



POSTA E KOSOVËS

RAPORT MBI KËNAQSHMËRINË E KONSUMATORËVE

Mars 2013

Ne sjellim më shumë se fjalë!

Hyrje

Shpërndarja e pyetësorëve është ndërmarrë në cilësi të hulumtimit për matjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve ndaj shërbimeve të Postës së Kosovës. Rezultatet e këtij hulumtimi do të na ndihmojnë që përafërsisht të matet kënaqshmëria e konsumatorëve rreth shërbimeve të Postës së Kosovës .

Vendi

Shpërndarja e pyetësorëve është bërë në shtatë regjione të Kosovës.

Metodologjia

Metodologjia e përdorur ka qenë përmes pyetësorëve të kategorizuar në pyetësorë të formuluar për konsumatorë të mëdhenj (biznese dhe institucione), si dhe për konsumatorë individual.

Pjesëmarrësit

Mostra është përbërë prej gjithsej 450 të anketuarve.

Pyetjet e bëra/ kategorizimi

Pyetësi përmban gjithësejt shtatë (7) pyetje të cilat janë të klasifikuara si vijon:
Pjesa e parë ka të bëjë me informatat rreth përdorimit të shërbimeve të Postës së Kosovës, rreth kënaqshmërisë ndaj produkteve si dhe ndaj çmimeve për shërbimet e Postës së Kosovës.

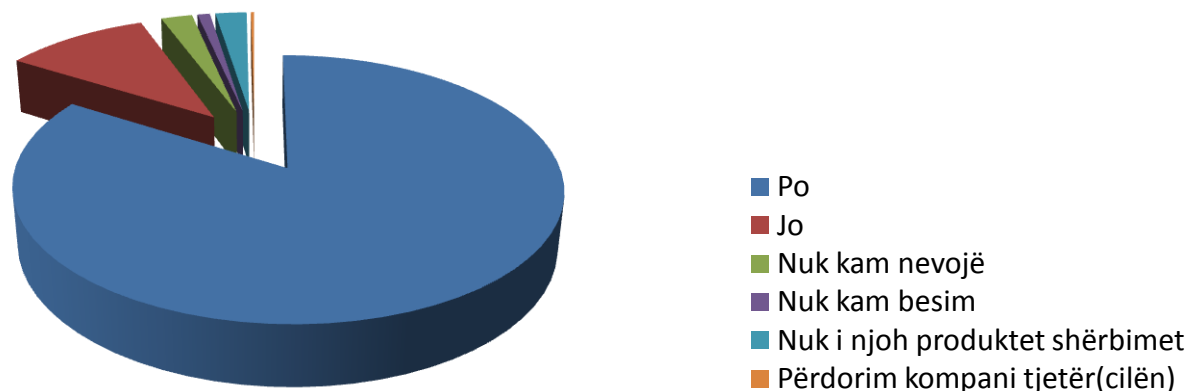
Pjesa e dytë ka të bëjë me Pullat Postare, marrja e opinionëve të anketuarve rreth promovimit të Republikës së Kosovës përmes Pullave Postare

Pjesa e tretë ka të bëjë me hapësirën e rezervuar për konsumatorët që ti shprehin kërkesat, sugjerimet apo ankesat e tyre rreth shërbimeve të Postës së Kosovës.

Rezultatet

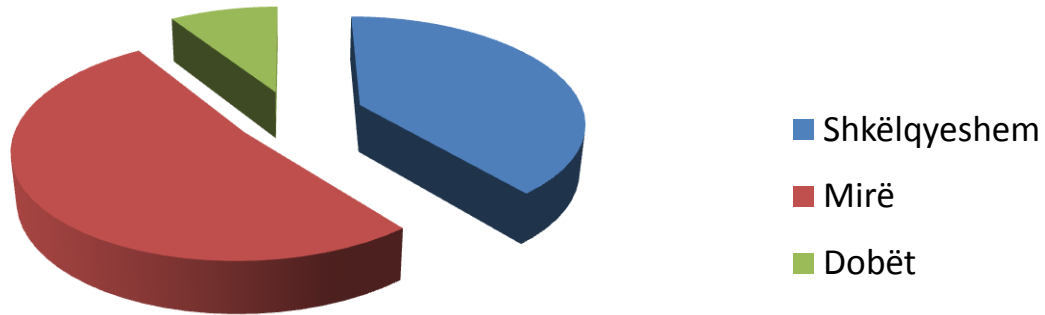
Rezultatet e pyetësorëve janë të bashkangjitura, duke treguar numrin e atyre që janë përgjigjur si dhe kemi nxjerrur edhe përqindjen e rezultateve .

A i përdorni shërbimet / produktet e Postës së Kosovës ?



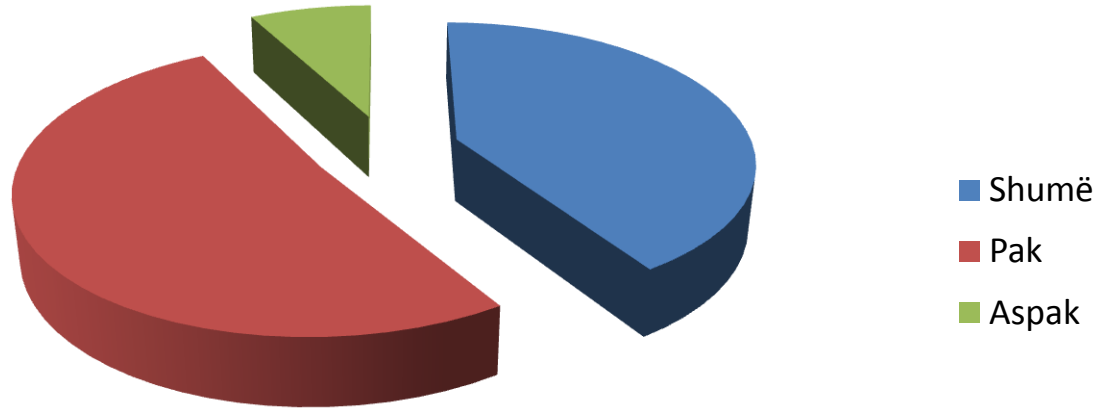
	Nr.	%
Po	370	83.09
Jo	46	10.43
Nuk kam nevojë	10	2.27
Nuk kam besim	4	0.91
Nuk i njoh produktet shërbimet	10	2.27
Përdorim kompani tjetër(cilën)	1	0.23
Total	441	100.00

Sa jeni të kënaqur me produktet e Postës së Kosovës ?



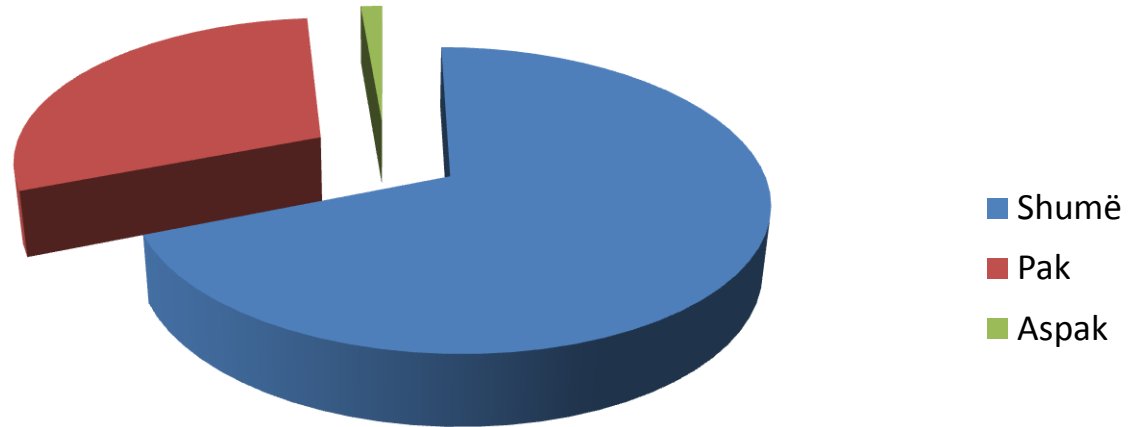
	Nr.	%
Shkëlqyeshëm	167	39.11
Mirë	221	51.75
Dobët	39	9.13
Total	427	100

Sa jeni të kënaqur me çmimet e shërbimeve postare?



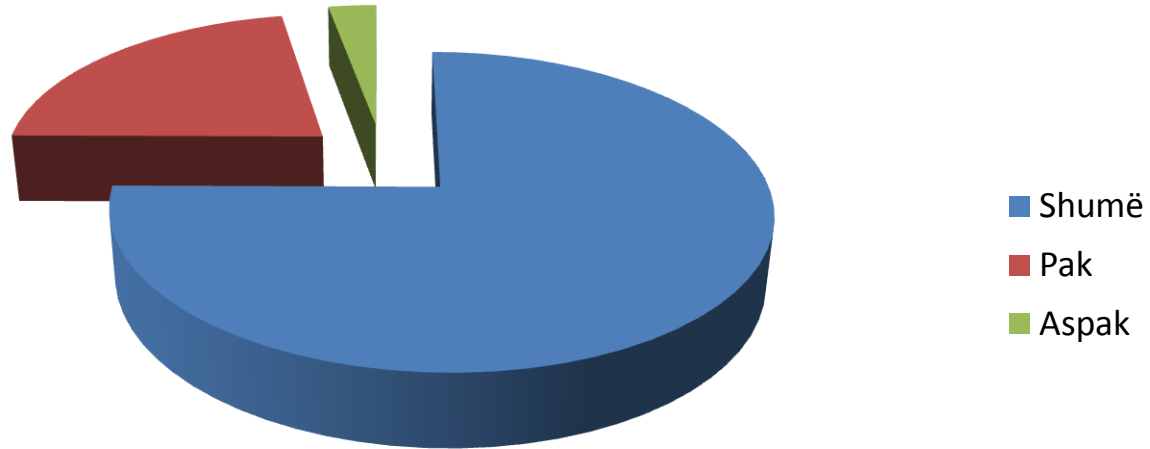
	Nr.	%
Shumë	157	40.88
Pak	197	51.30
Aspak	30	7.81
Total	384	100

Sa mendoni që i ka ndihmuar Pulla Postare promovimit të Rep. së Kosovës ?



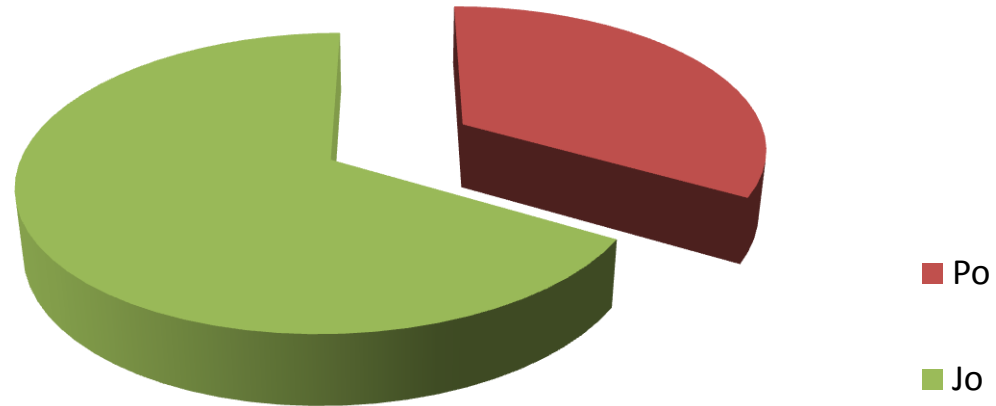
	Nr.	%
Shumë	258	68.98
Pak	111	29.67
Aspak	5	1.33
Total	374	100

Sa ju pëlqejnë pamjet (motivet) e pullave postare?



	Nr.	%
Shumë	287	75.13
Pak	84	21.98
Aspak	11	2.87
Total	382	100

Sa jeni të njoftuar se Posta Kosovës ofron shërbime për reklamimin e biznesit tuaj ?



	Nr.	%
Po	14	33.33
Jo	28	66.66
Total	42	100

Kërkesat, rekomandimet e konsumatorëve:

- Shërbimi të jetë në nivel dhe shërbimet të jenë më të shpejta.
- Të jeni më transparent me dërgesat jashtë vendit.
- Dërgesat të jenë më të sigurta.
- Dëshiroj që Posta e Kosovës të ketë shumë shërbime si Postat tjera në botë.
- Pullat postare kanë vlerë të madhe andaj të ketë numër më të madh në treg.
- Të avancohet Posta e Shpejtë.
- Të jenë shërbimet më të mira.
- Shërbimet të jenë më efikase dhe të ketë shtrirje me të gjerë drejt produkteve apo shërbimeve të reja siç është Poste Banka.
- Të ketë prezantim të ofertave rreth reklamimit të biznesit.