MALTA COMMUNICATIONS AUTHORITY

Stqarrija / 17 ta' Novembru 2017

Il-MCA tippubblika r-riżultati ta' stħarriġ dwar is-servizzi postali

L-Awtoritá ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni (MCA) ippubblikat ir-riżultati ta' stħarriġ li sar fost organizzazzjonijiet li jużaw is-servizz tal-*bulk mail* offrut mill-MaltaPost. Bejn April u Ġunju ta' din is-sena, saru 40 intervista ma' persuni responsabbli mill-posta f'kull organizzazzjoni li pparteċipat fl-istħarriġ. Sabiex ikunu eliġibbli biex jipparteċipaw, il-parteċipanti kellhom ikunu użaw is-servizz tal-*bulk mail* u jkunu bagħtu aktar minn 750 ittra indirizzata fuq perjodu ta' sena.

Kwalità tas-servizz inġenerali

Il-maġġoranza tal-parteċipanti kienu sodisfatti bil-kwalità tas-servizz inġenerali pprovdut mill-MaltaPost (75%). 68% tal-partċipanti kienu sodisfatti wkoll bis-servizz tal-*bulk mail*.

Impustar tal-ittri

Il-maġġoranza tal-ittri, fis-suq tal-posta lokali, jintbagħtu minn kumpaniji u negozji. Il-parteċipanti ġew mistoqsija dwar kif użaw is-servizz tal-*bulk mail* kemm bħala frekwenza u anki bħala kwantità, matul it-tnax-il xahar qabel sar l-istħarriġ.

Il-maġġoranza tal-parteċipanti (73%) qalu li bagħtu bejn wieħed u ieħor l-istess numru ta' ittri daqs l-2014, fit-12-il xahar ta' qabel ma sar l-istħarriġ. In-numru ta' parteċipanti li qalu li bagħtu inqas ittri matul l-istess perjodu, żdied minn 18% fl-2014 għal 20% fl-2017.

Ġiet osservata bidla fil-frekwenza tal-użu tal-*bulk mail.* Fl-istħarriġ preċedenti li sar fl-2014, 25% tal-parteċipanti qalu li għamlu użu mill-*bullk mail* kuljum filwaqt li 33% qalu li użawh kull ġimgħa. Mill-banda l-oħra fl-aħħar stħarriġ 20% tal-parteċipanti wieġbu li użaw dan is-servizz kuljum, filwaqt li 38% użawh kull ġimgħa.

Dawk li qalu li bagħtu inqas ittri qalu li għamlu dan għax qed jużaw soluzzjonijiet diġitali biex jikkomunikaw mal-konsumaturi, bħall-email (75%), il-midja soċjali (50%) u faċilitajiet elettroniċi oħra (50%).

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

Użu tal-Kodiċi Postali

Il-parteċipanti ġew mistoqsija dwar jekk jafux bil-faċilità tal-*postcode finder,* disponibbli fuq is-sit elettroniku tal-MaltaPost. 88% wieġbu fil-pożittiv. 92% tal-parteċipanti stqarrew li jiktbu l-kodiċi postali meta jibagħtu ittra permezz tas-servizz tal-*bulk mail,* bil-maġġoranza jiktbu l-kodiċi postali fuq bejn 80% u mija fil-mija tal-ittri.

Prezz tal-Bulk Mail

Il-maġġoranza tal-parteċipanti qalu li kieku l-prezz tal-*bulk mail* kellu jogħla b'bejn 5%-10%, iduru għal alternattivi oħra bħall-email (53%) jew is-sit elettroniku tagħhom stess (23%). 28% tal-parteċipanti stqarrew li m'għandhomx għażla oħra, possibilment minħabba limitazzjonijiet fiżiċi jew inkella legali.

Żmien biex tasal ittra

Mistoqsija dwar iż-żmien li għandha tieħu ittra biex tasal permezz tas-servizz *bulk mail,* il-maġġoranza (65%) wieġbu li jippreferu li ittra tasal l-għada li tkun intbagħtet. Madanakollu 33% tal-parteċipanti, żieda ta' 10% fuq l-2014, kieku kienu jagħżlu servizz inqas mgħaġġel u irħas (sa tlett ijiem wara li tintbagħat ittra), meta jibagħtu l-ittri tagħhom.

Tqassim tal-posta fuq medda ta' ħamest ijiem

Ġiet mistħarrġa wkoll l-possibilità tat-tqassim tal-posta fuq medda ta' ħamest ijiem minflok dik kurrenti ta' sitt ijiem. Għal dan, 60% tal-parteċipanti wieġbu li din hija aċċettabbli. 81% minn dawk li wieġbu li mhux aċċettabbli qalu li lesti li jħallsu aktar sabiex tinżamm skeda ta' sitt ijiem fil-ġimgħa.

Is-sit elettroniku tal-MaltaPost

83% tal-parteċipanti qalu li użaw is-sit elettroniku tal-MaltaPost, filwaqt li 24% minnhom qalu li jżuru s-sit kull ġimgħa. Ir-raġunijiet għal dan kienu jinkludu; tiftix ta' kodiċi postali (48%), tiftix għal prezzijiet ta' servizzi li toffri l-MaltaPost (36%), biex isegwu fejn ikunu waslu pakketti (30%) u biex ifittxu tagħrif dwar prodotti (30%). 61% tal-parteċipanti li żaru s-sit qalu li kienu sodisfatti.

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

Stqarrija / 17 ta' Novembru 2017

Fergħat postali

92% tal-parteċipanti, żieda ta' 7% fuq l-2014, qalu li fit-12-il xahar ta' qabel ma' sar l-istħarriġ, żaru fergħa postali. Il-maġġoranza żaru fergħa kull ġimgħa (59%), primarjament biex jimpustaw l-ittri (65%) u jiddepożitaw *bulk mail* (65%). Is-sodisfazzjon dwar il-ħinijiet tal-ftuħ tal-fergħat postali niżel minn 55% fl-2014, għal 35%.

Ilmenti

Fit-12-il xahar ta' qabel ma sar l-istħarriġ, 20% tal-parteċipanti stqarrew li rreġistraw ilment formali mal-MaltaPost. Dan għal raġunijiet validi fosthom, dewmien, tqassim żbaljat, u posta rreġistrata.

Għal aktar dettalji dwar dan l-istħarriġ tista' żżur:
https://mca.org.mt/sites/default/files/MCA%20report%20Bulk%202017%20-%20website.pdf#overlay-context=articles/overview-bulk-mailers-perception-postal-services

Bħala r-Regolatur għas-Servizzi Postali, l-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni tagħmel riċerka fuq bażi regolari. Dan l-istħarriġ huwa maħsub sabiex jevalwa s-sodisfazzjon ta' dawk li jużaw is-servizzi tal-bulk mail kif provduti mill-MaltaPost, kif ukoll biex jissorvelja numru ta' aspetti relatati mas-servizzi postali (bħall-prezzijiet, il-kwalità u l-aċċess). L-għan ta' din ir-riċerka huwa sabiex tipprovdi l-informazzjoni li tiggwida d-deċiżjonijiet tal-Awtorità, li l-effett tagħhom jista' jaffettwa 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