

## Survej dwar is-servizzi postali fil-kuntest ta' konsumaturi residenzjali

L-Awtorità ta' Malta dwar il-Kommunijazzjoni ppubblikat ir-riżultati ta' survej li għamlet dwar is-servizzi postali, b'mod speċifiku fil-kuntest ta' konsumaturi residenzjali.

### Kwalità tas-Servizz Globali

94% tal-parteċipanti stqarru li huma sodisfatti bil-kwalità globali tas-servizzi postali offruti mill-MaltaPost (89% fl-2014).

### Infiq

Mill-2014 il-medja tal-ammont ta' flus li ntefaq mill-konsumaturi fuq il-posta f'dawn l-aħħar tnax-il xahar żdied, fejn 23% tal-konsumaturi jonfqu iktar minn Euro20 kull sena 'l fuq minn 16% fis-sena 2014.

### Impustar u riċeviment tal-ittri

58% tal-parteċipanti stqarru li rċewew l-istess ammont ta' ittri f'dawn l-aħħar tnax-il xahar, filwaqt dawk li rċewew inqas ittri żdiedu għal 32% minn 22% fl-2014. Meta ġew mistoqsija dwar l-ammont ta' ittri li ntbagħtu, 56% tal-parteċipanti stqarru li bagħtu l-istess ammont ta' ittri fuq medda ta' sena. Din il-figura hija konsistenti ma' dik irreġistrata fl-2014.

Parteċipanti li stqarru li bagħtu inqas ittri f'dawn l-aħħar tnax-il xahar, ġew mistoqsija x'mezzi alternattivi użaw u, simili għar-riżultati tal-2014, l-iktar alternattiv li ntuża b'mod frekwenti kien l-imejl, flimkien mat-telefon u midja soċjali.

In-numru ta' parteċipanti li stqarru li ma kellhomx għalfejn jibagħtu affarijiet bil-posta żdied minn 16% fl-2014 għal 28% fl-2016.

If there was a decrease in the number of addressed letters sent, what in your opinion is/are the main reason(s)?



### Użu tal-Kodiċi Postali *Postcodes*

Għar-rigward tal-kodiċi postali (*postcodes*), 63% tal-parteciċipanti stqarru li dejjem jiktbu l-*postcode* meta jibagħtu xi ħaġa bil-posta. Dan huwa għal kuntrarju għal-livell tal-għarfien dwar il-facilità tal-*postcode finder* li hija disponibbli fuq is-sit elettroniku tal-MaltaPost: 33% tal-parteciċipanti stqarru li kienu jafu b'din il-facilità.

### Prezz tal-Ittri

Minkejja li 74% tal-parteciċipanti huma tal-opinjoni li l-prezz biex tintbġhat ittra huwa raġonevoli, ir-riżultati jindikaw li l-konsumaturi huma dejjem aktar sensitivi għar-rigward ta' prezzijiet. 51% tal-parteciċipanti, 'l fuq minn 38% fl-2014, stqarru li kieku l-prezz biex tintbġhat ittra ta' 50g kellu jogħla bejn 5-10% (jiġifieri jitla' minn 26ċ għal 29ċ), huma jaqilbu għal *non-postal alternatives* (eż. imejl).

### Dewmien biex tasal ittra

Għalkemm il-prezz huwa fattur importanti meta wieħed jiġi biex jagħzel is-servizzi postali, il-velocità tat-tqassim (*delivery speed*) mhux dejjem tiegħu prijorità. Mill-2014, il-proporzjon ta' parteciċipanti li huma tal-opinjoni li ittra għandha tasal l-għada (*next-day delivery*, jiġifieri D+1) naqas minn 64% għal 58%. Fil-fatt in-numru ta' parteciċipanti li stqarru li jaħsbu li ittra tasal wara jumejn (D+2 *service*) hija aċċettabbli żdied minn 28% għal 32%. Barra minn hekk, il-proporzjon ta' parteciċipanti li skont l-urgenza tal-oġġett tagħhom, kieku jagħzlu D+3 *service* li ġeneralment ikun irħas, żdied minn 4% fl-2014 għal 25%.

### L-idea tat-Tqassim tal-Posta fuq Medda ta' 5 ijiem

Minkejja li qegħdin jirċievu inqas ittri, meta l-parteciċipanti ġew mistoqsija jekk isibux l-idea tat-tqassim tal-posta fuq medda ta' 5 ijiem aċċettabbli, 73% tal-parteciċipanti rispondev għan-negattiv. Dawk il-parteciċipanti li sabu l-idea aċċettabbli, kienu mistoqsija liema ġurnata jippreferu li titneħħa mill-iskeda tat-tqassim, is-Sibt jew it-Tnejn. 69% tal-parteciċipanti ppreferew li titneħħa l-ġurnata tas-Sibt (jiġifieri l-posta tiġi mqassma bejn it-Tnejn u l-Gimgha).

Do you always write the post code when sending a postal article?



Għal aktar informazzjoni, tista' tikkuntattja lil:

Sharon Scerri, Koordinatur tar-Relazzjonijiet mal-Media u l-Komunikazzjoni Online, Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni  
Tel: 2205 9406, Mob: 9906 6200, Imejl: pr@mca.org.mt

Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni, Valletta Waterfront, ix-Xatt ta' Pinto, Floriana FRN 1913 Tel: (+356) 21 336 840

## Pakketti Postali

52% tal-partecipanti stqarru li rċewew pakkett postali f'dawn l-aħħar 12-il xahar. L-iktar operaturi msemmija b'mod frekwenti kienu l-MaltaPost (90%), segwit minn DHL (61%). Minn dawk li rċewew pakkett postali permezz tas-servizz tal-MaltaPost, 83% kienu sodisfatti bis-servizz ('l fuq minn 71% fl-2014).

Meta ġew mistoqsija kif jippreferu jirċievu l-pakketti postali, l-għażla primarja tal-partecipanti kienet li dawn ikunu mqassma skont l-indirizz indikat fuqu (88%). Kien hemm ftit interess f'modi oħrajn biex jirċievu l-pakketti postali; 5% jippreferu jiġbruh huma mill-*head office/depot* dakinhar stess li jasal jew mill-eqreb fergħa postali l-għada li jasal.

F'kazijiet fejn ma kien hemm ħadd id-dar biex jirċievi l-pakkett postali, 77% indikaw li jippreferu jiġbruh mill-eqreb fergħa postali l-għada li jasal u 25% jippreferu jiġbruh mill-*head office/depot* dakinhar stess li jasal.

## Fergħat Postali

84% tal-partecipanti stqarru li żaru fergħa postali f'dawn l-aħħar 12-il xahar (70% fl-2014). Minn dawn il-partecipanti, ftit inqas minn nofs stqarru li jżuru fergħa postali kull 3 xhur (30% fl-2014). Ħafna partecipanti stqarru li ma jżurux fergħat postali minħabba l-*queues*.

L-iktar servizzi popolari mogħtija ġo fergħat postali jinkludu xiri ta' bolol (51%), ġbir ta' pakketti postali (45%) u ħlas ta' kontijiet (45%). Fl-2014, in-numru ta' partecipanti li stqarru li żaru fergħa postali sabiex jiġbruh l-pakketti postali kien 27%, indikazzjoni ċara ta' zieda fir-rigward ta' din l-attività.

## Ilmenti

10% tal-partecipanti stqarru li għamlu lment mal-MaltaPost f'dawn l-aħħar 12-il xahar.

L-iktar ilment komuni kien dwar l-*misdelivery* (25%), tnaqqis ta' 11% mill-2014, segwit minn dewmien (*delay* – 17%), li żdied b'4% mill-2014. Minn dawk il-partecipanti li għamlu lment, 71% kienu sodisfatti bil-mod li l-ilment tagħhom ġie milquh, zieda sostanzjali minn 28% fl-2014.



## Użu tas-Sit Elettroniku

98% tal-partecipanti stqarru li għamlu użu mis-sit elettroniku tal-MaltaPost f'dawn l-aħħar 12-il xahar, żieda sostanzjali mill-2014 (20%).

Din l-aħħar riċerka hija konsistenti mal-istudji preċedenti li għamlet l-Awtorità f'numru ta' oqsma. It-tendenzi li ġew osservati matul is-snin huma t-tnaqqis ta' volumi ta' ittri, żieda fl-użu ta' l-imejls flok l-ittri, żieda fil-proporzjon ta' partecipanti li jsibu l-idea ta' *deferred delivery* aċċettabbli, u bidla fl-atteggjament lejn l-użu tal-pakketti postali minhabba ż-żieda fix-xiri onlajn.

---

## Informazzjoni Addizzjonali

Bħala regolatur tas-servizzi postali, l-Awtorità tagħmel riċerka fuq bażi regolari. L-għan huwa li din ir-riċerka tkun tista' tigwida l-Awtorità fid-deċiżjonijiet tagħha, liema deċiżjonijiet jaffettwaw kemm il-konsumaturi kif ukoll l-intrapriżi u n-negozji.

Dan is-survej sar permezz tat-telefon bejn Ottubru u Diċembru tal-2016. 500 partecipant kollha 'l fuq mill-età ta' 18 ġew magħżula *randomly* sabiex jinħoloq kampjun rappreżentattiv, fejn kull partecipant kien responsabbli għall-affarijiet li għandhom x'jaqsmu mal-posta fid-dar.

Għal aktar informazzjoni, tista' tikkuntattja lil:

Sharon Scerri, Koordinatur tar-Relazzjonijiet mal-Media u l-Komunikazzjoni Online, Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni  
Tel: 2205 9406, Mob: 9906 6200, Imejl: [pr@mca.org.mt](mailto:pr@mca.org.mt)

Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni, Valletta Waterfront, ix-Xatt ta' Pinto, Floriana FRN 1913 Tel: (+356) 21 336 840