

Fisheye Research

Raport de cercetare privind utilizarea serviciilor postale din Romania

August 2014

Studiu de piata realizat la solicitarea EY , in cadrul proiectului derulat pentru beneficiarul ANCOM cu privire la evaluarea cererii de compensare a costului net 2013, inaintata de Compania Nationala Posta Romana

Cuprins

I	Obiectivele studiului.....	3
II	Metodologia utilizata.....	5
III	Rezultate detaliate.....	7
	▶ Notorietate	
	▶ Utilizare servicii	
	▶ Imaginea Postei Romane	
	▶ Reactia clientilor la modificari in conditiile de prestare a serviciilor postale de catre Posta Romana	
	▶ Substituibilitate	
	▶ Venituri aditionale	
IV	Date socio-demografice.....	106

I Obiectivele studiului

Prin acest studiu, s-au urmarit urmatoarele aspecte:

- ▶ Determinarea gradului de notorietate al operatorilor postali
- ▶ Obținerea informațiilor cu privire la utilizarea serviciilor operatorilor postali și frecvența utilizării acestor servicii
- ▶ Estimarea cheltuielilor anuale cu serviciile postale
- ▶ Modul în care este percepută Posta Română de către utilizatori
- ▶ Determinarea schimbării comportamentului de utilizare a serviciilor Postei Române în diverse ipoteze:
 - ▶ Creșterea timpului de livrare a corespondenței normale/ rapide
 - ▶ Creșterea tarifelor cu 24%
 - ▶ Reducerea programului de lucru, respectiv închiderea unor oficii
 - ▶ Întreruperea livrării corespondenței către o anumită adresă
 - ▶ Mutarea domiciliului/sediului în alta localitate
 - ▶ Livrarea presei în ziua ulterioară apariției
 - ▶ Substituirea trimiterii simple cu alte servicii cu valoare adăugată

II Metodologia utilizzata

Pentru realizarea acestui studiu, s-a utilizat urmatoarea metodologie:

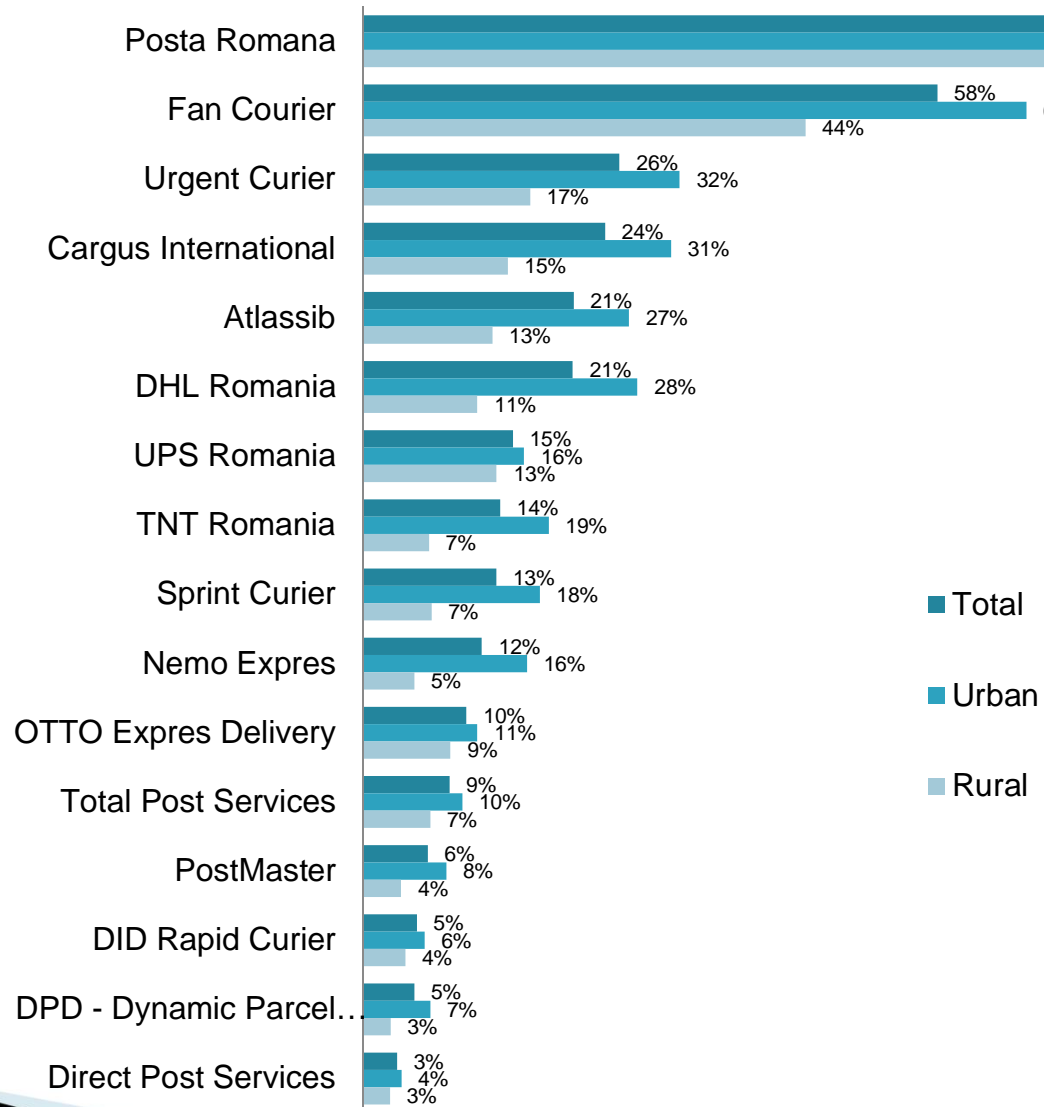
- ▶ Metode si instrumente utilizate:
 - ▶ CATI, folosind random - digit dialing
 - ▶ Baze de date companii
- ▶ Populatia tinta: persoane fizice si juridice, utilizatori de servicii postale
- ▶ Marimea esantionului a fost de **648 utilizatori**, dintre care:
 - ▶ **404 utilizatori persoane fizice**
 - ▶ **244 utilizatori persoane juridice**
- ▶ Eroare limita maxim admisa: $\pm 3.85\%$
- ▶ Perioada de culegere a datelor: 25 Iulie 2014 - 13 August 2014

III Rezultate detaliate

Notorietate

1. Ce operatori postali cunoasteti?

Total



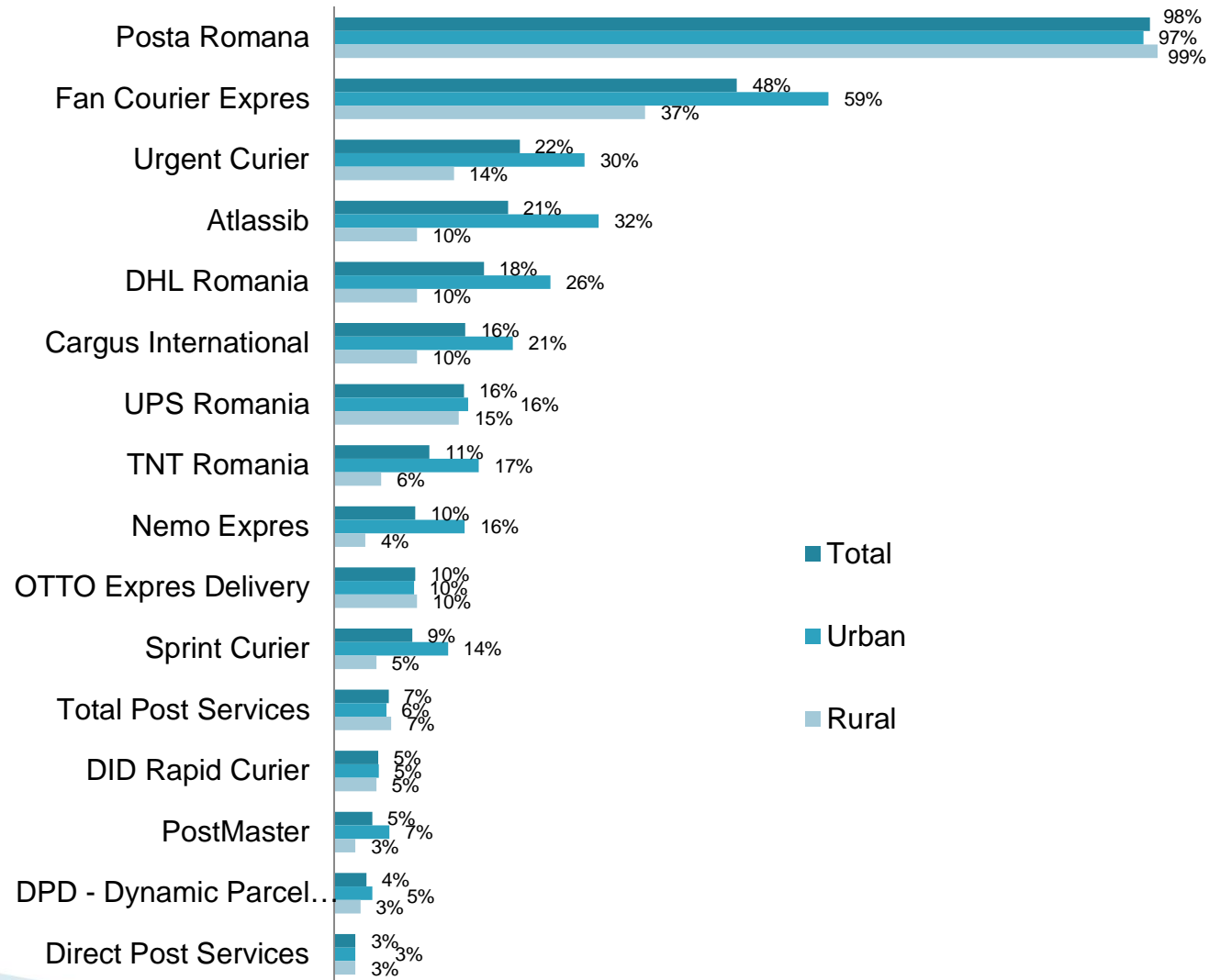
Total

Urban

Rural

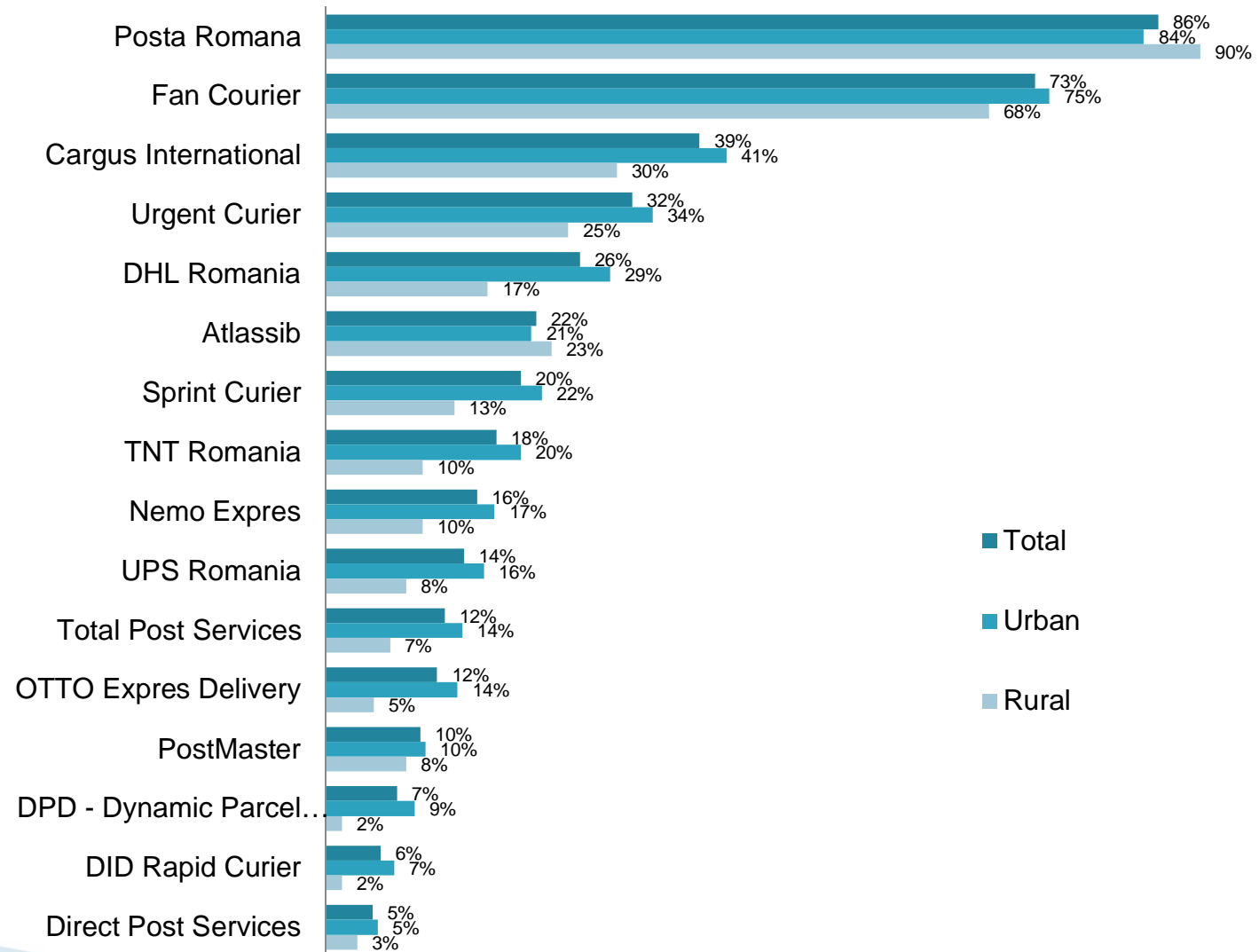
1. Ce operatori postali cunoasteti?

PF

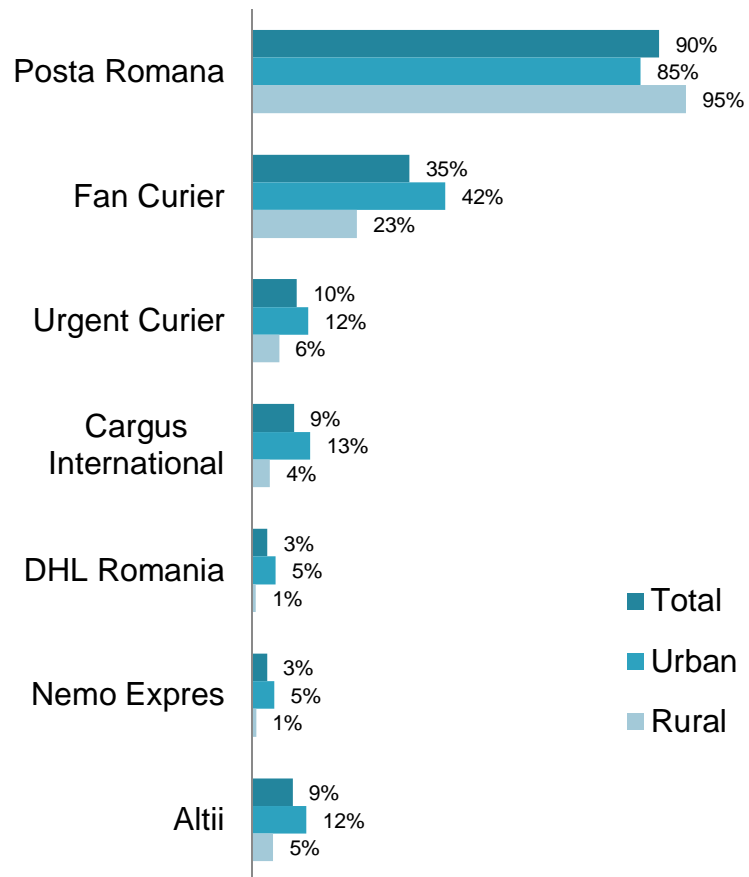


1. Ce operatori postali cunoasteti?

PJ



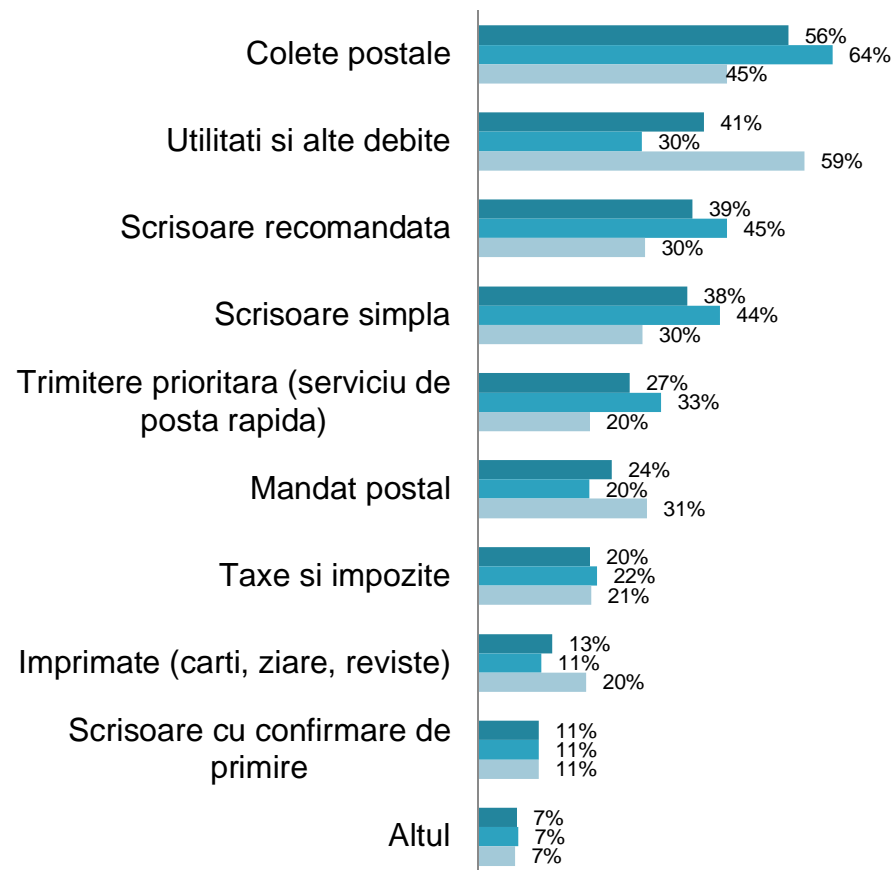
2. Serviciile caror operatori postali le-ati utilizat in ultimele 12 luni?



Raspuns spontan
N=648: urban 386, rural 262

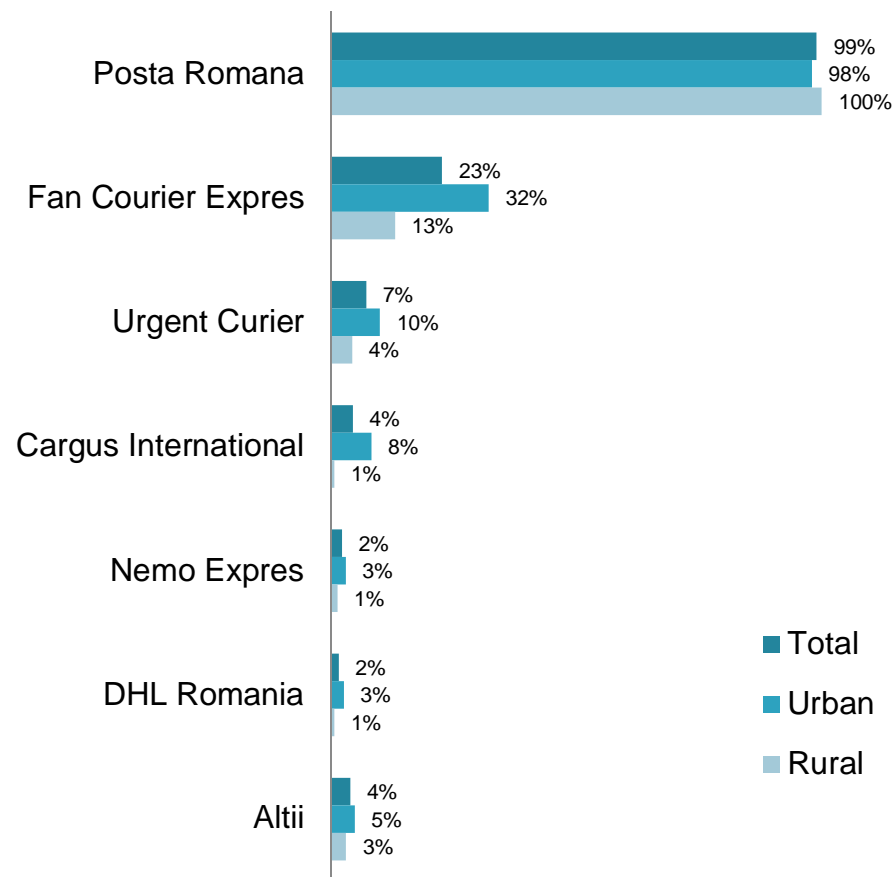
3. Care sunt serviciile pe care le-ati utilizat in ultimele 12 luni?

Total



Selectare din raspunsuri multiple
N=648: urban 386, rural 262

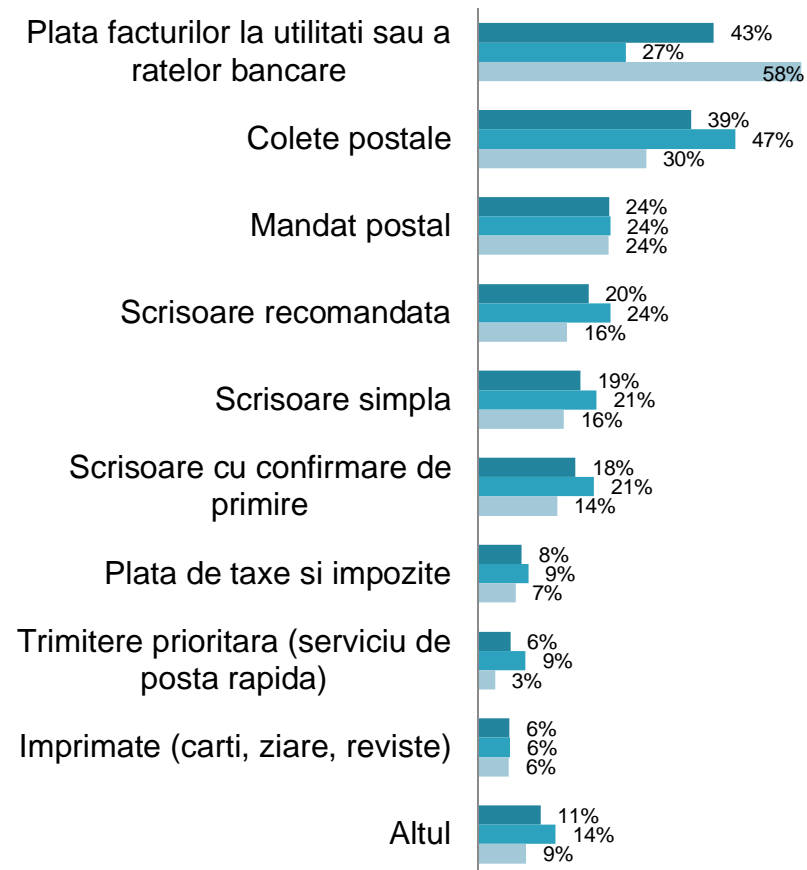
2. Serviciile caror operatori postali le-ati utilizat in ultimele 12 luni?



Raspuns spontan
N=404: urban 202, rural 202

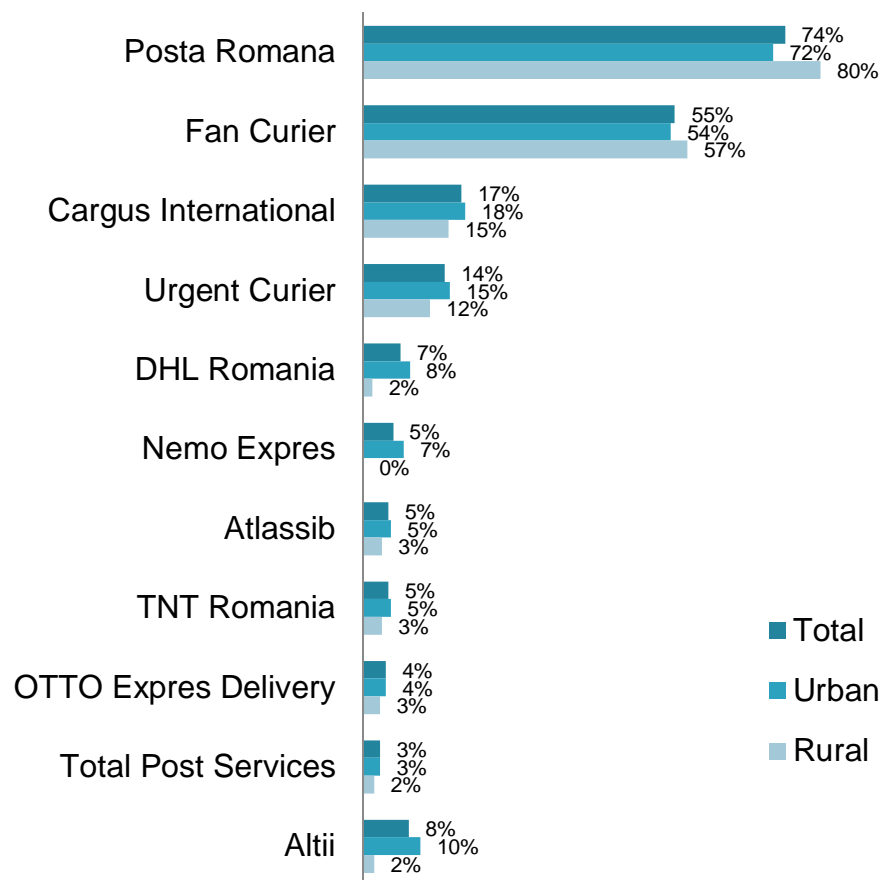
3. Care sunt serviciile pe care le-ati utilizat in ultimele 12 luni?

PF



Selectare din raspunsuri multiple
N=404: urban 202, rural 202

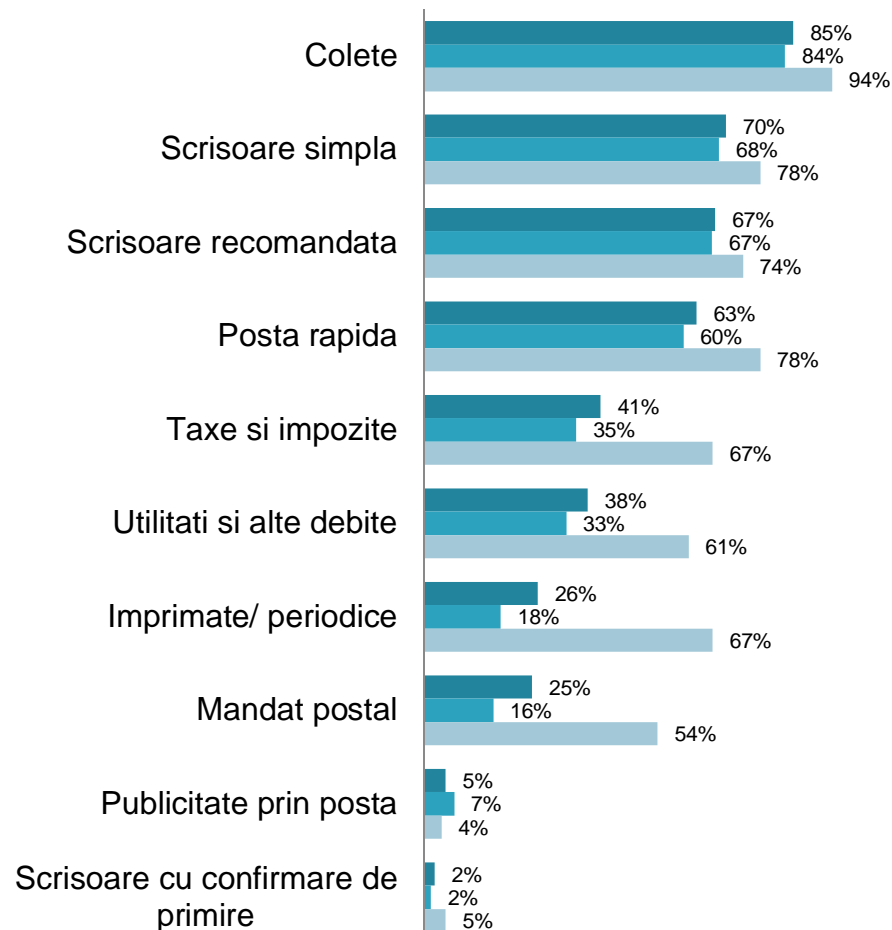
2. Serviciile caror operatori postali le-ati utilizat in ultimele 12 luni?



Raspuns spontan
N=244: urban 184, rural 60

3. Care sunt serviciile pe care le-ati utilizat in ultimele 12 luni?

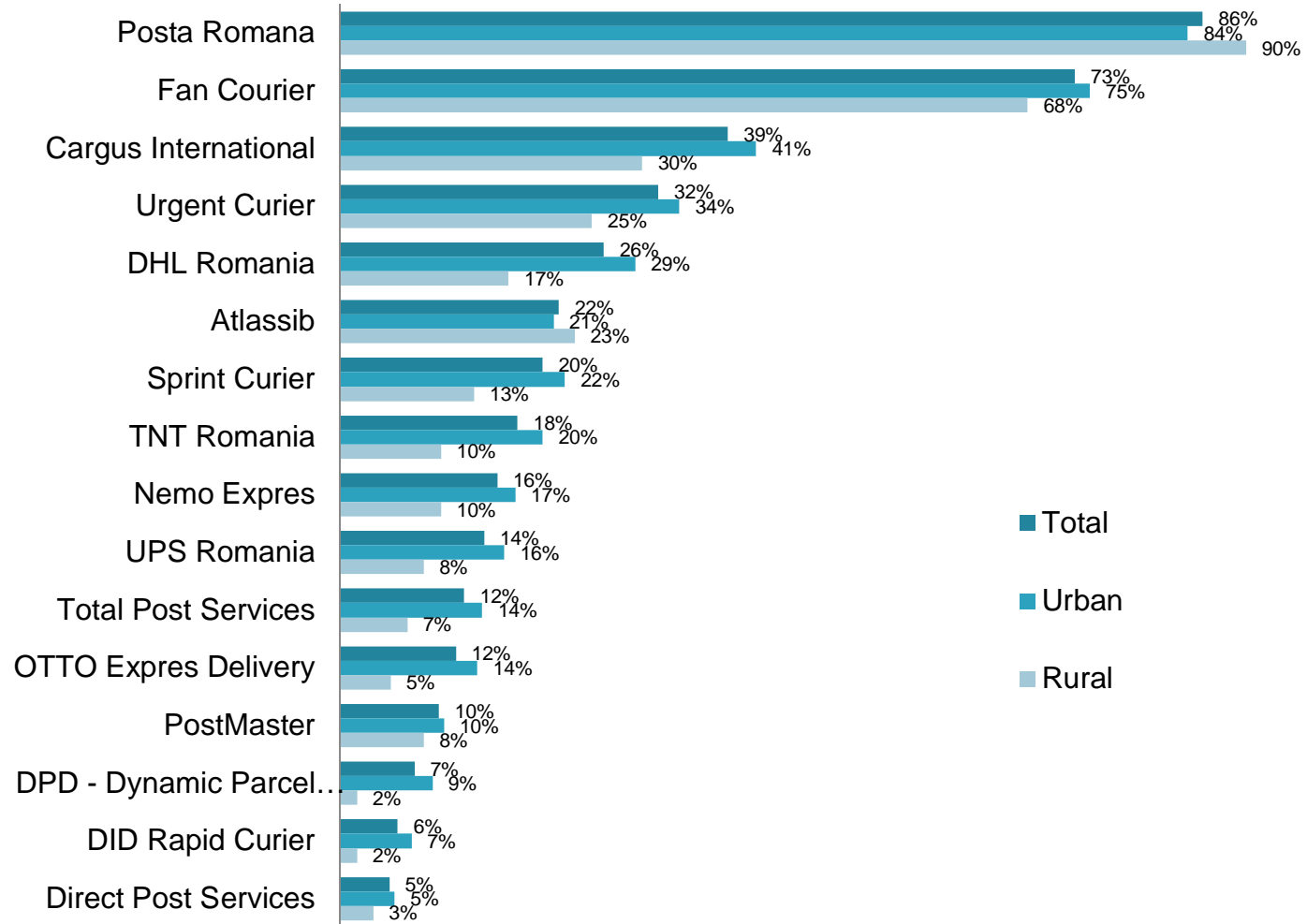
PJ



Selectare din raspunsuri multiple
N=244: urban 184, rural 60

4. Care este operatorul dvs. postal principal (ale carui servicii le utilizati cel mai des) ?

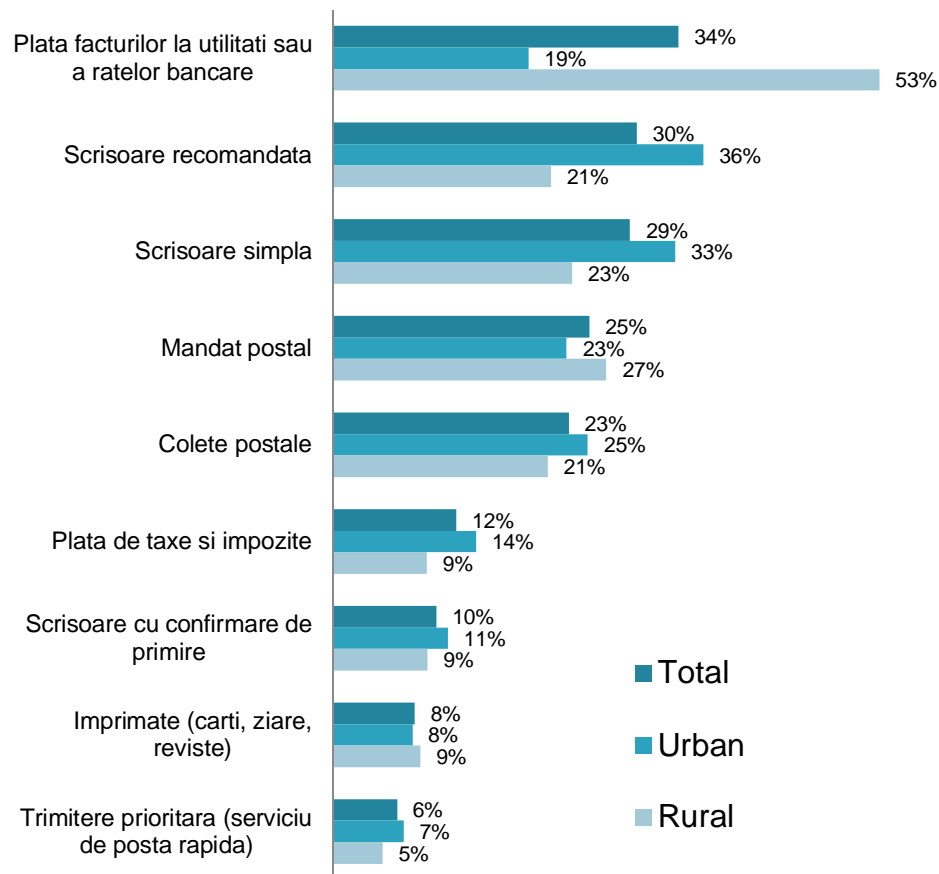
PJ



III Rezultate detaliate

Utilizare servicii

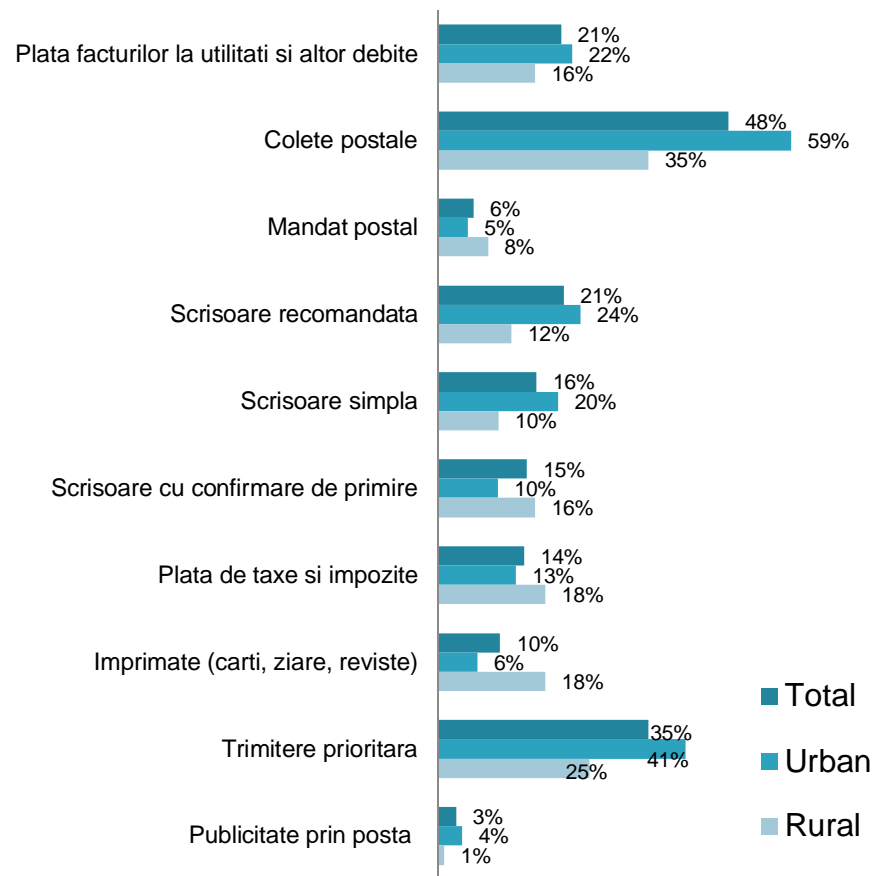
5. Pentru care dintre urmatoarele servicii ati folosit Posta Romana in ultimele 12 luni?



Selectare din raspunsuri multiple
N=648: urban 386, rural 262

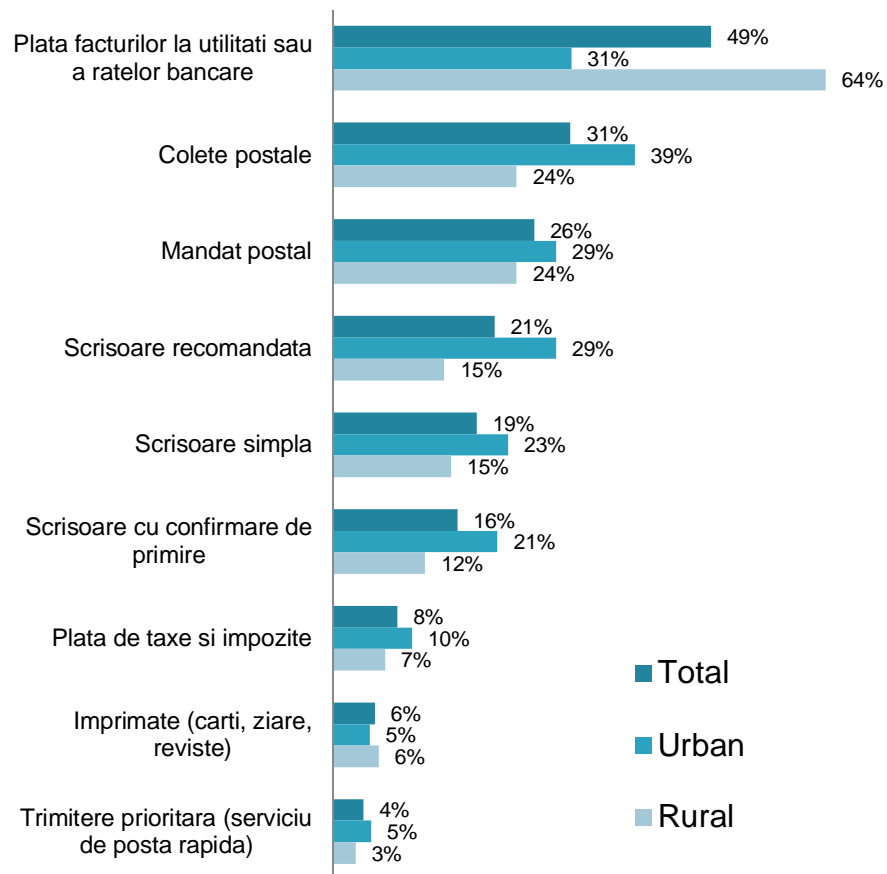
6. Pentru care dintre urmatoarele servicii ati folosit alt operator decat Posta Romana in ultimele 12 luni?

TOTAL



Selectare din raspunsuri multiple
N=410: urban 262, rural 168

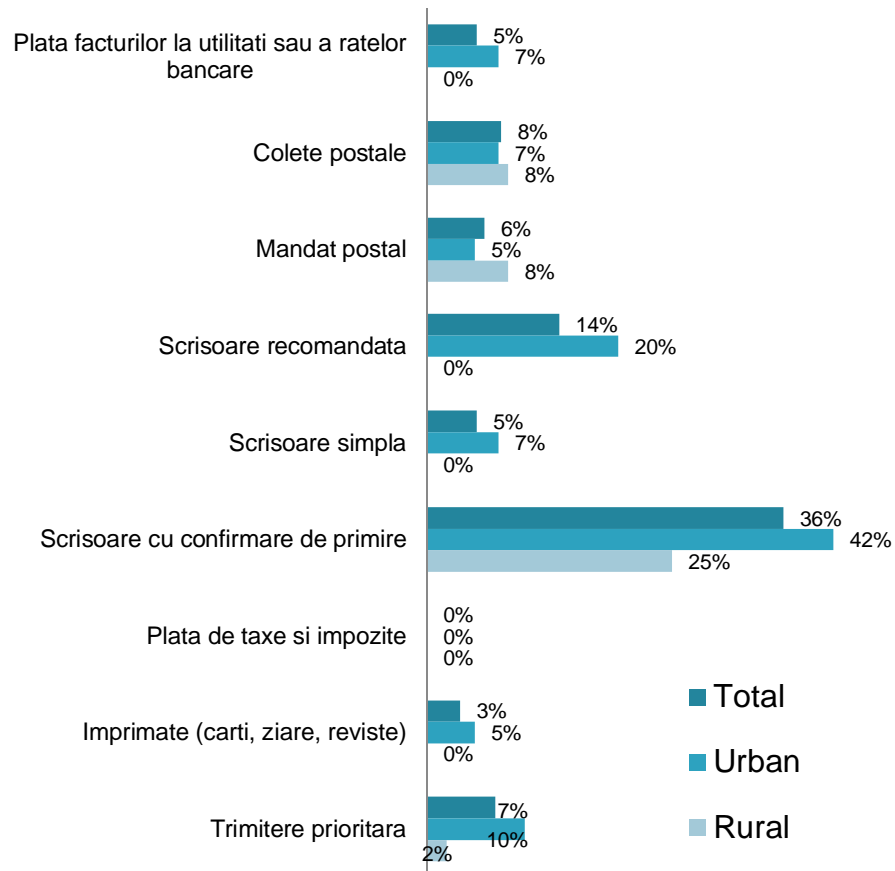
5. Pentru care dintre urmatoarele servicii ati folosit Posta Romana in ultimele 12 luni?



Selectare din raspunsuri multiple
N=404: urban 202, rural 202

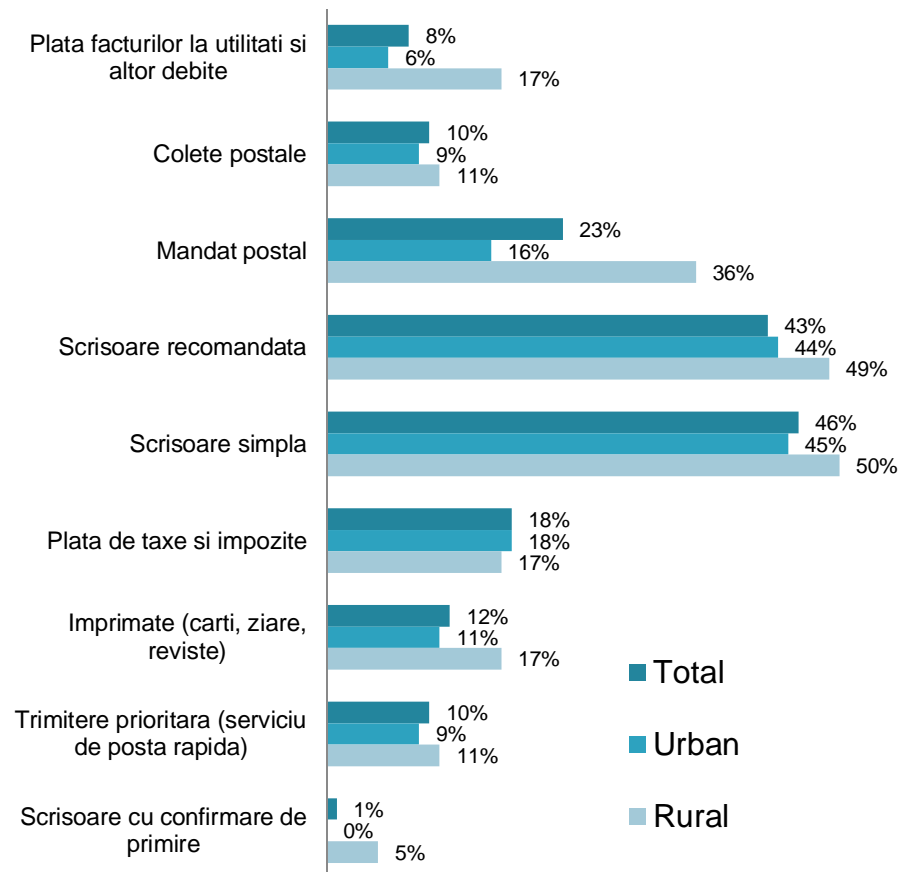
6. Pentru care dintre urmatoarele servicii ati folosit alt operator decat Posta Romana in ultimele 12 luni?

PF



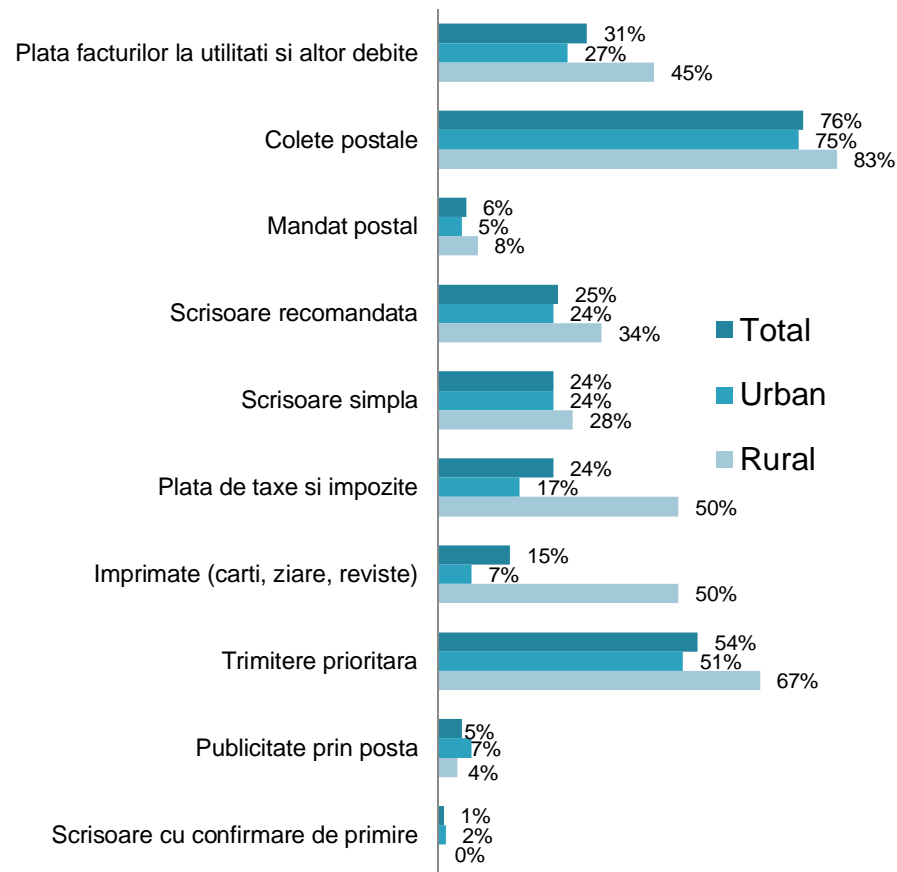
Selectare din raspunsuri multiple
N=166: urban 58, rural 108

5. Pentru care dintre urmatoarele servicii ati folosit Posta Romana in ultimele 12 luni?



6. Pentru care dintre urmatoarele servicii ati folosit alt operator decat Posta Romana in ultimele 12 luni?

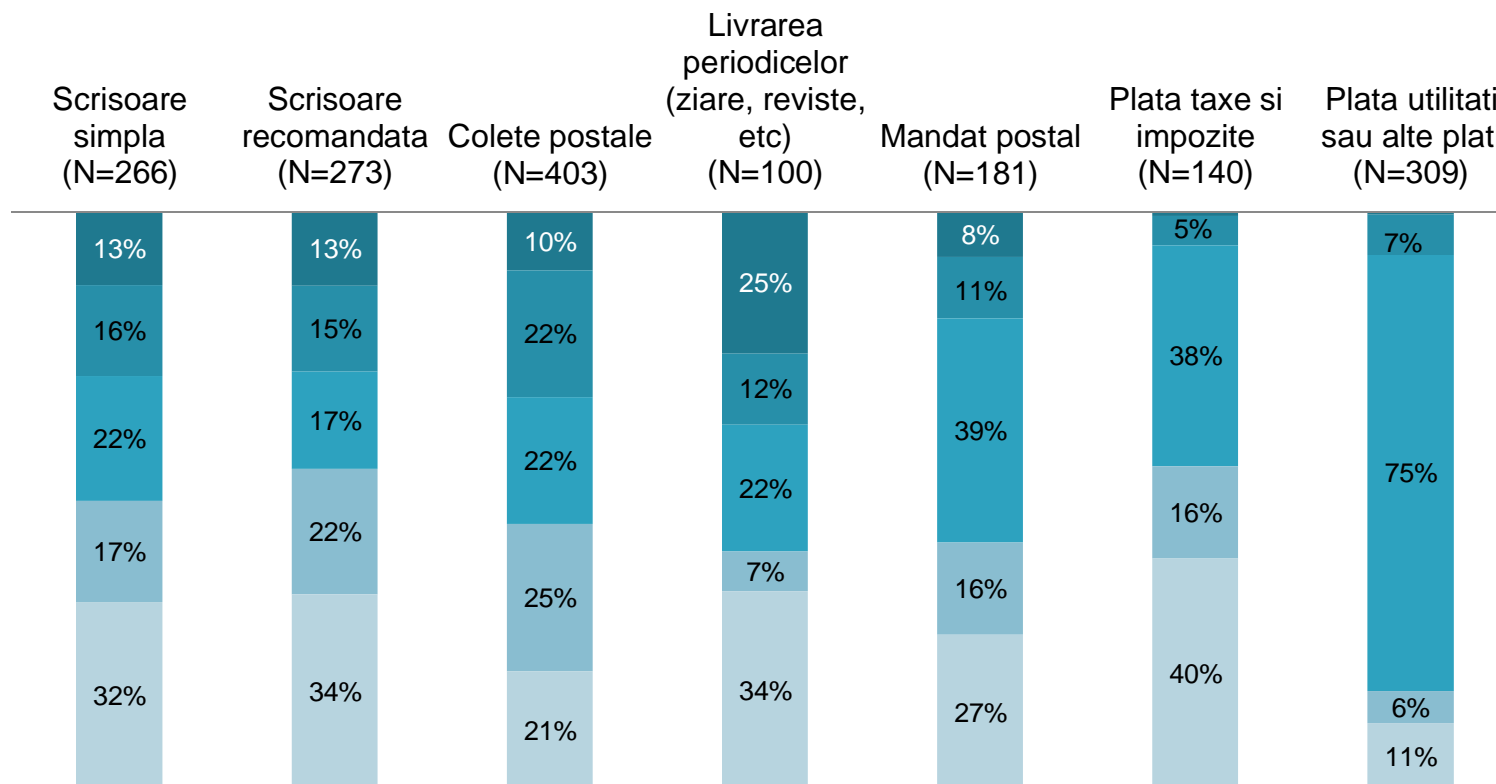
PJ



Selectare din raspunsuri multiple
N=244: urban 184, rural 60

7. Cu ce frecventa folositi urmatoarele servicii postale?

Total

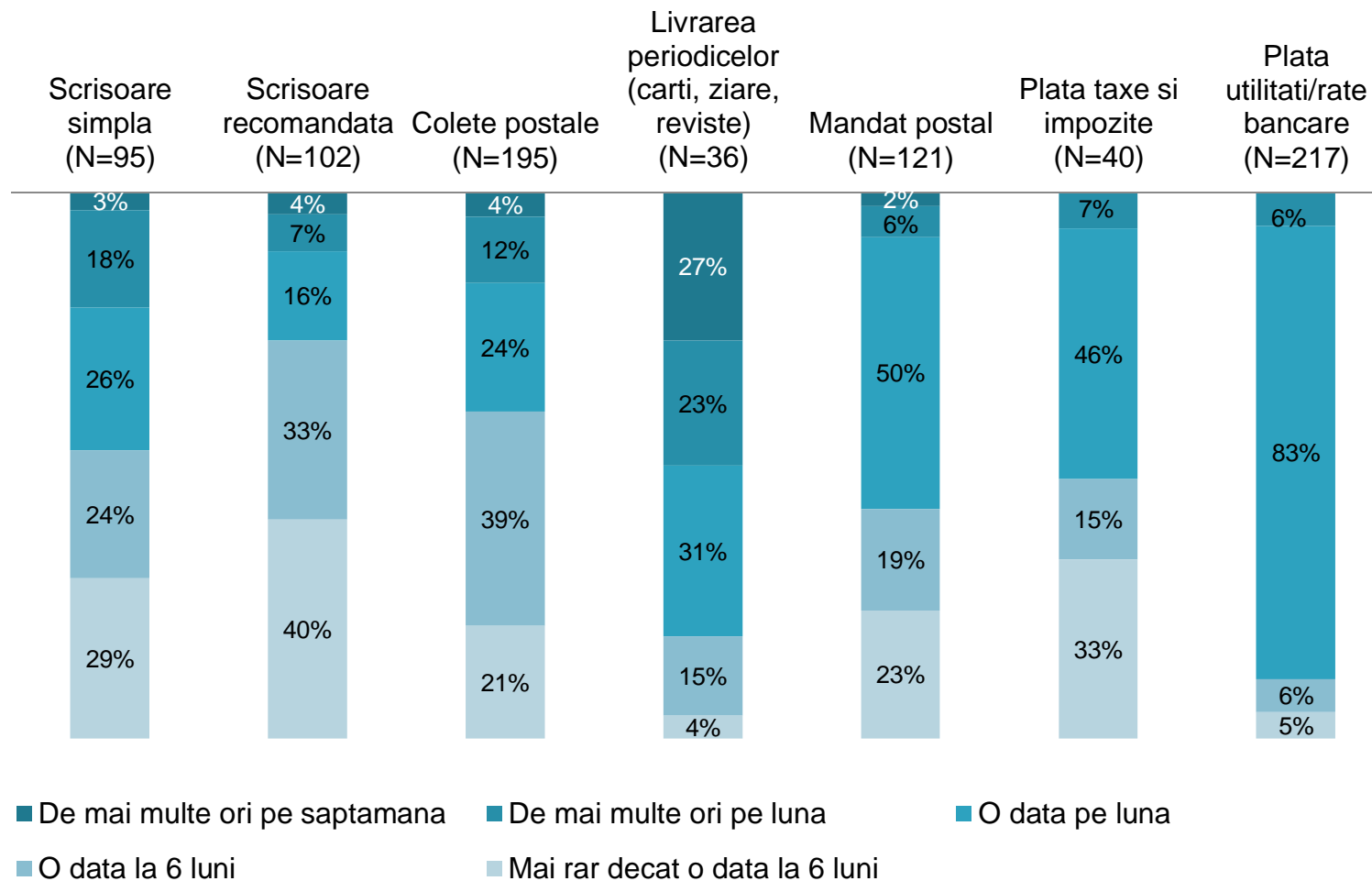


- De mai multe ori pe saptamana
- De mai multe ori pe luna
- O data pe luna
- O data la 6 luni
- Mai rar decat o data la 6 luni

Selectare din raspunsuri multiple

7. Cu ce frecventa folositi urmatoarele servicii postale?

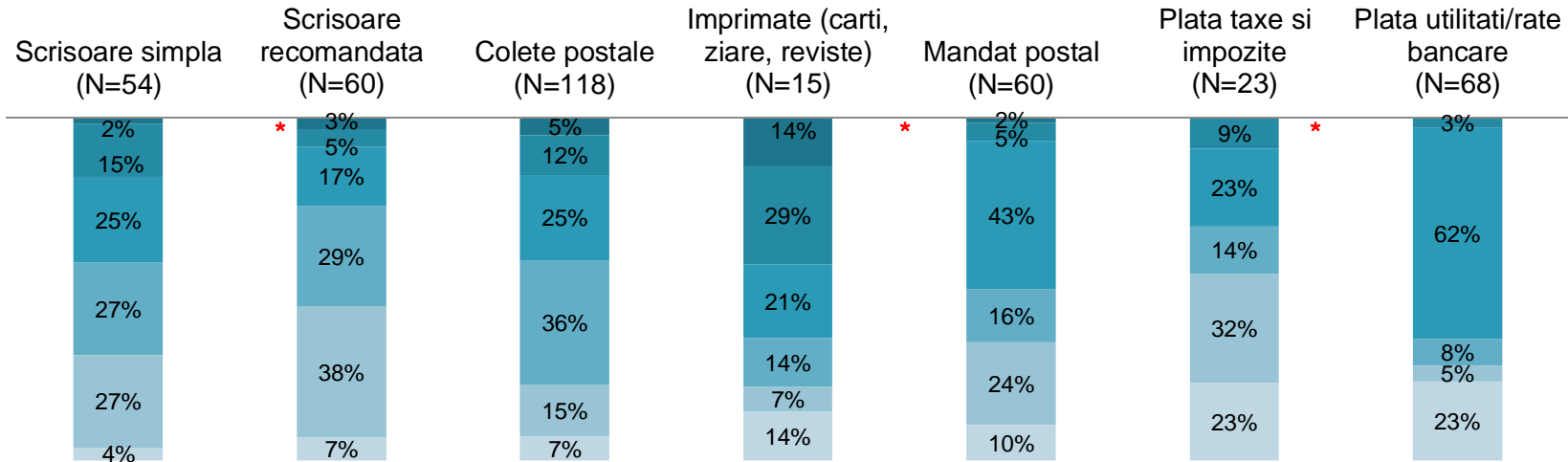
PF



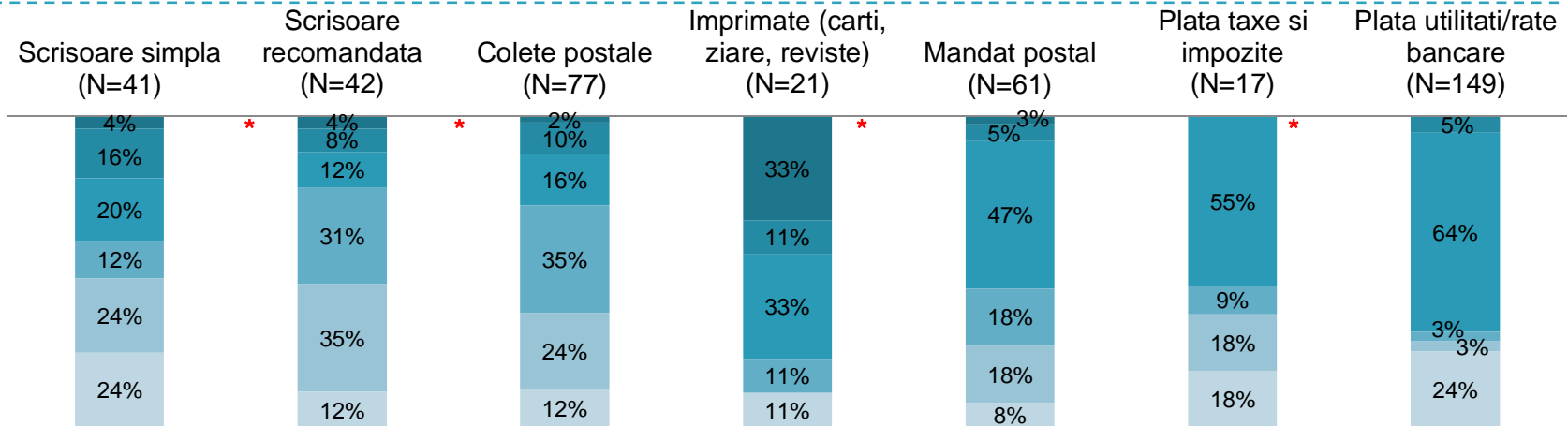
7. Cu ce frecventa folositi urmatoarele servicii postale?

PF

Urban



Rural



* Baza mica

■ NS/NR

■ O data pe luna

■ Mai rar decat o data la 6 luni

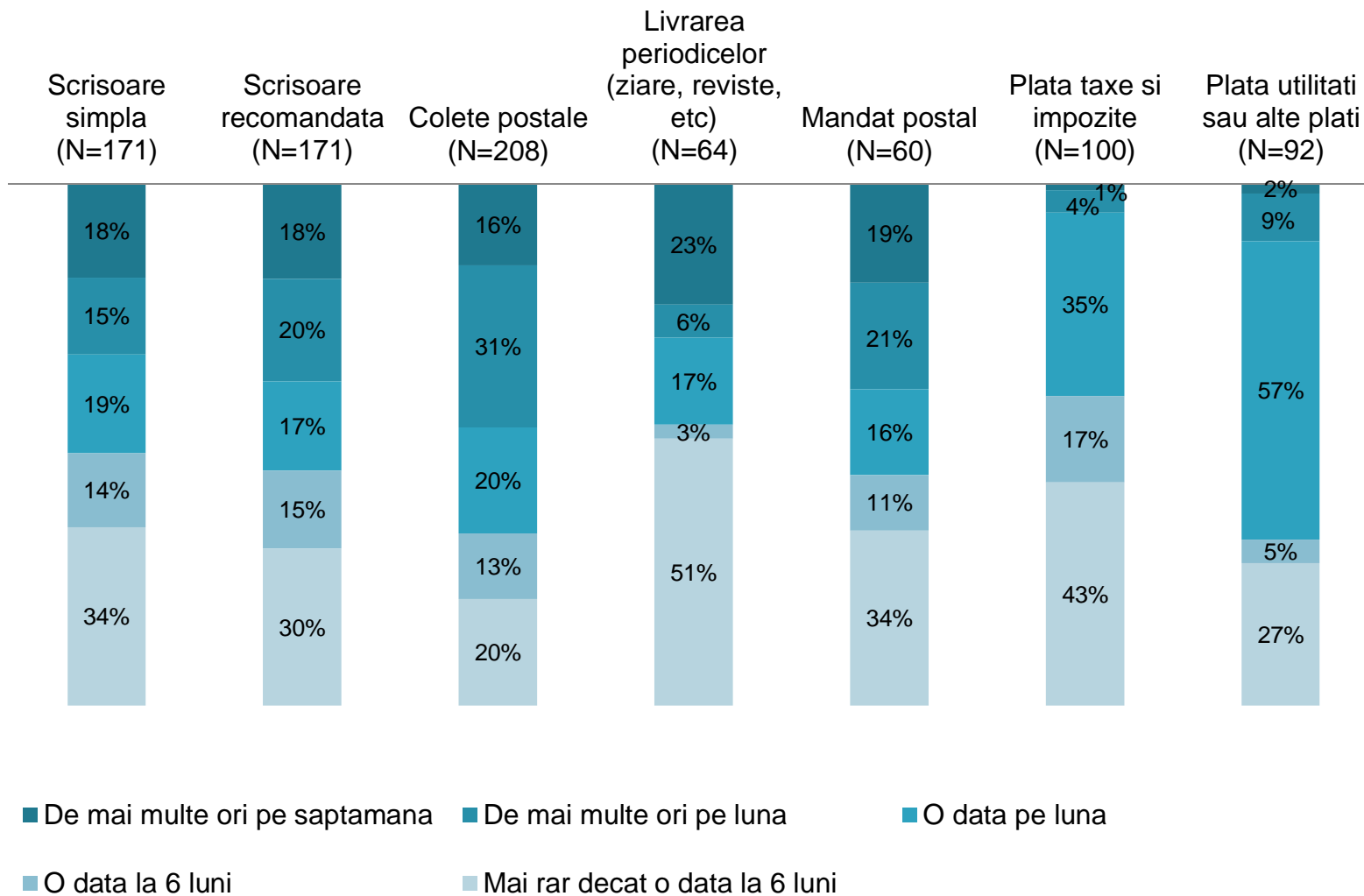
■ De mai multe ori pe luna

■ O data la 6 luni

■ De mai multe ori pe saptamana

7. Cu ce frecventa folositi urmatoarele servicii postale?

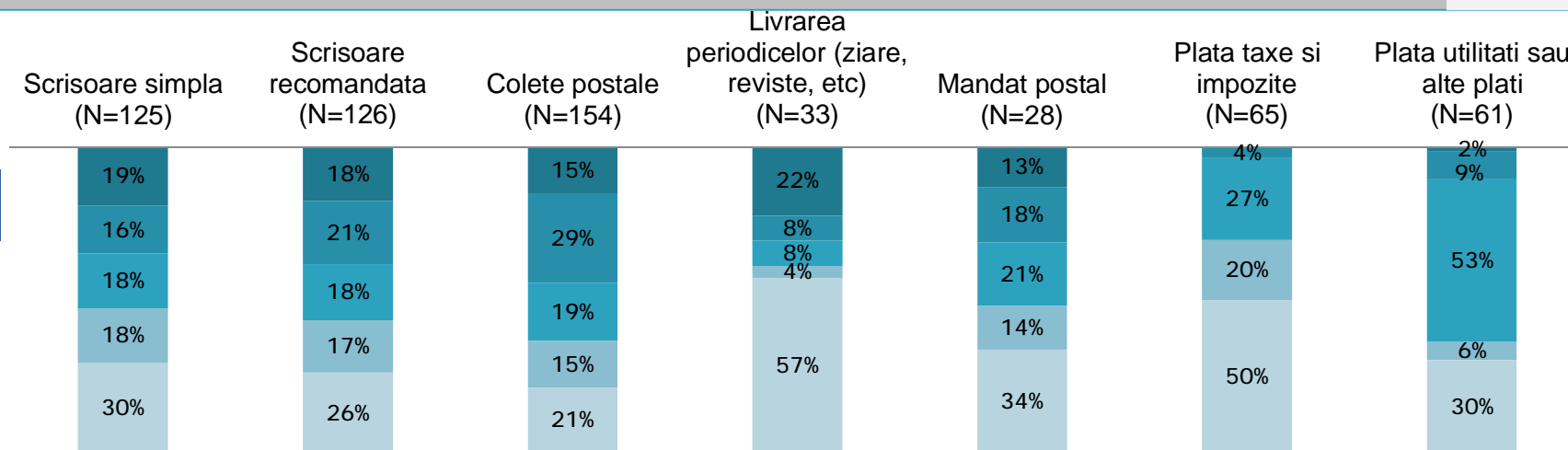
PJ



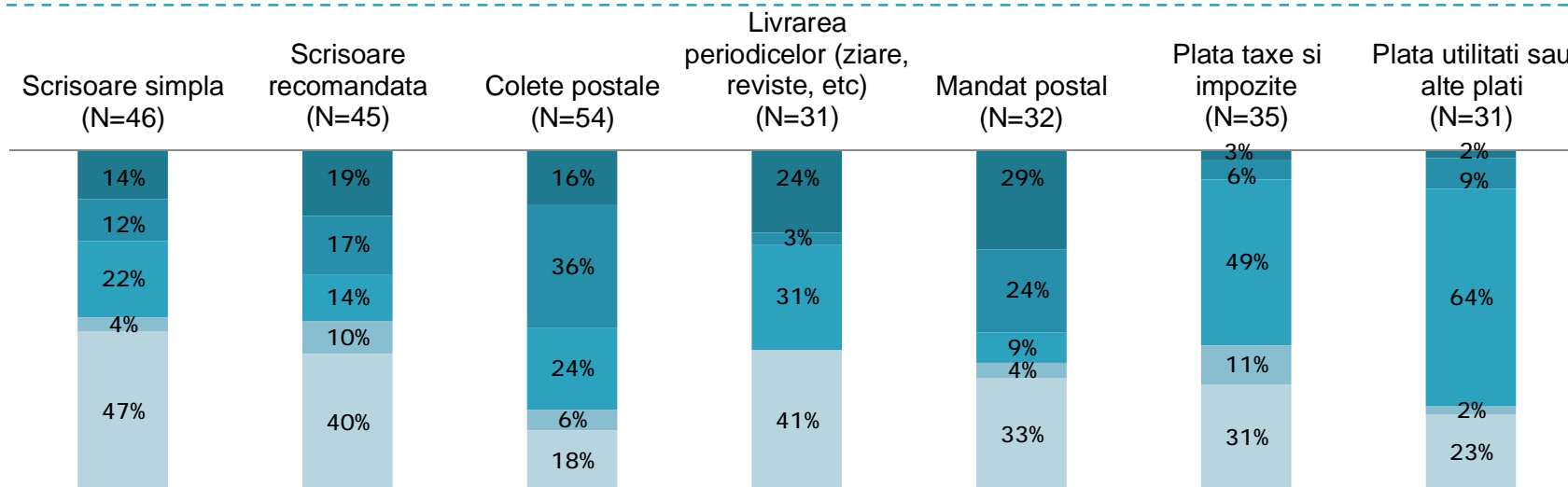
7. Cu ce frecventa folositi urmatoarele servicii postale?

PJ

Urban



Rural



■ Mai rar decat o data la 6 luni

■ O data la 6 luni

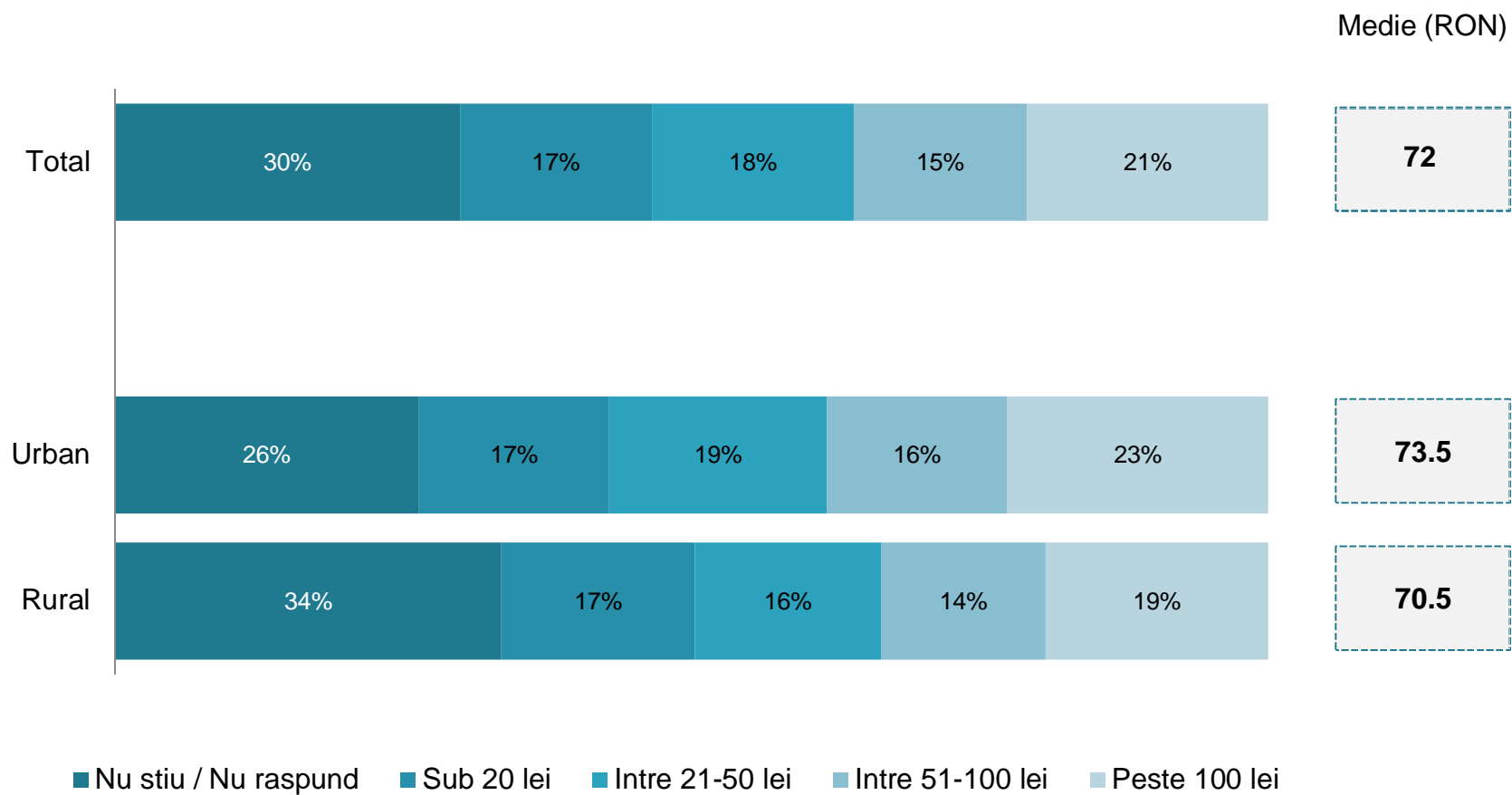
■ O data pe luna

■ De mai multe ori pe luna

■ De mai multe ori pe saptamana

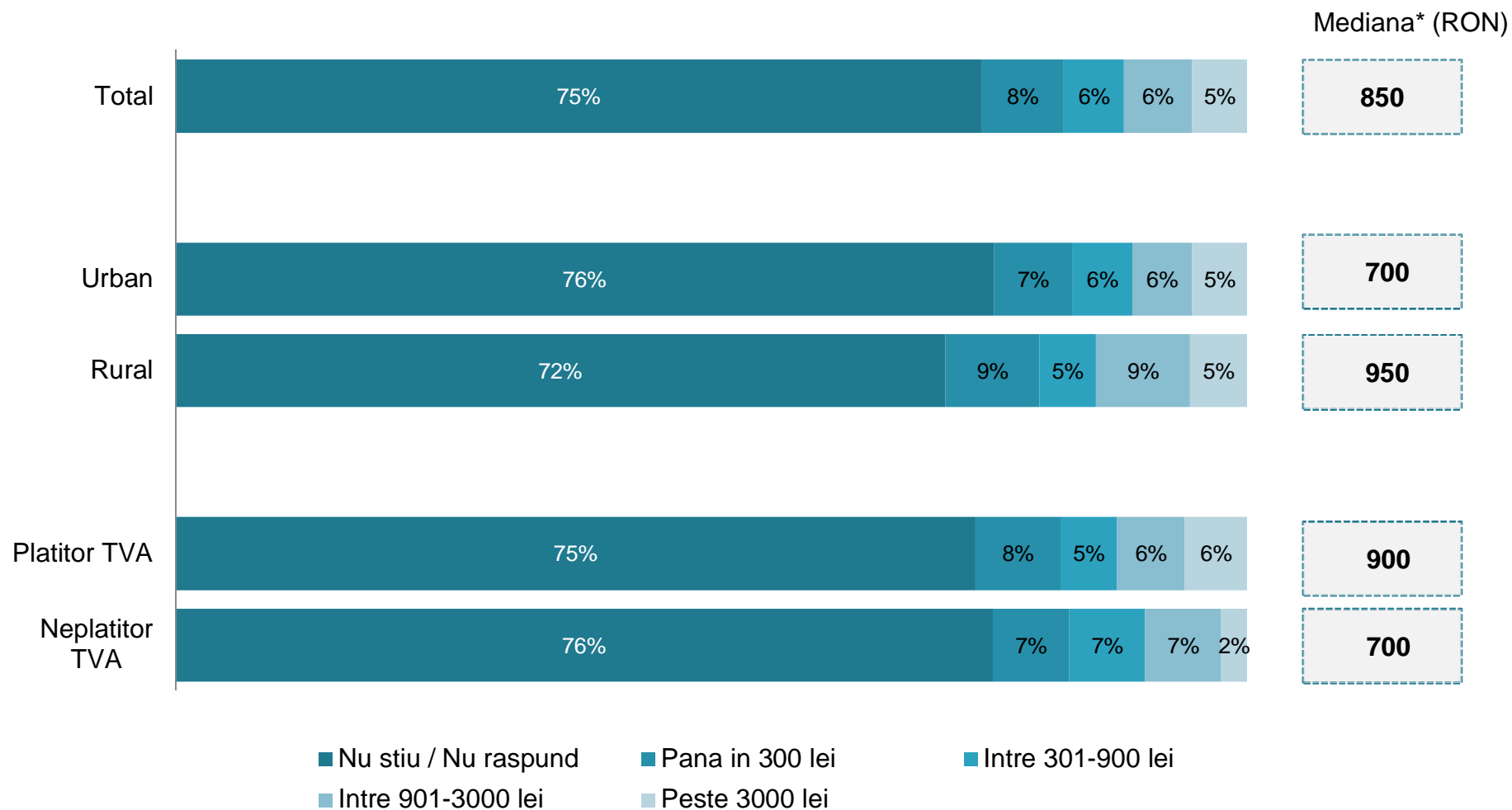
8. Pentru serviciile postale utilizate, in ce interval s-au incadrat cheltuielile dvs. personale in ultimele 12 luni?

PF



8. Pentru serviciile postale utilizate, ce valoare aproximativa au avut cheltuielile companiei dvs. in ultimele 12 luni?

PJ



*S-a folosit mediana deoarece media este influentata de valorile extreme

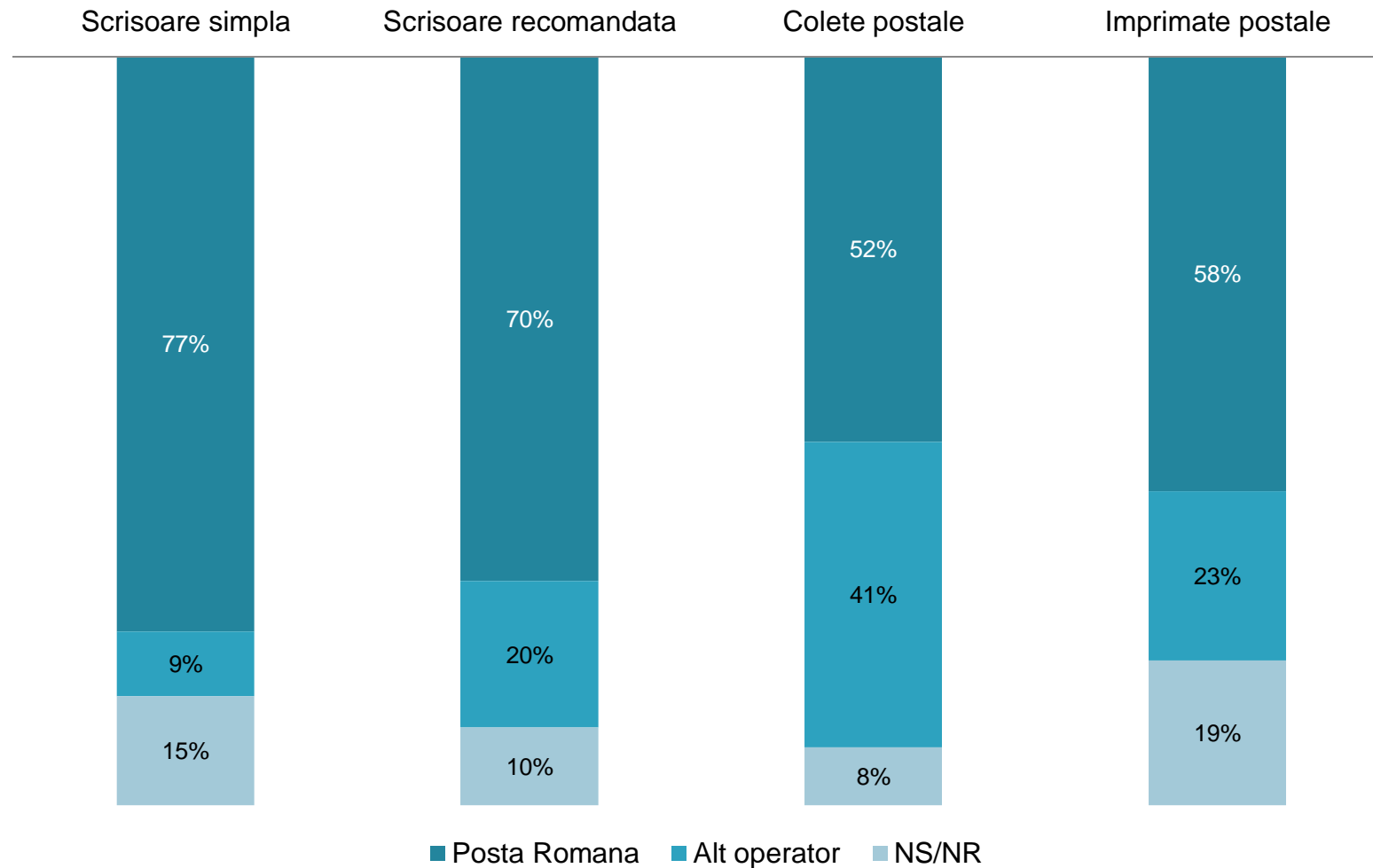
Raspuns spontan
N=244: urban 184, rural 60

III Rezultate detaliate

Imaginea Postei Romane

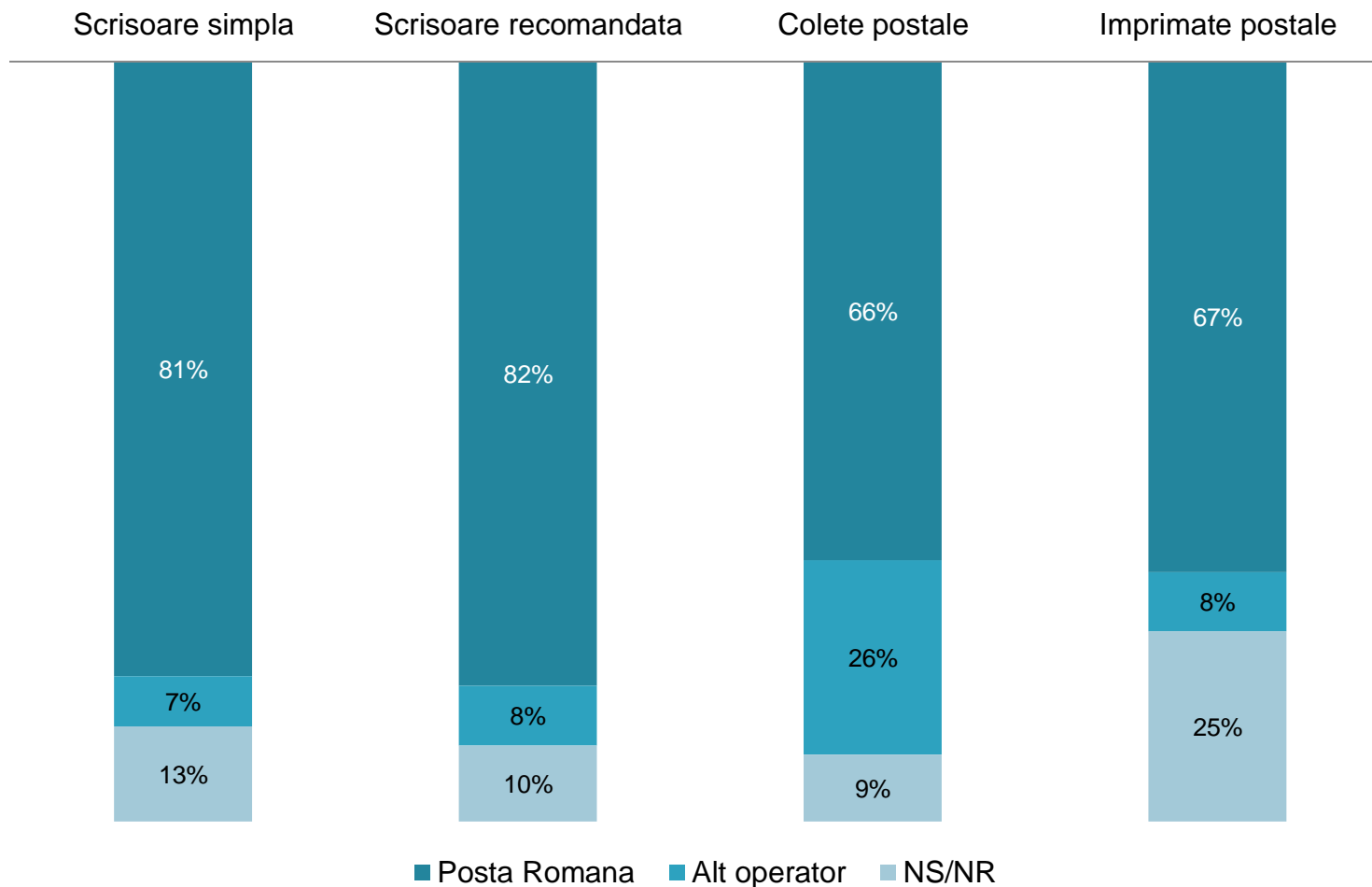
9. In eventualitatea in care toti furnizorii de servicii postal ar oferi serviciile specificate mai jos (cele din sfera serviciului universal) in conditii similare de pret si calitate, ce operator ati selecta?

Total



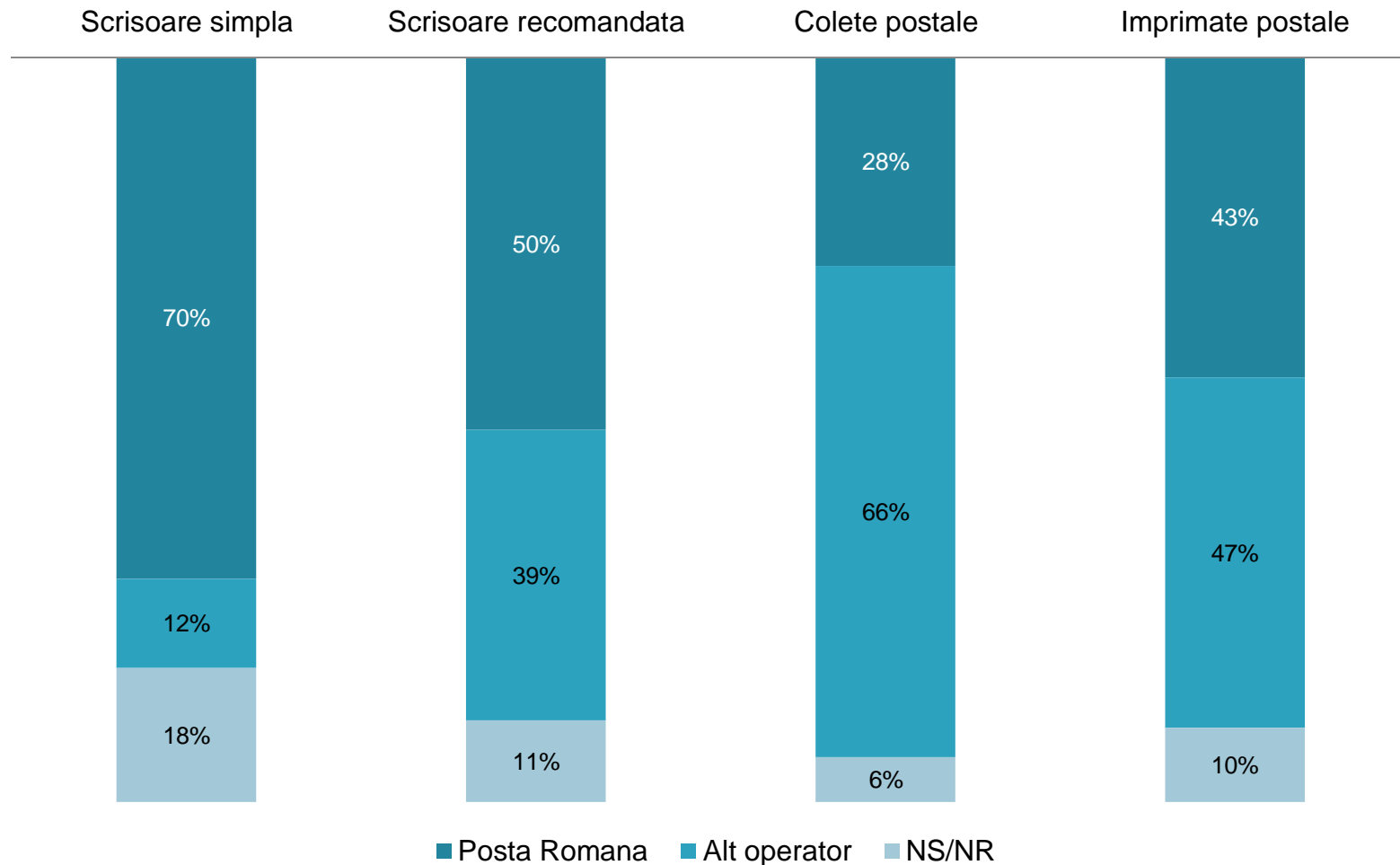
9. In eventualitatea in care toti furnizorii de servicii postal ar oferi serviciile specificate mai jos (cele din sfera serviciului universal) in conditii similare de pret si calitate, ce operator ati selecta?

PF

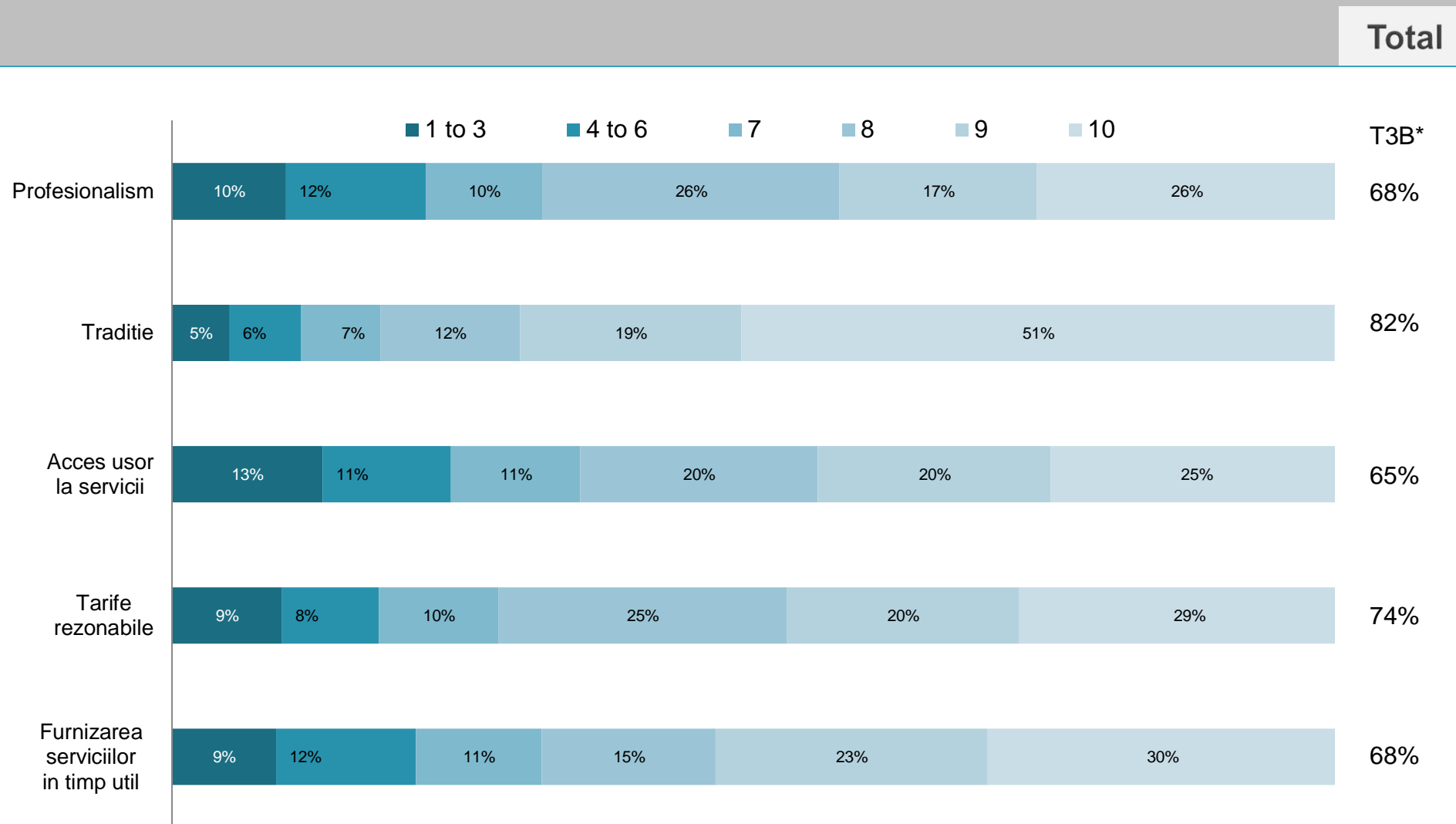


9. In eventualitatea in care toti furnizorii de servicii postal ar oferi serviciile specificate mai jos (cele din sfera serviciului universal) in conditii similare de pret si calitate, ce operator ati selecta?

PJ



10. Pe o scala de la 1 la 10, in ce masura considerati ca Posta Romana se asociaza cu urmatoarele atribute:

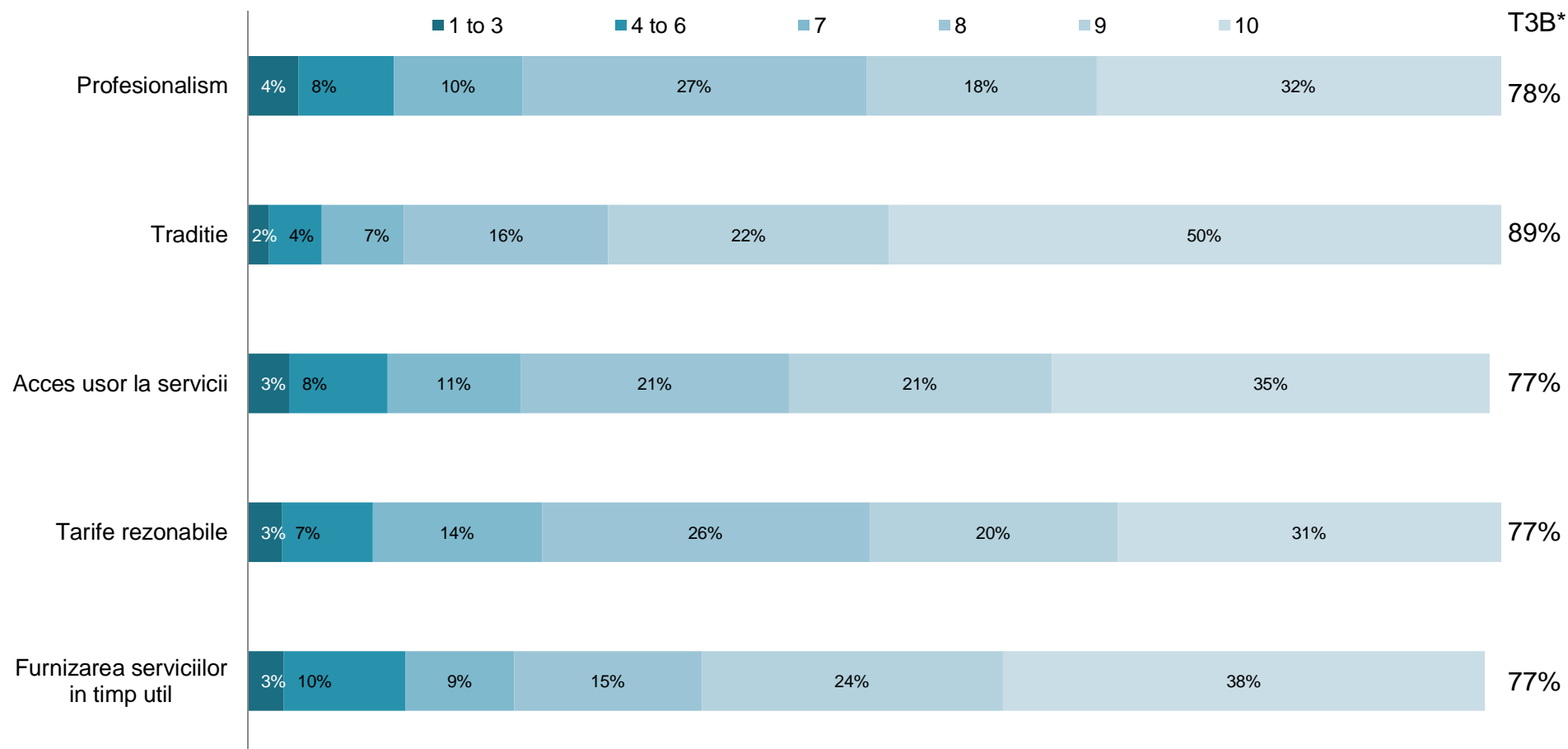


*T3B – cumulum notelor 8, 9 si 10

Selectare din raspunsuri multiple
N=634

10. Pe o scala de la 1 la 10, in ce masura considerati ca Posta Romana se asociaza cu urmatoarele atribute:

PF



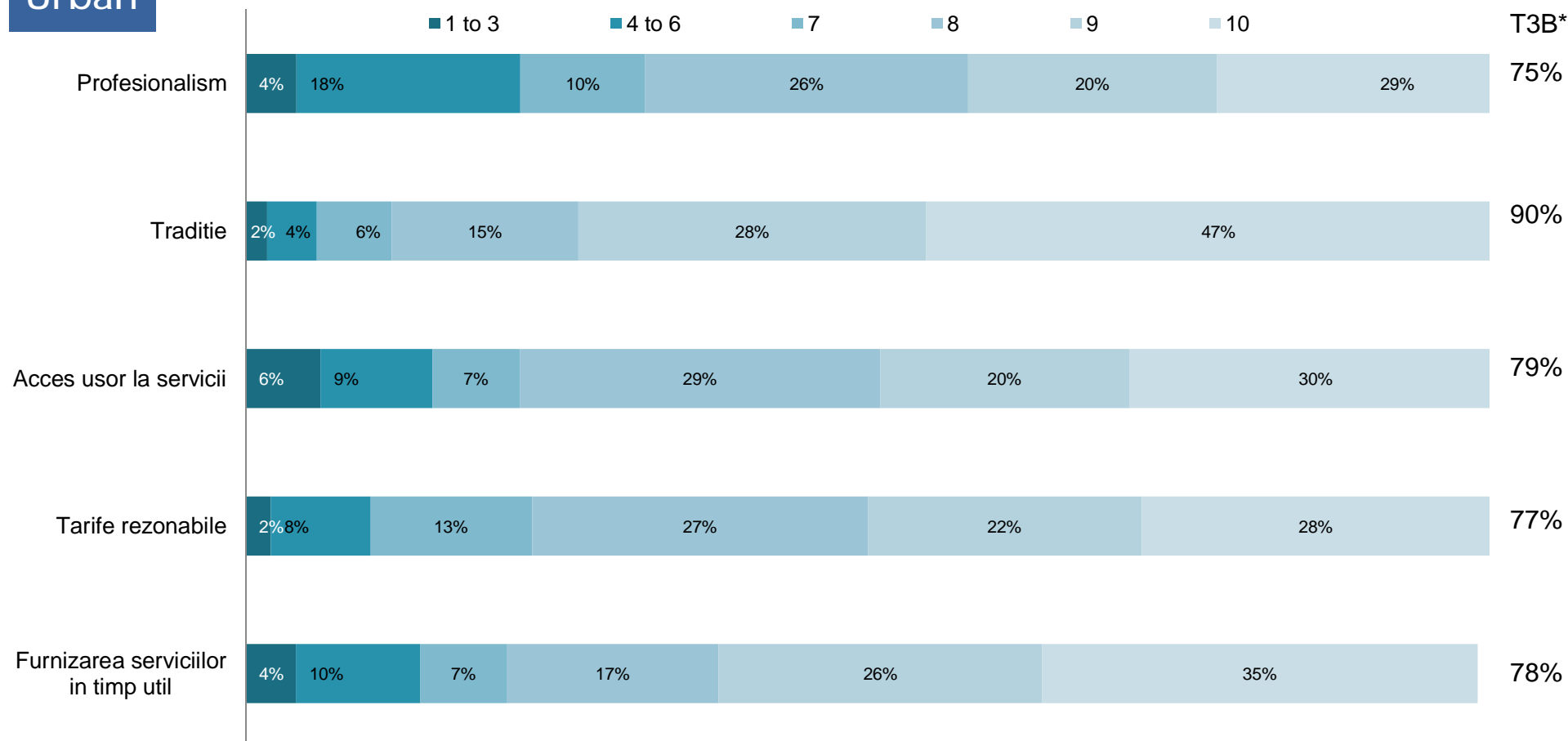
*T3B – cumulum notelor 8, 9 si 10

Selectare din raspunsuri multiple
N=400

10. Pe o scala de la 1 la 10, in ce masura considerati ca Posta Romana se asociaza cu urmatoarele atribute:

PF

Urban



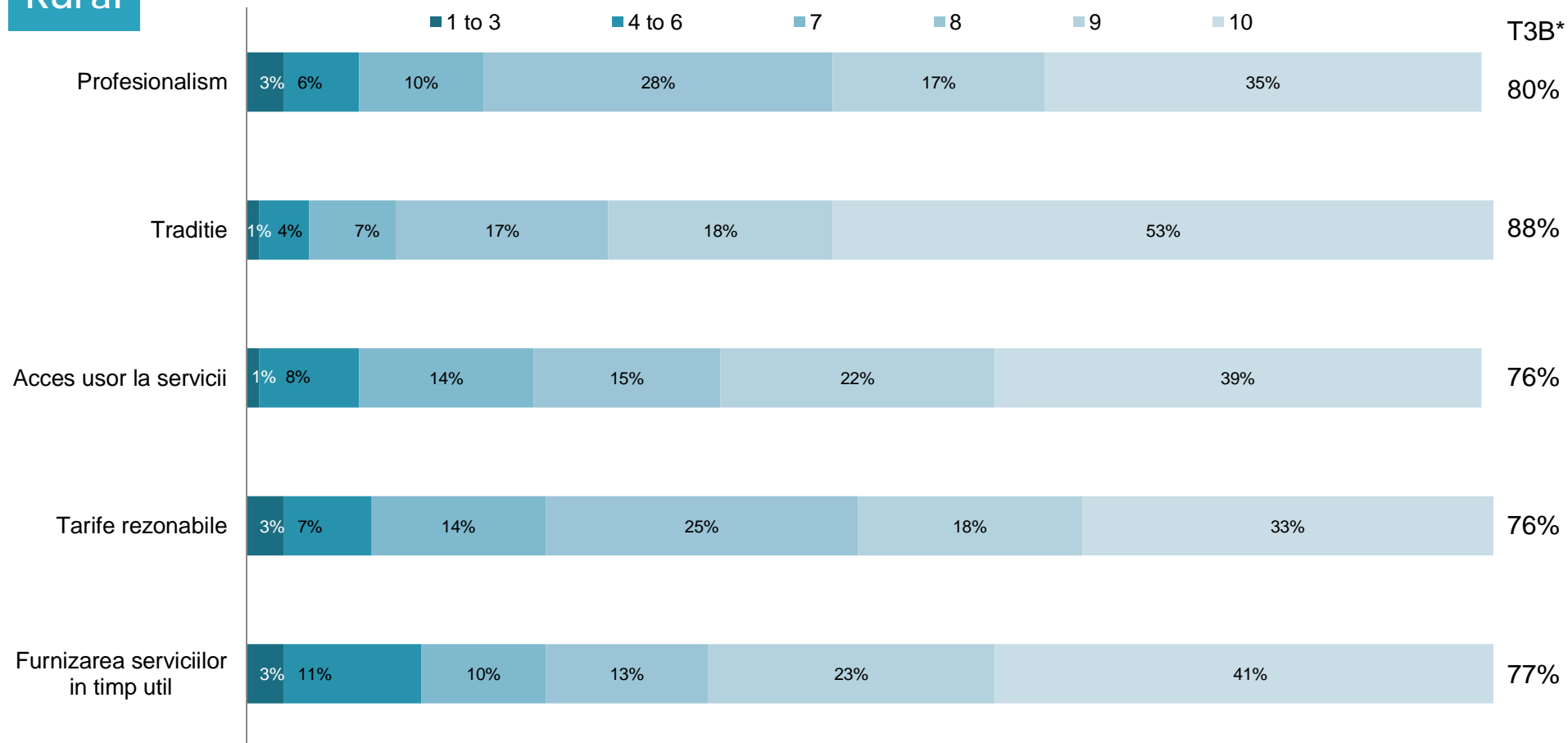
*T3B – cumulum notelor 8, 9 si 10

Selectare din raspunsuri multiple
N=200

10. Pe o scala de la 1 la 10, in ce masura considerati ca Posta Romana se asociaza cu urmatoarele atribute:

PF

Rural

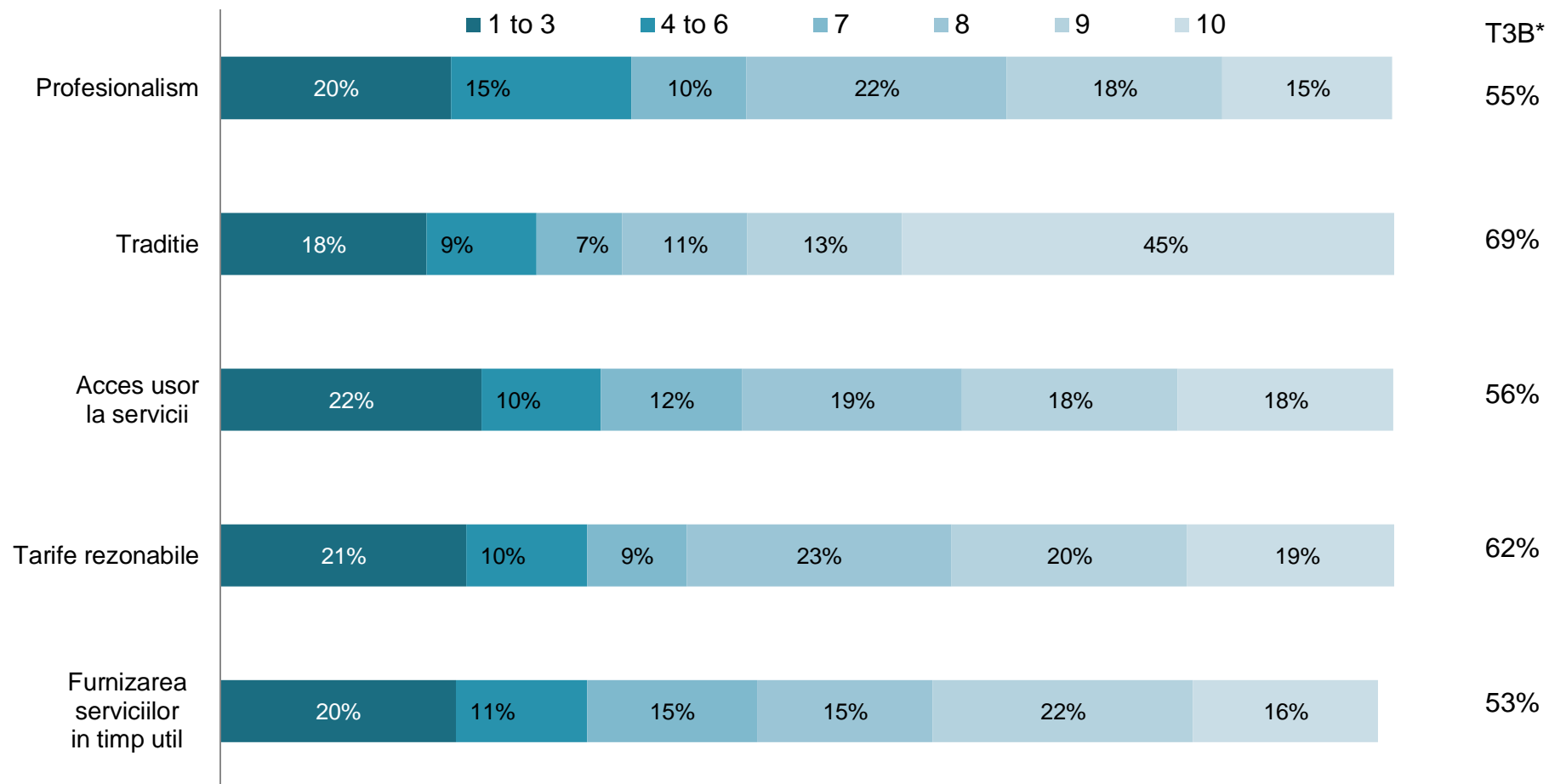


*T3B – cumulum notelor 8, 9 si 10

Selectare din raspunsuri multiple
N=200

10. Pe o scala de la 1 la 10, in ce masura considerati ca Posta Romana se asociaza cu urmatoarele atribute:

PJ



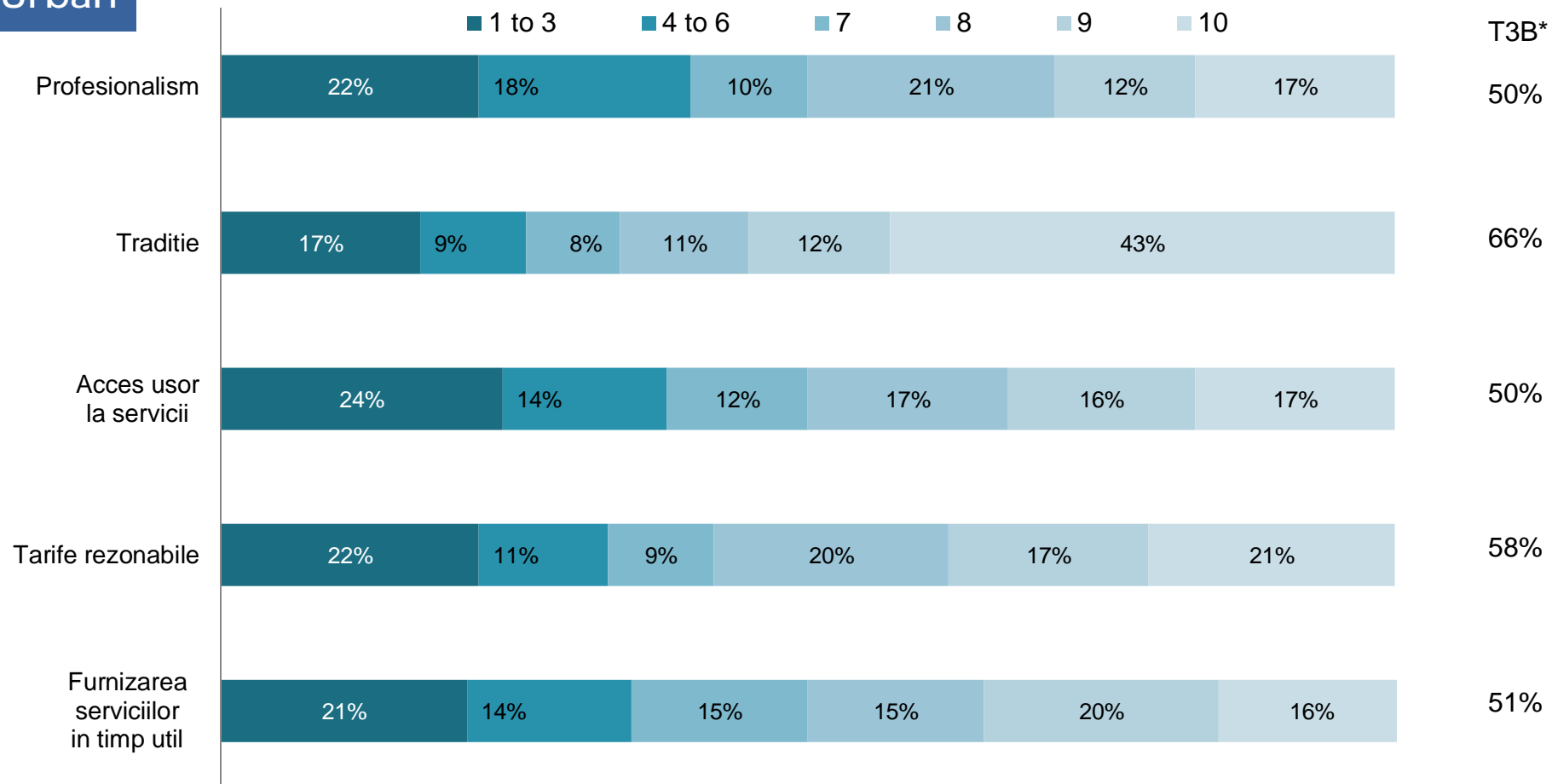
*T3B – cumulum notelor 8, 9 și 10

Selectare din raspunsuri multiple
N=234

10. Pe o scala de la 1 la 10, in ce masura considerati ca Posta Romana se asociaza cu urmatoarele atribute:

PJ

Urban



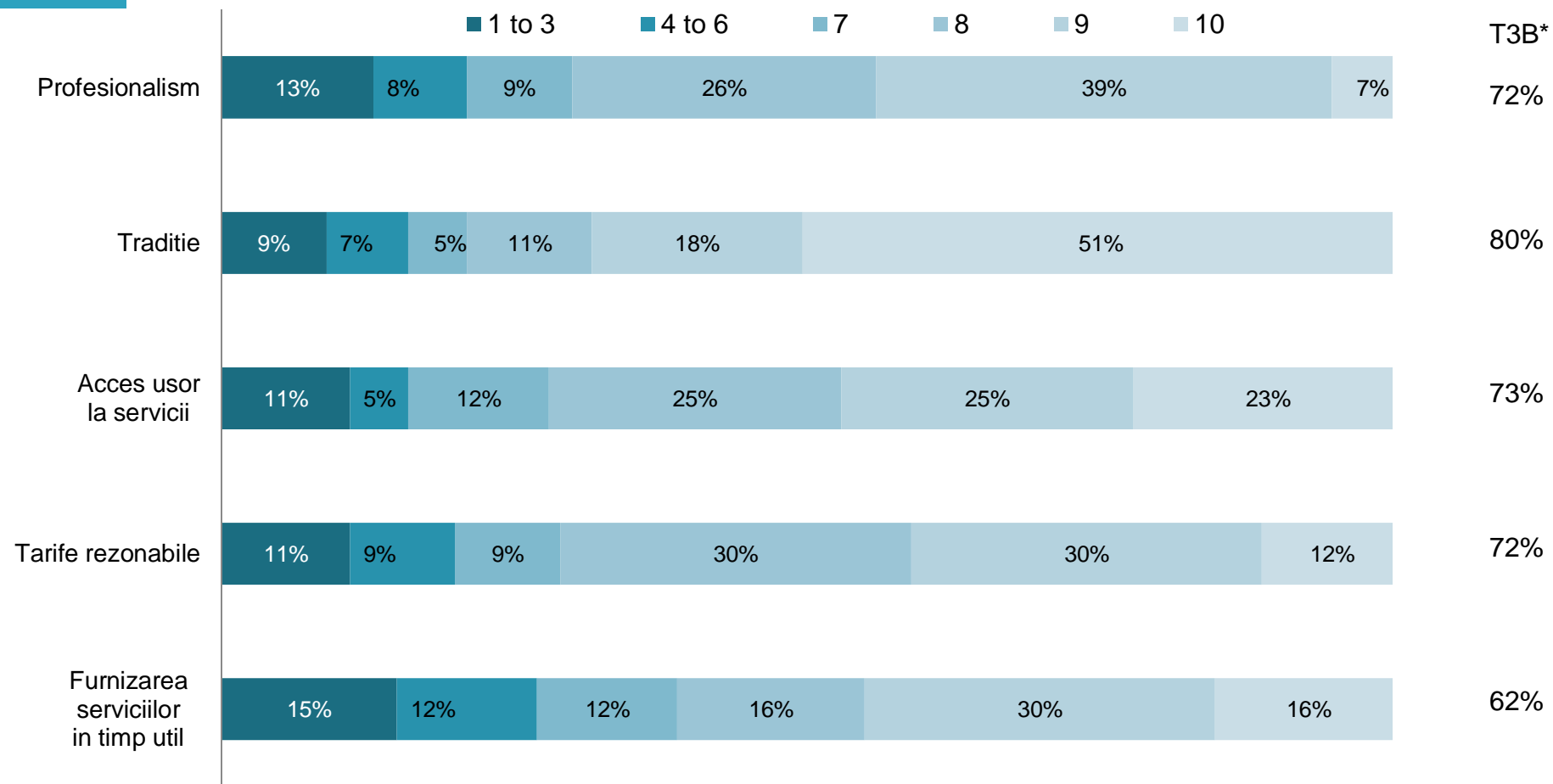
*T3B – cumulum notelor 8, 9 si 10

Selectare din raspunsuri multiple
N=177

10. Pe o scala de la 1 la 10, in ce masura considerati ca Posta Romana se asociaza cu urmatoarele atribute:

PJ

Rural



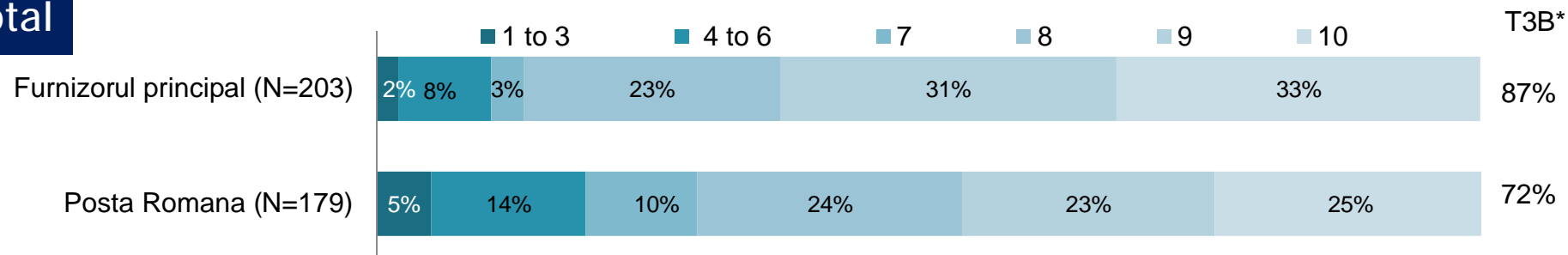
*T3B – cumulum notelor 8, 9 si 10

Selectare din raspunsuri multiple
N=57

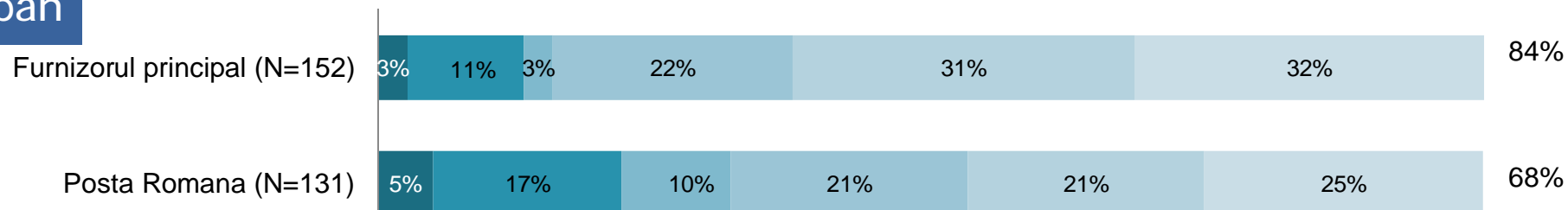
11. Va rugam sa dati o nota de la 1 la 10 (unde 1 inseamna „total nemultumit” iar 10 este „total multumit”) pentru serviciile furnizate de furnizorul principal (daca este altul decat Posta Romana)si Posta Romana.

PJ

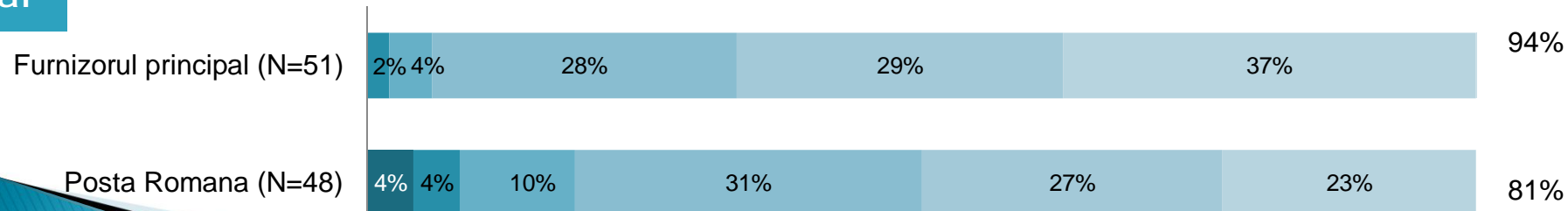
Total



Urban



Rural



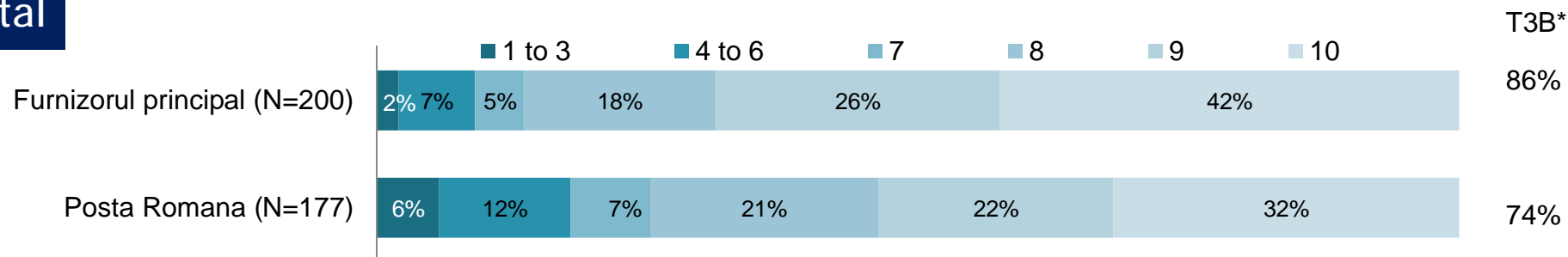
*T3B – cumulum notelor 8, 9 si 10

Selectare din raspunsuri multiple

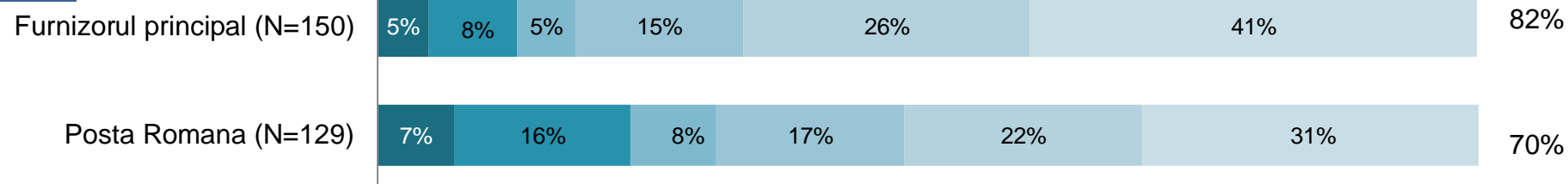
12. Considerand experientia de pana acum, ati recomanda altor companii sa apeleze la serviciile furnizorului dv. principal de servicii postale si/sau ale Postei Romane? Va rugam sa dati o nota de la 1 la 10, unde 1 inseamna „sigur nu l-as recomanda”, iar 10 inseamna „sigur l-as recomanda ”

PJ

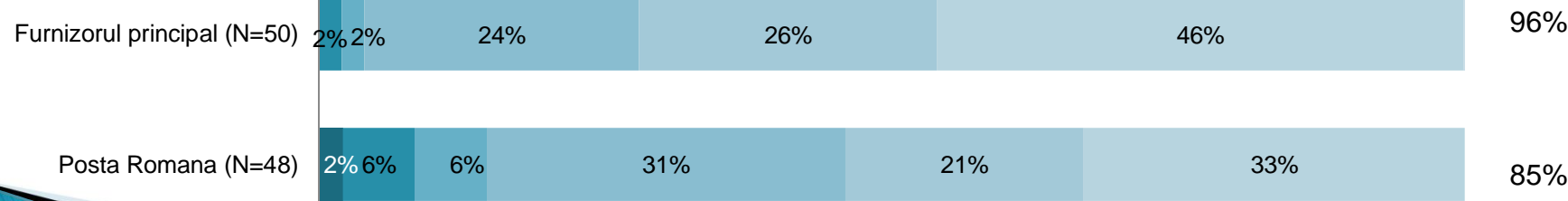
Total



Urban



Rural



*T3B – cumulum notelor 8, 9 si 10

Selectare din raspunsuri multiple

III Rezultate detaliate

Reactia clientilor la modificari in conditiile de prestare a serviciilor postale de catre Posta Romana

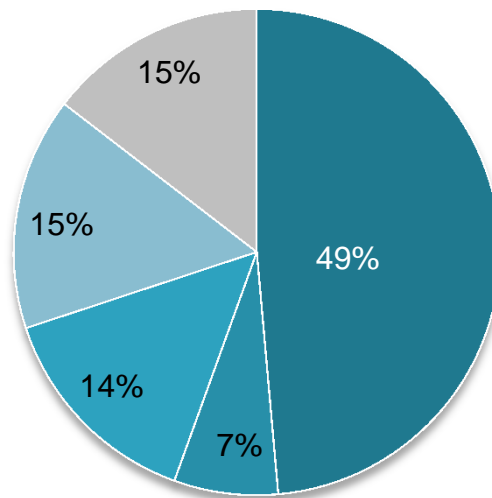
Total populatie

13. In ce masura veti continua sa utilizati serviciile Postei Romane, daca:

Total

...ar creste perioada in care corespondenta ajunge la destinatie cu 1 zi

Urban



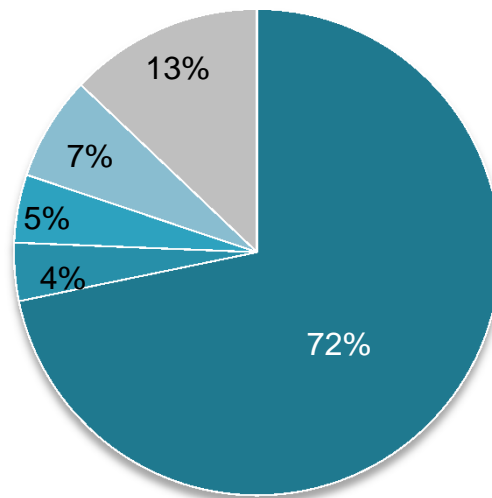
- Voi folosi in continuare serviciile Posta Romana
- Voi folosi intr-o mai mica masura serviciile oferite de Posta Romana, dar nu voi apela la alt furnizor de servicii postale
- Voi folosi intr-o mai mica masura serviciile Posta Romana si voi apela si la alt furnzior de servicii postale.
- Voi folosi serviciile oferite de catre alt furnizor de servicii postale
- Nu stiu / Nu raspund

13. In ce masura veti continua sa utilizati serviciile Postei Romane, daca:

Total

...ar creste perioada in care corespondenta ajunge la destinatie cu 2 zile

Rural



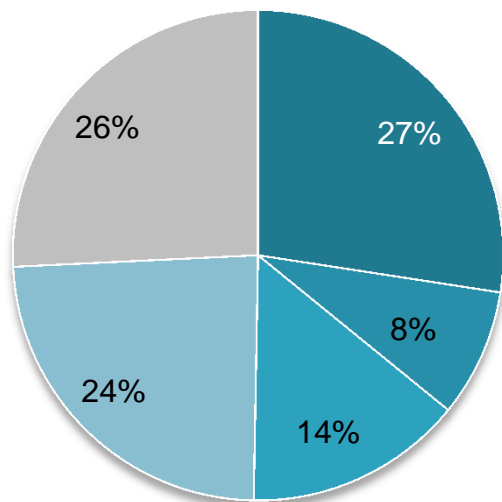
- Voi folosi in continuare serviciile Posta Romana
- Voi folosi intr-o mai mica masura serviciile oferite de Posta Romana, dar nu voi apela la alt furnizor de servicii postale
- Voi folosi intr-o mai mica masura serviciile Posta Romana si voi apela si la alt furnizor de servicii postale.
- Voi folosi serviciile oferite de catre alt furnizor de servicii postale
- Nu stiu / Nu raspund

13. In ce masura veti continua sa utilizati serviciile Postei Romane, daca:

Total

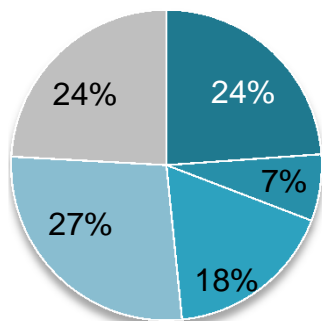
...preturile ar creste cu 24%

Total

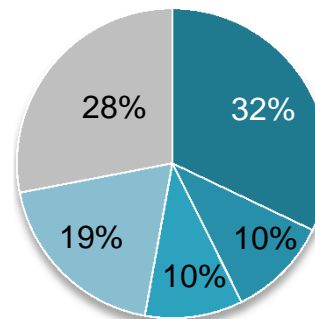


- Voi folosi serviciile oferite de Posta Romana asa cum le folosesc in prezent
- Voi folosi intr-o mai mica masura serviciile oferite de Posta Romana, fara a apela la un alt furnizor de servicii postale
- Voi folosi intr-o mai mica masura serviciile oferite de Posta Romana si voi apela si la alt furnizor de servicii postale
- Voi folosi serviciile oferite de alt furnizor de servicii postale
- Nu stiu / Nu raspund

Urban



Rural



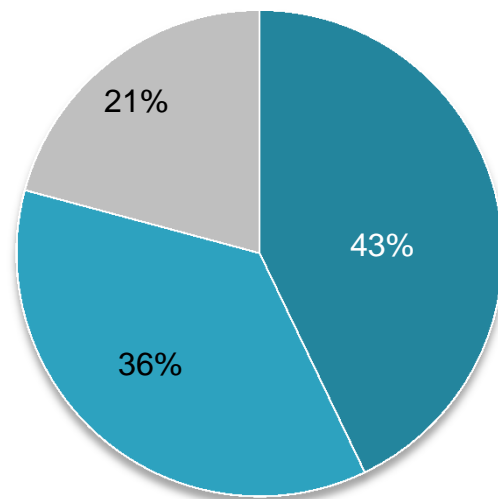
Selectare din raspunsuri multiple
N=584: urban 334, rural 250

14. Cum ati proceda in cazul in care:

Total

...oficiul postal la care mergeti in mod uzual s-ar inchide

Urban



- Ma voi deplasa la alt oficiu
- Ma voi interesa de alt furnizor de servicii postale
- Nu stiu / Nu raspund

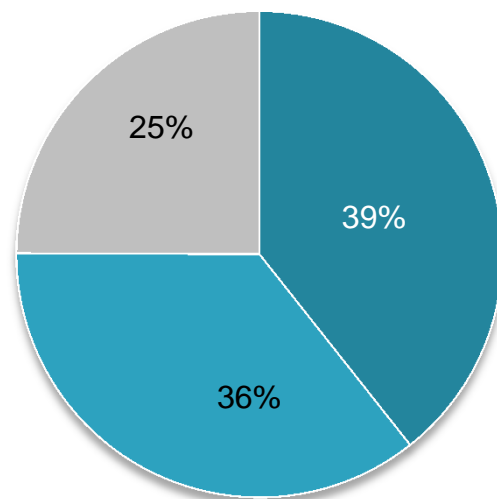
Selectare din raspunsuri multiple
N=334

14. Cum ati proceda in cazul in care:

Total

...oficiul postal din localitatea de resedinta s-ar inchide

Rural



- Ma voi deplasa in alta localitate la cel mai apropiat oficiu
- Ma voi interesa de alt furnizor de servicii postale
- Nu stiu / Nu raspund

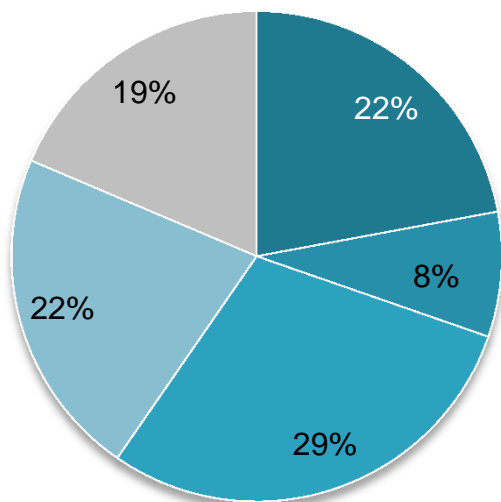
Selectare din raspunsuri multiple
N=250

14. Cum ati proceda in cazul in care:

Total

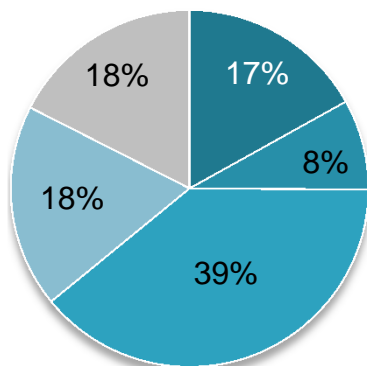
...Posta Romana decide sa mareasca timpul de livrare a corespondentei rapide astfel incat nu se va mai garanta livrarea corespondentei in maxim 24h (loco, intre resedintele de judet si intra-judetean)

Total

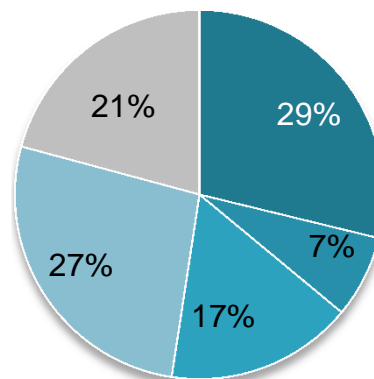


- Voi folosi aceste servicii in continuare, acceptand timpul de livrare marit
- Voi folosi alte servicii oferite de Posta Romana fara regim de viteza a livrarii (corespondenta normala)
- Voi renunta la aceste servicii de la Posta Romana si voi apela la servicii de corespondenta rapida de la alti furnizori
- Nu folosesc servicii de posta rapida
- Nu stiu / Nu raspund

Urban



Rural

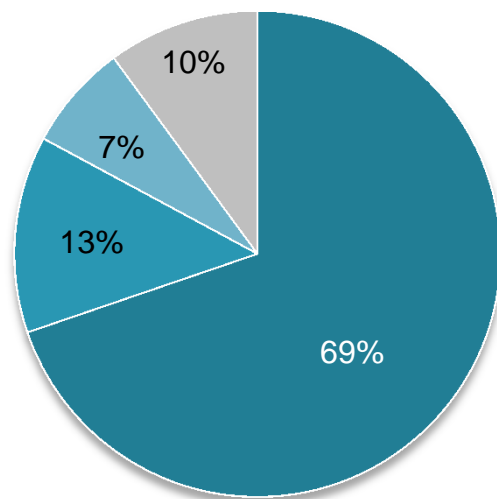


Selectare din raspunsuri multiple
N=584: urban 334, rural 250

15. Daca v-ati muta domiciliul/sediul in alta localitate/regiune, ati cautat sa folositi in continuare Posta Romana ca si furnizor de servicii postale?

Total

Total



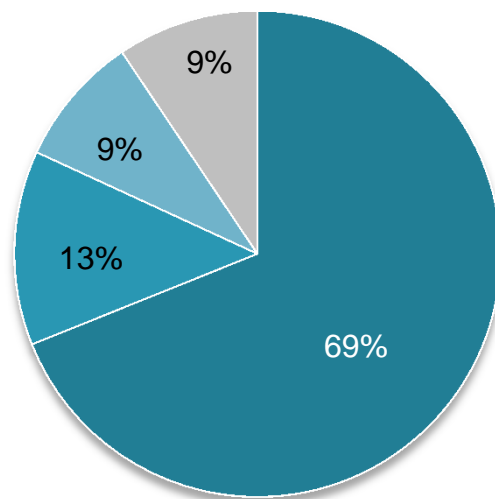
- Da, ar fi prima alegere in materie de servicii postale
- Doar daca nu sunt alte optiuni in aria respectiva
- Nu, as cauta alt furnizor de servicii postale chiar daca presupune distanta sau costuri mai mari
- Nu stiu / Nu raspund

Selectare din raspunsuri multiple
N=584

15. Daca v-ati muta domiciliul/sediul in alta localitate/regiune, ati cauta sa folositi in continuare Posta Romana ca si furnizor de servicii postale?

Total

Urban

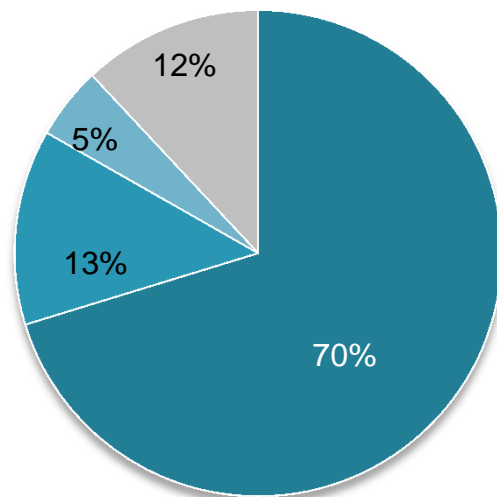


- Da, ar fi prima alegere in materie de servicii postale
- Doar daca nu sunt alte optiuni in aria respectiva
- Nu, as cauta alt furnizor de servicii postale chiar daca presupune distanta sau costuri mai mari
- Nu stiu / Nu raspund

15. Daca v-ati muta domiciliul/sediul in alta localitate/regiune, ati cauta sa folositi in continuare Posta Romana ca si furnizor de servicii postale?

Total

Rural



- Da, ar fi prima alegere in materie de servicii postale
- Doar daca nu sunt alte optiuni in aria respectiva
- Nu, as cauta alt furnizor de servicii postale chiar daca presupune distanta sau costuri mai mari
- Nu stiu / Nu raspund

Selectare din raspunsuri multiple
N=250

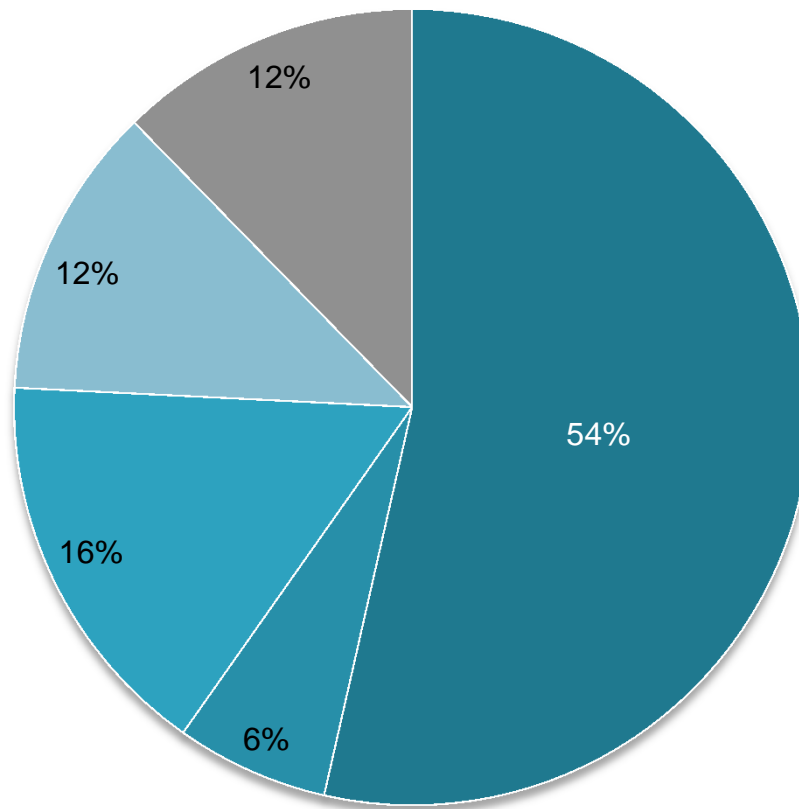
Persoane fizice

13. In ce masura veti continua sa utilizati serviciile Postei Romane, daca:

PF

...ar creste perioada in care corespondenta ajunge la destinatie cu 1 zi

Urban



- Voi folosi in continuare serviciile Posta Romana
- Voi folosi intr-o mai mica masura serviciile oferite de Posta Romana, dar nu voi apela la alt furnizor de servicii postale
- Voi folosi intr-o mai mica masura serviciile Posta Romana si voi apela si la alt furnizor de servicii postale
- Voi folosi serviciile oferite de catre alt furnizor de servicii postale
- Nu stiu/ Nu raspund

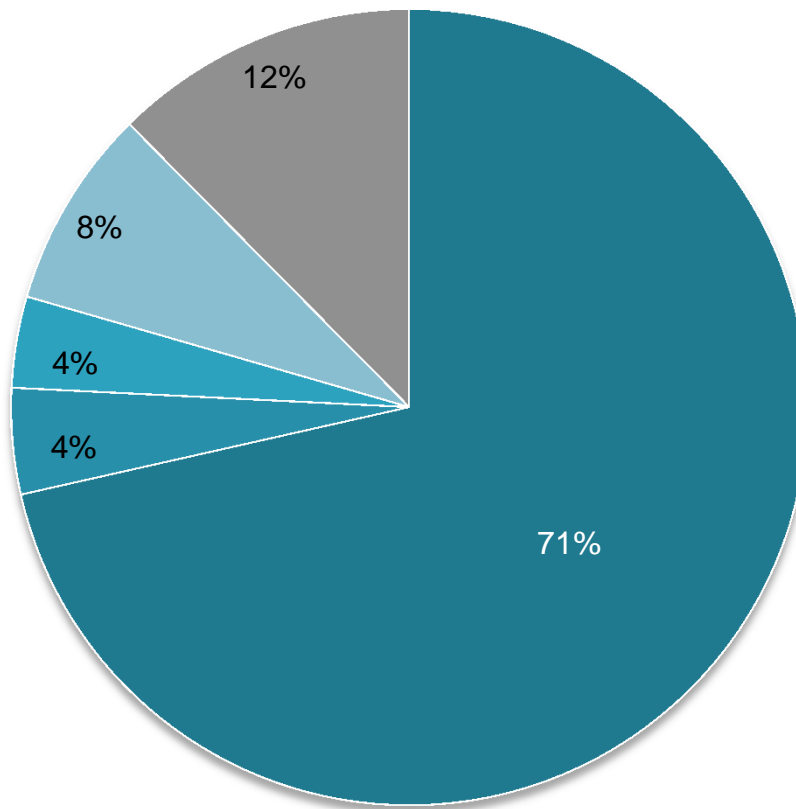
Selectare din raspunsuri multiple
N=202

13. In ce masura veti continua sa utilizati serviciile Postei Romane, daca:

PF

...ar creste perioada in care corespondenta ajunge la destinatie cu 2 zile

Rural



- Voi folosi in continuare serviciile Posta Romana
- Voi folosi intr-o mai mica masura serviciile oferite de Posta Romana, dar nu voi apela la alt furnizor de servicii postale
- Voi folosi intr-o mai mica masura serviciile Posta Romana si voi apela si la alt furnizor de servicii postale
- Voi folosi serviciile oferite de catre alt furnizor de servicii postale
- Nu stiu/ Nu raspund

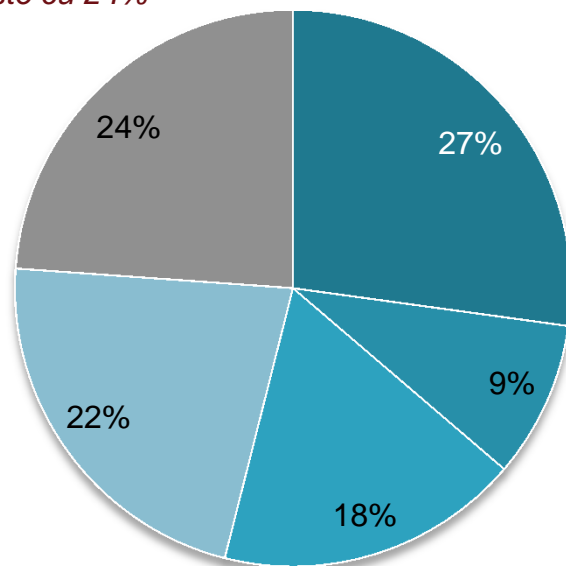
Selectare din raspunsuri multiple
N=202

13. In ce masura veti continua sa utilizati serviciile Postei Romane, daca:

PF

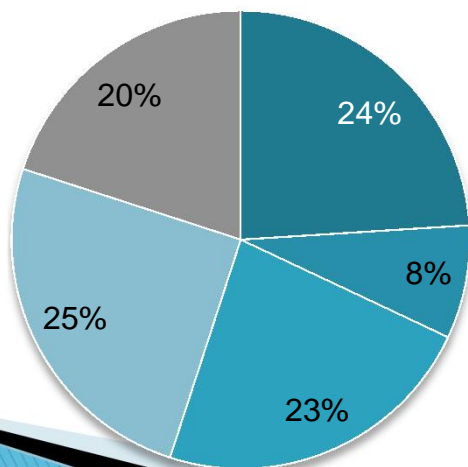
...preturile ar creste cu 24%

Total

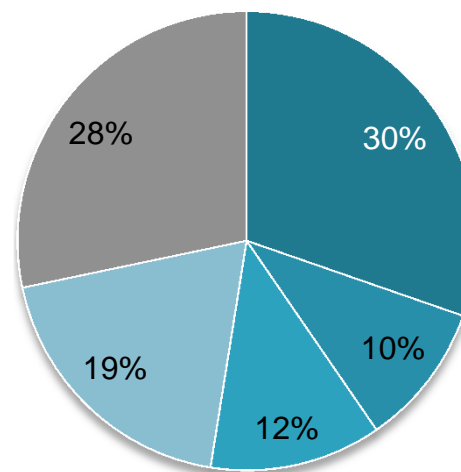


- Voi folosi serviciile oferite de Posta Romana asa cum le folosesc in prezent
- Voi folosi intr-o mai mica masura serviciile oferite de Posta Romana, fara a apela la un alt furnizor de servicii postale
- Voi folosi intr-o mai mica masura serviciile oferite de Posta Romana si voi apela si la alt furnizor de servicii postale
- Voi folosi serviciile oferite de alt furnizor de servicii postale
- Nu stiu/ Nu raspund

Urban



Rural

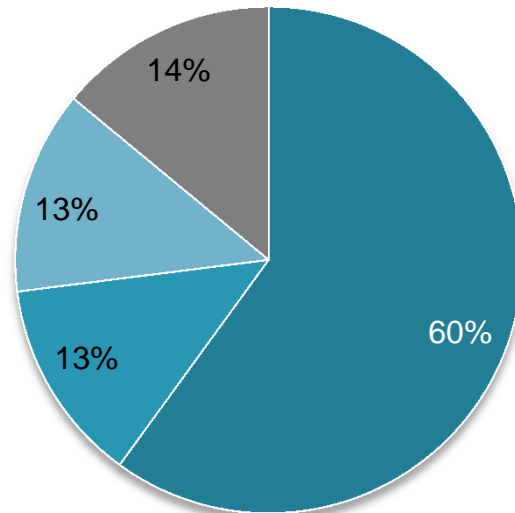


14. Cum ati proceda in cazul in care:

PF

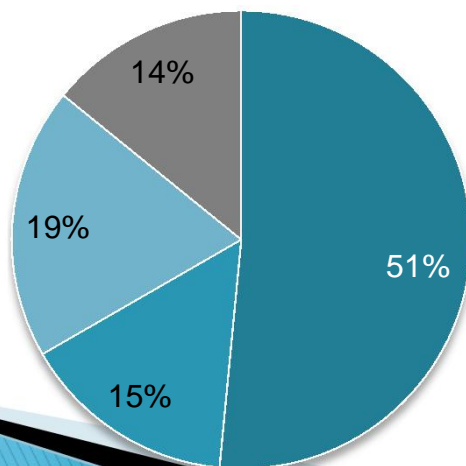
...programul de lucru al oficiului postal la care mergeti in mod uzual s-ar reduce cu 1-2 ore?

Total

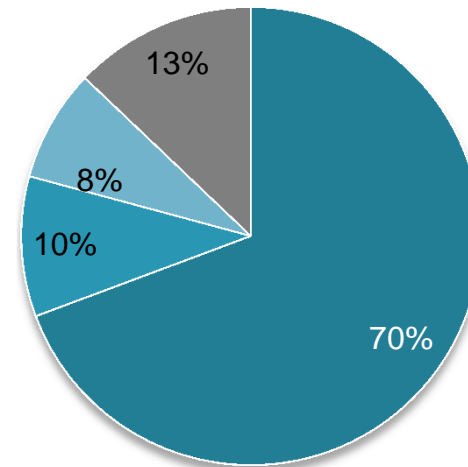


- Voi continua sa merg la acelasi oficiu, conform noului program
- Voi cauta un alt oficiu postal cu program normal
- Voi folosi un alt furnizor pentru serviciile postale
- Nu stiu/ Nu raspund

Urban



Rural



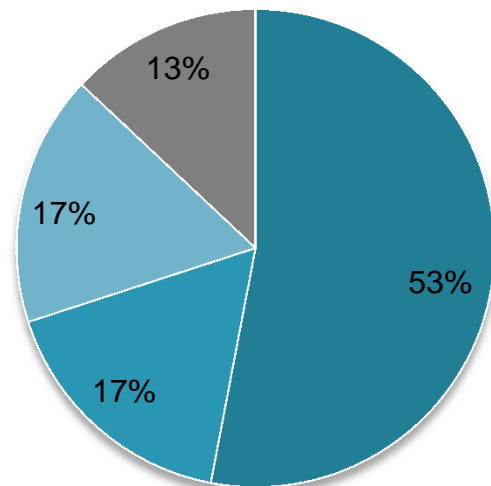
Selectare din raspunsuri multiple
N=404: urban 202, rural 202

14. Cum ati proceda in cazul in care:

PF

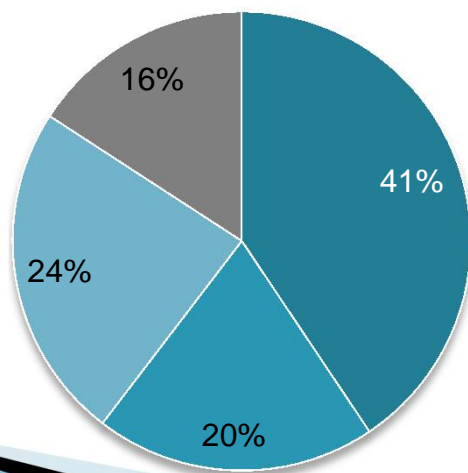
...programul de lucru al oficiului postal la care mergeti in mod uzual s-ar reduce cu 3-4 ore?

Total

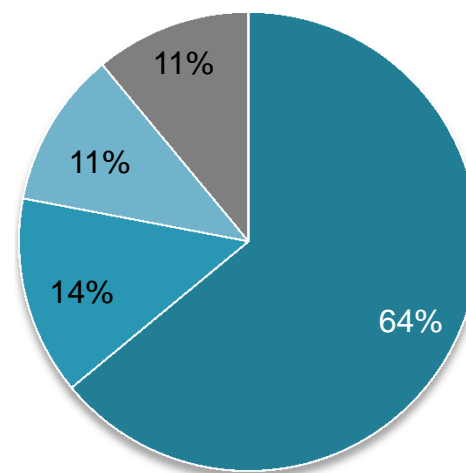


- Voi continua sa merg la acelasi oficiu, conform noului program
- Voi cauta un alt oficiu postal cu program normal
- Voi folosi un alt furnizor pentru serviciile postale
- Nu stiu/ Nu raspund

Urban



Rural

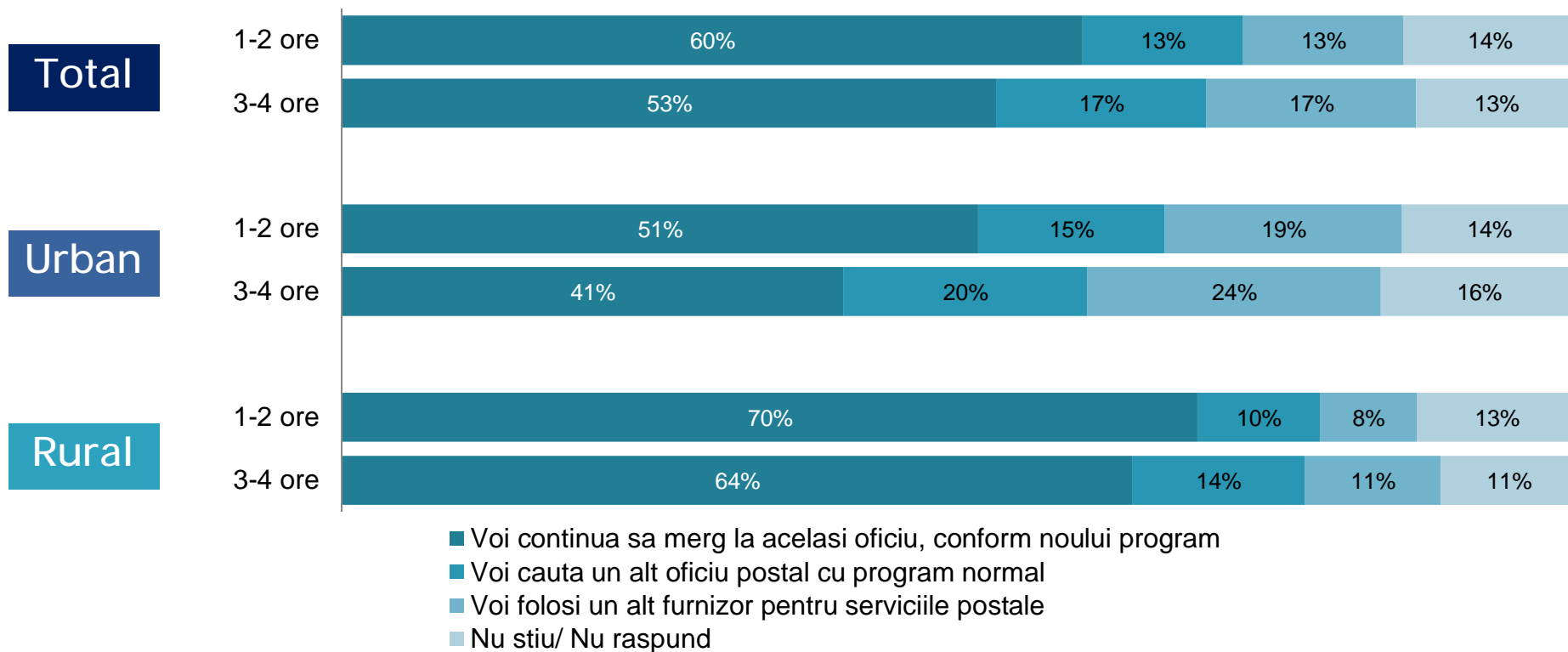


Selectare din raspunsuri multiple
N=404: urban 202, rural 202

14. Cum ati proceda in cazul in care:

PF

*...programul de lucru al oficiului postal la care mergeti in mod uzual s-ar reduce
(Raspunsuri comparative 1-2 ore vs. 3-4 ore)*



14. Cum ati proceda in cazul in care:

PF

...oficiul postal la care mergeti in mod uzual s-ar inchide

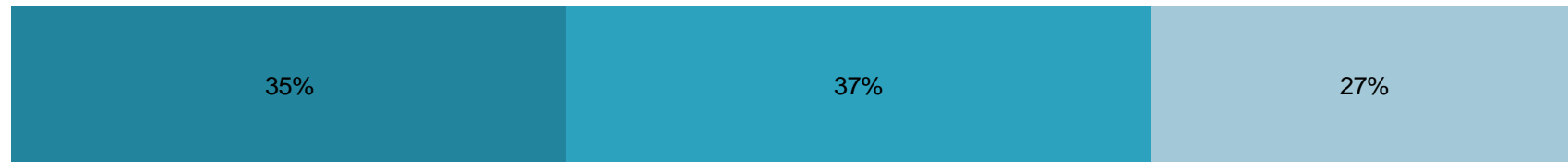
Urban



■ Ma voi deplasa la alt oficiu ■ Ma voi interesa de alt furnizor de servicii postale ■ Nu stiu / Nu raspund

...oficiul postal din localitatea de resedinta s-ar inchide

Rural



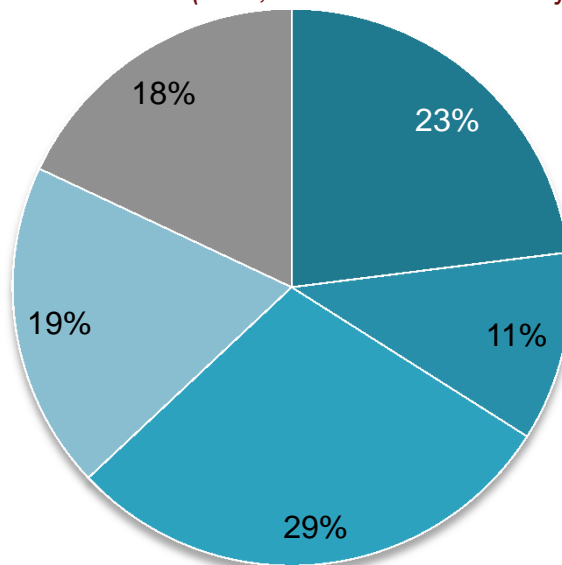
■ Ma voi deplasa in alta localitate, la cel mai apropiat oficiu
■ Ma voi interesa de alt furnizor de servicii postale
■ Nu stiu / Nu raspund

14. Cum ati proceda in cazul in care:

PF

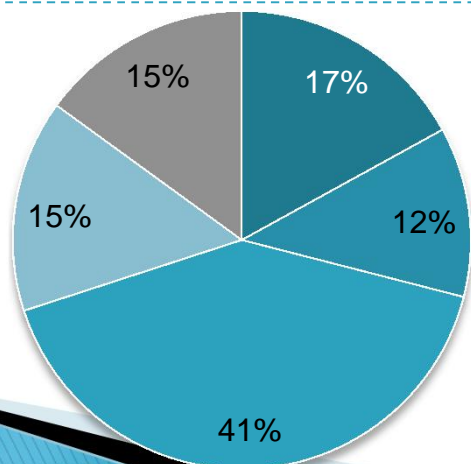
...Posta Romana decide sa mareasca timpul de livrare a corespondentei rapide astfel incat nu se va mai garanta livrarea corespondentei in maxim 24h (loco, intre resedintele de judet si intra-judetean)

Total

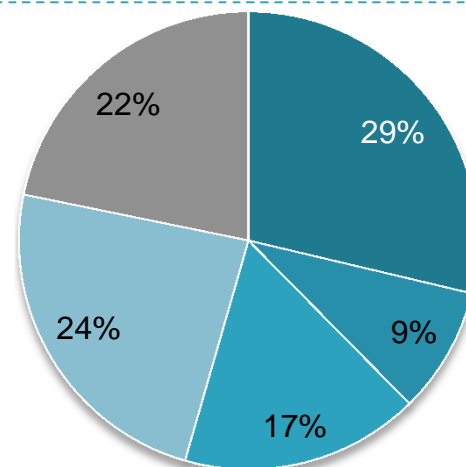


- Voi folosi aceste servicii in continuare, acceptand timpul de livrare marit
- Voi folosi alte servicii oferite de Posta Romana fara regim de viteza a livrării (corespondenta normala)
- Voi renunta la aceste servicii de la Posta Romana si voi apela la servicii de corespondenta rapida de la alti furnizori
- Nu folosesc servicii de posta rapida
- Nu stiu / Nu raspund

Urban



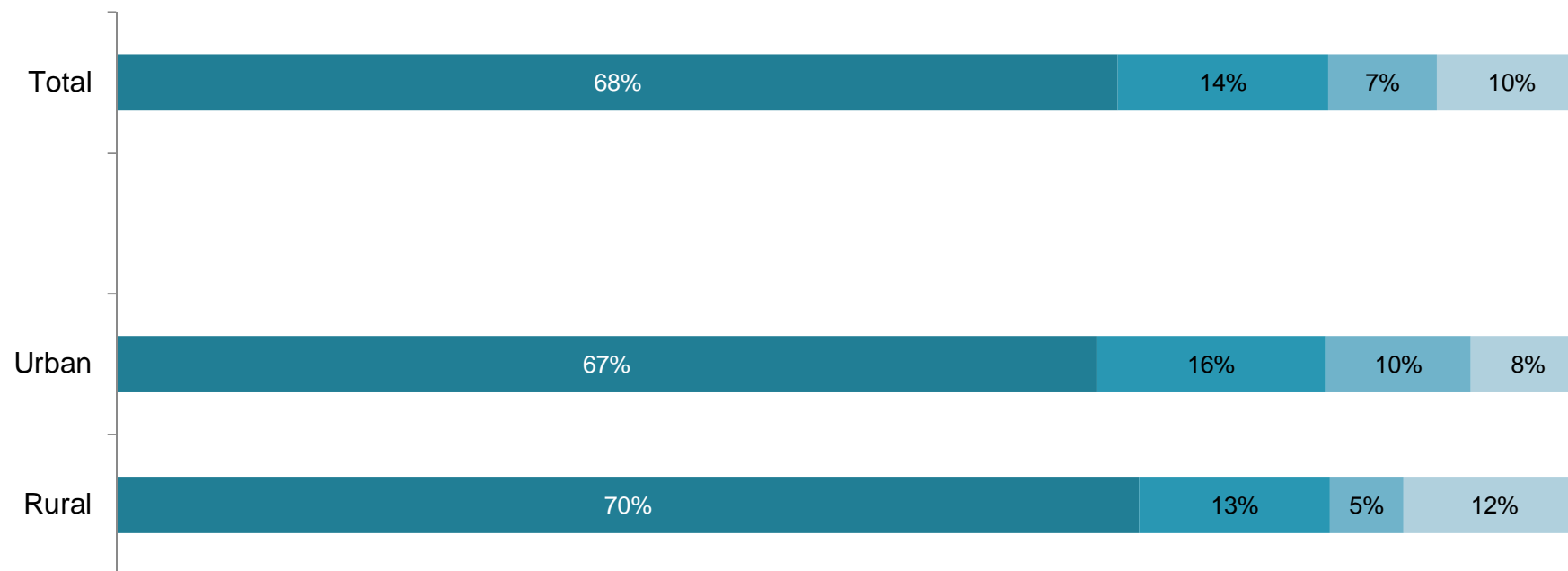
Rural



Selectare din raspunsuri multiple
N=404: urban 202, rural 202

15. Daca v-ati muta domiciliul/sediul in alta localitate/regiune, ati cautat sa folositi in continuare Posta Romana ca si furnizor de servicii postale?

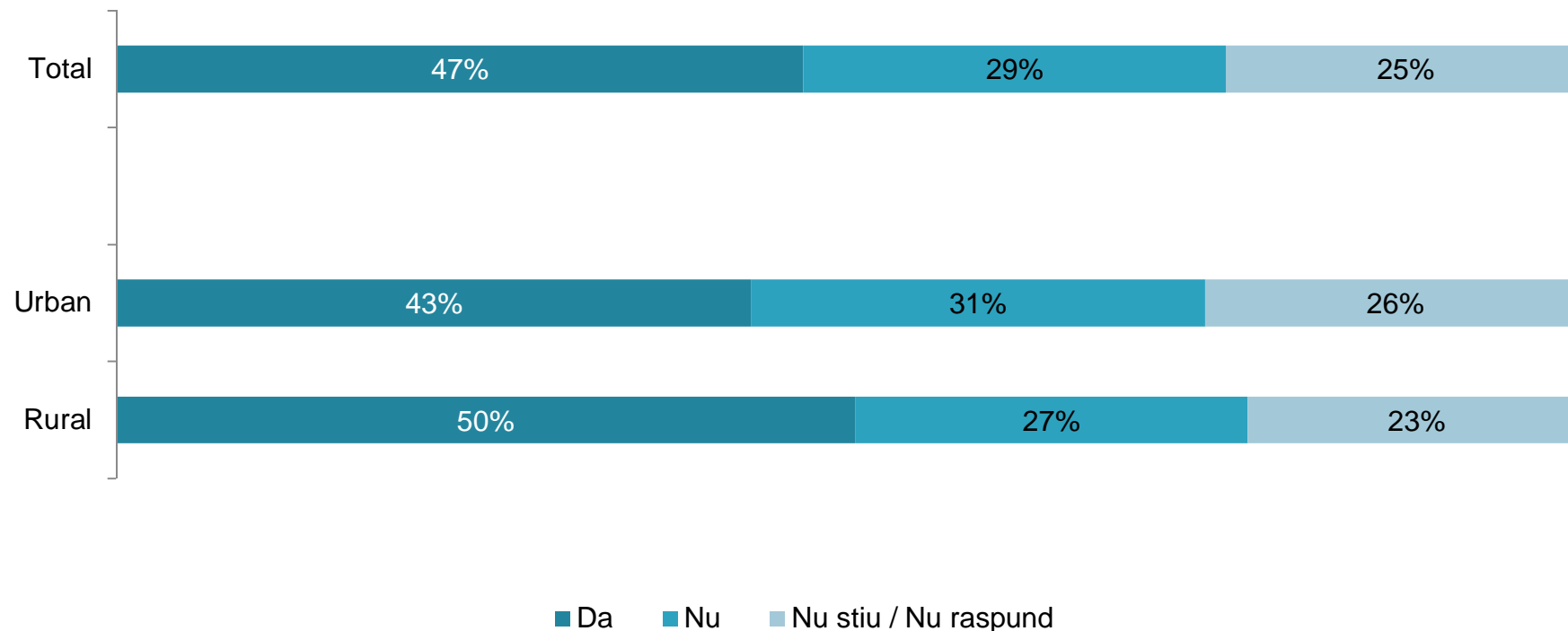
PF



- Da, ar fi prima alegere in materie de servicii postale
- Doar daca nu sunt alte optiuni in aria respectiva
- Nu, as cauta alt furnizor de servicii postale chiar daca presupune distanta sau costuri mai mari
- Nu stiu / Nu raspund

16. Daca Posta Romana ar intrerupe livrarea in localitatile unde dvs. trimiteti in mod constant corespondenta, veti merge la oficiul postal pentru alte servicii?

PF

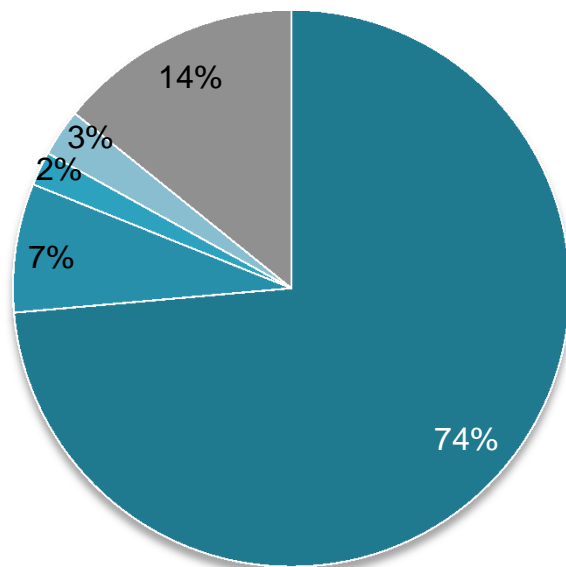


Selectare din raspunsuri multiple
N=404: urban 202, rural 202

17. Ce ati face daca publicatia (ziar, revista) nu v-ar mai fi livrata in ziua aparitiei?

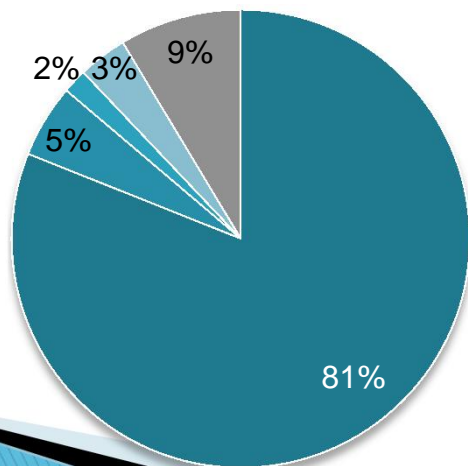
PF

Total

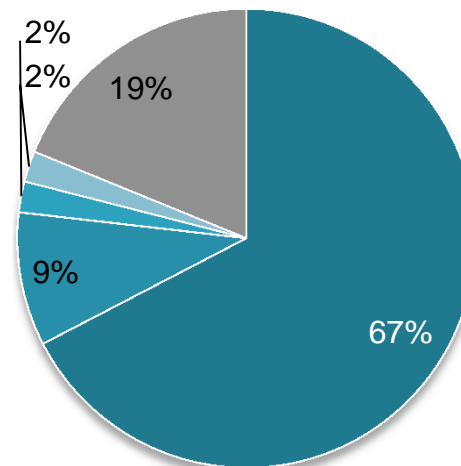


- Nu sunt abonat la o astfel de publicatie
- Voi continua folosirea serviciului
- Voi intrerupe abonamentul
- Voi cauta alt furnizor
- Nu stiu/ Nu raspund

Urban



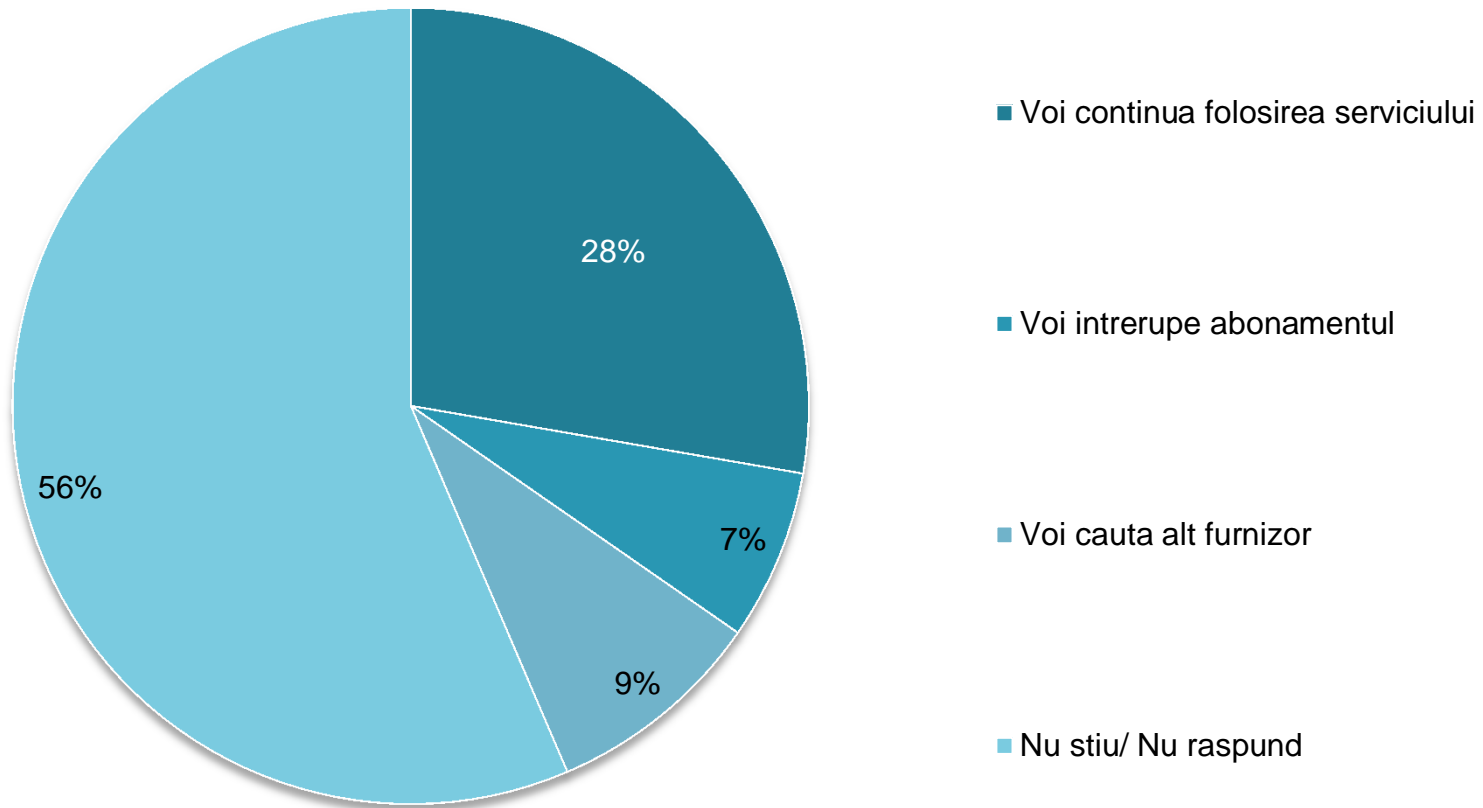
Rural



Selectare din raspunsuri multiple
N=404: urban 202, rural 202

17. Ce ati face daca publicatia (ziar, revista) nu v-ar mai fi livrata in ziua aparitiei?

PF



Selectare din raspunsuri multiple
N=101, abonati

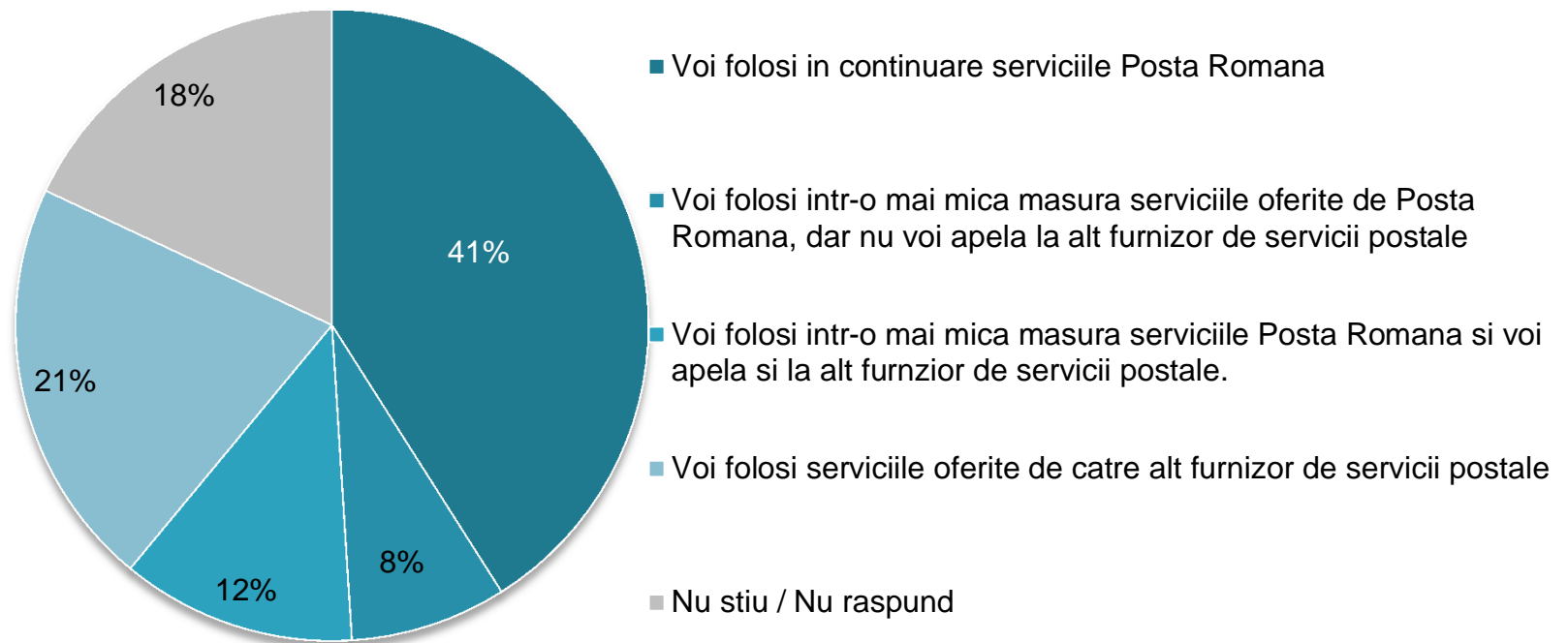
Persoane juridice

13. In ce masura veti continua sa utilizati serviciile Postei Romane, daca:

PJ

...ar creste perioada in care corespondenta ajunge la destinatie cu 1 zi

Urban



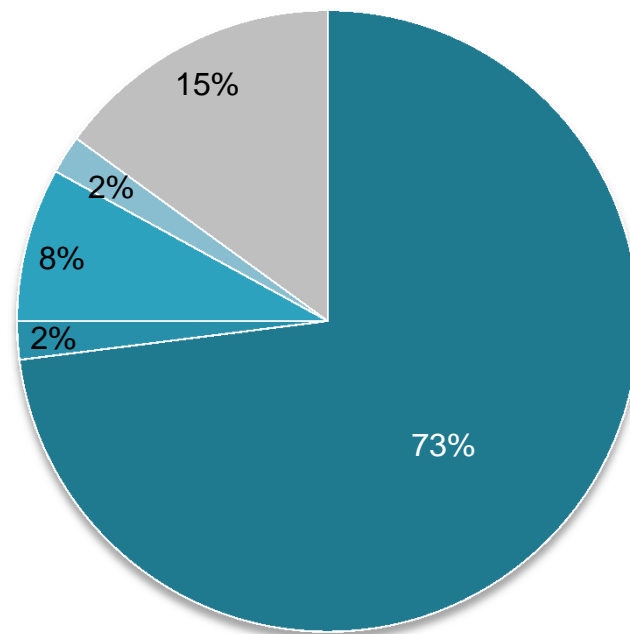
Selectare din raspunsuri multiple
N=132, clienti CNPR

13. In ce masura veti continua sa utilizati serviciile Postei Romane, daca:

PJ

...ar creste perioada in care corespondenta ajunge la destinatie cu 2 zile

Rural



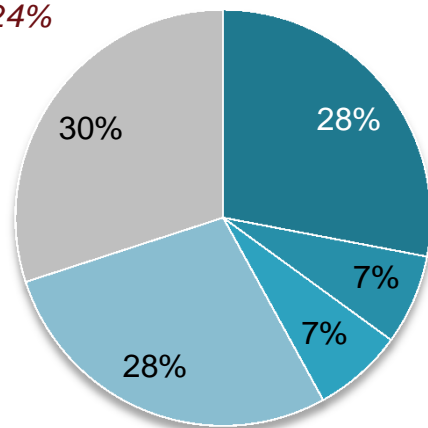
- Voi folosi in continuare serviciile Posta Romana
- Voi folosi intr-o mai mica masura serviciile oferite de Posta Romana, dar nu voi apela la alt furnizor de servicii postale
- Voi folosi intr-o mai mica masura serviciile Posta Romana si voi apela si la alt furnizor de servicii postale.
- Voi folosi serviciile oferite de catre alt furnizor de servicii postale
- Nu stiu / Nu raspund

13. In ce masura veti continua sa utilizati serviciile Postei Romane, daca:

PJ

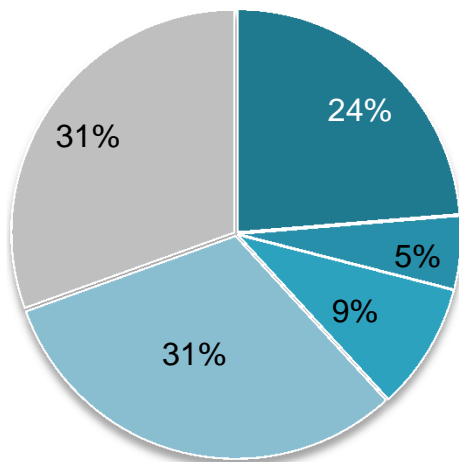
...preturile ar creste cu 24%

Total

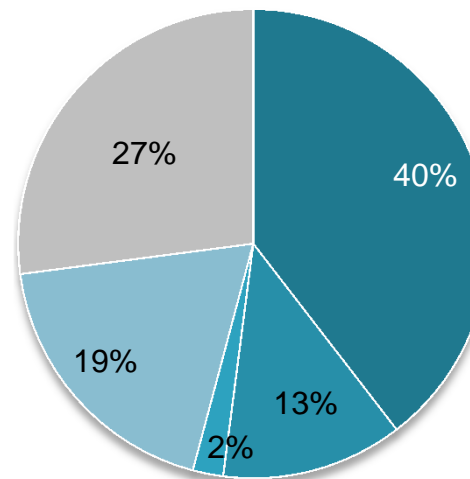


- Voi folosi serviciile oferite de Posta Romana asa cum le folosesc in prezent
- Voi folosi intr-o mai mica masura serviciile oferite de Posta Romana, fara a apela la un alt furnizor de servicii postale
- Voi folosi intr-o mai mica masura serviciile oferite de Posta Romana si voi apela si la alt furnizor de servicii postale
- Voi folosi serviciile oferite de alt furnizor de servicii postale
- Nu stiu / Nu raspund

Urban



Rural

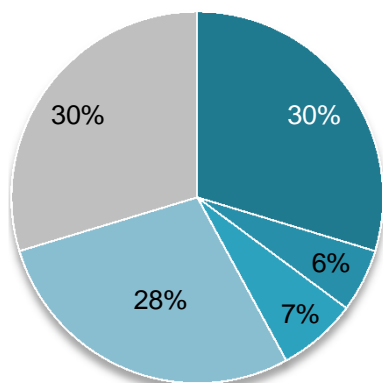


13. In ce masura veti continua sa utilizati serviciile Postei Romane, daca:

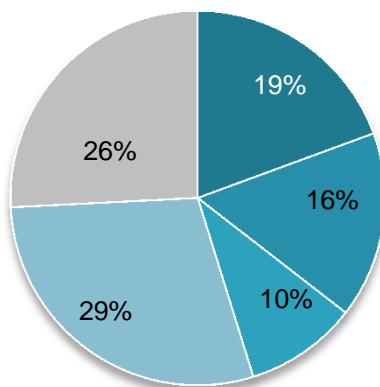
PJ

...preturile ar creste cu 24%

Platitor TVA

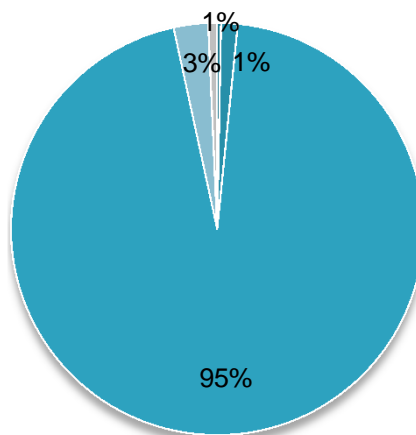
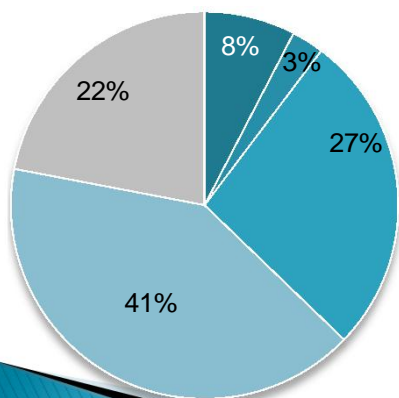


Neplatitor TVA



- Voi folosi serviciile oferite de Posta Romana asa cum le folosesc in prezent
- Voi folosi intr-o mai mica masura serviciile oferite de Posta Romana, fara a apela la un alt furnizor de servicii postale
- Voi folosi intr-o mai mica masura serviciile oferite de Posta Romana si voi apela si la alt furnizor de servicii postale
- Voi folosi serviciile oferite de alt furnizor de servicii postale
- Nu stiu/ Nu raspund

Distributie dupa nr de raspunsuri



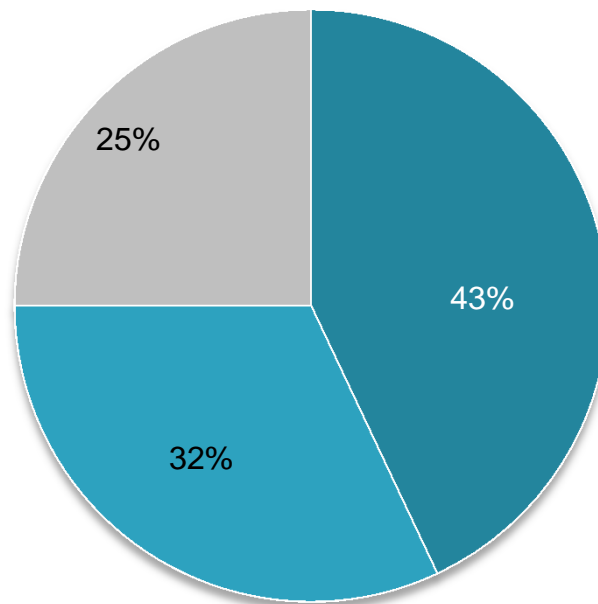
*Distributie dupa valoarea cheltuielilor platitor TVA 145, neplatitor TVA 31**

14. Cum ati proceda in cazul in care:

PJ

...oficiul postal la care mergeti in mod uzual s-ar inchide

Urban



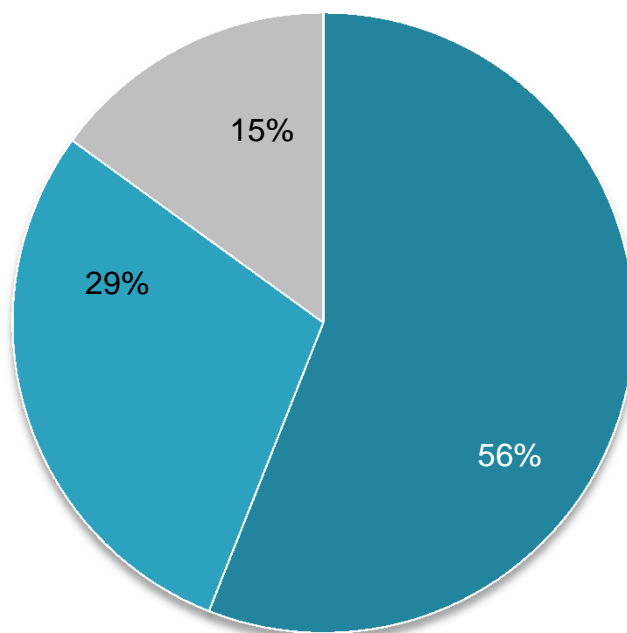
- Ma voi deplasa la alt oficiu
- Ma voi interesa de alt furnizor de servicii postale
- Nu stiu / Nu raspund

14. Cum ati proceda in cazul in care:

PJ

...oficiul postal din localitatea de resedinta s-ar inchide

Rural



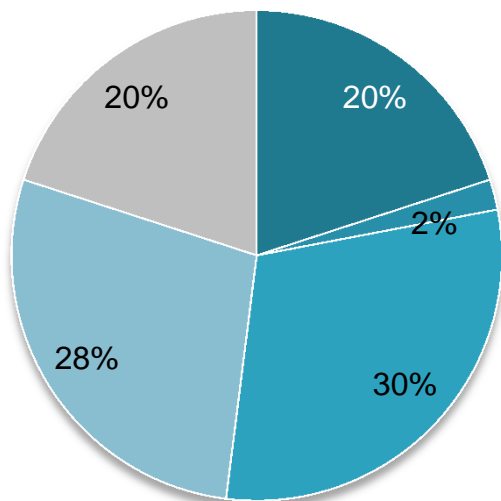
- Ma voi deplasa in alta localitate la cel mai apropiat oficiu
- Ma voi interesa de alt furnizor de servicii postale
- Nu stiu / Nu raspund

14. Cum ati proceda in cazul in care:

PJ

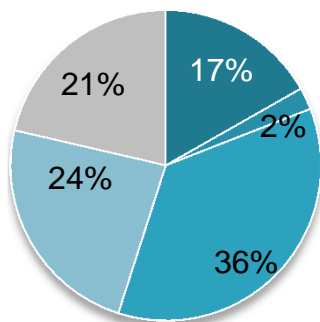
...Posta Romana decide sa mareasca timpul de livrare a corespondentei rapide astfel incat nu se va mai garanta livrarea corespondentei in maxim 24h (loc, intre resedintele de judet si intra-judetean)

Total

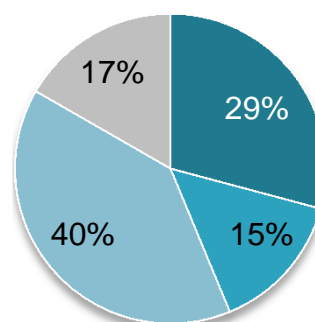


- Voi folosi aceste servicii in continuare, acceptand timpul de livrare marit
- Voi folosi alte servicii oferite de Posta Romana fara regim de viteza a livrarii (corespondenta normala)
- Voi renunta la aceste servicii de la Posta Romana si voi apela la servicii de corespondenta rapida de la alti furnizori
- Nu folosesc servicii de posta rapida
- Nu stiu / Nu raspund

Urban



Rural



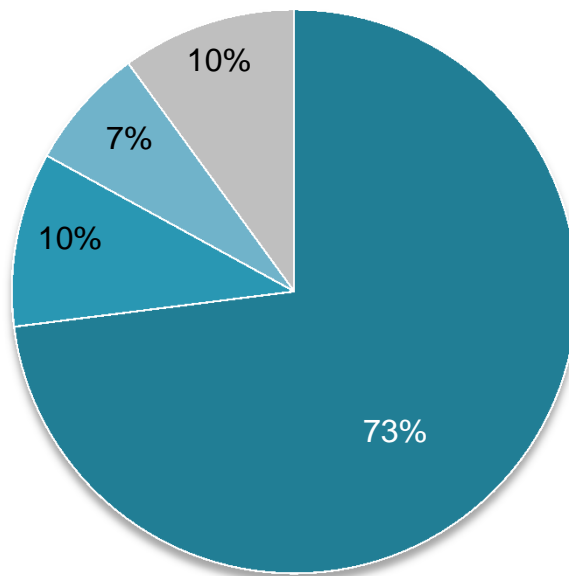
* Baza mica

Selectare raspunsuri multiple
Clienti CNPR
N=179: urban 131, rural 48*

15. Daca v-ati muta domiciliul/sediul in alta localitate/regiune, ati cauta sa folositi in continuare Posta Romana ca si furnizor de servicii postale?

PJ

Total



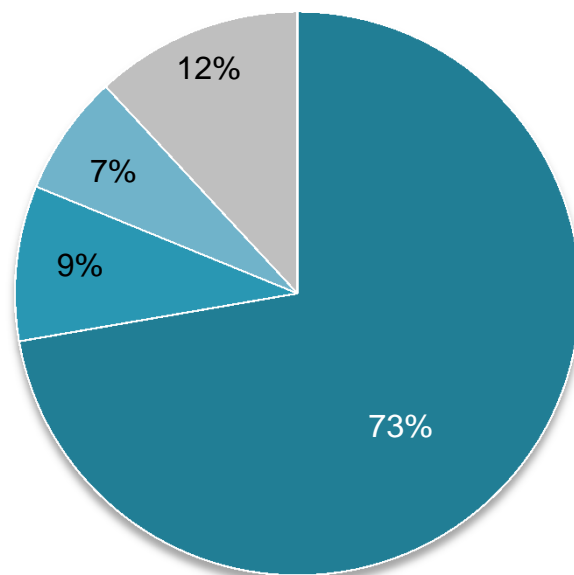
- Da, ar fi prima alegere in materie de servicii postale
- Doar daca nu sunt alte optiuni in aria respectiva
- Nu, as cauta alt furnizor de servicii postale chiar daca presupune distanta sau costuri mai mari
- Nu stiu / Nu raspund

Selectare raspunsuri multiple
N=180, clienti CNPR

15. Daca v-ati muta domiciliul/sediul in alta localitate/regiune, ati cauta sa folositi in continuare Posta Romana ca si furnizor de servicii postale?

PJ

Urban



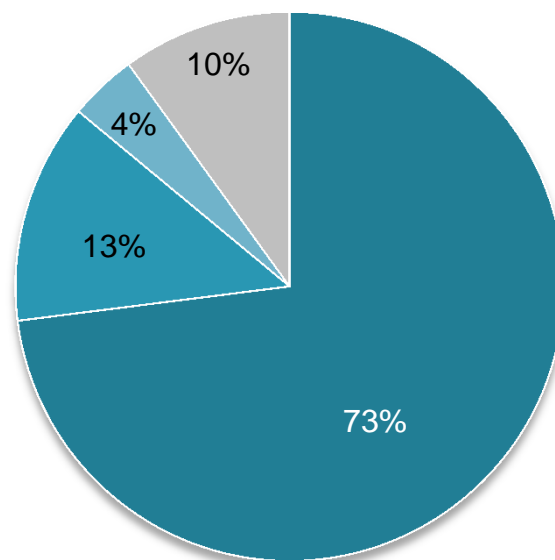
- Da, ar fi prima alegere in materie de servicii postale
- Doar daca nu sunt alte optiuni in aria respectiva
- Nu, as cauta alt furnizor de servicii postale chiar daca presupune distanta sau costuri mai mari
- Nu stiu / Nu raspund

Selectare raspunsuri multiple
N=132, clienti CNPR

15. Daca v-ati muta domiciliul/sediul in alta localitate/regiune, ati cauta sa folositi in continuare Posta Romana ca si furnizor de servicii postale?

PJ

Rural



- Da, ar fi prima alegere in materie de servicii postale
- Doar daca nu sunt alte optiuni in aria respectiva
- Nu, as cauta alt furnizor de servicii postale chiar daca presupune distanta sau costuri mai mari
- Nu stiu / Nu raspund

III Rezultate detaliate

Substituibilitate

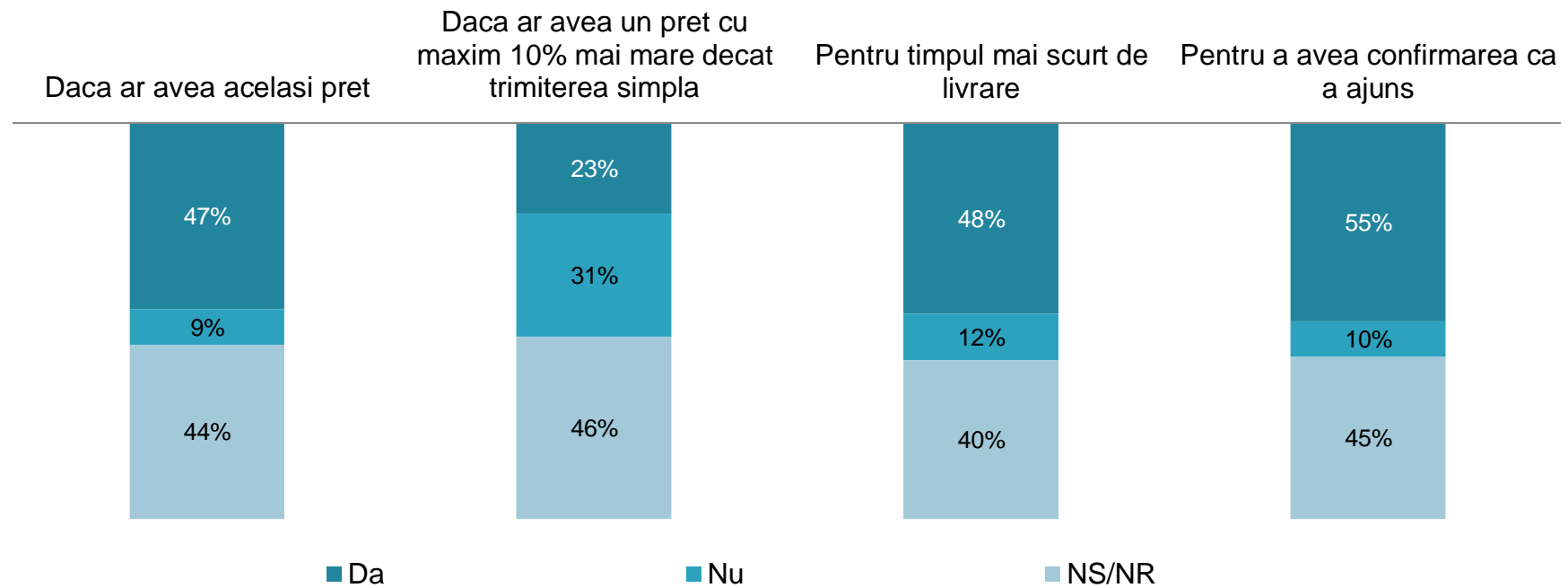
Total

18. In care din urmatoarele situatii ati inlocui:

Total

...trimiterea simpla cu serviciu expres (1/4)

Total

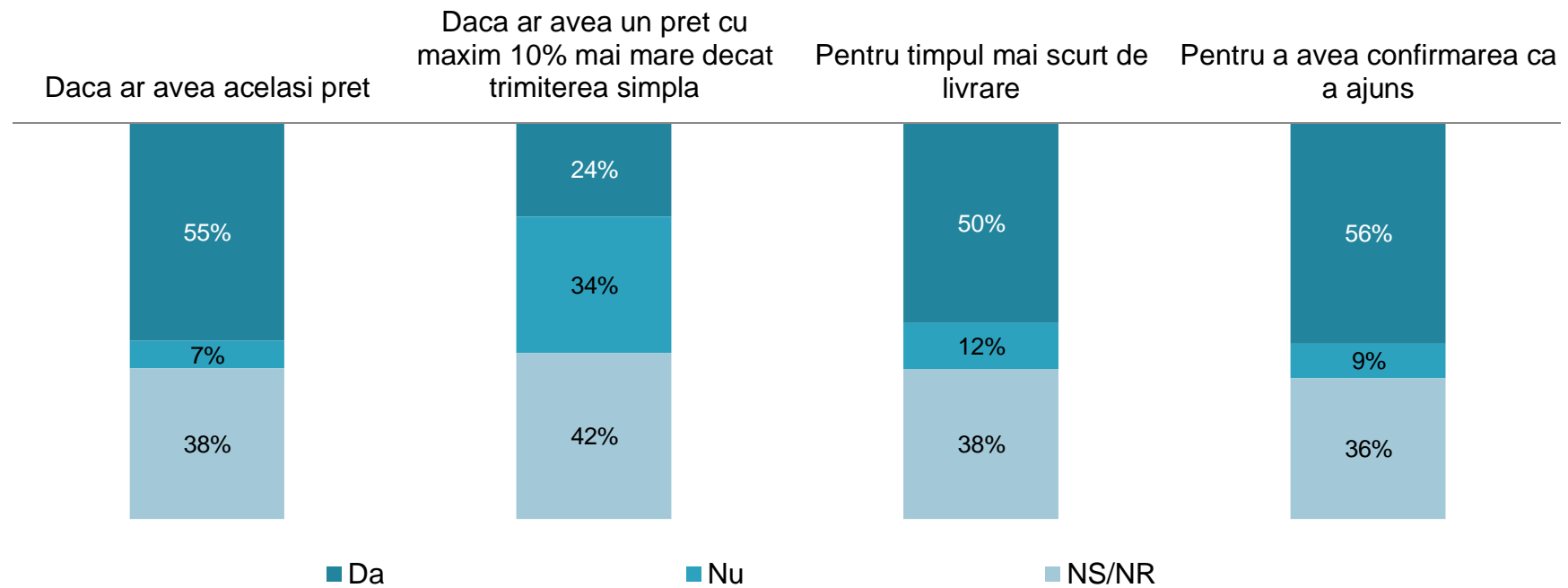


18. In care din urmatoarele situatii ati inlocui:

Total

...trimiterea simpla cu serviciu expres (2/4)

Total



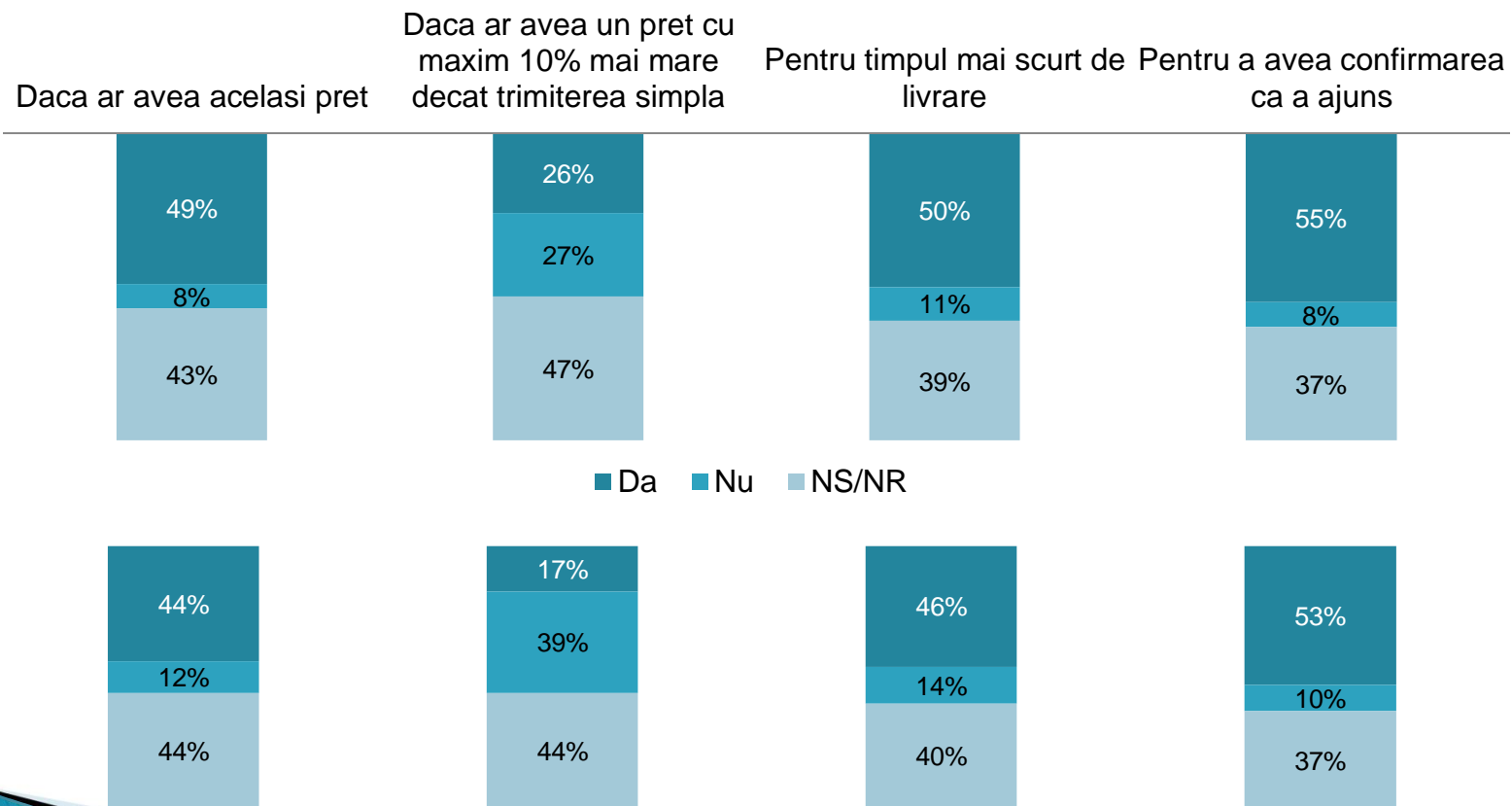
18. In care din urmatoarele situatii ati inlocui:

Total

...trimiterea simpla cu serviciu expres (3/4)

Urban

Rural



Selectare din raspunsuri multiple
N=644: urban 384, rural 260

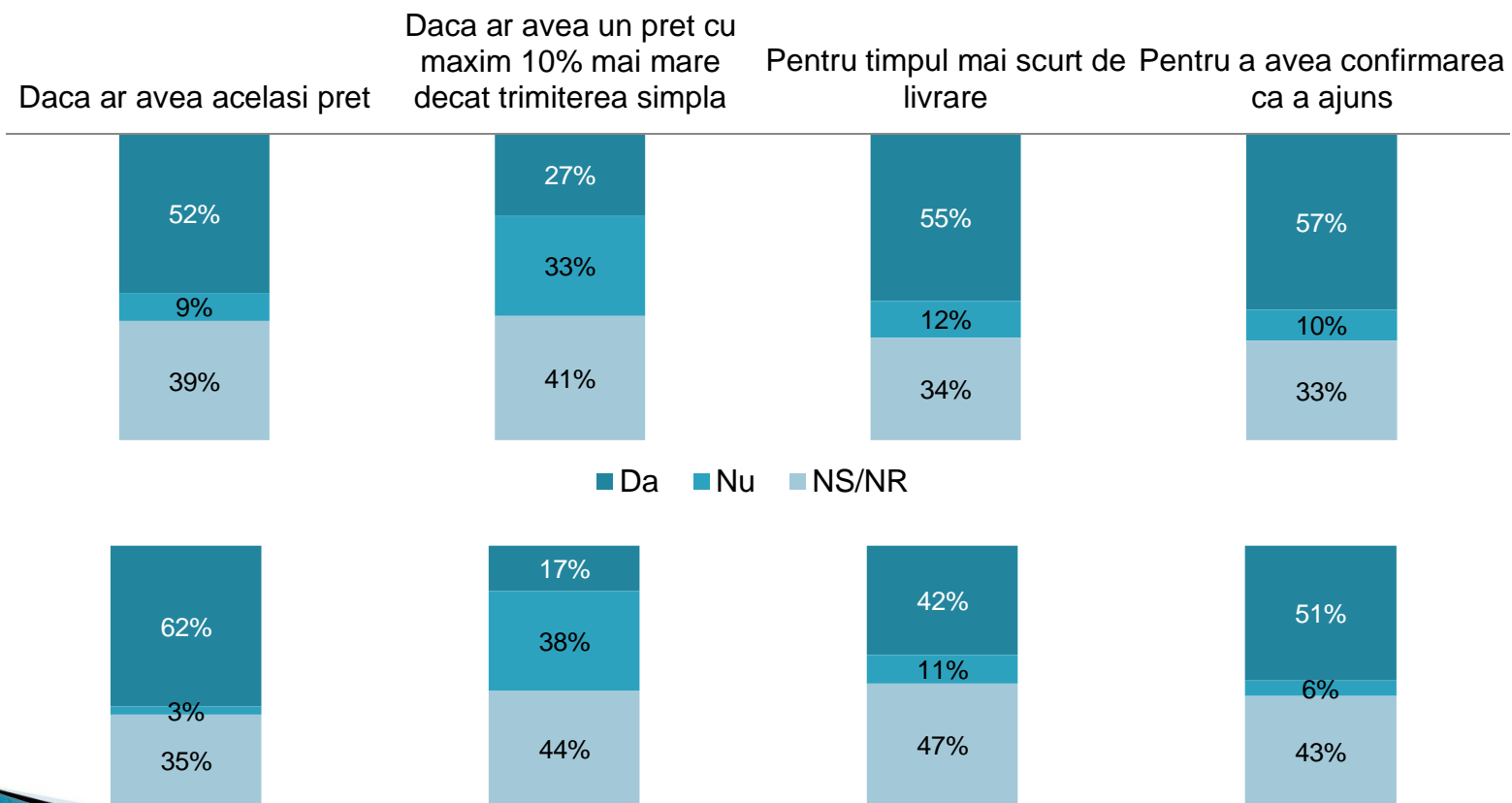
18. In care din urmatoarele situatii ati inlocui:

Total

...trimiterea simpla cu serviciu expres (4/4)

Urban

Rural



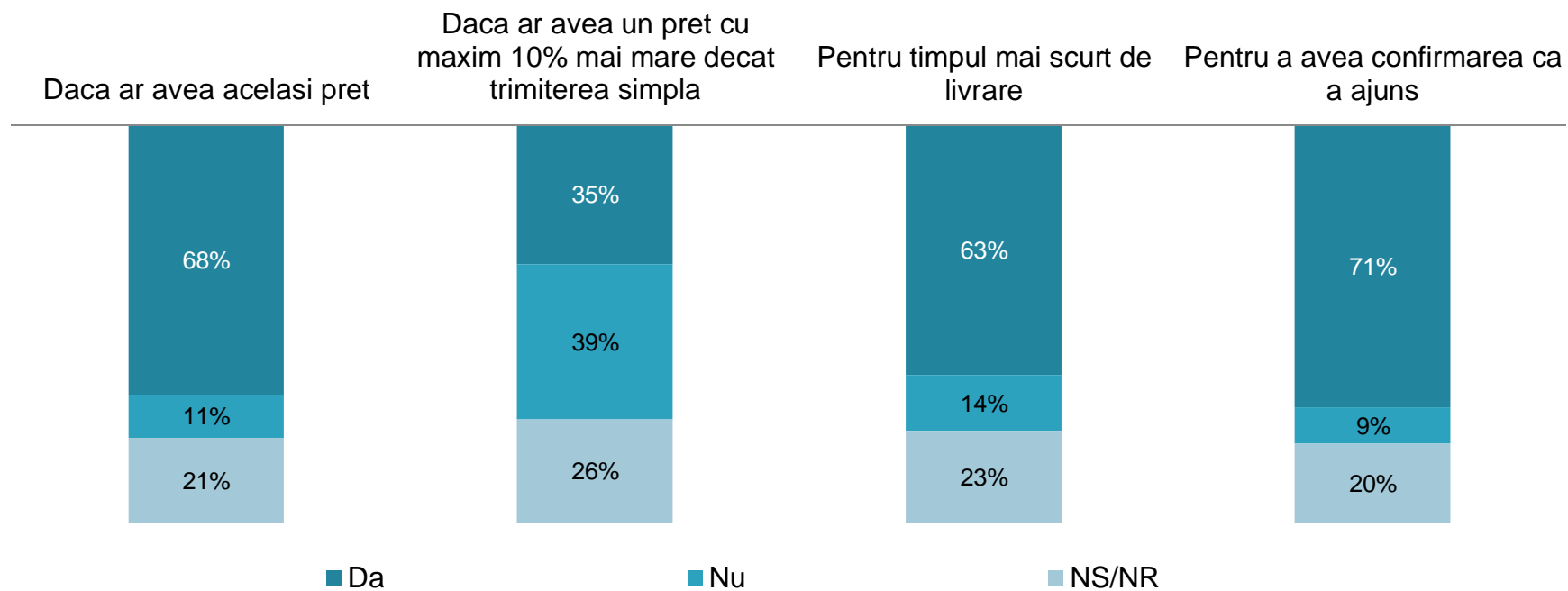
Selectare din raspunsuri multiple
N=167: urban 112, rural 55

18. In care din urmatoarele situatii ati inlocui:

Total

...trimiterea simpla cu trimiterea cu confirmare de primire (1/4)

Total

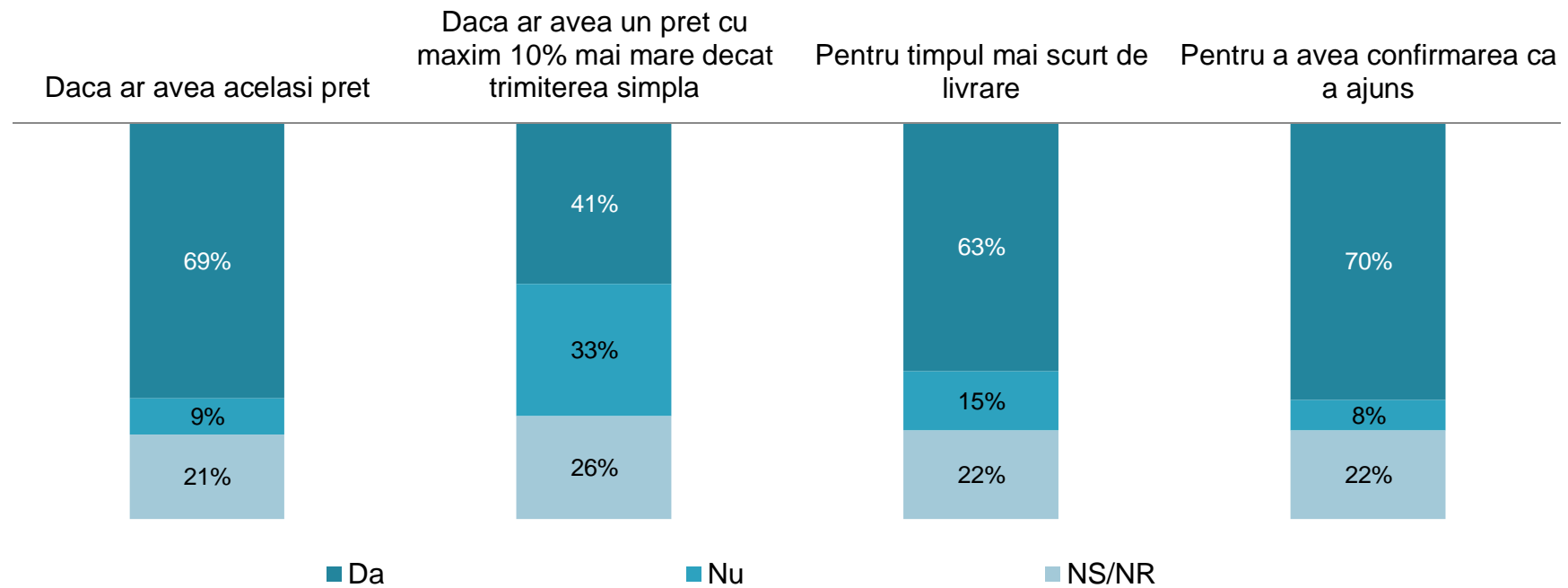


18. In care din urmatoarele situatii ati inlocui:

Total

...trimiterea simpla cu trimiterea cu confirmare de primire (2/4)

Total



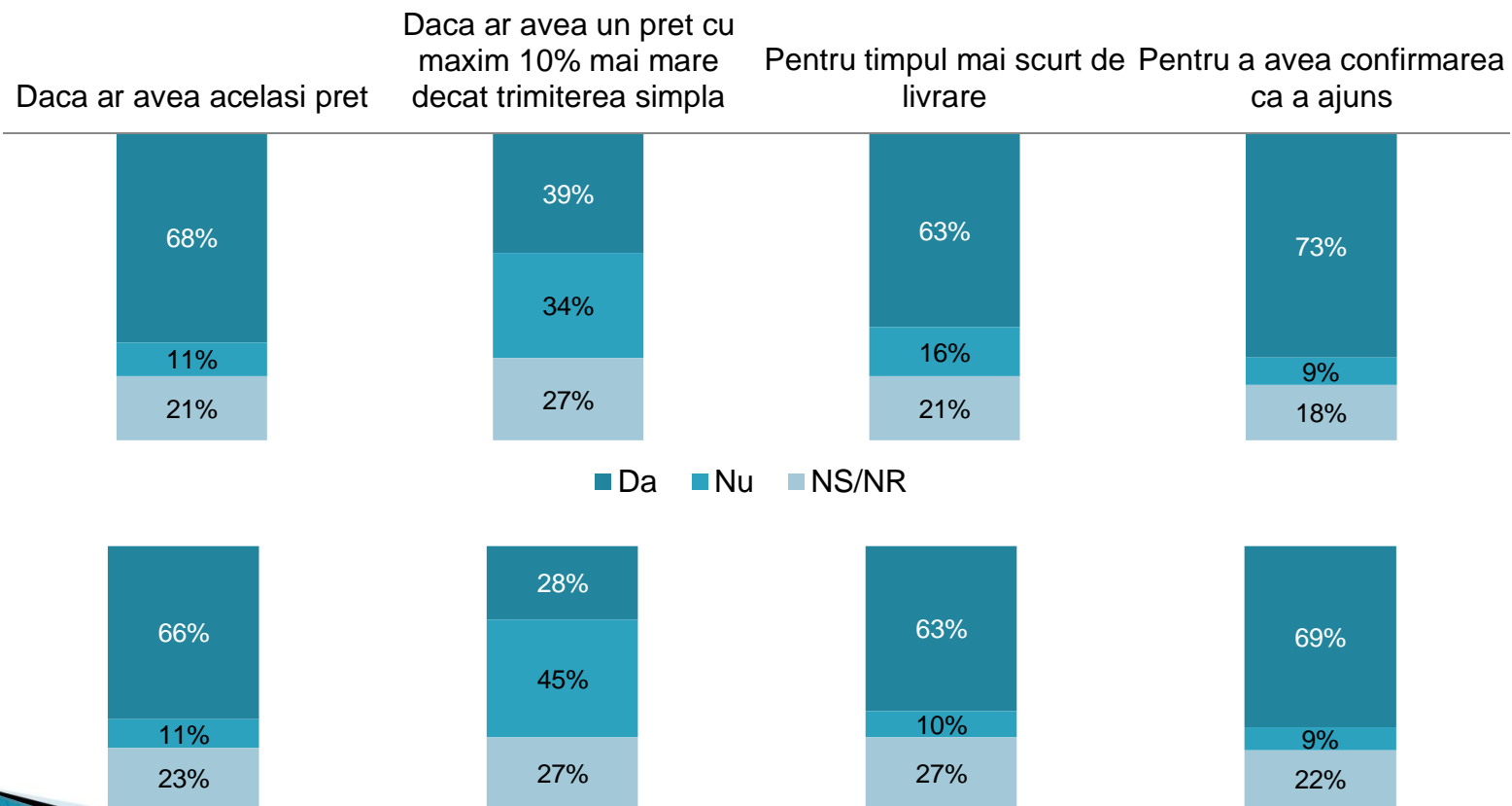
18. In care din urmatoarele situatii ati inlocui:

Total

...trimiterea simpla cu trimiterea cu confirmare de primire (3/4)

Urban

Rural



Selectare din raspunsuri multiple
N=644: urban 384, rural 260

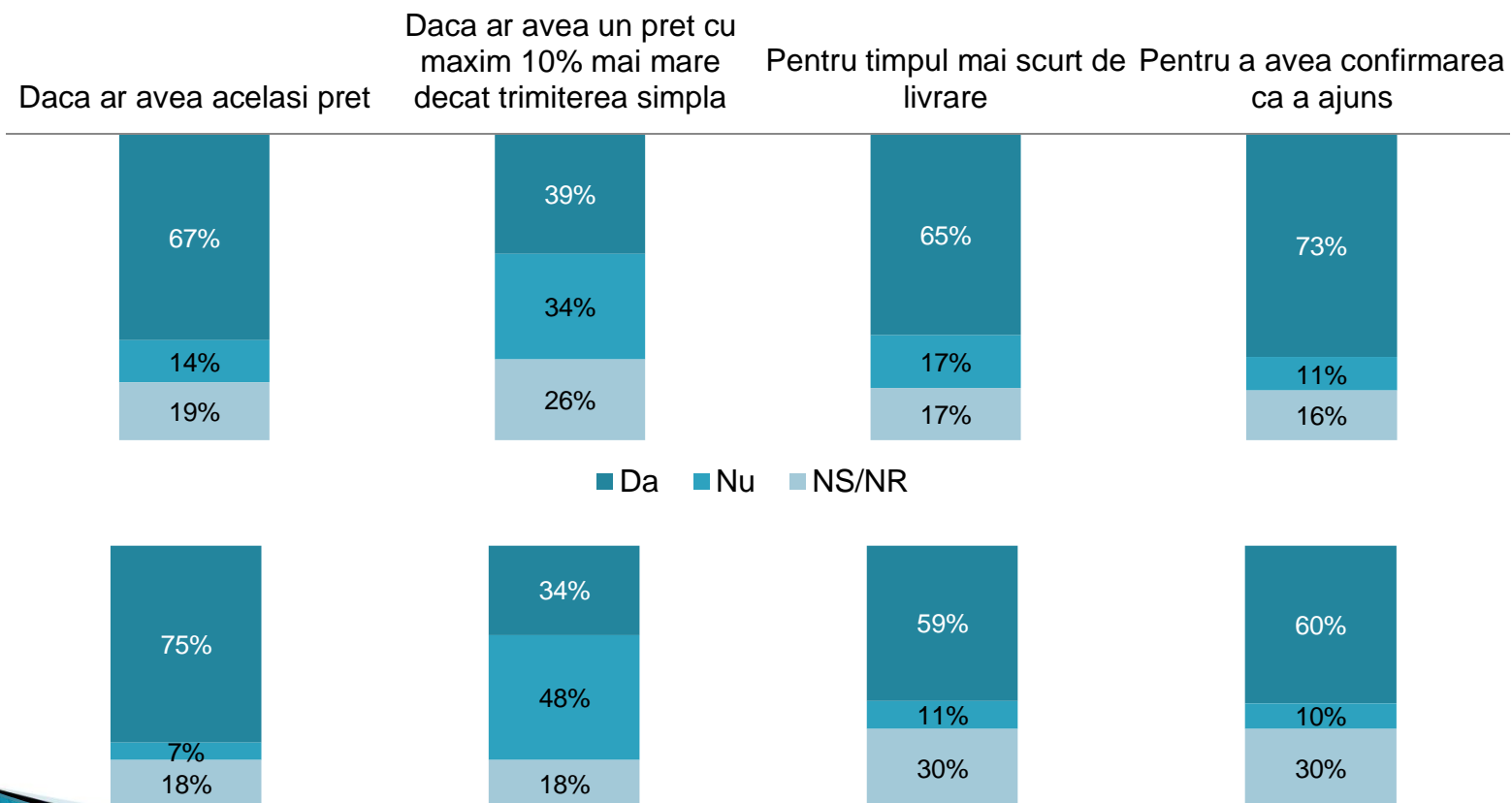
18. In care din urmatoarele situatii ati inlocui:

Total

...trimiterea simpla cu trimiterea cu confirmare de primire (4/4)

Urban

Rural



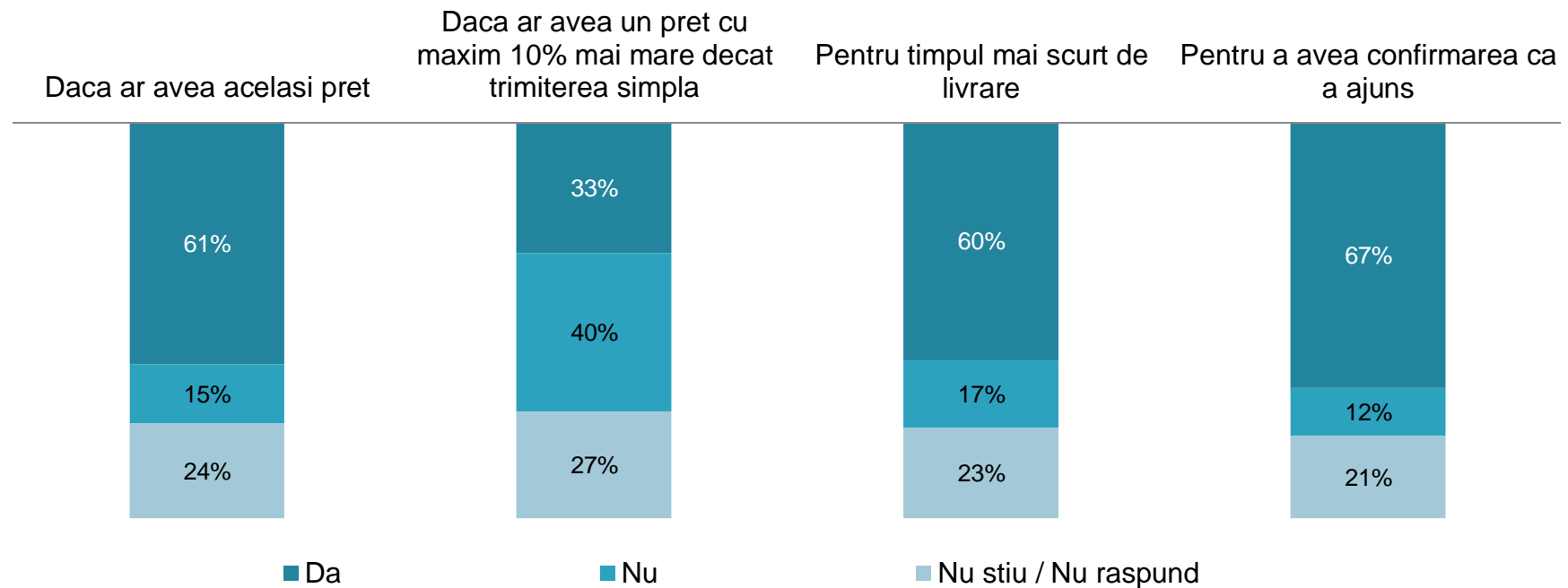
Selectare din raspunsuri multiple
N=167: urban 112, rural 55

18. In care din urmatoarele situatii ati inlocui:

Total

...trimiterea simpla a unui colet cu serviciu de curierat (1/4)

Total

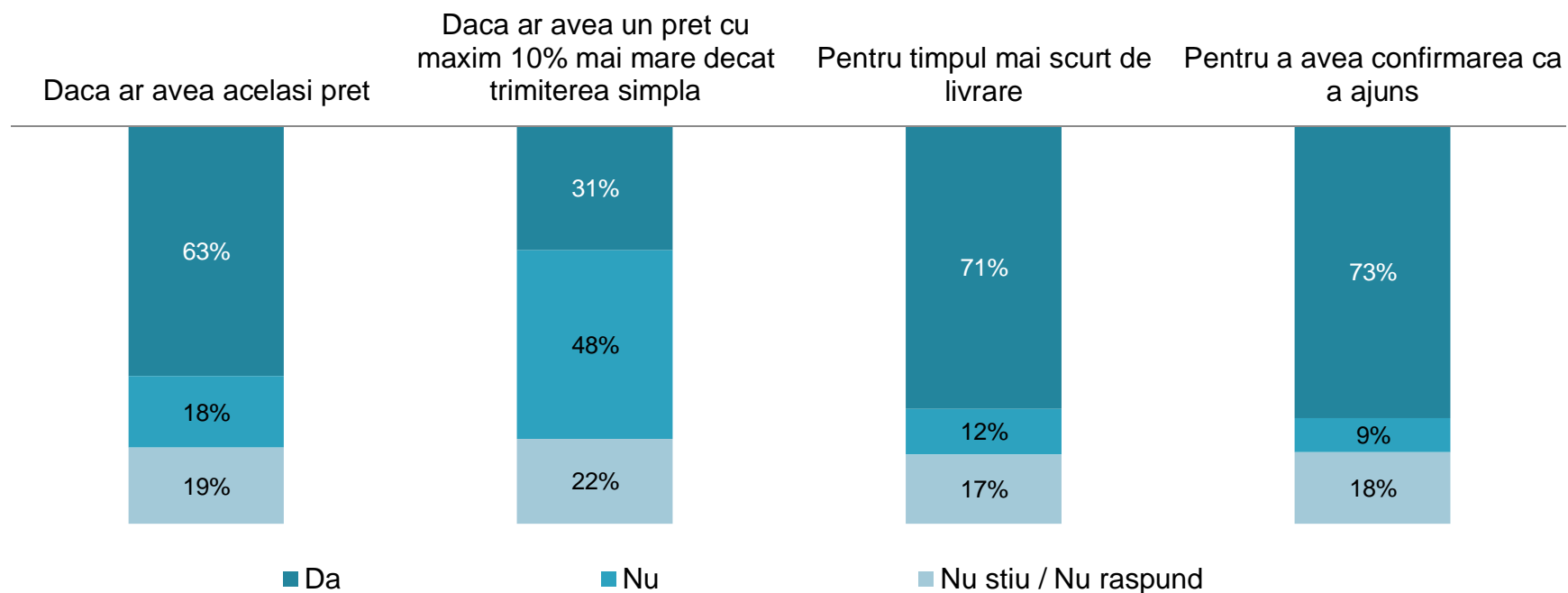


18. In care din urmatoarele situatii ati inlocui:

Total

...trimiterea simpla a unui colet cu serviciu de curierat (2/4)

Total

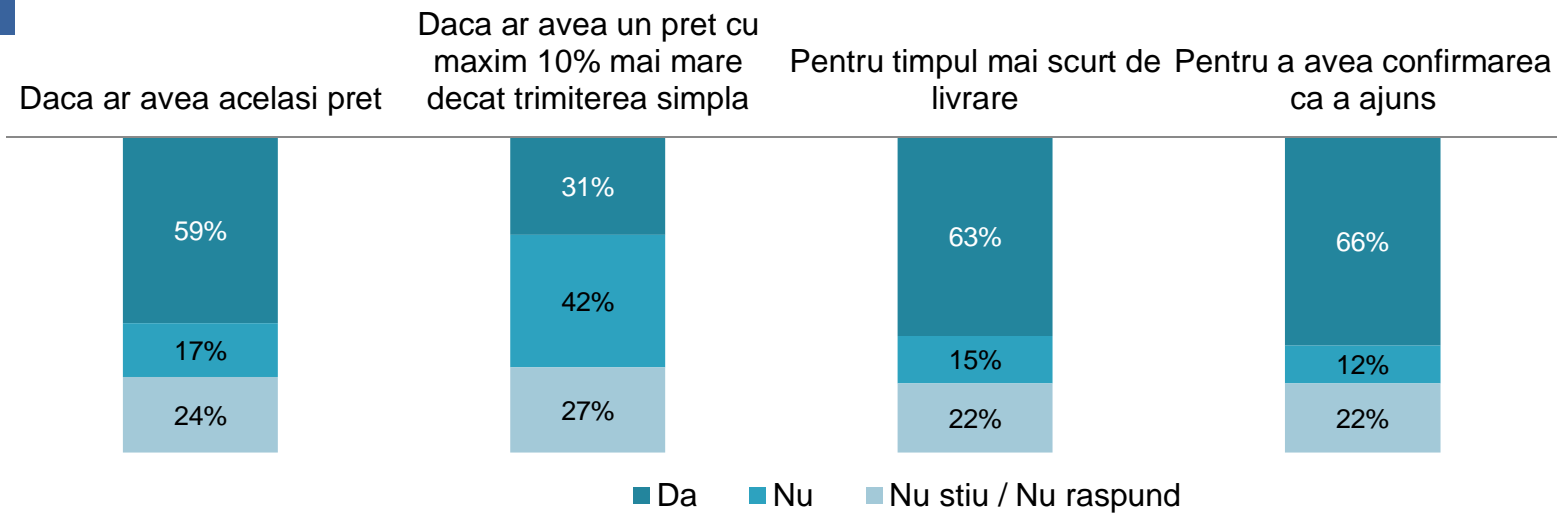


18. In care din urmatoarele situatii ati inlocui:

Total

...trimiterea simpla a unui colet cu serviciu de curierat (3/4)

Urban



Rural



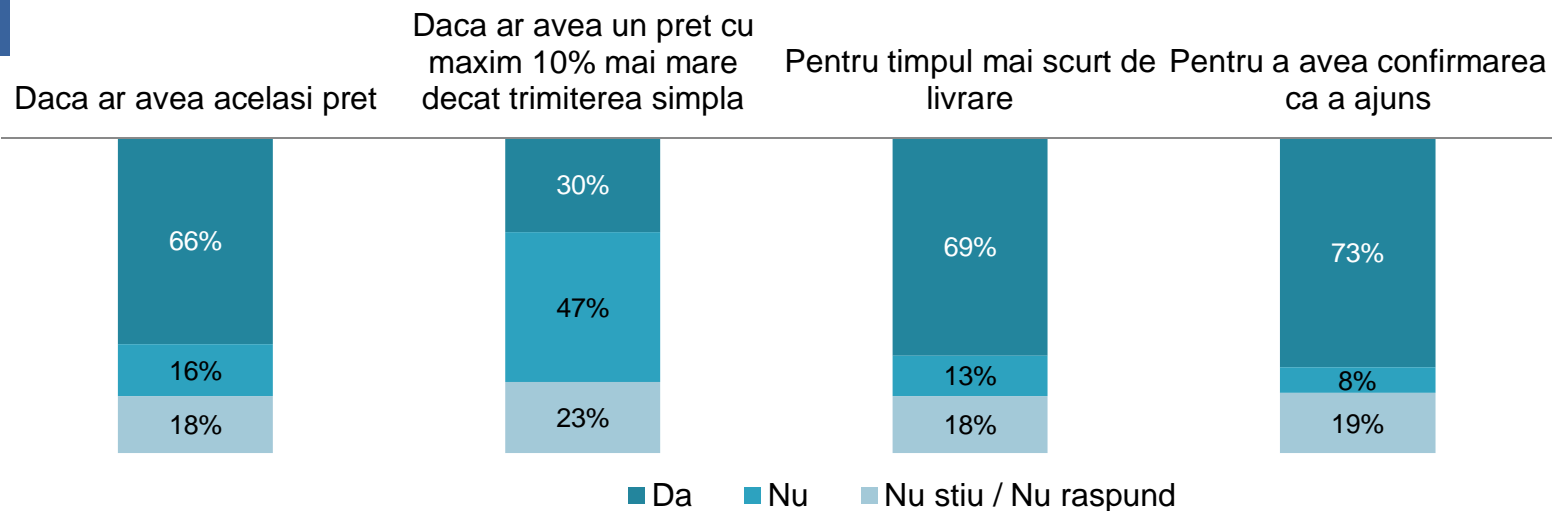
Selectare din raspunsuri multiple
N=644: urban 384, rural 260

18. In care din urmatoarele situatii ati inlocui:

Total

...trimiterea simpla a unui colet cu serviciu de curierat (4/4)

Urban



Rural



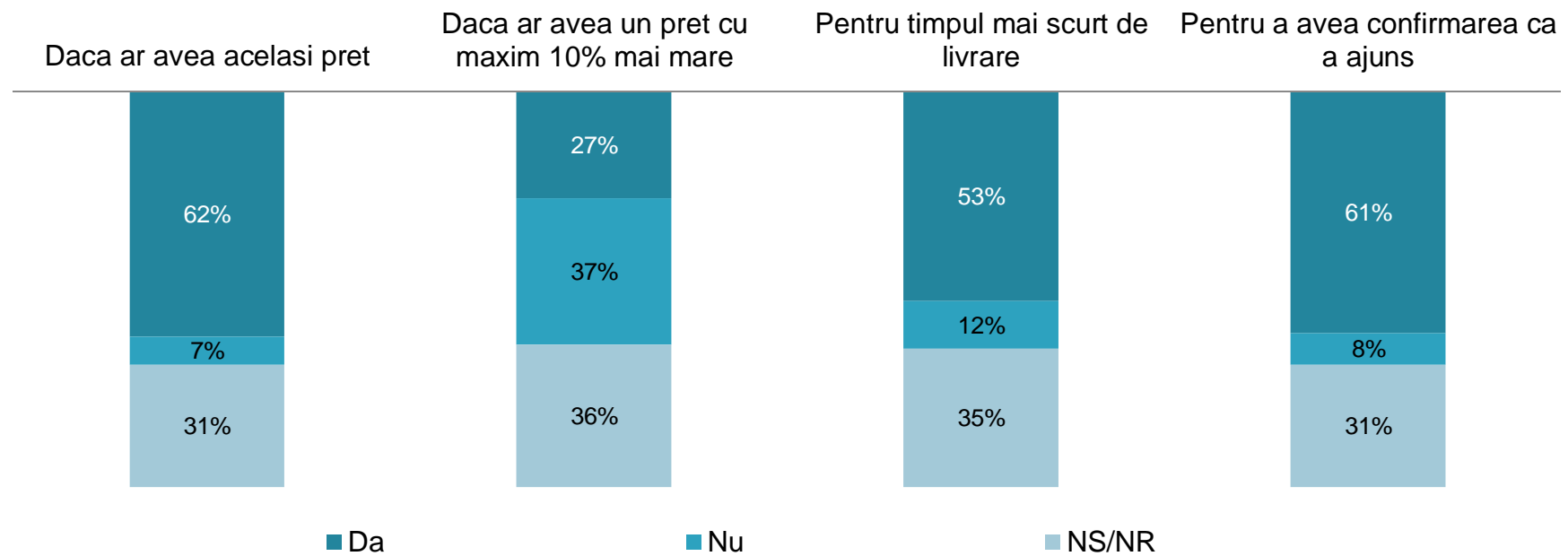
Selectare din raspunsuri multiple
N=167: urban 112, rural 55

Persoane fizice

18. In care din urmatoarele situatii ati inlocui:

PF

...trimiterea simpla cu serviciu expres (1/2)

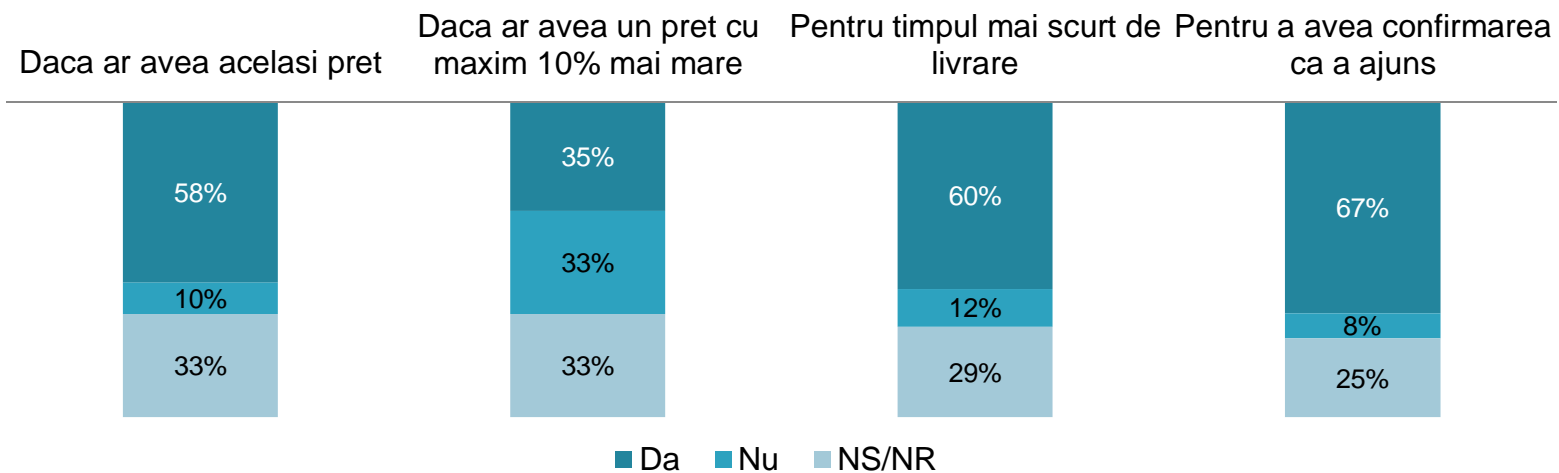


18. In care din urmatoarele situatii ati inlocui:

PF

...trimiterea simpla cu serviciu expres (2/2)

Urban



Rural

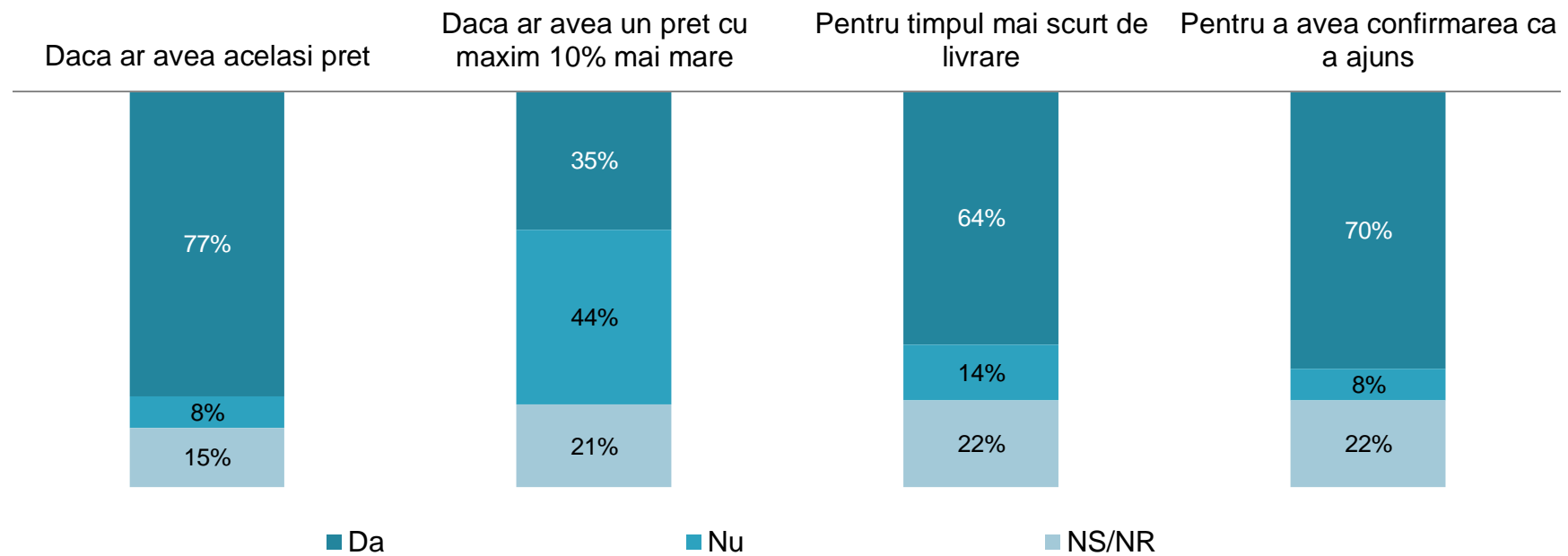


Selectare din raspunsuri multiple
N=95: urban 54, rural 41

18. In care din urmatoarele situatii ati inlocui:

PF

...trimiterea simpla cu trimiterea cu confirmare de primire (1/2)

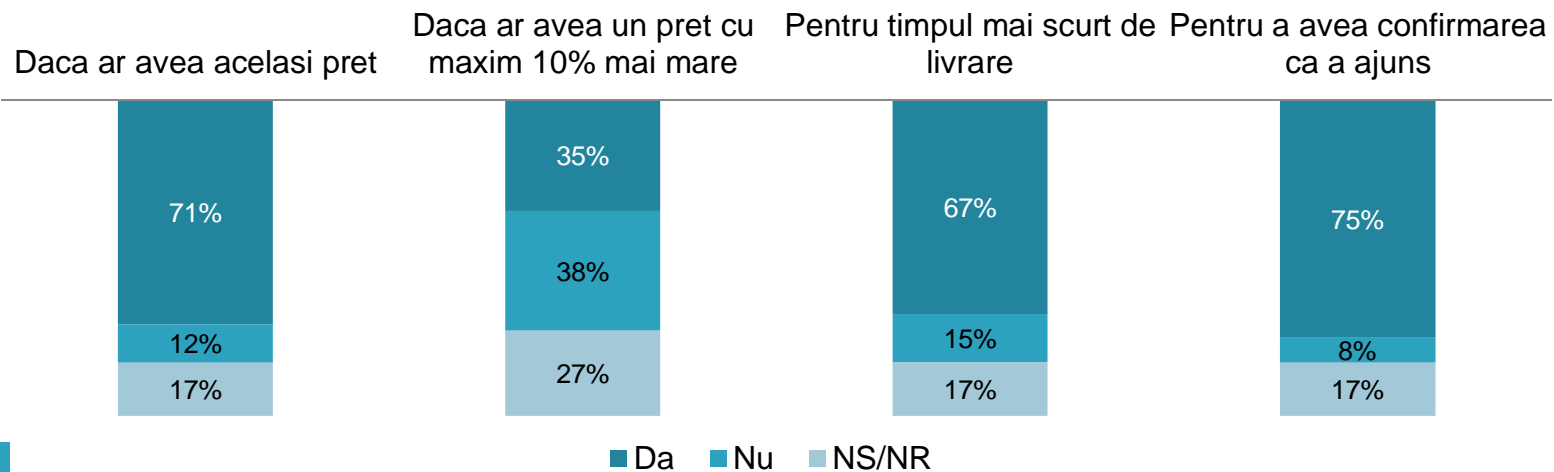


18. In care din urmatoarele situatii ati inlocui:

PF

...trimiterea simpla cu trimiterea cu confirmare de primire (2/2)

Urban



Rural

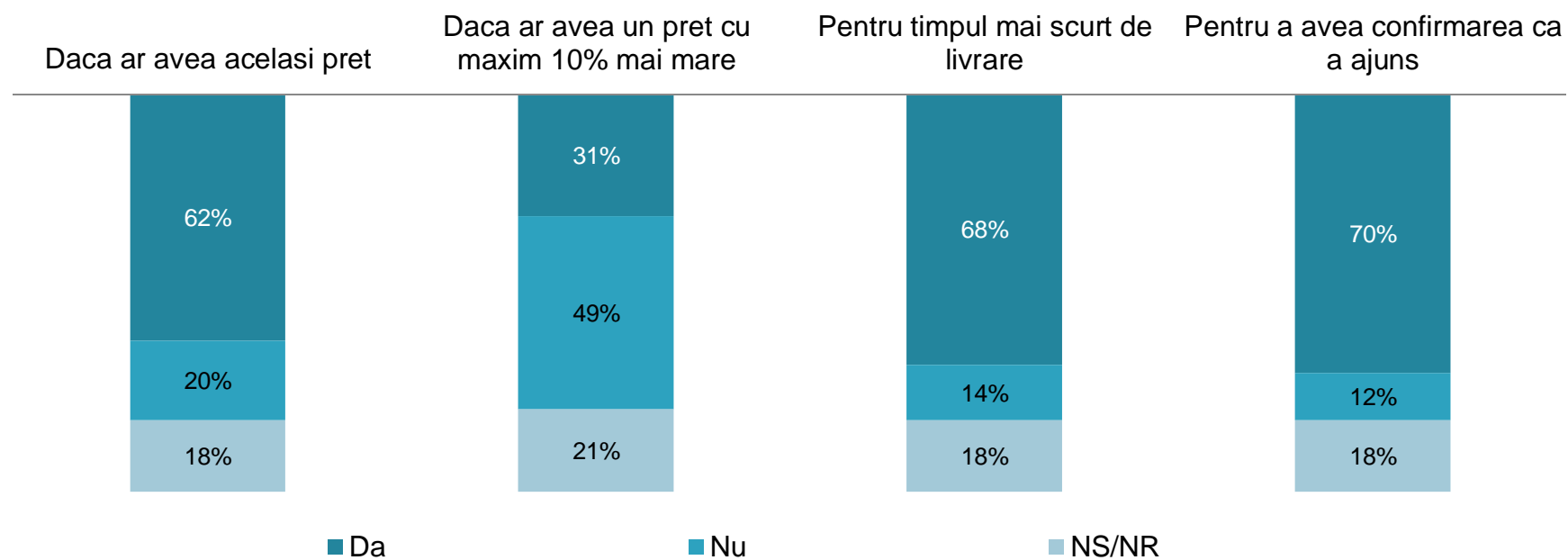


Selectare din raspunsuri multiple
N=95: urban 54, rural 41

18. In care din urmatoarele situatii ati inlocui:

PF

...trimiterea simpla a unui colet cu serviciu de curierat (1/2)

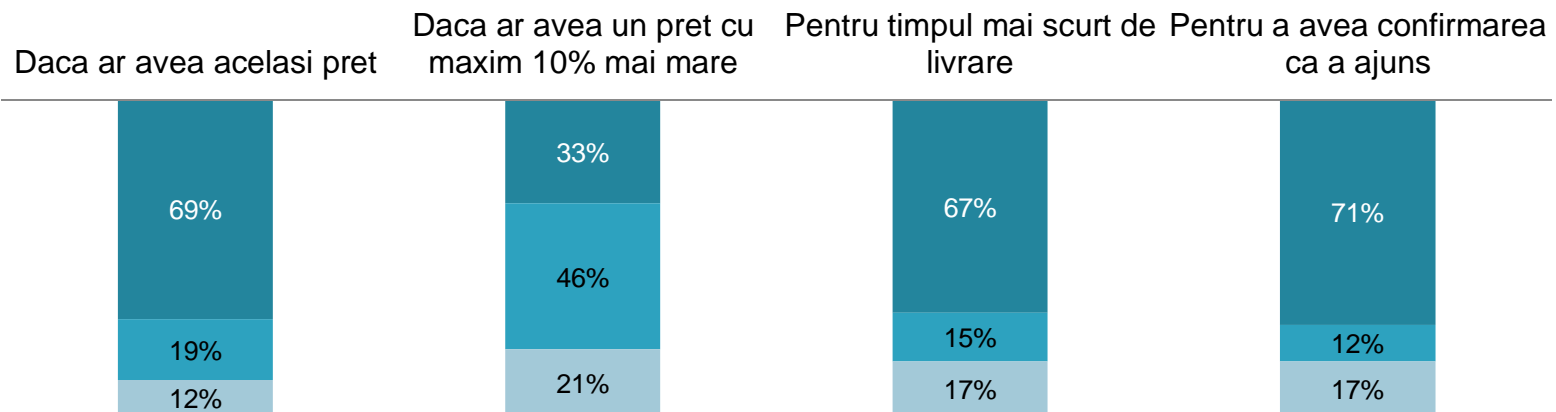


18. In care din urmatoarele situatii ati inlocui:

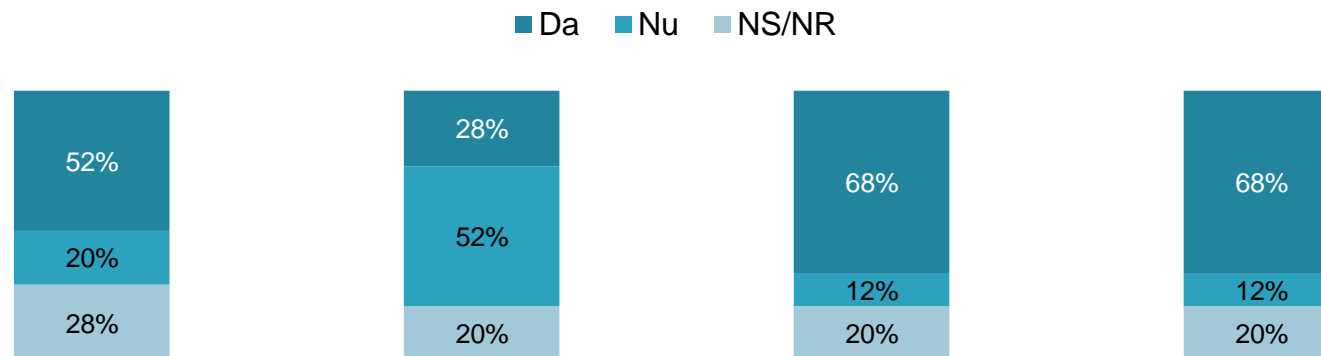
PF

...trimiterea simpla a unui colet cu serviciu de curierat (2/2)

Urban



Rural



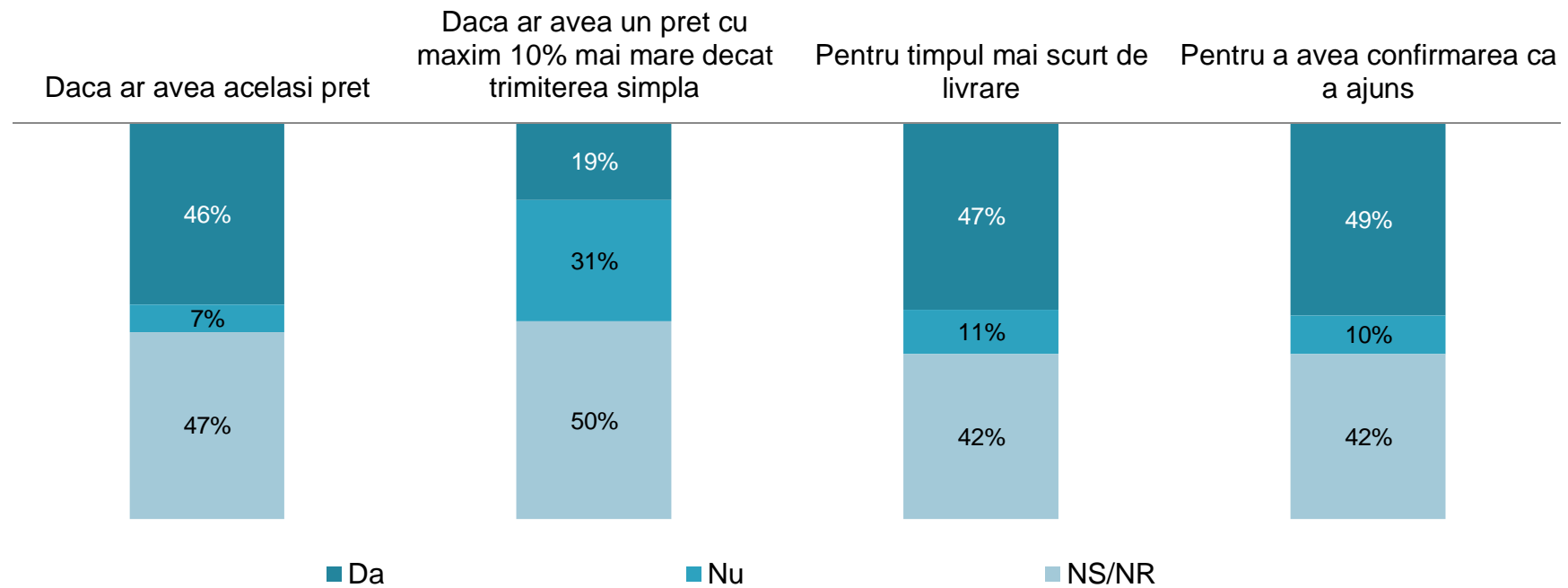
Selectare din raspunsuri multiple
N=95: urban 54, rural 41

Persoane juridice

18. In care din urmatoarele situatii ati inlocui:

PJ

...trimiterea simpla cu serviciu expres (1/2)

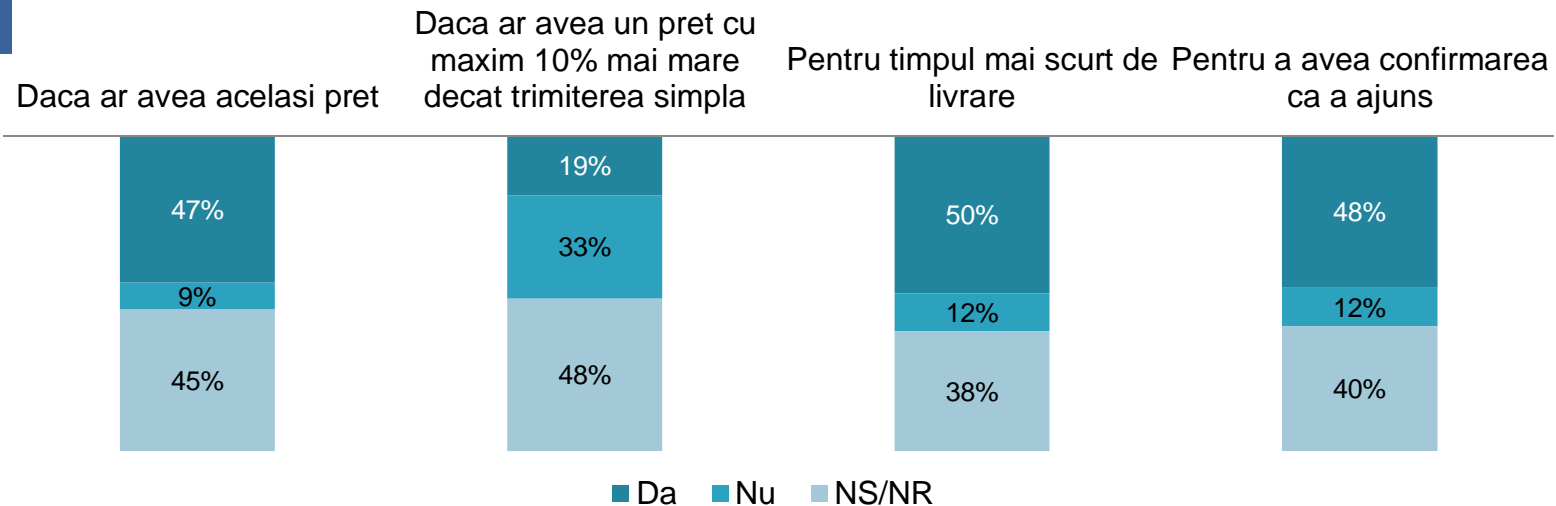


18. In care din urmatoarele situatii ati inlocui:

PJ

...trimiterea simpla cu serviciu expres (2/2)

Urban



Rural

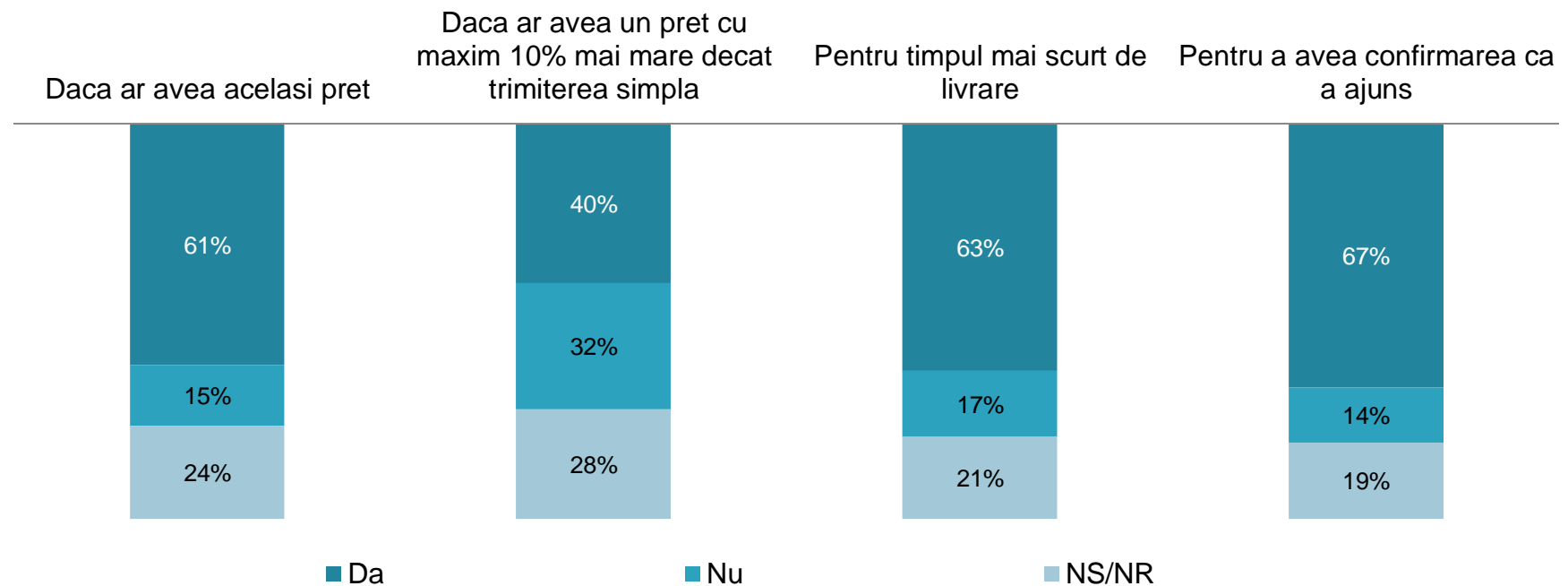


Selectare din raspunsuri multiple
N=72: urban 58, rural 14

18. In care din urmatoarele situatii ati inlocui:

PJ

...trimiterea simpla cu trimiterea cu confirmare de primire (1/2)

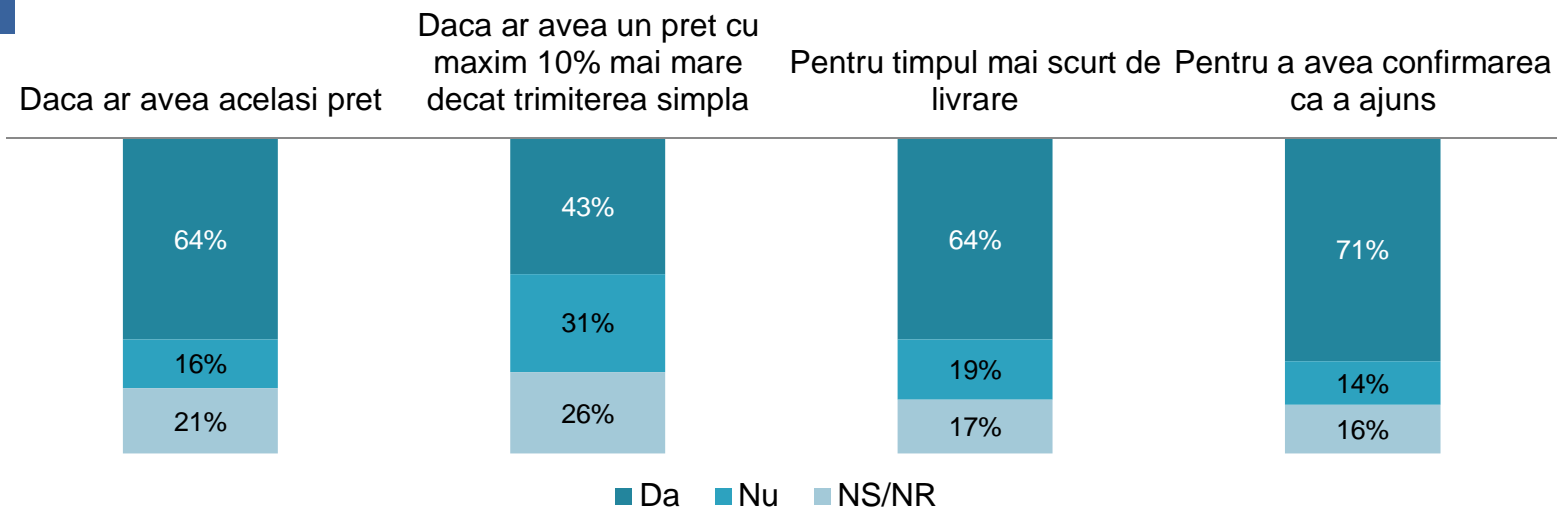


18. In care din urmatoarele situatii ati inlocui:

PJ

...trimiterea simpla cu trimiterea cu confirmare de primire (2/2)

Urban



Rural

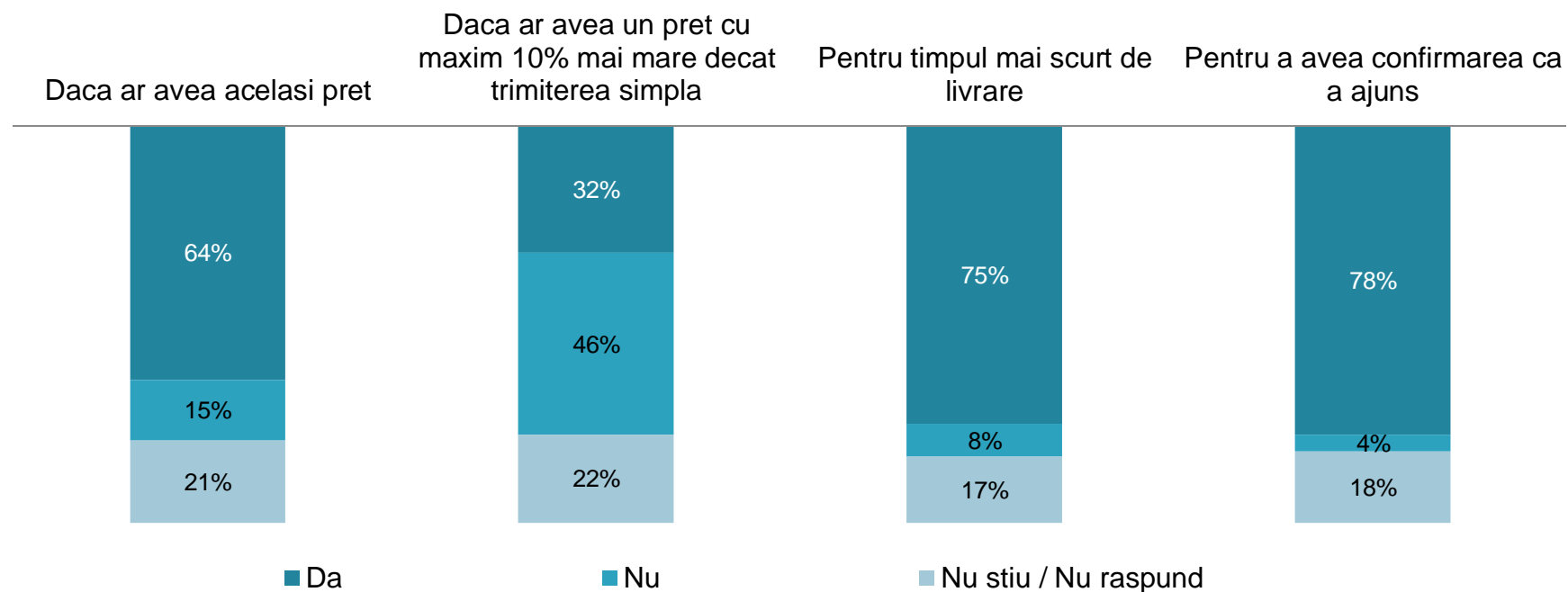


Selectare din raspunsuri multiple
N=72: urban 58, rural 14

18. In care din urmatoarele situatii ati inlocui:

PJ

...trimiterea simpla a unui colet cu serviciu de curierat (1/2)

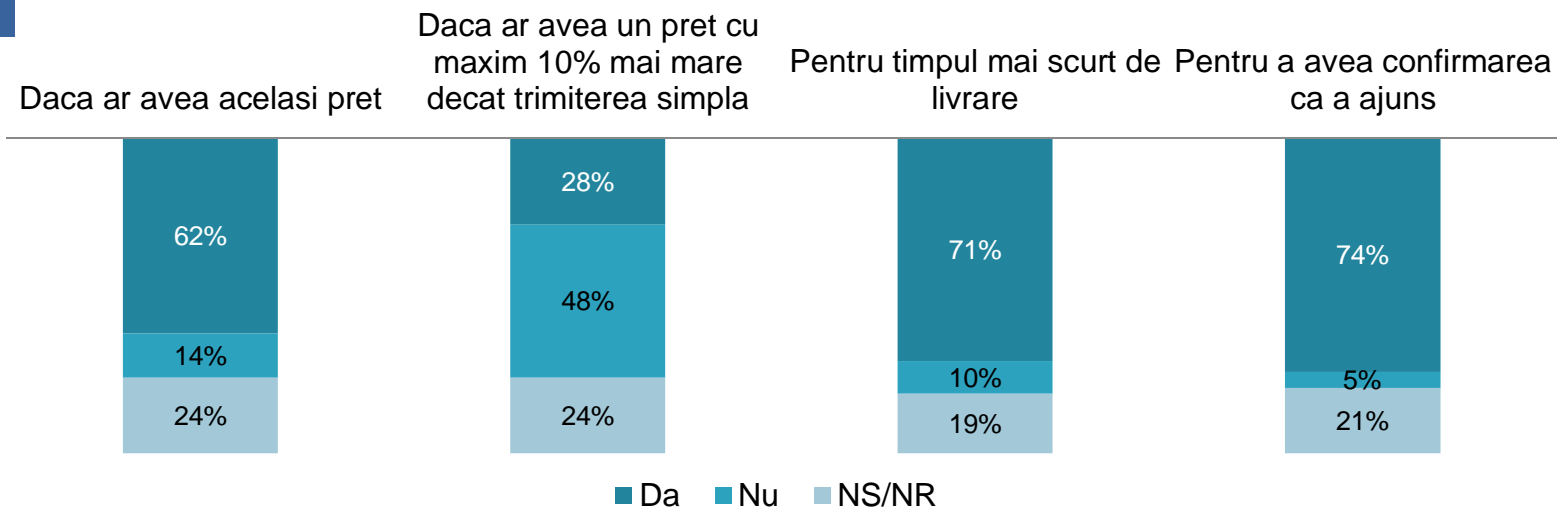


18. In care din urmatoarele situatii ati inlocui:

PJ

...trimiterea simpla a unui colet cu serviciu de curierat (1/2)

Urban



Rural



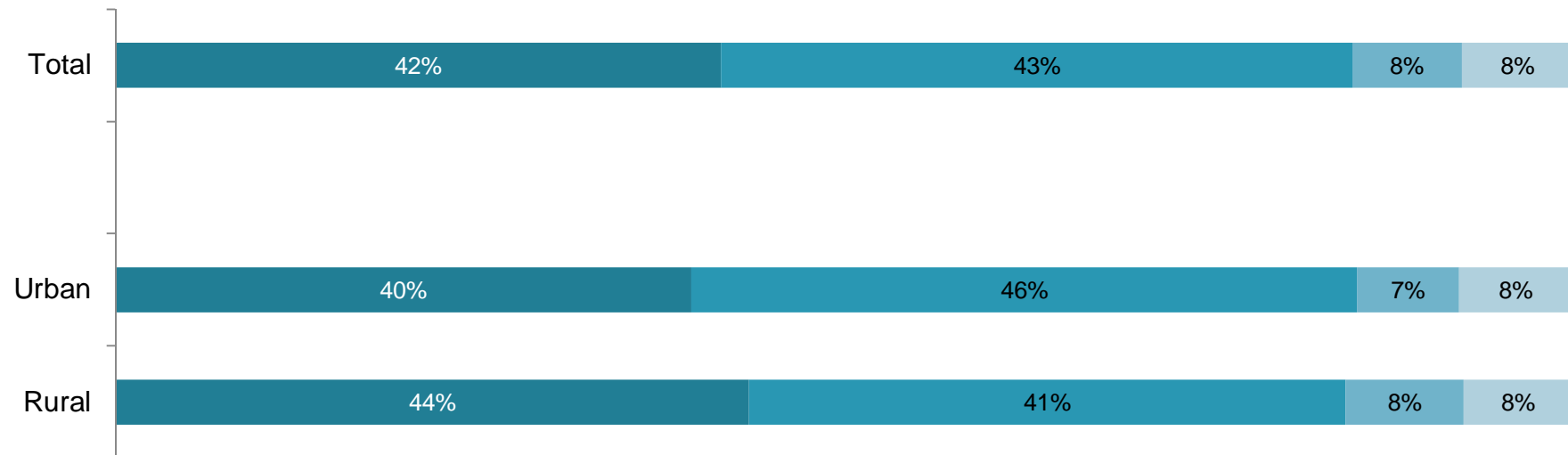
Selectare din raspunsuri multiple
N=72: urban 58, rural 14

III Rezultate detaliate

Servicii aditionale

19. Atunci cand mergeti la oficiile Postei Romane pentru servicii postale, achizitionati si alte servicii sau produse non-postale (ex. plata facturilor, carti postale, felicitari, etc)?

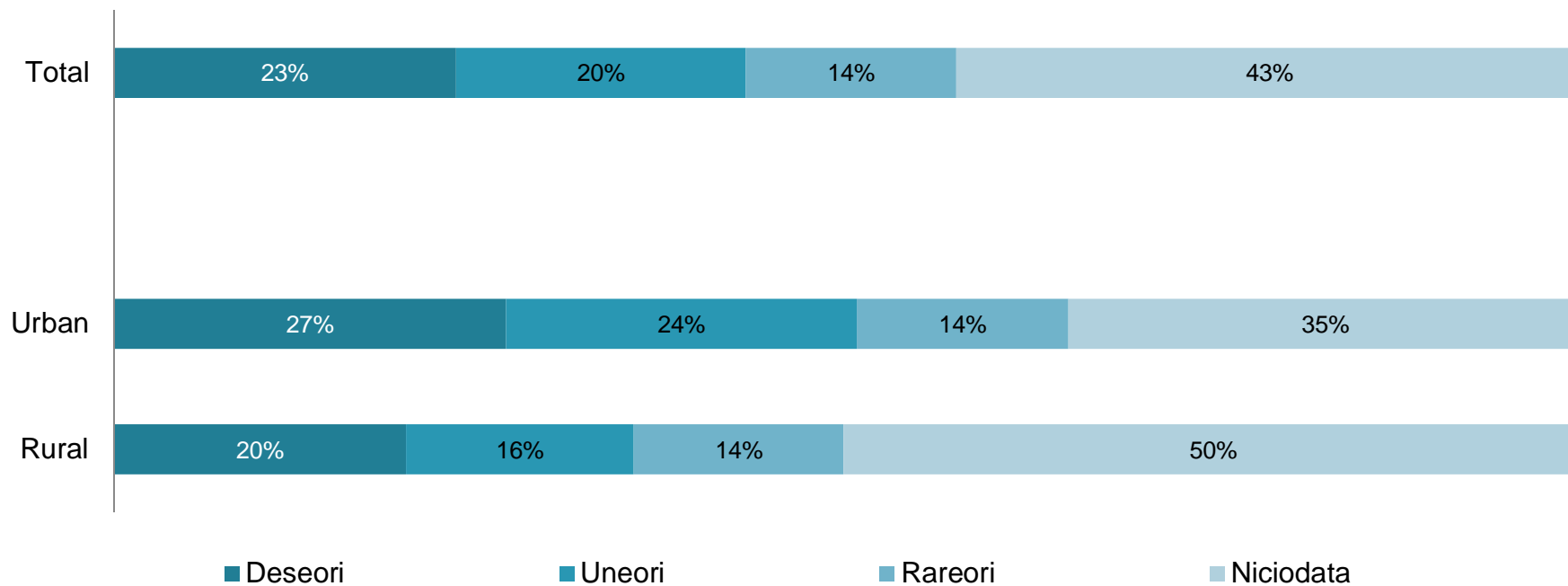
PF



- Nu, folosesc serviciile Posta Romana doar pentru servicii postale
- Achizitionez si produse sau servicii non-postale dar mai rar
- Achizitionez si produse sau servicii non-postale destul de des
- Intotdeauna achizitionez si produse sau servicii non-postale

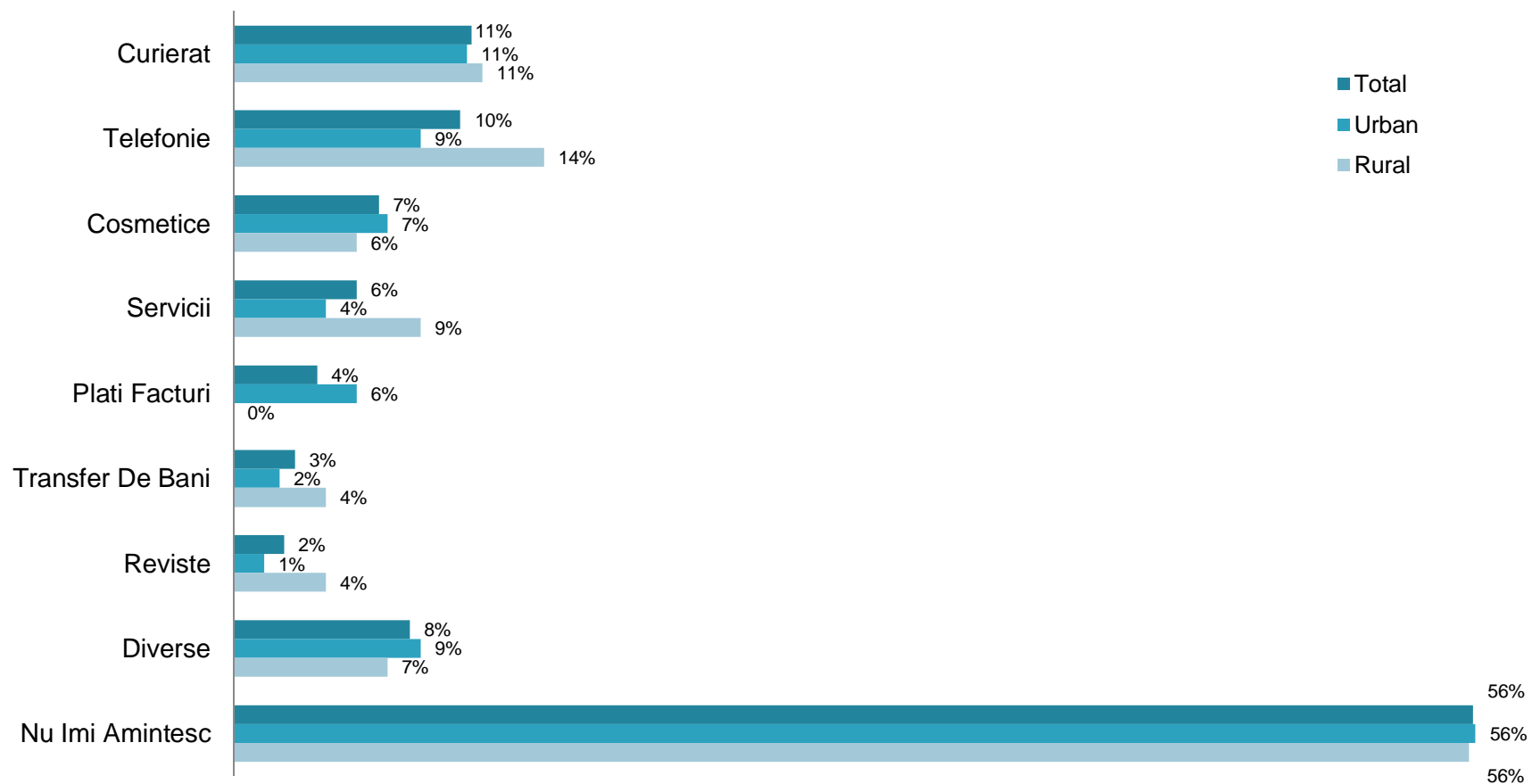
20. Pe parcursul vizitelor la oficiile postale ati observat reclame afisate in interiorul oficiilor?

PF



21. Va mai aduceti aminte care erau produsele sau serviciile carora li se facea reclama?

PF

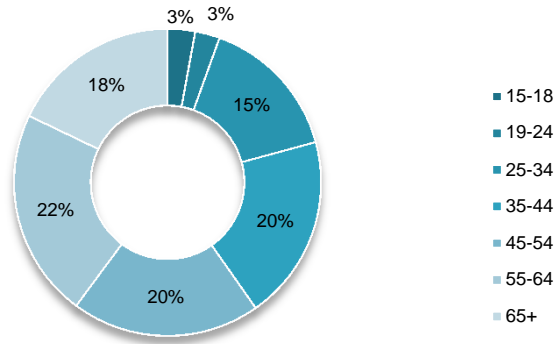


IV Date demografice

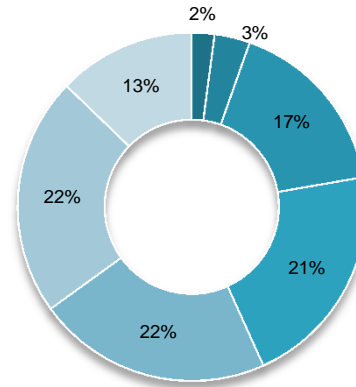
Persoane fizice

Varsta si genul participantilor la interviu...

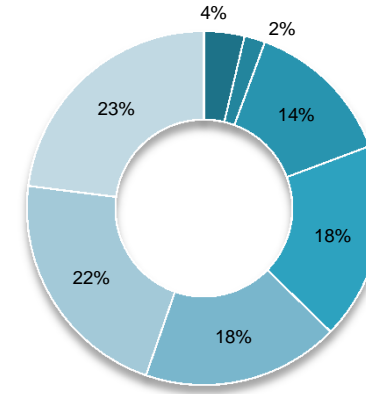
Varsta



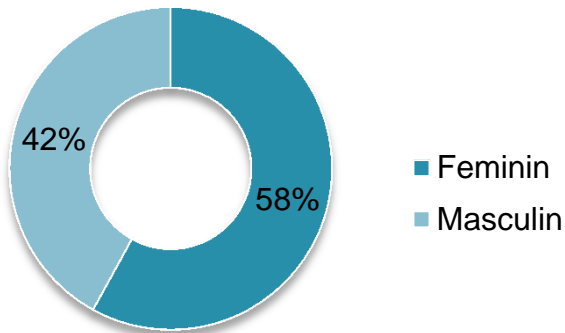
Urban



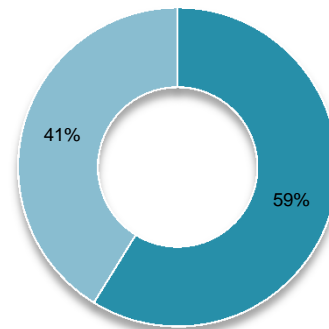
Rural



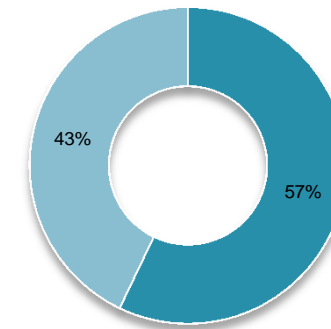
Gen



Urban



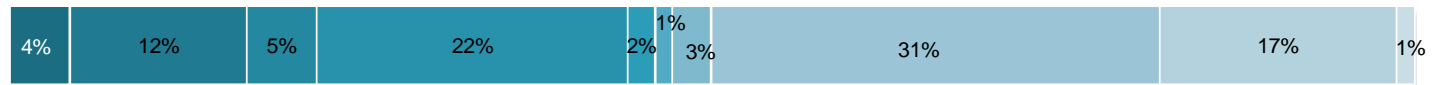
Rural



Ocupatia participantilor la interviu...

- Liber profesionist
- Muncitor calificat
- Elev
- Nu stiu / Nu raspund
- Angajat cu studii superioare
- Muncitor necalificat
- Pensionar
- Functionar
- Student
- Somer / Casnica

Total



Urban

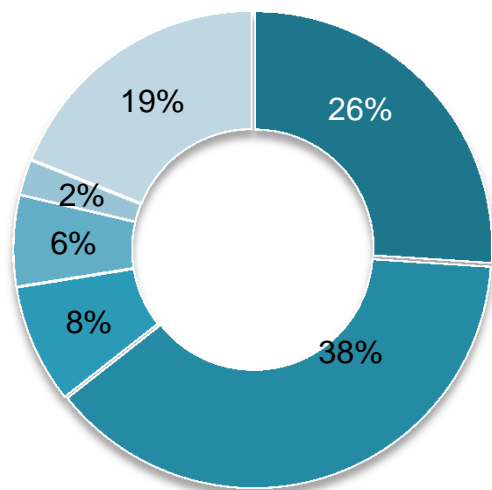


Rural



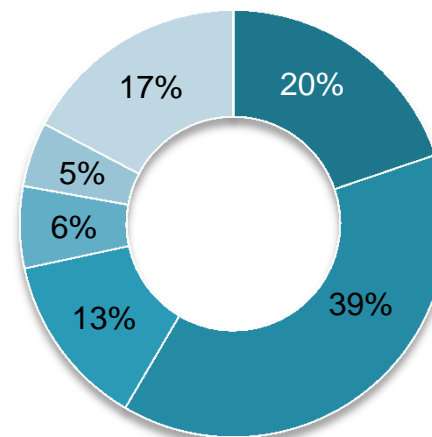
Venitul lunar personal al participantilor la interviu...

Total

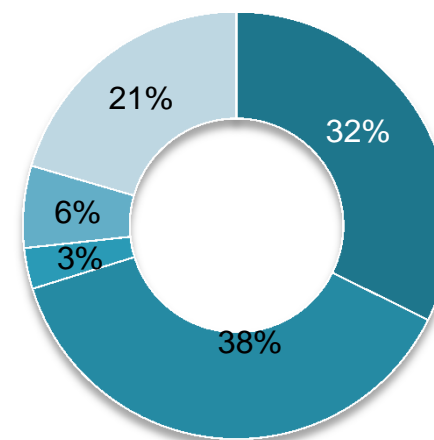


- Mai puțin de 800 lei
- 800 - 1.500 lei
- 1.500 - 1.999
- 2.000-2.999
- Peste 3.000
- Nu știu / Nu răspund

Urban



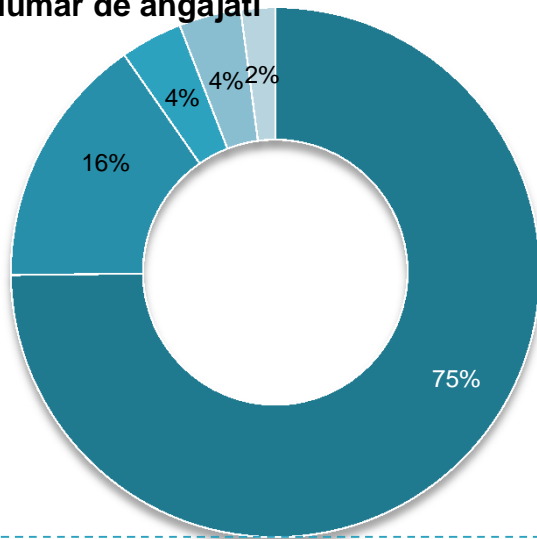
Rural



Date demografice
Caracteristici firme

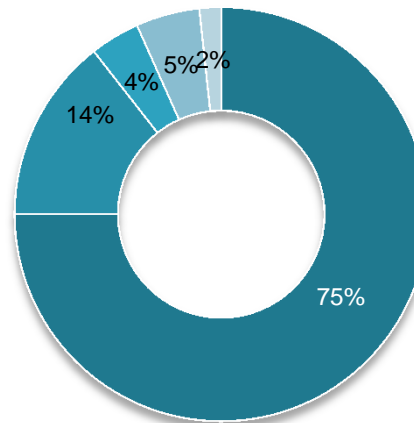
Numar angajati, platitor/ neplatitor TVA

Numar de angajati

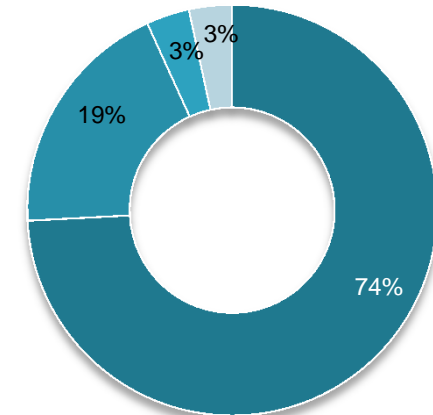


- 1-9
- 10-50
- 51-249
- +250
- NS/NR

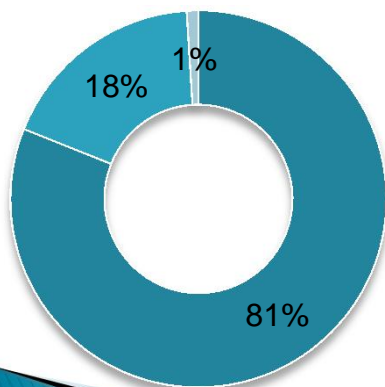
Urban



Rural

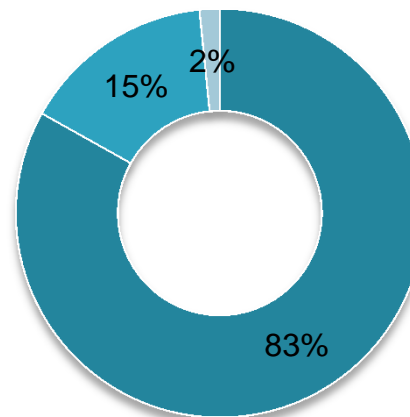


Platitor de TVA

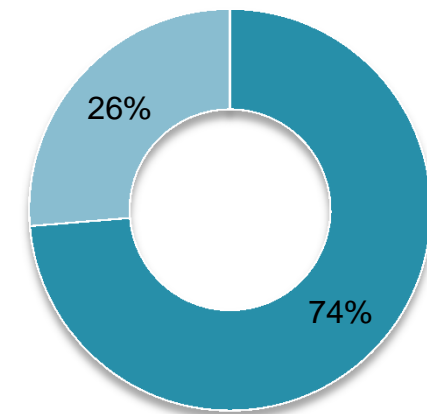


- Da
- Nu
- NS/NR

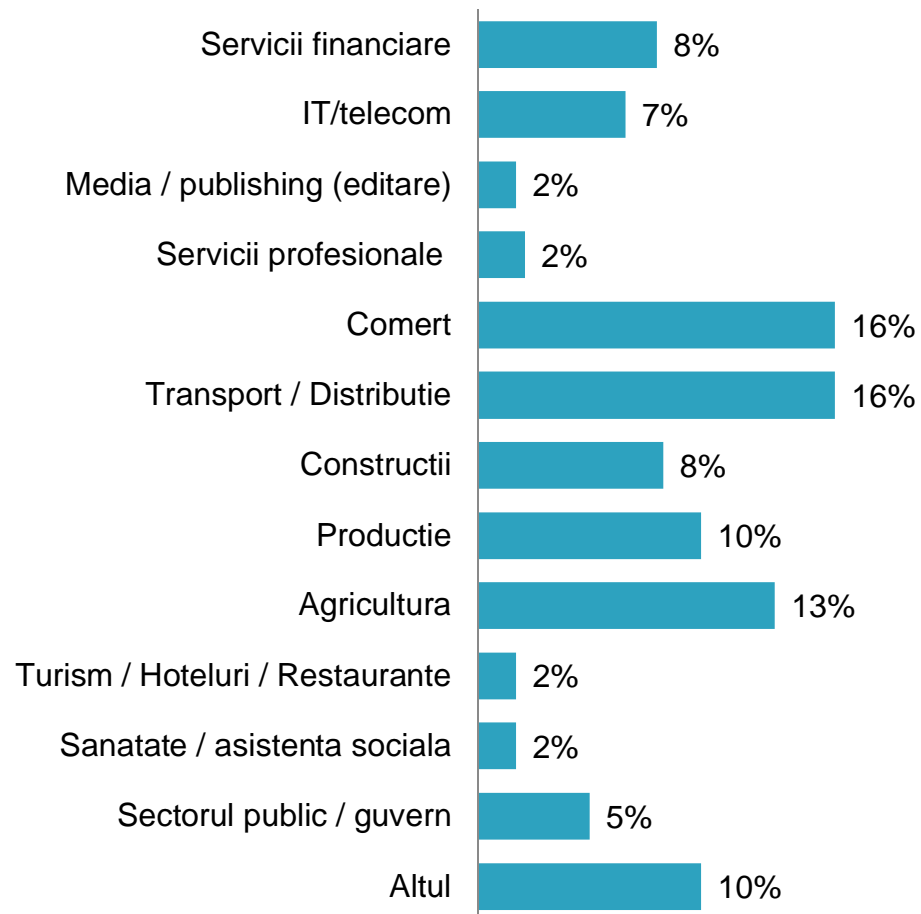
Urban



Rural



Domeniu de activitate



Date de contact

Teodor Lia

teodor.lia@fisheye-research.ro