**Stqarrija/ 14 ta’ Novembru 2019**

**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 390 parteċipant. Il-kampjun magħmul primarjament minn intrapriżi żgħar ħafna li jħaddmu bejn 1 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 Jannar u Frar tal-2019, 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 jiġi osservat dan iċ-ċaqlieq fix-xejriet lokali u taċċerta li l-konsumaturi kemm residenzjali u kif ukoll kummerċjali huma moqdijin sew fis-suq lokali.

***Kwalità tas-servizz inġenerali tal-MaltaPost***

Il-maġġoranza assoluta ta’ dawk li rrispondew (95%) stqarrew li kienu sodisfatti bil-kwalita’ tas-servizzi postali tal-MaltaPost li minnhom, 76% stqarrew li kienu jew estremament sodisfatti jew sodisfatti ħafna biz-servizz provdut.

***Infiq fuq ittri indirizzati***

L-ikbar perċentwal ta’ parteċipanti għal din il- mistoqsija (28%) staqarrew li ma kienux jafu kemm hi n-nefqa tagħhom fuq is-servizzi postali, filwaqt li 10% stqarrew li matul it-tnax il-xagħar ta’ qabel dan l-istħarriġ kienu nefqu iktar minn €500 fuq dawn is-servizzi.

***Volumi ta’ ittri indirizzati***

Il-maġġoranza tal-parteċipanti (68%) qalu li matul it-tnax il-xagħar ta’qabel dan l-istħarriġ il-volum tal-ittri li kienu rċevew kien baqa’ l-istess. Dwar ittri ndirizzati mibgħuta, 47% tal-parteċipanti (l- ikbar perċentwal) stqarrew li, f’dak il-perjodu, kienu bagħtu l-istess volum ta’ ittri. Il- proporzjon tal-intrapriżi żagħar ħafna li stqarrew li kellhom żieda fl- ittri li bagħtu żdied marġinalment mill-2017 ( minn 4% fl-2017 għal 5% fl-2019) . Il-parteċipanti li qalu li kellhom żieda fl-ammont ta’ ittri li bagħtu, attribiwxew din iż-żieda għal żieda fil-kampanji promozzjonali (55%) filwaqt li 30% stqarrew li kienu bagħtu aktar kontijiet stampati. Il-maġġoranza tal-intrapriżi żagħar ħafna (72%) qalu li l-użu ikbar tal-email kienet ir-raġuni ewlenija għala bagħtu inqas ittri, dan kien segwit b’użu ikbar ta’ kommunikazzjoni verbali permezz tat-telefonija kemm fissa u anke ċelularli (62%), servizzi ta’ messaġġi ( 28%), pagamenti onlajn (22%) u użu tal-midja soċjali.

***Użu tal- kodiċi postali***

Viċin nofs il-parteċipanti (46%) stqarrew li kienu jagħmlu użu regolari mill-kodiċi postali meta jibgħatu l-ittri, filwaqt 36% kienu jużaw dan il-kodiċi okkażjonalment. Irriżulta wkoll li 57% tal-parteċipanti kellhom kienu jafu li s-sit elettroniku għanda faċilita’ biex tfittex il-kodiċi postali .

***Veloċita fit-tqassim tal-ittri***

Il-parteċipanti kienu mistoqsija dwar kemm żmien f’termini ta’ ġranet kien aċċetabli biex titwassal ittra mid-data tal-impustar. Għal din il-mistoqsija, 51% tal-parteċipanti wieġbu, li jirċevu l-ittra l-għada li tiġi impustata (D+1) kien aċċetabli, kontra 58% li kienu wieġbu l-istess fl-2017. Kien hemm żieda ta’ 15% ( minn 31% fl-2017 għall-46% fl-2019) fin-numru ta’ parteċipanti li qallu li kienu lesti jaċċetaw li jirċevu l-ittra wara jumejn (D+2).

***Żmien biex tasal ittra***

Kwart (25%) tal-parteċipanti stqarrew li kienu lesti jaċċetaw sa tlett ijiem ( minflok tqassim l-għada) għal servizz postali irħass . Madankollu, kważi kwart ieħor(24%) ma kienux lesti jaċċetaw tlett ijiem biex titwassal ittra anke jekk il-prezz ikun irħas. Ftit iktar minn nofs il-parteċipanti (51%) stqarrew li ż-żmien tat-tqassim kien jiddependi mill-urġenza tal-posta li tkun.

***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, 10% tal-parteċipanti qalu li dan kienet ikun inkonvinjent maġġuri. Għall-bqija tad-90% l-oħra tal-parteċipanti tqassim ta’ posta fuq ħames t’ijiem kien jew aċċetabli (47%) , inkonvinjenti mma fattibbli (33%), jew inkonvinjenza minuri (9%).

***Uffiċċji postali***

79% tal-parteċipanti qalu li kienu żaru xi uffiċċju postali fit-tnax il-xahar li kienu għaddew min dan l-istħarriġ. Ir-raġunijiet ewlenin għala dawn il-parteċipanti żaru uffiċċju postali kienu sabiex jibagħtu l-ittri (55%), jibagħtu u jiġbru ittri rreġistrati (40% u 38% rispetivament ) , xiri ta’ bollol u biex iħalsu kontijiet (it-tnejn 35%) .

***Ilmenti***

Il-parteċipanti kienu mistoqsija jekk u r-raġuni għala l-intrapriża tagħhom kienet ikkuntatjat il- MaltaPost fit-tnax il-xahar ta’ qabel dan l-istħarriġ. 16% tal-parteċipanti rrispondew li kienu kkuntatjaw il- MaltaPost u l-maġġoranza (58%) ta’ dawn kienu għamlu kuntatt għal raġunijiet marbuta ma’ ilment, filwaqt 18% staqsew dwar prodotti u servizzi tal-MaltaPost u 13% staqsew dwar fejn kien wasal il-pakkett tagħhom.

**Riżultati tal-istħarriġ tan-negozji żgħar, medji u kbar**

Ir-riżultati tal- istħarriġ t’hawn fuq jiġbru l-veduti tal-kommunita tan-negozji kollha ta’ Malta, iġġfieri, intrapriżi żgħar ħafna, żgħar, medji u kbar. Għaldaqstant ittieħed kampjun ieħor ta’ 156 parteċipant, magħmul kollu minn intrapriżi żgħar (jimpjegaw bejn 10 u 49 ħaddiem ) , medji (jimpjegaw bejn 50 u 249) u dawk kbar (jimpjegaw 250 ħaddiem u iżjed) . Dawn l-intrapriżi għandhom tendenza li jagħmlu użu ikbar mis-servizzi postali meta mqabla ma’ negizji iżgħar u għaldaqstant, minħabba li huma proprozjonalment iżgħar fin-numru, jistgħu ma’ jkunux rapreżentati b’mod suffiċjenti fil- kampjun prinċipali.

***Infiq fuq ittri indirizzati***

Identikament għar- riżultat tal-kampjun prinċipali, 28% tal- parteċipanti minn dan il-kampjun ma’ kienux jafu x’kienet in-nefqa tagħhom fuq is-servizzi postali fit-tnax ix –xahar ta’ qabel sar dan l-istħarriġ. Parteċipanti minn dan il-kampjun irriżultaw li jonfqu aktar fuq servizzi postali, bl-ikbar perċentwal (24%) jonfqu l-fuq minn €500 fis-sena u dawn jirrifletu żieda ta’ 7% fuq l-istħarriġ li kien sar fl- 2017.

***Volumi ta’ ittri indirizzati***

L-ogħla perċentwal ta’ parteċipanti (47%) qalu li n-numru ta’ ittri li bagħtu fit-tnax il-xahar qabel sar dan l-istħarriġ kien baqa l-istess. Minn naħa l-oħra, 11% tal-parteċipanti qalu li kienu żiedu fl-ammont ta’ ittri li bagħtu fit-tnax il-xahar ta’ qabel l-istħarriġ, u 35% ta’ dawn jattribwixu din iż-żieda maż-żieda fil-kampanji promozzjonali. Il- maġġoranza ta’ dawk li stqarrew li naqsu l-ammont ta’ ittri li bagħtu fl-istess perjodu għamlu użu ikbar tal-email (74%) bħalla mezz alternativ, iżda parteċipanti f’dan il-kampjun urew ukoll li huma iktar disponibbli li jinvestu f’soluzzjonijiet tan-negozju elletroniku (24%) u faċilitajiet ta’ pagamenti online (21%) mill-parteċipanti tal-kampjun prinċipali.

Il-parteċipanti taż-żewġ kampjuni kienu mistoqsija dwar liema alternativi għall-posta kienu lesti jaddotaw jekk il-prezz kellu jiżdied bejn 5% u 10%. Simili għall-parteċipanti tal-kampjun prinċipali, il-maġġoranza tal-intrapriżi żgħar, medji u kbar stqarrew li kienu lesti jaqilbu għall-email (55% u 61% rispetivament). Kważi simili wkoll għall-kampjun prinċipali (32%) , 33% ta’ dawn l-intrapriżi stqarrew li ma’ kellhomx alternativa’, kieku l-prezz tal-posta kellu jiżdied.

***Żmien biex tasal ittra***

Kważi b’perċentwali simili għal dak tal-parteċipanti mill- kampjun prinċipali, nofs l-intrapriżi żgħar, medji u kbar għadhom jippreferu li ittra tasal l-għada li tintbgħat (D+1), filwaqt li ftit inqas minn nofs il-parteċipanti (47%) stqarrew li jumejn kienu aċċettabbli.

***Pakketti***

L-Intrapriżi żgħar, medji u kbar jibgħatu iktar pakketti permezz tas-servizz tal-MaltaPost mill-intrapriżi żgħar ħafna (37% vs 20%) filwaqt li 67% tal-intrapriżi ikbar jirċevu wkoll pakketti. 19% minn dawn tal-aħħar irreġistraw żieda fin-numru ta’ oġġetti li irċevew fit-tnax il-xahar ta’ qabel dan l-istħarriġ. Perċentwal iżgħar (41%) tal- intrapriżi żgħar ħafna qallu li kienu irċevew pakketti u 11% minnhom kienu irreġistraw żieda.

***Is-sit elettroniku tal-MaltaPost***

L-intrapriżi żgħar, medji u kbar għandhom tendenza li jżuru s-sit elettroniku tal-MaltaPost mill- intrapriżi żgħar ħafna (72% vs 56%) iżda l-parteċipanti taż-żewġ kampjuni stqarrew li kienu żaru s-sit għall-istess raġuni, dik li jfittxu l-kodiċi postali u sabiex ifittxu informazjoni dwar il-prodoti tal-MaltaPost.

***Il-fergħat tal-posta***

72% tal-parteċipanti taż-żewġ kampjuni stqarrew li żaru l-uffiċċju tal-posta. Minn dan l-istħarriġ irriżulta li l-intrapriżi żgħar, medji u kbar għandhom tendenza ikbar mill-intrapriżi żgħar ħafna li jagħmlu użu minn servizzi relatati ma’ xiri ta’ bolol, impustar u reġistrazzjoni ta’ ittri.

Minn naħa l-oħra l-intrapriżi żgħar iżuru iktar l-uffiċċji tal-MaltaPost minn intrapriżi akbar biex iħallsu kontijiet u jiġbru ittri rreġistrati. Sadanittant, il-maġġoranza taż-żewġ kampjuni jsibu li l-ħin tas-stennija fl-uffiċċju tal-MaltaPost bħala wieħed raġonevoli (intrapriżi żgħar, medji u kbar : 82% u intrapriżi żgħar ħafna : 86%)

*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 ddeċiżjonijiet tal-Awtorità, li l-effetti tagħhom jistgħu jimpattaw kemm lill-konsumatur u anki lin-negozji.*