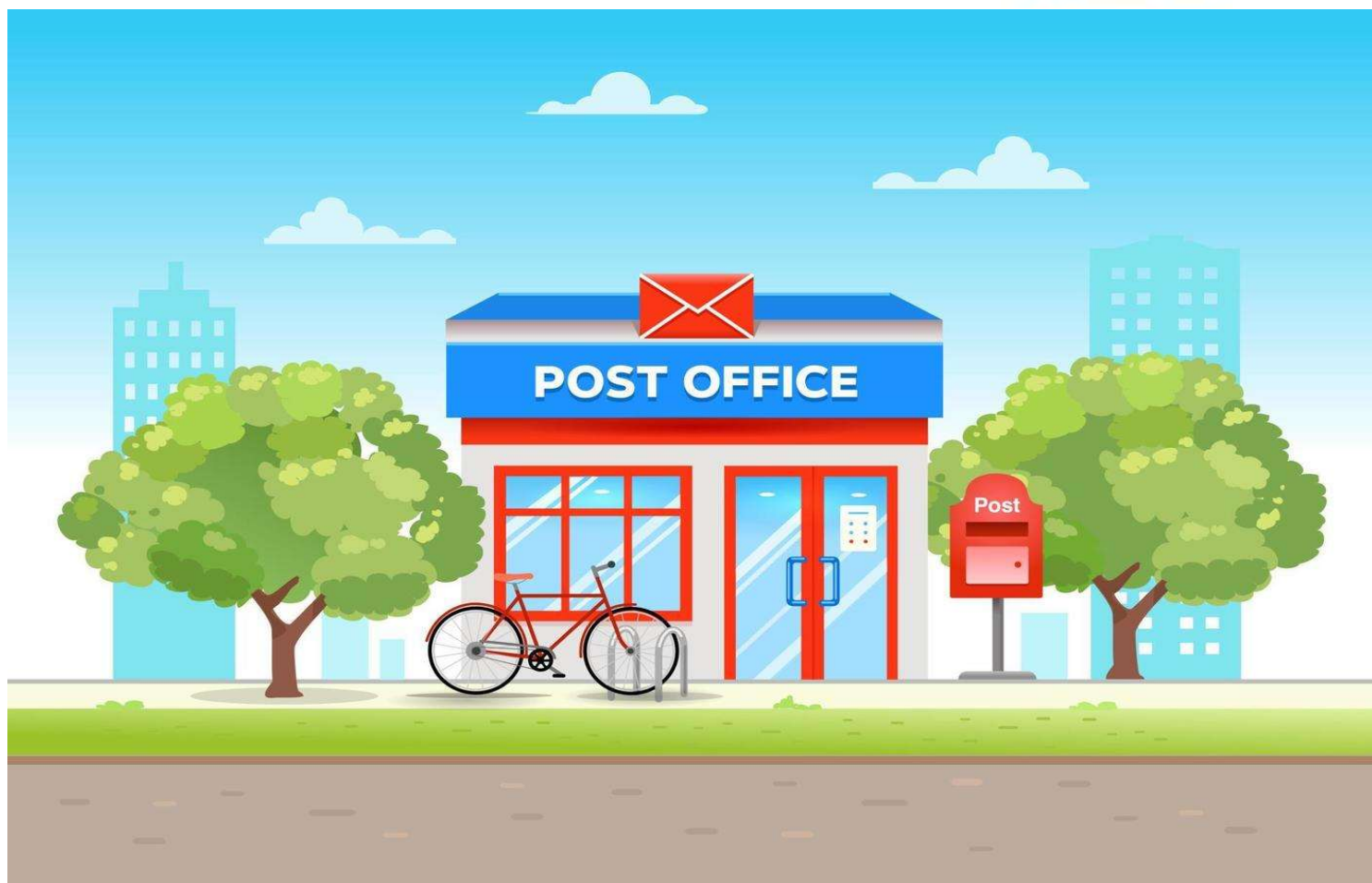




Агенција за пошти Скопје

ИСТРАЖУВАЊЕ ЗА ПОТРЕБИТЕ НА КОРИСНИЦИТЕ НА ПОШТЕНСКИТЕ УСЛУГИ - 2024

SEGMENTS Research

Содржина

Вовед.....	3
Предмет и цел на истражувањето	3
Методологија на истражувањето	3
1) Дизајн на прашалник и превод.....	3
2) Дизајн на примерок.....	3
3) Програмирање на прашалник во софтвер за компјутерско собирање на интервјуата.....	4
4) Обука на анкетари	5
5) Обезбедување добра стапка на одговор	5
6) Собирање на податоци и надзор на теренска работа	6
7) Логичка контрола на податоците, анализа и известување и превод на конечен извештај ...	6
Опис на примерокот на физички корисници	7
Резултати од истражувањето помеѓу физички корисници	10
1. Навики на користење на поштенски услуги	10
2. ЗАДОВОЛСТВО ОД ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ.....	54
3. ЦЕНИ И РОКОВИ ЗА ПРЕНОС.....	60
4. КВАЛИТЕТ И РЕКЛАМАЦИИ.....	78
5. КОРИСТЕЊЕ НА КОНКУРЕНТСКИ УСЛУГИ.....	88
6. САНДАЧИЊА ЗА ПРИЕМ И ДОСТАВА НА ПАКЕТИ НА ЈАВНИ МЕСТА.....	94
7. ПРАТКИ КОИ СЕ ПРЕДМЕТ НА ЕЛЕКТРОНСКА ТРГОВИЈА.....	100
Опис на примерокот на правни корисници	106
Резултати од истражувањето помеѓу правни корисници.....	109
1. Навики на користење на поштенски услуги	109
2. ЗАДОВОЛСТВО ОД ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ.....	153
3. ЦЕНИ И РОКОВИ ЗА ПРЕНОС.....	159
4. КВАЛИТЕТ И РЕКЛАМАЦИИ.....	177
5. КОРИСТЕЊЕ НА КОНКУРЕНТСКИ УСЛУГИ.....	187
6. САНДАЧИЊА ЗА ПРИЕМ И ДОСТАВА НА ПАКЕТИ НА ЈАВНИ МЕСТА.....	193
7. ПРАТКИ КОИ СЕ ПРЕДМЕТ НА ЕЛЕКТРОНСКА ТРГОВИЈА.....	199

Вовед

Предмет и цел на истражувањето

Основен предмет и цел на бараното е истражување е проценка на потребите на корисниците на поштенските услуги. Истражувањето дава одговор и проценка колку обезбедувањето на поштенските услуги од страна на давателите на поштенските услуги ги задоволува потребите на корисниците.

Методологија на истражувањето

Ова истражување е реализирано со квантитативна истражувачка методологија односно користени беа истражувачките техники: интервјуа лице-в-лице, телефонски интервјуа и веб-засновани/онлајн интервјуа.

При реализацијата на квантитативните истражувања, СЕГМЕНТС Ресеарчх ги презема следниве активности:

- 1) Дизајн на прашалник и превод,
- 2) Дизајн на примерок,
- 3) Програмирање на прашалник во софтвер компјутерско собирање на интервјуата,
- 4) Обука на анкетари,
- 5) Обезбедување добра стапка на одговор,
- 6) Собирање на податоци и надзор на теренска работа,
- 7) Логичка контрола на податоците, анализа и известување и превод на конечен извештај и
- 8) Презентација на наодите од истражувањето.

Следното е детален опис на секоја активност.

1) Дизајн на прашалник и превод

При дизајнирање на анкетниот прашалник за квантитативно истражување, најчесто се земаат предвид целокупните цели на проектот, специфицираната цел и очекуваните резултати со цел да се добијат најрелевантни информации и податоци чијашто понатамошна анализа може да донесе најобјективни и најсигурни наоди и препораки.

Базирајќи се на овие начела, Клиентот веќе има доставено предлог прашалник за бараното истражување на македонски јазик.

Земајќи ја предвид националната и јазична распределба на населението во државата, СЕГМЕНТС Ресеарчх го преведе прашалникот на албански јазик.

Со тоа ќе биде овозможен избор на испитаниците дали ќе го одговараат прашалникот на македонски или албански јазик.

2) Дизајн на примерок

Главната причина за дизајнирање примерок за квантитативно истражување е да се изведат општи заклучоци за поголеми, хетерогени групи / популација/ со испитување на мислењето на помал дел од таа група.

Адекватниот дизајн на примерокот овозможува брзо, лесно и ефикасно собирање на мислењата на дел/група од популацијата, кои што подоцна се интерполираат наа целата популација.

Според барањето на Клиентот, за оваа студија се дизајнираат два примерока според целната група, и тоа:

- Правни лица и
- физички корисници.

Во барањето за понуда е наведено дека:

„При определување на големината на секој од видовите на корисници, (бизнис и пратки од/за физички лица) економскиот оператор задолжително треба да го примени соодносот 70 : 30 во корист на физичките корисниците, а вкупно 600 лица.“

Со оглед на оваа информација вкупниот број на испитаници по целна група се:

- n=180 испитаници правни лица и
- n=420 испитаници физички корисници.

Репрезентативноста на испитаниците правни лица ќе биде обезбедена според најновите податоци на активни деловни субјекти за 2021 година по дејност од Државниот завод за статистика (извор: <http://www.stat.gov.mk/PrikaziSooptenie.aspx?id=79&rbr=3262>).

Како посебни суб-групи на правни испитаници ќе бидат опфатени правни субјекти во урбани, но и рурални и многу оддалечени места и тоа според број на вработени, големина на месечно користење на поштенски сулуги, оние правни субјекти кои тргуваат од дома, правни субјекти за кои поштенските услуги се многу важни за нивниот бизнис.

Репрезентативноста на физичките корисници ќе биде обезбедена според најновите податоци за проценка на населението по региони и место на живеење од 2021 година според Државниот завод за статистика.

Врз основа на овие податоци се структурира стратификуван репрезентативен примерок со случаен избор на домаќинство и член на домаќинството кој ќе се интервјуира.

Адресите на испитаниците се избираат систематски со користење на стандардни процедури за случаен избор на рути/улицы (методот на „Старт и чекор“), почнувајќи од почетна адреса избрана по случаен избор. Стандардна случајна рута ќе биде со чекор од 4 адреси и чекор 6 за згради со повеќе од 12 живеалишта. Супервизорите и попишувачите ќе бидат поучени детално за постапката по случаен пат за време на обуката, во согласност со соодветната документација за оценување со примери.

Во третата фаза ќе биде избран испитаник од домаќинството, од живеалиште избрано со случајна постапка, како што е првиот метод за роденден (метод Киш). Се прават најмногу две потсетувања за да се добие интервју со избраниот испитаник. Не се спроведува повеќе од едно интервју во секое домаќинство.

Со овие постапки се гарантира репрезентативност на примерокот, како и обезбедување на физички корисници од урбани, рурални и тешко достапни населени места, лица над 75 години, лица со слаб приход, лица без пристап до интернет, лица кои живеат во урбани, рурални и многу оддалечени места, лица со посебни потреби.

3) Програмирање на прашалник во софтвер за компјутерско собирање на интервјуата

СЕМЕНТС Ресеарч има долгогодишно искуство во спроведување интервјуа со помош на компјутер. Ја поседува потребната техничка опрема (лаптопи и таблети за сите вклучени интервјуери) и специјализиран САПИ софтвер кој овозможува програмирање на сите прашања во прашалникот, вклучително и упатства за интервјуерите и филтрите на/прескоците во прашалникот.

Откако се финализира, прашалникот се програмира во САПИ софтверот и со тоа целиот процес на интервју е поефикасен и поефективен. Прашалникот потоа ќе биде програмиран на македонски и албански јазик.

САПИ методот, исто така, го прави целото истражување поекономично бидејќи нема трошоци и време потребни за внесување на податоци, како во случајот на методот РАПИ (интервју за молив и хартија).

Следат предностите на САПИ во споредба со РАПИ техниката:

- Директно внесување на податоци од интервјуто - нема потреба од подоцнежено внесување на податоци - избегнува дополнителен извор на грешки и трошоци.

- Податоците се достапни веднаш за понатамошна анализа.
- Сигурен и целосен внес на податоци.
- Автоматско филтрирање на прашањата и прескоците.
- Целосна концентрација на интервјуерот за важните содржини на прашања и одговори.
- Можно е ефикасно следење и контрола - автоматска контрола на примерокот и квотите.
- Можно е испитаникот сам да го пополни прашалникот, доколку е потребно - гаранција за анонимност.
- Можно е да се интегрираат логоа / слики / реклами и слично, доколку е потребно.

4) Обука на анкетари

СЕМЕНТС Ресеарч имаат мрежа од околу 150 добро обучени и искусни анкетари, и за овој специфичен проект, ќе биде ангажиран тим од околу 30 интервјуери и супервизори. Сите тие се обучени и искусни во спроведување на интервјуа со користење на компјутерски програмиран прашалник.

СЕМЕНТС Ресеарч ќе организира обука за интервјуери заради ефикасно и квалитетно собирање податоците односно реализација на интервјуата.

Обуката ќе биде во врска со прашалникот, постапката на избор на испитаник и сл.

Во исто време, анкетарите ќе се запознаат со целта на оваа задача. Обуката исто така ќе се искористи за да се објаснат сите нијанси на секое прашање и потенцијалните точки на недоразбирање, доколку ги има, за да може да се избегнат за време на интервјуата.

Во нивните воведи за испитаниците, анкетарите конкретно ќе го вклучат следново:

1. Вовед и идентификување како интервјуер со изработените и брендираните легитимации за работа од СЕМЕНТС Ресеарч
2. Барање да се разговара со квалификуваниот испитаник за да се интервјуира („прв роденден“)
3. Опис на целта на истражувањето и колку време ќе трае
4. Барање дозвола за спроведување на интервјуто
5. Одговор на прашања поврзани со интервјуто, доколку испитаникот ги има.

5) Обезбедување добра стапка на одговор

Со цел да се обезбеди добра стапка на одговор и висок квалитет на проектот, односно да има што помал број на одбивања да се прифати да се реализира интервјуто, интервјуерите од СЕМЕНТС Ресеарч, за истражување се обучени да бидат упорни и умешно да ги убедат испитаниците да учествуваат во оваа анкета.

Некои од средствата и аргументите за убедување што можат да бидат корисни (засновани на искуството од претходните истражувања од слична природа) го вклучуваат следново: апели до општото добро бидејќи учеството во оваа анкета ќе придонесе за анализа на перцепцијата на граѓаните за поштенските услуги и нивно подобрување, како и дека е загарантирана анонимноста на нивните одговори - само збирните податоци ќе бидат пријавени во финалниот извештај.

Со цел да се зголеми стапката на одговор, ќе се преземат следниве активности:

1. СЕМЕНТС Ресеарч ќе обезбеди длабинска и широка обука за анкетарите со цел полесно да ги убедат луѓето да учествуваат во истражувањето.
2. Вовед / идентификационо писмо, потпишано од одговорните за истражувањето, ќе им бидат доставени на анкетарите, доколку е потребно.
 - Писмото ќе им биде дадено на сите анкетари, за да го олесни првиот контакт.
3. Употреба на методологија за повторно приближување
 - Телефонски: доколку е потребно, ќе се закаже телефонски состанок
 - Лице в лице, директно од друг интервјуер.

6) Собирање на податоци и надзор на теренска работа

Како што е опишано претходно, СЕГМЕНТС Ресеарчх ќе ангажираат тим од 30 интервјуери и супервизори, кои ќе ги реализираат интервјуата на македонски или албански јазик.

Што се однесува до надзорот на теренската работа, СЕГМЕНТС Ресеарчх имаат долгогодишно искуство во развој на систем за следење на истражувањето. Проверката на контролата на квалитетот се изведува според упатството ESOMAR. Ќе се спроведат два вида надзор: теренска работа и телефонска проверка.

Тим надзорници ќе бидат одговорни за контрола на квалитетот на теренската работа. СЕГМЕНТС Ресеарчх ќе обезбедат обука и за супервизорите. Супервизорите ќе го посетат секој интервјуер лично и ќе присуствуваат на најмалку една посета / анкета на секој интервјуер. Супервизорот ќе има посебен дневник за супервизор за работа на терен каде што ќе бидат наведени сите важни аспекти што се проверуваат.

Супервизорите ќе имаат дневна и телефонска поддршка од СЕГМЕНТС Ресеарчх. Супервизорите ќе извршат квалитативно оценување на секој интервјуер.

Покрај надзорот на теренската работа, СЕГМЕНТС Ресеарчх ќе организираат телефонска проверка на 10 - 15% од прашалниците на секој интервјуер. За оваа намена се користи стандардизиран образец за надзор. Најмалку, мерките за контрола на квалитетот ќе вклучуваат верификација на следново: факт дека се одржало интервјуто, правилна примена на планот за земање примероци при изборот на испитаници, приближното времетраење на интервјуто, правилното администрирање на различните делови од прашалникот и интервјуерот општо придржување кон професионалните стандарди.

Анкетите се реализираа во периодот од 06 Декември до 23-ти Декември 2024 година.

7) Логичка контрола на податоците, анализа и известување и превод на конечен извештај

Сите собрани податоци од интервјуата ќе бидат пренесени во базата на податоци во специјализираниот SPSS програм за статистичка анализа на податоци. Во базата дополнително се врши логичка контрола на податоците. Оваа контрола се заснова на анализа на логичка врска помеѓу одговорите на испитаникот. Логичката контрола се спроведува како стандардна постапка за секое истражување спроведено од СЕГМЕНТС Ресеарчх.

Овој тип на контрола се однесува на целиот примерок.

Целта на анализата е да се провери:

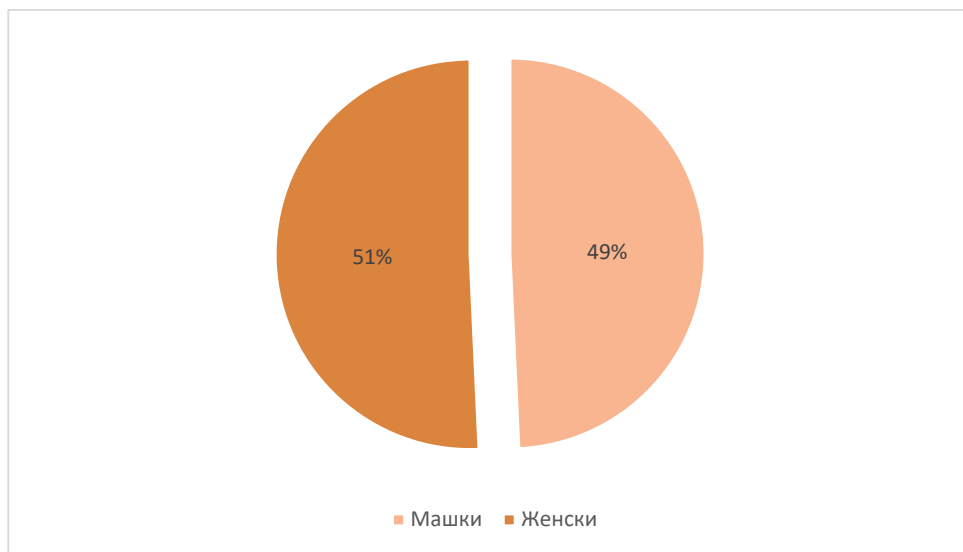
- точноста на изборот на донаќинството и испитаникот;
- усогласеност на одговорите со упатствата;
- комплетноста на прашалниците.

Откако ќе се креира SPSS базата, може да се извршат сите различни и неопходни анализи на статистичките податоци, вклучително и разни вкрстени табели, на пр. пол, вид на деловна активност, сектор на активност, општина, итн. Таквите податоци потоа се преточуваат во наративен извештај што вклучува анализа од прашање до прашање и сите наоди од истражувањето.

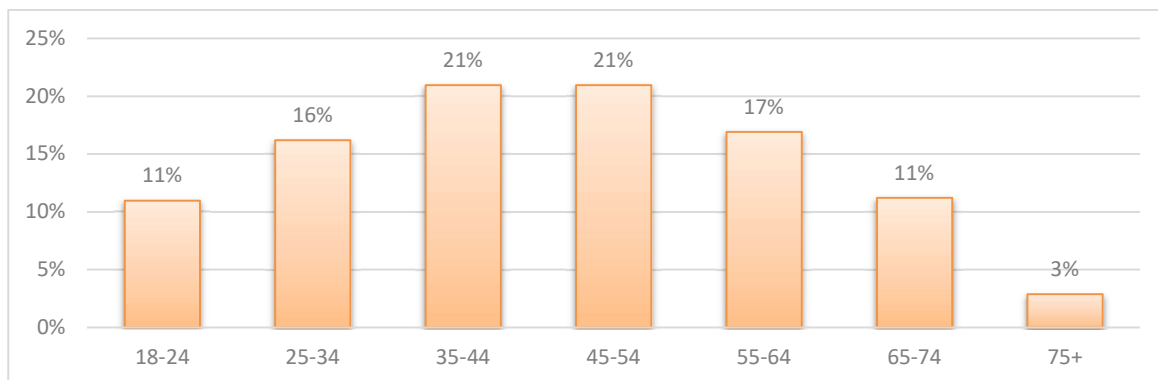
Опис на примерокот на физички корисници

Во примерокот за физички лица корисници интервјуирани се вкупно 424 испитаници. Нивната социо-демографска структура следи во графиконите подолу. Истите ја одразуваат репрезентативноста на ниво на територија на целата држава.

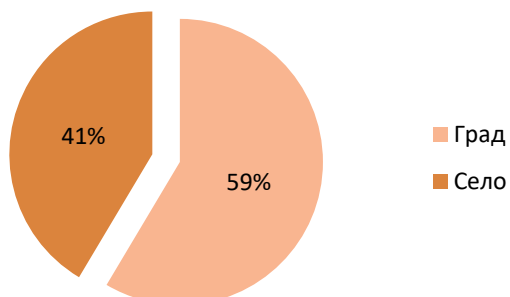
Графикон 1. Пол на испитаниците



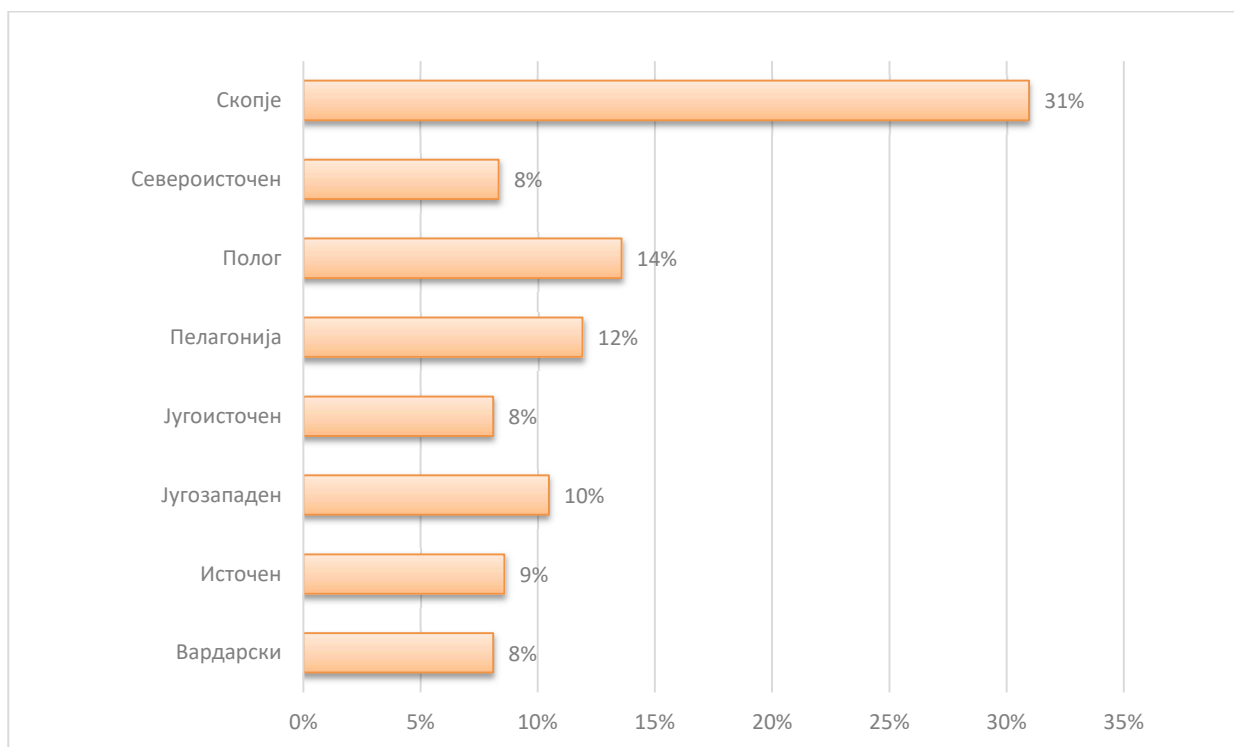
Графикон 2. Возраст на испитаниците



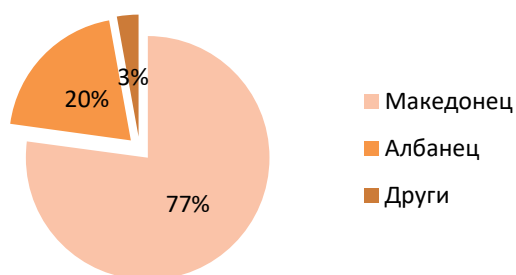
Графикон 3. Место на живеење



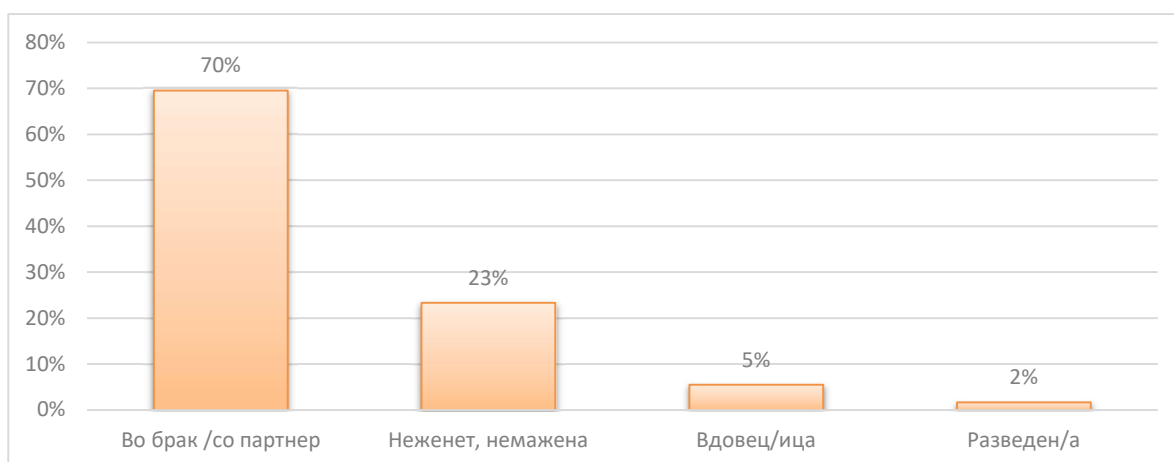
Графикон 4. Регион



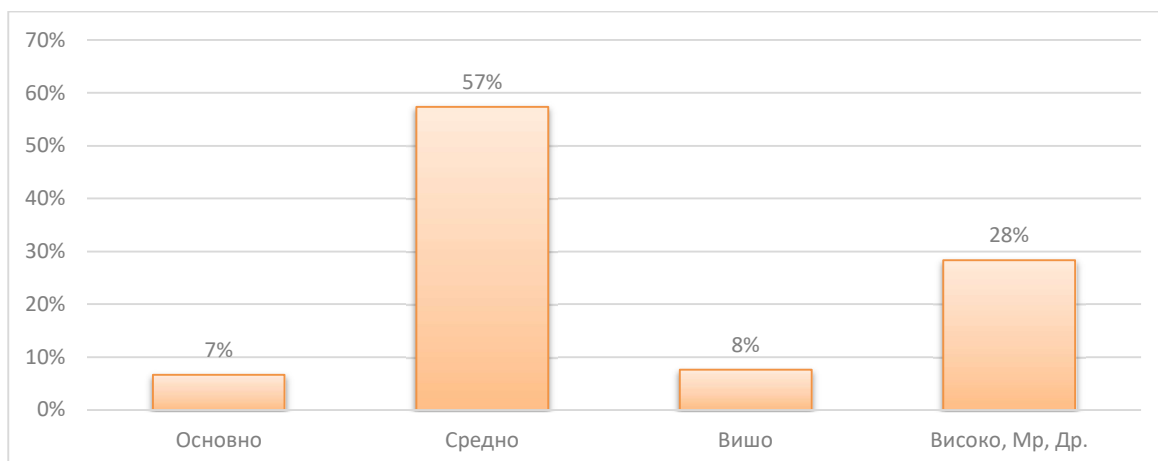
Графикон 5. Етничка припадност



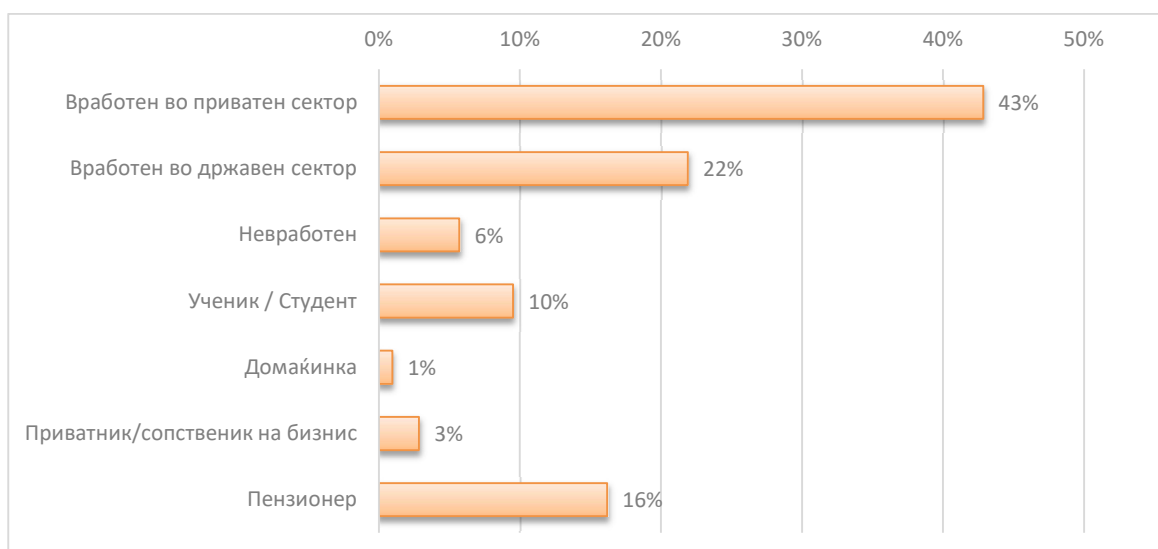
Графикон 6. Брачен статус



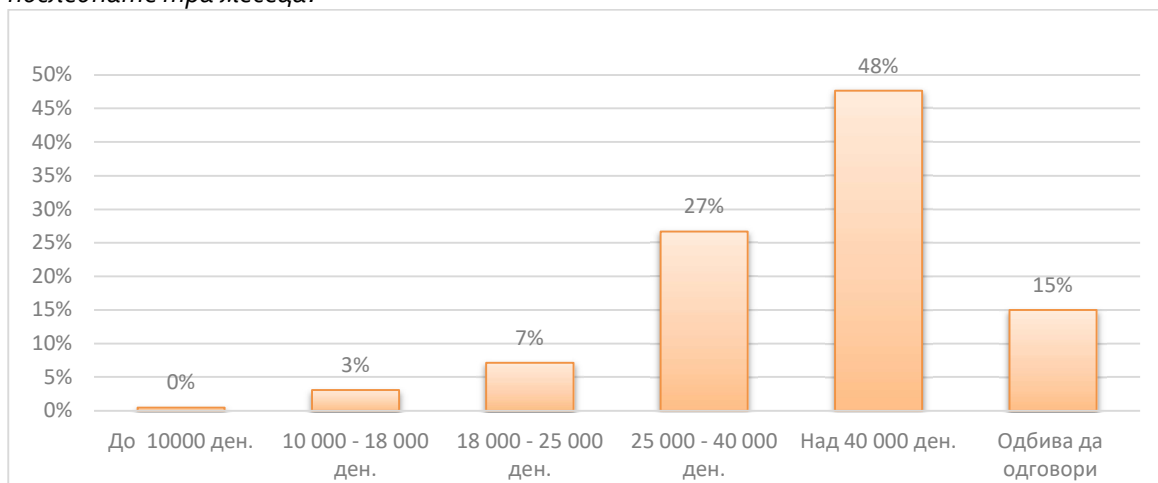
Графикон 7. Образование



Графикон 8. Работен статус



Графикон 9. Колкав беше просечниот месечен приход за вашето домаќинство во текот на последните три месеци?

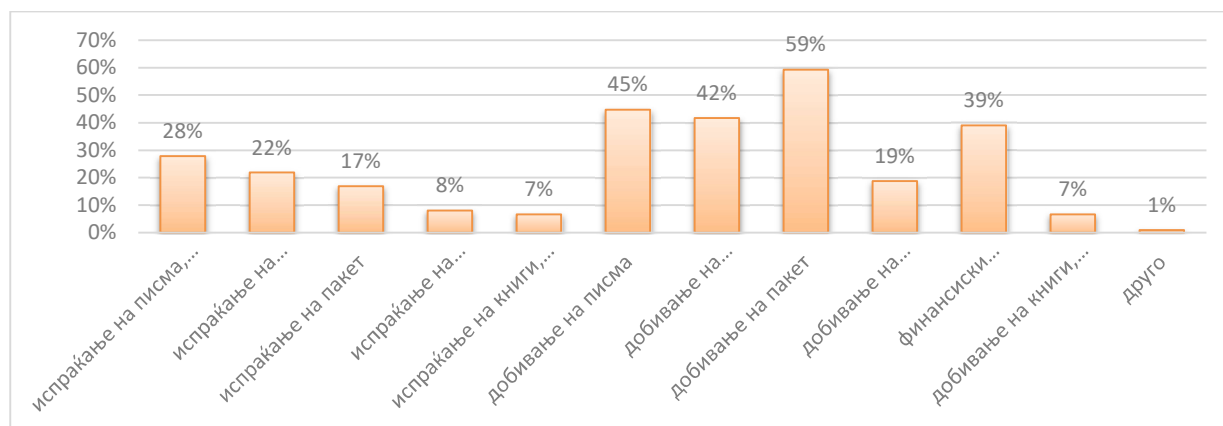


Резултати од истражувањето помеѓу физички корисници

1. Навики на користење на поштенски услуги

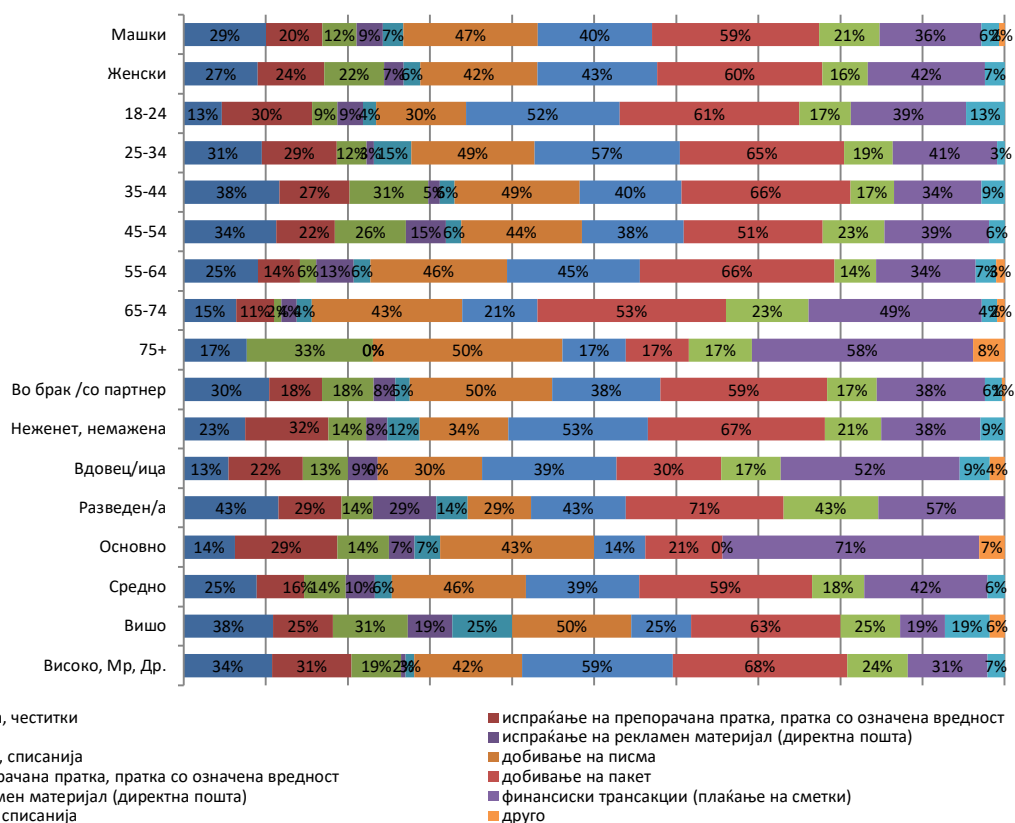
Резултатите од спроведеното истражување укажуваат дека најкористени поштенски услуги се добивање на пакет со 59%, потоа следи добивање на писма со 45% и подигање на препорачана пратка, пратка со означена вредност со 42%.

Прашање 1. Која поштенска услуга најмногу ја користите?



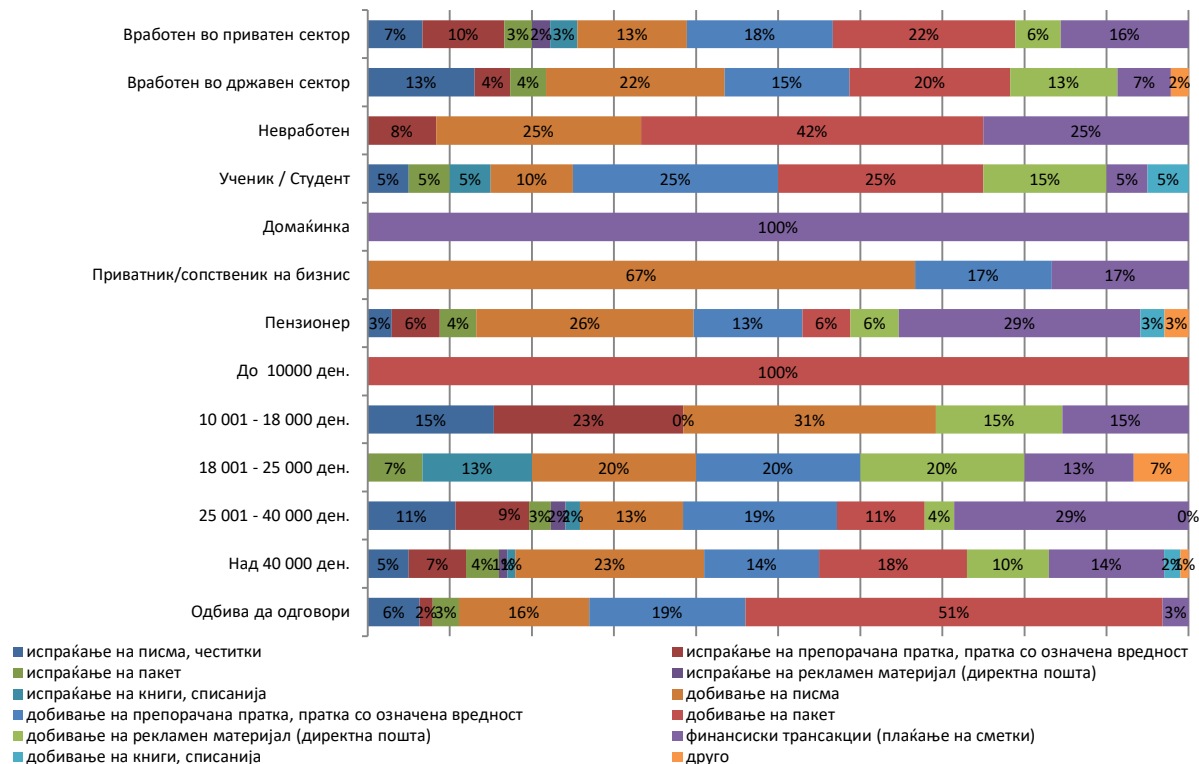
Графикон 1. Која поштенска услуга најмногу ја користите?

* Пол, возраст, брачен статус, образование



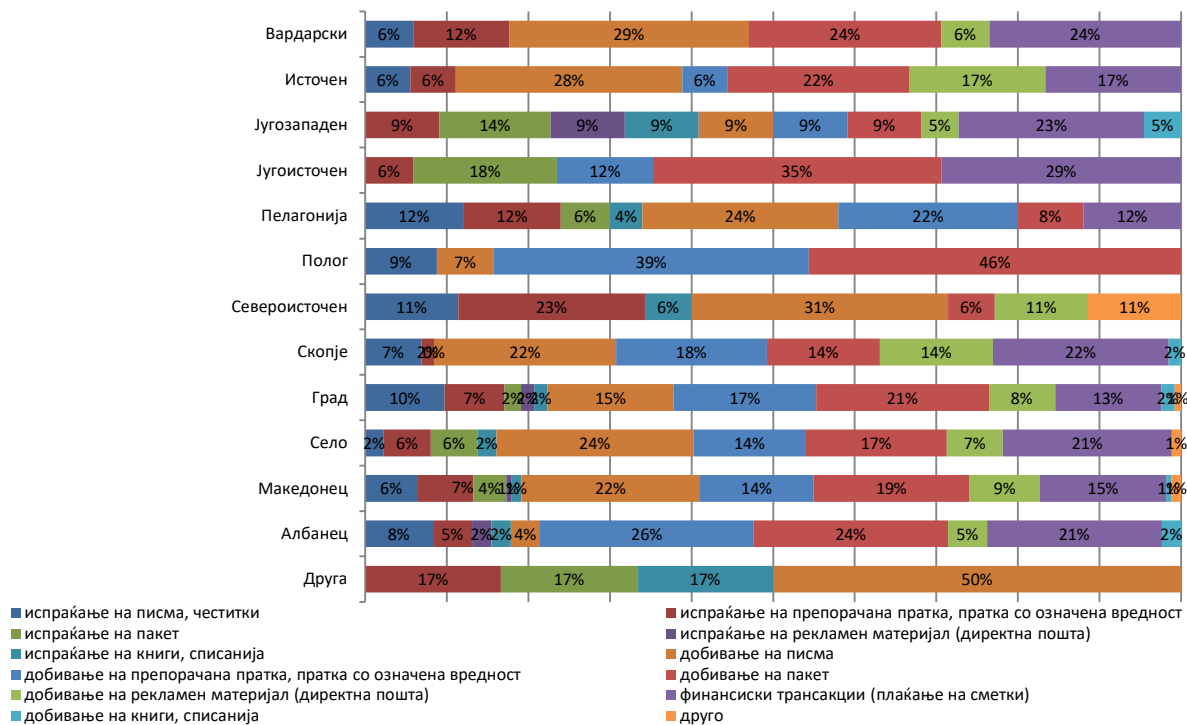
Графикон 2. Која поштенска услуга најмногу ја користите?

* Работен статус и месечен приход



Графикон 3. Која поштенска услуга најмногу ја користите?

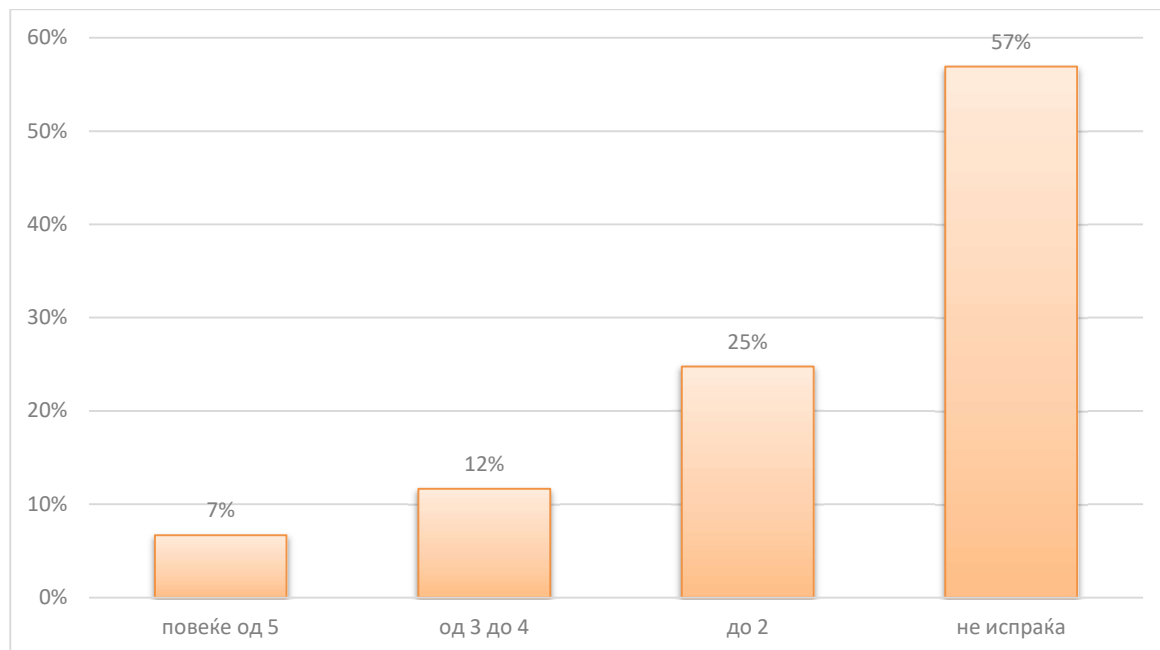
* Регион, место на живеење и етничка припадност



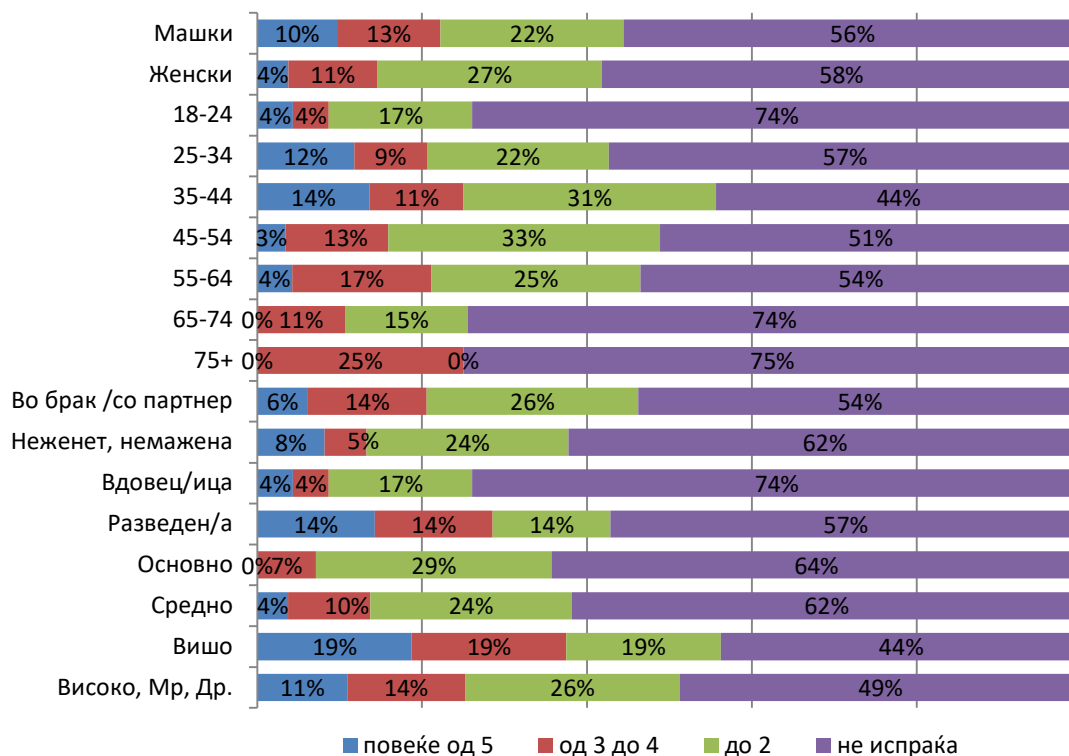
59% од испитаниците и 60% од испитаничките најчесто ја користат услугата – добивање на пакет.

Прашање 2. Колку писма испраќате во просек месечно (вклучувајќи разгледници)?

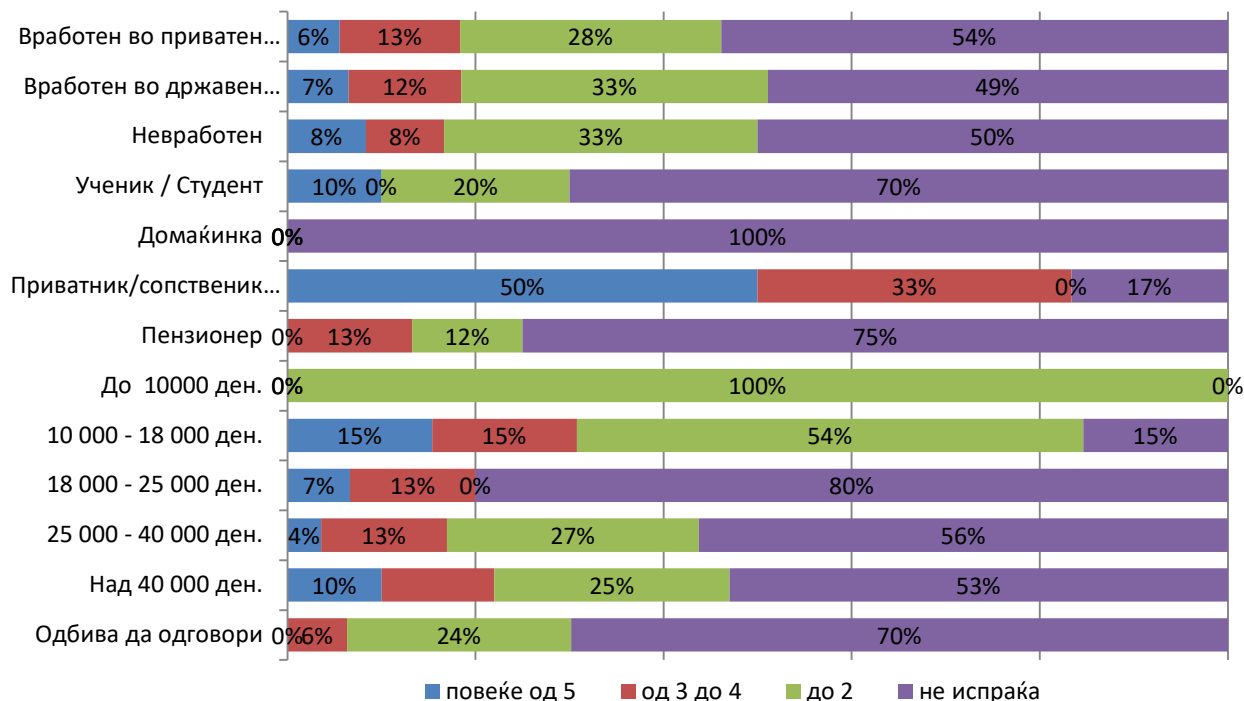
57% од испитаниците на испраќаат писма додека 25% од испитаниците испраќаат писма.



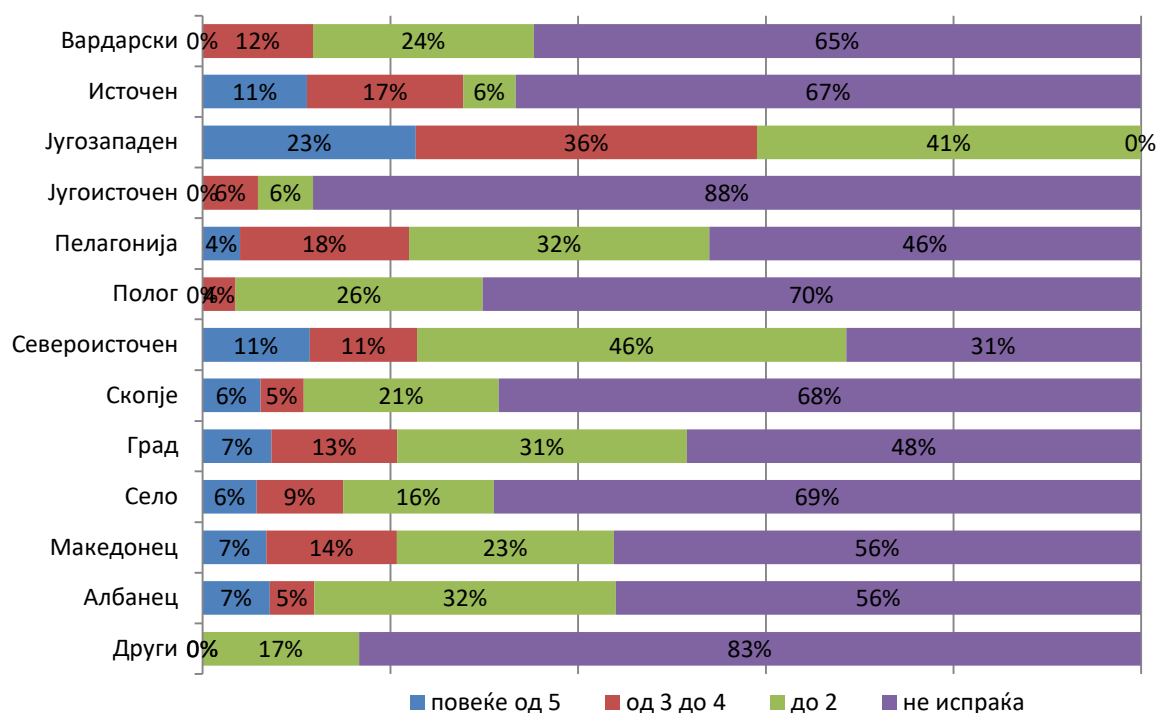
Графикон 4. Колку писма испраќате во просек месечно (вклучувајќи разгледници)?* Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 5. Колку писма испраќате во просек месечно (вклучувајќи разгледници)?* Работен статус и месечен приход

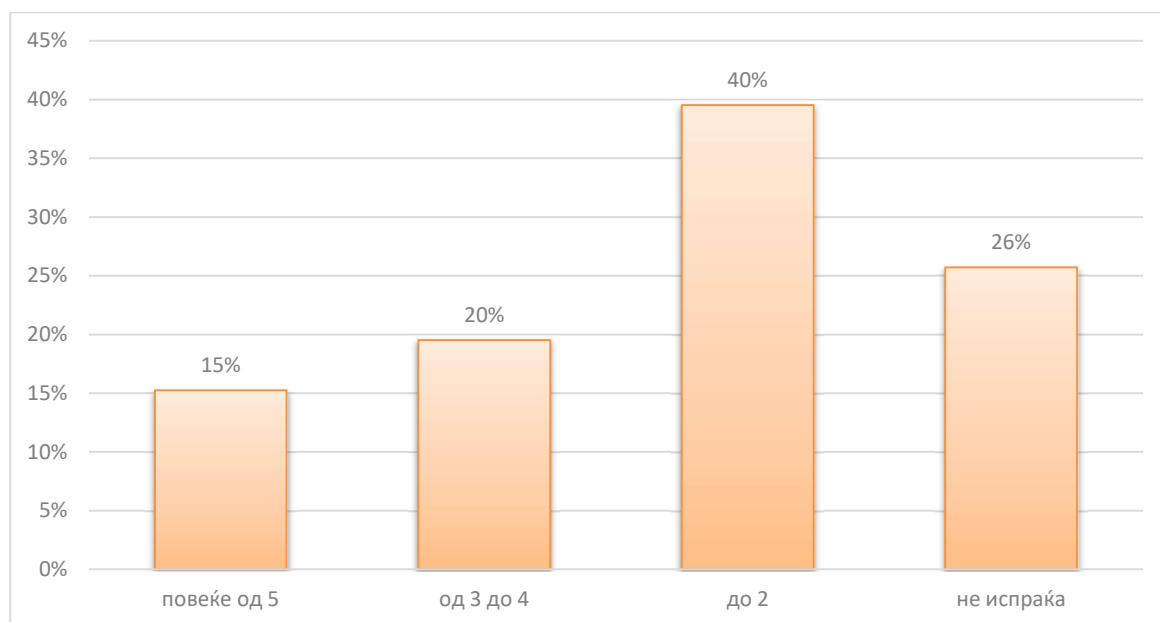


Графикон 6. Колку писма испраќате во просек месечно (вклучувајќи разгледници)?* Регион, место на живеење и етничка припадност

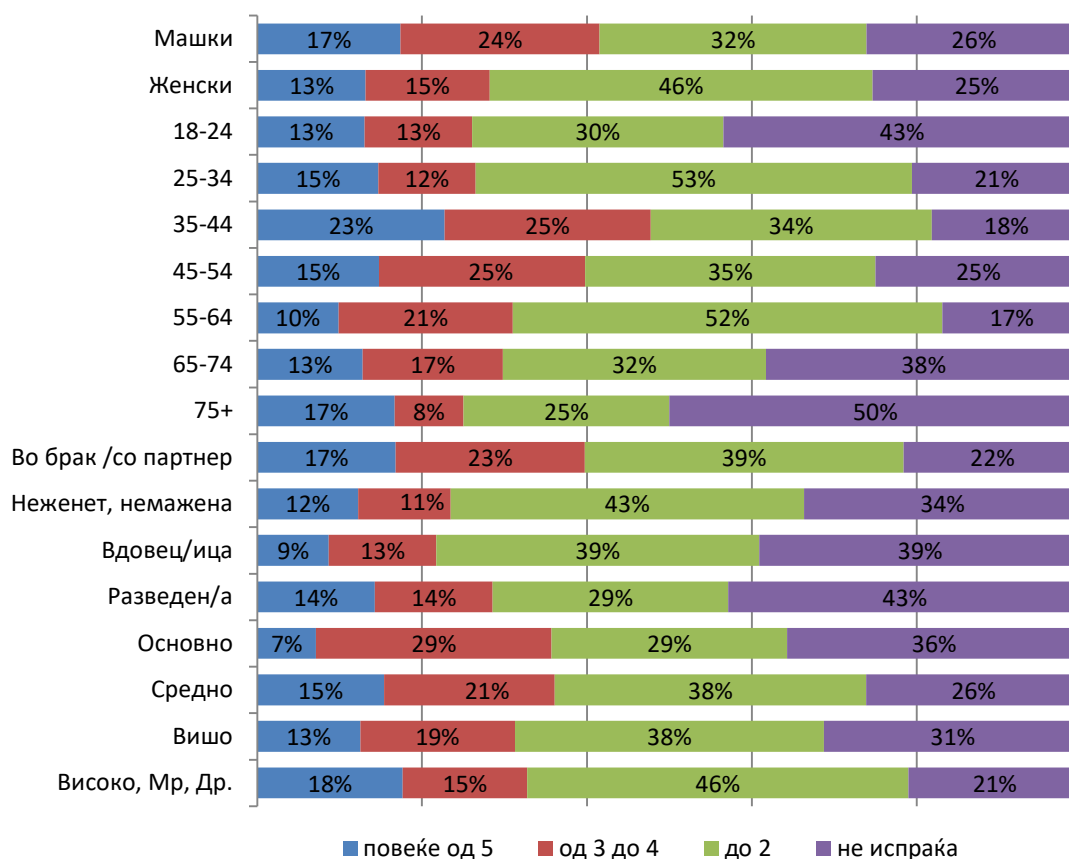


Прашањ 2а. Колку писма примате во просек месечно (вклучувајќи разгледници)?

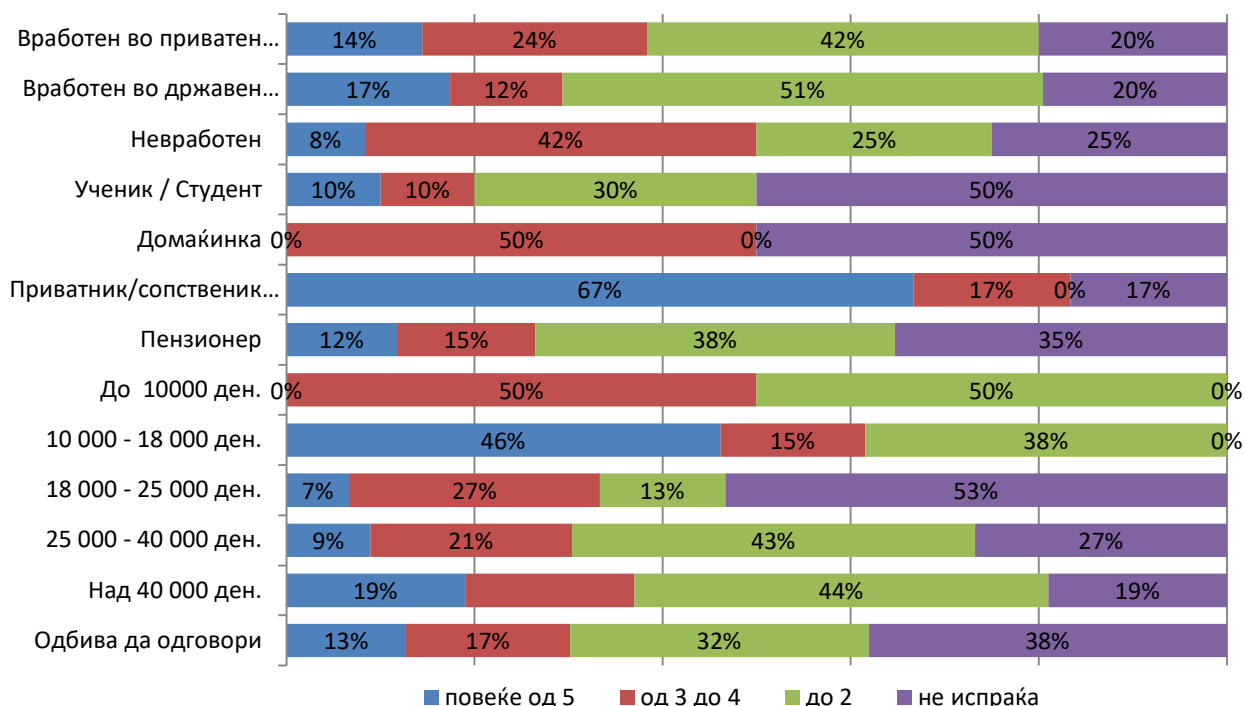
40% од испитаниците примаат писма(вклучително и разгледници).



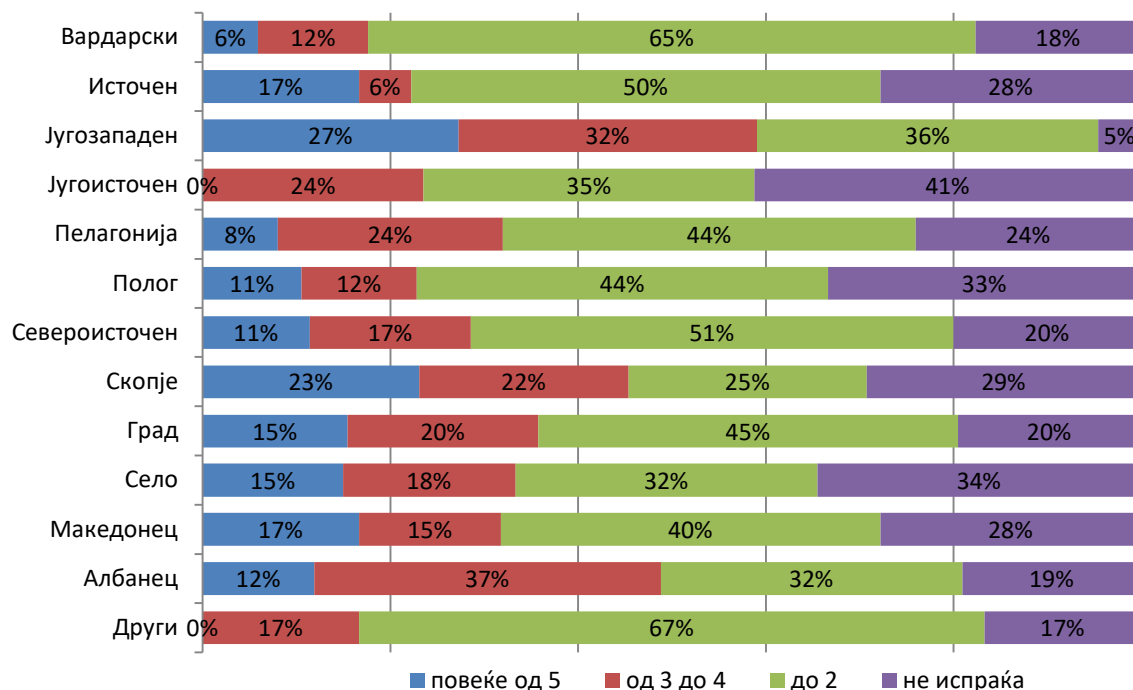
Графикон 7. Колку писма примате во просек месечно (вклучувајќи разгледници)?* Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 8. Колку писма примате во просек месечно (вклучувајќи разгледници)?* Работен статус и месечен приход

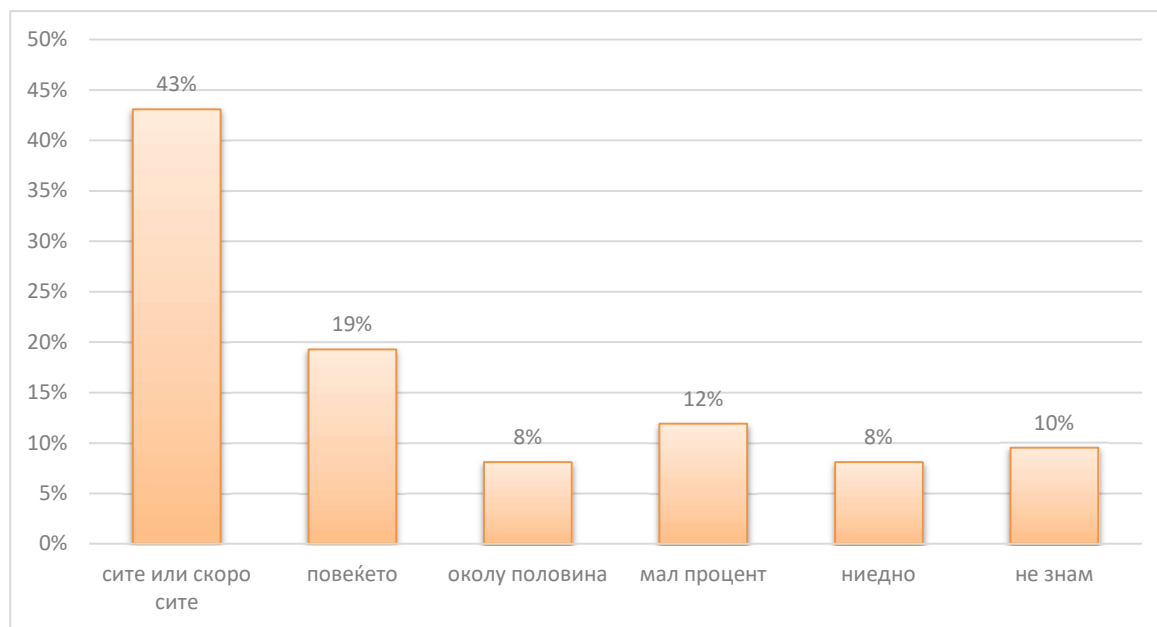


Графикон 9. Колку писма примате во просек месечно (вклучувајќи разгледници)?* Регион, место на живеење и етничка припадност

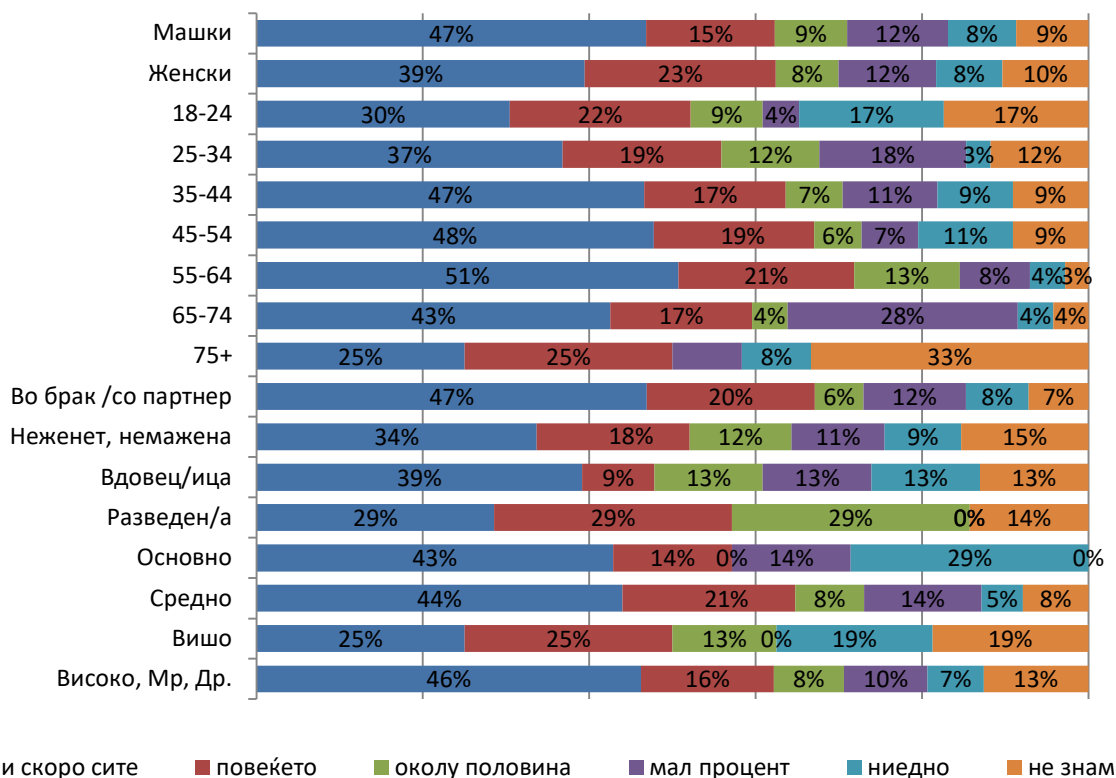


Прашање бр.3. Колку од добиените писма Ви се важни да ги добиете во очекуваниот временски период ?

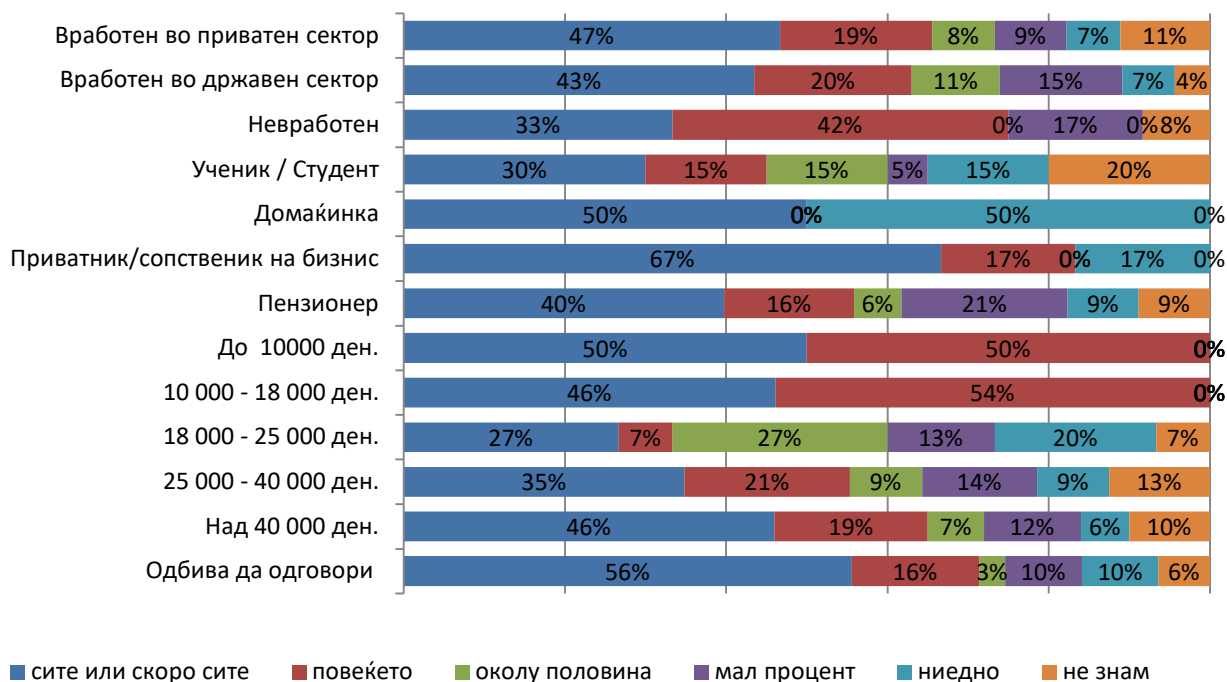
43% од испитаниците изјавиле дека сите или скоро сите писма им се важни да ги добиат во очекуваниот временски период.



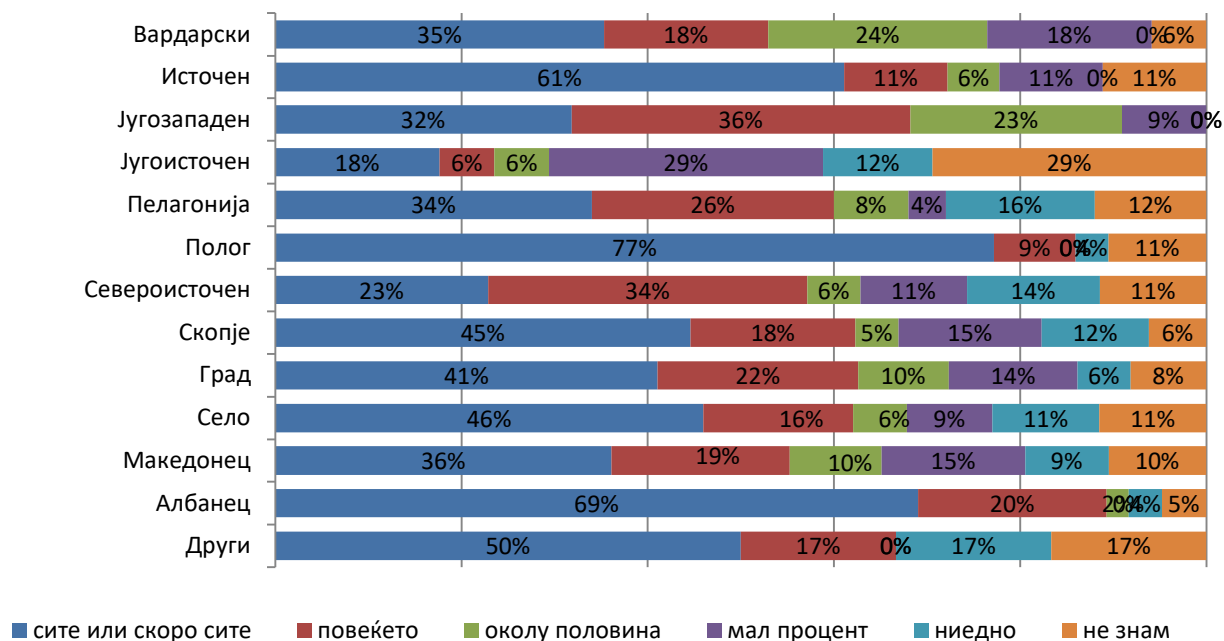
Графикон 10. Колку од добиените писма Ви се важни да ги добиете во очекуваниот временски период? * Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 11. Колку од добиените писма Ви се важни да ги добиете во очекуваниот временски период?* Работен статус и месечен приход

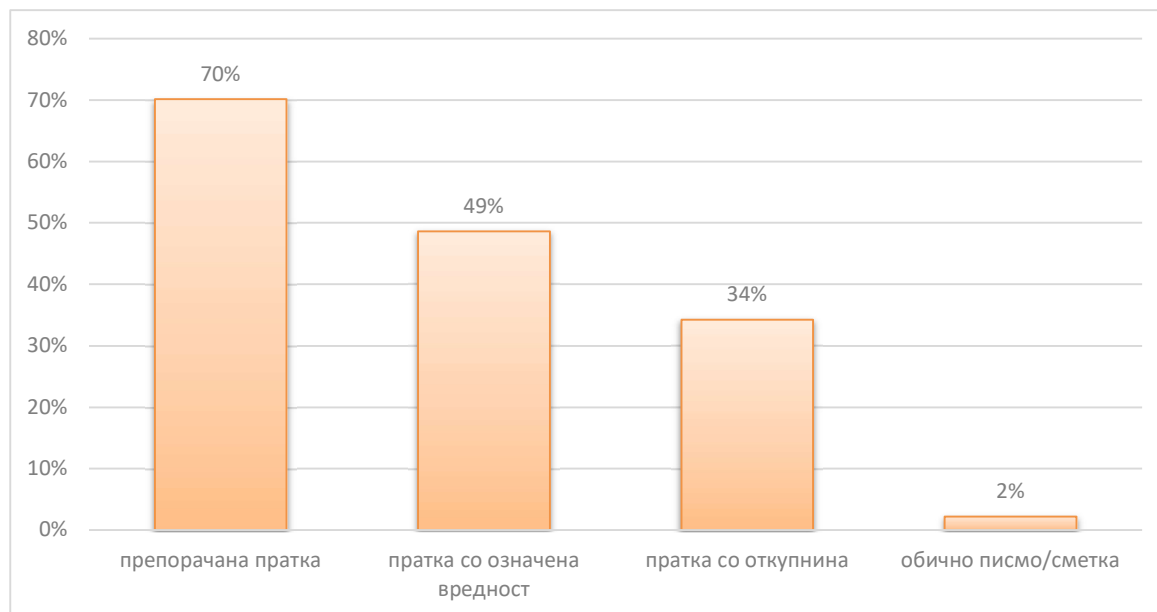


Графикон 12. Колку од добиените писма Ви се важни да ги добиете во очекуваниот временски период? * Регион, место на живеење и етничка припадност

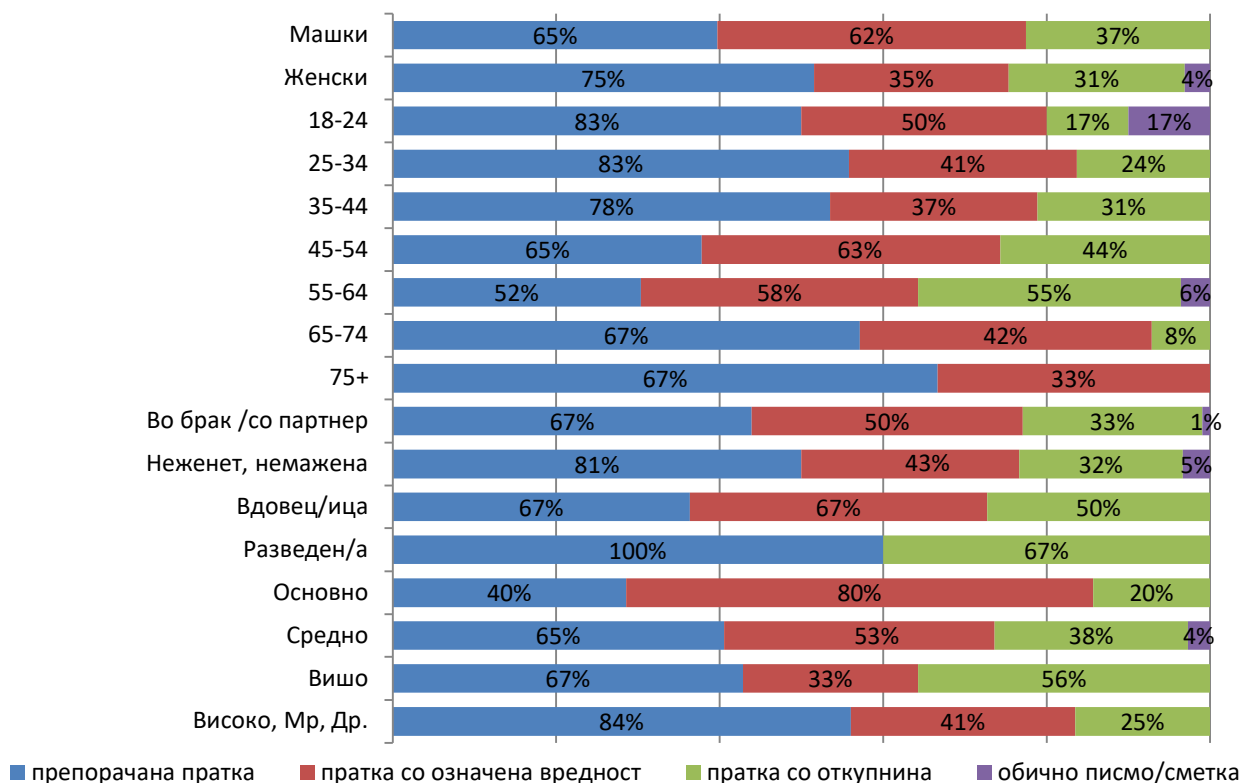


Прашање 4. Кои од наведените поштенски услуги ги користите при испраќање на писма?

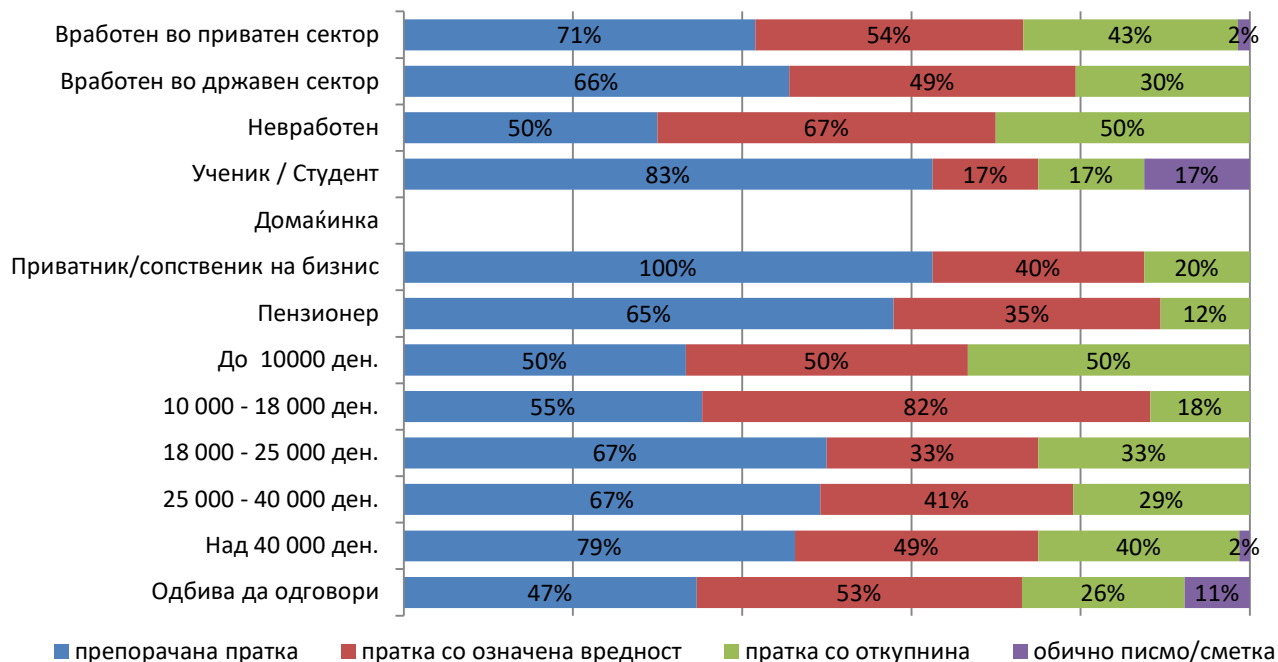
За 70% од испитаниците - Препорачана пратка е најчесто користена поштенска услуга при испраќање на писма.



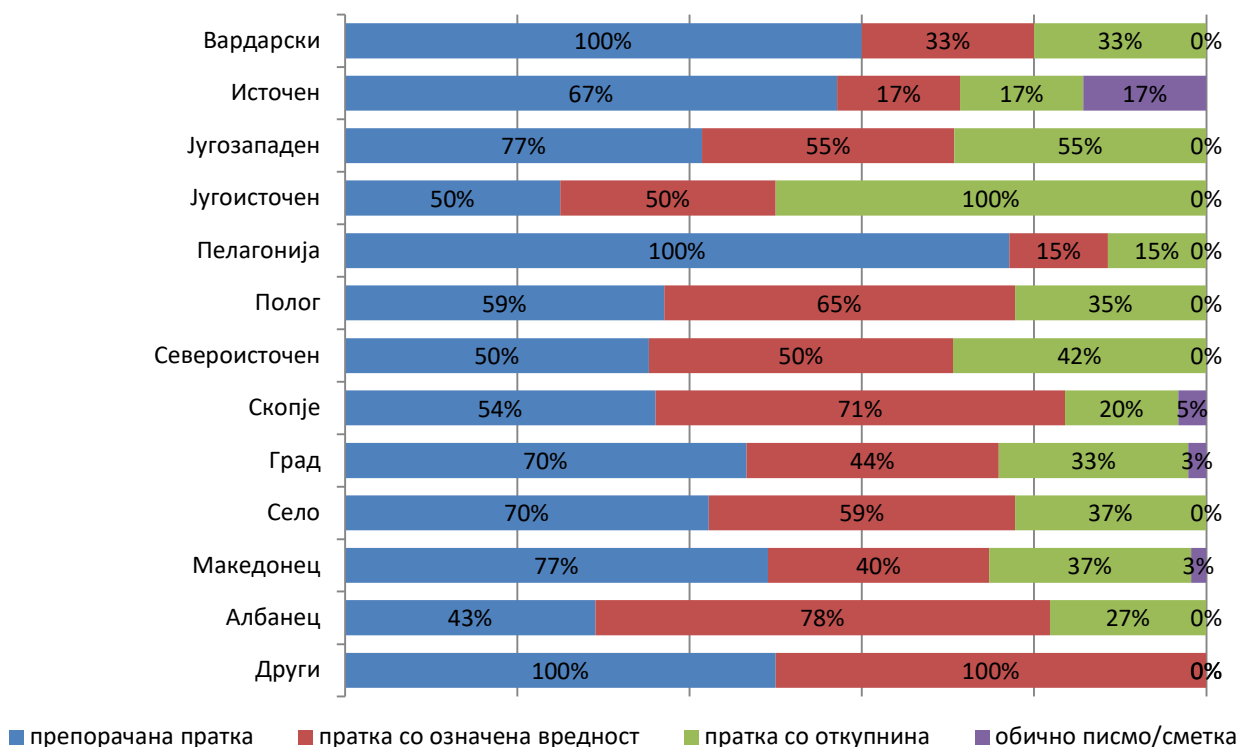
Графикон 13. Кои од наведените поштенски услуги ги користите при испраќање на писма? * Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 14. Кои од наведените поштенски услуги ги користите при испраќање на писма? *
Работен статус и месечен приход

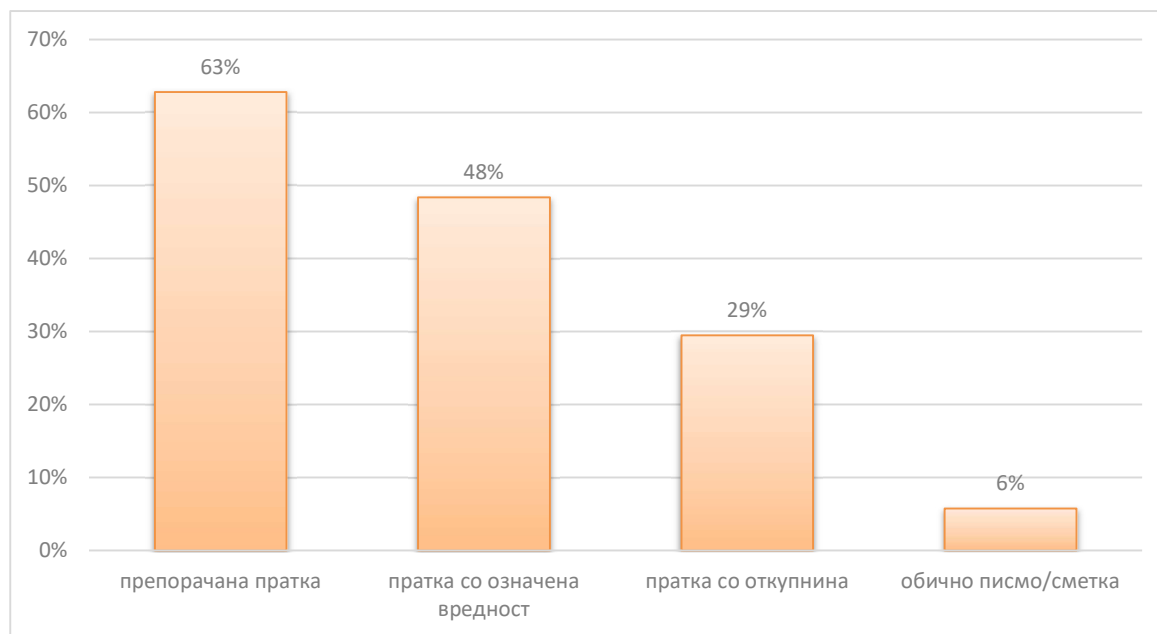


Графикон 15. Кои од наведените поштенски услуги ги користите при испраќање на писма? *
Регион, место на живеење и етничка припадност

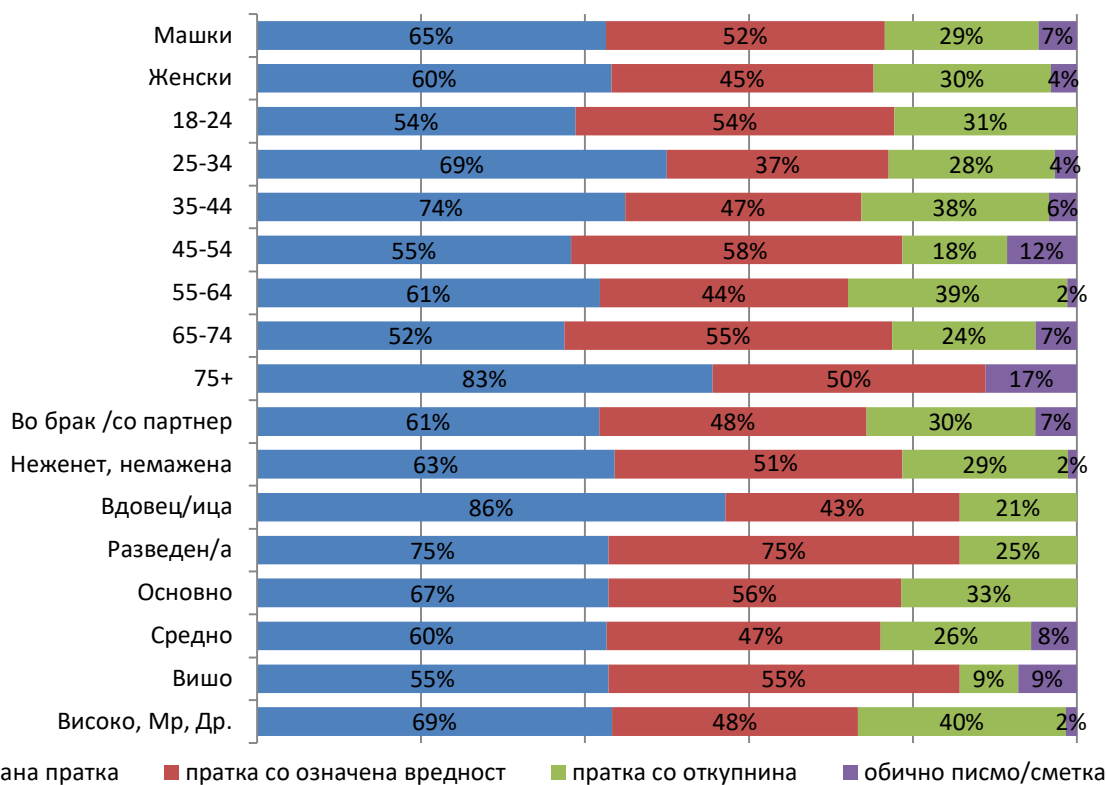


Прашање 4а. Кои од наведените поштенски услуги ги користите при примање на писма?

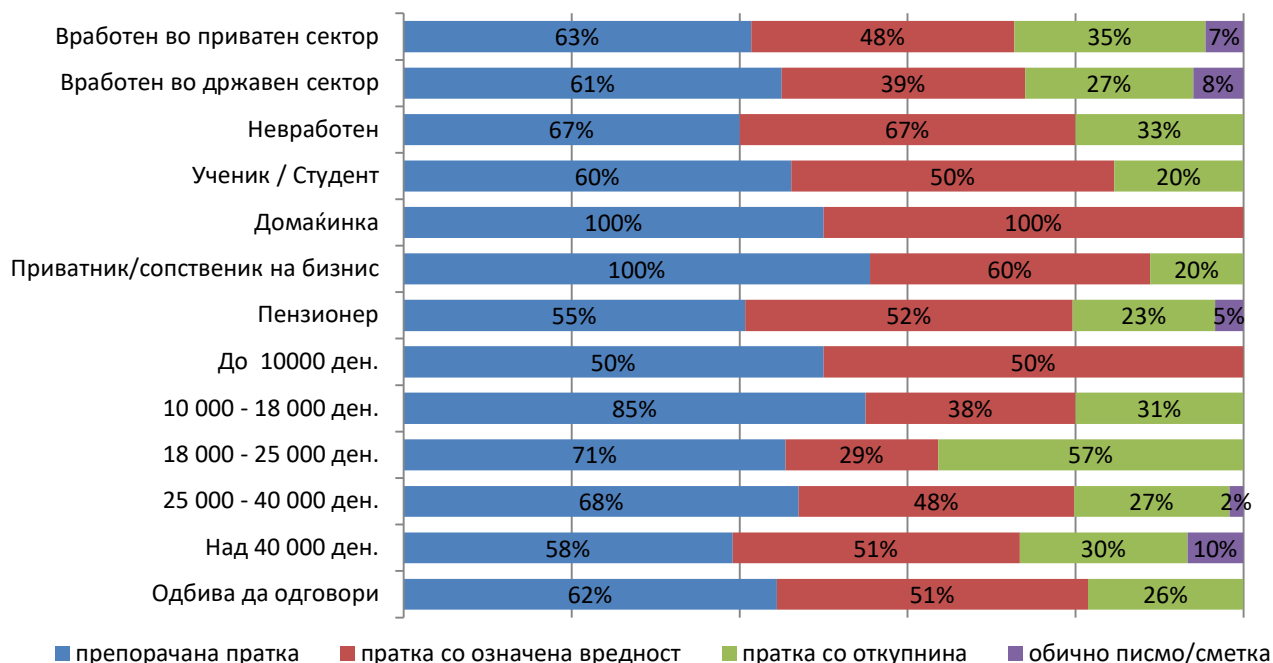
За 63% од испитаниците - Препорачана пратка е најчесто користена поштенска услуга при примање на писма.



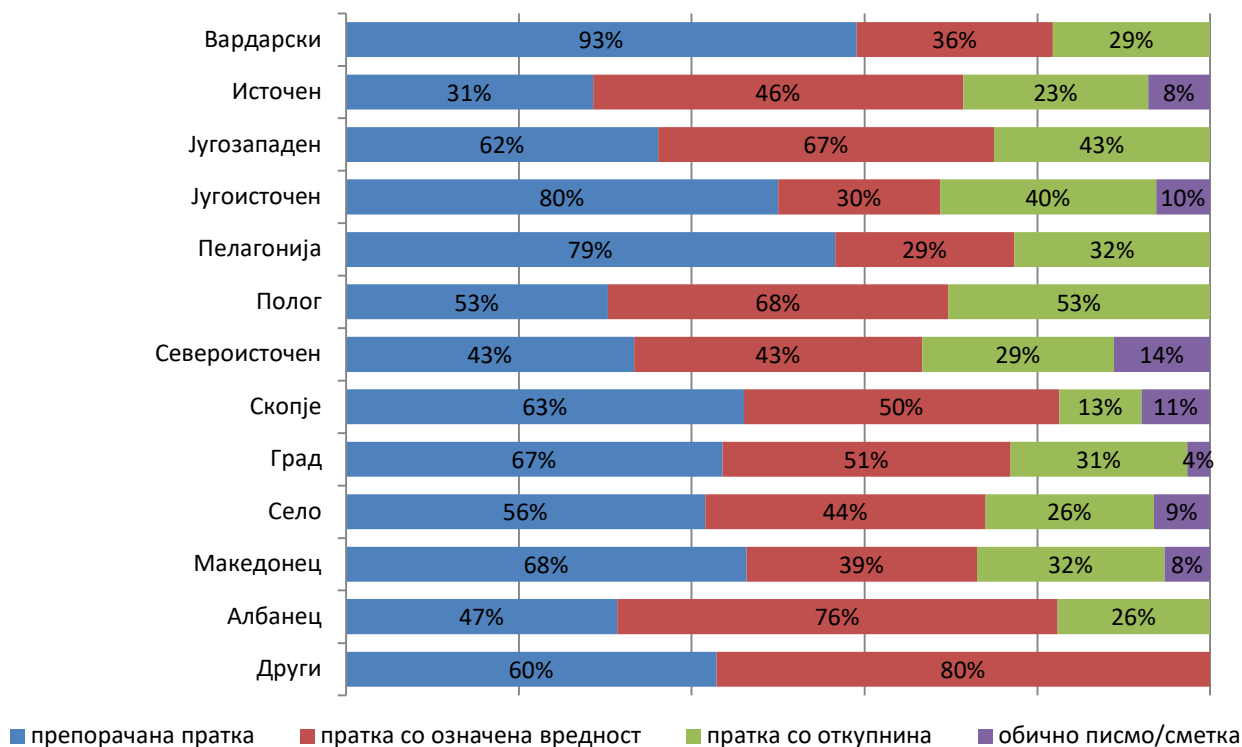
Графикон 16. Кои од наведените поштенски услуги ги користите при примање на писма? * Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 17. Кои од наведените поштенски услуги ги користите при примање на писма? *
Работен статус и месечен приход

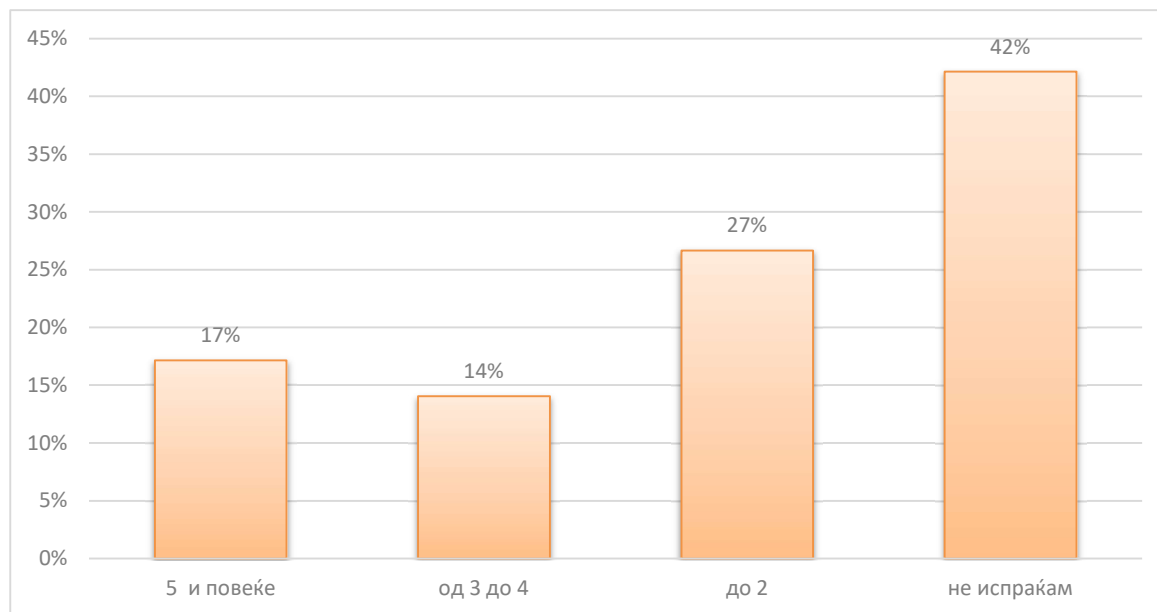


Графикон 18. Кои од наведените поштенски услуги ги користите при примање на писма? *
Регион, место на живеење и етничка припадност

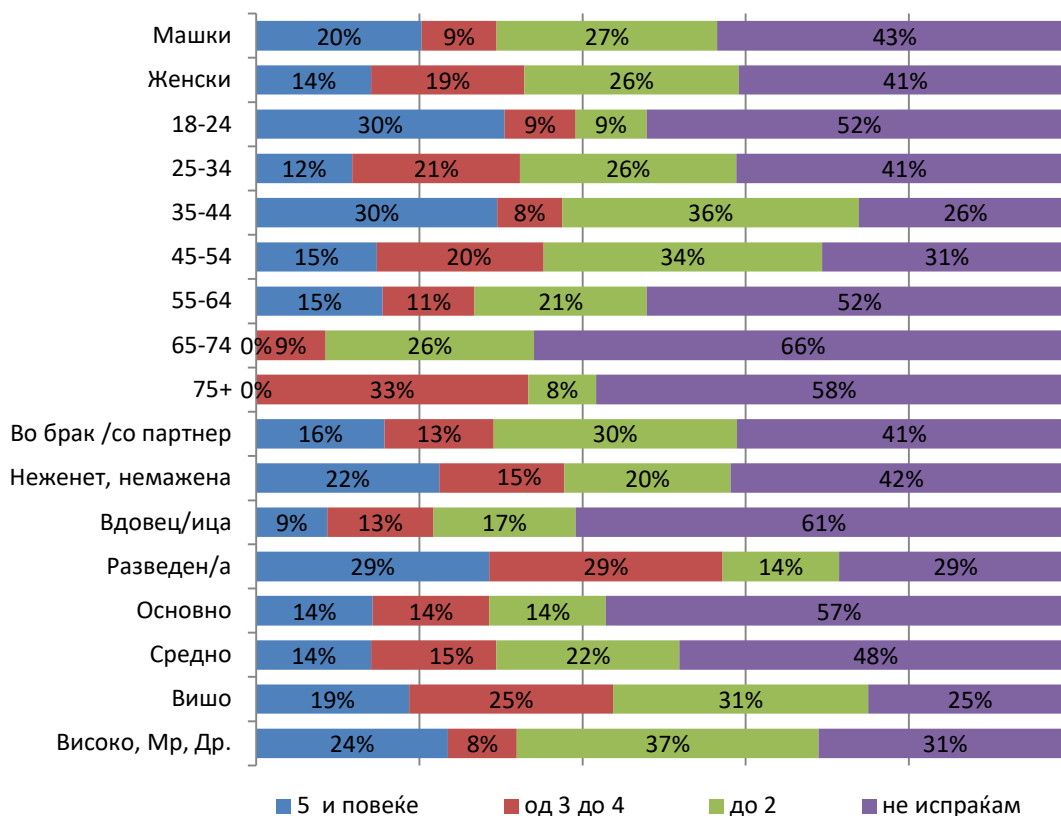


Прашање бр.5. Колку пакети испраќате просечно во година?

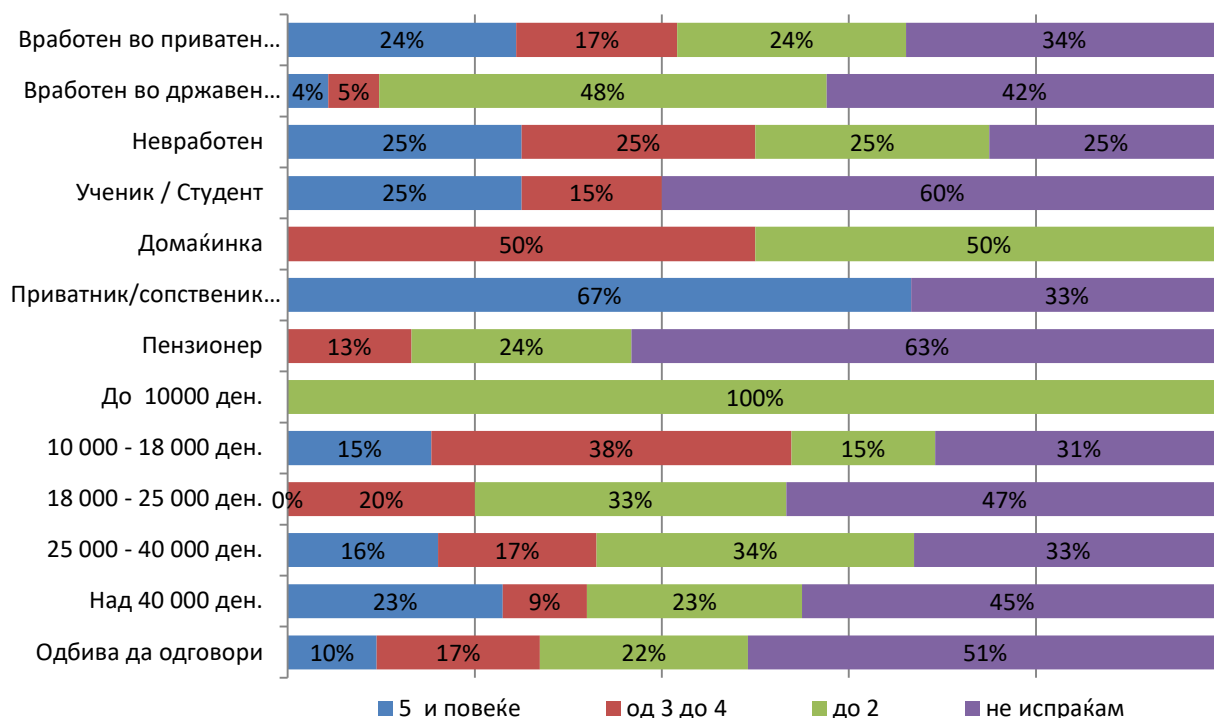
27% од испитаниците испраќаат пакети до до 2кг, а 17% од испитаниците испраќаат 5 или повеќе пакети, а 42% не испраќаат пакети



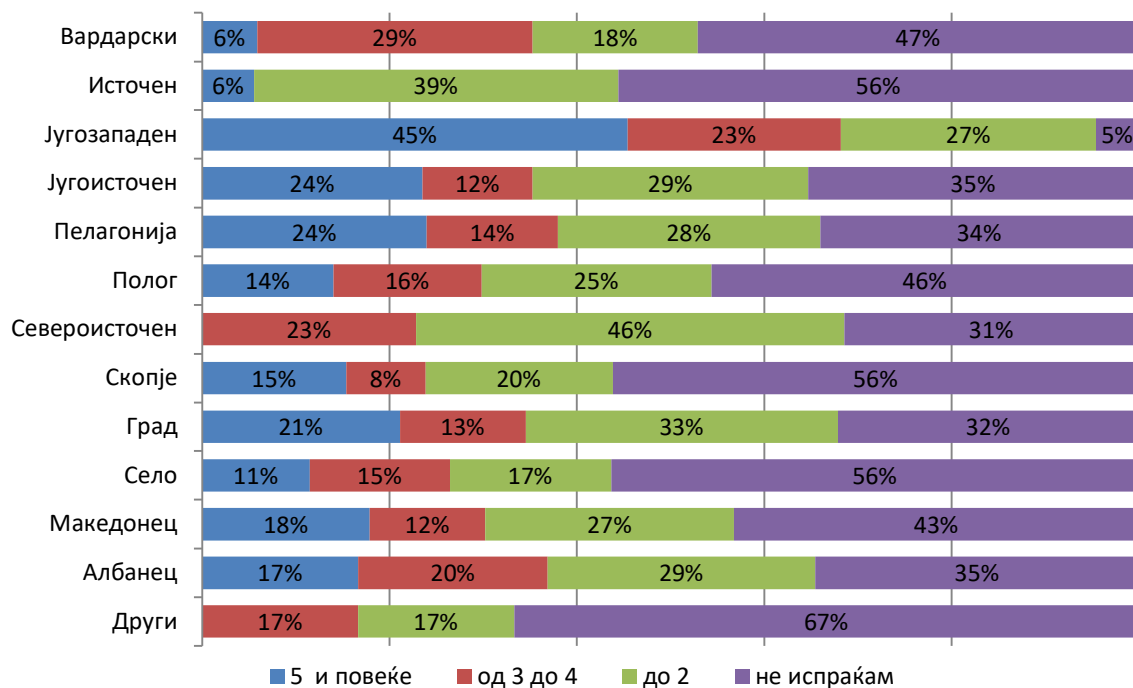
Графикон 19. Колку пакети испраќате просечно во година?* Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 20. Колку пакети испраќате просечно во година? * Работен статус и месечен приход

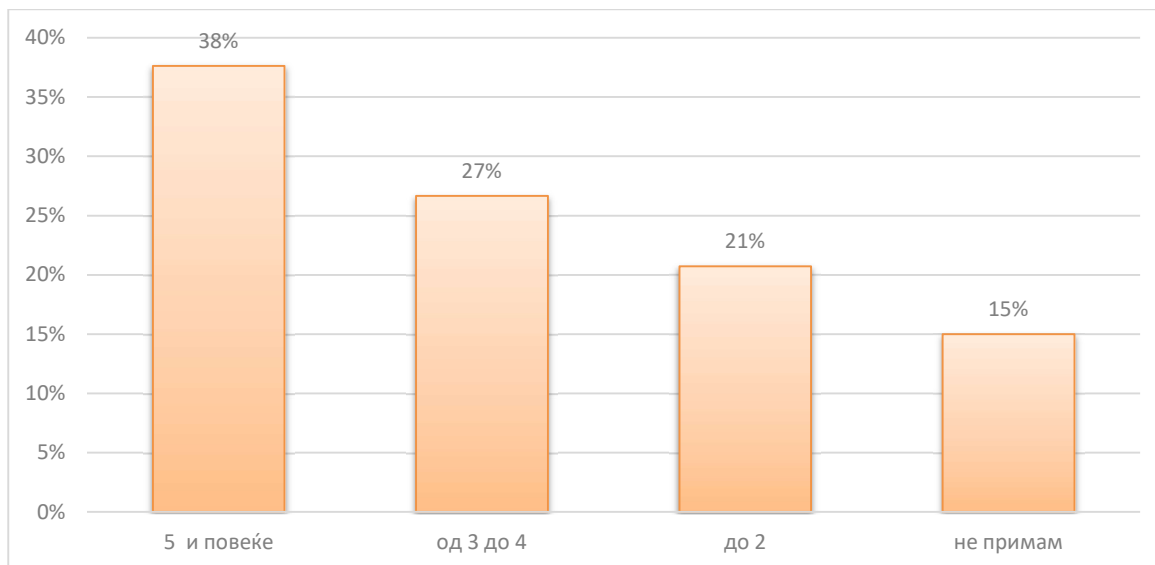


Графикон 21. Колку пакети испраќате просечно во година? * Регион, место на живеење и етничка припадност

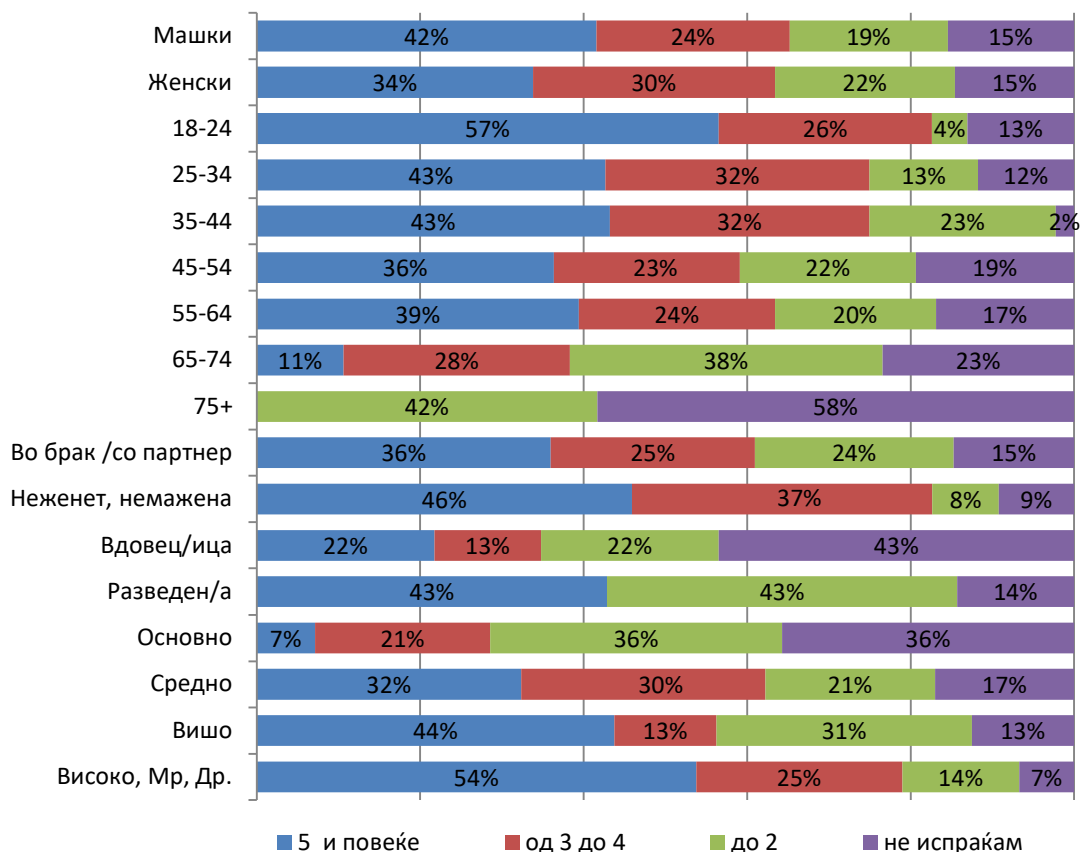


Прашање бр. 5а Колку пакети примате просечно во година?

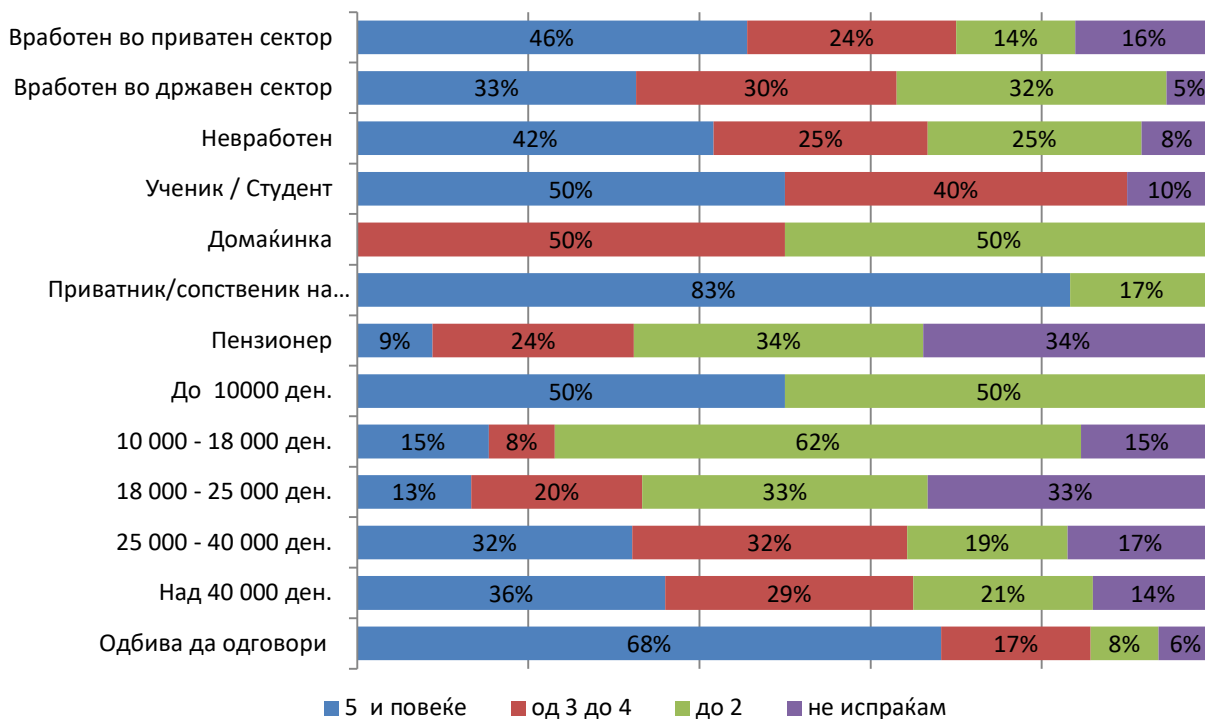
38% од испитаниците примаат 5 или повеќе пакети додека 15% не примаат пакети.



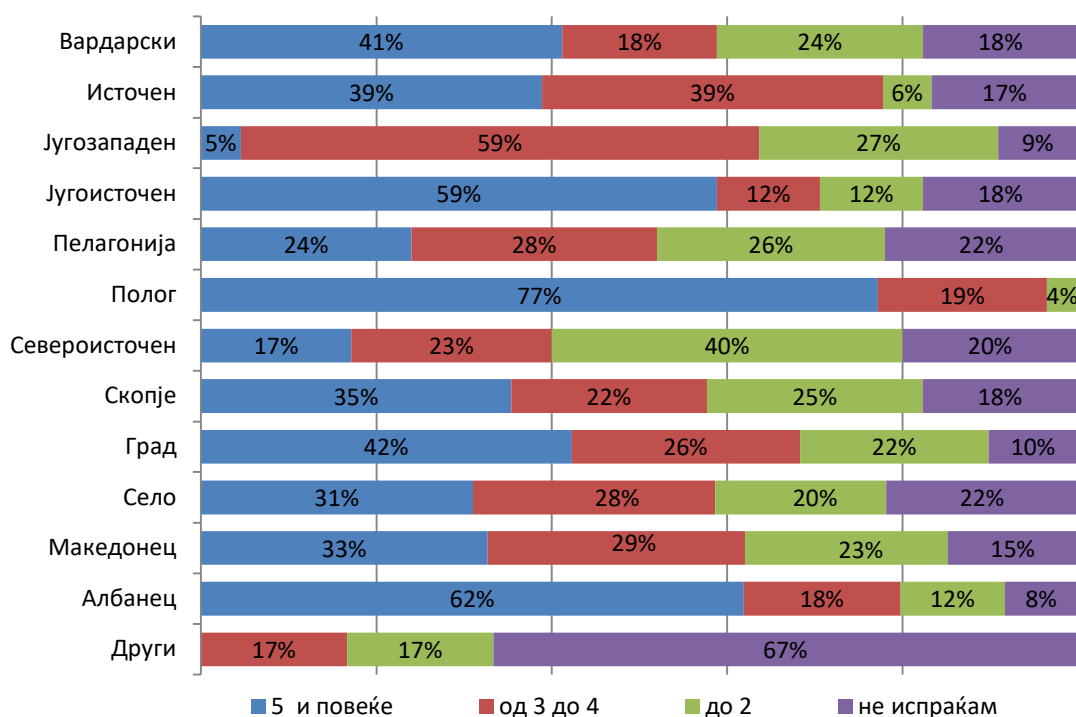
Графикон 22. Колку пакети примате просечно во година? * Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 23. Колку пакети примате просечно во година? * Работен статус и месечен приход

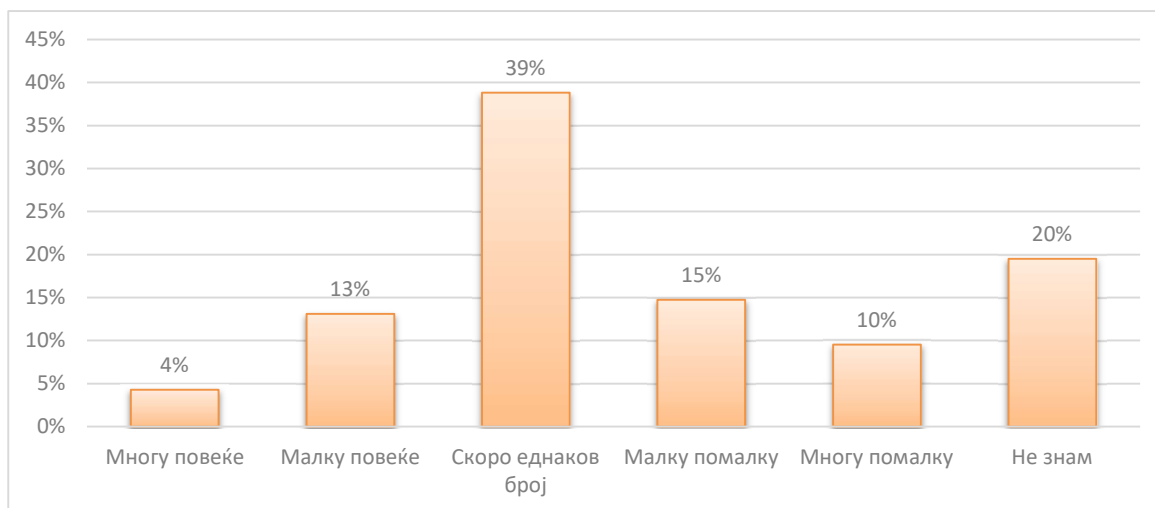


Графикон 24. Колку пакети примате просечно во година? * Регион, место на живеење и етничка припадност

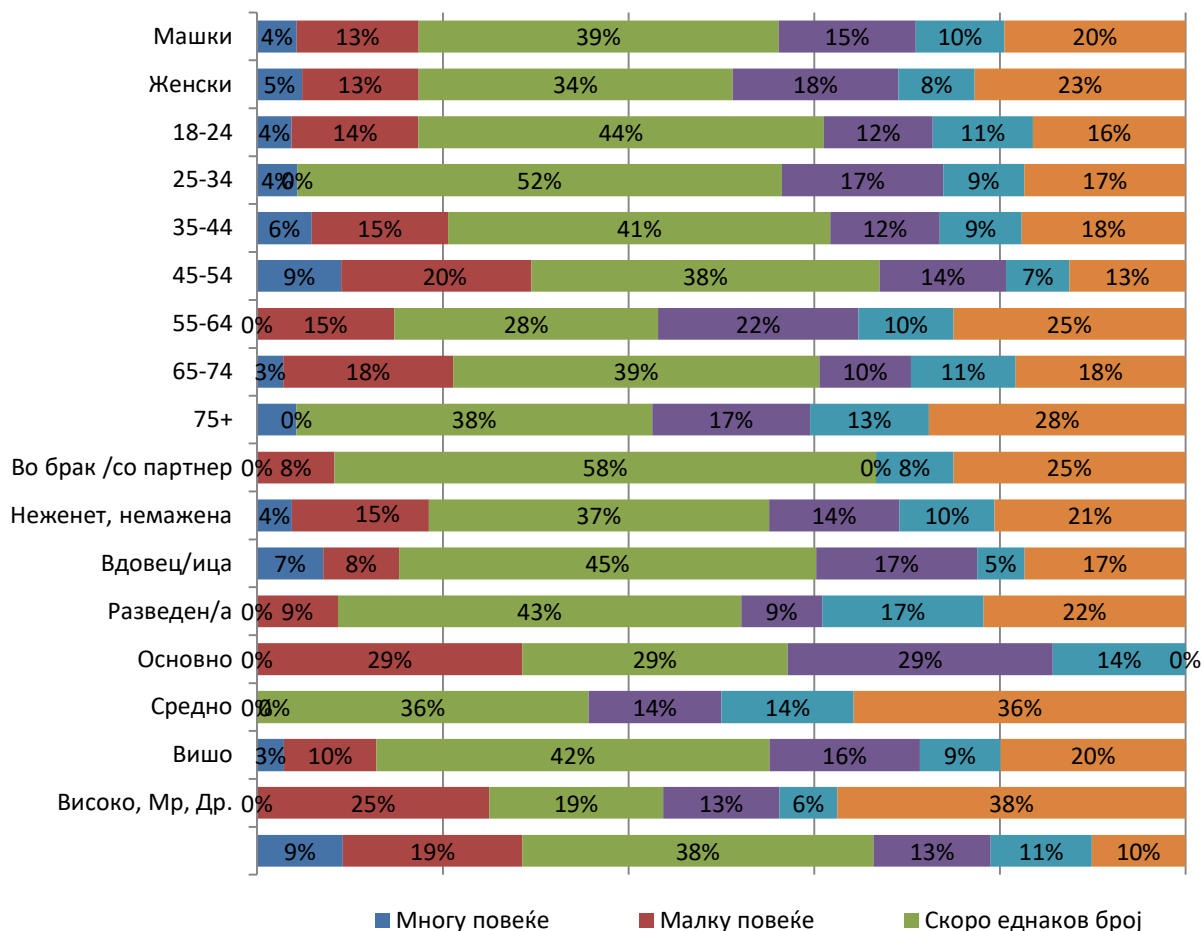


Прашање бр. 6. За три години, дали сметате дека ... ќе испраќате повеќе, помалку или скоро еднаков број на писма?

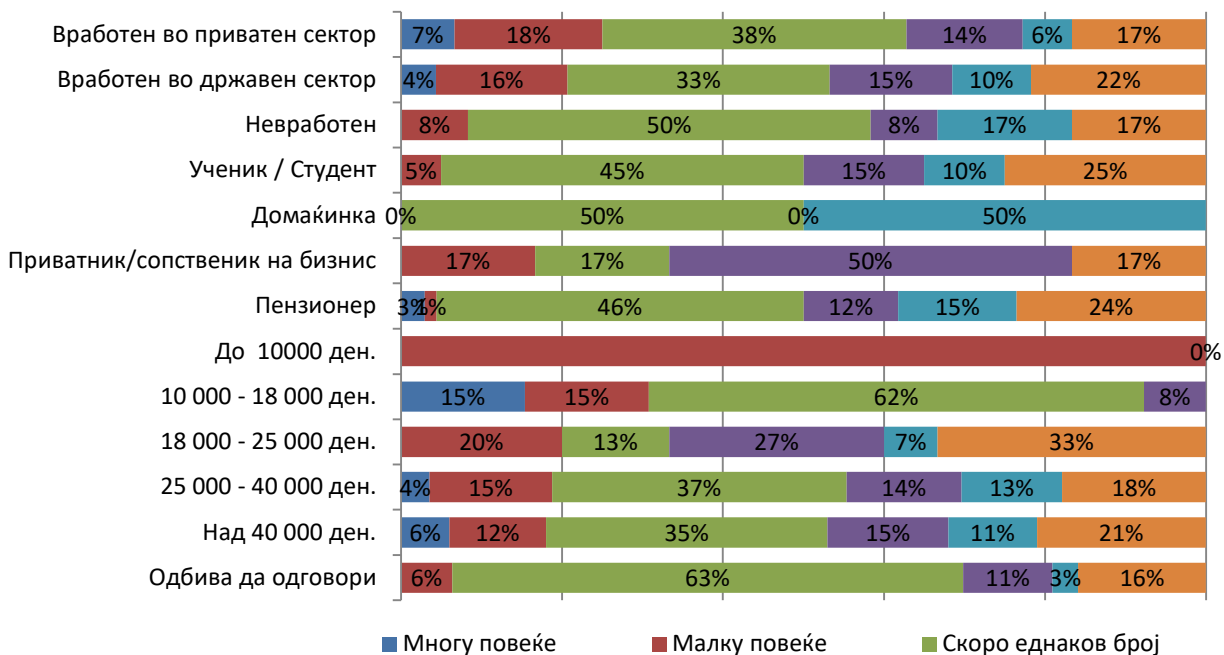
39% од испитаниците за три години очекуваат скоро еднаков број на испраќање на писма, а 4% многу повеќе.



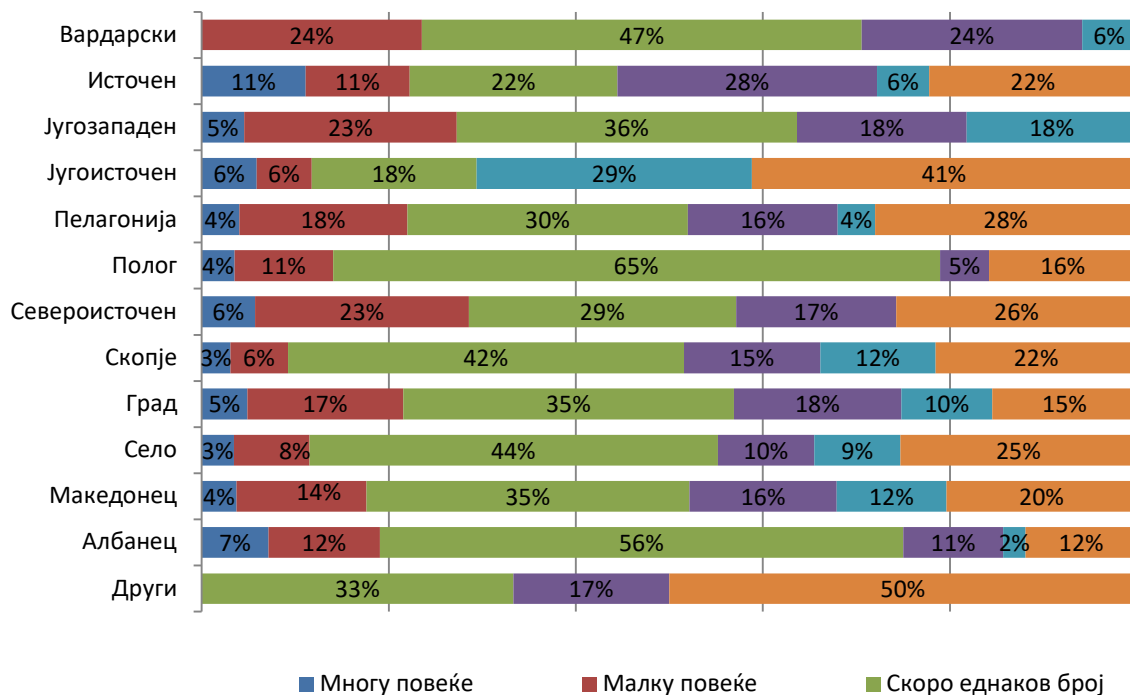
Графикон 25. За три години, дали сметате дека ... ќе испраќате повеќе, помалку или скоро еднаков број на писма?* Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 26. За три години, дали сметате дека ... ќе испраќате повеќе, помалку или скоро еднаков број на писма?* Работен статус и месечен приход

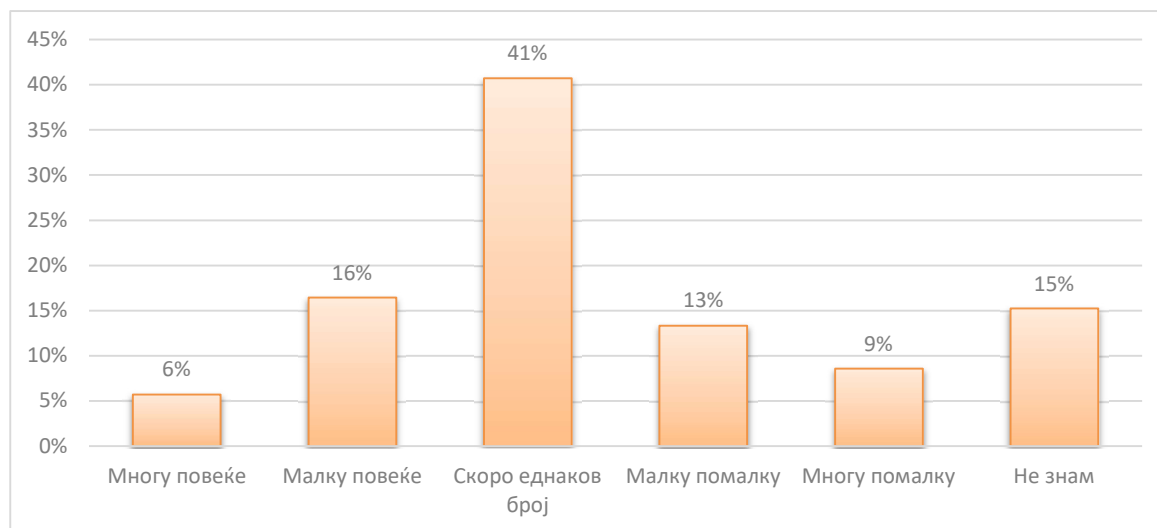


Графикон 27. За три години, дали сметате дека ... ќе испраќате повеќе, помалку или скоро еднаков број на писма?* Регион, место на живеење и етничка припадност

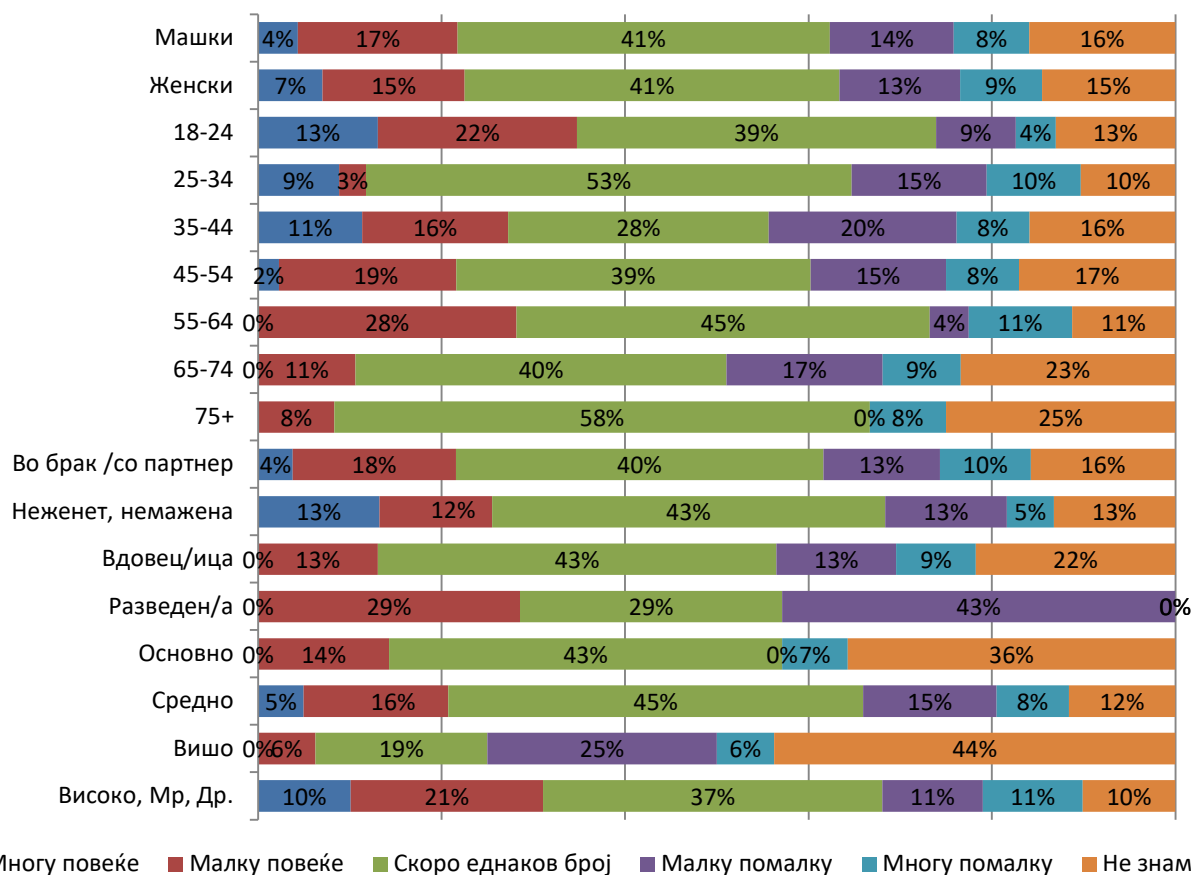


Прашање бр. 6а. За три години, дали сметате дека ... ќе примате повеќе, помалку или скоро еднаков број на писма?

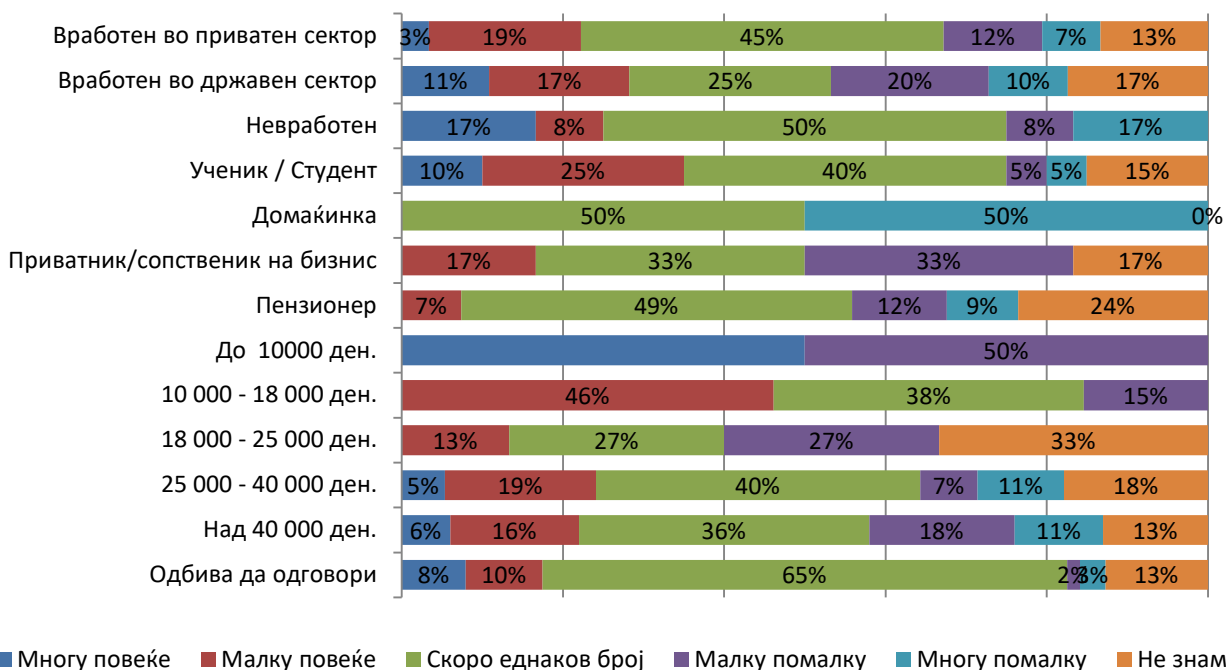
41% од испитаниците за 3 години очекуваат да примаат скоро еднаков број на писма, а 6% многу повеќе очекуваат да примаат писма.



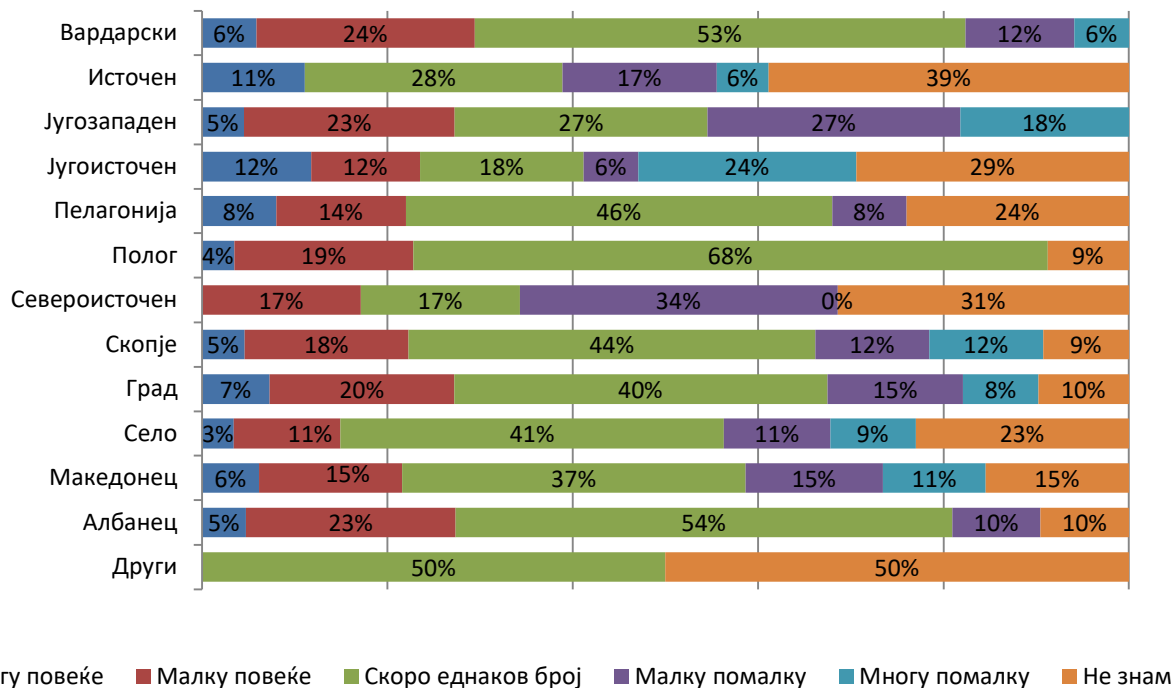
Графикон 28. За три години, дали сметате дека ... ќе примате повеќе, помалку или скоро еднаков број на писма?* Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 29. За три години, дали сметате дека ... ќе примате повеќе, помалку или скоро еднаков број на писма?: * Работен статус и месечен приход



Графикон 30. За три години, дали сметате дека ... ќе примате повеќе, помалку или скоро еднаков број на писма?* Регион, место на живеење и етничка припадност

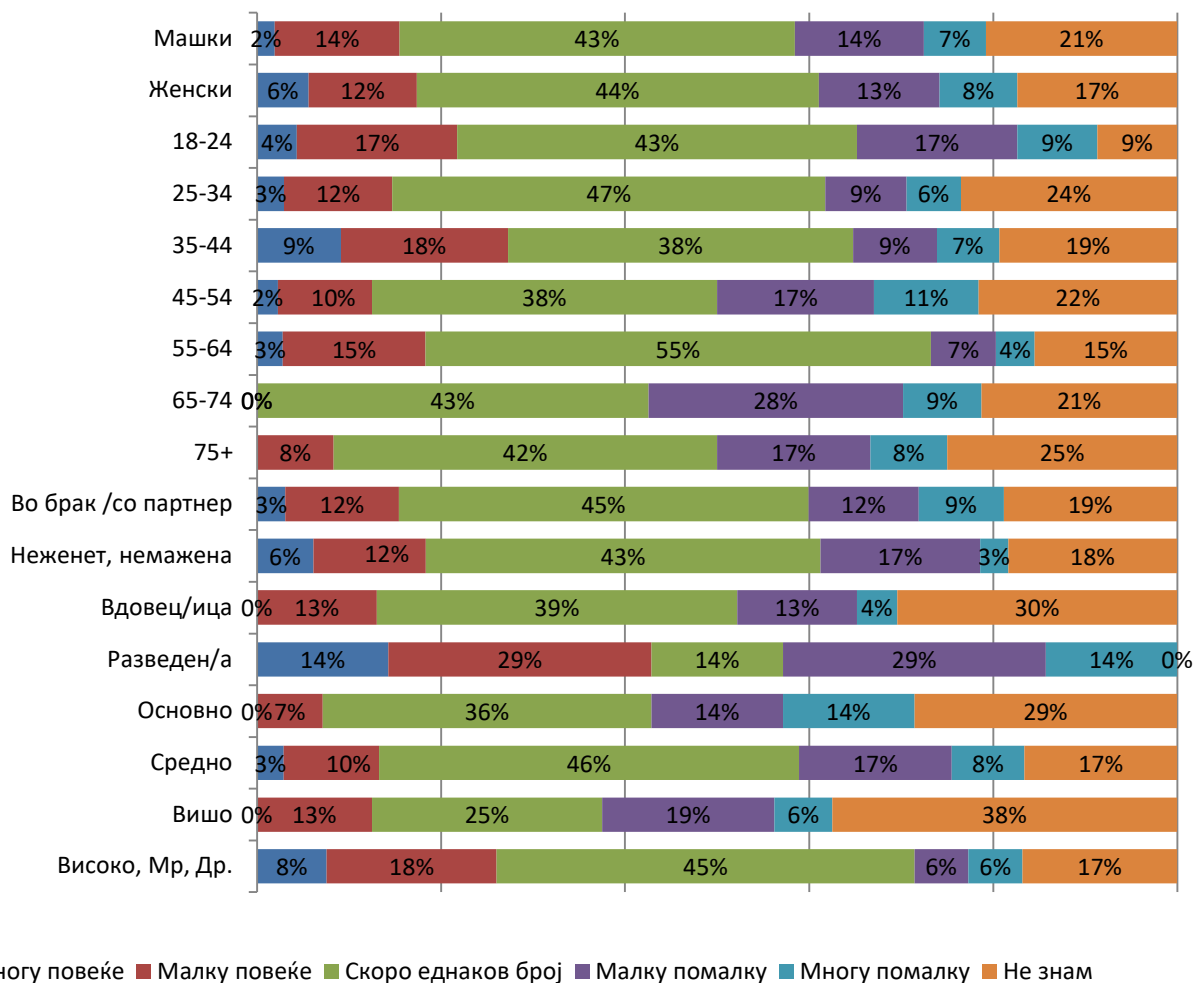


Прашање бр. 7. За три години, дали сметате дека ... ќе испраќам повеќе, помалку или скоро еднаков број на пакети?

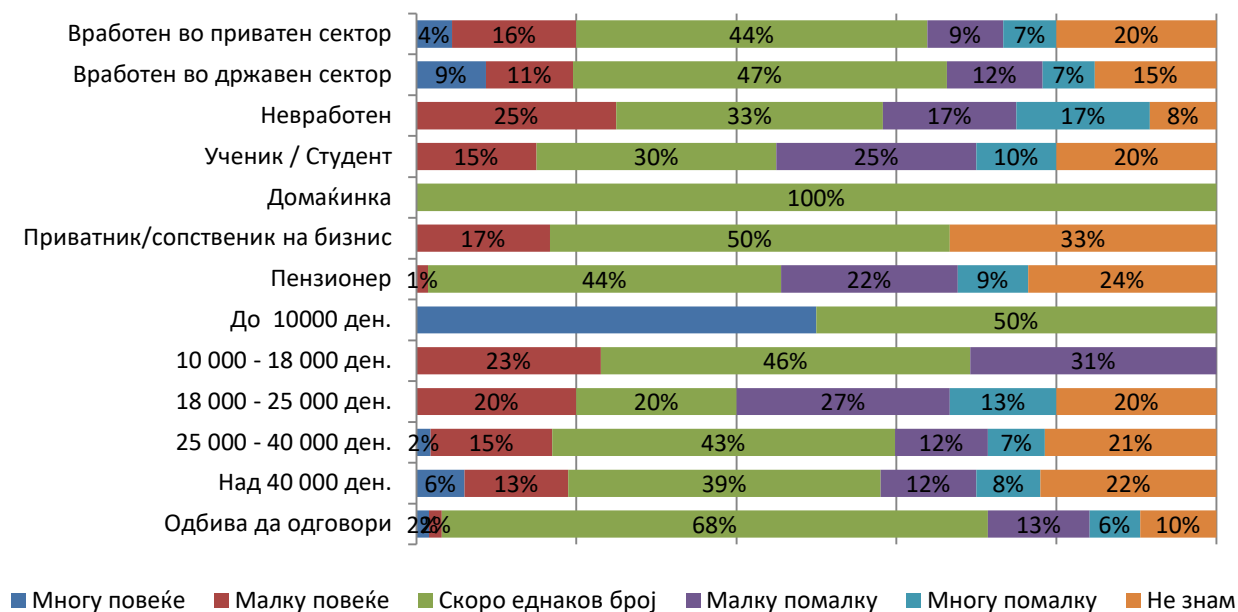
43% од испитаниците за 3 години очекуваат да испратат скоро еднакој број на пакети, а 8% од испитаниците многу помалку.



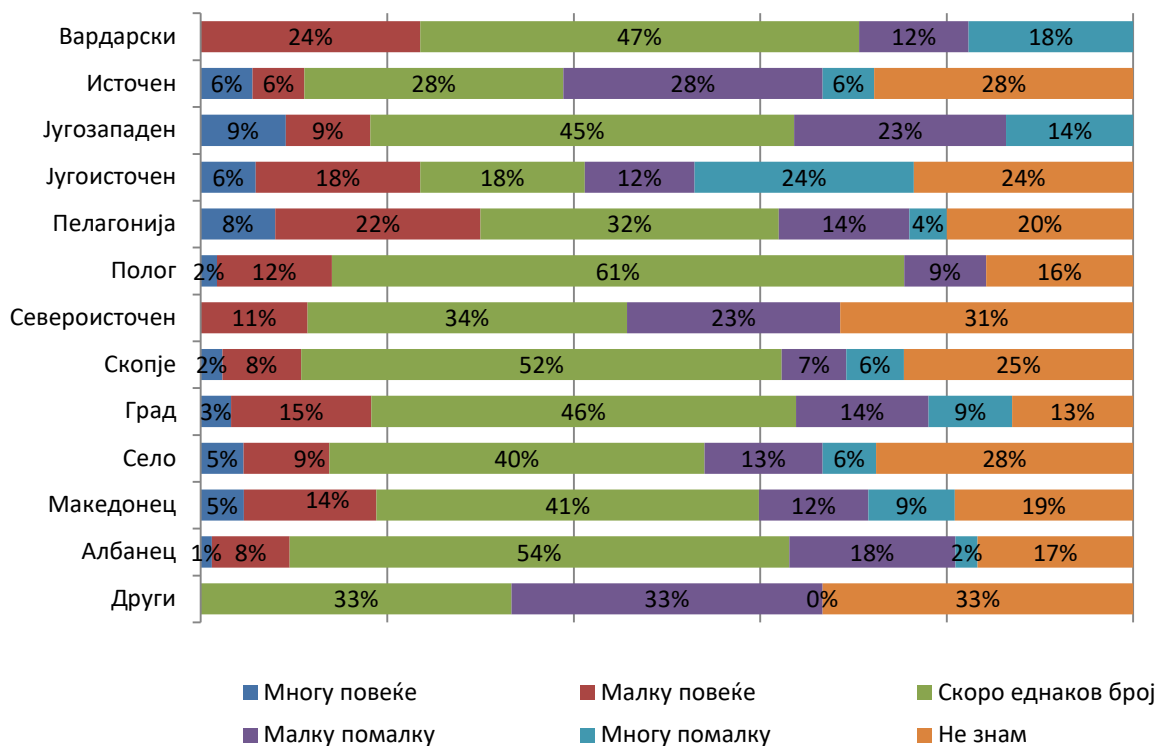
Графикон 31. За три години, дали сметате дека ... ќе примате повеќе, помалку или скоро еднаков број на пакети?* Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 32. За три години, дали сметате дека ... ќе примате повеќе, помалку или скоро еднаков број на пакети?: * Работен статус и месечен приход

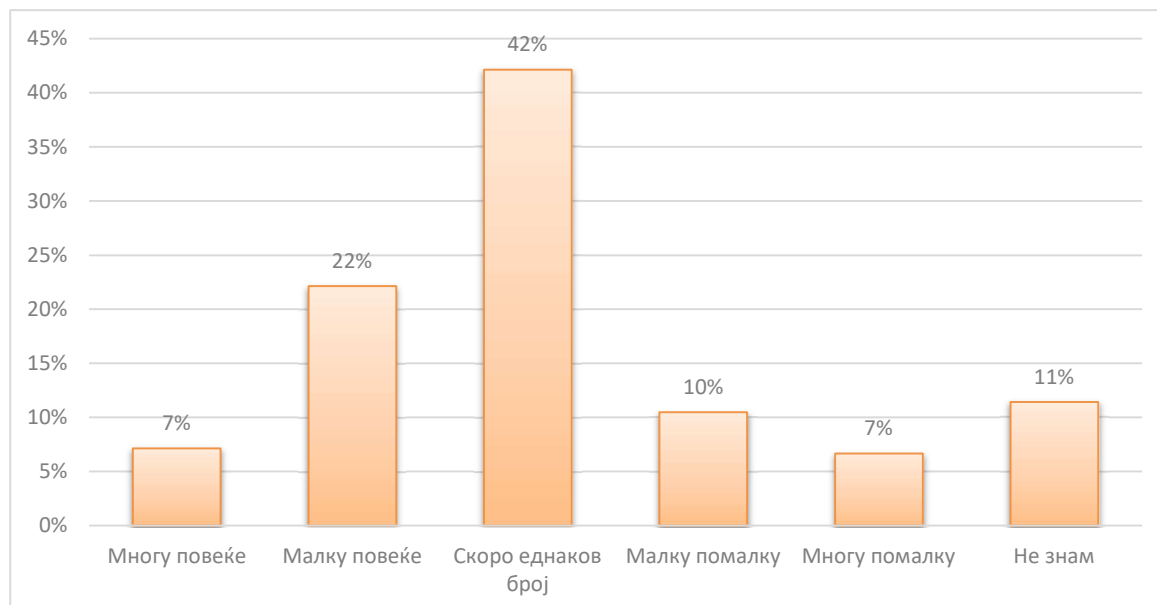


Графикон 33. За три години, дали сметате дека ... ќе примате повеќе, помалку или скоро еднаков број на пакети?* Регион, место на живеење и етничка припадност

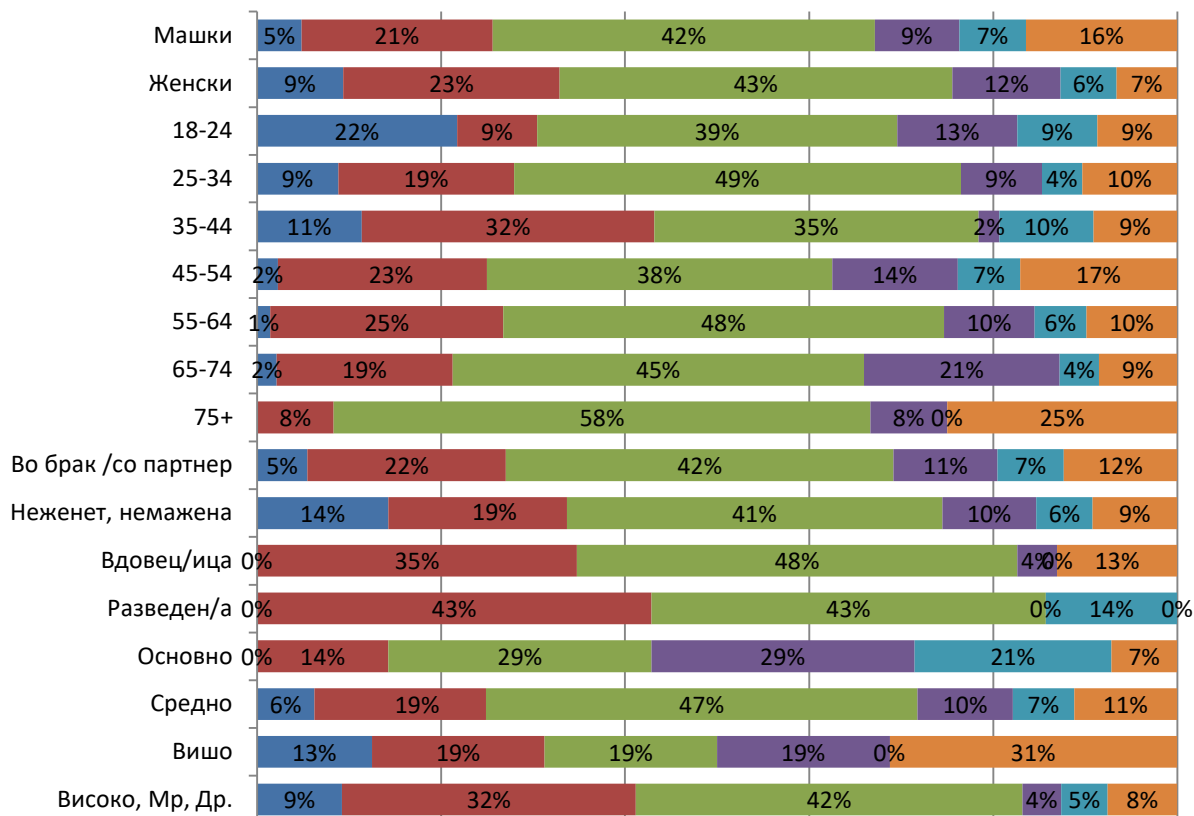


Прашање бр. 7а. За три години, дали сметате дека ... ќе примате повеќе, помалку или скоро еднаков број на пакети?

42% од испитаниците скоро еднаков број ќе примаат пакети додека 7% многу помалку.

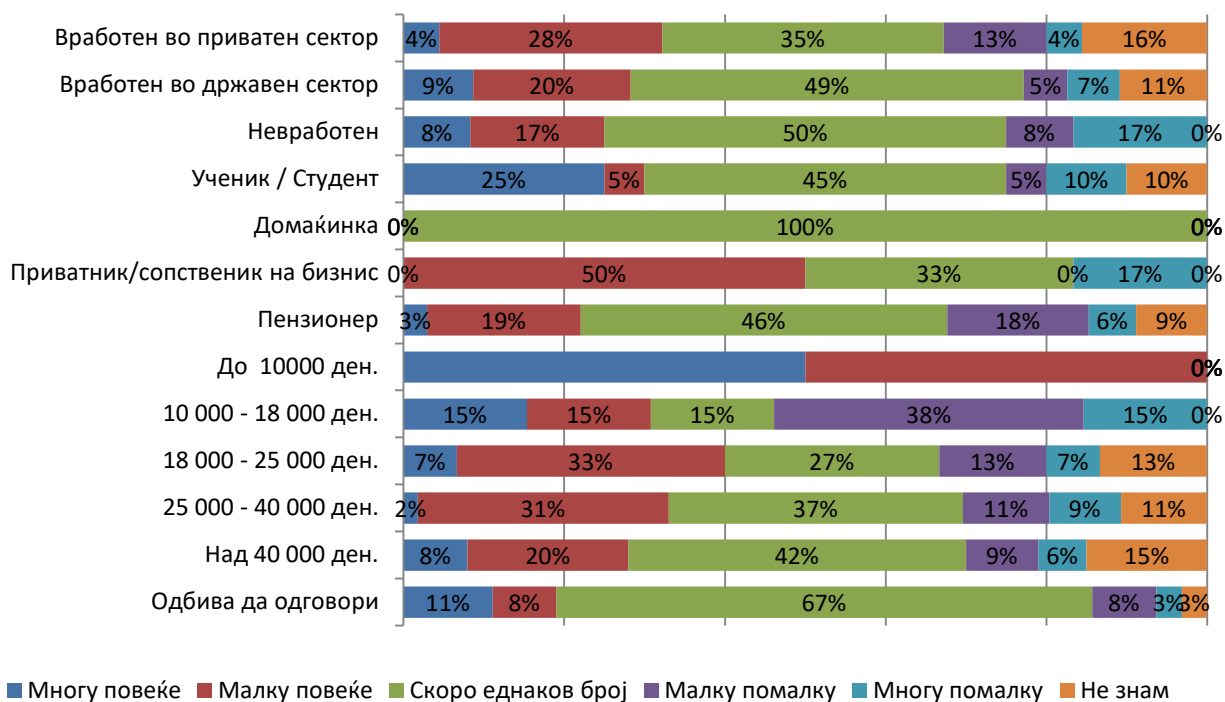


Графикон 34. За три години, дали сметате дека ... ќе примате повеќе, помалку или скоро еднаков број на пакети?* Пол, возраст, брачен статус, образование

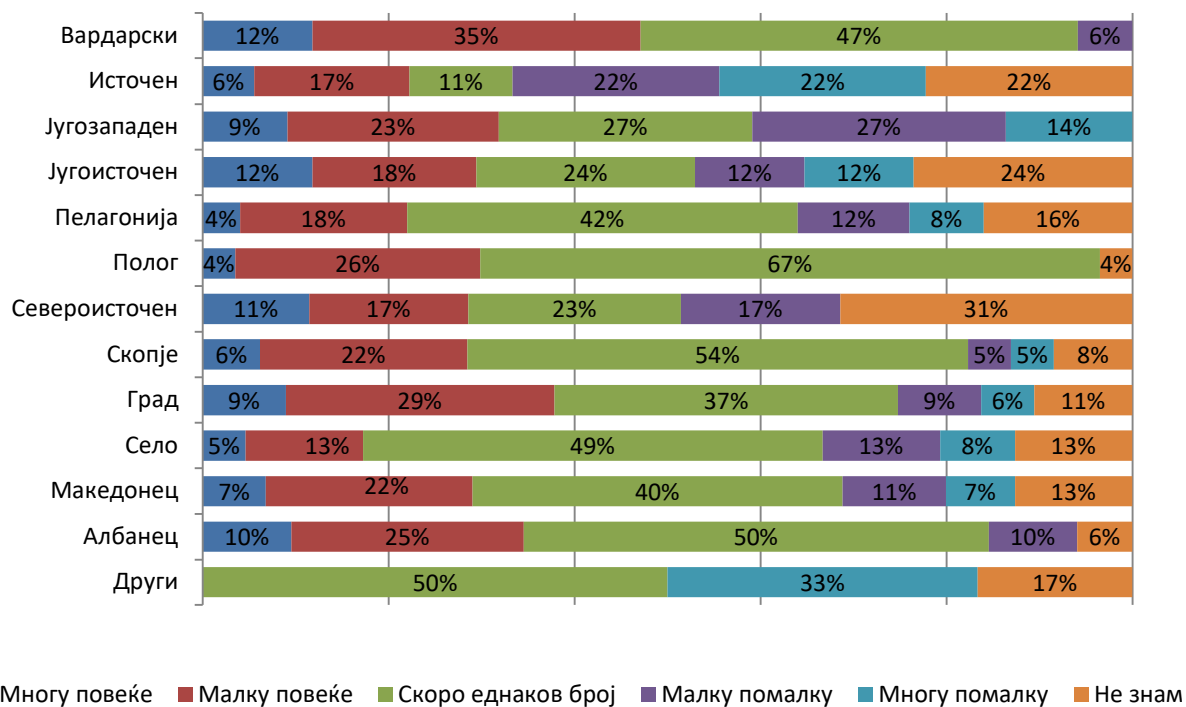


■ Многу повеќе ■ Малку повеќе ■ Скоро еднаков број ■ Малку помалку ■ Многу помалку ■ Не знам

Графикон 35. За три години, дали сметате дека ... ќе примате повеќе, помалку или скоро еднаков број на пакети?: * Работен статус и месечен приход

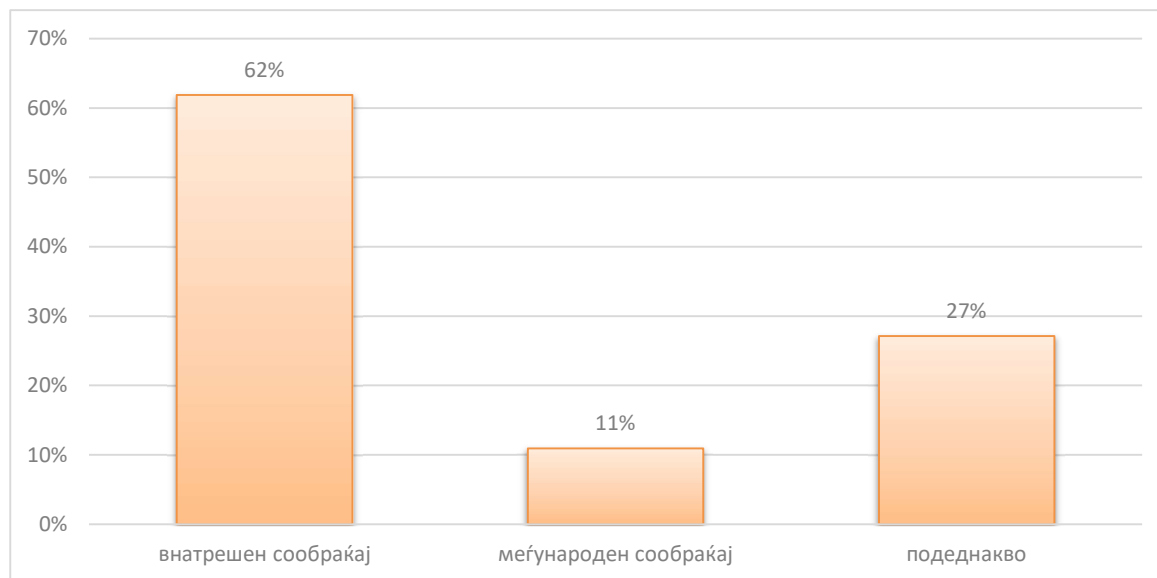


Графикон 36. За три години, дали сметате дека ... ќе примате повеќе, помалку или скоро еднаков број на пакети?* Регион, место на живеење и етничка припадност

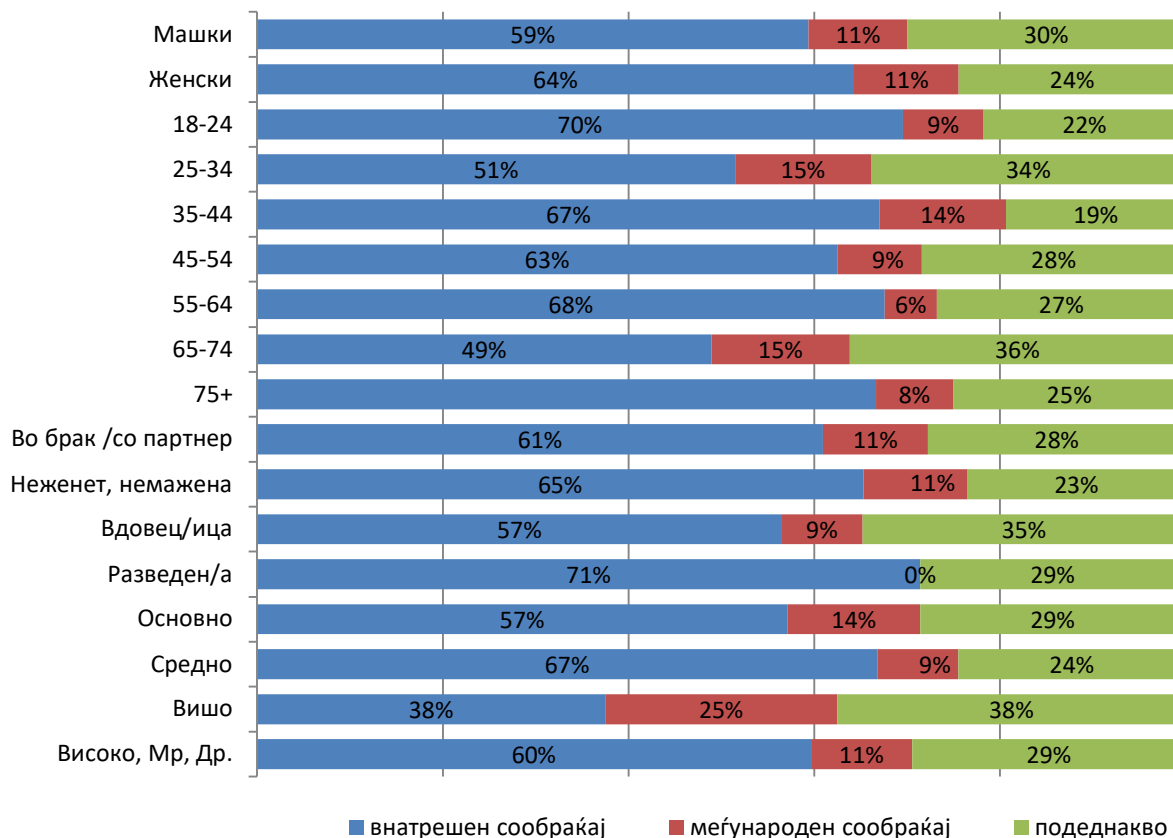


Прашање бр. 8. Дали повеќе испраќате поштенски пратки? Испраќате поштенски пратки во...

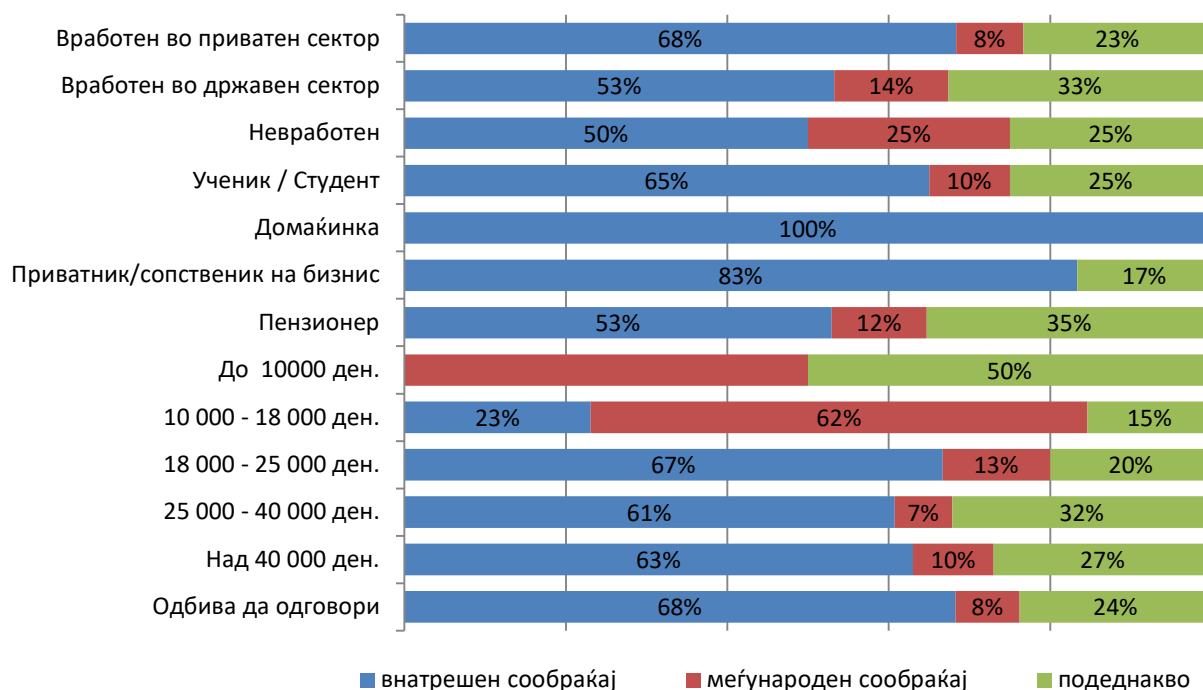
62% од испитаниците испраќаат поштенски пратки во внатрешен сообраќај, 11% од испитаниците во меѓународен сообраќај и 27% од испитаниците подеднакво.



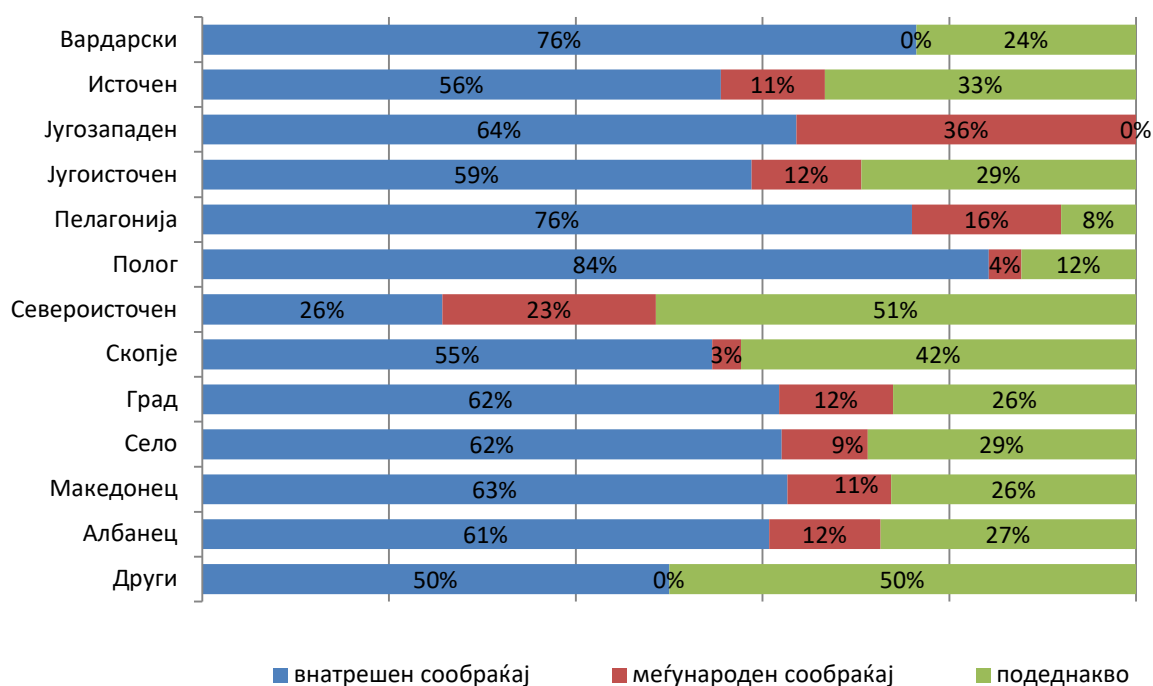
Графикон 37. Дали повеќе испраќате поштенски пратки? Испраќате поштенски пратки во ... *
Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 38. Дали повеќе испраќате поштенски пратки? Испраќате поштенски пратки во ... *
Работен статус и месечен приход

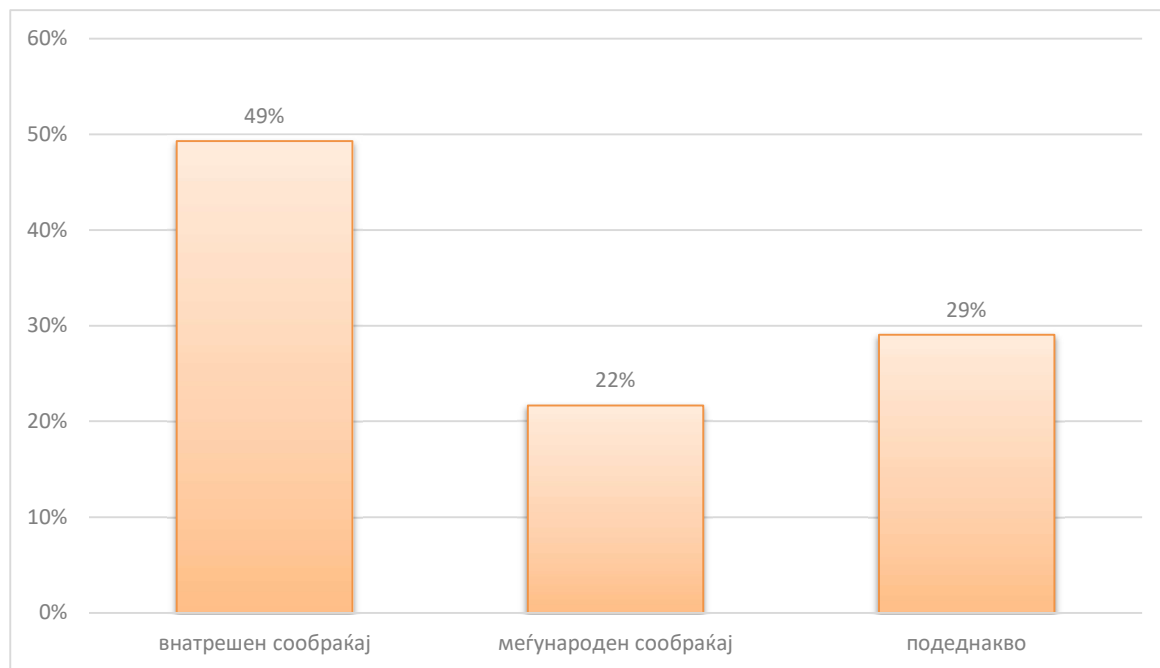


Графикон 39. Дали повеќе испраќате поштенски пратки? Испраќате поштенски пратки во ... *
Регион, место на живеење и етничка припадност

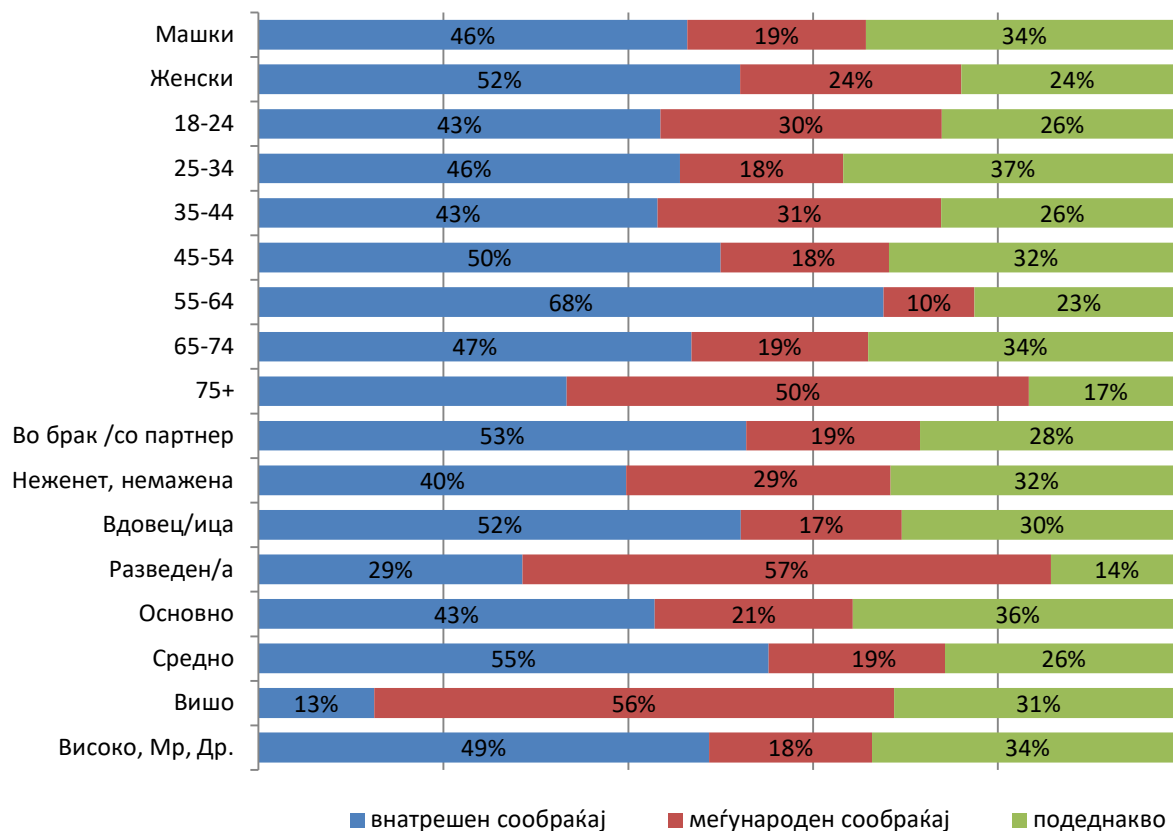


Прашање бр. 8а. Дали повеќе примате поштенски пратки? Примате поштенски пратки во ...

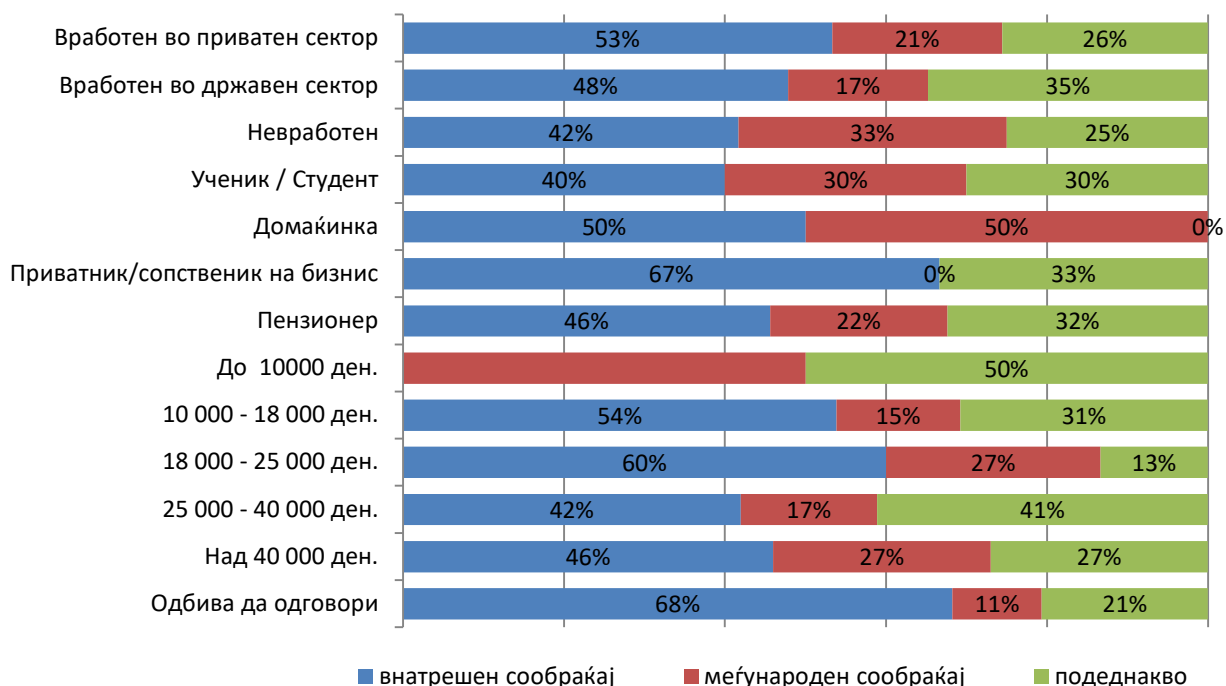
49% од испитаниците примаат пратки од внатрешен сообраќај, 22% од меѓународен сообраќај додека 29% подеднакво.



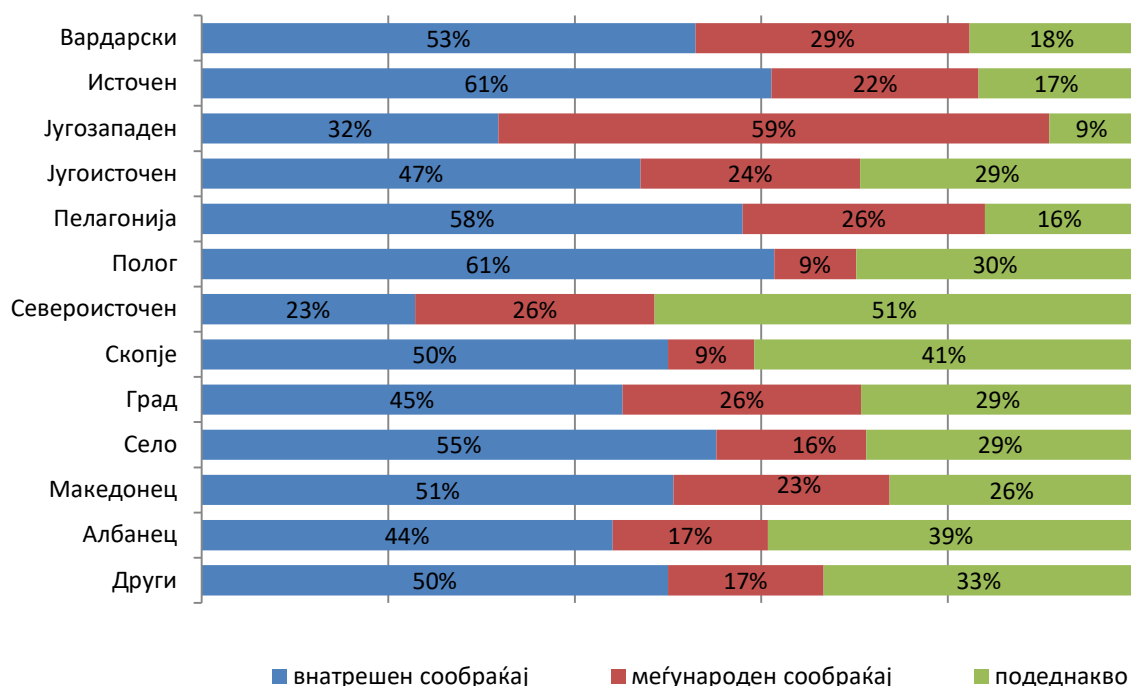
Графикон 40. Дали повеќе испраќате поштенски пратки? Испраќате поштенски пратки во ... *
Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 41. Дали повеќе испраќате поштенски пратки? Испраќате поштенски пратки во ... *
Работен статус и месечен приход

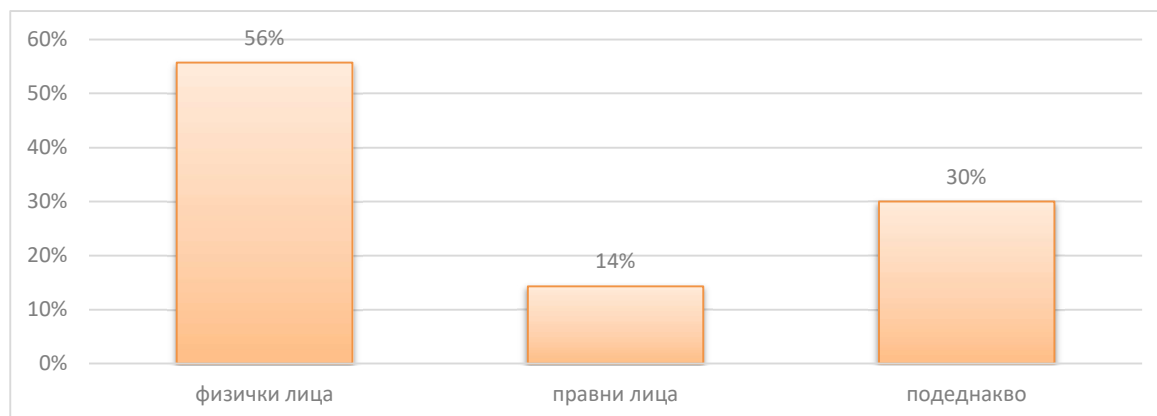


Графикон 42. Дали повеќе испраќате поштенски пратки? Испраќате поштенски пратки во ...
* Регион, место на живеење и етничка припадност

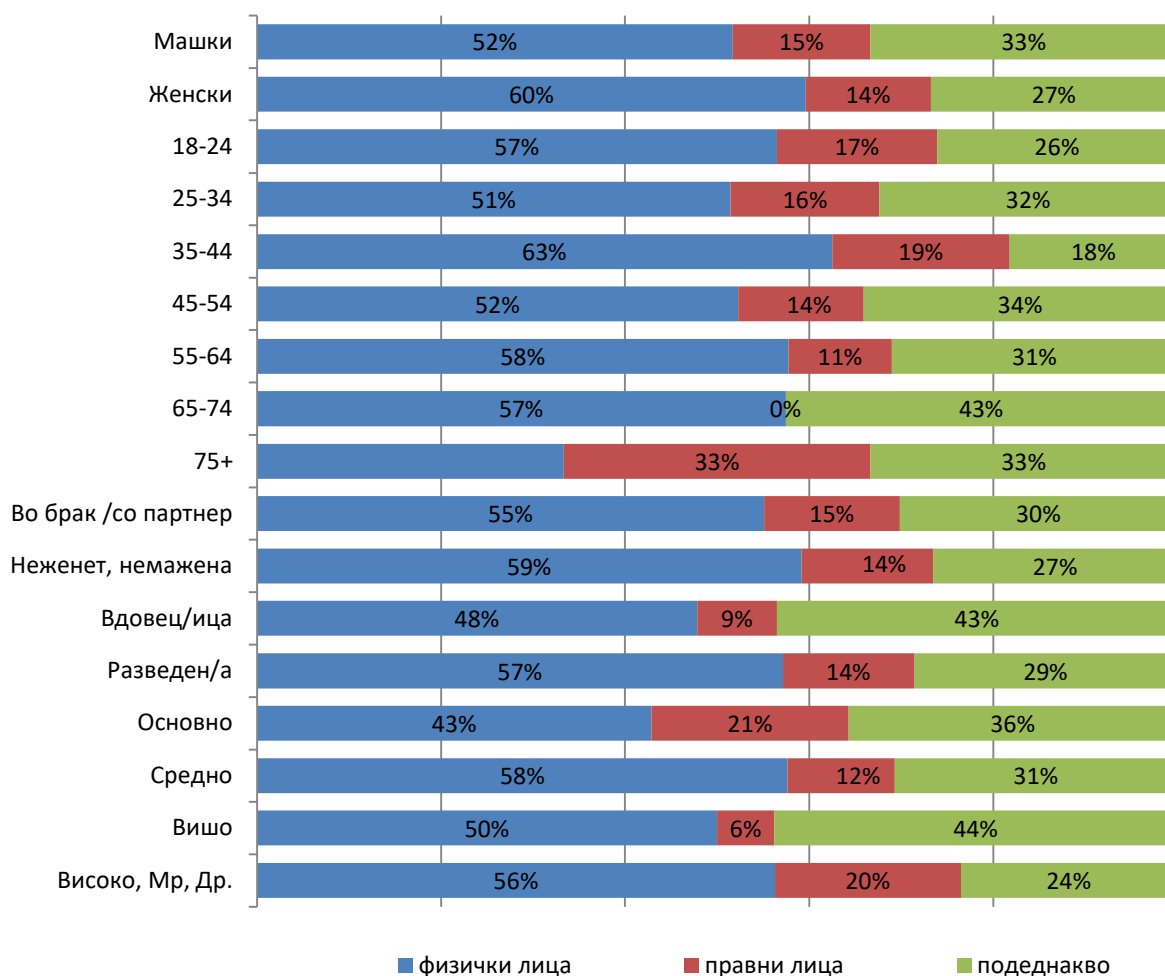


Прашање бр. 9. Дали повеќе испраќате/примате поштенски пратки? Испраќате поштенски пратки кон ...

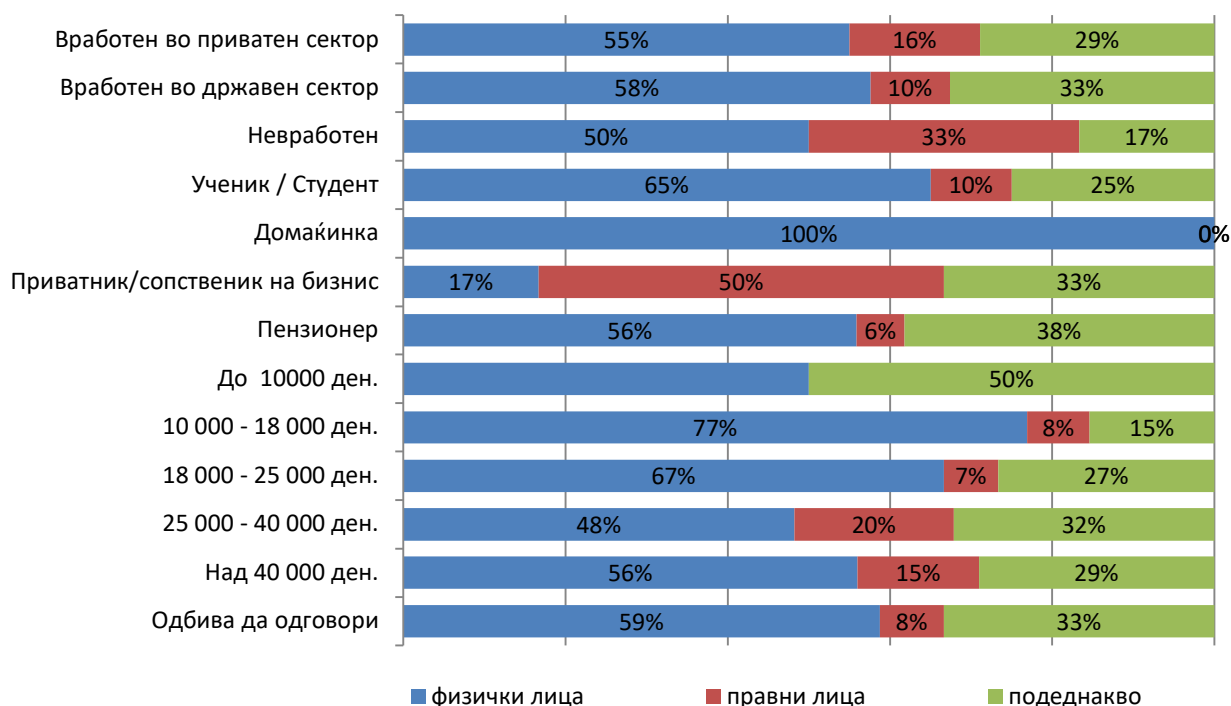
14% од испитаниците испраќаат пратки кон правни лица, 30% подеднакво а 56% кон физички лица



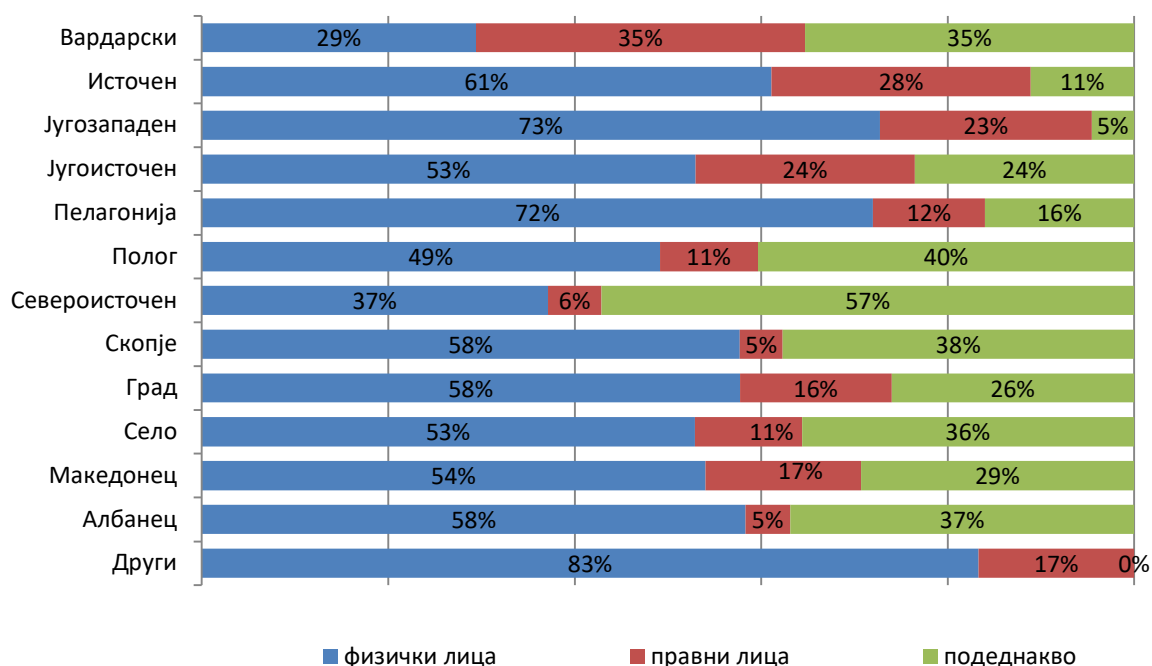
Графикон 43. Дали повеќе испраќате/примате поштенски пратки? Испраќате поштенски пратки кон ...* Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 44. Дали повеќе испраќате/примате поштенски пратки? Испраќате поштенски пратки кон ...* Работен статус и месечен приход

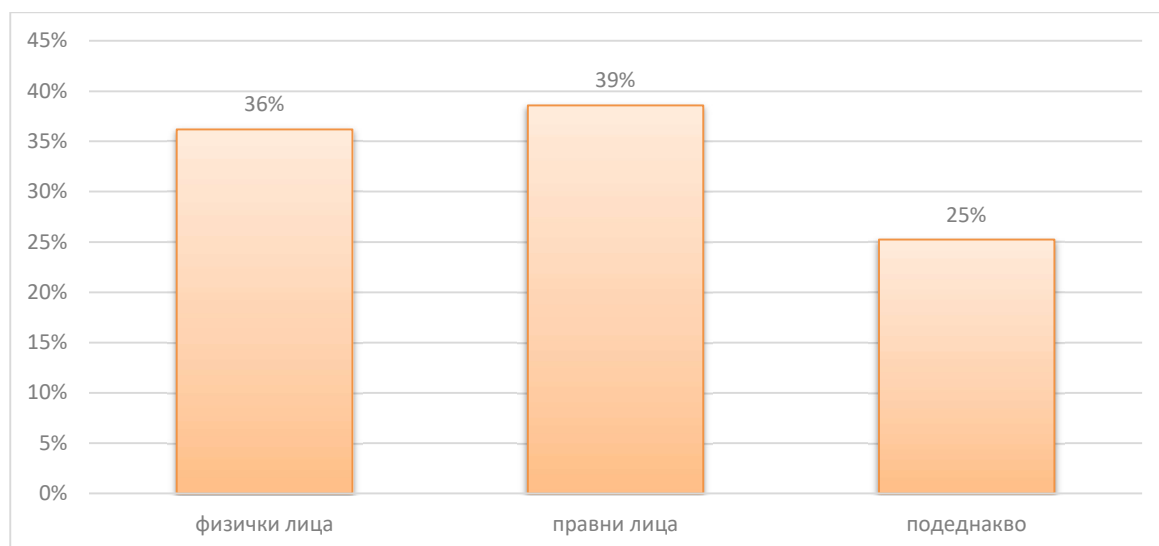


Графикон 45. Дали повеќе испраќате/примате поштенски пратки? Испраќате поштенски пратки кон ...* Регион, место на живеење и етничка припадност

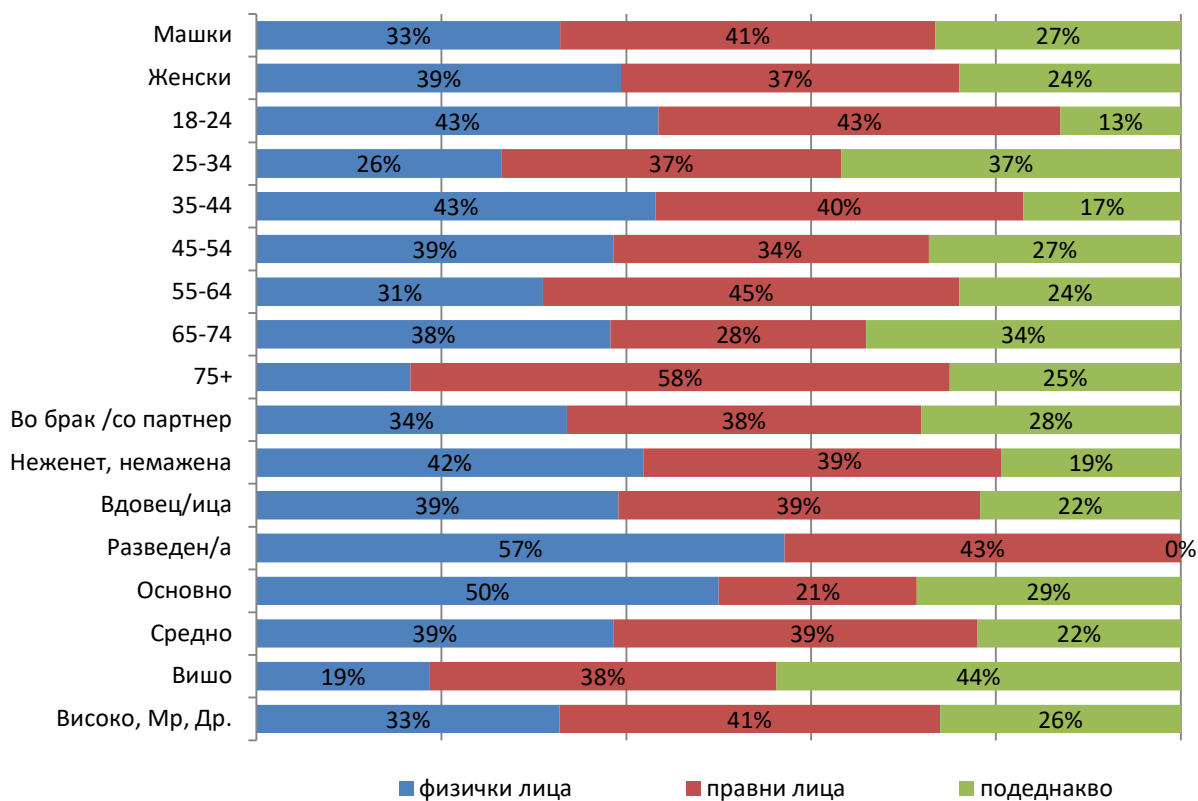


Прашање бр. 9а. Дали повеќе примате поштенски пратки? Примате поштенски пратки кон ...

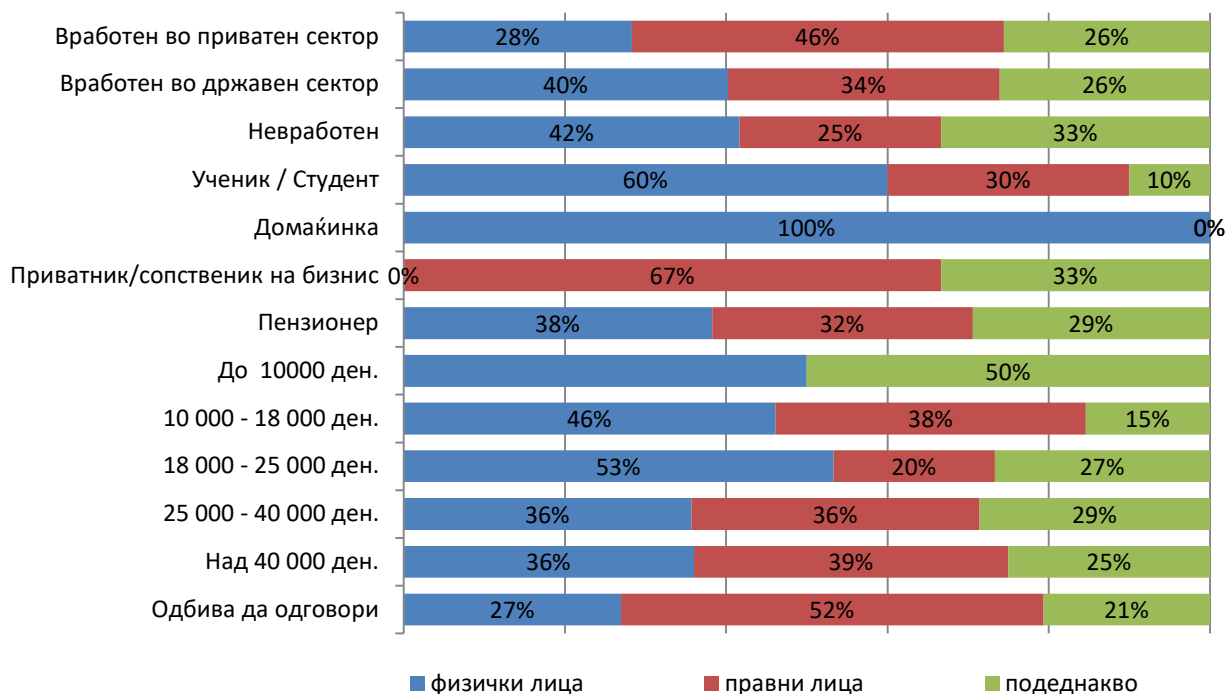
39% од испитаниците примаат пратки од правни лица, а 36 % од физички лица.



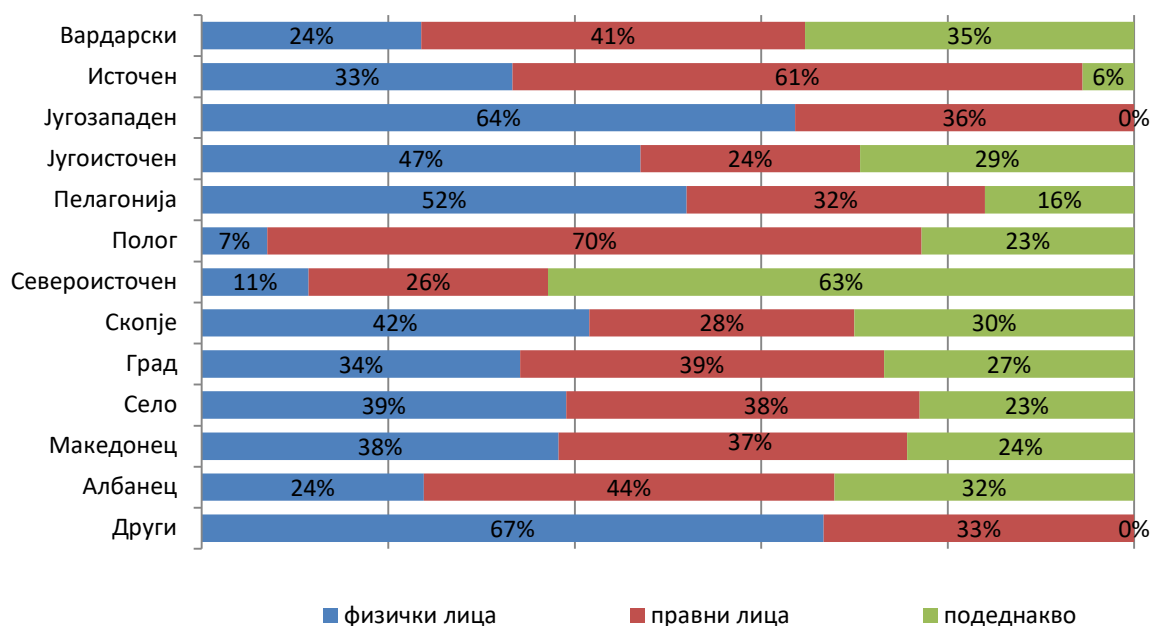
Графикон 46. Дали повеќе примате поштенски пратки? Примате поштенски пратки кон ...*
Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 47. Дали повеќе примате поштенски пратки? Примате поштенски пратки кон ... *
Работен статус и месечен приход

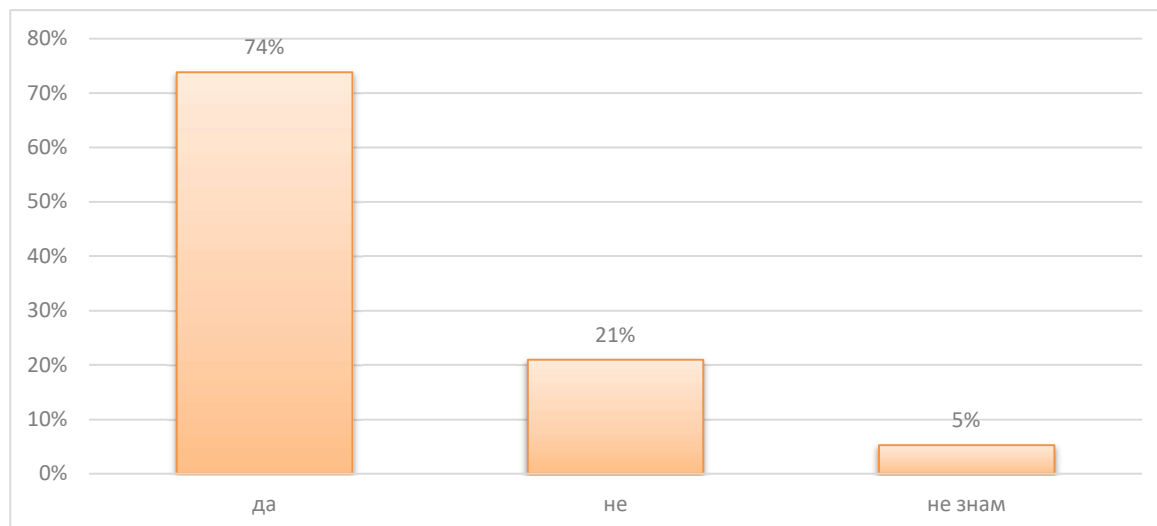


Графикон 48. Дали повеќе примате поштенски пратки? Примате поштенски пратки кон ... *
Регион, место на живеење и етничка припадност

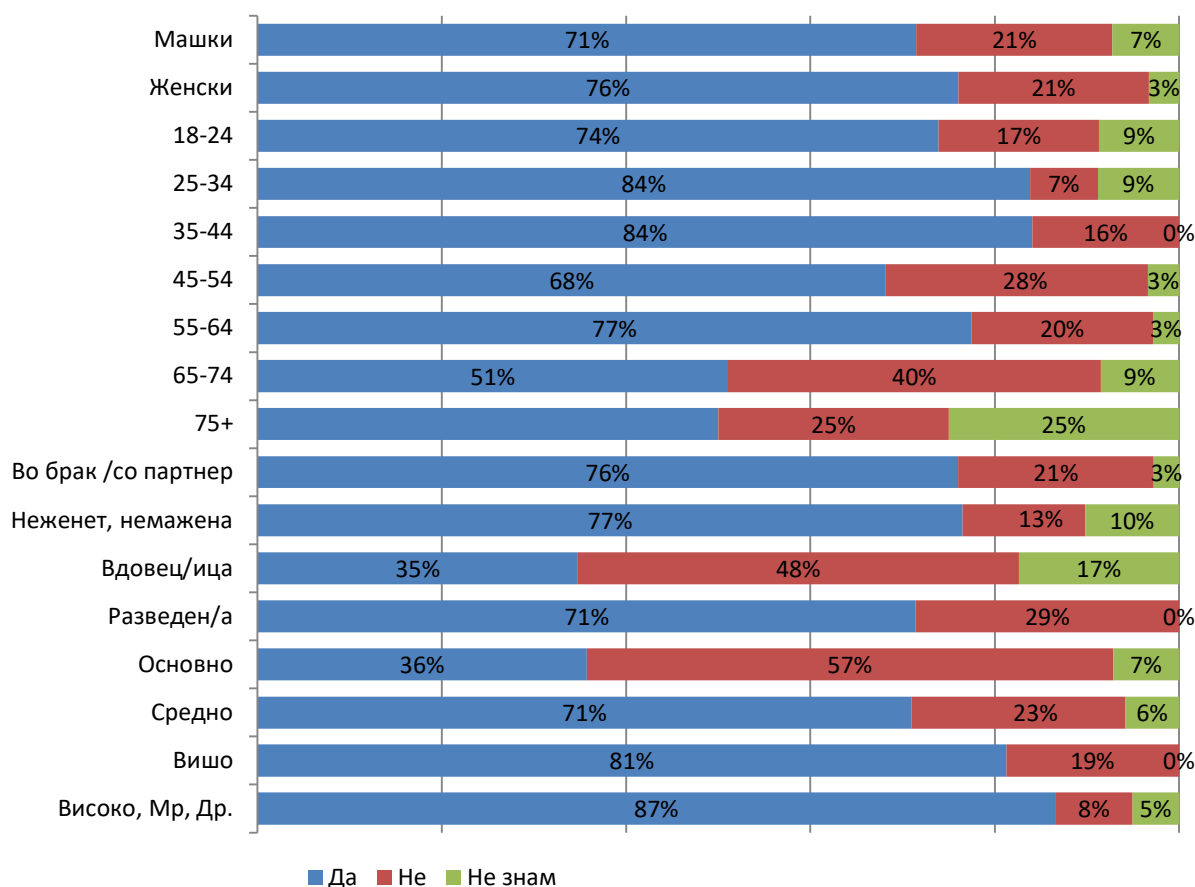


Прашање бр. 10. Дали заради користење на електронска пошта помалку испраќате/примате писма? Испраќате писма ...

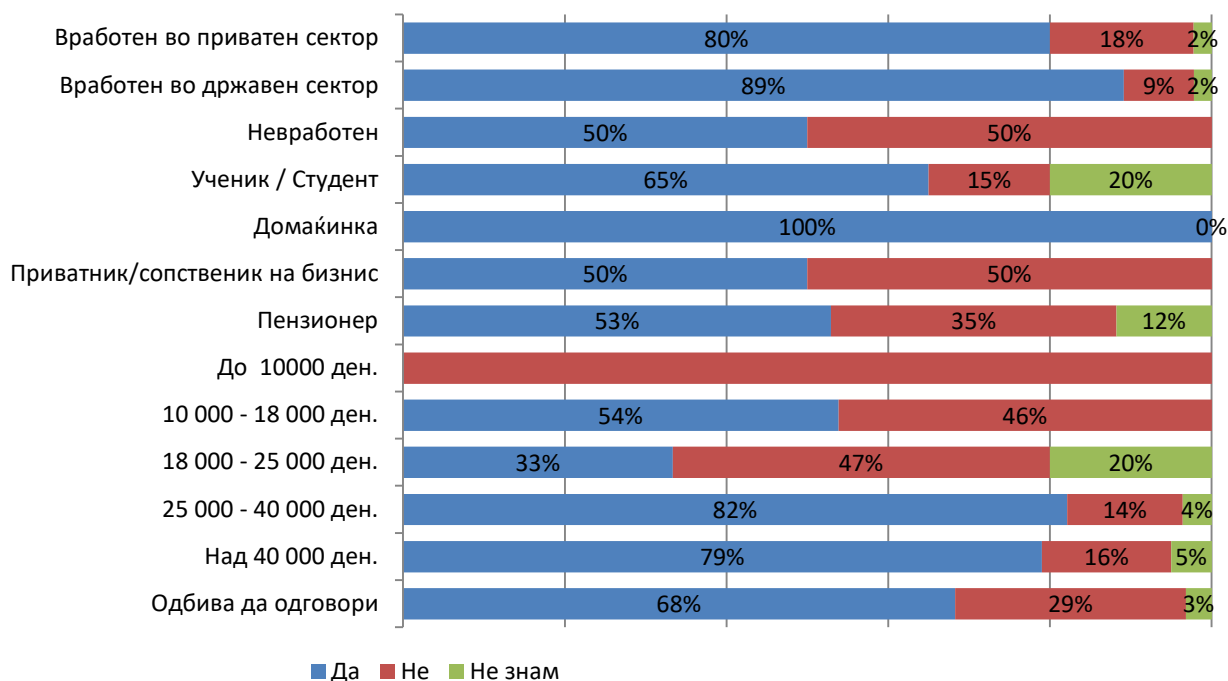
Поради користење на електронска пошта 74% помалку испраќаат писма.



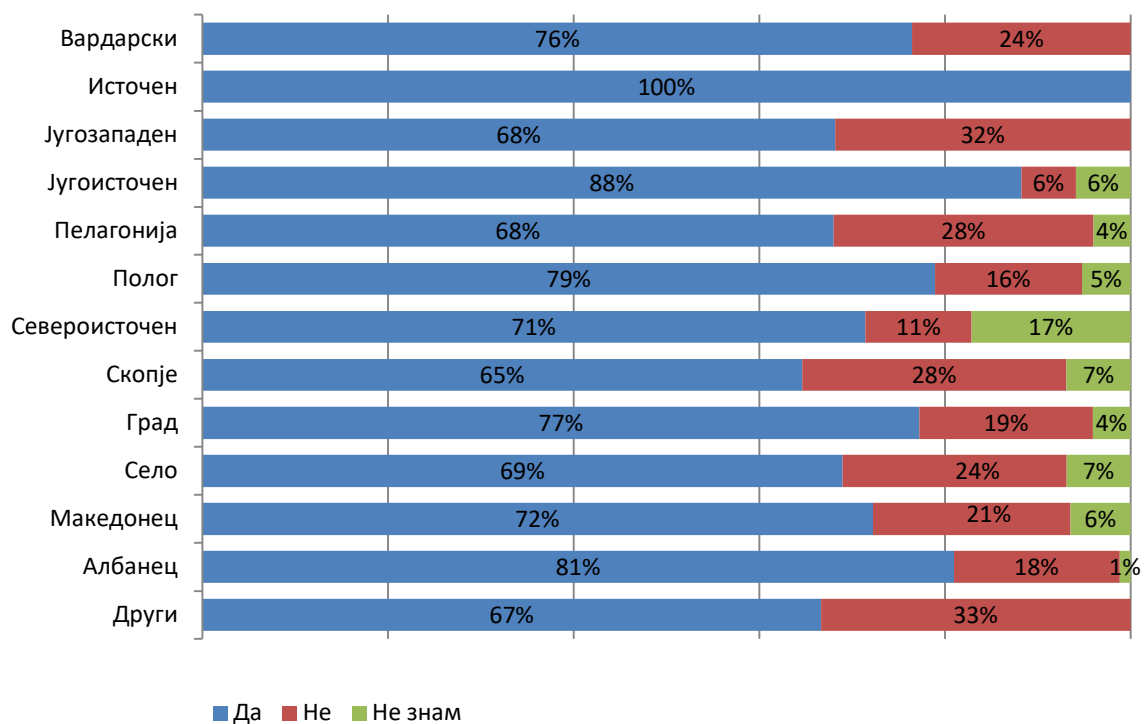
Графикон 49. Дали заради користење на електронска пошта помалку испраќате/примате писма? Испраќате писма ...* Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 50. Дали заради користење на електронска пошта помалку испраќате/примате писма? Испраќате писма ...* Работен статус и месечен приход

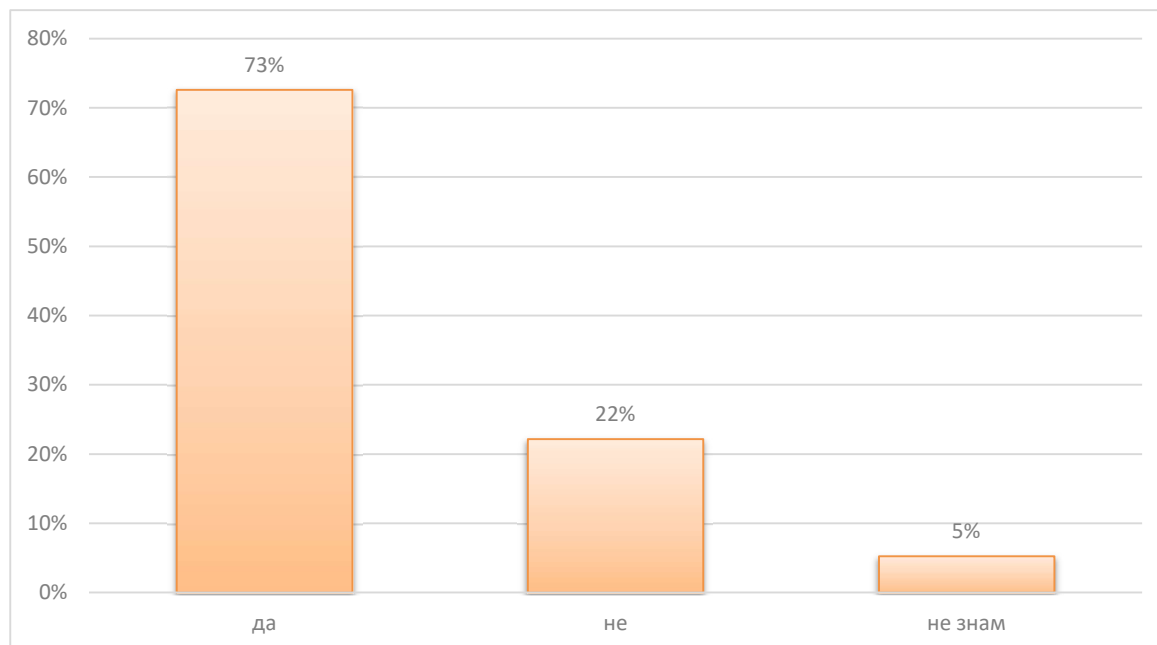


Графикон 51. Дали заради користење на електронска пошта помалку испраќате/примате писма? Испраќате писма* Регион, место на живеење и етничка припадност

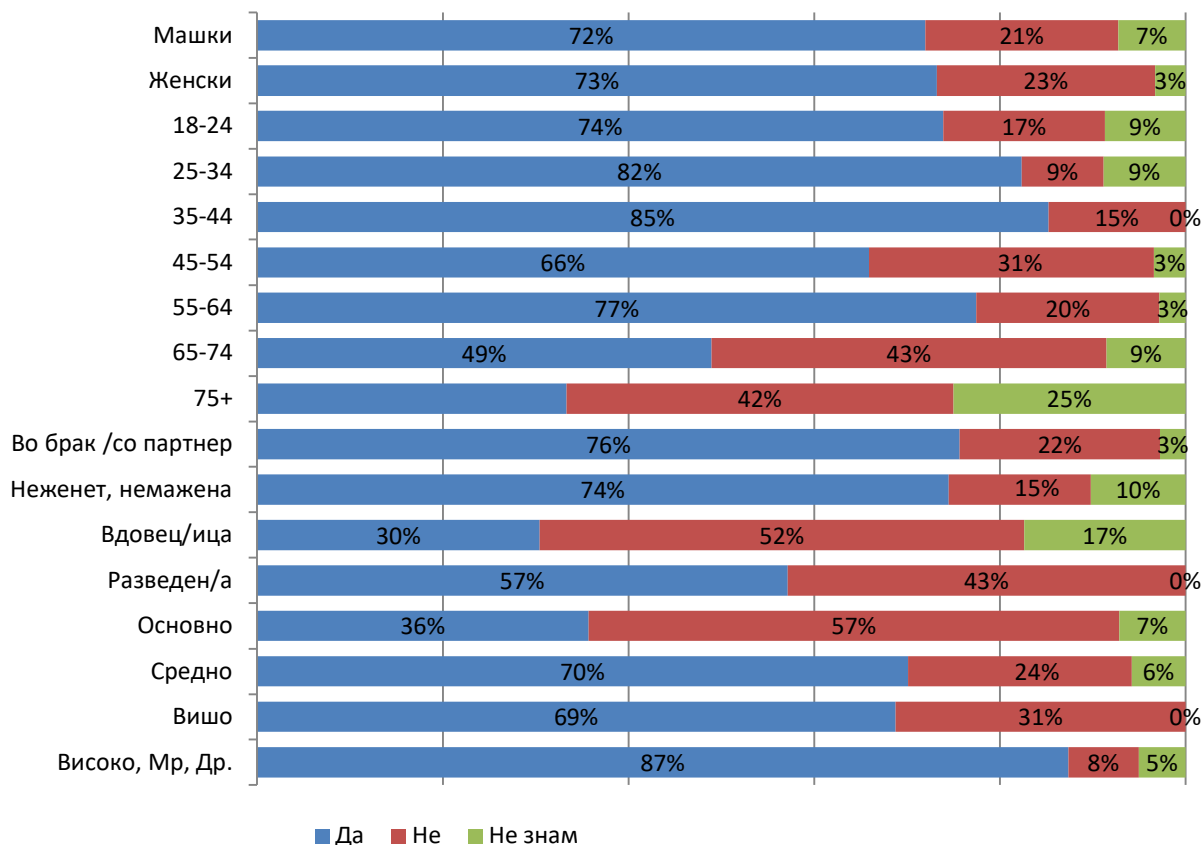


Прашање бр. 10-а. Дали заради користење на електронска пошта помалку испраќате/примате писма? Примате писма ...

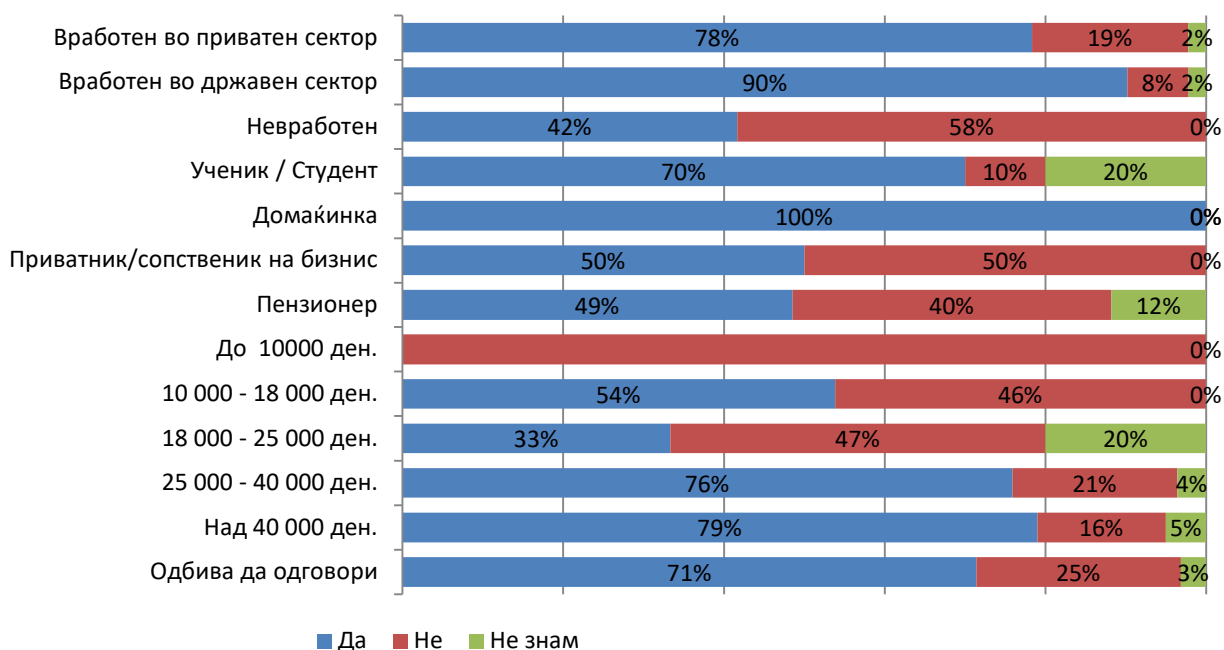
Поради користење на електронска пошта 73% од испитаниците помалку примаат писма.



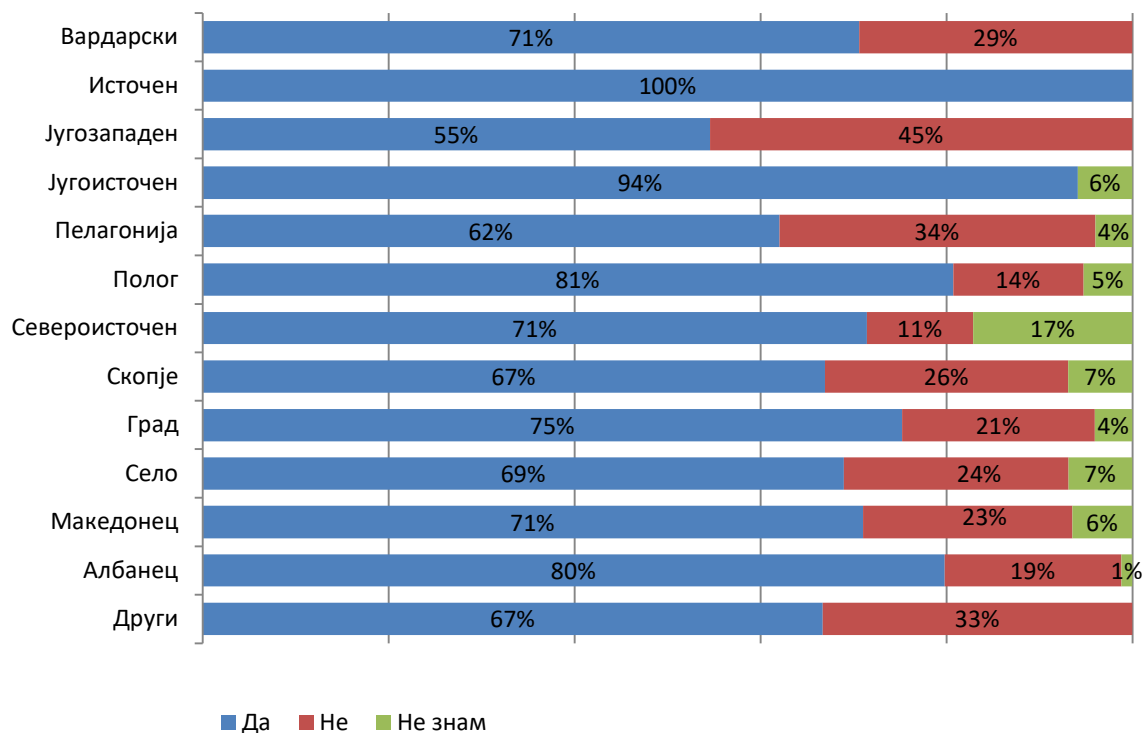
Графикон 52. Дали заради користење на електронска пошта помалку испраќате/примате писма? Примате писма ...* Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 53. Дали заради користење на електронска пошта помалку испраќате/примате писма? Примате писма ... * Работен статус и месечен приход

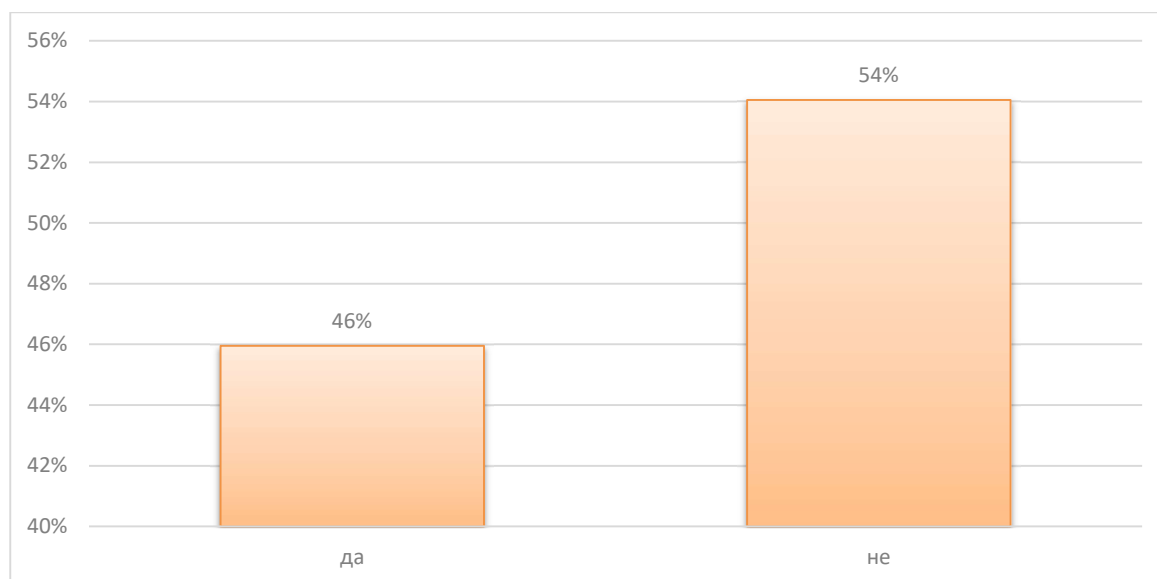


Графикон 54. Дали заради користење на електронска пошта помалку испраќате/примате писма? Примате писма ...: * Регион, место на живеење и етничка припадност

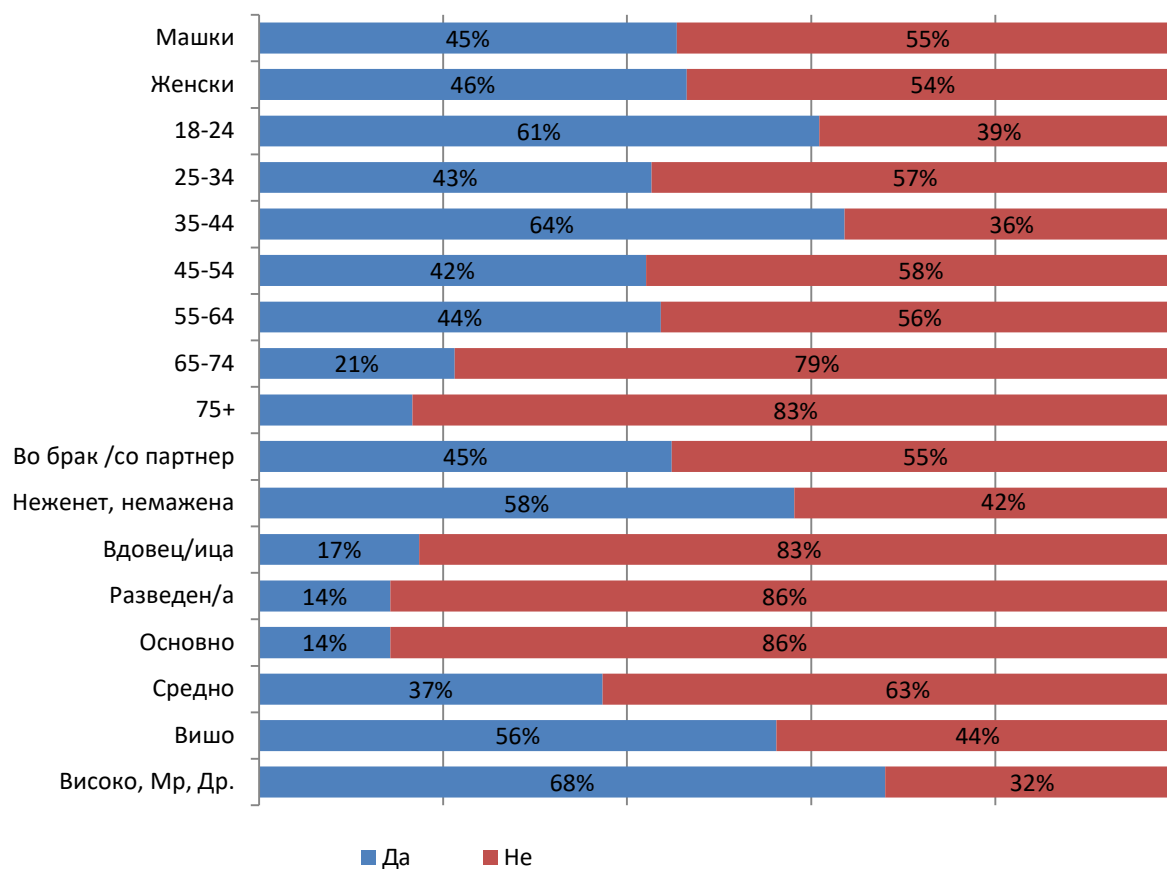


Прашање бр. 11. Дали сметките ги добивате електронски?

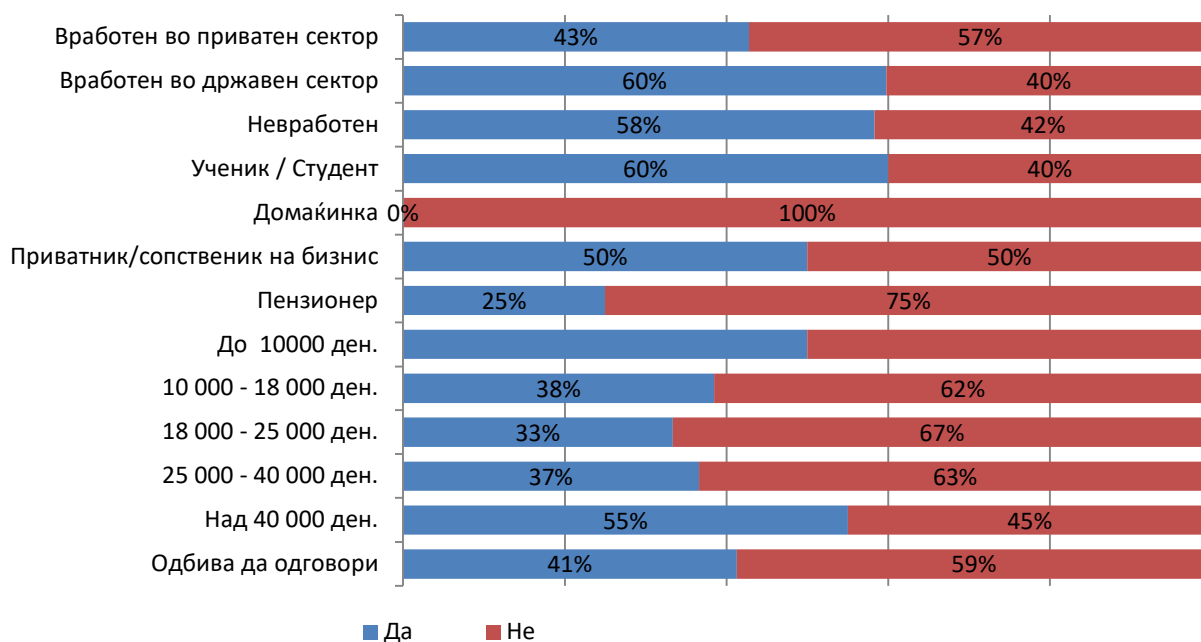
46% од испитаниците сметките ги добиваат по електронски пат.



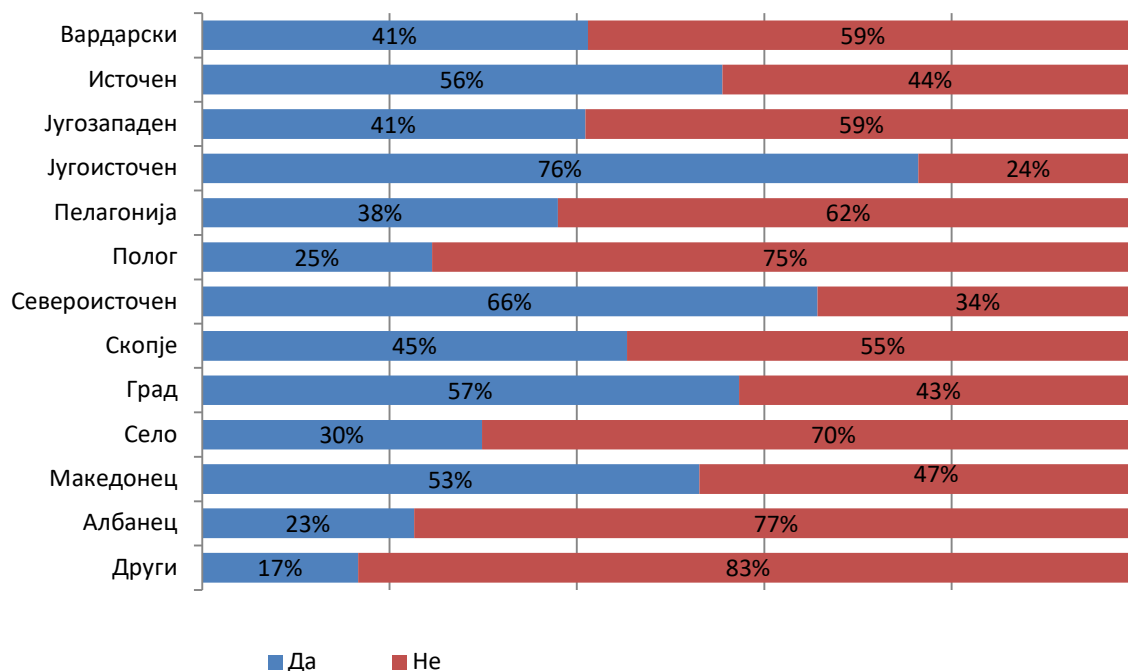
Графикон 55. Дали сметките ги добивате електронски?... * Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 56. Дали сметките ги добивате електронски?* Работен статус и месечен приход

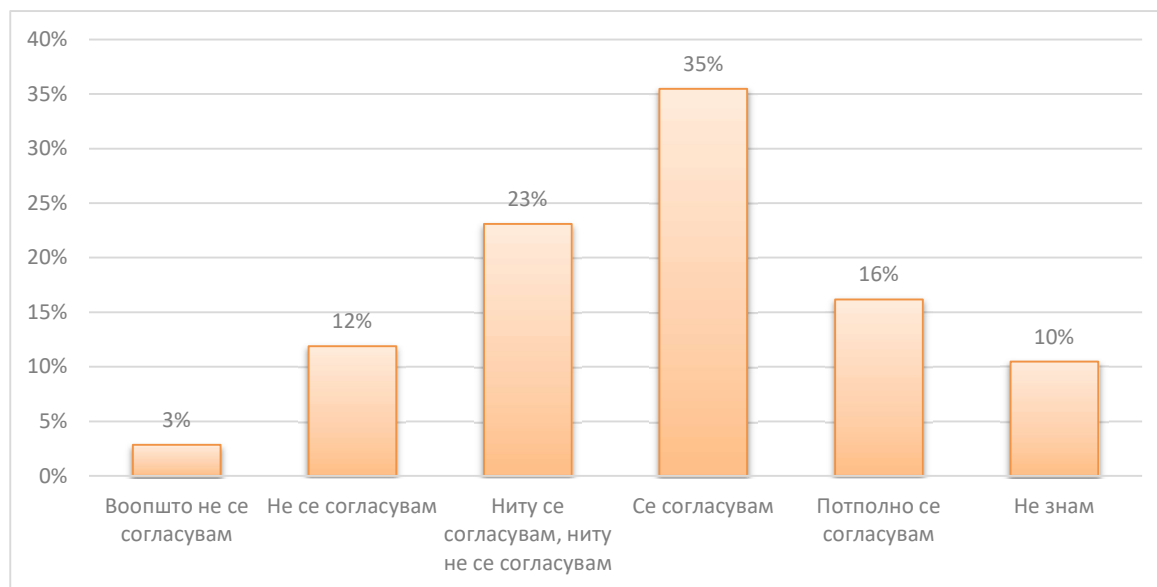


Графикон 57. Дали сметките ги добивате електронски?* Регион, место на живеење и етничка припадност

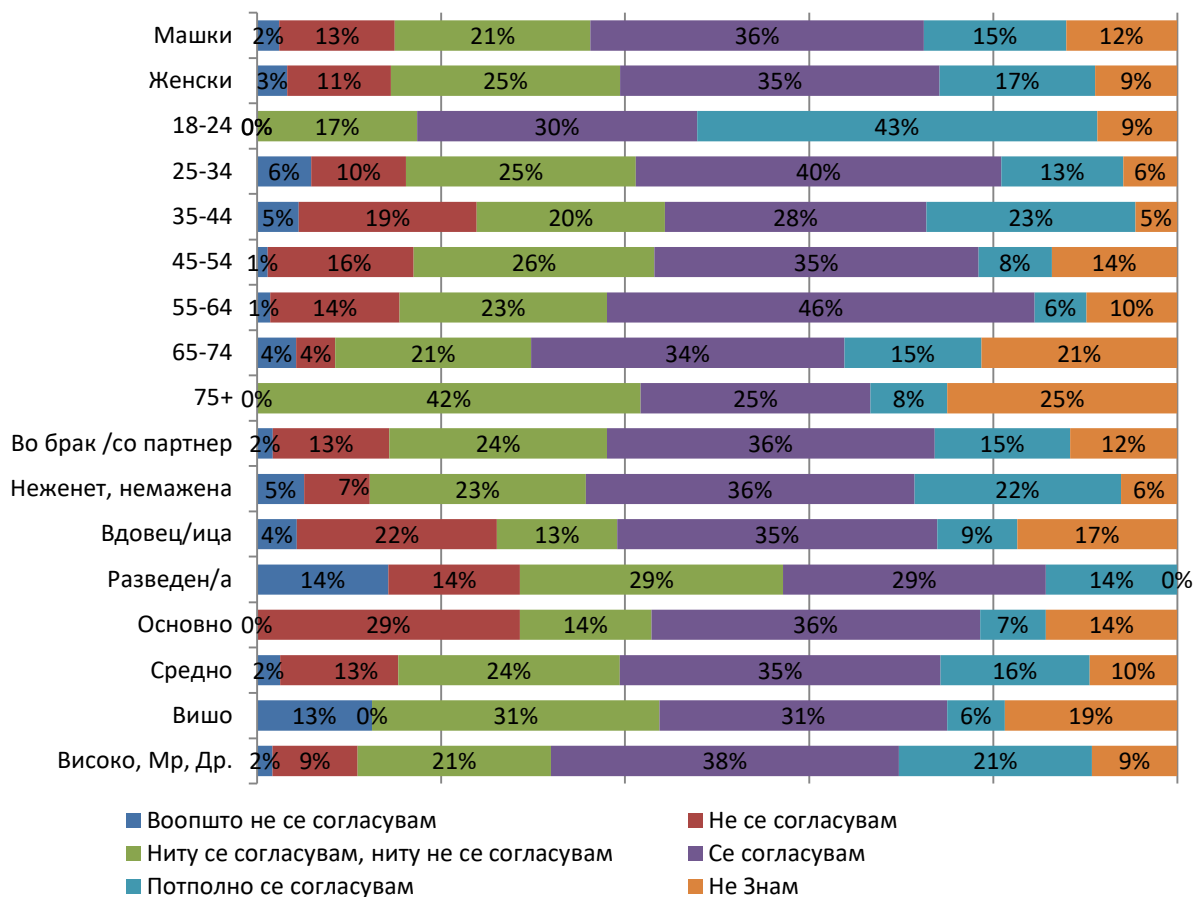


Прашање бр. 12. Колку се согласувате со изјавата? ...за три години мислам дека повеќе ќе примам производи отколку што ќе испраќам по пошта

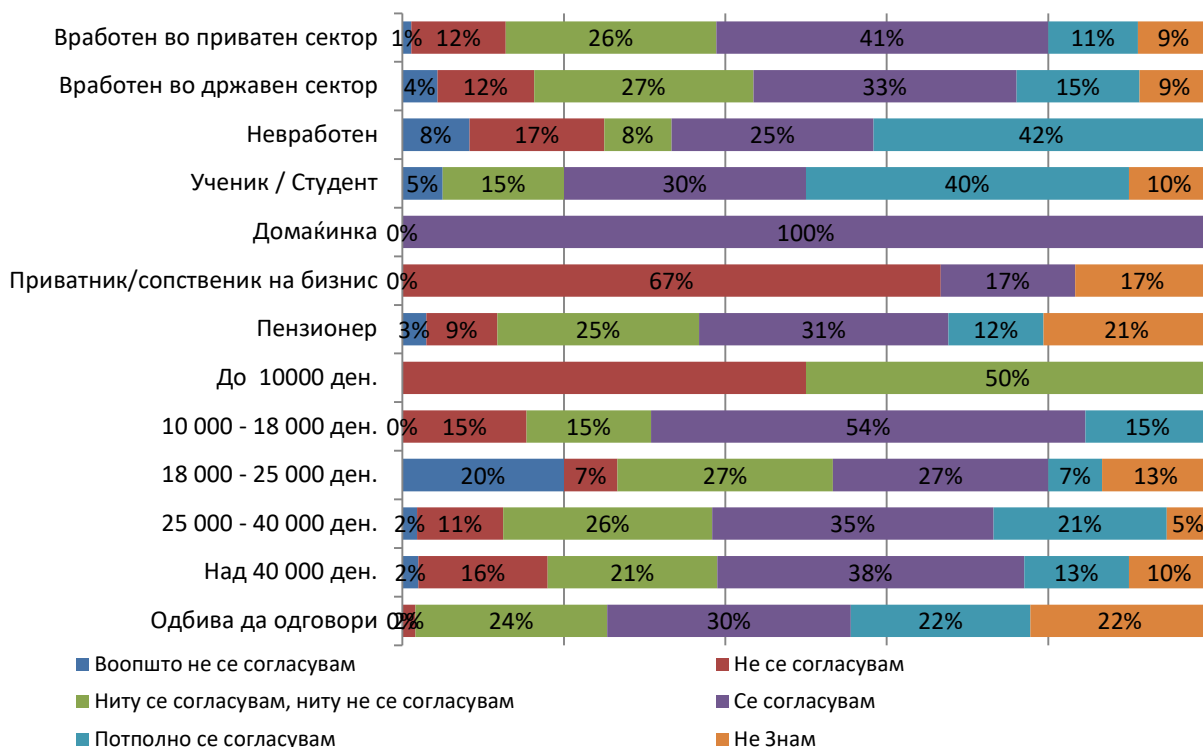
35% од испитаниците се согласуват со изјавата "за три години мислам дека повеќе ќе примам производи отколку што ќе испраќам по пошта", додека 16% потполно се согласува со изјавата.



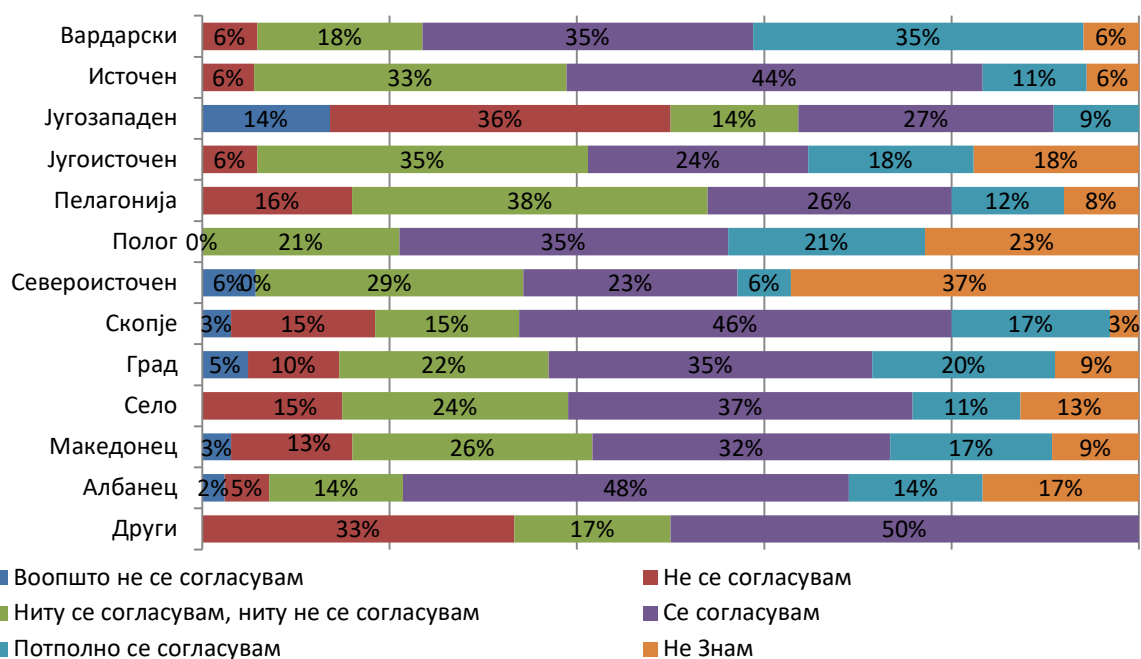
Графикон 58. Колку се согласувате со изјавата? ...за три години мислам дека повеќе ќе примам производи отколку што ќе испраќам по пошта Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 59. Колку се согласувате со изјавата? ...за три години мислам дека повеќе ќе примам производи отколку што ќе испраќам по пошта?* Работен статус и месечен приход

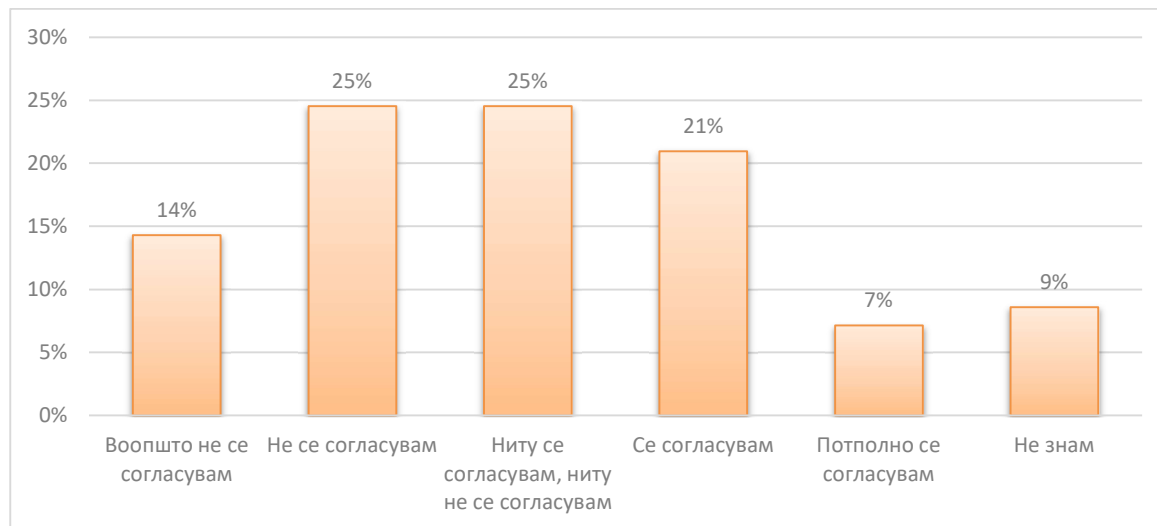


Графикон 60. Колку се согласувате со изјавата? ...за три години мислам дека повеќе ќе примам производи отколку што ќе испраќам по пошта Регион, место на живеење и етничка припадност

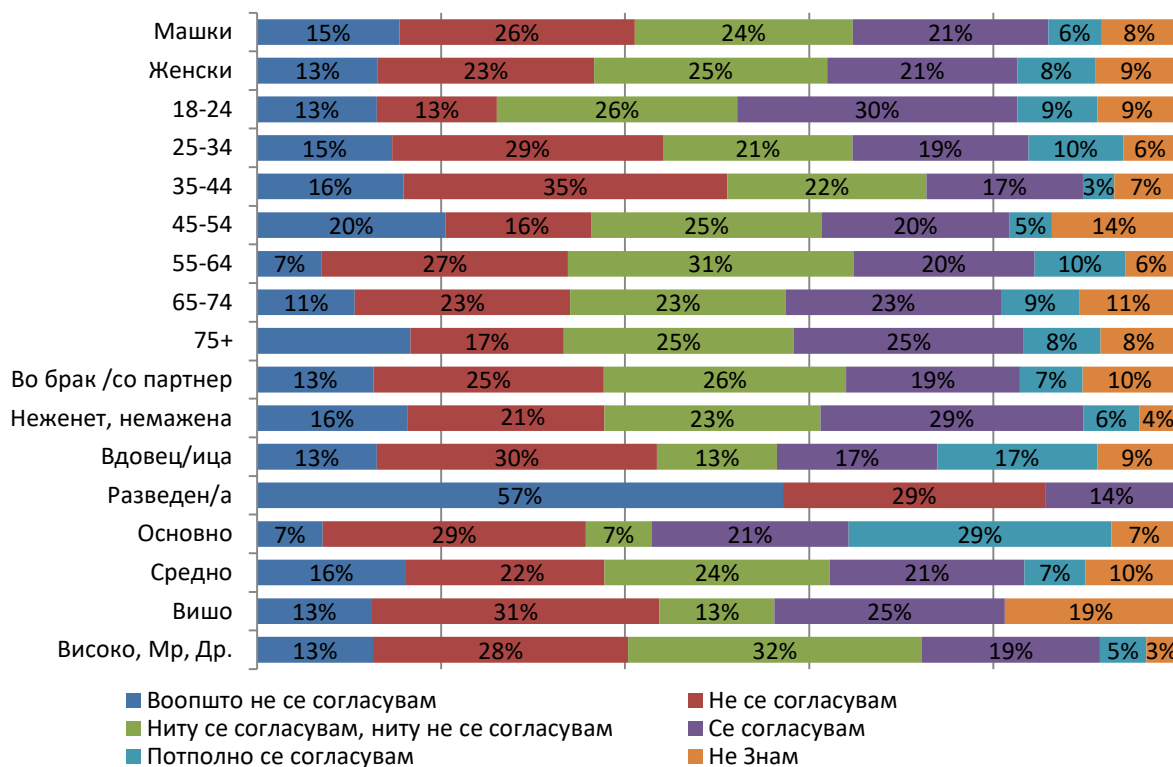


Прашање бр. 13. Колку се согласувате со изјавата?...јас би се чувствувал остечен од општеството доколку не бев во можност да испраќам или примам писма/пакети/списанија скоро секој ден во неделата?

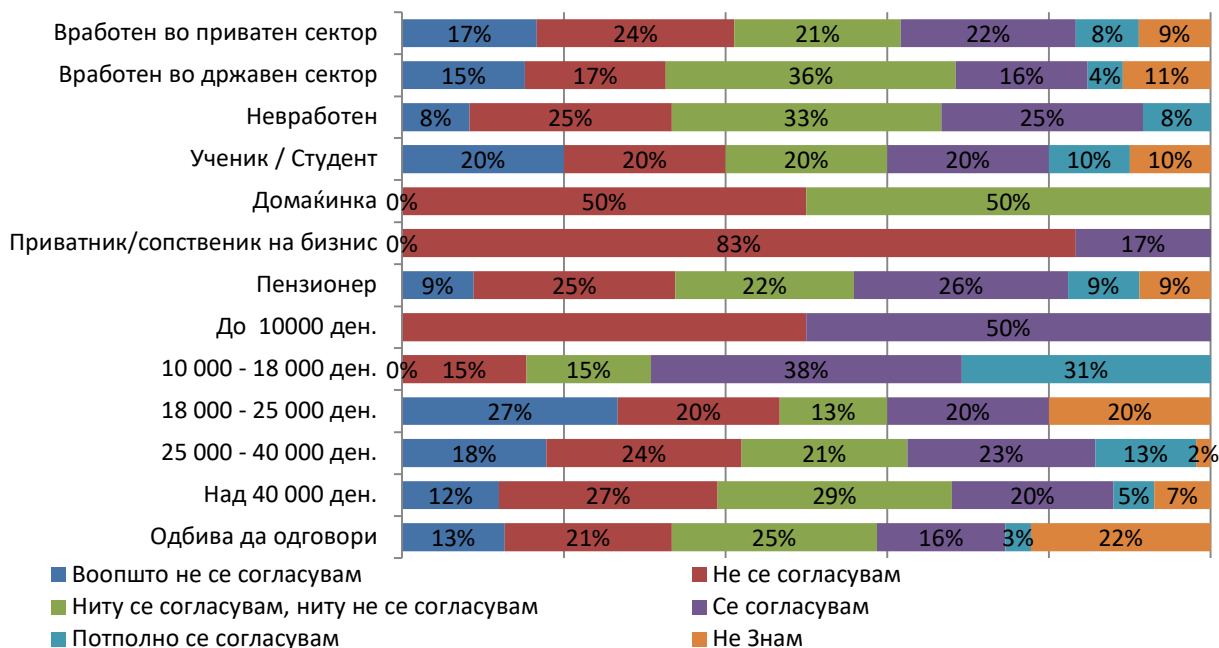
7% од испитаниците потпосло се согласуваат и 14% од испитаниците воопшто не се согласуваат со изјавата "јас би се чувствувал остечен од општеството доколку не бев во можност да испраќам или примам писма/па"



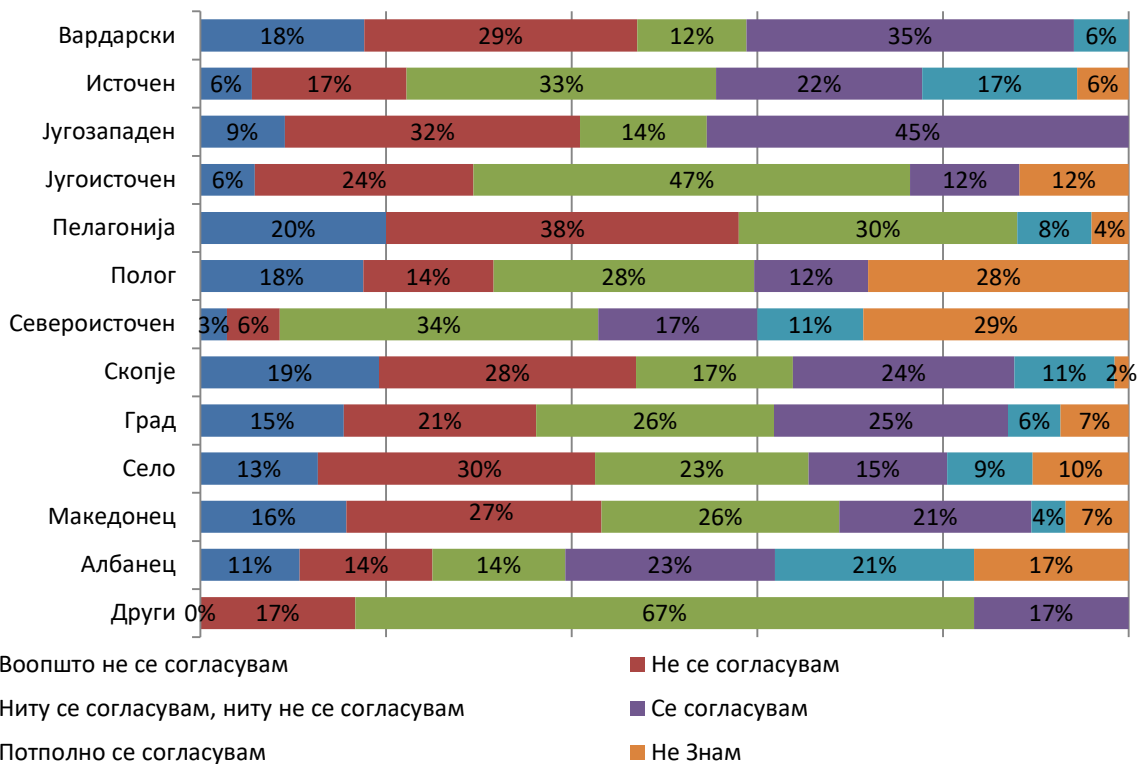
Графикон б1. Колку се согласувате со изјавата?...јас би се чувствувал остечен од општеството доколку не бев во можност да испраќам или примам писма/па Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 62. Колку се согласувате со изјавата?...јас би се чувствувал остечен од општеството доколку не бев во можност да испраќам или примам писма/па Работен статус и месечен приход

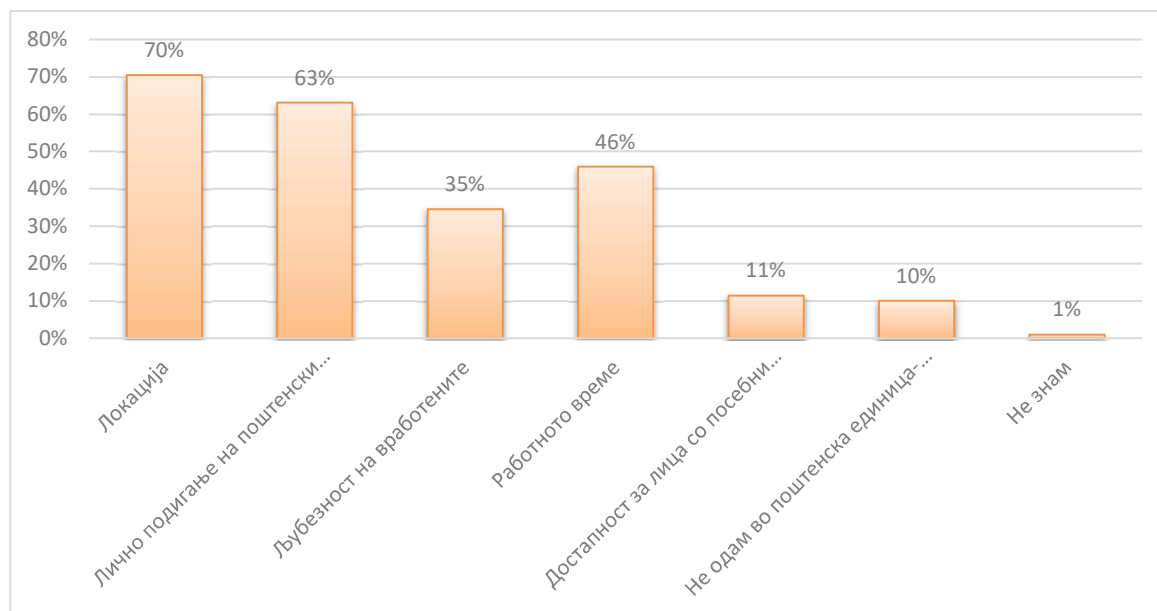


Графикон 63. Колку се согласувате со изјавата?...јас би се чувствувал остечен од општеството доколку не бев во можност да испраќам или примам писма/па Регион, место на живеење и етничка припадност

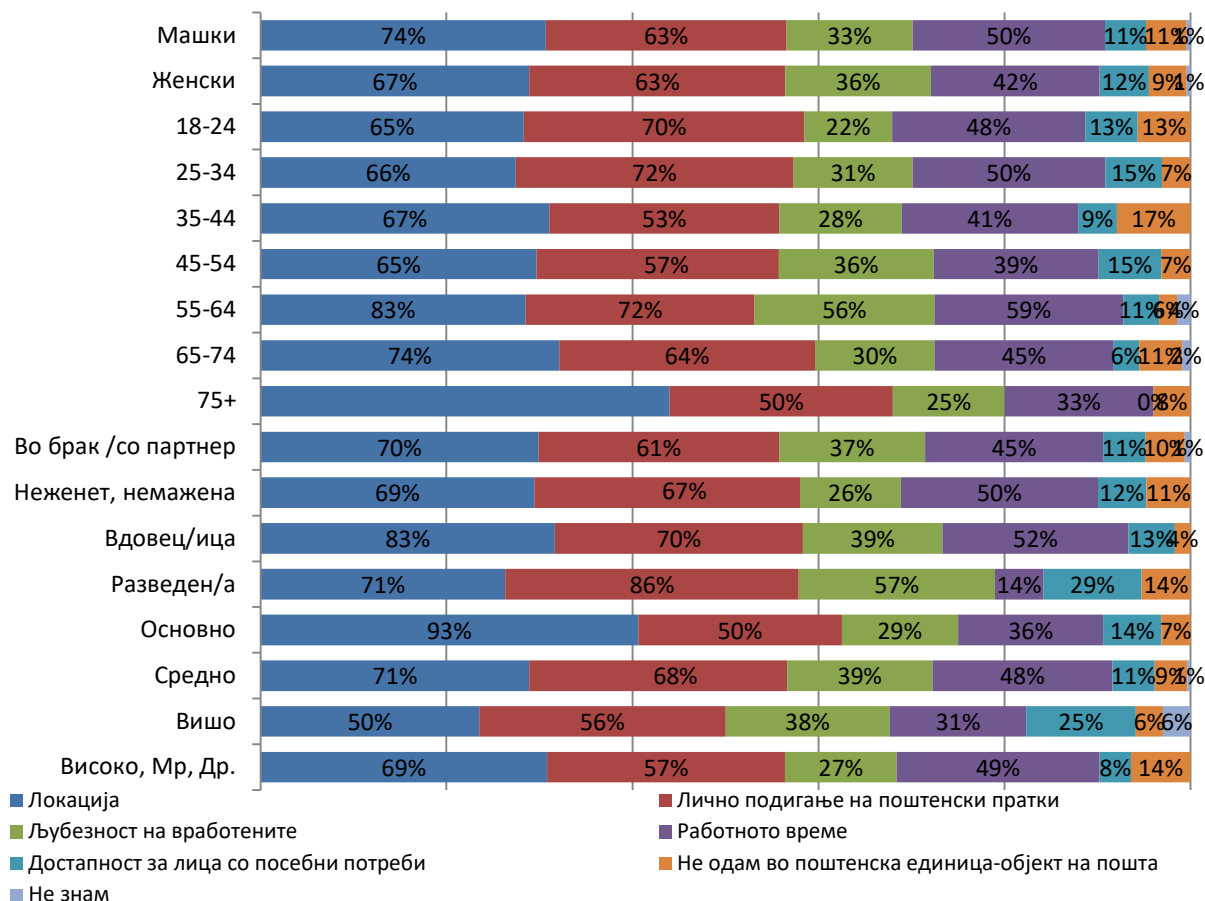


Прашање бр. 14. Која е најважната причина за посета на избраната поштенска единица-објект на пошта? Дали е тоа заради:

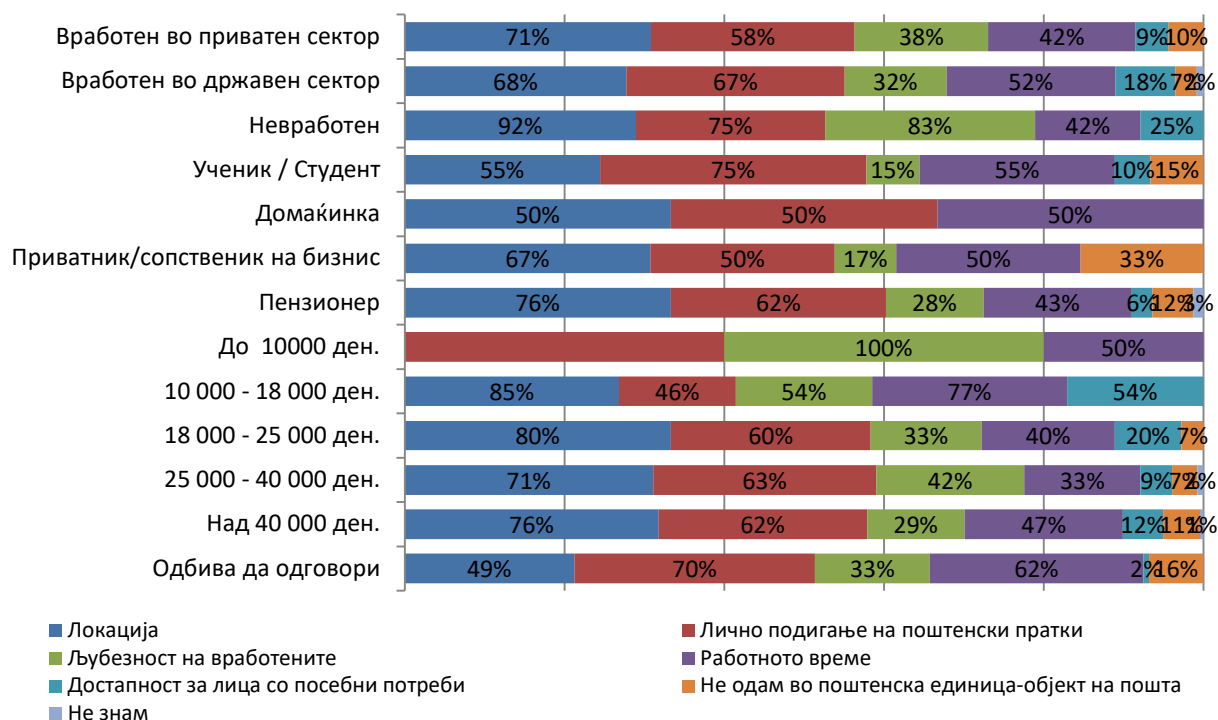
Најважна причина за посета на поштенска единица е локација со 70%, а 11% бидејќи е достапно за лица со посебни потреби.



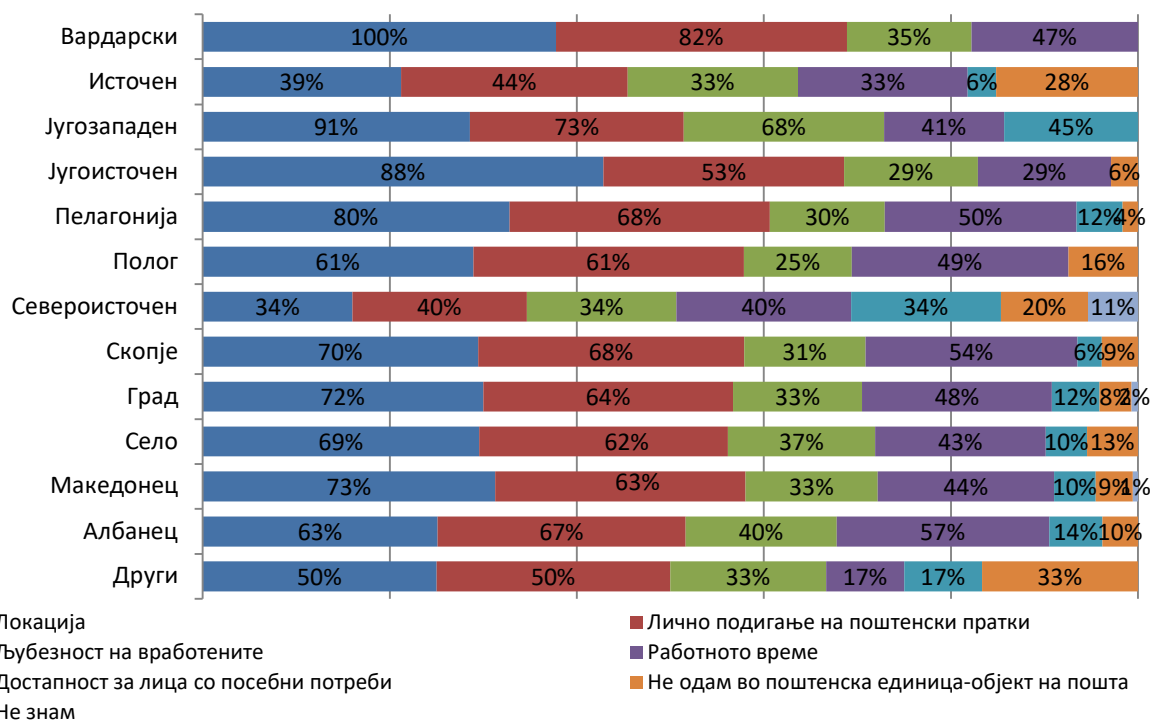
Графикон 64. Која е најважната причина за посета на избраната поштенска единица-објект на пошта? Дали е тоа заради: , возраст, брачен статус, образование



Графикон 65. Која е најважната причина за посета на избраната поштенска единица-објект на пошта? Дали е тоа заради: Работен статус и месечен приход



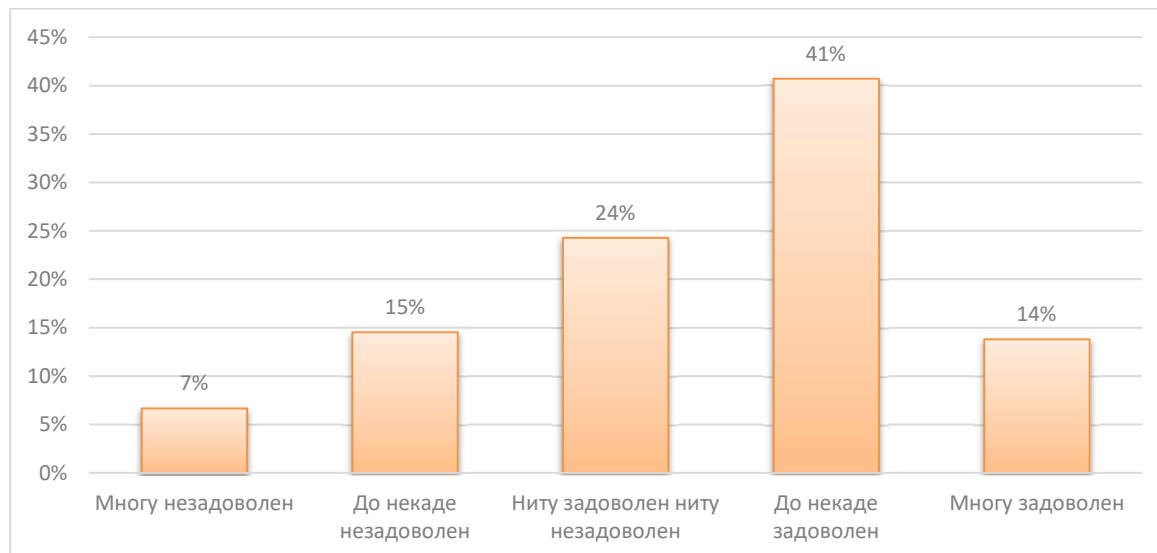
Графикон 66. Која е најважната причина за посета на избраната поштенска единица-објект на пошта? Дали е тоа заради: , место на живеење и етничка припадност



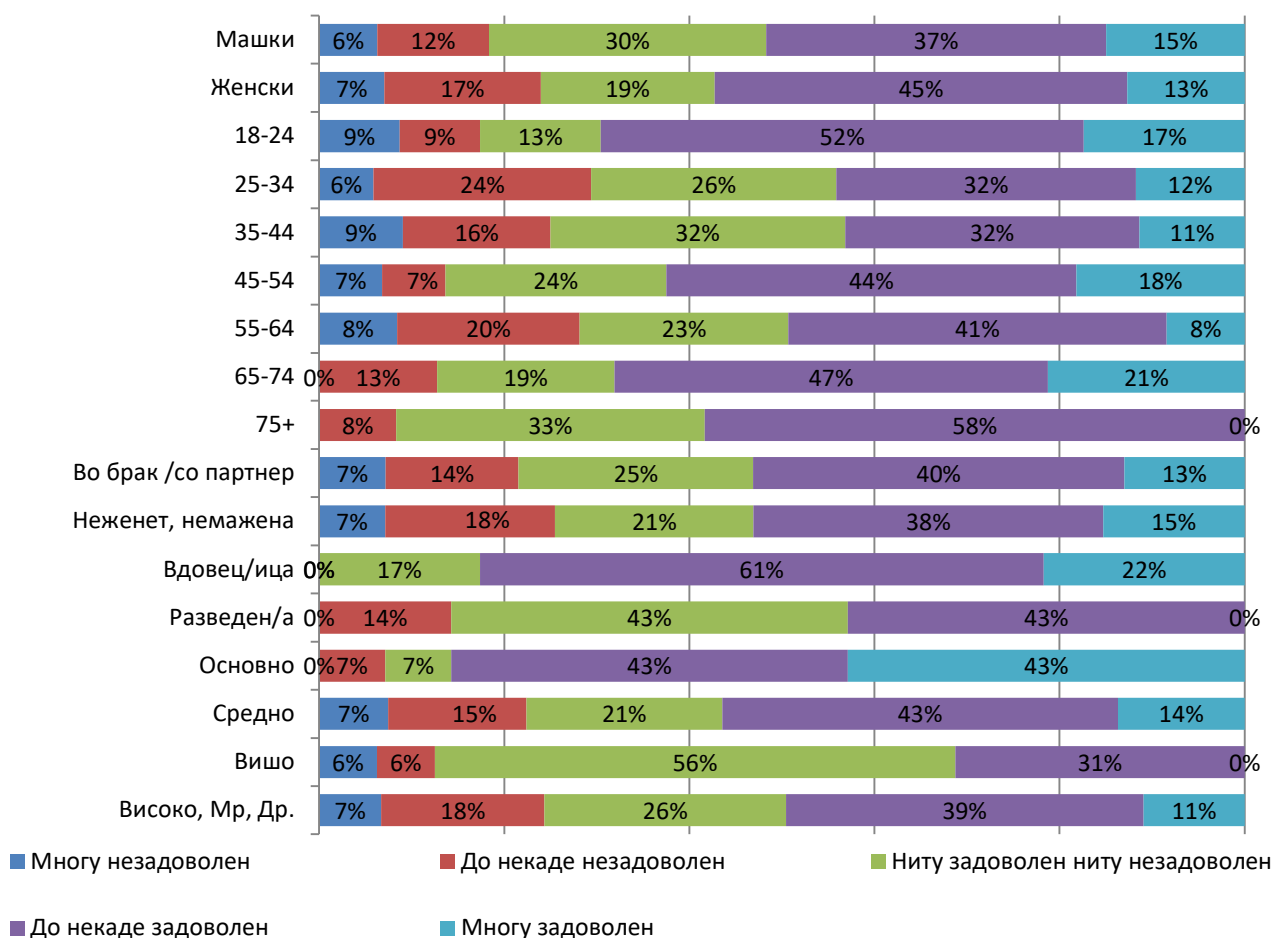
2. ЗАДОВОЛСТВО ОД ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ

Прашање бр. 15. Како го оценувате Вашето задоволство од поштенските услуги?

41% од испитаниците донекаде се задовни од поштенски услуги а само 7% се многу незадовони.

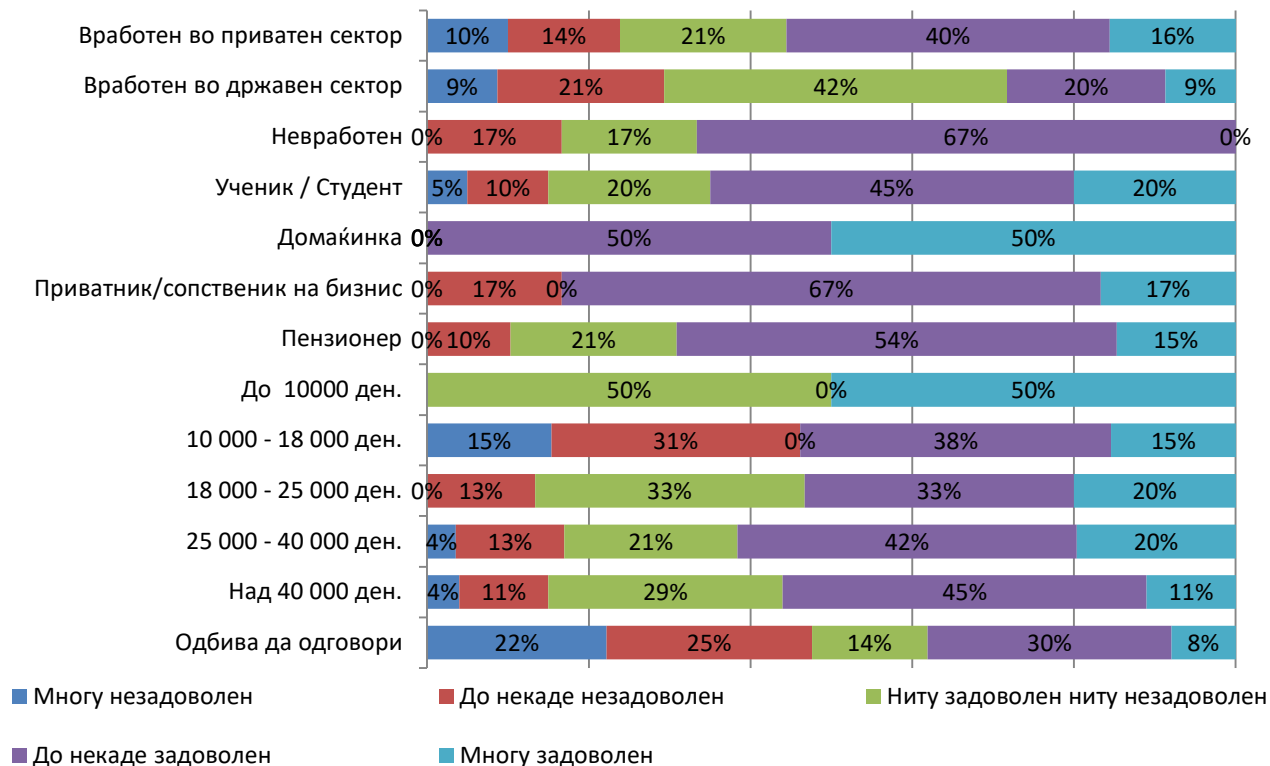


Графикон 67. Како го оценувате Вашето задоволство од поштенските услуги?, возраст, брачен статус, образование



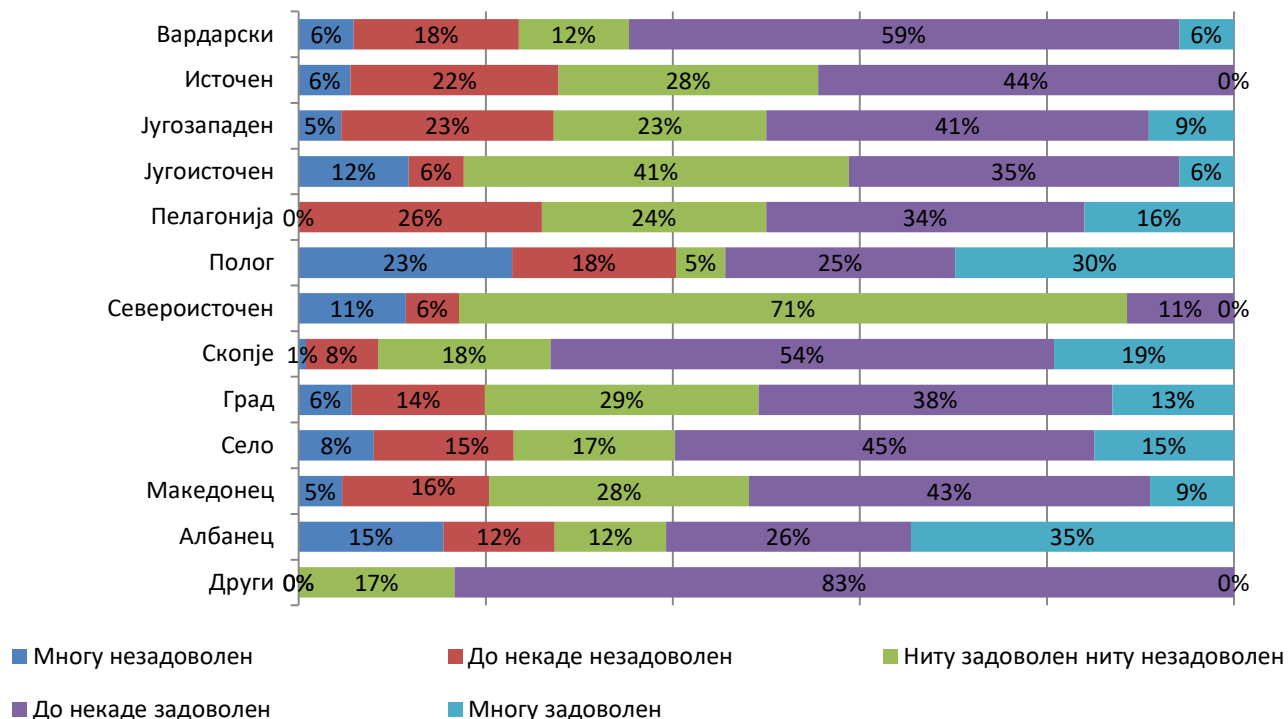
Графикон 68. Како го оценувате Вашето задоволство од поштенските услуги?

: Работен статус и месечен приход



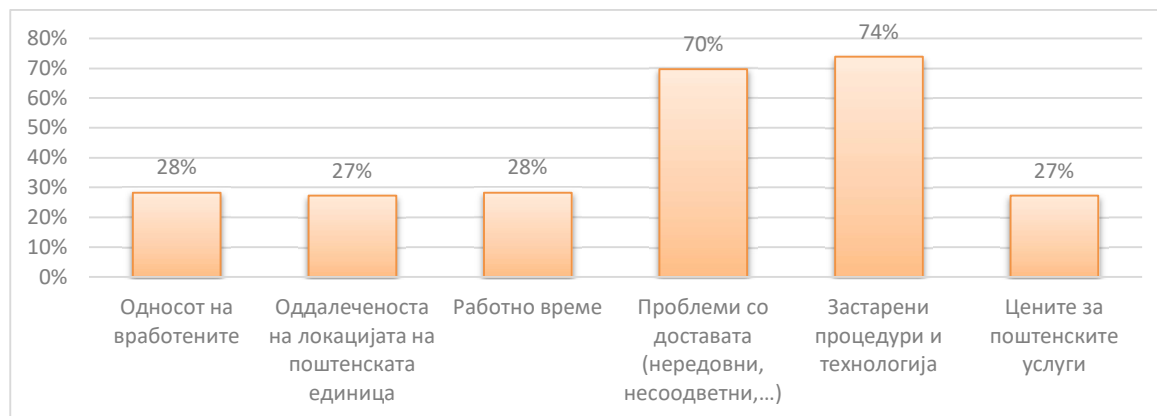
Графикон 69. Како го оценувате Вашето задоволство од поштенските услуги?

, место на живеење и етничка припадност

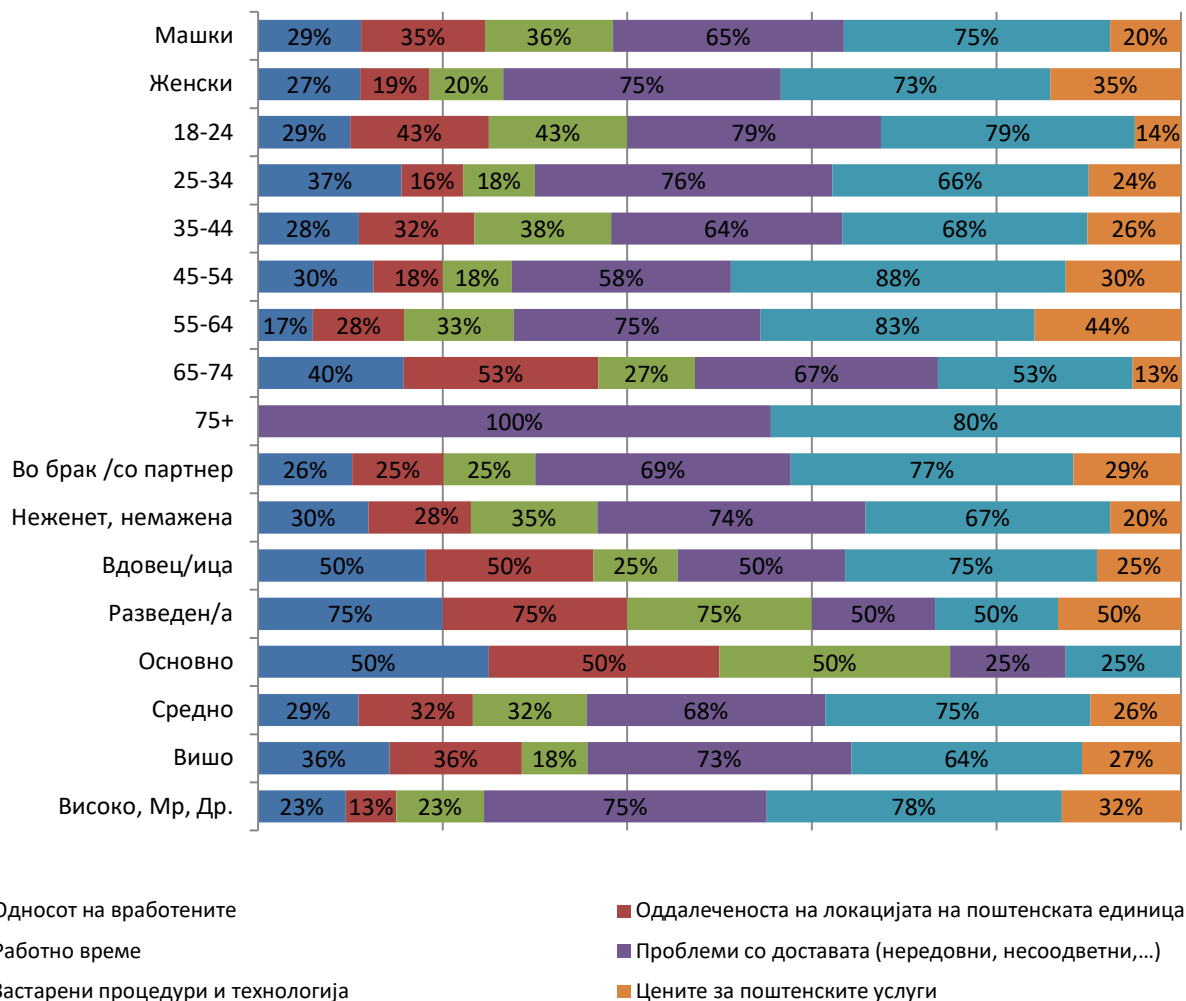


Прашање бр. 16. Рековте дека сте незадоволен или неопределен од поштенските услуги. Што е главната причина за ваквиот одговор?

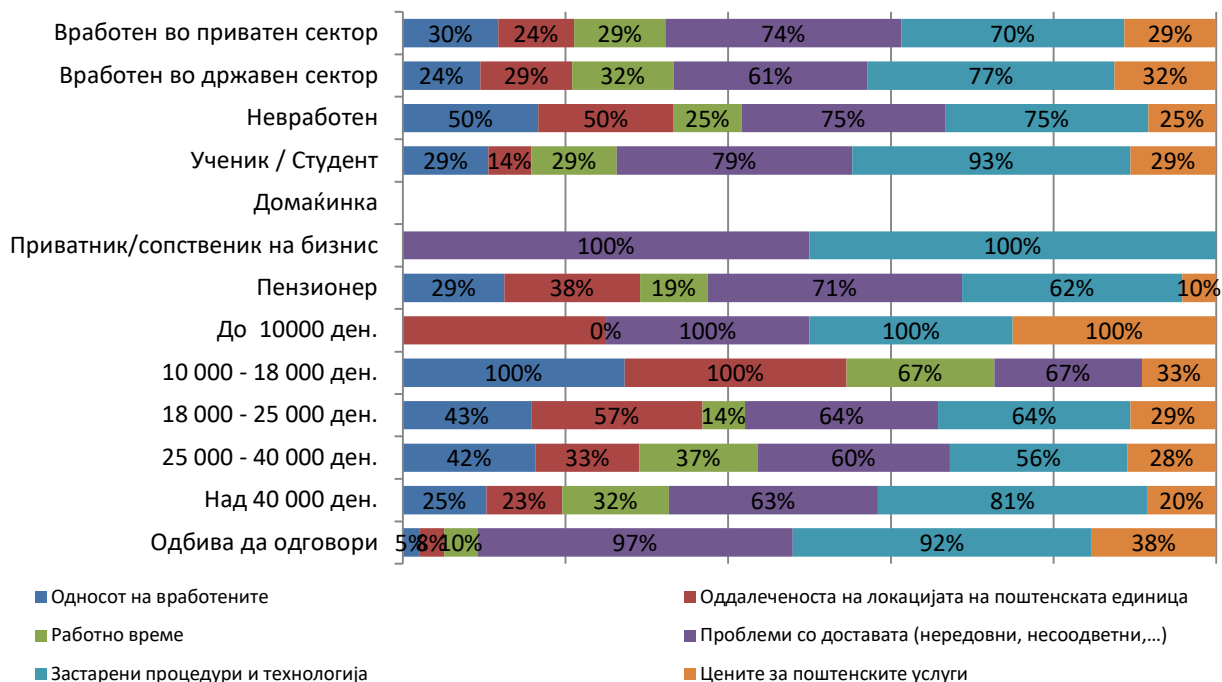
Главните причини за незадоволство од поштенски услуги се : застарена процедура и технологија со 74% и проблем со достава со 70%.



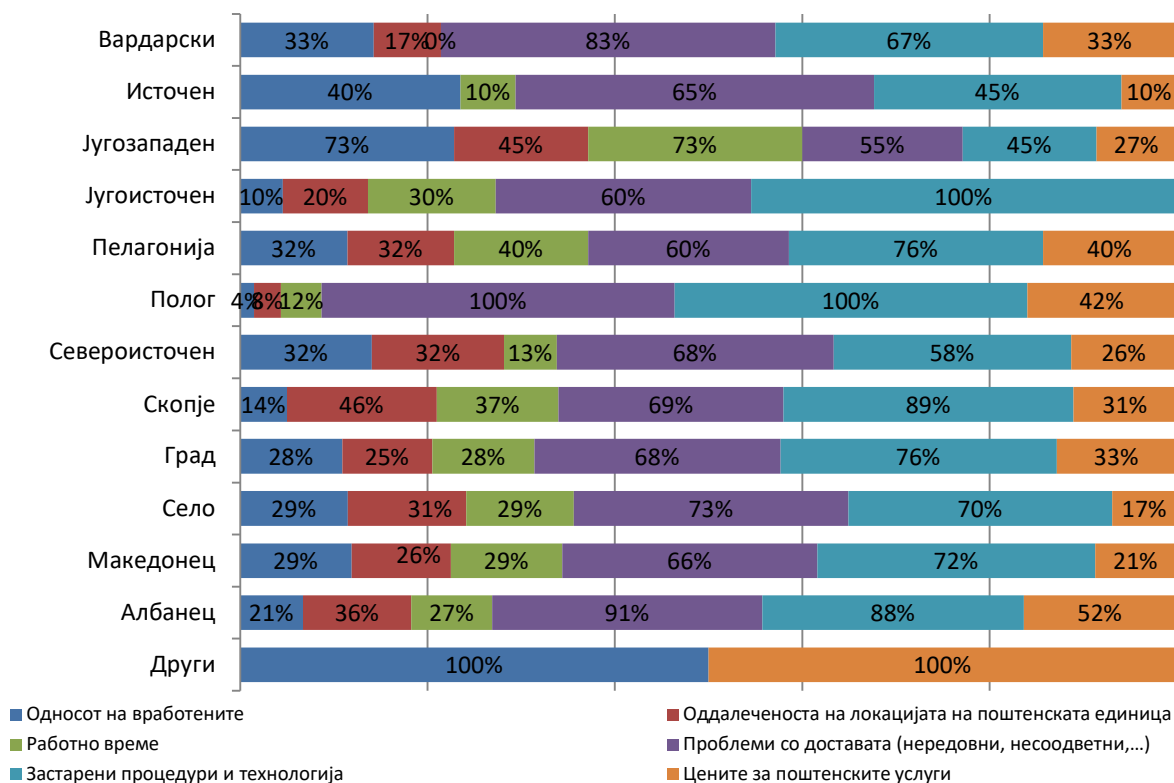
Графикон 70. Рековте дека сте незадоволен или неопределен од поштенските услуги. Што е главната причина за ваквиот одговор? - Тотал, возраст, брачен статус, образование



Графикон 71. Рековте дека сте незадоволен или неопределен од поштенските услуги. Што е главната причина за ваквиот одговор? - Тотал
: Работен статус и месечен приход

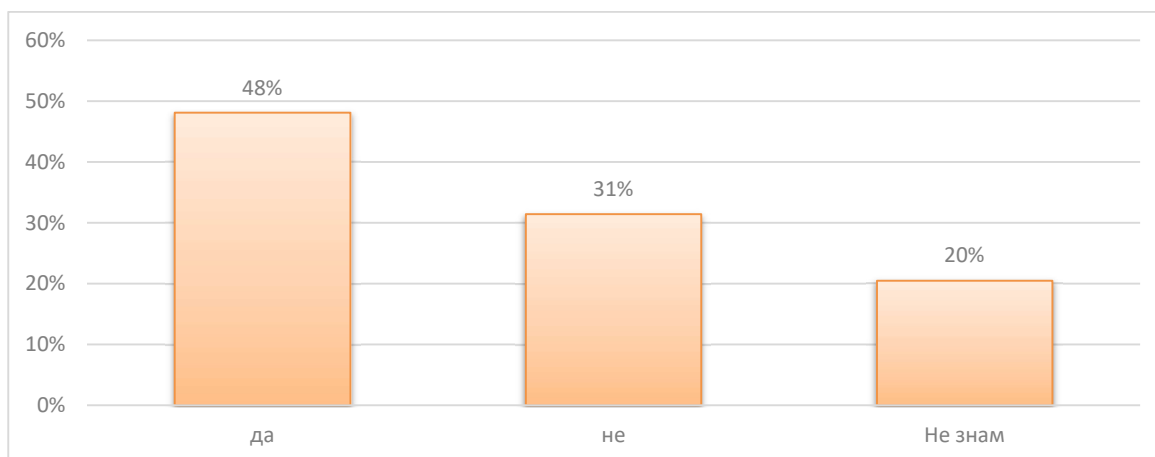


Графикон 72. Рековте дека сте незадоволен или неопределен од поштенските услуги. Што е главната причина за ваквиот одговор? - Тотал
, место на живеење и етничка припадност

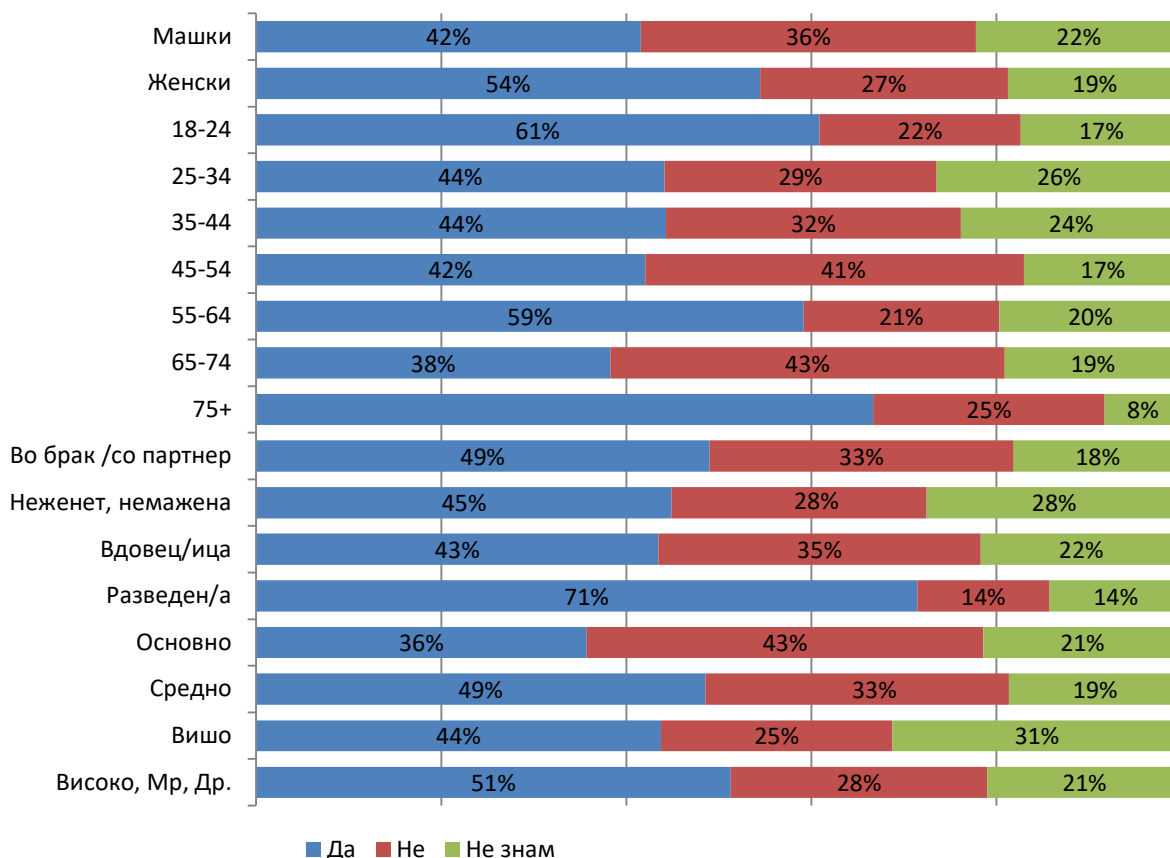


Прашање бр. 17. Дали мислите дека давателите на поштенски услуги треба да ги обезбедуваат своите услуги не само во нивните деловни простории преку нивниот персонал, но и преку договорни пошти?

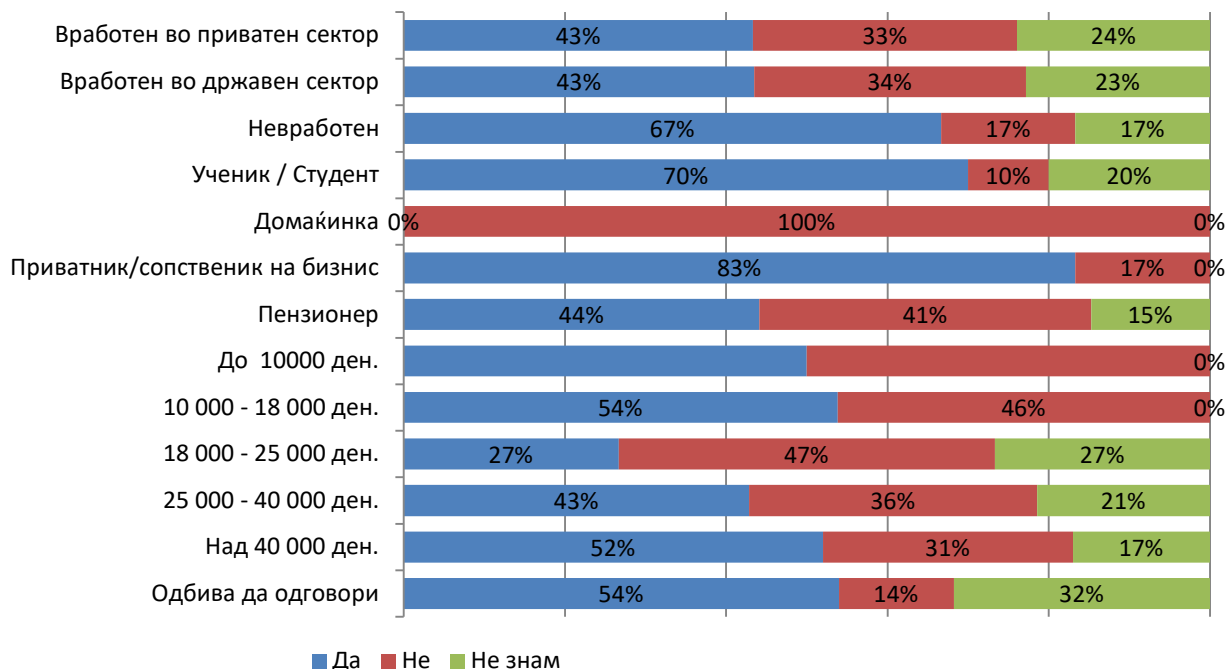
48% од испитаниците мислат дека поштенските услуги треба да ги обезбедуваат своите услуги не само во нивните деловни простории преку нивниот персонал, но и преку договорни пошти



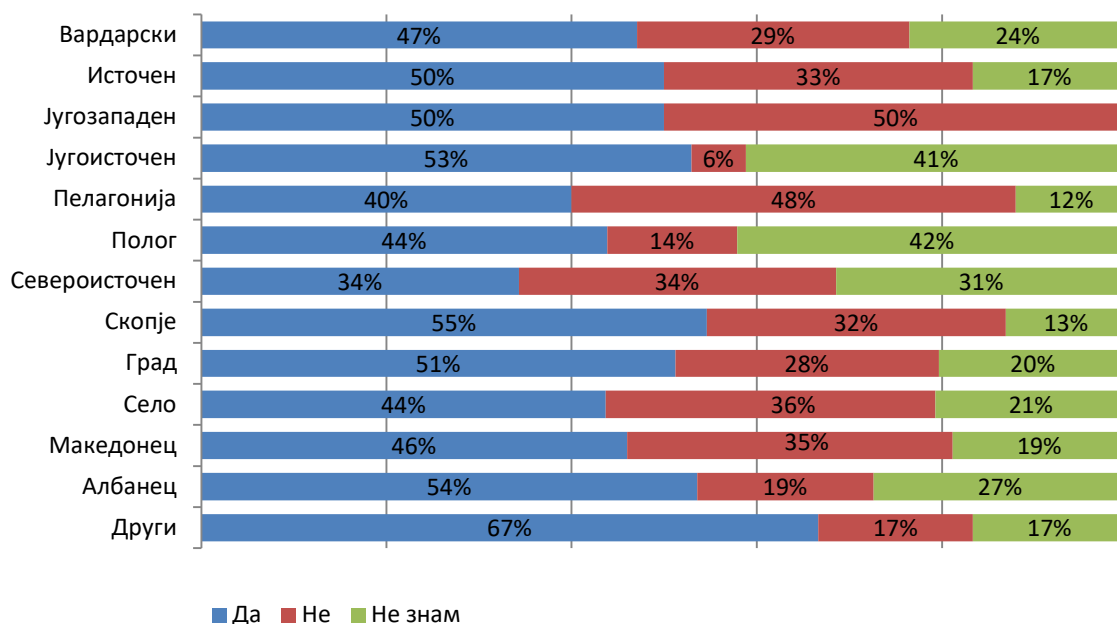
Графикон 73. Дали мислите дека давателите на поштенски услуги треба да ги обезбедуваат своите услуги не само во нивните деловни простории преку нивниот персонал, но и преку договорни пошти... * Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 74. Дали мислите дека давателите на поштенски услуги треба да ги обезбедуваат своите услуги не само во нивните деловни простории преку нивниот персонал, но и преку договорни пошти* Работен статус и месечен приход



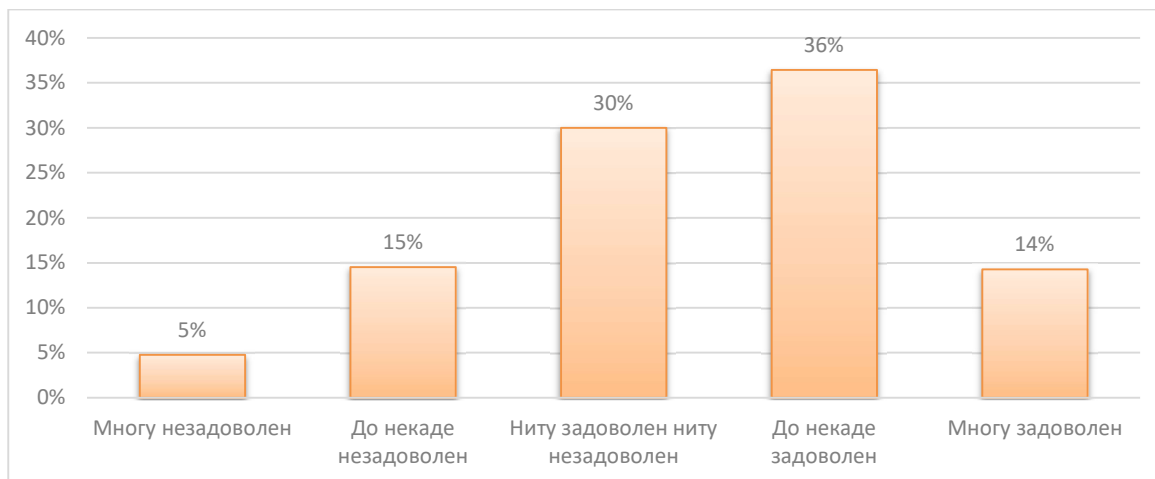
Графикон 75. Дали мислите дека давателите на поштенски услуги треба да ги обезбедуваат своите услуги не само во нивните деловни простории преку нивниот персонал, но и преку договорни пошти* Регион, место на живеење и етничка припадност



3. ЦЕНИ И РОКОВИ ЗА ПРЕНОС

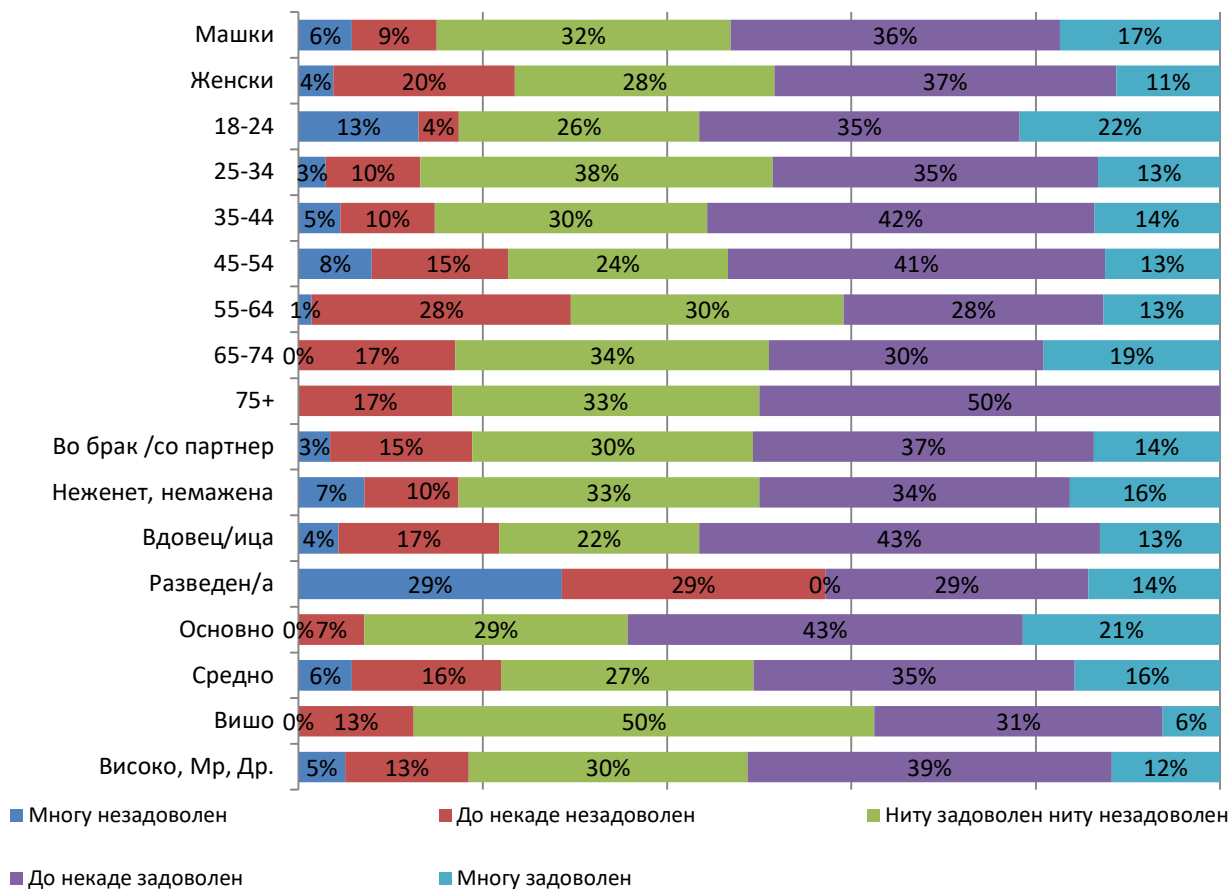
Прашање бр. 18. Цената на стандардно писмо во АД Пошта на Северна Македонија е 36 ден. Колку сте задоволни од оваа цена?

36% од испитаниците до некаде се задоволни со цената, 14% многу задоволни, а 5% многу незадоволни.



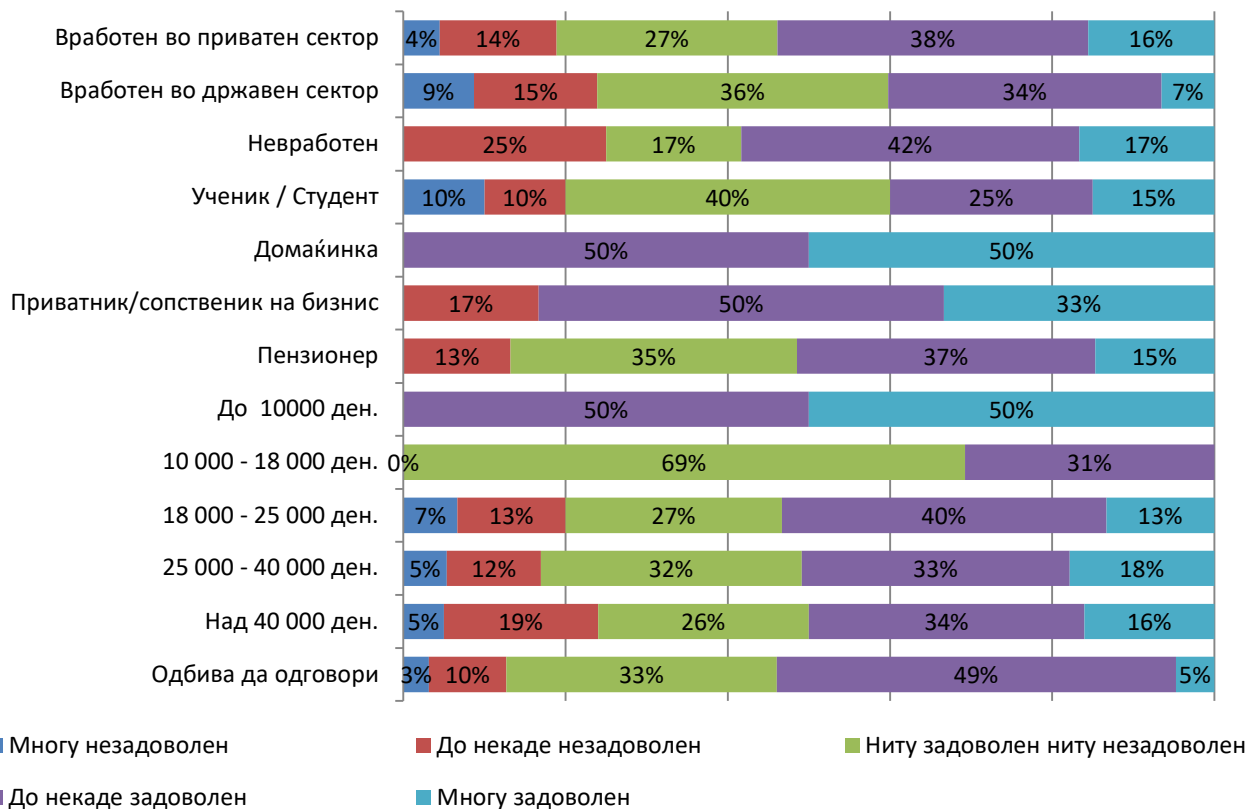
Графикон 76. Цената на стандардно писмо во АД Пошта на Северна Македонија е 36 ден. Колку сте задоволни од оваа цена?

, возраст, брачен статус, образование



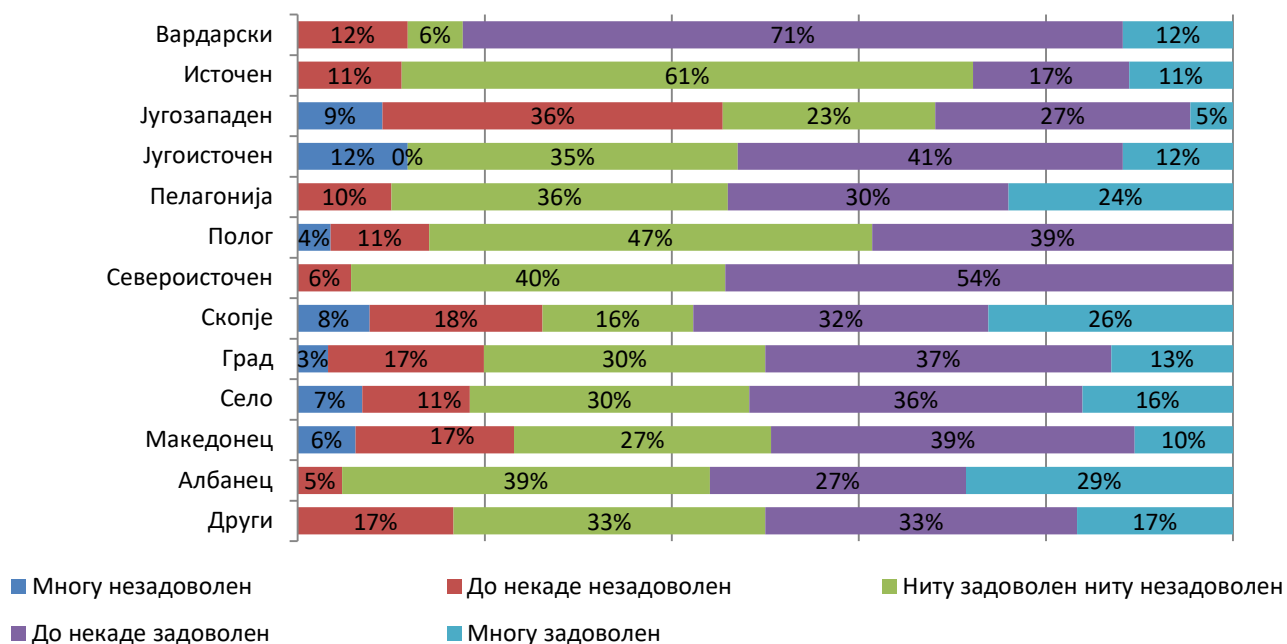
Графикон 77. Цената на стандардно писмо во АД Пошта на Северна Македонија е 36 ден. Колку сте задоволни од оваа цена?

: Работен статус и месечен приход



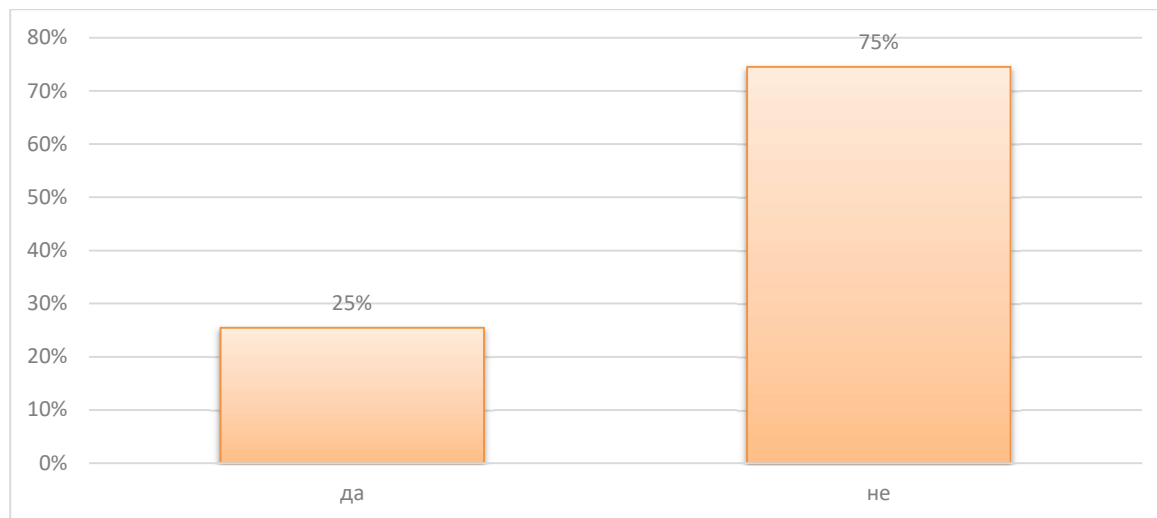
Графикон 78. Цената на стандардно писмо во АД Пошта на Северна Македонија е 36 ден. Колку сте задоволни од оваа цена?

, место на живеење и етничка припадност

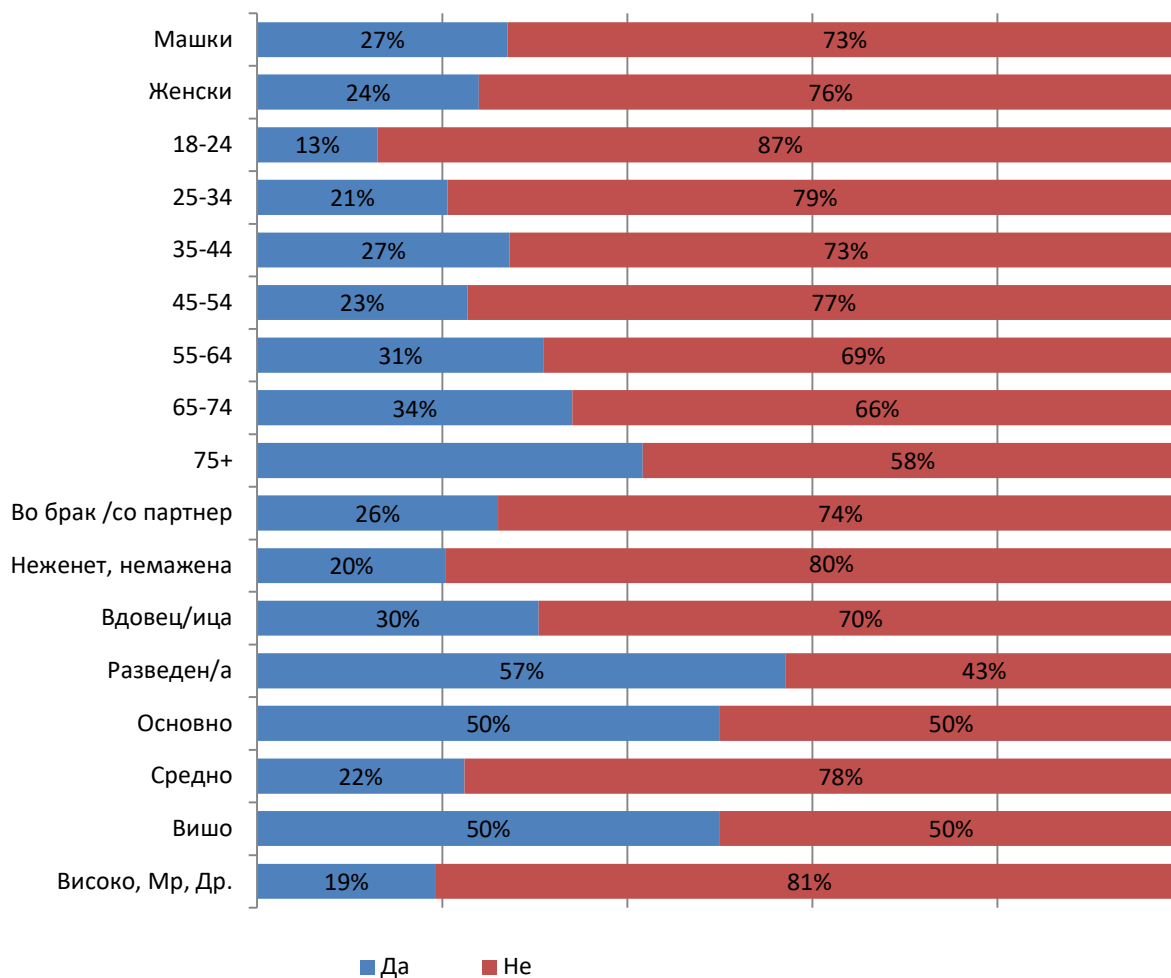


Прашање бр. 19. Дали би прифатиле поштенска услуга со послаб квалитет и со пониска цена?

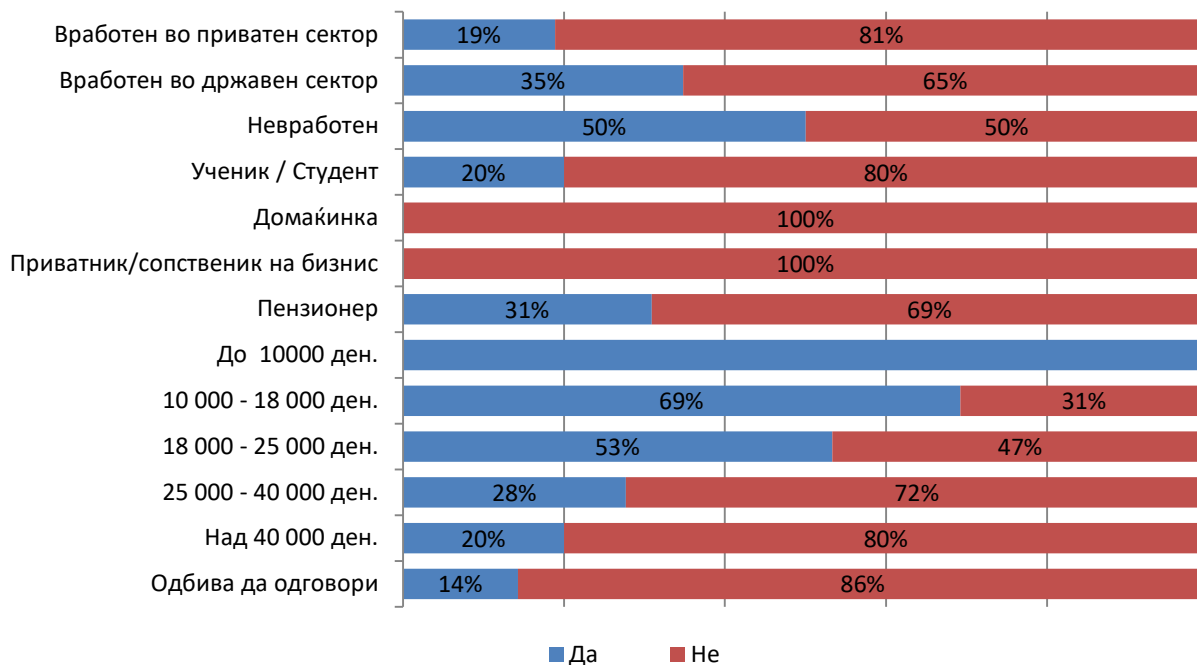
75% од испитаниците не би прифатиле поштенска услуга со послаб квалитет и со пониска цена.



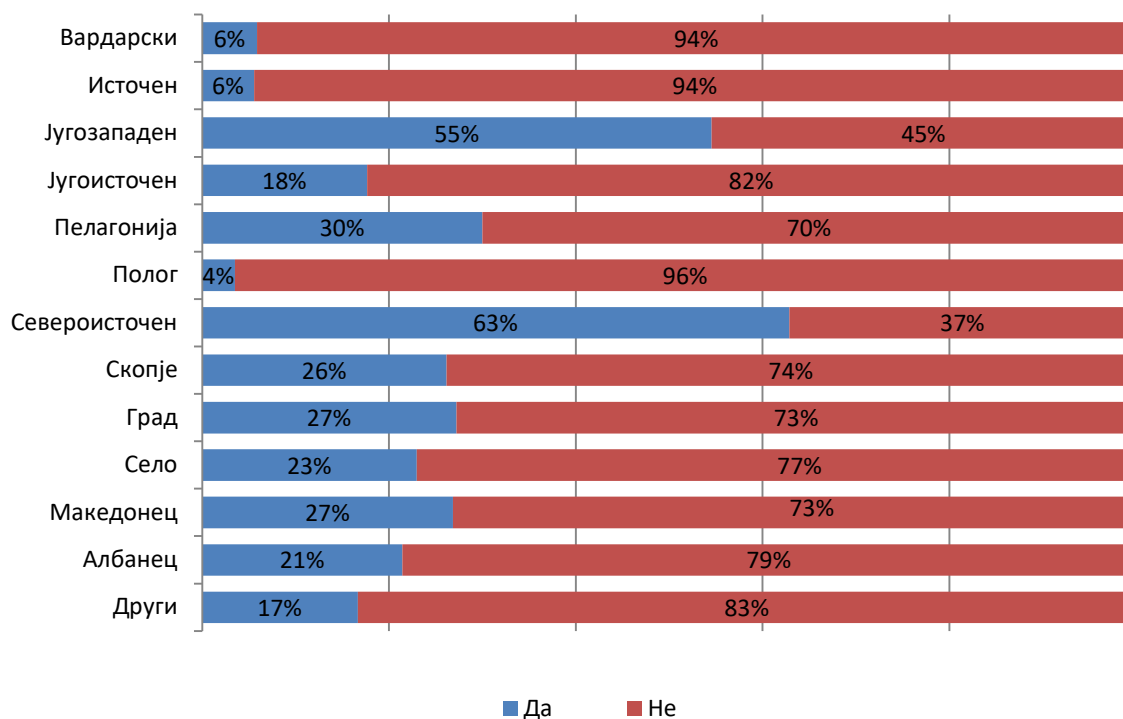
Графикон 79. Дали би прифатиле поштенска услуга со послаб квалитет и со пониска цена?... *
Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 80. Дали би прифатиле поштенска услуга со послаб квалитет и со пониска цена? *
Работен статус и месечен приход

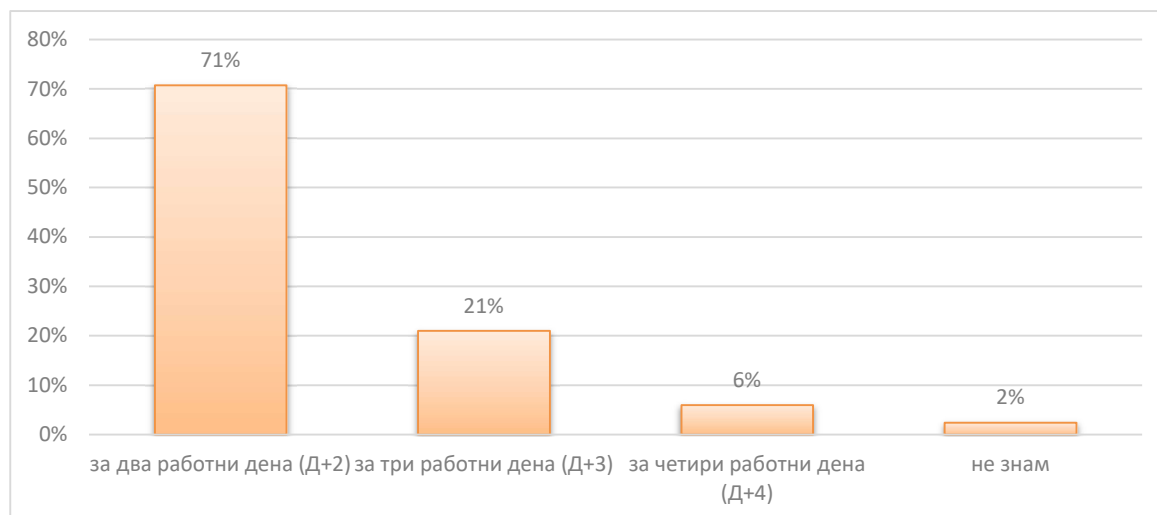


Графикон 81. Дали би прифатиле поштенска услуга со послаб квалитет и со пониска цена? *
Регион, место на живеење и етничка припадност



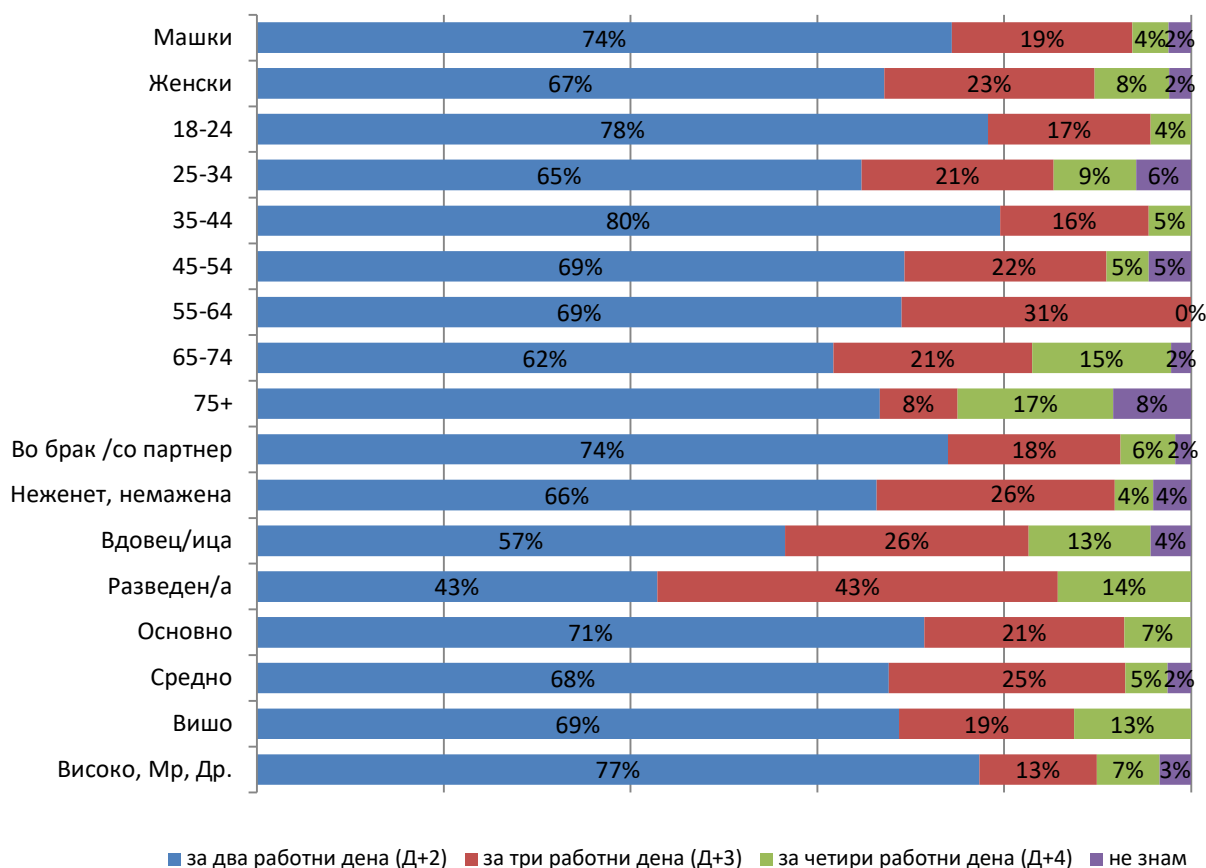
Прашање бр. 20. За колку дена мислите дека давател на поштенски услуги треба да го достави писмото до примачот?

71% од испитаниците мислат дека поштенските услуги треба да се достават за два работни дена



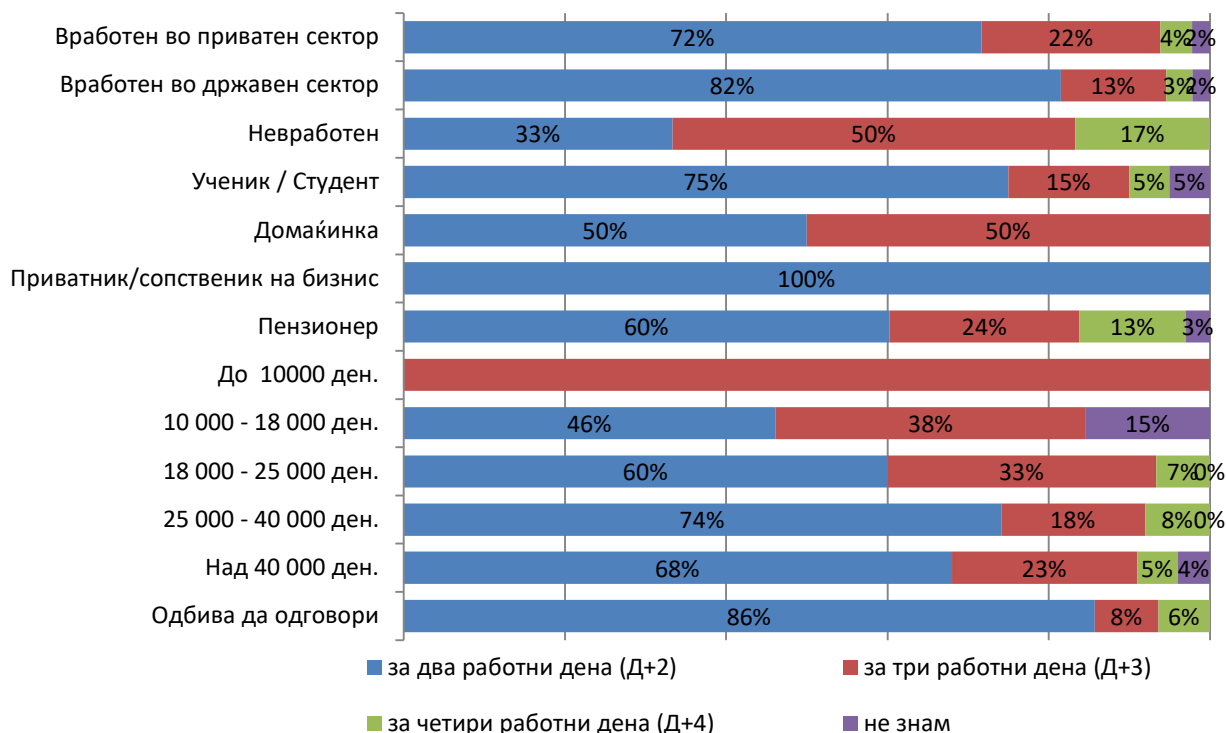
Графикон 81. За колку дена мислите дека давател на поштенски услуги треба да го достави писмото до примачот?

, возраст, брачен статус, образование

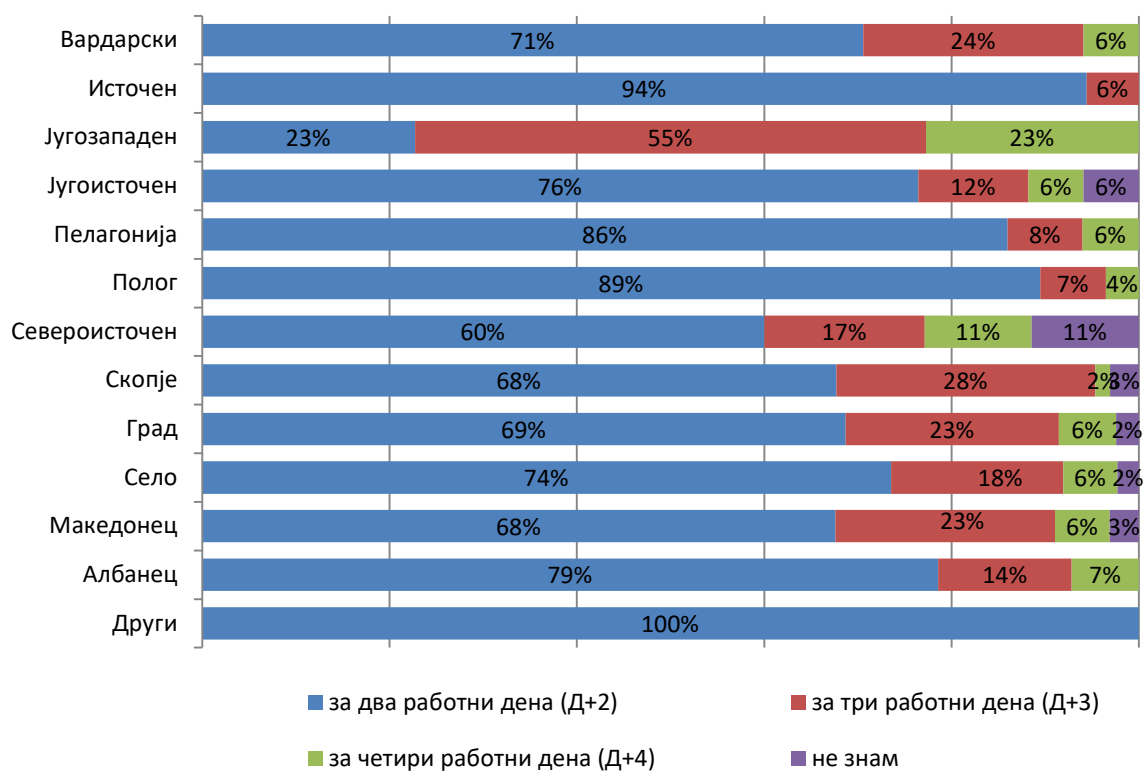


Графикон 82. За колку дена мислите дека давател на поштенски услуги треба да го достави писмото до примачот?

: Работен статус и месечен приход

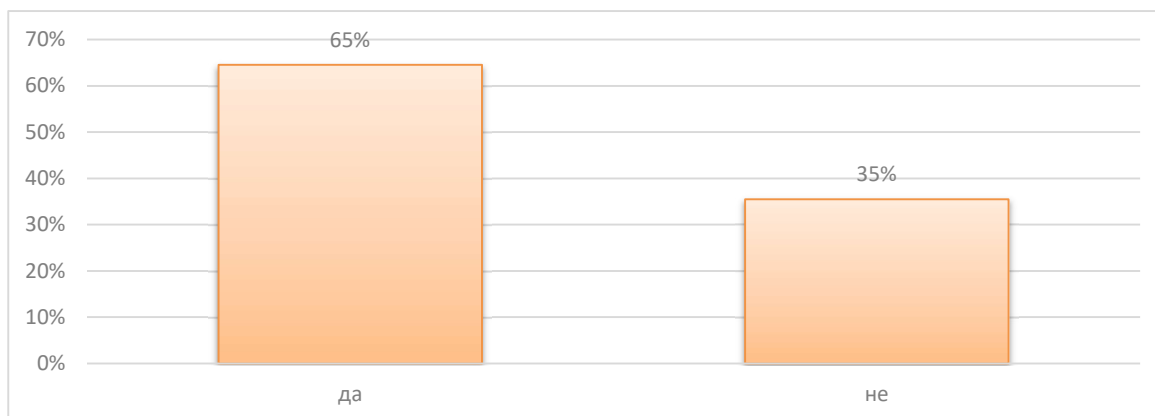


Графикон 83. За колку дена мислите дека давател на поштенски услуги треба да го достави писмото до примачот?, место на живеење и етничка припадност

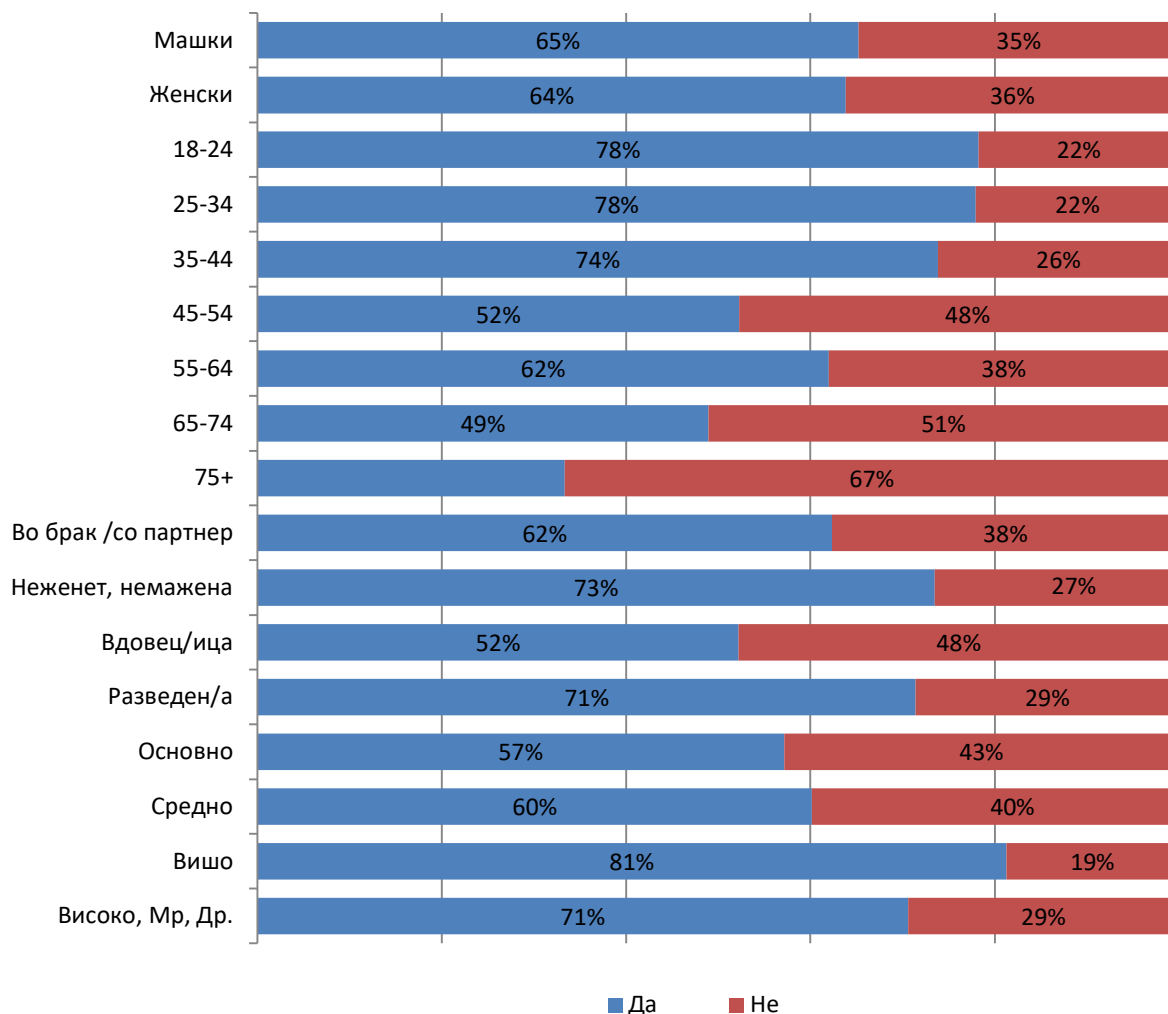


Прашање бр. 21. Дали би платиле повисока цена писмото до примачот да биде доставено нареден работен ден (Д+1)?

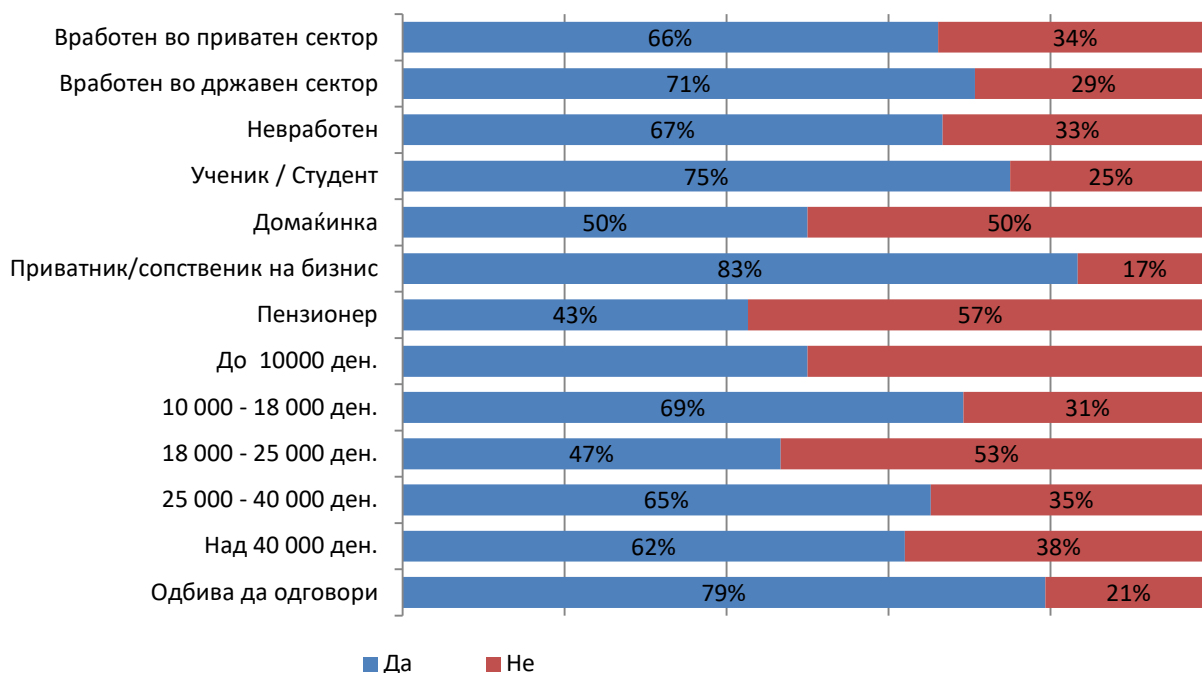
65% од испитаниците би платиле повисока цена за писмото до примачот да биде доставено нареден работен ден (Д+1)



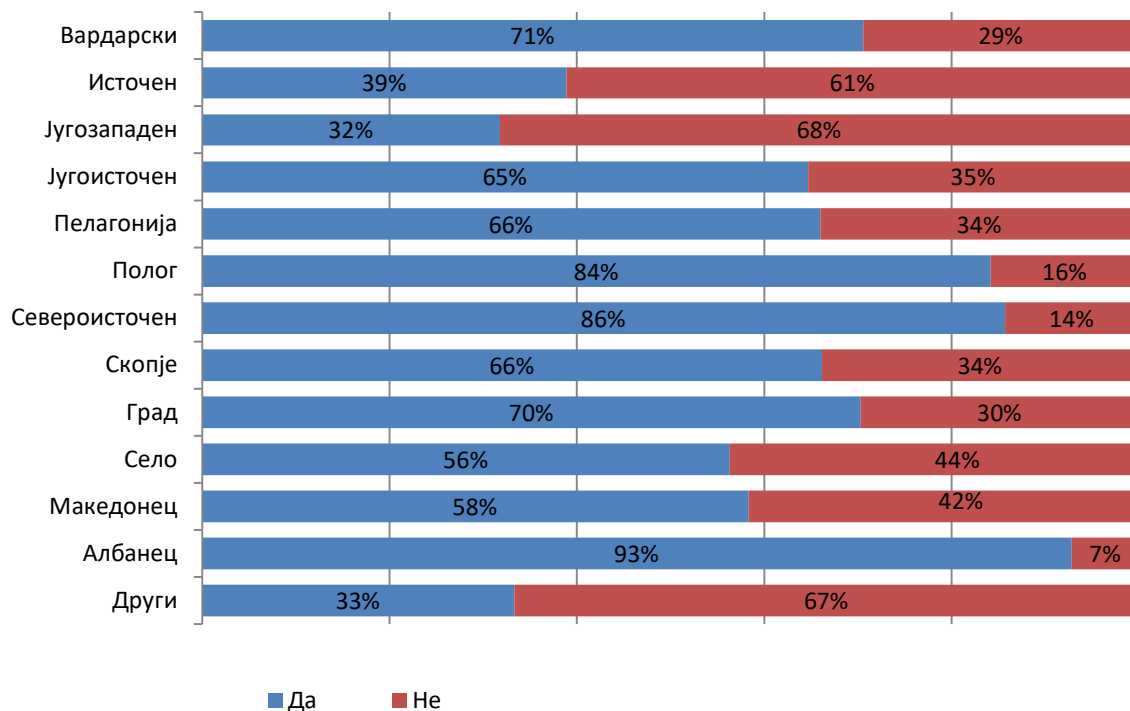
Графикон 84. Дали би платиле повисока цена писмото до примачот да биде доставено нареден работен ден (Д+1)?... * Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 85. Дали би платиле повисока цена писмото до примачот да биде доставено нареден работен ден (Д+1)? * Работен статус и месечен приход

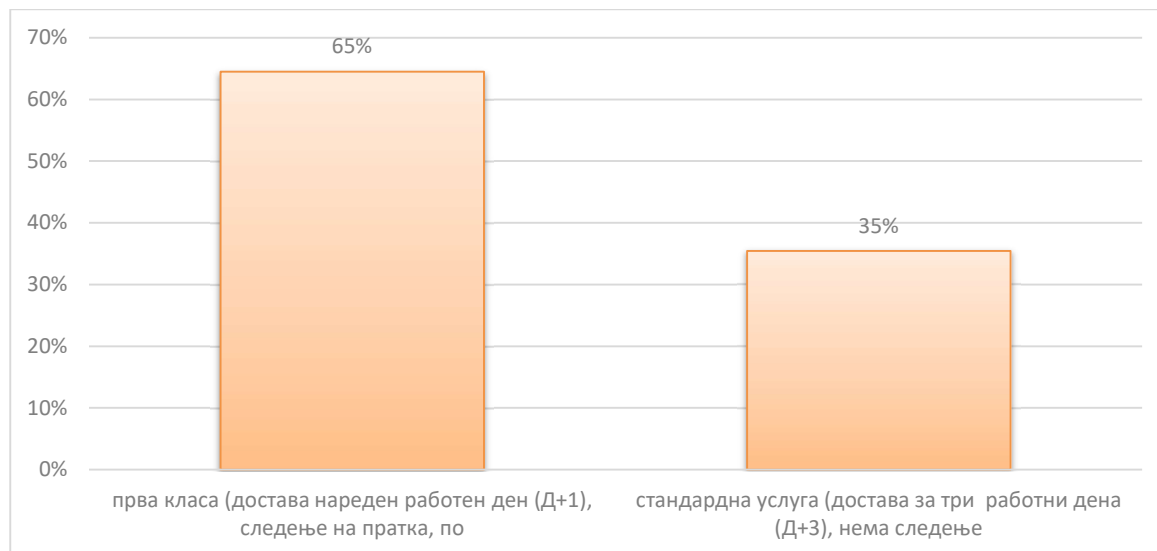


Графикон 86. Дали би платиле повисока цена писмото до примачот да биде доставено нареден работен ден (Д+1)? * Регион, место на живеење и етничка припадност

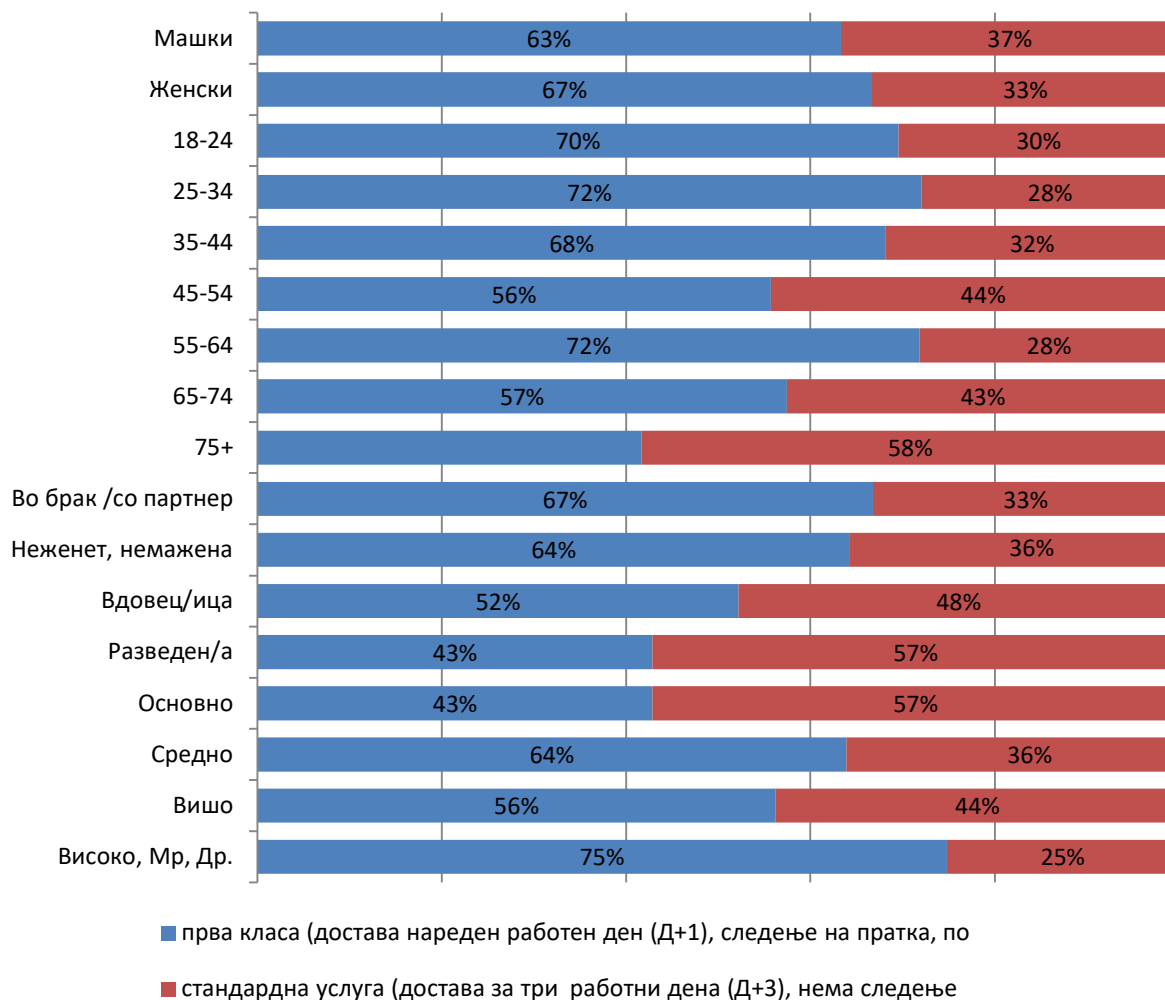


Прашање бр. 22. Која од услугите би ја користеле при испраќање на поштенски услуги?

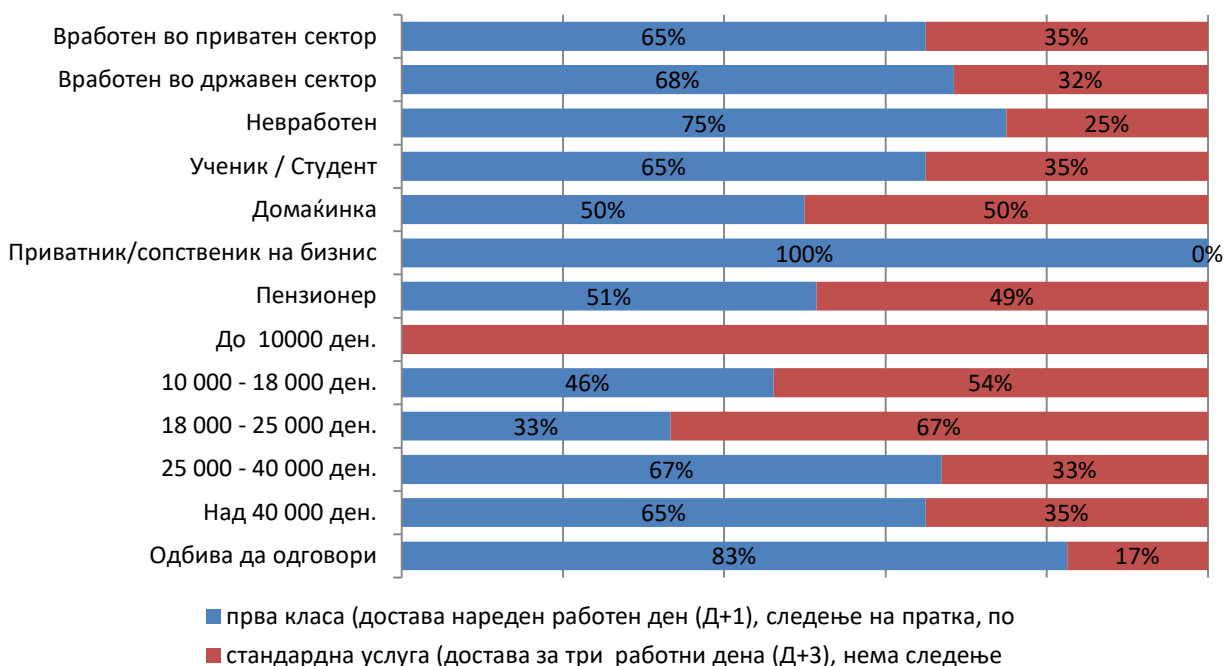
65% од испитаниците би ја користели услугата од 1в класа, додека 35% стандардна услуга.



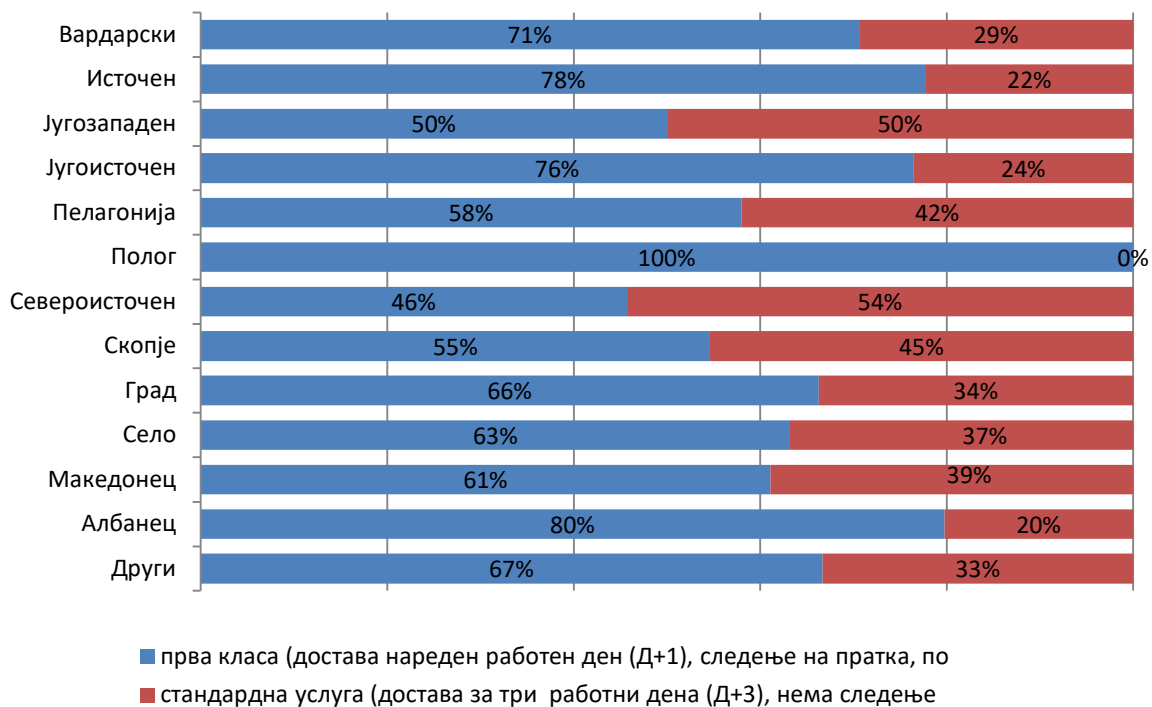
Графикон 87. Која од услугите би ја користеле при испраќање на поштенски услуги? Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 88. Која од услугите би ја користеле при испраќање на поштенски услуги?* Работен статус и месечен приход

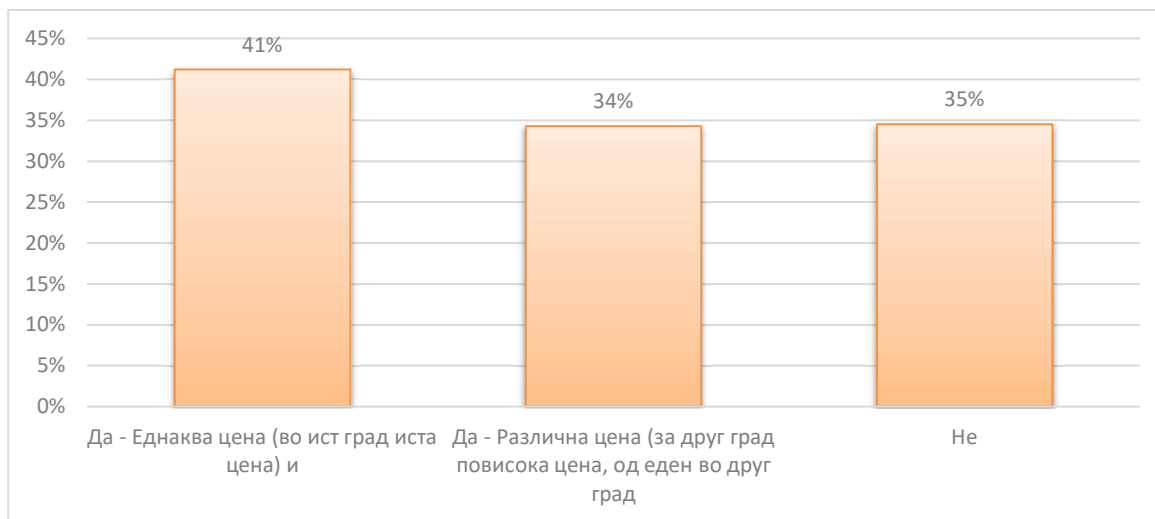


Графикон 89. Која од услугите би ја користеле при испраќање на поштенски услуги?* Регион, место на живеење и етничка припадност

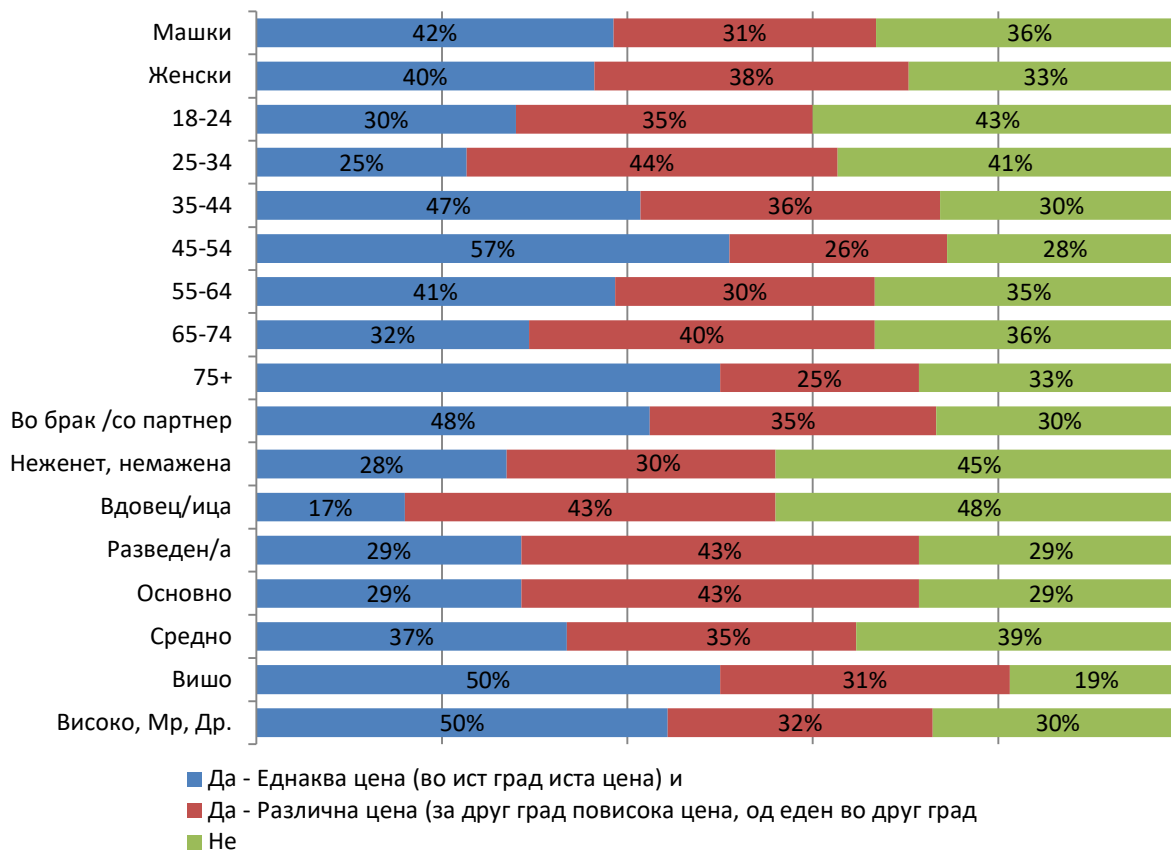


Прашање бр. 23. Дали сметате дека цената на услугата треба да зависи од далечината (во ист град иста цена, од еден во друг град повисока цена)?

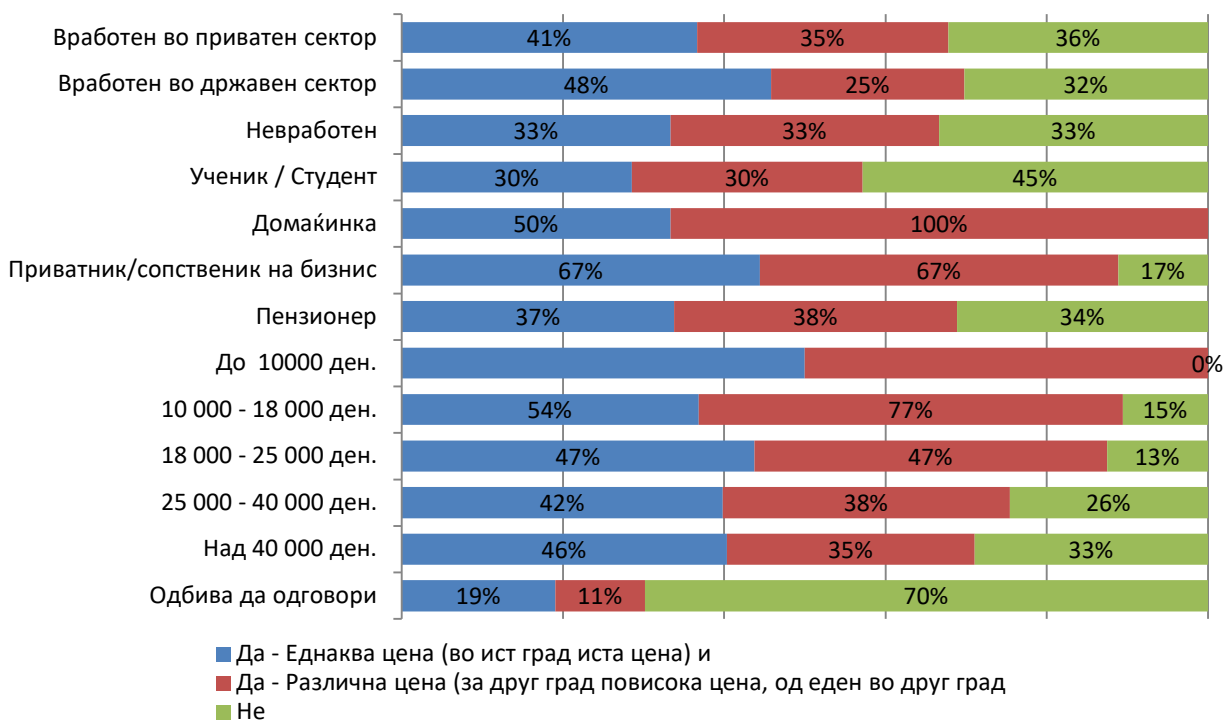
41% од испитаниците се согласуваат за :Да - Еднаква цена (во ист град иста цена), 34% од испитаниците за: Да - Различна цена (за друг град повисока цена, од еден во друг град , а 35% не се согласуваат дека услугата треба да зависи од далечината.



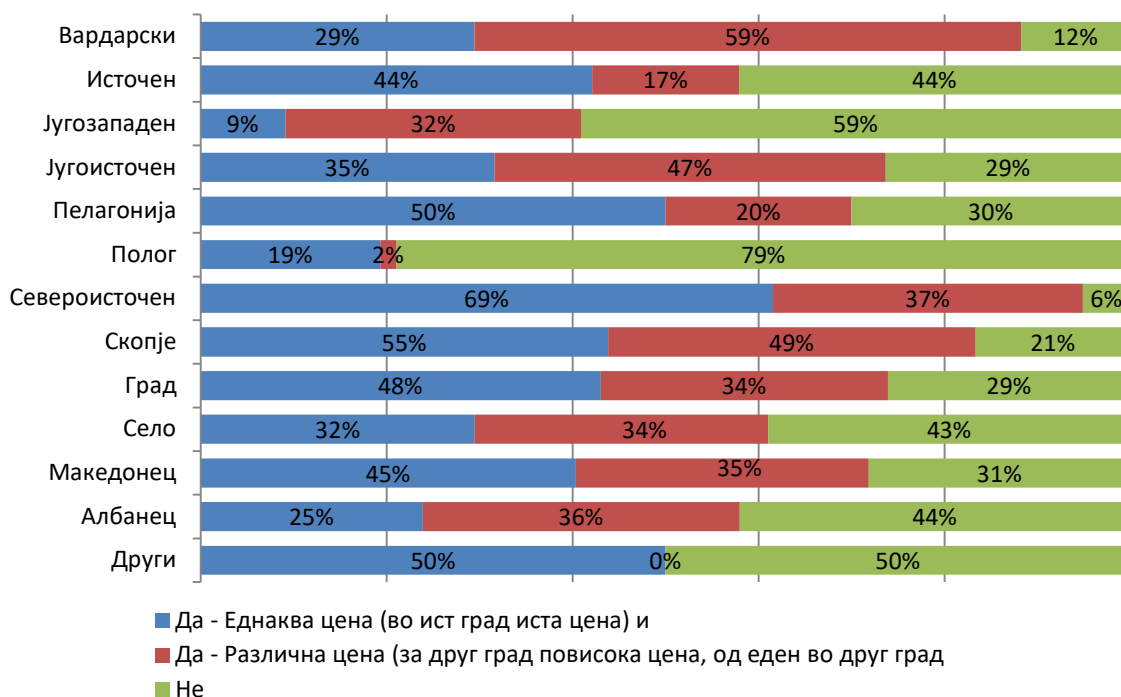
Графикон 90. Дали сметате дека цената на услугата треба да зависи од далечината (во ист град иста цена, од еден во друг град повисока цена)?... * Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 91. Дали сметате дека цената на услугата треба да зависи од далечината (во ист град иста цена, од еден во друг град повисока цена)? * Работен статус и месечен приход

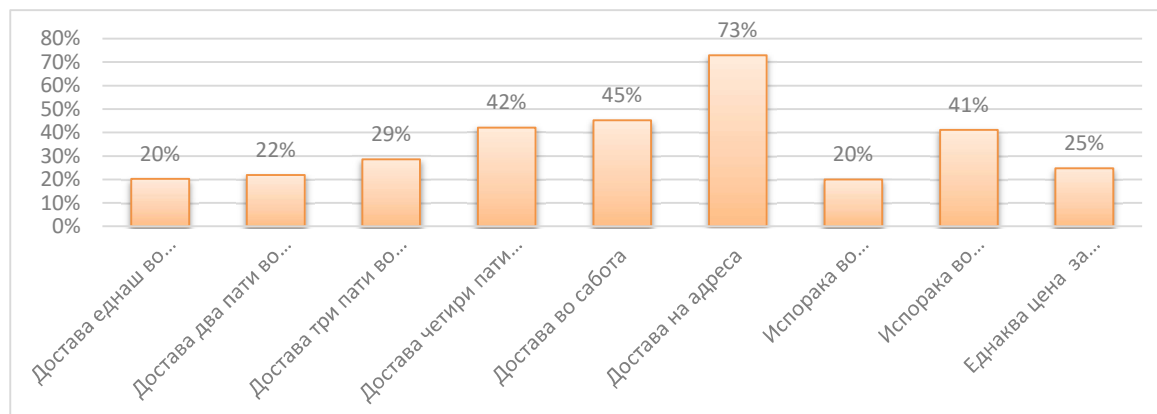


Графикон 92. Дали сметате дека цената на услугата треба да зависи од далечината (во ист град иста цена, од еден во друг град повисока цена)? * Регион, место на живеење и етничка припадност

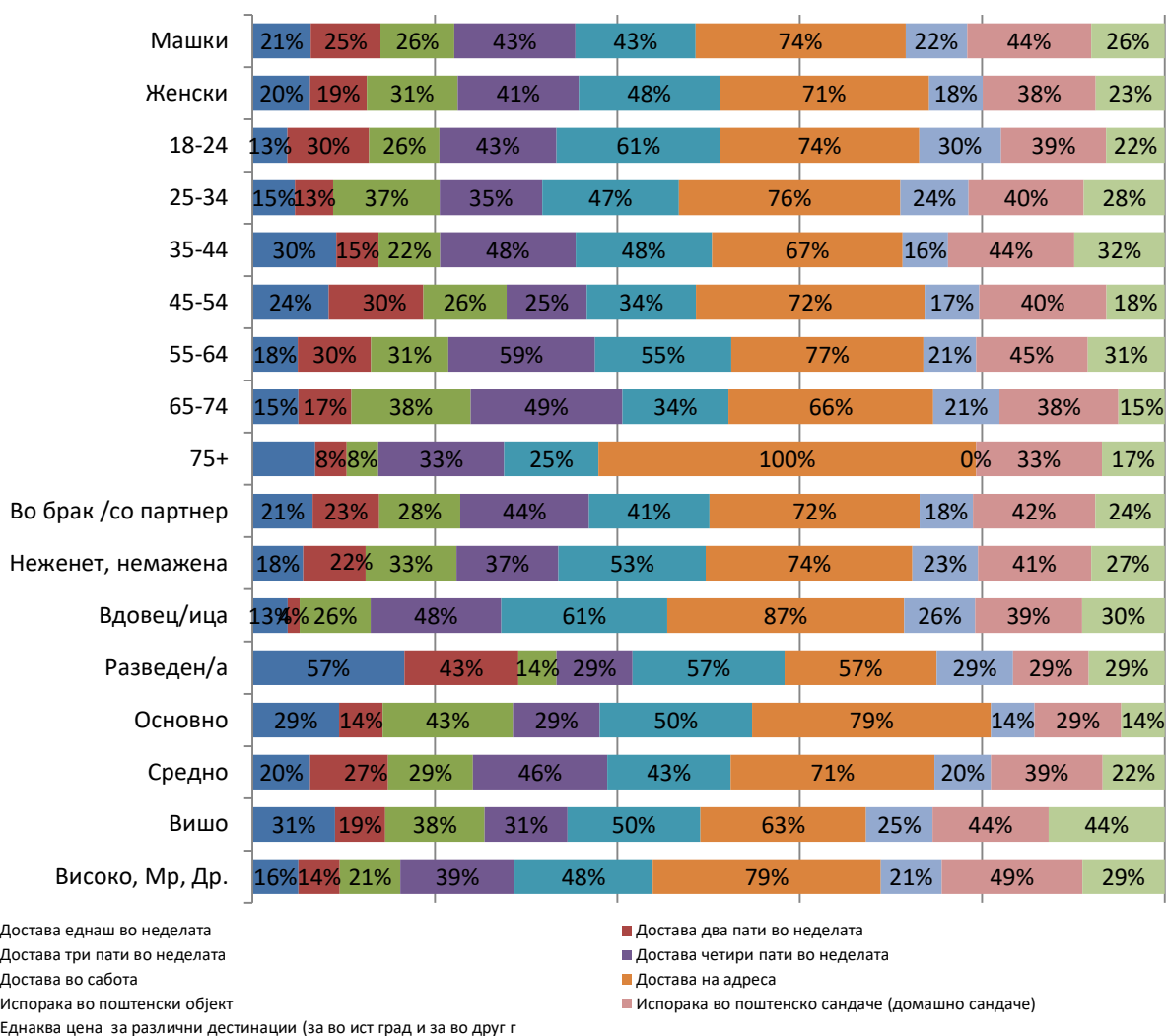


Прашање бр. 24 Која карактеристика треба да вклучува една стандардна поштенска услуга (универзалната услуга)?

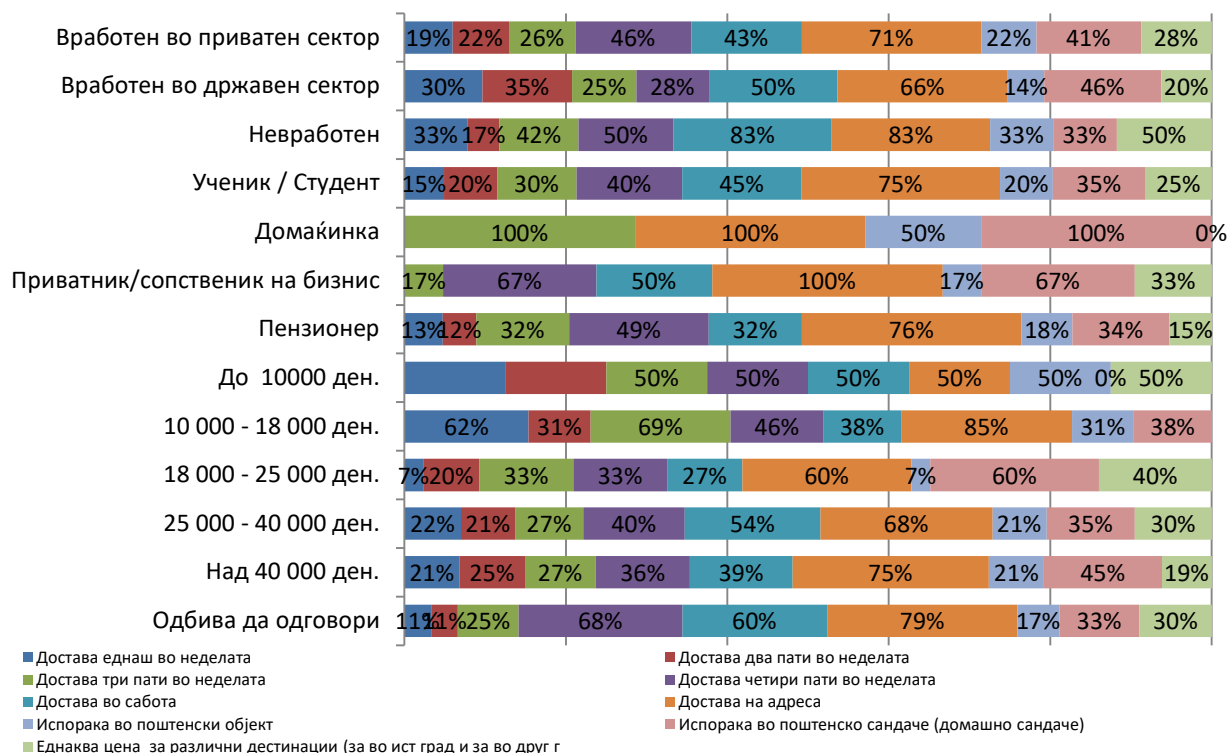
73% од испитаниците за најважна карактеристика одговориле за Достава на адреса.



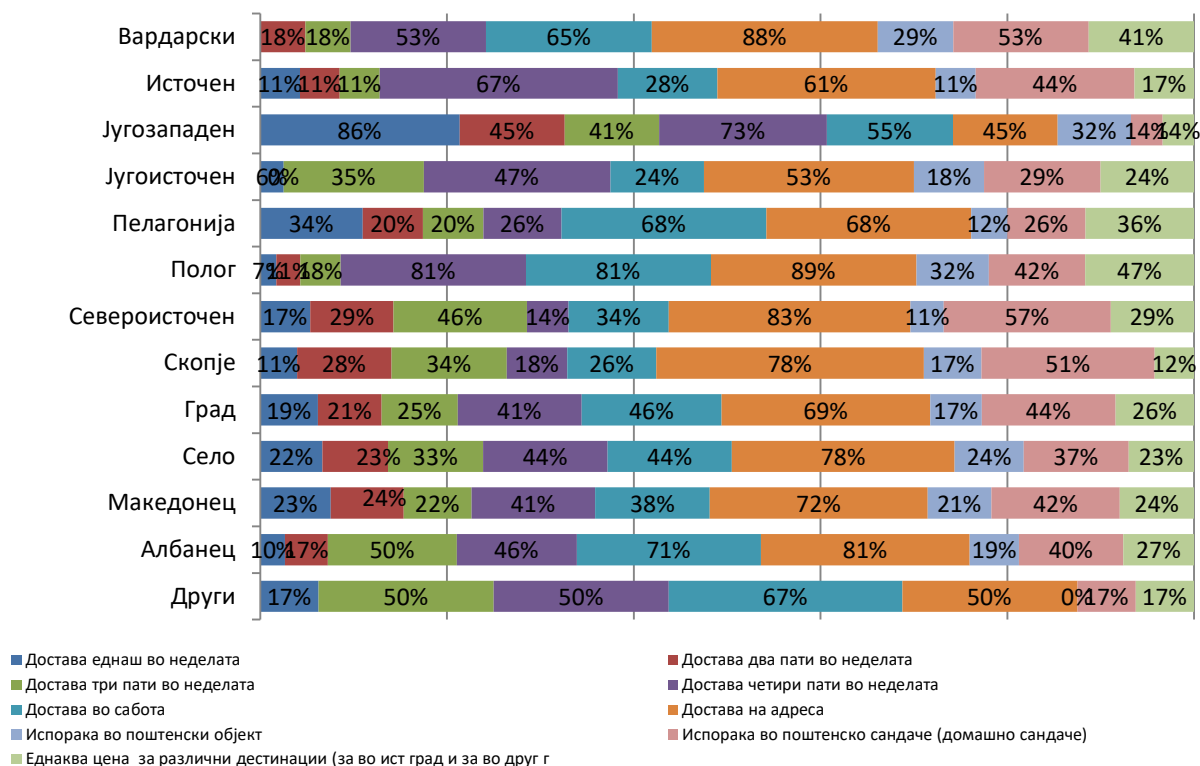
Графикон 93. Која карактеристика треба да вклучува една стандардна поштенска услуга (универзалната услуга)? - ТоталПол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 94. Која карактеристика треба да вклучува една стандардна поштенска услуга (универзалната услуга)? - Тотал* Работен статус и месечен приход

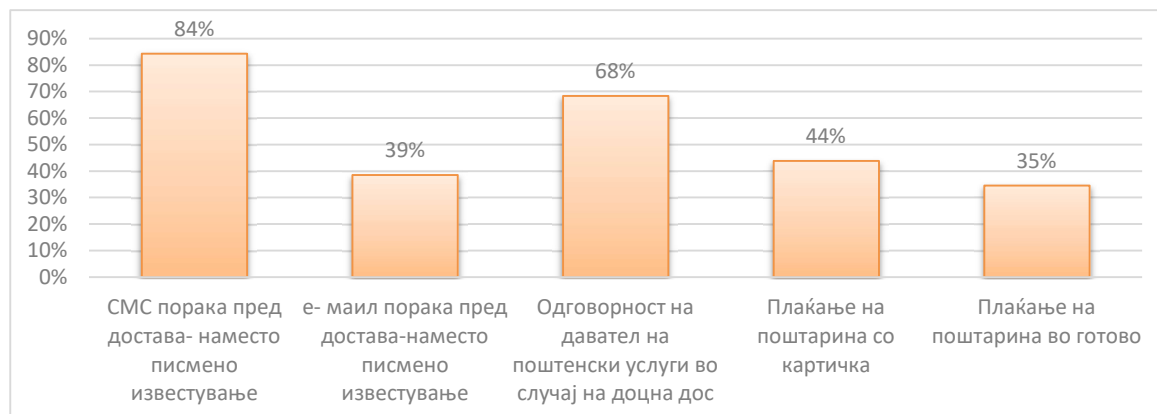


Графикон 95. Која карактеристика треба да вклучува една стандардна поштенска услуга (универзалната услуга)? - Тотал* Регион, место на живеење и етничка припадност

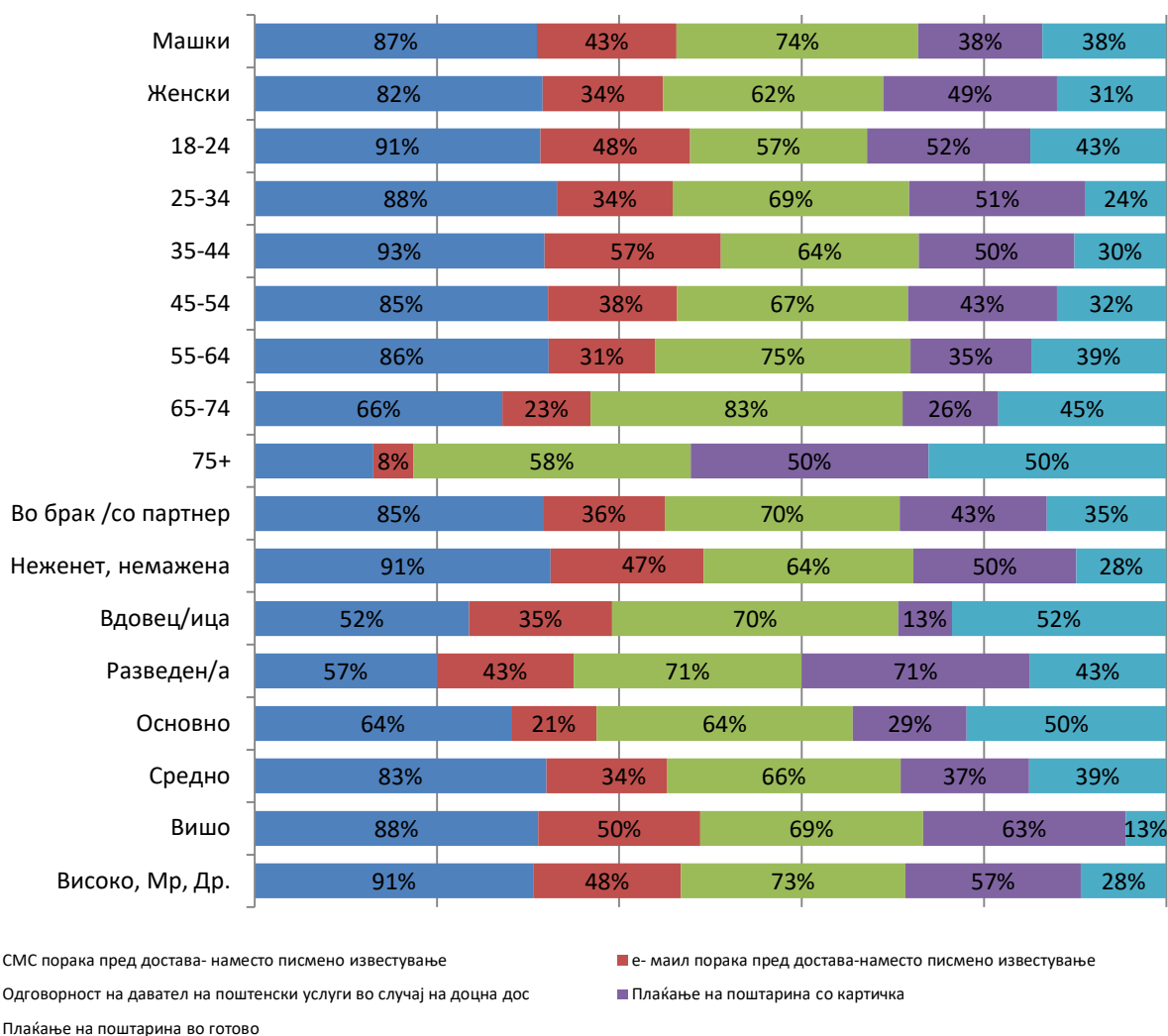


Прашање бр. 25 Дали една стандардна поштенска услуга треба да вклучува и?

84% од испитаниците во една стандардна услуга треба да вклучува СМС порака пред достава и 68% од испитаниците сметаа дека треба да има одговорност од давателот на услугата.

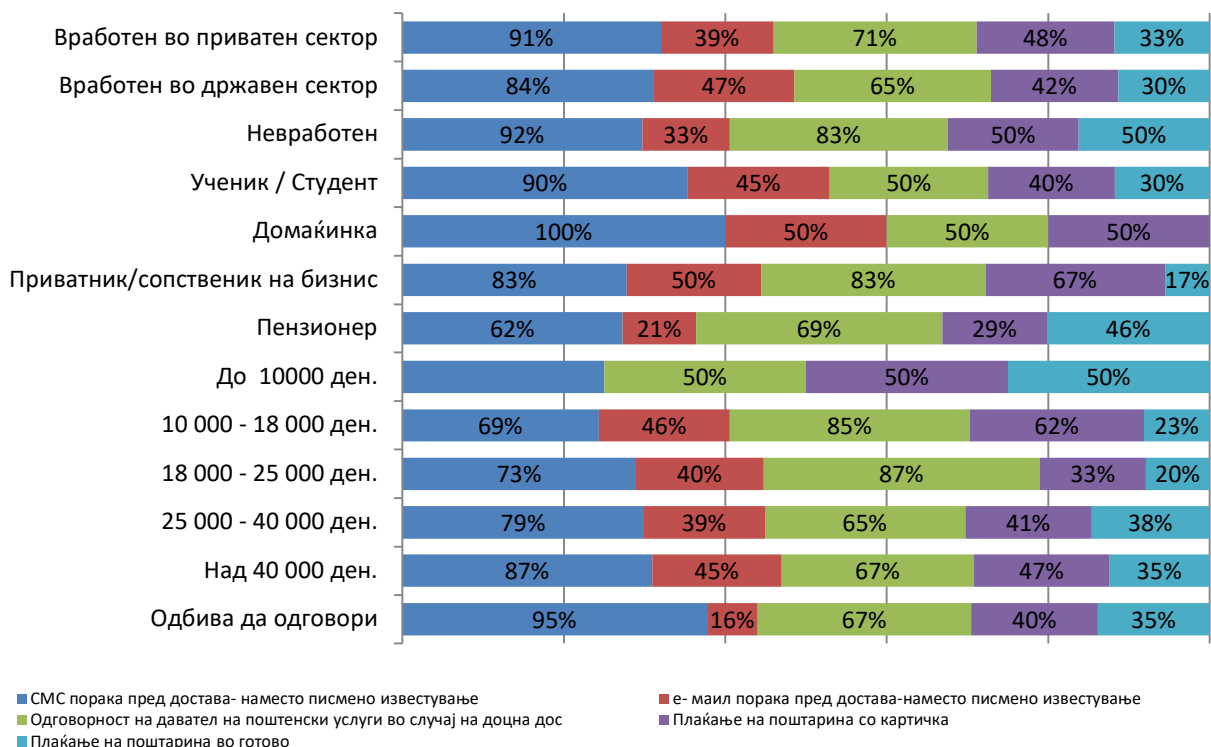


Графикон 96. Дали една стандардна поштенска услуга треба да вклучува и? – Тотал Пол, возраст, брачен статус, образование



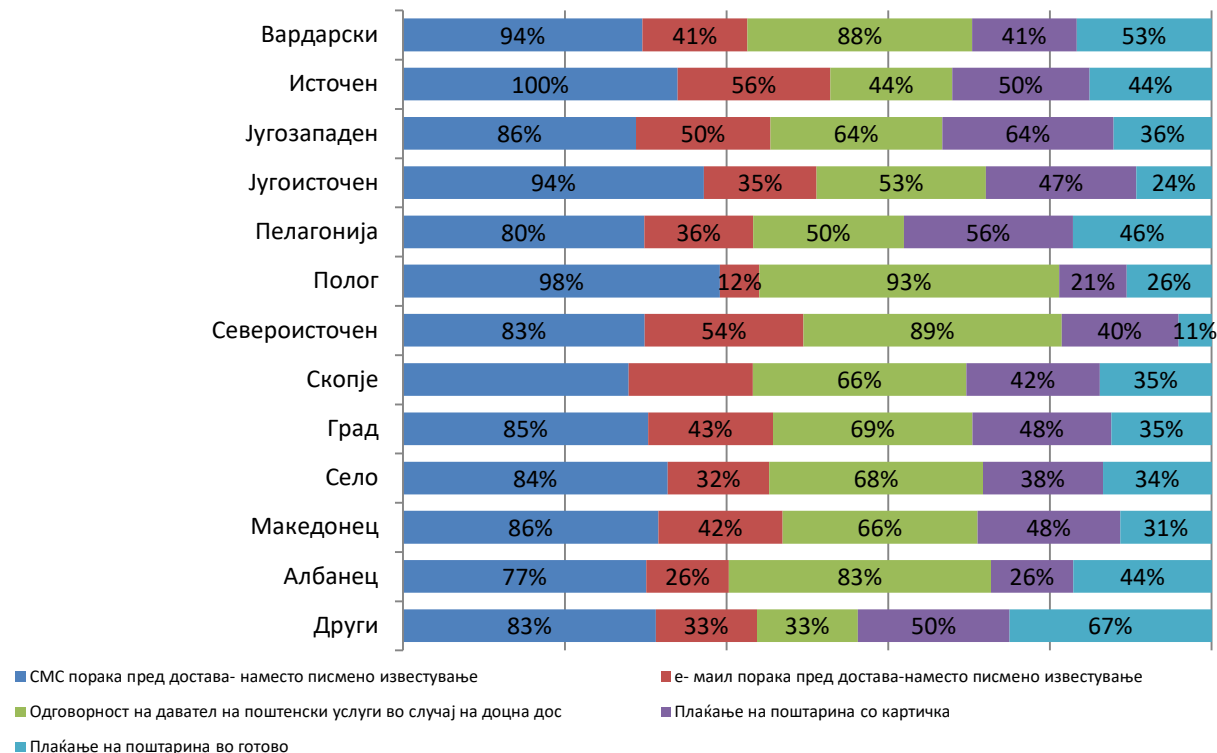
Графикон 97. Дали една стандардна поштенска услуга треба да вклучува и?

* Работен статус и месечен приход



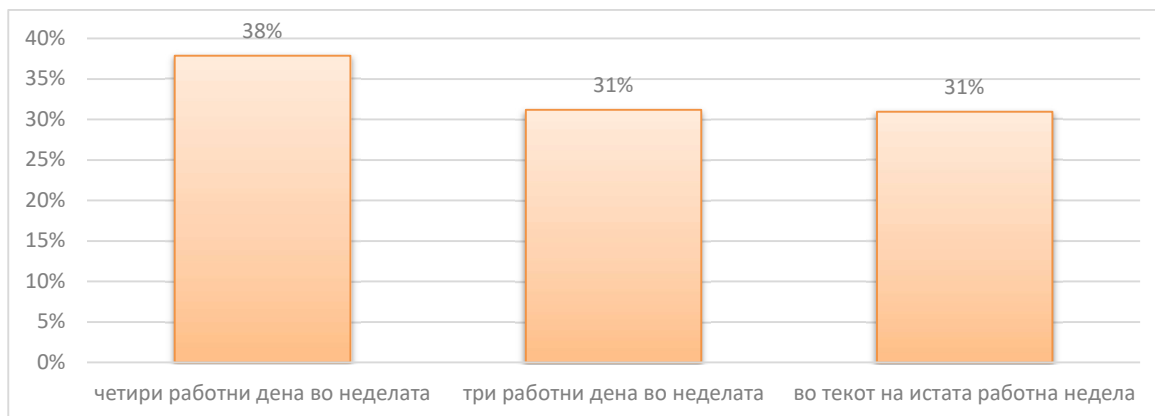
Графикон 98. Дали една стандардна поштенска услуга треба да вклучува и?

* Регион, место на живеење и етничка припадност

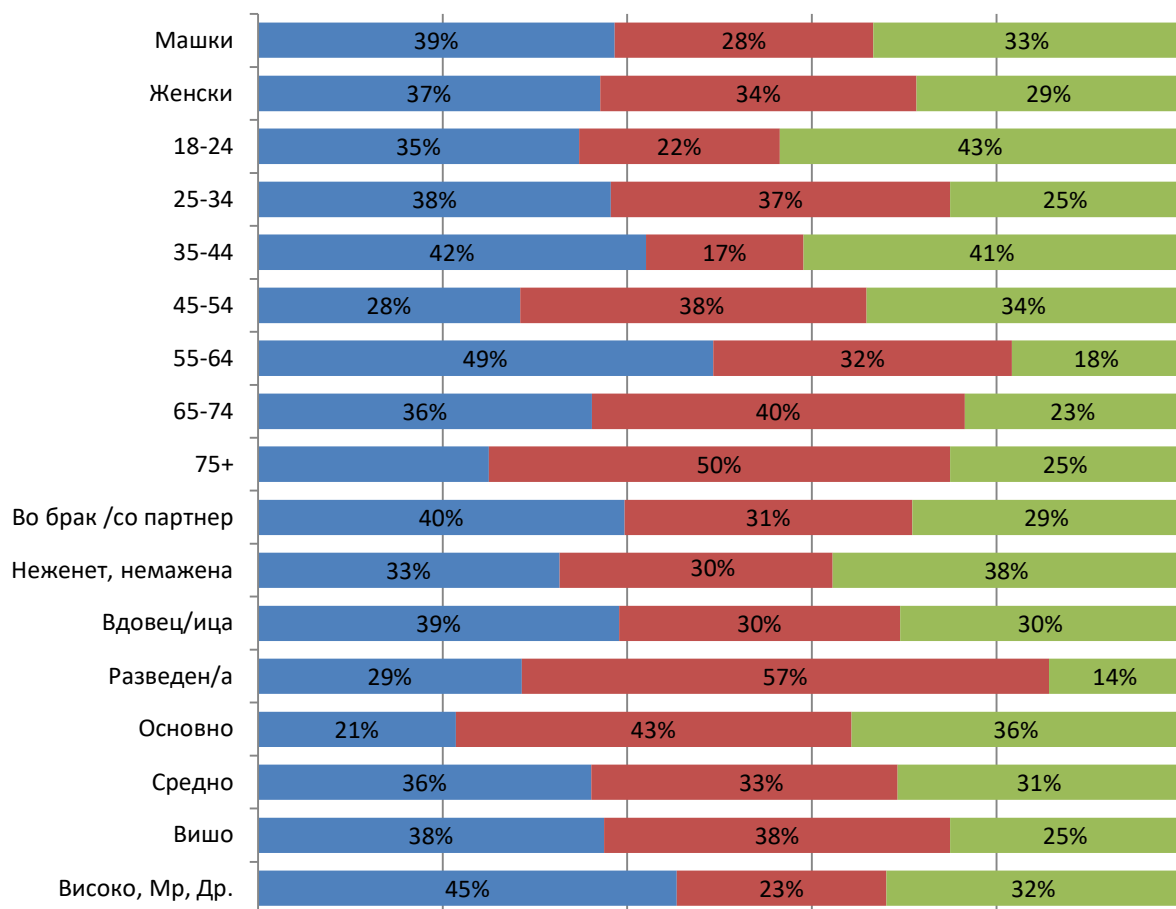


Прашање бр. 26 Со оглед на бројот на писма/пратки кои ги добивате месечно, дали сметате дека достава на поштенски пратки е доволна?

31% од испитаниците сметаа дека достава на поштенски пратки е доволна во 4 работни дена во неделата, додека со 31% од испитаниците одговориле за 3 работни дена и во текот на истата недела.

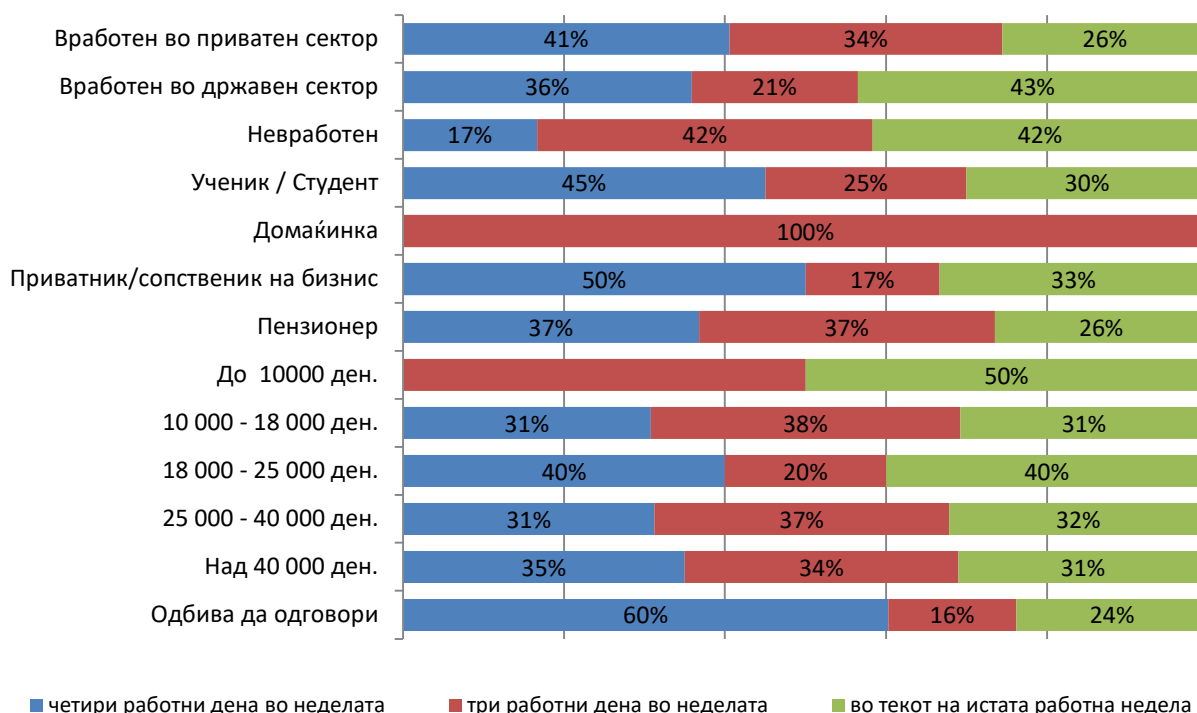


Графикон 100. Дали една стандардна поштенска услуга треба да вклучува и? – Тотал Пол, возраст, брачен статус, образование

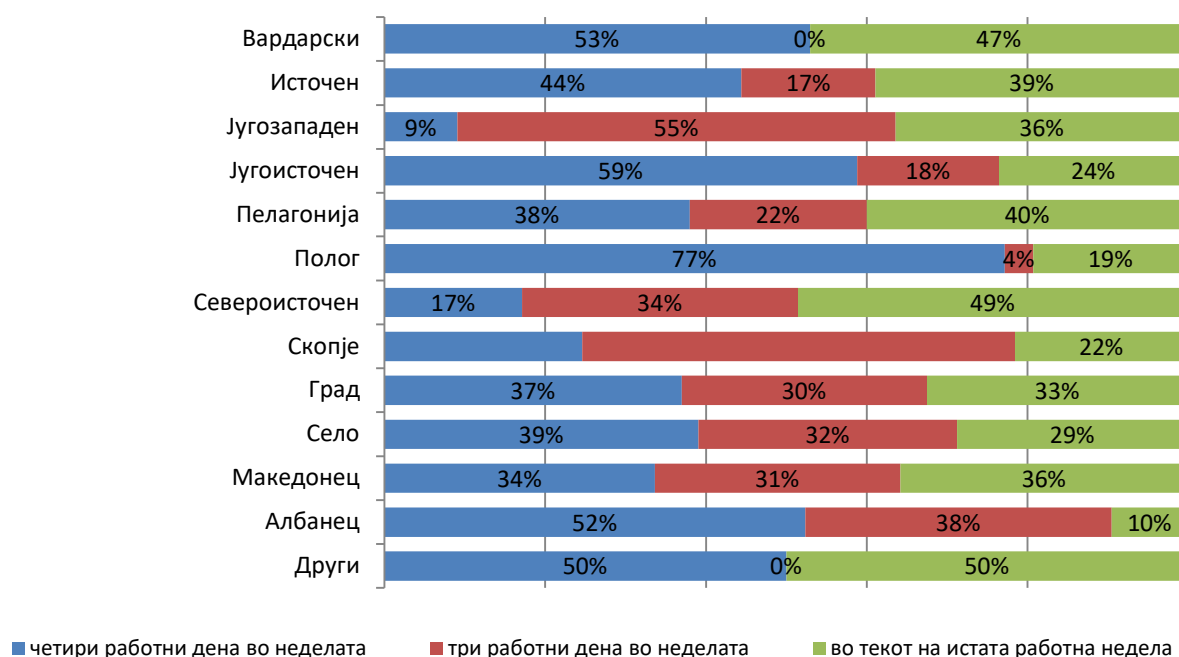


■ четири работни дена во неделата ■ три работни дена во неделата ■ во текот на истата работна недела

Графикон 101. Дали една стандардна поштенска услуга треба да вклучува и? – Тотал *
Работен статус и месечен приход



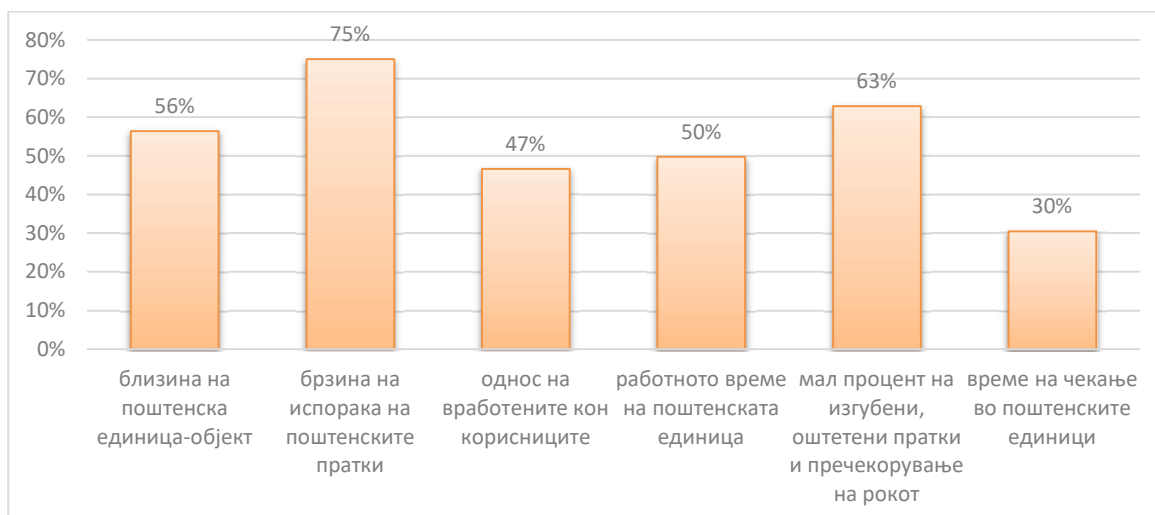
Графикон 102. Дали една стандардна поштенска услуга треба да вклучува и? – Тотал *
Регион, место на живеење и етничка припадност



4. КВАЛИТЕТ И РЕКЛАМАЦИИ

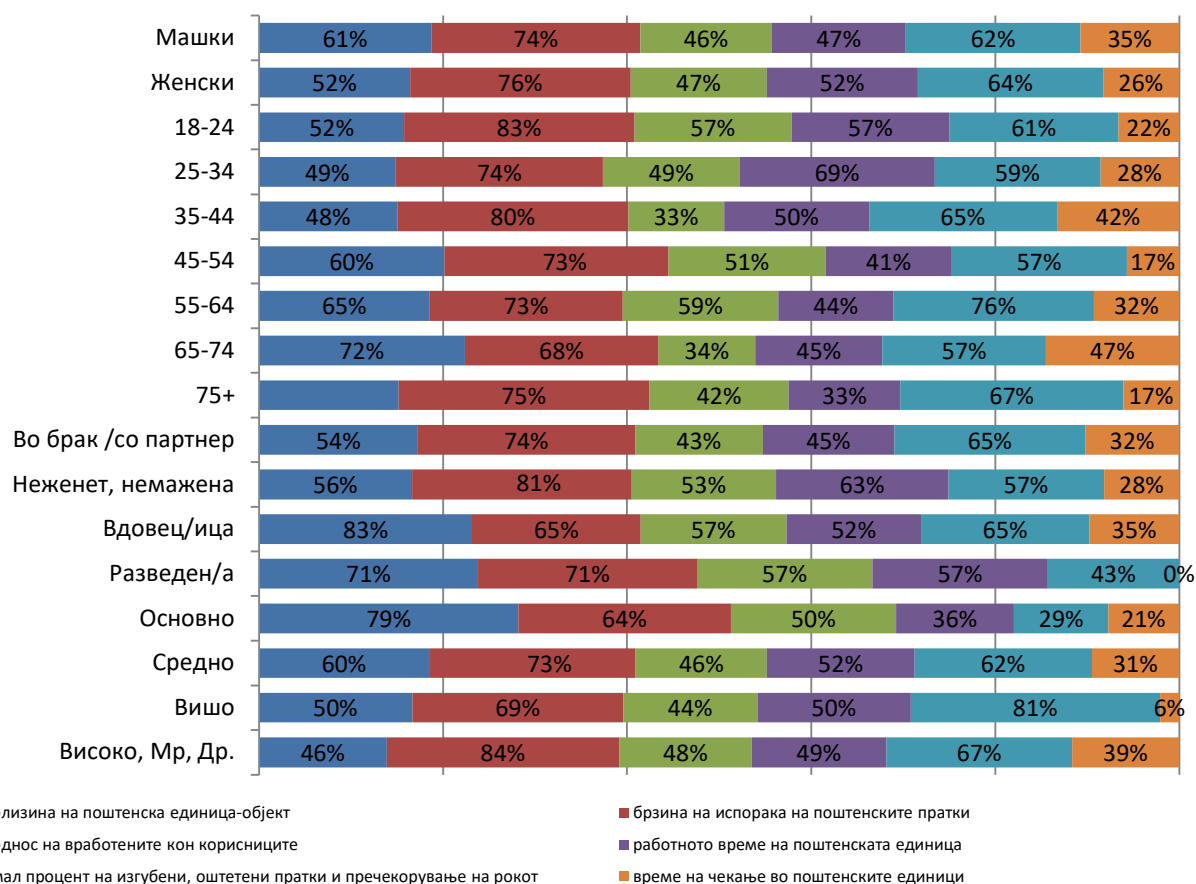
Прашање бр. 27 Кој од наведените фактори за квалитетот на обезбедување на поштенските услуги ви е најважен?

За 75% од испитаниците, најважен фактор е брзина на испорака и со 63% мал процент на изгубени пратки.



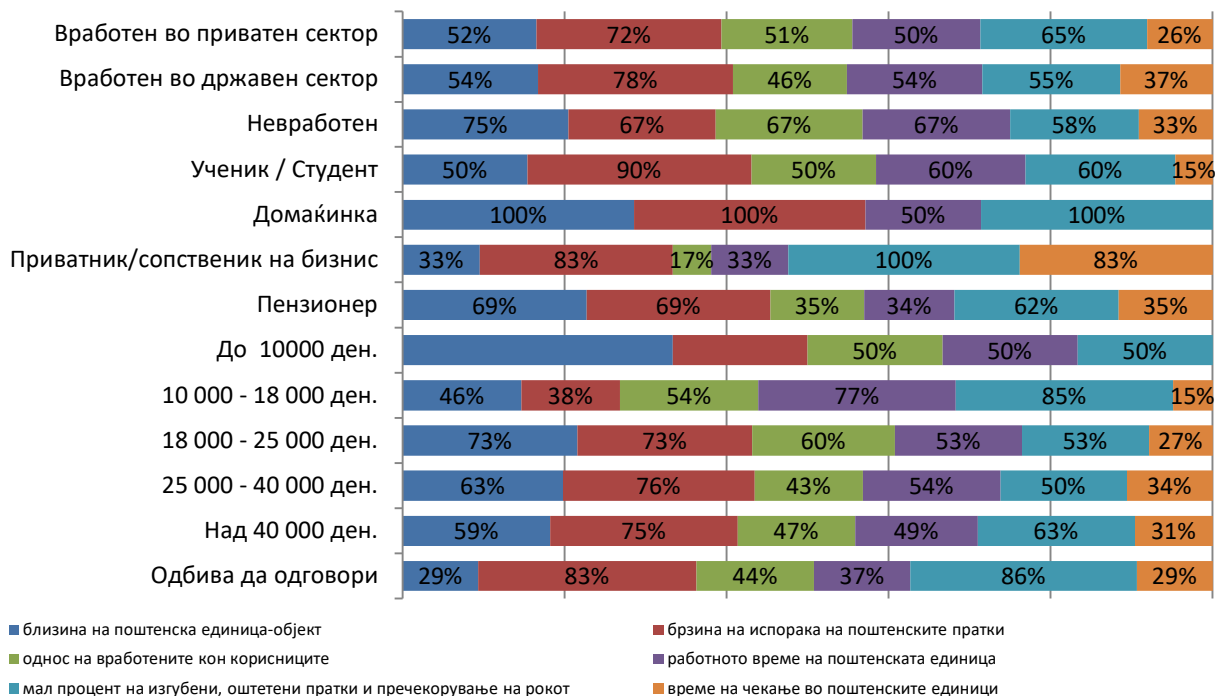
Графикон 103. Кој од наведените фактори за квалитетот на обезбедување на поштенските услуги ви е најважен?

* Пол, возраст, брачен статус, образование



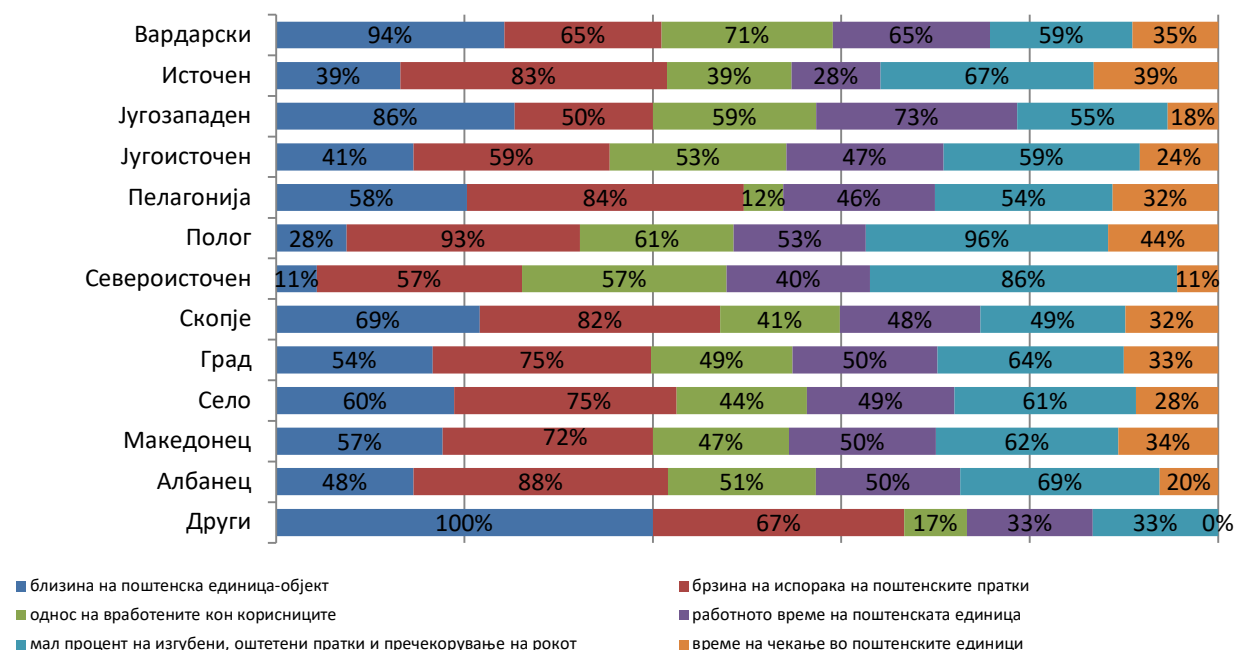
Графикон 104. Кој од наведените фактори за квалитетот на обезбедување на поштенските услуги ви е најважен?

* Работен статус и месечен приход



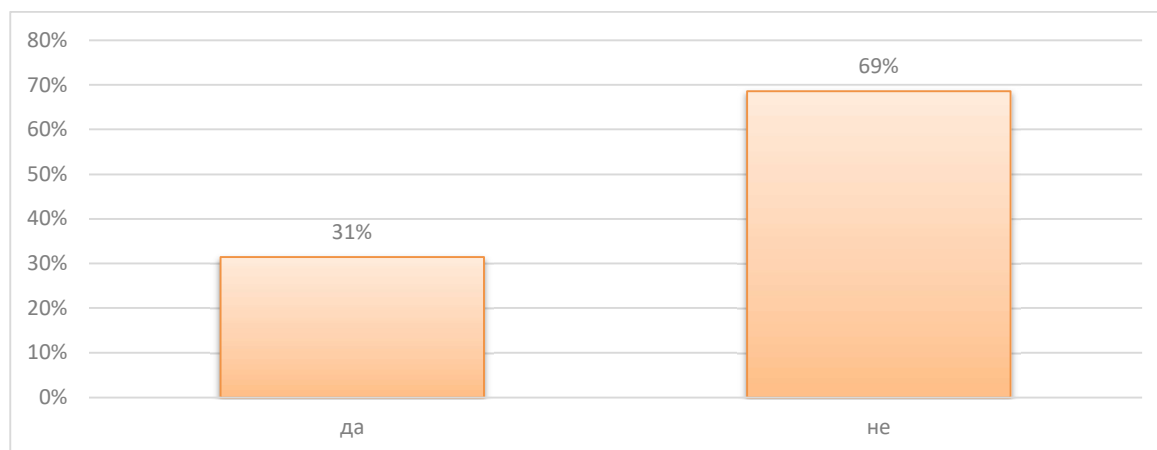
Графикон 105. Кој од наведените фактори за квалитетот на обезбедување на поштенските услуги ви е најважен?

* Регион, место на живеење и етничка припадност

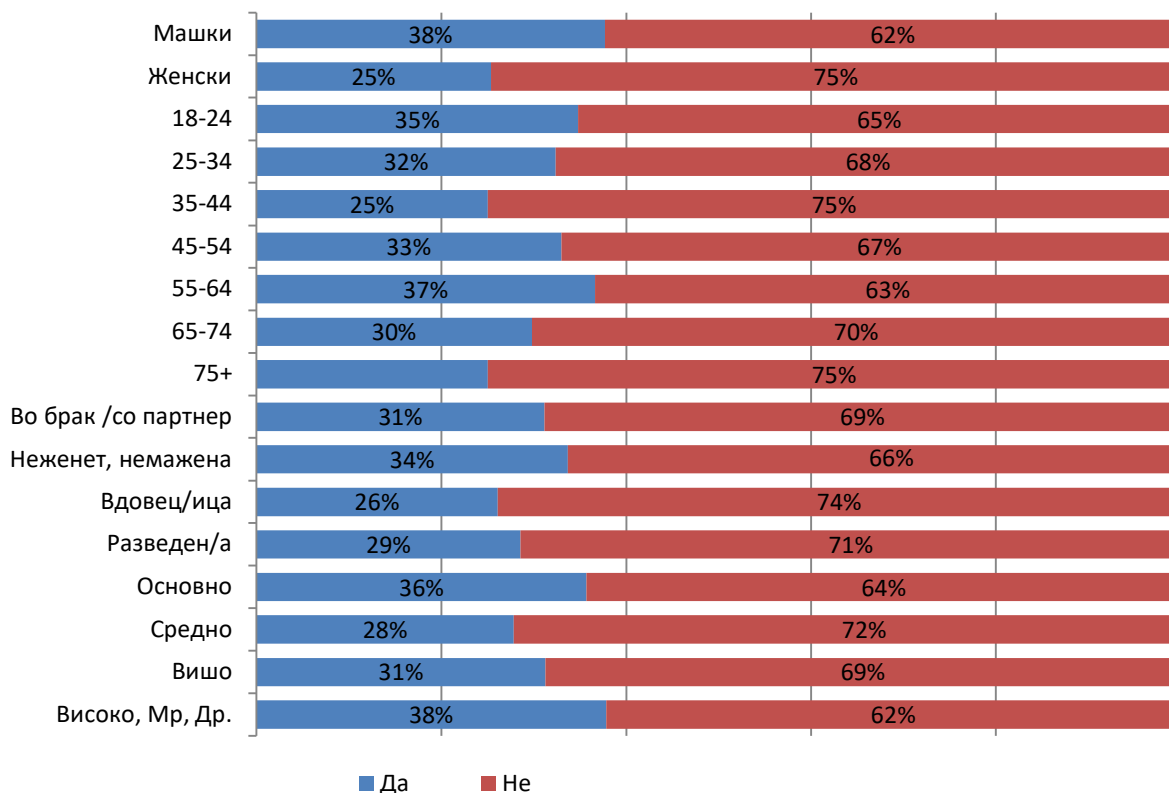


Прашање бр. 28 Дали сте запознаени со постапката за поднесување на рекламации кај поштенскиот оператор за изгубени, оштетени поштенски пратки и пречекорување на рокот за достава?

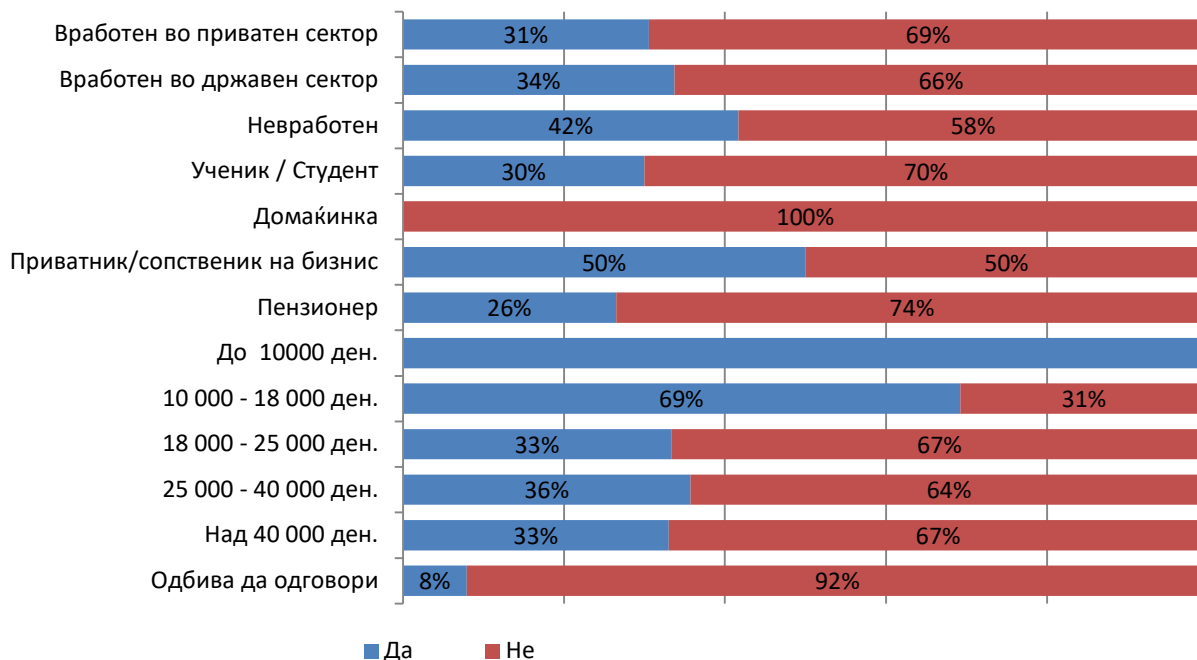
69% од испитаниците не се запознаени со постапката за поднесување на рекламации кај поштенскиот оператор за изгубени, оштетени поштенски пратки и пречекорување на рокот за достава



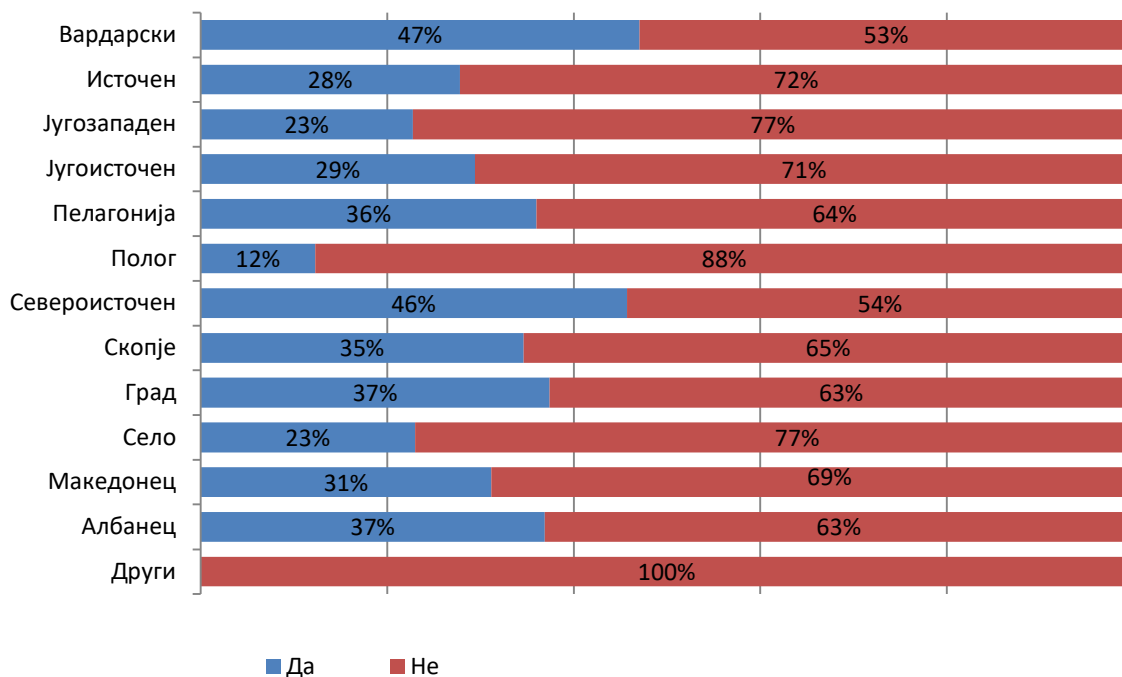
Графикон 106. Дали сте запознаени со постапката за поднесување на рекламации кај поштенскиот оператор за изгубени, оштетени поштенски пратки и пречекорување на рокот за достава, ит... * Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 107. Дали сте запознаени со постапката за поднесување на рекламации кај поштенскиот оператор за изгубени, оштетени поштенски пратки и пречекорување на рокот за достава, ит* Работен статус и месечен приход

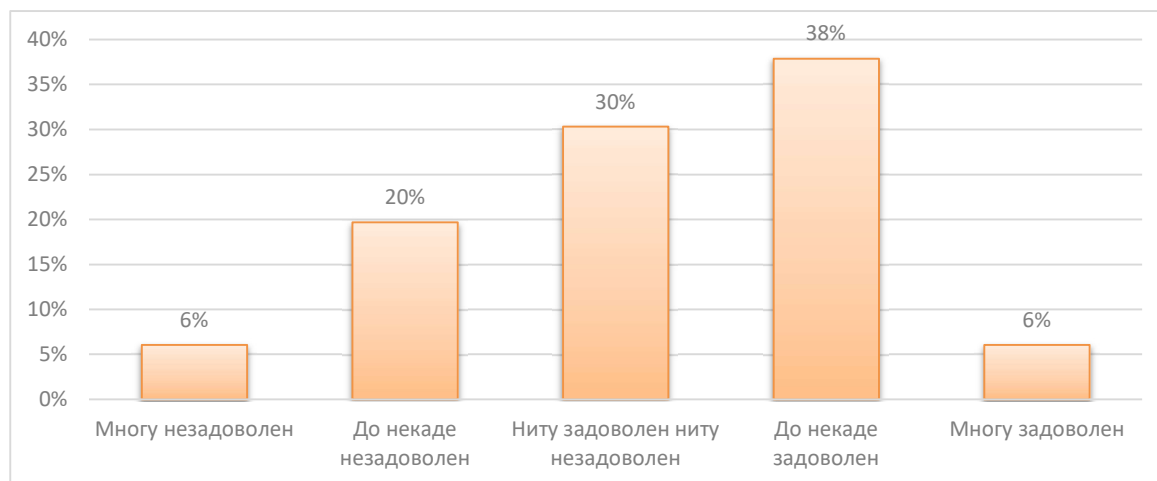


Графикон 108. Дали сте запознаени со постапката за поднесување на рекламации кај поштенскиот оператор за изгубени, оштетени поштенски пратки и пречекорување на рокот за достава, ит* Регион, место на живеење и етничка припадност



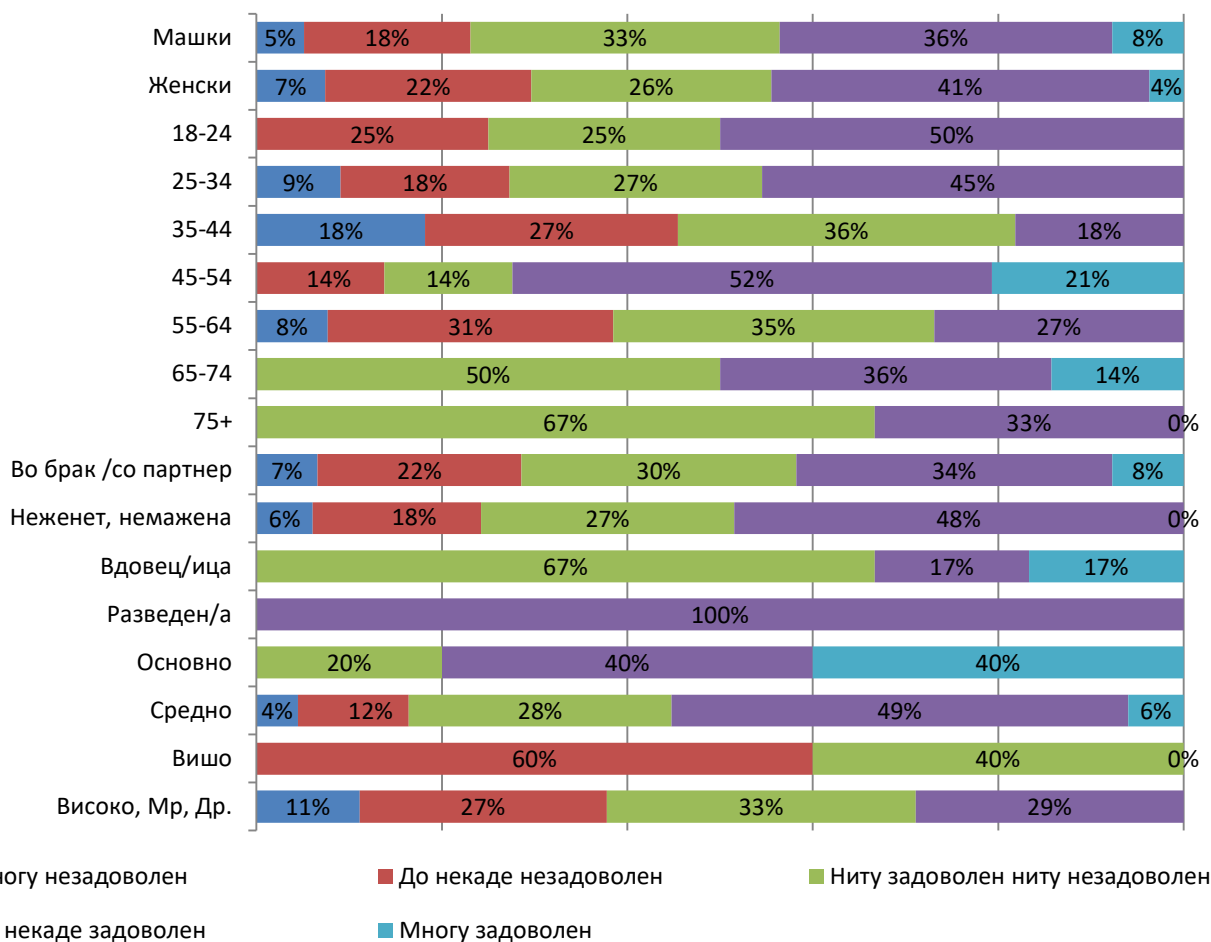
Прашање бр. 29. Колку сте задоволни од постапките за поднесување на рекламации и приговори, како и со предвидениот надомест на штета?

38% од испитаниците до некаде се задоволни со постапките, а со 6% се многу задоволни.



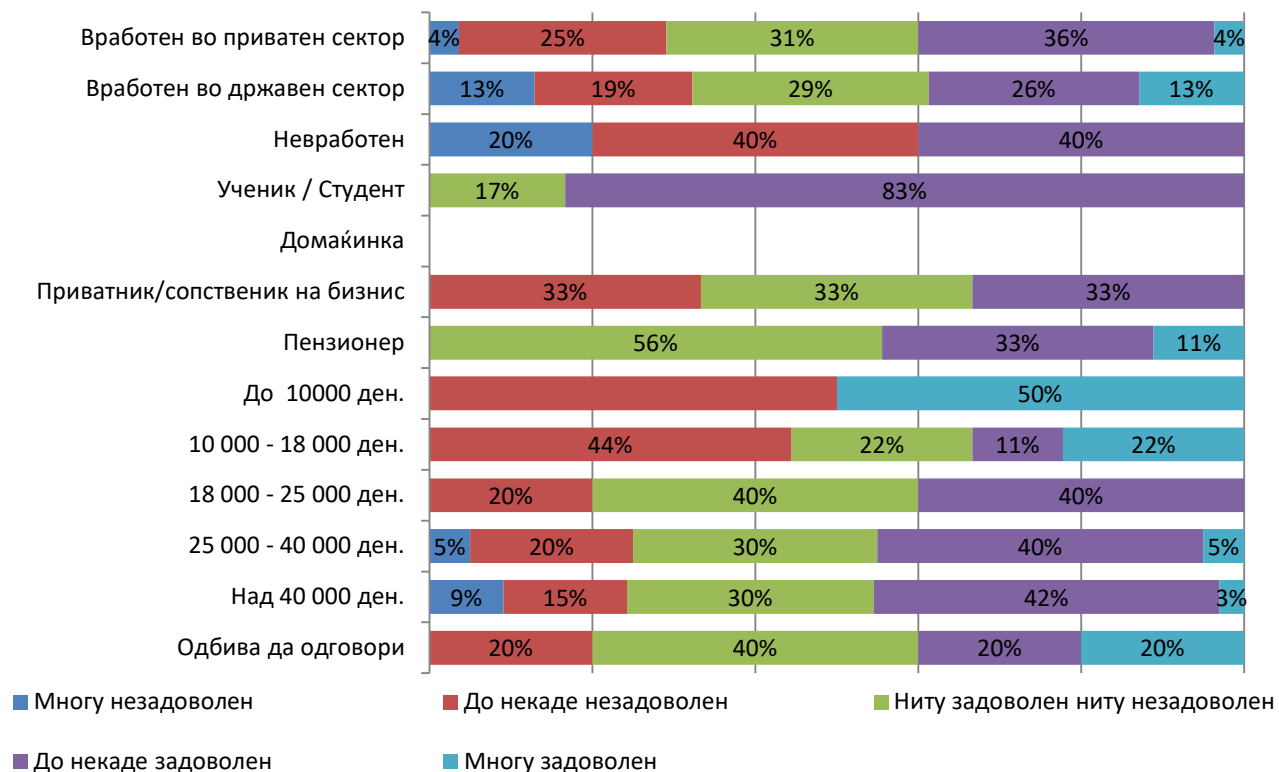
Графикон 109. Колку сте задоволни од постапките за поднесување на рекламации и приговори, како и со предвидениот надомест на штета?

*Пол, возраст, брачен статус, образование



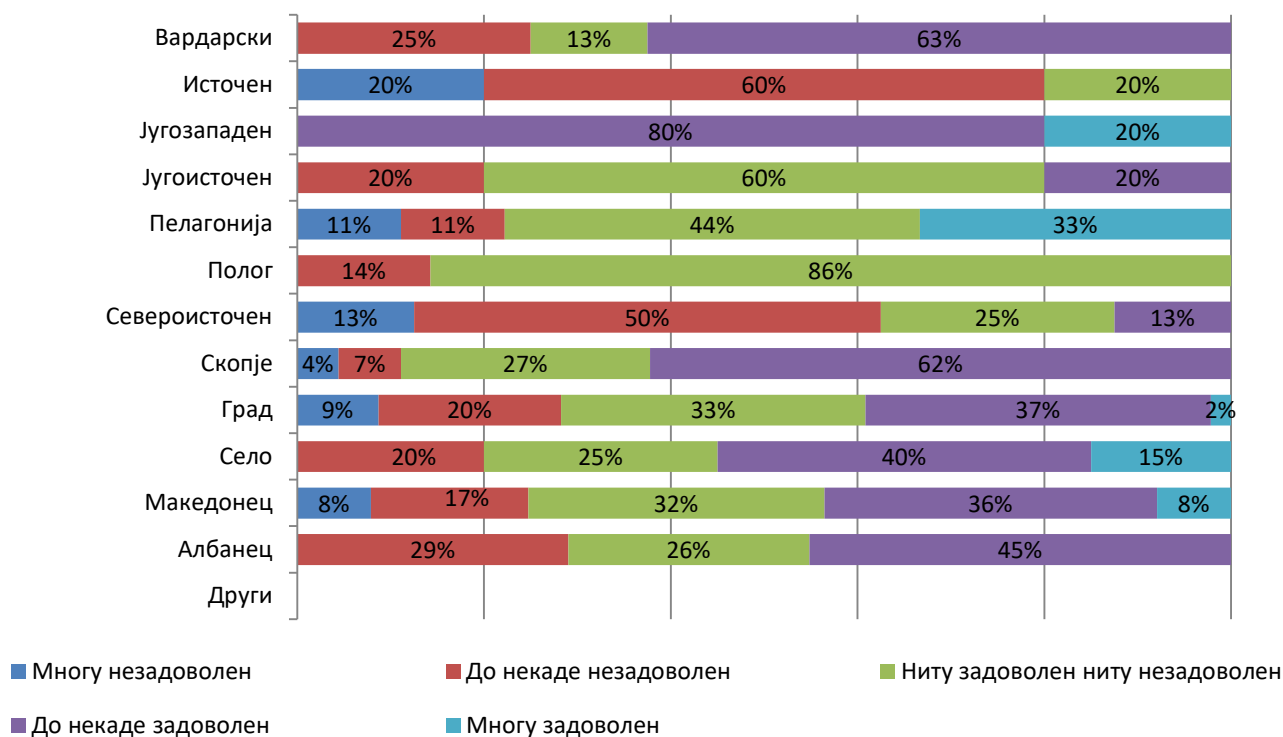
Графикон 110. Колку сте задоволни од постапките за поднесување на рекламации и приговори, како и со предвидениот надомест на штета?

*Работен статус и месечен приход



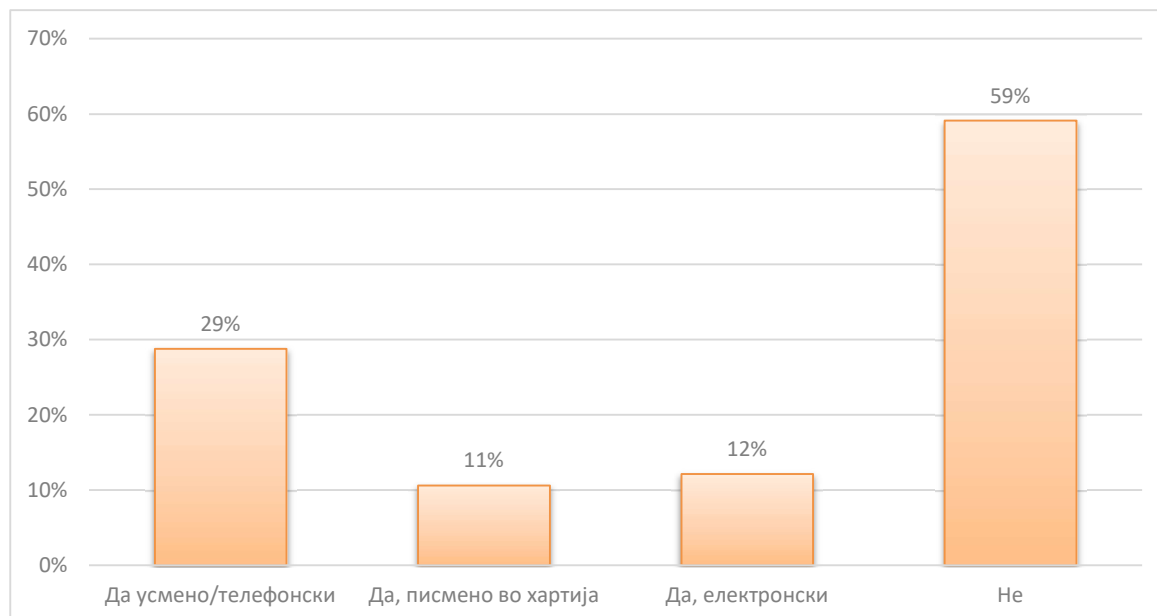
Графикон 111. Колку сте задоволни од постапките за поднесување на рекламации и приговори, како и со предвидениот надомест на штета?

*Регион, место на живеење и етничка припадност



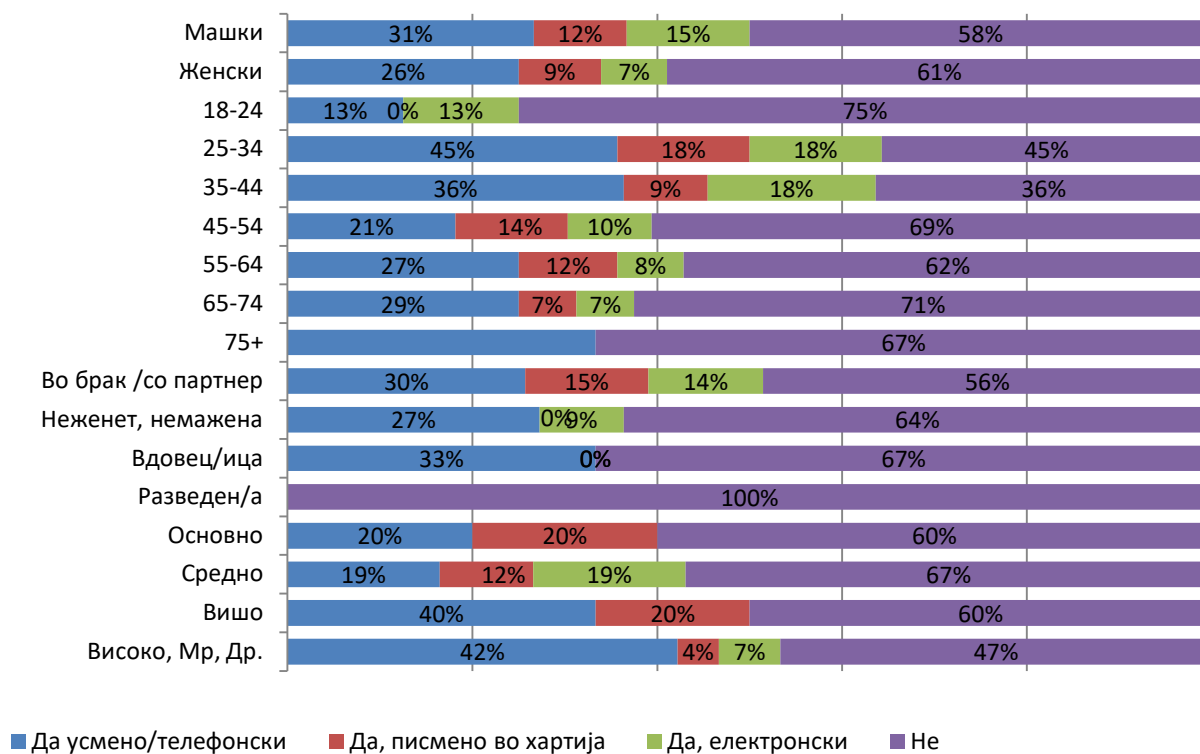
Прашање бр. 30 Дали некогаш сте приговарале/рекламирале заради незадоволство од одредена користена поштенска услуга?

41% од испитаниците приговарале заради незадоволство од поштенската услуга.

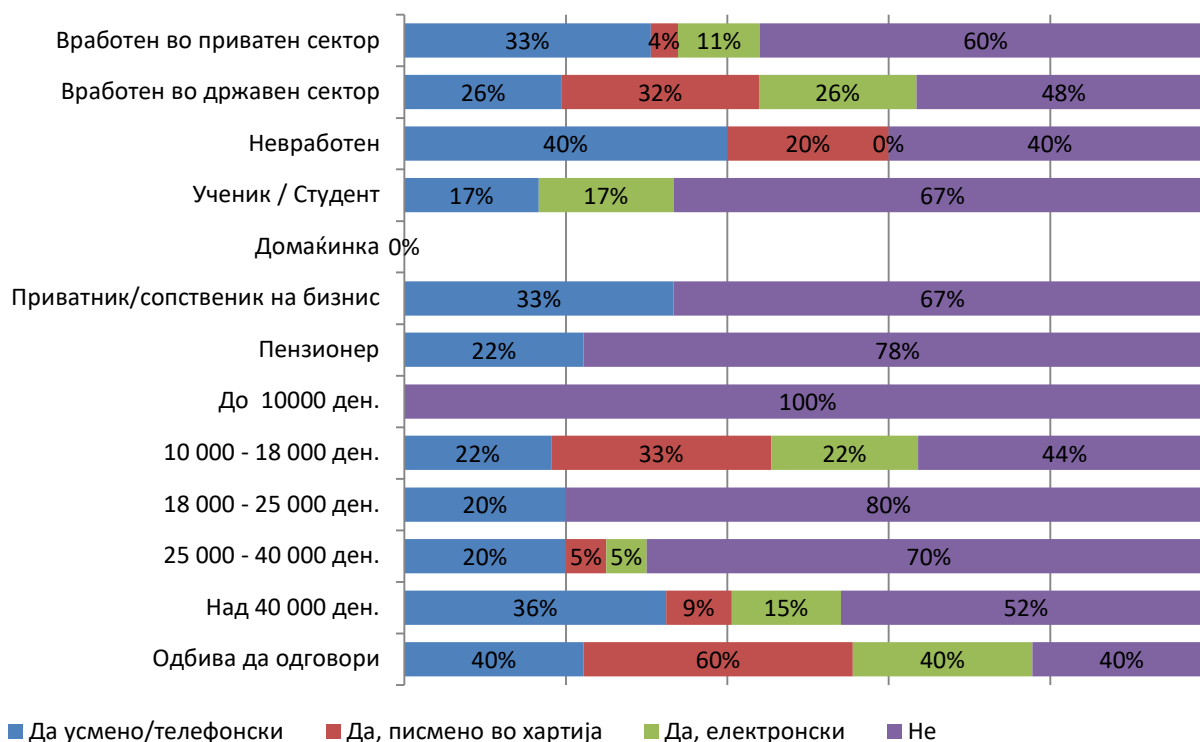


Графикон 112. Дали некогаш сте приговарале/рекламирале заради незадоволство од одредена користена поштенска услуга?

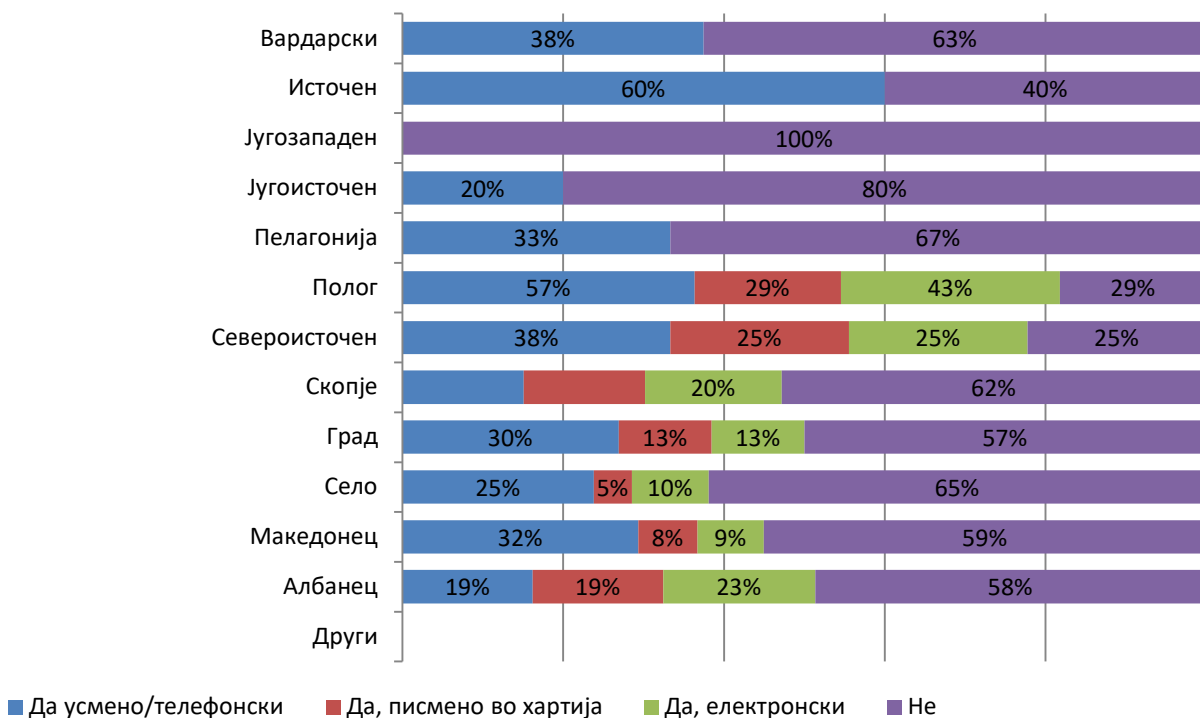
*Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 113. Дали некогаш сте приговарале/рекламирале заради незадоволство од одредена користена поштенска услуга? - Тотал* Работен статус и месечен приход

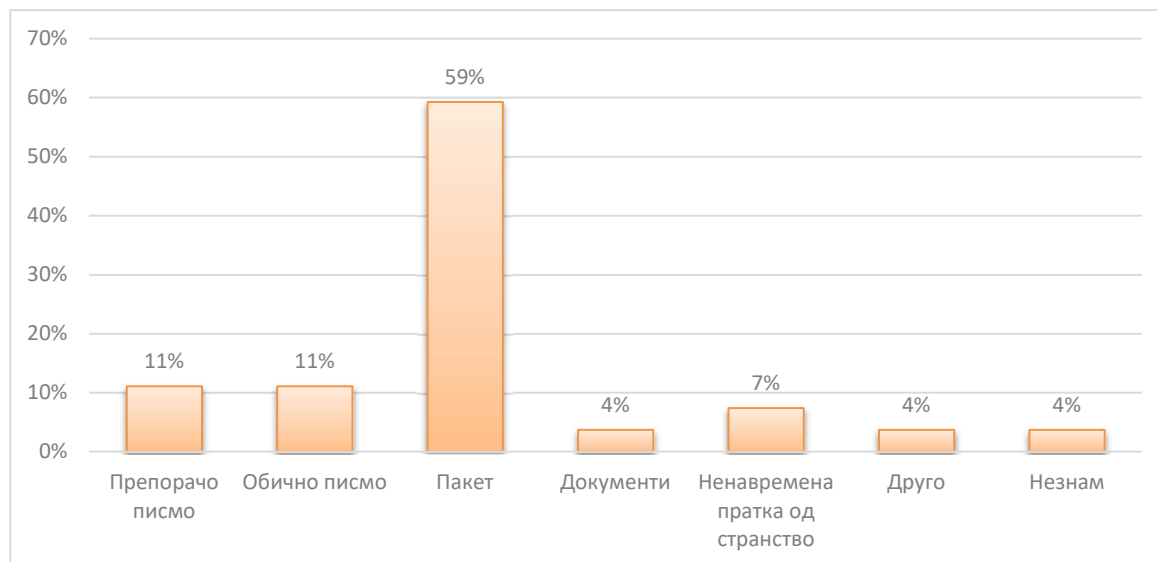


Графикон 114. Дали некогаш сте приговарале/рекламирале заради незадоволство од одредена користена поштенска услуга? - Тотал*
Регион, место на живеење и етничка припадност

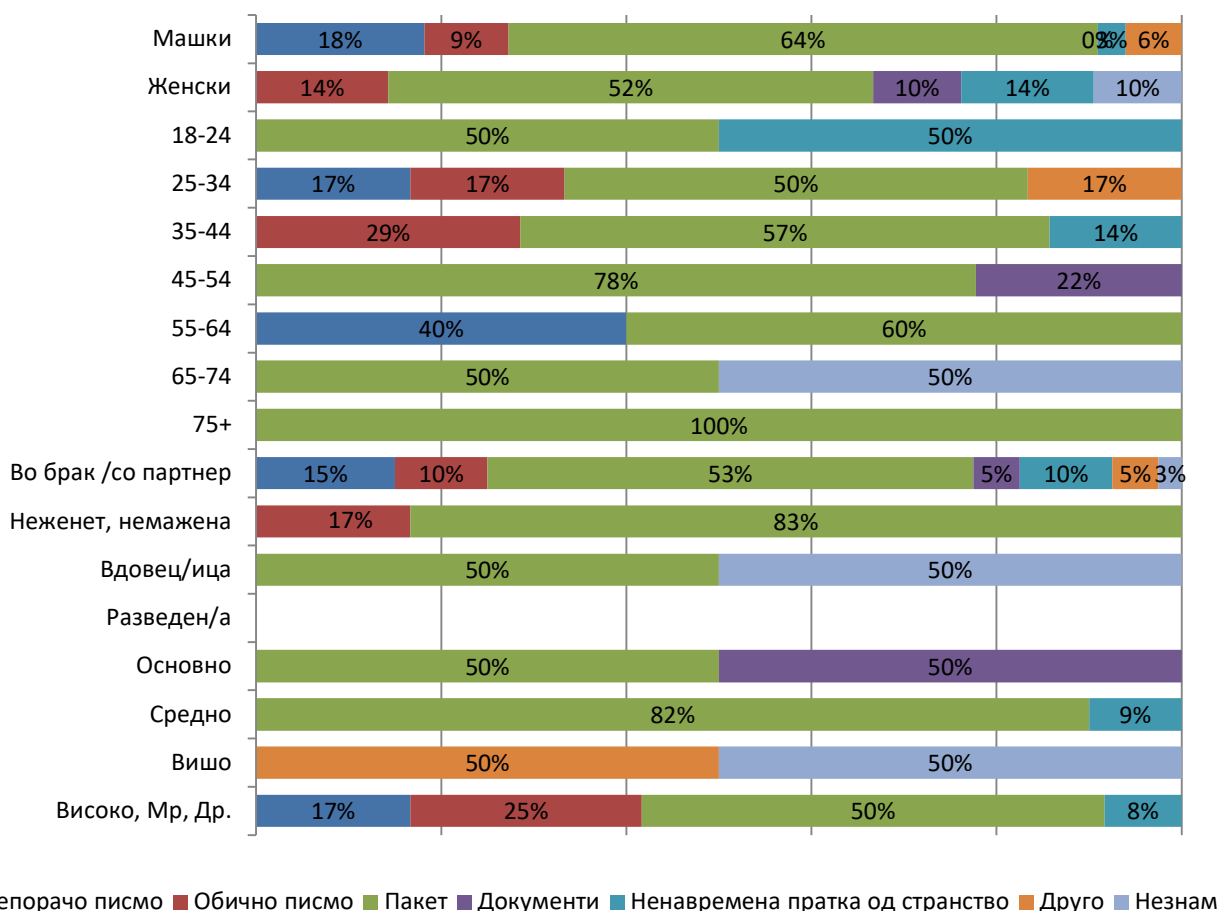


Прашање бр. 30-а Рековте дека сте приговарале/рекламирале заради незадоволство од одредена користена поштенска услуга?... за каков вид на пратка (писмо/пакет)?

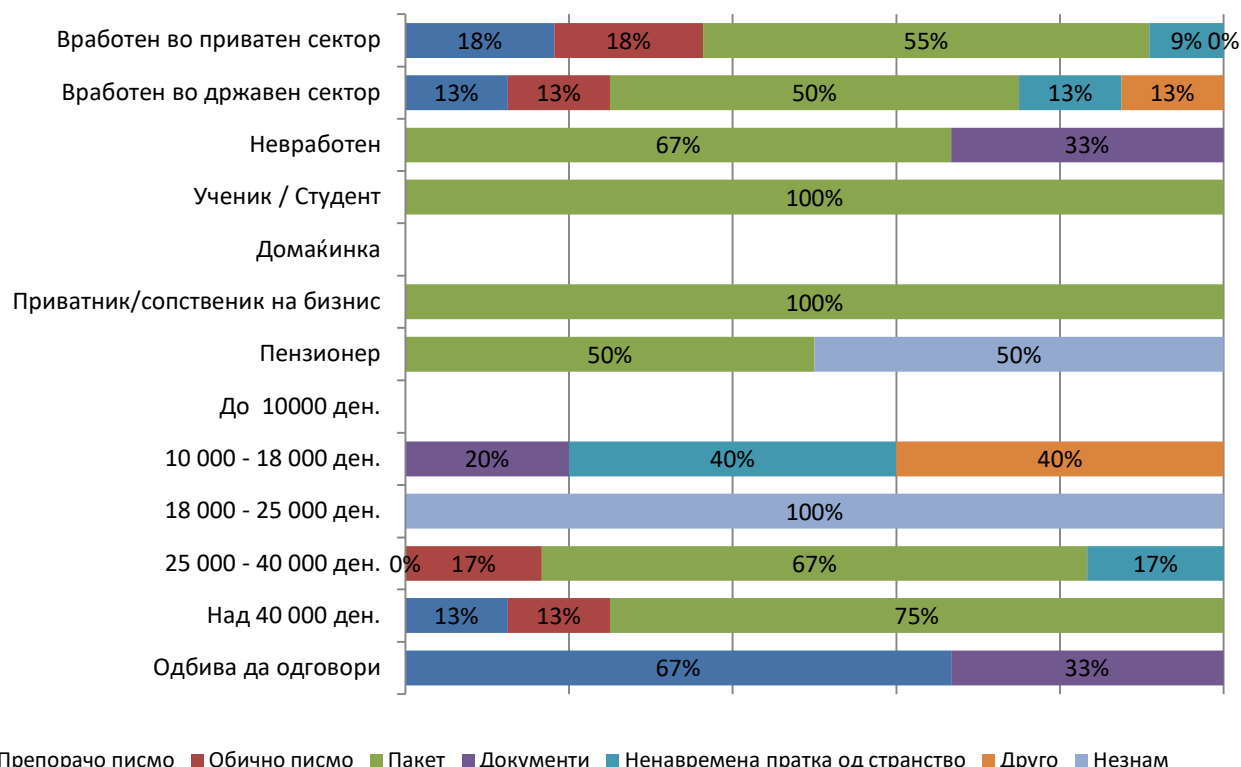
Најголем процент од 59% приговарале за користена поштенска услуга поврзана за пакети.



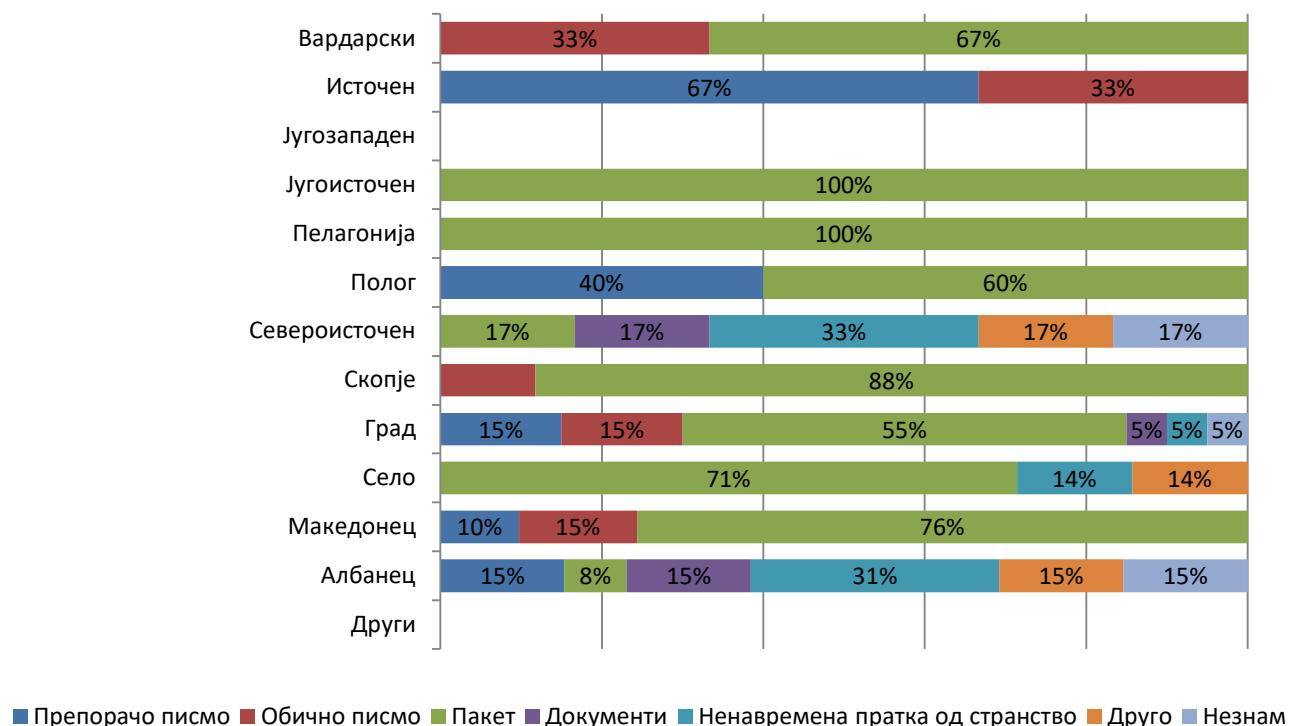
Графикон 115. Дали некогаш сте приговарале/рекламирале заради незадоволство од одредена користена поштенска услуга? - ТоталПол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 116. Дали некогаш сте приговарале/рекламирале заради незадоволство од одредена користена поштенска услуга? - Тотал* Работен статус и месечен приход



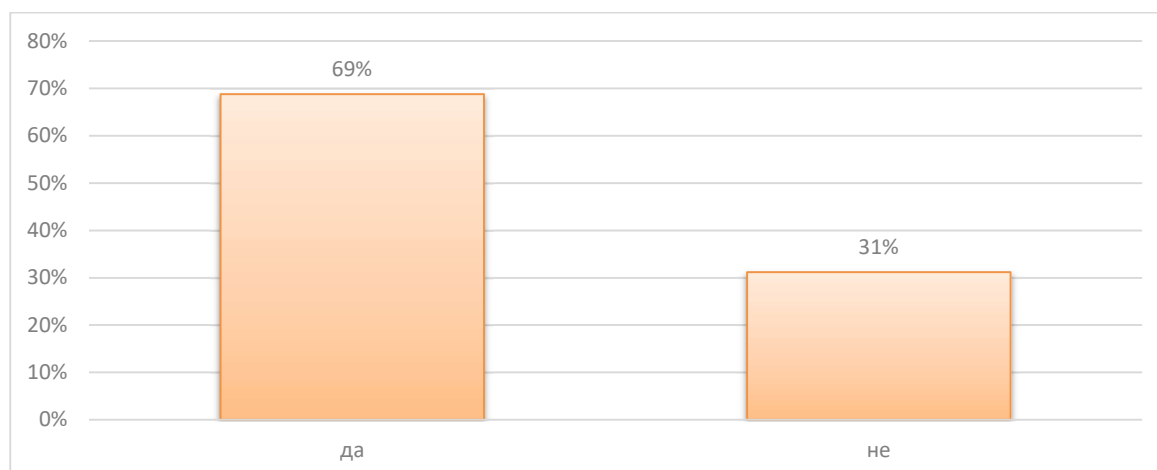
Графикон 117. Дали некогаш сте приговарале/рекламирале заради незадоволство од одредена користена поштенска услуга? - Тотал* Регион, место на живеење и етничка припадност



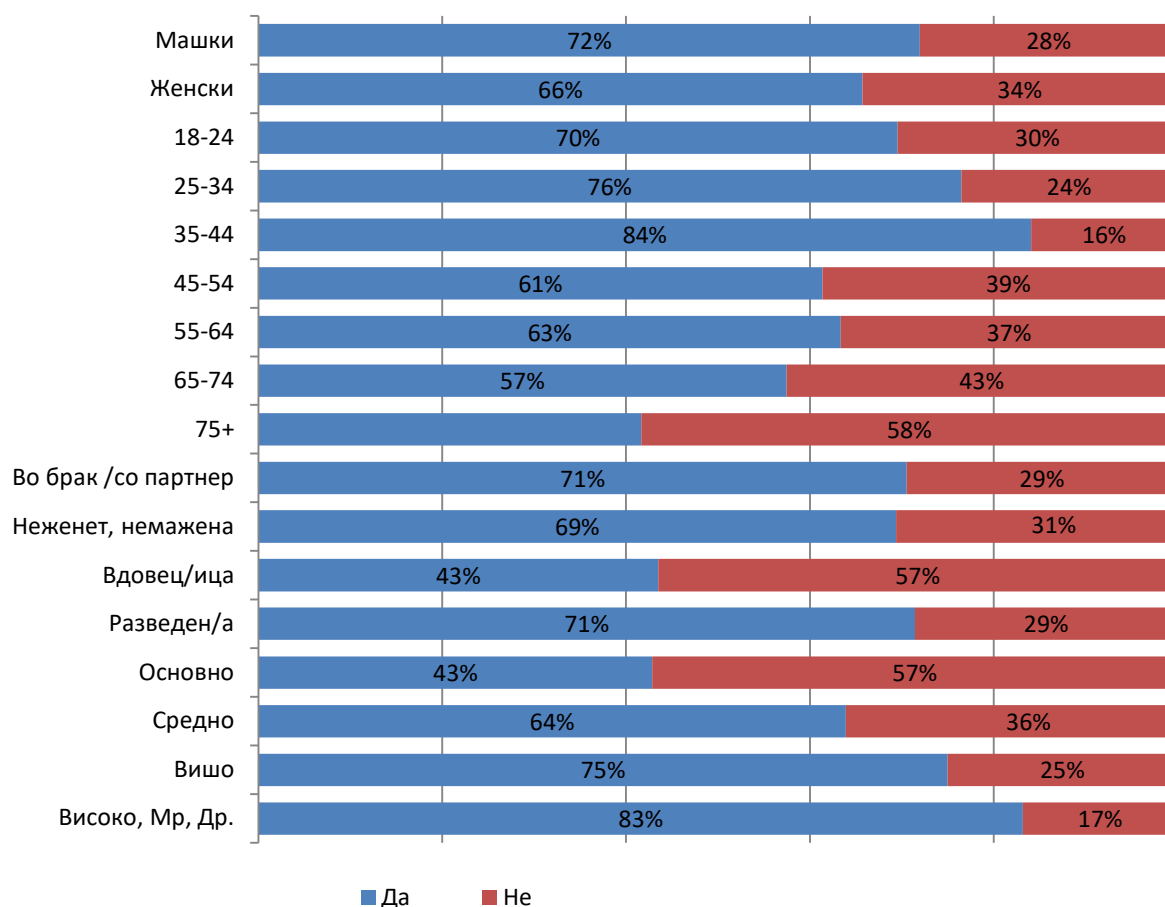
5. КОРИСТЕЊЕ НА КОНКУРЕНТСКИ УСЛУГИ

Прашање бр. 31 Дали сте користеле поштенски услуги од друг давател на поштенски услуги освен услугите на АД Пошта на Северна Македонија?

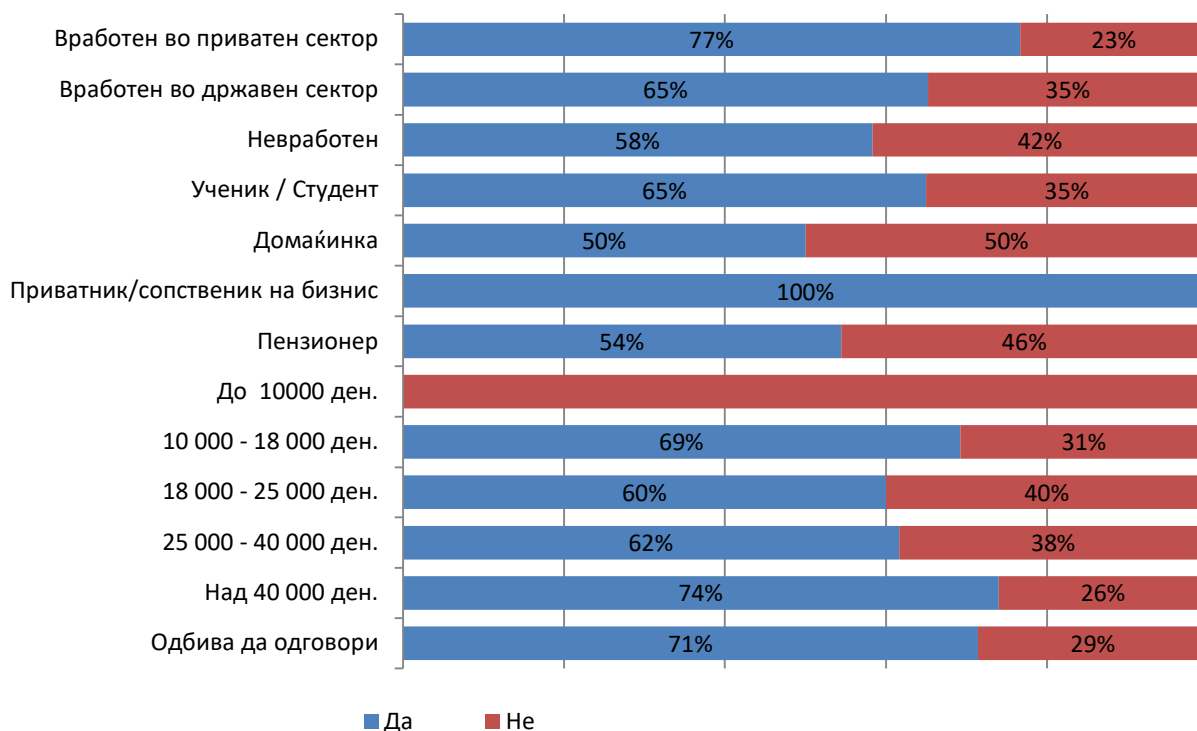
69% од испитаниците користеле поштенски услуги од друг давател на поштенски услуги



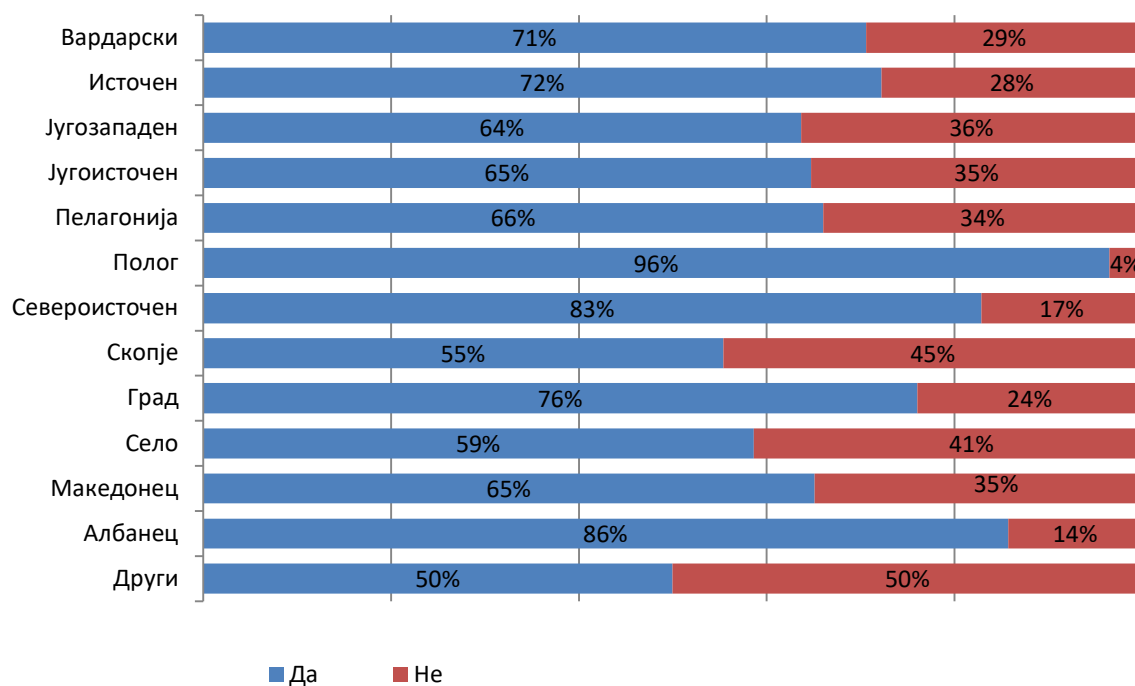
Графикон 118. Дали сте користеле поштенски услуги од друг давател на поштенски услуги освен услугите на АД Пошта на Северна Македонија? Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 119. Дали сте користеле поштенски услуги од друг давател на поштенски услуги освен услугите на АД Пошта на Северна Македонија? * Работен статус и месечен приход

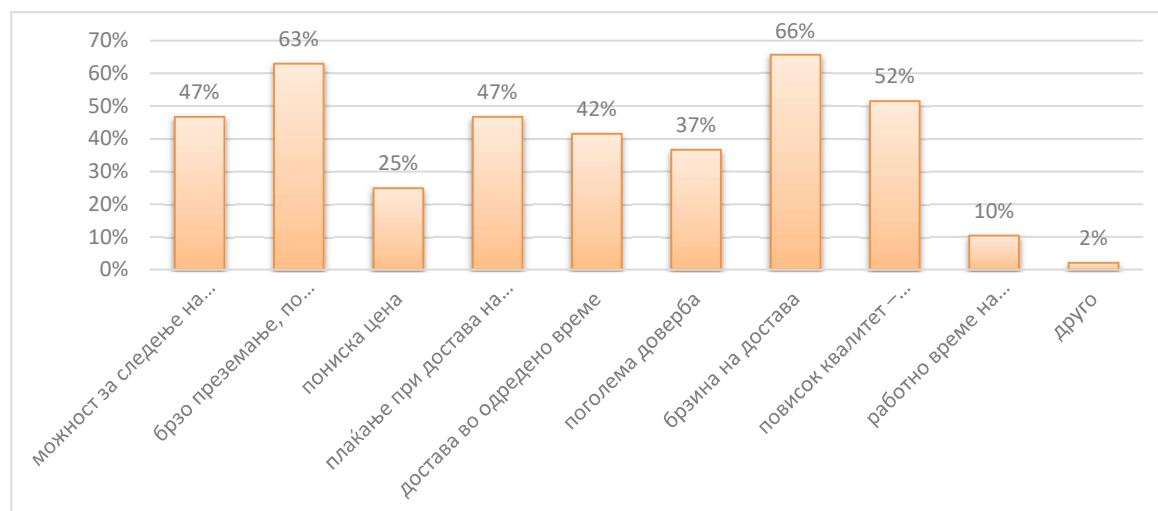


Графикон 120. Дали сте користеле поштенски услуги од друг давател на поштенски услуги освен услугите на АД Пошта на Северна Македонија? * Регион, место на живеење и етничка припадност



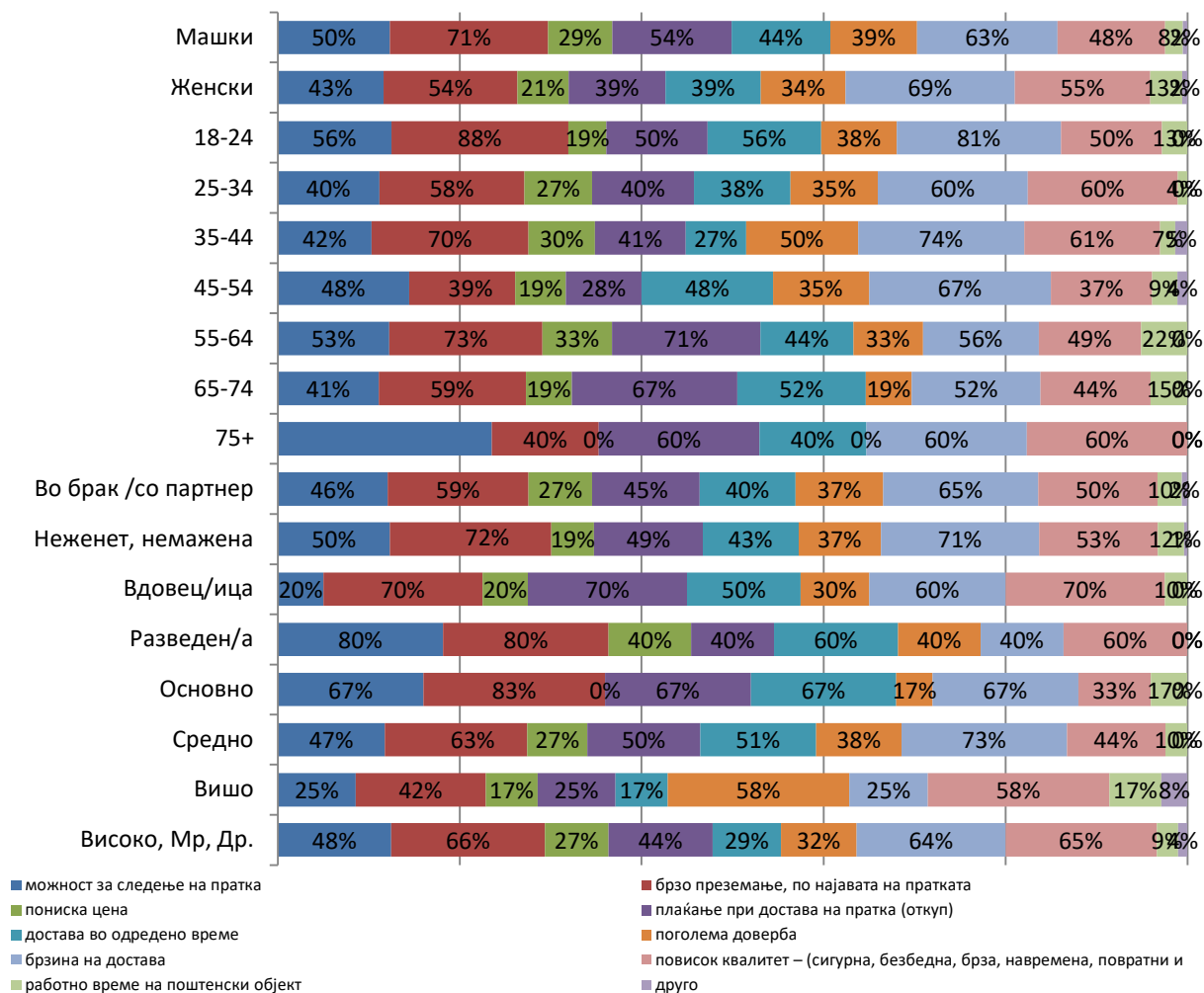
Прашање бр. 32 Која е причината заради која имате користено друг давател на поштенски услуги?

Брзина на достава 66% и брзо превземање на прати 63% се причините заради користење на друг давател на поштенски услуги.

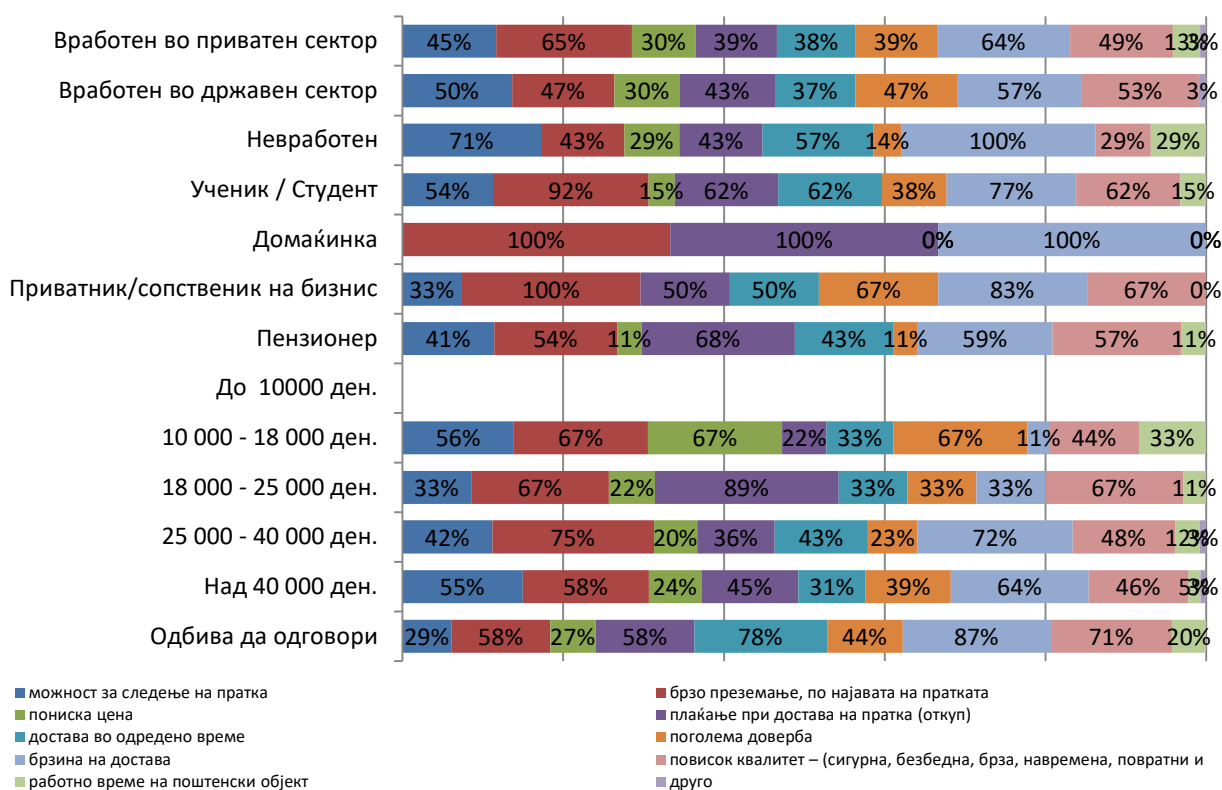


Графикон 121. Која е причината заради која имате користено друг давател на поштенски услуги? 8

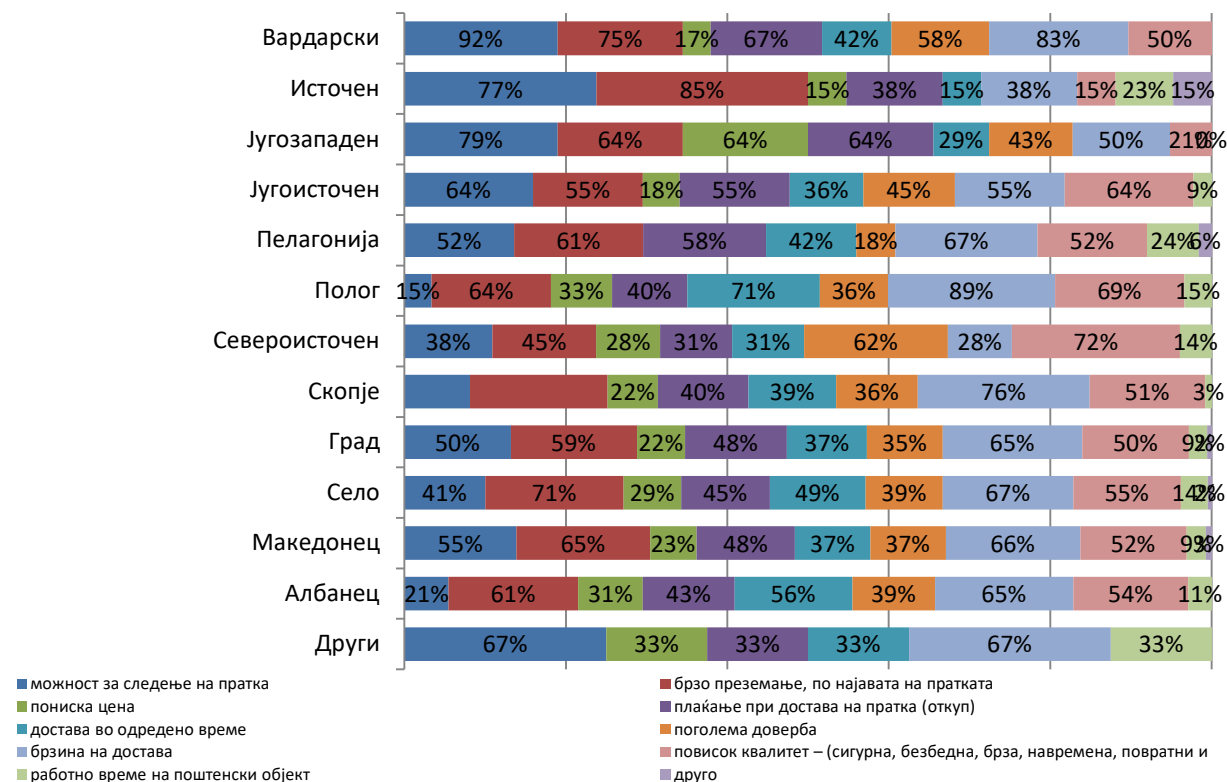
*Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 122. Која е причината заради која имате користено друг давател на поштенски услуги? - Тотал* Работен статус и месечен приход

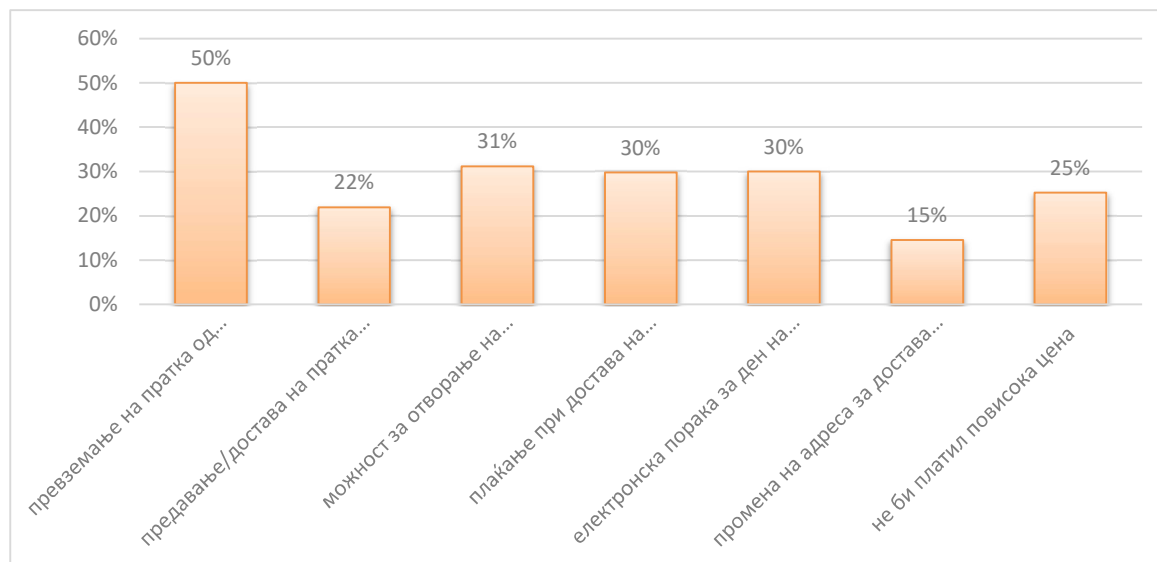


Графикон 123. Која е причината заради која имате користено друг давател на поштенски услуги? - Тотал* Регион, место на живеење и етничка припадност

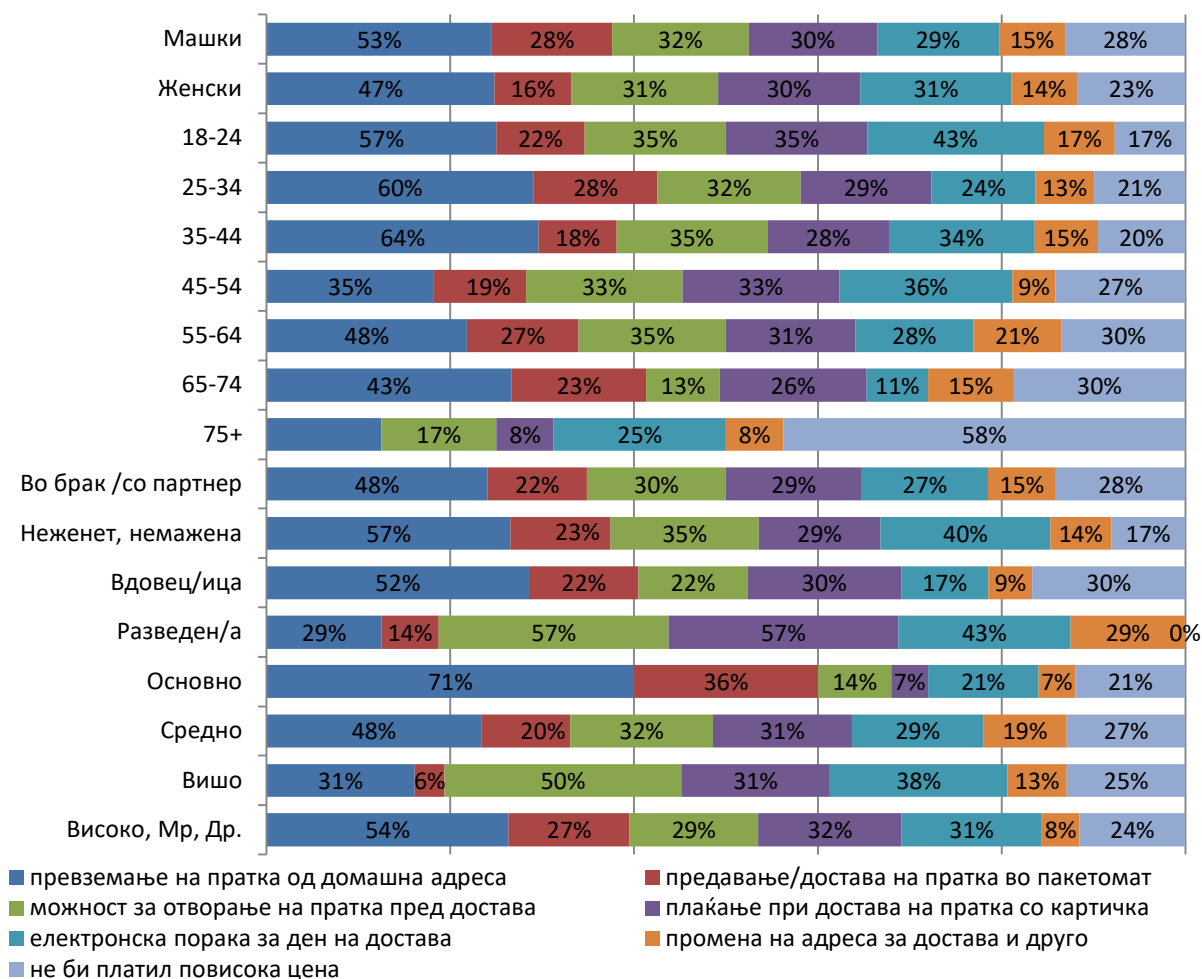


Прашање бр. 33 Дали би платиле повисока цена за комерцијална услуга која вклучува:

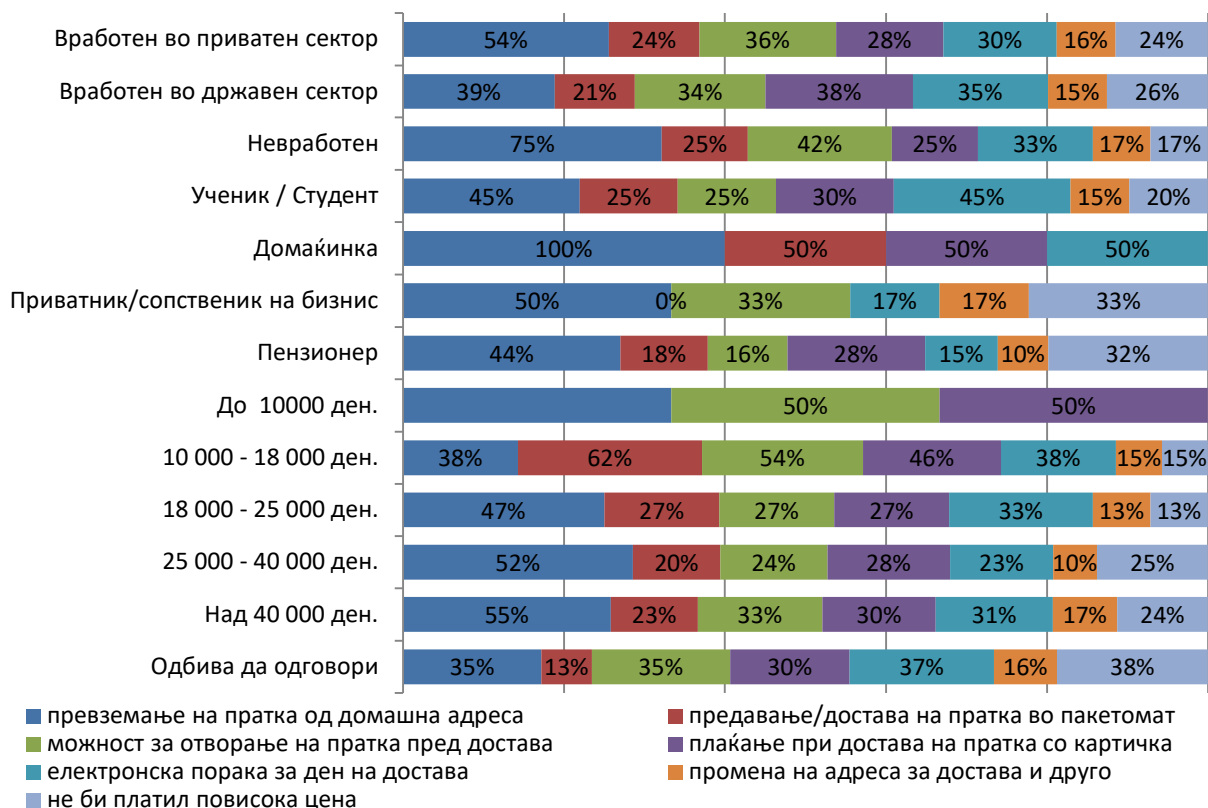
50% од испитаниците би платиле повисока цена доколку пратката се превземе оф домашна адреса.



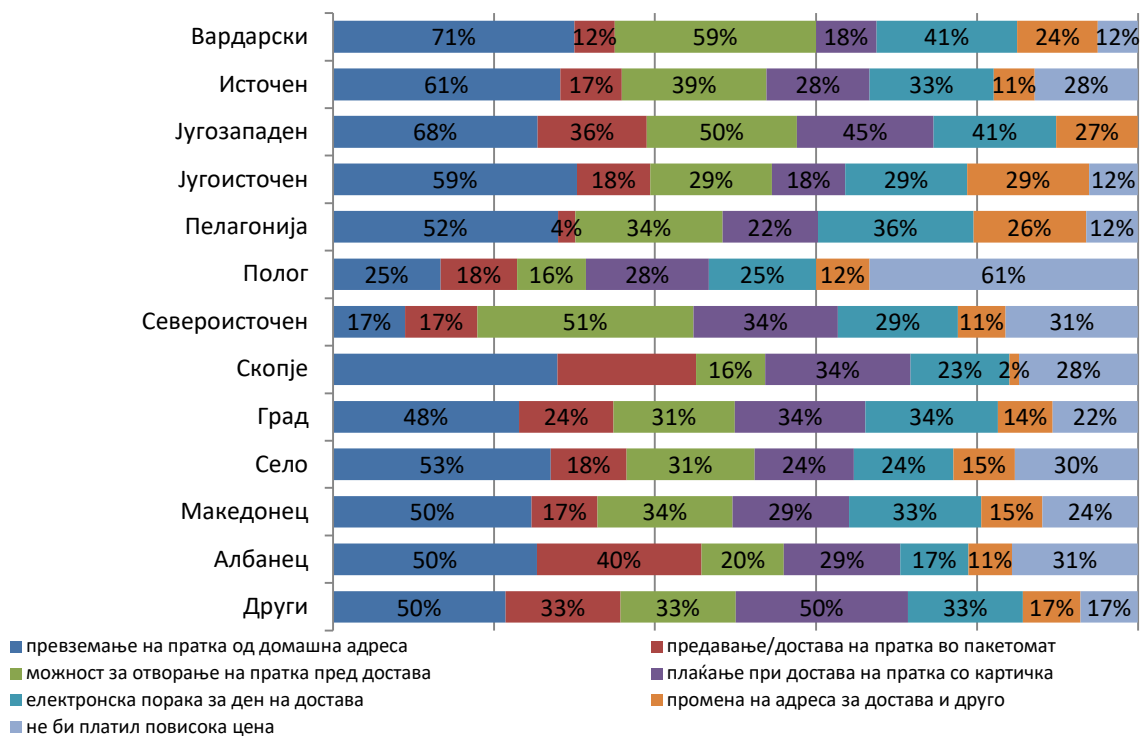
Графикон 124. Дали би платиле повисока цена за комерцијална услуга која вклучува:8
Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 125. Дали би платиле повисока цена за комерцијална услуга која вклучува: - Тотал
* Работен статус и месечен приход



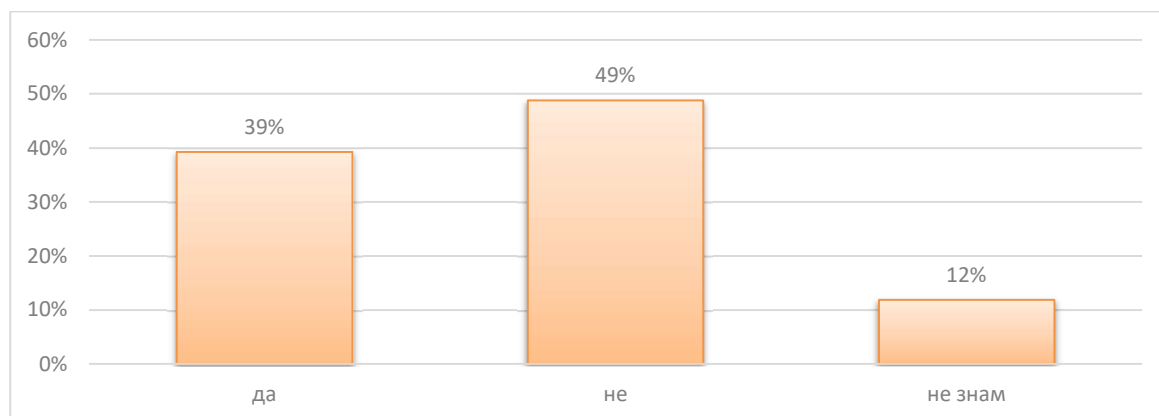
Графикон 126. Дали би платиле повисока цена за комерцијална услуга која вклучува: - Тотал*
Регион, место на живеење и етничка припадност



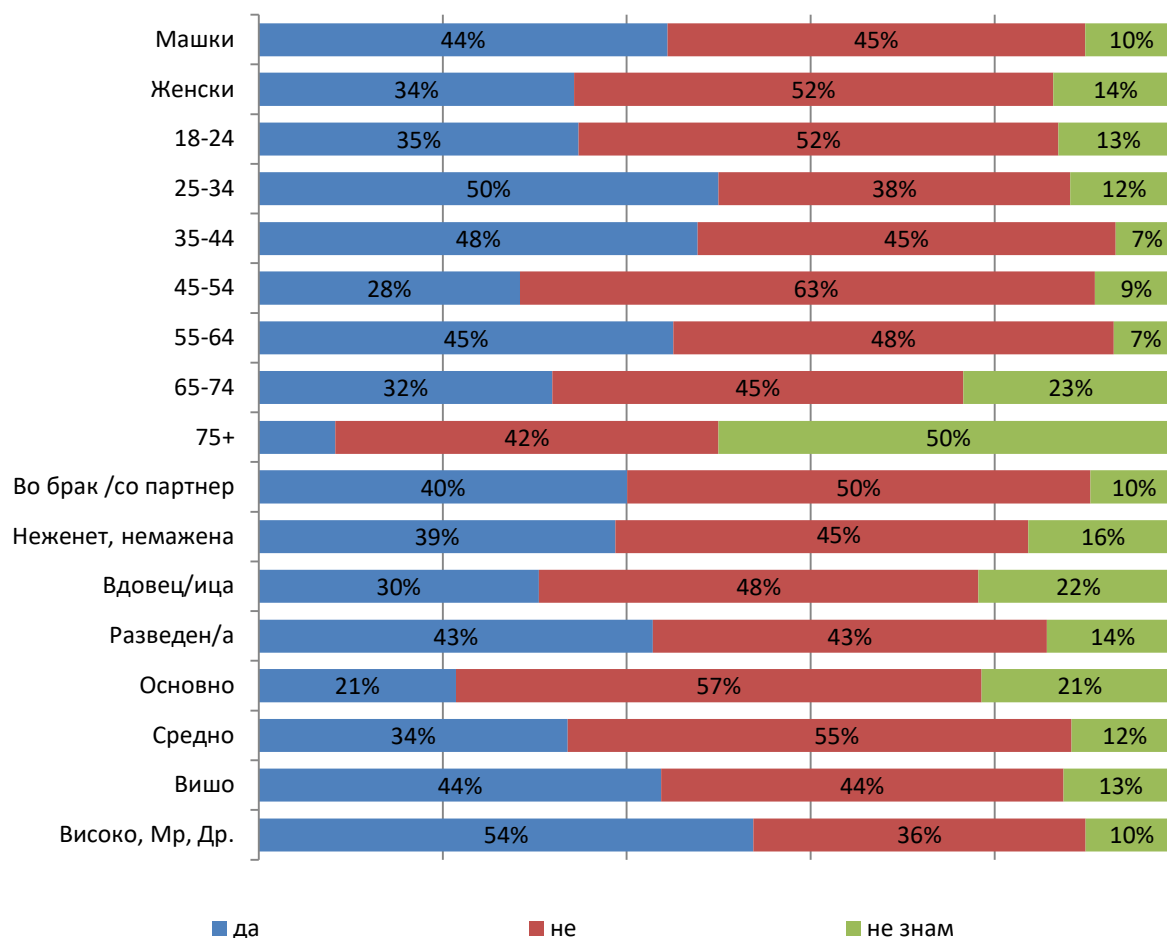
6. САНДАЧИЊА ЗА ПРИЕМ И ДОСТАВА НА ПАКЕТИ НА ЈАВНИ МЕСТА

Прашање бр. 34 Дали знаете што се збирни сандачиња (пакетомати) за прием и достава на пакети?

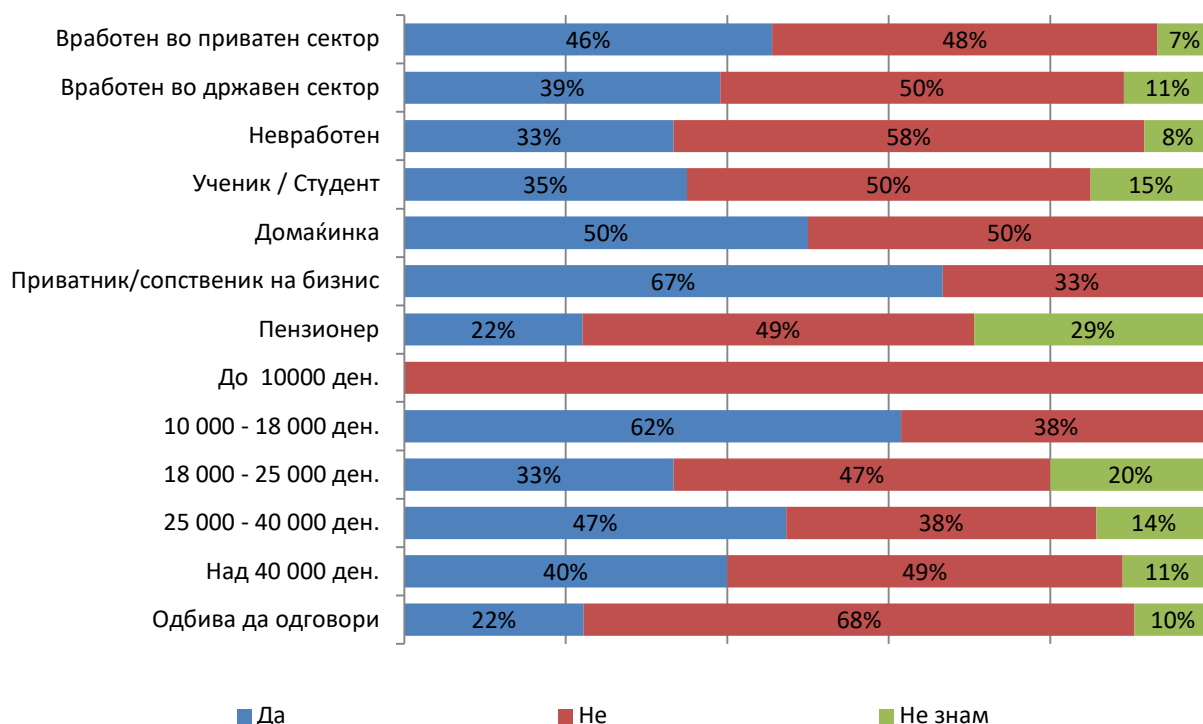
61% од испитаниците на знаат што се збирни сандачиња (пакетомати) за прием и достава на пакети



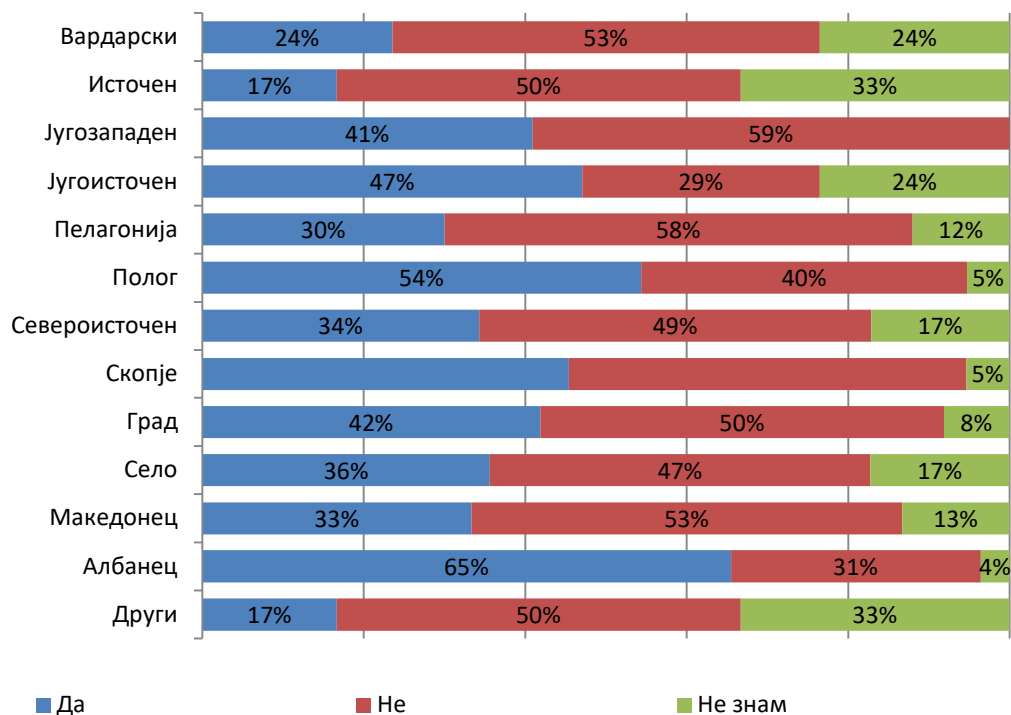
Графикон 127. Дали знаете што се збирни сандачиња (пакетомати) за прием и достава на пакети?Тотал Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 128. Дали знаете што се збирни сандачиња (пакетомати) за прием и достава на пакети?* Работен статус и месечен приход

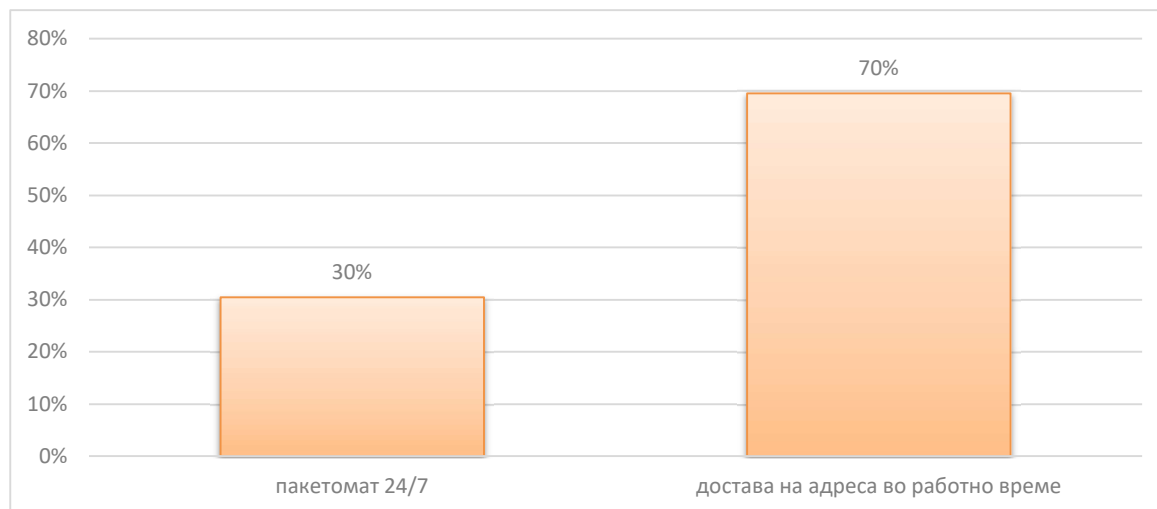


Графикон 129. Дали знаете што се збирни сандачиња (пакетомати) за прием и достава на пакети?* Регион, место на живеење и етничка припадност

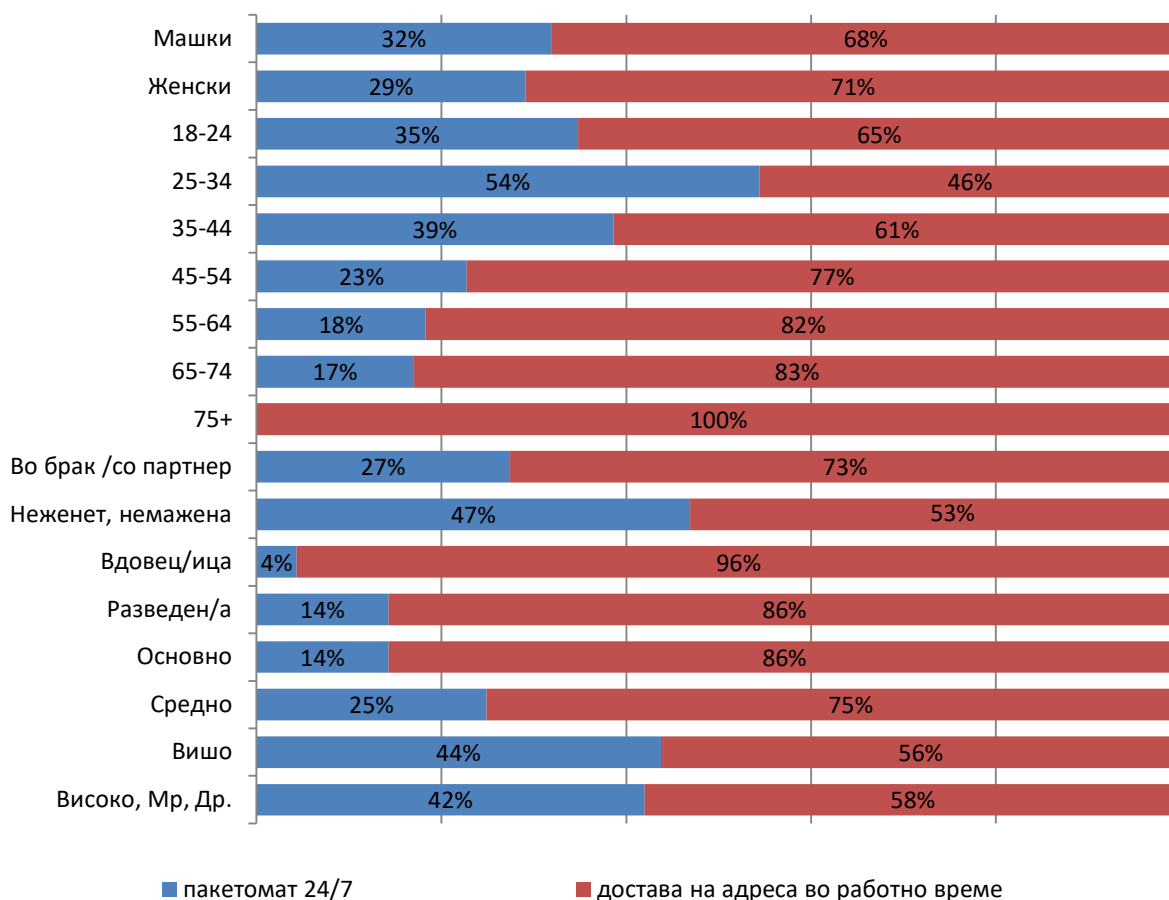


Прашање бр. 35 За испорака на вашиот пакет, дали повеќе би користеле пакетомат кој е достапен 24/7 или сакате достава на вашата адреса во работно време.

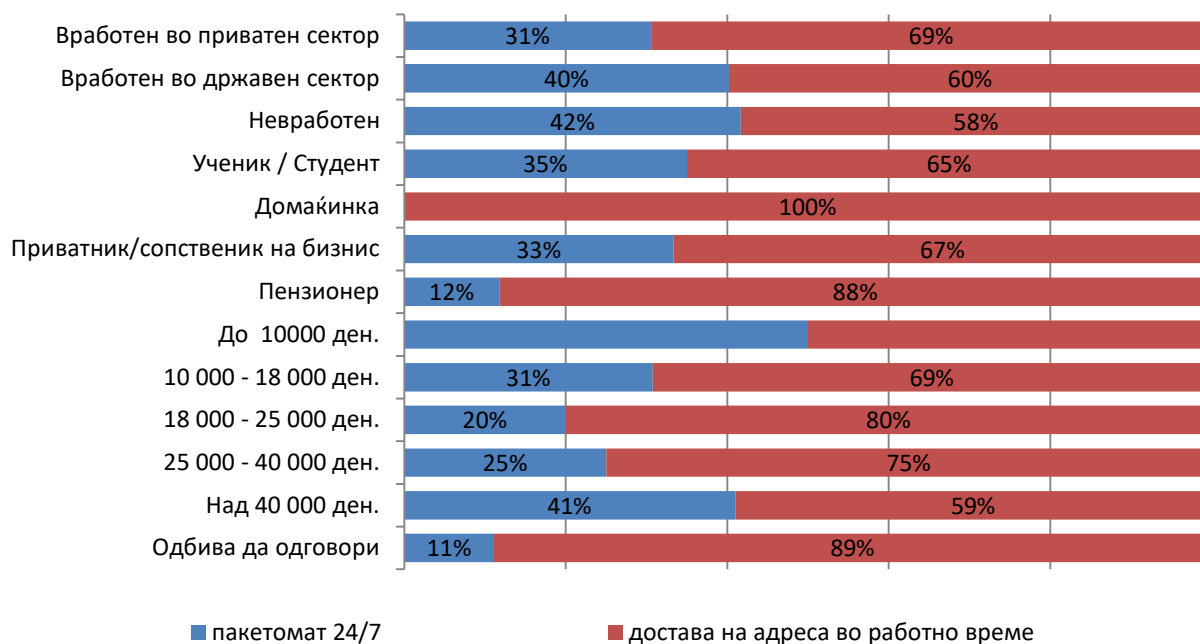
70% од испитаниците сакаат достава на адреса во работно време.



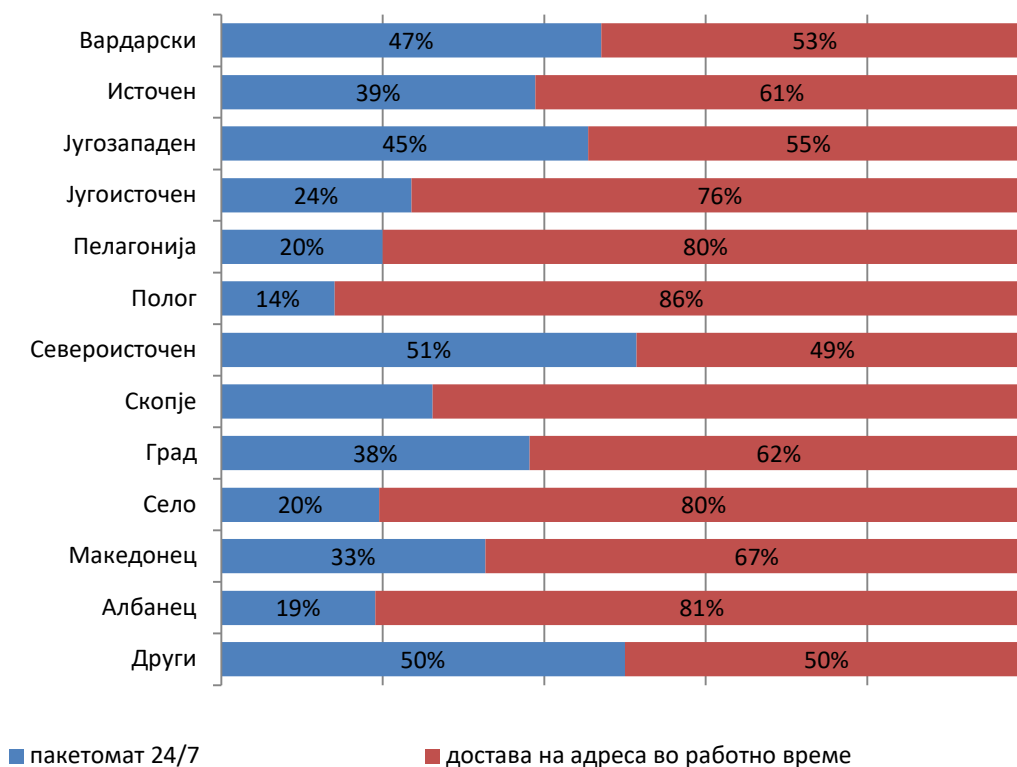
Графикон 130. За испорака на вашиот пакет, дали повеќе би користеле пакетомат кој е достапен 24/7 или сакате достава на вашата адреса во работно време. Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 131. За испорака на вашиот пакет, дали повеќе би користеле пакетомат кој е достапен 24/7 или сакате достава на вашата адреса во работно време. Работен статус и месечен приход

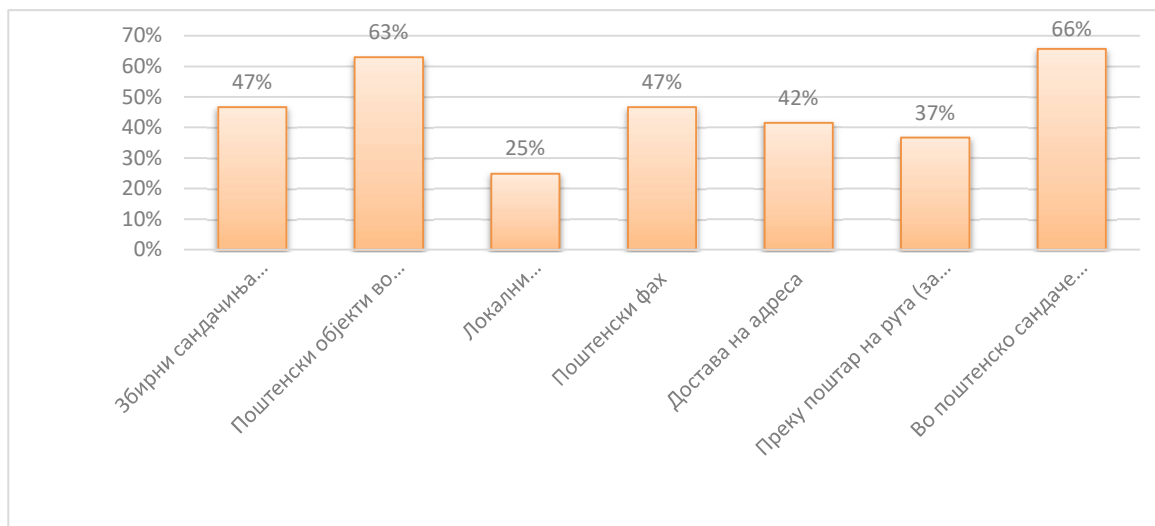


Графикон 132. За испорака на вашиот пакет, дали повеќе би користеле пакетомат кој е достапен 24/7 или сакате достава на вашата адреса во работно време.? * Регион, место на живеење и етничка припадност



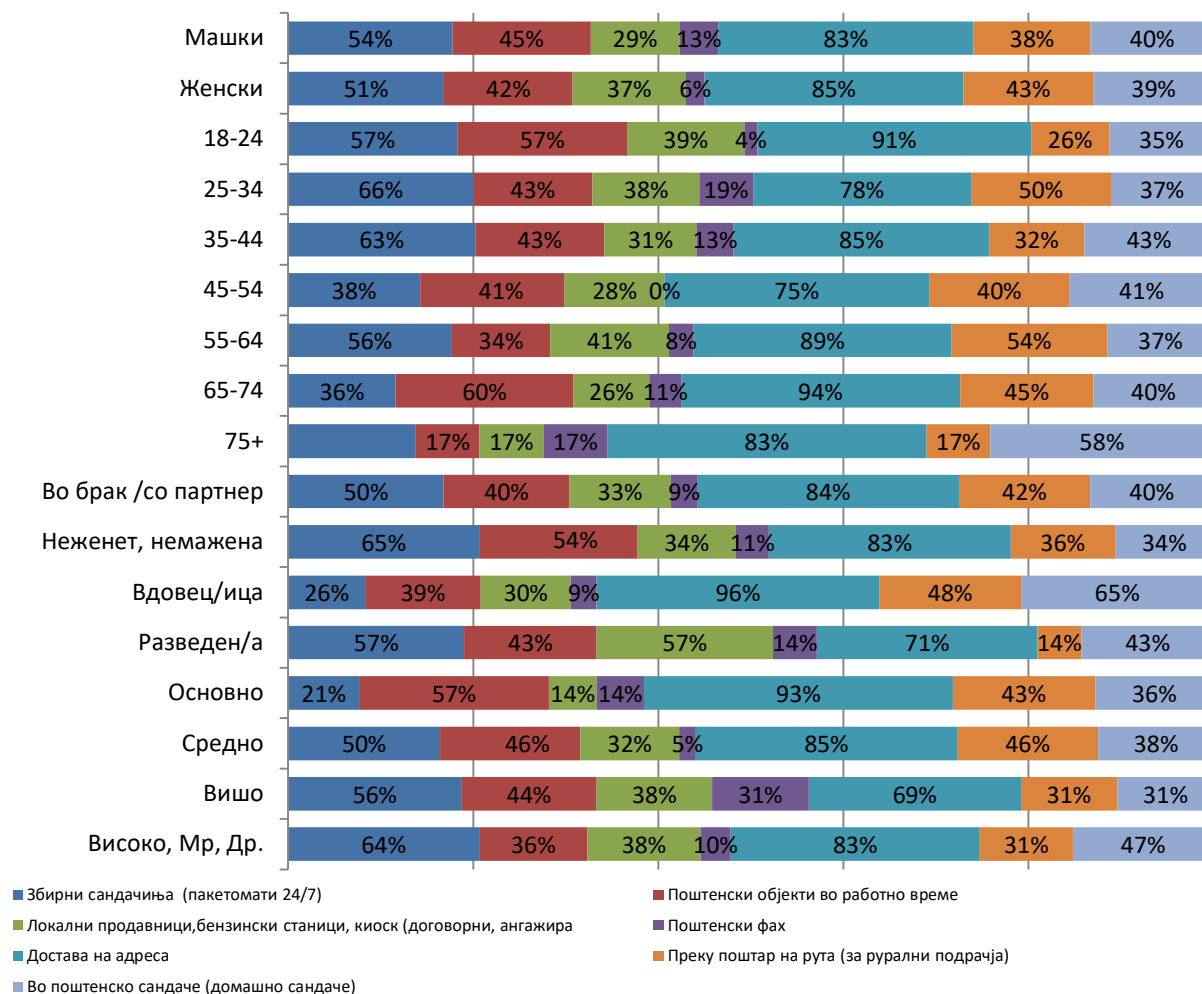
Прашање бр. 36 Кој начин е прифатливи за вас за достава на поштенски пратки?

Најприфатлив начин за достава на поштенски пратки се во поштенско сандаче со 66% и во поштенски објакти во работно време 63%.

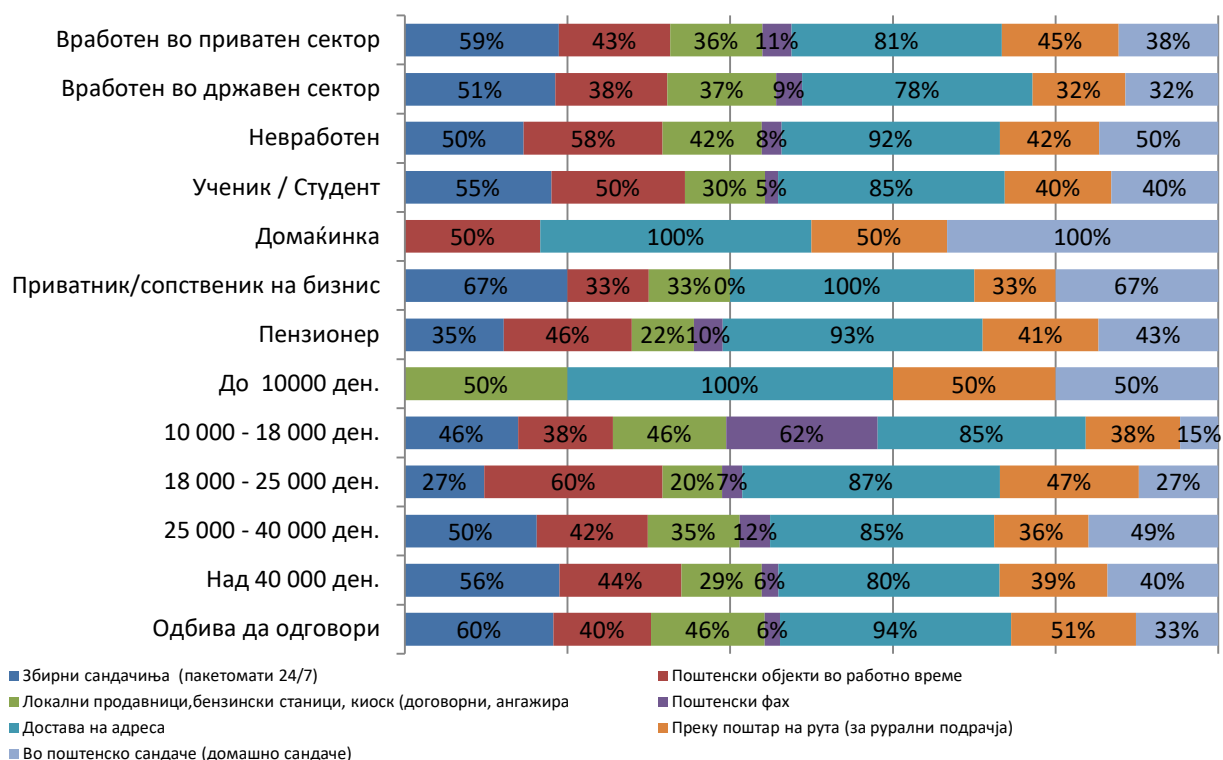


Графикон 133. Кој начин е прифатливи за вас за достава на поштенски пратки?

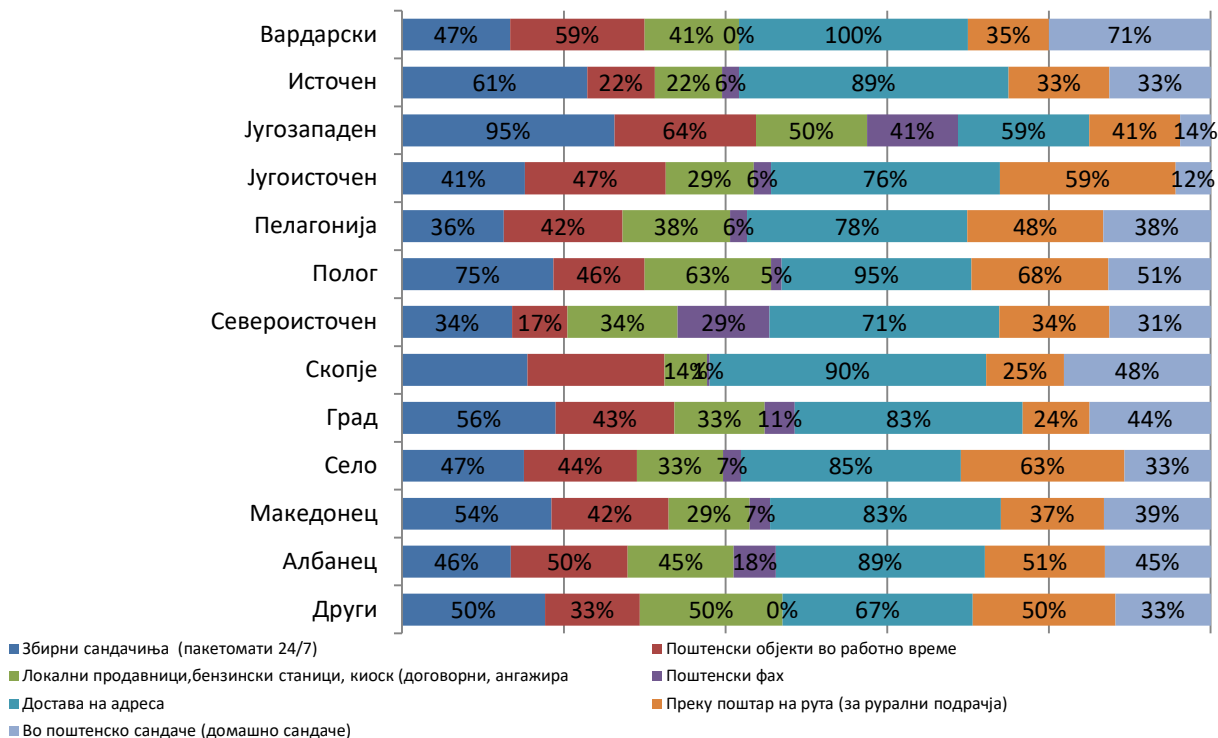
*Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 134. Кој начин е прифатливи за вас за достава на поштенски пратки? - Тотал*
Работен статус и месечен приход



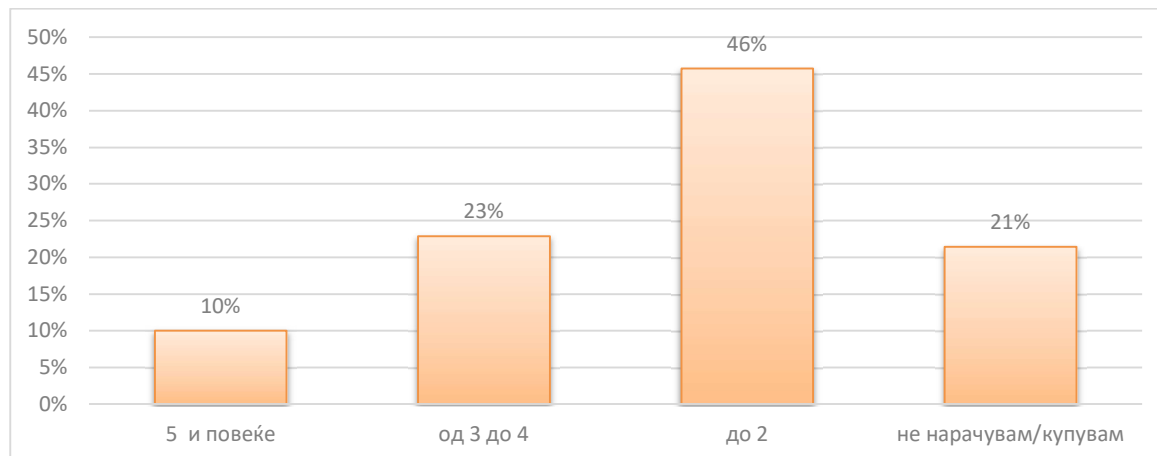
Графикон 135. Кој начин е прифатливи за вас за достава на поштенски пратки? - Тотал*
Регион, место на живеење и етничка припадност



7. ПРАТКИ КОИ СЕ ПРЕДМЕТ НА ЕЛЕКТРОНСКА ТРГОВИЈА

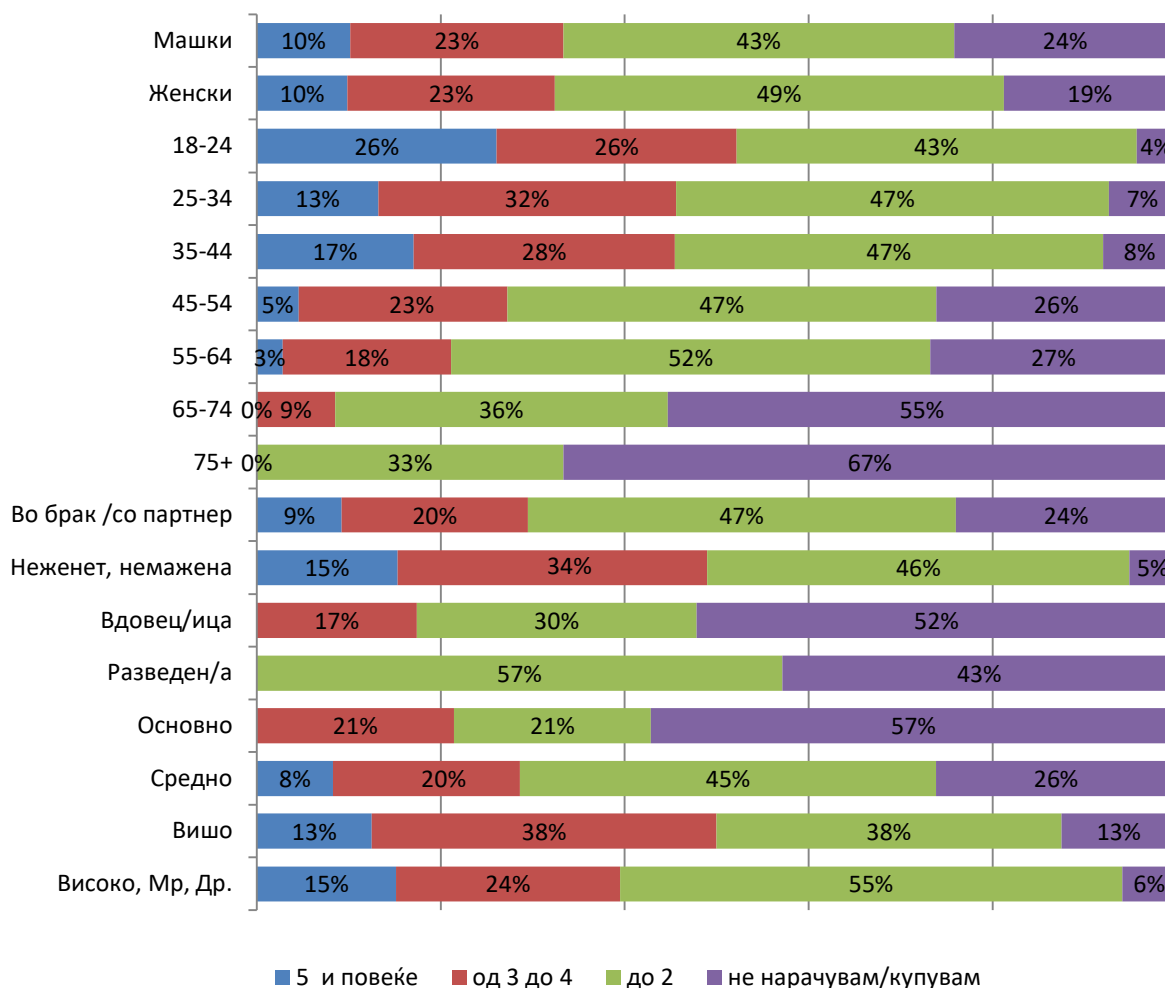
Прашање бр. 37 Колку пати во месецот нарачувате/купувате он-лајн?

46% од испитаниците до 2 пати во месецот нарачувате/купувате он-лајн

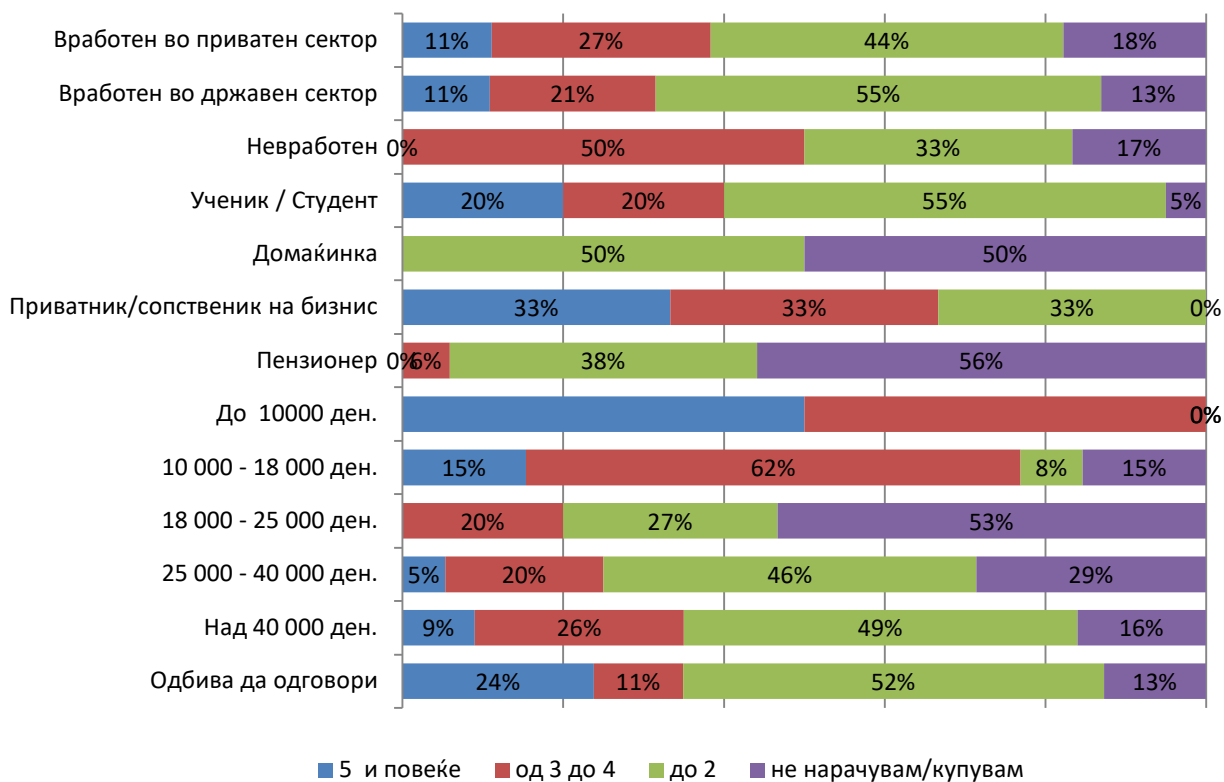


Графикон 136. Колку пати во месецот нарачувате/купувате он-лајн?

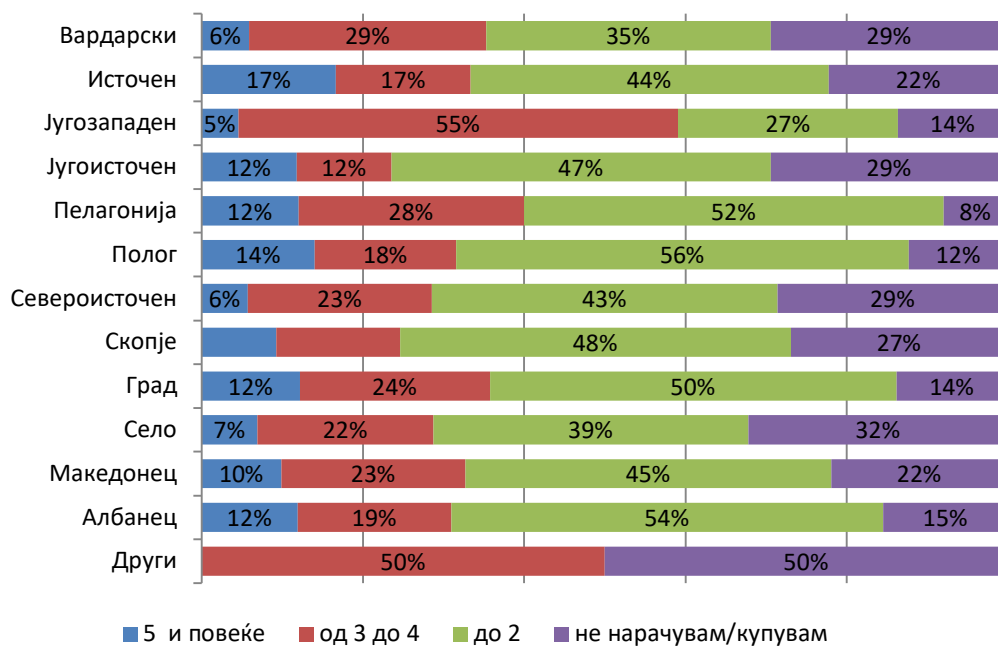
Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 137. Колку пати во месецот нарачувате/купувате он-лајн?
Работен статус и месечен приход

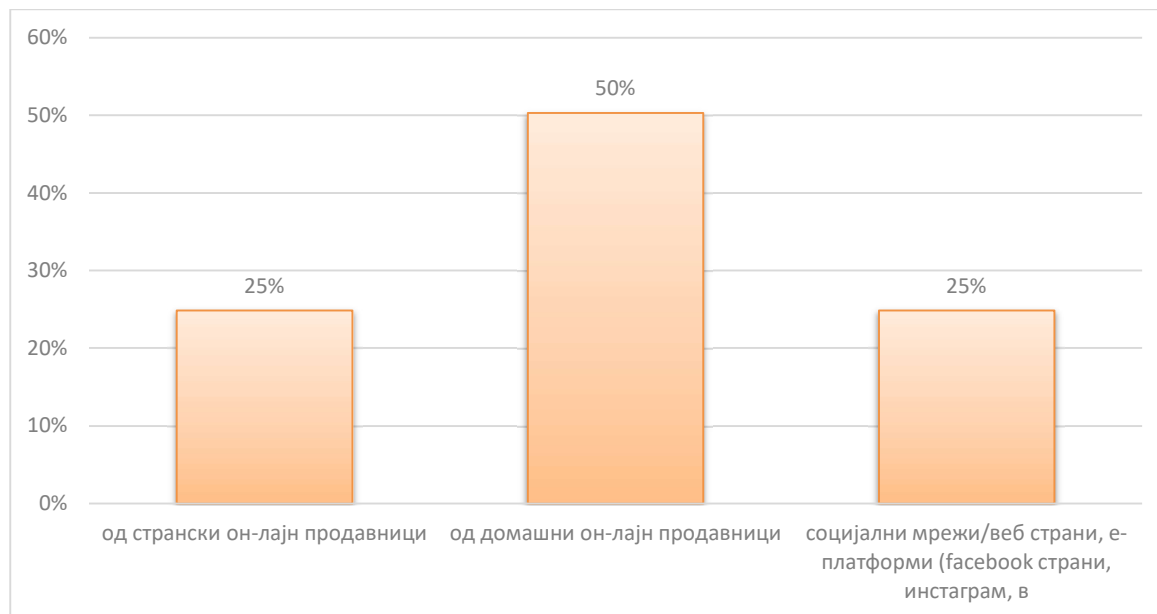


Графикон 138. Колку пати во месецот нарачувате/купувате он-лајн?
* Регион, место на живеење и етничка припадност



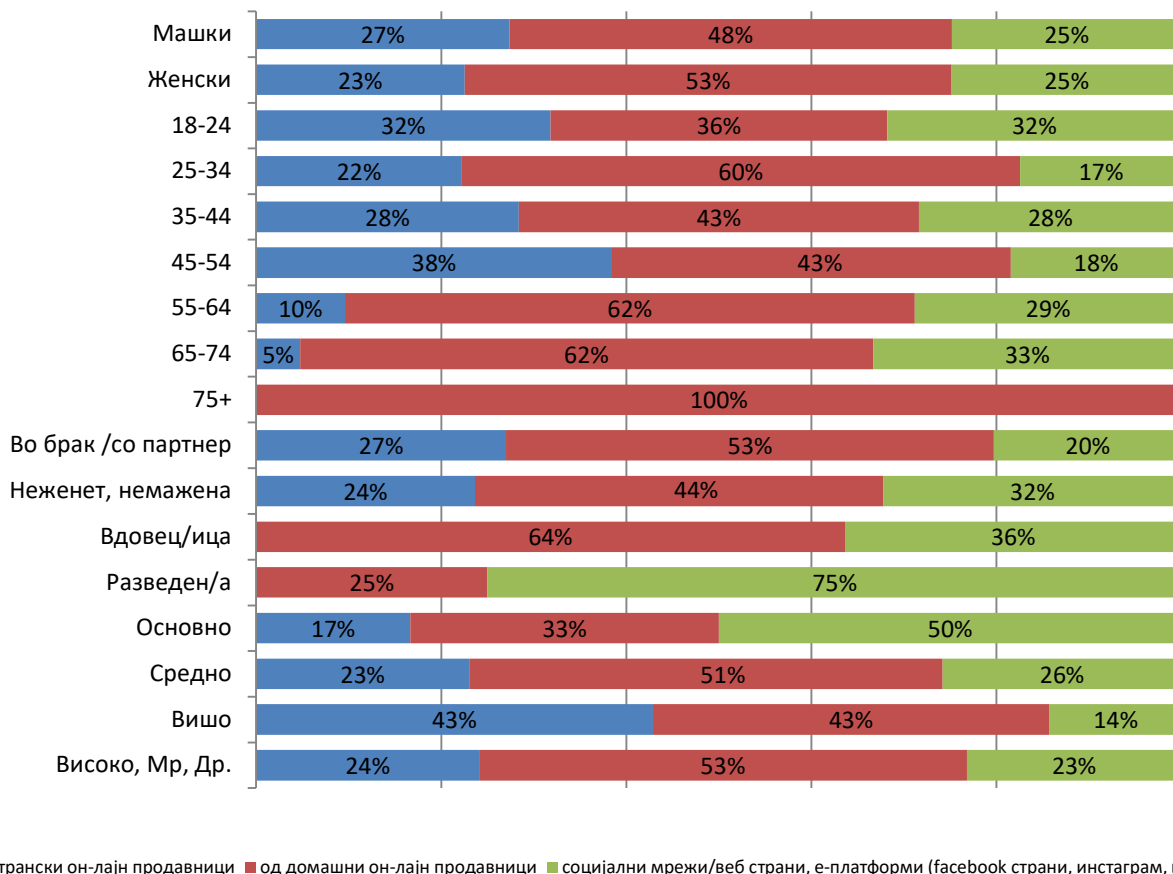
Прашање бр. 38 Најмногу примате пратки кои што се предмет на електронска трговија :

50% од испитаниците примаат пратки од домашни он-лине продавници.

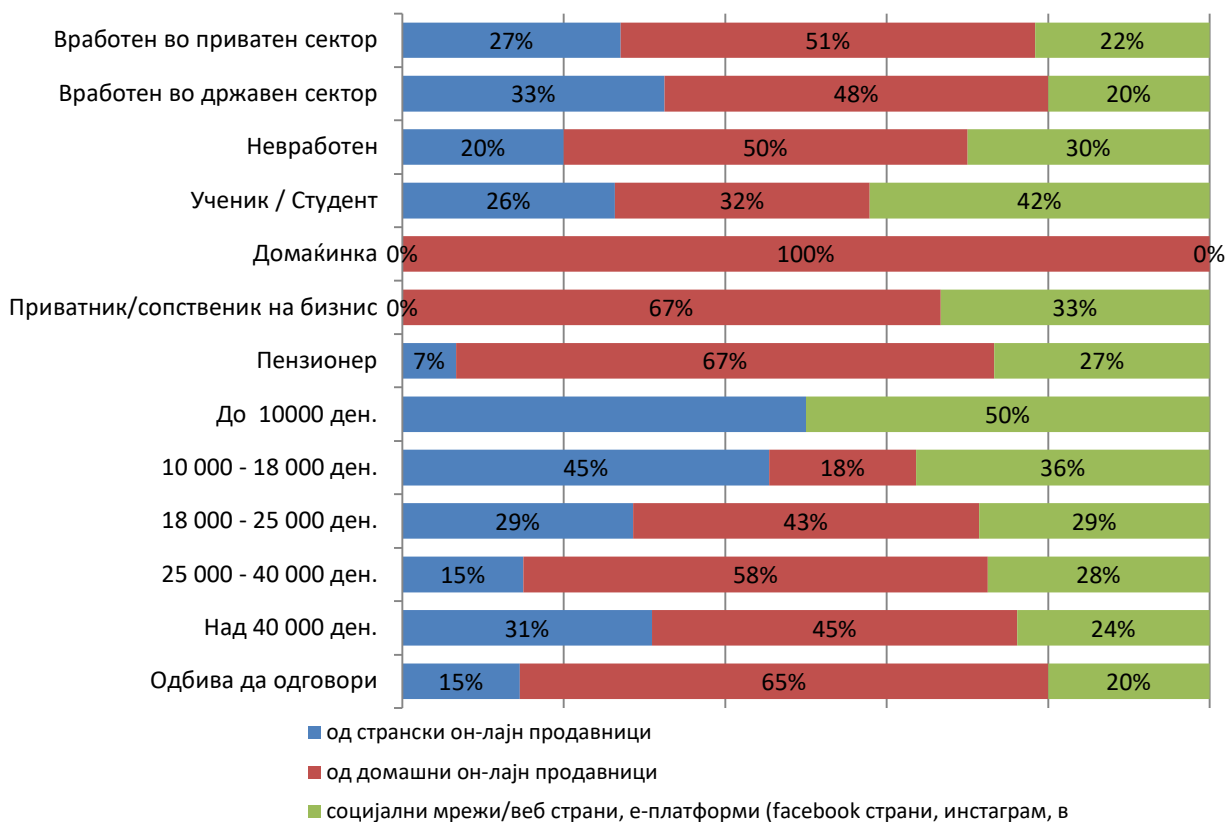


Графикон 140. Најмногу примате пратки кои што се предмет на електронска трговија :

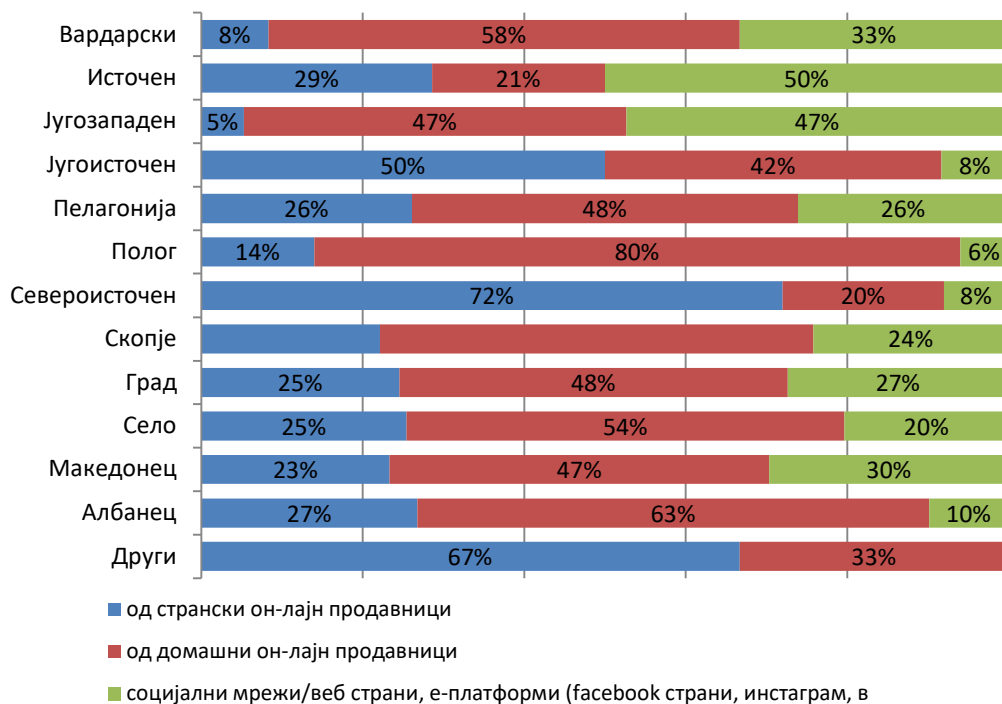
*Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 140. Најмногу примате пратки кои што се предмет на електронска трговија
:Работен статус и месечен приход

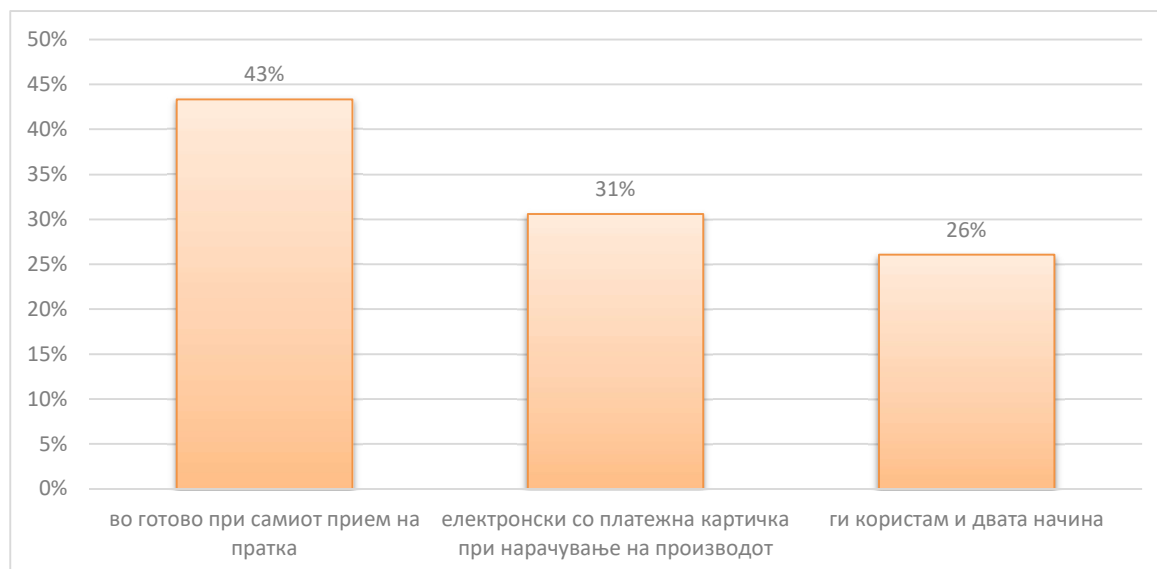


Графикон 141. Најмногу примате пратки кои што се предмет на електронска трговија :
* Регион, место на живеење и етничка припадност



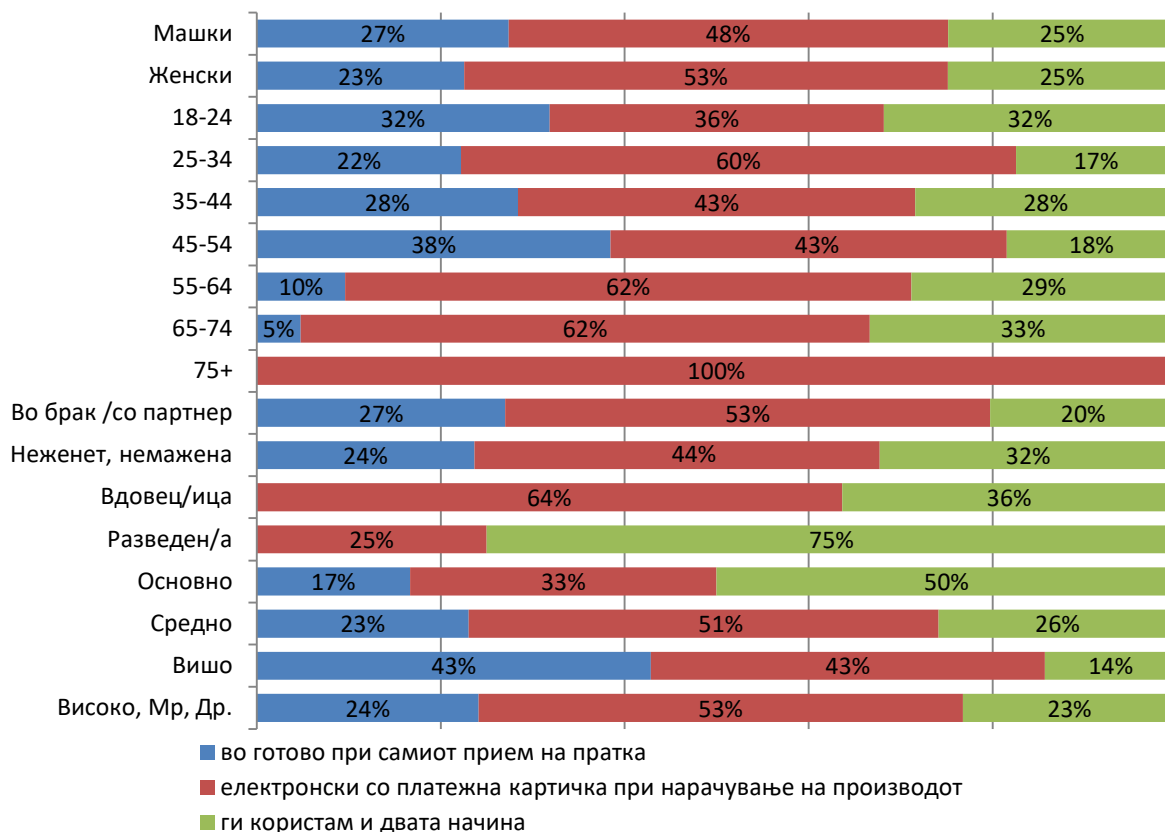
Прашање бр. 39 Кој начин на плаќање го користите при он-лајн нарачување (социјални мрежи/веб страни, е-платформи)

43% од испитаниците плаќаат во готово при самиот прием на пратката, а 31% електронски со платежна картичка при нарачување на производот.

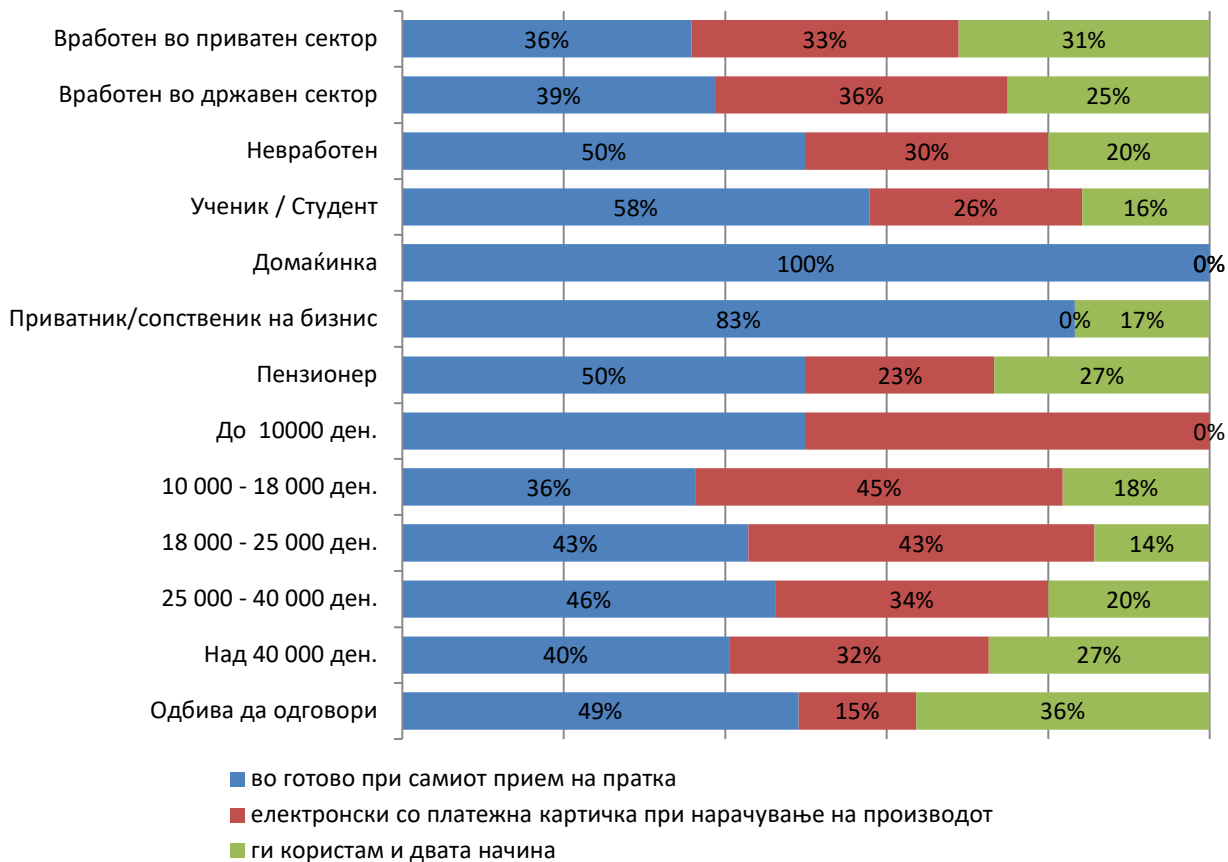


Графикон 142. Кој начин на плаќање го користите при он-лајн нарачување (социјални мрежи/веб страни, е-платформи):

*Пол, возраст, брачен статус, образование



Графикон 143. Кој начин на плаќање го користите при он-лајн нарачување (социјални мрежи/веб страни, е-платформи): Работен статус и месечен приход



Графикон 144. Кој начин на плаќање го користите при он-лајн нарачување (социјални мрежи/веб страни, е-платформи):

* Регион, место на живеење и етничка припадност



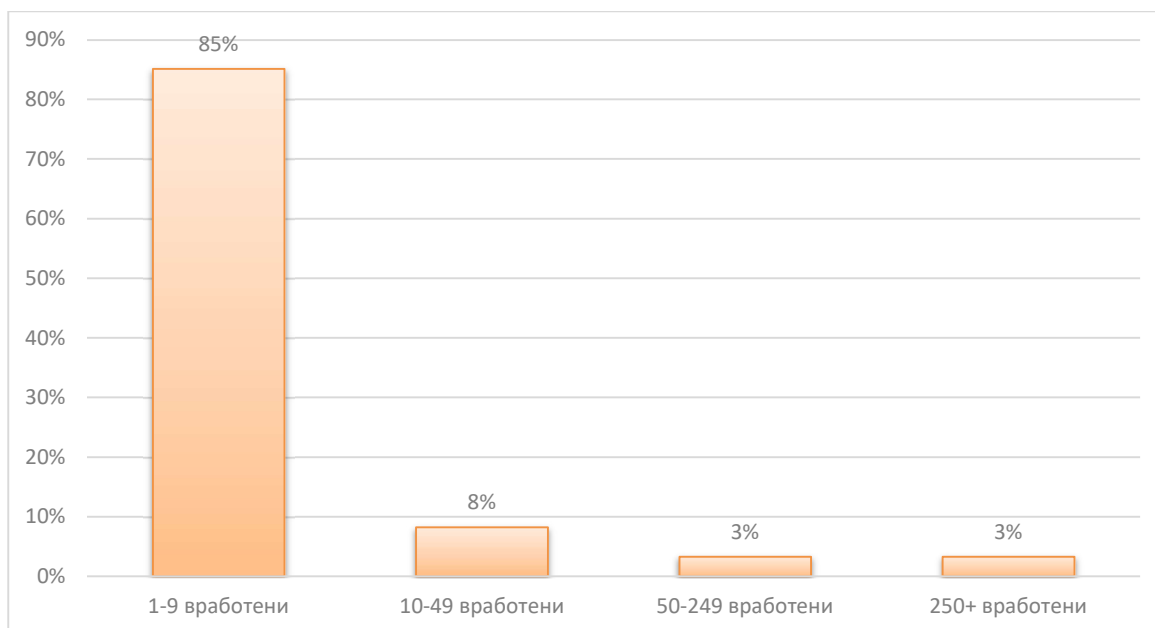
Опис на примерокот на правни корисници

Вкупно се реализирани 182 интервјуа со испитаниците припадници на таргет групата на правни лица, корисници на поштенските услуги. Нивната структура по најважните карактеристики е прикажана на графиконите подолу.

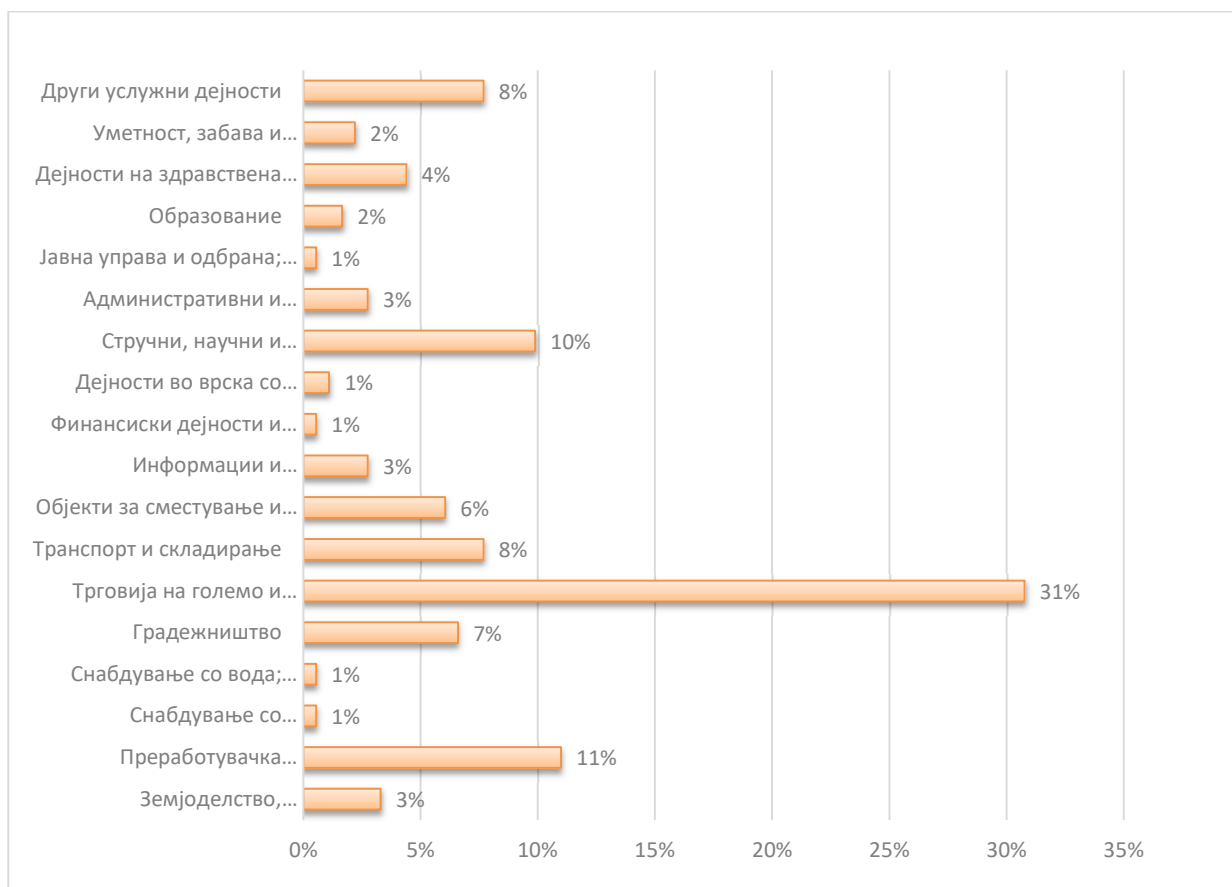
Графикон 1. Профил на претпријатијето



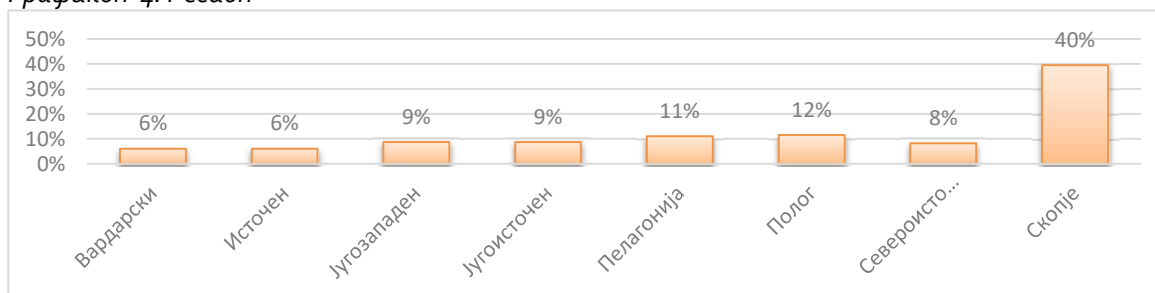
Графикон 2. Големина на Вашето претпријатие според бројот на вработени?



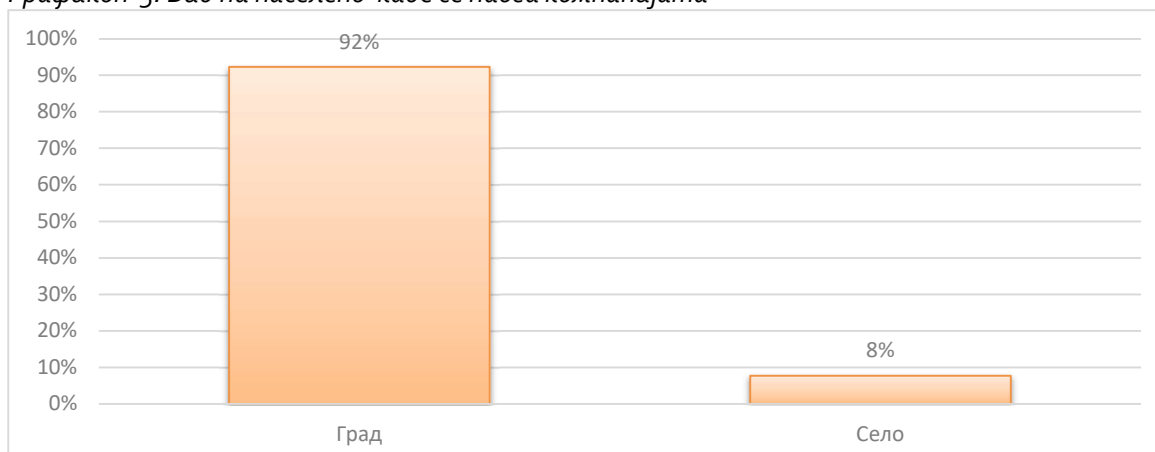
Графикон 3. Во која дејност спаѓа вашиот бизнис?



Графикон 4. Регион



Графикон 5. Вид на населено каде се наоѓа компанијата



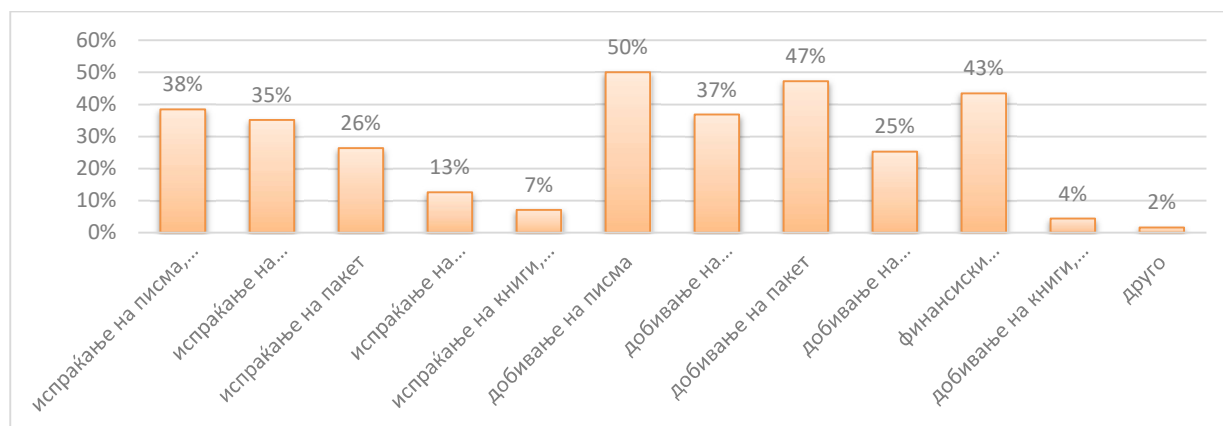
ДЕТАЛЕН ОПИС НА ПРИМЕРОКОТ НА БИЗНИС КОРИСНИЦИ ИСПИТАНИЦИ		БРОЈ
Профил на претпријатие:	Македонско приватно претпријатие	167
	Македонско претпријатие во државна сопственост	9
	Македонско претпријатие мешано со странски капитал	5
	100% странска	1
Во која дејност спаѓа вашиот бизнис?	Земјоделство, шумарство и рибарство	6
	Преработувачка индустрија	20
	Снабдување со електрична енергија, гас, пареа и климатизација	1
	Градежништво	1
	Трговија на големо и трговија на мало; поправка на моторни возила	12
	Транспорт и складирање	56
	Објекти за сместување и сервисни дејности со храна	14
	Телекомуникации, информации, комуникации	11
	Банкарски, финансиски и дејности на осигурување	5
	Дејности во врска со недвижен имот	1
	Стручни, научни и технички дејности	2
	Административни и помошни услужни дејности	18
	Јавна управа и одбрана; задолжително социјално осигурување	5
	Образование	1
	Дејности на здравствена и социјална заштита	3
	Уметност, забава и рекреација	8
	Други услужни дејности	4
Големина на Вашето претпријатие според бројот на вработени?	1-9	155
	10-49	15
	50-249	6
	250+	6
Регион:	Вардарски	11
	Источен	11
	Југозападен	16
	Југоисточен	16
	Пелагонија	20
	Полог	21
	Североисточен	15
	Скопје	72
Вид на населено каде се наоѓа компанијата	Град	168
	Село	14
ВКУПНО		182

Резултати од истражувањето помеѓу правни корисници

1. Навики на користење на поштенски услуги

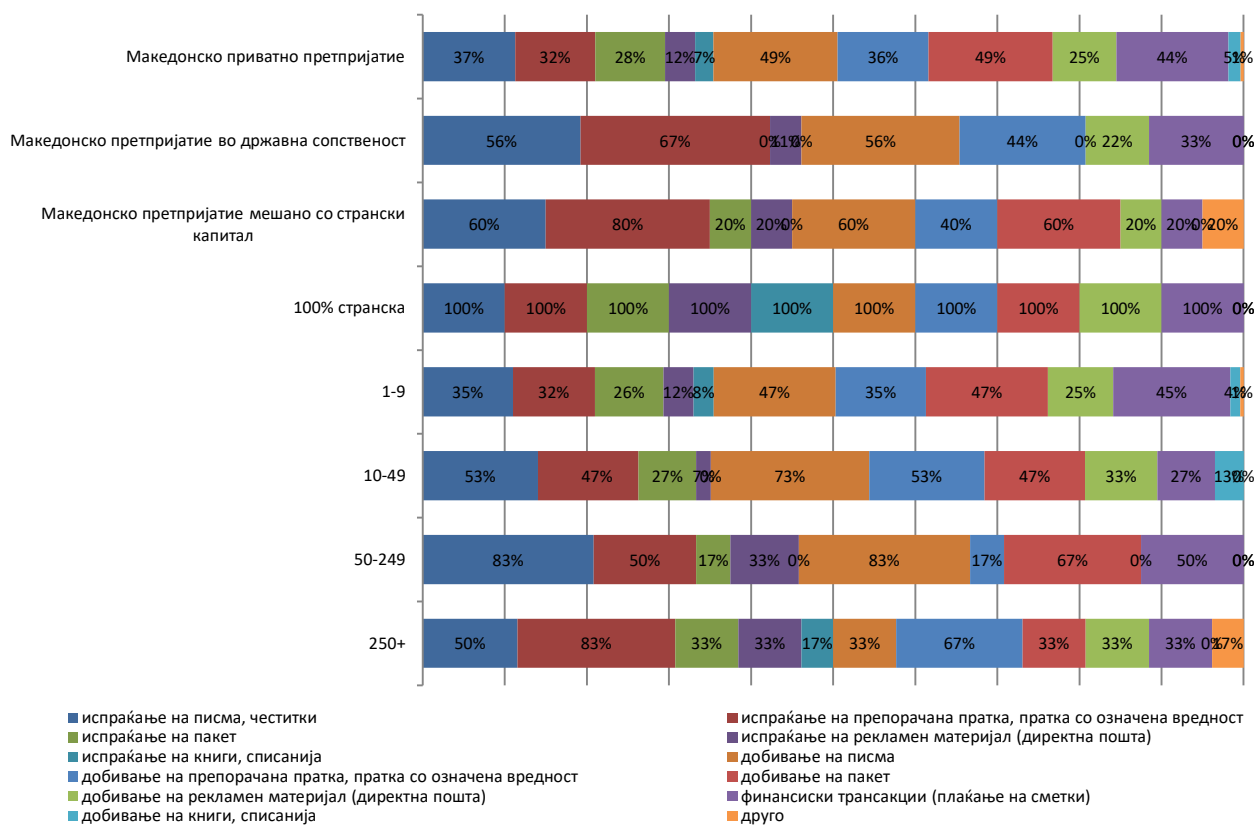
Резултатите од спроведеното истражување укажуваат дека најкористени поштенски услуги се добивање на писма 50%, добивање на пакат со 47% и добивање на пакет со 49%.

Прашање 1. Која поштенска услуга најмногу ја користите?



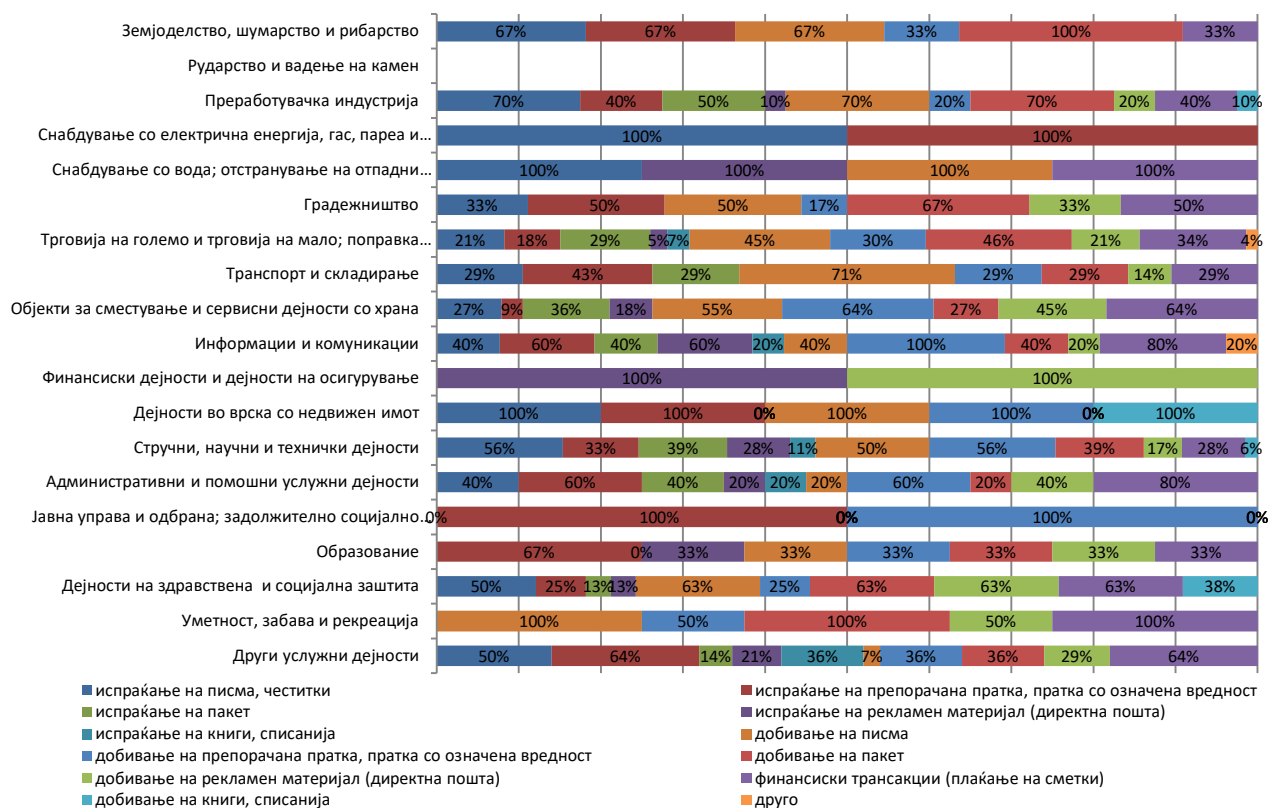
Графикон 145. Која поштенска услуга најмногу ја користите?

* Вид на претпријатие, број на вработени



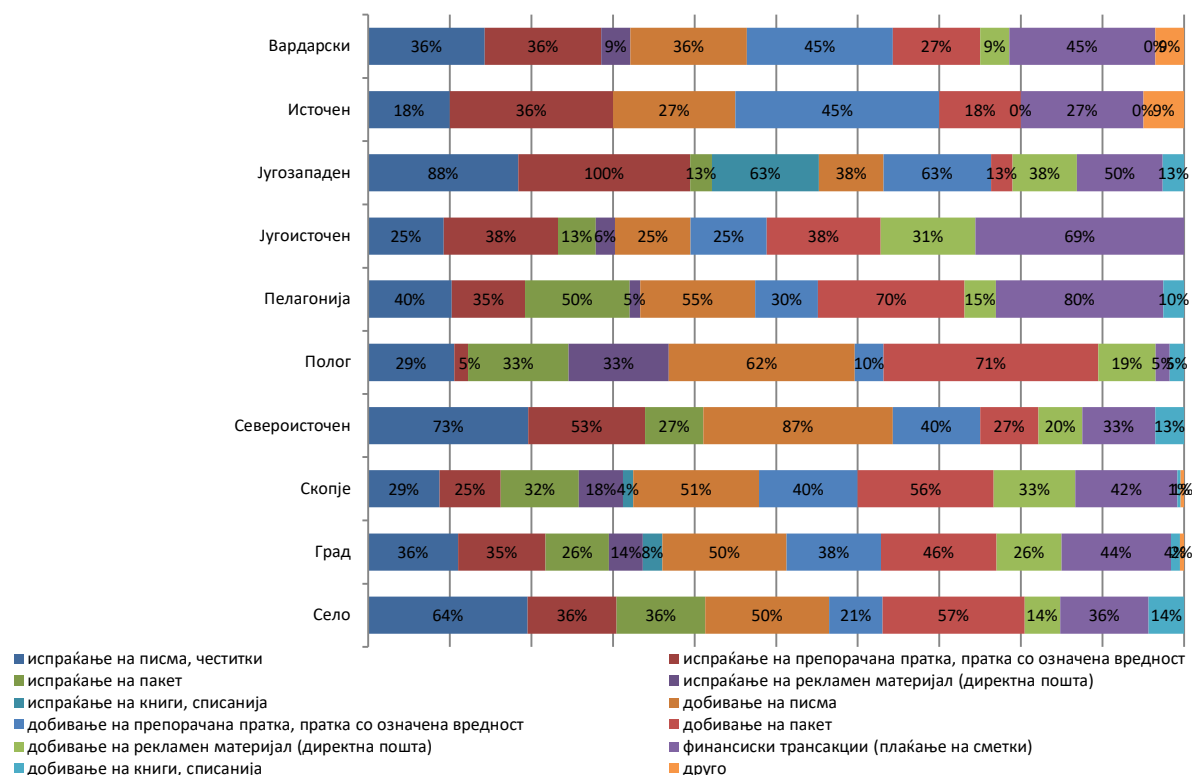
Графикон 146. Која поштенска услуга најмногу ја користите?

* Дејност



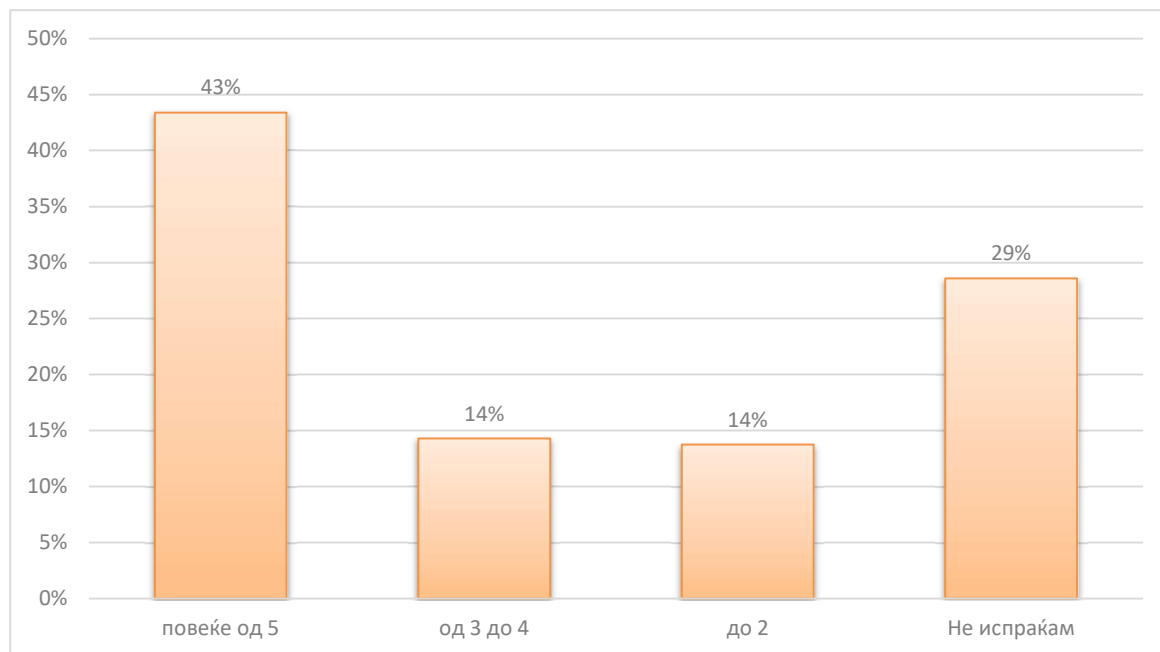
Графикон 147. Која поштенска услуга најмногу ја користите?

* Регион и место



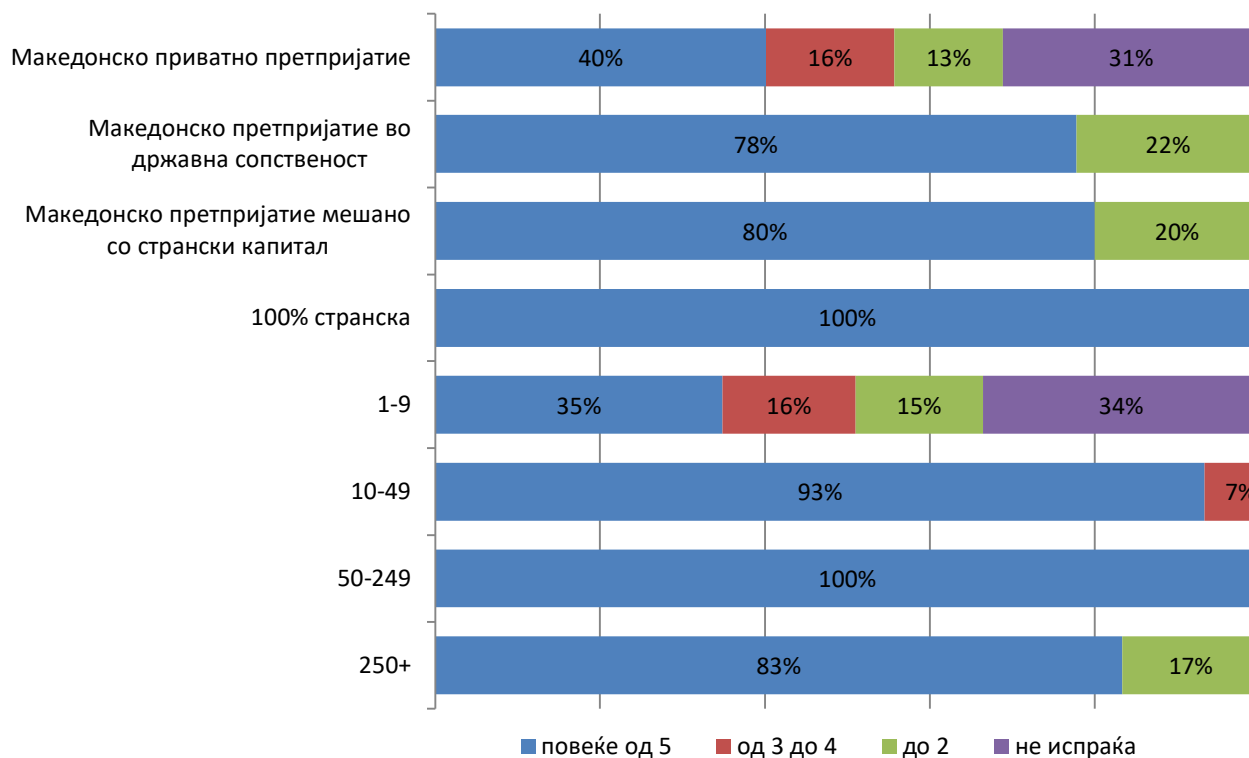
Прашање 2. Колку писма испраќате во просек месечно (вклучувајќи разгледници) во Вашата компанија?

53% од компаниите испраќат повеќе од 5 писма



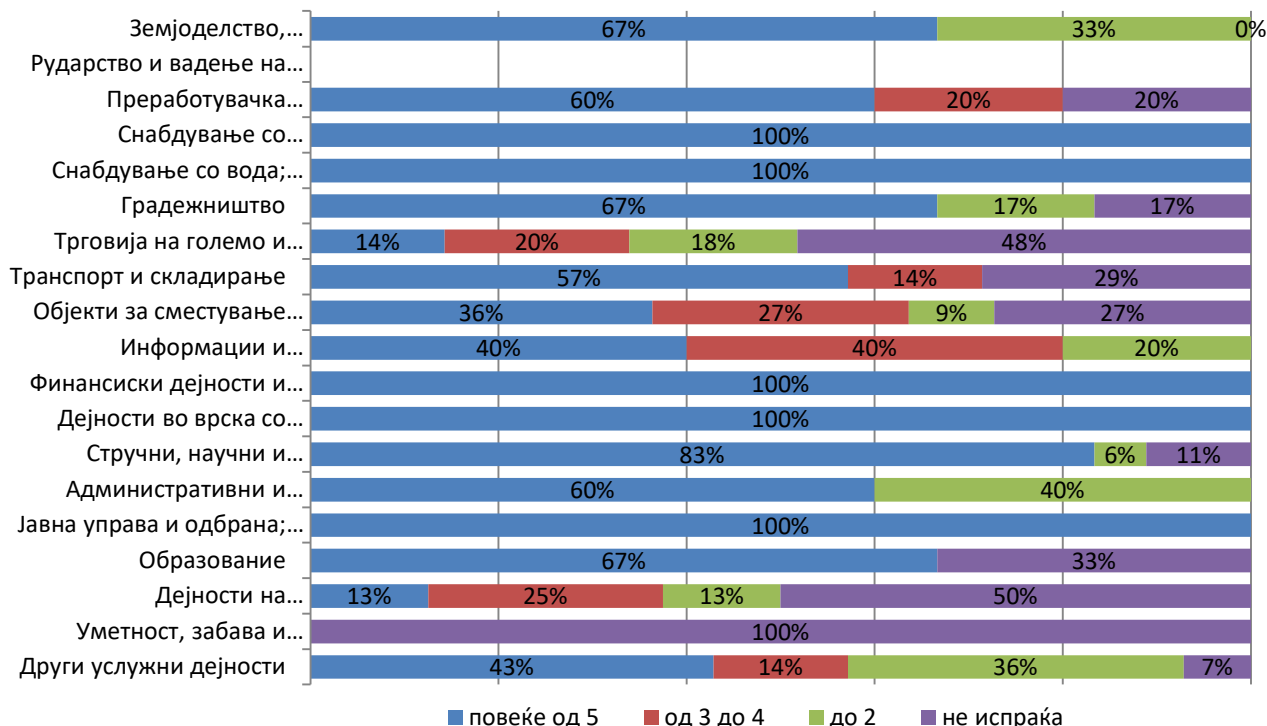
Графикон 148. Колку писма испраќате во просек месечно (вклучувајќи разгледници) во Вашата компанија?

* Вид на претпријатие, број на вработени



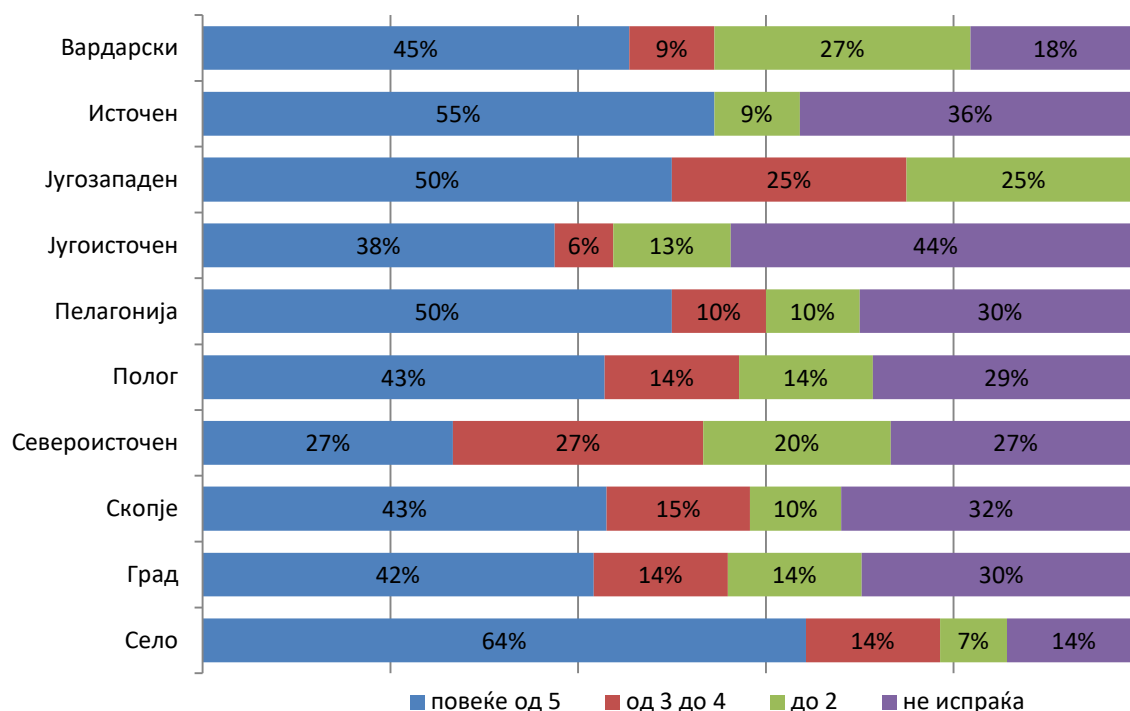
Графикон 149. Колку писма испраќате во просек месечно (вклучувајќи разгледници) во Вашата компанија?

* Дејност



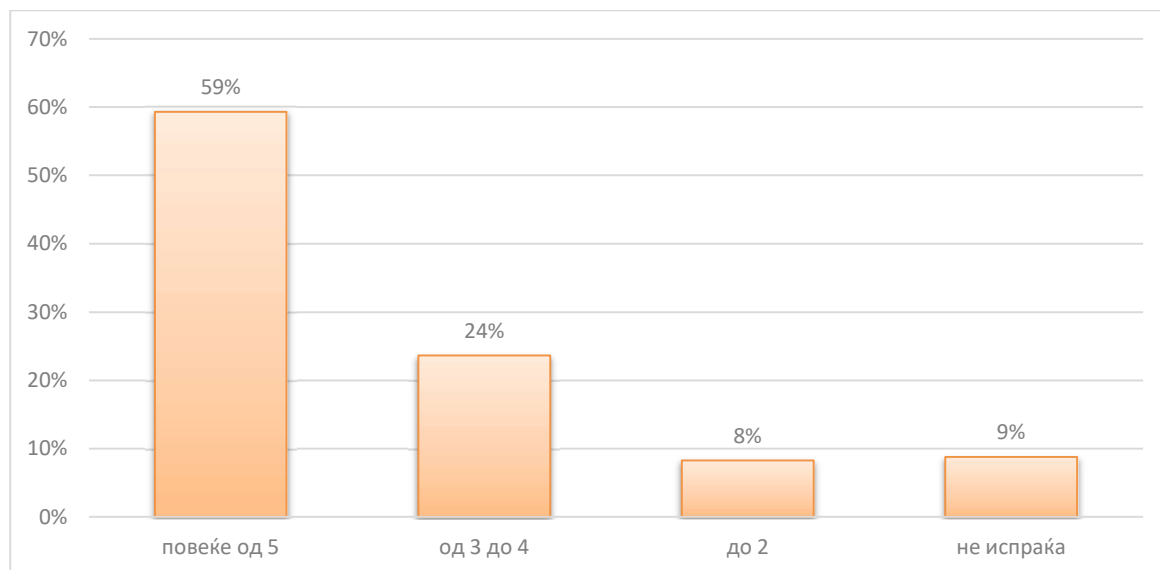
Графикон 150. Колку писма испраќате во просек месечно (вклучувајќи разгледници) во Вашата компанија?

* Регион и место



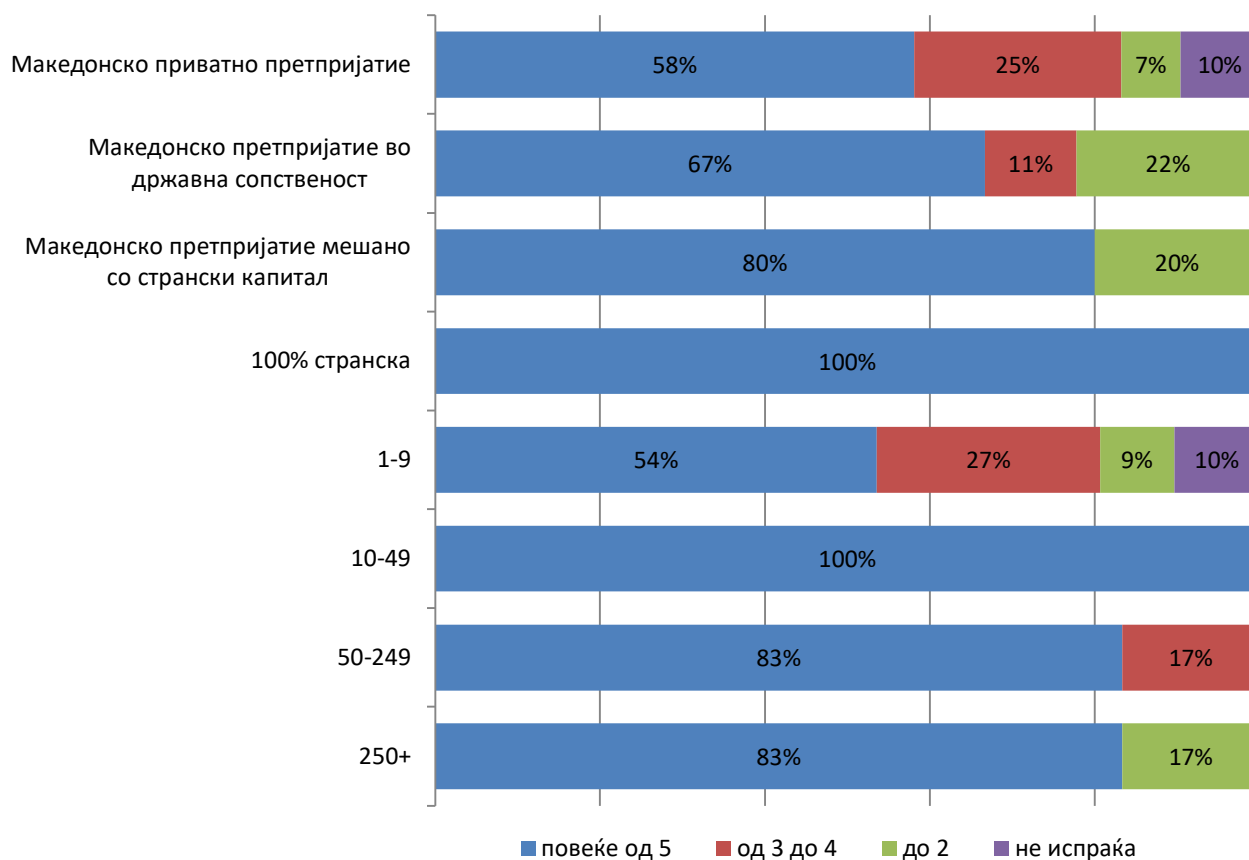
Прашањ 2а. Колку писма примате во просек месечно (вклучувајќи разгледници) во Вашата компанија?

59% од компаниите примаат повеќе од 5 писма



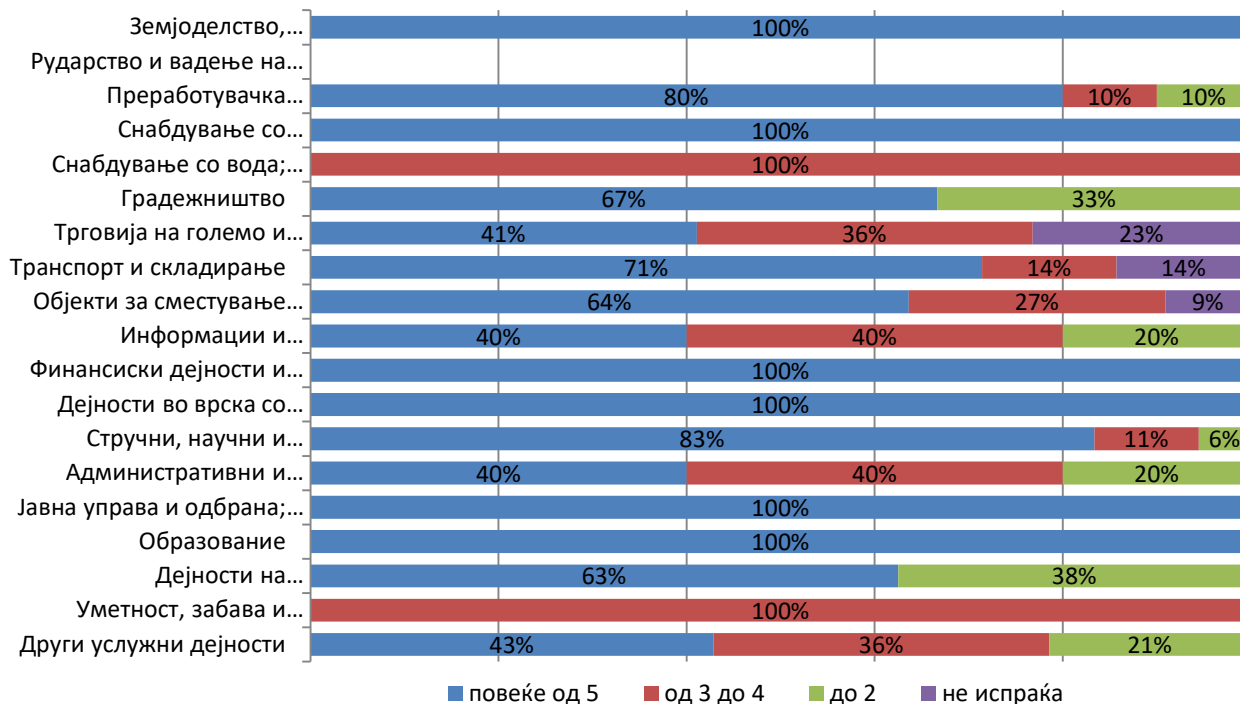
Графикон 151. Колку писма примате во просек месечно (вклучувајќи разгледници)?

* Вид на претпријатие, број на вработени



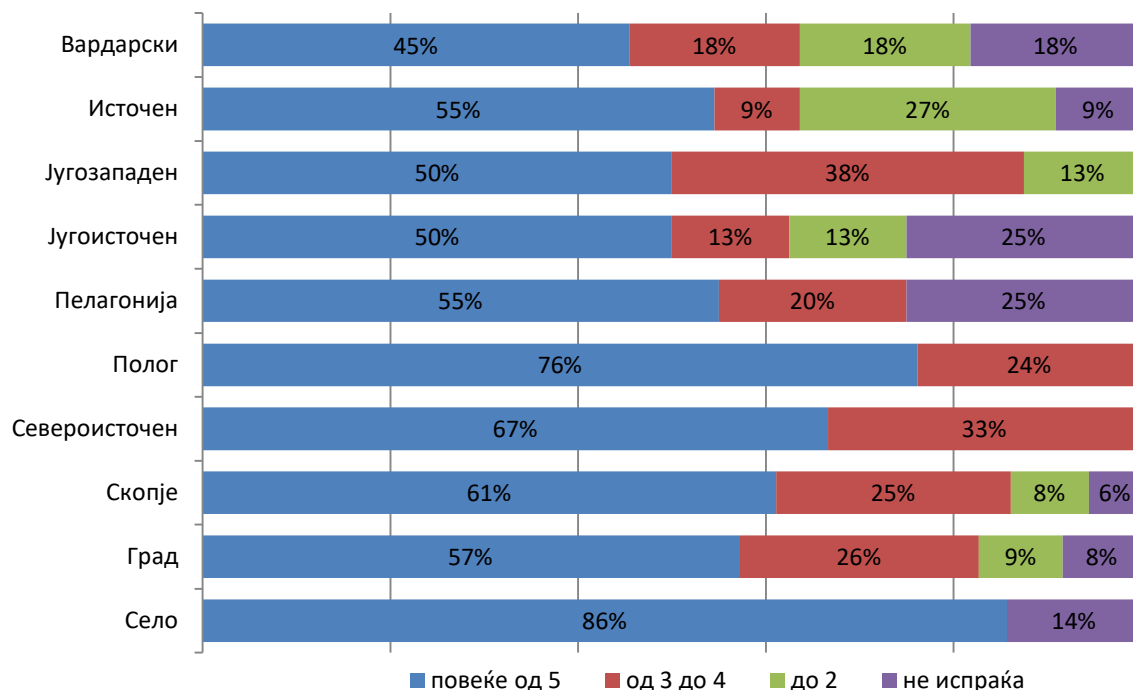
Графикон 152. Колку писма примате во просек месечно (вклучувајќи разгледници)?

* Дејност



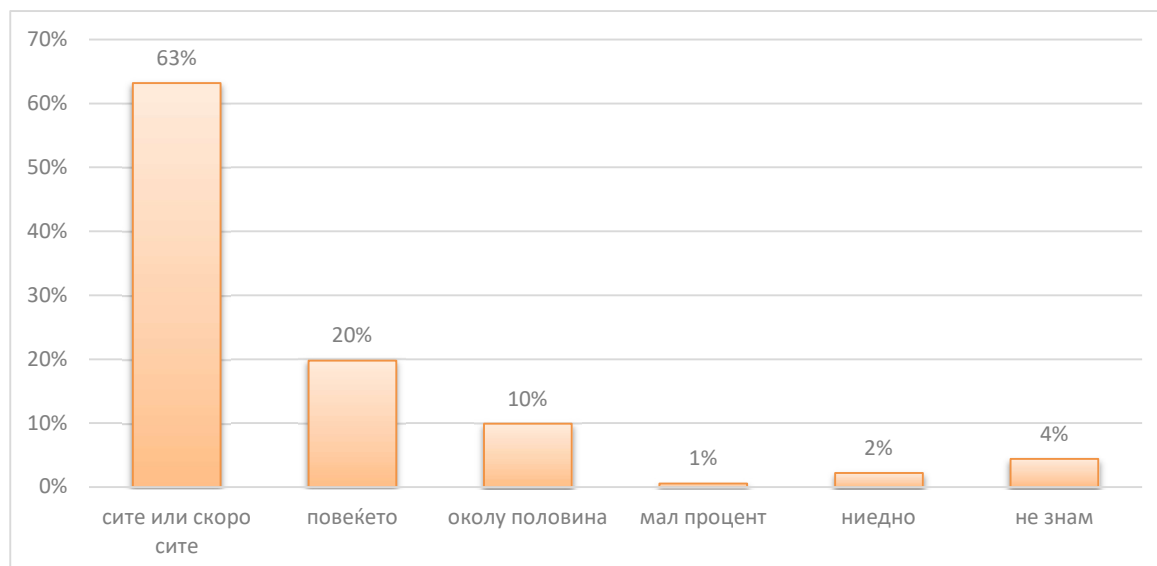
Графикон 153. Колку писма примате во просек месечно (вклучувајќи разгледници)?

* Регион и место



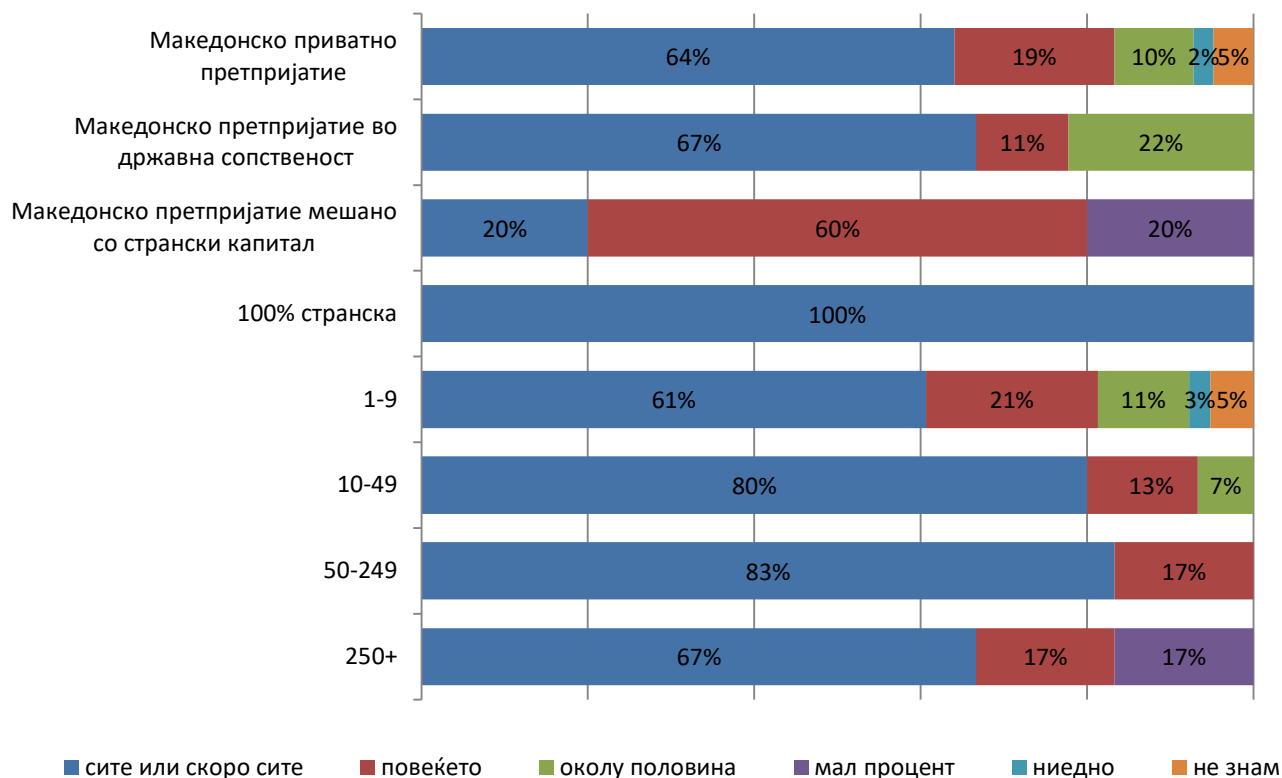
Прашање бр.3. Колку од добиените писма Ви се важни да ги добиете во очекуваниот временски период ?

63% од компаниите изјавиле дека сите и скоро сите писма им се важни да ги добијат во очекуваниот временски период



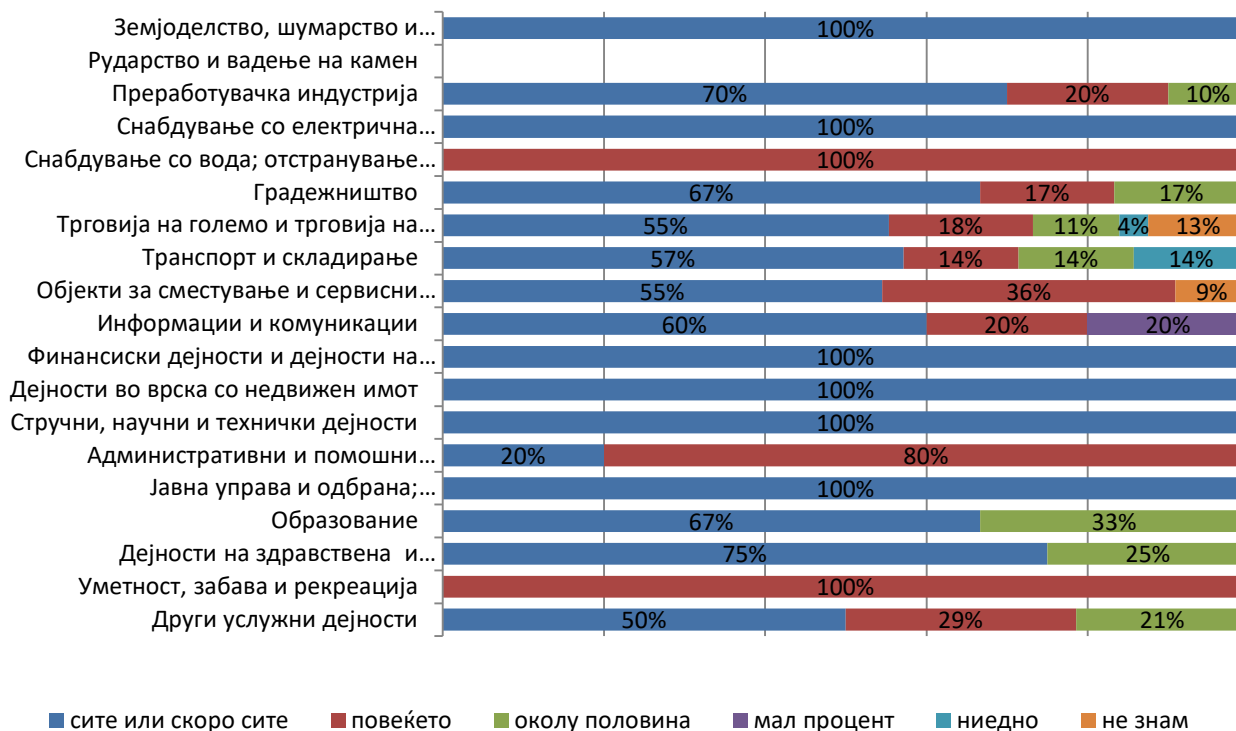
Графикон 154. Колку од добиените писма Ви се важни да ги добиете во очекуваниот временски период?

* Вид на претпријатие, број на вработени



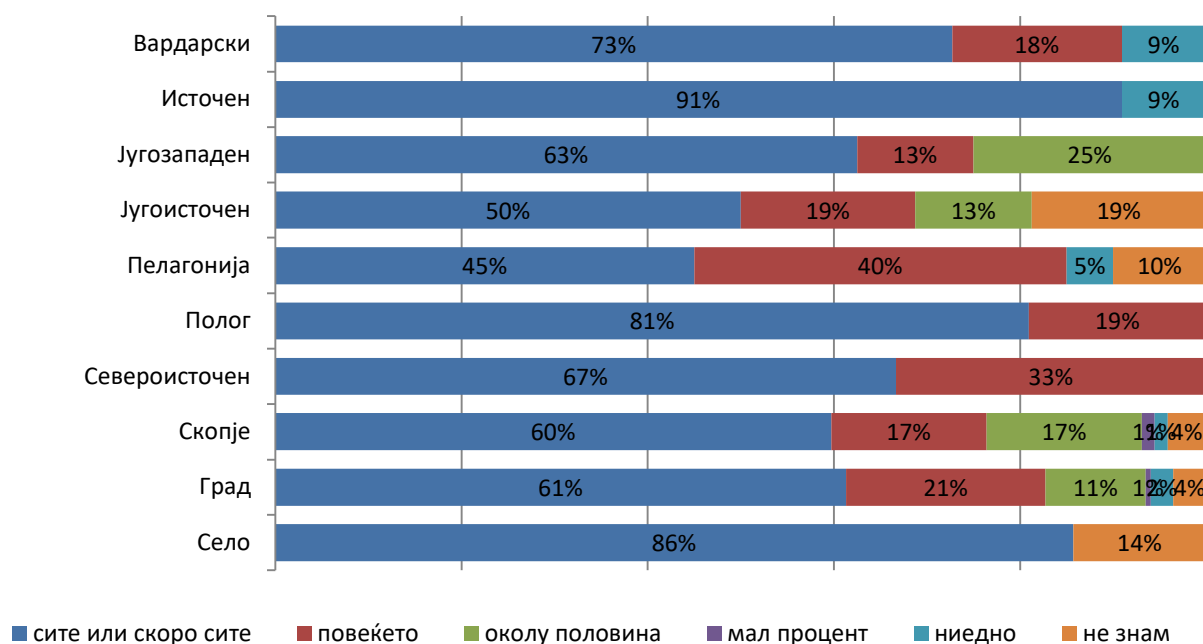
Графикон 155. Колку од добиените писма Ви се важни да ги добиете во очекуваниот временски период?

* Дејност



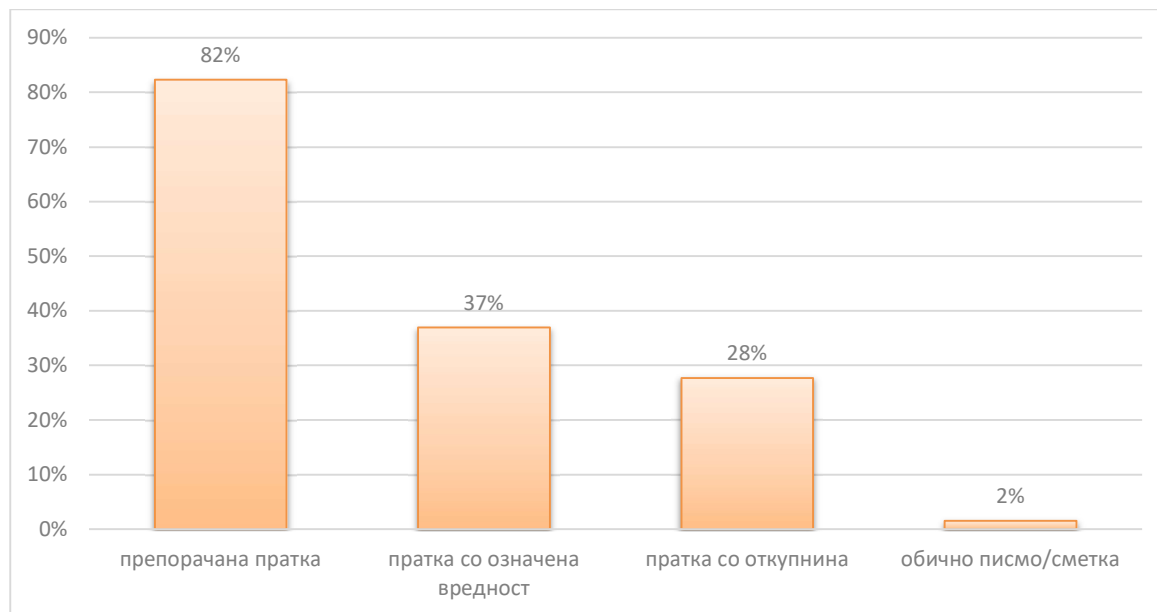
Графикон 156. Колку од добиените писма Ви се важни да ги добиете во очекуваниот временски период?

* Регион и место



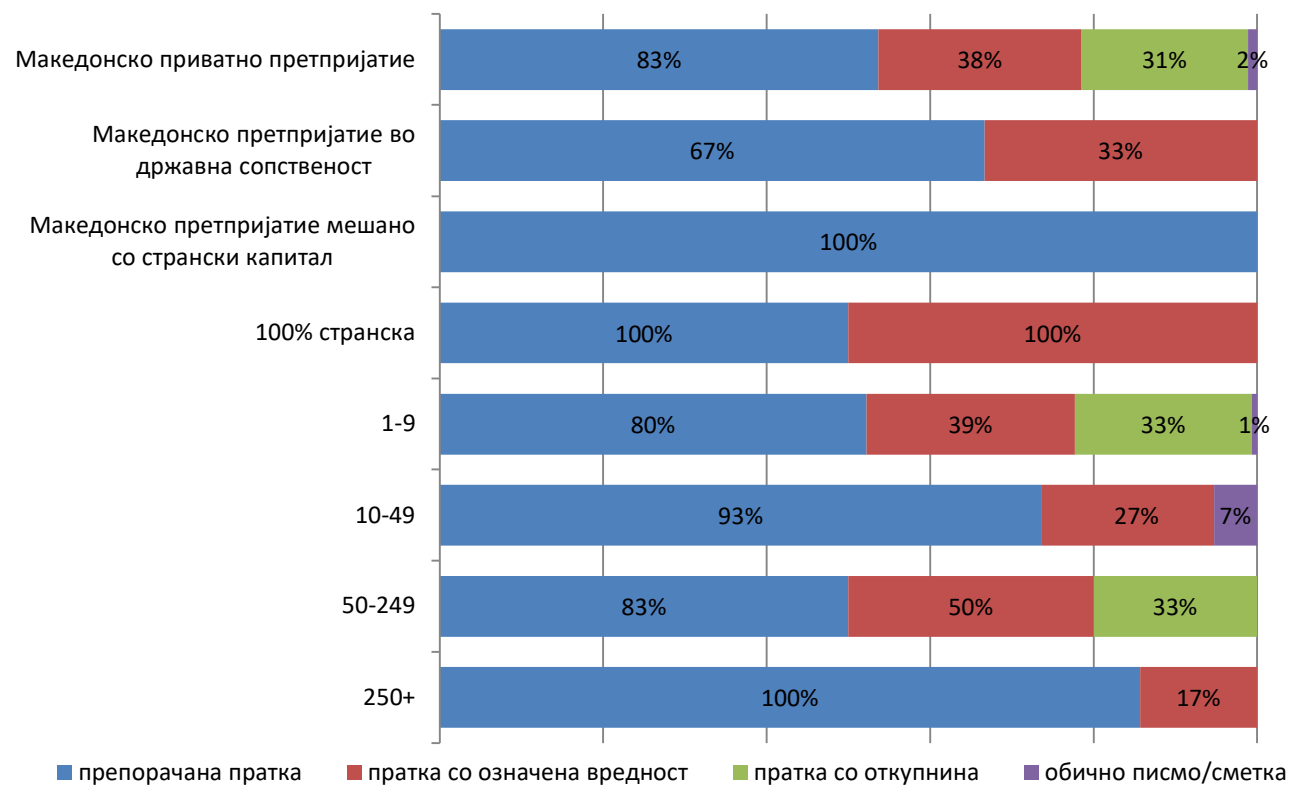
Прашање 4. Кои од наведените поштенски услуги ги користите при испраќање на писма?

82% од компаниите користат препорачана пратка



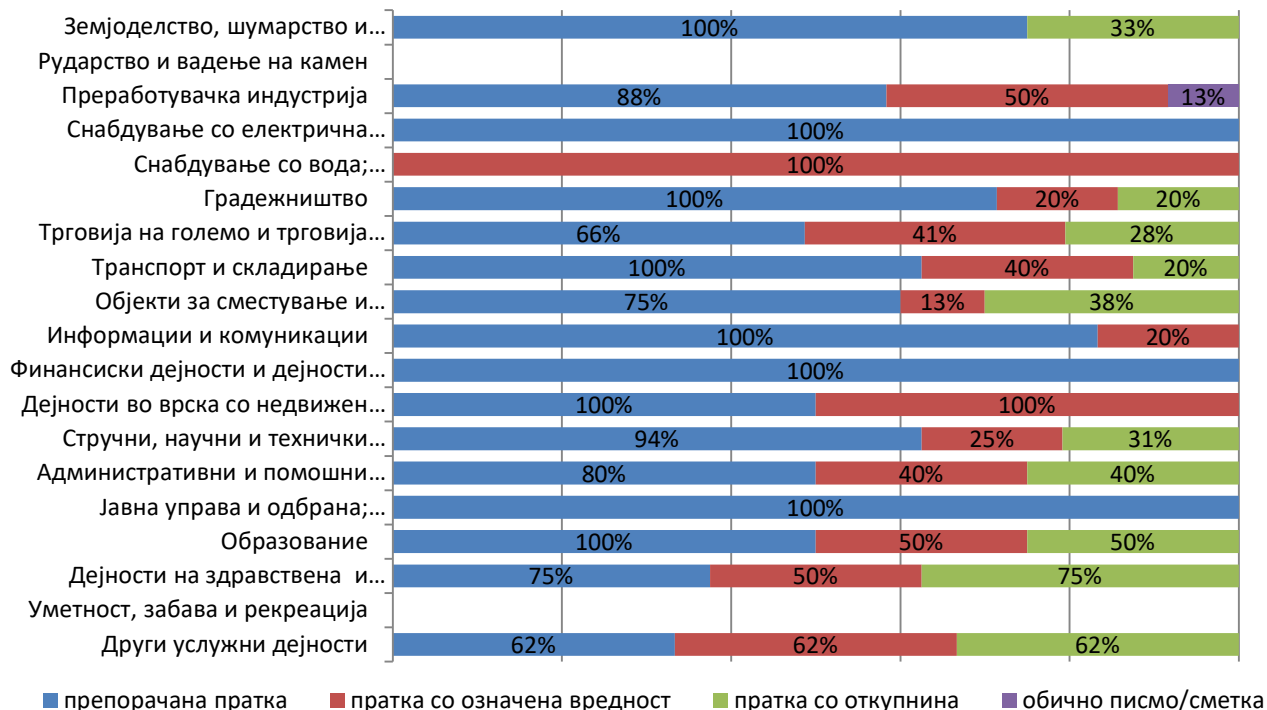
Графикон 157. Кои од наведените поштенски услуги ги користите при испраќање на писма?

* Вид на претпријатие, број на вработени



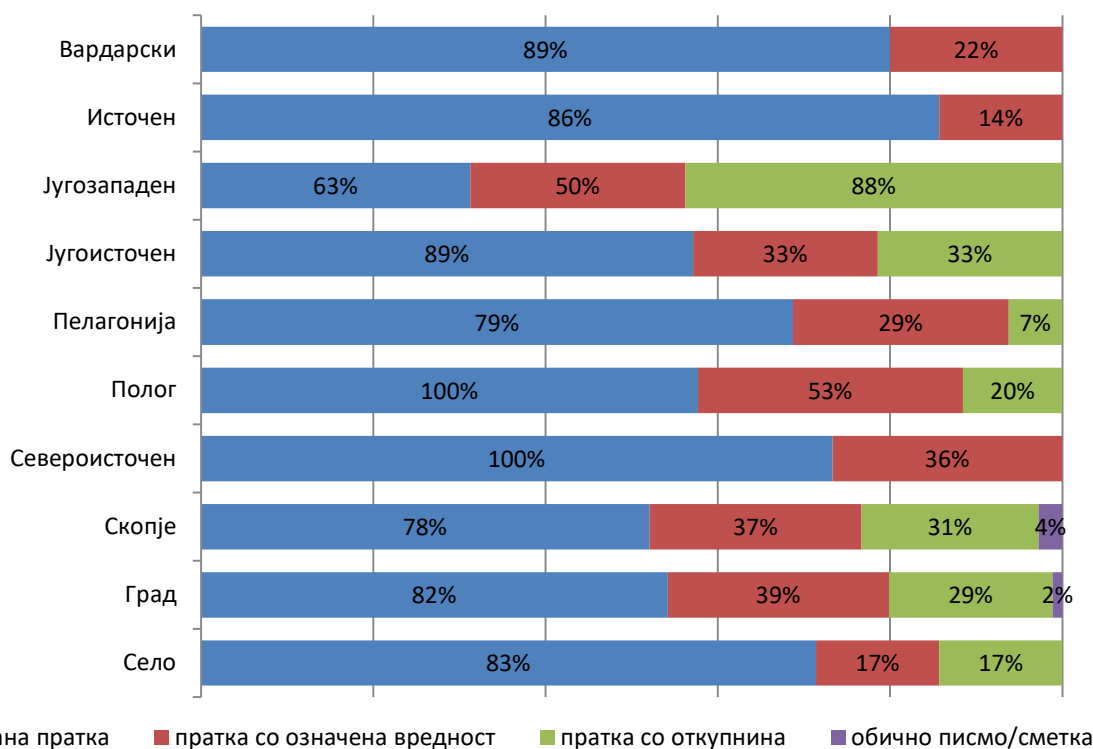
Графикон 158. Кои од наведените поштенски услуги ги користите при испраќање на писма?

* Дејност



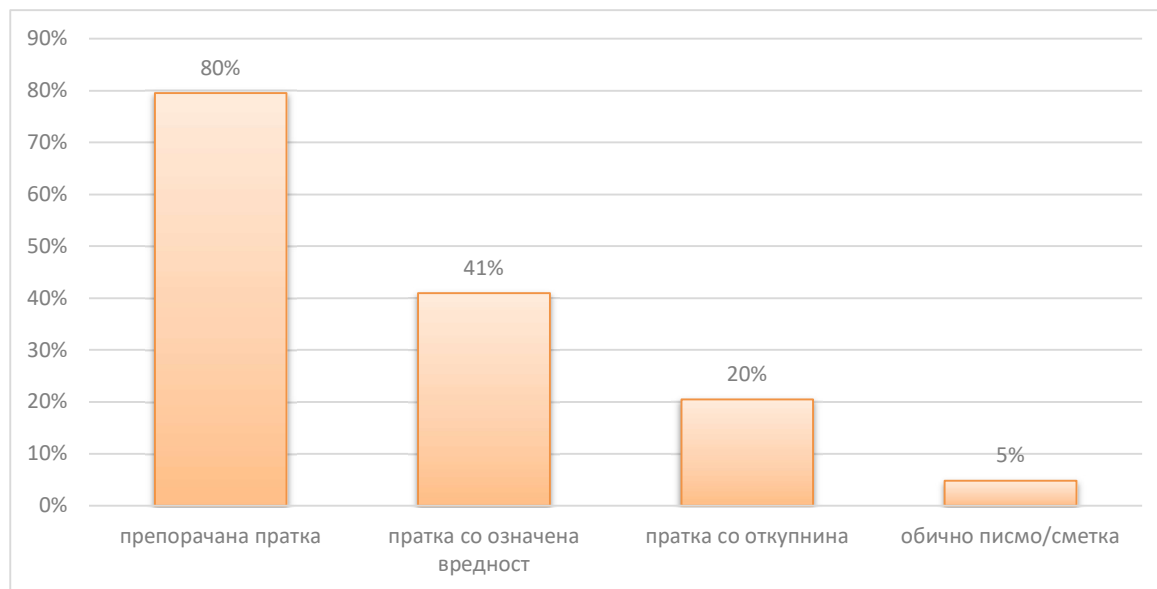
Графикон 159. Кои од наведените поштенски услуги ги користите при испраќање на писма?

* Регион и место



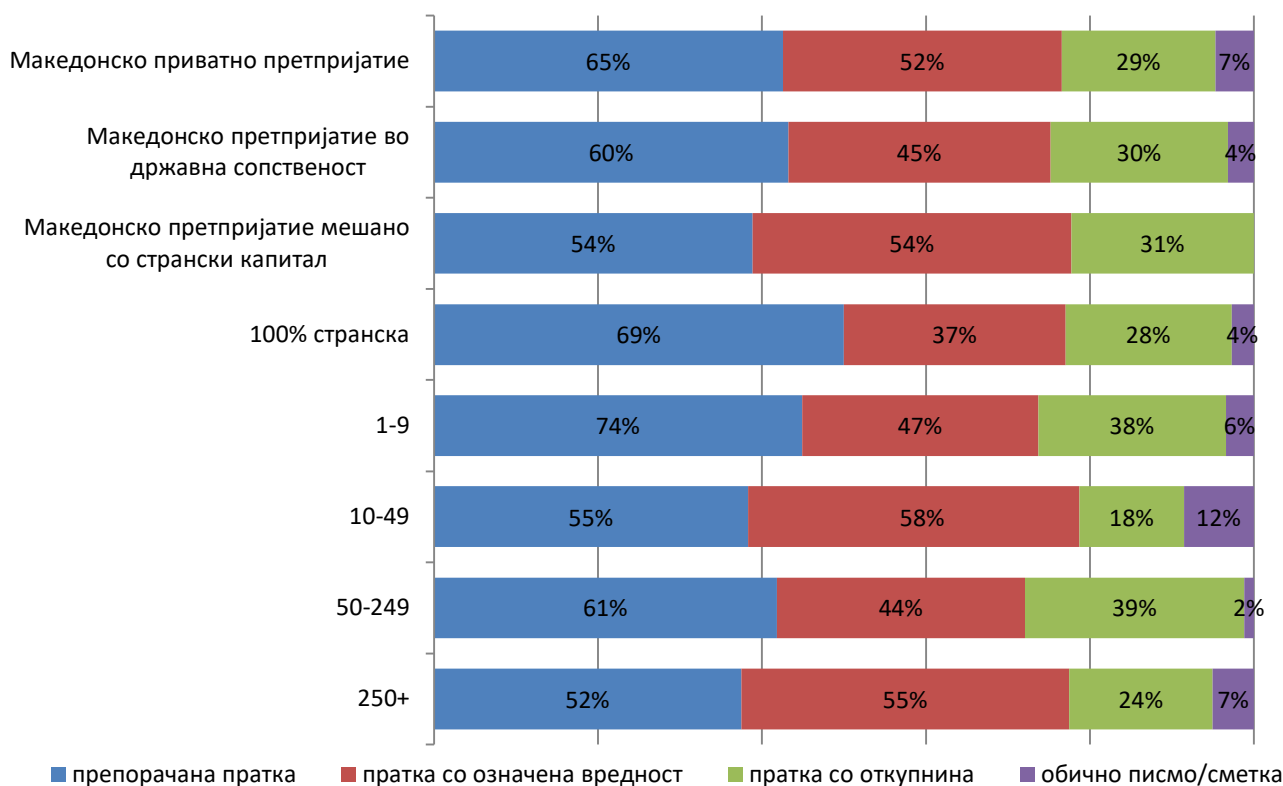
Прашање 4а. Кои од наведените поштенски услуги ги користите при примање на писма?

80% компаниите користат препорачана пратка, 41% пратка со означена вредност, 20% откупнина и 5% обично писмо.



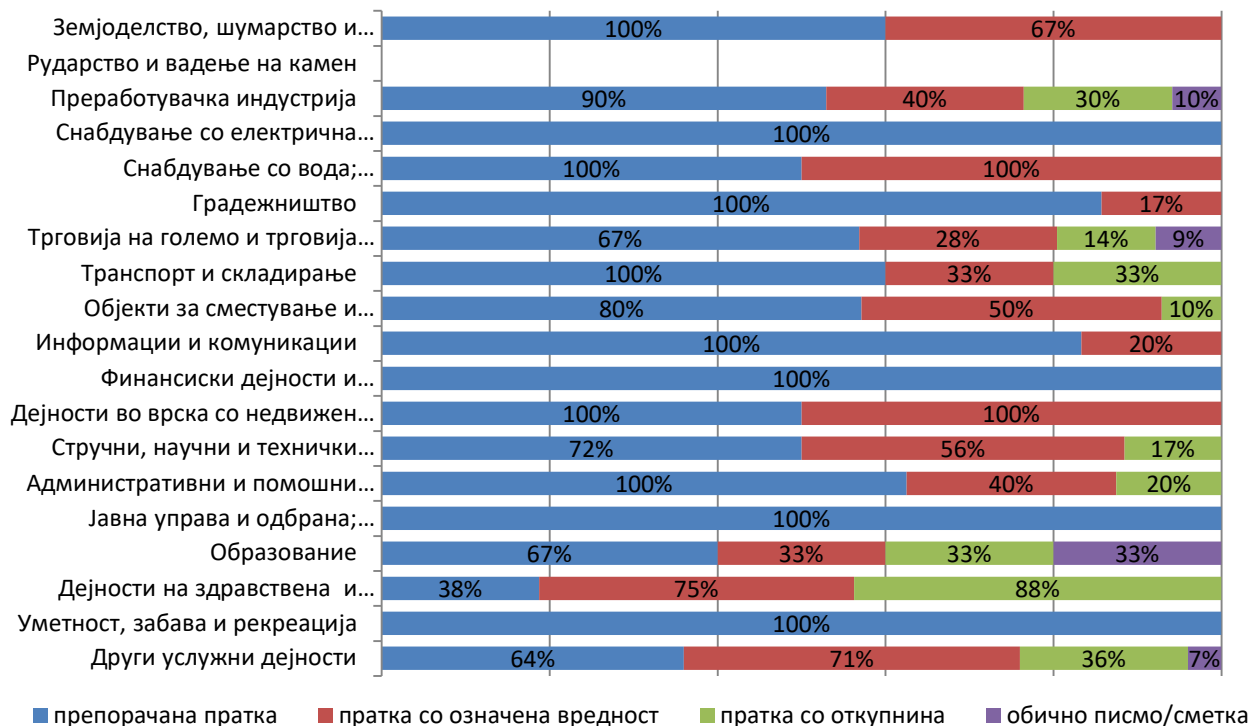
Графикон 160. Кои од наведените поштенски услуги ги користите при примање на писма?

* Вид на претпријатие, број на вработени



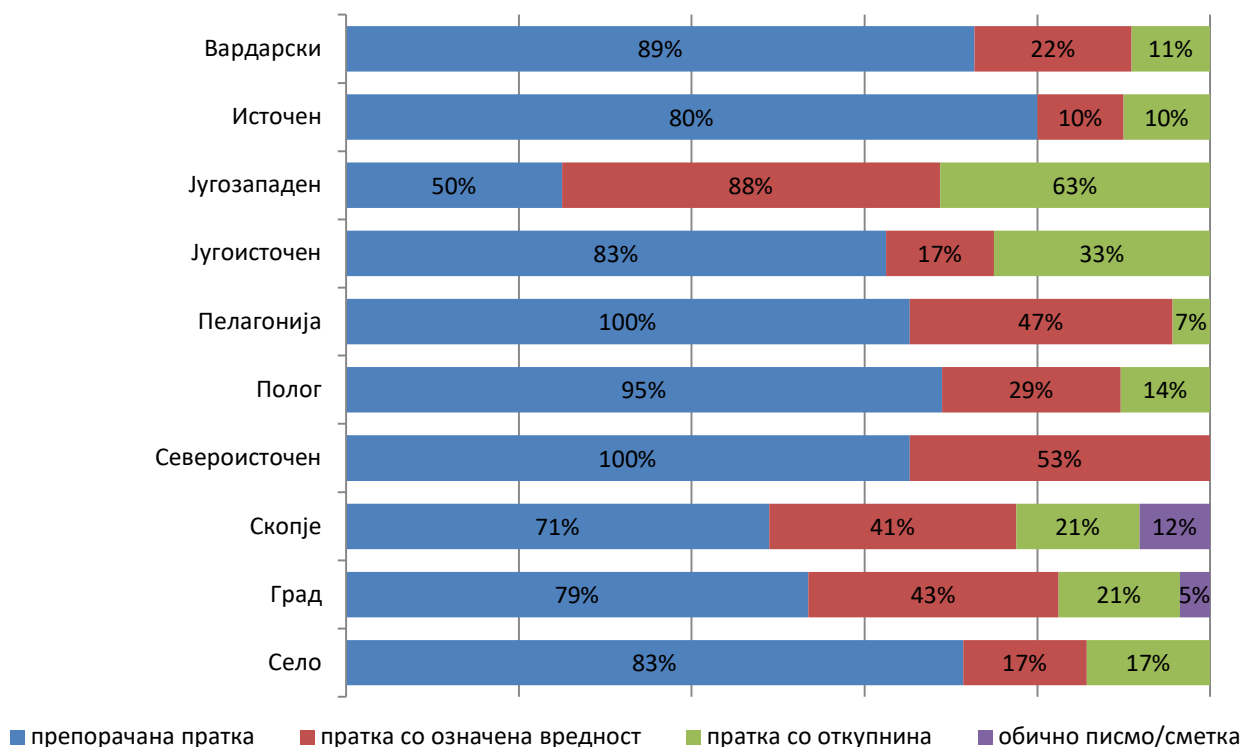
Графикон 161. Кои од наведените поштенски услуги ги користите при примање на писма?

* Дејност



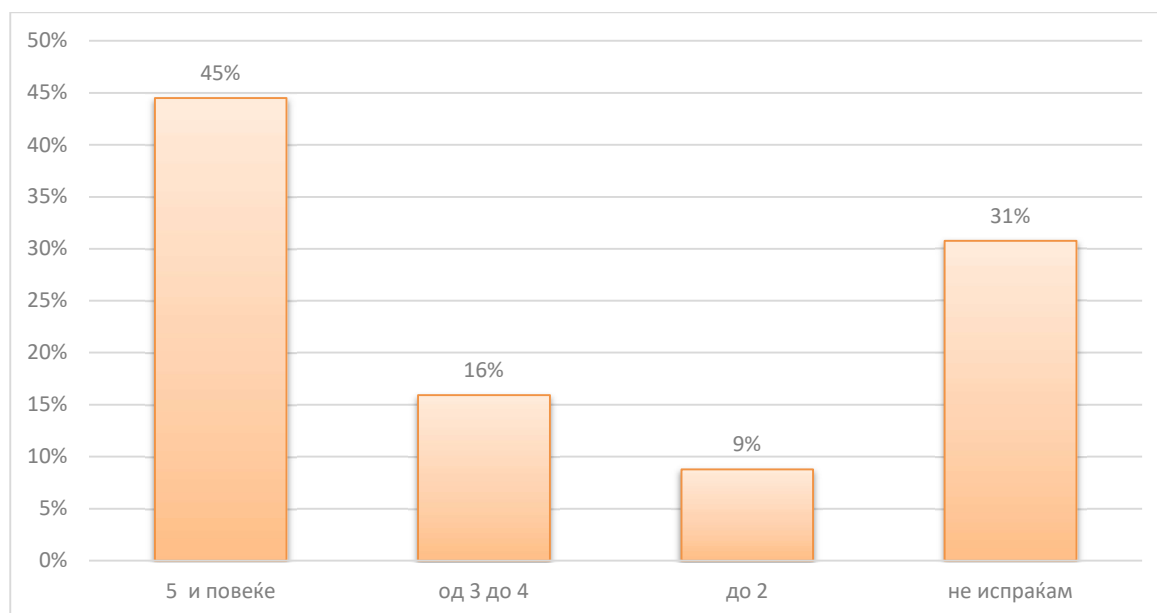
Графикон 162. Кои од наведените поштенски услуги ги користите при примање на писма?

* Регион и место



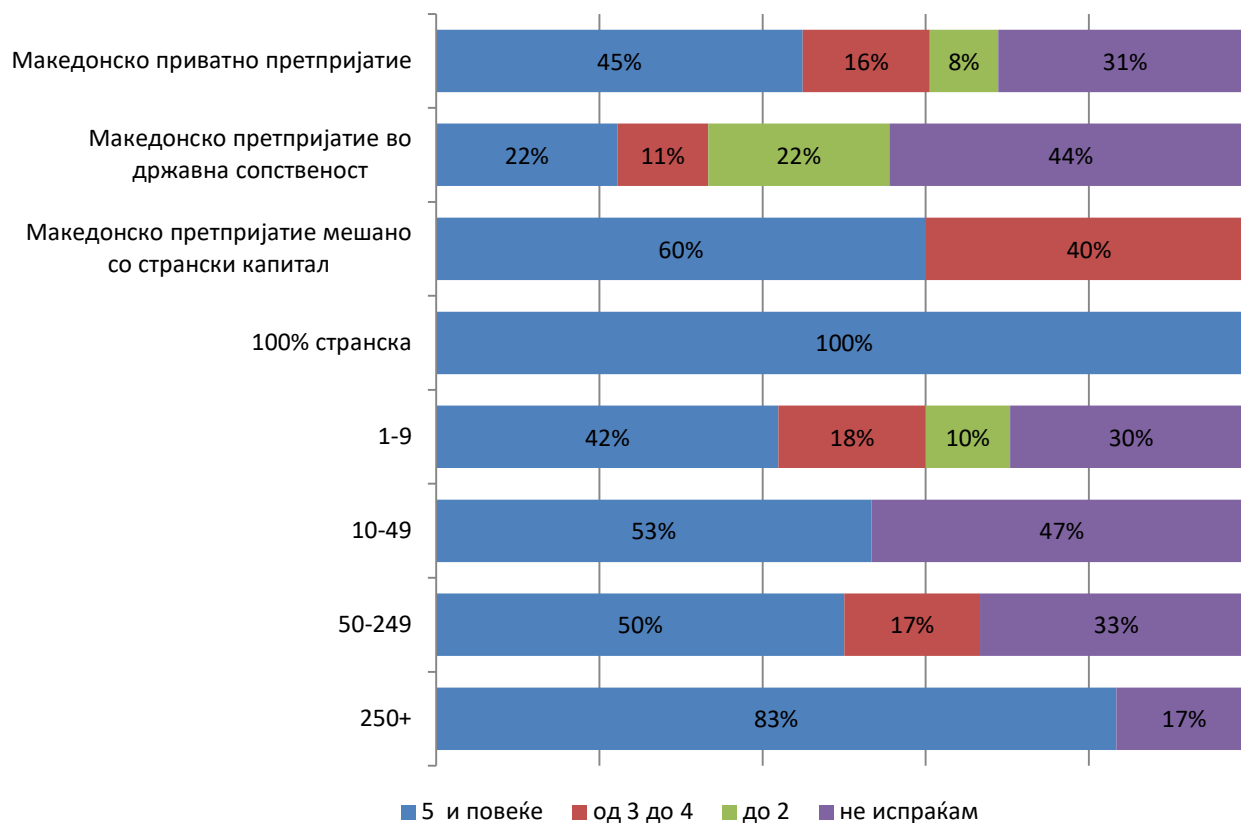
Прашање бр.5. Колку пакети испраќате просечно во година?

45% од компаниите испраќаат 5 и повеќе пакети, а 31% не испраќаат.



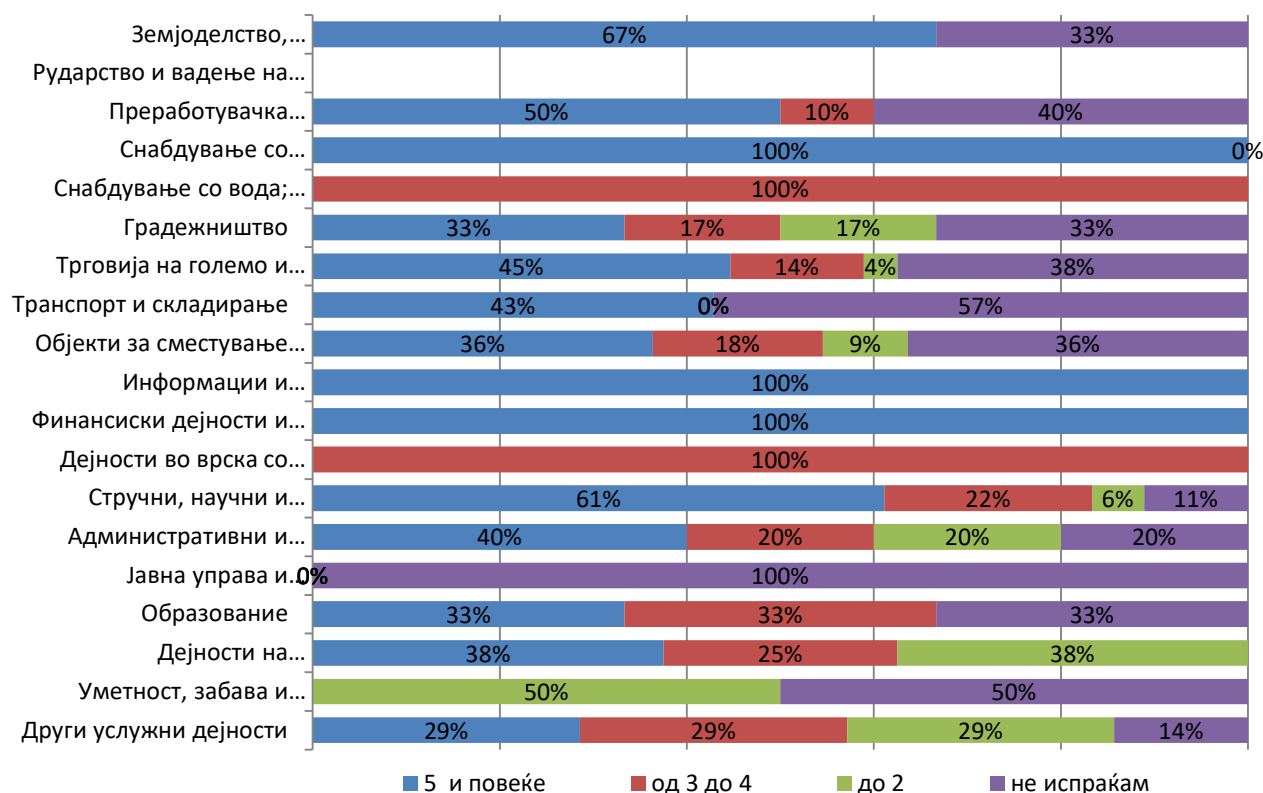
Графикон 163. Колку пакети испраќате просечно во година?

* Вид на претпријатие, број на вработени



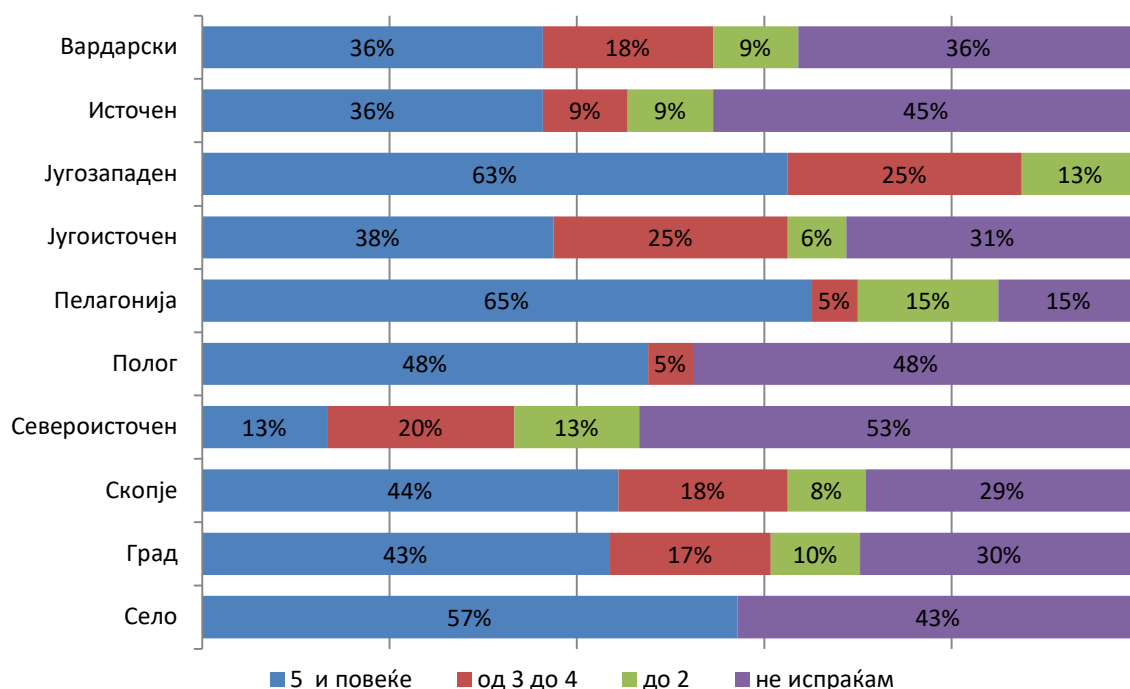
Графикон 164. Колку пакети испраќате просечно во година?

* Дејност



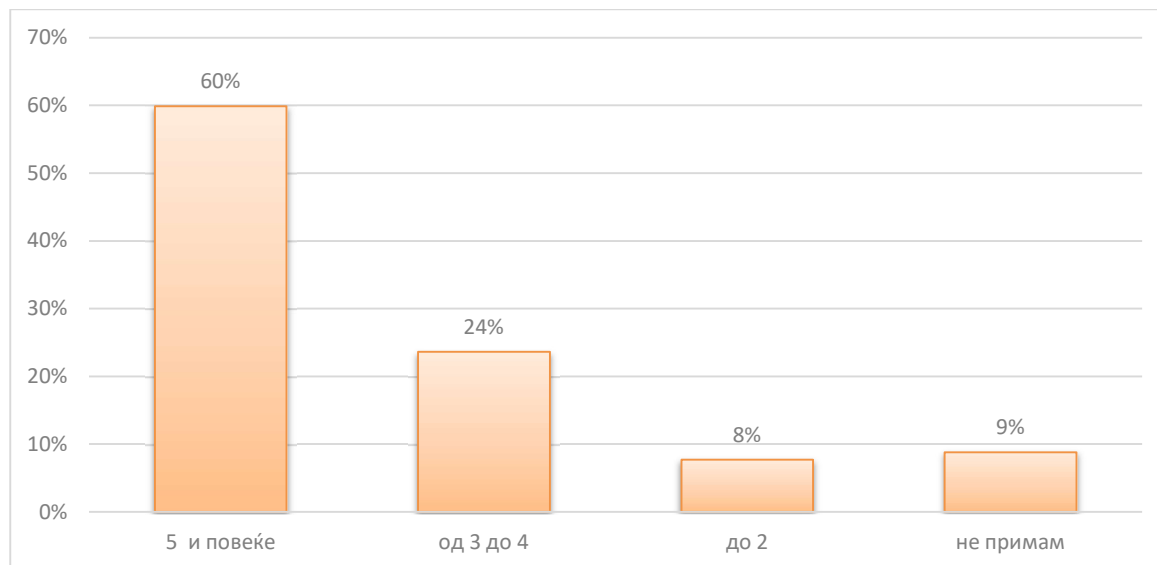
Графикон 165. Колку пакети испраќате просечно во година?

* Регион и место



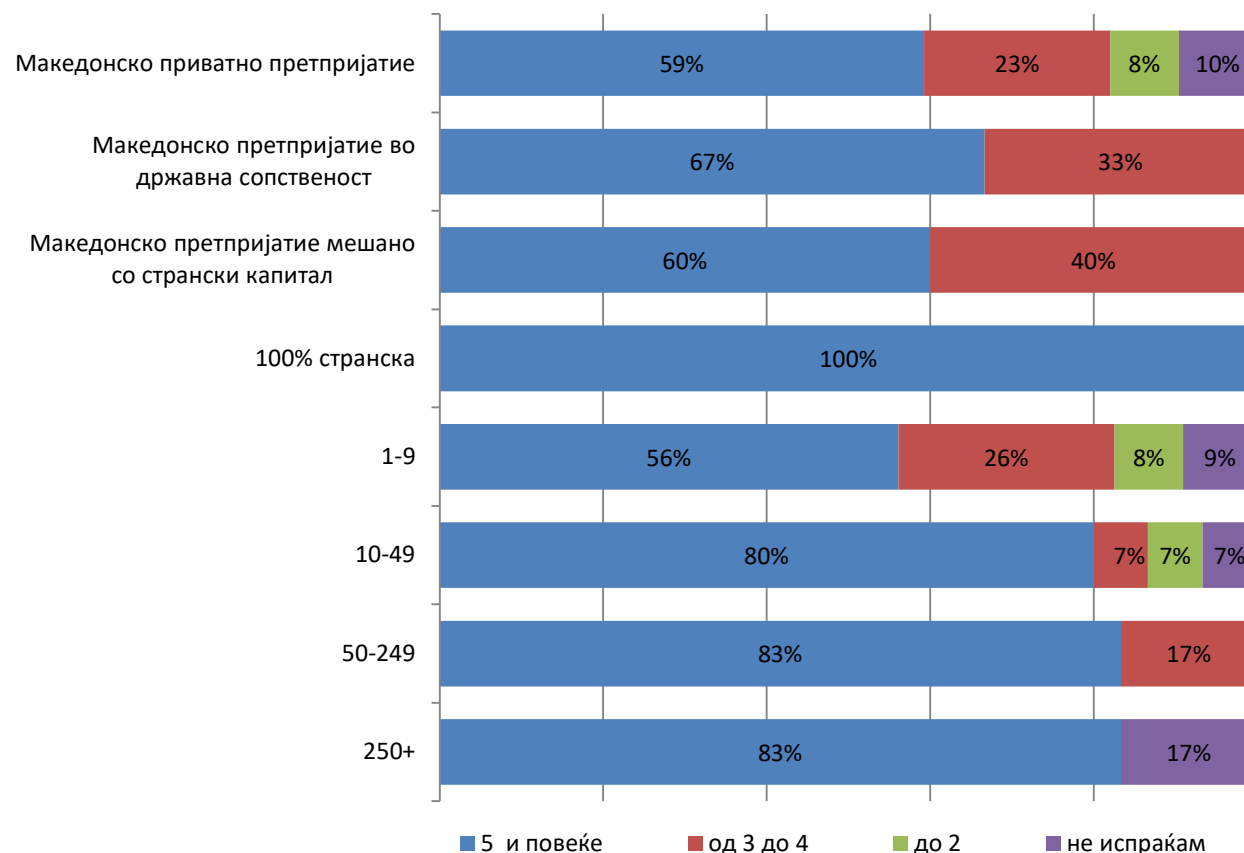
Прашање бр.5а Колку пакети примате просечно во година?

60% од компаниите примаат 5 и повеќе пакети, 9% не примаат.



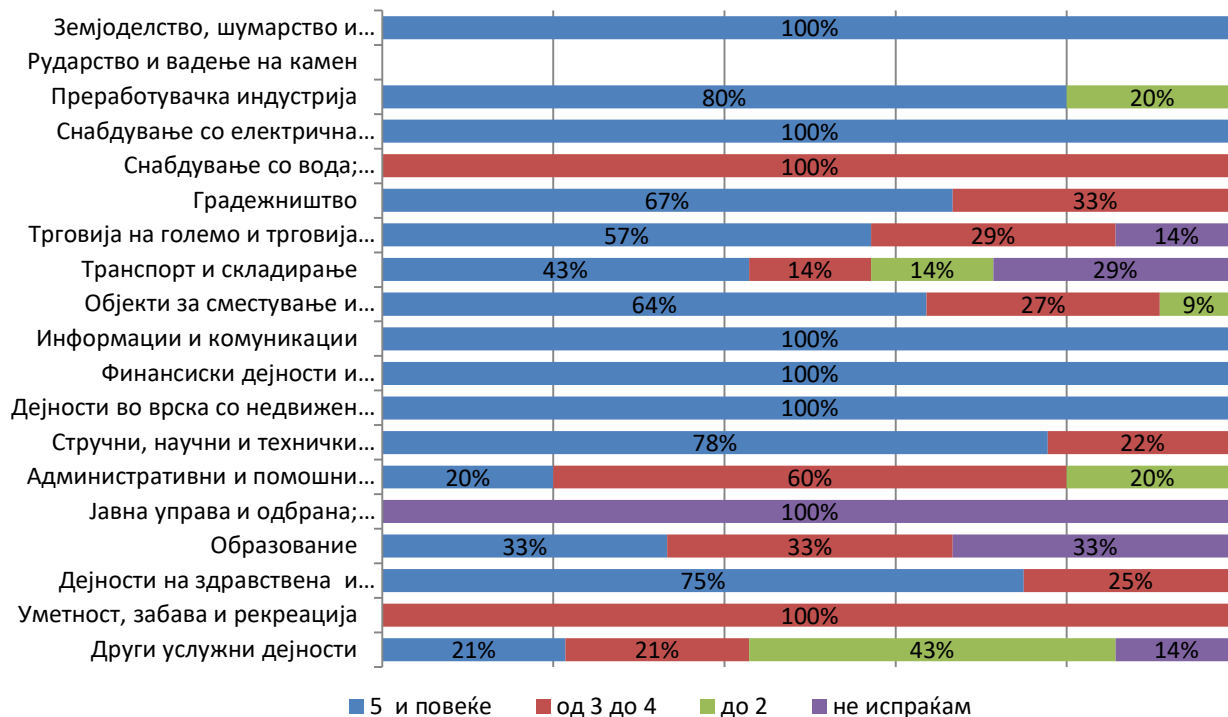
Графикон 166. Колку пакети примате просечно во година?

* Вид на претпријатие, број на вработени



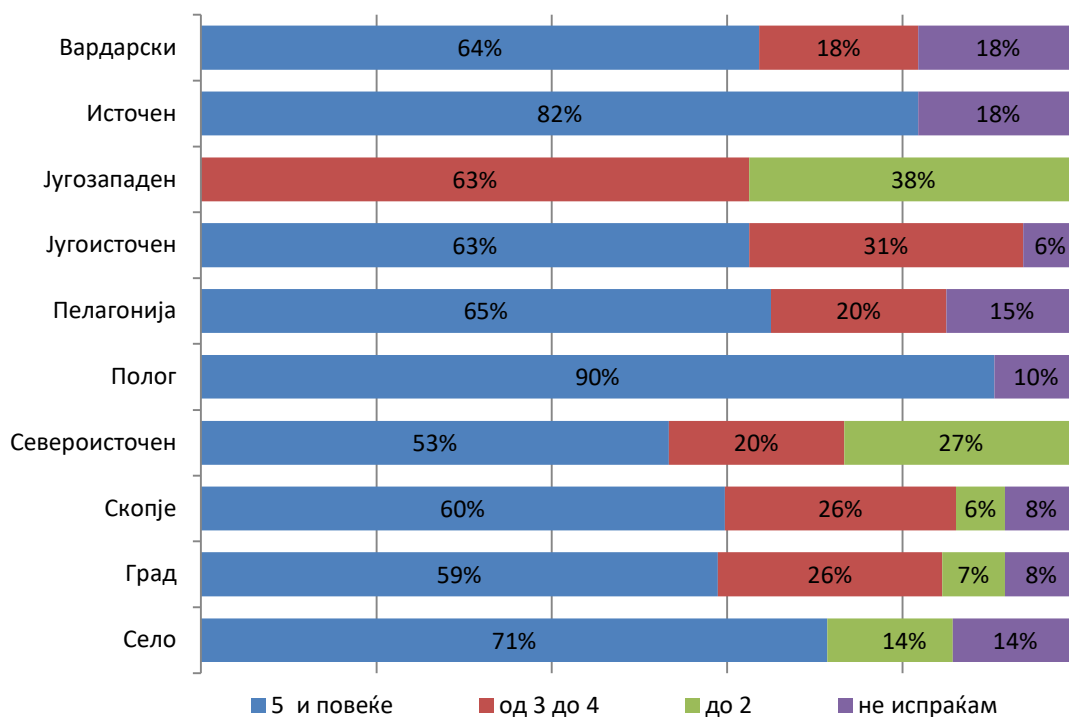
Графикон 167. Колку пакети примате просечно во година?

* Дејност



Графикон 168. Колку пакети примате просечно во година?

* Регион и место



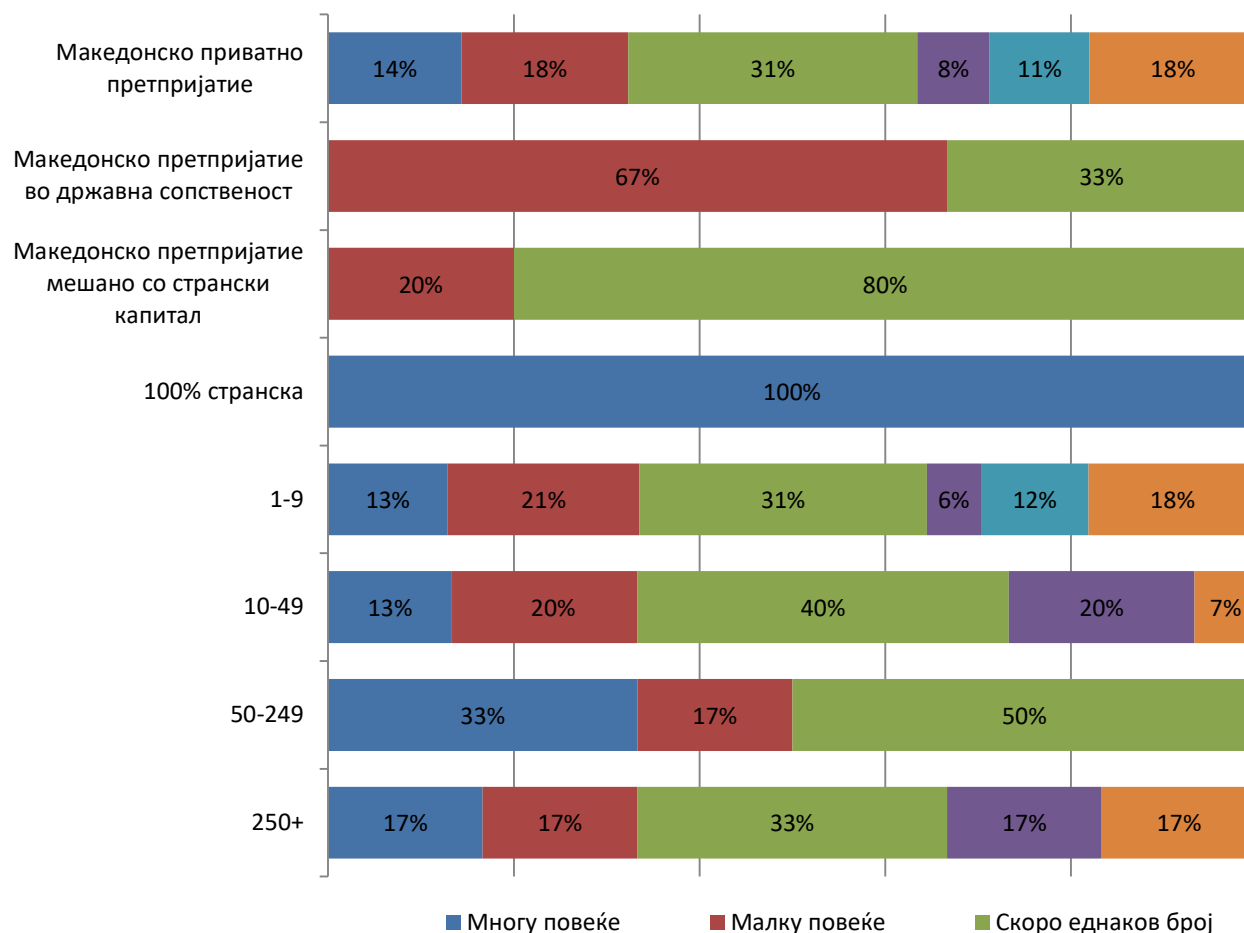
Прашање бр. 6. За три години, дали сметате дека ... ќе испраќате повеќе, помалку или скоро еднаков број на писма?

32% од компаниите ќе испраќаат скоро еднаков број на писма.



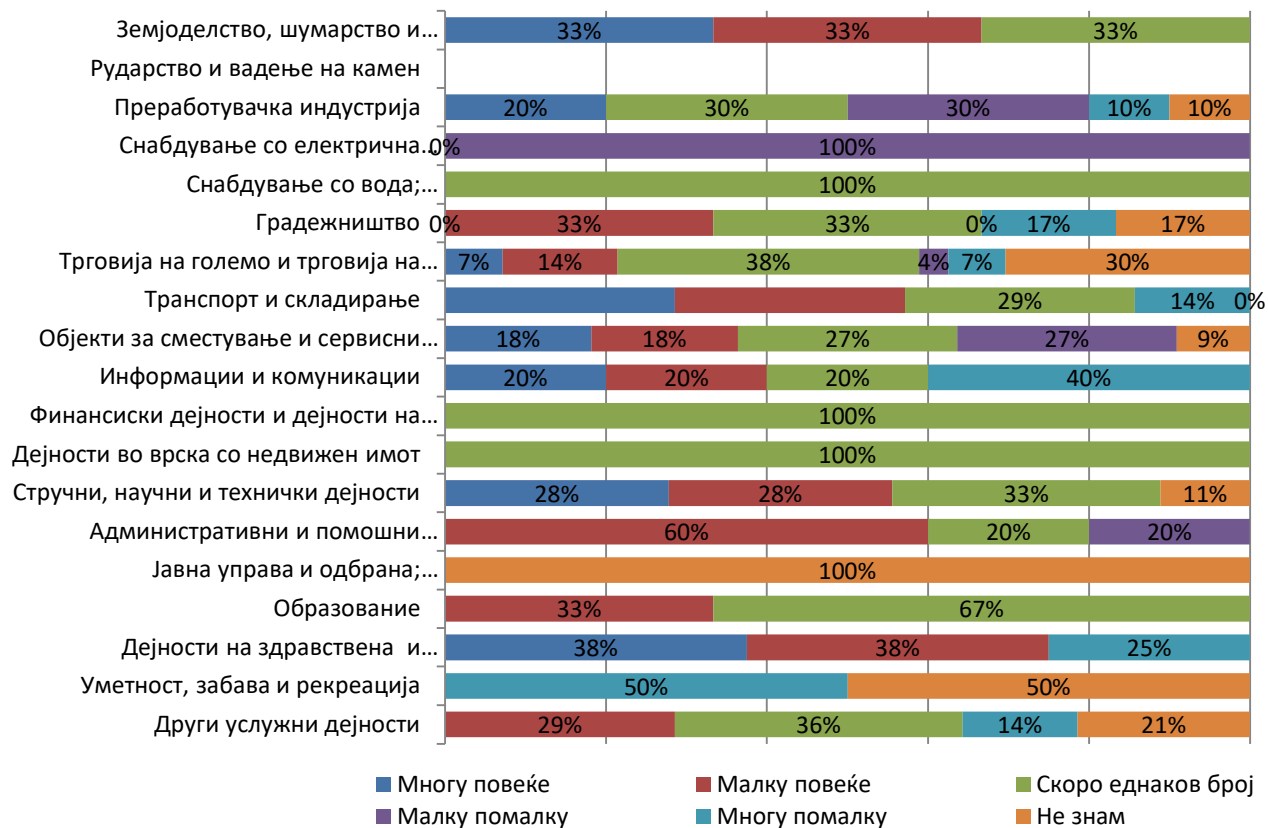
Графикон 169. За три години, дали сметате дека ... ќе испраќате повеќе, помалку или скоро еднаков број на писма?

* Вид на претпријатие, број на вработени



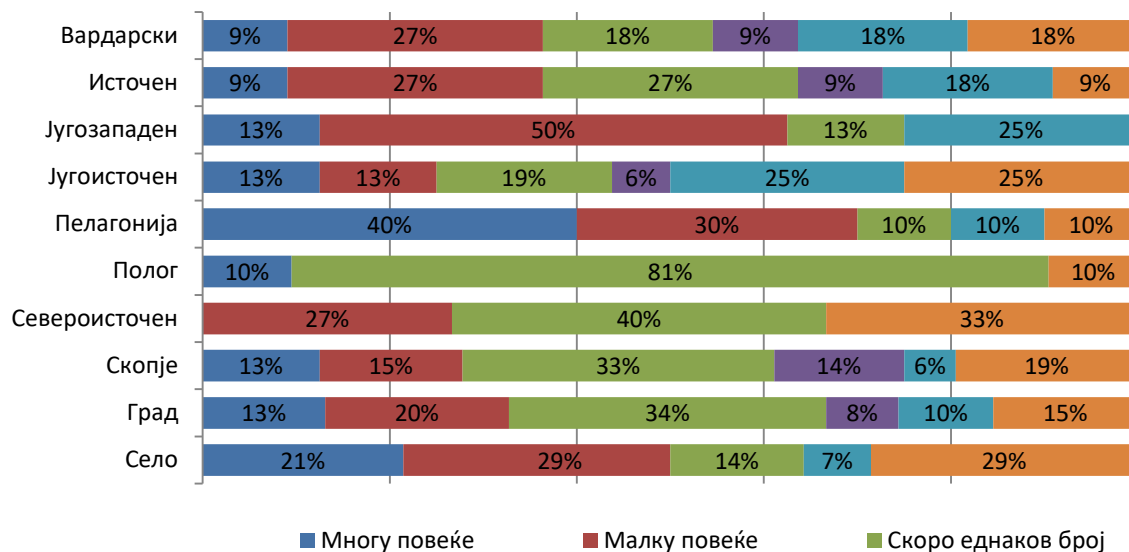
Графикон 170. За три години, дали сметате дека ... ќе испраќате повеќе, помалку или скоро еднаков број на писма?

* Дејност



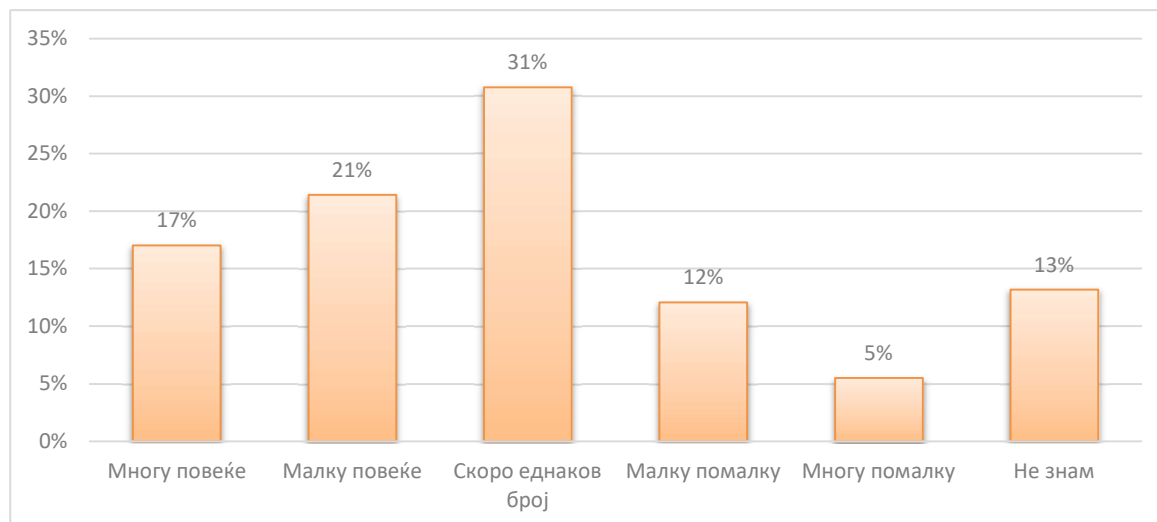
Графикон 171. За три години, дали сметате дека ... ќе испраќате повеќе, помалку или скоро еднаков број на писма?

* Регион и место



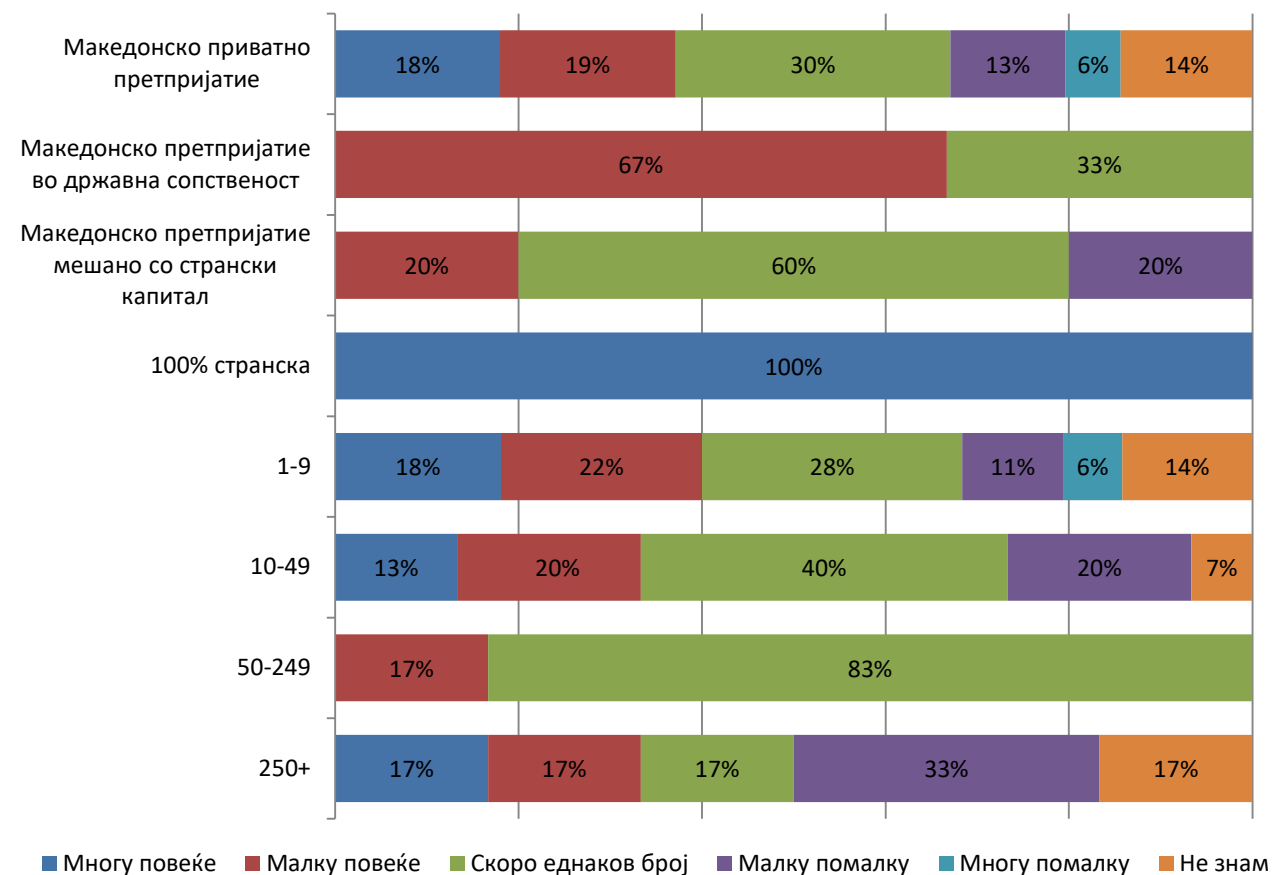
Прашање бр. 6а. За три години, дали сметате дека ... ќе примате повеќе, помалку или скоро еднаков број на писма?

31% од компаниите ќе примаат скоро еднаков број на писма.



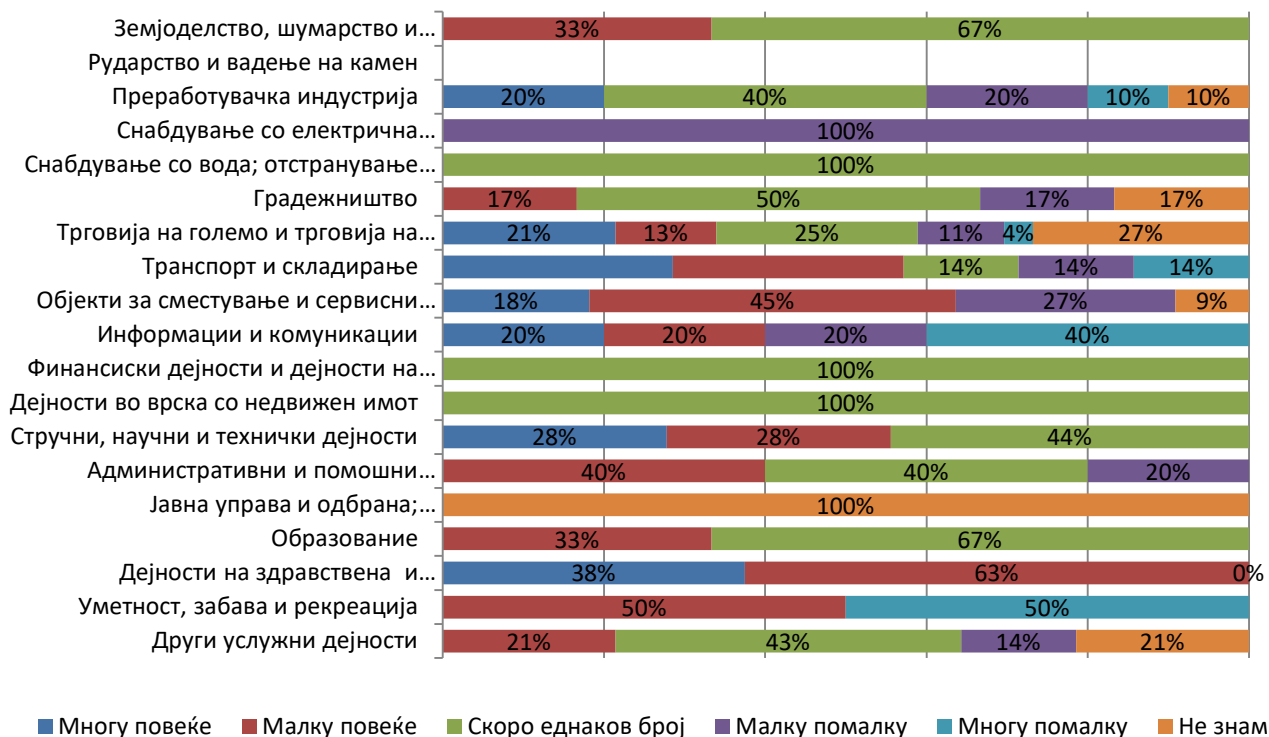
Графикон 172. За три години, дали сметате дека ... ќе примате повеќе, помалку или скоро еднаков број на писма?

* Вид на претпријатие, број на вработени



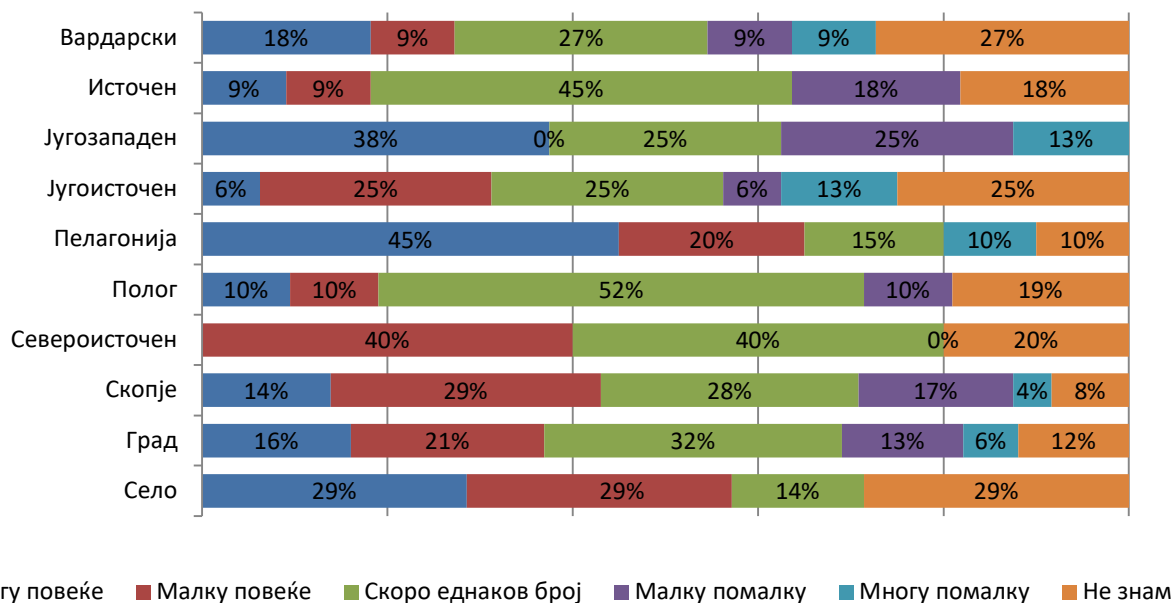
Графикон 173. За три години, дали сметате дека ... ќе примате повеќе, помалку или скоро еднаков број на писма?:

* Дејност



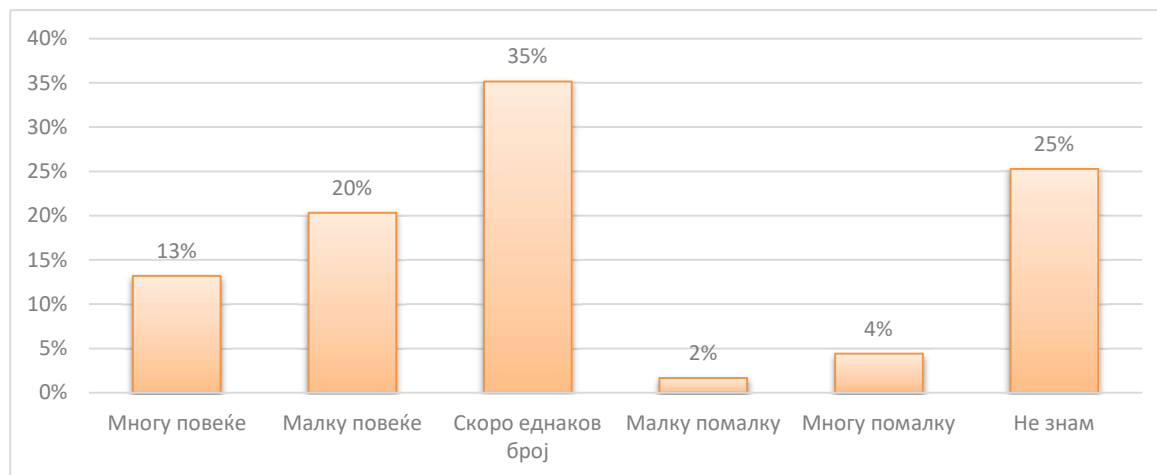
Графикон 174. За три години, дали сметате дека ... ќе примате повеќе, помалку или скоро еднаков број на писма?:

* Регион и место



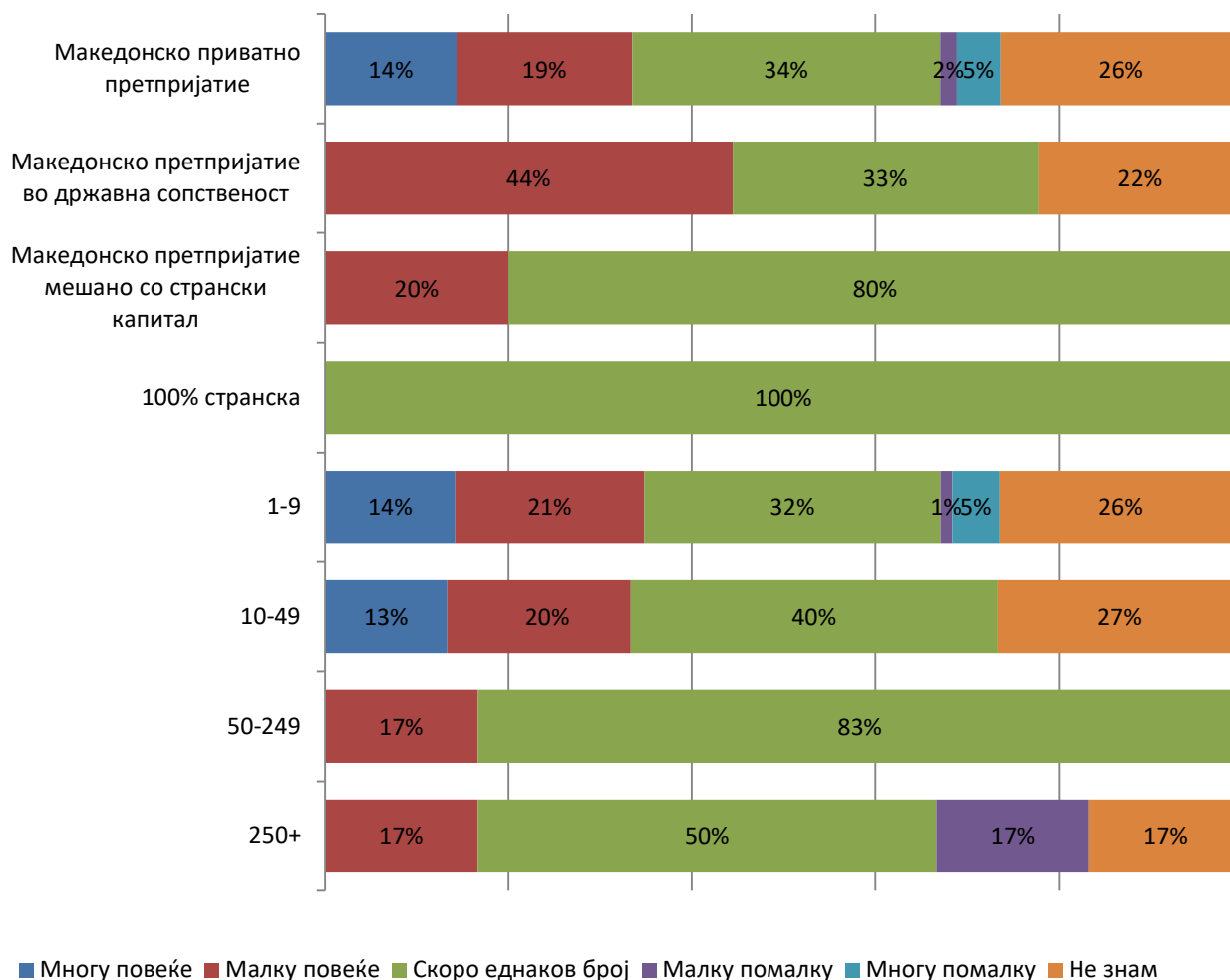
Прашање бр. 7. За три години, дали сметате дека ... ќе испраќате повеќе, помалку или скоро еднаков број на пакети?

35% од компаниите ќе испраќаат скоро еднаков број на пакети.



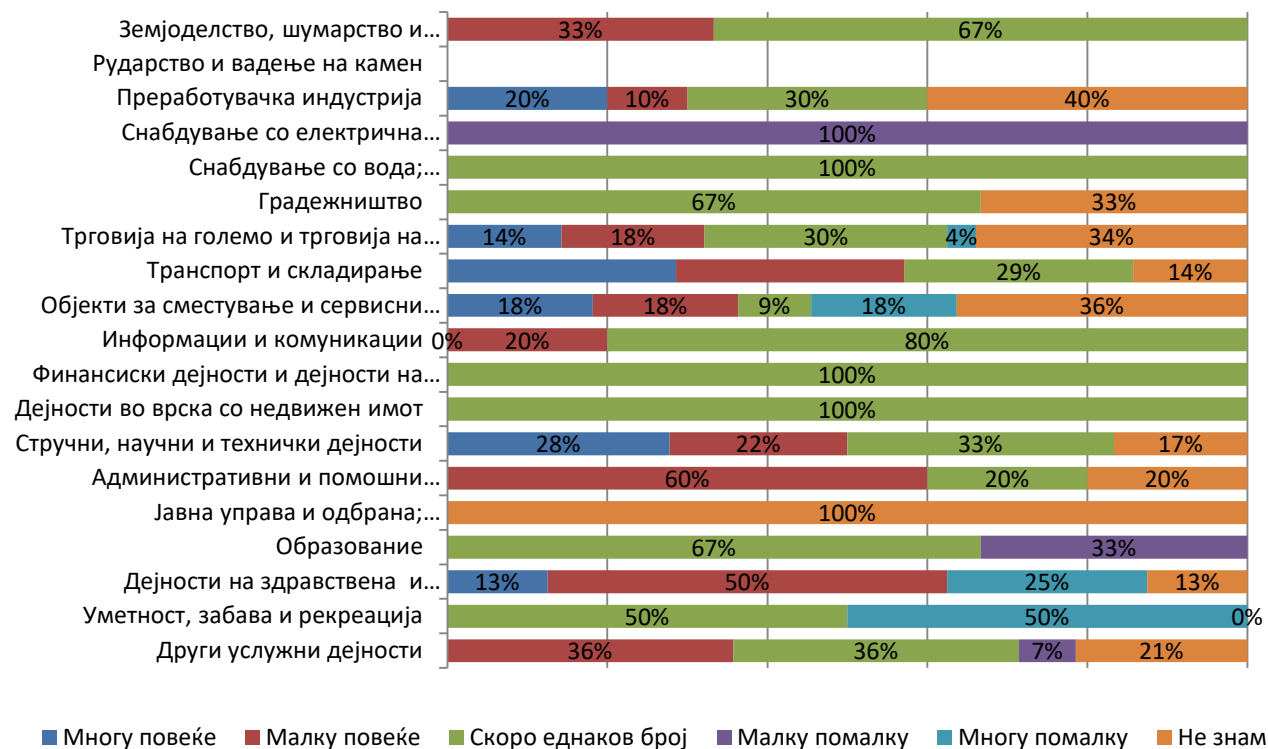
Графикон 175. За три години, дали сметате дека ... ќе испраќате повеќе, помалку или скоро еднаков број на пакети?

* Вид на претпријатие, број на вработени



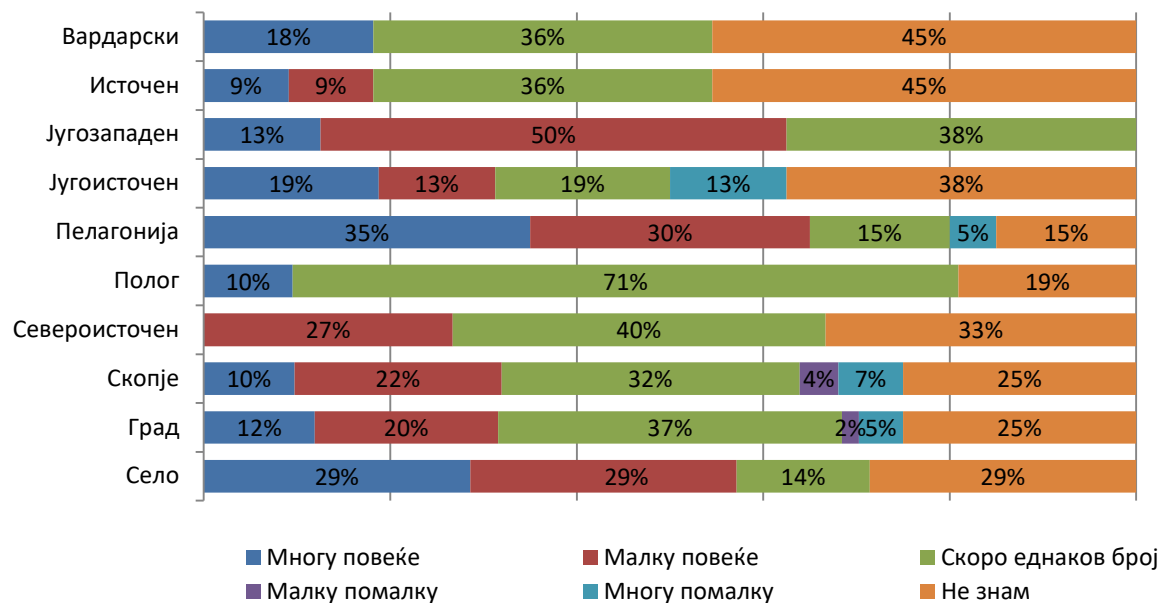
Графикон 176. За три години, дали сметате дека ... ќе испраќате повеќе, помалку или скоро еднаков број на пакети?:

* Дејност



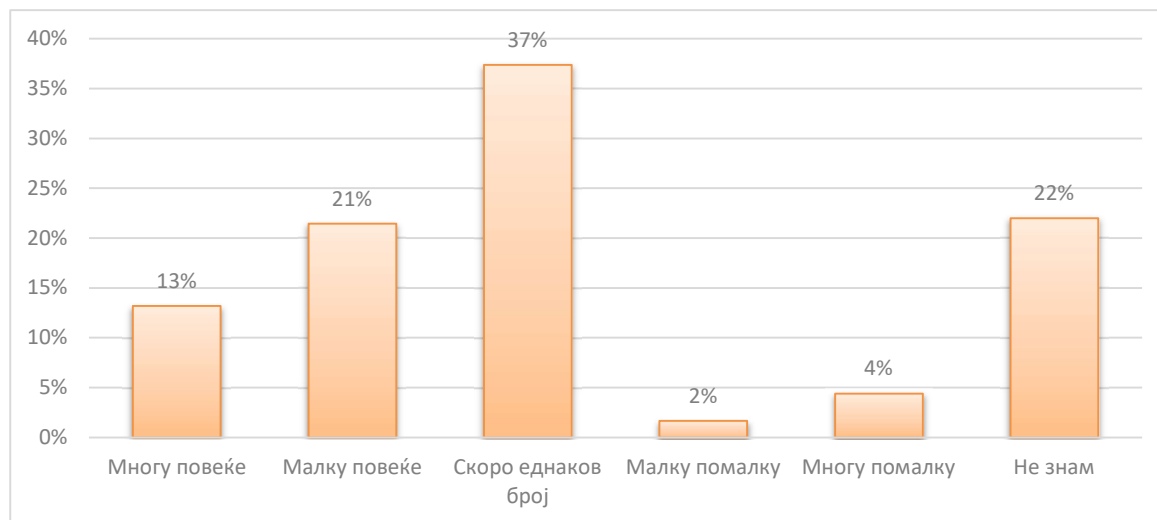
Графикон 177. За три години, дали сметате дека ... ќе испраќате повеќе, помалку или скоро еднаков број на пакети?:

* Регион и место



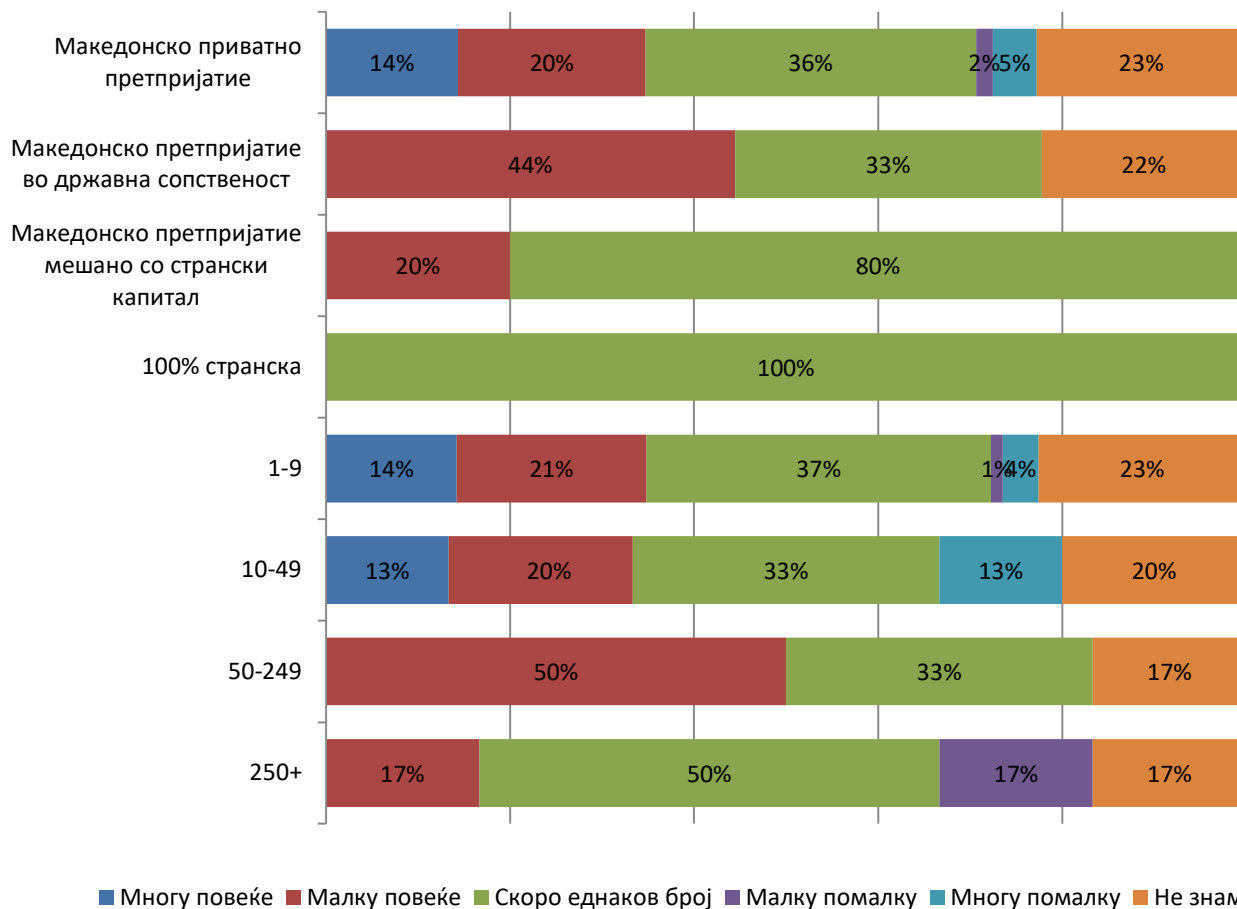
Прашање бр. 7а. За три години, дали сметате дека ... ќе примате повеќе, помалку или скоро еднаков број на пакети?

37% од компаниите сметаа дека ќе примаат скоро еднаков број на пакети.



Графикон 178. За три години, дали сметате дека ... ќе примате повеќе, помалку или скоро еднаков број на пакети?

* Вид на претпријатие, број на вработени



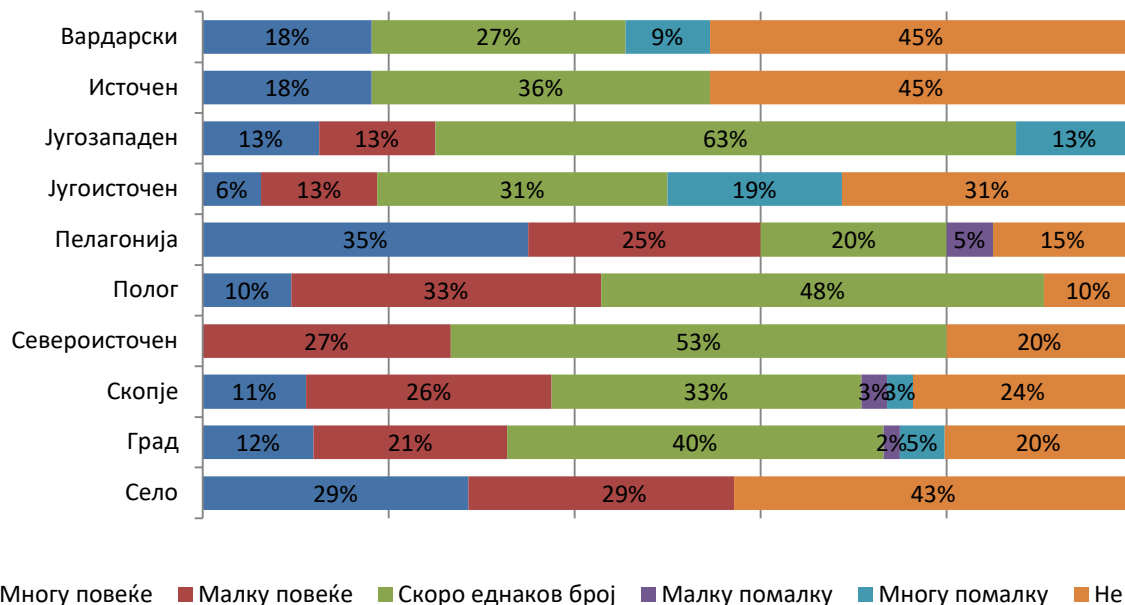
Графикон 179. За три години, дали сметате дека ... ќе примате повеќе, помалку или скоро еднаков број на пакети?:

* Дејност



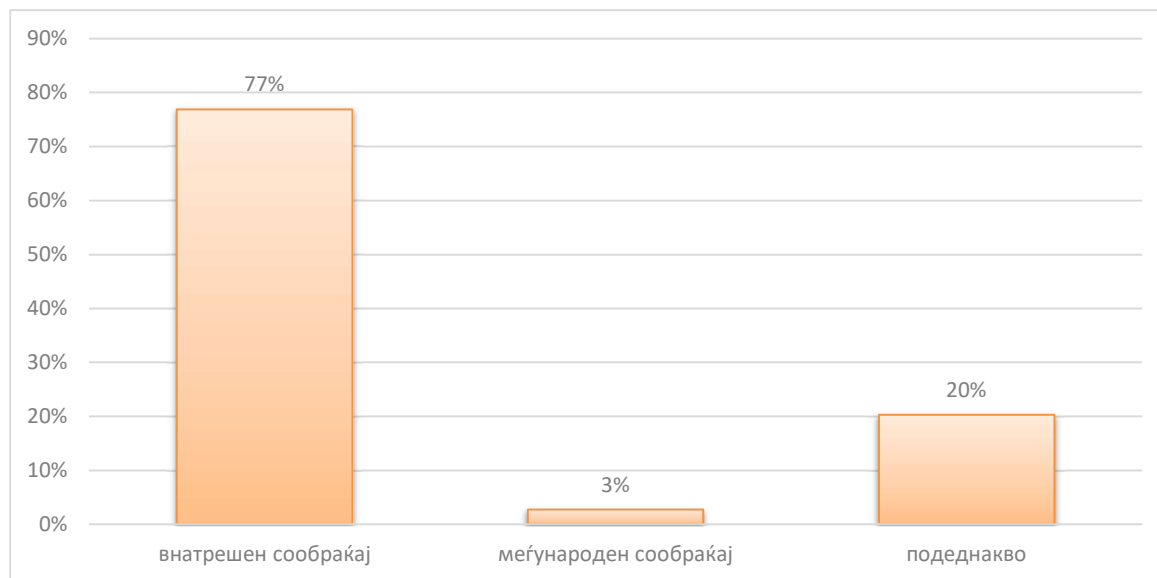
Графикон 180. За три години, дали сметате дека ... ќе примате повеќе, помалку или скоро еднаков број на пакети?:

* Регион и место



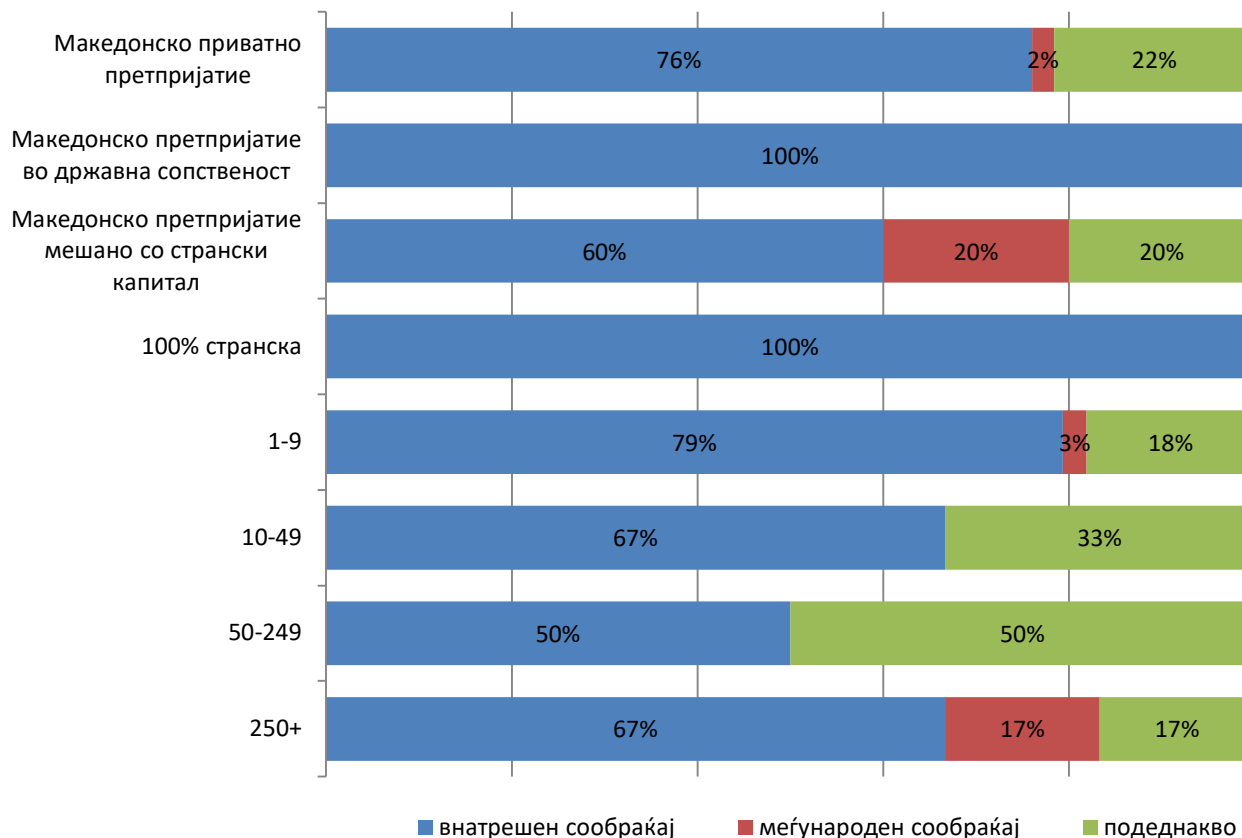
Прашање бр. 8. Дали повеќе испраќате поштенски пратки? Испраќате поштенски пратки во ...

77% од компаниите испраќаат поштенски пратки во внатрешен сообраќај.

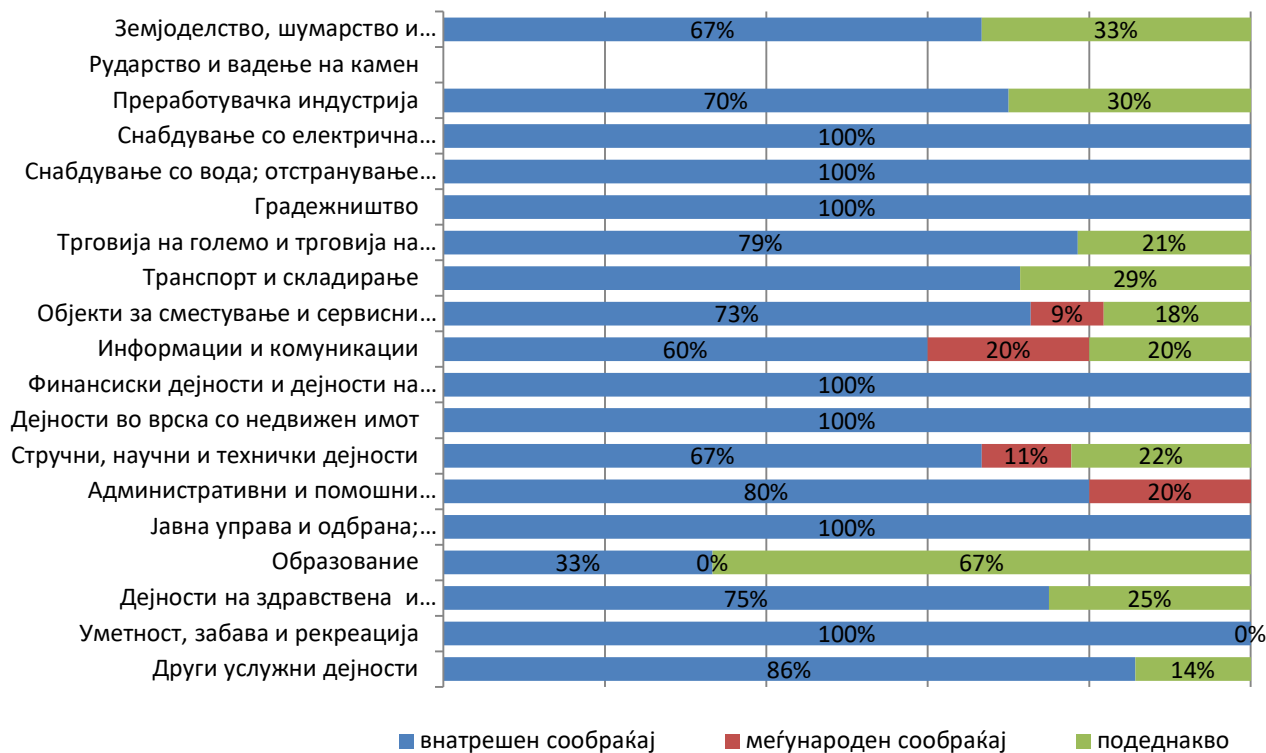


Графикон 181. Дали повеќе испраќате поштенски пратки? Испраќате поштенски пратки во ...

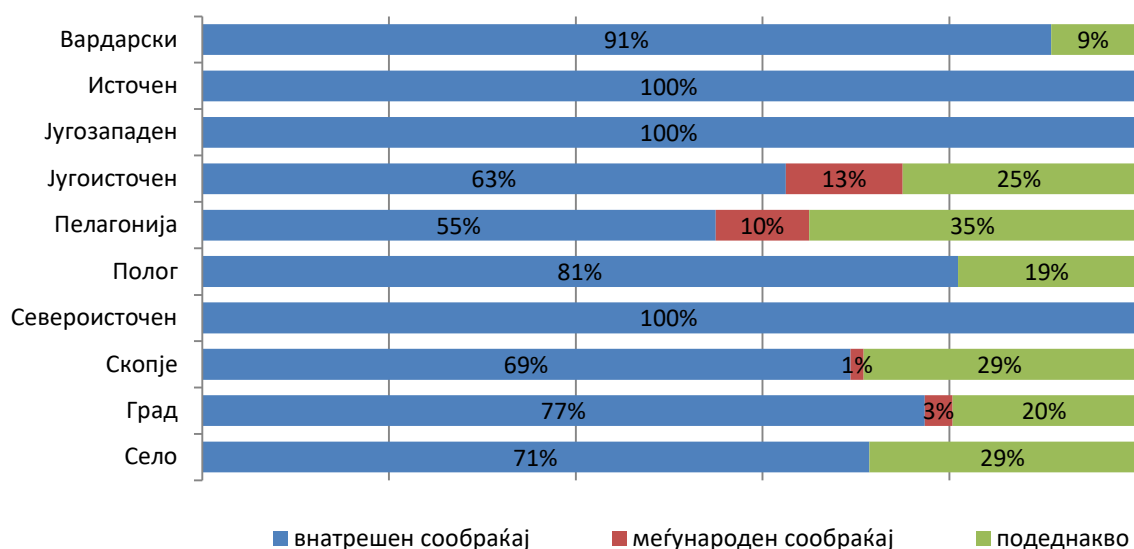
* Вид на претпријатие, број на вработени образование



Графикон 182. Дали повеќе испраќате поштенски пратки? Испраќате поштенски пратки во ...
 * Дејност

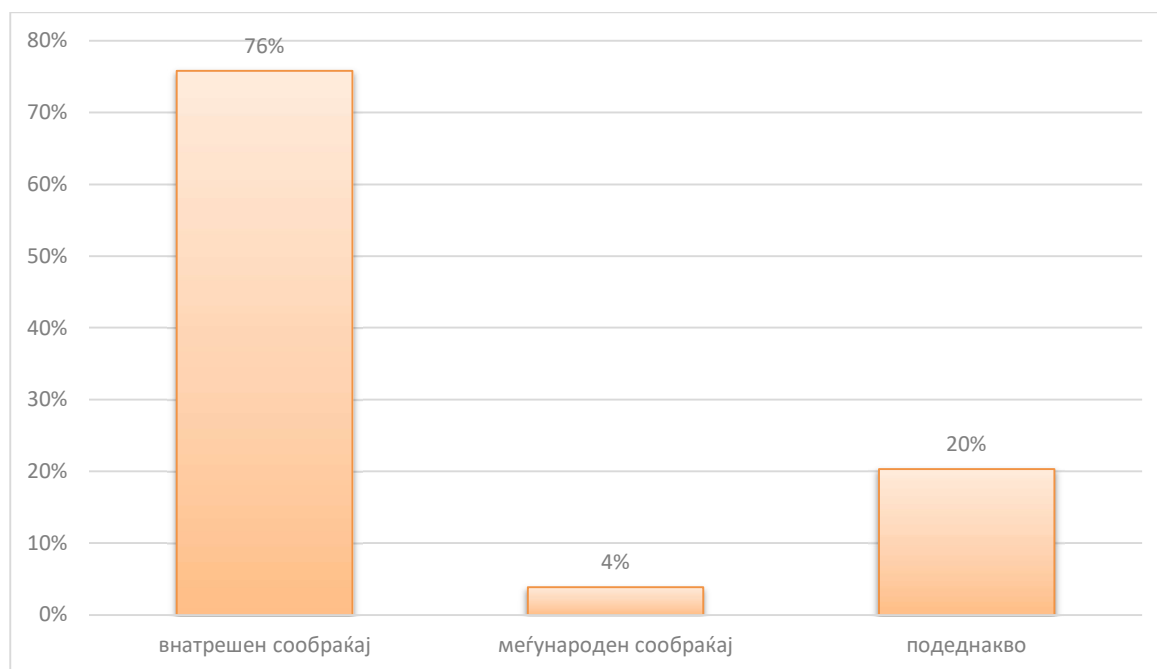


Графикон 183. Дали повеќе испраќате поштенски пратки? Испраќате поштенски пратки во ...
 * Регион и место



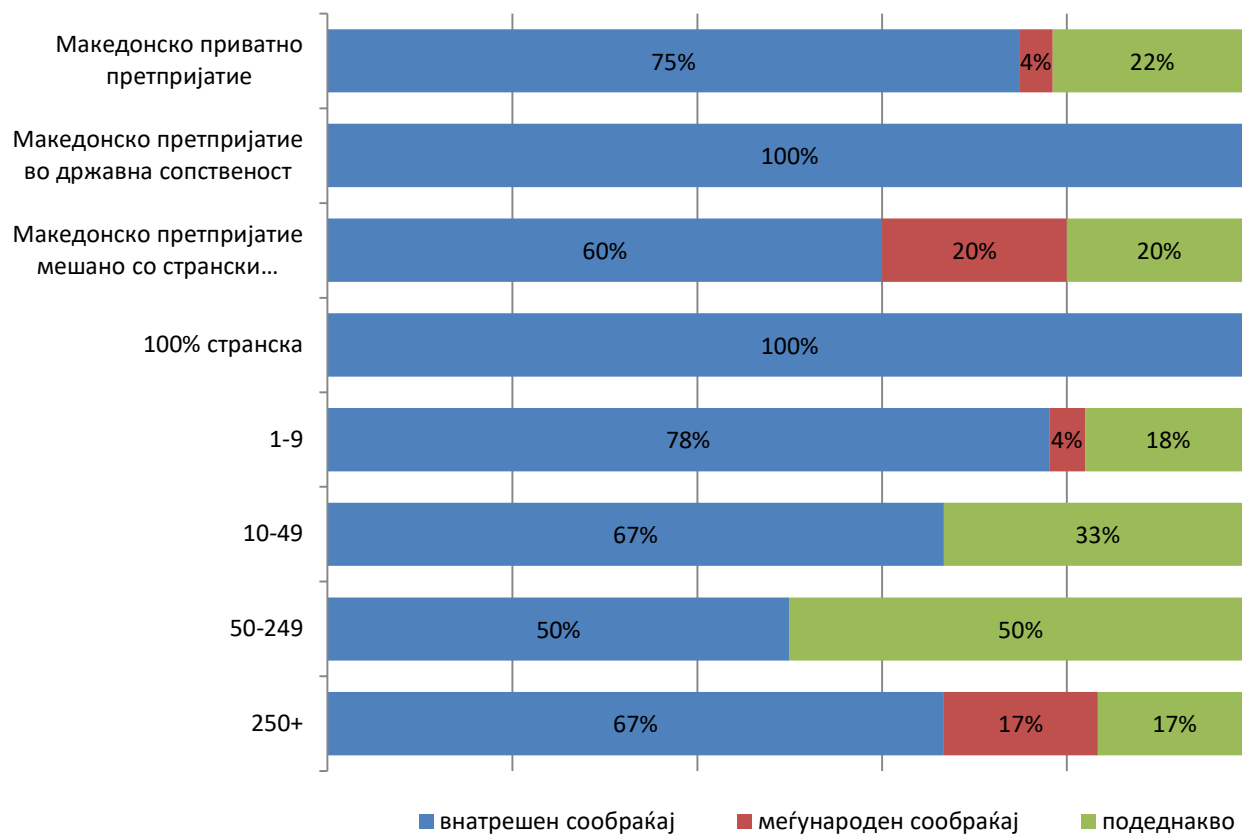
Прашање бр. 8а. Дали повеќе примате поштенски пратки? Примате поштенски пратки во ...

76% од компаниите примаат поштенски пратки од внатрешен сообраќај

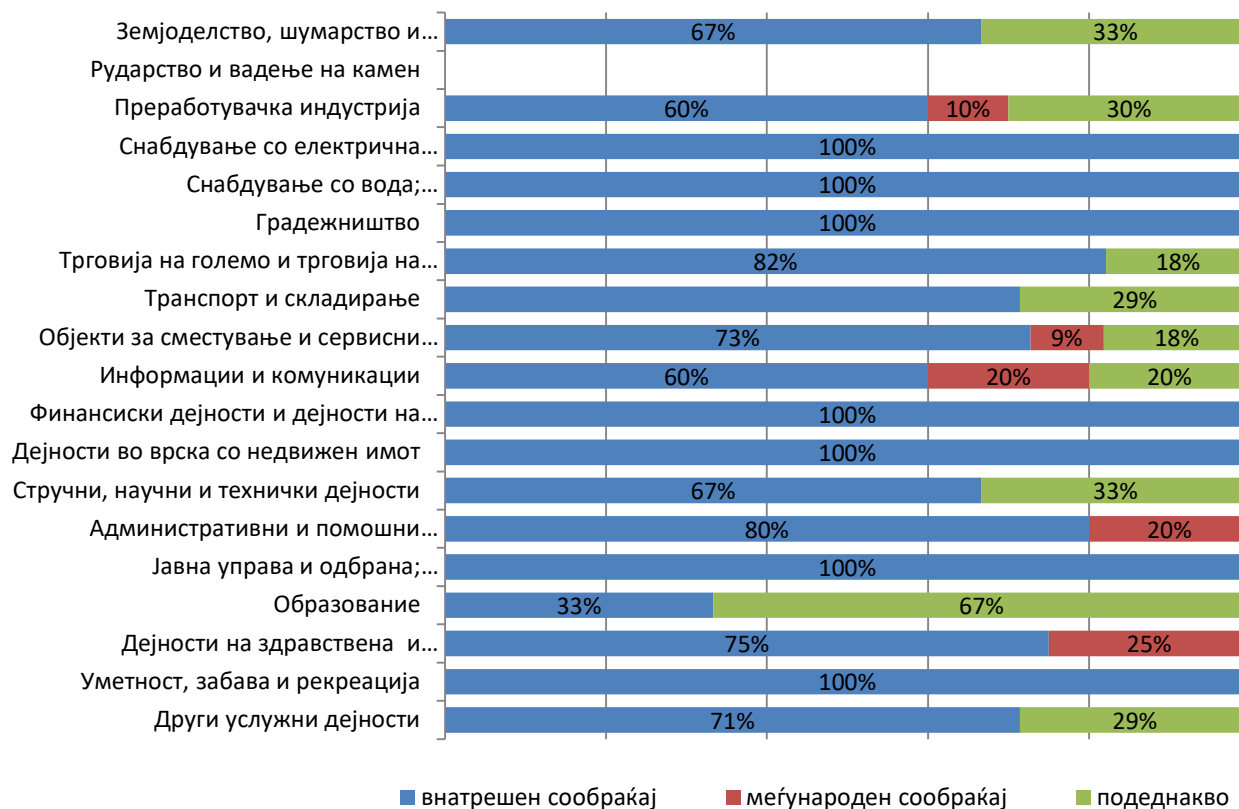


Графикон 184. Дали повеќе испраќате поштенски пратки? Испраќате поштенски пратки во ...

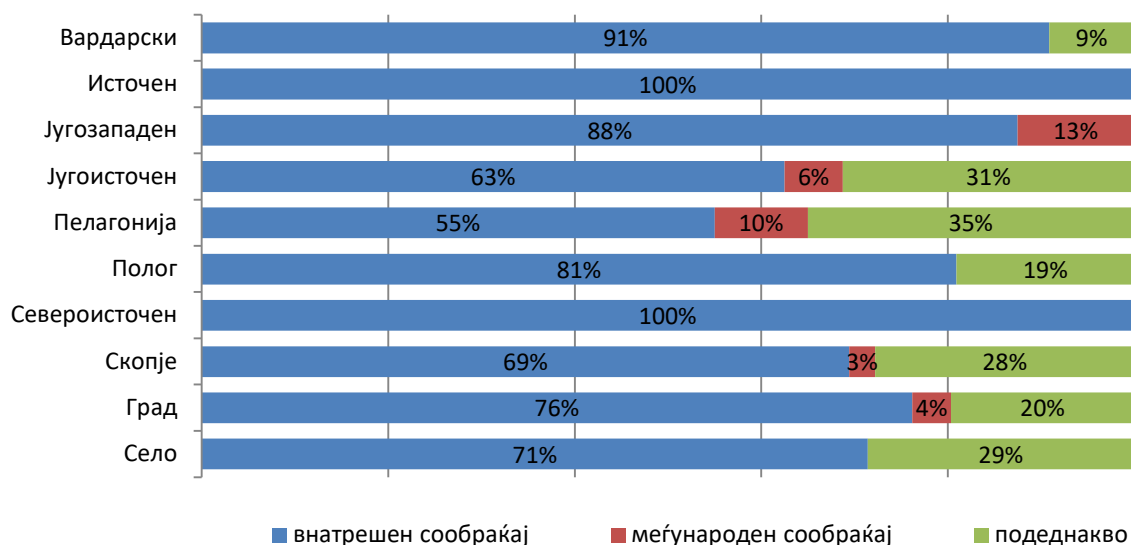
* Вид на претпријатие, број на вработени



Графикон 185. Дали повеќе испраќате поштенски пратки? Испраќате поштенски пратки во ...
 * Дејност



Графикон 186. Дали повеќе испраќате поштенски пратки? Испраќате поштенски пратки во ...
 * Регион и место



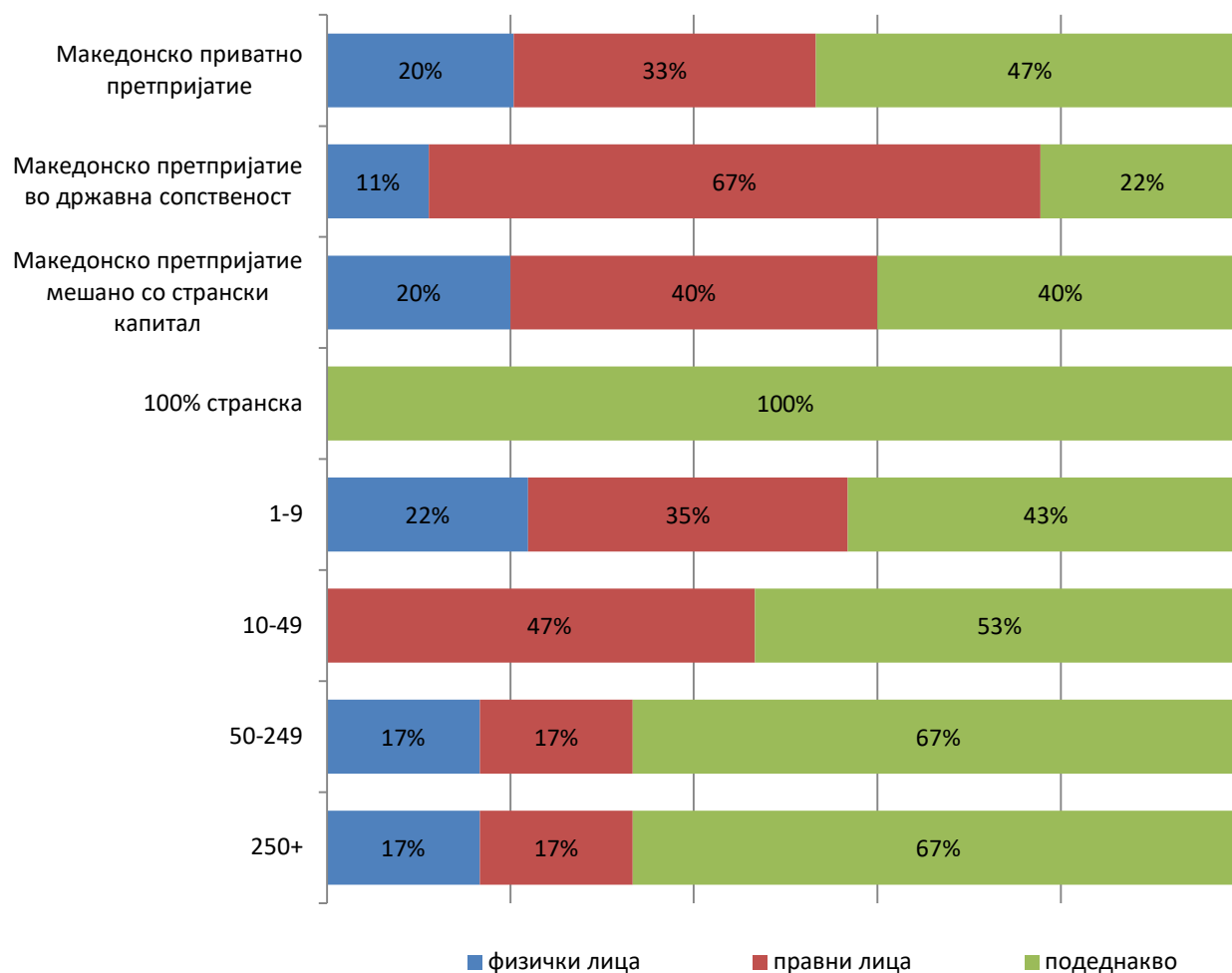
Прашање бр. 9. Дали повеќе испраќате/примате поштенски пратки? Испраќате поштенски пратки кон ...

46% од компаниите подеднакво испраќаат поштенски пратки и кон физички и правни лица.



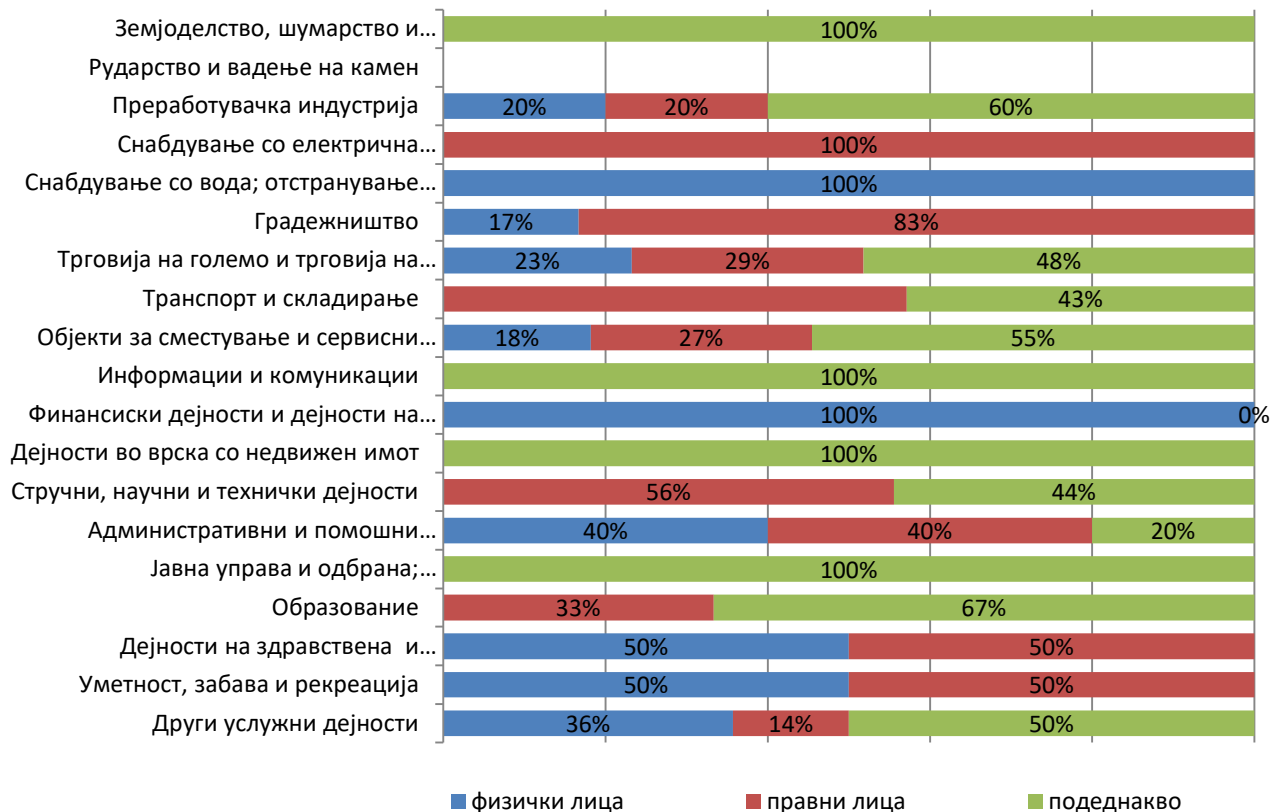
Графикон 187. Дали повеќе испраќате/примате поштенски пратки? Испраќате поштенски пратки кон ...

* Вид на претпријатие, број на вработени



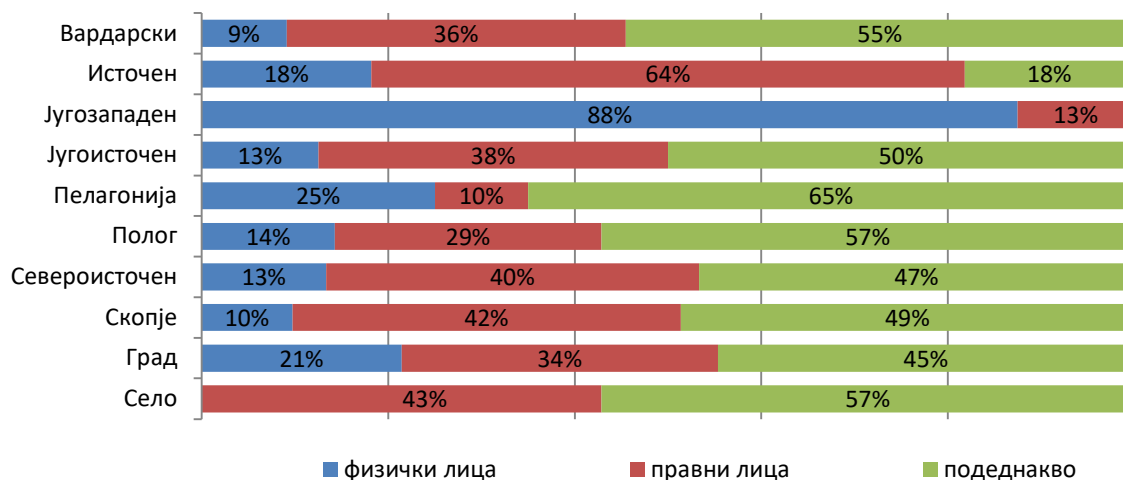
Графикон 189. Дали повеќе испраќате/примате поштенски пратки? Испраќате поштенски пратки кон ...

* Дејност

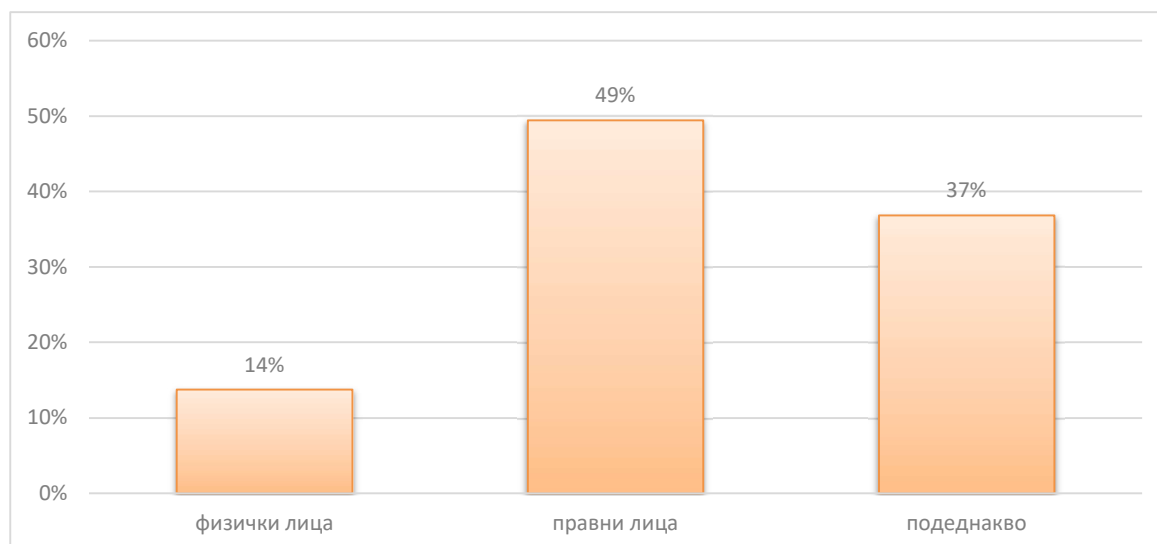


Графикон 190. Дали повеќе испраќате/примате поштенски пратки? Испраќате поштенски пратки кон ...

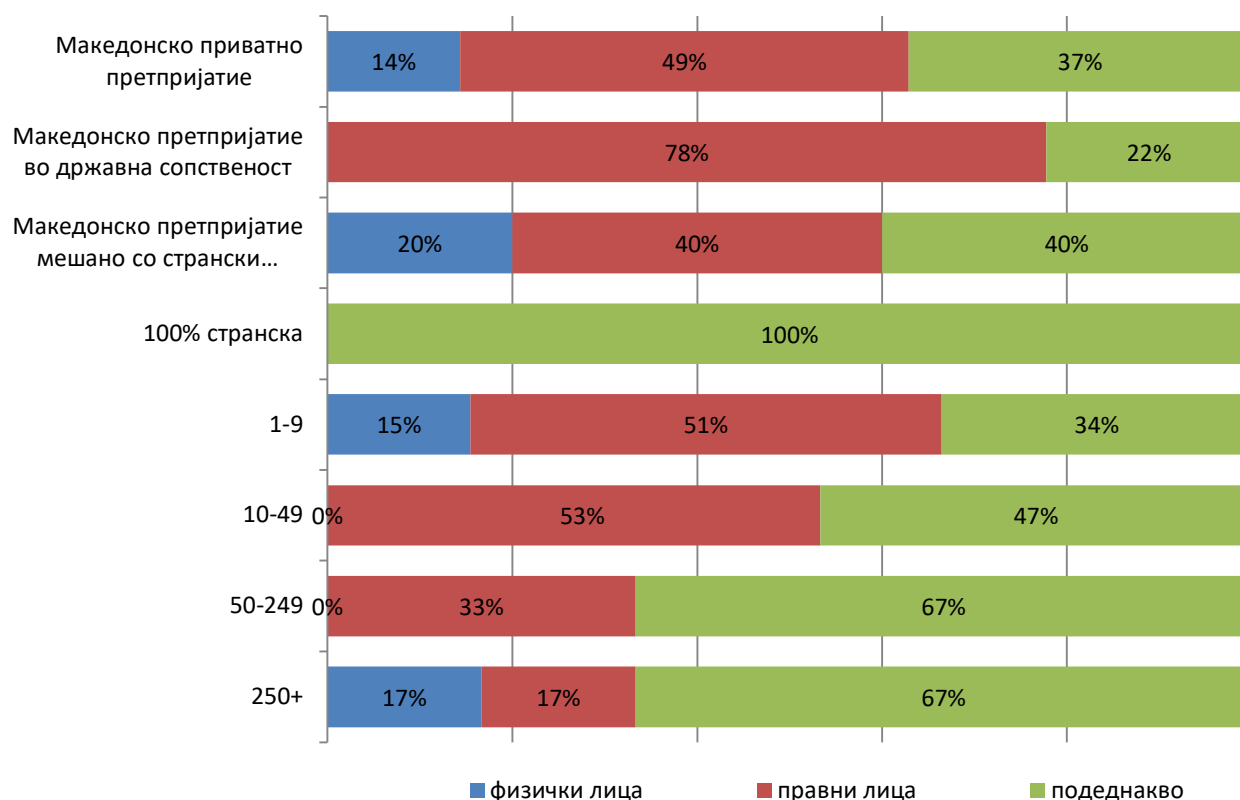
* Регион и место



Прашање бр. 9а. Дали повеќе примате поштенски пратки? Примате поштенски пратки кон ..
49% од компаниите примаат поштенски пратки од правни лица .

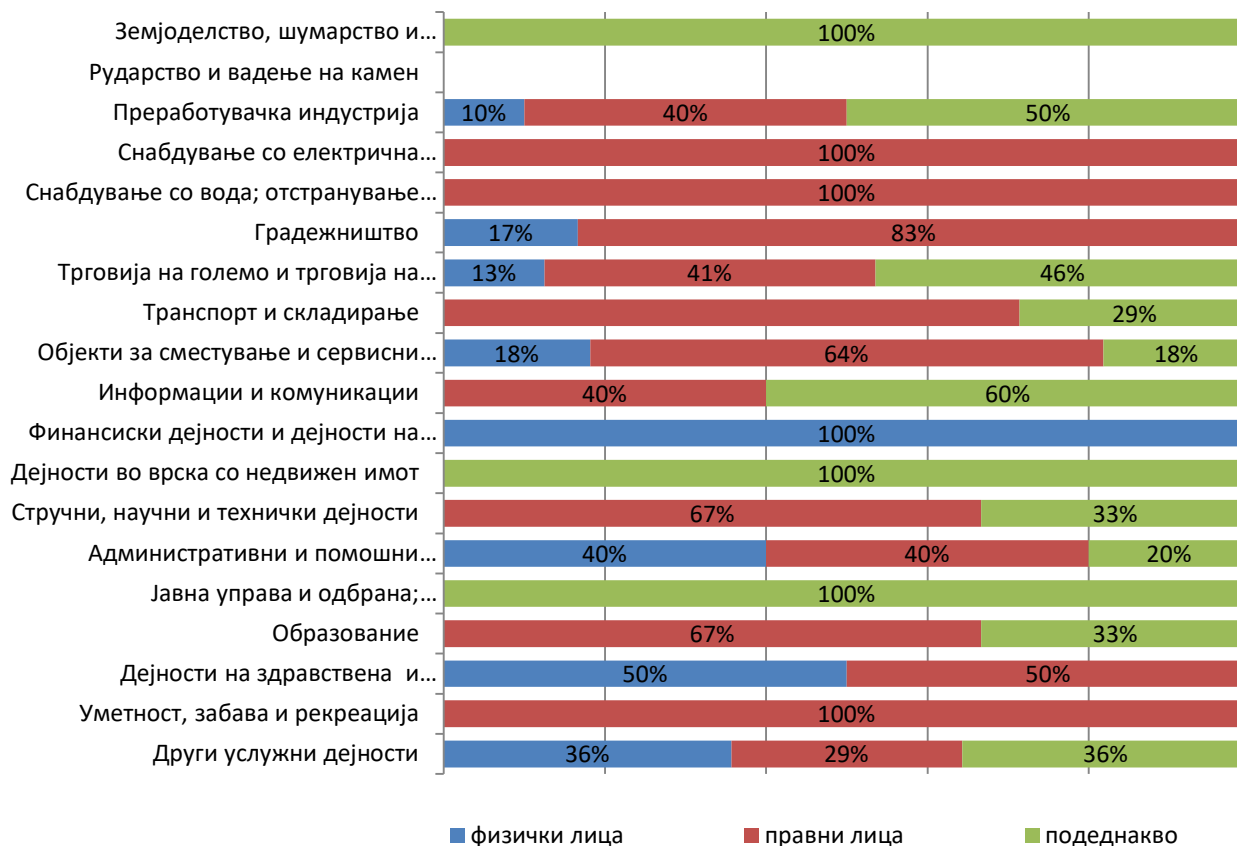


Графикон 191. Дали повеќе примате поштенски пратки? Примате поштенски пратки кон ...
* Вид на претпријатие, број на вработени

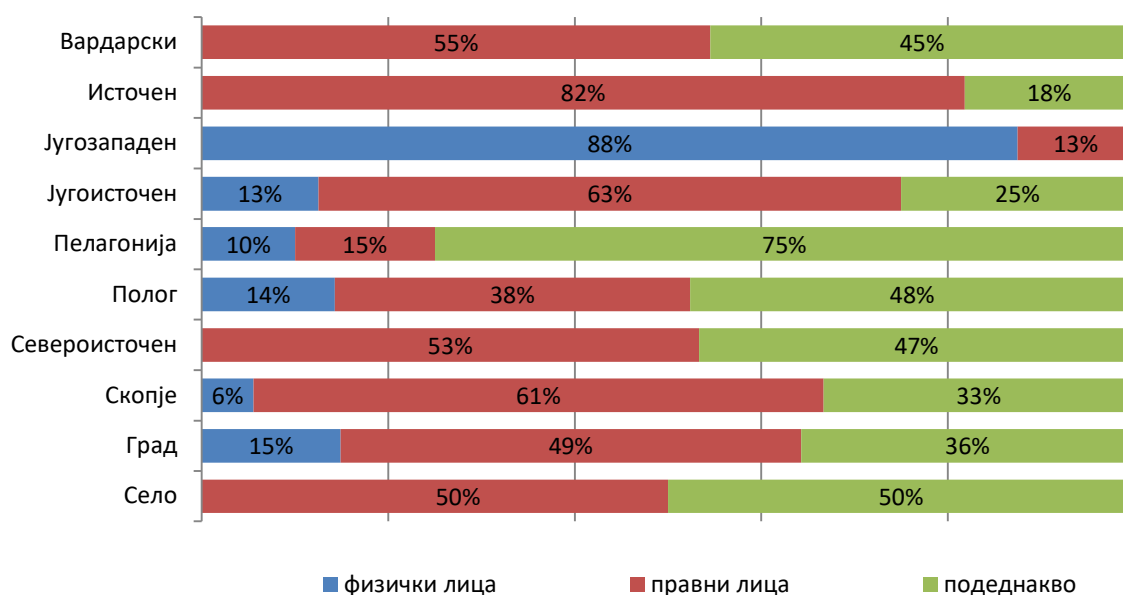


Графикон 192. Дали повеќе примате поштенски пратки? Примате поштенски пратки кон ...

* Дејност

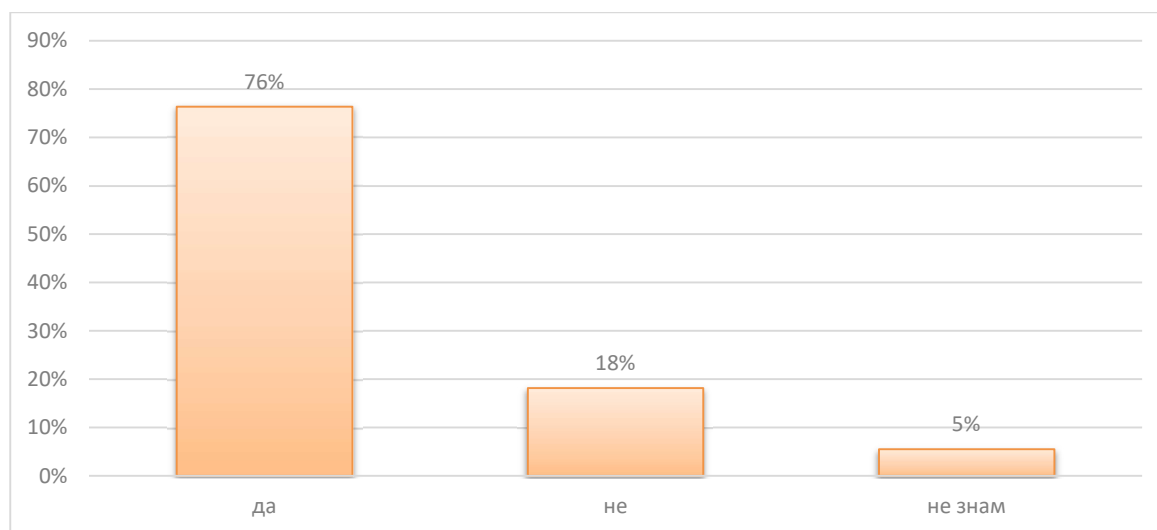


Графикон 193. Дали повеќе примате поштенски пратки? Примате поштенски пратки кон ...
* Регион и место



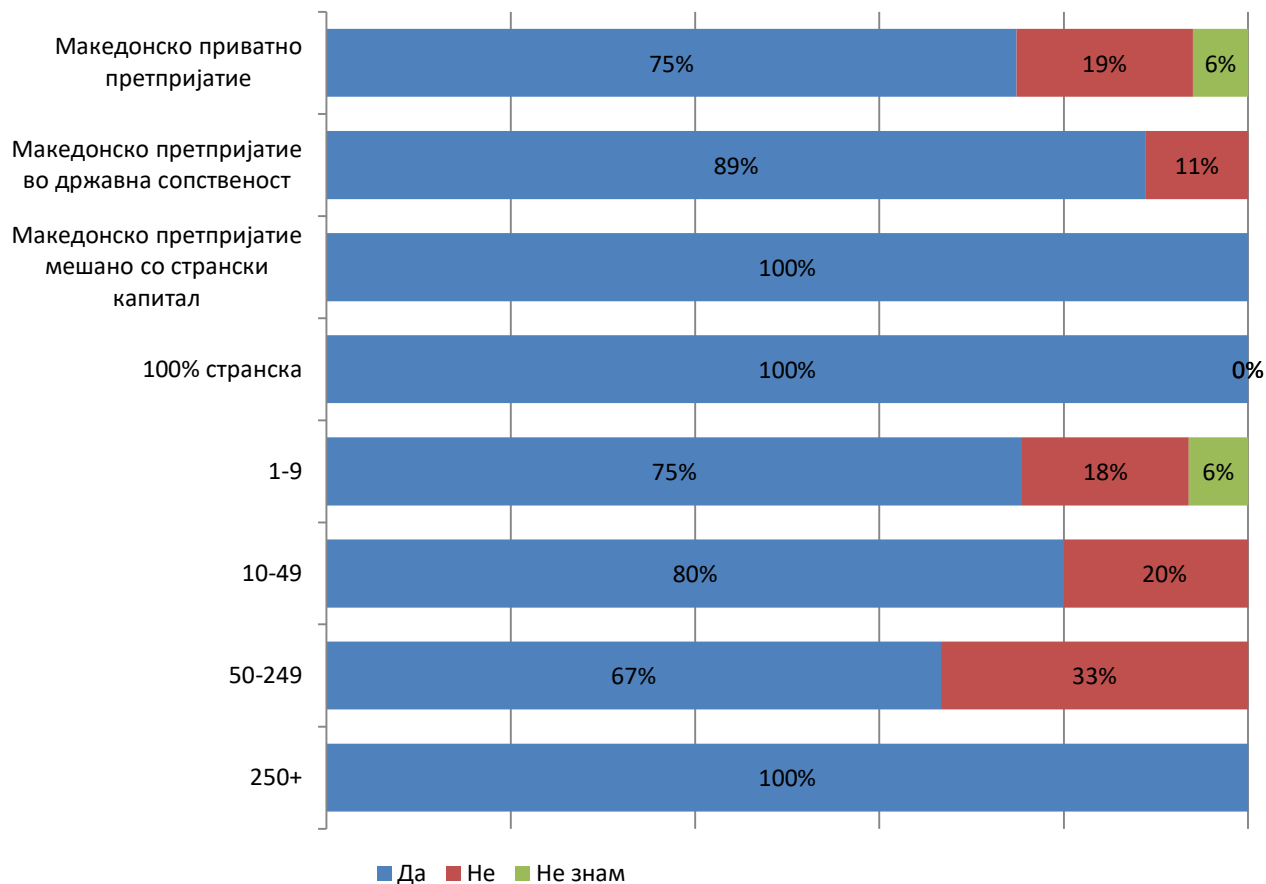
Прашање бр. 10. Дали заради користење на електронска пошта помалку испраќате/примате писма? Испраќате писма ...

Поради користење на електронска пошта 76% од компаниите помалку испраќаат писма



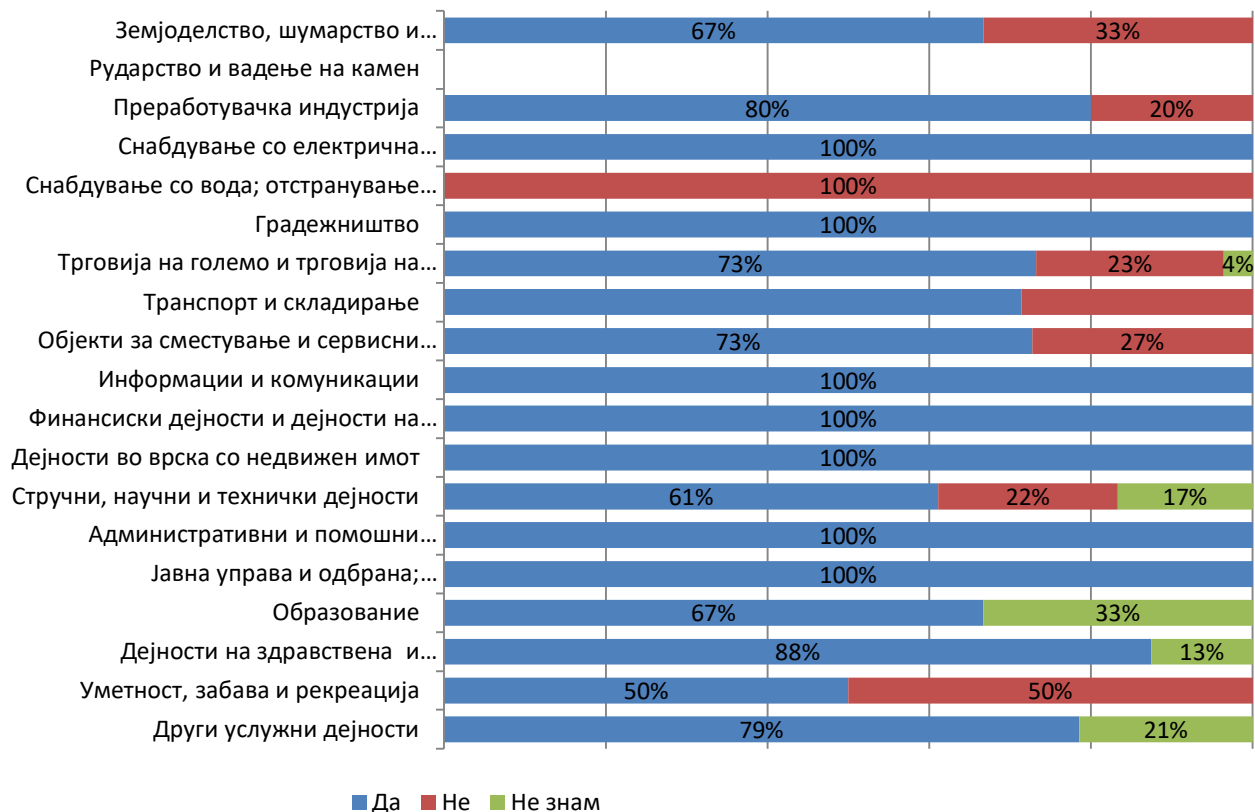
Графикон 194. Дали заради користење на електронска пошта помалку испраќате/примате писма? Испраќате писма ...

* Вид на претпријатие, број на вработени



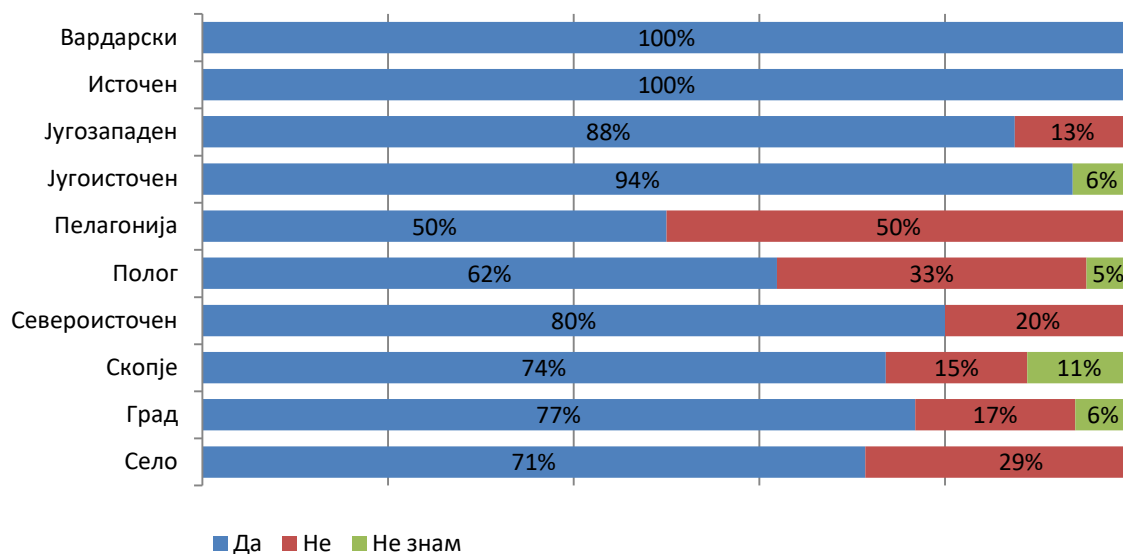
Графикон 195. Дали заради користење на електронска пошта помалку испраќате/примате писма? Испраќате писма ...

* Дејност



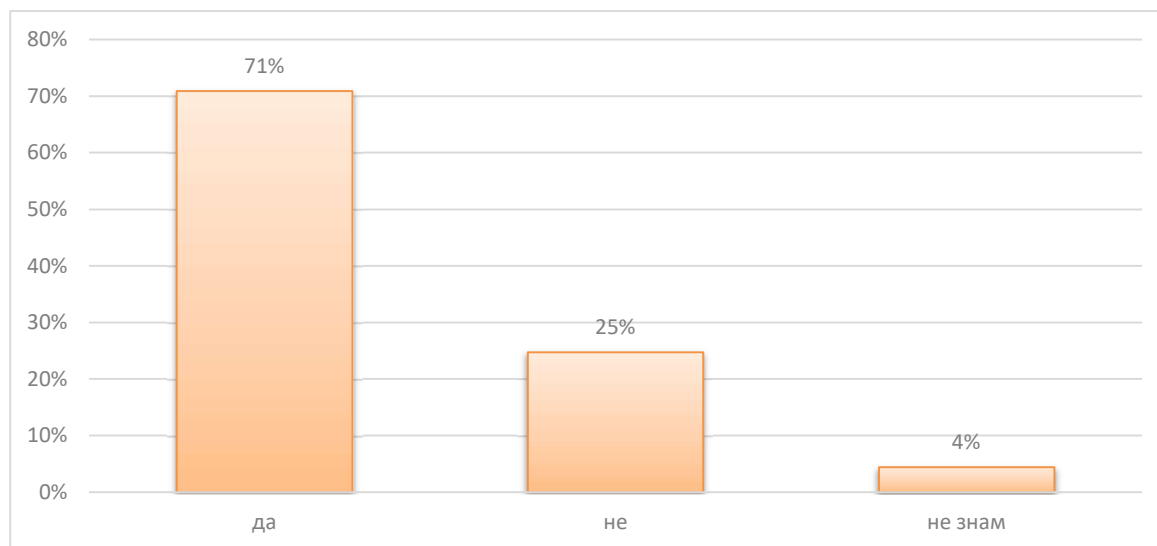
Графикон 196. Дали заради користење на електронска пошта помалку испраќате/примате писма? Испраќате писма

* Регион и место



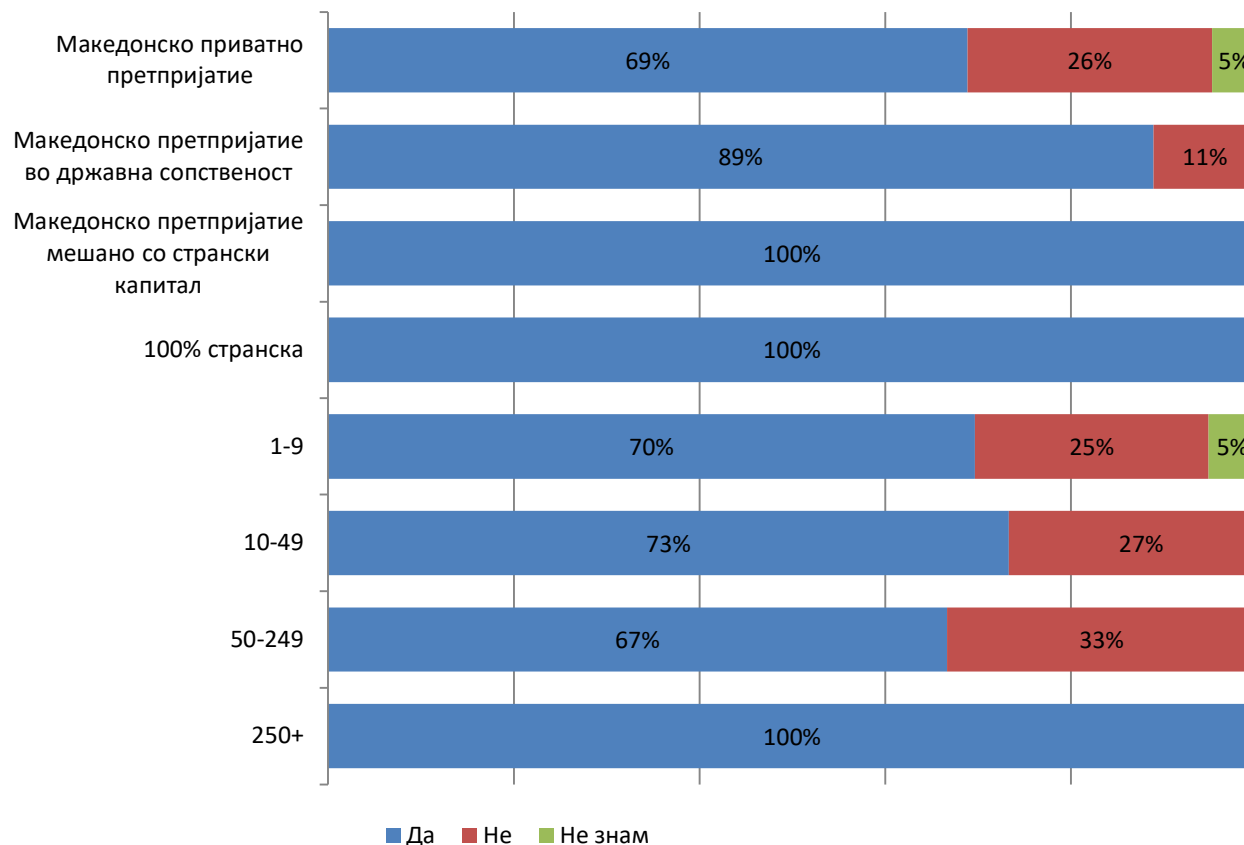
Прашање бр. 10-а. Дали заради користење на електронска пошта помалку испраќате/примате писма? Примате писма ...

Поради користење на електронска пошта 71% од компаниите помалку примаат писма



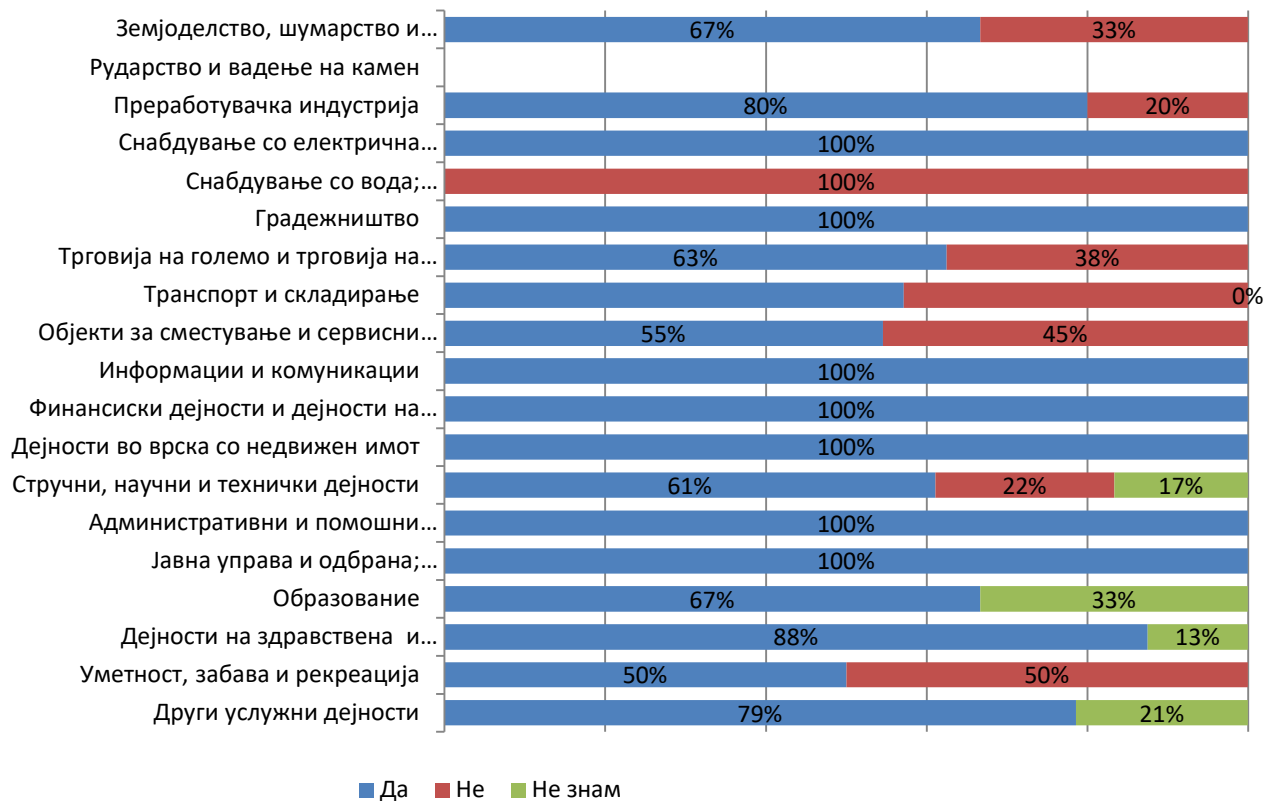
Графикон 197. Дали заради користење на електронска пошта помалку испраќате/примате писма? Примате писма ...

* Вид на претпријатие, број на вработени



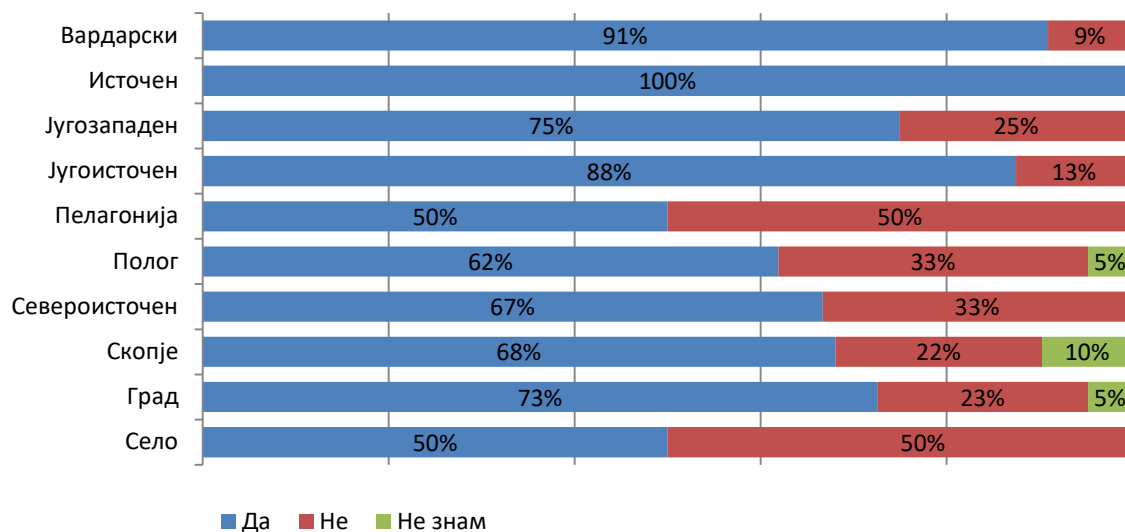
Графикон 198. Дали заради користење на електронска пошта помалку испраќате/примате писма? Примате писма ...

* Дејност



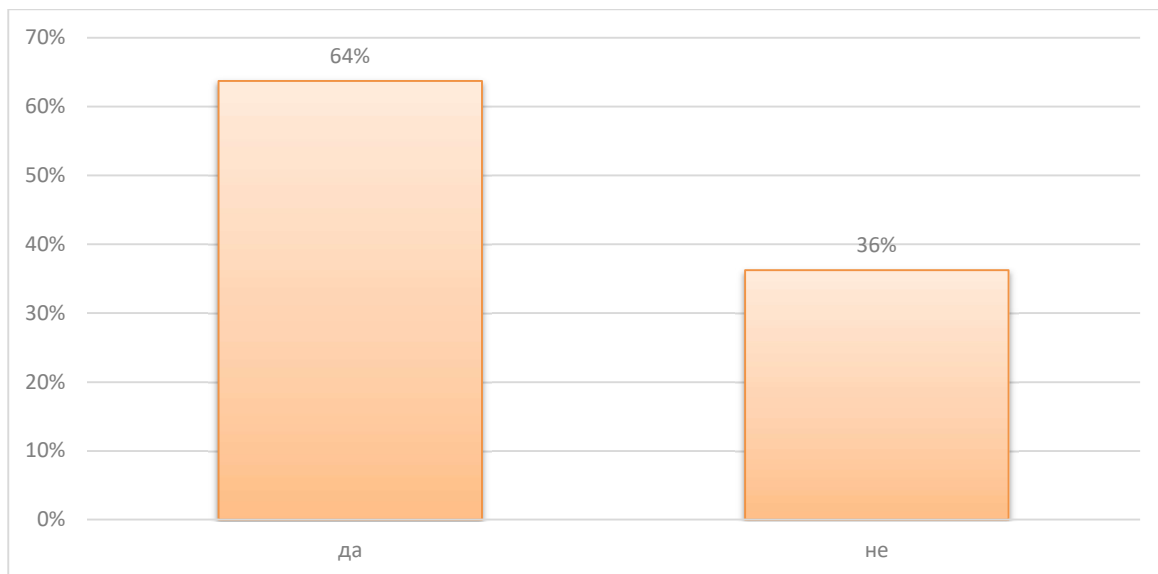
Графикон 199. Дали заради користење на електронска пошта помалку испраќате/примате писма? Примате писма

* Регион и место



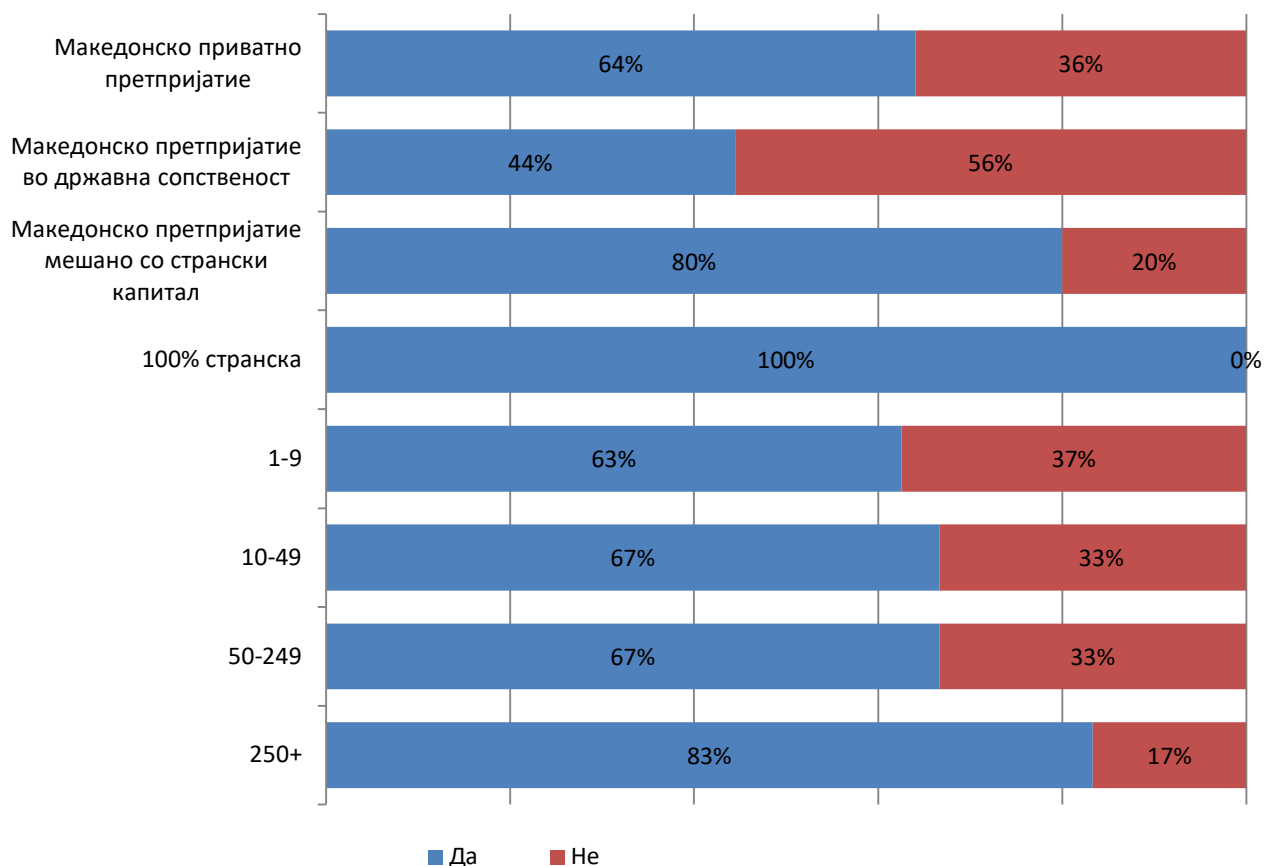
Прашање бр. 11. Дали во Вашата компанија сметките ги добивате електронски?

64% од компаниите сметките ги добиваат во електронска форма.



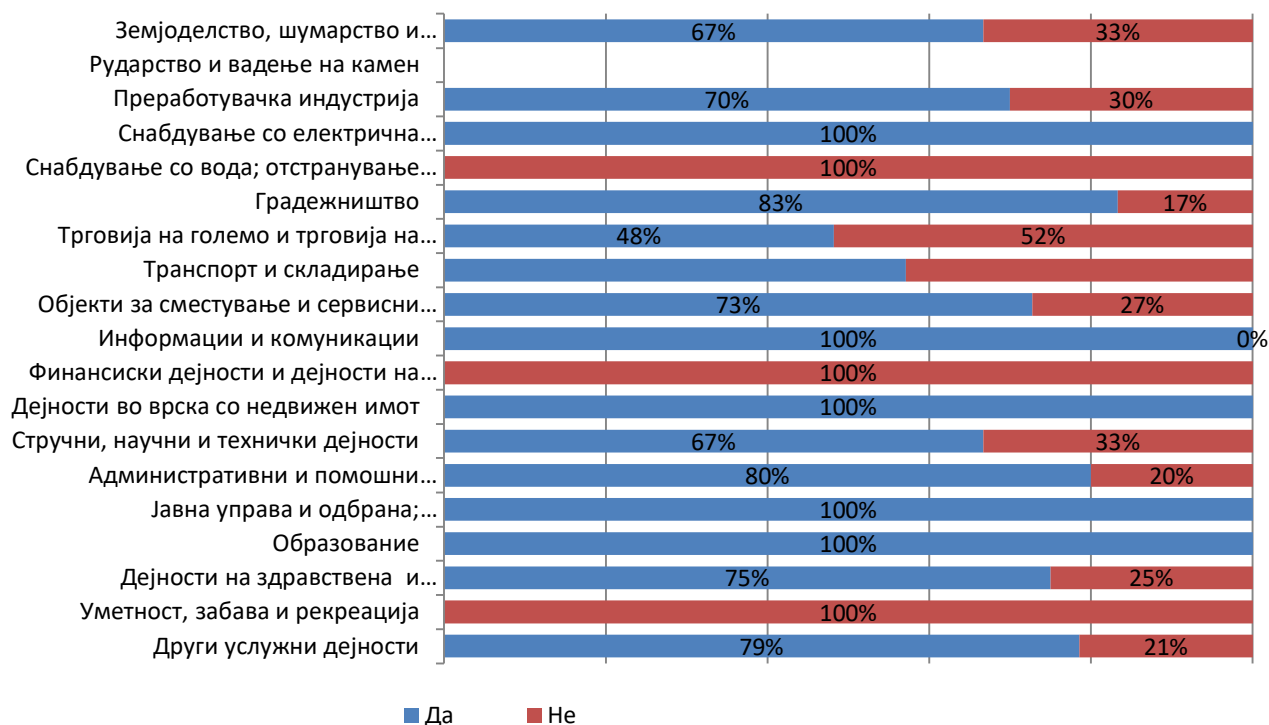
Графикон 200. Дали во Вашата компанија сметките ги добивате електронски?...

* Вид на претпријатие, број на вработени



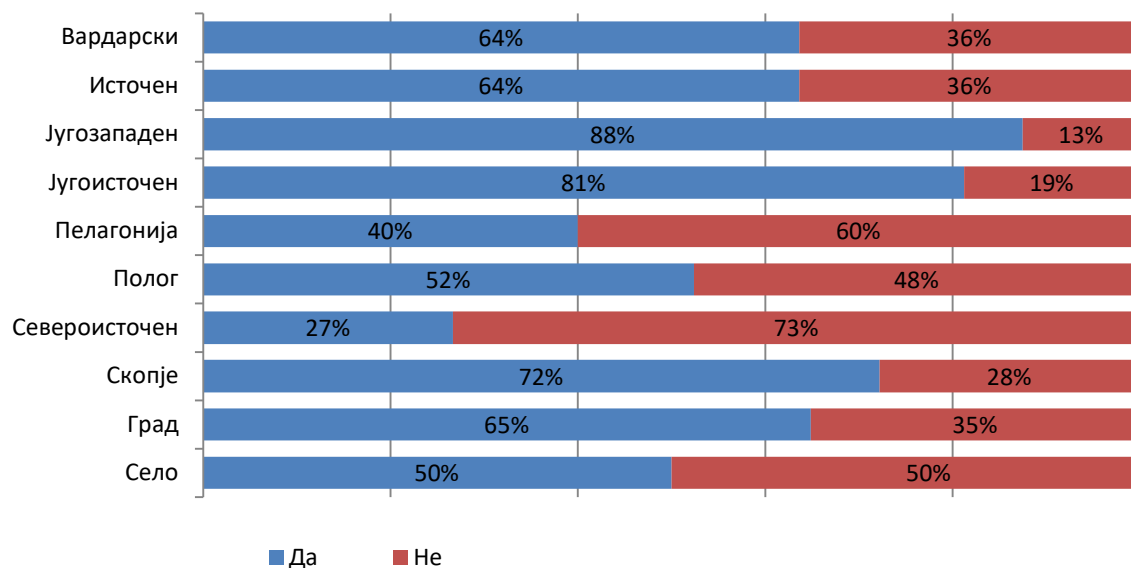
Графикон 201. Дали во Вашата компанија сметките ги добивате електронски?

* Дејност

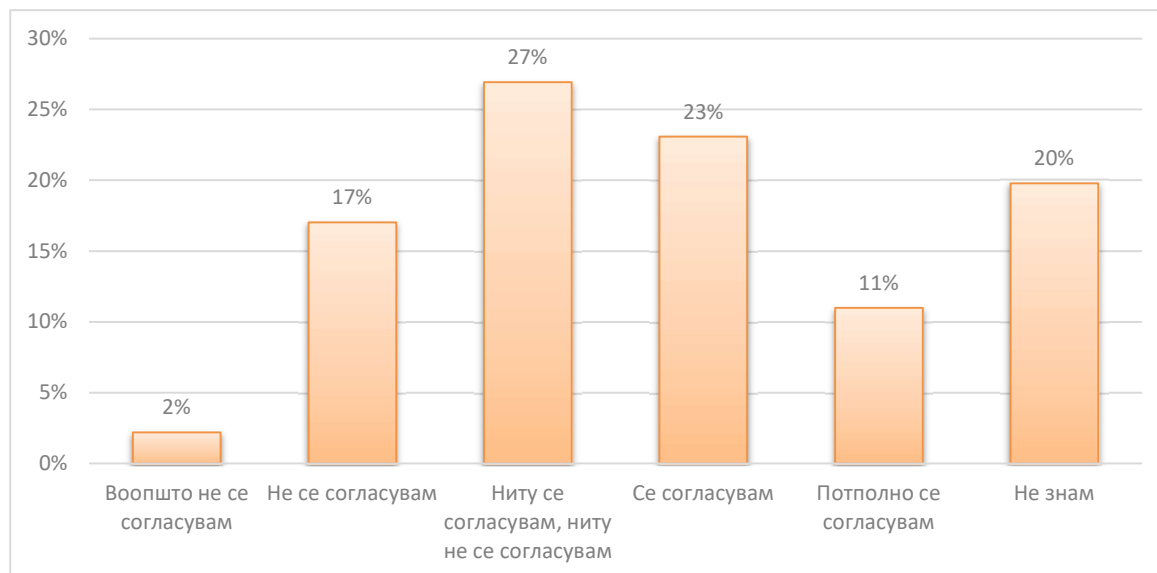


Графикон 202. Дали во Вашата компанија сметките ги добивате електронски?

* Регион и место

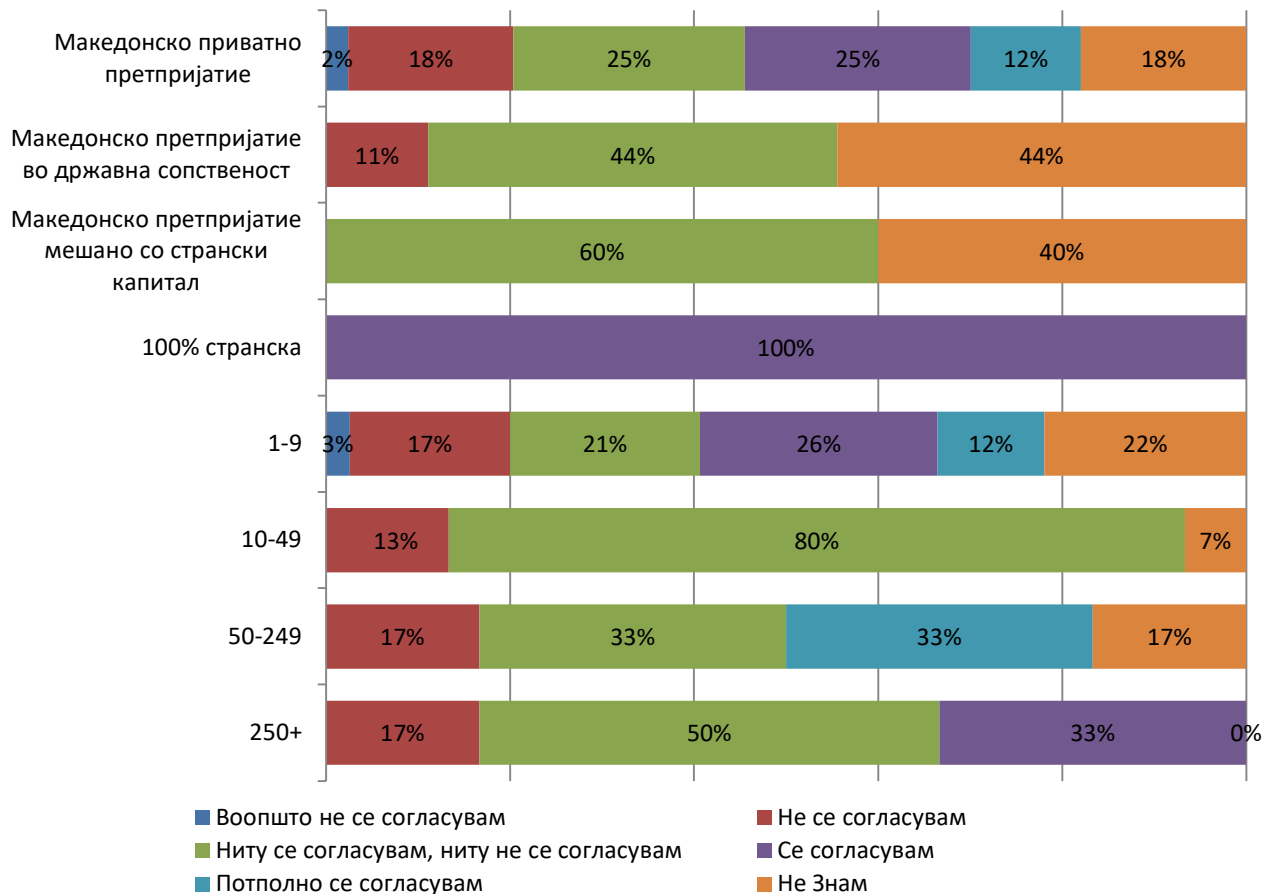


Прашање бр. 12. Колку се согласувате со изјавата? ...за три години мислам дека повеќе ќе прима производи отколку што ќе испраќам по пошта
23% од компаниите се согласуваат дека за 3 години повеќе ќе прима производи отколку што ќе испраќа по пошта



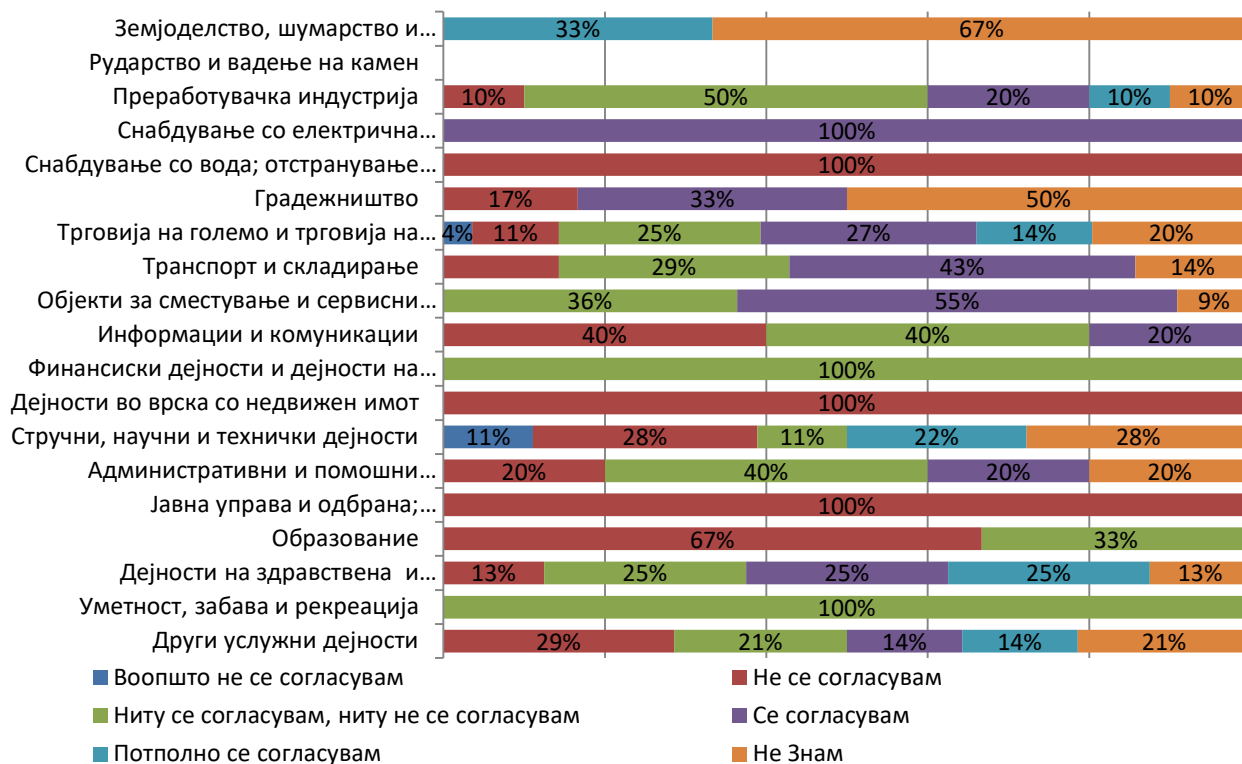
Графикон 203. Колку се согласувате со изјавата? ...за три години мислам дека повеќе ќе прима производи отколку што ќе испраќам по пошта

* Вид на претпријатие, број на вработени



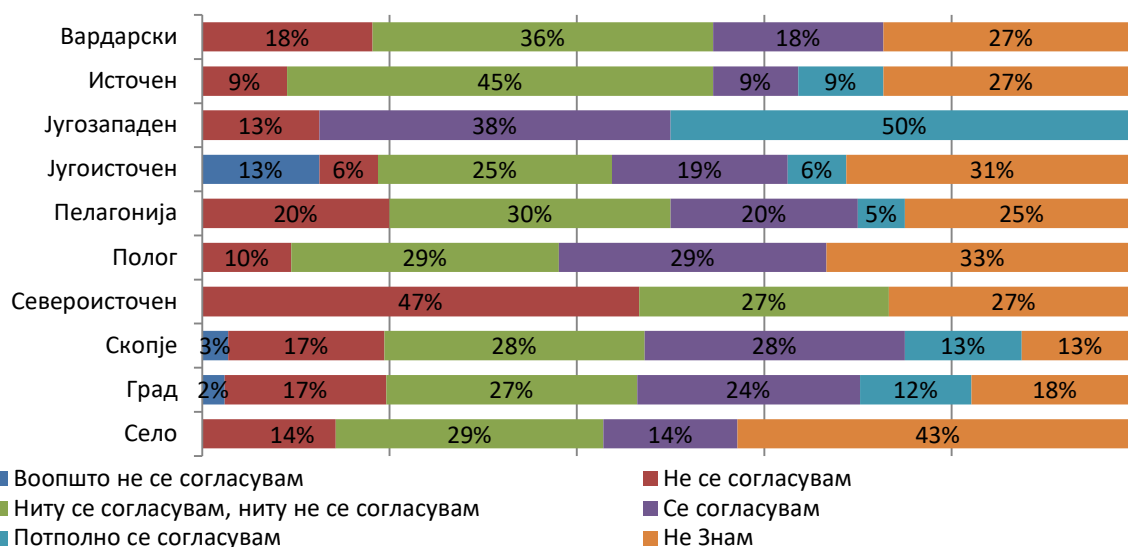
Графикон 204. Колку се согласувате со изјавата? ...за три години мислам дека повеќе ќе примам производи отколку што ќе испраќам по пошта?

* Дејност



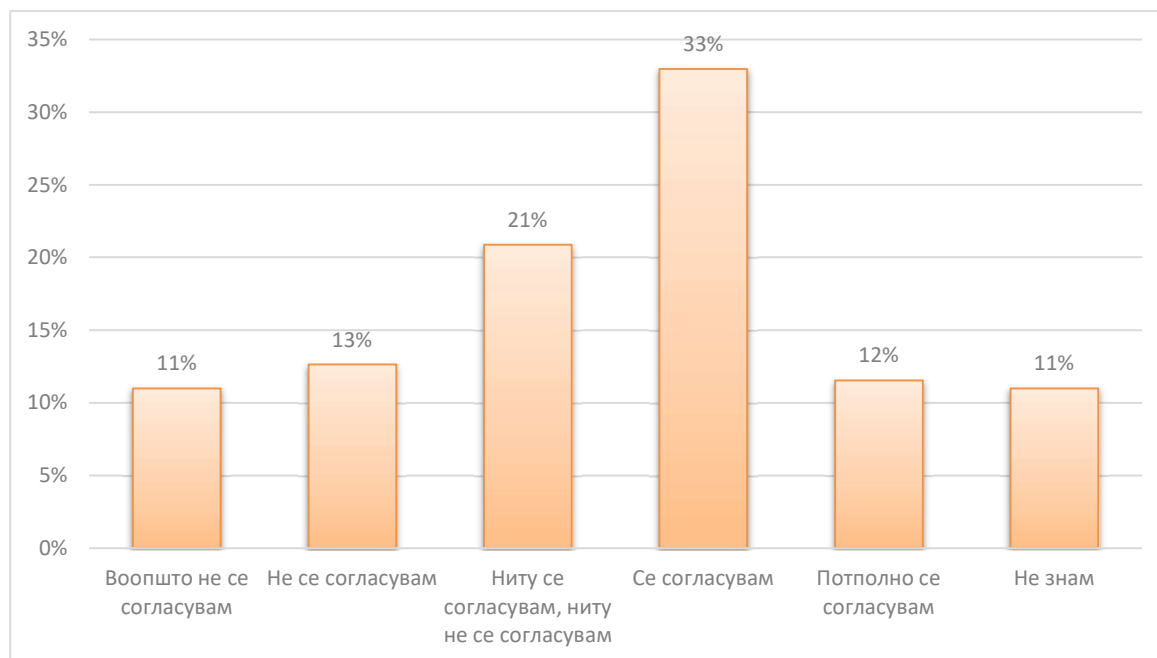
Графикон 205. Колку се согласувате со изјавата? ...за три години мислам дека повеќе ќе примам производи отколку што ќе испраќам по пошта

* Регион и место



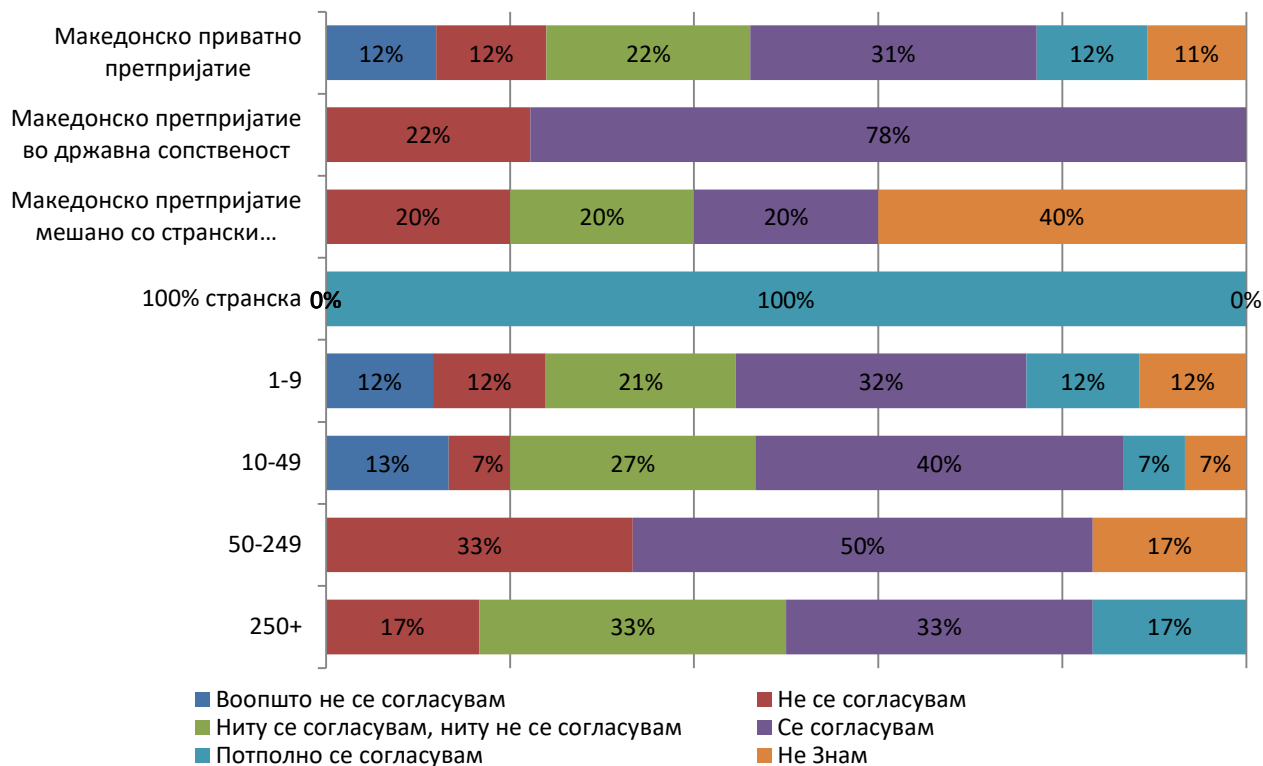
Прашање бр. 13. Колку се согласувате со изјавата? мојата компанија би се чувствувала остечена доколку не е во можност да испраќа или прима писма/пакет

33% од компаниите се согласуваат со изјавата: мојата компанија би се чувствувала остечена доколку не е во можност да испраќа или прима писма/пакет

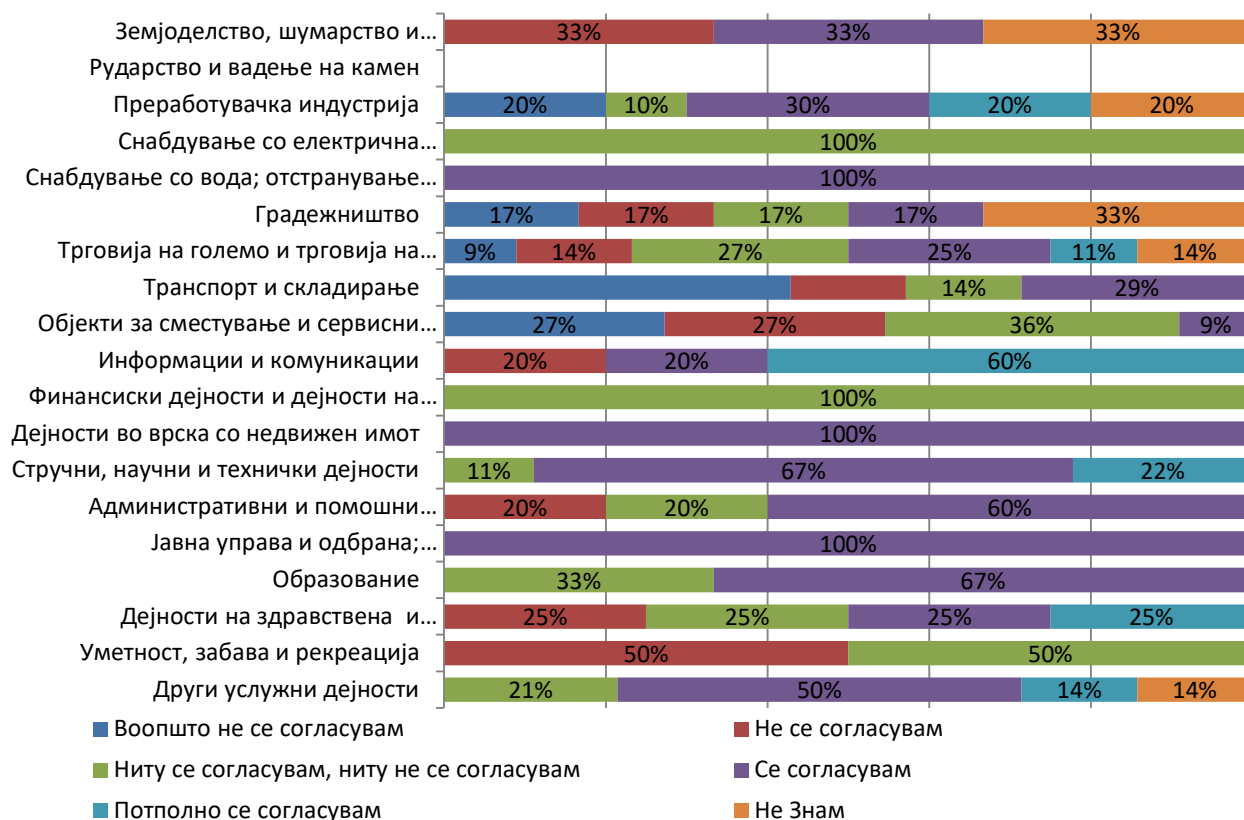


Графикон 206. Колку се согласувате со изјавата?...јас би се чувствувал остечен од општеството доколку не бев во можност да испраќам или примам писма/па

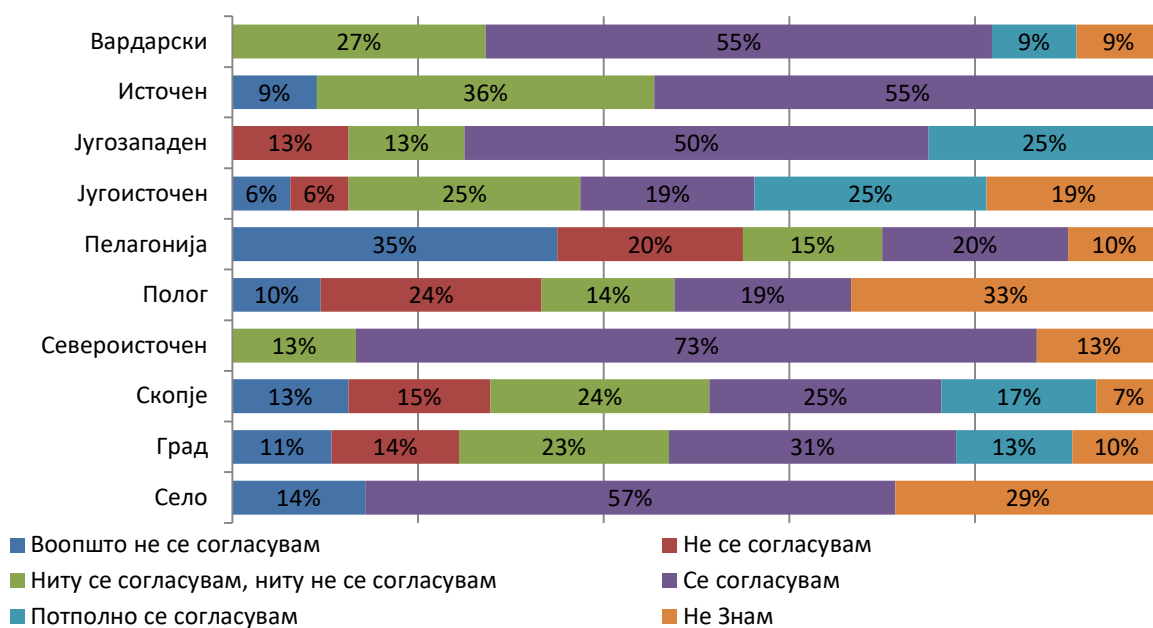
* Вид на претпријатие, број на вработени



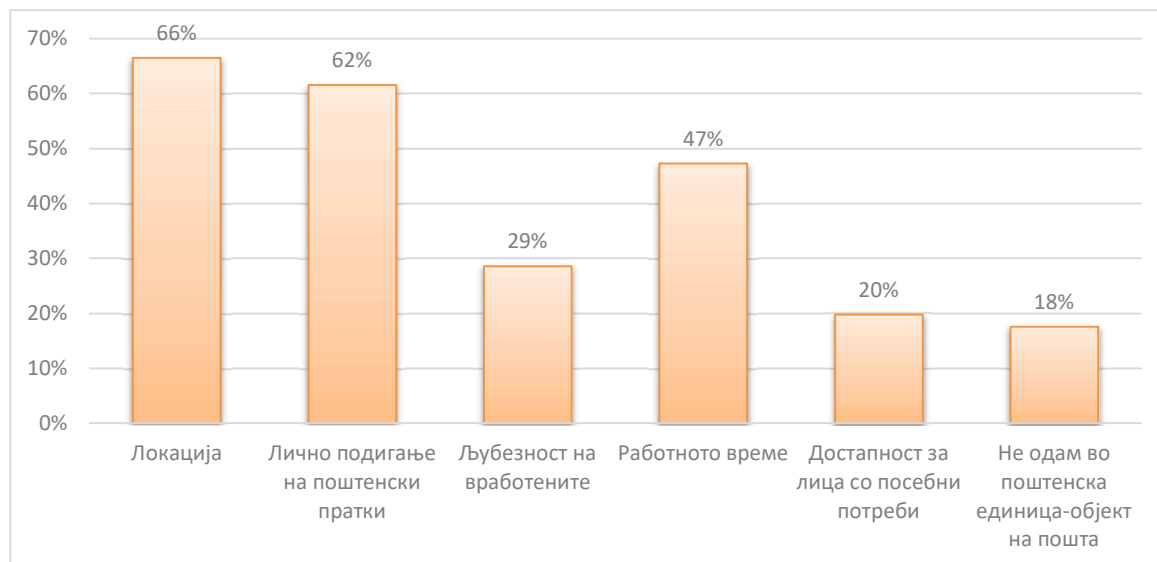
Графикон 207. Колку се согласувате со изјавата?...јас би се чувствувал остечен од општеството доколку не бев во можност да испраќам или примам писма/па
 * Дејност



Графикон 208. Колку се согласувате со изјавата?...јас би се чувствувал остечен од општеството доколку не бев во можност да испраќам или примам писма/па
 * Регион и место

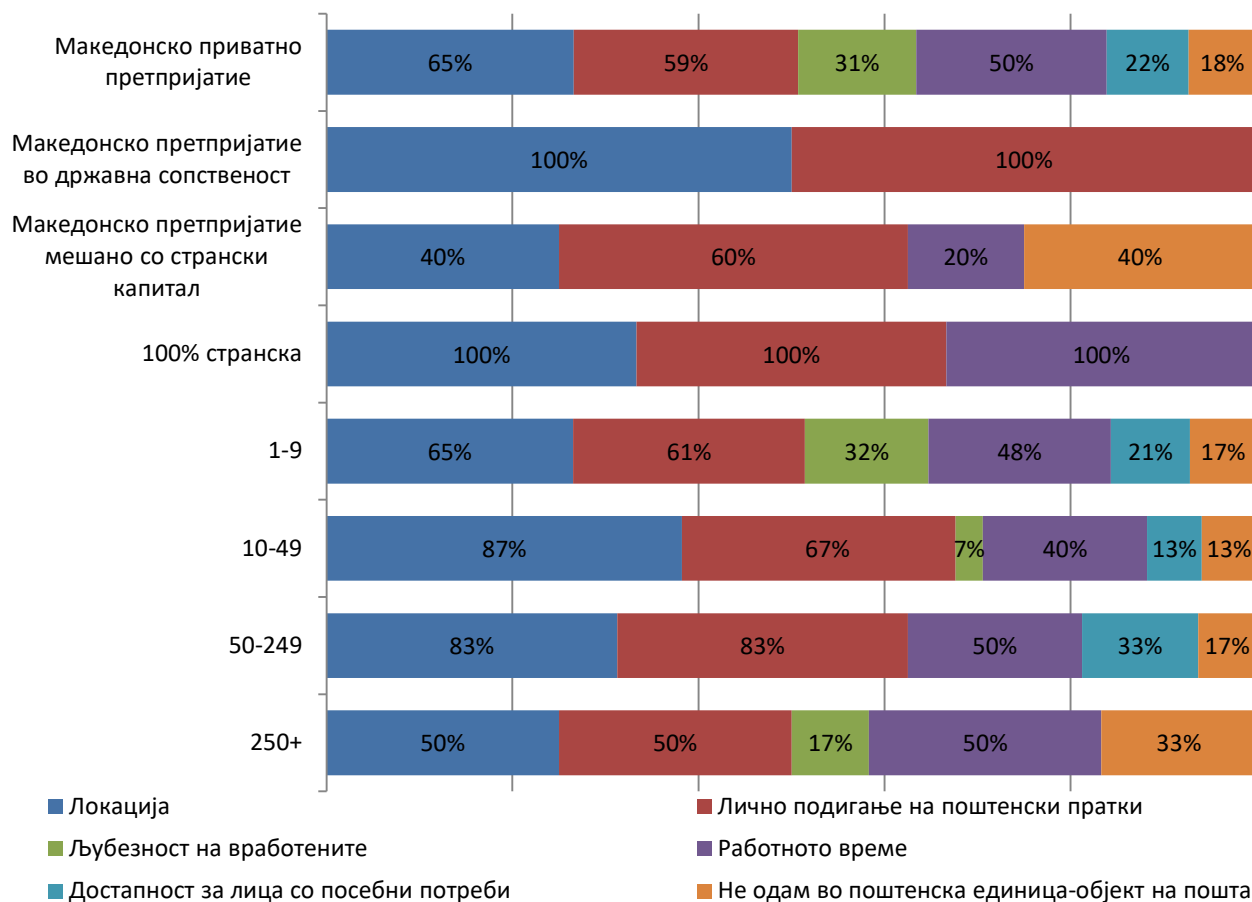


Прашање бр. 14. Која е најважната причина за посета на избраната поштенска единица-објект на пошта? Дали е тоа заради:
За компаниите најважна причина за посета на поштенска единица е Локација со 66%, Лично подигнување со 62% и 47% за работното време.



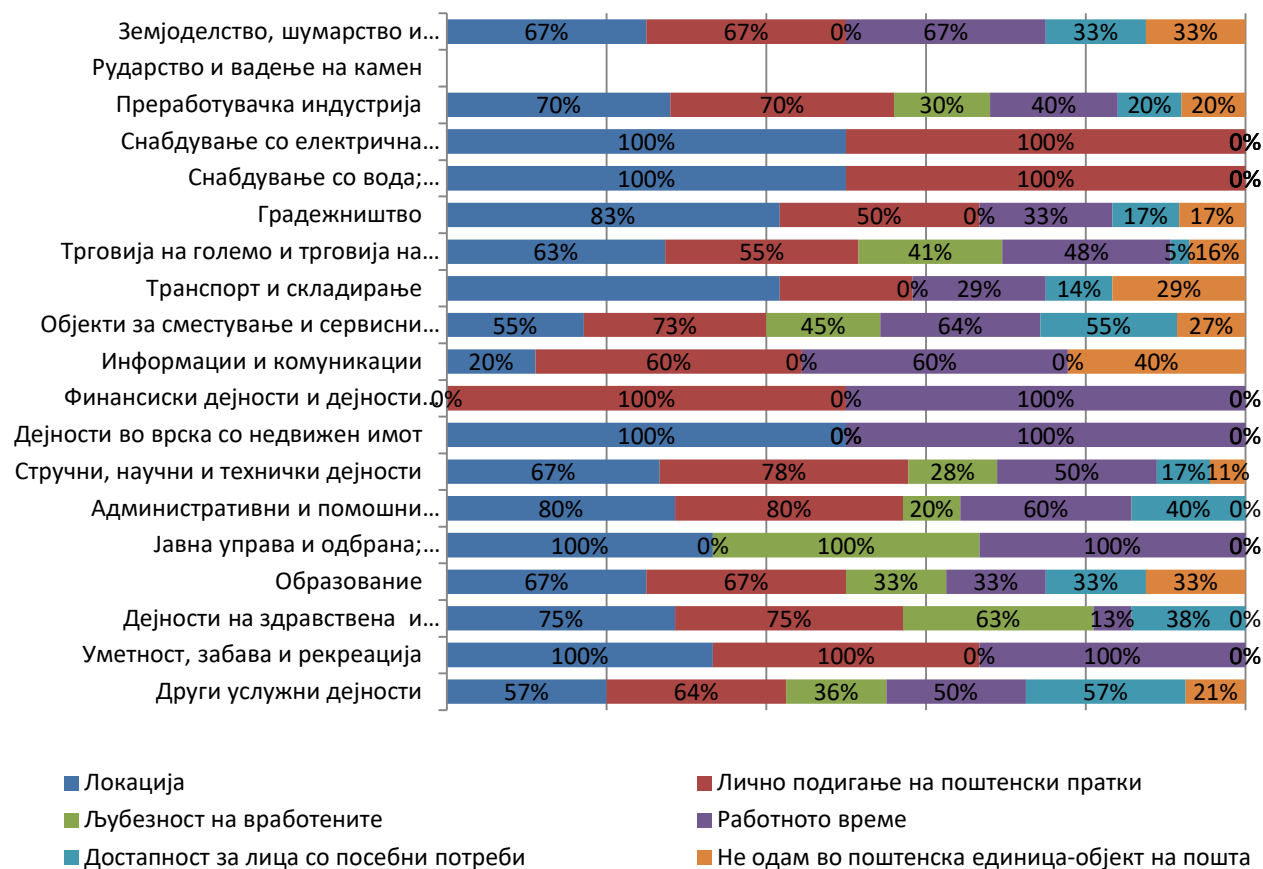
Графикон 209. Која е најважната причина за посета на избраната поштенска единица-објект на пошта? Дали е тоа заради:

* Вид на претпријатие, број на вработени



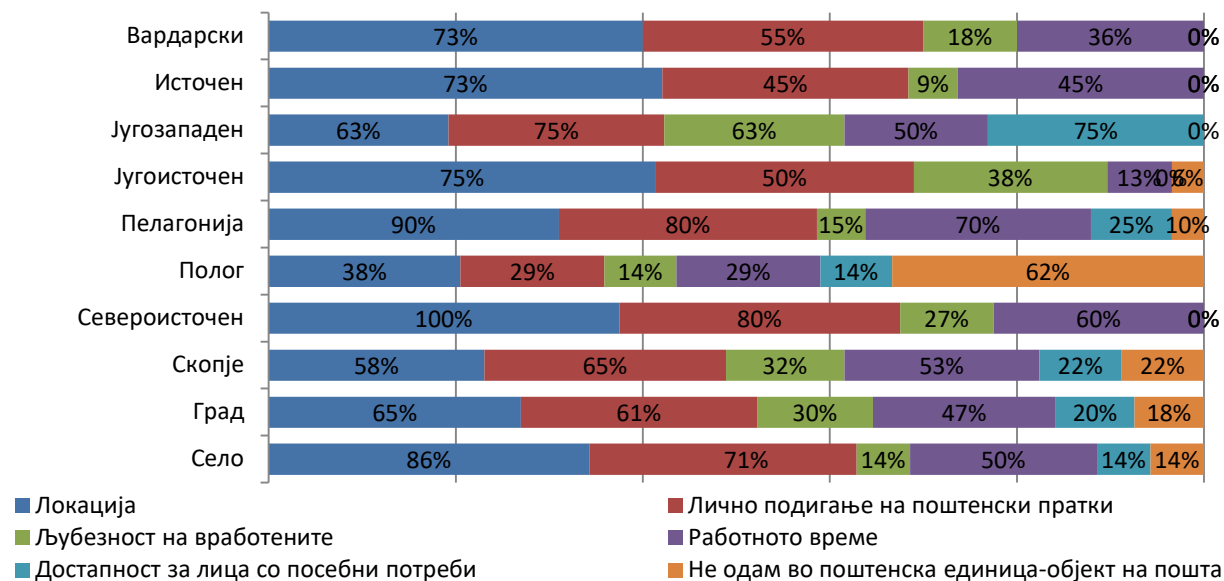
Графикон 210. Која е најважната причина за посета на избраната поштенска единица-објект на пошта? Дали е тоа заради:

* Дејност



Графикон 211. Која е најважната причина за посета на избраната поштенска единица-објект на пошта? Дали е тоа заради:

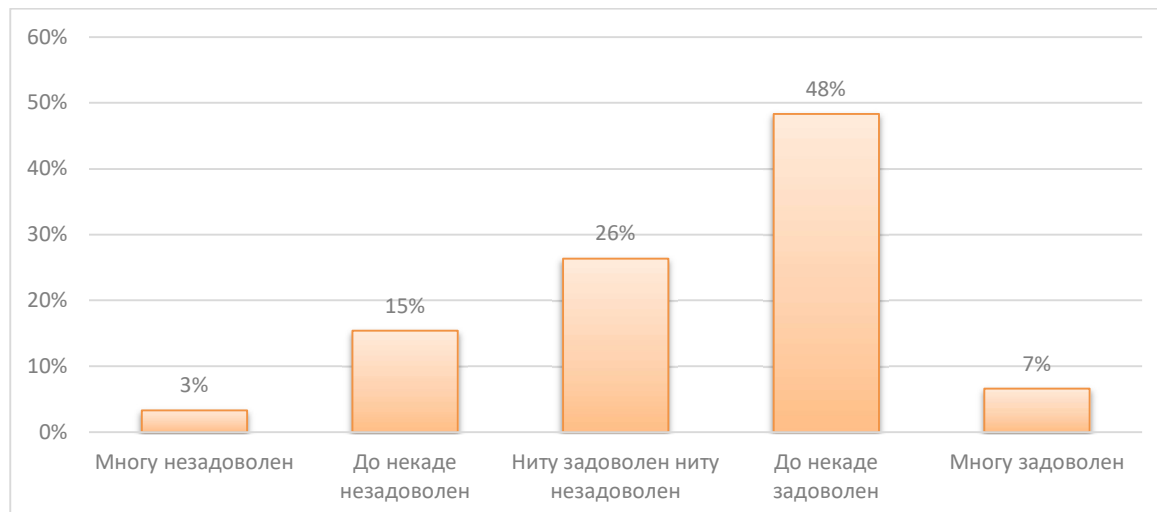
* Регион и место



2. ЗАДОВОЛСТВО ОД ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ

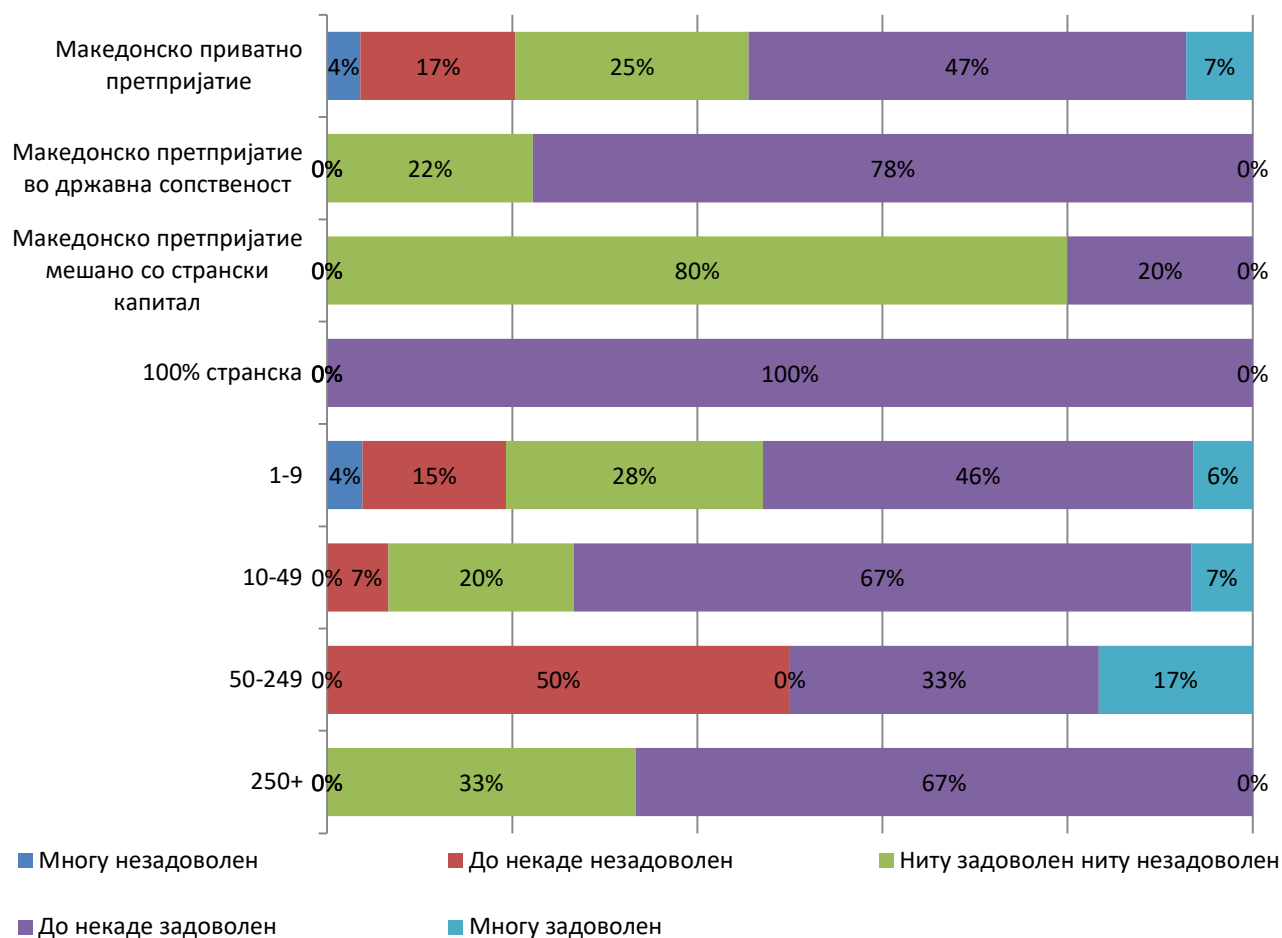
Прашање бр. 15. Како го оценувате Вашето задоволство од поштенските услуги?

48% од компаниите донекаде се задоволни а 7% многу задоволни од поштенските услуги.



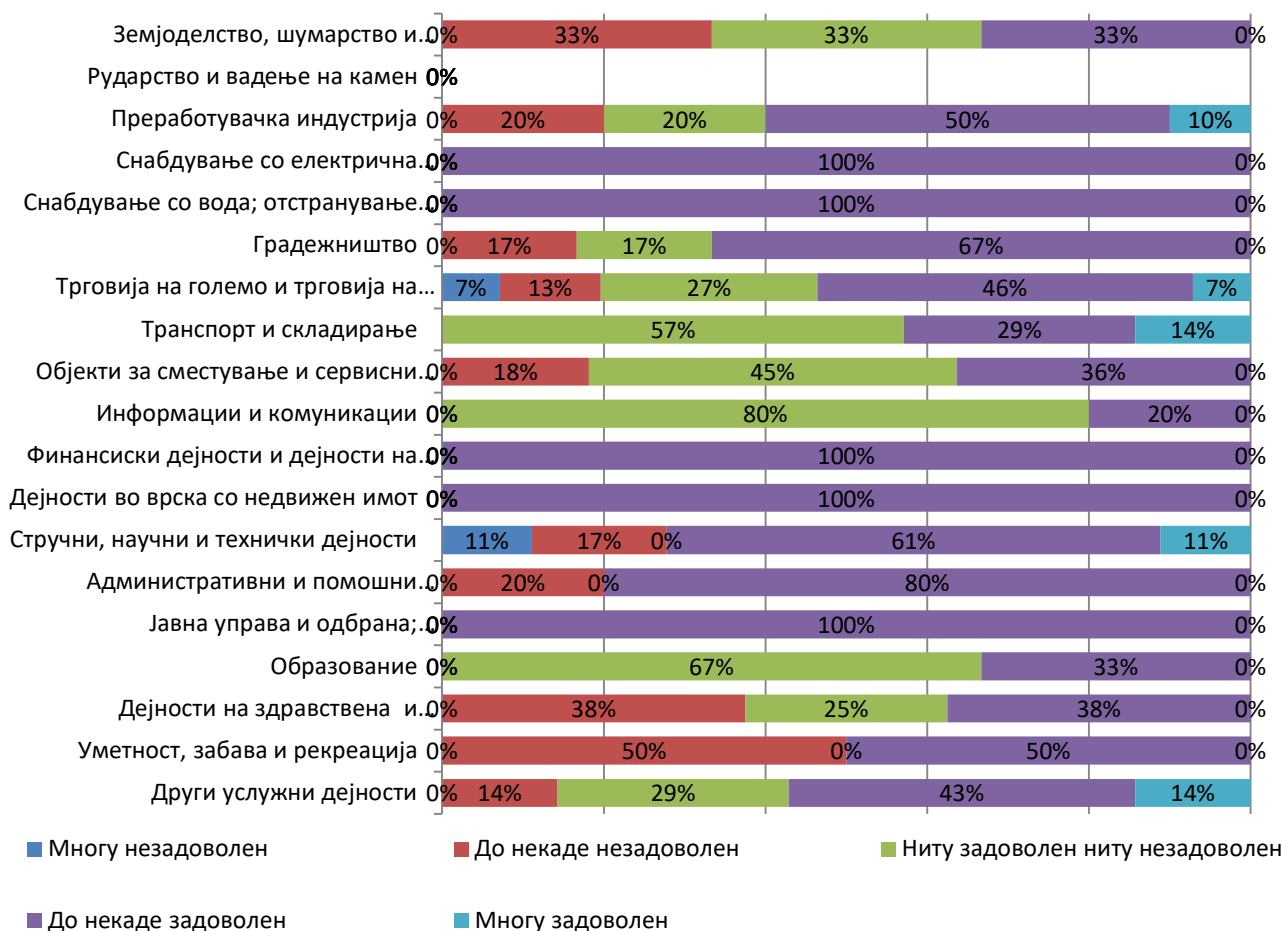
Графикон 212. Како го оценувате Вашето задоволство од поштенските услуги?

* Вид на претпријатие, број на вработени



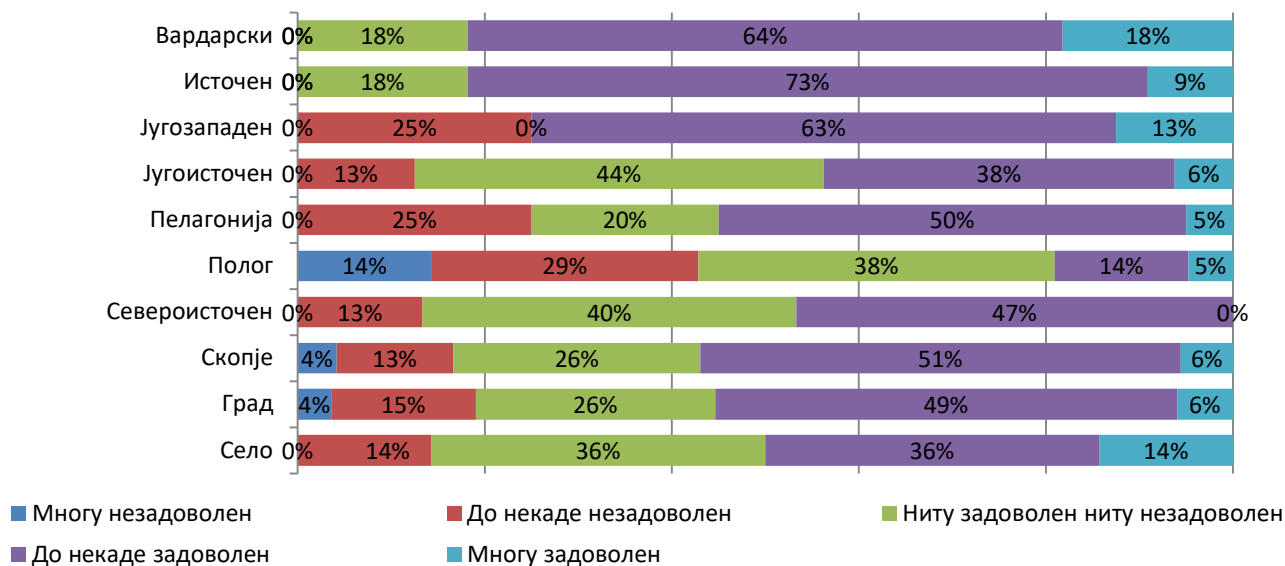
Графикон 213. Како го оценувате Вашето задоволство од поштенските услуги?

: * Дејност



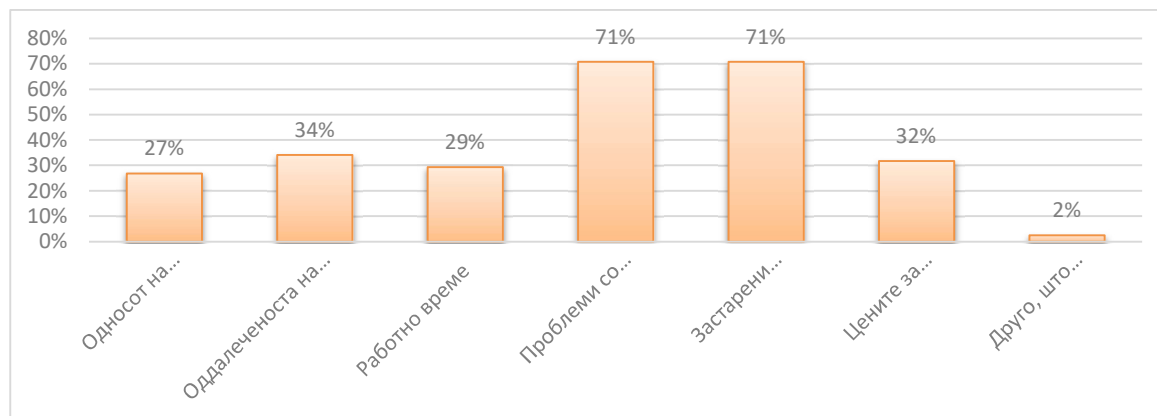
Графикон 214. Како го оценувате Вашето задоволство од поштенските услуги?

* Регион и место



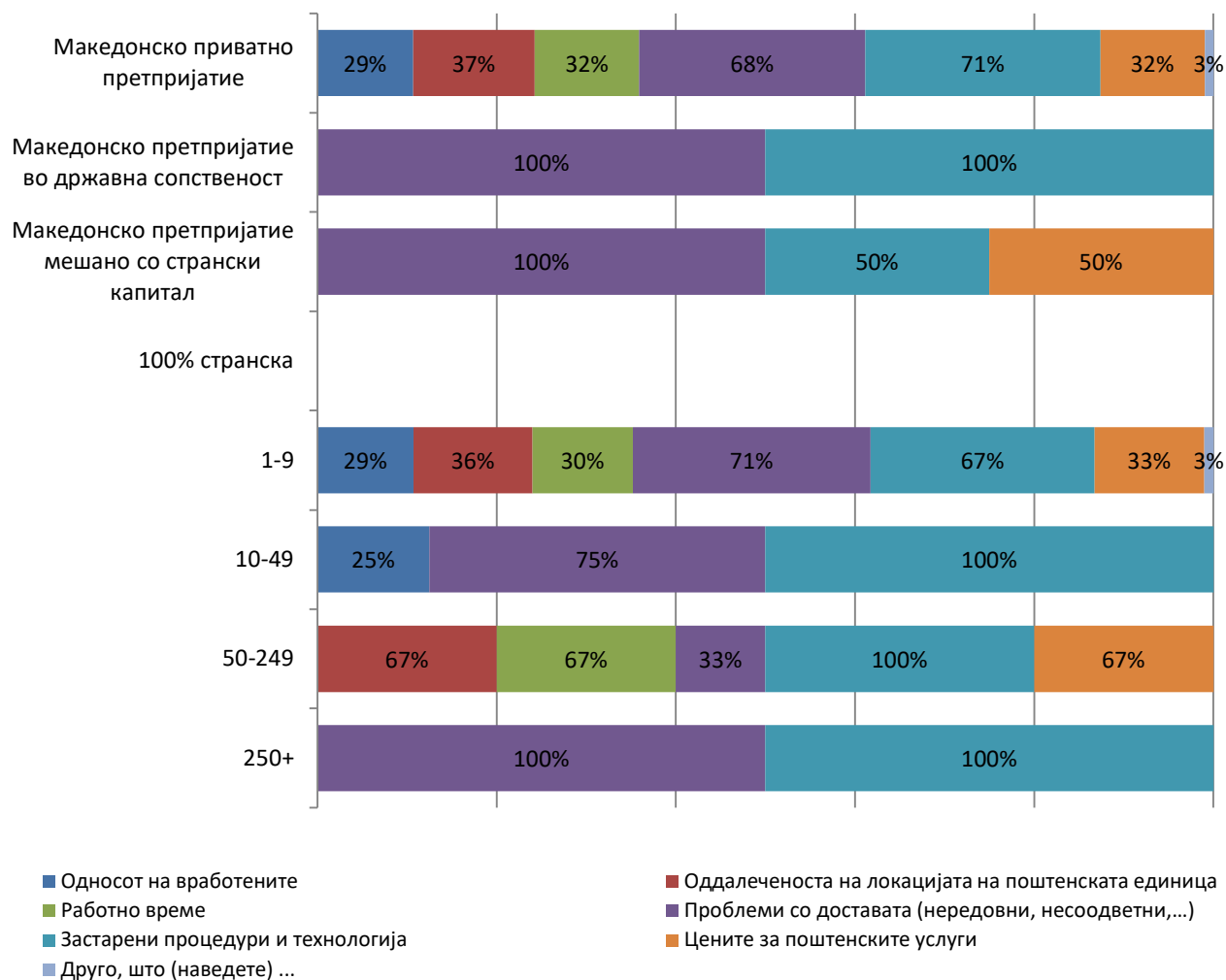
Прашање бр. 16. Рековте дека сте незадоволен или неопределен од поштенските услуги. Што е главната причина за ваквиот одговор?

Проблеми со достава 71% и застарени процедури и технологија се главните причини за незадоволство од поштенските услуги.



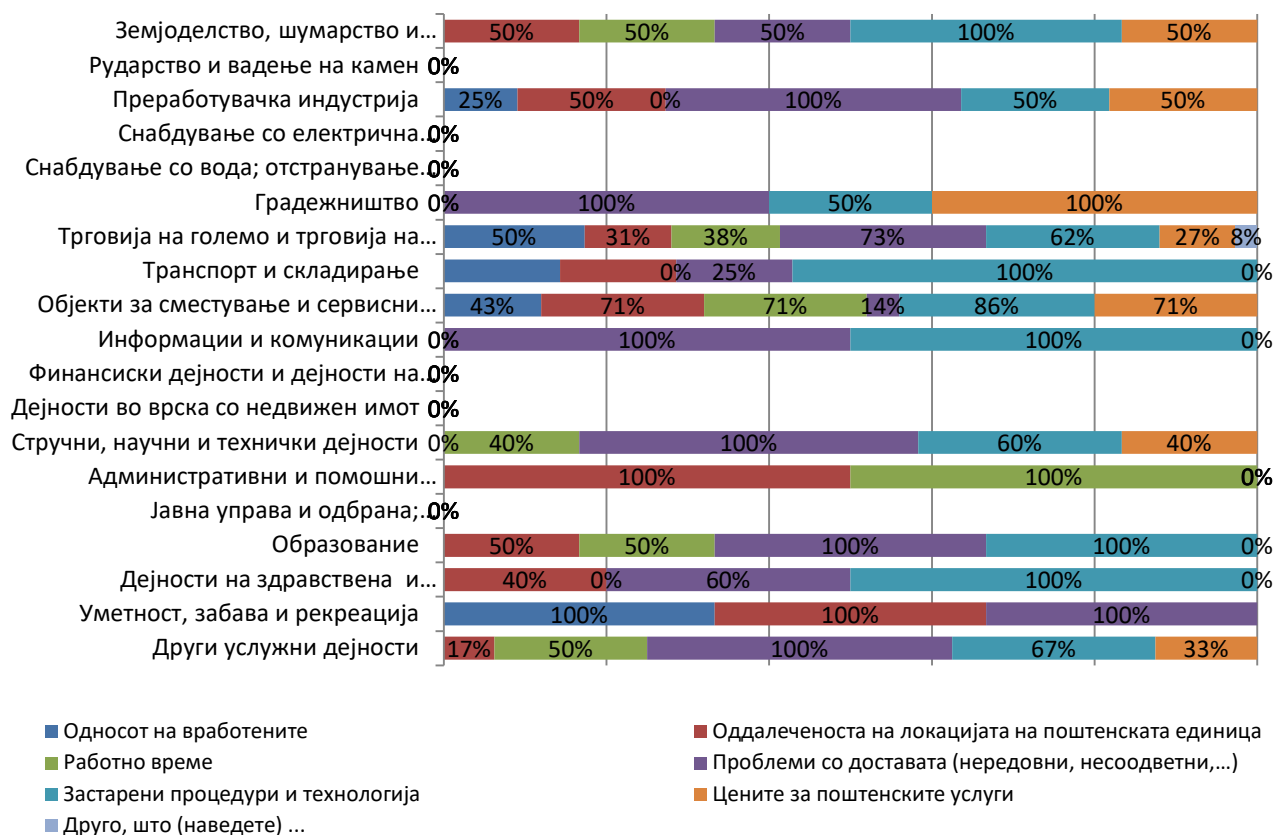
Графикон 215. Рековте дека сте незадоволен или неопределен од поштенските услуги. Што е главната причина за ваквиот одговор?

* Вид на претпријатие, број на вработени



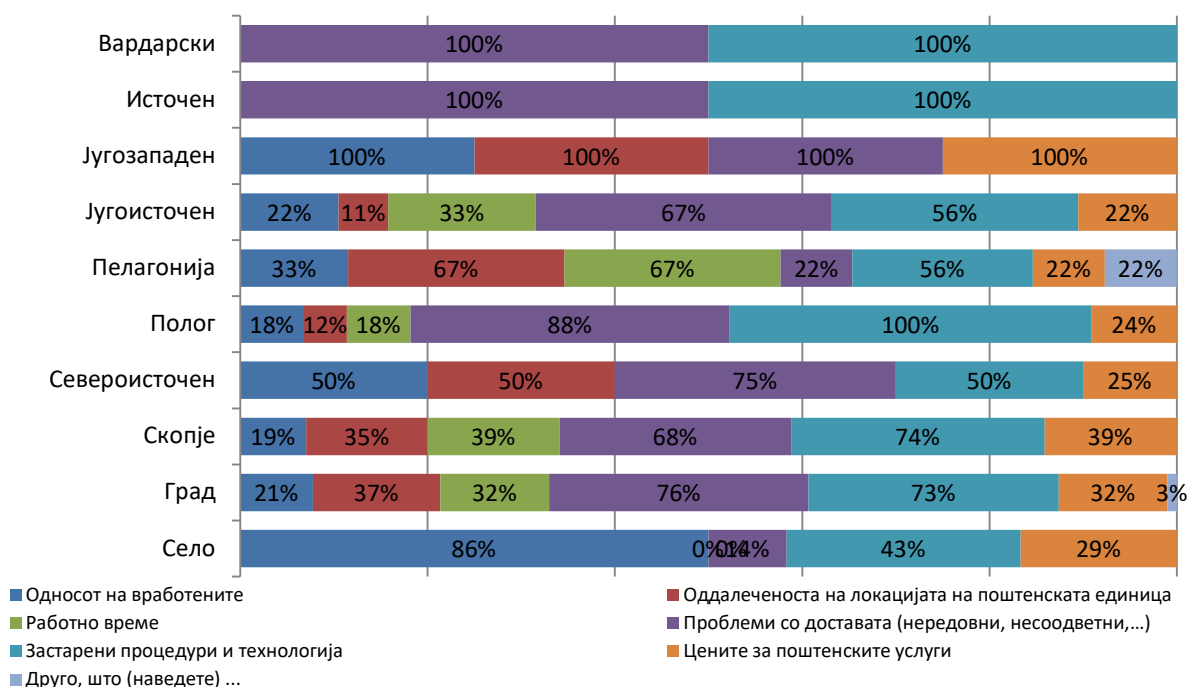
Графикон 216. Рековте дека сте незадоволен или неопределен од поштенските услуги. Што е главната причина за ваквиот одговор?

* Дејност



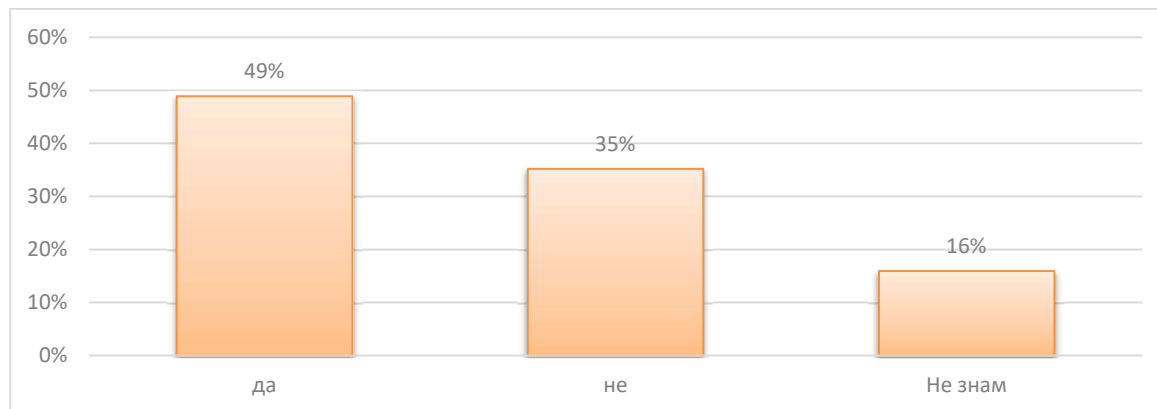
Графикон 217. Рековте дека сте незадоволен или неопределен од поштенските услуги. Што е главната причина за ваквиот одговор? - Тотал

* Регион и место



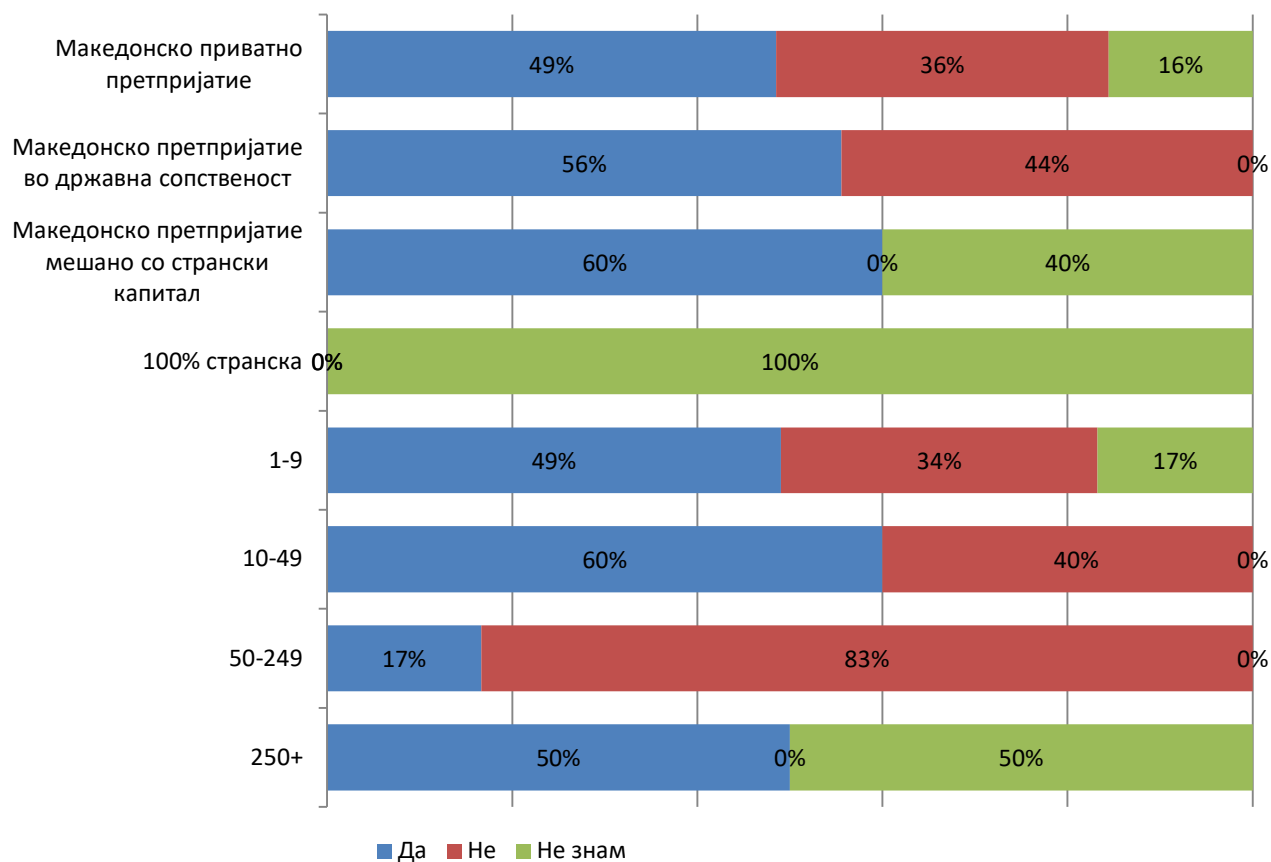
Прашање бр. 17. Дали мислите дека давателите на поштенски услуги треба да ги обезбедуваат своите услуги не само во нивните деловни простории преку нивниот персонал, но и преку договорни пошти

49% од компаниите сметаат дека давателите на поштенски услуги треба да ги обезбедуваат своите услуги не само во нивните деловни простории преку нивниот персонал, но и преку договорни пошти



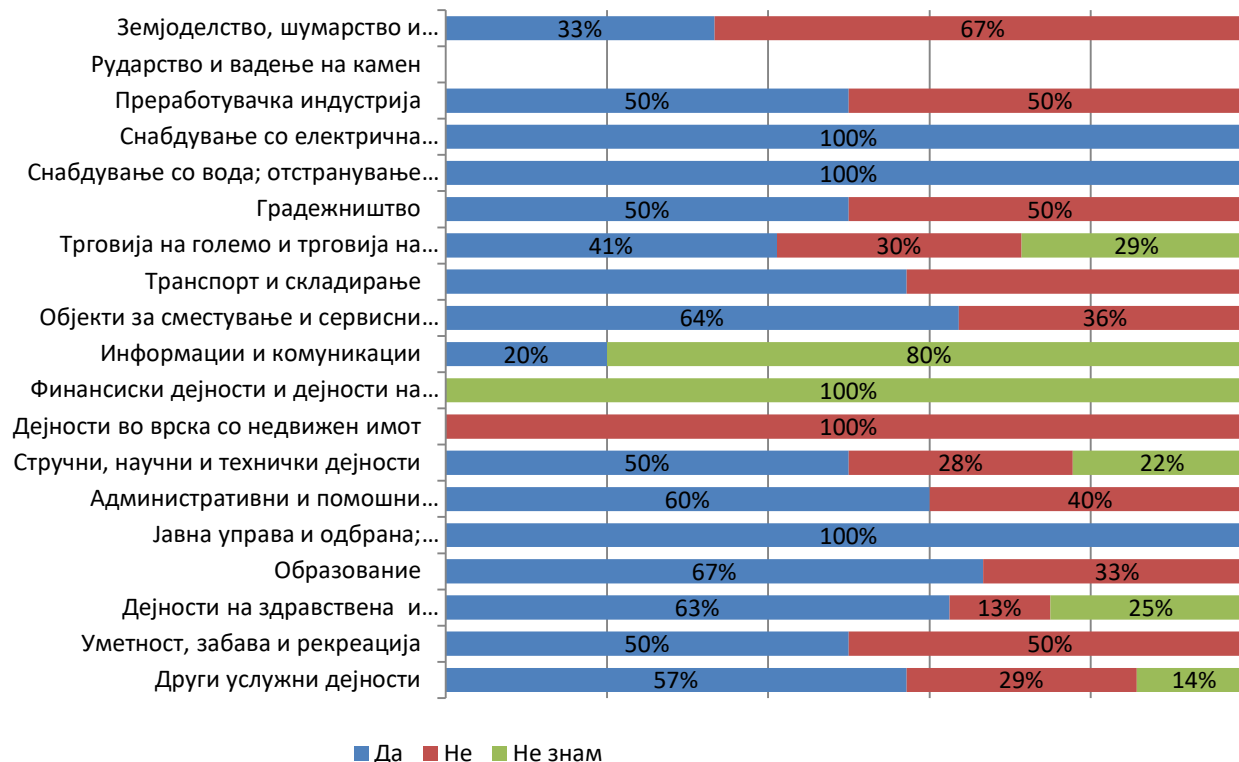
Графикон 218. Дали мислите дека давателите на поштенски услуги треба да ги обезбедуваат своите услуги не само во нивните деловни простории преку нивниот персонал, но и преку договорни пошти...

* Вид на претпријатие, број на вработени



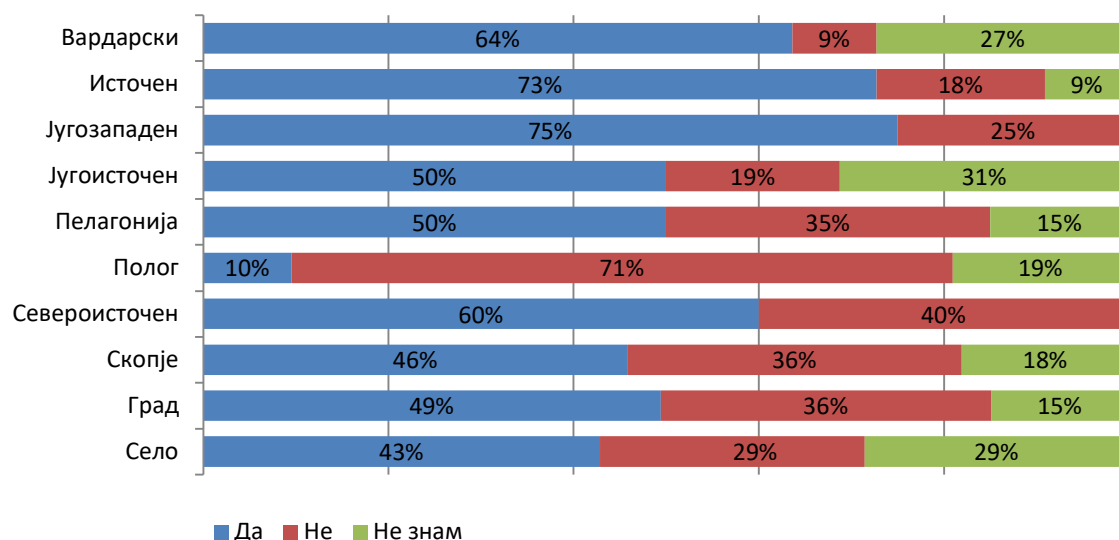
Графикон 219. Дали мислите дека давателите на поштенски услуги треба да ги обезбедуваат своите услуги не само во нивните деловни простории преку нивниот персонал, но и преку договорни пошти

* Дејност



Графикон 220. Дали мислите дека давателите на поштенски услуги треба да ги обезбедуваат своите услуги не само во нивните деловни простории преку нивниот персонал, но и преку договорни пошти

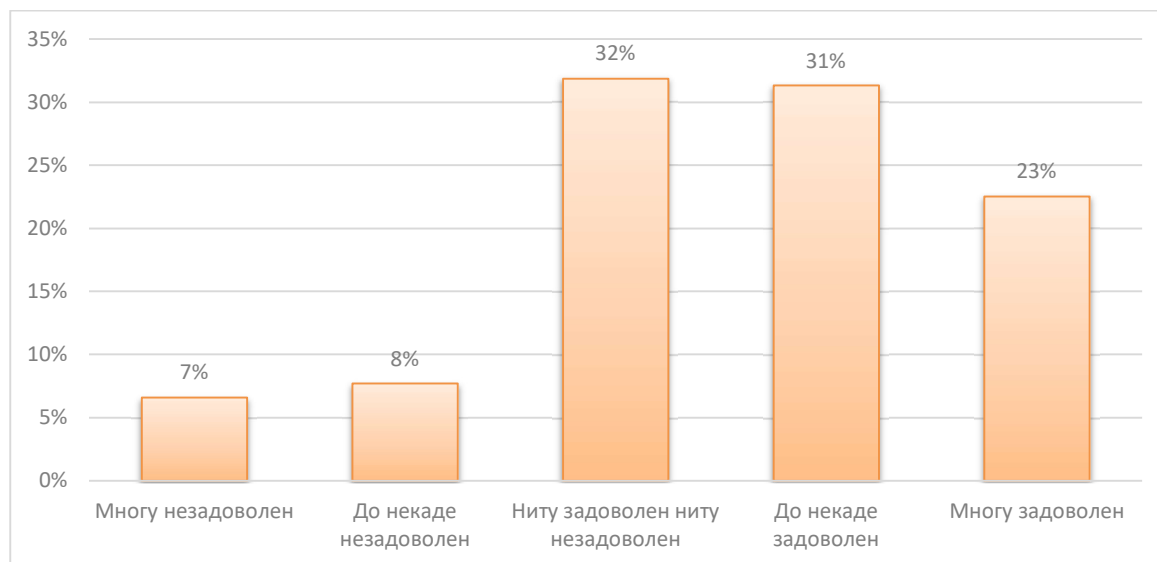
* Регион и место



3. ЦЕНИ И РОКОВИ ЗА ПРЕНОС

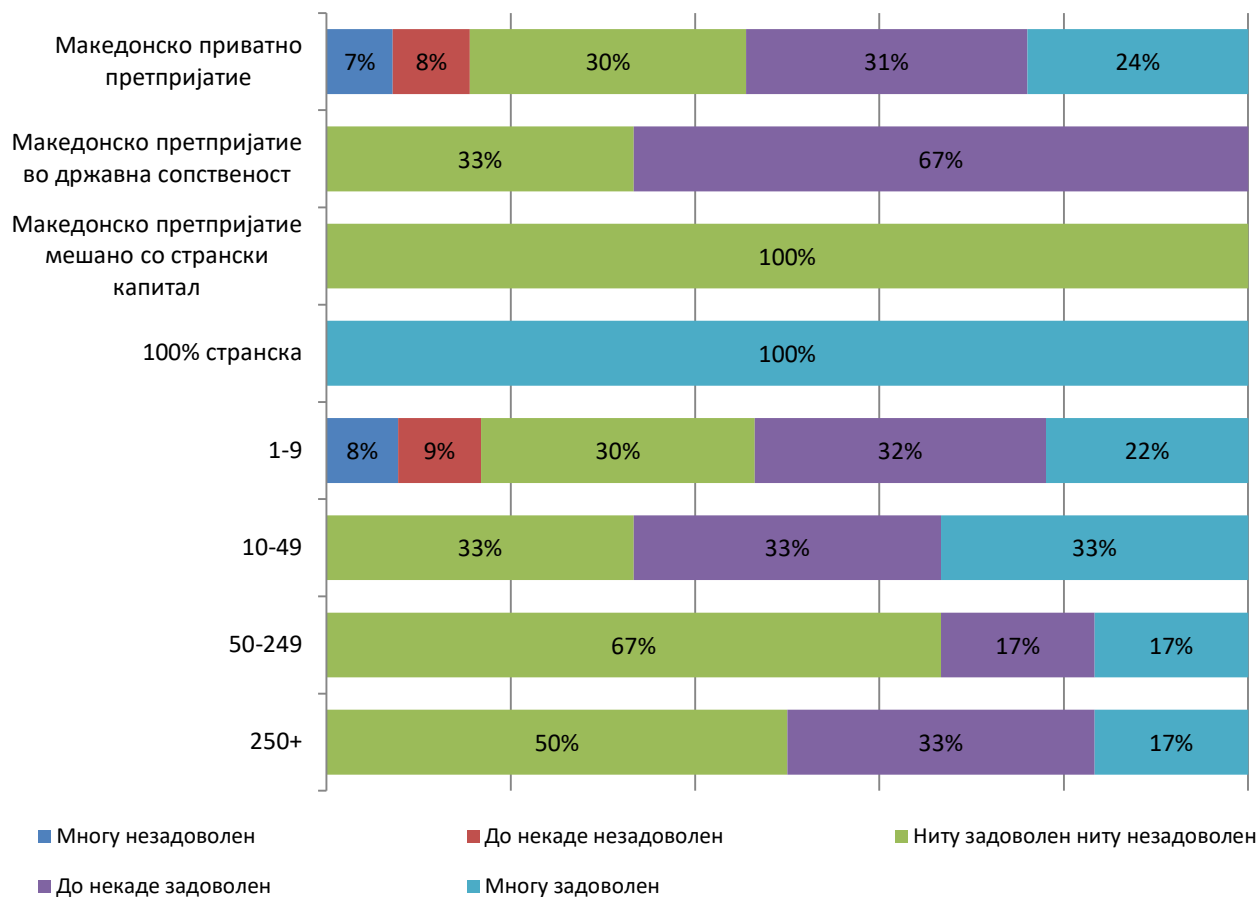
Прашање бр. 18. Цената на стандардно писмо во АД Пошта на Северна Македонија е 36 ден. Колку сте задоволни од оваа цена?

32% од компаниите се ниту задоволни ниту незадоволни и 31% се до некаде задоволни од цената.



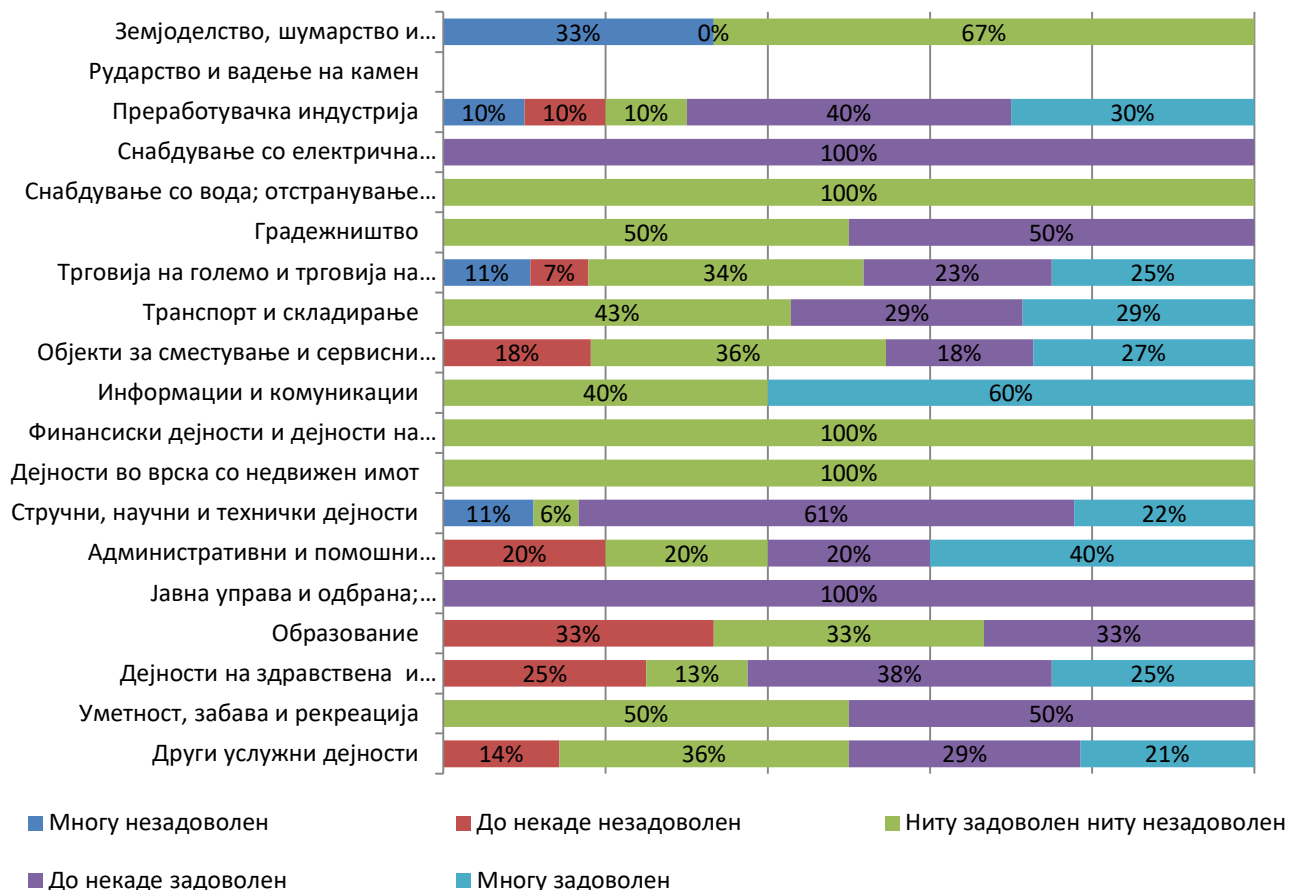
Графикон 221. Цената на стандардно писмо во АД Пошта на Северна Македонија е 36 ден. Колку сте задоволни од оваа цена?

* Вид на претпријатие, број на вработени



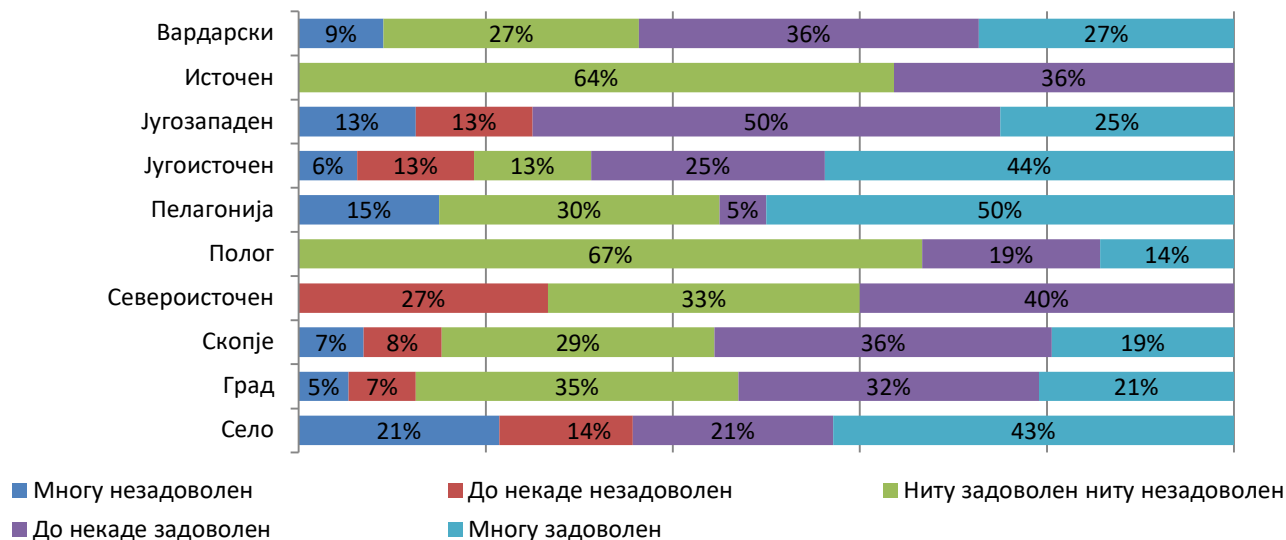
Графикон 222. Цената на стандардно писмо во АД Пошта на Северна Македонија е 36 ден.
Колку сте задоволни од оваа цена?

: * Дејност



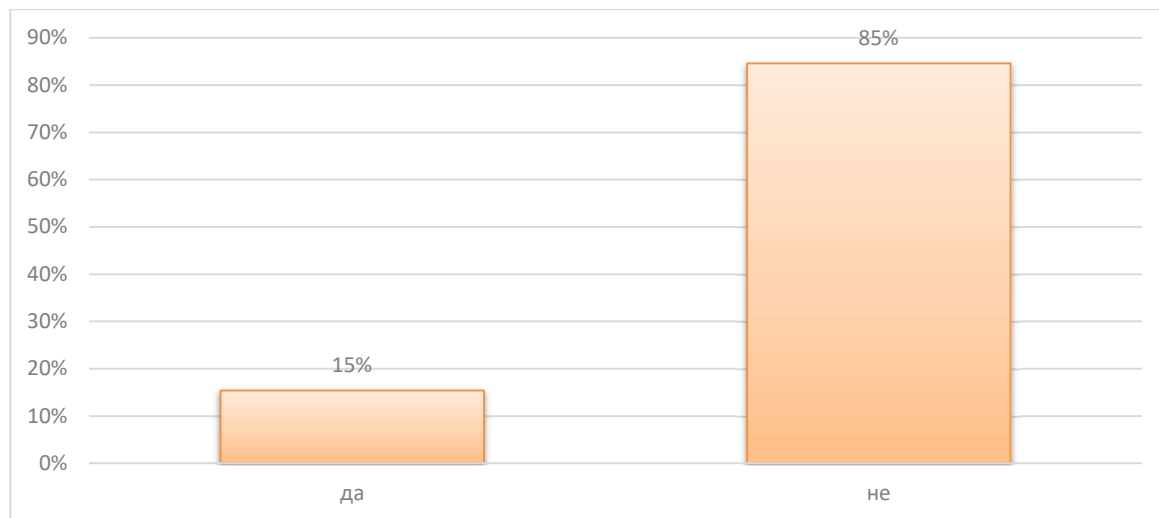
Графикон 223. Цената на стандардно писмо во АД Пошта на Северна Македонија е 36 ден.
Колку сте задоволни од оваа цена?

* Регион и место



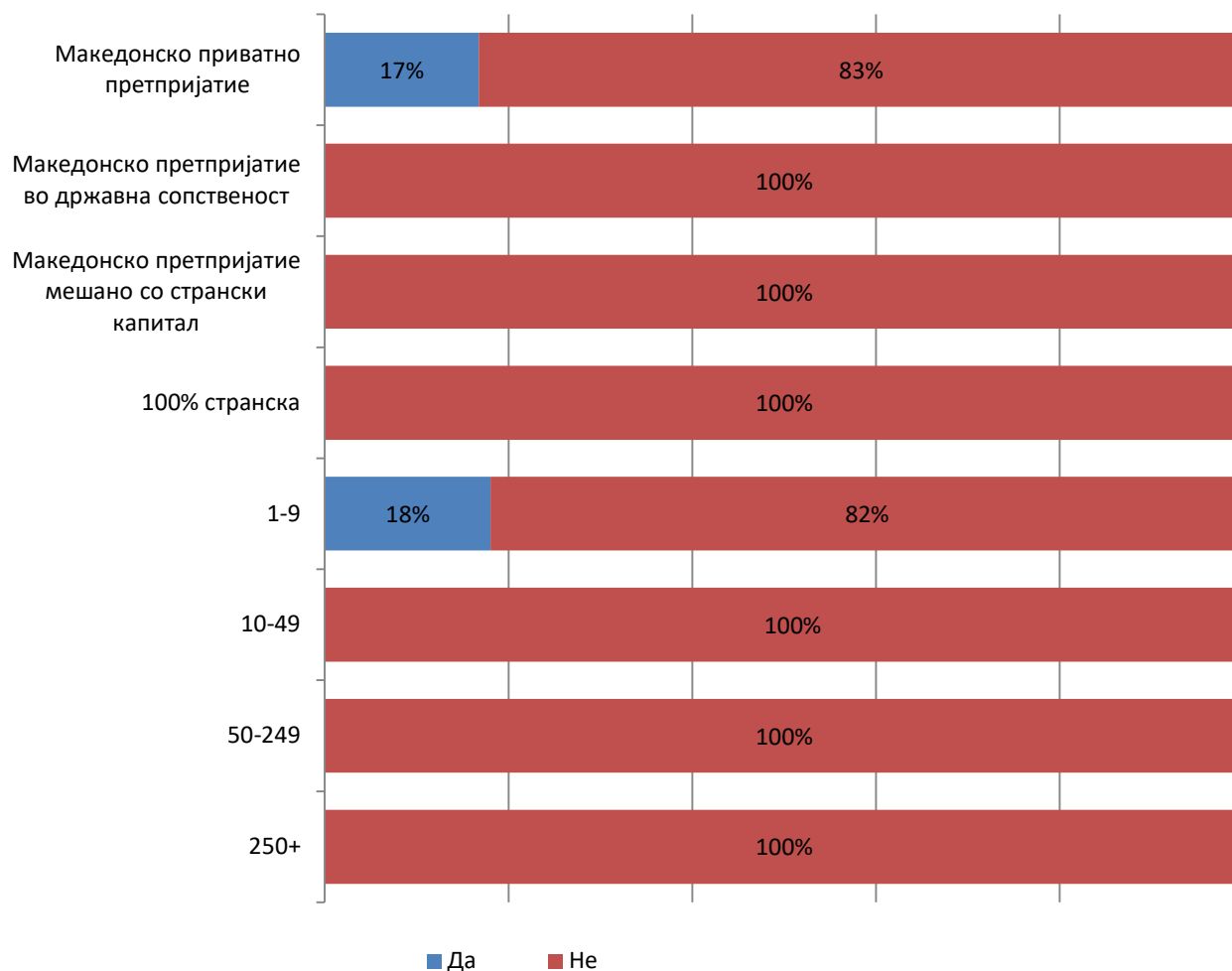
Прашање бр. 19. Дали би прифатиле поштенска услуга со послаб квалитет и со пониска цена?

85% од компаниите не би прифатиле поштенска услуга со послаб квалитет и со пониска цена

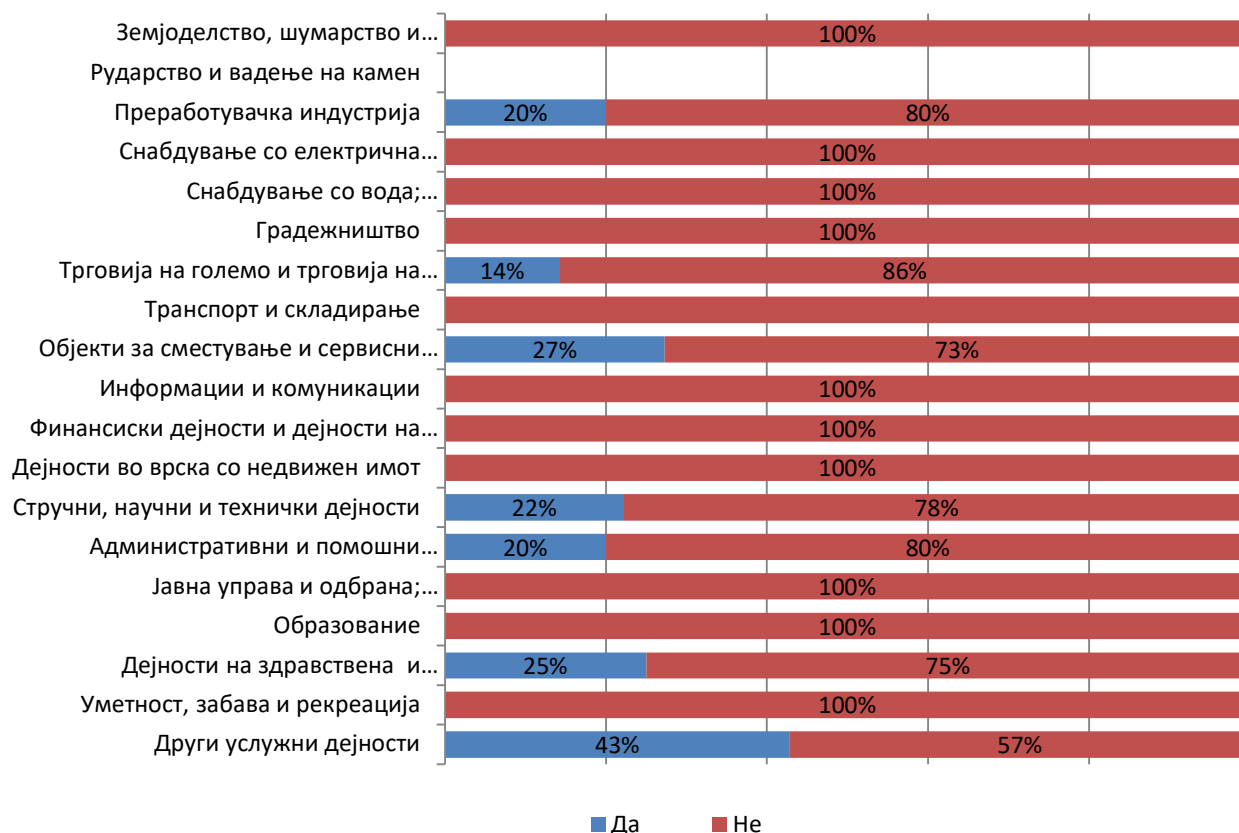


Графикон 224. Дали би прифатиле поштенска услуга со послаб квалитет и со пониска цена?...

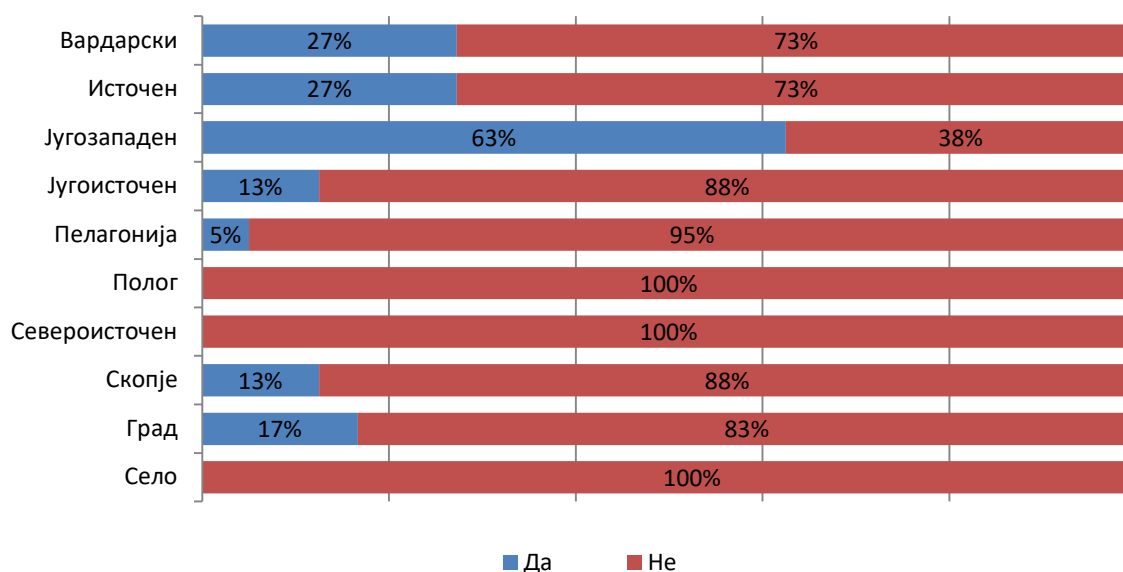
* Вид на претпријатие, број на вработени



Графикон 225. Дали би прифатиле поштенска услуга со послаб квалитет и со пониска цена?
* Дејност

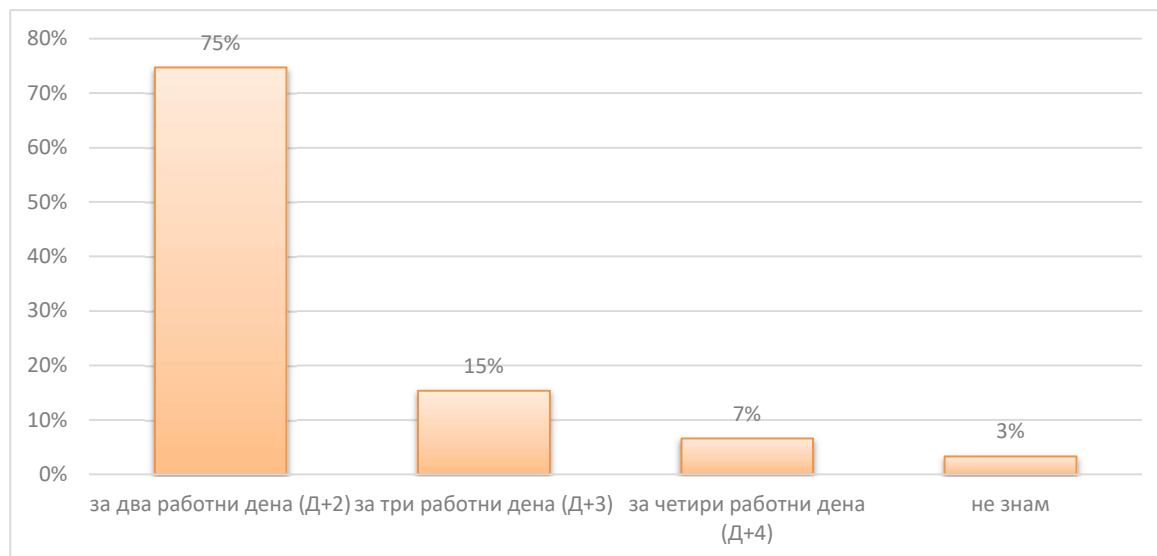


Графикон 226. Дали би прифатиле поштенска услуга со послаб квалитет и со пониска цена?
* Регион и место



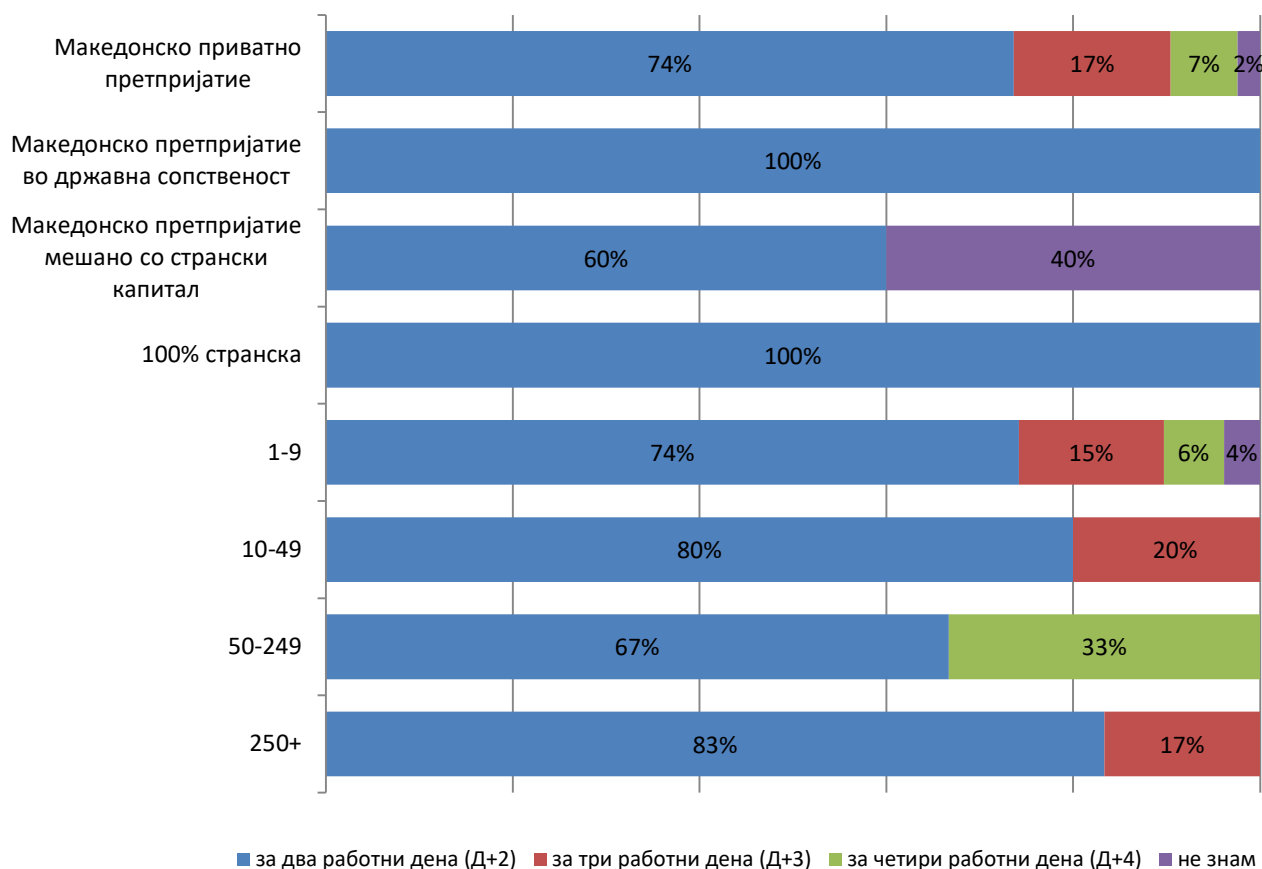
Прашање бр. 20. За колку дена мислите дека давател на поштенски услуги треба да го достави писмото до примачот?

75% од компаниите сметаат дека давател на поштенски услуги треба да го достави писмото до примачот за два работни дена.



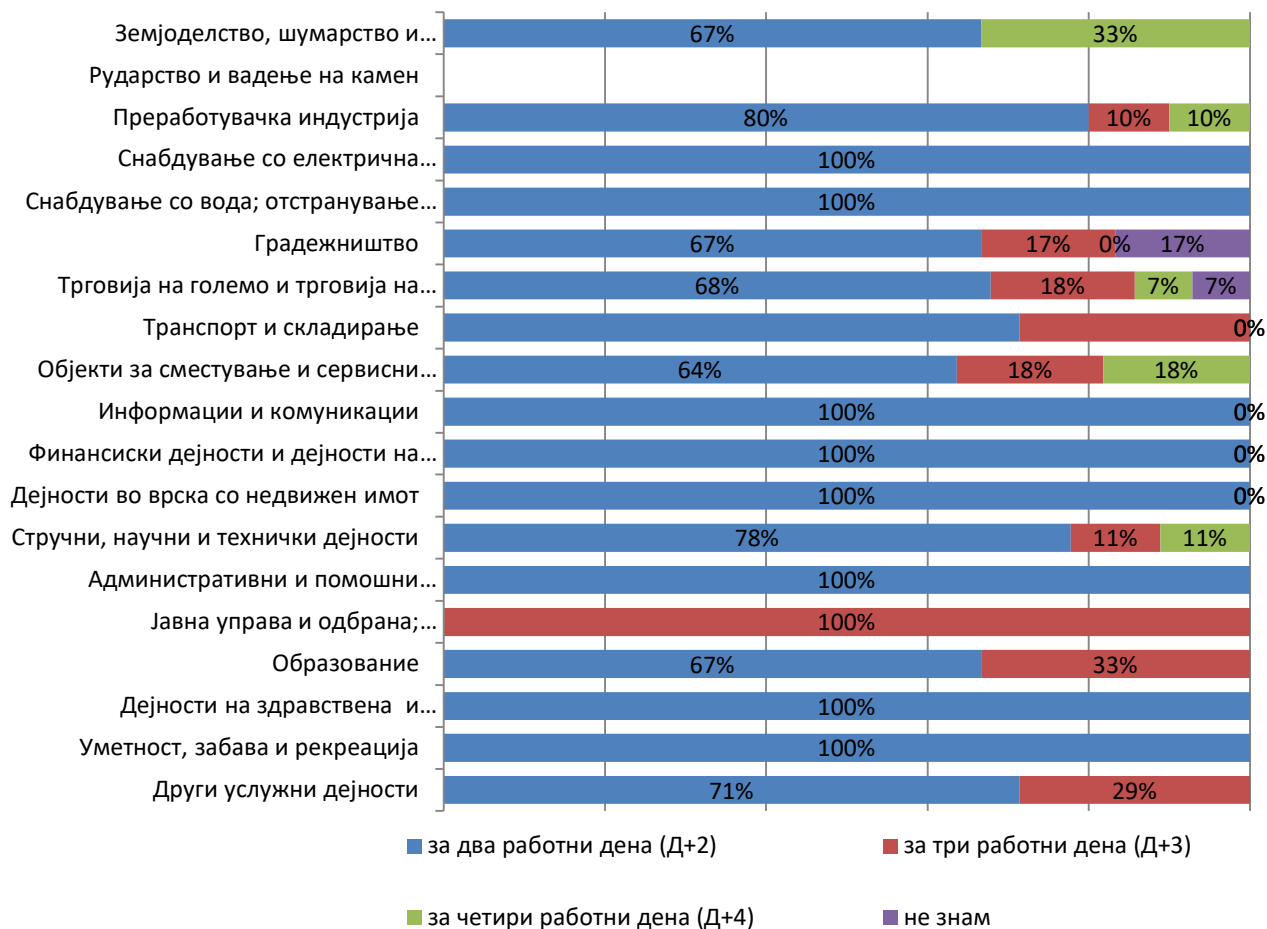
Графикон 227. За колку дена мислите дека давател на поштенски услуги треба да го достави писмото до примачот?

* Вид на претпријатие, број на вработени



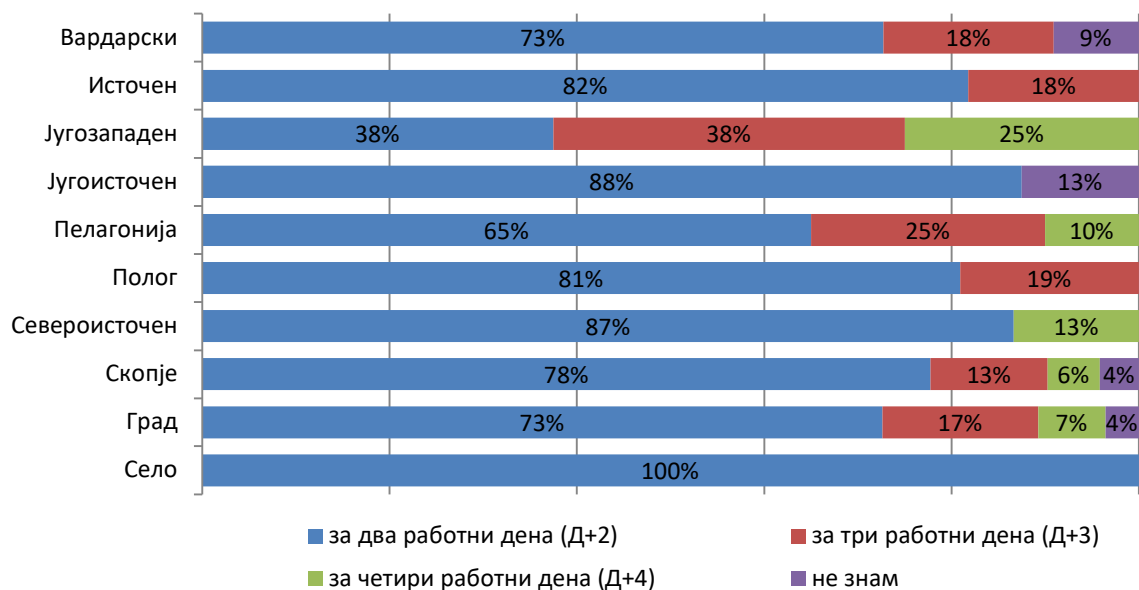
Графикон 228. За колку дена мислите дека давател на поштенски услуги треба да го достави писмото до примачот?

* Дејност



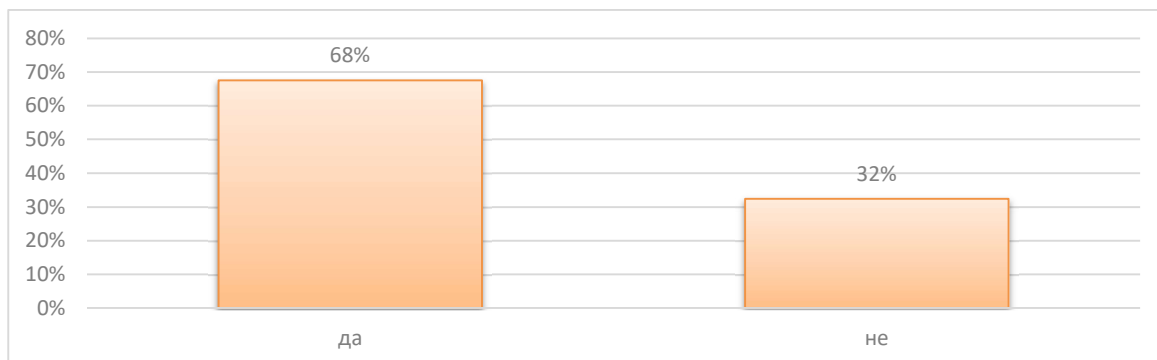
Графикон 229. За колку дена мислите дека давател на поштенски услуги треба да го достави писмото до примачот?

* Регион и место



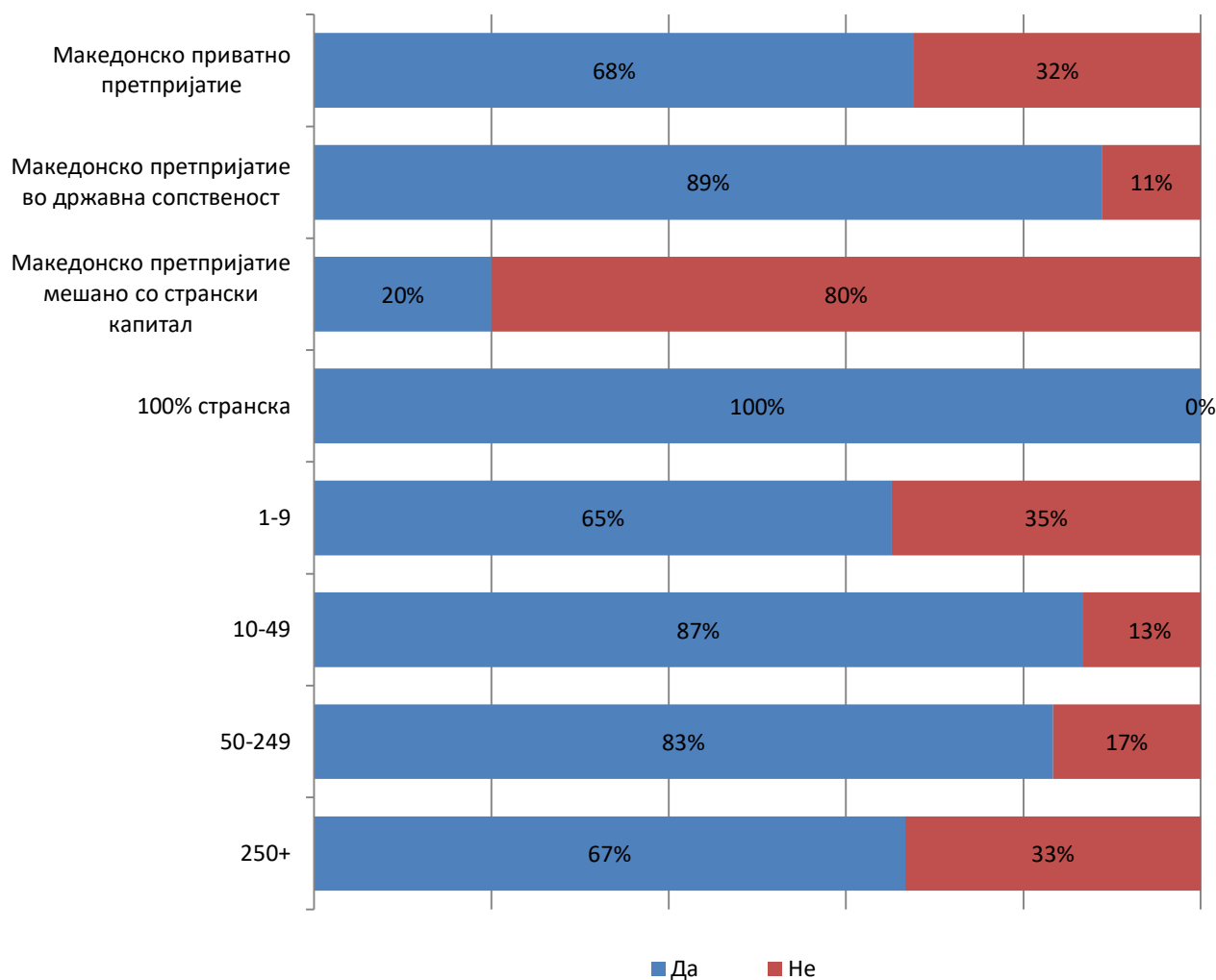
Прашање бр. 21. Дали би платиле повисока цена писмото до примачот да биде доставено нареден работен ден (Д+1)?

58% од компаниите би платиле повисока цена писмото до примачот да биде доставено нареден работен ден (Д+1)?



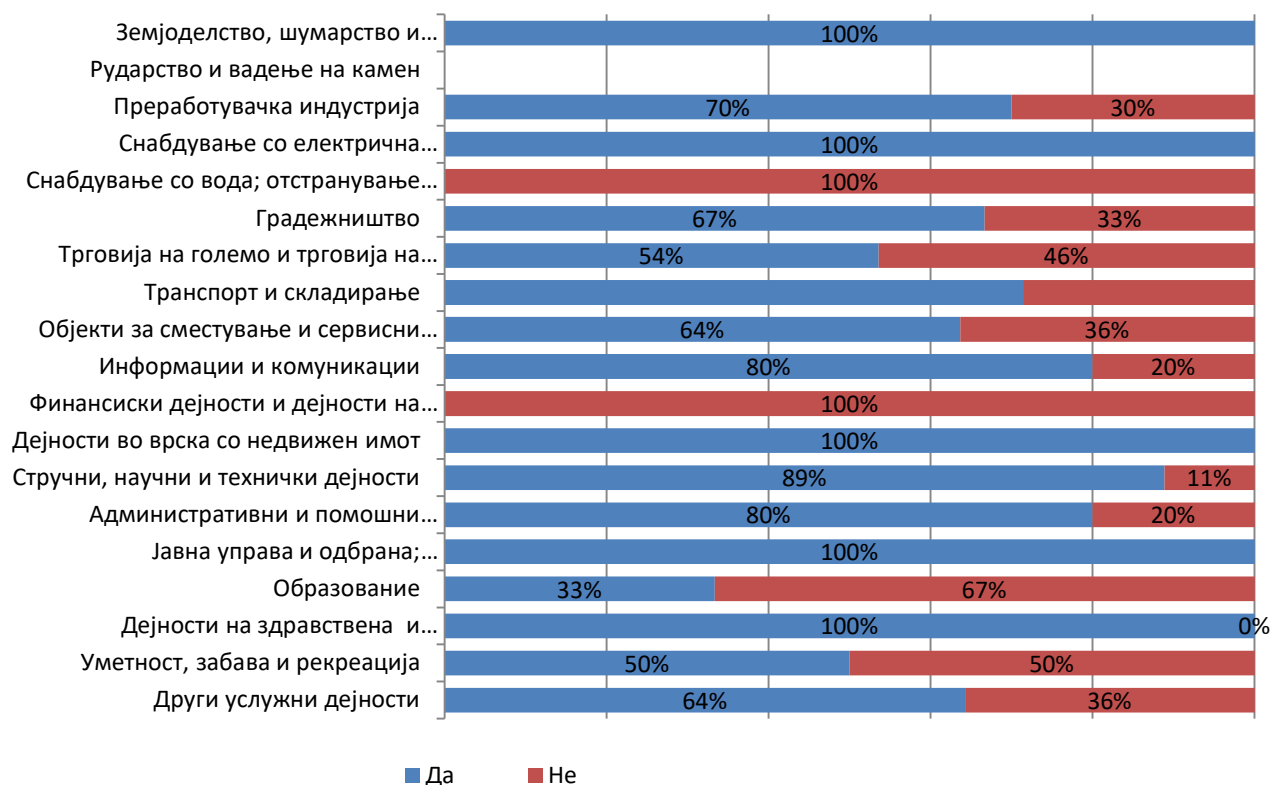
Графикон 230. Дали би платиле повисока цена писмото до примачот да биде доставено нареден работен ден (Д+1)?...

* Вид на претпријатие, број на вработени



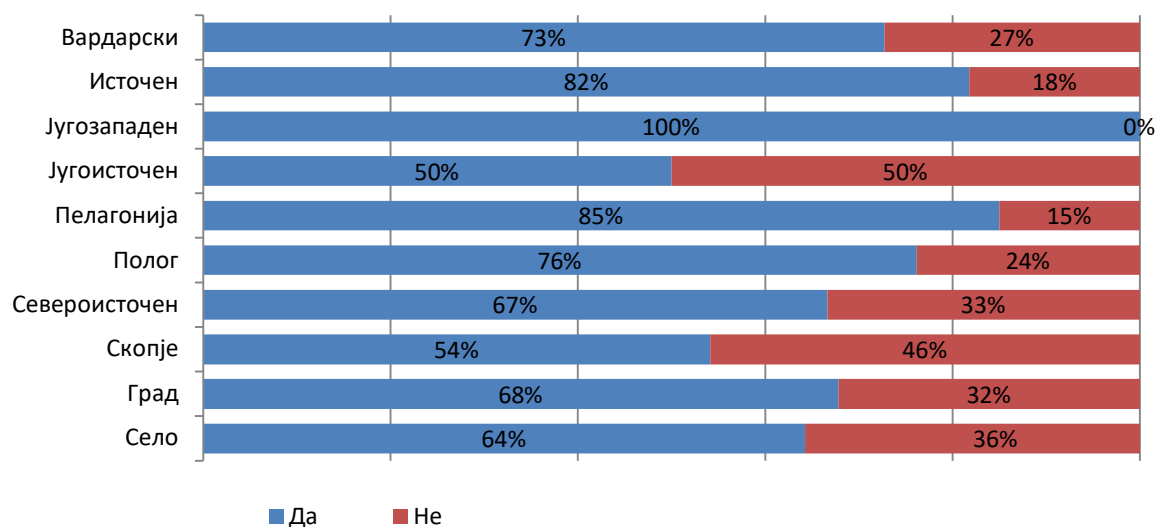
Графикон 231. Дали би платиле повисока цена писмото до примачот да биде доставено нареден работен ден (Д+1)?

* * Дејност



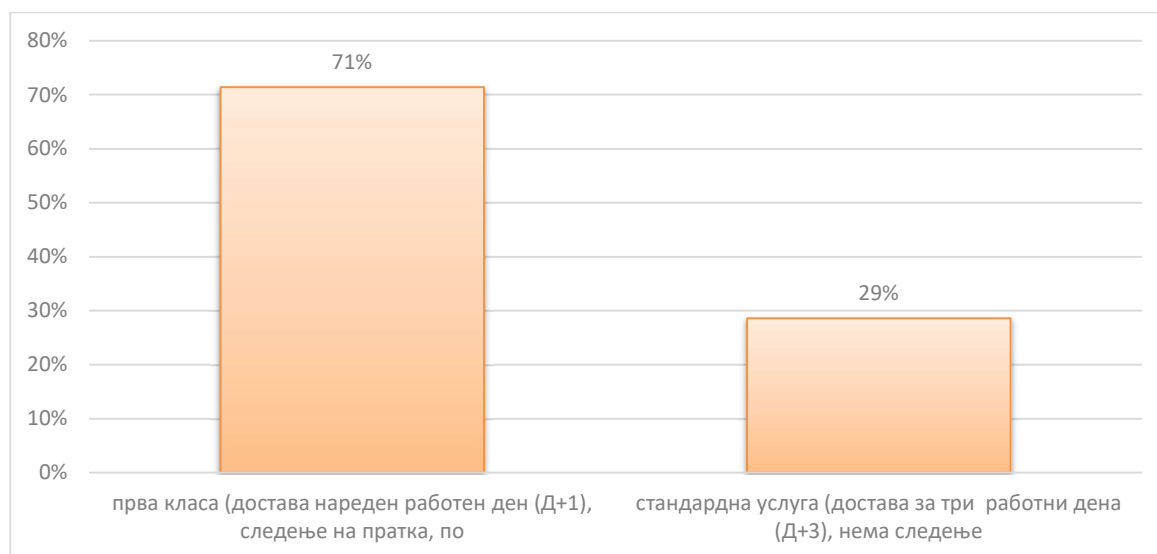
Графикон 232. Дали би платиле повисока цена писмото до примачот да биде доставено нареден работен ден (Д+1)?

* Регион и место



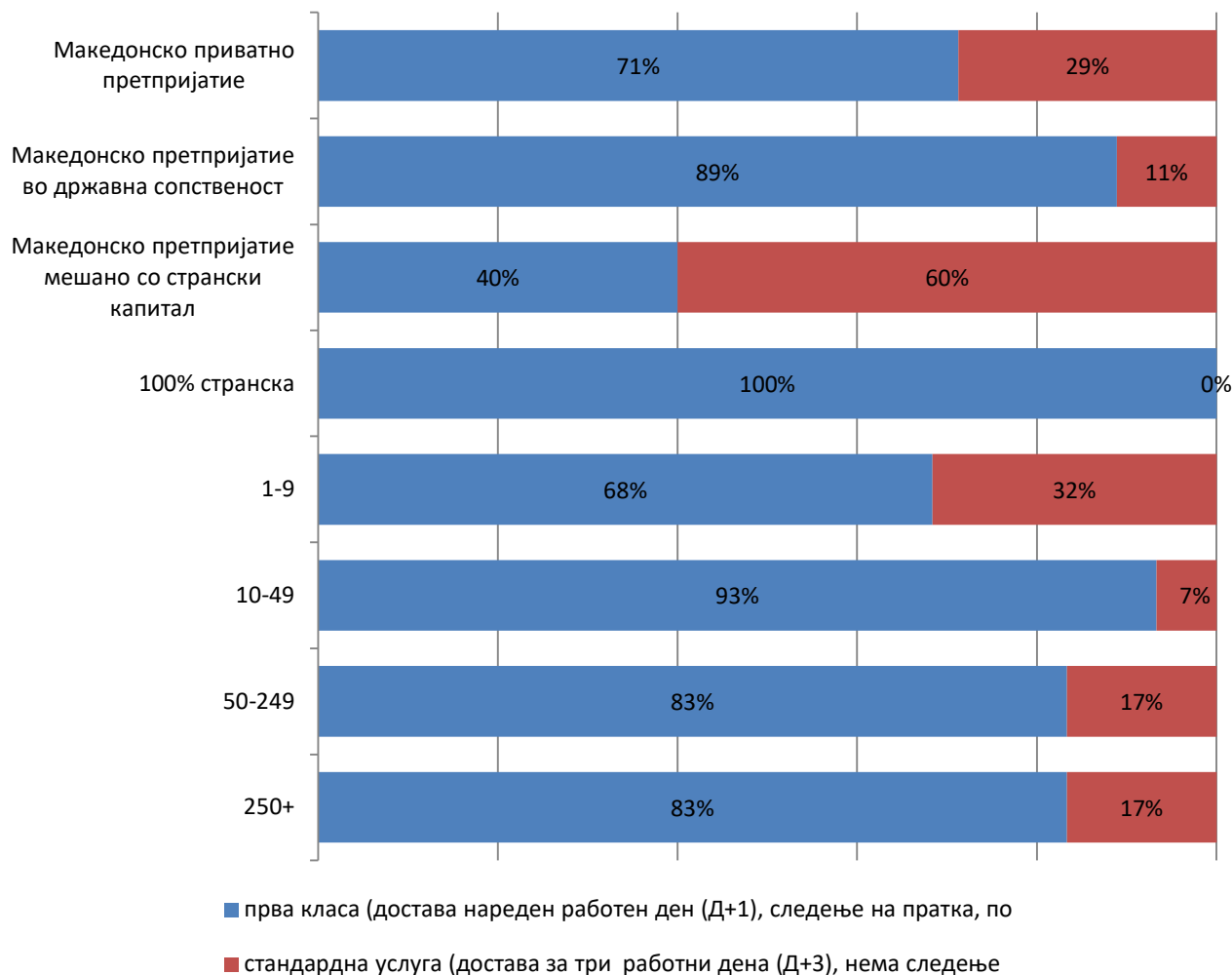
Прашање бр. 22. Која од услугите би ја користеле при испраќање на поштенски услуги?

71% од компаниите би ја користеле услугата Прва Класа.



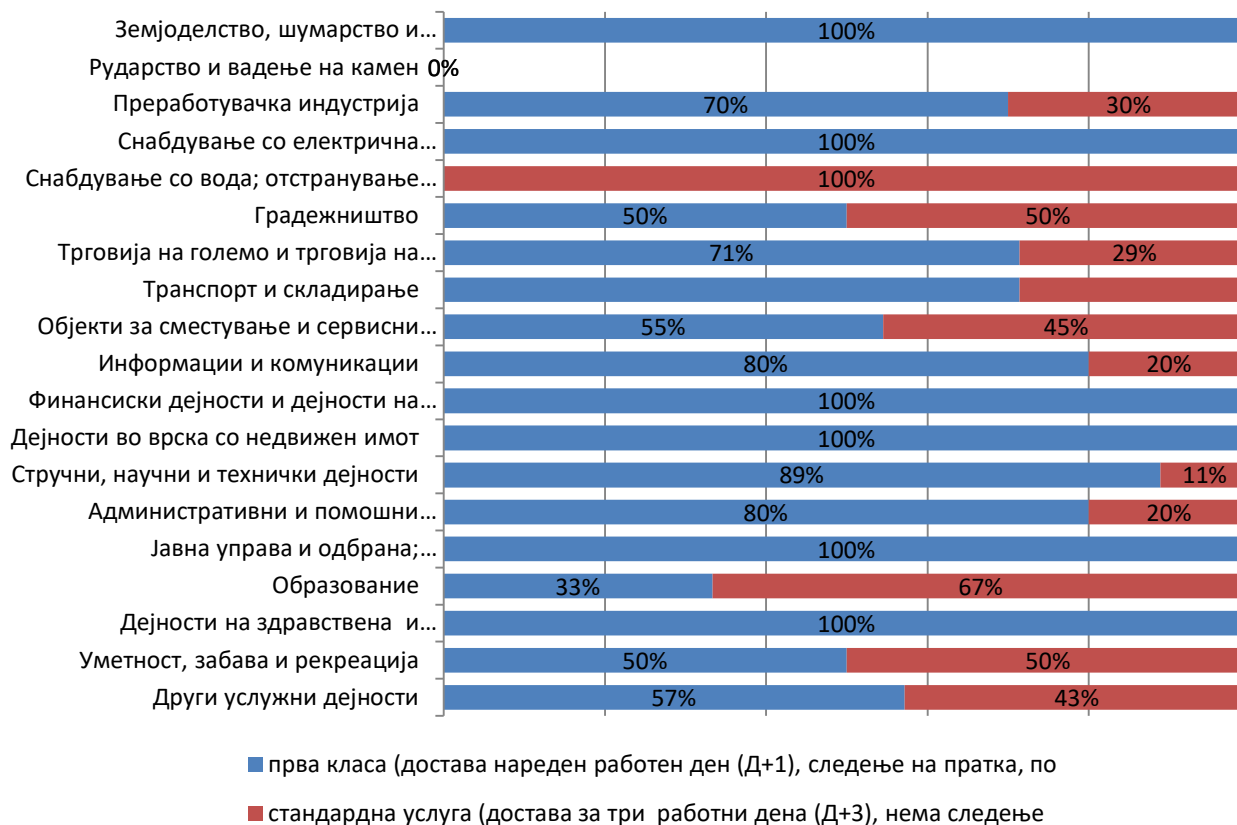
Графикон 233. Која од услугите би ја користеле при испраќање на поштенски услуги?

* Вид на претпријатие, број на вработени



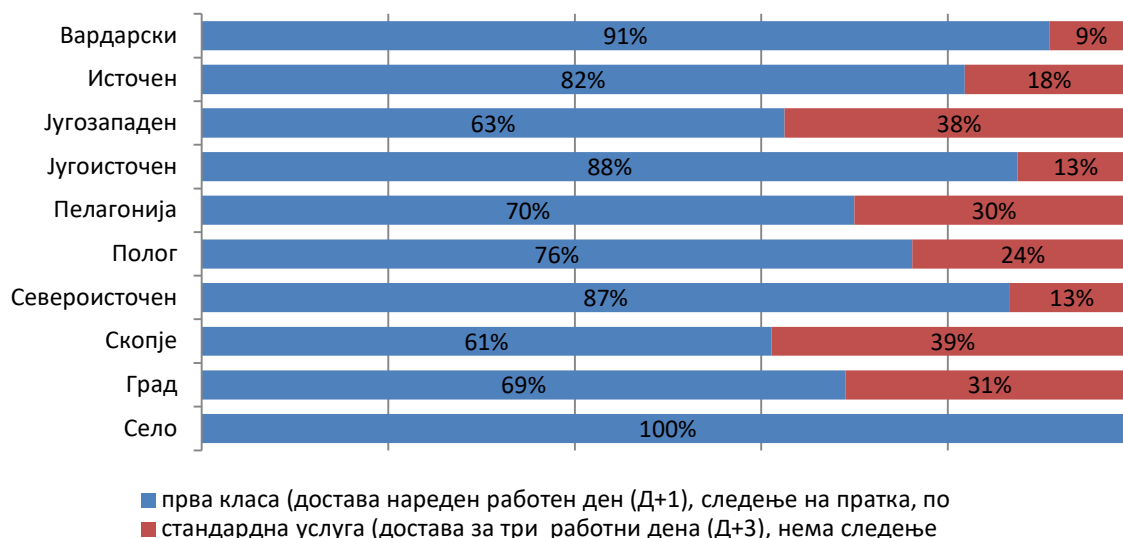
Графикон 234. Која од услугите би ја користеле при испраќање на поштенски услуги?

* Дејност



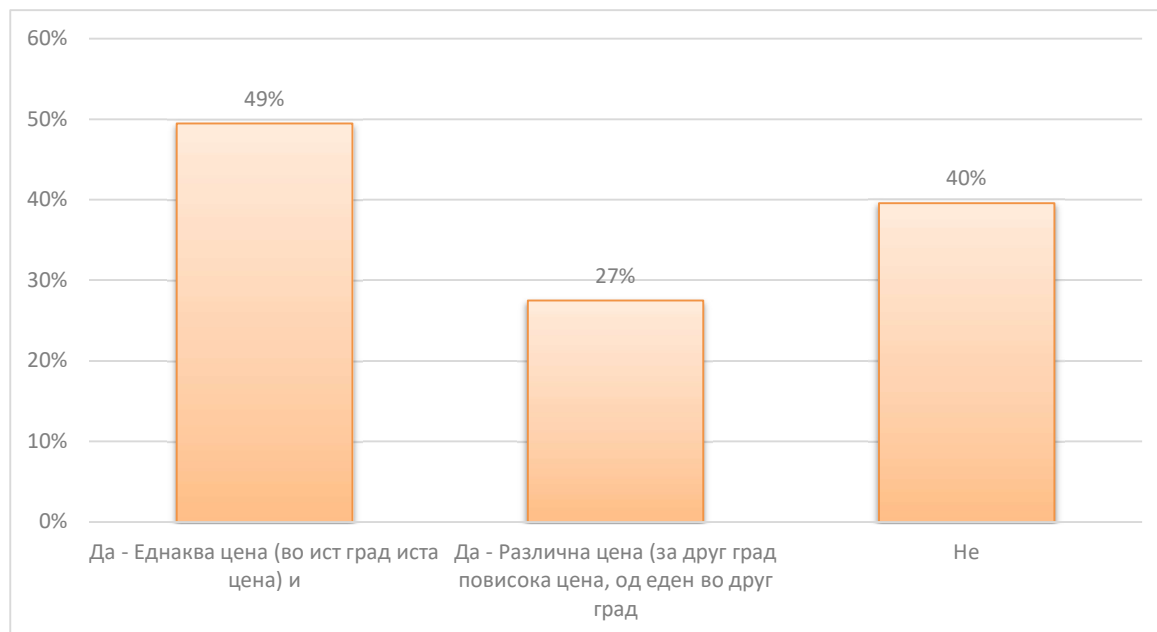
Графикон 235. Која од услугите би ја користеле при испраќање на поштенски услуги?

* Регион и место



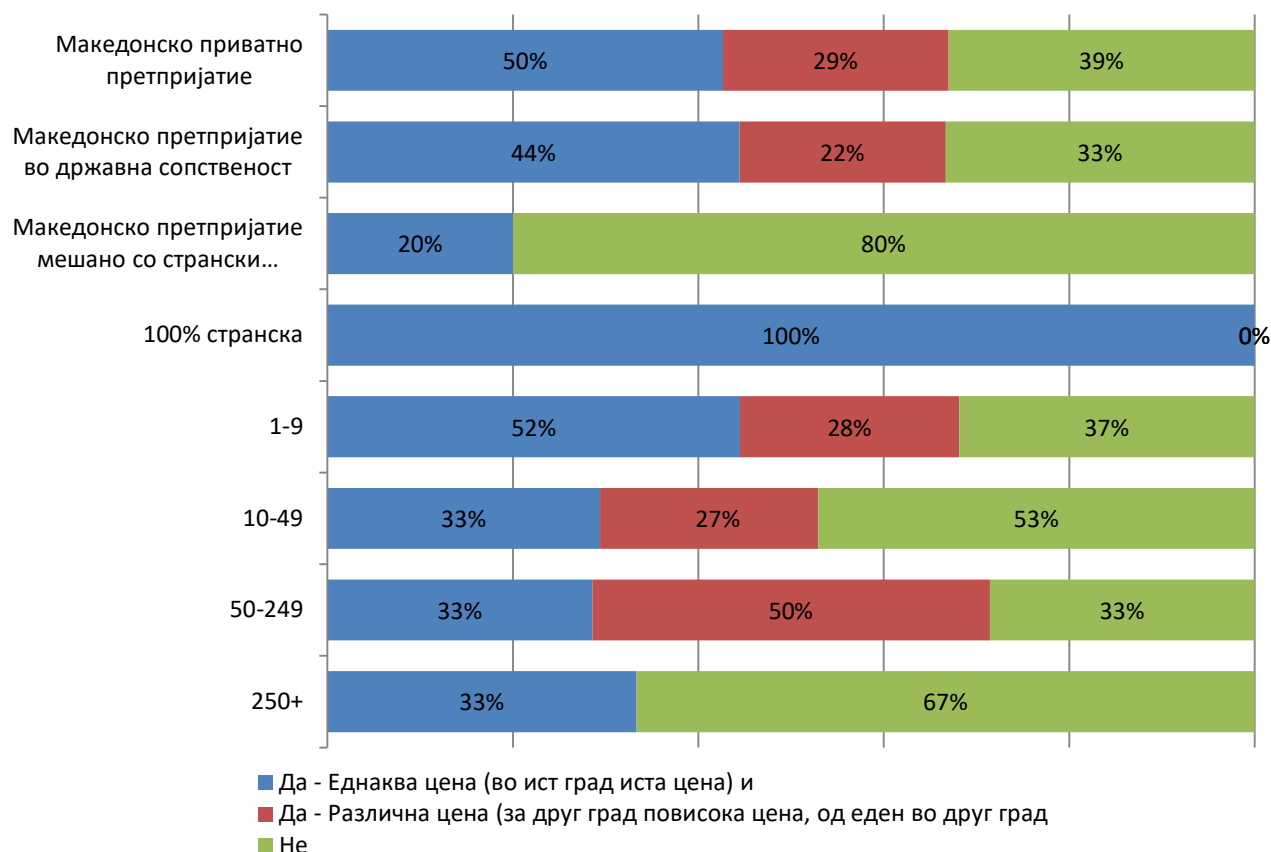
Прашање бр. 23. Дали сметате дека цената на услугата треба да зависи од далечината (во ист град иста цена, од еден во друг град повисока цена)?

49% од компаниите сметаат дека треба да има еднаква цена (во ист град иста цена)



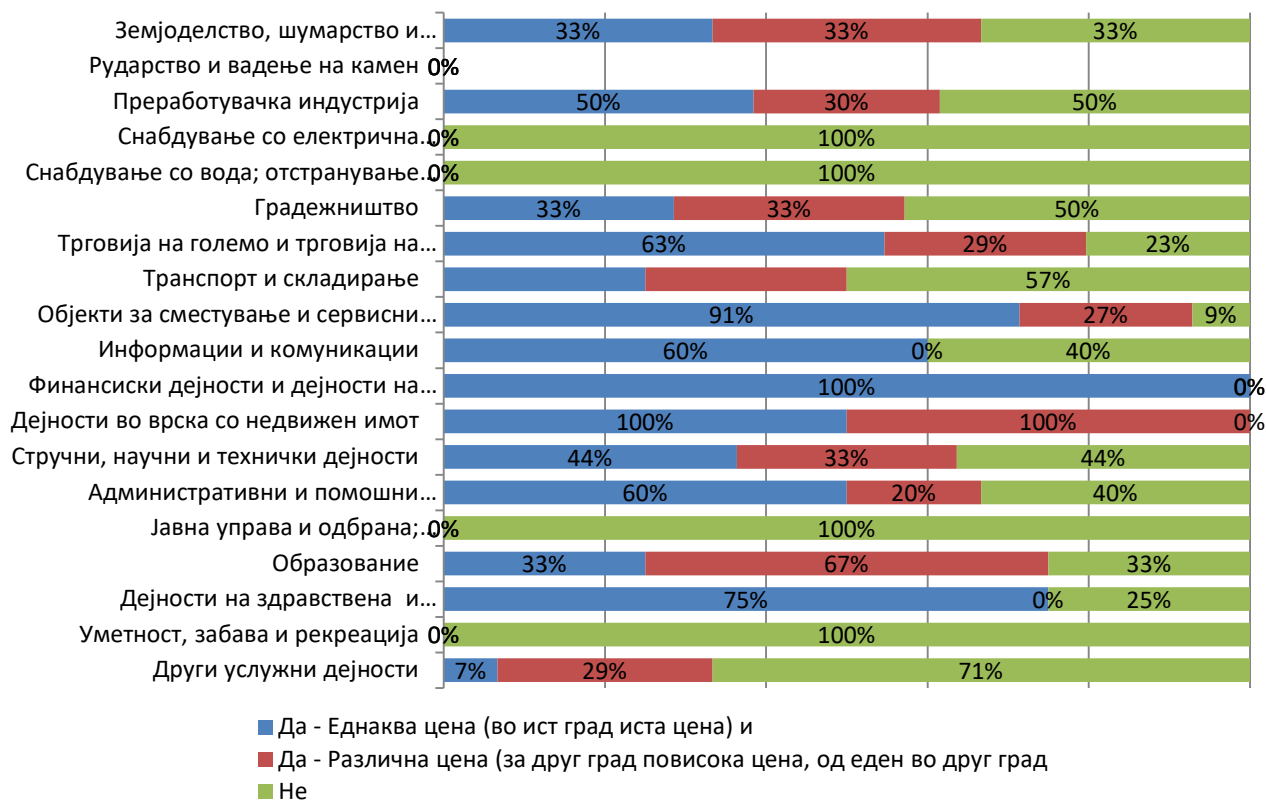
Графикон 236. Дали сметате дека цената на услугата треба да зависи од далечината (во ист град иста цена, од еден во друг град повисока цена)?...

* Вид на претпријатие, број на вработени



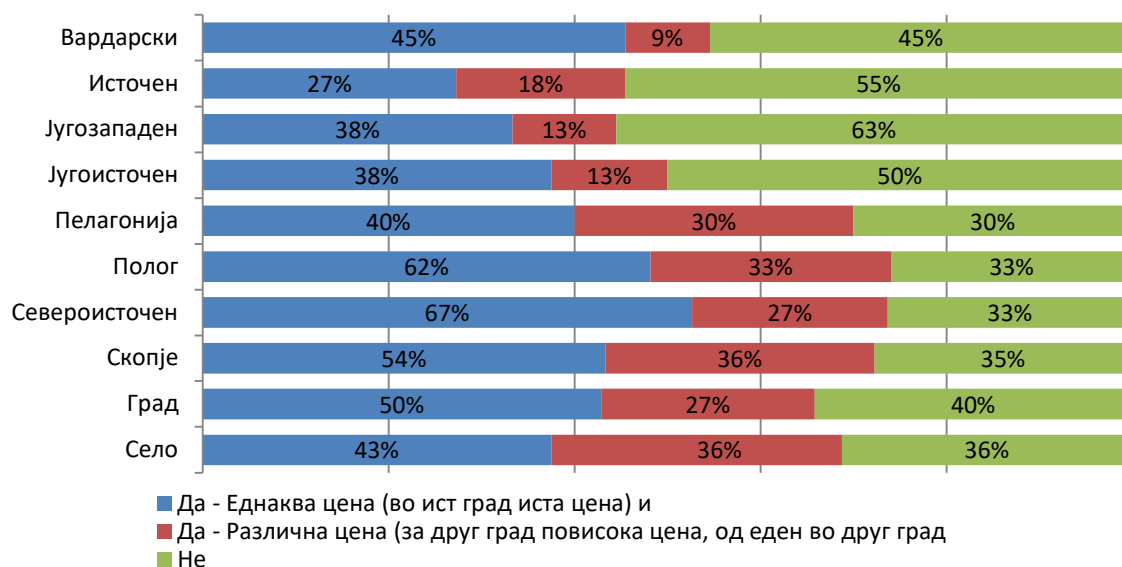
Графикон 237. Дали сметате дека цената на услугата треба да зависи од далечината (во ист град иста цена, од еден во друг град повисока цена)?

* Дејност



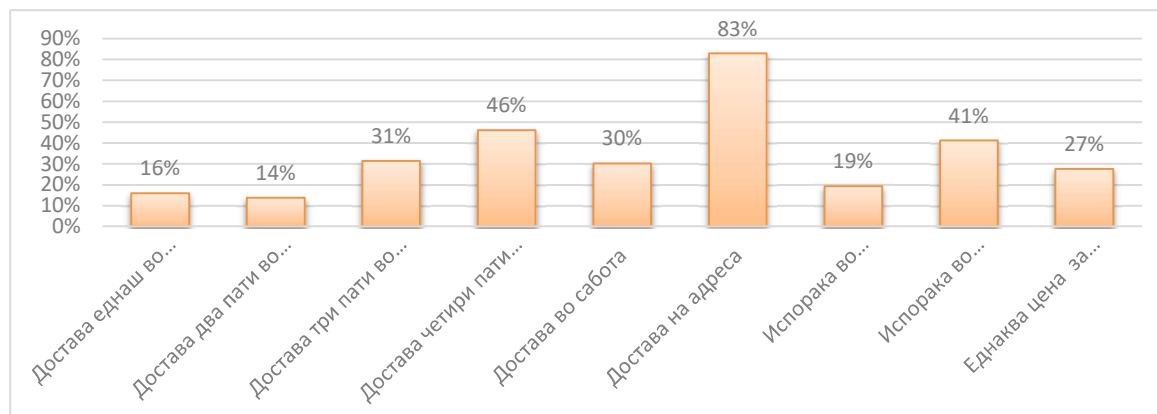
Графикон 238. Дали сметате дека цената на услугата треба да зависи од далечината (во ист град иста цена, од еден во друг град повисока цена)?

* Регион и место



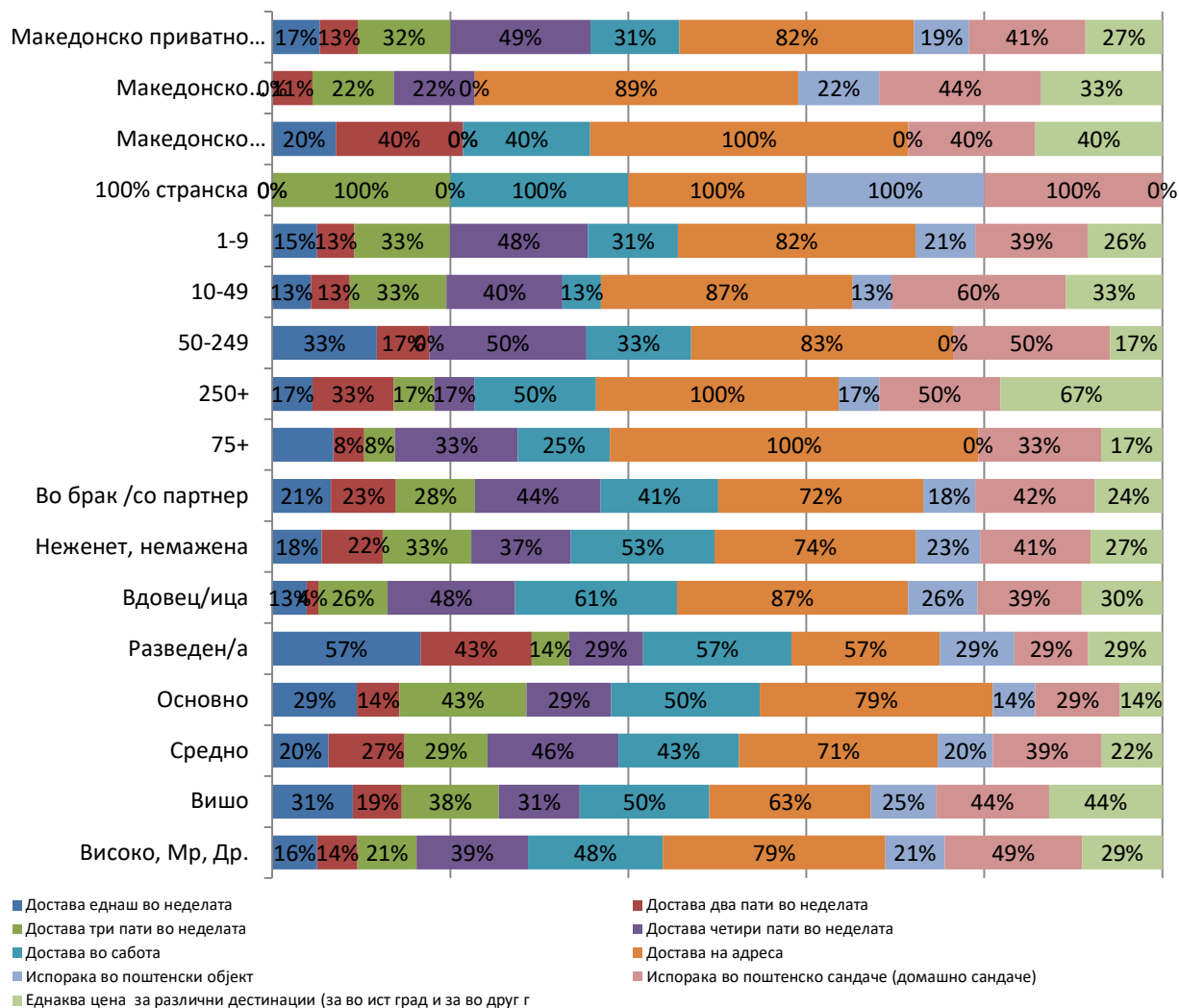
Прашање бр. 24 Која карактеристика треба да вклучува една стандардна поштенска услуга (универзалната услуга)?

За компаниите најважна карактеристика со 83% е достава на адреса.



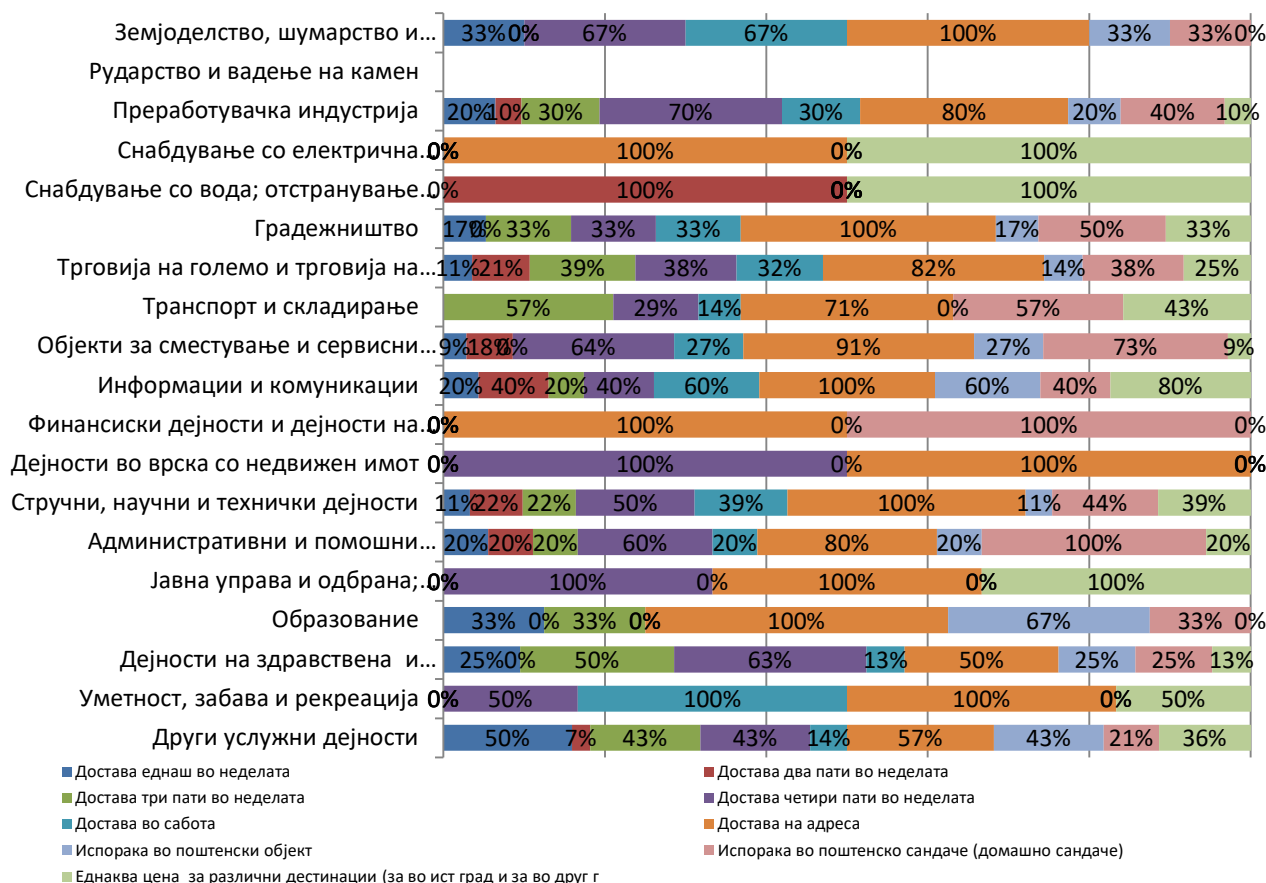
Графикон 239. Која карактеристика треба да вклучува една стандардна поштенска услуга (универзалната услуга)?

* Вид на претпријатие, број на вработени



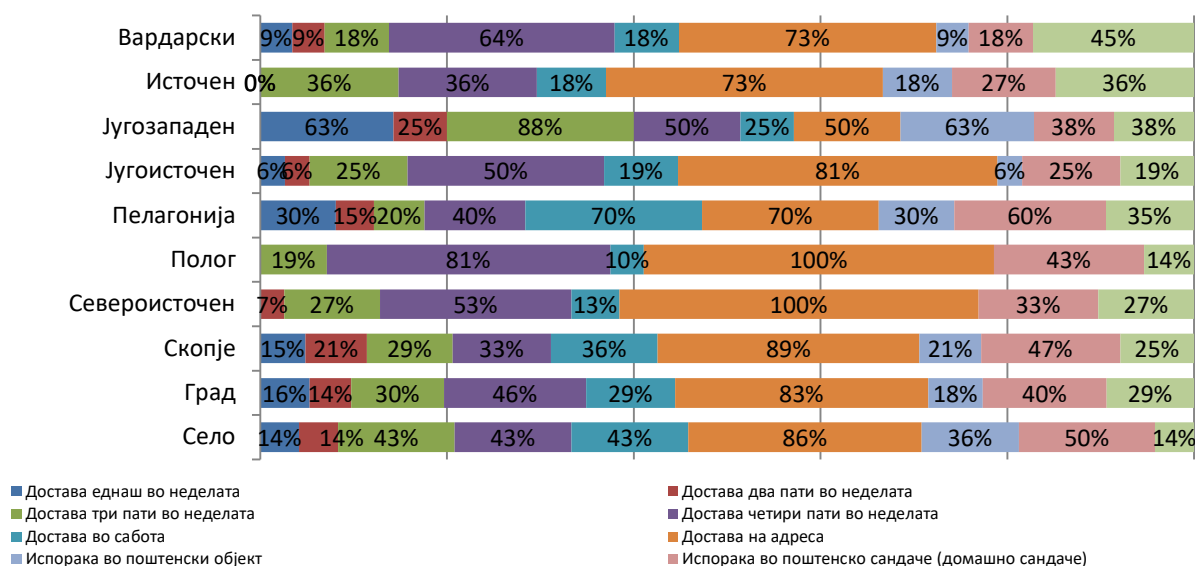
Графикон 240. Која карактеристика треба да вклучува една стандардна поштенска услуга (универзалната услуга)?

* Дејност



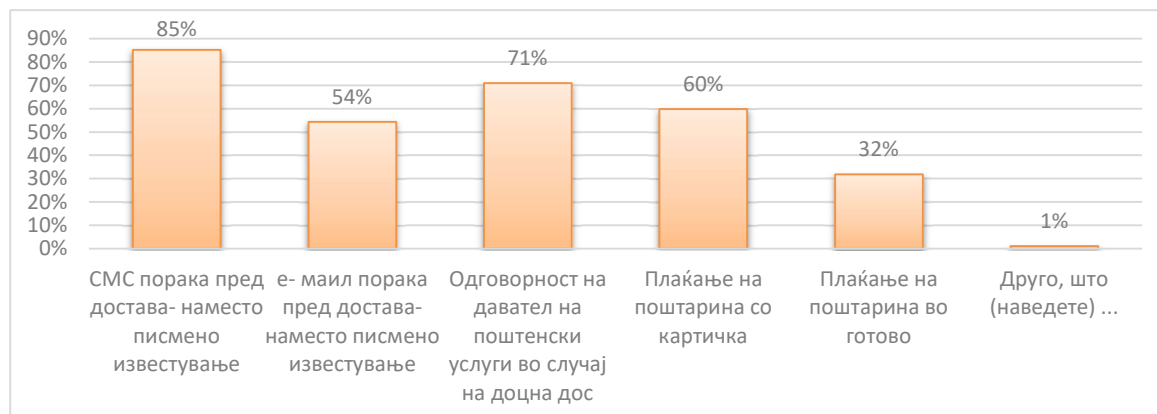
Графикон 241. Која карактеристика треба да вклучува една стандардна поштенска услуга (универзалната услуга)?

* Регион и место



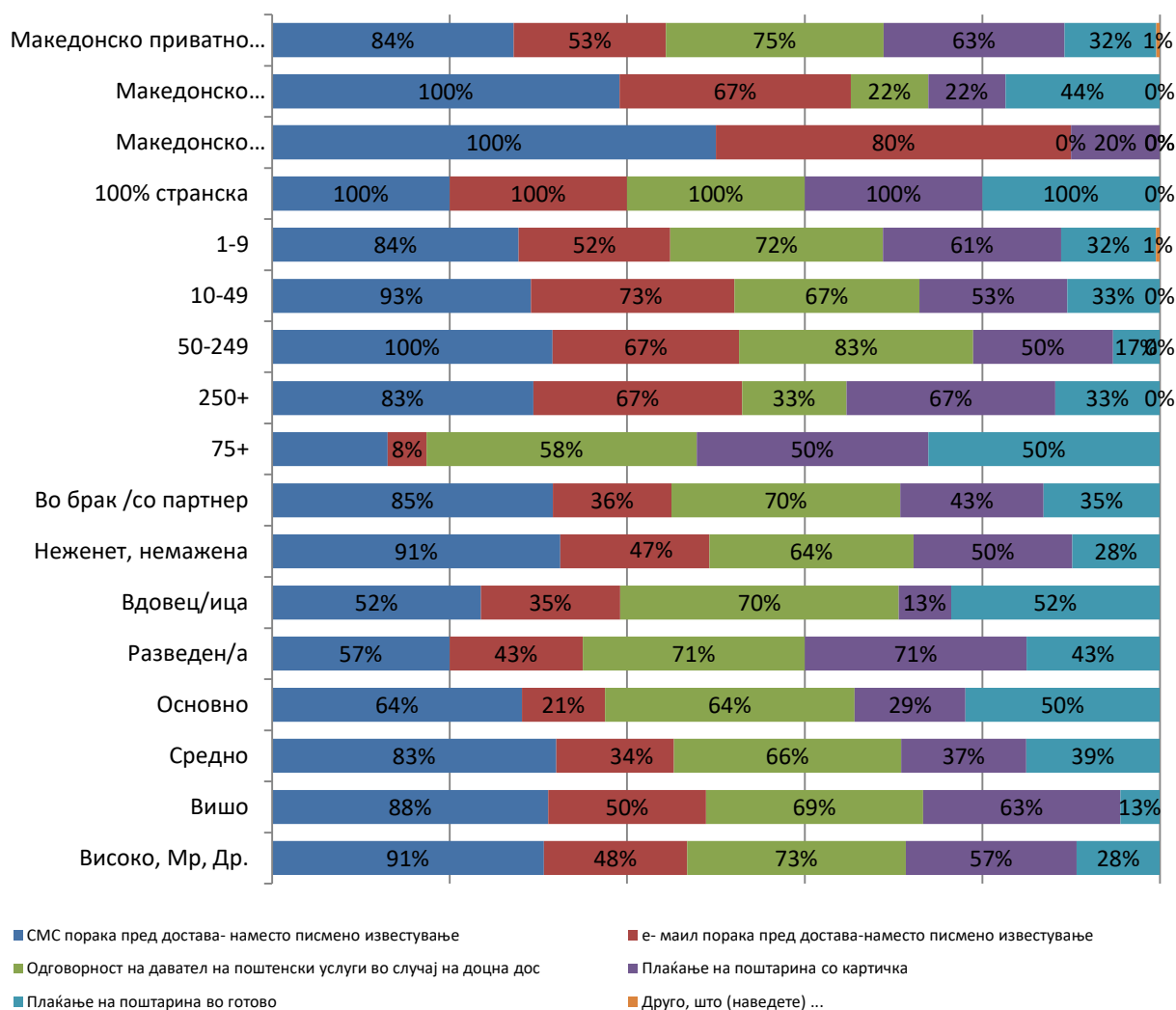
Прашање бр. 25 Дали една стандардна поштенска услуга треба да вклучува и?

СМС порака со 85%, Одговорност со 71% и Плаќање поштарина со кратица 60% се карактеристиките кои компаниите сметаат дека треба да ги вклучи една стандардна потенска услуга.



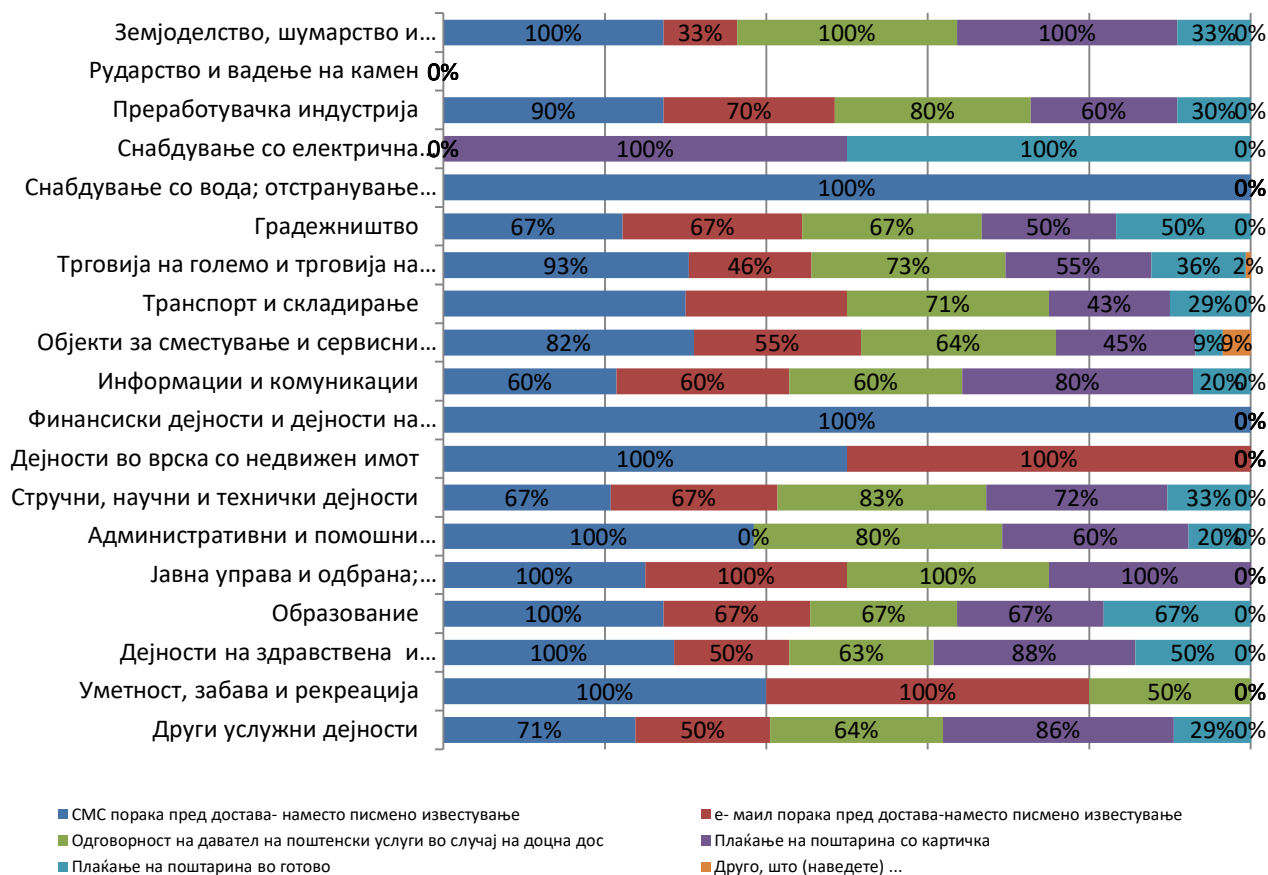
Графикон 242. Дали една стандардна поштенска услуга треба да вклучува и?

* Вид на претпријатие, број на вработени



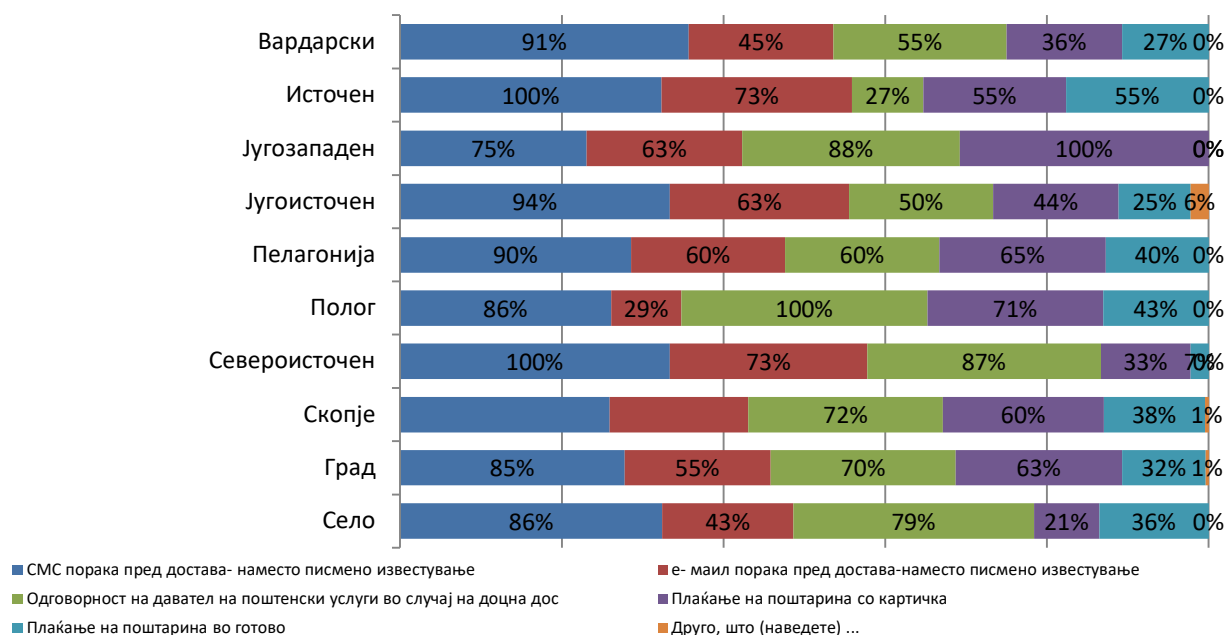
Графикон 243. Дали една стандардна поштенска услуга треба да вклучува и?

* Дејност



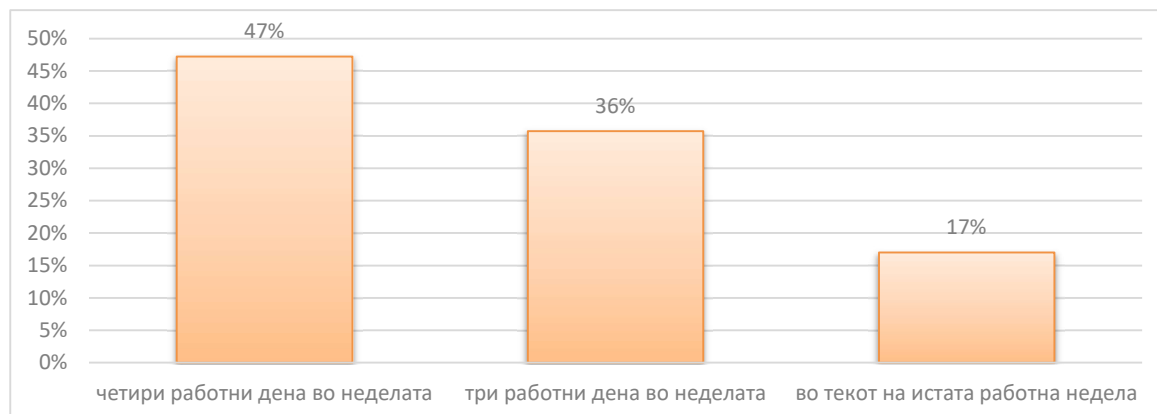
Графикон 244. Дали една стандардна поштенска услуга треба да вклучува и?

* Регион и место



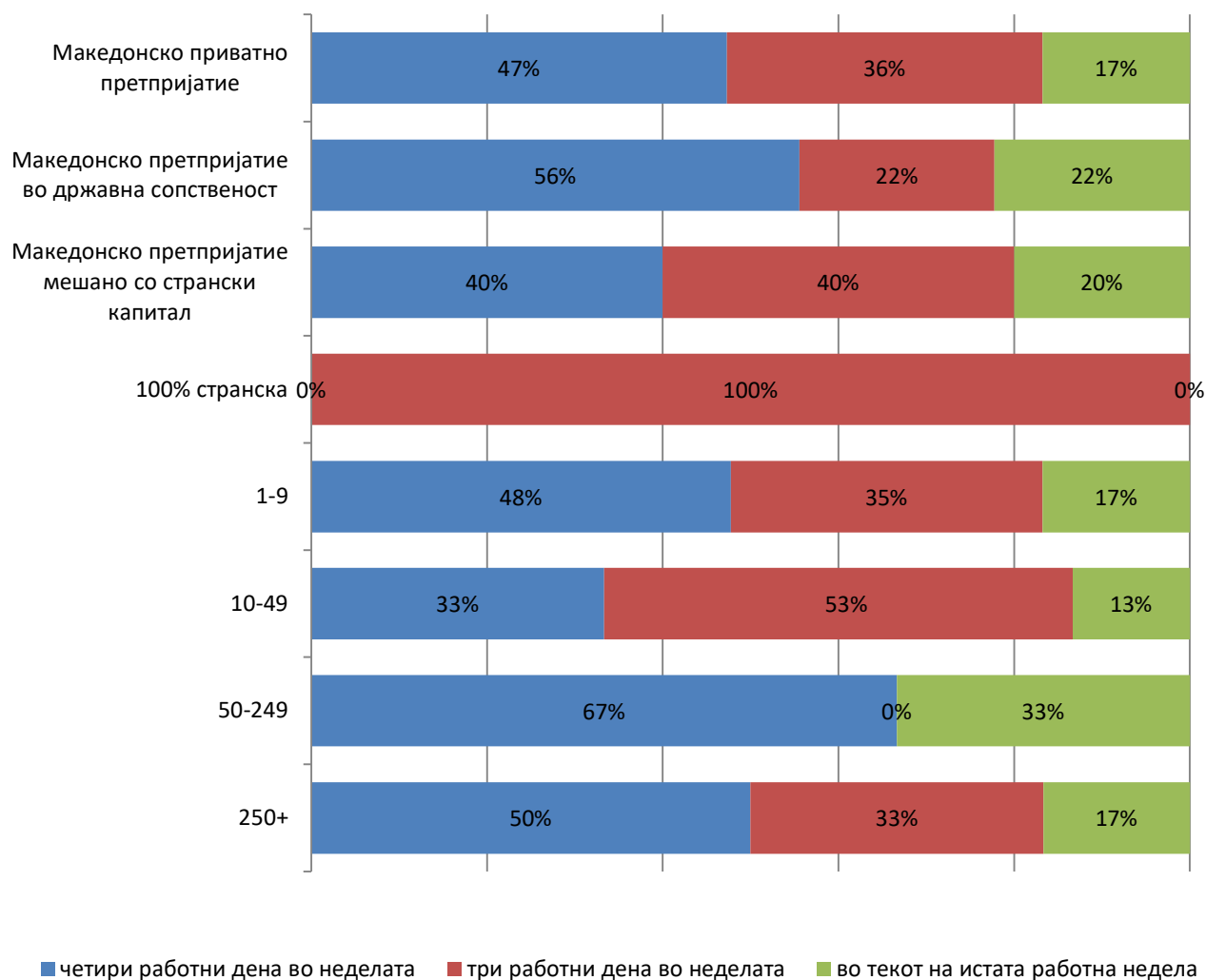
Прашање бр. 26 Со оглед на бројот на писма/пратки кои ги добивате месечно, дали сметате дека достава на поштенски пратки е доволна?

47% од компаниите сметаат дека доставата на пратки 4 работни дена би била доволна.



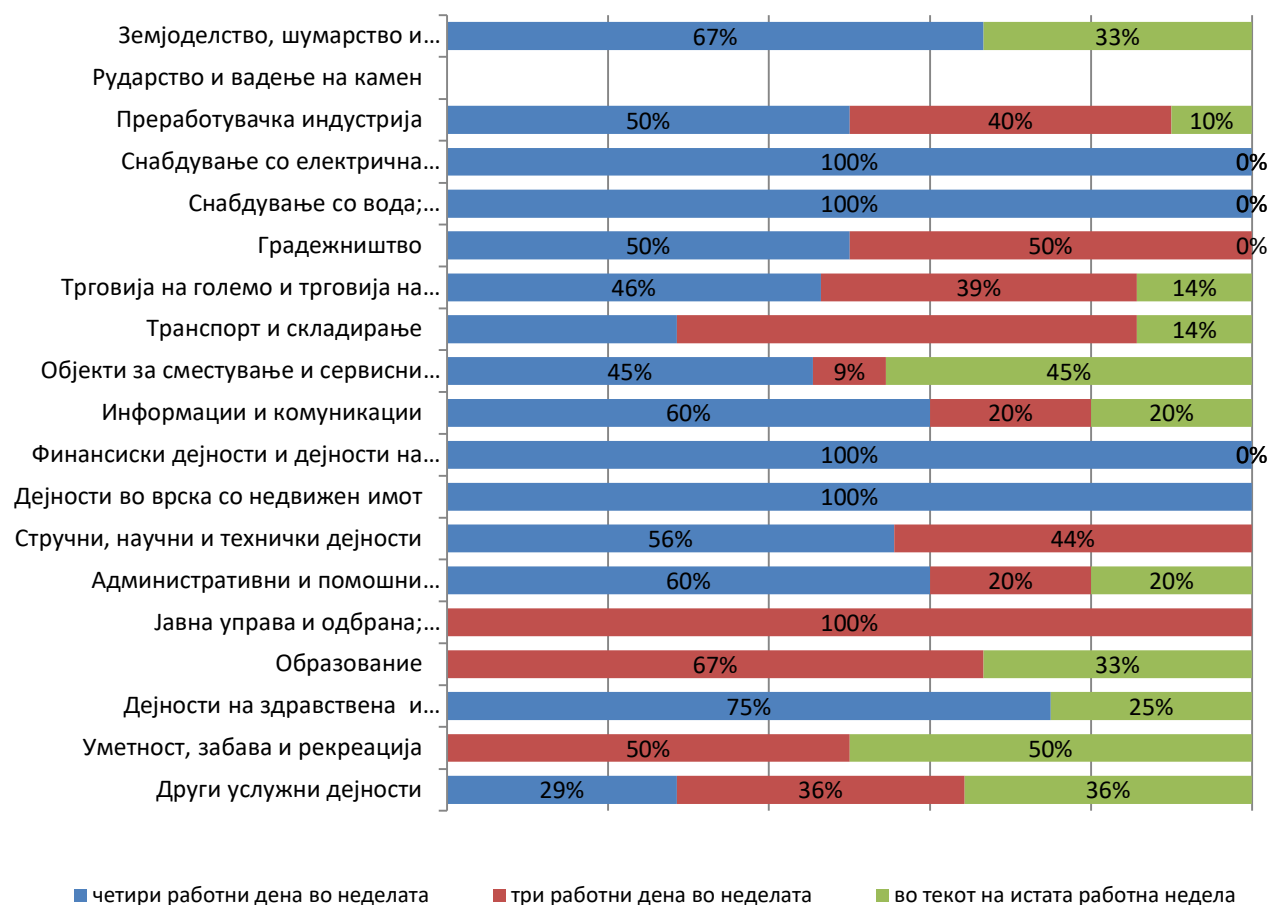
Графикон 245. Дали една стандардна поштенска услуга треба да вклучува и?

* Вид на претпријатие, број на вработени



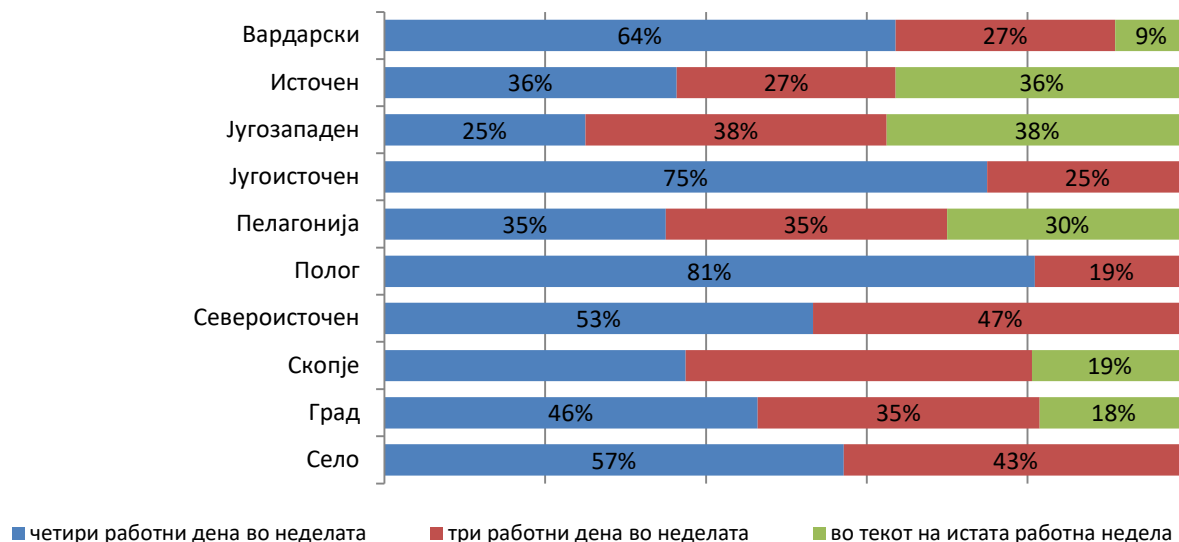
Графикон 246. Дали една стандардна поштенска услуга треба да вклучува и?

* Дејност



Графикон 247. Дали една стандардна поштенска услуга треба да вклучува и?

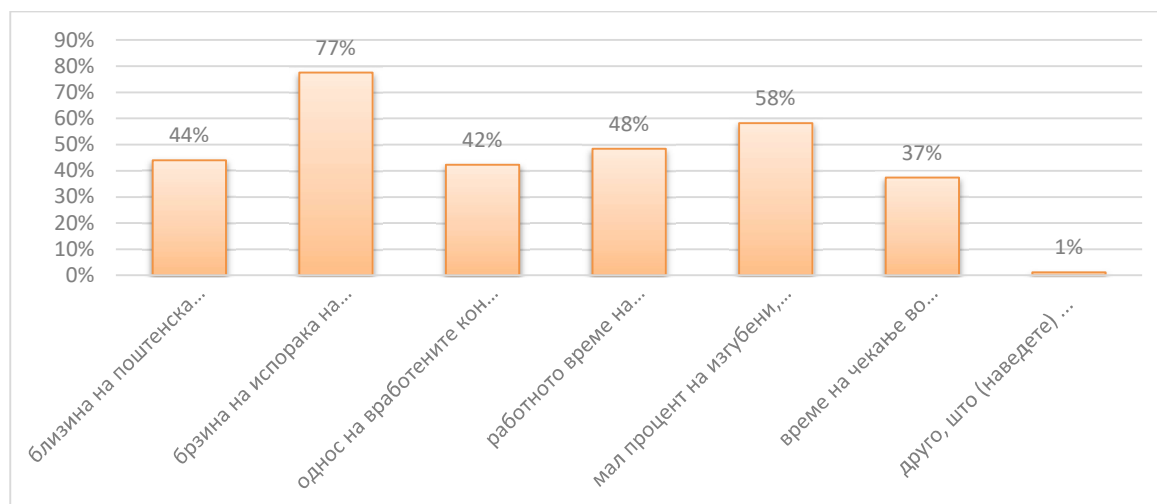
* Регион и место



4. КВАЛИТЕТ И РЕКЛАМАЦИИ

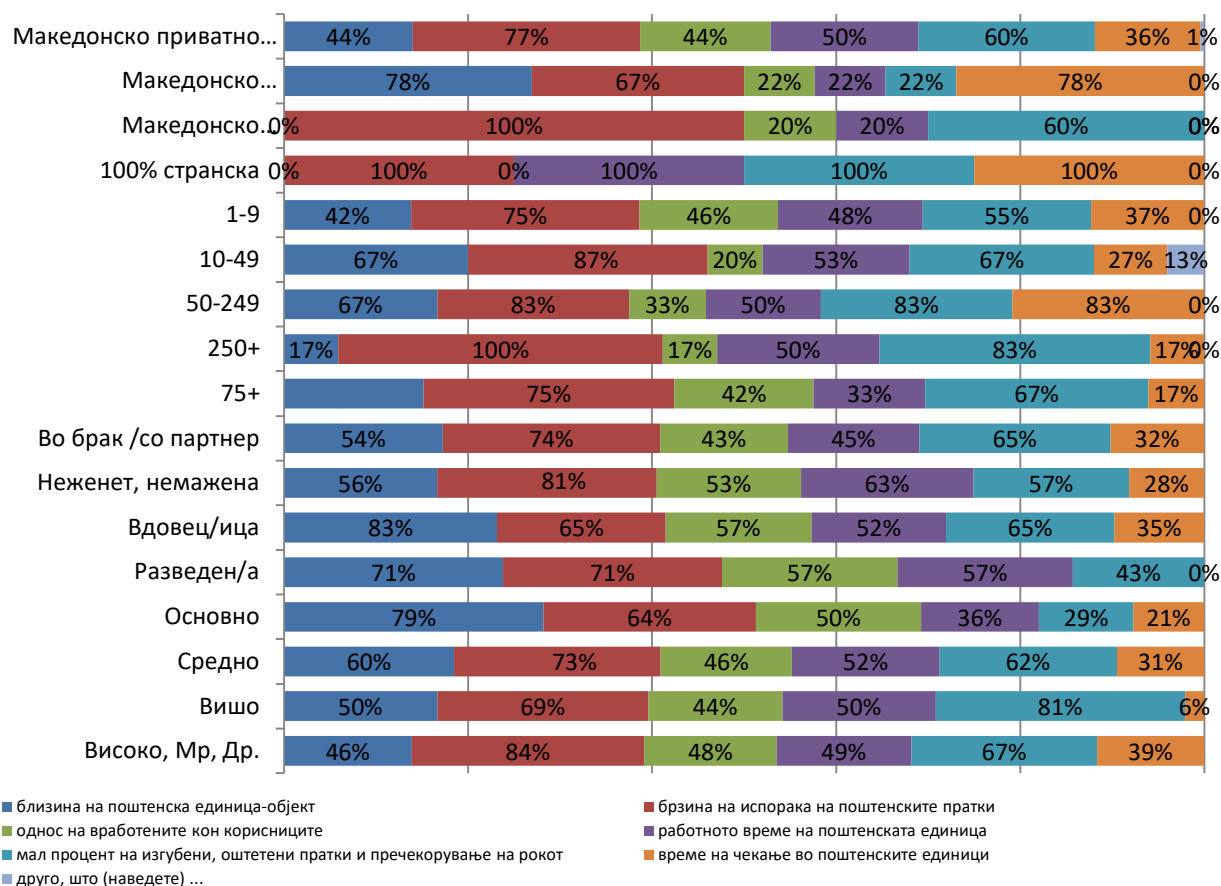
Прашање бр. 27 Кој од наведените фактори за квалитетот на обезбедување на поштенските услуги ви е најважен?

Најважен фактор за зголемен квалитет на поштенските услуги е Брзина на испорака на пратка со 77%.



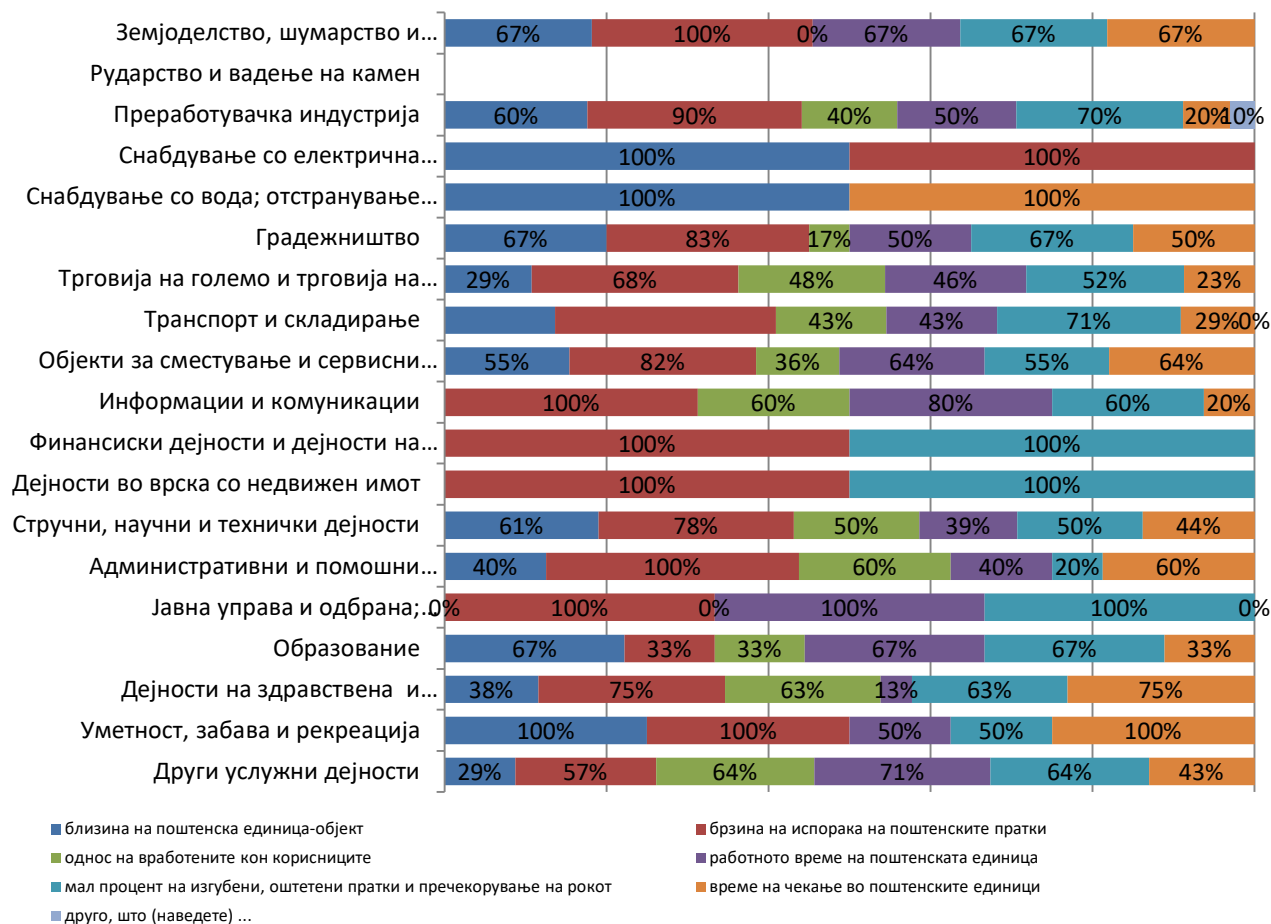
Графикон 248. Кој од наведените фактори за квалитетот на обезбедување на поштенските услуги ви е најважен?

* Вид на претпријатие, број на вработени



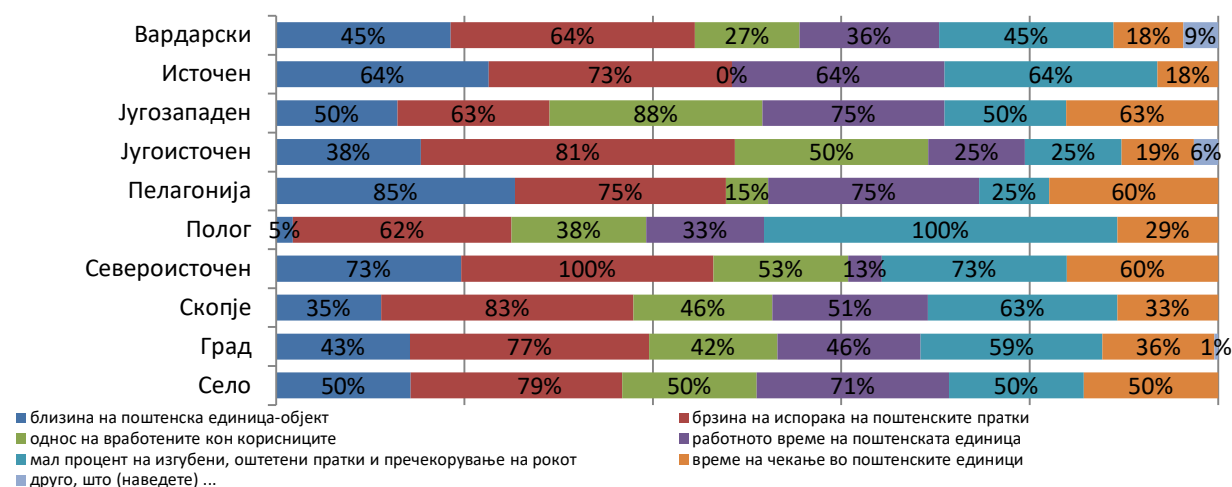
Графикон 249. Кој од наведените фактори за квалитетот на обезбедување на поштенските услуги ви е најважен?

* Дејност



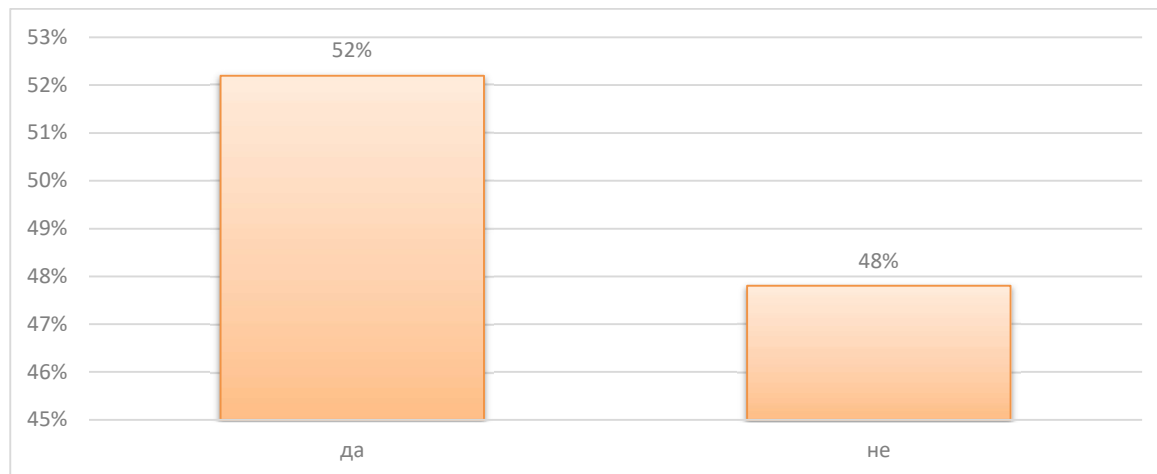
Графикон 250. Кој од наведените фактори за квалитетот на обезбедување на поштенските услуги ви е најважен?

* Регион и место



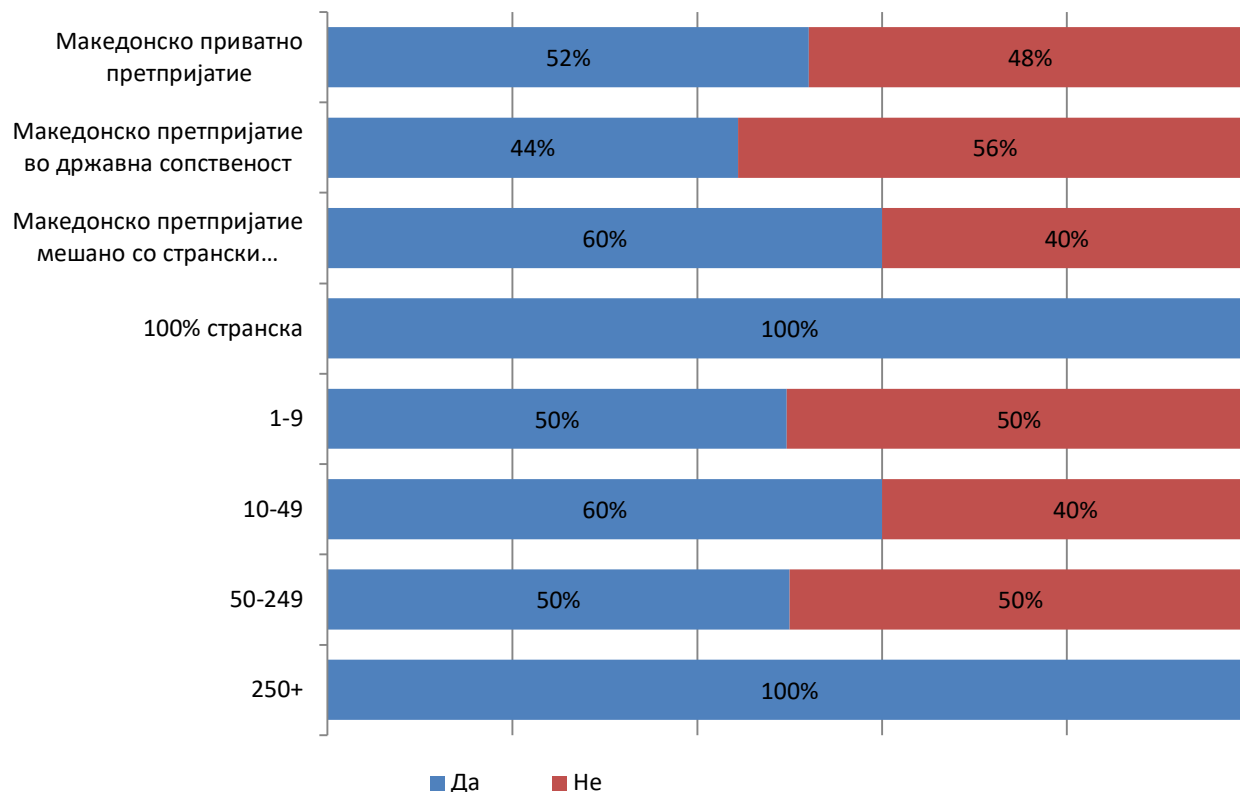
Прашање бр. 28 Дали сте запознаени со постапката за поднесување на рекламации кај поштенскиот оператор за изгубени, оштетени поштенски пратки и пречекорување на рокот за достава, ит..

52% од компаниите се запознаени со постапката за поднесување на рекламации кај поштенскиот оператор за изгубени, оштетени поштенски пратки и пречекорување на рокот за достава, ит..



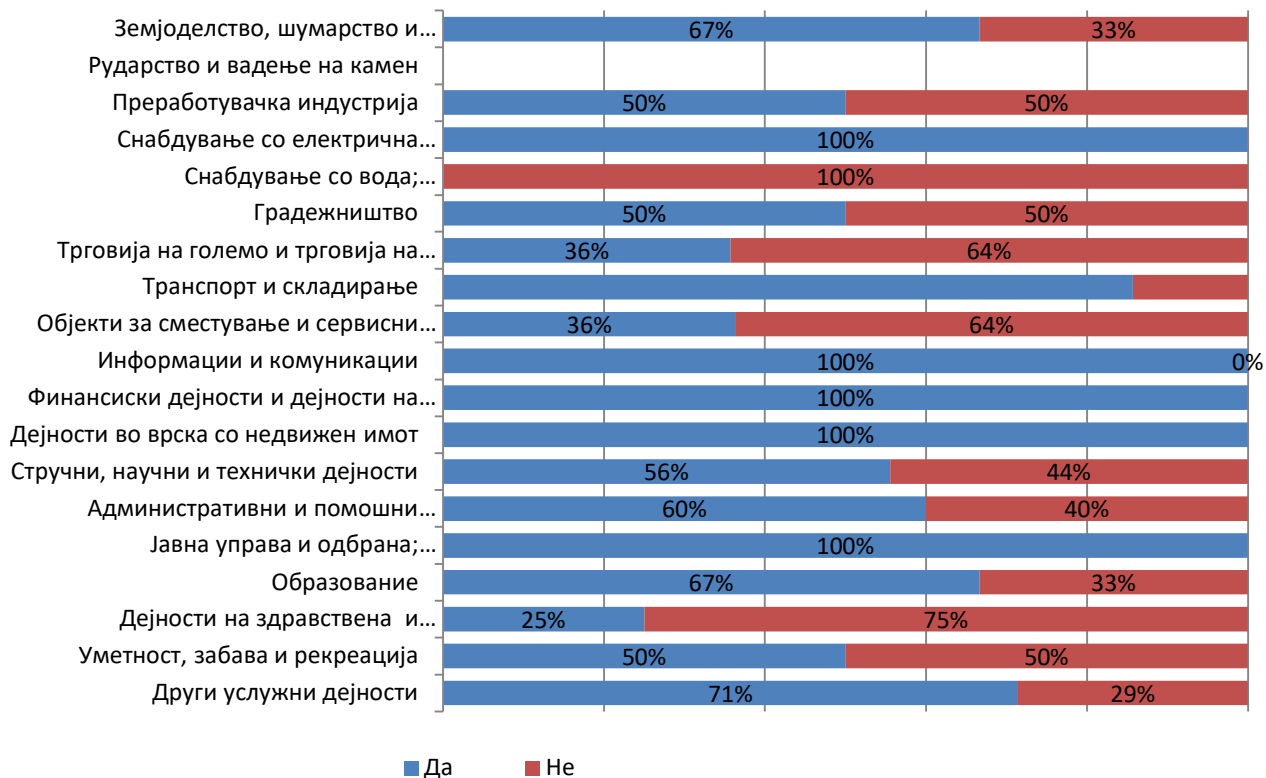
Графикон 251. Дали сте запознаени со постапката за поднесување на рекламации кај поштенскиот оператор за изгубени, оштетени поштенски пратки и пречекорување на рокот за достава, ит...

* Вид на претпријатие, број на вработени



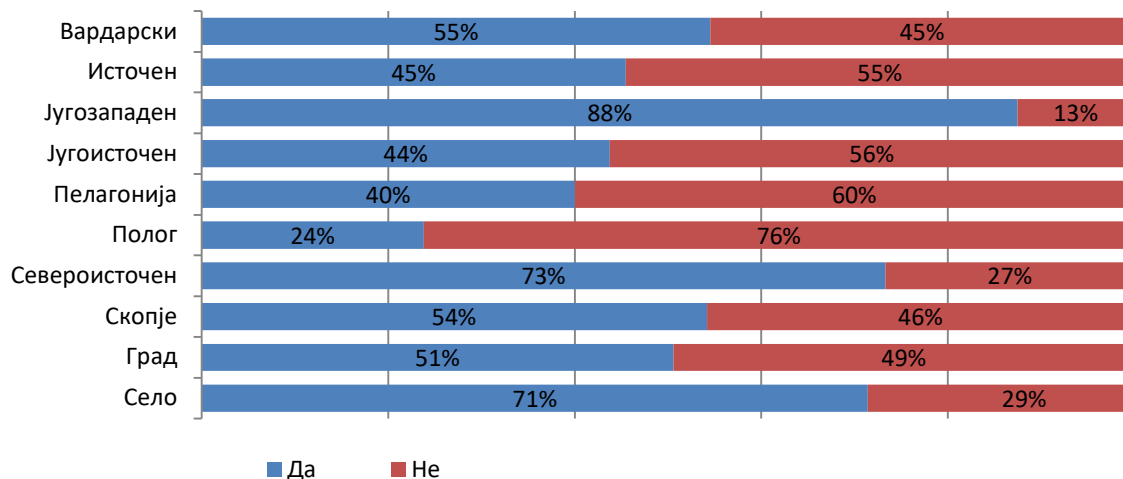
Графикон 252. Дали сте запознаени со постапката за поднесување на рекламации кај поштенскиот оператор за изгубени, оштетени поштенски пратки и пречекорување на рокот за достава, ит

* Дејност



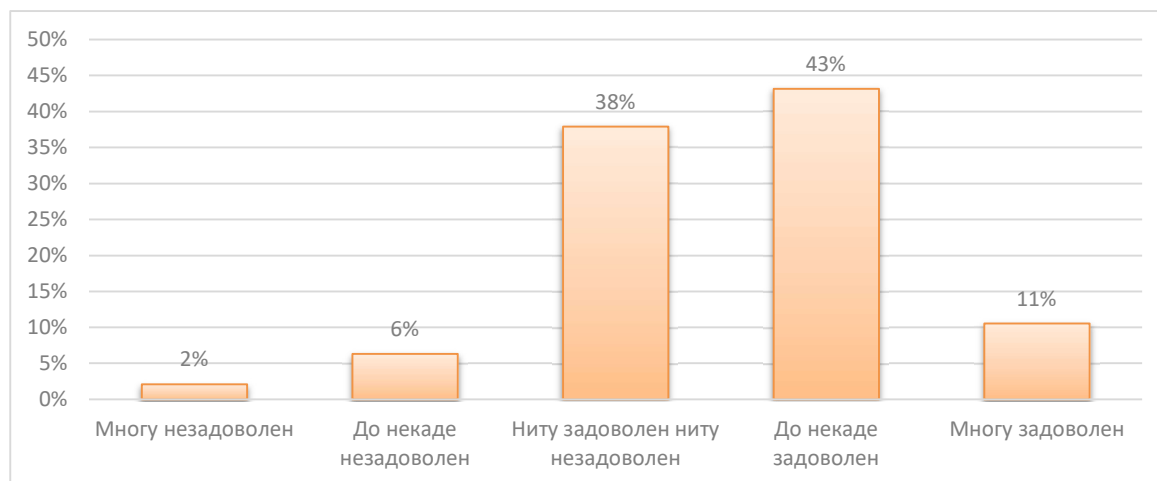
Графикон 253. Дали сте запознаени со постапката за поднесување на рекламации кај поштенскиот оператор за изгубени, оштетени поштенски пратки и пречекорување на рокот за достава, ит

* Регион, место



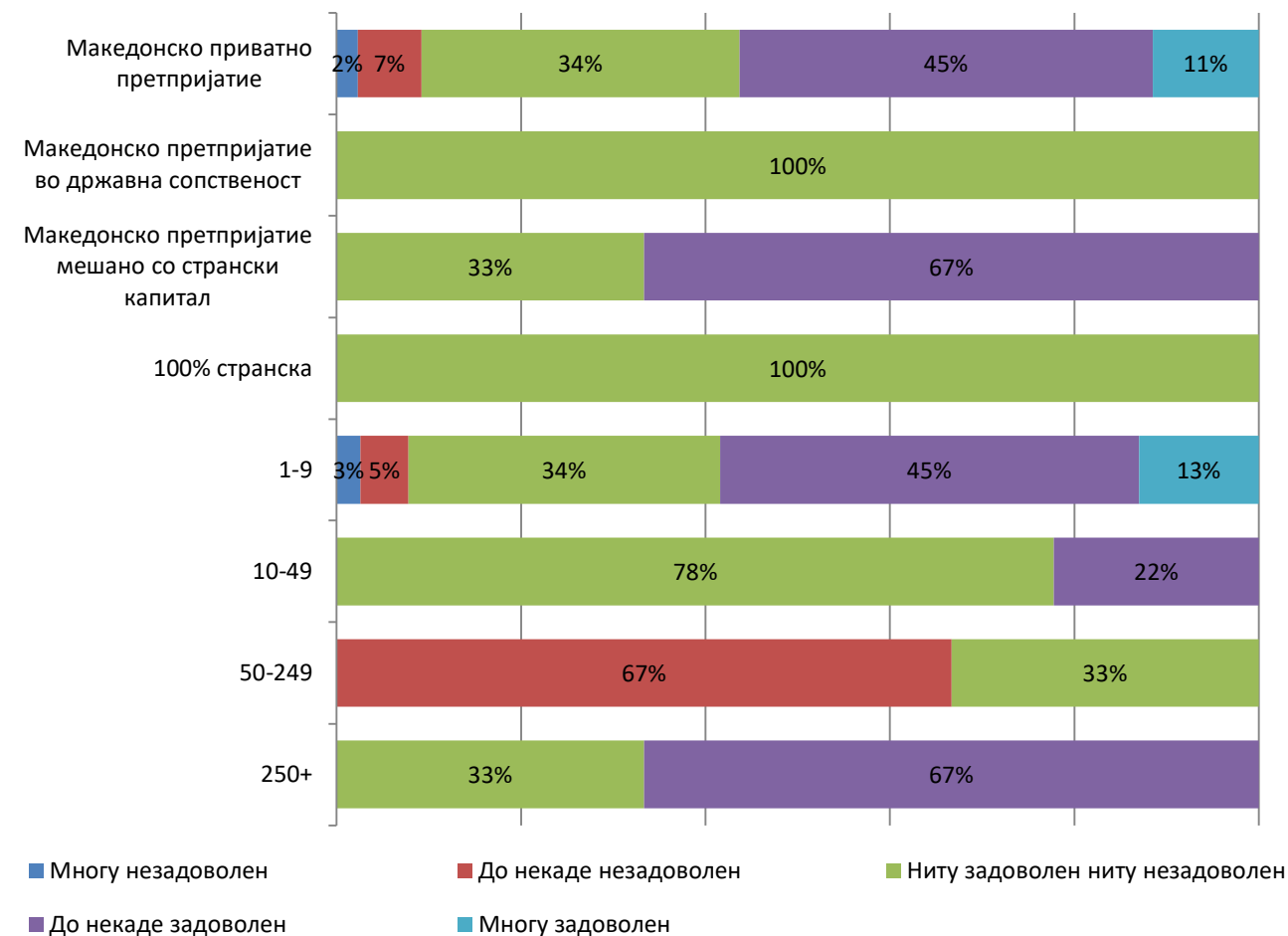
Прашање бр. 29. Колку сте задоволни од постапките за поднесување на рекламации и приговори, како и со предвидениот надомест на штета?

43% од компаниите до некаде се задоволни од постапките за поднесување на рекламации и приговори, како и со предвидениот надомест на штета



Графикон 254. Цената на стандардно писмо во АД Пошта на Северна Македонија е 36 ден. Колку сте задоволни од оваа цена?

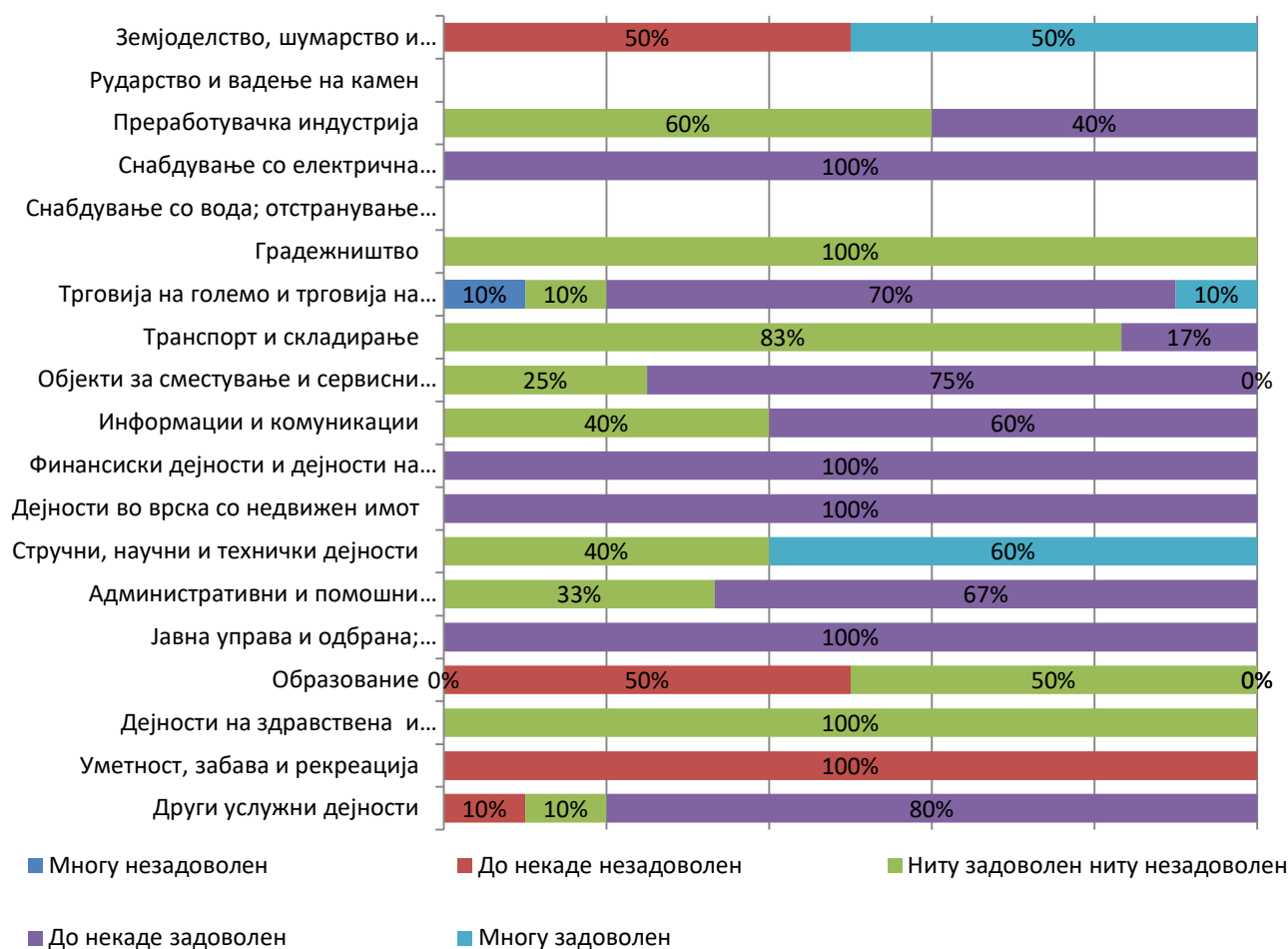
* Вид на претпријатие, број на вработени



Графикон 255. Цената на стандардно писмо во АД Пошта на Северна Македонија е 36 ден.

Колку сте задоволни од оваа цена?

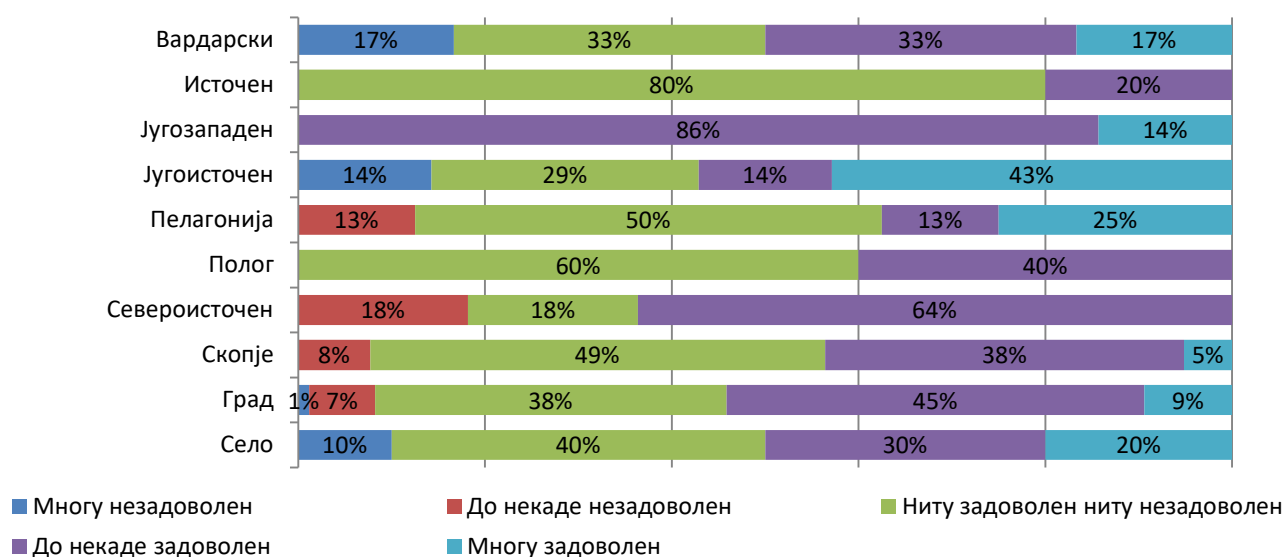
: * Дејност



Графикон 256. Цената на стандардно писмо во АД Пошта на Северна Македонија е 36 ден.

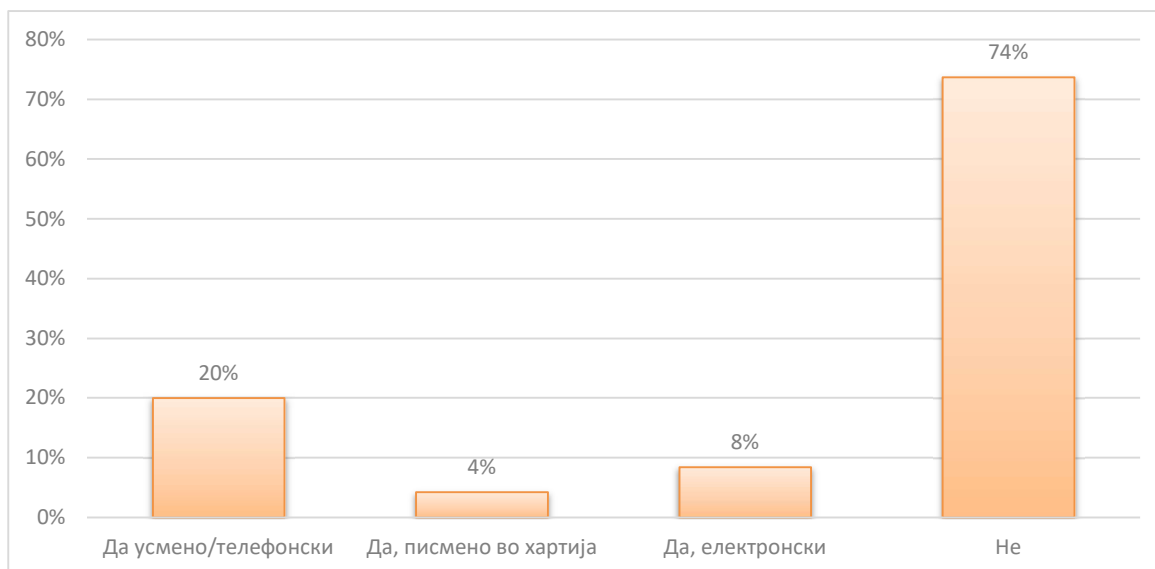
Колку сте задоволни од оваа цена?

* Регион и место



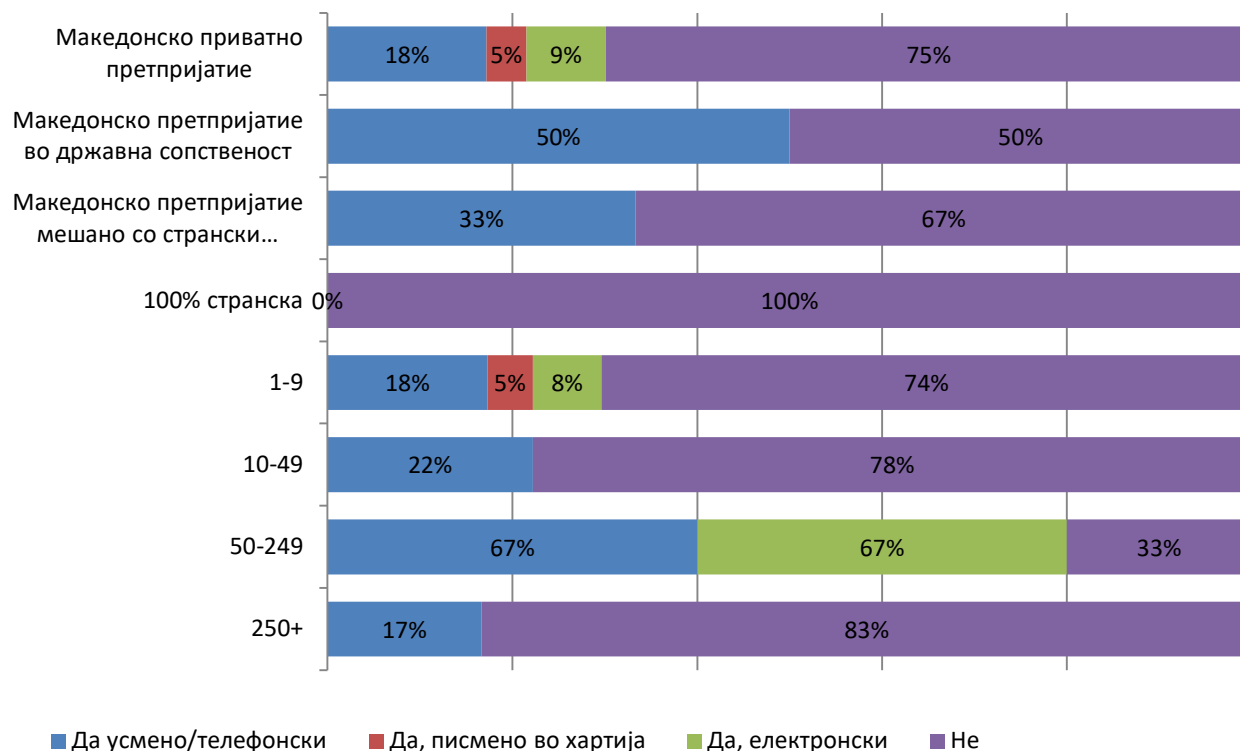
Прашање бр. 30 Дали некогаш сте приговарале/рекламирале заради незадоволство од одредена користена поштенска услуга?

32% од компаниите приговарале/рекламирале заради незадоволство од одредена користена поштенска услуга



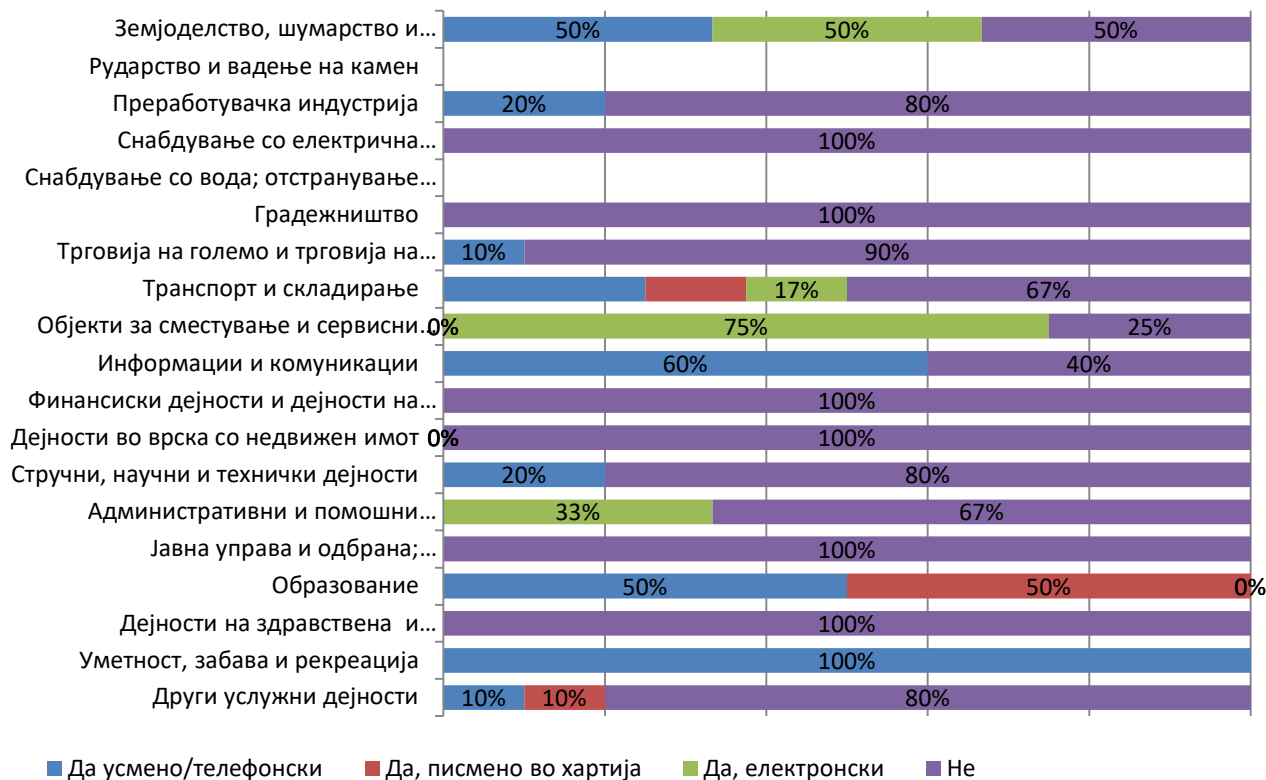
Графикон 257. Дали некогаш сте приговарале/рекламирале заради незадоволство од одредена користена поштенска услуга?

* Вид на претпријатие, број на вработени



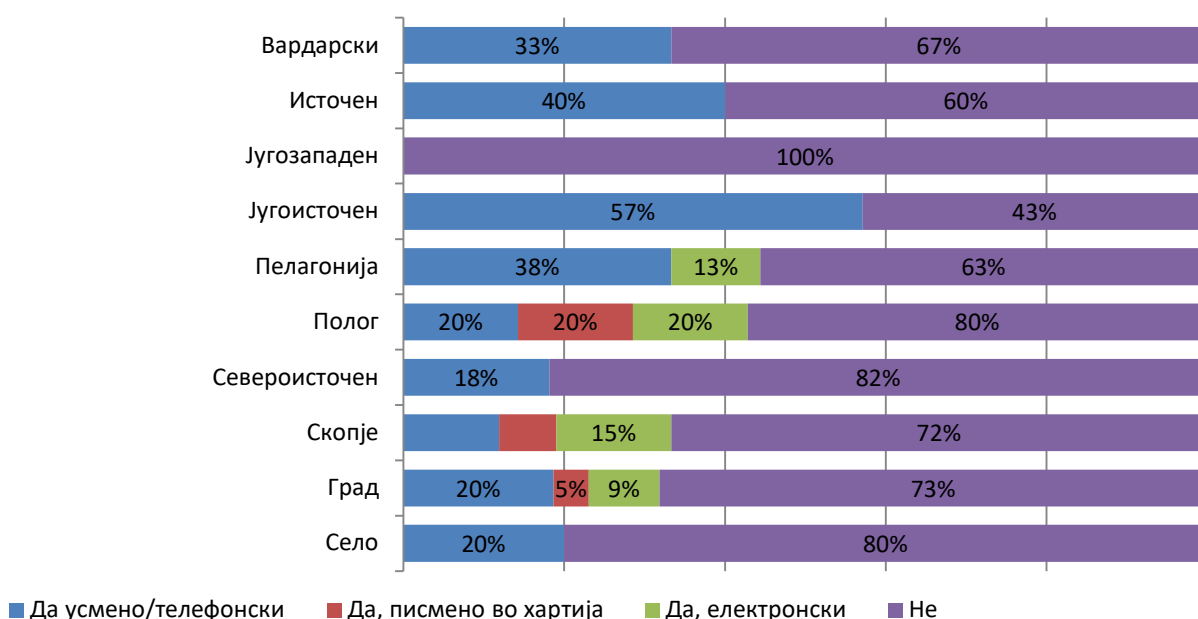
Графикон 258. Дали некогаш сте приговарале/рекламирале заради незадоволство од одредена користена поштенска услуга?

* Дејност



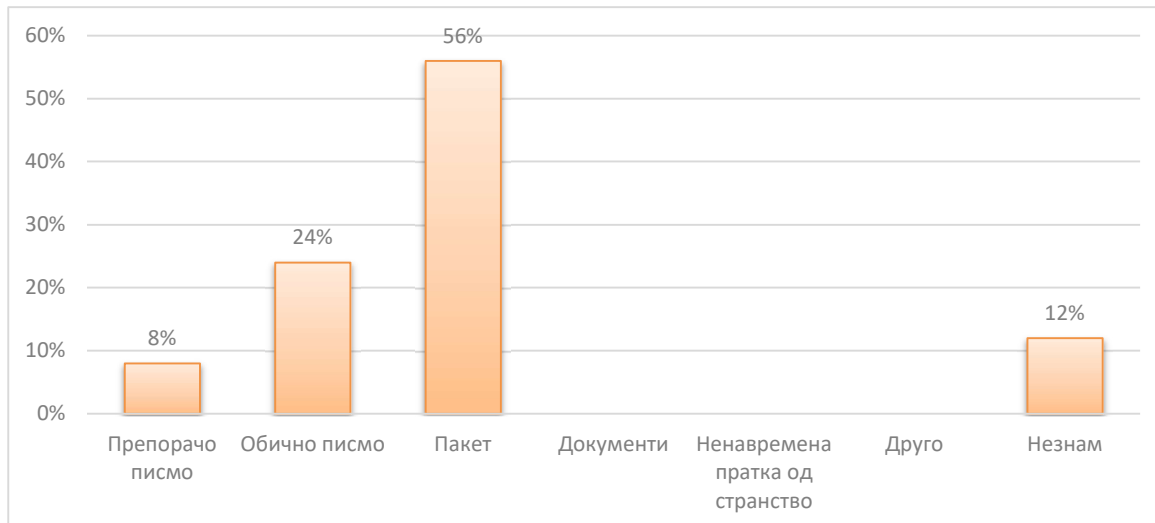
Графикон 259. Дали некогаш сте приговарале/рекламирале заради незадоволство од одредена користена поштенска услуга?

Регион, место



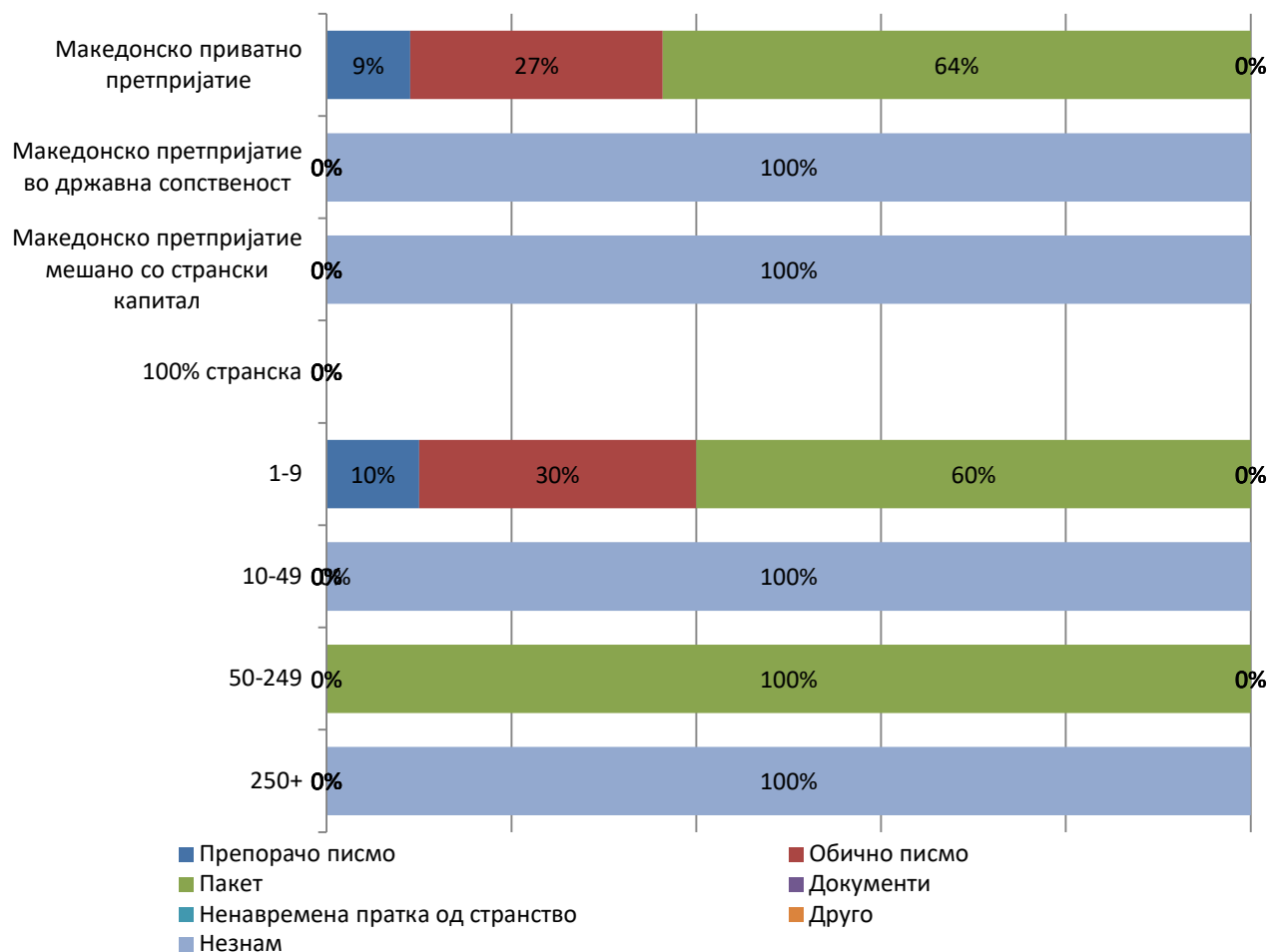
Прашање бр. 30-а Рековте дека сте приговарале/рекламирале заради незадоволство од одредена користена поштенска услуга?... за каков вид на пратка (писмо/пакет)?

56% компаниите приговарале за услугата за Пакети.



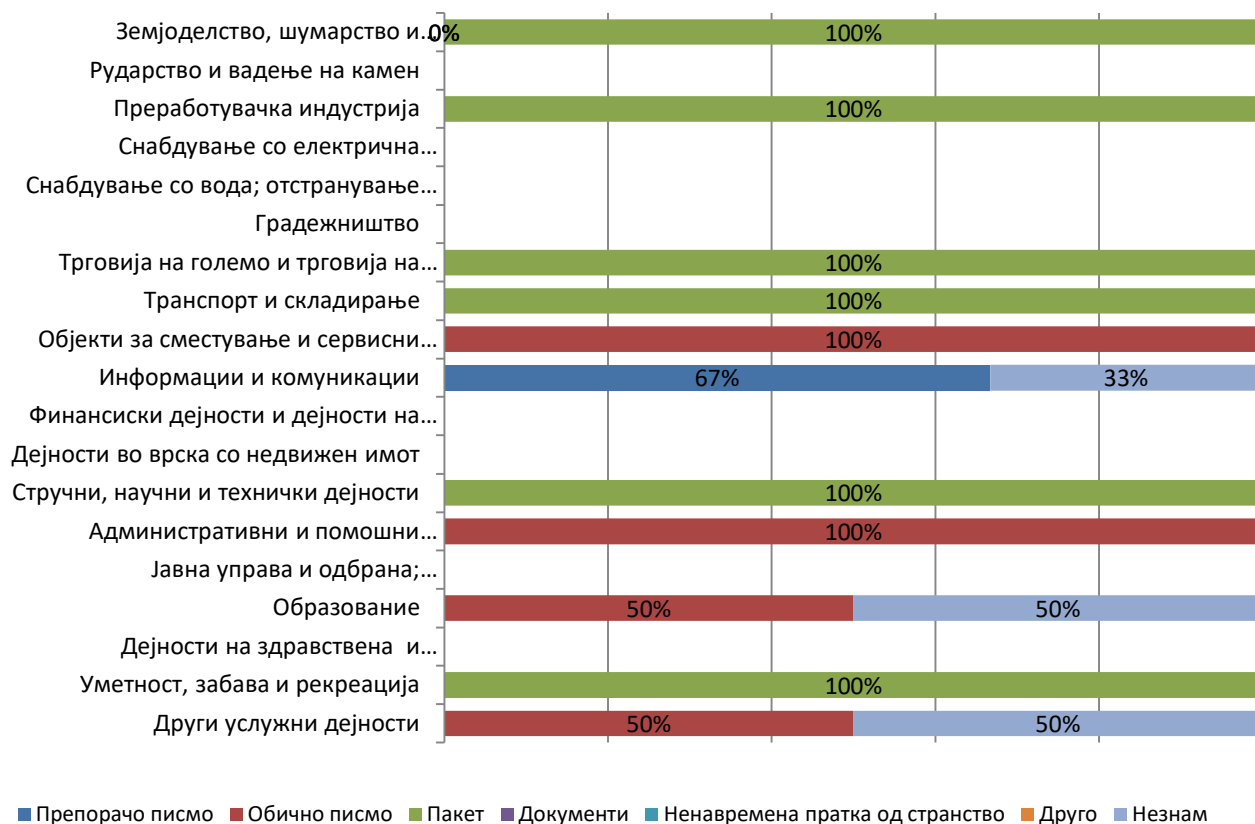
Графикон 260. Дали некогаш сте приговарале/рекламирале заради незадоволство од одредена користена поштенска услуга?

* Вид на претпријатие, број на вработени



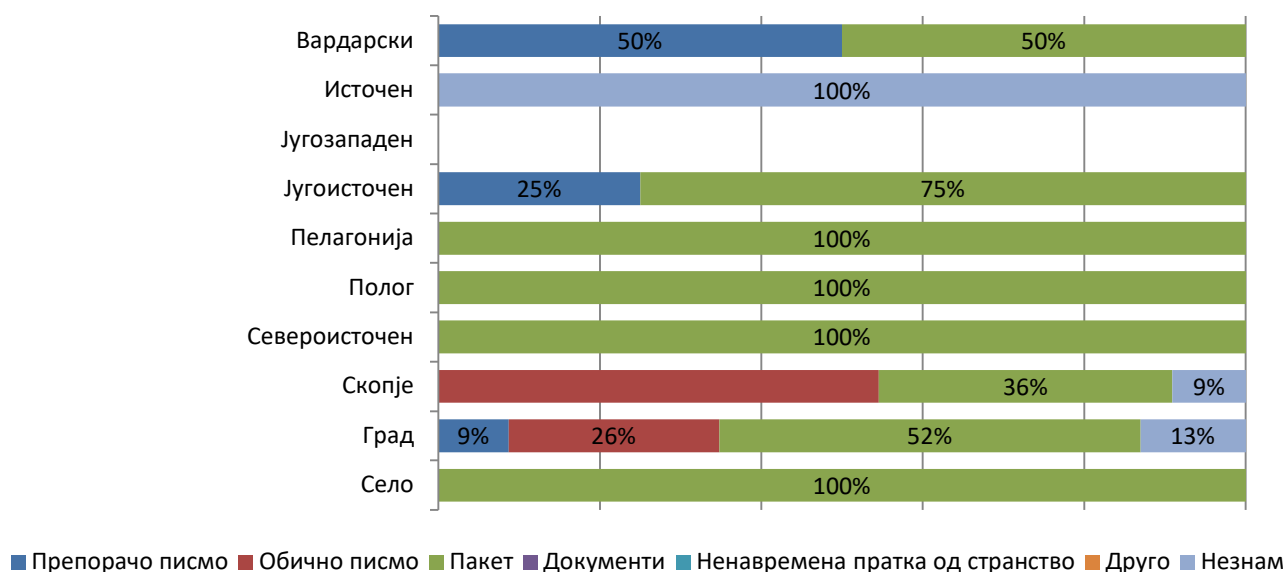
Графикон 261. Дали некогаш сте приговарале/рекламирале заради незадоволство од одредена користена поштенска услуга?

* Дејност



Графикон 262. Дали некогаш сте приговарале/рекламирале заради незадоволство од одредена користена поштенска услуга?

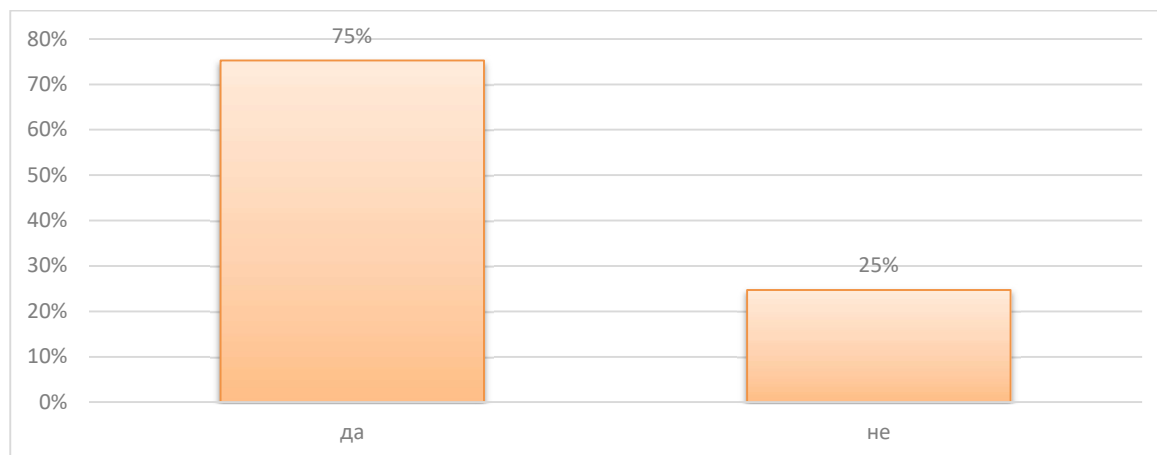
* Регион, место



5. КОРИСТЕЊЕ НА КОНКУРЕНТСКИ УСЛУГИ

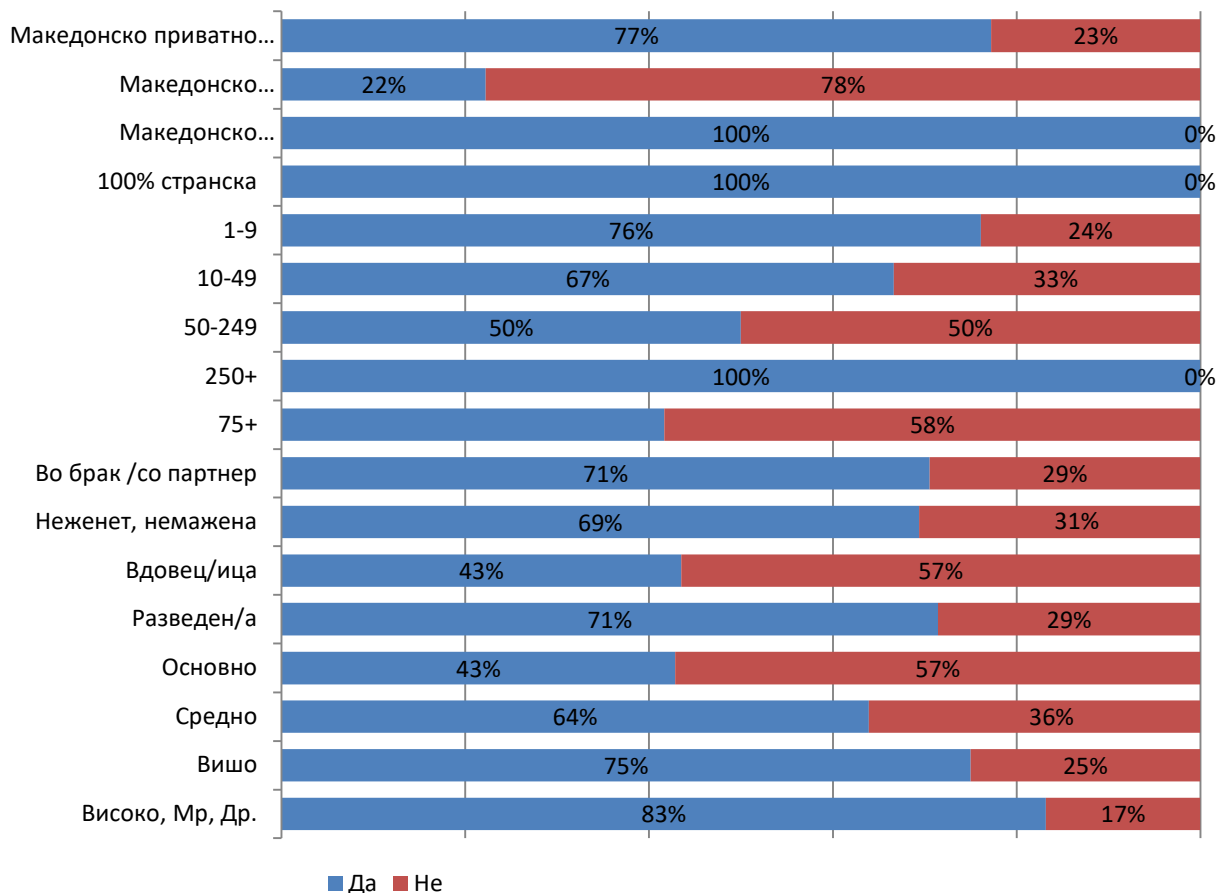
Прашање бр. 31 Дали сте користеле поштенски услуги од друг давател на поштенски услуги освен услугите на АД Пошта на Северна Македонија?

75% од компаниите користеле поштенски услуги од друг давател на поштенски услуги



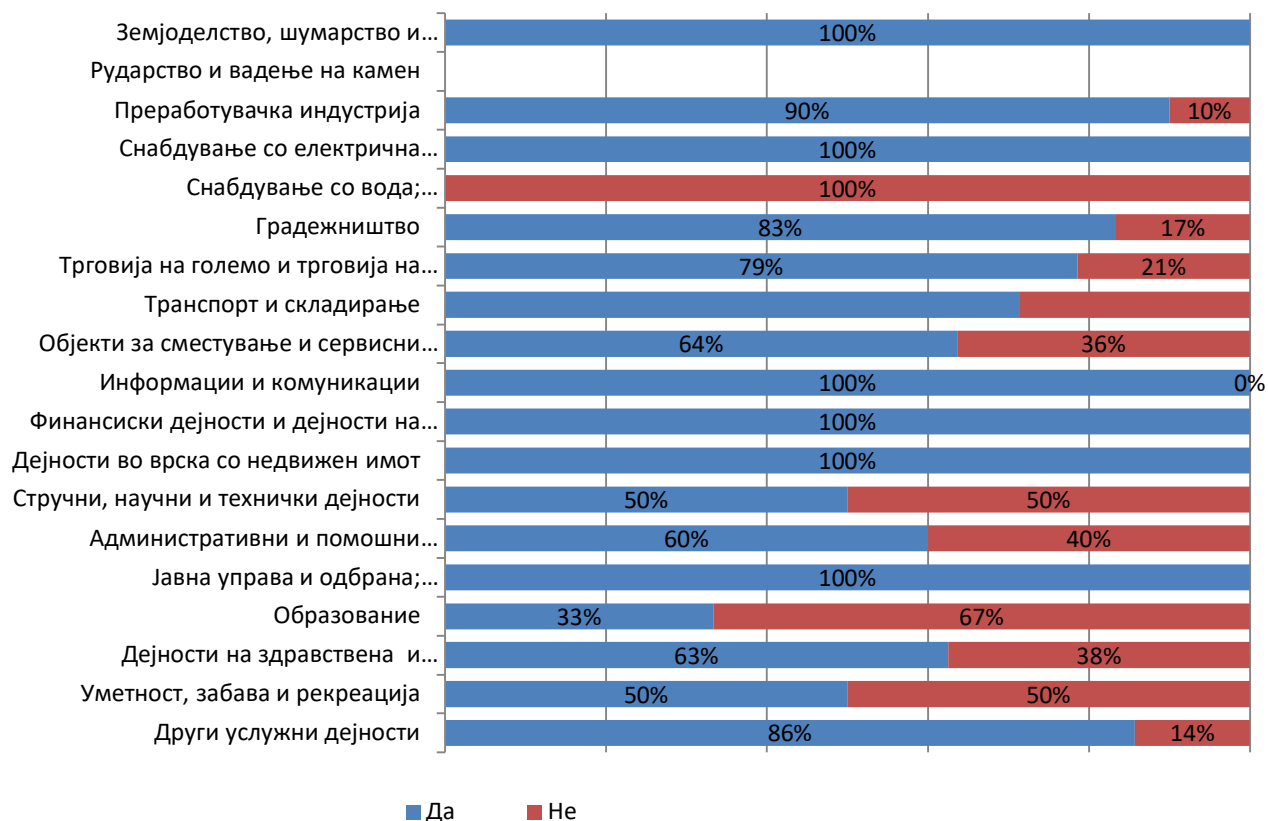
Графикон 263 Дали сте користеле поштенски услуги од друг давател на поштенски услуги освен услугите на АД Пошта на Северна Македонија?

* Вид на претпријатие, број на вработени



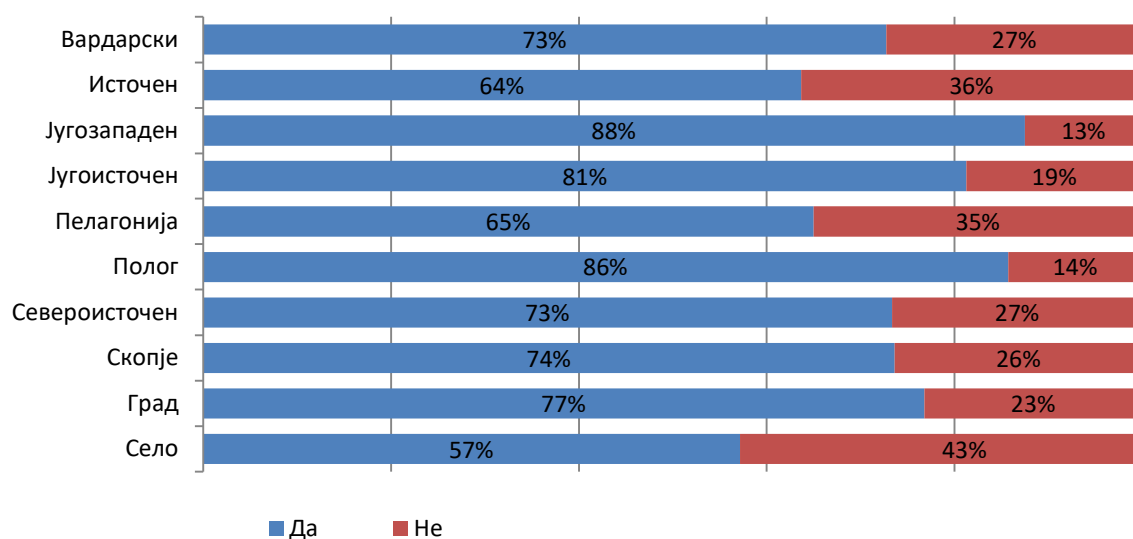
Графикон 264 Дали сте користеле поштенски услуги од друг давател на поштенски услуги освен услугите на АД Пошта на Северна Македонија?

* Дејност



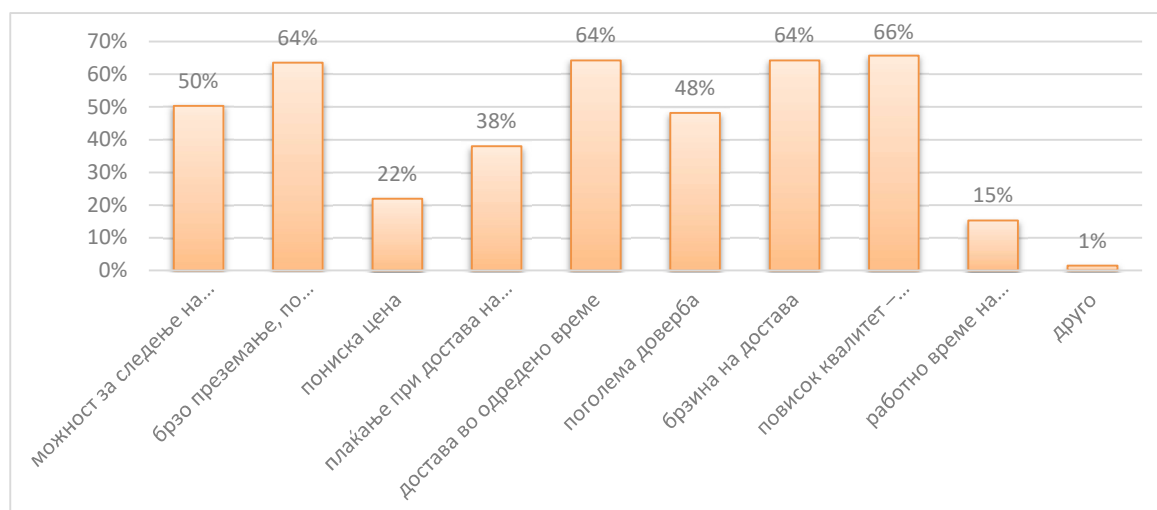
Графикон 265 Дали сте користеле поштенски услуги од друг давател на поштенски услуги освен услугите на АД Пошта на Северна Македонија?

* Регион, место



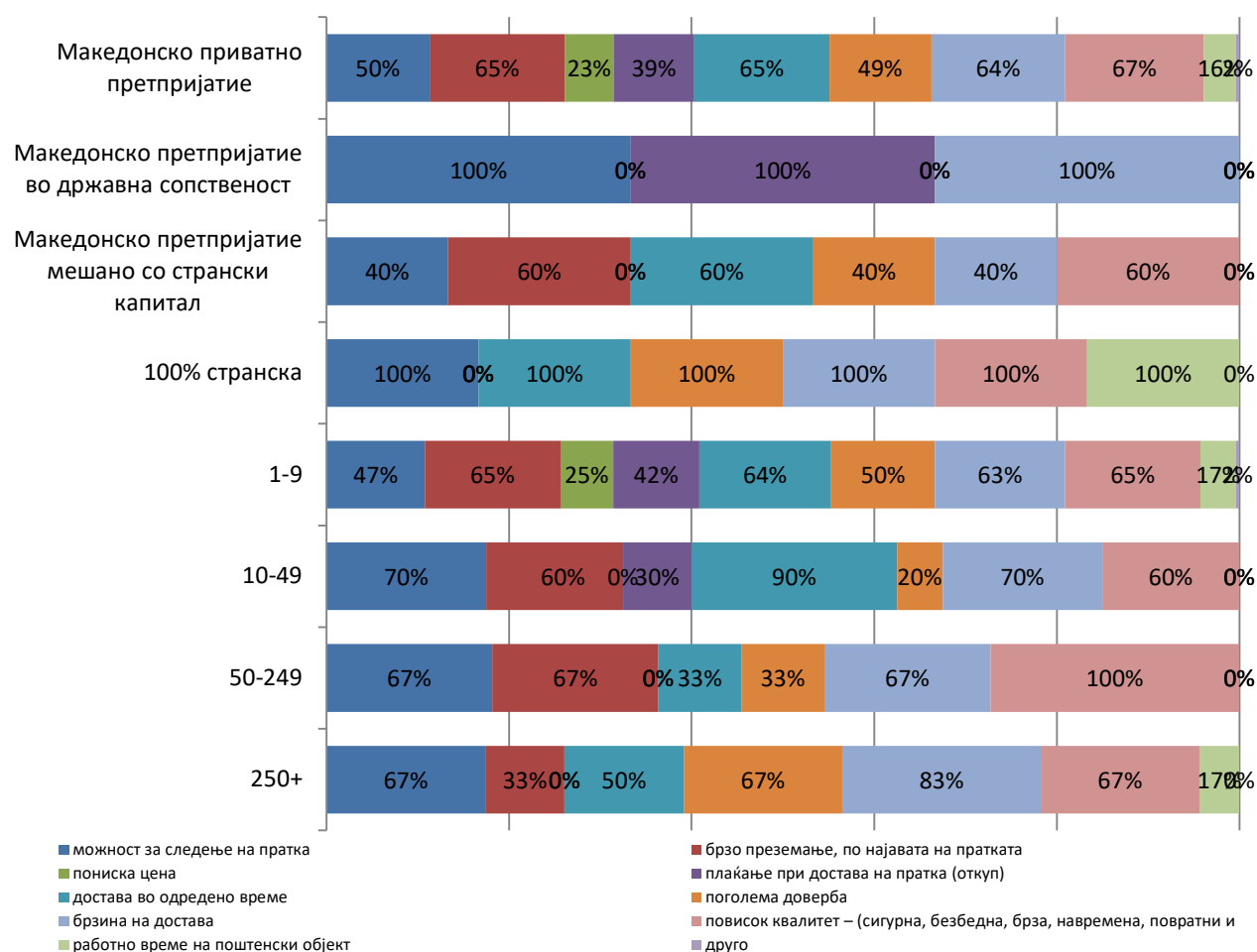
Прашање бр. 32 Која е причината заради која имате користено друг давател на поштенски услуги?

Причината заради која имате користено друг давател на поштенски услуги: повисок квалитет на услугите со 66%, брзо превземање, достава во одредено време и брзина на достава со 64%.



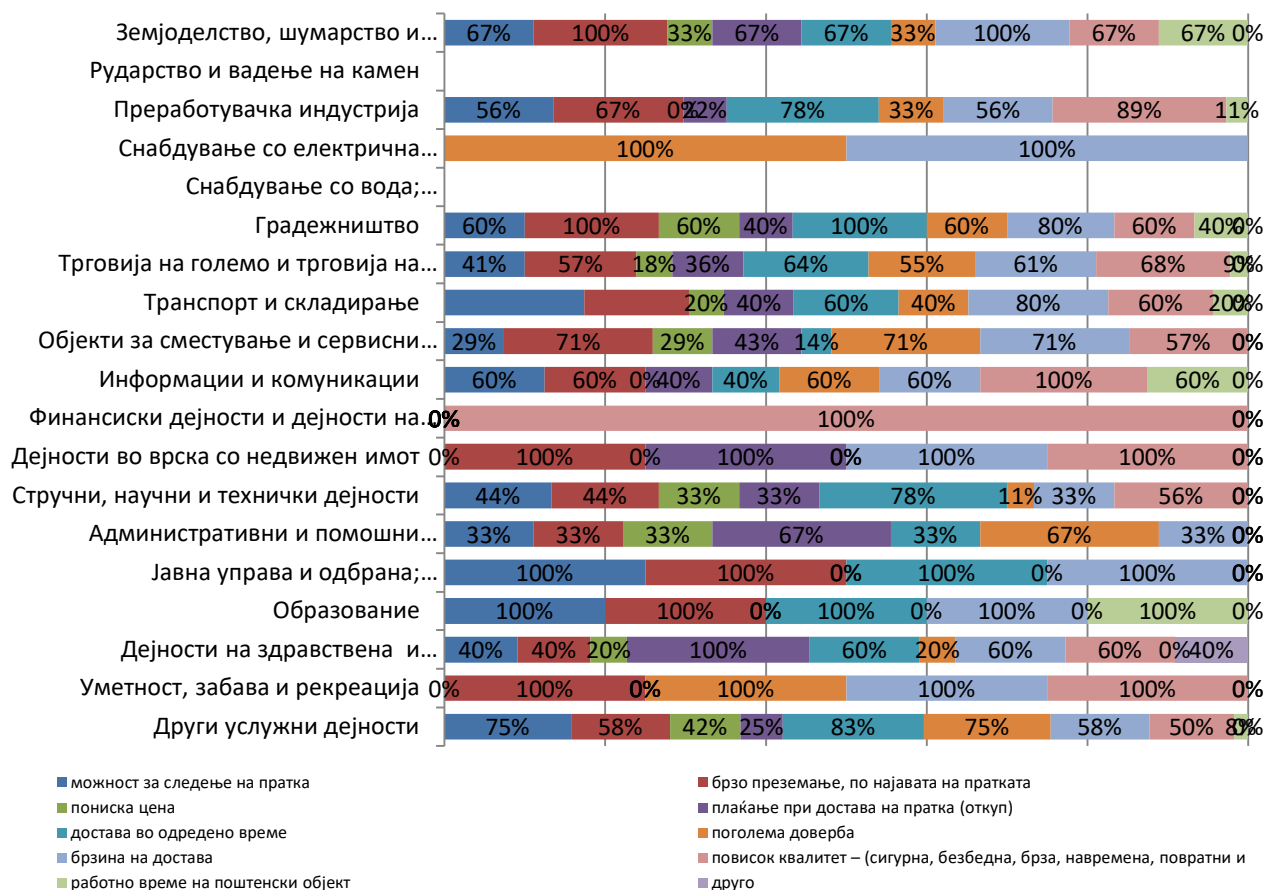
Графикон 266. Која е причината заради која имате користено друг давател на поштенски услуги?

* Вид на претпријатие, број на вработени



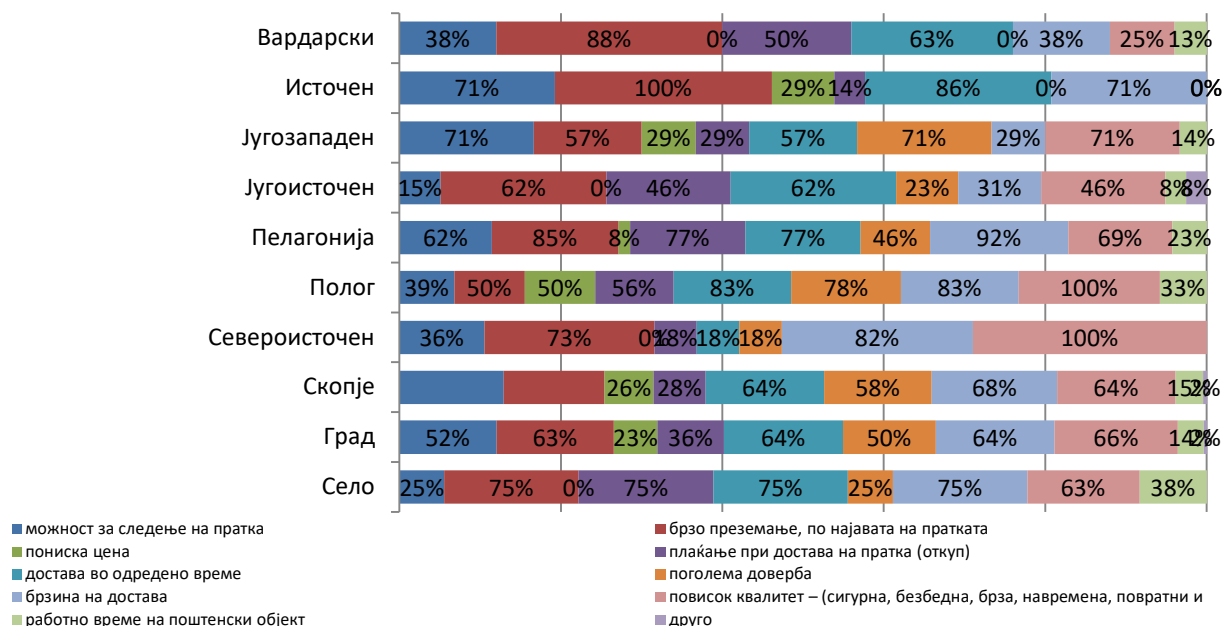
Графикон 267 Која е причината заради која имате користено друг давател на поштенски услуги?

* Дејност



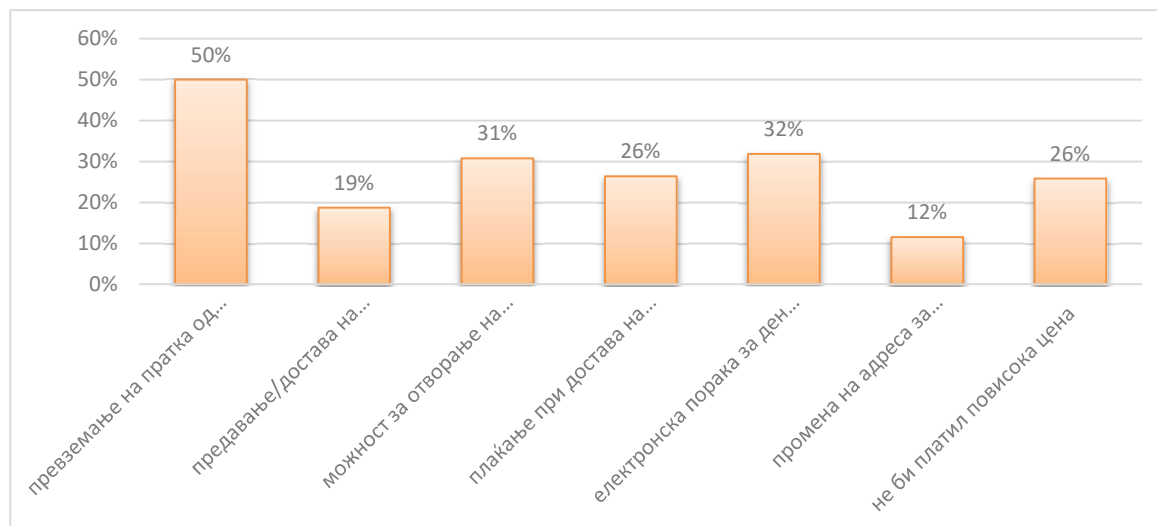
Графикон 268 Која е причината заради која имате користено друг давател на поштенски услуги? –

* Регион, место



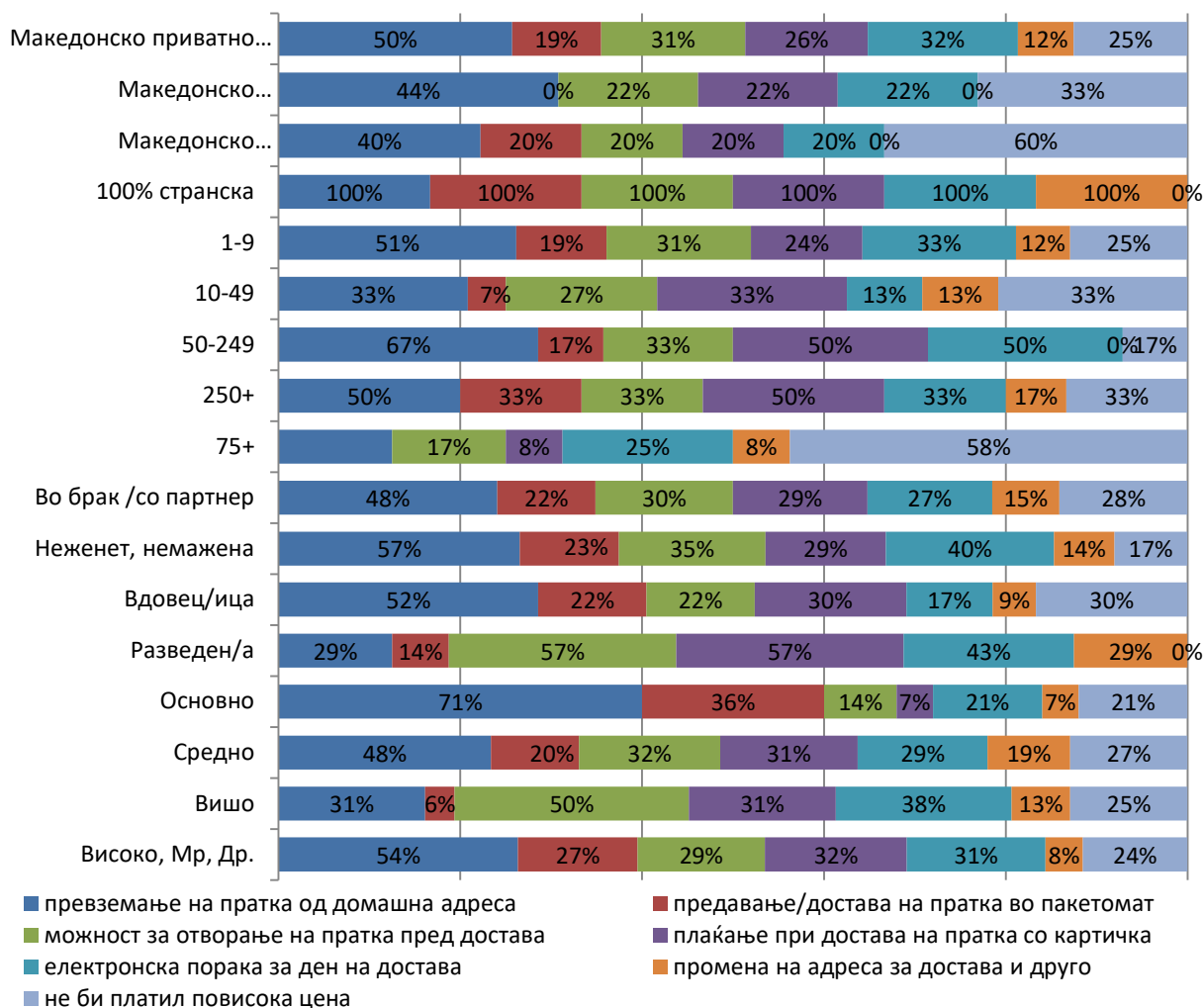
Прашање бр. 33 Дали би платиле повисока цена за комерцијална услуга која вклучува:

Компаниите би платиле повисока цена за комерцијална услуга во која би била вклучена и превземање на прата од адреса со 50%.

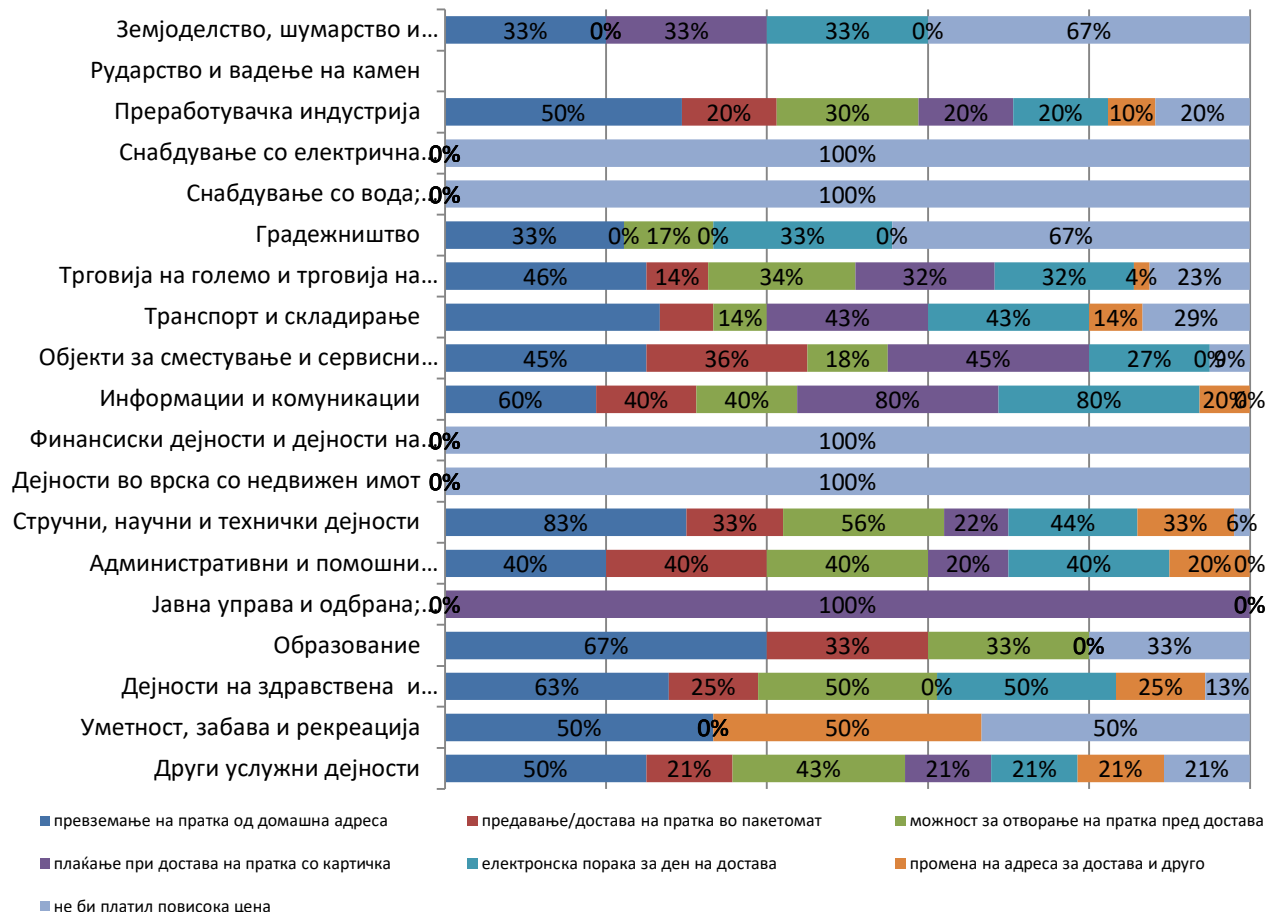


Графикон 269. Дали би платиле повисока цена за комерцијална услуга која вклучува:

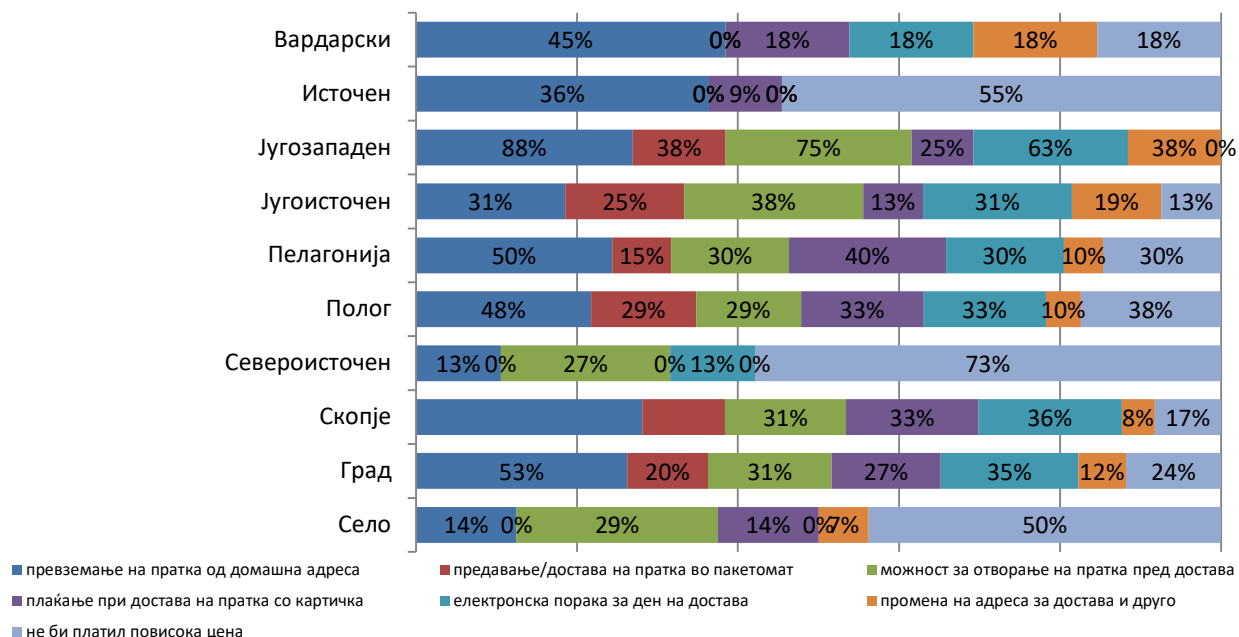
* Вид на претпријатие, број на вработени



Графикон 270 Дали би платиле повисока цена за комерцијална услуга која вклучува:
* Дејност



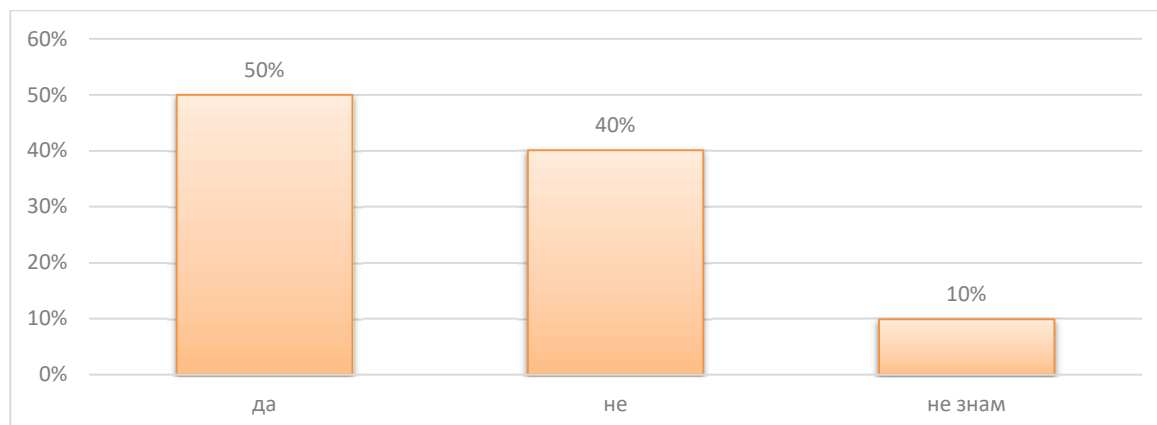
Графикон 271 Дали би платиле повисока цена за комерцијална услуга која вклучува:
* Регион, место



6. САНДАЧИЊА ЗА ПРИЕМ И ДОСТАВА НА ПАКЕТИ НА ЈАВНИ МЕСТА

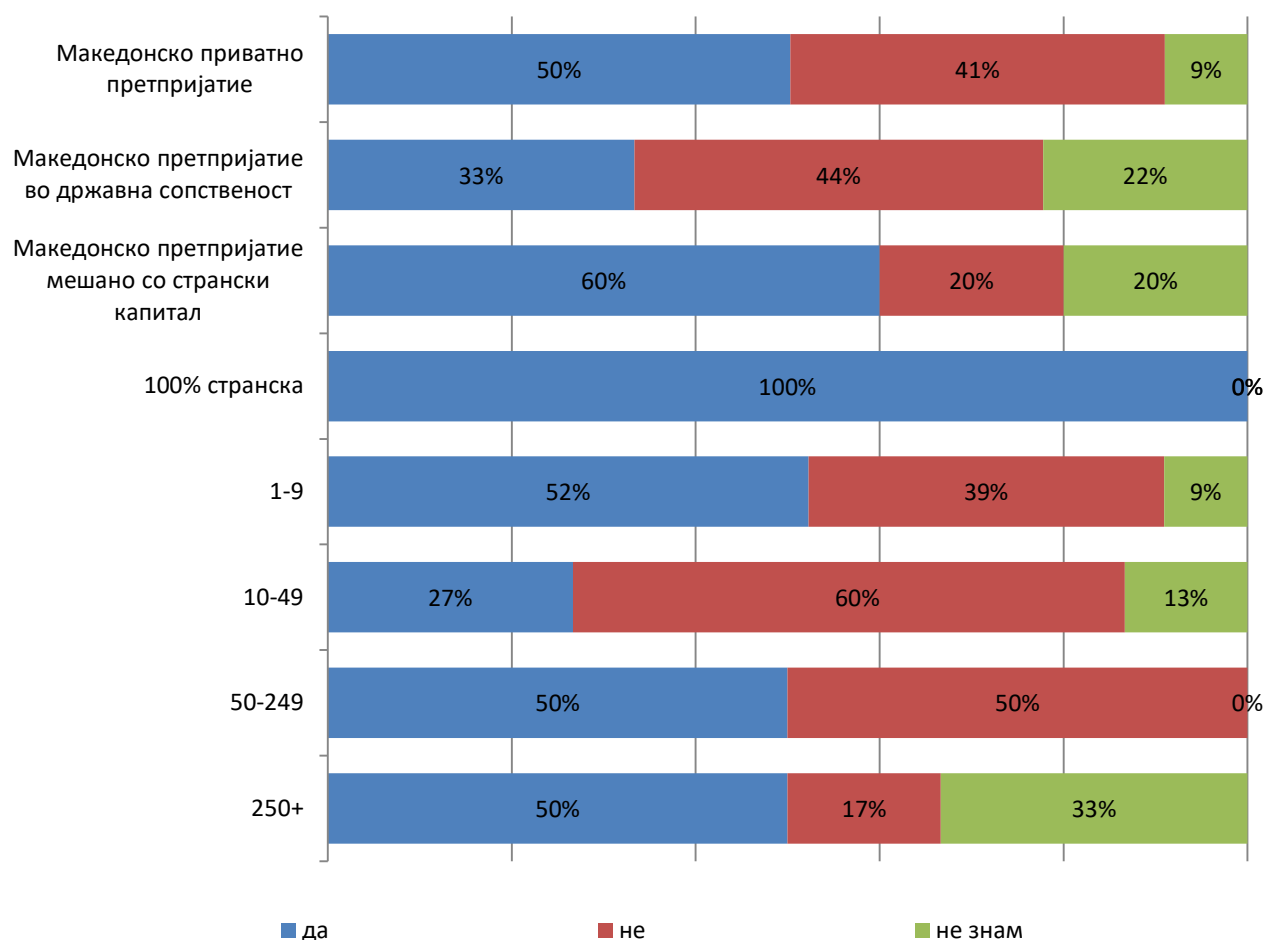
Прашање бр. 34. Дали знаете што се збирни сандачиња (пакетомати) за прием и достава на пакети?

50% од компаниите се запознаени со збирни сандачиња (пакетомати) за прием и достава на пакети



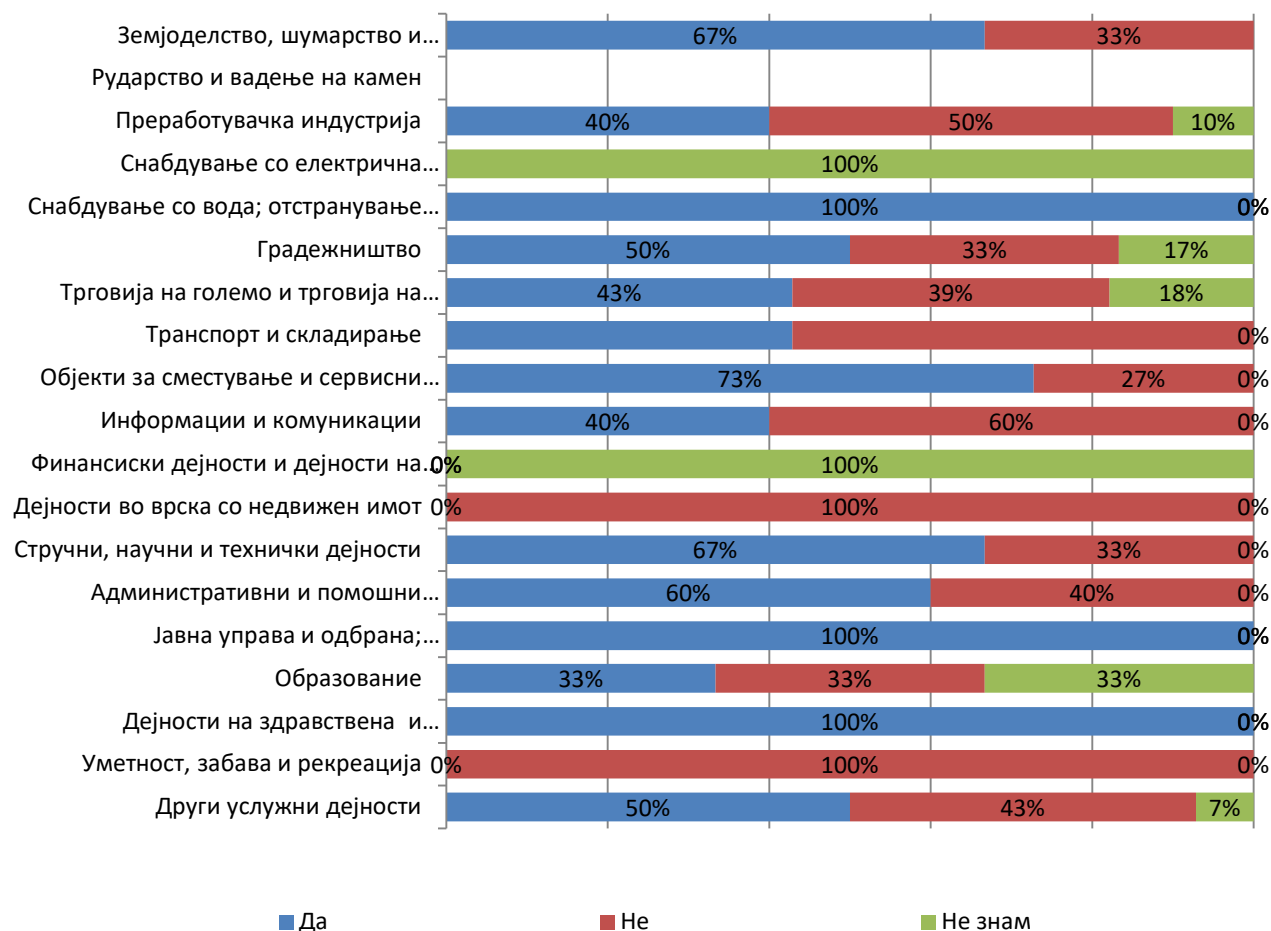
Графикон 272. Дали знаете што се збирни сандачиња (пакетомати) за прием и достава на пакети?

* Вид на претпријатие, број на вработени

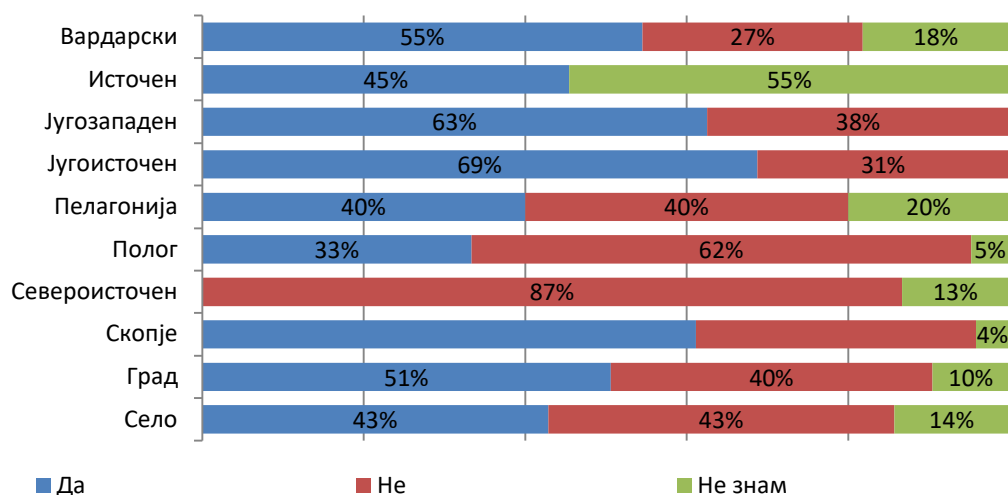


Графикон 273. Дали знаете што се збирни сандачиња (пакетомати) за прием и достава на пакети?

* Дејност

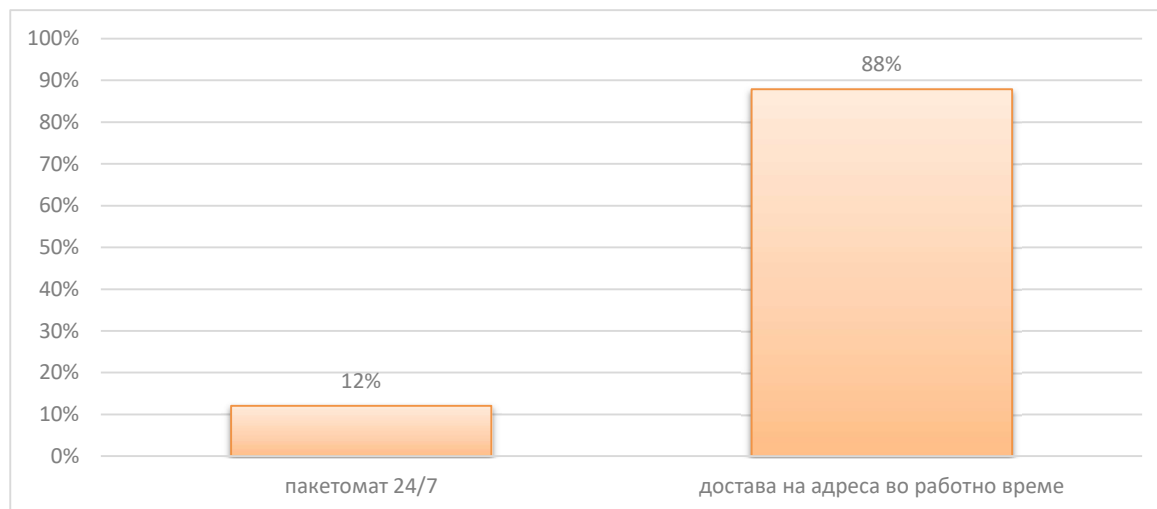


Графикон 274. Дали знаете што се збирни сандачиња (пакетомати) за прием и достава на пакети? * Регион, место



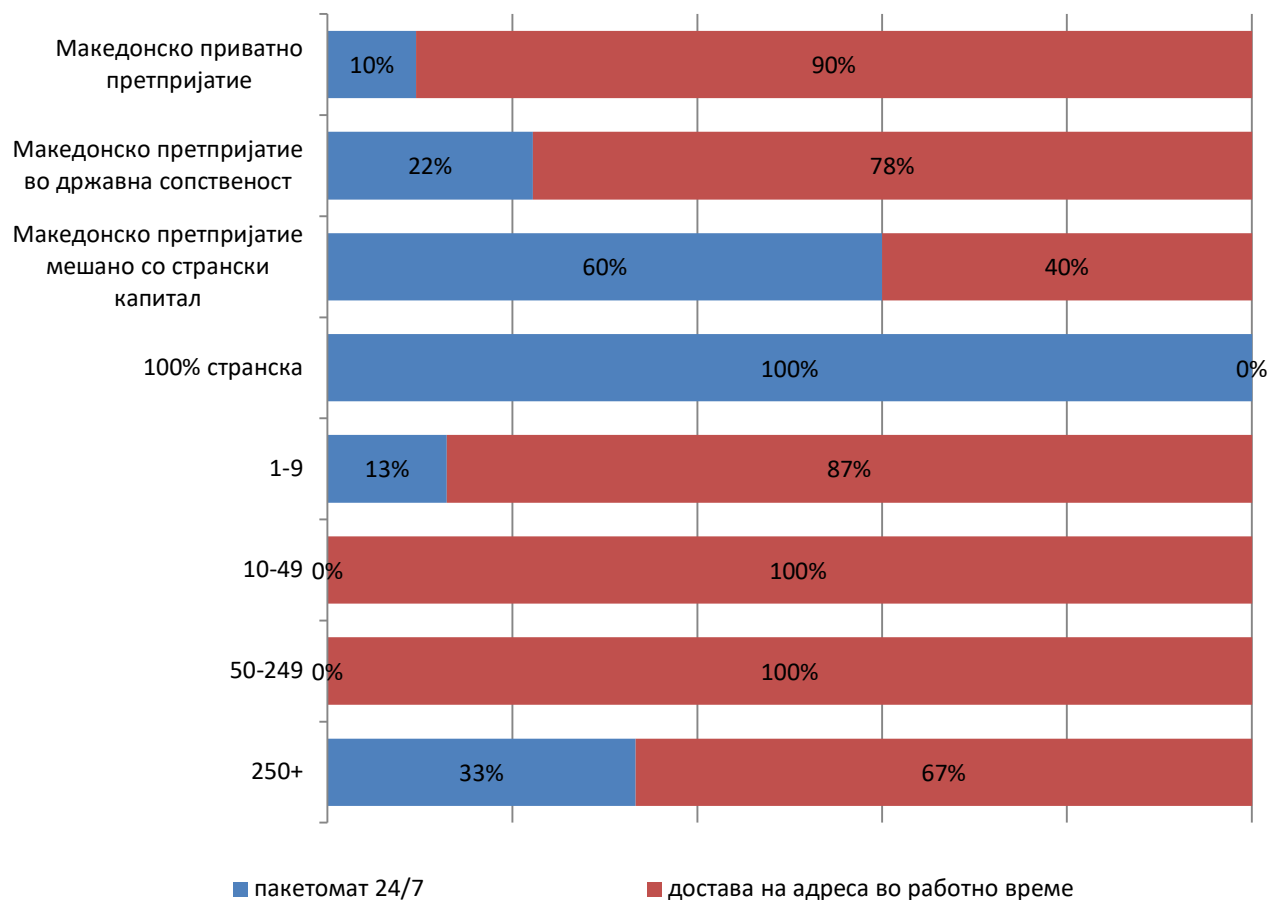
Прашање бр. 35 За испорака на вашиот пакет, дали повеќе би користеле пакетомат кој е достапен 24/7 или сакате достава на вашата адреса во работно време.

88% од компаниите сакаат достава на адреса во работно време.



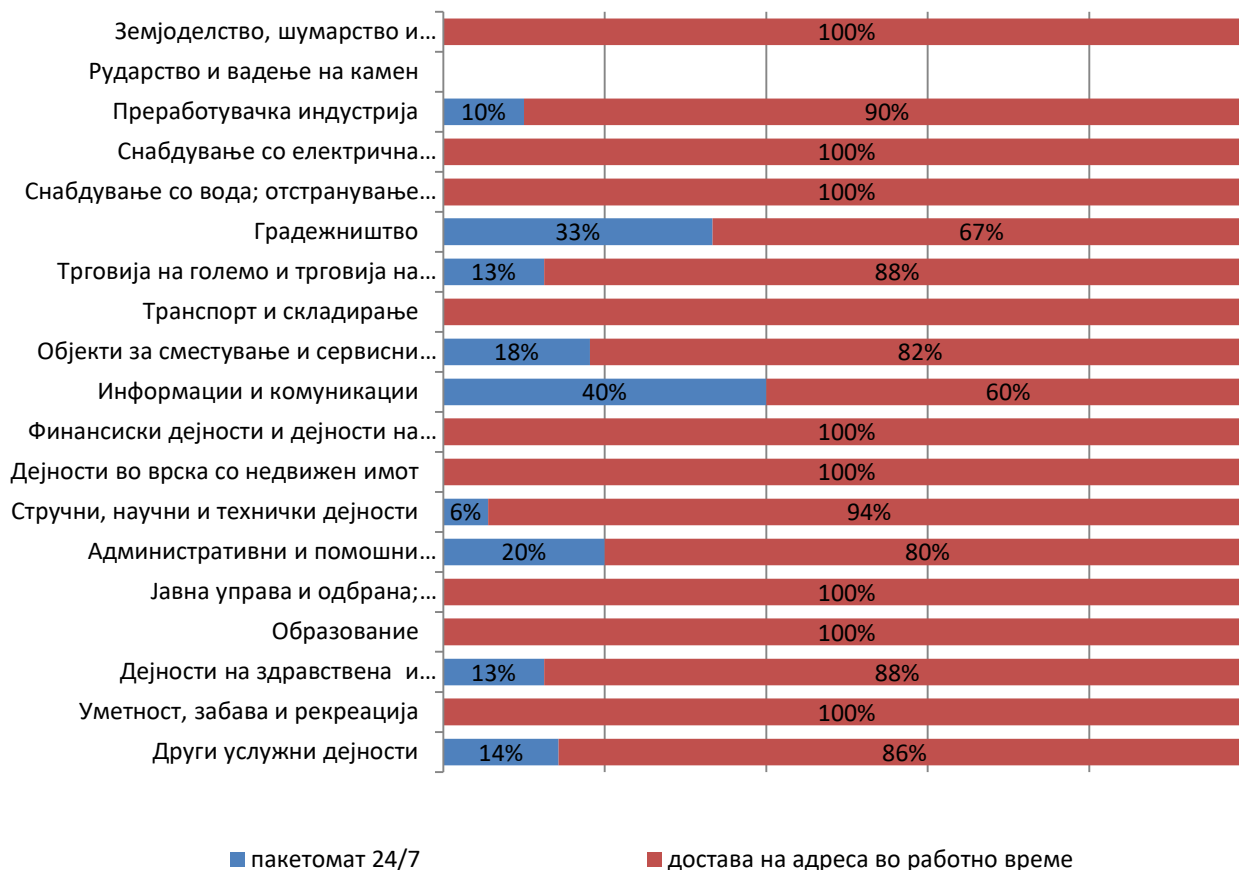
Графикон 275 За испорака на вашиот пакет, дали повеќе би користеле пакетомат кој е достапен 24/7 или сакате достава на вашата адреса во работно време.

* Вид на претпријатие, број на вработени



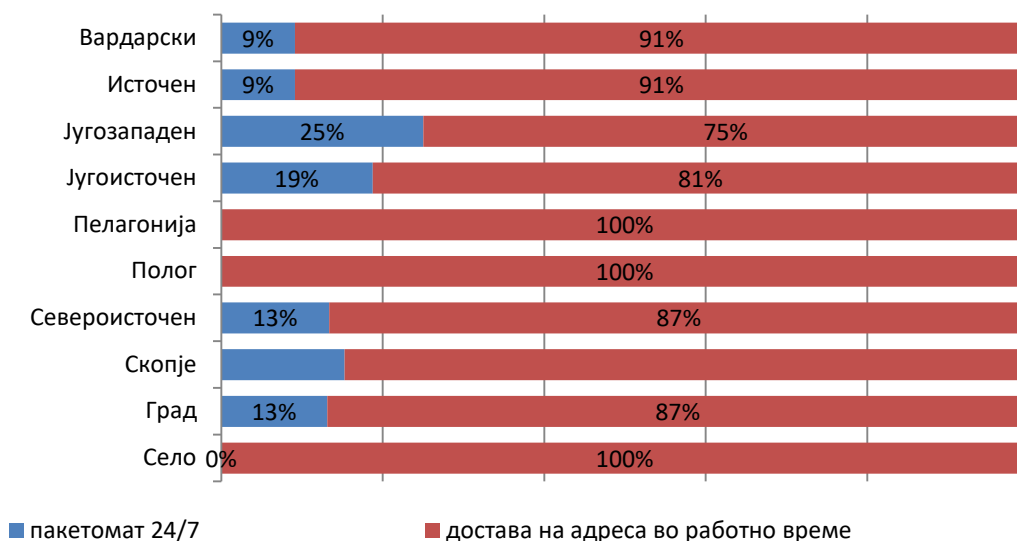
Графикон 276. За испорака на вашиот пакет, дали повеќе би користеле пакетомат кој е достапен 24/7 или сакате достава на вашата адреса во работно време.

* Дејност



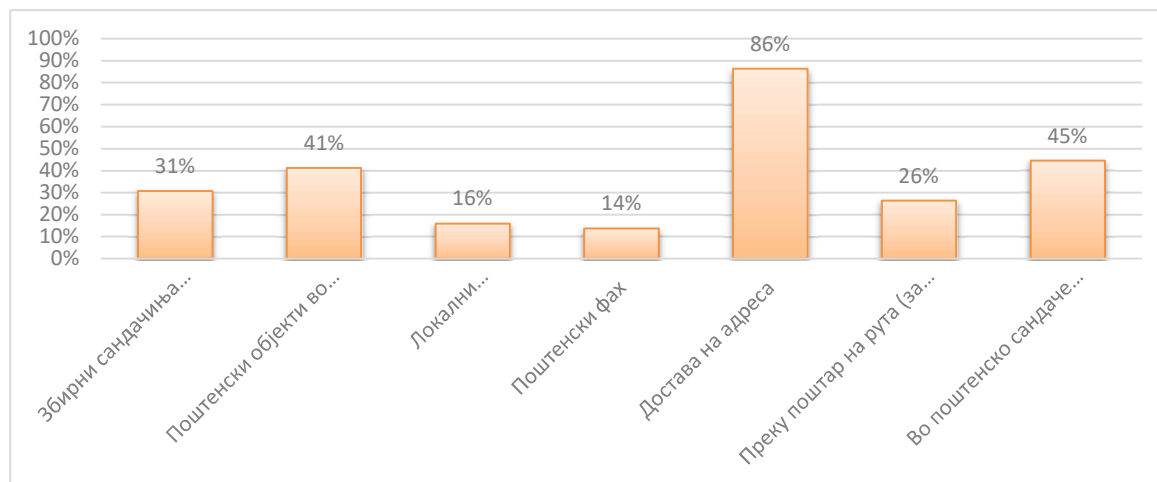
Графикон 277. За испорака на вашиот пакет, дали повеќе би користеле пакетомат кој е достапен 24/7 или сакате достава на вашата адреса во работно време.?

* Регион, место



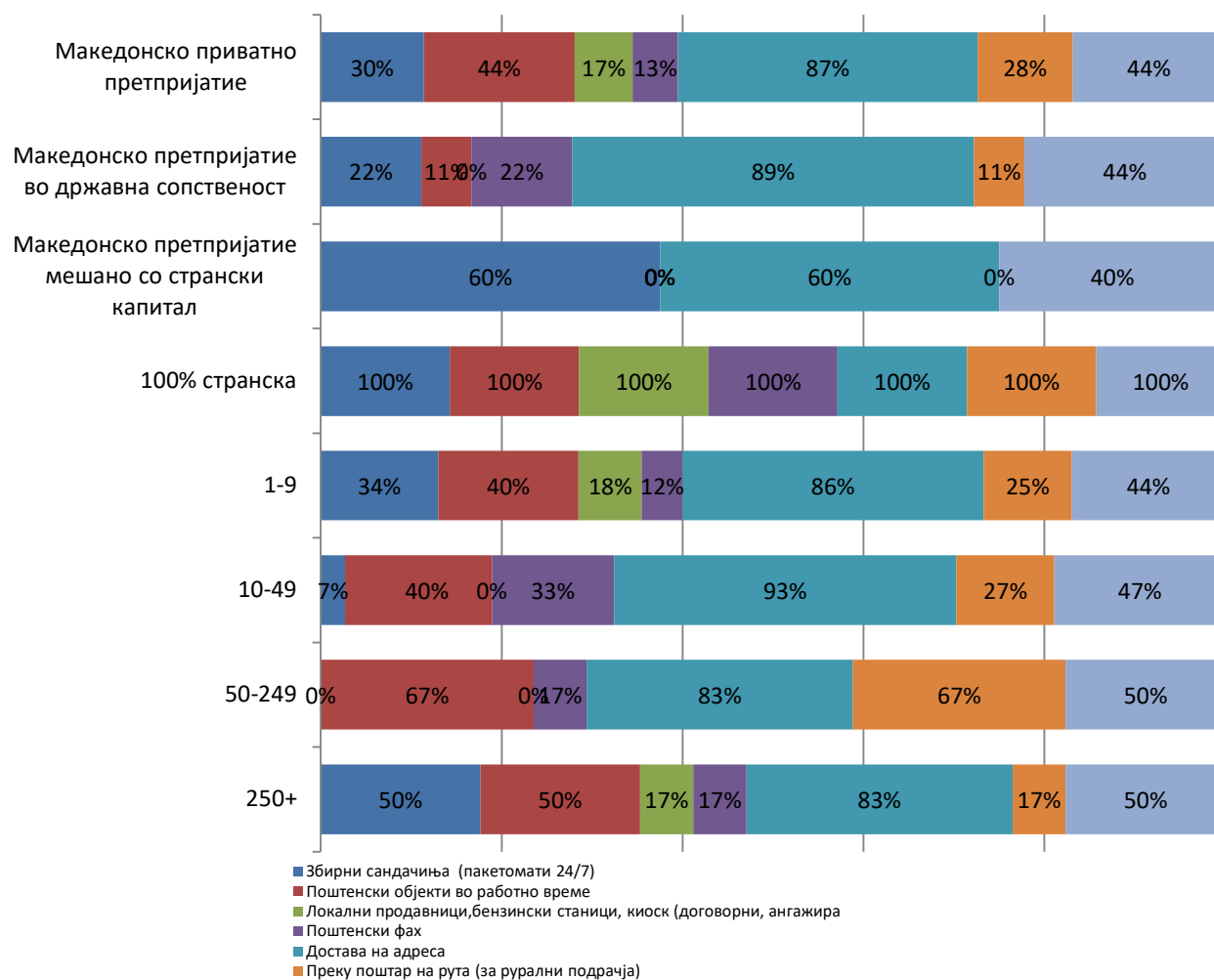
Прашање бр. 36 Кој начин е прифатливи за вас за достава на поштенски пратки?

86% од компаниите начинот достава на адреса е најприфатлив начин за достава на поштенски пратки



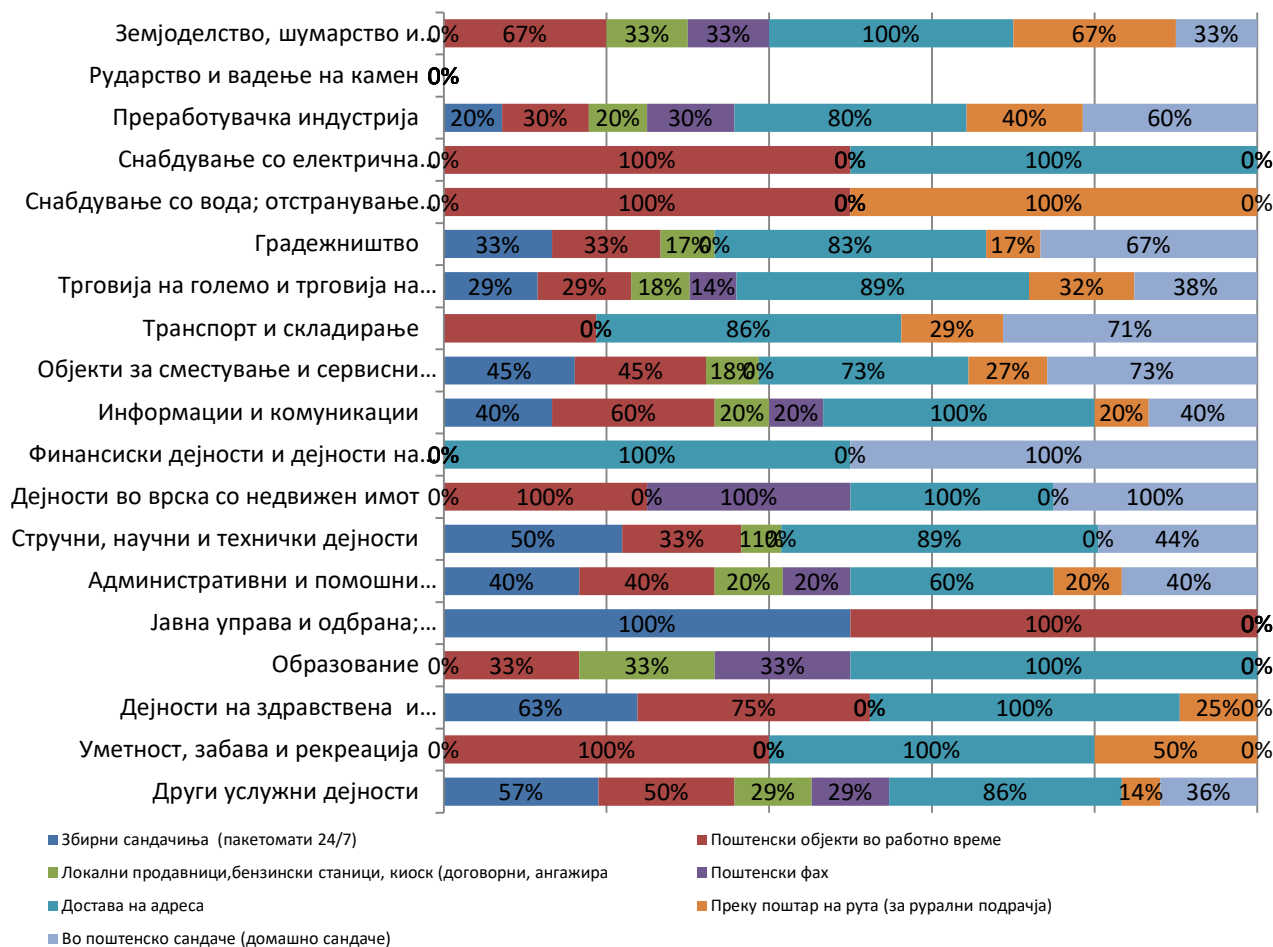
Графикон 278. Кој начин е прифатливи за вас за достава на поштенски пратки?

* Вид на претпријатие, број на вработени



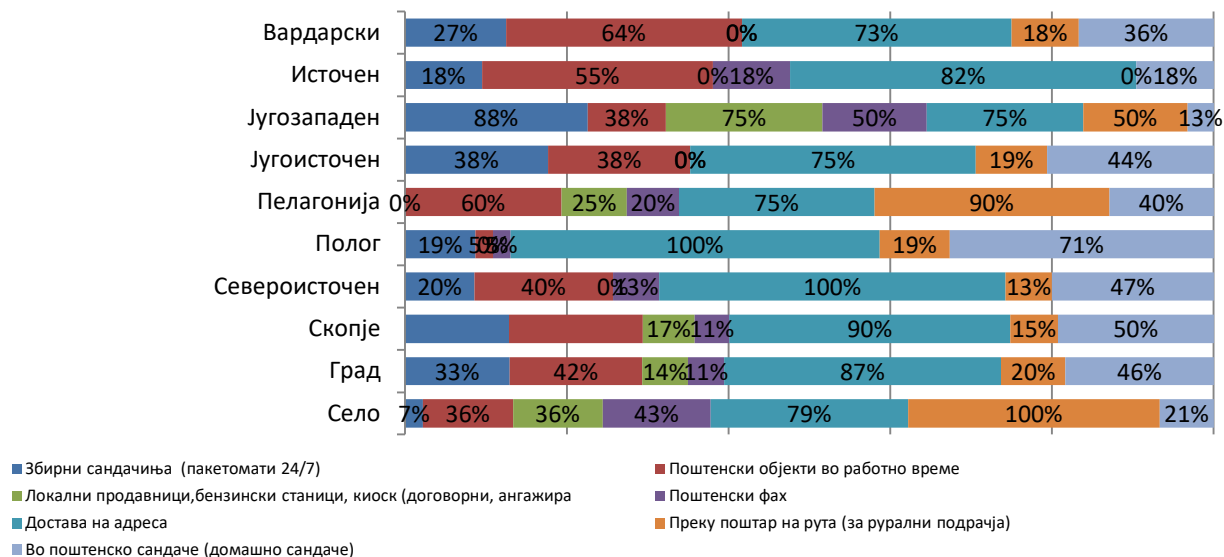
Графикон 279. Кој начин е прифатлив за вас за достава на поштенски пратки?

* Дејност



Графикон 280. Кој начин е прифатлив за вас за достава на поштенски пратки?

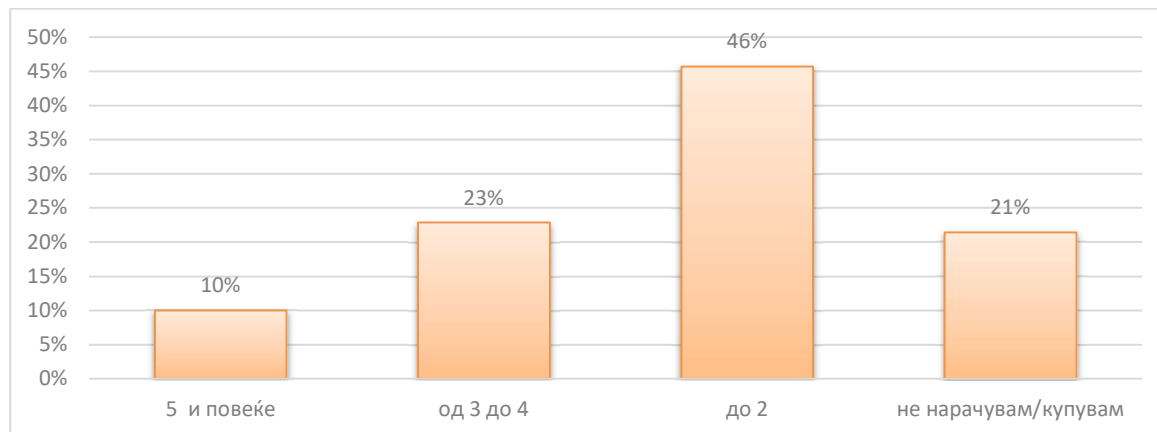
* Регион, место



7. ПРАТКИ КОИ СЕ ПРЕДМЕТ НА ЕЛЕКТРОНСКА ТРГОВИЈА

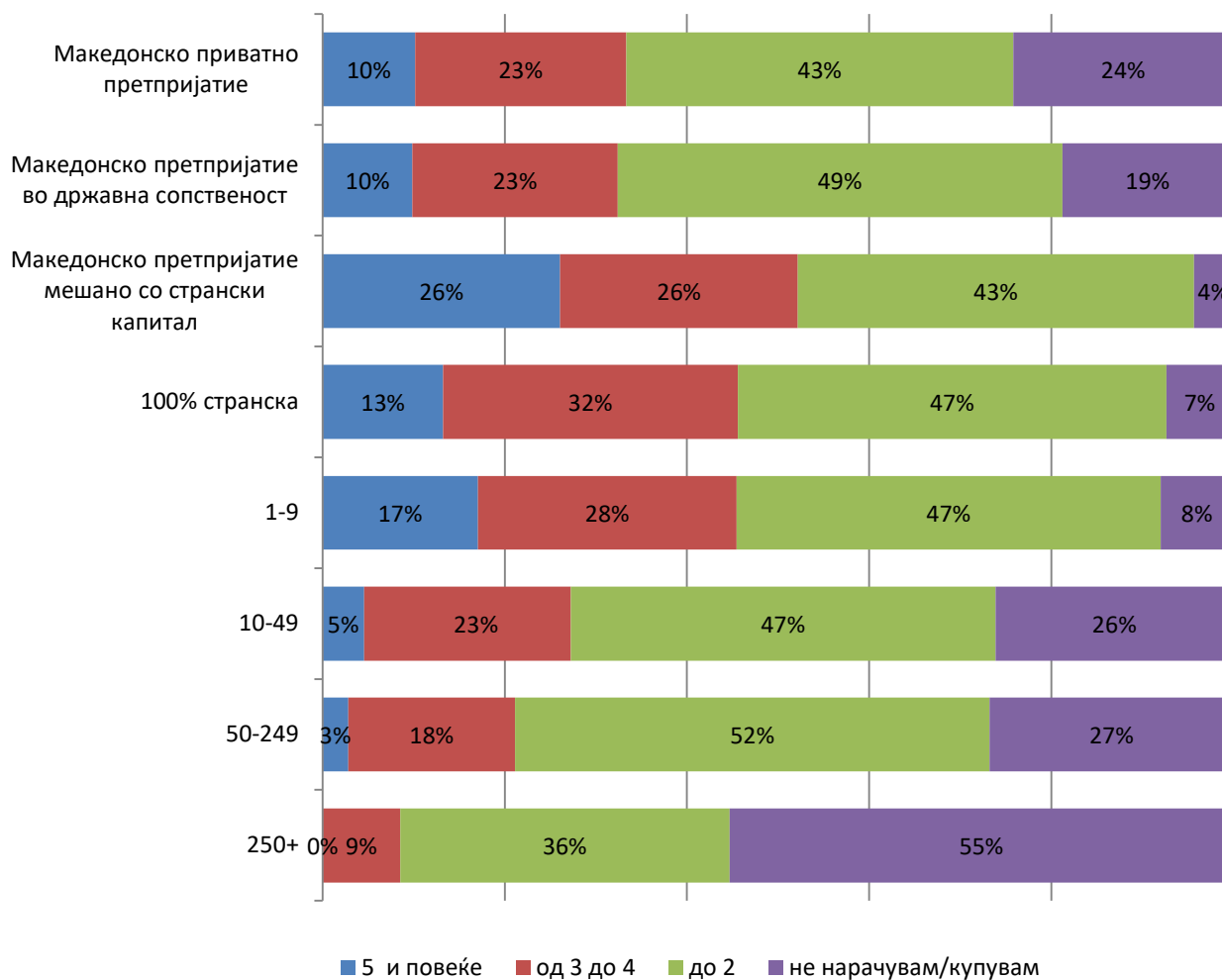
Прашање бр. 37 Колку пати во месецот Вашата компанија нарачува/купува он-лајн?

46% од компаниите до 2 пати во месецот нарачува/купува он-лајн, а 23% од 3 до 4 пати.



Графикон 281 Колку пати во месецот нарачувате/купувате он-лајн?

* Вид на претпријатие, број на вработени



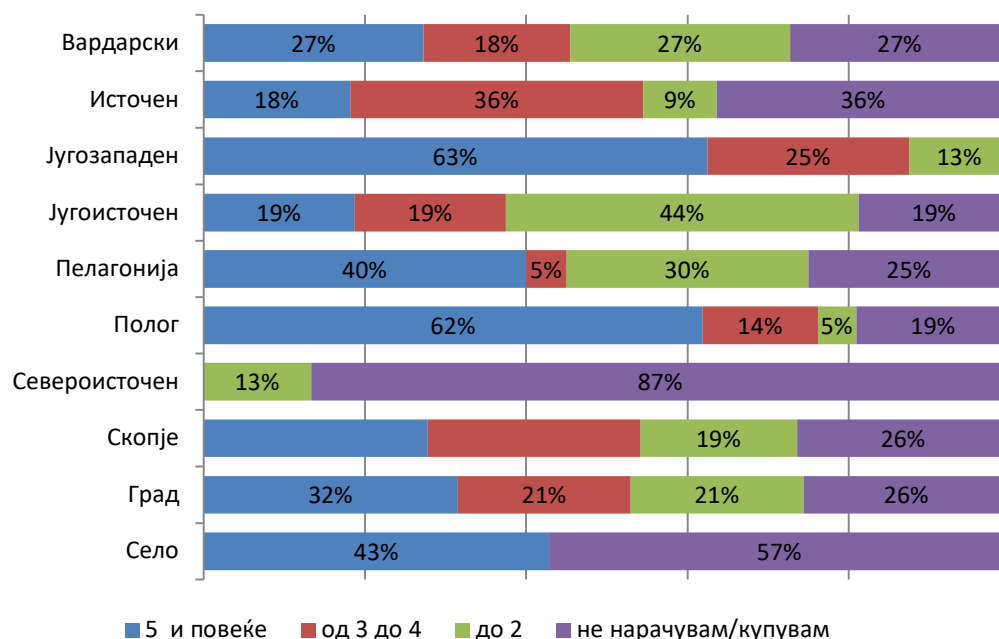
Графикон 282 Колку пати во месецот нарачувате/купувате он-лајн?

* Дејност



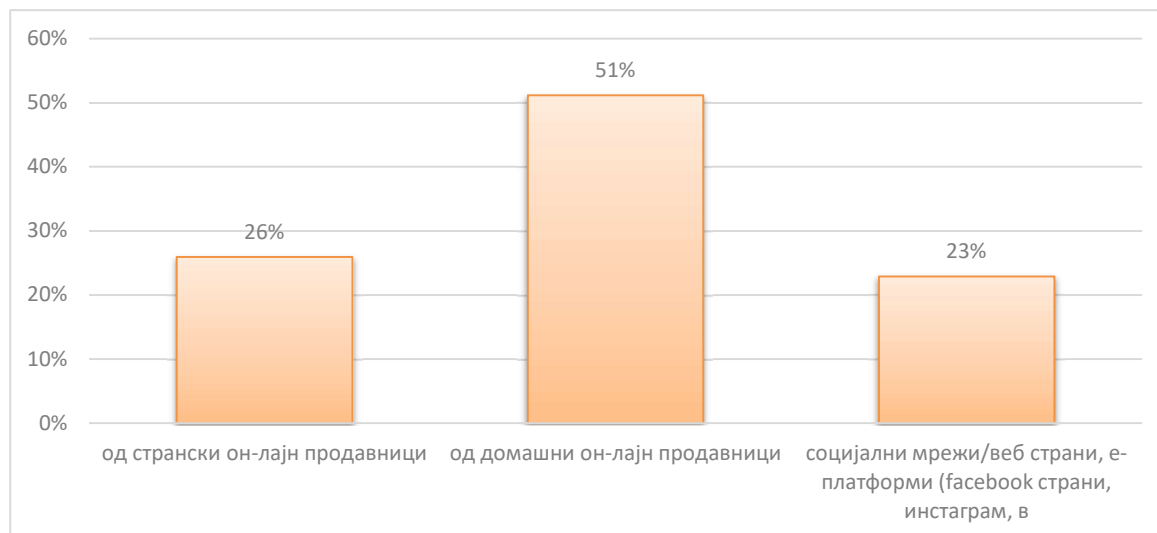
Графикон 283 Колку пати во месецот нарачувате/купувате он-лајн?

* Регион, место



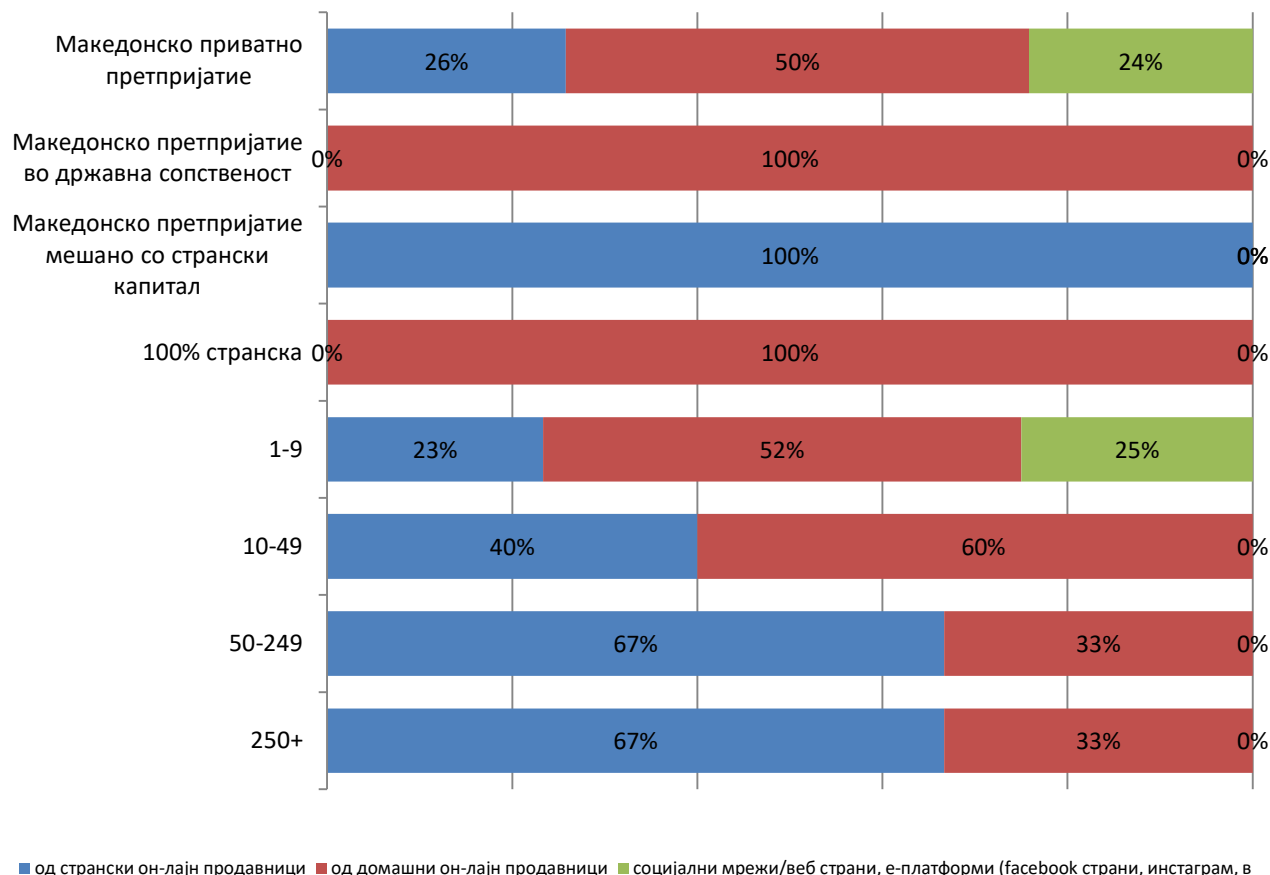
Прашање бр. 38 Во Вашата компанија најмногу примате пратки кои што се предмет на електронска трговија :

51% од компаниите најмногу примаат пратки од домашни он-лине продавници

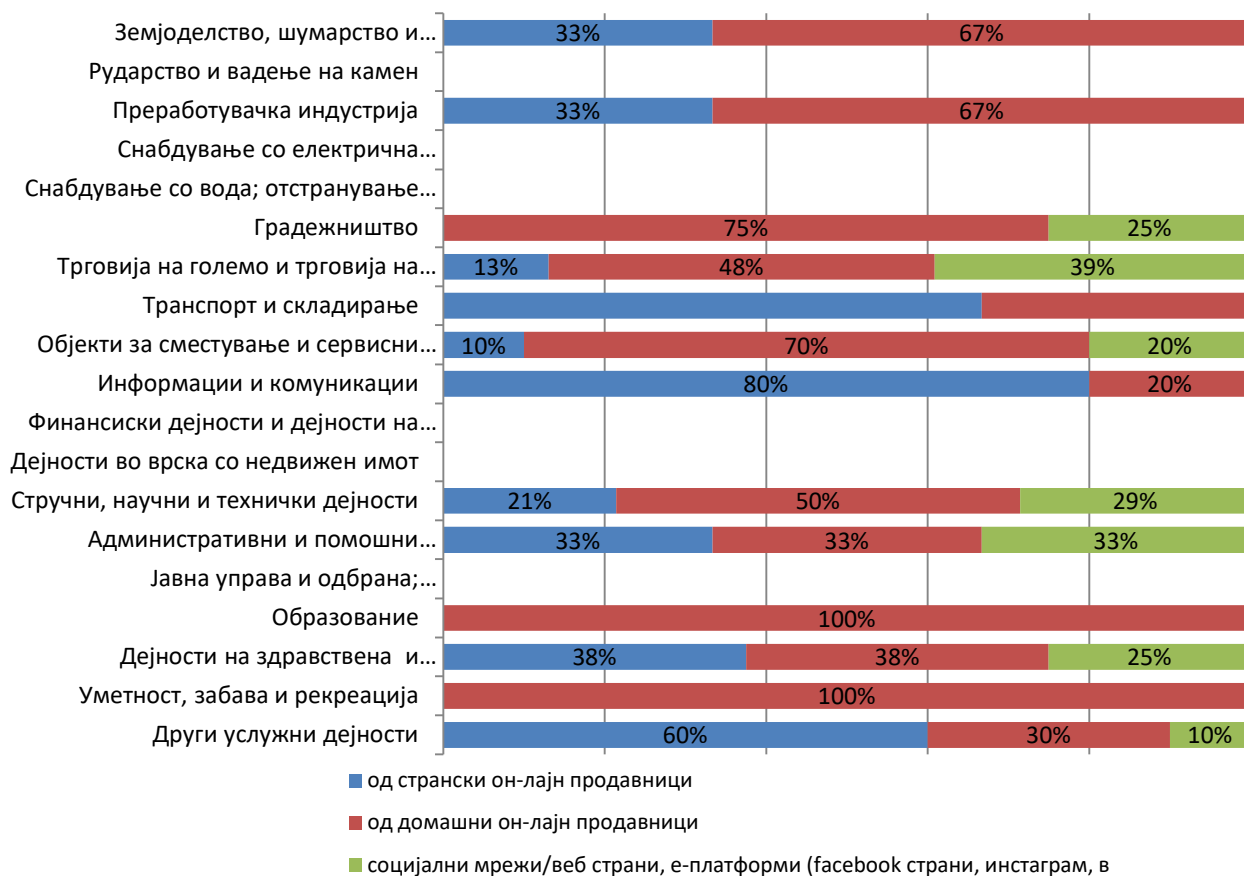


Графикон 284 Најмногу примате пратки кои што се предмет на електронска трговија :

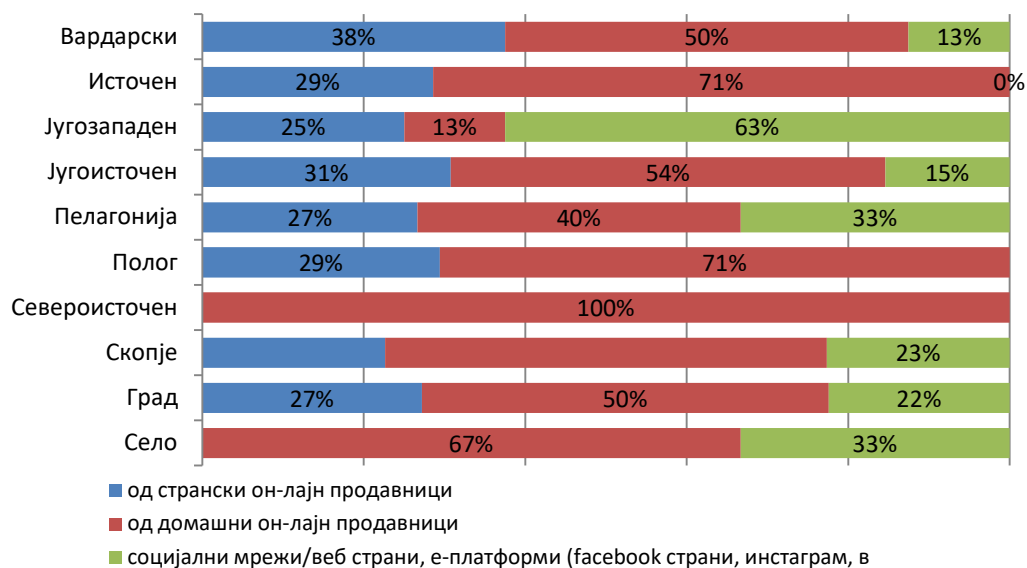
* Вид на претпријатие, број на вработени



Графикон 285 Најмногу примате пратки кои што се предмет на електронска трговија :
 * Дејност

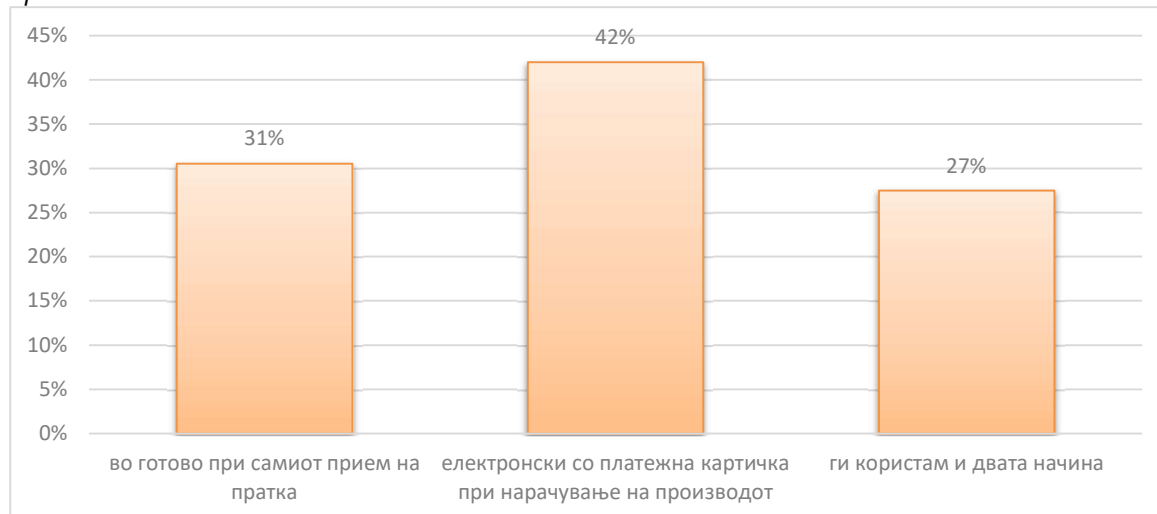


Графикон 286 Најмногу примате пратки кои што се предмет на електронска трговија :
 * Регион, место



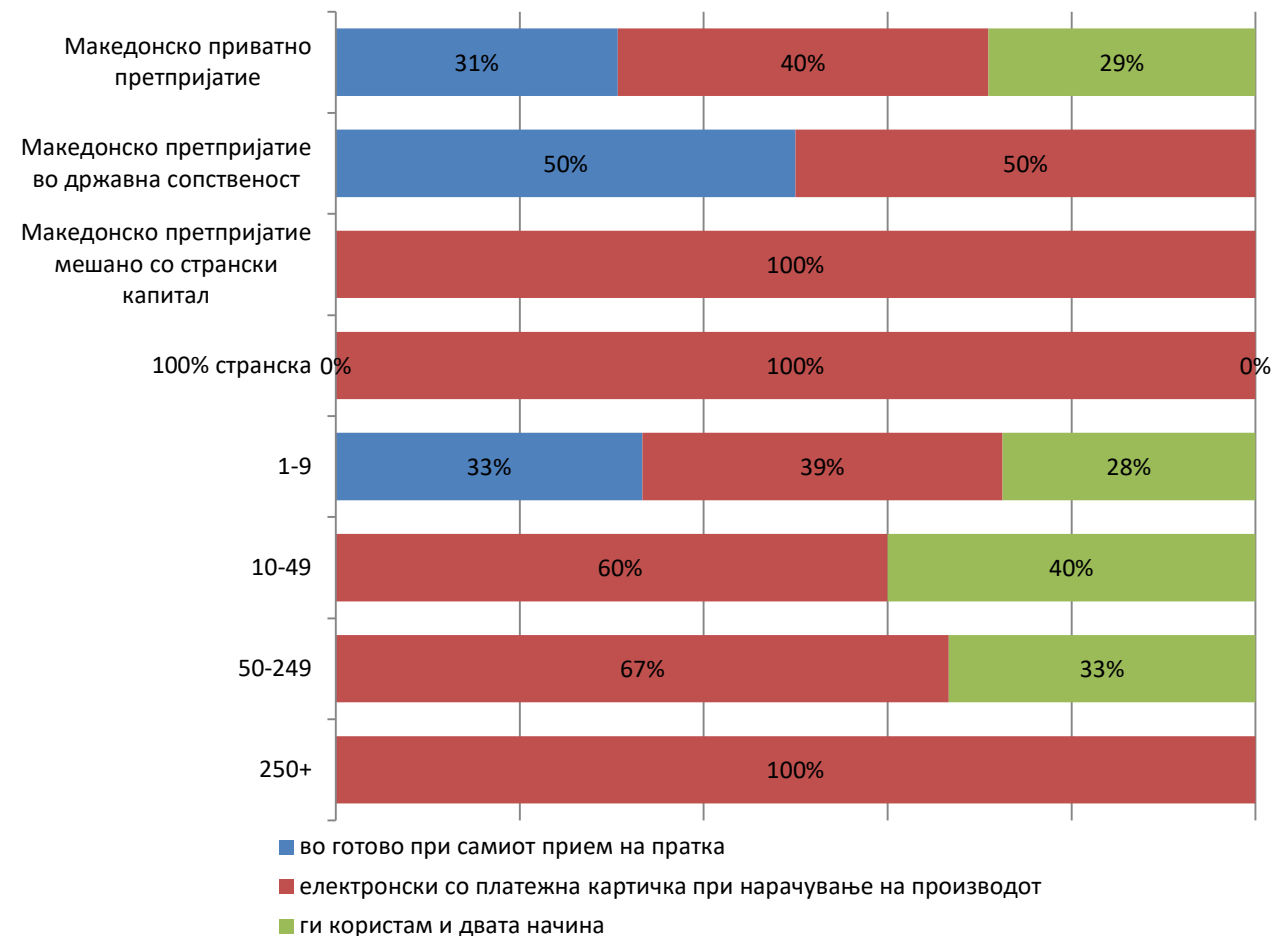
Прашање бр. 39 Кој начин на плаќање Вашата компанија го користи при он-лајн нарачување (социјални мрежи/веб страни, е-платформи):

42% од компаниите го користат електронскиот начин на плаќање при нарачување на производот.



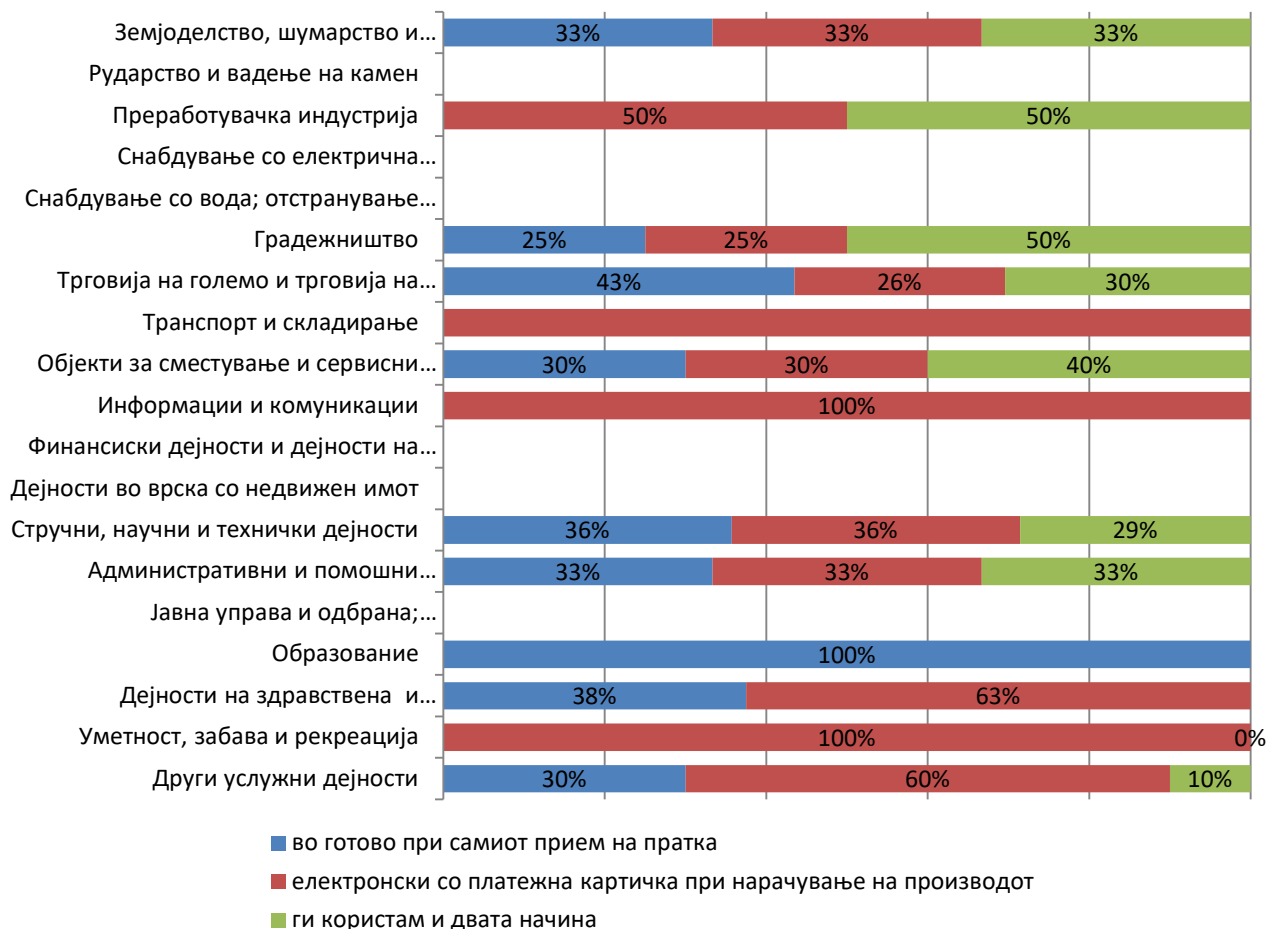
Графикон 288 Кој начин на плаќање го користите при он-лајн нарачување (социјални мрежи/веб страни, е-платформи):

* Вид на претпријатие, број на вработени



Графикон 289 Кој начин на плаќање го користите при он-лајн нарачување (социјални мрежи/веб страни, е-платформи):

* Дејност



Графикон 290 Кој начин на плаќање го користите при он-лајн нарачување (социјални мрежи/веб страни, е-платформи):

* Регион, место

