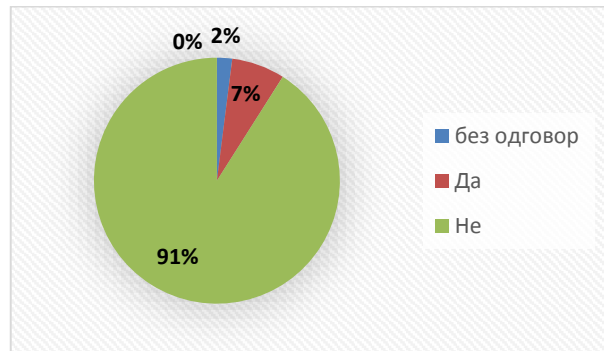
Без одговор	27
Бидејќи пратките не се отвораат	8
Бидејќи сум уверен дека поштенската пратка ќе стигне на време	34
Затоа што другите оператори не ја покриваат територијата која ми треба	4
Затоа што е најевтино	13
Затоа што ми е наједноставно	36
Од навика	90
<b>Вкупно</b>	<b>212</b>



Испитаниците кои на 18-то прашање одговорија дека исклучиво ги користат услугите на АД Македонска пошта, како најголема причина (42%) поради која ги користат услугите од истата е од навика, 17% затоа што им е наједноставно и 16% бидејќи се уверени дека поштенската пратка ќе стигне на време.

**20. Дали досега, како резултат на вашето незадоволство сте поднеле писмена рекламација и/или приговор до Агенцијата за пошти?**

Без одговор	4
Да	14
Не	182
<b>Вкупно</b>	<b>200</b>



91% од испитаниците или целата целна група на физички лица се изјасниле дека немаат поднесено писмена рекламација ниту приговор до Агенција за пошти, 7% веќе имале поднесено и само 2% не дале конкретен одговор.