

Studiu cantitativ privind utilizarea serviciilor poștale – persoane fizice

confident
decisions

Cuprins

Context și obiective	Pagina 3
Metodologie	Pagina 5
Concluzii principale	Pagina 7
Capitolul I – Cunoaștere și utilizare servicii poștale	Pagina 12
Capitolul II – Furnizori de servicii poștale	Pagina 26
Capitolul III - Substituibilitate	Pagina 65
Capitolul IV – Profil demografic	Pagina 77

Context și obiective

Metodologie

Concluzii principale

Cunoaștere și utilizare servicii poștale

Furnizori de servicii poștale

Substituibilitate

Profil demografic



Context și obiective

- > Mercury Research a realizat în perioada August-Septembrie 2015 un studiu cantitativ despre utilizarea serviciilor poștale în rândul utilizatorilor persoane fizice din România, având ca principal obiectiv obținerea unui set de informații relevante în ceea ce privește utilizarea serviciilor poștale.

- > Obiectivele specifice ale studiului sunt:
 - categorii de servicii poștale utilizate în ultimele 12 luni;
 - profilul demografic al utilizatorilor de servicii poștale;
 - furnizorul/furnizorii actual/actuali de servicii poștale ale căror servicii sunt utilizate și criterii de alegere;
 - gradul de utilizare (frecvența utilizării) a serviciilor poștale, pe categorii de servicii;
 - gradul de satisfacție privind utilizarea serviciilor furnizate de CNPR în calitate de furnizor de serviciu universal;
 - gradul de satisfacție privind utilizarea serviciilor poștale oferite de furnizorii de servicii poștale, alții decât CNPR;
 - cheltuielile medii anuale cu serviciile poștale;
 - criteriile relevante/motivele pentru alegerea utilizării categoriilor de servicii poștale ale anumitor furnizori de servicii poștale;
 - informații privind comportamentul trecut (dacă au schimbat furnizorul în ultimele 12 luni, cât de des, motivații, bariere la schimbare);
 - intenția în ceea ce privește schimbarea furnizorului/furnizorilor în următoarele 12 luni, motive și bariere la schimbare;
 - măsura în care utilizatorii cunosc și alți furnizori de servicii poștale, în particular pe cei care furnizează servicii în zona în care locuiesc;
 - gradul de substituibilitate între furnizorii de servicii poștale, pentru aceleași categorii de servicii poștale oferite;
 - gradul de substituibilitate între serviciile poștale și serviciile de comunicații electronice;
 - gradul de substituibilitate între diferite categorii de servicii poștale;
 - comportamentul de consum al utilizatorilor finali în cazul creșterii tarifelor pentru serviciile poștale pe care le folosesc;
 - influența unor variabile socio-demografice și economice asupra comportamentului de consum a utilizatorilor serviciilor poștale (corelații între variabile)

Context și obiective

Metodologie

Concluzii principale

Cunoaștere și utilizare servicii
poștale

Furnizori de servicii poștale

Substituibilitate

Profil demografic



Metodologie

Profilul respondenților:

- > Bărbați și femei cu vârsta de peste 16 ani din mediul urban și rural
- > Care folosesc servicii poștale, în calitate de expeditor
- > Sunt implicați în adoptarea deciziei de achiziționare și utilizare a serviciilor poștale

Metoda de colectare a datelor:

- > Interviu față în față asistat de calculator (CAPI – Computer Assisted Personal Interviews)

Metodă de eșantionare:

Eșantionare multi-stratificată, aleatoare, utilizând următoarele criterii de eșantionare: regiune, mediu de reședință (urban și rural), mărime de localitate, gen, grupe de vârstă

Mărimea și structura eșantionului

- > Eșantion planificat: 1425 interviuri
- > Eșantion realizat: 1466 interviuri:
 - Eșantion urban: 849 interviuri
 - Eșantion rural: 617 interviuri
- > Structura detaliată a eșantionului este prezentată în Anexă.
- > Eroarea maximă de eșantionare, la un nivel de încredere de 95%: +/-2,56%

Perioada de culegere a datelor:

- > August-Septembrie 2015

Rezultate:

- > Rezultatele au fost ponderate la nivel național după regiune, mediu de reședință, mărime de localitate, gen și grupe de vârstă, conform cu structura populației 16+ (sursa datelor: INS)

Context și obiective

Metodologie

Concluzii principale

Cunoaștere și utilizare servicii
poștale

Furnizori de servicii poștale

Substituibilitate

Profil demografic



Concluzii principale

Capitolul I: Cunoaștere și utilizare servicii poștale

- > Principalele 3 cele mai cunoscute servicii poștale sunt și cele mai utilizate: trimiteri de corespondență națională și internațională, cu 85% grad de cunoaștere și 49% grad de utilizare în ultimele 12 luni, trimiteri de colete, cu 80% grad de cunoaștere și 37% grad de utilizare, trimiteri recomandate, cu 77% grad de cunoaștere și 29% grad de utilizare.
- > În eșalonul secund se încadrează serviciile de mandat poștal (61% cunoaștere, 17% utilizare), confirmare de primire (62% cunoaștere, 14% utilizare) și ramburs (58% cunoaștere, 14% utilizare).
- > Trimiterile cu valoare declarată, serviciul express și imprimarele au grade de cunoaștere în jurul a 50%, și utilizare sub 10%. Pe ultimul loc ca notorietate și utilizare se plasează serviciul de publicitate prin poștă (34% cunoaștere, 1% utilizare)
- > În general, utilizarea serviciilor poștale în mediul urban este mai mare decât în mediul rural. Cele mai mari diferențe se remarcă pentru trimiterile de colete (40% utilizare în urban față de 32% în rural), trimiterile cu valoare declarată (10% utilizare în urban, 4% în rural), serviciul ramburs (19% utilizare în urban, 6% în rural) și serviciul confirmare de primire (18% utilizare în urban față de 9% utilizare în rural).
- > Gradul de utilizare crește o dată cu nivelul de educație pentru trimiterile de colete, trimiterile recomandate, trimiterile cu valoare declarată, serviciul ramburs și serviciul confirmare de primire.
- > Mai puțin de 10% din totalul utilizatorilor de servicii poștale în calitate de expeditor utilizează oricare dintre servicii cu o frecvență de câteva ori pe lună. Pentru majoritatea serviciilor, cea mai des întâlnită frecvență de utilizare este de câteva ori pe an.
- > Cheltuiala medie totală cu serviciile poștale în rândul utilizatorilor de servicii poștale este de 87,3 RON pe an la nivel național: 106,2 RON pentru mediul urban, 56,5 RON pentru mediul rural.

Concluzii principale

Capitolul II: Furnizori de servicii poștale

- > C.N. Poșta Română conduce detașat în ceea ce privește notorietatea spontană (96% la nivel național), asistată (100%) și notorietatea de furnizori disponibili în zona de reședință a respondenților (97%). Fan Courier Express ocupă locul secund, cu 65% notorietate spontană, 75% notorietate asistată și 45% notorietate de furnizor disponibil în zonă, urmată de Urgent Cargus (44% notorietate spontană, 56% notorietate asistată, 29% notorietate de furnizor disponibil în zonă) și Poșta Atlassib Curier Rapid (32% notorietate spontană, 46% notorietate asistată, 16% notorietate de furnizor disponibil în zonă).
- > Toți ceilalți furnizori au obținut scoruri mici de notorietate (sub 20% notorietate spontană, sub 30% notorietate asistată).
- > În general, piața serviciilor poștale este una cu grad de cunoaștere relativ redus, la nivel național menționându-se în medie 3,2 furnizori în mod spontan și 4 furnizori asistat. Cum era de așteptat, în mediul urban gradul de cunoaștere este mai mare decât la nivelul mediului rural (pentru urban se menționează spontan 3,9 furnizori și asistat 4,7 furnizori, față de mediul rural unde se menționează spontan 2,2 furnizori și asistat 3 furnizori).
- > Consecvent cu gradul de cunoaștere, C.N. Poșta Română conduce și în ceea ce privește utilizarea pe toate categoriile de servicii poștale. Topul notorietății se păstrează și la nivel de utilizare pe fiecare categorie de servicii poștale, Fan Courier Express, Urgent Cargus și Poșta Atlassib Curier Rapid fiind următorii ca și utilizare, însă cu mult în urma C.N. Poșta Română.
- > Satisfacția cu furnizorii de servicii poștale este în general ridicată, majoritatea obținând scoruri de peste 8,4 (pe o scală de la 1 la 10).

Concluzii principale

Capitolul II: Furnizori de servicii poștale (continuare)

- > Pentru fiecare dintre categoriile de servicii poștale utilizate, C.N. Poșta Română este aleasă cu precădere pentru tarifele accesibile practicate (peste 50% dintre mențiuni în rândul utilizatorilor respectivului serviciu la nivel național).
- > Principalele diferențe înregistrate între furnizori pe diferite categorii de servicii poștale utilizate, la nivel național:
 - Pentru expedierea de corespondență națională și internațională, Urgent Cargus și Fan Courier Express sunt alese cu precădere pentru siguranța trimerilor – scoruri mai mari decât cele înregistrate de CN Poșta Română
 - Pentru expedierea de colete naționale și internaționale Urgent Cargus, Fan Courier Express și Poșta Atlassib Curier Rapid sunt alese în principal pentru calitatea serviciilor – scoruri peste cele înregistrate de CN Poșta Română, iar pentru siguranța trimerilor doar Urgent Cargus depășește CN Poșta Română.
 - Pentru trimeri recomandate și serviciul ramburs, Fan Courier Express este ales în principal pentru calitatea serviciilor și siguranța trimerilor (scoruri peste cele înregistrate de CN Poșta Națională).
- > Satisfacția ridicată cu furnizorii de servicii poștale utilizați se traduce în loialitate în comportamentul trecut și intențiile de viitor. Majoritatea utilizatorilor de servicii poștale (peste 80% dintre utilizatorii fiecărui serviciu) nu au schimbat niciodată furnizorul de servicii poștale, și intenționează să lucreze cu același furnizor în viitor.
- > În consecință, motivele de schimbare a furnizorului sunt puține și cu scoruri nesemnificative.
- > Barierele de schimbare a furnizorilor, atât în ceea ce privește comportamentul trecut cât și cel viitor, pentru toate categoriile de servicii utilizate, sunt legate în principal de satisfacția cu tarifele bune, lipsa problemelor de livrare și mulțumirea cu personalul. Aproximativ unul din trei utilizatori (cu excepția utilizatorilor de serviciu express, unde scorurile sunt mai mici) menționează ca barieră de schimbare lipsa de furnizori alternativi în zona de expediere.

Concluzii principale

Capitolul III: Substituibilitatea serviciilor poștale

- > În cazul creșterii tarifelor cu 10%-15%, aproximativ jumătate dintre utilizatorii fiecărui serviciu ar continua să folosească serviciul în mod similar. Între 5%-16% dintre utilizatorii de servicii poștale la nivel național declară că nu ar mai folosi serviciul în cazul unei creșteri de această magnitudine.
- > Cu toate că procentul celor care declară că ar utiliza serviciul în mod similar scade în cazul creșterii tarifelor cu 20%-25%, procentul celor care nu ar mai folosi serviciul în acest scenariu rămâne sub 20% la nivel național pentru oricare dintre serviciile investigate.
- > CN Poșta Română este furnizorul preferat în condiții similare de preț și calitate pentru expedierea de corespondență și colete, menționat de aproximativ 8 din 10 utilizatori. Pe loc secund se plasează Fan Courier Express, cu 13% dintre utilizatori, urmat de Urgent Cargus, cu 4% dintre utilizatori menționându-l ca furnizor ales în condiții similare de preț și calitate.
- > În cazul creșterii cu 10%-15% a tarifelor pentru diferitele categorii de servicii poștale, peste jumătate dintre utilizatori declară că ar folosi același serviciu. Principalele tipuri de înlocuiri:
 - Pentru trimerile de corespondență: 5% ar utiliza servicii de comunicații electronice, 3% corespondență cu confirmare de primire, respectiv servicii express
 - Pentru trimerile de colete poștale: 15% ar utiliza servicii de curierat, 4 % colete cu confirmare de primire
 - Pentru trimerile poștale recomandate: 8% ar utiliza servicii de curierat, 7% ar utiliza servicii express

Context și obiective

Metodologie

Concluzii principale

**Cunoaștere și utilizare servicii
poștale**

Furnizori de servicii poștale

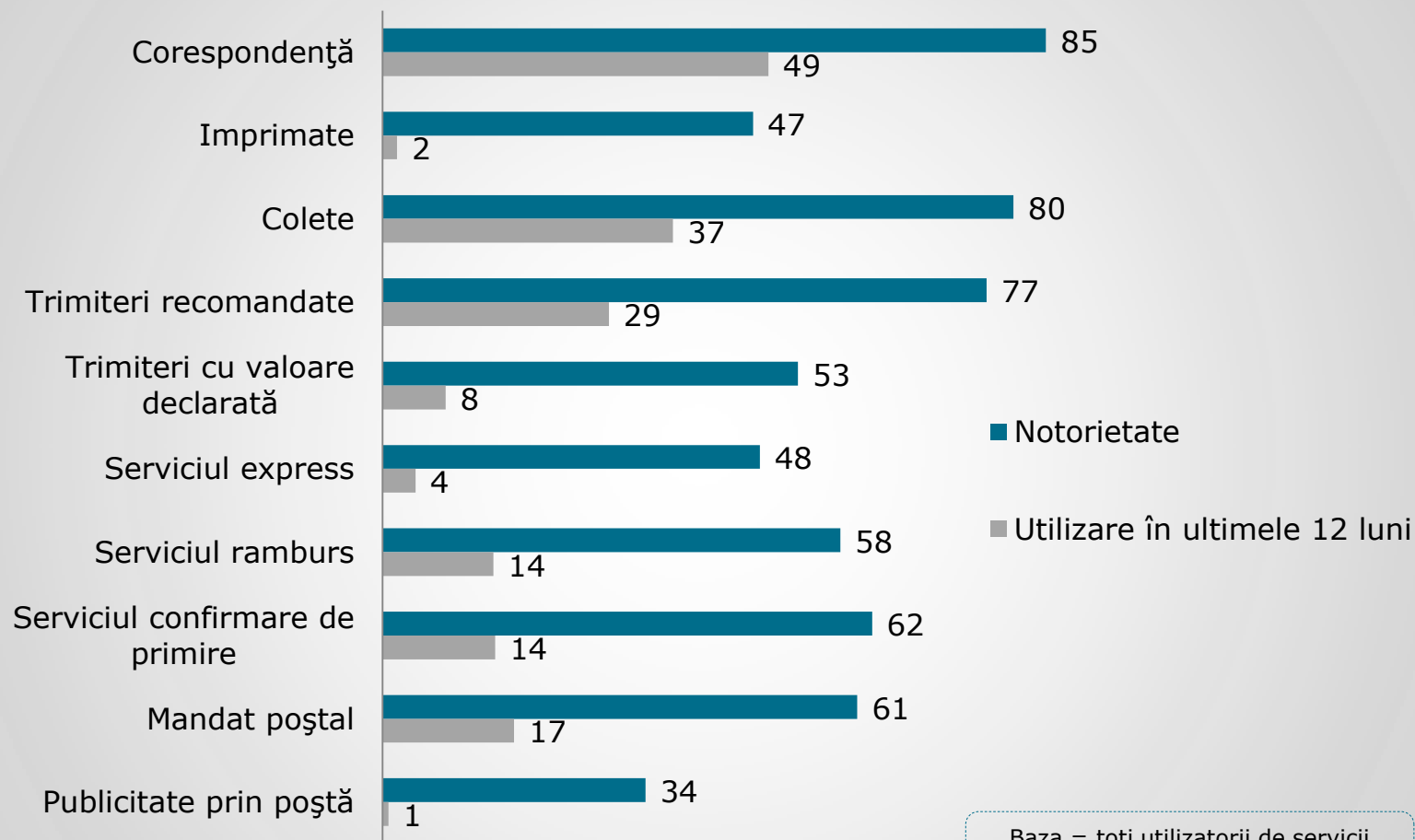
Substituibilitate

Profil demografic



Notorietate și utilizare servicii poștale

%



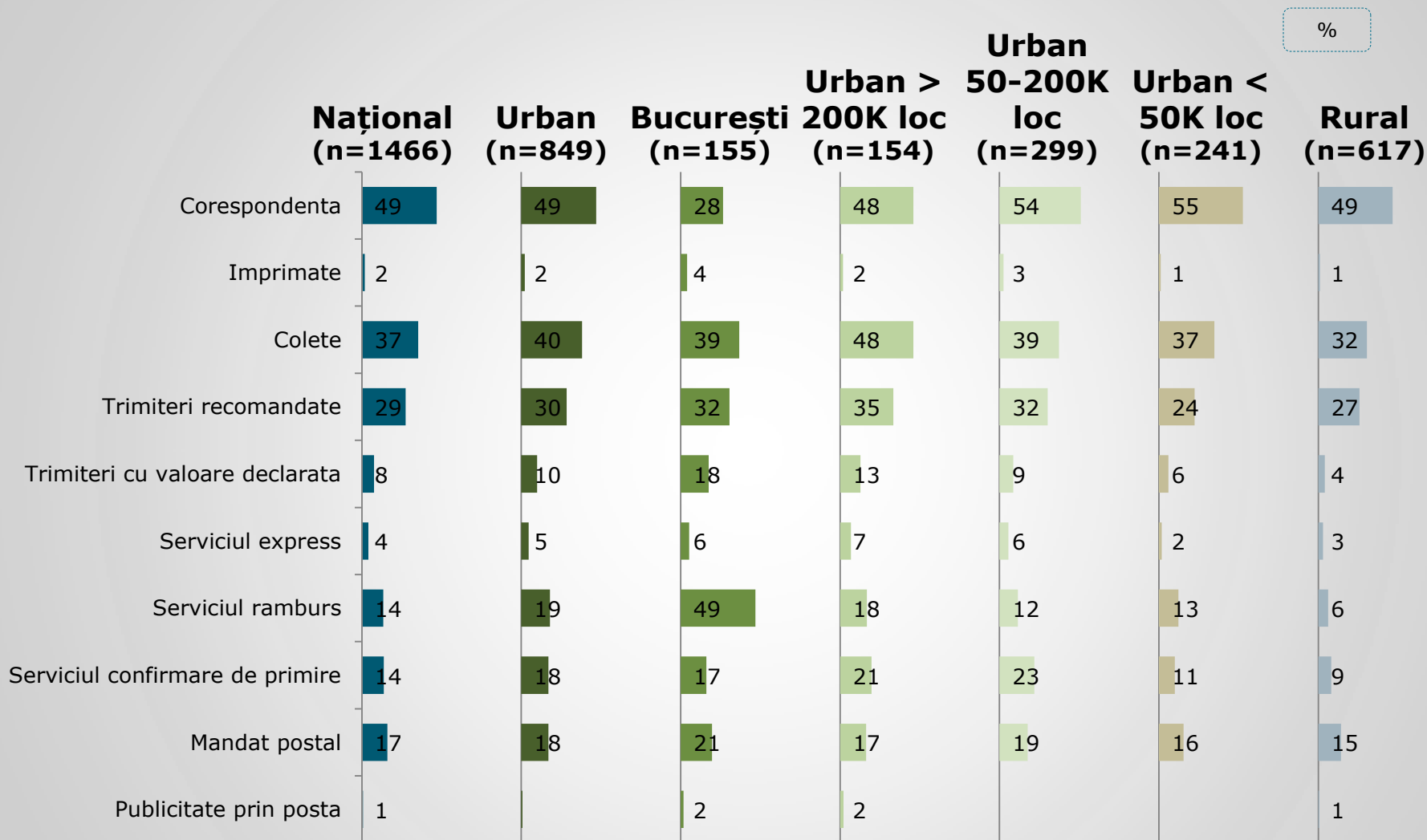
Baza = toți utilizatorii de servicii poștale (n=1466)

?

U1. Pe care dintre următoarele servicii poștale le cunoașteți?

U2. Și pe care le-ați folosit dvs. sau altă persoană din gospodăria dvs. în calitate de expeditor, în ultimele 12 luni?

Utilizare servicii poștale pe medii de reședință și mărime localitate

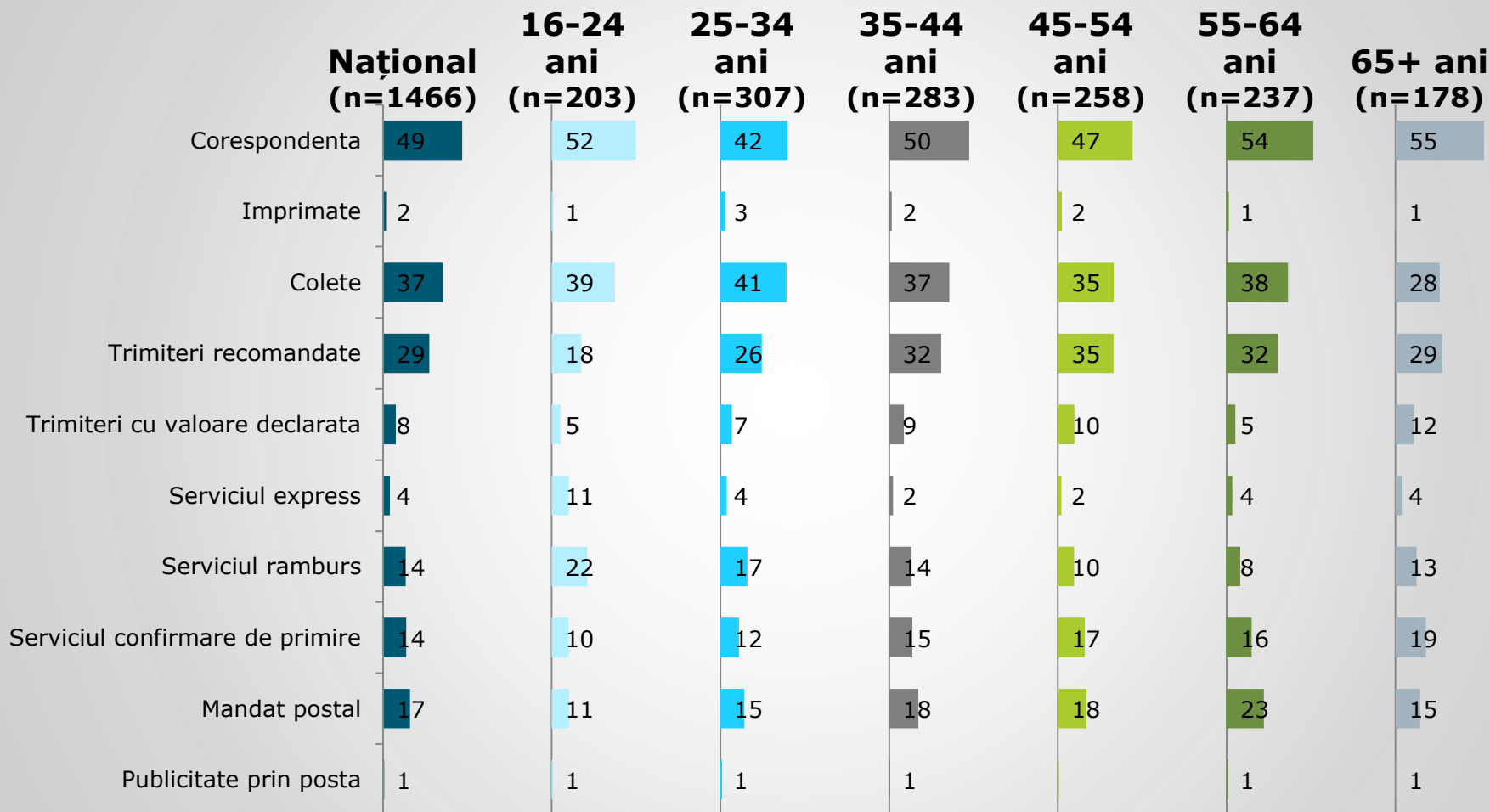


U2. Și pe care le-ați folosit dvs. sau altă persoană din gospodăria dvs. în calitate de expeditor, în ultimele 12 luni?



Utilizare servicii poștale pe grupe de vârstă

%

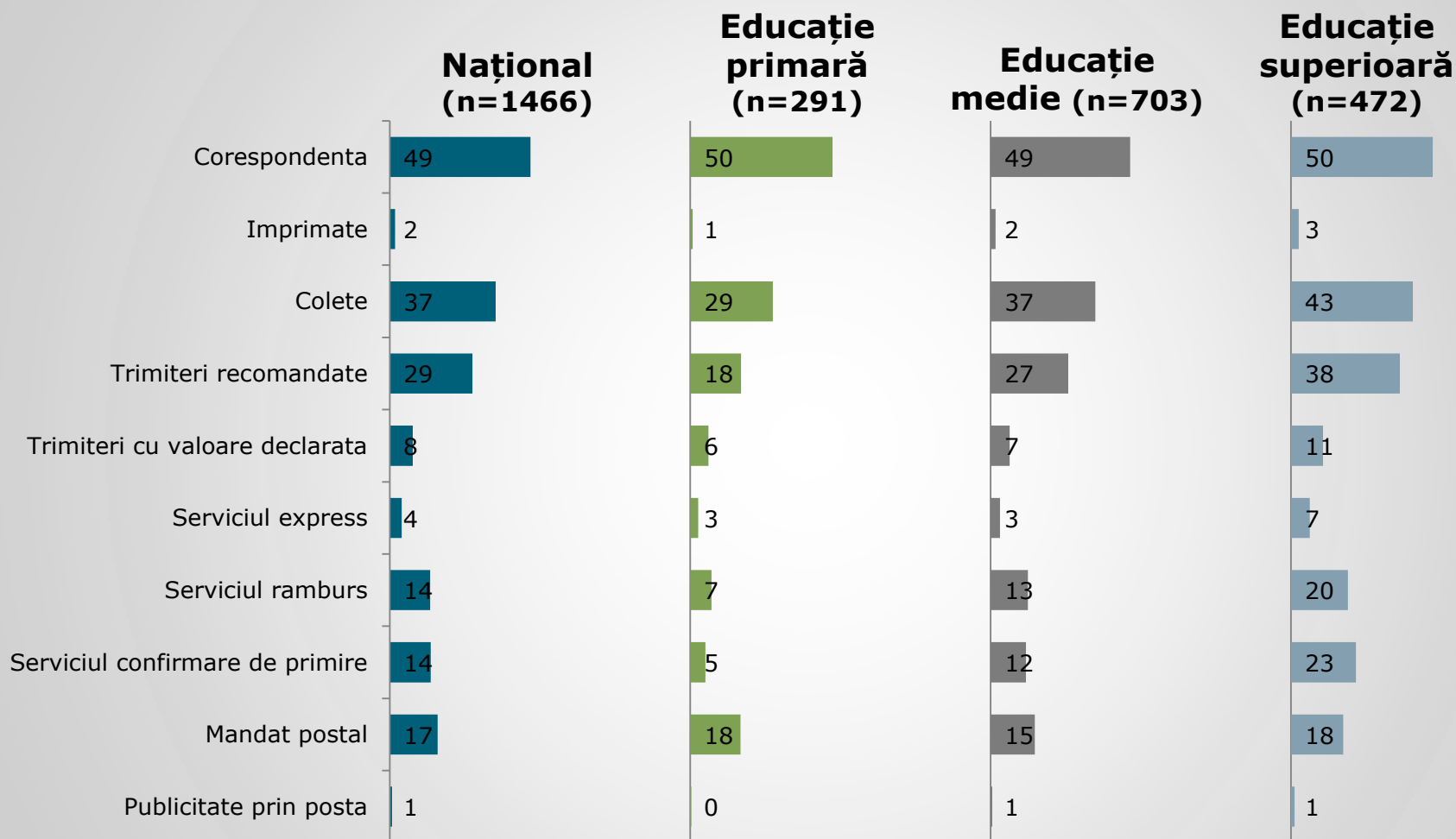


U2. Și pe care le-ați folosit dvs. sau altă persoană din gospodăria dvs. în calitate de expeditor, în ultimele 12 luni?



Utilizare servicii poștale pe nivel de educație

%

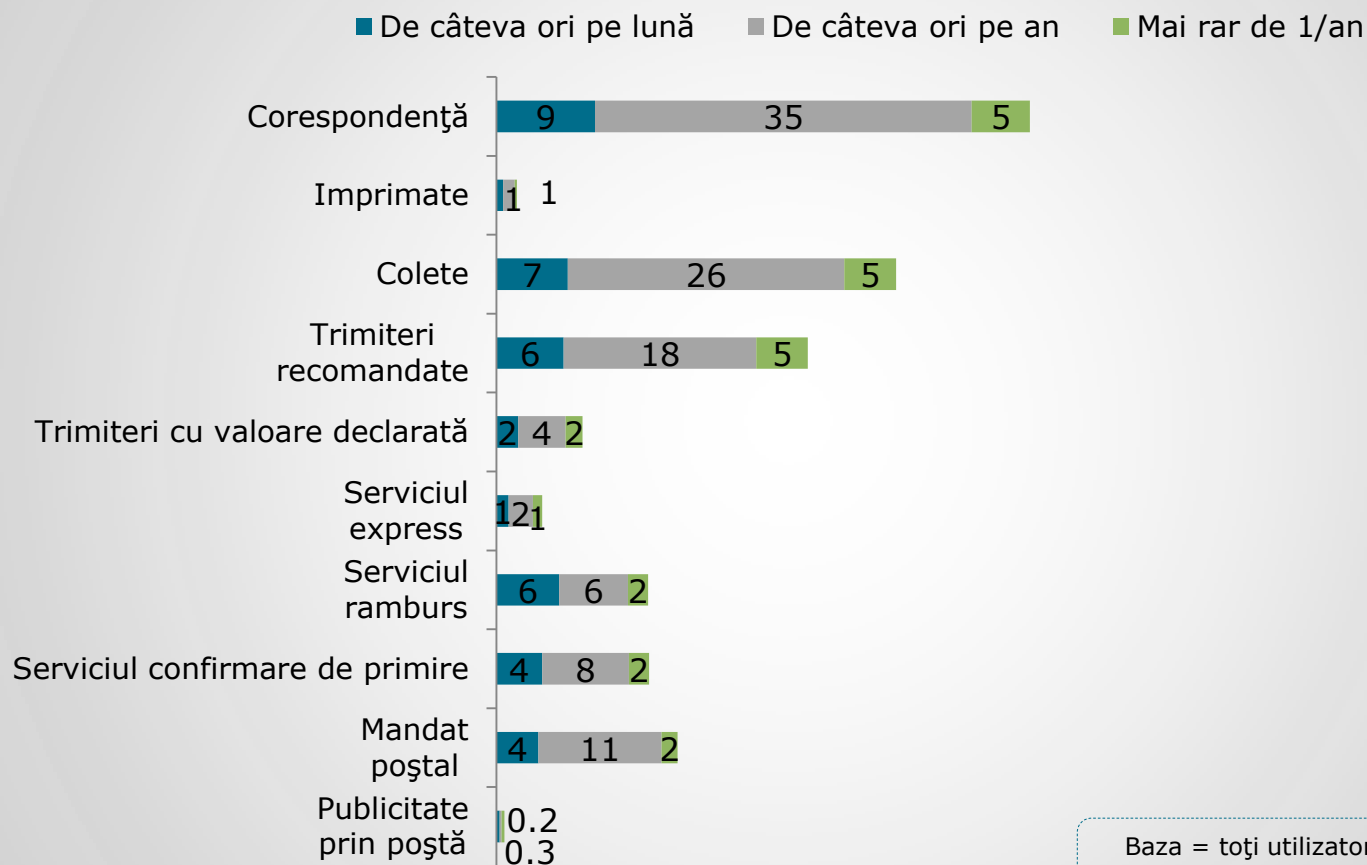


U2. Și pe care le-ați folosit dvs. sau altă persoană din gospodăria dvs. în calitate de expeditor, în ultimele 12 luni?



Frecvența de utilizare a serviciilor poștale la nivel național

%



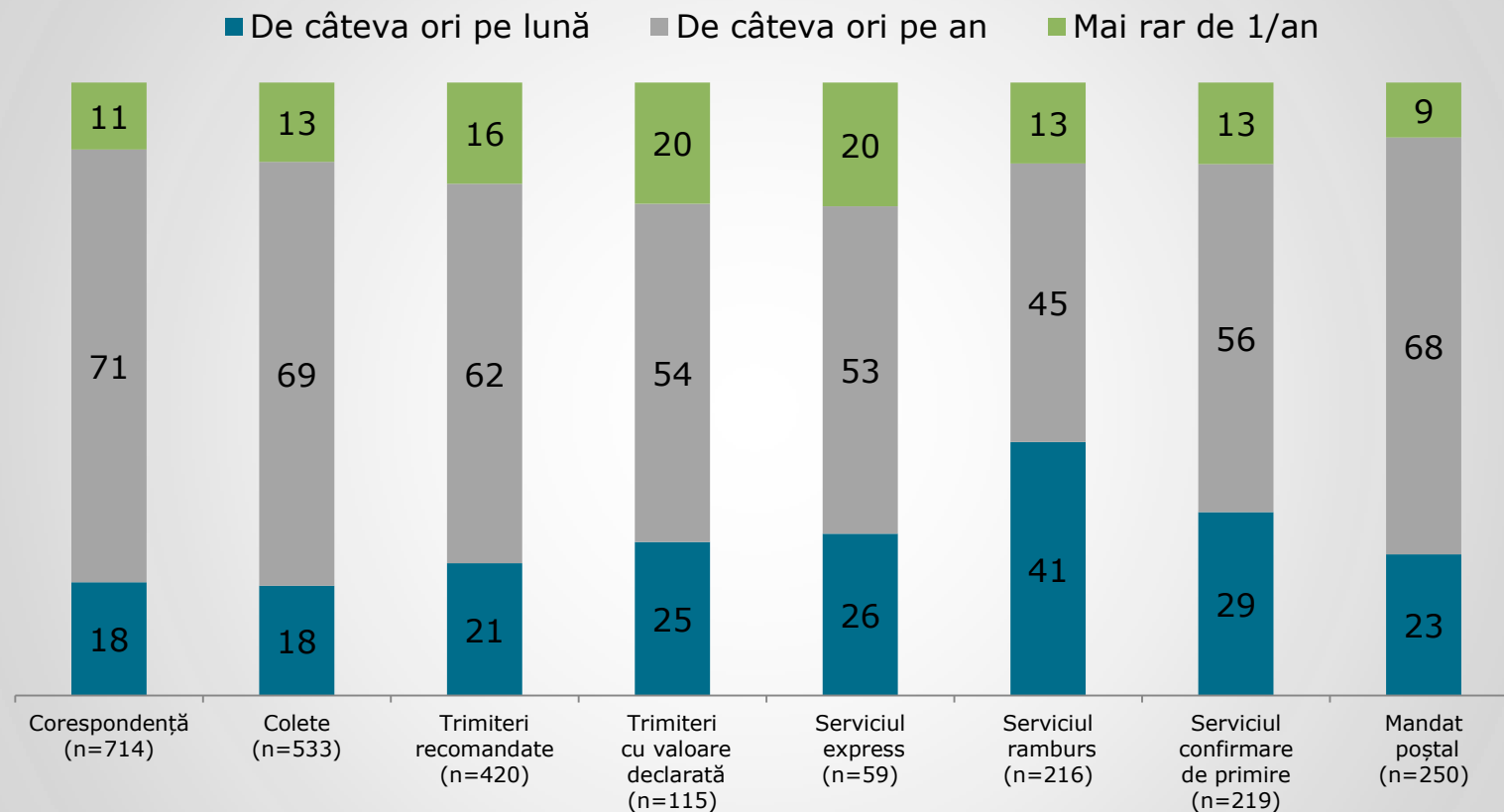
Baza = toți utilizatorii de servicii poștale (n=1466)

U3. Cât de des sunt folosite în gospodăria dvs. fiecare dintre următoarele servicii poștale – de către dvs. sau alte persoane?

Diferența este reprezentată de non-utilizatori

Frecvența de utilizare a serviciilor poștale în rândul utilizatorilor de servicii la nivel național

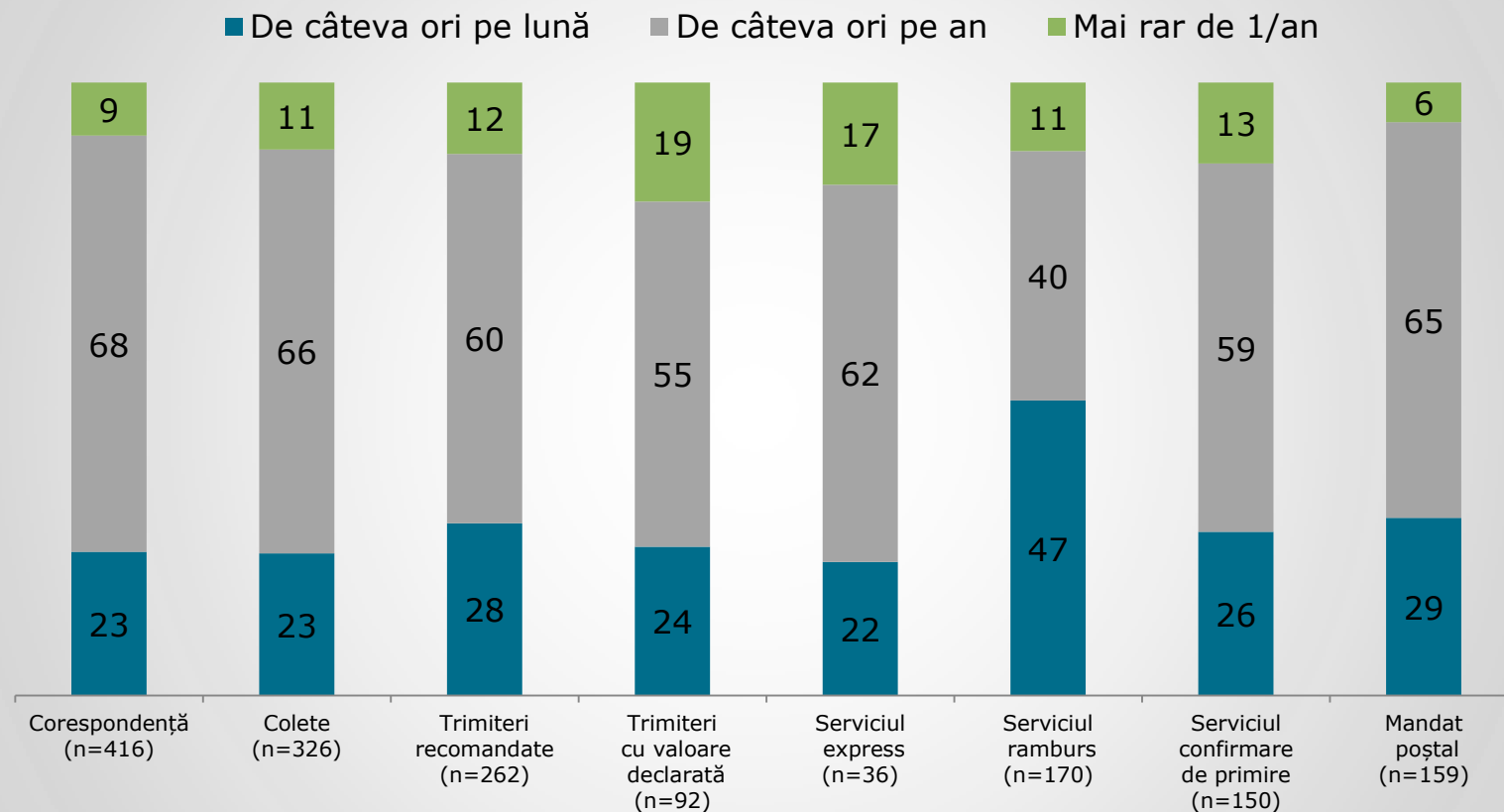
%



U3. Cât de des sunt folosite în gospodăria dvs. fiecare dintre următoarele servicii poștale – de către dvs. sau alte persoane?

Frecvența de utilizare a serviciilor poștale în rândul utilizatorilor de servicii la nivel urban

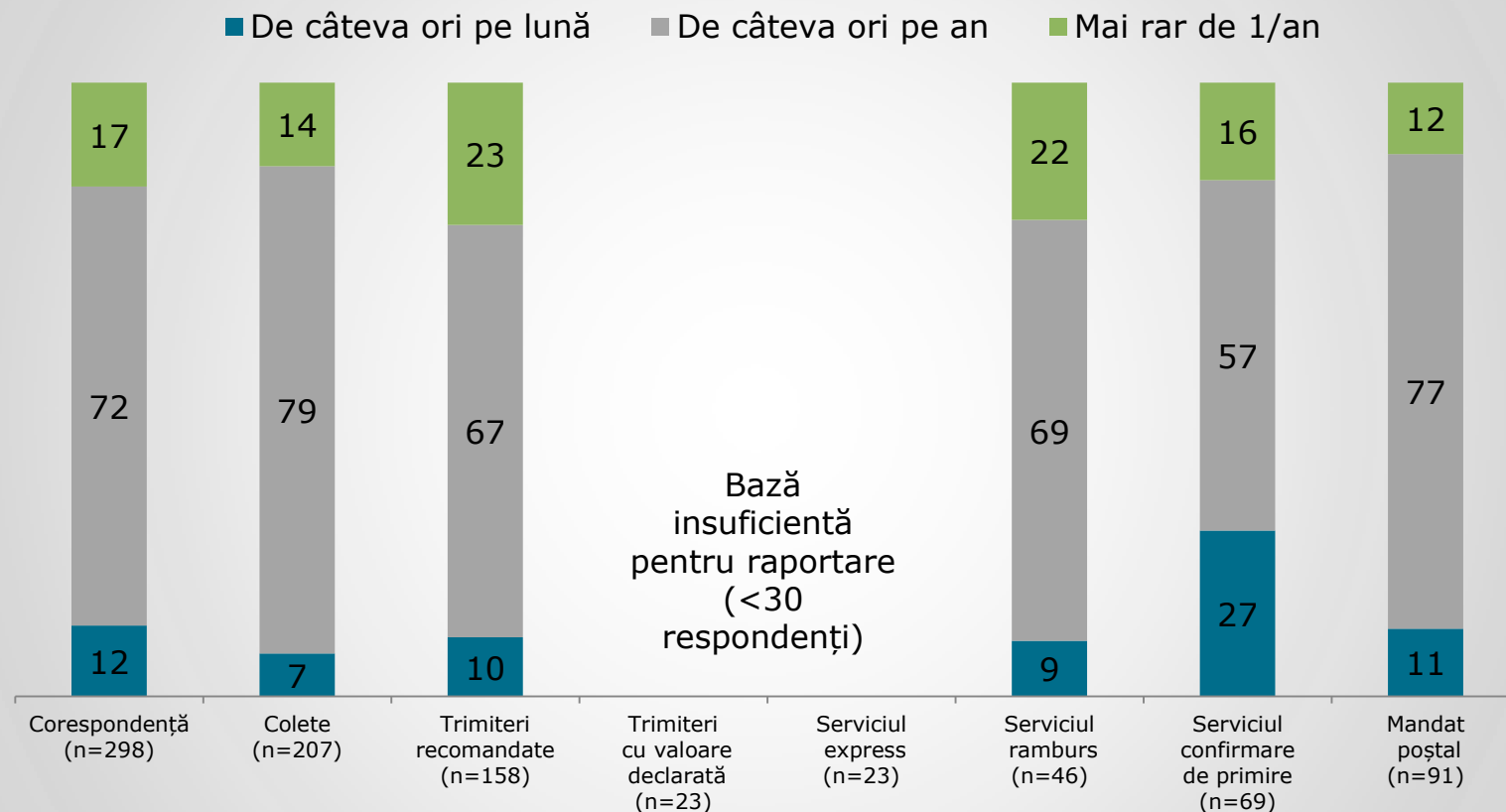
%



U3. Cât de des sunt folosite în gospodăria dvs. fiecare dintre următoarele servicii poștale – de către dvs. sau alte persoane?

Frecvența de utilizare a serviciilor poștale în rândul utilizatorilor de servicii la nivel rural

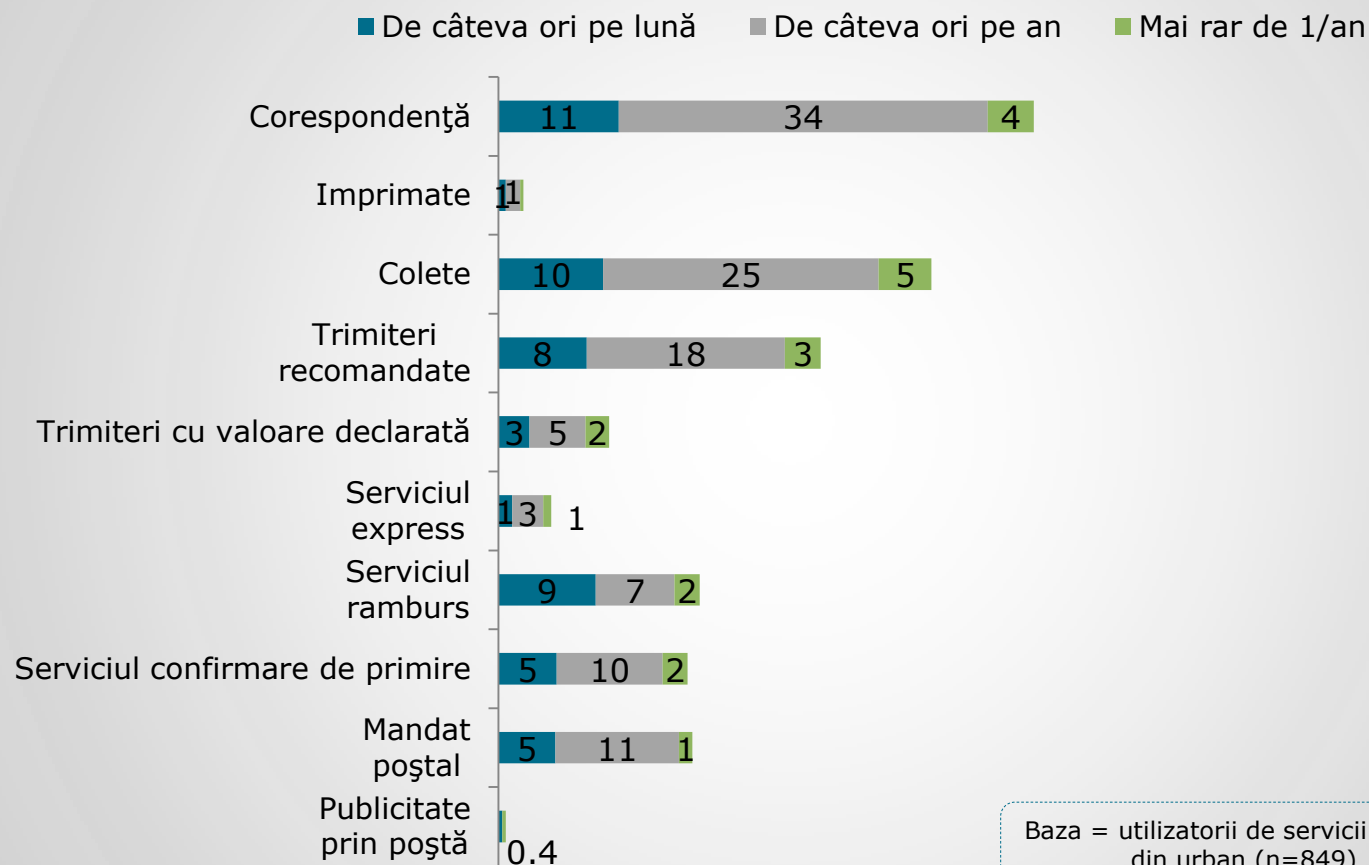
%



U3. Cât de des sunt folosite în gospodăria dvs. fiecare dintre următoarele servicii poștale – de către dvs. sau alte persoane?

Frecvența de utilizare a serviciilor poștale la nivel urban

%



Baza = utilizatorii de servicii poștale din urban (n=849)

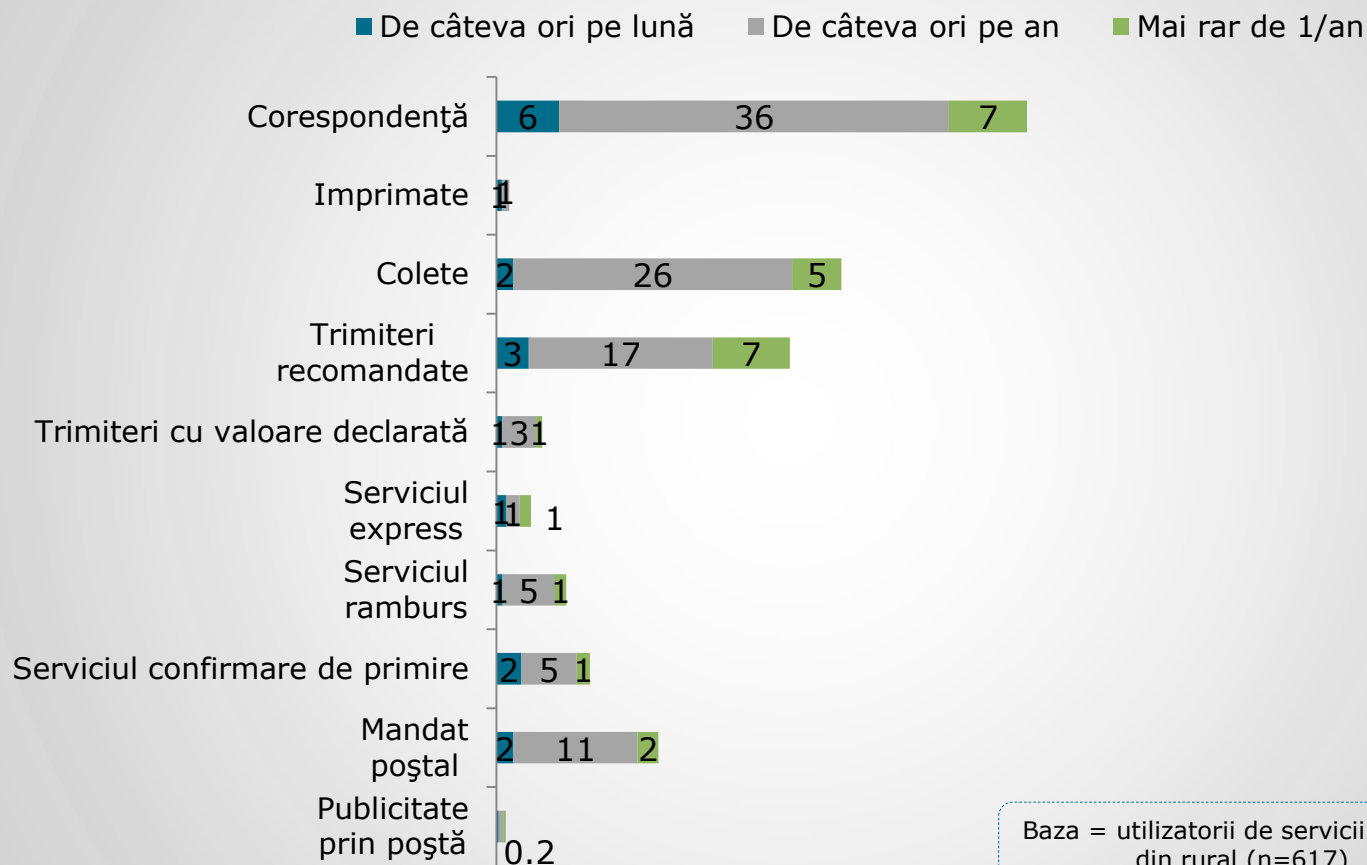
?

U3. Cât de des sunt folosite în gospodăria dvs. fiecare dintre următoarele servicii poștale – de către dvs. sau alte persoane?

Diferența este reprezentată de non-utilizatori

Frecvența de utilizare a serviciilor poștale la nivel rural

%

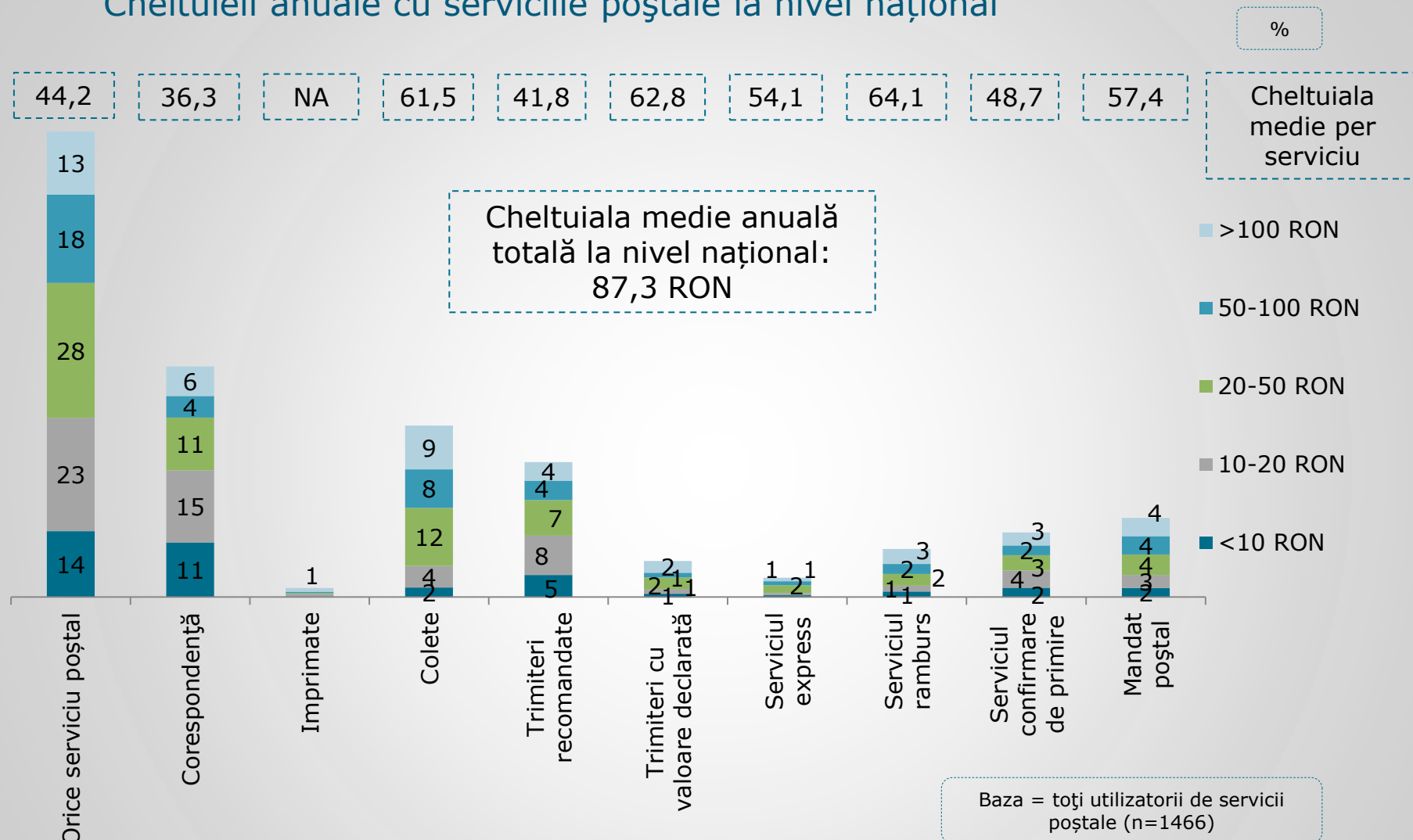


?

U3. Cât de des sunt folosite în gospodăria dvs. fiecare dintre următoarele servicii poștale – de către dvs. sau alte persoane?

Diferența este reprezentată de non-utilizatori

Cheltuieli anuale cu serviciile poștale la nivel național

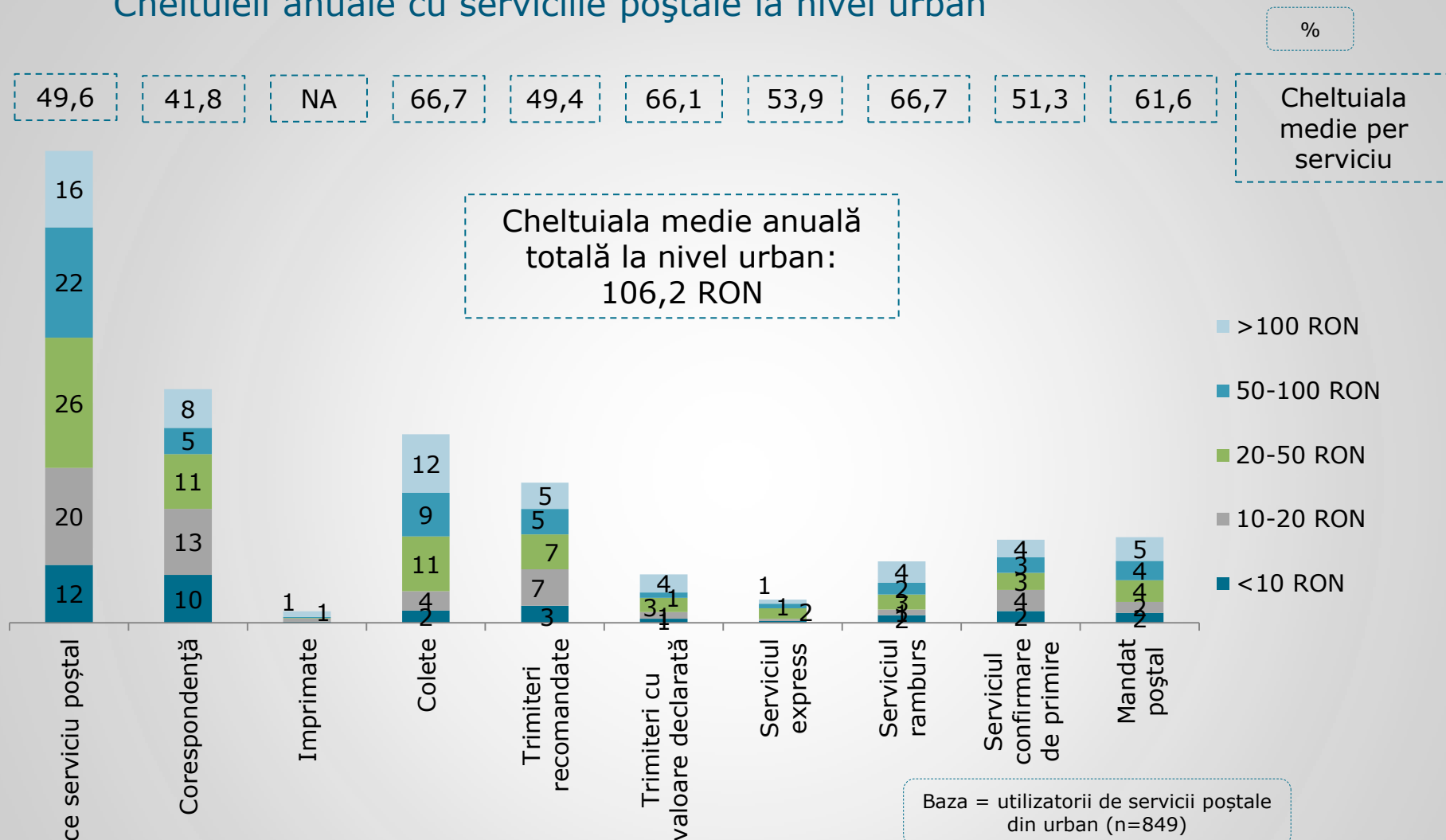


U4. În medie, cât cheltuiește gospodăria dvs. într-un an cu fiecare dintre următoarele servicii poștale?

NA = bază insuficientă pentru calculul mediei (<30 respondenți)

Diferența este reprezentată de non-utilizatori

Cheltuieli anuale cu serviciile poștale la nivel urban

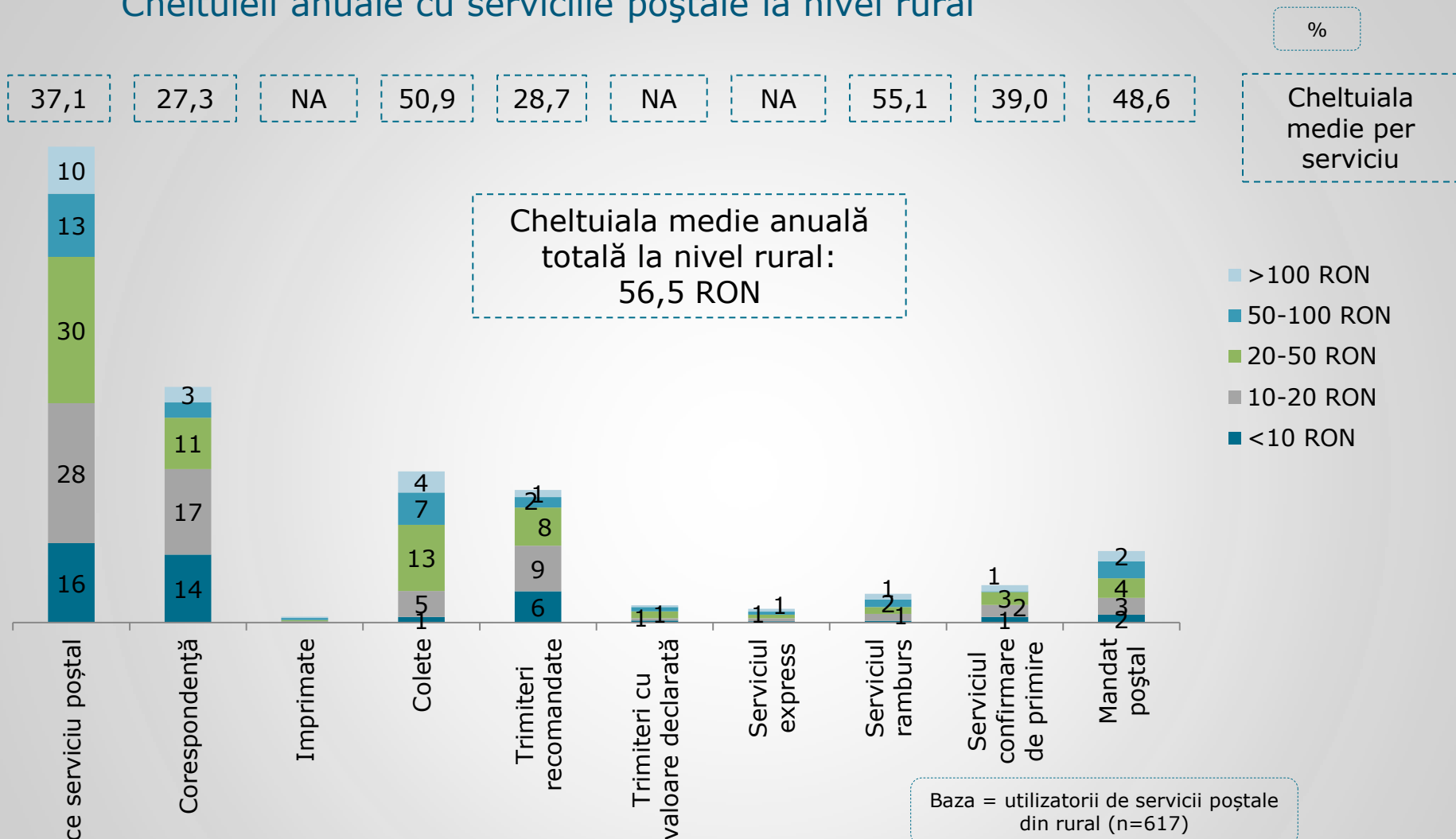


U4. În medie, cât cheltuiește gospodăria dvs. într-un an cu fiecare dintre următoarele servicii poștale?

NA = bază insuficientă pentru calculul mediei (<30 respondenți)

Diferența este reprezentată de non-utilizatori

Cheltuieli anuale cu serviciile poștale la nivel rural



U4. În medie, cât cheltuiește gospodăria dvs. într-un an cu fiecare dintre următoarele servicii poștale?

NA = bază insuficientă pentru calculul mediei (<30 respondenți)

Diferența este reprezentată de non-utilizatori

Context și obiective

Metodologie

Concluzii principale

Cunoaștere și utilizare servicii
poștale

Furnizori de servicii poștale

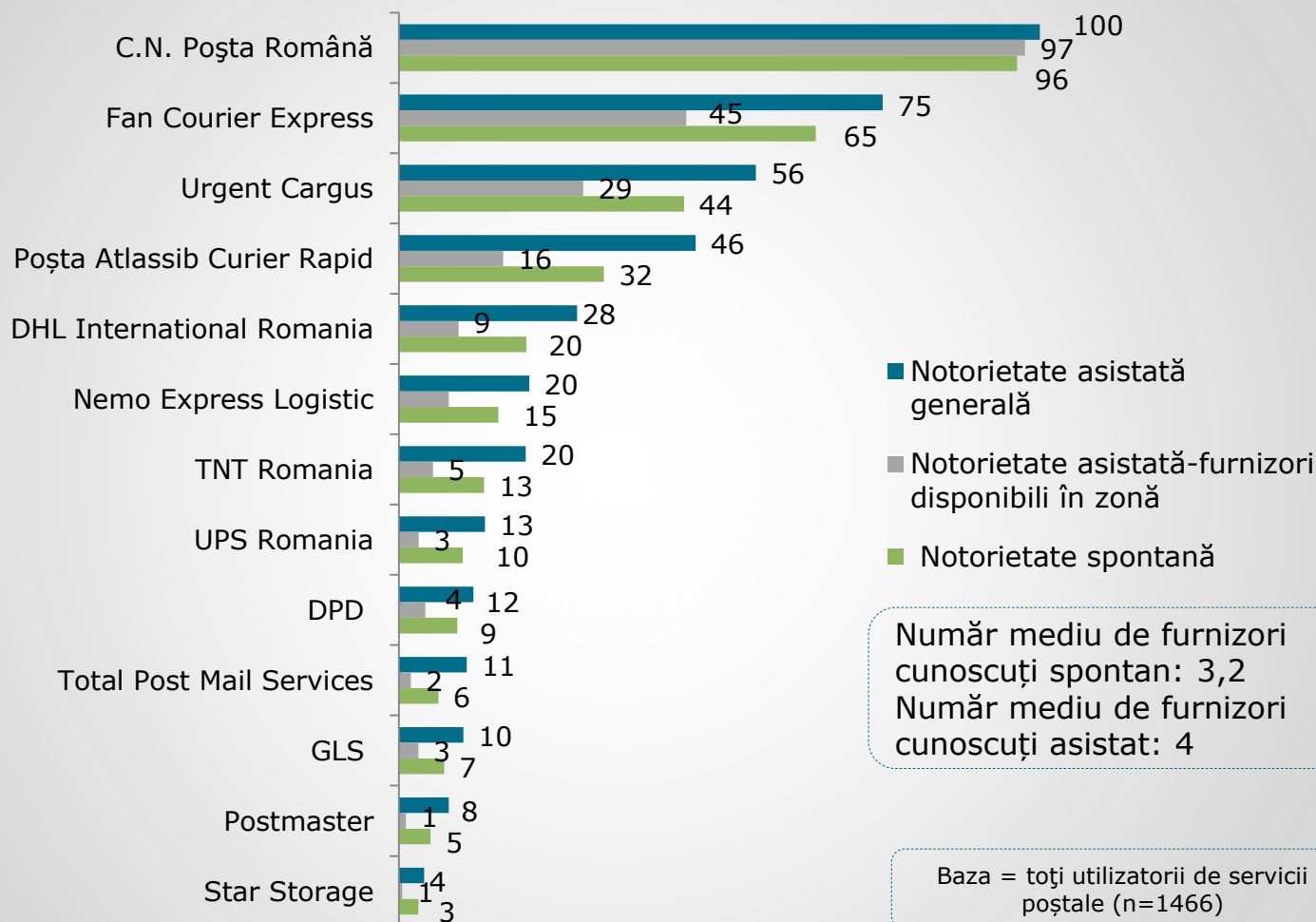
Substituibilitate

Profil demografic



Notorietate furnizori servicii poștale la nivel național

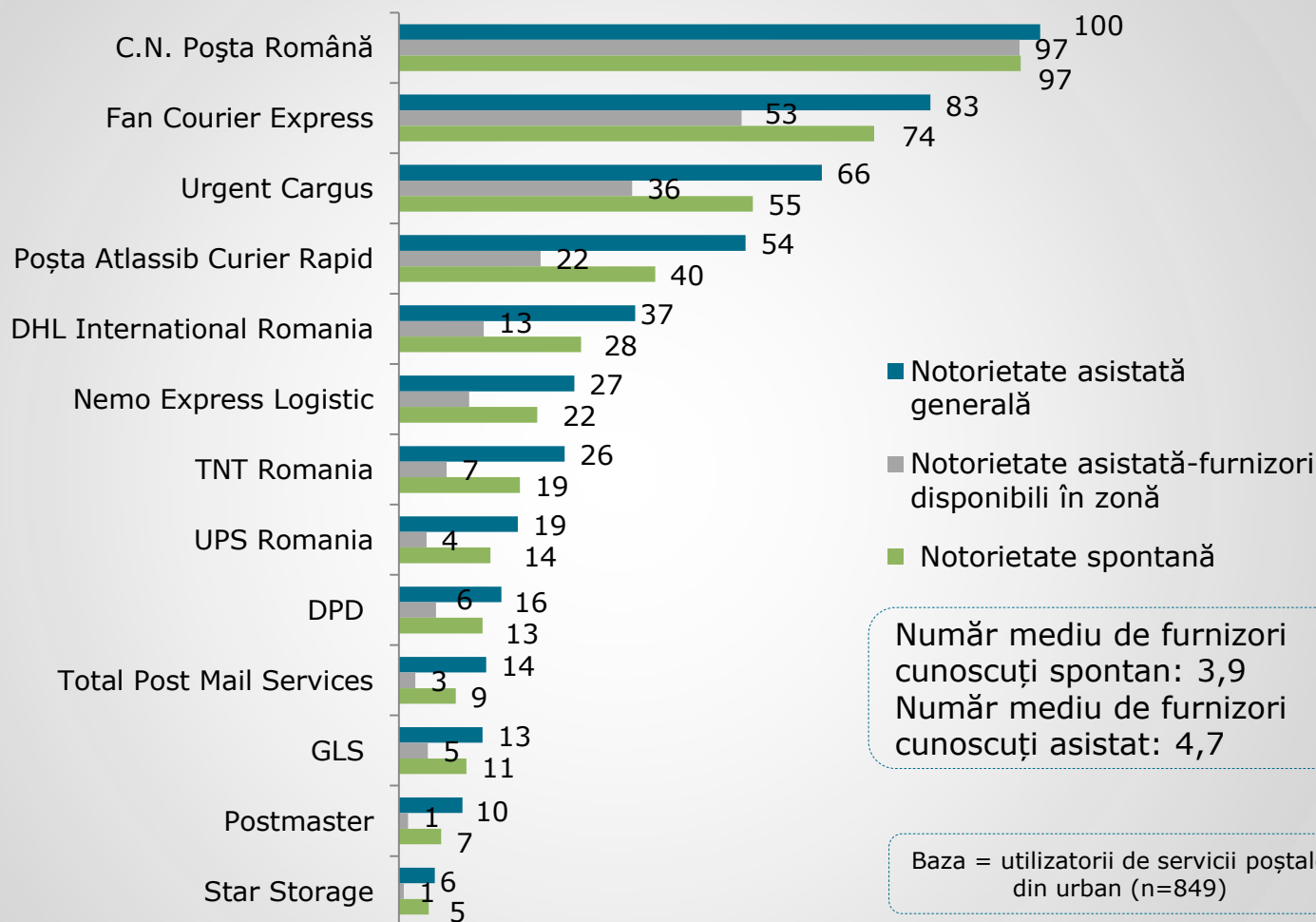
%



- F1. Ce furnizori de servicii poștale cunoașteți, indiferent dacă dvs. personal ați utilizat sau nu serviciile lor?
- F2. Dintre cei de pe această listă, pe care îi cunoașteți ca și furnizori de servicii poștale?
- F3. Care dintre aceștia furnizează servicii poștale în zona în care locuiți dvs.?

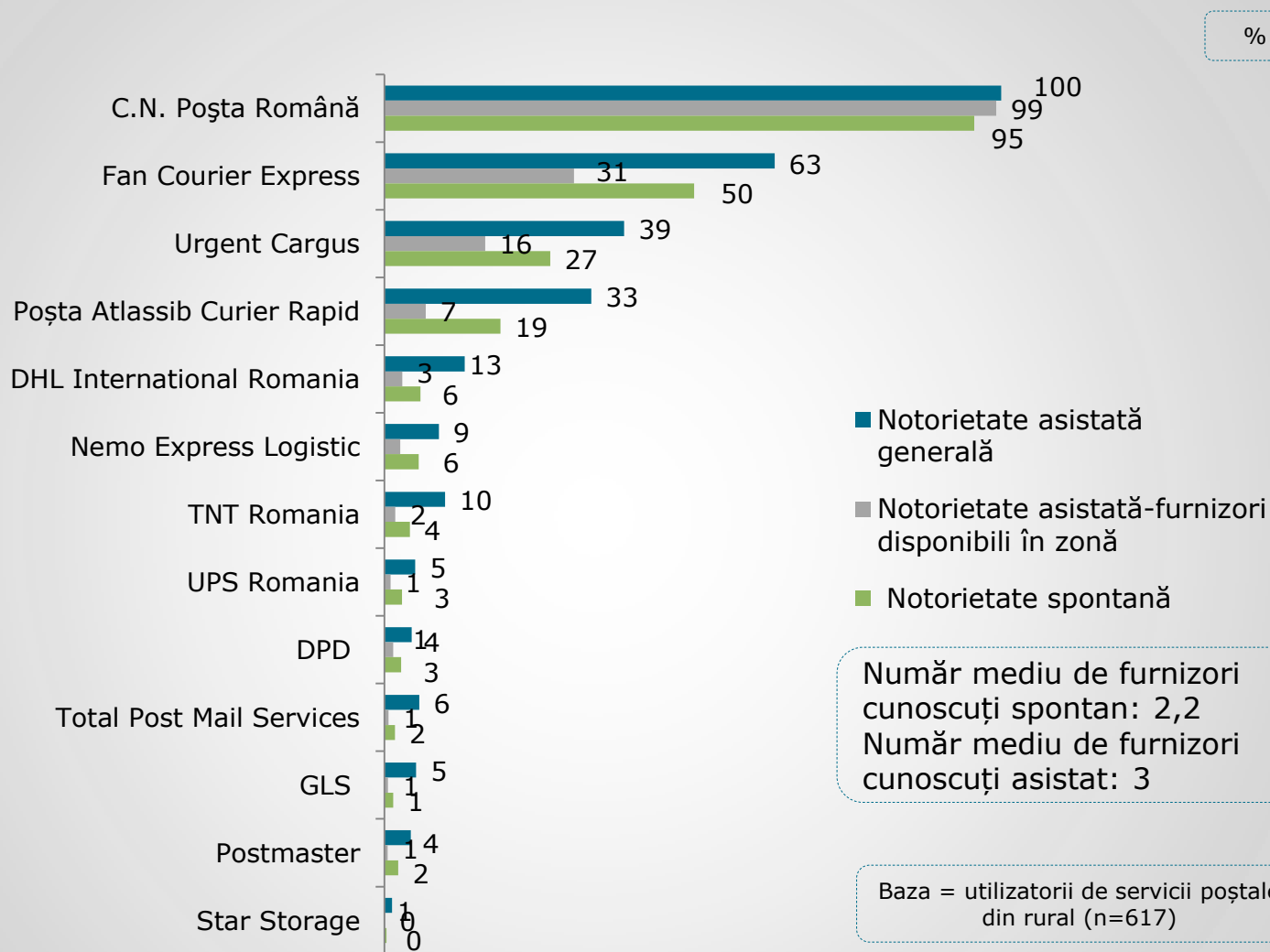
Notorietate furnizori servicii poștale la nivel urban

%



- F1. Ce furnizori de servicii poștale cunoașteți, indiferent dacă dvs. personal ați utilizat sau nu serviciile lor?
- F2. Dintre cei de pe această listă, pe care îi cunoașteți ca și furnizori de servicii poștale?
- F3. Care dintre aceștia furnizează servicii poștale în zona în care locuiți dvs.?

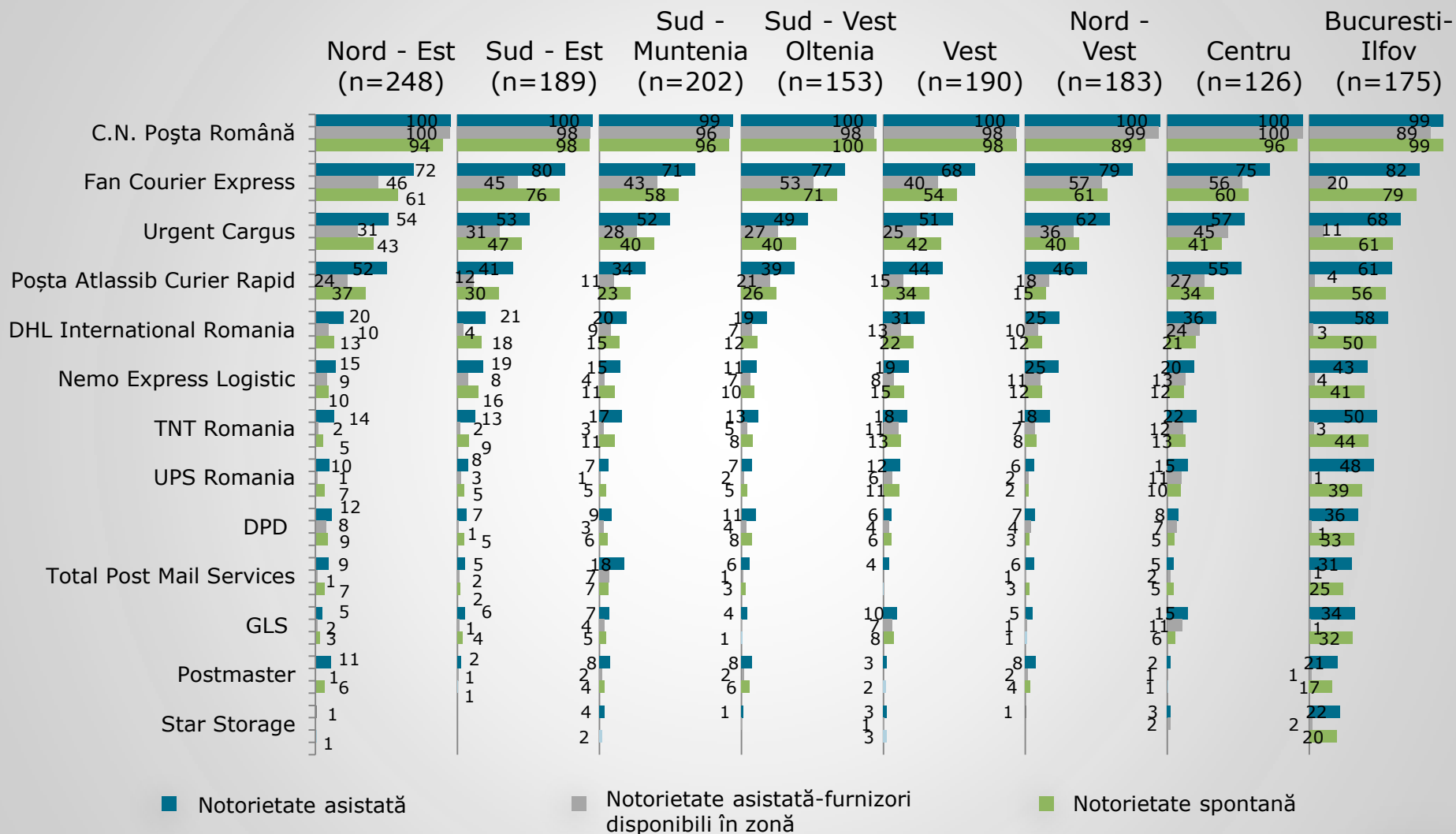
Notorietate furnizori servicii poștale la nivel rural



- F1. Ce furnizori de servicii poștale cunoașteți, indiferent dacă dvs. personal ați utilizat sau nu serviciile lor?
- F2. Dintre cei de pe această listă, pe care îi cunoașteți ca și furnizori de servicii poștale?
- F3. Care dintre aceștia furnizează servicii poștale în zona în care locuiți dvs.?

Notorietate asistată furnizori servicii poștale la nivel regional

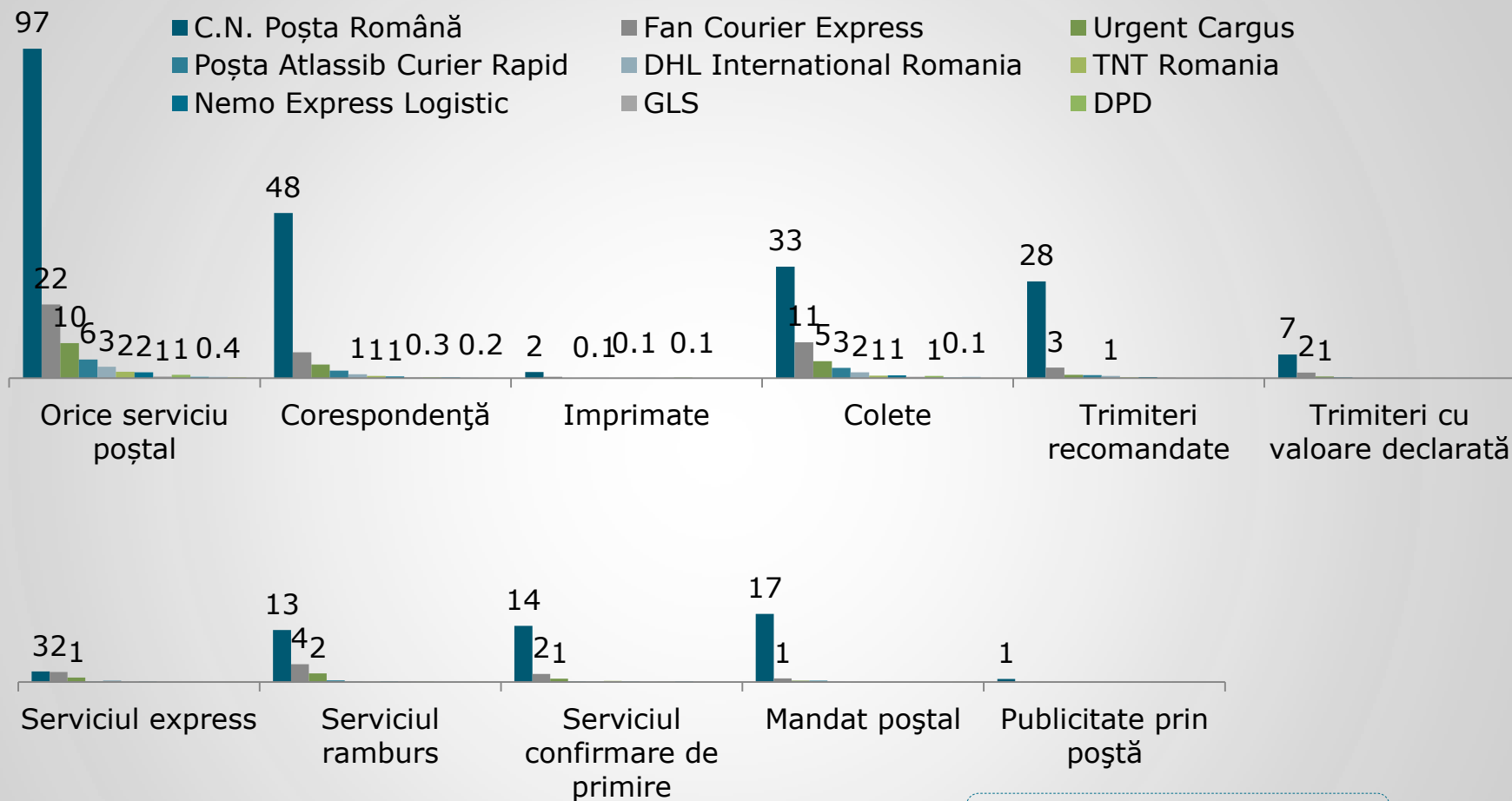
%



F1. Ce furnizori de servicii poștale cunoașteți, indiferent dacă dvs. personal ați utilizat sau nu serviciile lor?
 F2. Dintre cei de pe această listă, pe care îi cunoașteți ca și furnizori de servicii poștale?
 F3. Care dintre aceștia furnizează servicii poștale în zona în care locuiți dvs.?

Utilizare furnizori servicii poștale la nivel național

%

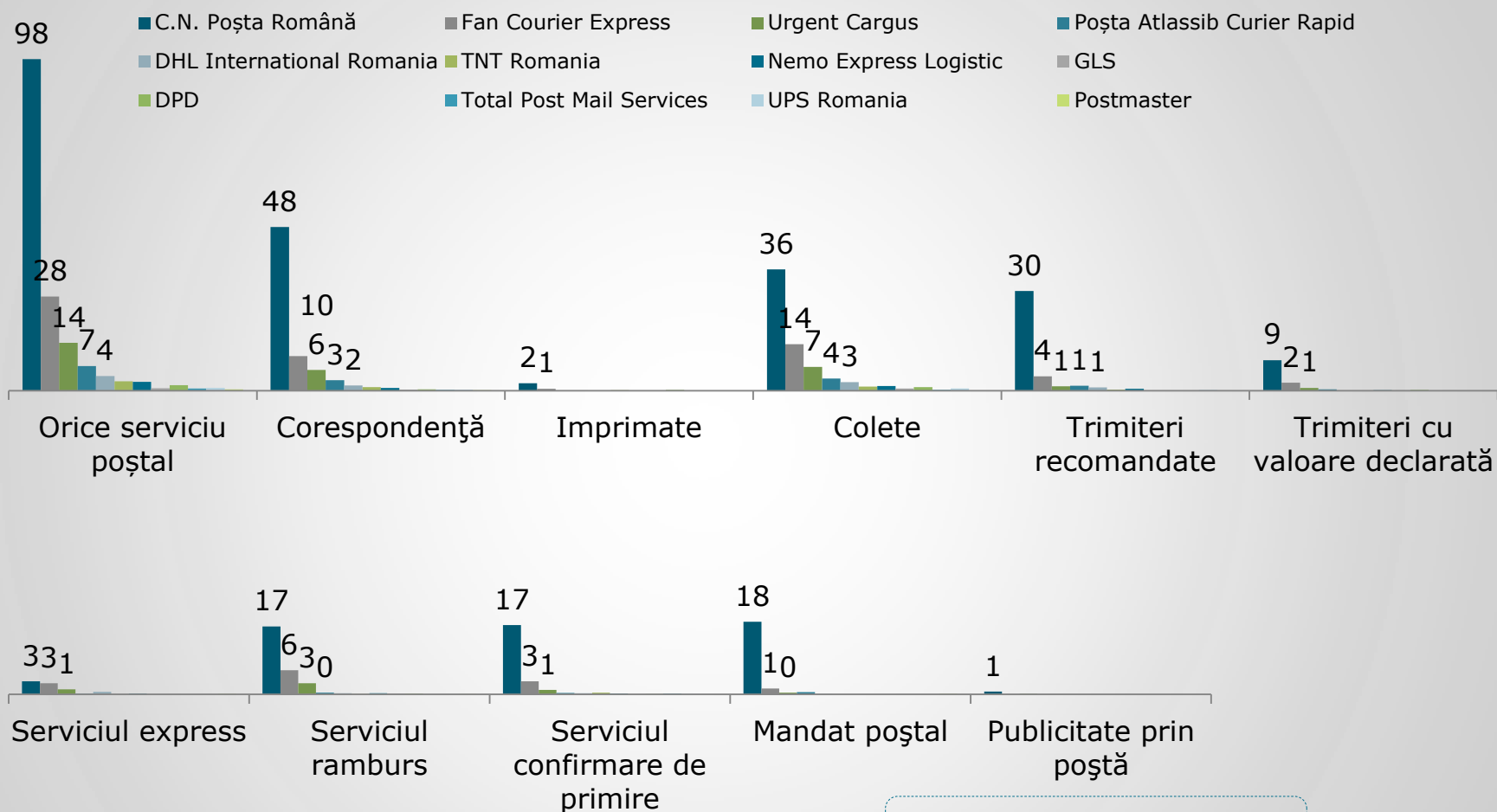


Baza = toți utilizatorii de servicii poștale (n=1466)

F4. Pentru fiecare dintre serviciile poștale utilizate în ultimele 12 luni, vă rog să îmi spuneți ce furnizori ați folosit.

Utilizare furnizori servicii poștale la nivel urban

%

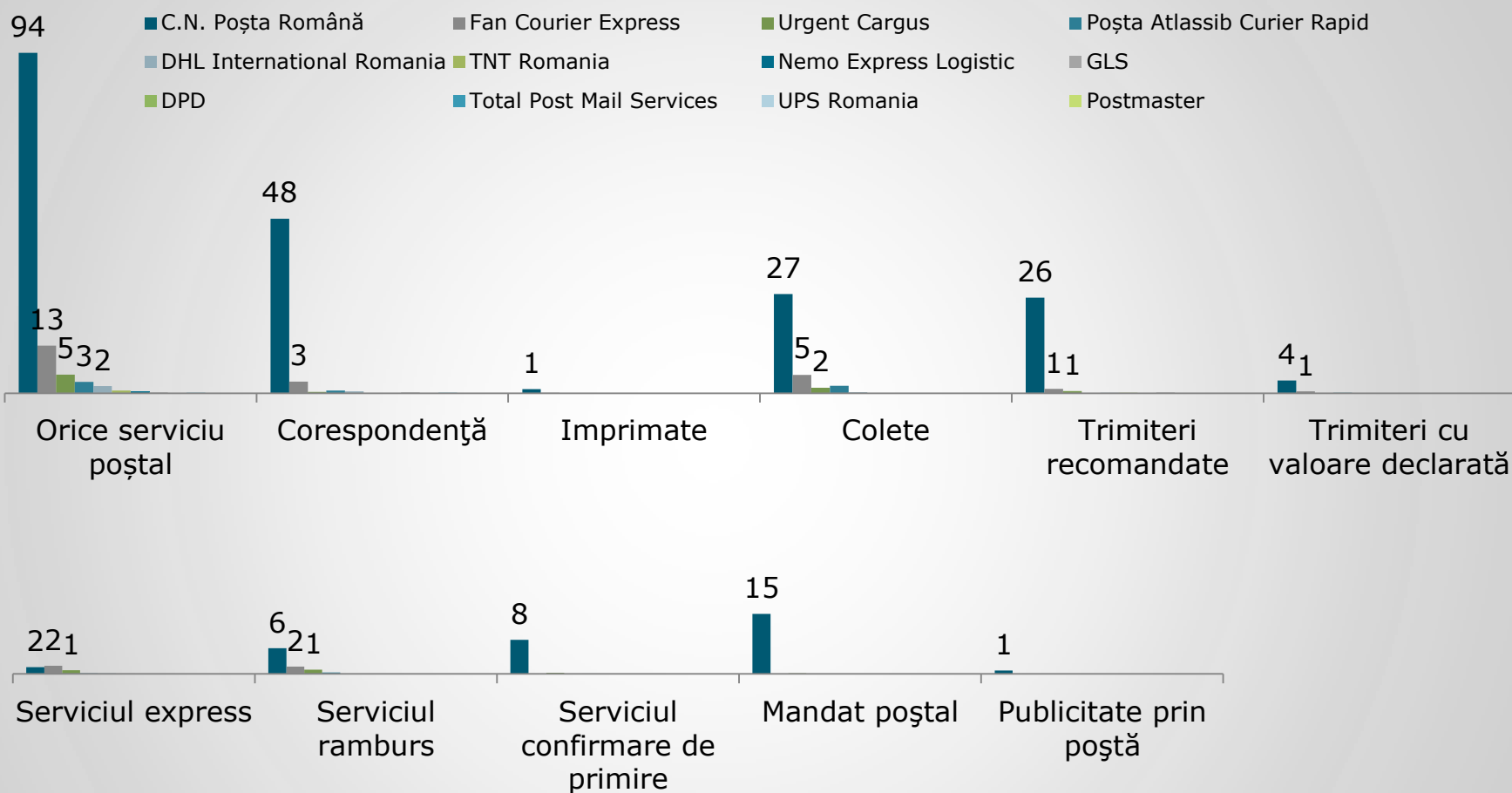


Baza = utilizatorii de servicii poștale din urban (n=849)

F4. Pentru fiecare dintre serviciile poștale utilizate în ultimele 12 luni, vă rog să îmi spuneți ce furnizori ați folosit.

Utilizare furnizori servicii poștale la nivel rural

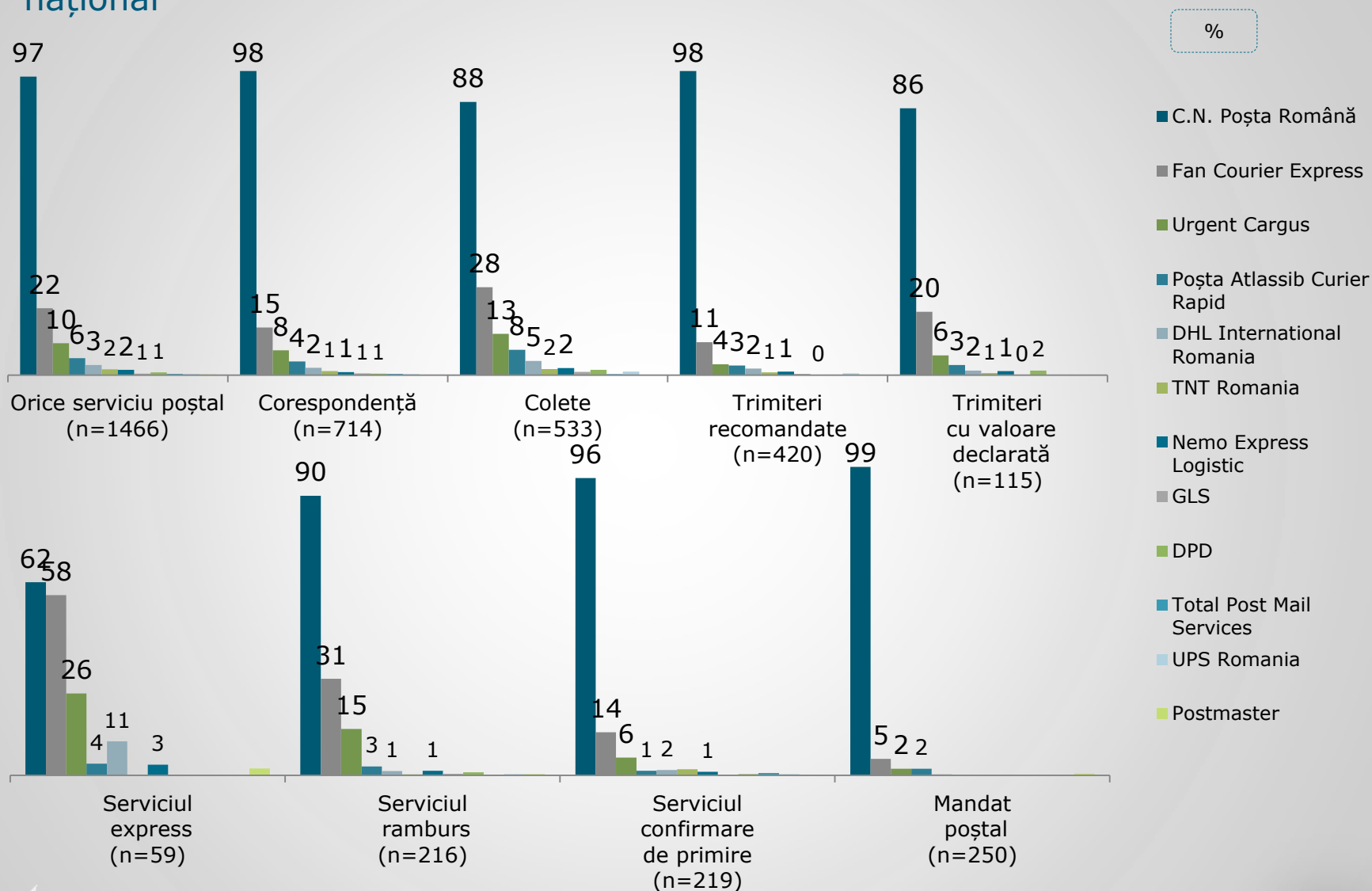
%



Baza = utilizatorii de servicii poștale din rural (n=617)

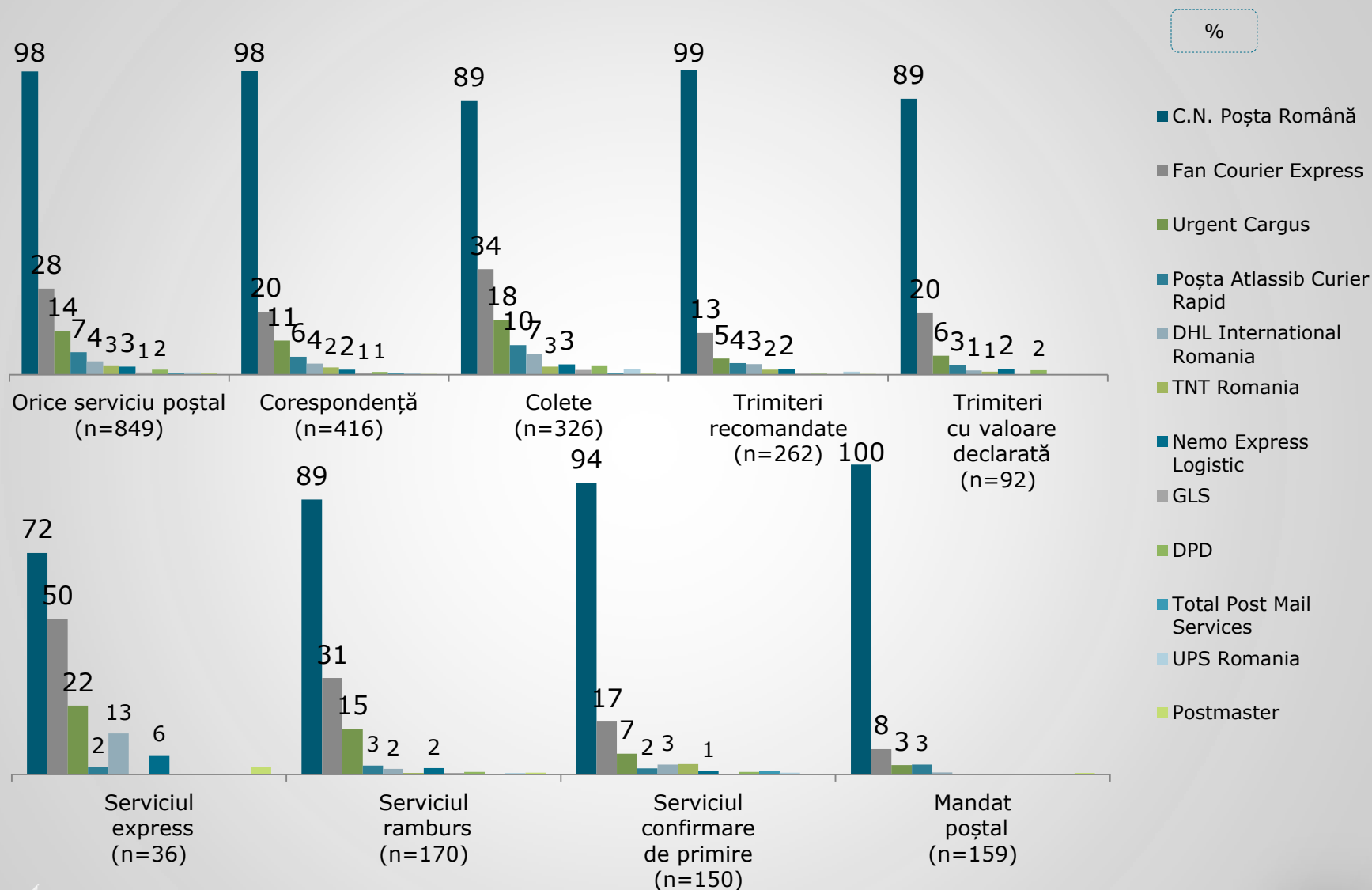
F4. Pentru fiecare dintre serviciile poștale utilizate în ultimele 12 luni, vă rog să îmi spuneți ce furnizori ați folosit.

Utilizare furnizori în rândul utilizatorilor de servicii poștale la nivel național



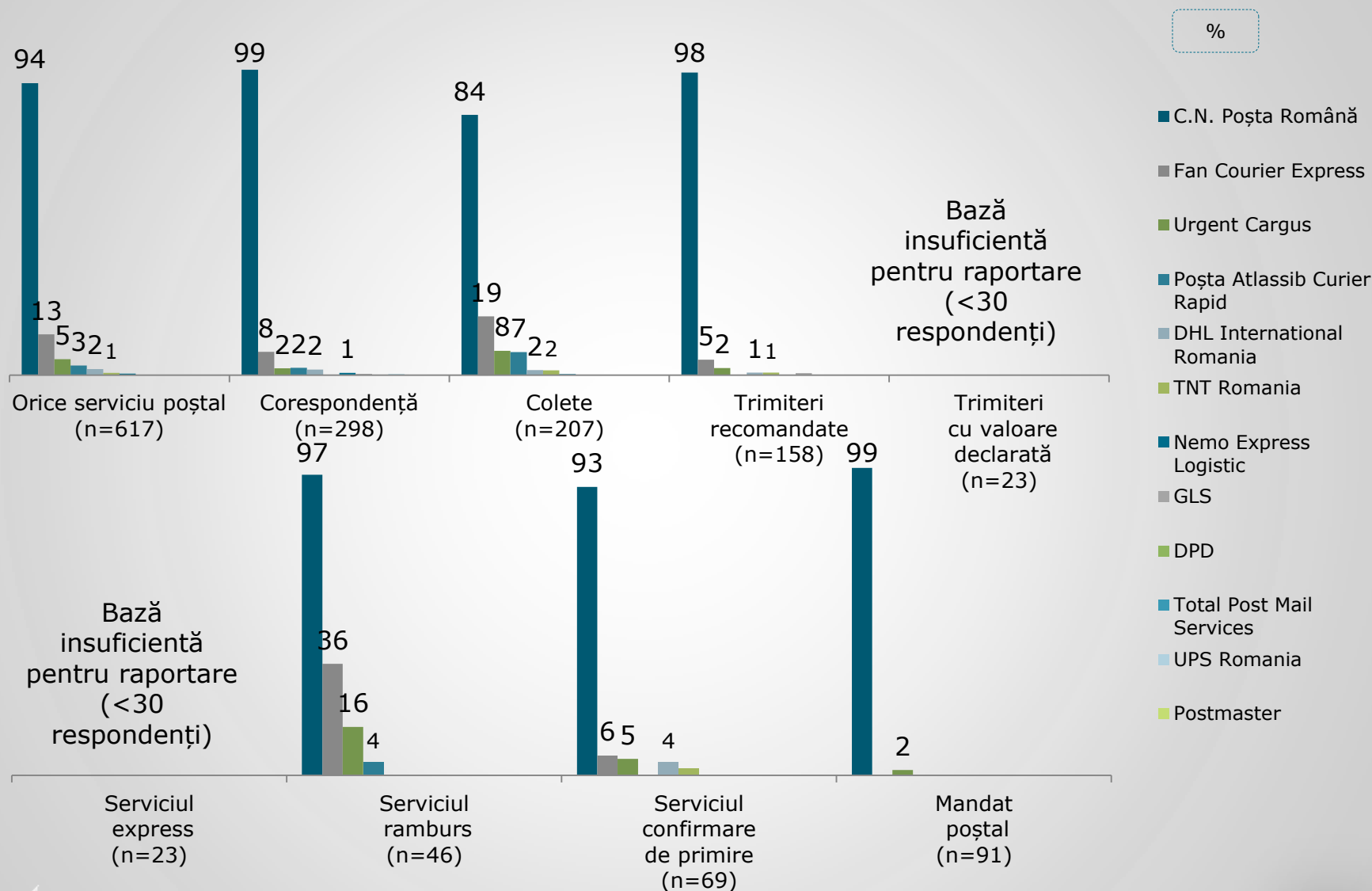
F4. Pentru fiecare dintre serviciile poștale utilizate în ultimele 12 luni, vă rog să îmi spuneți ce furnizori ați folosit.

Utilizare furnizori în rândul utilizatorilor de servicii poștale la nivel urban



F4. Pentru fiecare dintre serviciile poștale utilizate în ultimele 12 luni, vă rog să îmi spuneți ce furnizori ați folosit.

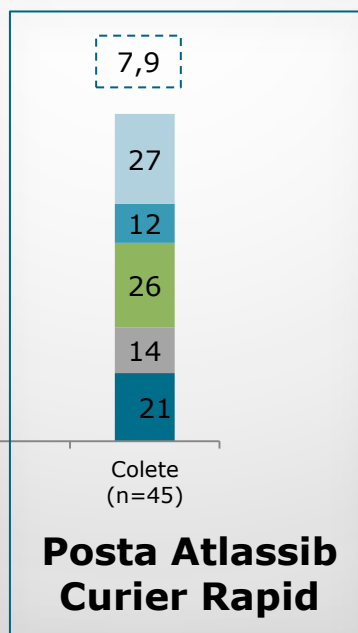
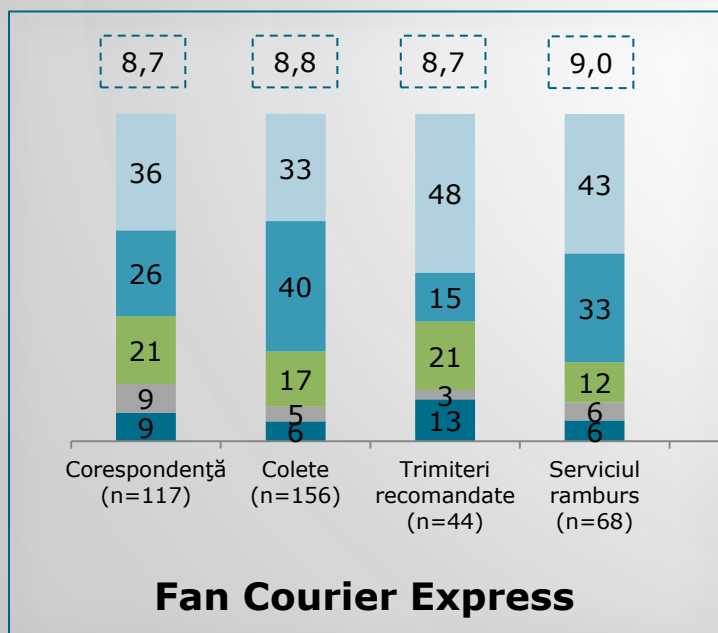
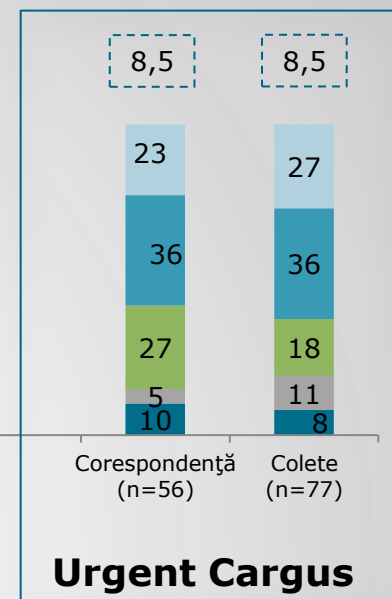
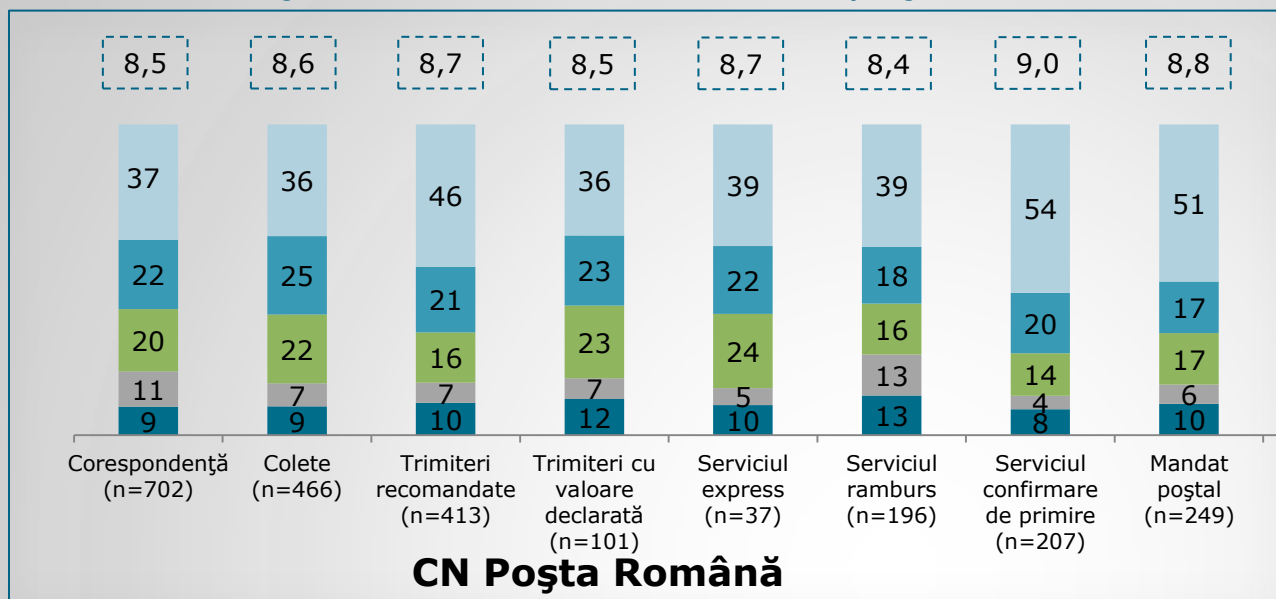
Utilizare furnizori în rândul utilizatorilor de servicii poștale la nivel rural



F4. Pentru fiecare dintre serviciile poștale utilizate în ultimele 12 luni, vă rog să îmi spuneți ce furnizori ați folosit.

Satisfacția cu furnizorii de servicii poștale

%



Satisfacția medie

- 10
- 9
- 8
- 7
- ≤6

Baza = utilizatorii de servicii poștale de la respectivul furnizor

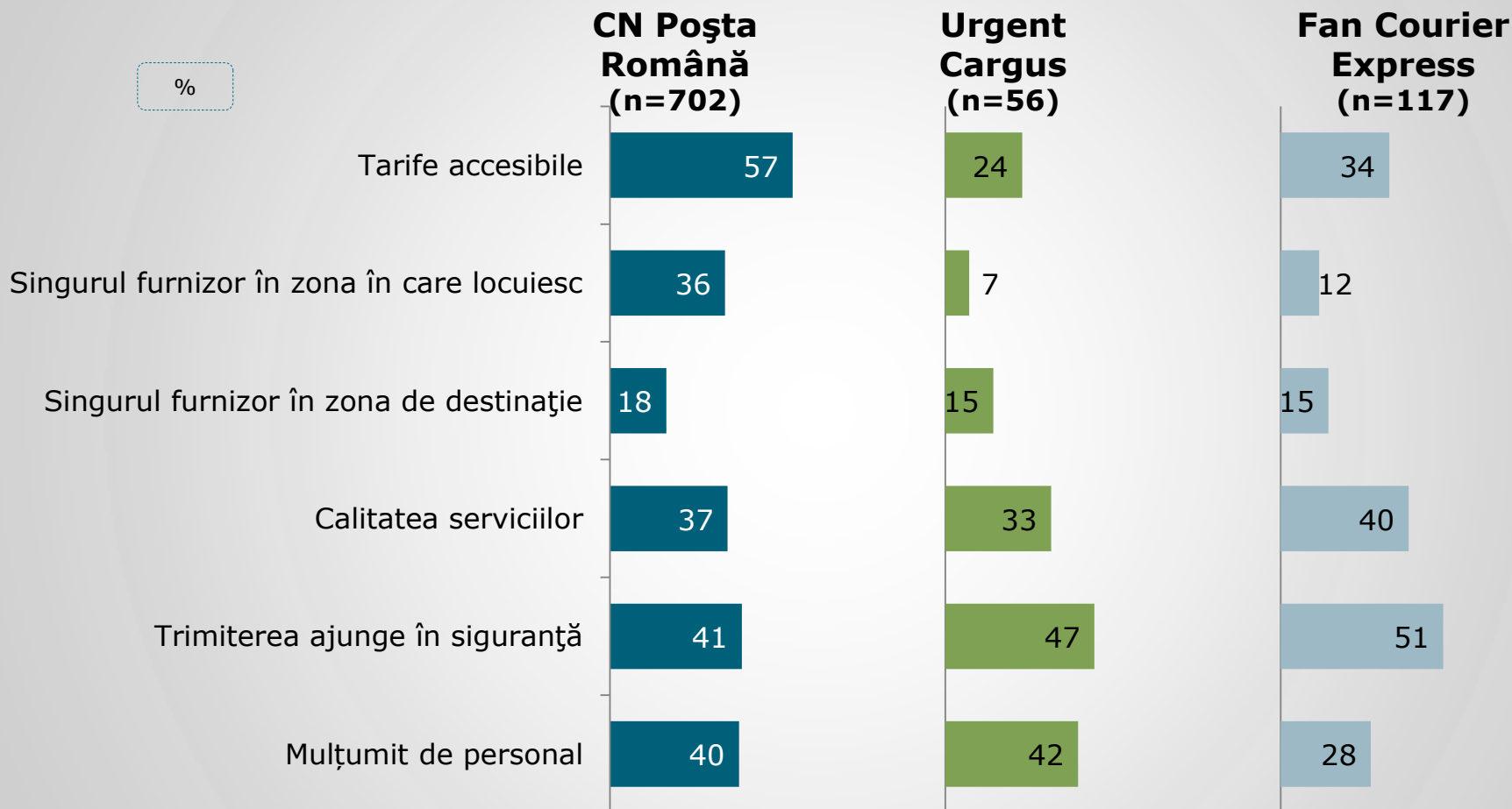


M1. Cât de mulțumit sunteți în general de [FURNIZOR] în calitate de furnizor de [SERVICIU]. Vă rog să dați o notă de la 1 la 10.

* Doar pentru serviciile și furnizorii utilizați de minim 30 respondenți

Criterii de alegere a furnizorilor pentru Expediere corespondență națională și internațională la nivel național

%



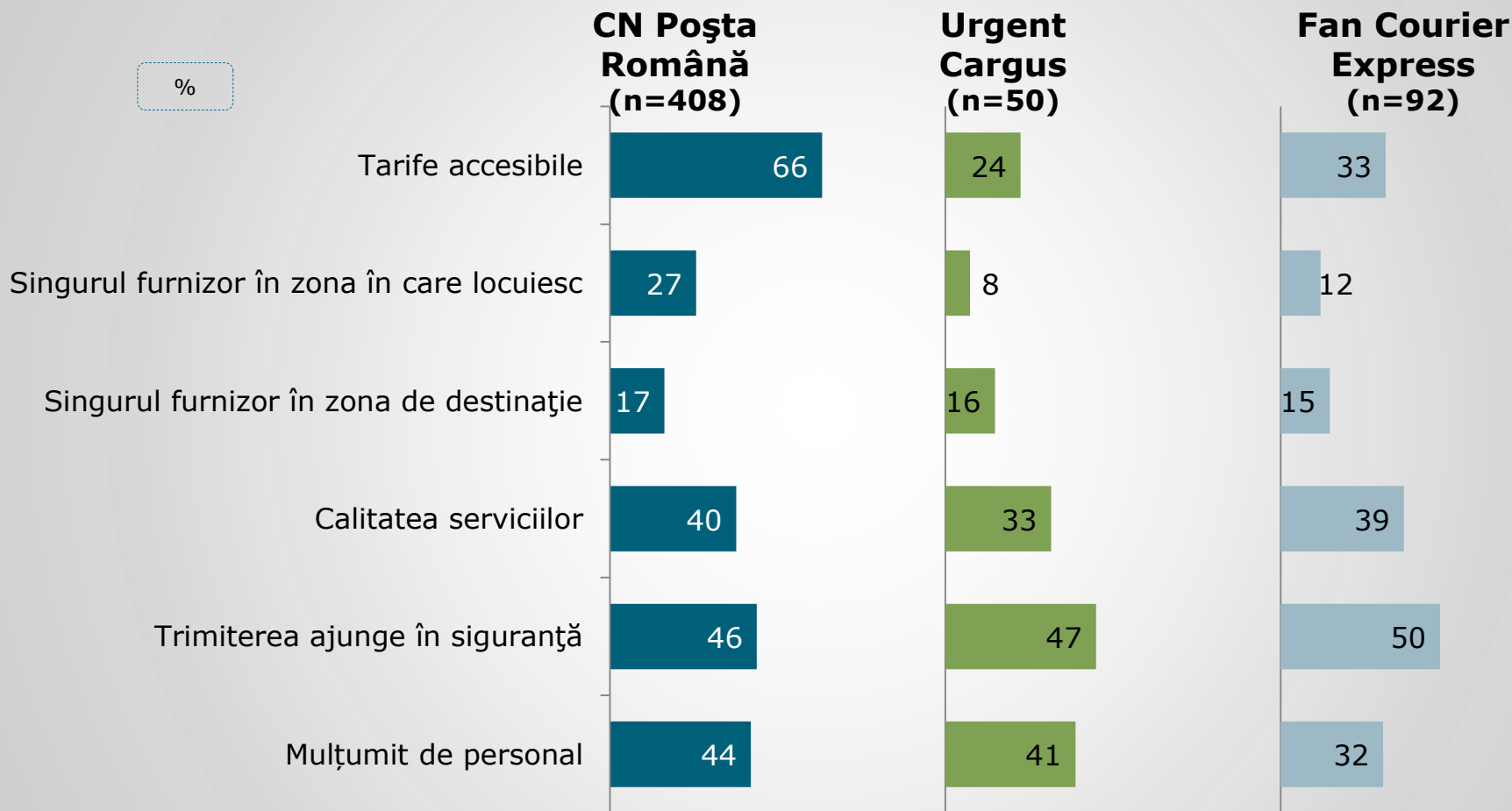
?

A1. Când ați ales să lucrați cu [FURNIZOR] pentru [SERVICIU], ce anume a contat în alegere?

Baza = utilizatorii de servicii poștale de la respectivul furnizor

* Doar pentru serviciile și furnizorii utilizați de minim 30 respondenți

Criterii de alegere a furnizorilor pentru Expediere corespondență națională și internațională la nivel urban



A1. Când ați ales să lucrați cu [FURNIZOR] pentru [SERVICIU], ce anume a contat în alegere?

Baza = utilizatorii de servicii poștale de la respectivul furnizor

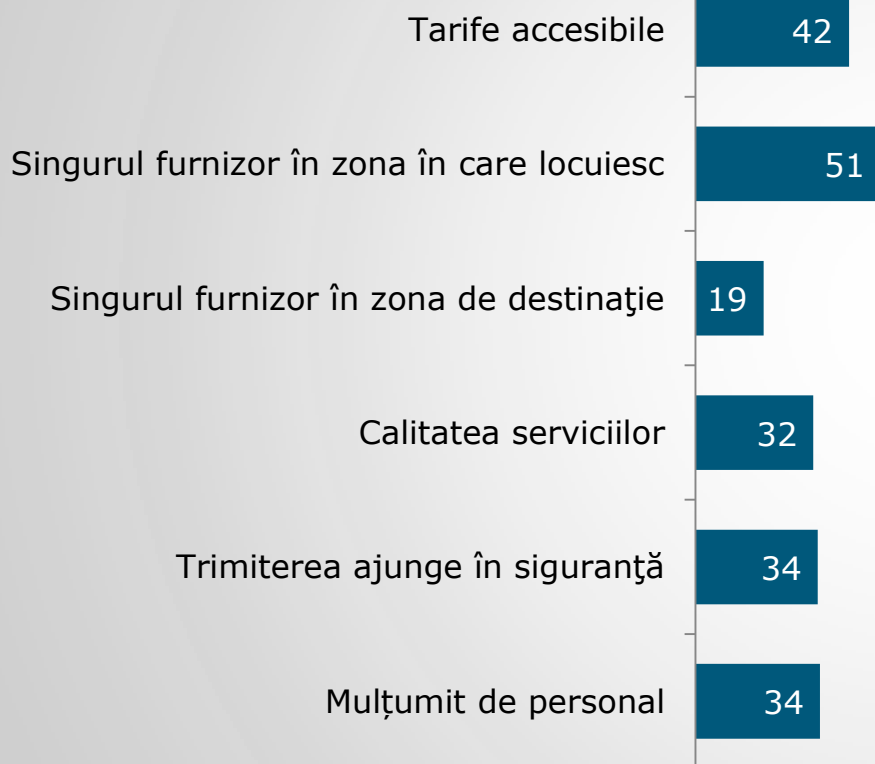
* Doar pentru serviciile și furnizorii utilizați de minim 30 respondenți

Criterii de alegere a furnizorilor pentru Expediere corespondență națională și internațională la nivel rural

%

**CN Poșta
Română
(n=294)**

Bază insuficientă pentru raportare pentru
Urgent Cargus și Fan Courier Express



?

A1. Când ați ales să lucrați cu [FURNIZOR] pentru [SERVICIU],
ce anume a contat în alegere?

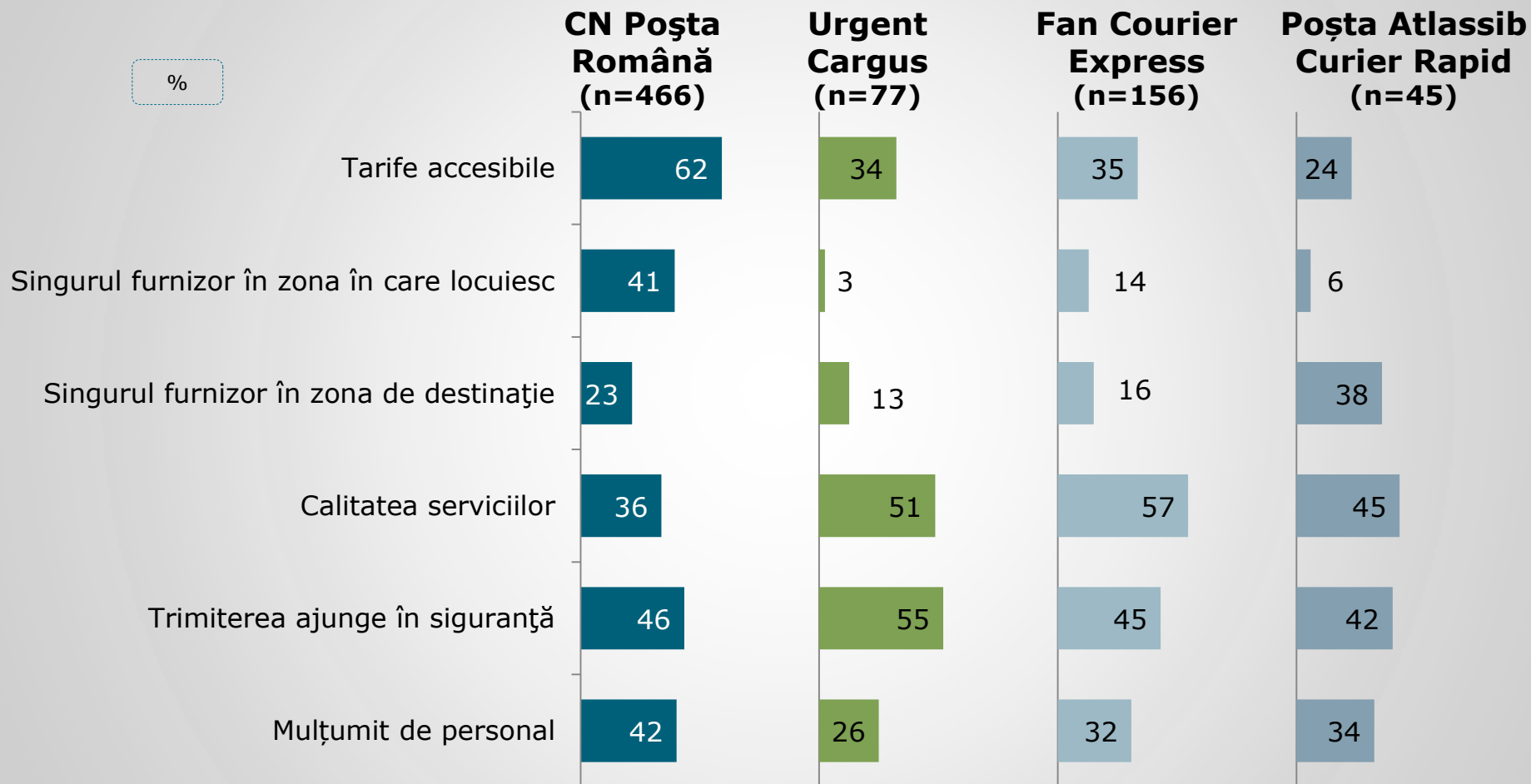
Baza = utilizatorii de servicii poștale
de la respectivul furnizor

* Doar pentru serviciile și
furnizorii utilizați de minim 30
respondenți

ANCOM
Autoritatea Națională pentru Administrarea
și Reglementarea în Comunicatii



Criterii de alegere a furnizorilor pentru Expediere Colete naționale și internaționale la nivel național

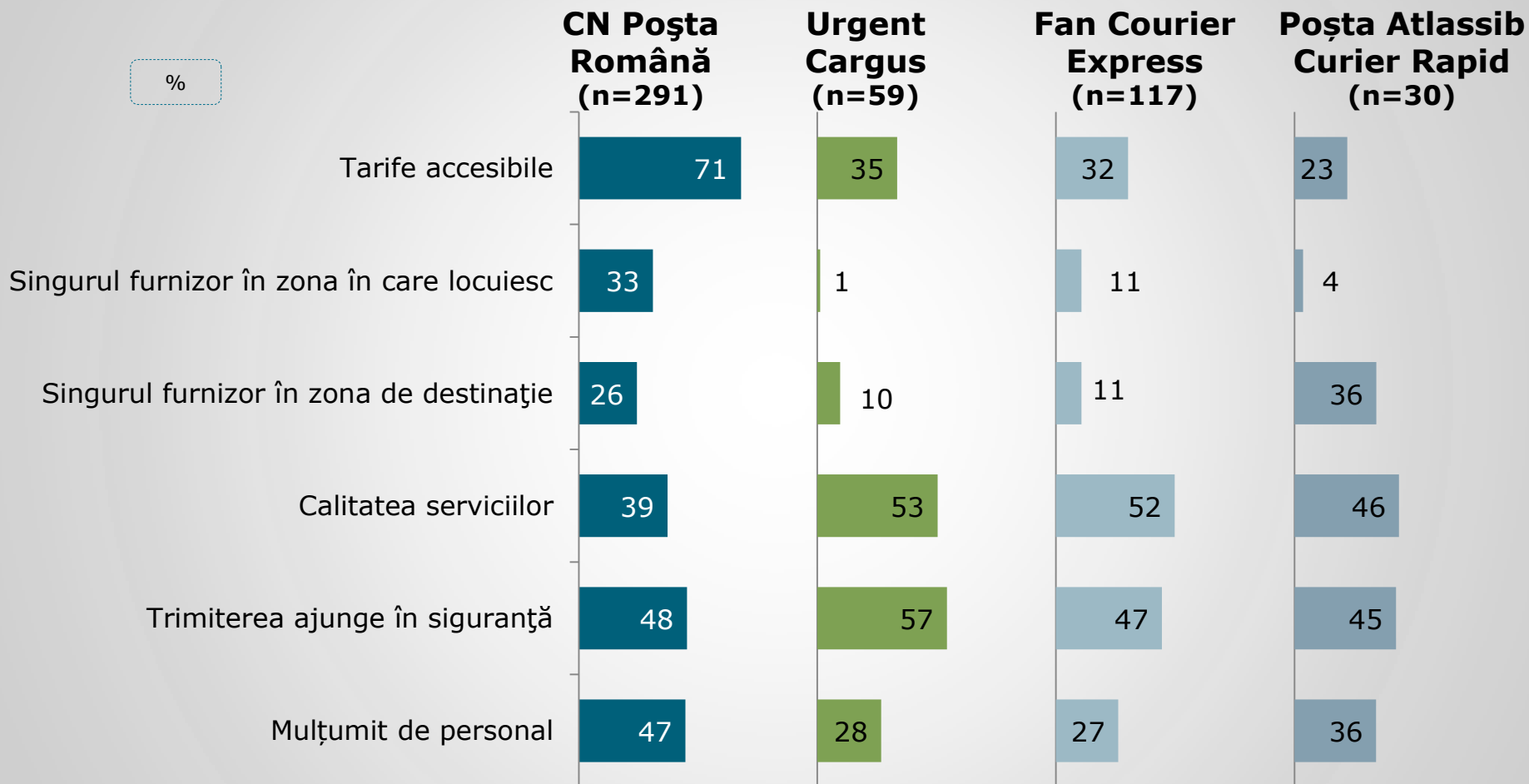


A1. Când ați ales să lucrați cu [FURNIZOR] pentru [SERVICIU], ce anume a contat în alegere?

Baza = utilizatorii de servicii poștale de la respectivul furnizor

* Doar pentru serviciile și furnizorii utilizați de minim 30 respondenți

Criterii de alegere a furnizorilor pentru Expediere Colete naționale și internaționale la nivel urban



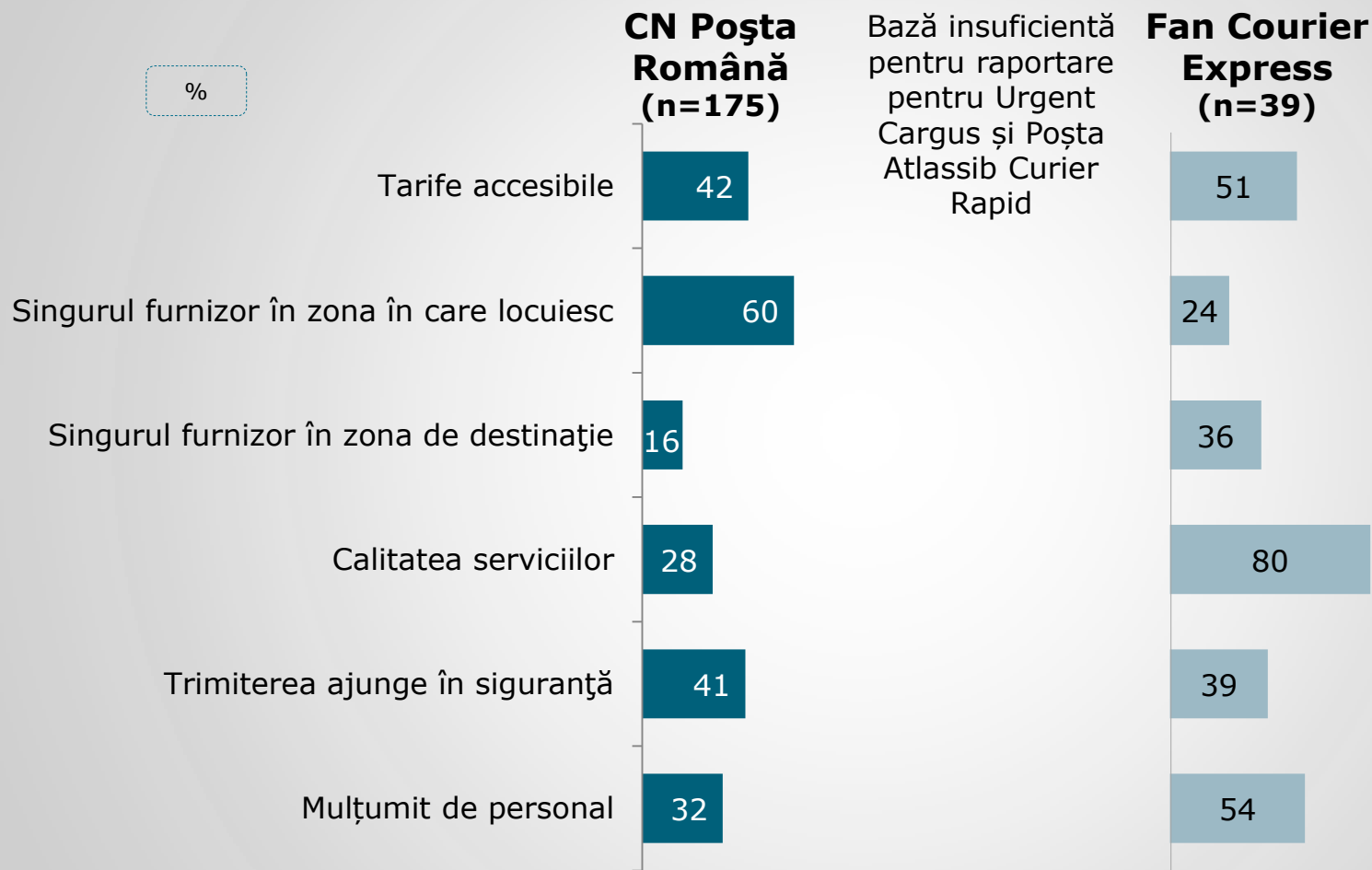
A1. Când ați ales să lucrați cu [FURNIZOR] pentru [SERVICIU], ce anume a contat în alegere?

Baza = utilizatorii de servicii poștale de la respectivul furnizor

* Doar pentru serviciile și furnizorii utilizați de minim 30 respondenți

Criterii de alegere a furnizorilor pentru Expediere Colete naționale și internaționale la nivel rural

%



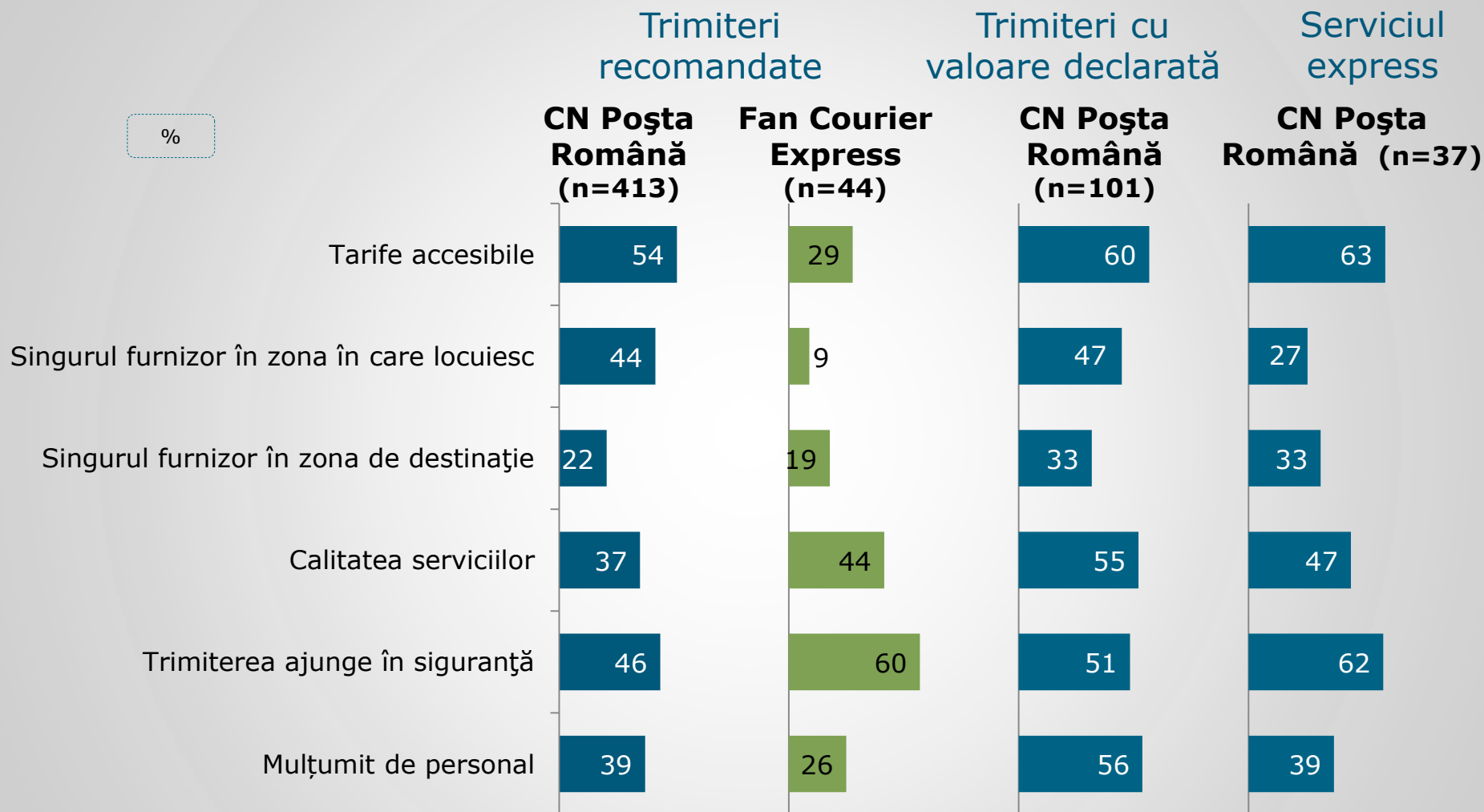
Bază insuficientă pentru raportare pentru Urgent Cargus și Poșta Atlassib Curier Rapid

A1. Când ați ales să lucrați cu [FURNIZOR] pentru [SERVICIU], ce anume a contat în alegere?

Baza = utilizatorii de servicii poștale de la respectivul furnizor

* Doar pentru serviciile și furnizorii utilizați de minim 30 respondenți

Criterii de alegere a furnizorilor pentru Trimiteri recomandate, Trimiteri cu valoare declarată și Serviciul express la nivel național



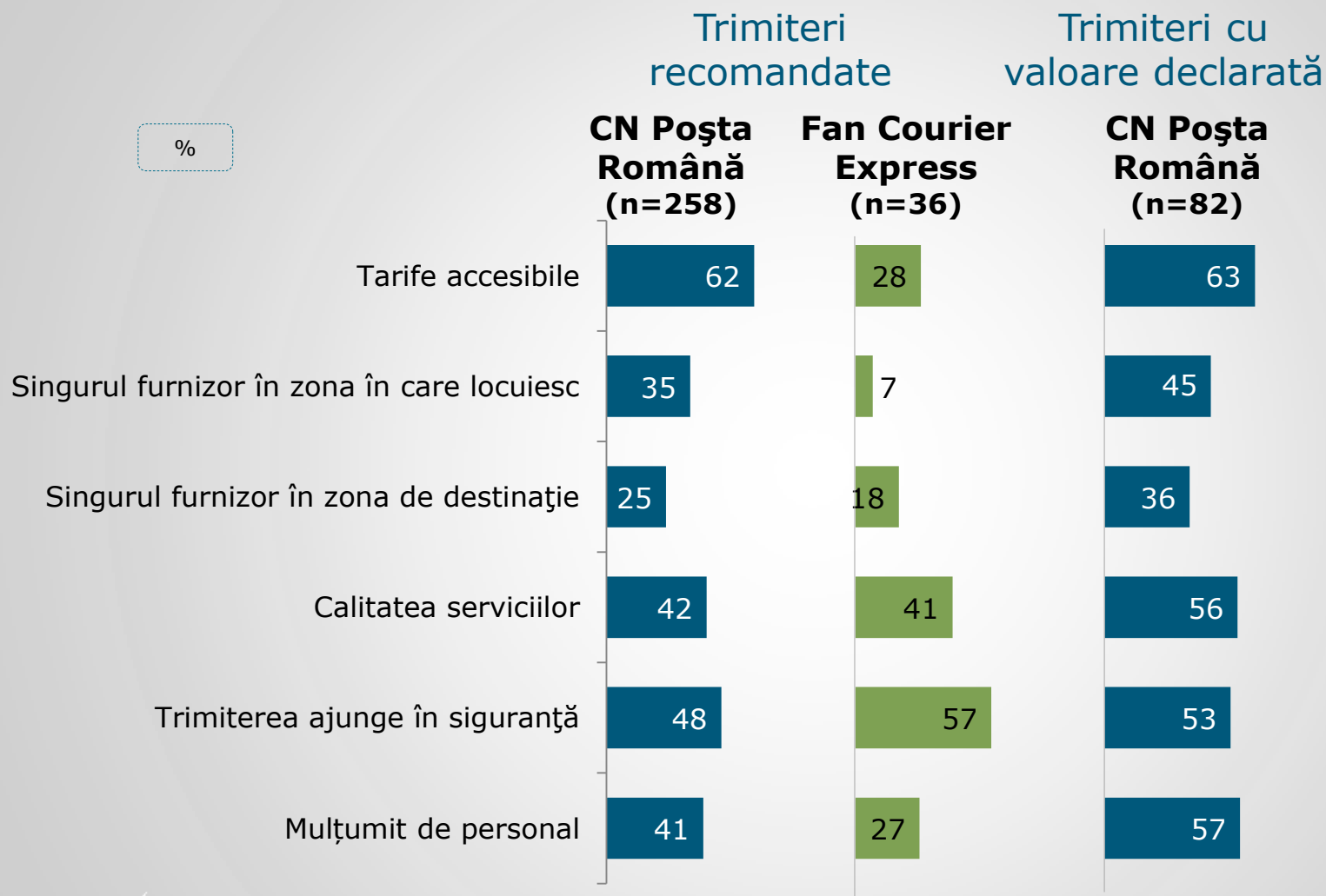
A1. Când ați ales să lucrați cu [FURNIZOR] pentru [SERVICIU], ce anume a contat în alegere?

Baza = utilizatorii de servicii poștale de la respectivul furnizor

* Doar pentru serviciile și furnizorii utilizați de minim 30 respondenți

Criterii de alegere a furnizorilor pentru Trimiteri recomandate, Trimiteri cu valoare declarată la nivel urban

%



Bază insuficientă pentru raportare pentru CN Poșta Română pentru Serviciul express

A1. Când ați ales să lucrați cu [FURNIZOR] pentru [SERVICIU], ce anume a contat în alegere?

Baza = utilizatorii de servicii poștale de la respectivul furnizor

* Doar pentru serviciile și furnizorii utilizați de minim 30 respondenți

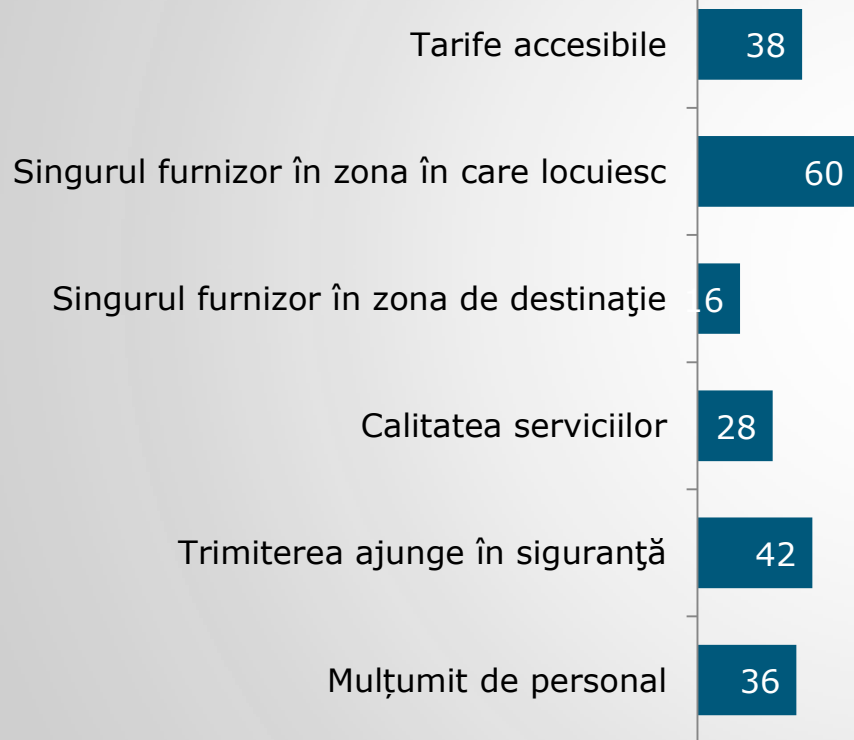
Criteria de alegere a furnizorilor pentru Trimiteri recomandate, Trimiteri cu valoare declarată la nivel rural

Trimiteri recomandate

Bază insuficientă pentru raportare pentru Fan Courier Express pentru Trimiteri recomandate și pentru CN Poșta Română pentru Trimiteri cu valoare declarată și Serviciul express

%

**CN Poșta Română
(n=155)**

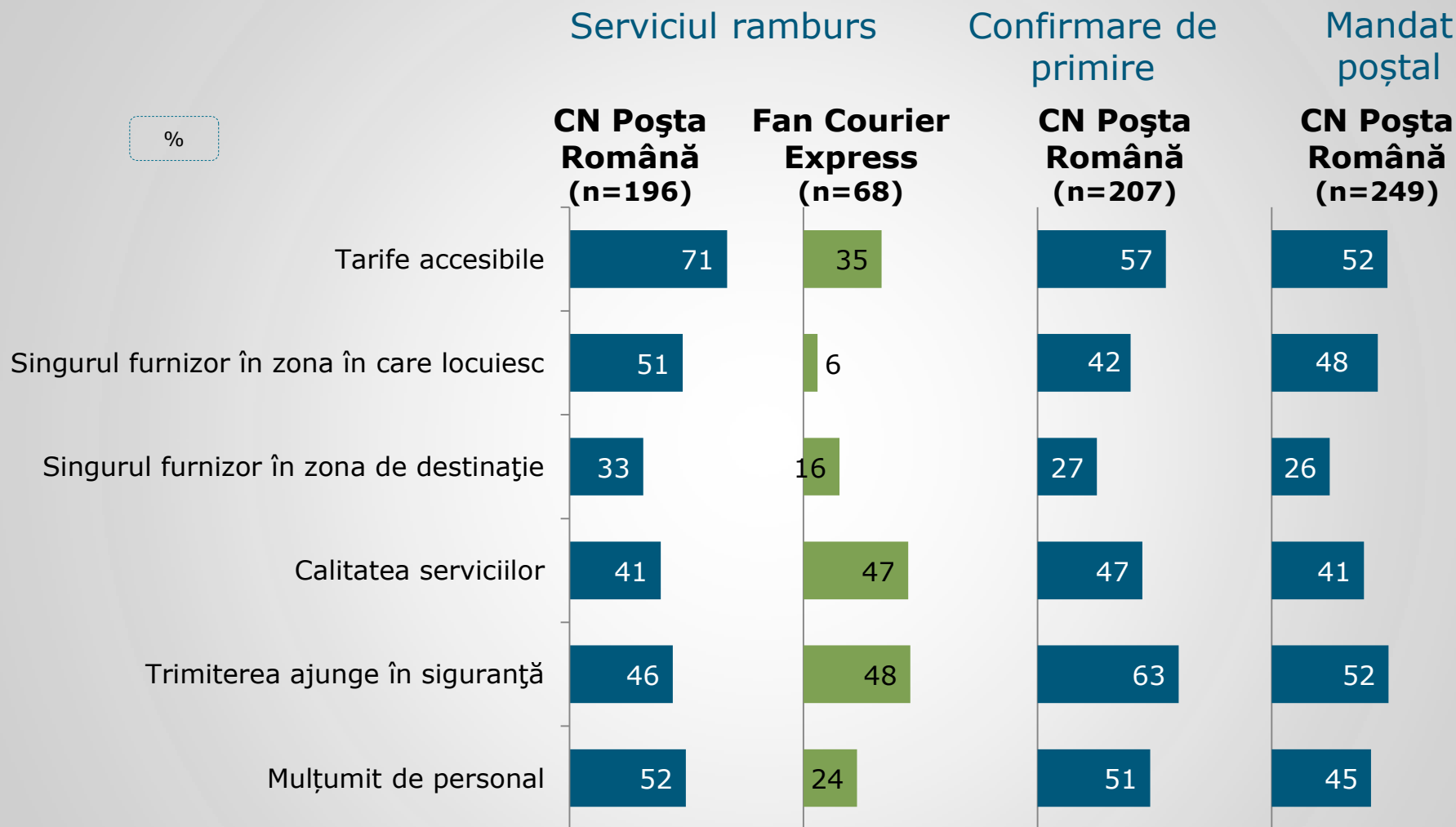


A1. Când ați ales să lucrați cu [FURNIZOR] pentru [SERVICIU], ce anume a contat în alegere?

Baza = utilizatorii de servicii poștale de la respectivul furnizor

* Doar pentru serviciile și furnizorii utilizați de minim 30 respondenți

Criterii de alegere a furnizorilor pentru Serviciul ramburs, Serviciul Confirmare de primire și Mandat poștal la nivel național

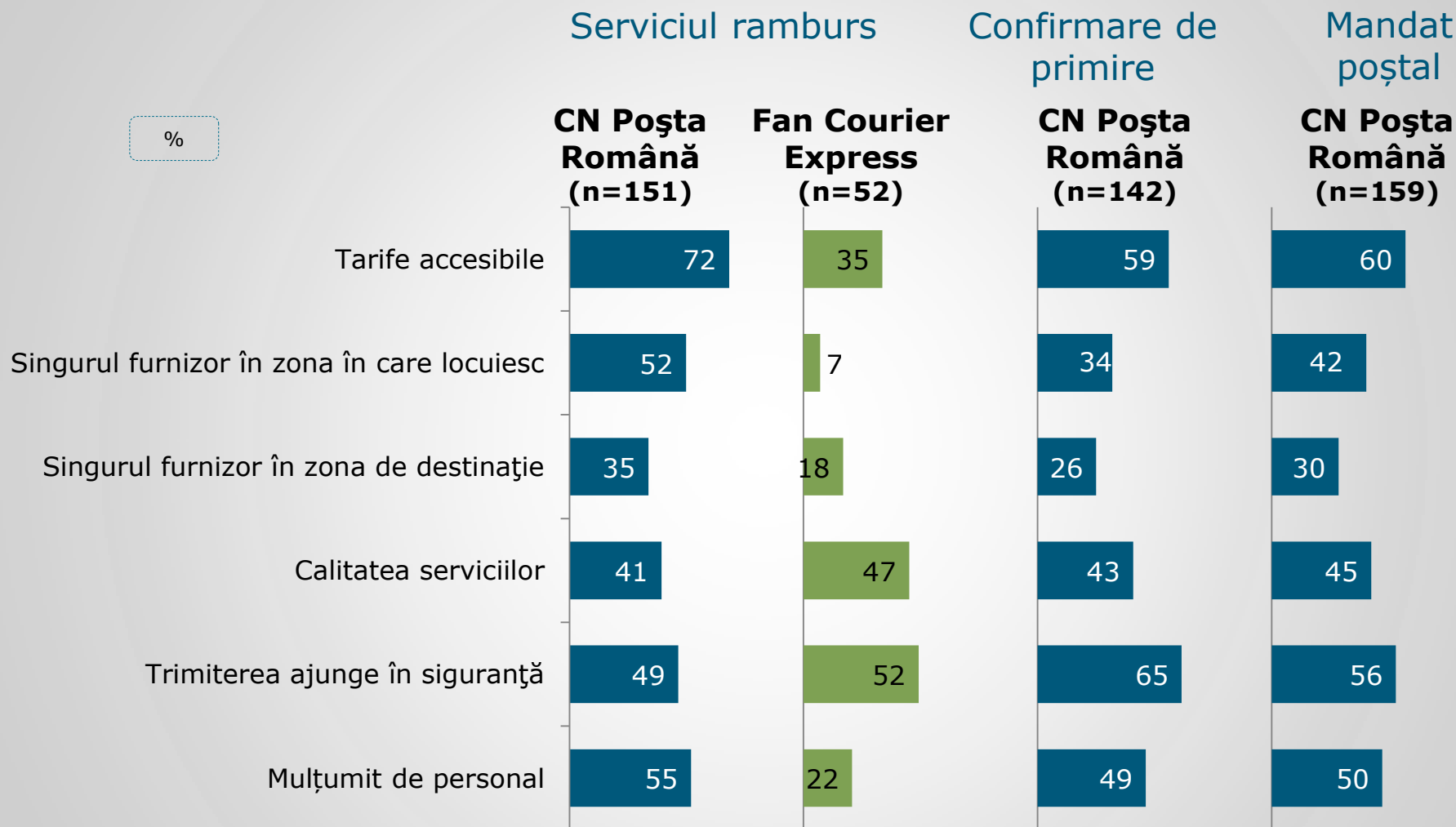


A1. Când ați ales să lucrați cu [FURNIZOR] pentru [SERVICIU], ce anume a contat în alegere?

Baza = utilizatorii de servicii poștale de la respectivul furnizor

* Doar pentru serviciile și furnizorii utilizați de minim 30 respondenți

Criterii de alegere a furnizorilor pentru Serviciul ramburs, Serviciul Confirmare de primire și Mandat poștal la nivel urban

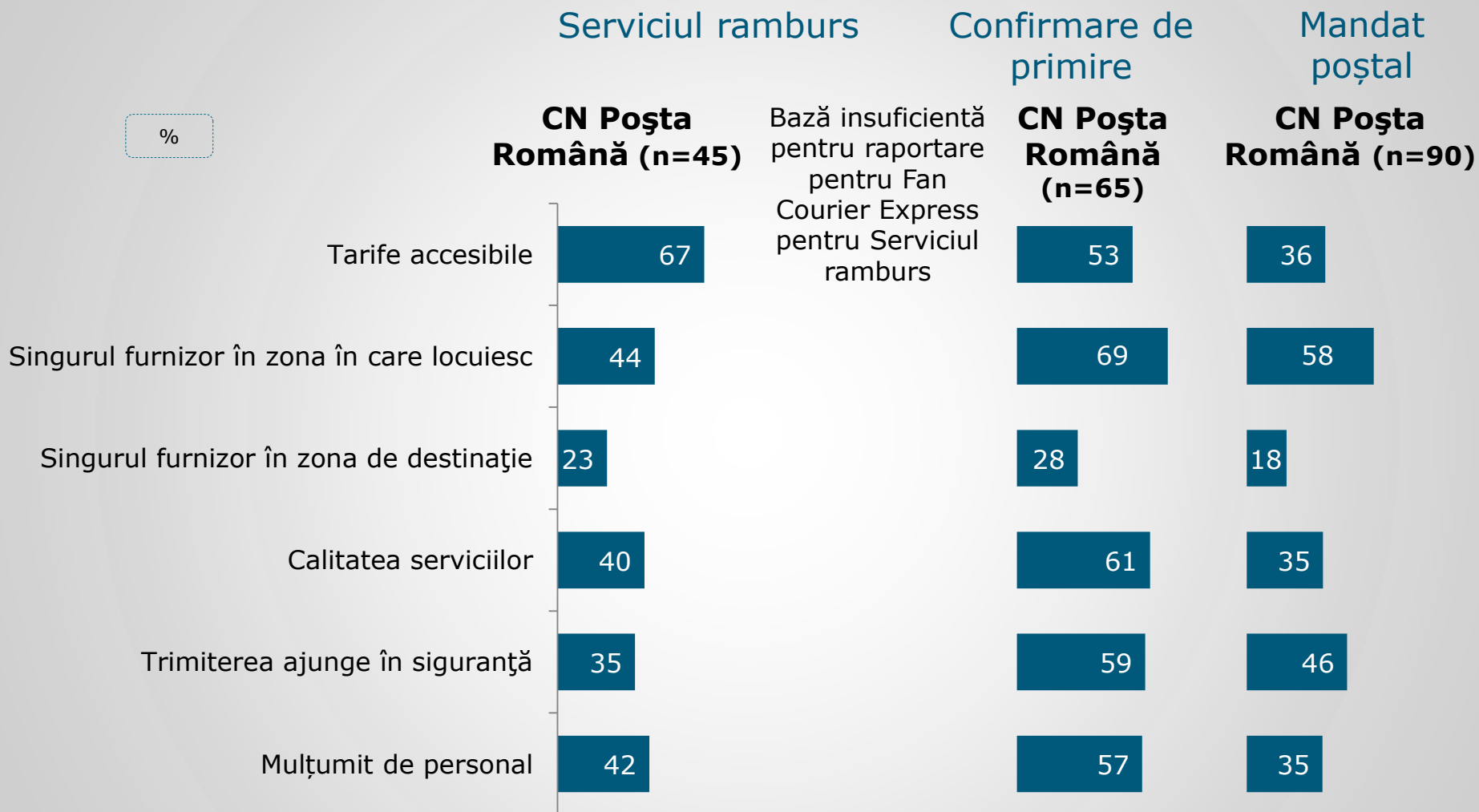


A1. Când ați ales să lucrați cu [FURNIZOR] pentru [SERVICIU], ce anume a contat în alegere?

Baza = utilizatorii de servicii poștale de la respectivul furnizor

* Doar pentru serviciile și furnizorii utilizați de minim 30 respondenți

Criterii de alegere a furnizorilor pentru Serviciul ramburs, Serviciul Confirmare de primire și Mandat poștal la nivel rural

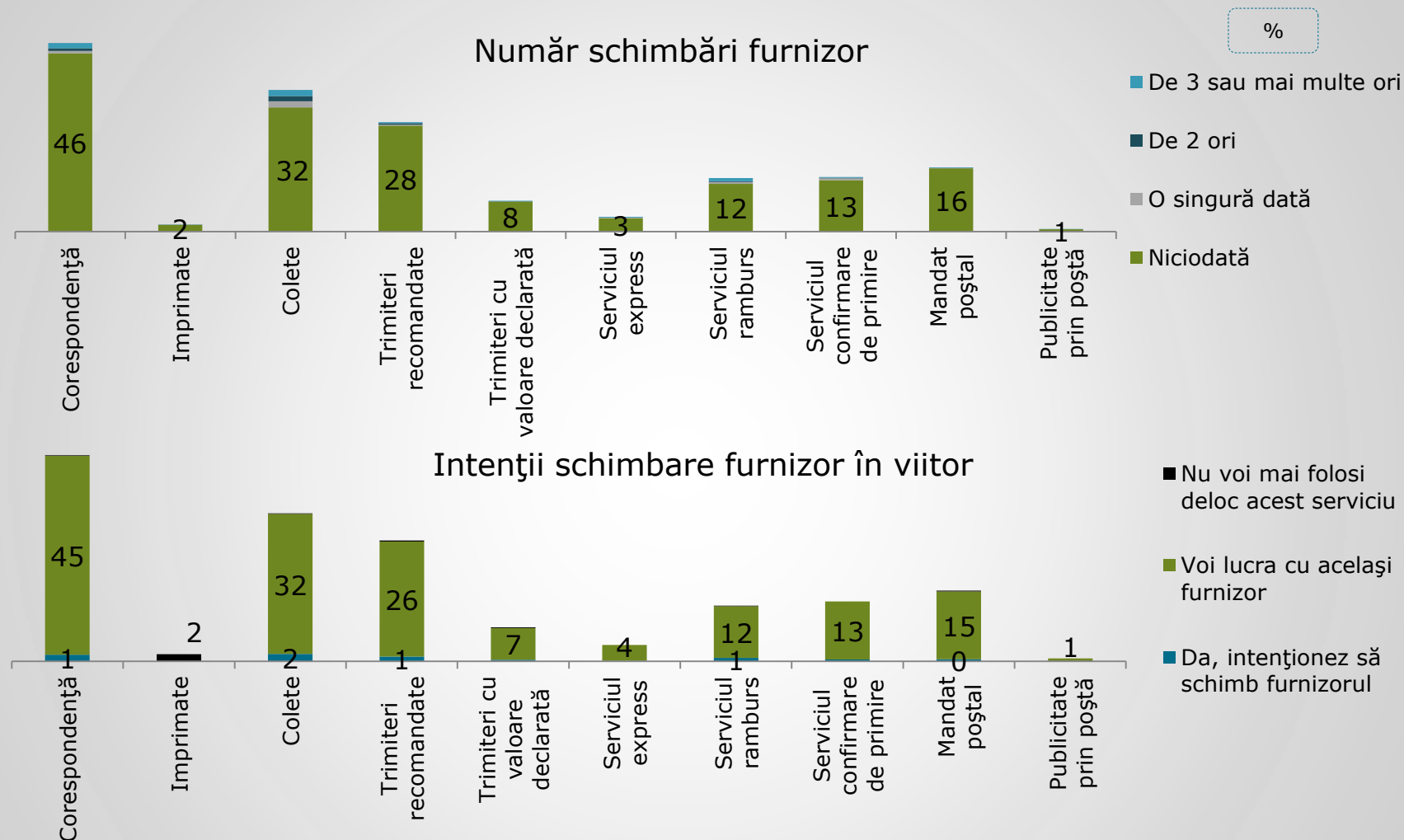


A1. Când ați ales să lucrați cu [FURNIZOR] pentru [SERVICIU], ce anume a contat în alegere?

Baza = utilizatorii de servicii poștale de la respectivul furnizor

* Doar pentru serviciile și furnizorii utilizați de minim 30 respondenți

Comportament de utilizare trecut și intenții de viitor la nivel național



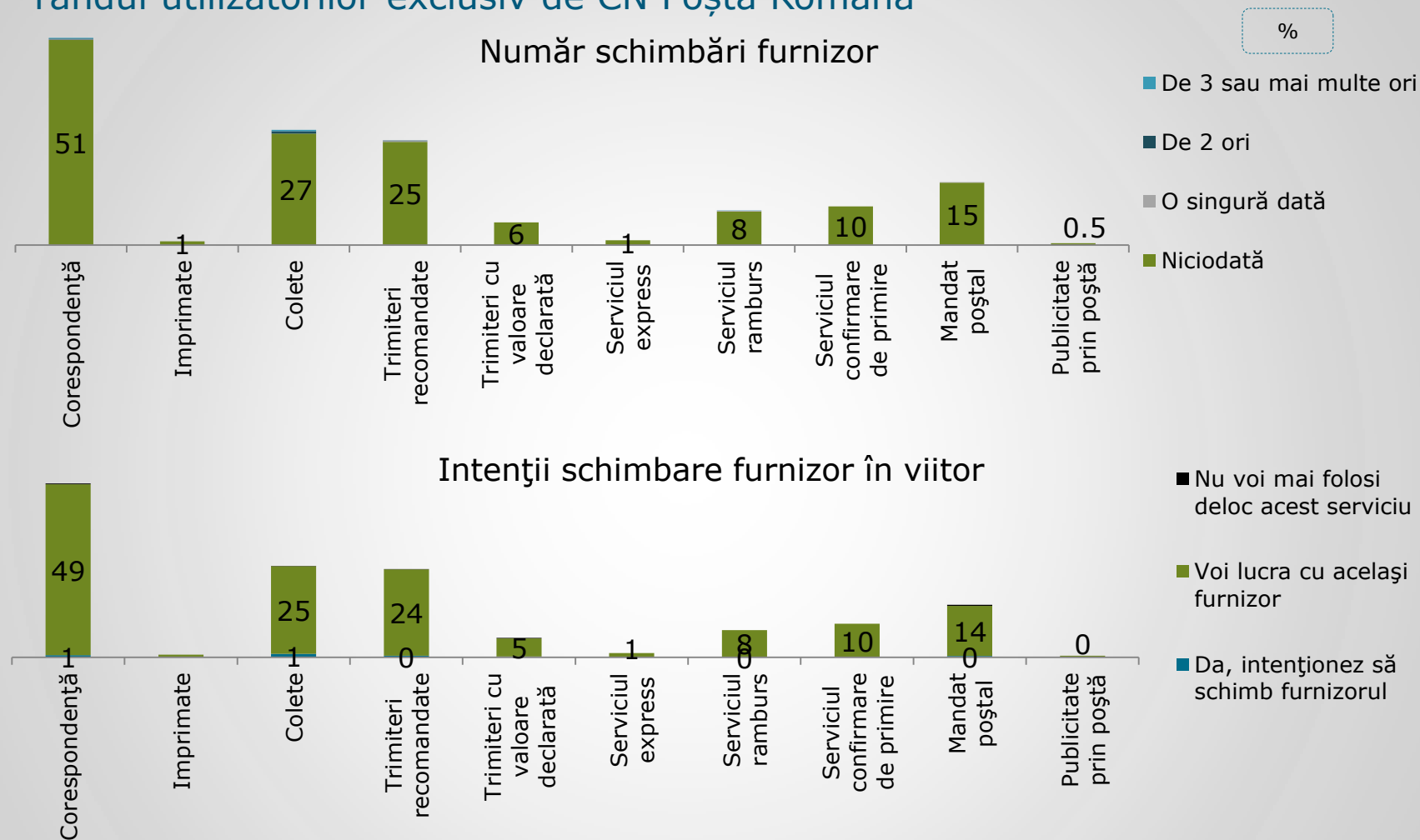
F5. În ultimele 12 luni, ați schimbat furnizorul de servicii poștale pentru [SERVICIU]?

F8. În următoarele 12 luni, intenționați să schimbați furnizorul de servicii poștale pentru [SERVICIU]?

Diferența este reprezentată de non-utilizatori

Baza = toți utilizatorii de servicii poștale (n=1466)

Comportament de utilizare trecut și intenții de viitor la nivel național în rândul utilizatorilor exclusiv de CN Poșta Română



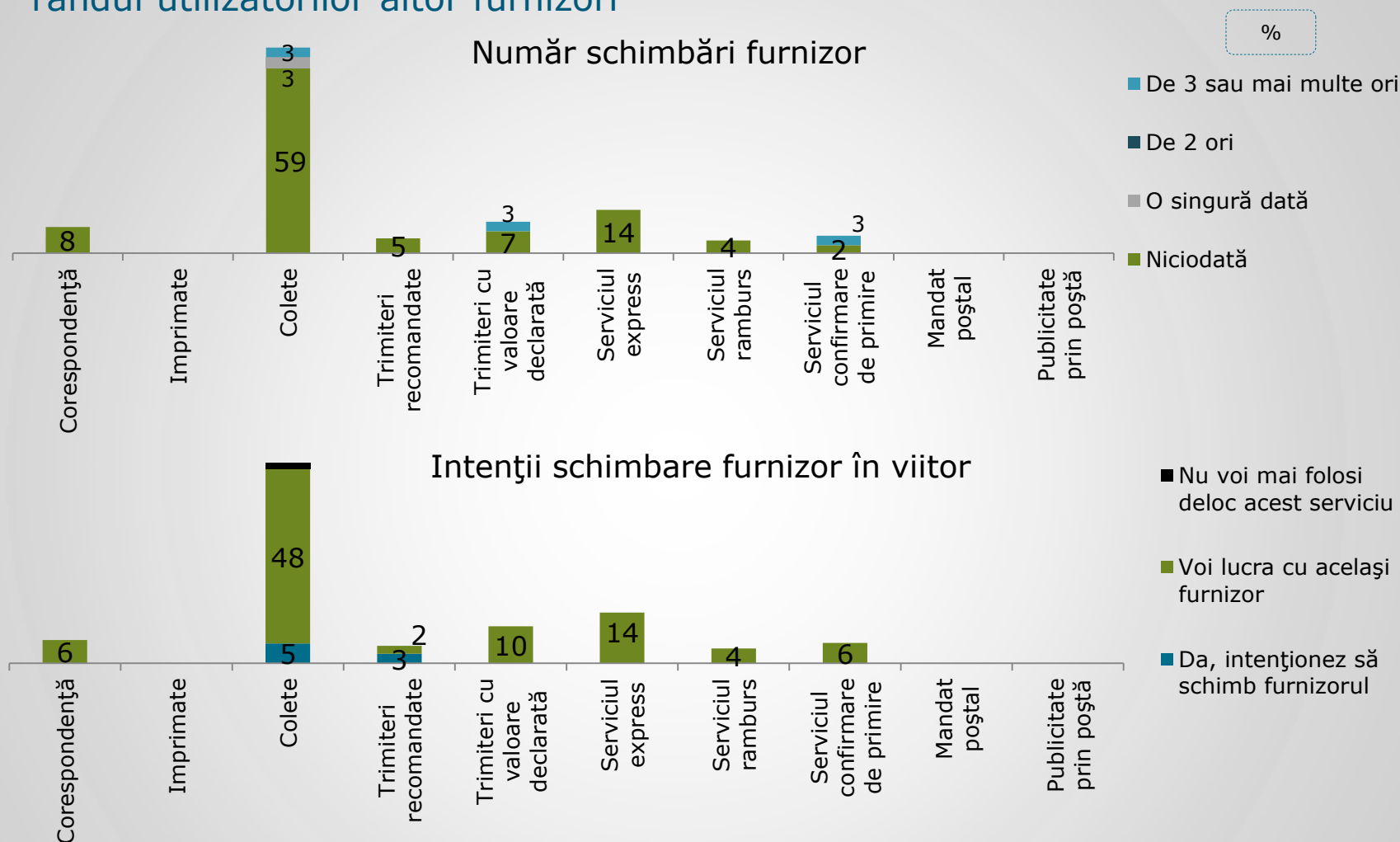
F5. În ultimele 12 luni, ați schimbat furnizorul de servicii poștale pentru [SERVICIU]?

F8. În următoarele 12 luni, intenționați să schimbați furnizorul de servicii poștale pentru [SERVICIU]?

Diferența este reprezentată de non-utilizatori

Baza = utilizatorii exclusiv de CN Poșta Română (n=1018)

Comportament de utilizare trecut și intenții de viitor la nivel național în rândul utilizatorilor altor furnizori



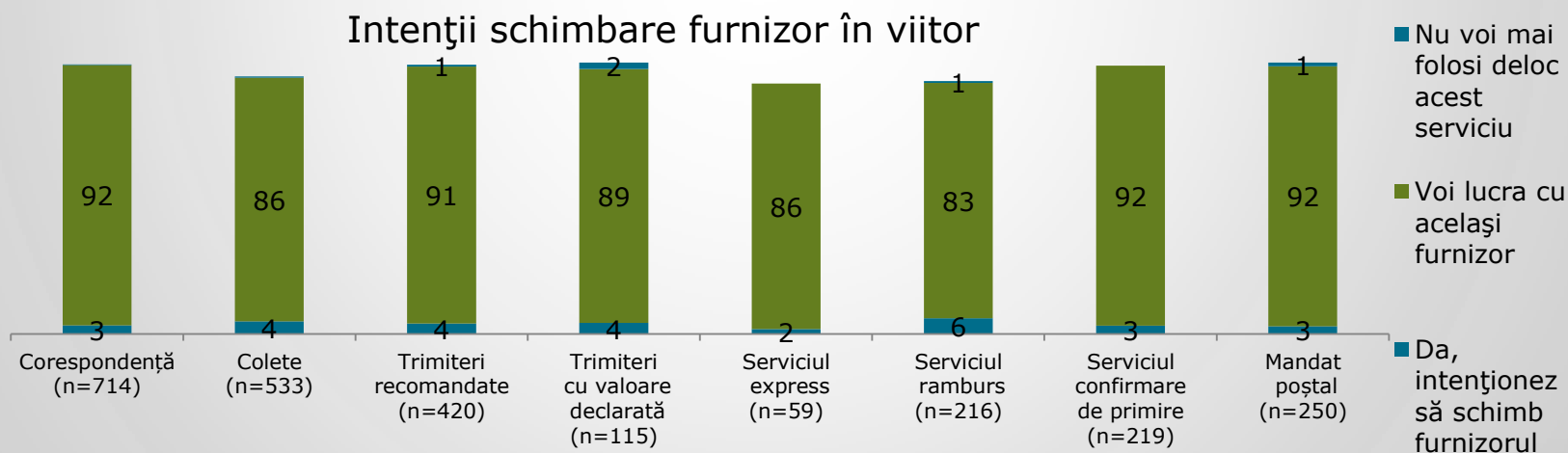
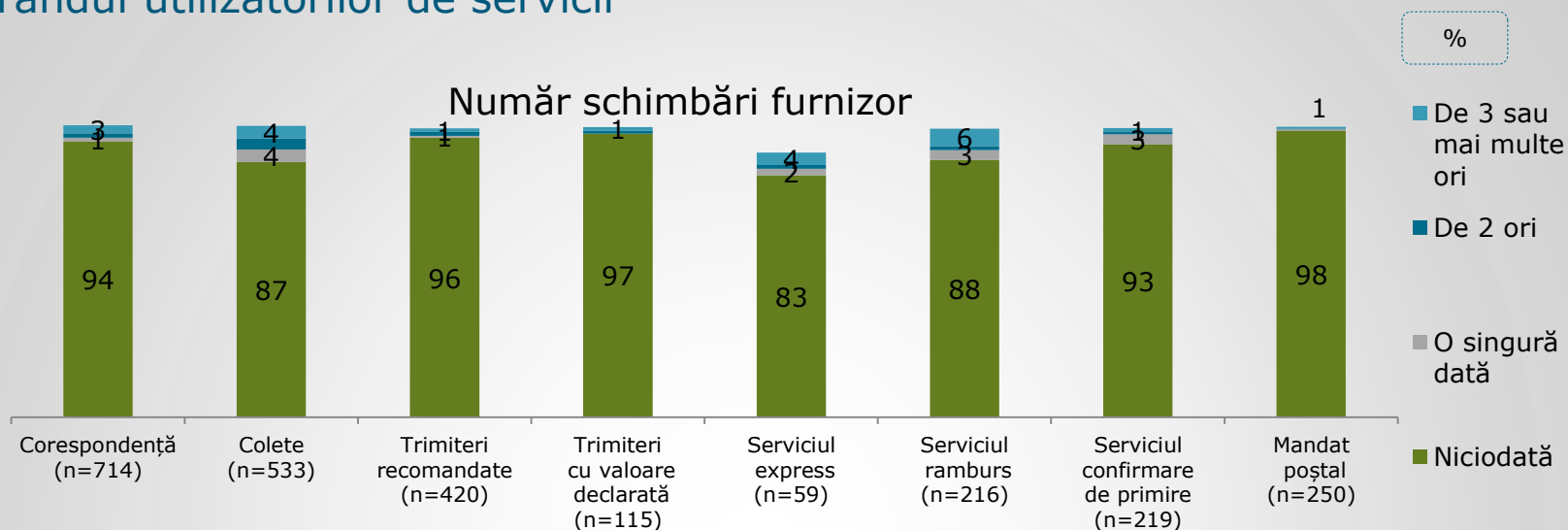
F5. În ultimele 12 luni, ați schimbat furnizorul de servicii poștale pentru [SERVICIU]?

F8. În următoarele 12 luni, intenționați să schimbați furnizorul de servicii poștale pentru [SERVICIU]?

Diferența este reprezentată de non-utilizatori

Baza = utilizatorii exclusiv de alți furnizori decât CN Poșta Română (n=45)

Comportament de utilizare trecut și intenții de viitor la nivel național în rândul utilizatorilor de servicii

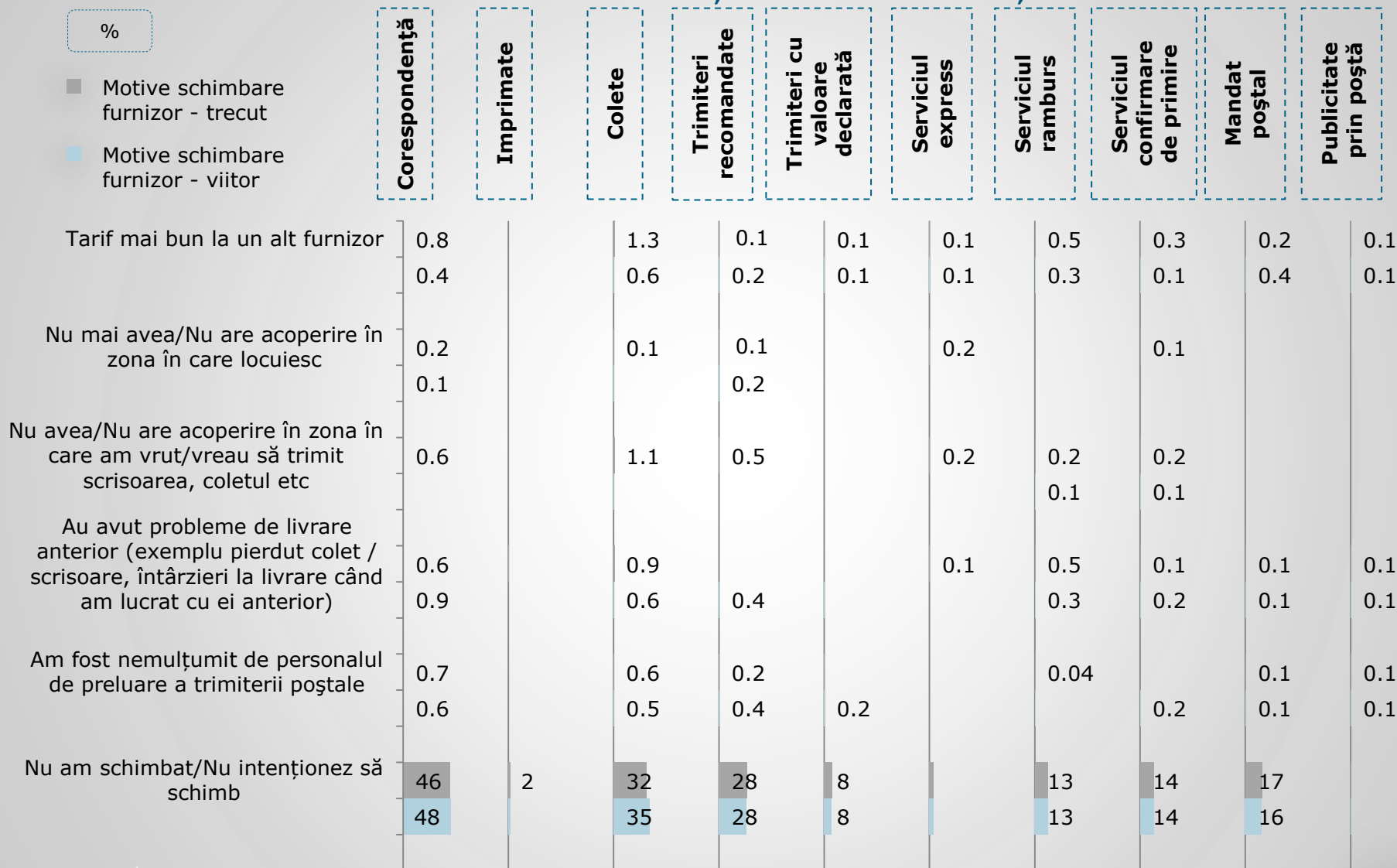


F5. În ultimele 12 luni, ați schimbat furnizorul de servicii poștale pentru [SERVICIU]?

F8. În următoarele 12 luni, intenționați să schimbați furnizorul de servicii poștale pentru [SERVICIU]?

Diferența este reprezentată de Nu știe/Nu răspunde

Motive schimbare furnizor – trecut și viitor la nivel național



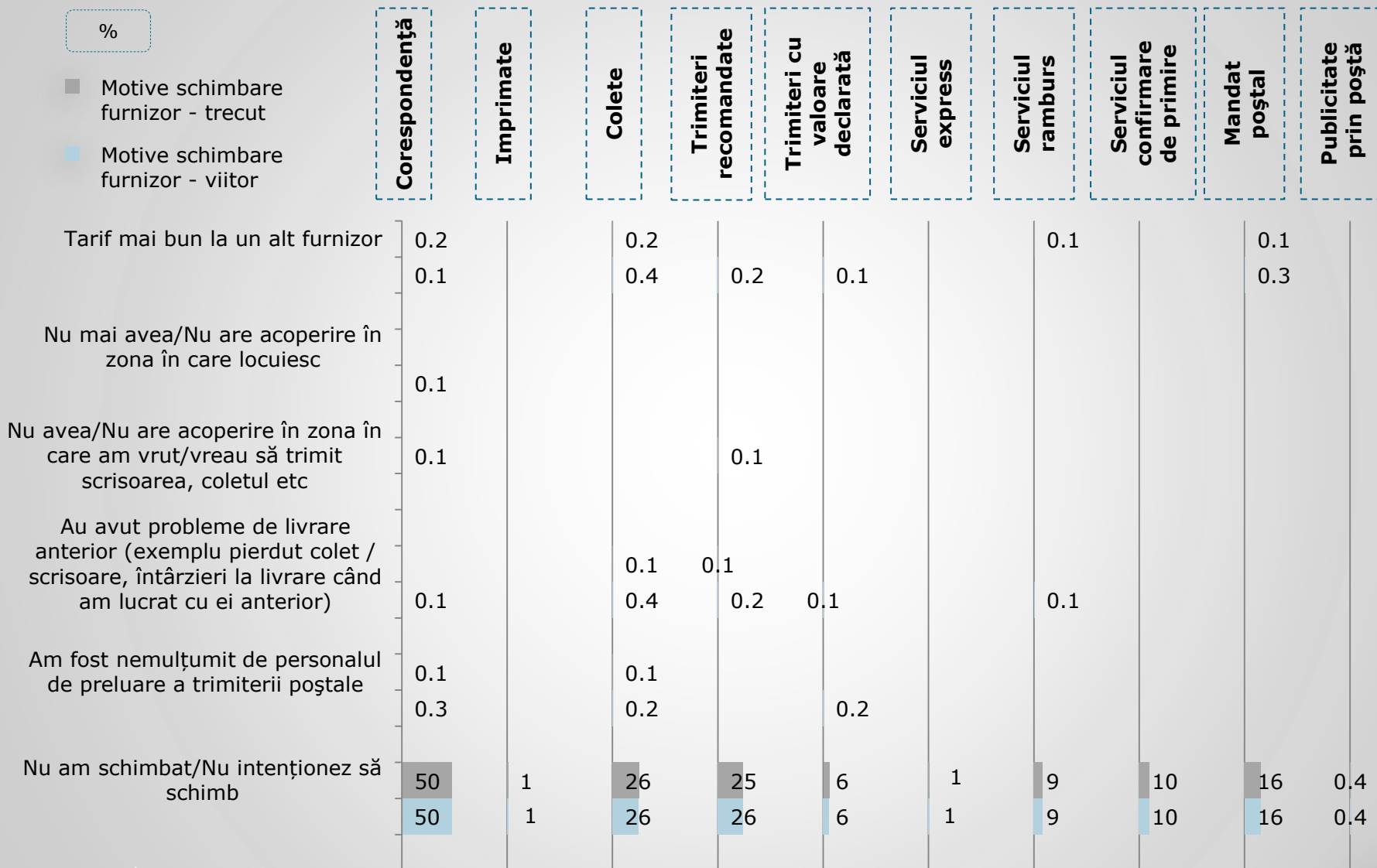
F6. Care sunt motivele pentru care ați schimbat furnizorul pentru [SERVICIU]?

F9. Care sunt motivele care vă determină să schimbați furnizorul pentru [SERVICIU]?

Baza = toți utilizatorii de servicii poștale (n=1466)

Diferența este reprezentată de non-utilizatori

Motive schimbare furnizor – trecut și viitor la nivel național în rândul utilizatorilor exclusiv de CN Poșta Română



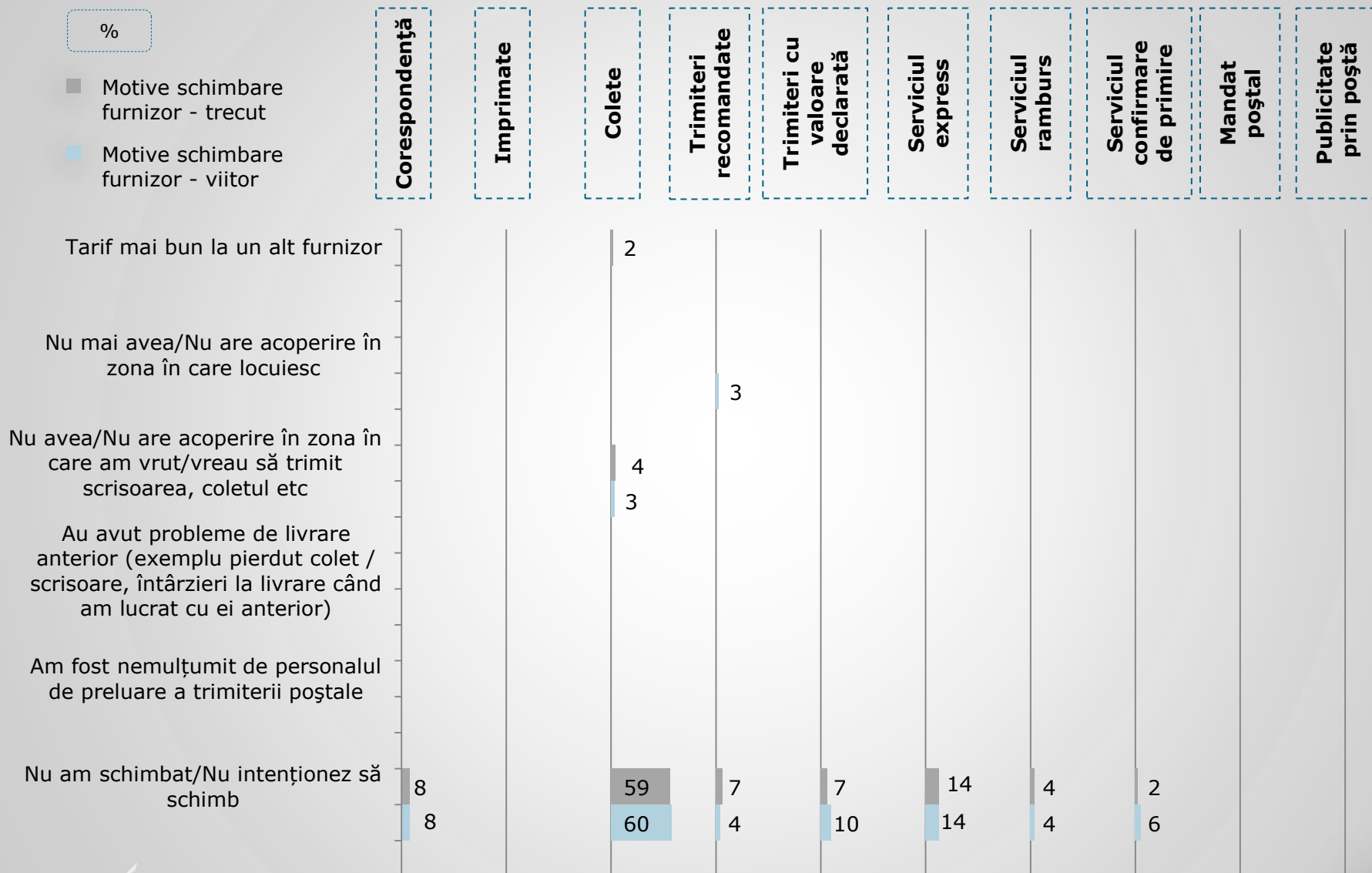
F6. Care sunt motivele pentru care ați schimbat furnizorul pentru [SERVICIU]?

F9. Care sunt motivele care vă determină să schimbați furnizorul pentru [SERVICIU]?

Baza = utilizatorii exclusiv de CN Poșta Română (n=1018)

Diferența este reprezentată de non-utilizatori

Motive schimbare furnizor – trecut și viitor la nivel național în rândul utilizatorilor altor furnizori



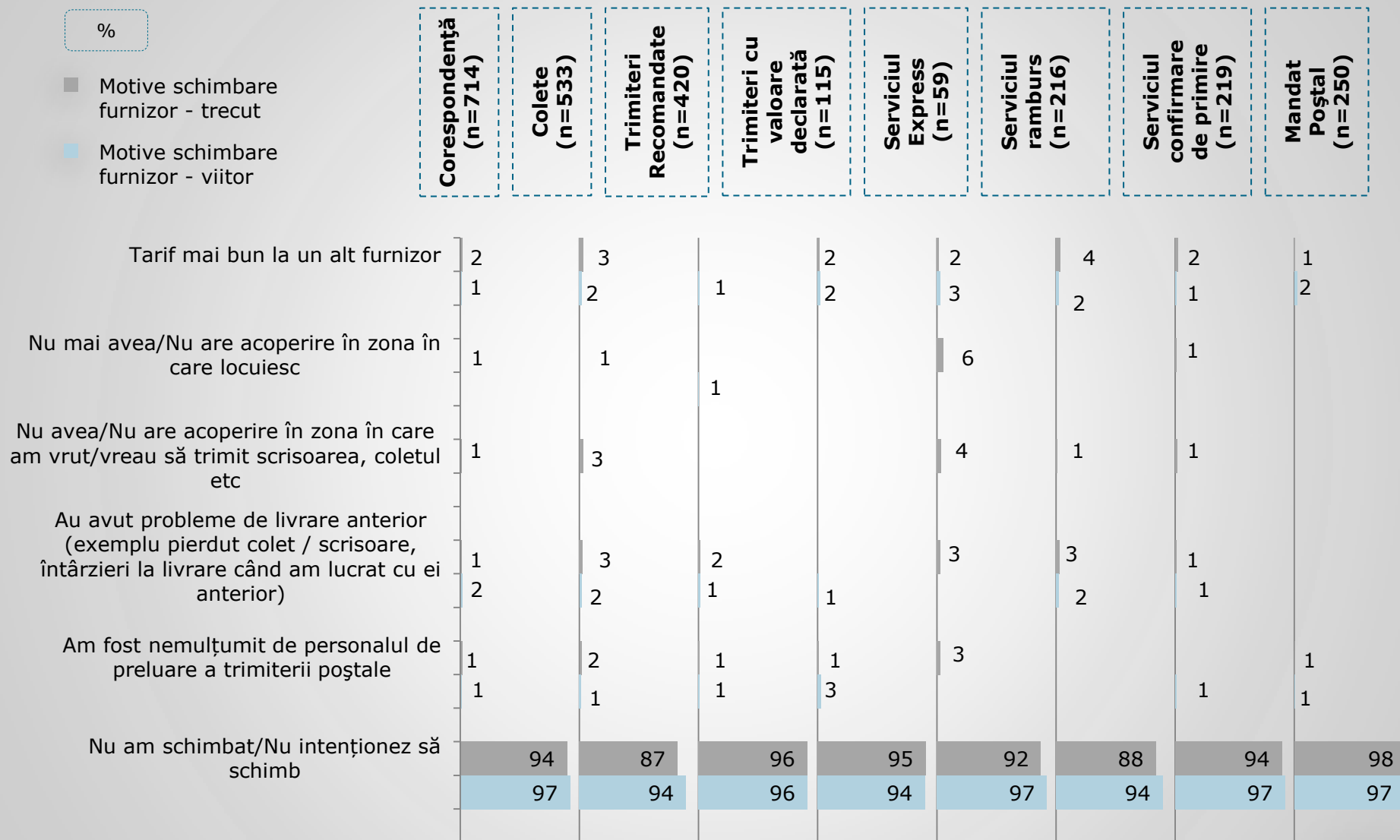
F6. Care sunt motivele pentru care ați schimbat furnizorul pentru [SERVICIU]?

F9. Care sunt motivele care vă determină să schimbați furnizorul pentru [SERVICIU]?

Baza = utilizatorii exclusiv de alți furnizori decât CN Poșta Română (n=45)

Diferența este reprezentată de non-utilizatori

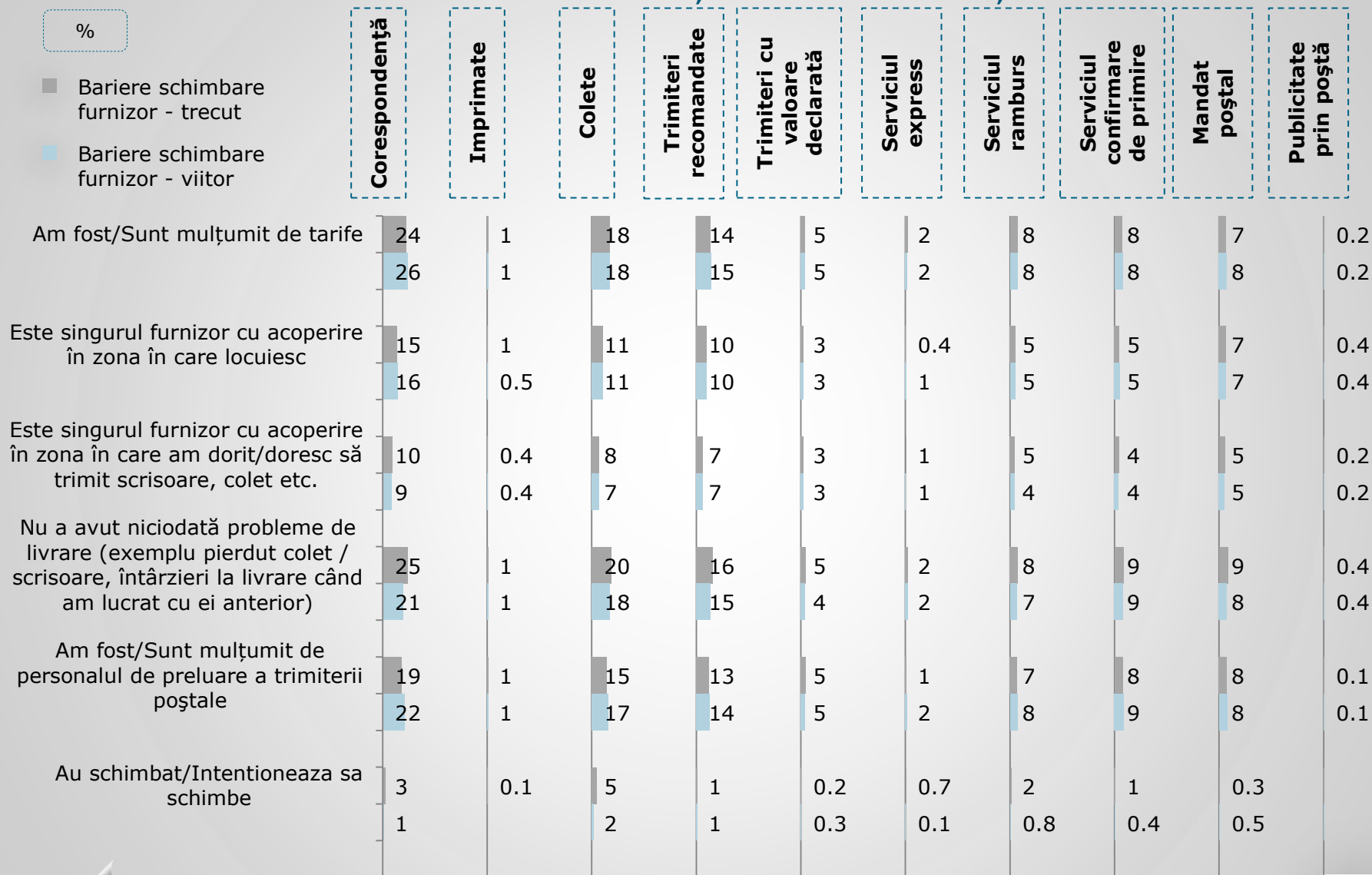
Motive schimbare furnizor – trecut și viitor la nivel național în rândul utilizatorilor de servicii



F6. Care sunt motivele pentru care ați schimbat furnizorul pentru [SERVICIU]?

F9. Care sunt motivele care vă determină să schimbați furnizorul pentru [SERVICIU]?

Bariere schimbare furnizor – trecut și viitor la nivel național



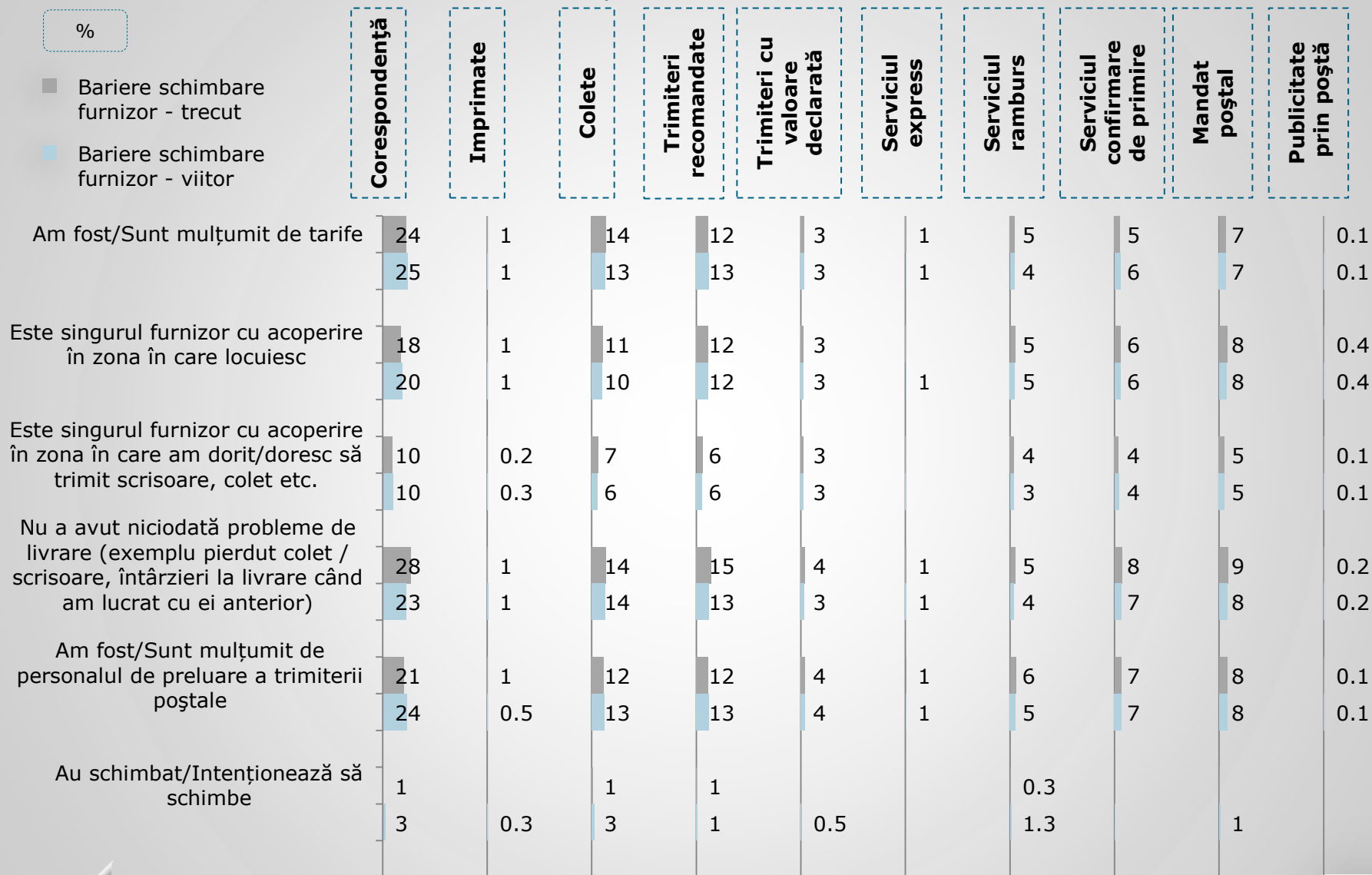
F7. Care sunt motivele pentru care nu ați schimbat furnizorul pentru [SERVICIU]?

F10. Care sunt motivele pentru care doriți să păstrați furnizorul pentru [SERVICIU]?

Baza = toți utilizatorii de servicii poștale (n=1466)

Diferența este reprezentată de non-utilizatori

Bariere schimbare furnizor – trecut și viitor la nivel național în rândul utilizatorilor exclusiv de CN Poșta Română



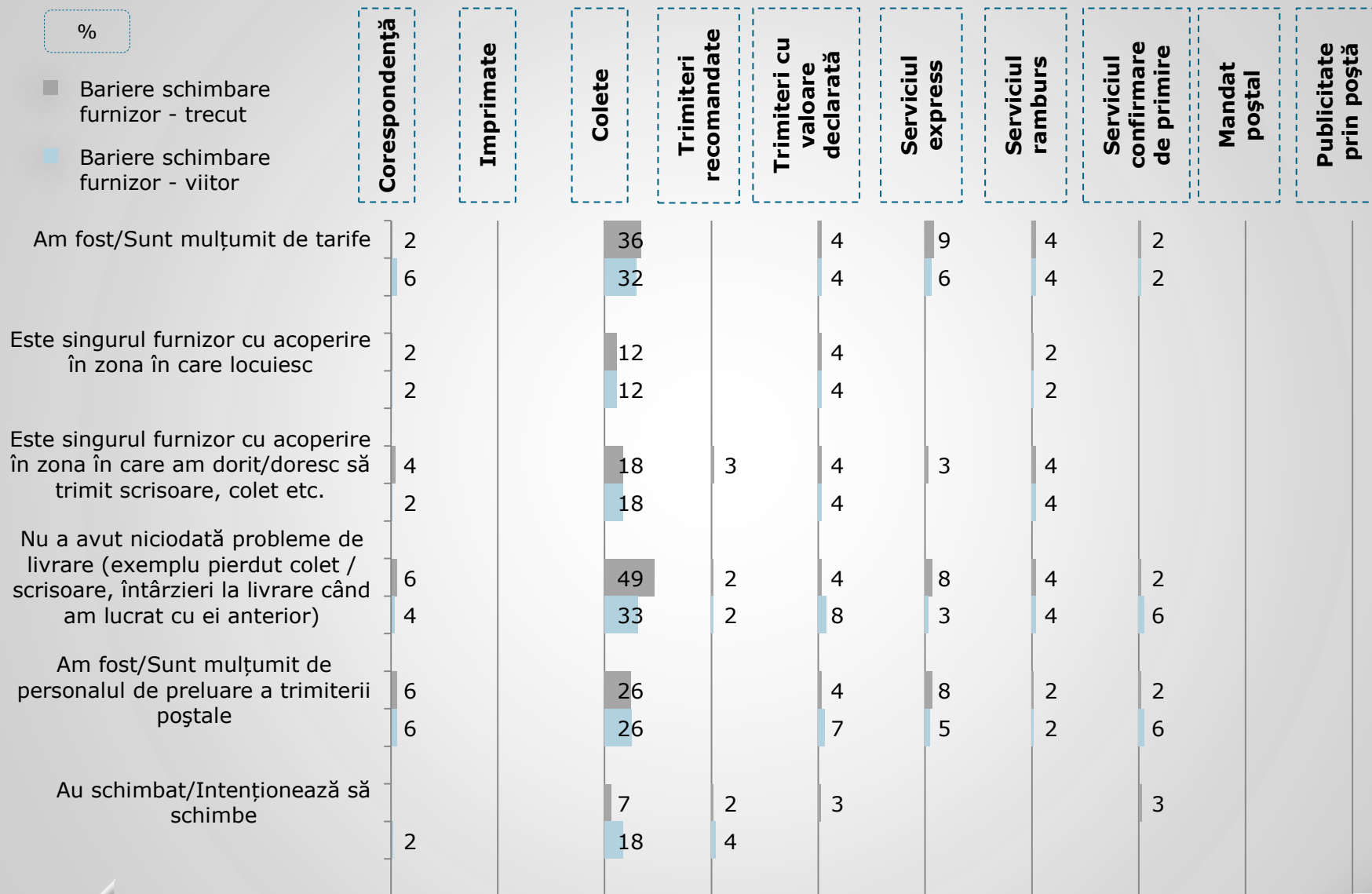
F7. Care sunt motivele pentru care nu ați schimbat furnizorul pentru [SERVICIU]?

F10. Care sunt motivele pentru care doriți să păstrați furnizorul pentru [SERVICIU]?

Baza = utilizatorii exclusiv de CN Poșta Română (n=1018)

Diferența este reprezentată de non-utilizatori

Bariere schimbare furnizor – trecut și viitor la nivel național în rândul utilizatorilor altor furnizori



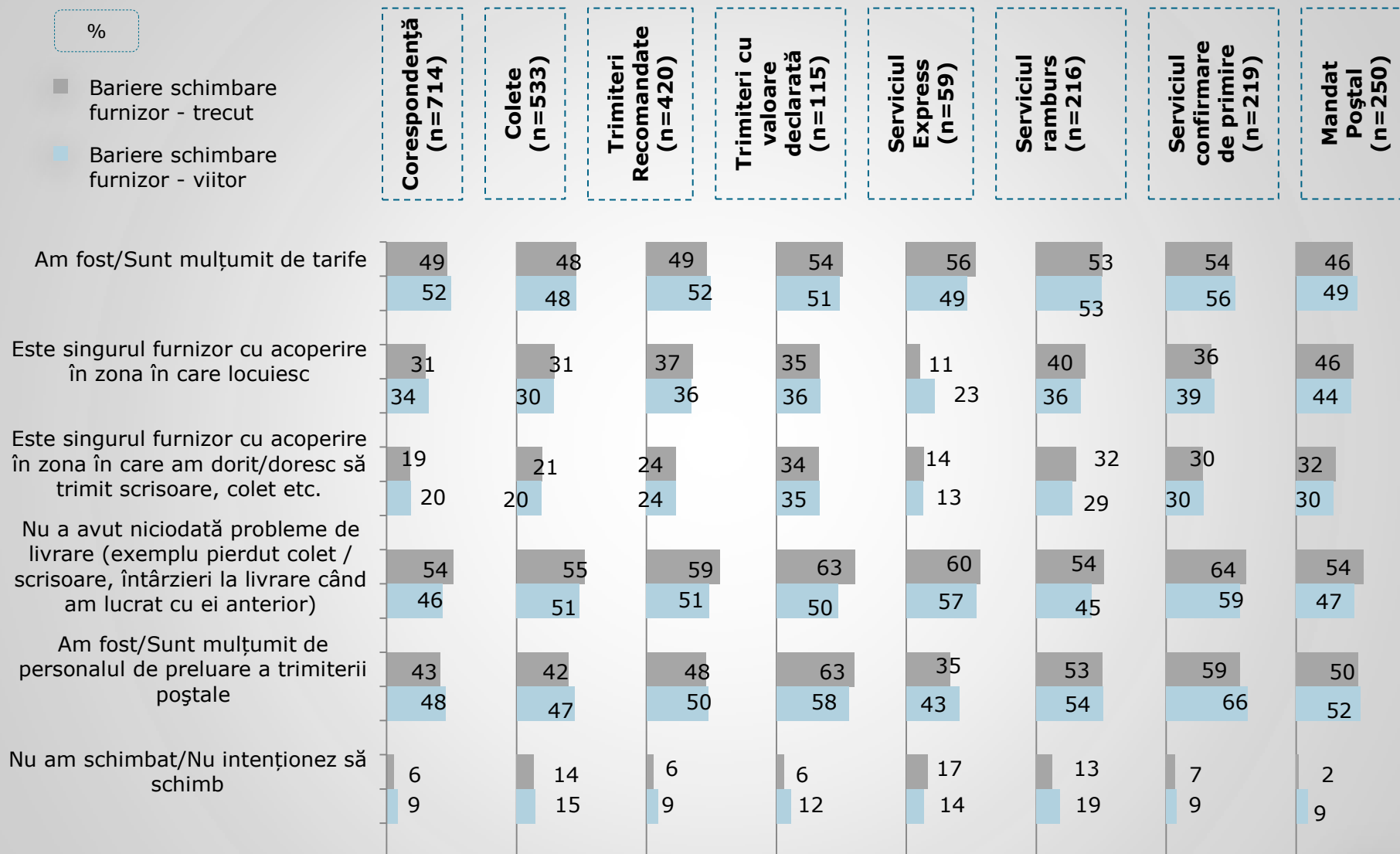
F7. Care sunt motivele pentru care nu ați schimbat furnizorul pentru [SERVICIU]?

F10. Care sunt motivele pentru care doriți să păstrați furnizorul pentru [SERVICIU]?

Baza = utilizatorii exclusiv de alți furnizori decât CN Poșta Română (n=45)

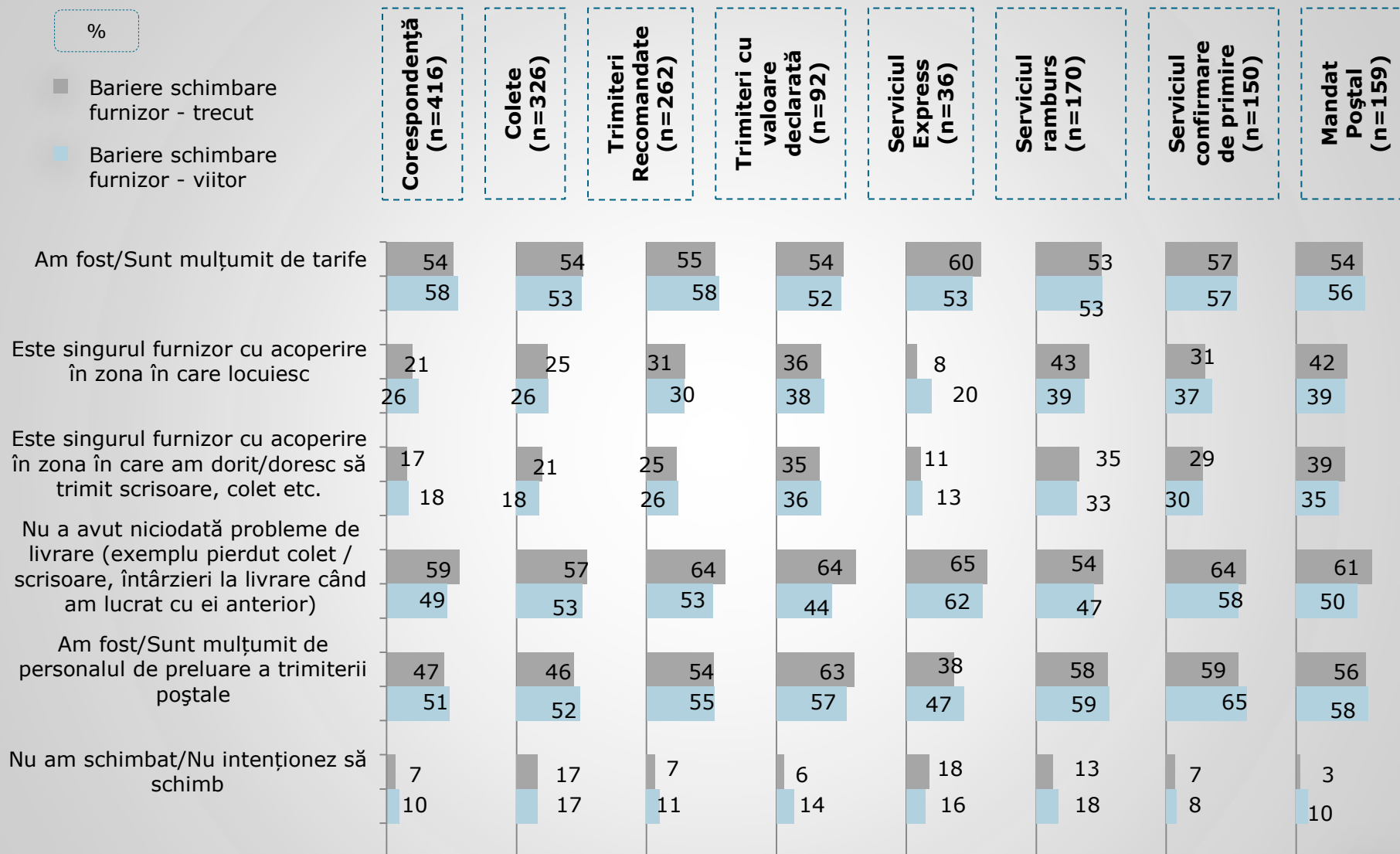
Diferența este reprezentată de non-utilizatori

Bariere schimbare furnizor – trecut și viitor la nivel național în rândul utilizatorilor de servicii



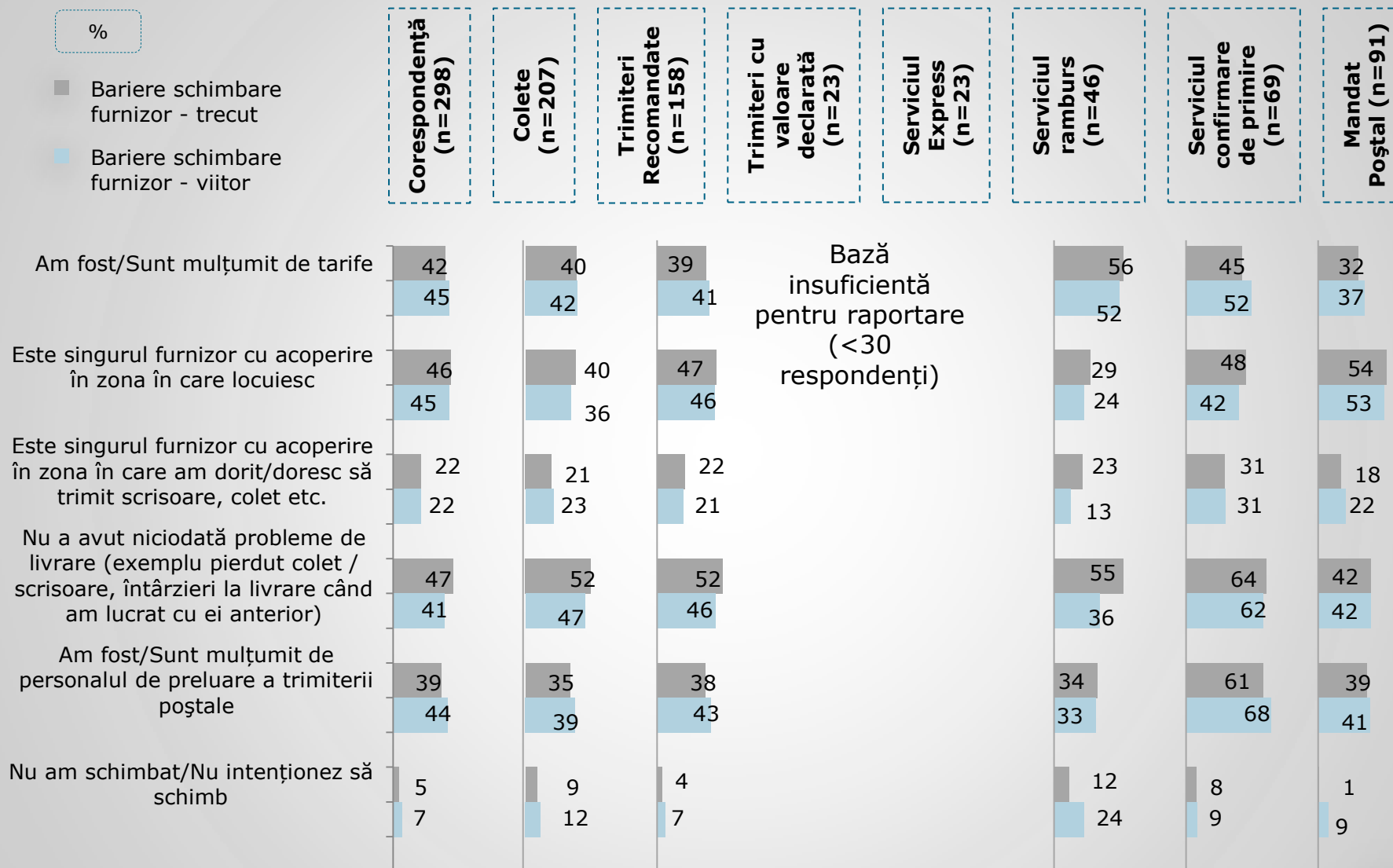
F7. Care sunt motivele pentru care nu ați schimbat furnizorul pentru [SERVICIU]?
F10. Care sunt motivele pentru care doriți să păstrați furnizorul pentru [SERVICIU]?

Bariere schimbare furnizor – trecut și viitor la nivel urban în rândul utilizatorilor de servicii



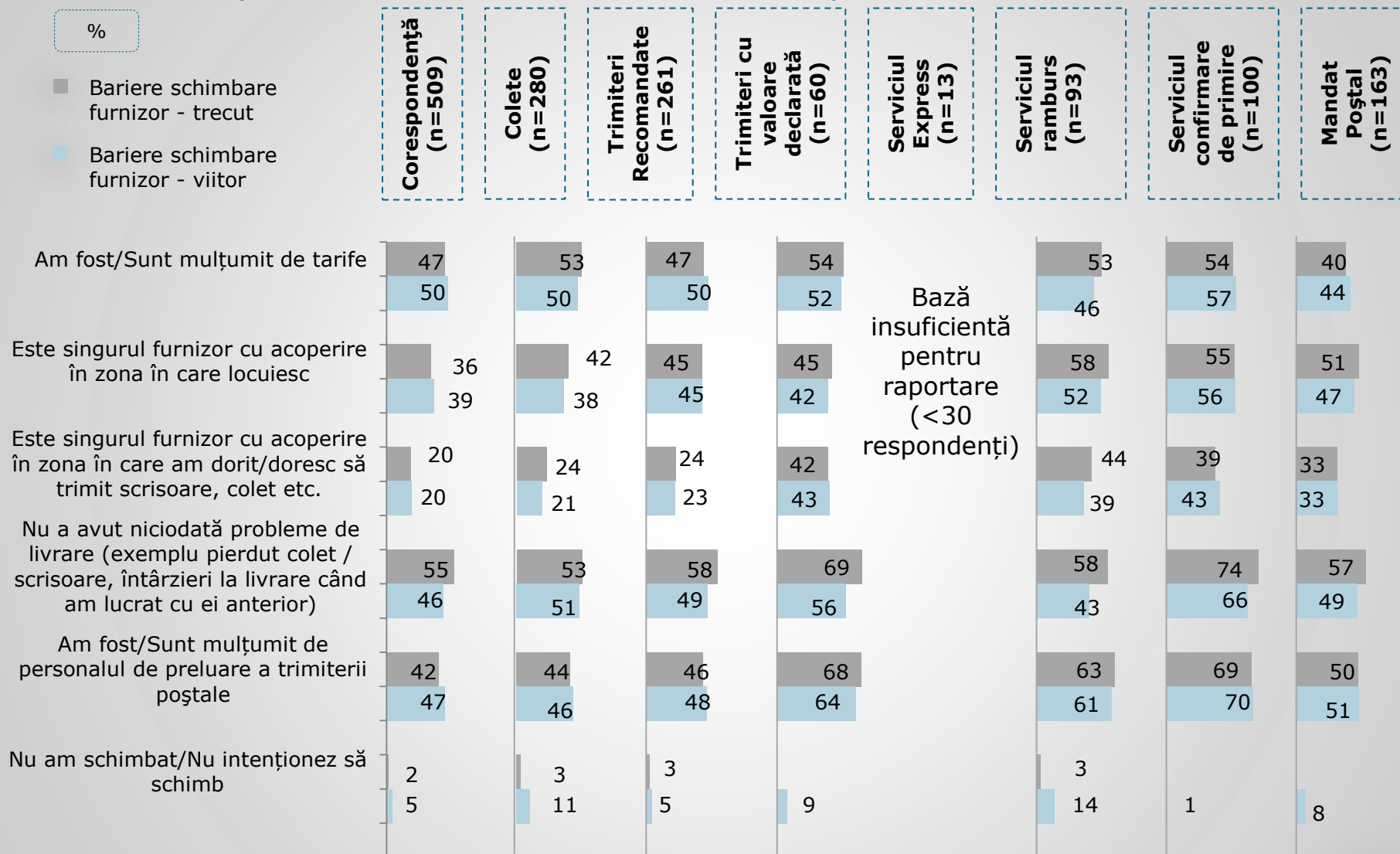
F7. Care sunt motivele pentru care nu ați schimbat furnizorul pentru [SERVICIU]?
F10. Care sunt motivele pentru care doriți să păstrați furnizorul pentru [SERVICIU]?

Bariere schimbare furnizor – trecut și viitor la nivel rural în rândul utilizatorilor de servicii



F7. Care sunt motivele pentru care nu ați schimbat furnizorul pentru [SERVICIU]?
F10. Care sunt motivele pentru care doriți să păstrați furnizorul pentru [SERVICIU]?

Bariere schimbare furnizor – trecut și viitor în rândul utilizatorilor de servicii pentru utilizatorii exclusiv de CN Poșta Română



F7. Care sunt motivele pentru care nu ați schimbat furnizorul pentru [SERVICIU]?
F10. Care sunt motivele pentru care doriți să păstrați furnizorul pentru [SERVICIU]?

Context și obiective

Metodologie

Concluzii principale

Cunoaștere și utilizare servicii
poștale

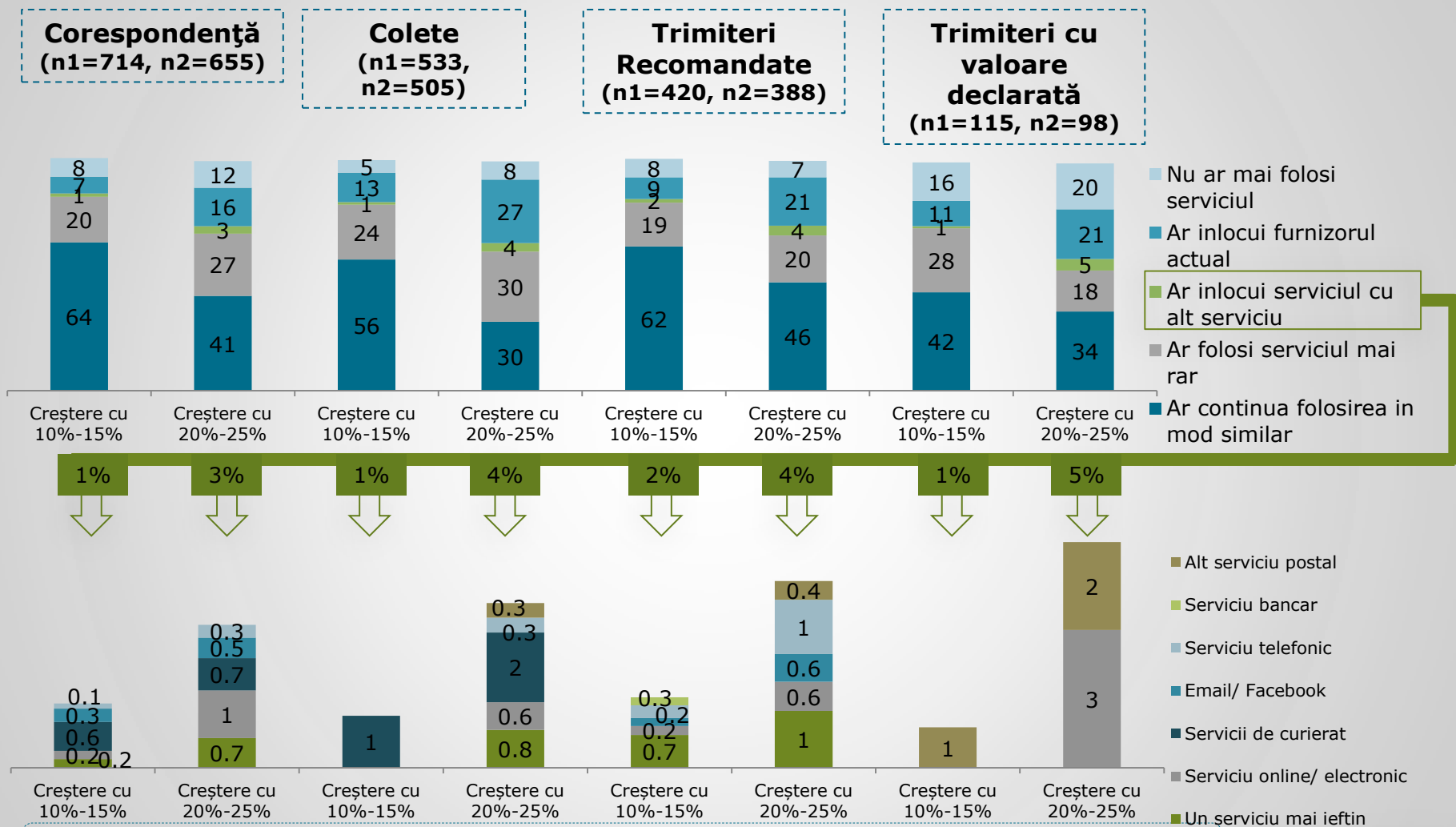
Furnizori de servicii poștale

Substituibilitate

Profil demografic



Comportament în cazul creșterii tarifelor în rândul utilizatorilor de servicii la nivel național (partea 1)



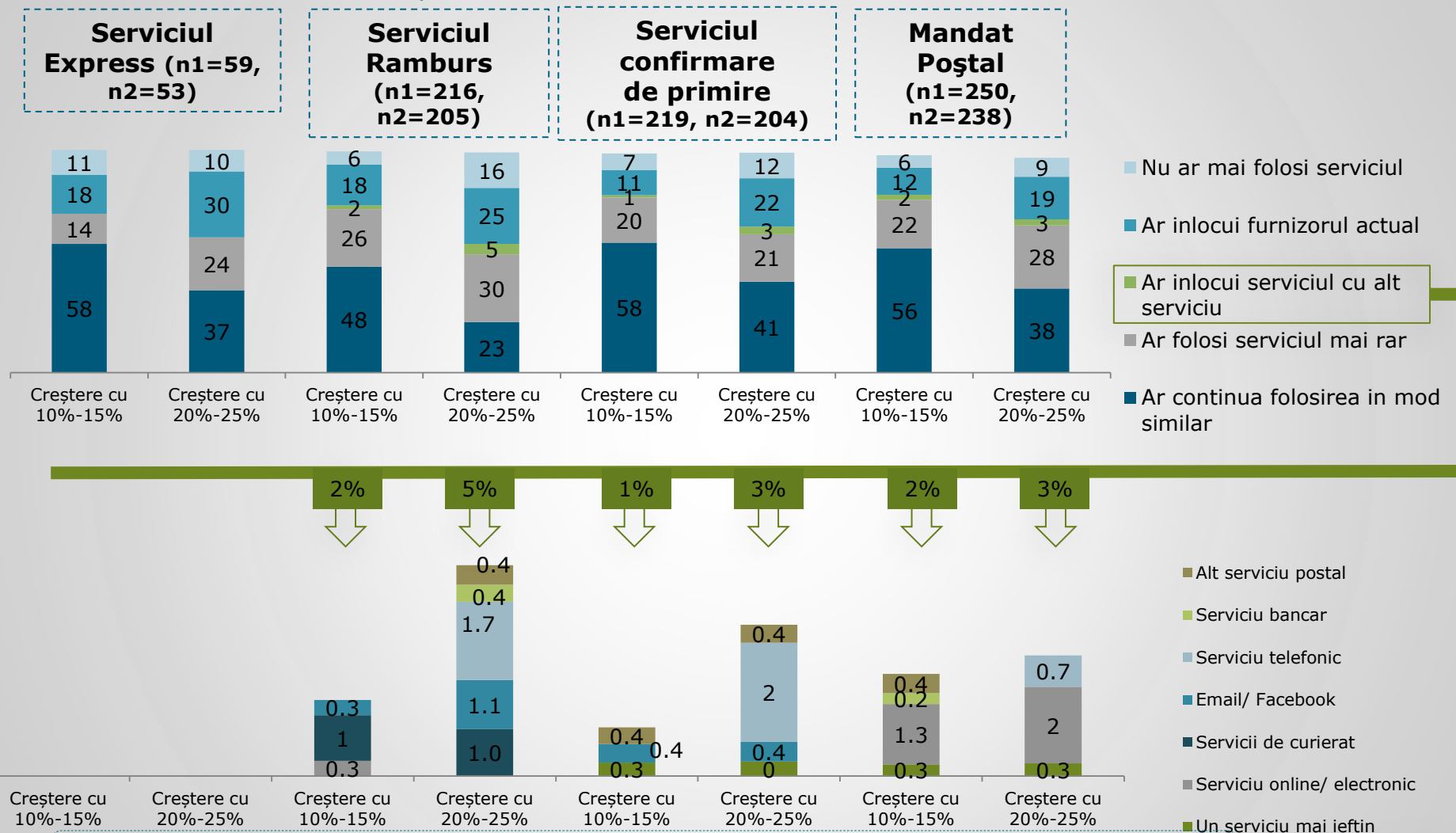
Baza n1= utilizatori ai serviciului în ultimele 12 luni

Baza n2=utilizatori ai serviciului în ultimele 12 luni care ar înlocui serviciul în cazul creșterii cu 10%-15%

U5. Dacă tariful pentru [SERVICIU] ar crește cu 10%-15%, ce ați face?

U6. Dacă tariful pentru [SERVICIU] ar crește cu 20%-25%, ce ați face?

Comportament în cazul creșterii tarifelor în rândul utilizatorilor de servicii la nivel național (partea 2)



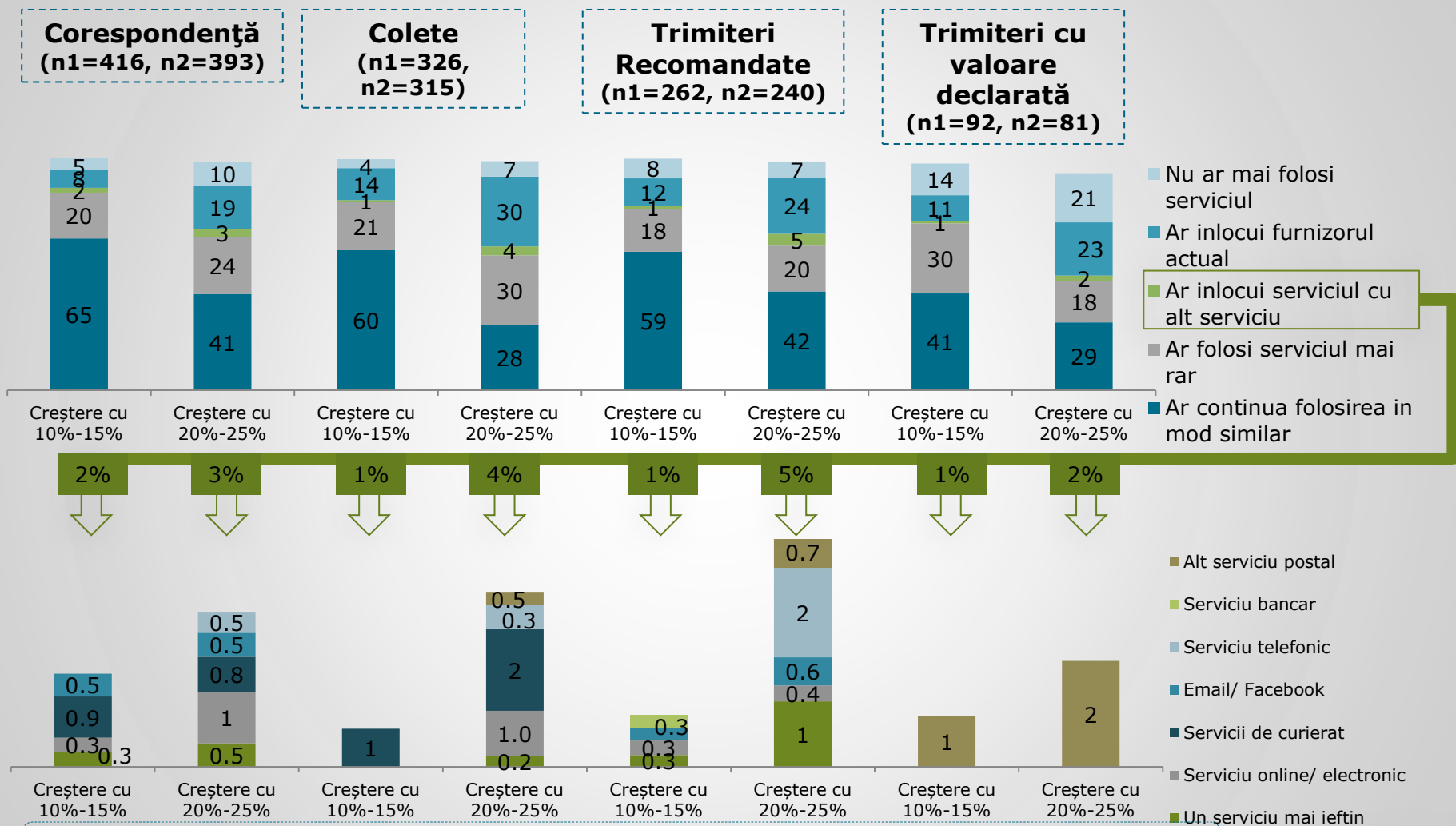
Baza n1= utilizatori ai serviciului în ultimele 12 luni

Baza n2=utilizatori ai serviciului în ultimele 12 luni care ar înlocui serviciul în cazul creșterii cu 10%-15%

U5. Dacă tariful pentru [SERVICIU] ar crește cu 10%-15%, ce ați face?

U6. Dacă tariful pentru [SERVICIU] ar crește cu 20%-25%, ce ați face?

Comportament în cazul creșterii tarifelor în rândul utilizatorilor de servicii la nivel urban (partea 1)



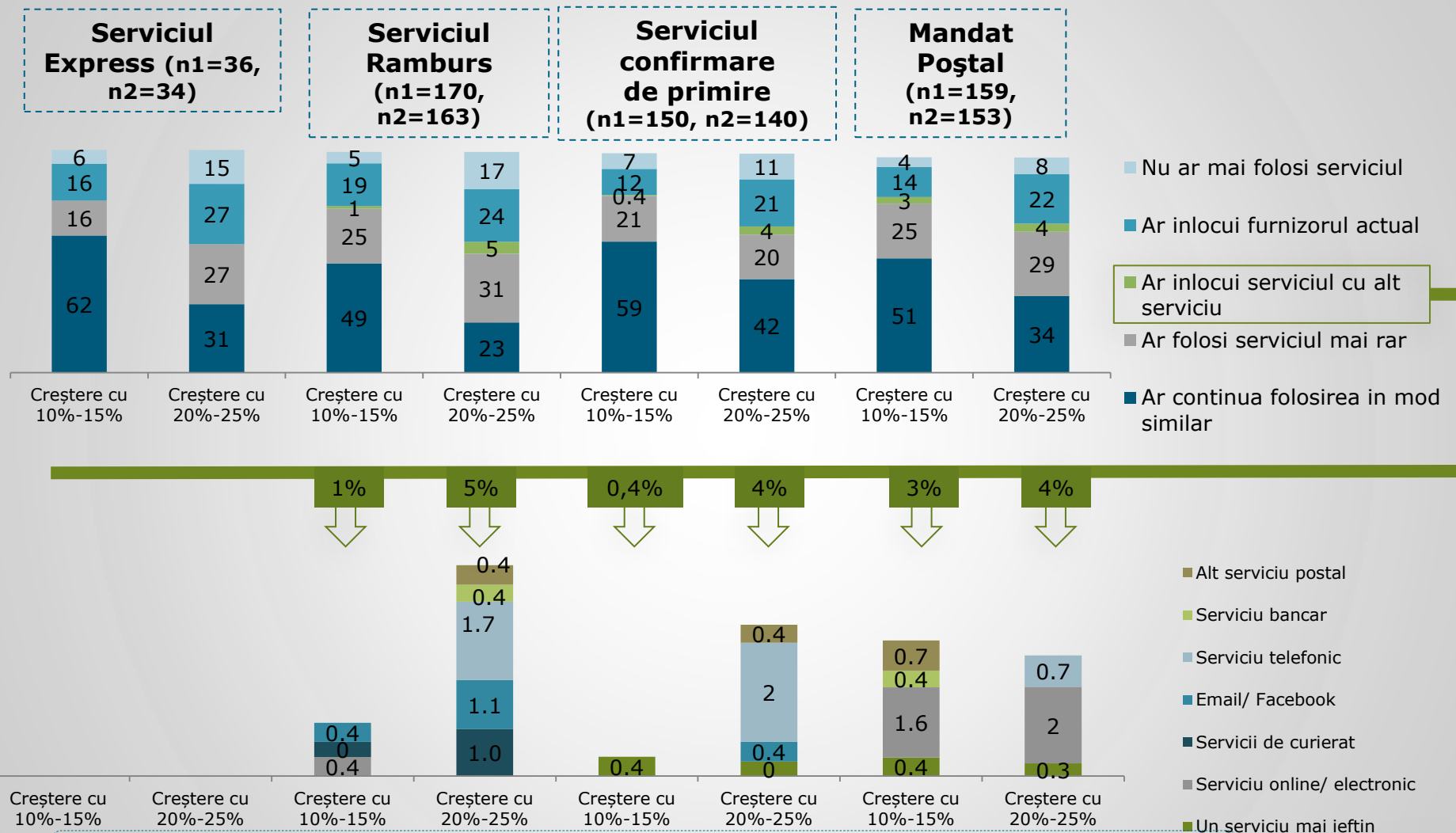
Baza n1= utilizatori ai serviciului în ultimele 12 luni

Baza n2=utilizatori ai serviciului în ultimele 12 luni care ar înlocui serviciul în cazul creșterii cu 10%-15%

U5. Dacă tariful pentru [SERVICIU] ar crește cu 10%-15%, ce ați face?

U6. Dacă tariful pentru [SERVICIU] ar crește cu 20%-25%, ce ați face?

Comportament în cazul creșterii tarifelor în rândul utilizatorilor de servicii la nivel urban (partea 2)



Baza n1= utilizatori ai serviciului în ultimele 12 luni

Baza n2=utilizatori ai serviciului în ultimele 12 luni care ar înlocui serviciul în cazul creșterii cu 10%-15%

U5. Dacă tariful pentru [SERVICIU] ar crește cu 10%-15%, ce ați face?

U6. Dacă tariful pentru [SERVICIU] ar crește cu 20%-25%, ce ați face?

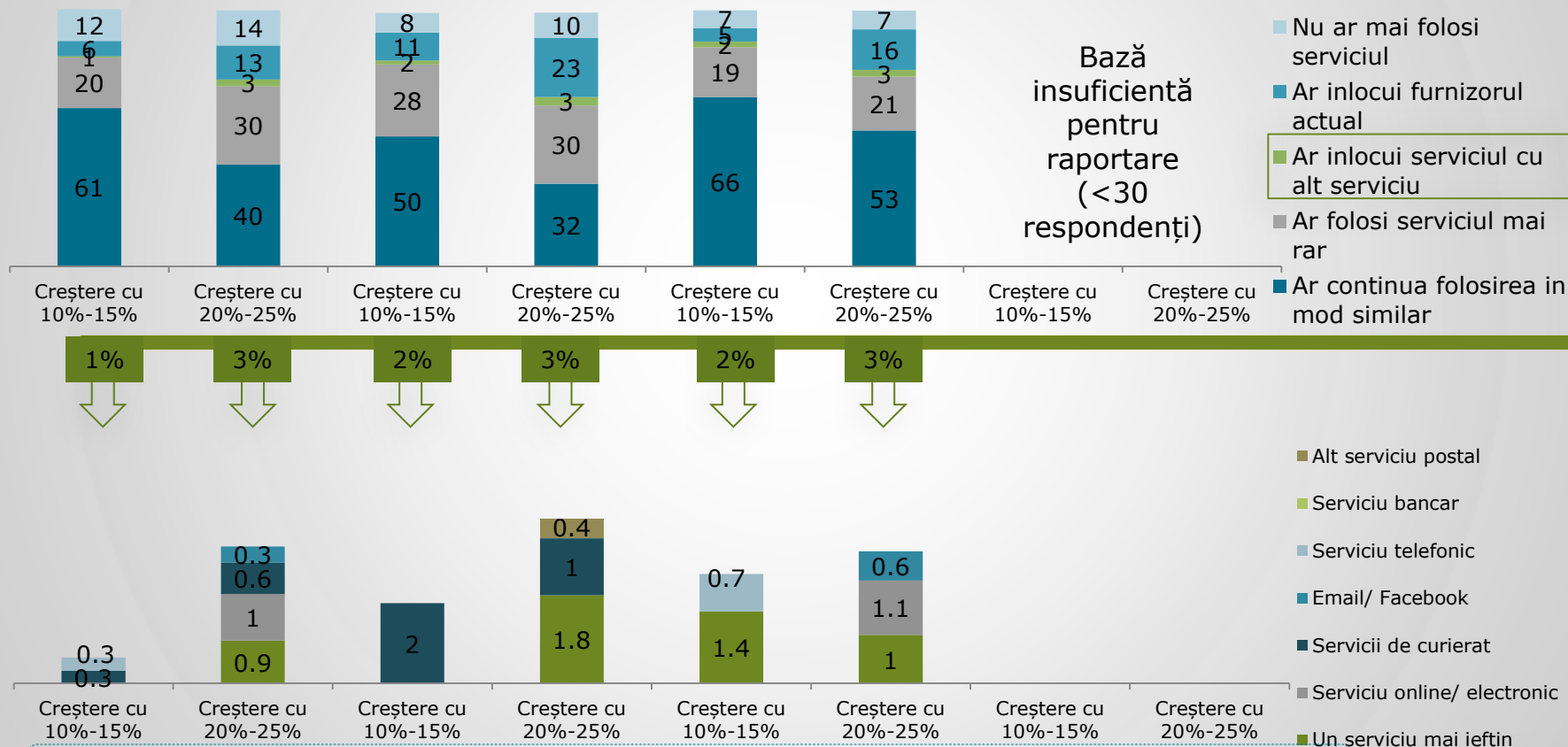
Comportament în cazul creșterii tarifelor în rândul utilizatorilor de servicii la nivel rural (partea 1)

Corespondență
(n1=298, n2=262)

Colete
(n1=207,
n2=190)

**Trimiteri
Recomandate**
(n1=158, n2=148)

**Trimiteri cu
valoare
declarată**
(n1=23, n2=17)



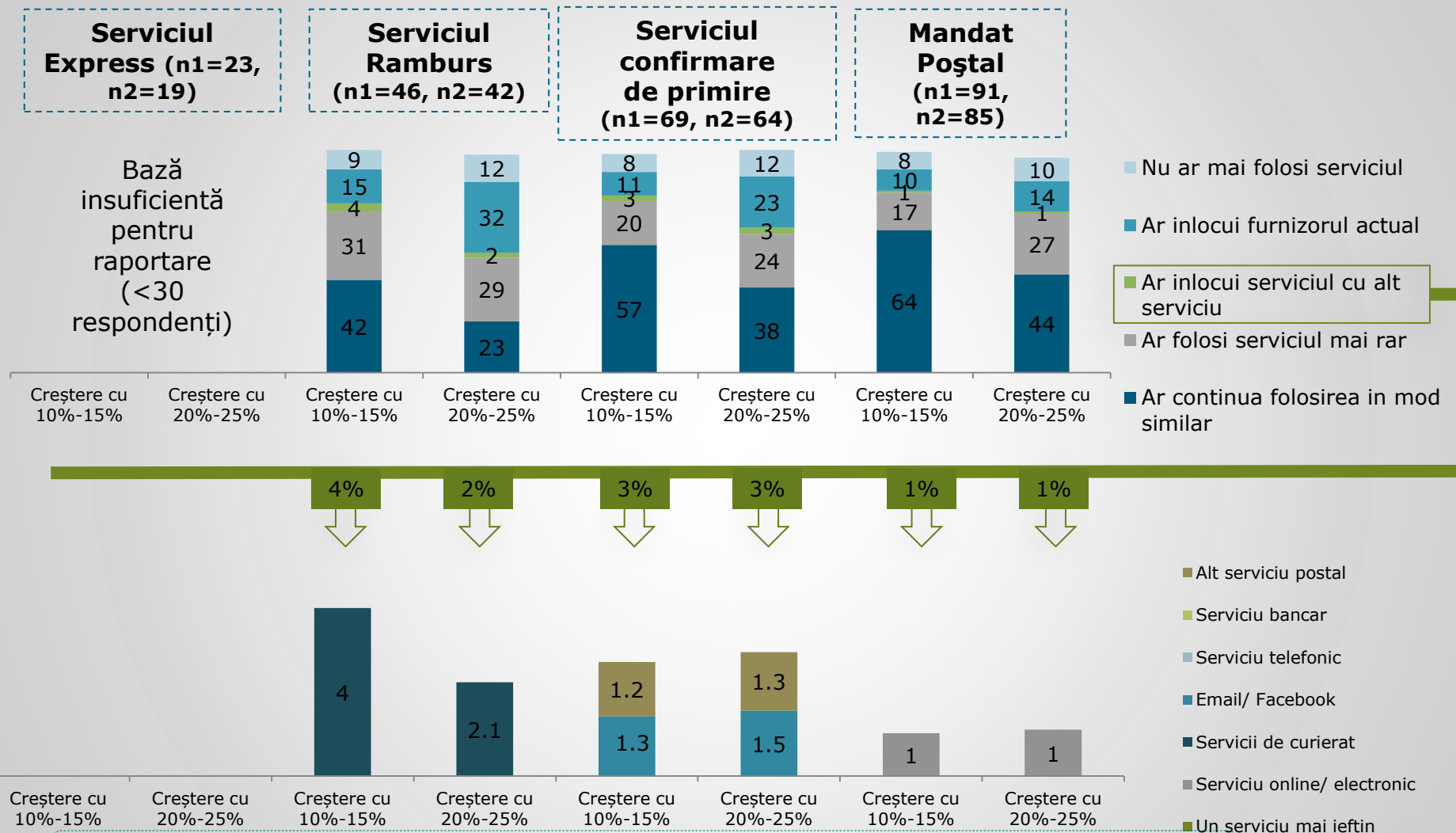
Baza n1= utilizatori ai serviciului în ultimele 12 luni

Baza n2=utilizatori ai serviciului în ultimele 12 luni care ar înlocui serviciul în cazul creșterii cu 10%-15%

U5. Dacă tariful pentru [SERVICIU] ar crește cu 10%-15%, ce ați face?

U6. Dacă tariful pentru [SERVICIU] ar crește cu 20%-25%, ce ați face?

Comportament în cazul creșterii tarifelor în rândul utilizatorilor de servicii la nivel rural (partea 2)



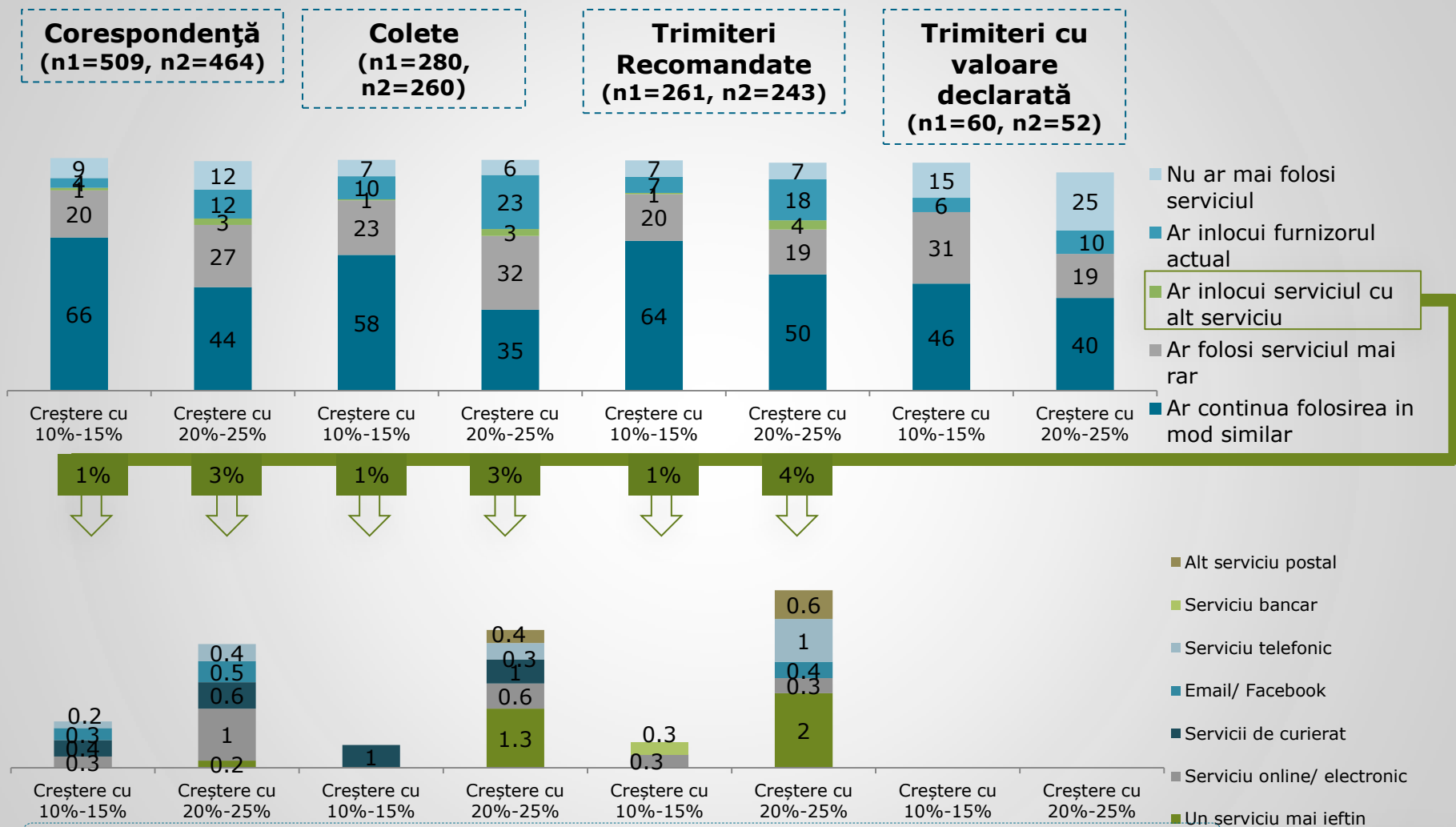
Baza n1= utilizatori ai serviciului în ultimele 12 luni

Baza n2=utilizatori ai serviciului în ultimele 12 luni care ar înlocui serviciul în cazul creșterii cu 10%-15%

U5. Dacă tariful pentru [SERVICIU] ar crește cu 10%-15%, ce ați face?

U6. Dacă tariful pentru [SERVICIU] ar crește cu 20%-25%, ce ați face?

Comportament în cazul creșterii tarifelor în rândul utilizatorilor de servicii pentru utilizatorii exclusiv de CN Poșta Română (partea 1)



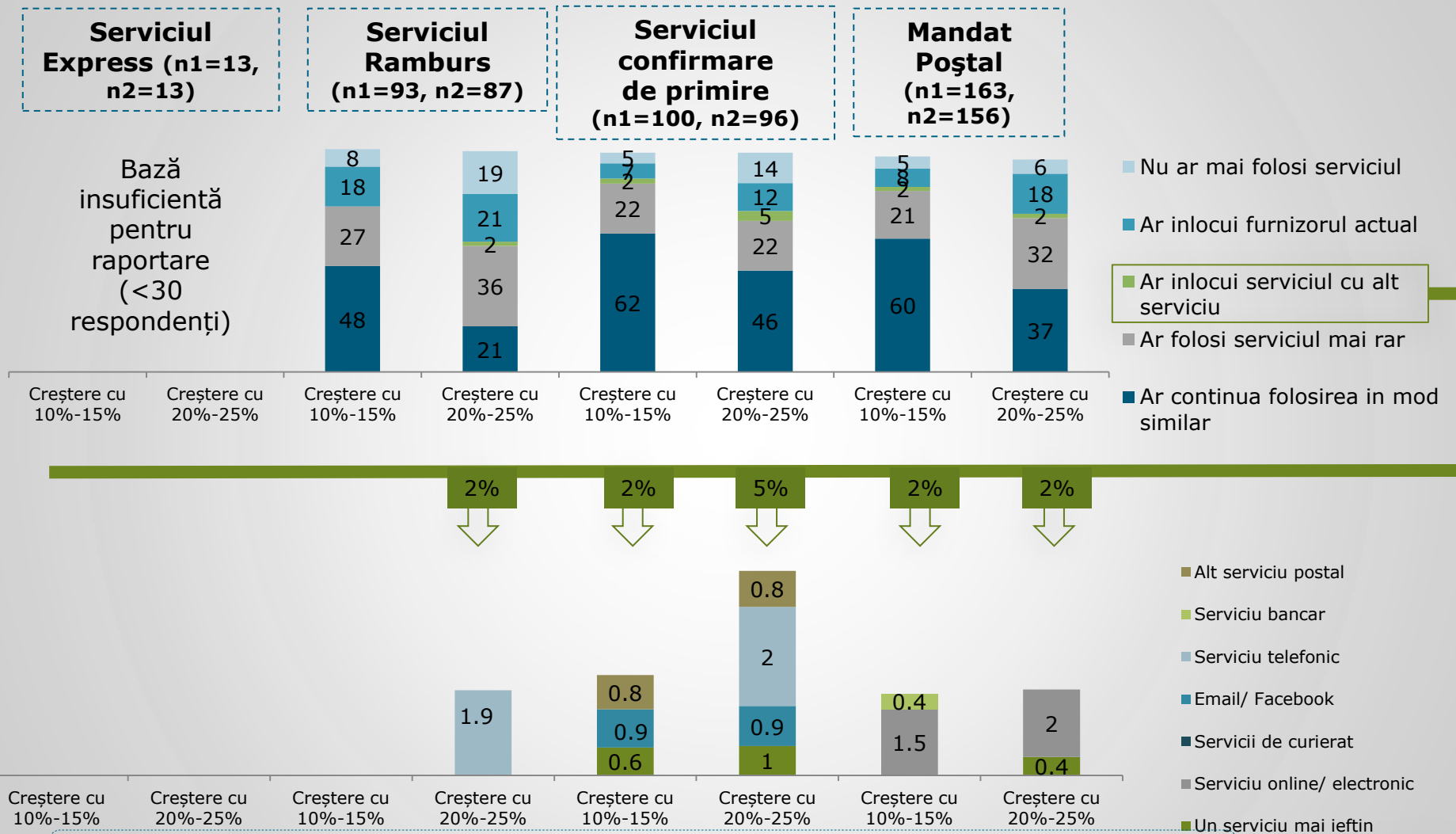
Baza n1= utilizatori ai serviciului în ultimele 12 luni

Baza n2=utilizatori ai serviciului în ultimele 12 luni care ar înlocui serviciul în cazul creșterii cu 10%-15%

U5. Dacă tariful pentru [SERVICIU] ar crește cu 10%-15%, ce ați face?

U6. Dacă tariful pentru [SERVICIU] ar crește cu 20%-25%, ce ați face?

Comportament în cazul creșterii tarifelor în rândul utilizatorilor de servicii pentru utilizatorii exclusiv de CN Poșta Română (partea 2)

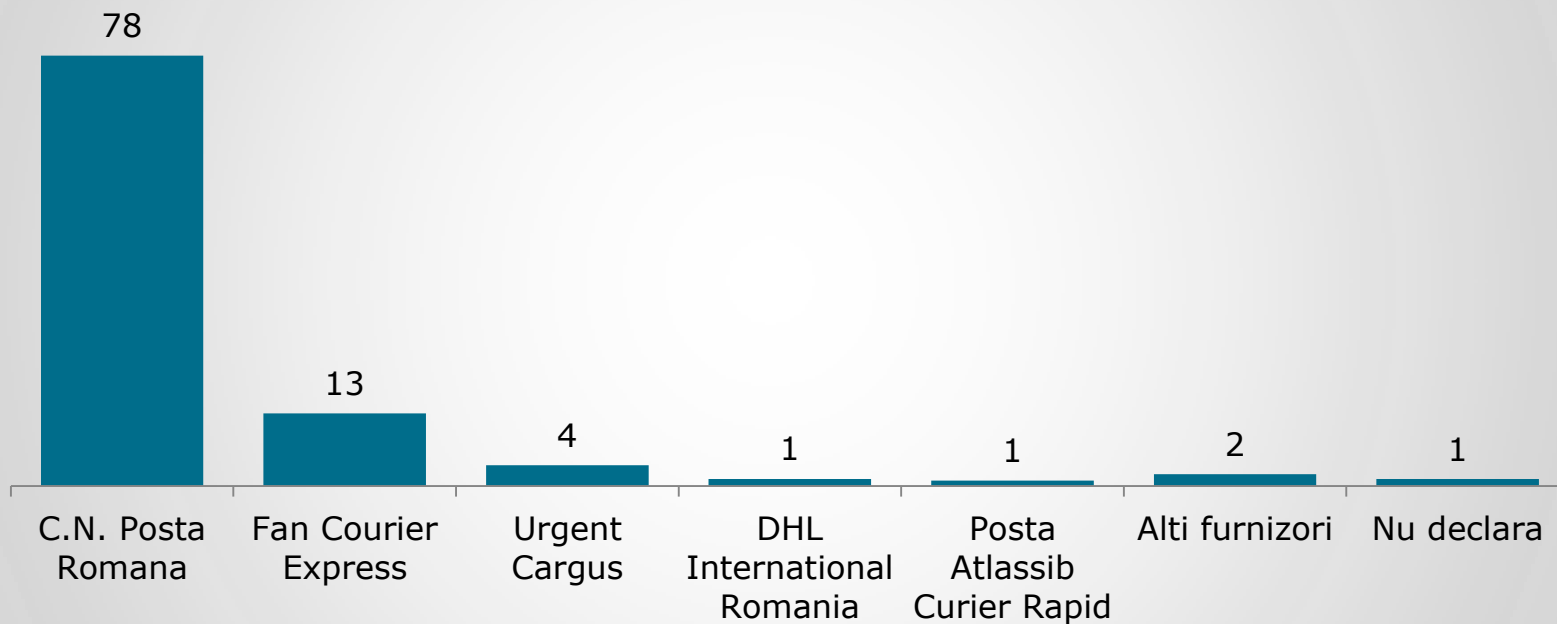


Baza n2=utilizatori ai serviciului în ultimele 12 luni care ar înlocui serviciul în cazul creșterii cu 10%-15%

U6. Dacă tariful pentru [SERVICIU] ar crește cu 20%-25%, ce ați face?

Furnizor ales în condiții similare de preț și calitate

%



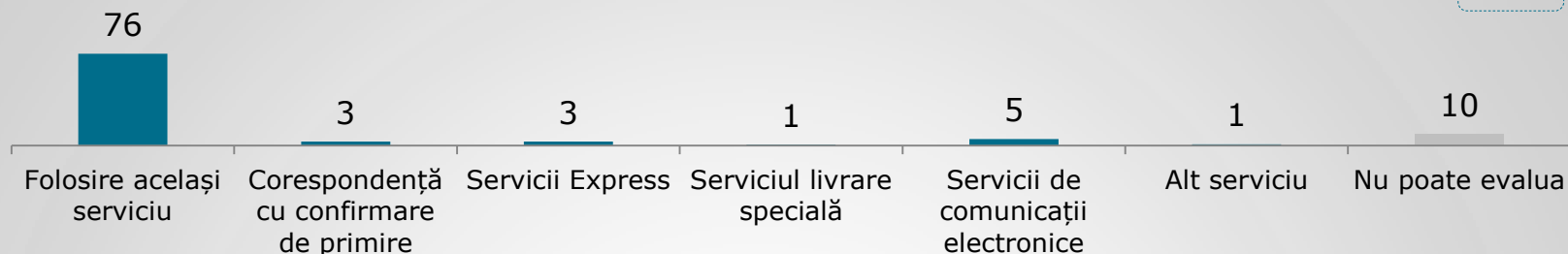
Baza = toți utilizatorii de servicii poștale (n=1466)

?

S0. În eventualitatea în care toți furnizorii de servicii poștale ar oferi condiții similare de preț și calitate, ce furnizor ați selecta pentru expedierea de corespondență și colete?

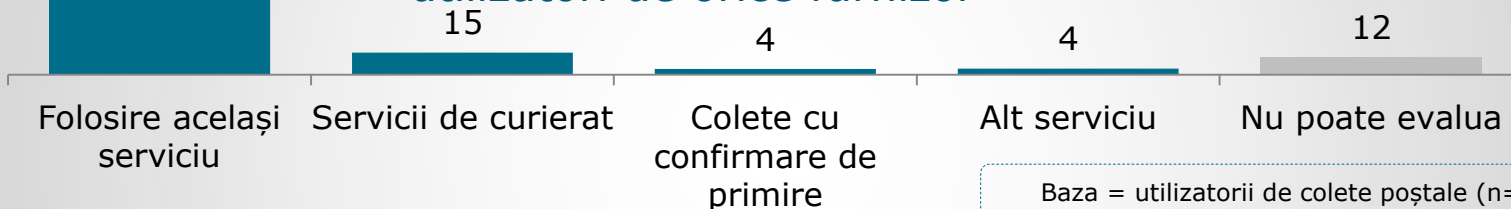
Substituibilitate corespondență – utilizatori de orice furnizor

%



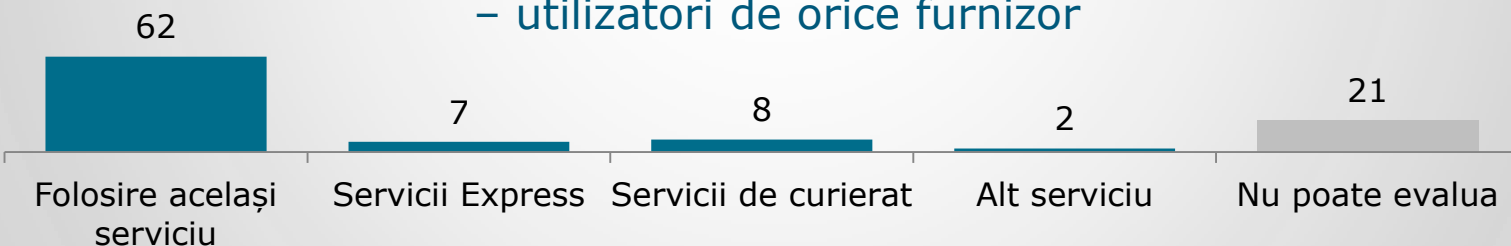
Baza = utilizatorii de corespondență (n=714)

Substituibilitate colete poștale – utilizatori de orice furnizor



Baza = utilizatorii de colete poștale (n=533)

Substituibilitate trimeri poștale recomandate – utilizatori de orice furnizor

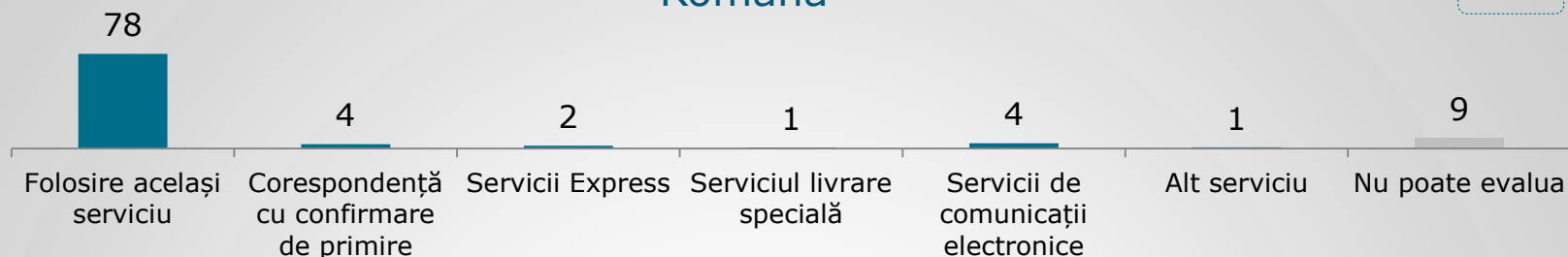


Baza = utilizatorii de trimeri poștale recomandate (n=420)

- S1. Dacă tarifele pentru Expediere de corespondență ar crește cu 10-15%, cum ați proceda?
- S3. Dacă tarifele pentru Expediere de colete poștale (inclusiv colete cumpărături online) ar crește cu 10-15%, cum ați proceda?
- S4. Dacă tarifele pentru Expediere de trimeri poștale recomandate ar crește cu 10-15%, cum ați proceda?

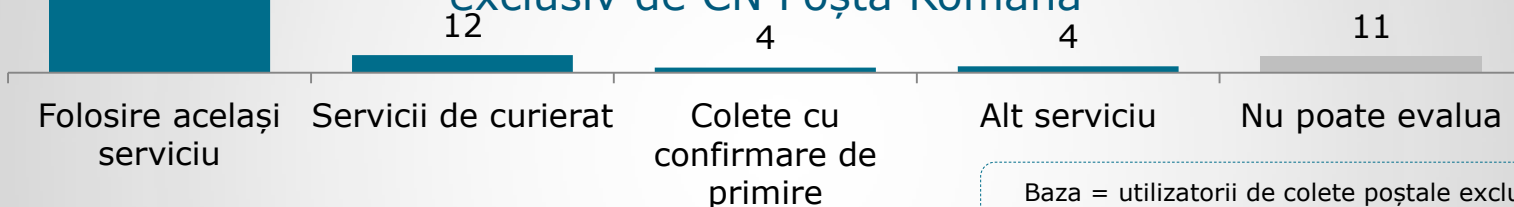
Substituibilitate corespondență – utilizatori exclusiv de CN Poșta Română

%



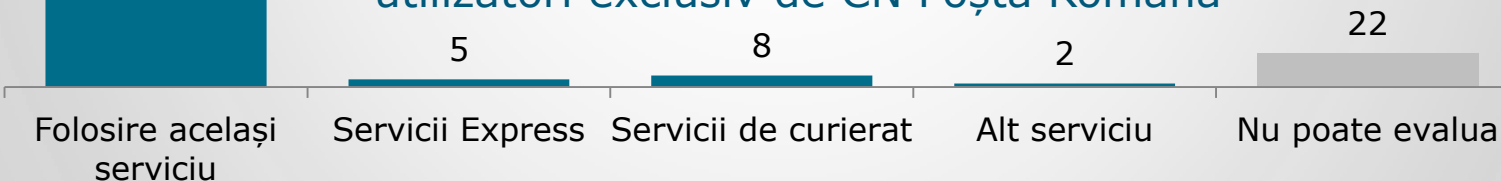
Baza = utilizatorii de corespondență exclusiv de CN Poșta Română (n=509)

Substituibilitate colete poștale – utilizatori exclusiv de CN Poșta Română



Baza = utilizatorii de colete poștale exclusiv de CN Poșta Română (n=280)

Substituibilitate trimiteri poștale recomandate – utilizatori exclusiv de CN Poșta Română



Baza = utilizatorii de trimiteri poștale recomandate exclusiv de CN Poșta Română (n=261)

- S1. Dacă tarifele pentru Expediere de corespondență ar crește cu 10-15%, cum ați proceda?
- S3. Dacă tarifele pentru Expediere de colete poștale (inclusiv colete cumpărături online) ar crește cu 10-15%, cum ați proceda?
- S4. Dacă tarifele pentru Expediere de trimiteri poștale recomandate ar crește cu 10-15%, cum ați proceda?

Context și obiective

Metodologie

Concluzii principale

Cunoaștere și utilizare servicii
poștale

Furnizori de servicii poștale

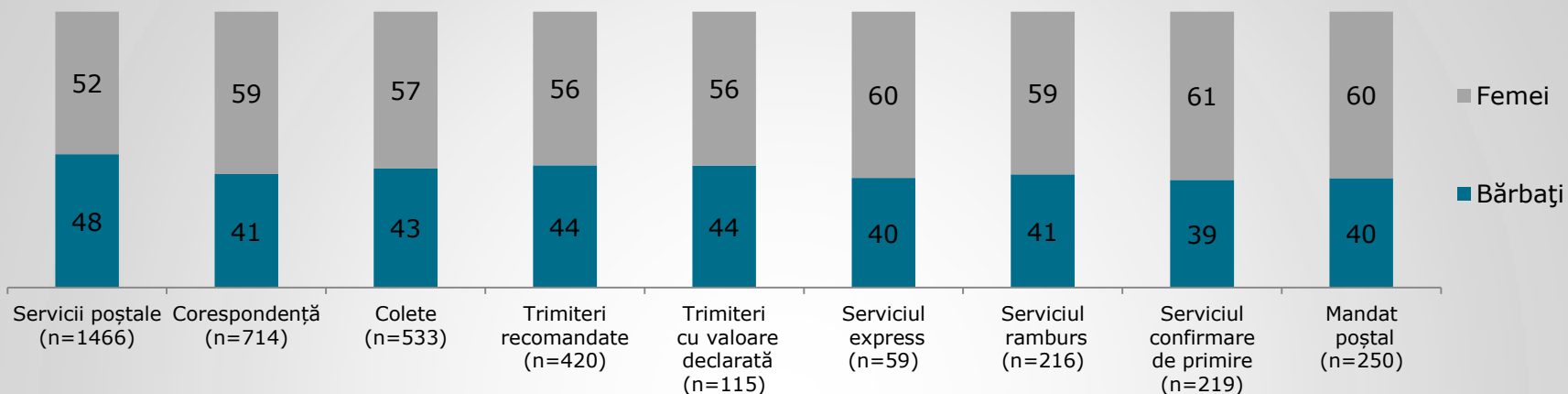
Substituibilitate

Profil demografic

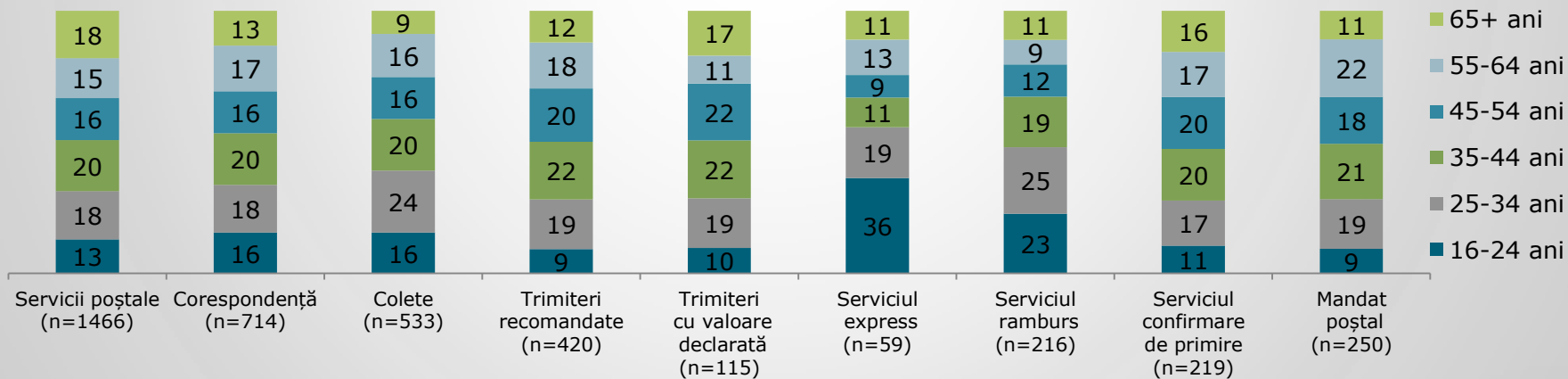


Demografice utilizatori

Gen



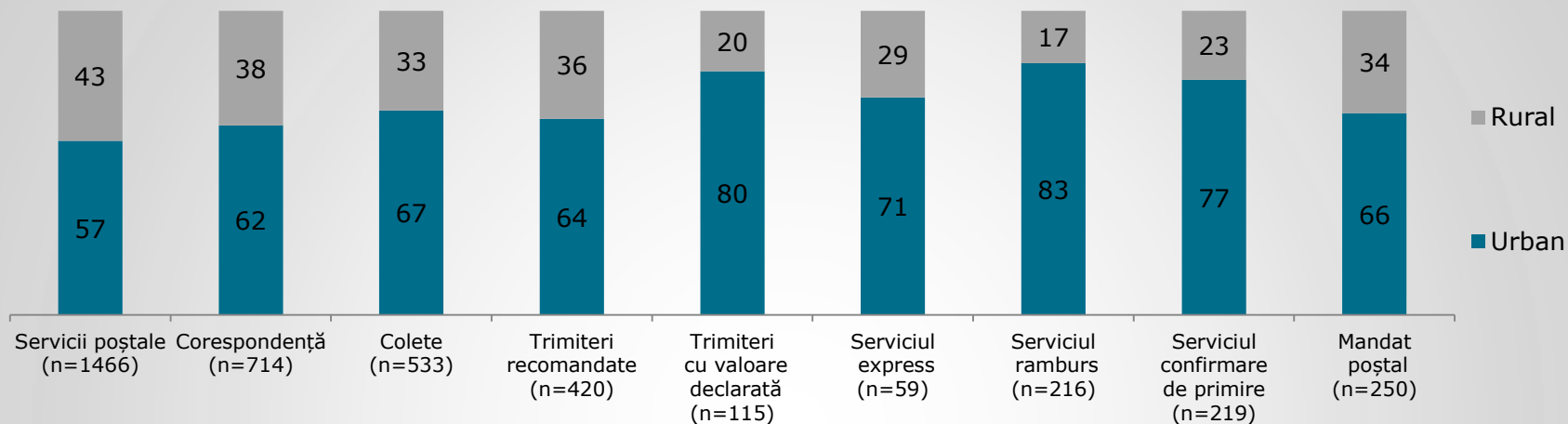
Vârstă



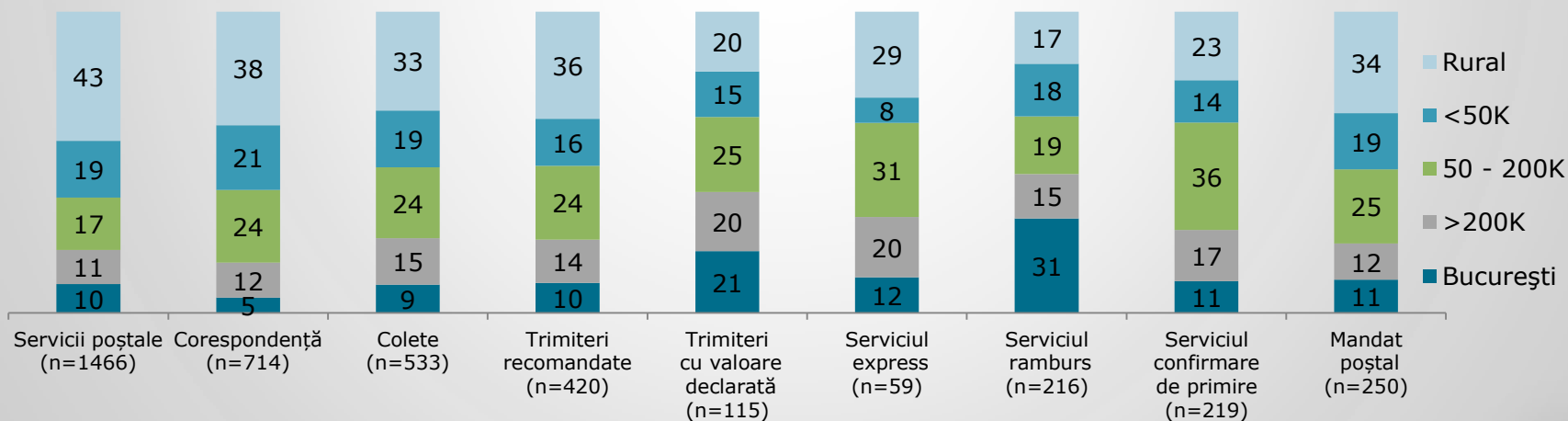
* Doar pentru serviciile utilizate de minim 30 respondenți

Demografice utilizatori

Mediu de reședință



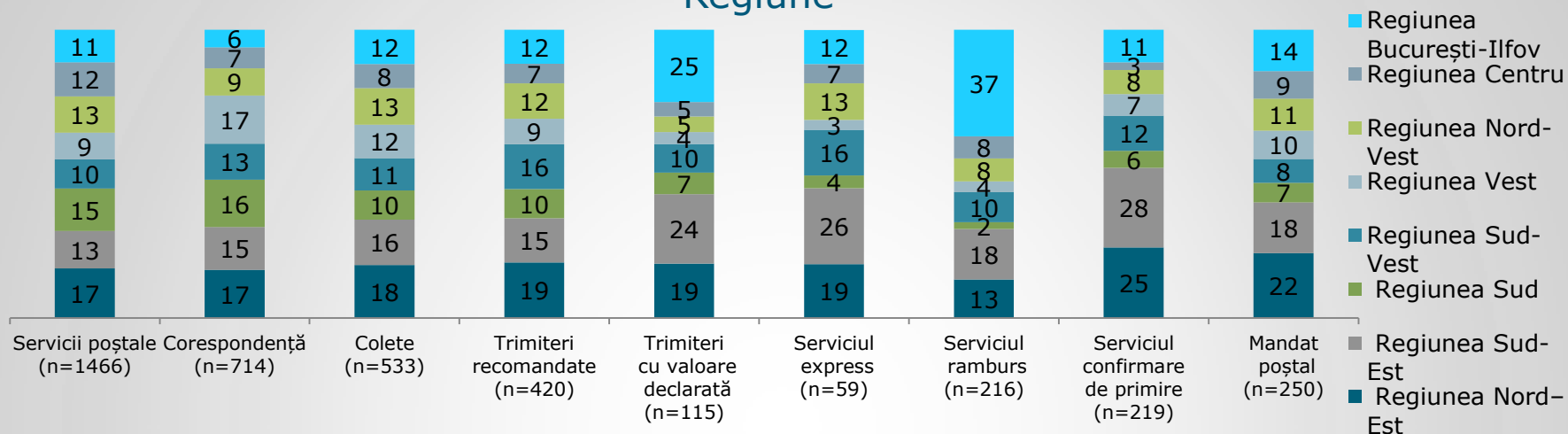
Mărime localitate



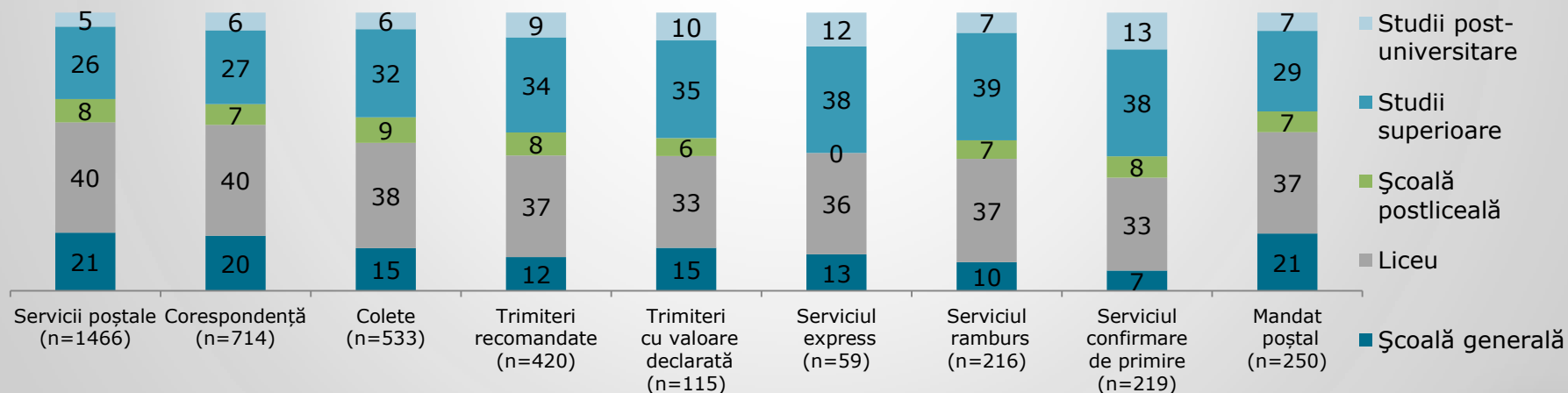
* Doar pentru serviciile utilizate de minim 30 respondenți

Demografice utilizatori

Regiune



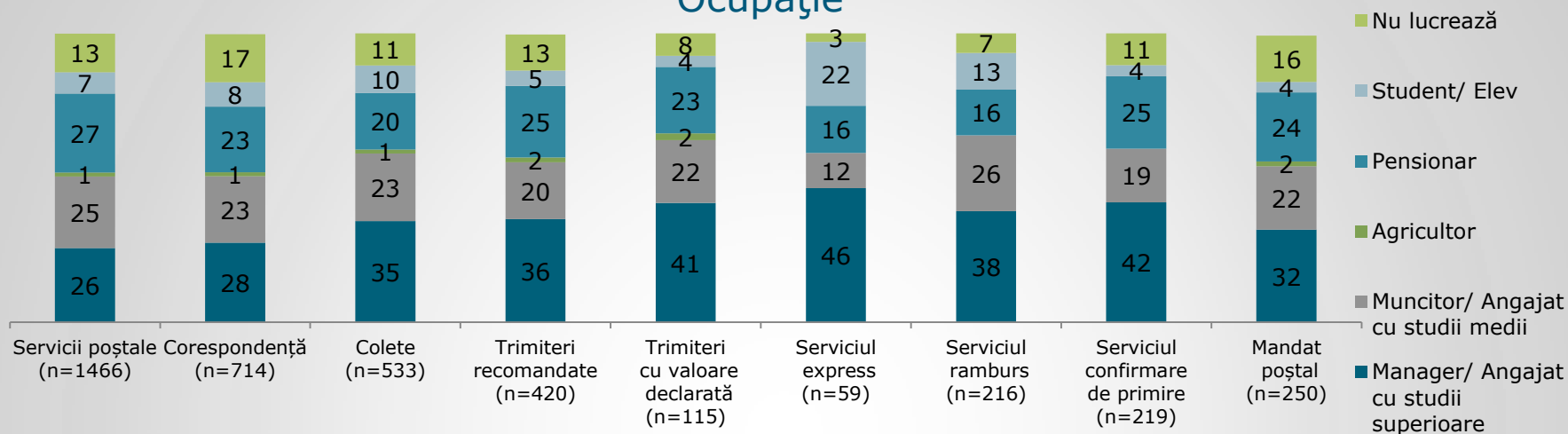
Educație



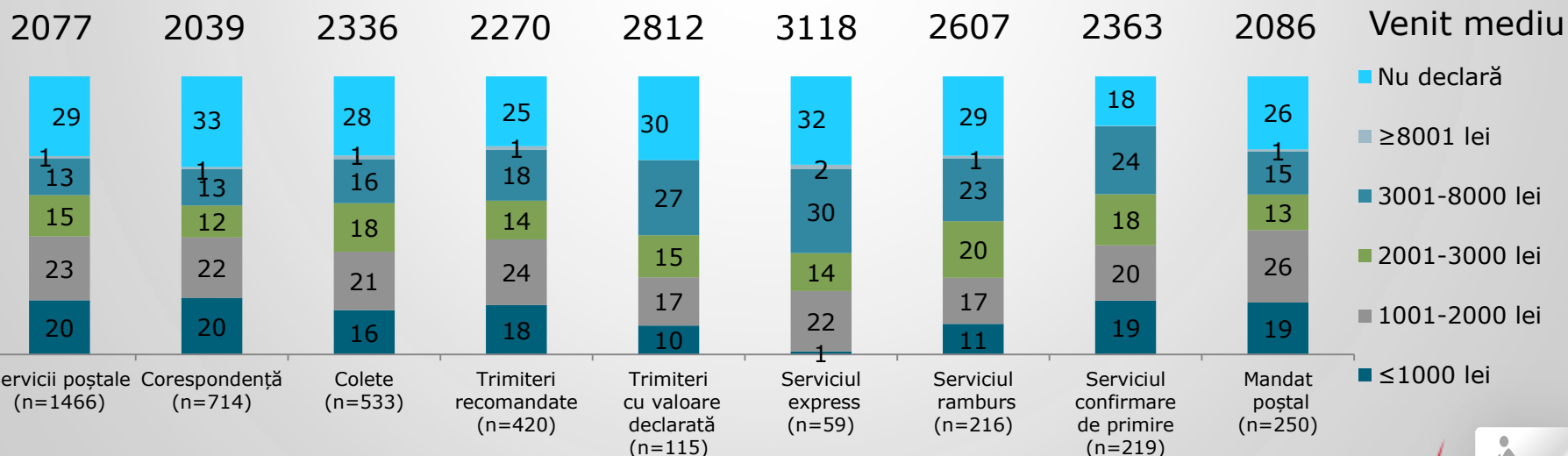
* Doar pentru serviciile utilizate de minim 30 respondenți

Demografice utilizatori

Ocupație



Venit per gospodărie



* Doar pentru serviciile utilizate de minim 30 respondenți

Anexă

- > Chestionarul utilizat:



ChestionarUtilizareS
ervPostale

- > Structura detaliată a eșantionului (valori absolute, neponderate):

Gen	Număr interviuri
Bărbați	605
Femei	861
Total	1466

Mărime localitate	Număr interviuri
București	155
Orașe mari (>200K locuitori)	154
Orașe medii (50K-200K locuitori)	299
Orașe mici (<50K locuitori)	241
Rural	617
Total	1466

Grupe de vârstă	Număr interviuri
16-24 ani	203
25-34 ani	307
35-44 ani	283
45-54 ani	258
55-64 ani	237
65+ ani	178
Total	1466

Mediu de reședință	Număr interviuri
Urban	849
Rural	617
Total	1466



Anexă

> Structura detaliată a eșantionului (valori absolute, neponderate):

Regiune	Număr interviuri
Nord - Est	248
Sud - Est	189
Sud - Muntenia	202
Sud - Vest Oltenia	153
Vest	190
Nord - Vest	183
Centru	126
Bucuresti-Ilfov	175
Total	1466

Ocupație	Număr interviuri
Manager/ Angajat cu studii superioare	404
Muncitor/ Angajat cu studii medii	376
Agricultor	20
Pensionar	334
Student/ Elev	115
Nu lucrează	215
Nu răspunde	2
Total	1466

Nivel de educație	Număr interviuri
Liceu	587
Școală postliceală	116
Studii superioare	393
Studii post-universitare	79
Total	1466

Venit per gospodărie	Număr interviuri
1000 lei sau mai puțin	278
1001-2000	335
2001-3000	214
3001-4000	94
4001-6000	85
6001-8000	19
8001 sau mai mult	12
Nu declară	429
Total	1466