Stqarrija / 5 ta' Jannar 2018

L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni tippubblika r-riżultati ta' stħarriġ dwar is-servizzi postali fost in-negozji Maltin

L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni (MCA) ippubblikat ir-riżultati ta' stħarriġ dwar is-servizzi postali, li sar fost negozji Maltin. F'dan l-istħarriġ ipparteċipaw b'kollox 394 parteċipant. Il-kampjun magħmul primarjament minn intrapriżi żgħar ħafna li jħaddmu bejn 0 u 9 impjegati, kien maħdum b'tali mod li jkun rappreżentattiv tal-ambjent li fih joperaw in-negozji Maltin.

L-istħarriġ sar permezz ta' intervisti bit-telefon bejn April u Mejju tal-2017, mal-persuni minn kull negozju li huma responsabbli mill-posta.

Is-swieq postali Ewropej u anki dawk barra mill-Ewropa, qed jesperjenzaw l-effetti tat-tibdiliet fl-atteġġjament tal-konsumaturi u negozji fl-użu tas-servizzi postali. L-MCA twettaq dan it-tip ta' stħarriġ fuq bażi regolari sabiex jiġu osservati dawn it-tip ta' tibdiliet u taċċerta li l-konsumaturi kemm residenzjali u kif ukoll kummerċjali huma moqdijin sew fis-suq lokali.

Kwalità tas-servizz inġenerali

Il-maġġoranza tal-parteċipanti (83%) kienu sodisfatti bil-kwalità tas-servizz inġenerali pprovdut mill-MaltaPost.

Infiq

31% tal-parteċipanti ma kienux konxji ta' kemm nefqu fuq servizzi postali. Dawk il-parteċipanti li wieġbu (16%) qalu li nefqu ammonti żgħar ta' bejn €0 u €4.99, fit-12-il xahar ta' qabel ma sar l-istħarriġ.

Impustar ta' ittri

75% tal-parteċipanti qalu li rċevew l-istess numru ta' ittri fl-aħħar sena ta' qabel ma sar l-istħarriġ daqs kemm qalu li rċevew fl-aħħar stħarriġ li sar fis-sena 2014.

Mistoqsija dwar l-impustar tal-ittri indirizzati, il-maġġoranza tal-parteċipanti qalu li bagħtu l-istess numru ta' ittri (49%) daqs kemm bagħtu fl-aħħar 12-il xahar ta' qabel ma sar l-istħarriġ. In-numru ta' parteċipanti li qalu li bagħtu aktar ittri, naqas minn 7% fl-2014 għal 4% fl-2017.

Għal aktar informazzjoni inti ġentilment mitlub tikkuntattja lil:
Rachel Baldacchino, Communications Coordinator fi ħdan l-Awtorità Maltija dwar il-Komunikazzjoni,
Tel: (+356) 22059406, Mob: (+356) 79695695, Email: rachel.baldacchino@mca.org.mt
Malta Communications Authority, Valletta Waterfront, Pinto Wharf, Floriana, FRN 1913 Tel: (+356) 21 336 840

Dawk li qalu li bagħtu aktar ittri stqarrew li għamlu dan minħabba żieda fin-numru ta’ klijenti u għal raġunijiet ta’ *marketing*. Parteċipanti li qalu li bagħtu inqas ittri, stqarrew li għamlu dan għax użaw aktar l-email (86%), għamlu pagamenti elettroniċi (21%), użaw mezzi elettroniċi oħrajn bħal siti elettroniċi (9%) u *messaging services* (13%).

Żmien biex tasal ittra

Il-parteċipanti kienu mistoqsija wkoll dwar kemm jaħsbu li għandha ddum biex tasal ittra minn mindu tiġi mpustata. 58% tal-parteċipanti qalu li jaħsbu li ittra għandha tasal l-għada li tiġi mpustata (D+1).

It-tqassim tal-posta fuq medda ta’ ħamest ijiem

Bħalissa l-posta titqassam fuq medda ta’ sitt ijiem (mit-Tnejn sas-Sibt). Mistoqsija jekk jaħsbux li huwa aċċettabbli li t-tqassim tal-posta jsir fuq medda ta’ ħamest ijiem, 44% tal-parteċipanti kienu pożittivi meta mqabbel ma’ 33% fl-aħħar stħarriġ tal-2014. Dawk li wieġbu fil-pożittiv ġew mistoqsija jekk għandux jitneħħa l-jum tat-Tnejn jew dak tas-Sibt mill-iskeda tat-tqassim, bi 80% wieġbu li jippreferu li tonqos il-ġurnata tas-Sibt u b’hekk it-tqassim tal-posta jsir mit-Tnejn sal-Ġimgħa. Dawk li ma qablux ma’ skeda ta’ ħamest ijiem qalu li jkunu lesti li jħallsu rati tal-posta aktar għoljin sabiex tinżamm skeda ta’ sitt ijiem.

Żjarat f’fergħat postali

Fit-12-il xahar ta’ qabel ma sar l-istħarriġ 68% tal-parteċipanti qalu li żaru xi waħda mill-fergħat postali fost oħrajn biex jibagħtu ittri (47%) u jixtru l-bolol (47%).

Ilmenti

Ġie mistħarreġ ukoll jekk fit-12-il xahar ta’ qabel l-istħarriġ sarx xi lment formali mal-MaltaPost mill-parteċipanti jew minn xi membru ieħor tal-kumpanija, dwar aspetti tas-servizzi postali. 8% wieġbu li rreġistraw ilment ta’ darba u mhux regolari. Fost ir-raġunijiet li taw għal dan, kien hemm telf ta’ posta (48%) jew tqassim żbaljat (31%).

Għal aktar informazzjoni inti ġentilment mitlub tikkuntattja lil:
Rachel Baldacchino, Communications Coordinator fi ħdan l-Awtorità Maltija dwar il-Komunikazzjoni,
Tel: (+356) 22059406, Mob: (+356) 79695695, Email: rachel.baldacchino@mca.org.mt
Malta Communications Authority, Valletta Waterfront, Pinto Wharf, Floriana, FRN 1913 Tel: (+356) 21 336 840

Stħarriġ fost negozji medji u kbar

Sar ukoll stħarriġ fost 172 negozju li jħaddmu bejn 10 u 49 impjegat jew aktar minn 50.

Infiq

26% tal-parteċipanti ma kienux konxji tal-infiq tagħhom fuq is-servizzi postali fit-12-il xahar ta' qabel ma sar l-istħarriġ. Minn fost dawk li wieġbu, iżda ġie nnotat li jonfqu aktar meta mqabbel ma' kemm jonfqu negozji żgħar, bi 17% qalu li jonfqu aktar minn €500.

Impustar ta' ittri

9% tal-parteċipanti f'dan l-istħarriġ, qalu li bagħtu aktar ittri fit-12-il xahar ta' qabel l-istħarriġ meta mqabbel ma kemm bagħtu qabel l-istħarriġ ta' qabel. 40% minnhom qalu li dan seħħ minħabba żieda fil-klijenti. Il-maġġoranza ta' dawk li qalu li bagħtu inqas ittri fl-istess perjodu, semmew l-email (94%), pagamenti elettroniċi (22%) u mezzi elettroniċi oħrajn (19%), bħala r-raġunijiet ewlenin għal dan.

Kemm negozji żgħar u anki negozji medji u kbar li pparteċipaw f'dan l-istħarriġ ġew mistoqsija wkoll x'alternattivi jużaw kieku kellu jogħla l-prezz tal-bolla b'bejn 5 u 10%. Il-maġġoranza tan-negozji kbar u anki dawk żgħar qalu li jaqilbu għall-email (42% u 45% rispettivament). 20% tan-negozji l-kbar iżda wieġbu li jekk dan iseħħ ma jkollhomx għażla oħra għajr li jħallsu prezz għola.

Kemm in-negozji żgħar u anki l-kbar qalu li użaw operaturi oħra tas-servizzi postali apparti l-MaltaPost iżda meta mqabbla man-negozji ż-żgħar, il-kbar għamlu aktar użu minn operaturi alternattivi.

Żmien biex tasal ittra

Meta mqabbla ma' negozji żgħar u dawk li jużaw is-servizz tal-*bulk mail* tal-MaltaPost in-negozji l-kbar esprimew l-aktar interess għall-idea ta' servizz D+2, jiġifieri li ittra tasal jumejn wara li tiġi mpustata.

Pakketti

Mill-istħarriġ ħareġ li negozji kbar jibagħtu aktar pakketti min-negozji żgħar. Dawk li qalu li bagħtu pakkett fl-aħħar 12-il xahar qabel sar l-istħarriġ għamlu użu kemm mis-servizzi tal-MaltaPost u kif ukoll ta' operaturi oħrajn.

Użu tas-sit elettroniku tal-MaltaPost

In-negozji l-kbar meta mqabbla ma’ dawk żgħar urew tendenza akbar li jżuru s-sit elettroniku tal-MaltaPost u qalu li jagħmlu dan frekwentament. Kemm il-parteċipanti min-negozji żgħar u anki dawn min-negozji kbar qalu li jżuru s-sit l-aktar biex ifittxu kodiċi tal-posta u informazzjoni dwar prezzijiet tas-servizzi postali.

Fergħat postali

In-negozji parteċipi ta’ kull daqs qalu li żaru fergħa postali fit-12-il xahar ta’ qabel l-istħarriġ. Iżda filwaqt li negozji kbar qalu li għamlu dan għal raġunijiet relatati ma’ pakketti u posta rreġistrata, in-negozji żgħar qalu li ż-żjarat tagħhom kienu relatati ma’ ħlas ta’ kontijiet.

Bħala r-regolatur għas-servizzi postali, l-Awtorità ta’ Malta dwar il-Komunikazzjoni tagħmel riċerka fuq bażi regolari. Dan l-istħarriġ li huwa parti minn sensiela ta’ riċerka dwar l-użu residenzjali u kummerċjali tas-servizzi postali, huwa maħsub sabiex jevalwa s-sodisfazzjon ta’ dawk li jużaw is-servizzi postali kif ipprovduti mill-MaltaPost, kif ukoll biex jissorvelja numru ta’ aspetti relatati mas-servizzi postali (bħall-prezzijiet, il-kwalità u l-aċċess). L-għan aħħari ta’ din ir-riċerka huwa li tipprovdi informazzjoni utli li tiggwida d-deċiżjonijiet tal-Awtorità, li l-effetti tagħhom jistgħu jimpattaw kemm lill-konsumatur u anki lin-negozji.

Għal aktar informazzjoni inti ġentilment mitlub tikkuntattja lil:
Rachel Baldacchino, Communications Coordinator fi ħdan l-Awtorità Maltija dwar il-Komunikazzjoni,
Tel: (+356) 22059406, Mob: (+356) 79695695, Email: rachel.baldacchino@mca.org.mt
Malta Communications Authority, Valletta Waterfront, Pinto Wharf, Floriana, FRN 1913 Tel: (+356) 21 336 840