



Studiu cantitativ privind utilizarea serviciilor poștale – persoane fizice - Raport sumar executiv -

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.

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).
- 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 trimiterilor – 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 trimiterilor doar Urgent Cargus depășește CN Poșta Română.
 - Pentru trimiteri recomandate și serviciul ramburs, Fan Courier Express este ales în principal pentru calitatea serviciilor și siguranța trimiterilor (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.



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 trimiterile de corespondență: 5% ar utiliza servicii de comunicații electronice, 3% corespondență cu confirmare de primire, respectiv servicii express
 - Pentru trimiterile de colete poștale: 15% ar utiliza servicii de curierat, 4 % colete cu confirmare de primire
 - Pentru trimiterile poștale recomandate: 8% ar utiliza servicii de curierat, 7% ar utiliza servicii express

