



INSTITUTUL ROMÂN PENTRU EVALUARE ȘI STRATEGIE

STUDIU CANTITATIV PRIVIND MODALITĂȚILE DE FURNIZARE A SERVICIILOR POȘTALE, ÎN RÂNDUL UTILIZATORILOR FINALI - PERSOANE FIZICE

Octombrie 2022



ANCOM

Autoritatea Națională pentru Administrare
și Reglementare în Comunicații



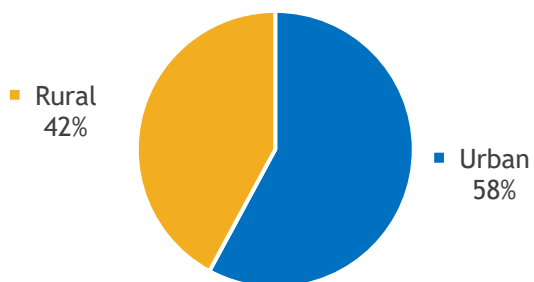
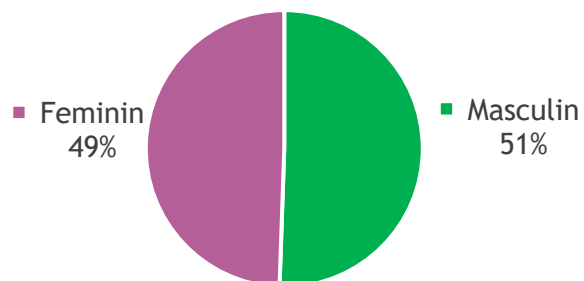
METODOLOGIE

Volumul eșantionului:	1436 indivizi de 16 ani și peste, implicați direct în utilizarea serviciilor poștale
Tipul eșantionului:	Simplu aleatoriu
Reprezentativitate:	Eroare maximă pentru întregul eșantion $\pm 2,59\%$ Datele au fost ponderate după valorile INS pentru distribuțiile populației după sex, categorii de vârstă, școlaritate, regiuni istorice și mediu de rezidență. <i>NB: Rezultatele prezentate sunt generate pe baza datelor ponderate. Bazele de calcul sunt prezentate pe baza datelor brute, motiv pentru care între frecvențele absolute prezentate și numărul de cazuri pot apărea mici diferențe.</i>
Metoda:	CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)
Perioadă de desfășurare:	02.06 - 10.06.2022
NOTĂ:	Rezultatele sunt generate pe subeșantioane de utilizatori, conform secțiunii de screening. Întrebările legate de un anumit tip de serviciu au fost adresate exclusiv indivizilor care au în gospodărie serviciul respectiv. Procentele afișate în grafice sunt rotunjite automat, din acest motiv este posibil ca în unele cazuri acestea să nu însumeze 100%.
Beneficiar	ANCOM (Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații)

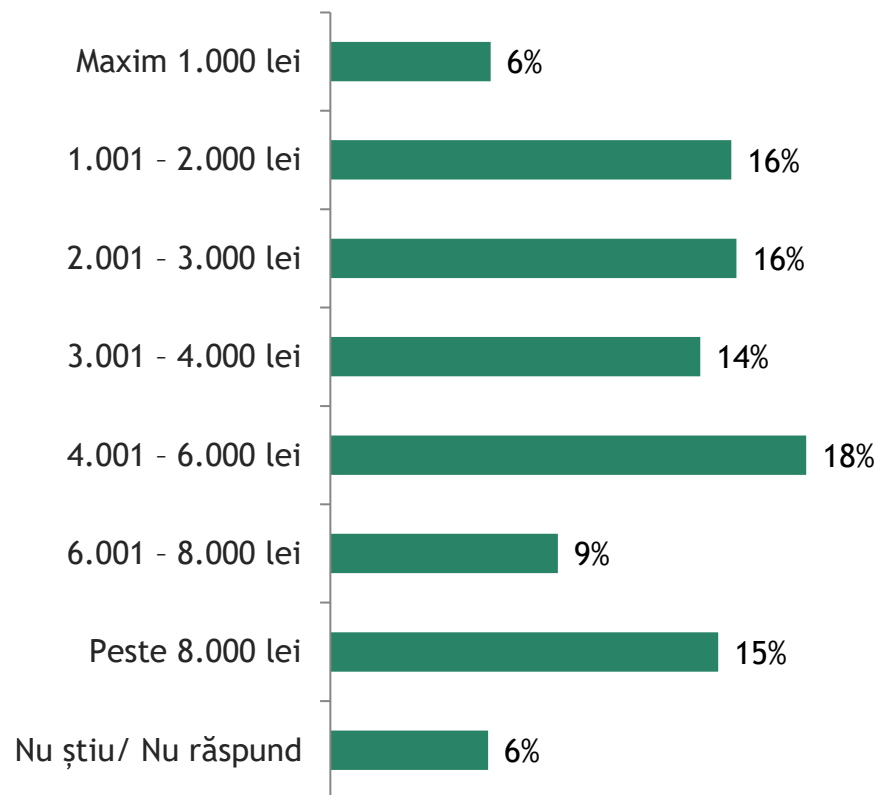
STRUCTURA EȘANTIONULUI



N=1436

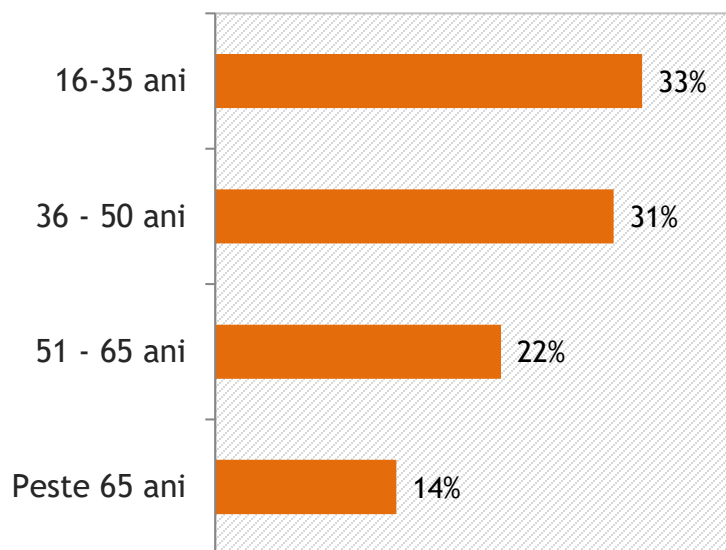


■ Venitul lunar pe gospodărie

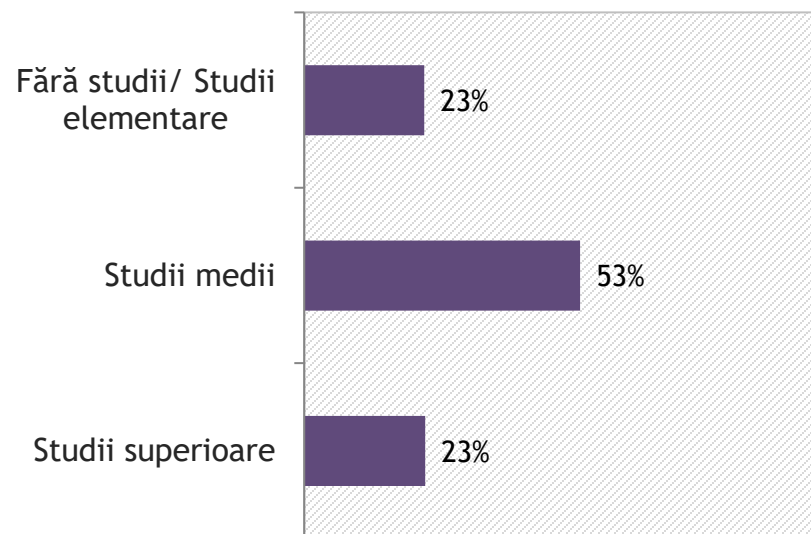


N=1436

■ Categorii vârstă



■ Nivel educație formală



PREZENTAREA REZULTATELOR





UTILIZAREA SERVICIILOR POȘTALE

- La nivelul populației generale, 60% spun că în ultimele 12 luni au folosit servicii poștale. Ținând cont și de accesul la internet (în contextul schimbărilor determinate de digitalizare) și de implicarea în procesul de decizie privind utilizarea serviciilor poștale în gospodărie, 64% dintre persoanele contactate au fost eligibile pentru a răspunde la acest chestionar - ponderea acestora în eșantionul final fiind de 55%.
- Rugați să clasifice o serie de activități ca făcând sau nu parte din categoria serviciilor poștale, 89% dintre respondenți consideră că factura de utilități venită în cutia poștală face parte din această categorie. 71% spun același lucru despre documentele importante trimise prin curier rapid, 70% despre pliantele promoționale pe care le găsesc în cutia poștală și 63% despre ridicarea unui colet de la un sistem automat de livrare (ex. Pachetomat, Easybox etc.). 54% dintre cei intervievați consideră că livrarea unui telefon sau a unei tablete cumpărate online este un serviciu poștal, 50% asociază similar livrarea unor documente sau pachete mici cu taxiul/Uber-ul, 37% livrarea unui frigider cumpărat online, iar 25% chiar și comanda de mâncare.
- Dintre utilizatorii finali ai serviciilor poștale, 6% au expediat scrisori, vederi, felicitări sau documente de câteva ori pe lună în ultimele 12 luni, iar 22% de câteva ori pe an. 11% au expediat astfel de trimiteri o dată pe an, iar 62% declară că nu au expediat nicio scrisoare, felicitare sau document în ultimele 12 luni. Când vine vorba despre colete, frecvența expedierii este similară: 7% au expediat colete de câteva ori pe lună, 22% de câteva ori pe an, 12% o dată pe an, iar 59% nu au expediat niciun colet în ultimele 12 luni.

- Întrebați cât de des au primit colete prin poștă, 26% dintre respondenți declară că au primit colete de câteva ori pe lună, 41% de câteva ori pe an, 11% o dată pe an, iar 21% declară că nu au primit niciun colet în ultimele 12 luni. Nu este surprinzător faptul că tinerii și adulții sub 50 de ani primesc mai frecvent colete decât persoanele de peste 51 de ani.
- Doar 8% declară că au primit scrisori, vederi, felicitări sau documente de câteva ori pe lună, 31% de câteva ori pe an, 12% o dată pe an, iar 48% declară că nu au primit nicio scrisoare, vedere, felicitare sau document prin poștă în ultimele 12 luni.
- 81% dintre respondenți declară, însă, că au primit prin poștă facturi și informări de la furnizori de utilități, bănci etc., în ultimele 12 luni, iar 50% au primit astfel de trimiteri de câteva ori pe lună. 43% au primit informări din partea autorităților (de exemplu amenzi și impozite), dar numai 2% au primit astfel de documente de mai multe ori pe lună în ultimul an. Persoanele cu vârsta de peste 50 de ani primesc mai frecvent astfel de documente prin poștă, în timp ce tinerii optează pentru a primi online facturile și informări de la furnizori sau bănci.

- Expedierea de scrisori, vederi și felicitări a fost înlocuită predominant de utilizarea SMS și a altor platforme de mesagerie instant, de tipul WhatsApp sau Facebook Messenger, menționate de 68% dintre respondenți. Expedierea de mesaje este urmată de apelurile telefonice, menționate de 40% dintre respondenți, de socializarea online (35%) sau de e-mail (31%).
- Majoritatea (69%) respondenților nu au optat pentru expedierea prin poștă a scrisorilor/felicitărilor/vederilor în locul variantelor electronice, iar 9% au făcut-o pentru a anunța evenimente de viață, cum ar fi invitații la nuntă sau botez, 19% pentru transmiterea de documente sau acte în original sau cu semnătură olografă, iar 15% pentru a trimite vederi din vacanțe sau felicitări cu prilejul diferitelor sărbători.

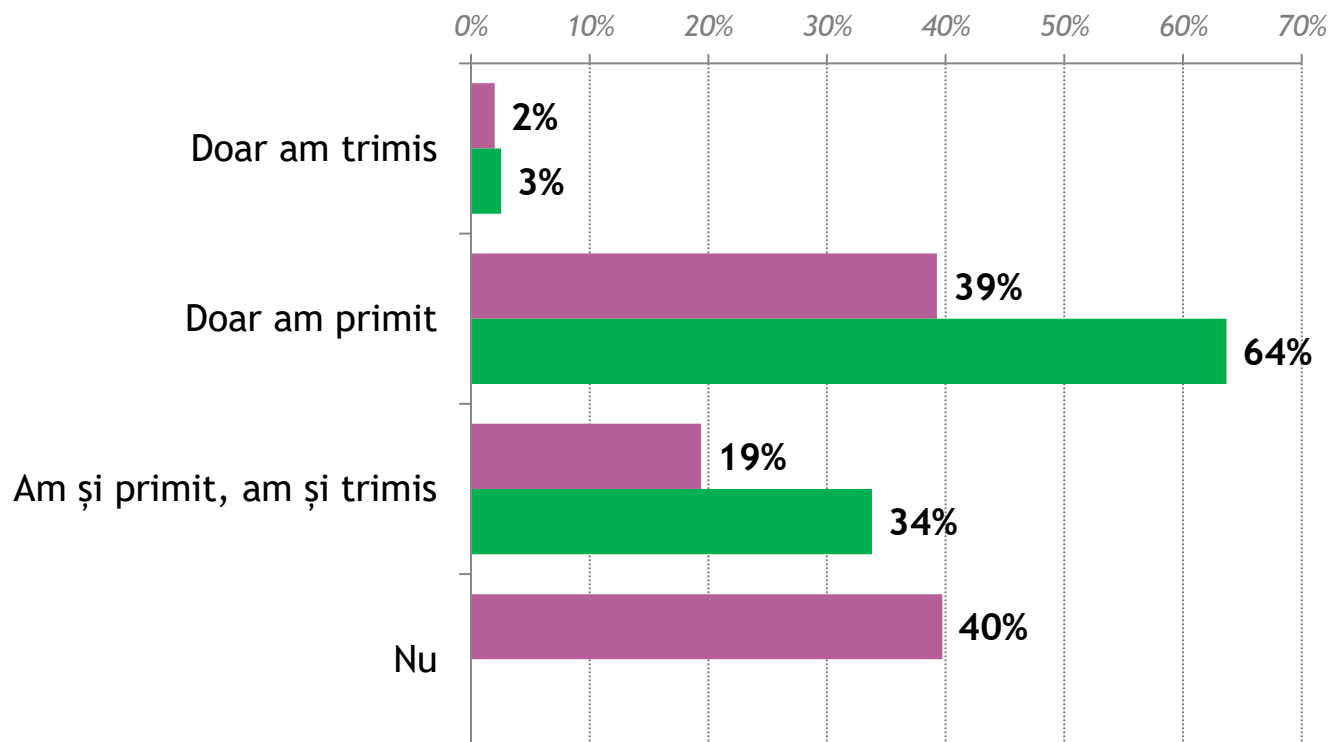
Dumneavoastră personal ați folosit în ultimele 12 luni servicii poștale și de curierat (ex. scrisori, colete etc.)?

12

Întrebare screening

■ Eșantion screening (N=2257)

■ Eșantion utilizatori (N=1436)



Dumneavoastră personal ați folosit în ultimele 12 luni servicii poștale și de curierat (ex. scrisori, colete etc.)?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

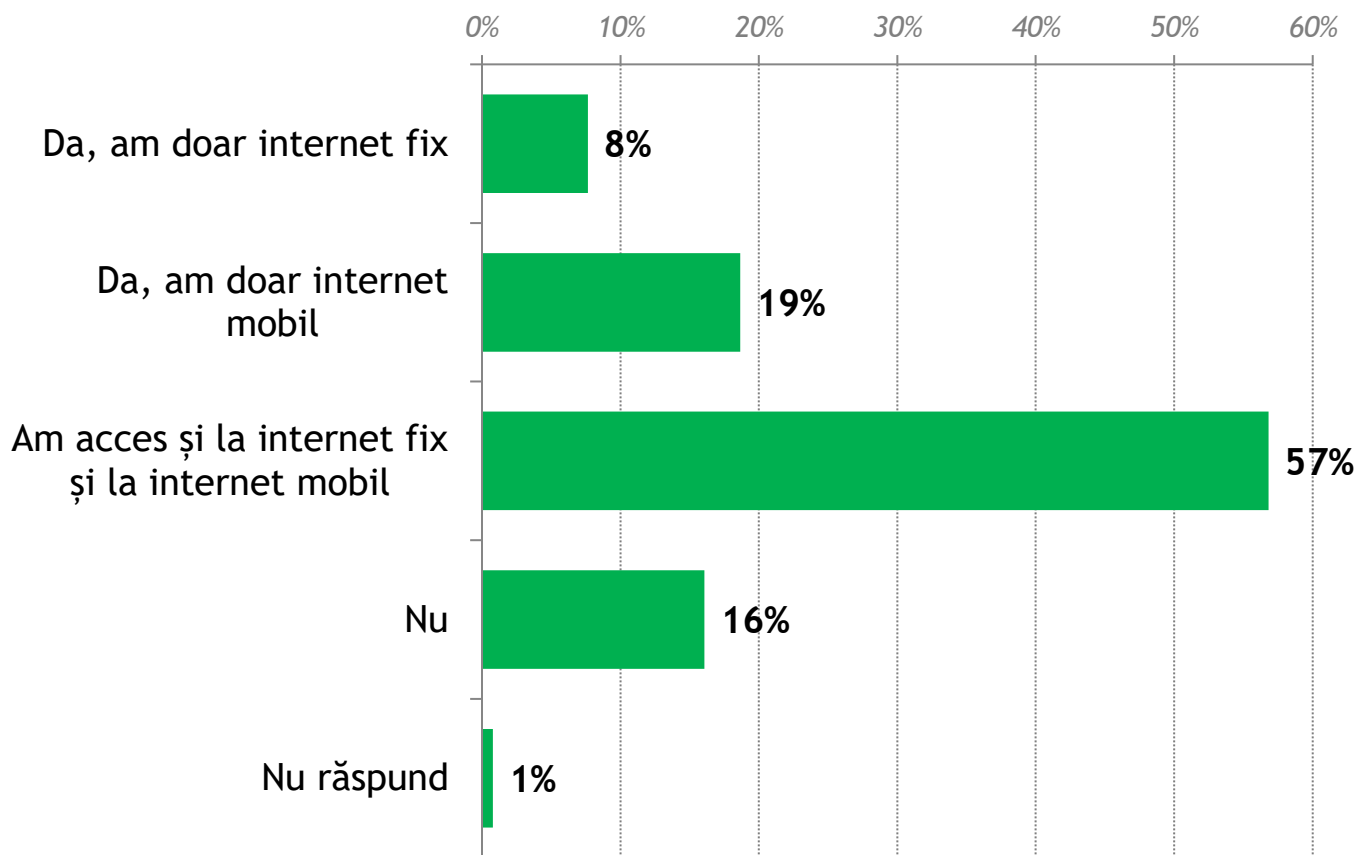
13

		Gen		Vârsta				Școlaritate		
		Masculin	Feminin	16 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	Studii elementare	Studii medii	Studii superioare
Dvs. personal ați folosit în ultimele 12 luni servicii poștale și de curierat (ex. scrisori, colete etc.)?	Doar am trimis	1%	2%	2%	1%	2%	2%	1%	2%	1%
	Doar am primit	41%	38%	49%	41%	38%	26%	32%	44%	41%
	Am și primit, am și trimis	20%	19%	22%	23%	17%	15%	9%	19%	46%
	Nu	38%	41%	28%	34%	43%	58%	58%	35%	12%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

		Mediu de rezidență		Regiunea							
		Urban	Rural	Nord-Est	Sud-Est	Sud-Muntenia	Sud-Vest	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
Dvs. personal ați folosit în ultimele 12 luni servicii poștale și de curierat (ex. scrisori, colete etc.)?	Doar am trimis	2%	1%	2%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%
	Doar am primit	38%	41%	37%	35%	42%	33%	41%	41%	46%	39%
	Am și primit, am și trimis	24%	14%	18%	20%	14%	23%	20%	19%	19%	25%
	Nu	36%	45%	43%	44%	41%	42%	38%	38%	34%	35%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

N=2257

Întrebare screening



Aveți acces la internet fix sau mobil, în gospodărie sau dvs. personal?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

15

		Gen		Vârsta				Școlaritate		
		Masculin	Feminin	16 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	Studii elementare	Studii medii	Studii superioare
Aveți acces la internet fix sau mobil, în gospodărie sau dvs. personal?	Da, am doar internet fix	8%	8%	4%	6%	11%	12%	11%	7%	3%
	Da, am doar internet mobil	18%	20%	19%	18%	21%	17%	22%	19%	8%
	Am acces și la internet fix și la internet mobil	62%	52%	73%	70%	53%	24%	36%	63%	87%
	Nu	12%	20%	5%	6%	13%	47%	30%	10%	2%
	Nu răspund	1%	1%	0%	0%	2%	2%	1%	1%	0%

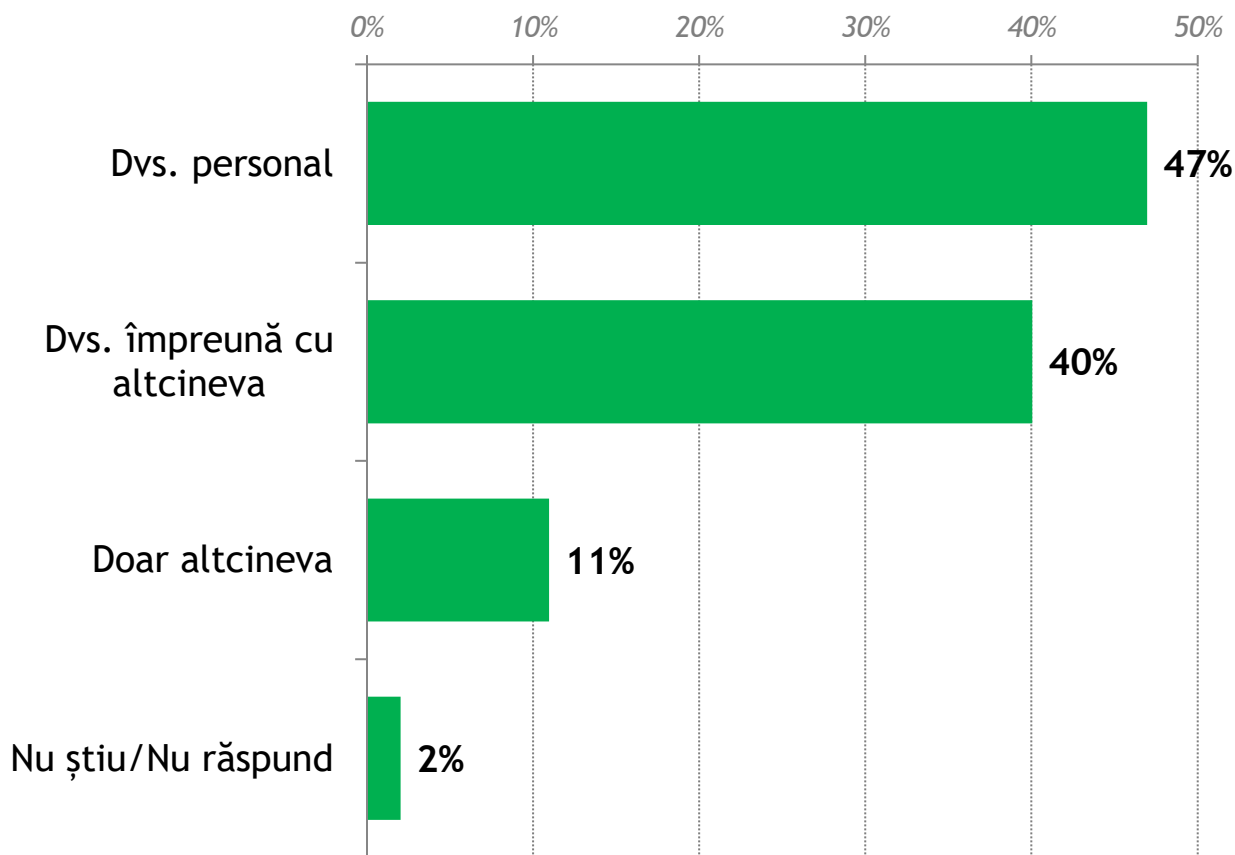
		Mediu de rezidență		Regiunea							
		Urban	Rural	Nord-Est	Sud-Est	Sud-Muntenia	Sud-Vest	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
Aveți acces la internet fix sau mobil, în gospodărie sau dvs. personal?	Da, am doar internet fix	7%	8%	8%	7%	6%	6%	8%	12%	6%	7%
	Da, am doar internet mobil	17%	20%	19%	20%	21%	23%	19%	17%	19%	13%
	Am acces și la internet fix și la internet mobil	62%	51%	47%	53%	60%	56%	59%	54%	58%	71%
	Nu	13%	20%	25%	18%	12%	14%	14%	17%	15%	9%
	Nu răspund	0%	1%	1%	2%	1%	1%	0%	1%	1%	0%

Atunci când trebuie să utilizați servicii poștale, cine ia decizia în gospodăria dvs.?

16

N=2257

Întrebare screening



Atunci când trebuie să utilizați servicii poștale, cine ia decizia în gospodăria dvs.?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

17

		Gen		Vârsta				Școlaritate		
		Masculin	Feminin	16 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	Studii elementare	Studii medii	Studii superioare
Atunci când trebuie să utilizați servicii poștale, cine ia decizia în gospodăria dvs.?	Dvs. personal	48%	46%	54%	46%	42%	44%	42%	47%	58%
	Dvs. împreună cu altcineva	40%	40%	34%	46%	46%	35%	38%	43%	37%
	Doar altcineva	11%	11%	11%	7%	10%	17%	17%	9%	3%
	Nu știu/Nu răspund	1%	3%	2%	1%	2%	4%	4%	1%	1%

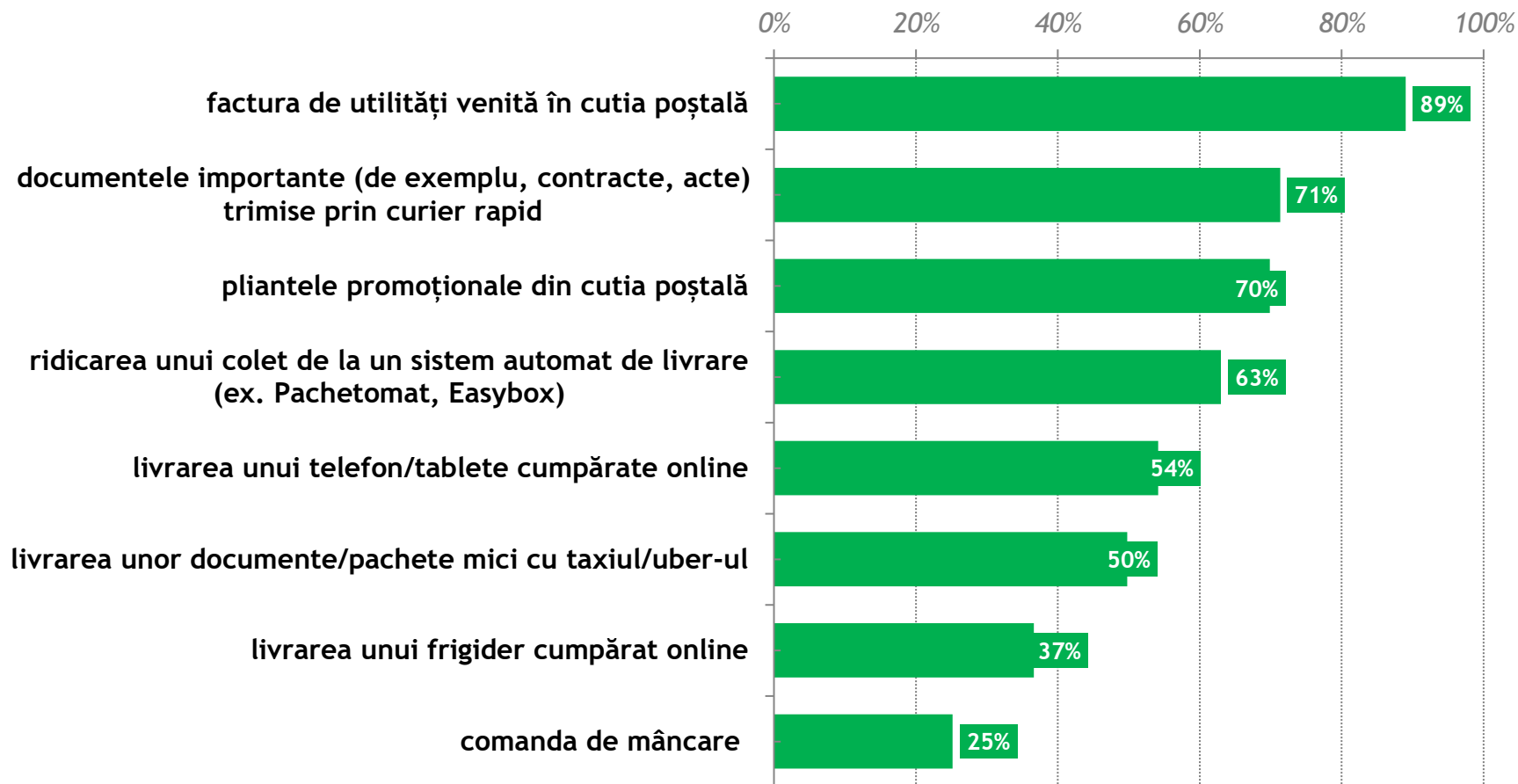
		Mediu de rezidență		Regiunea							
		Urban	Rural	Nord-Est	Sud-Est	Sud-Muntenia	Sud-Vest	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
Atunci când trebuie să utilizați servicii poștale, cine ia decizia în gospodăria dvs.?	Dvs. personal	53%	40%	50%	44%	48%	38%	48%	49%	49%	47%
	Dvs. împreună cu altcineva	36%	45%	42%	39%	37%	48%	39%	37%	37%	43%
	Doar altcineva	9%	13%	7%	13%	13%	12%	12%	12%	11%	9%
	Nu știu/Nu răspund	2%	2%	2%	3%	2%	2%	1%	2%	3%	1%

În opinia dumneavoastră care din următoarele intră în categoria serviciilor poștale?

18

N=1436

Întrebare cu răspuns multiplu, sunt reprezentate grafic doar răspunsurile „Da”.

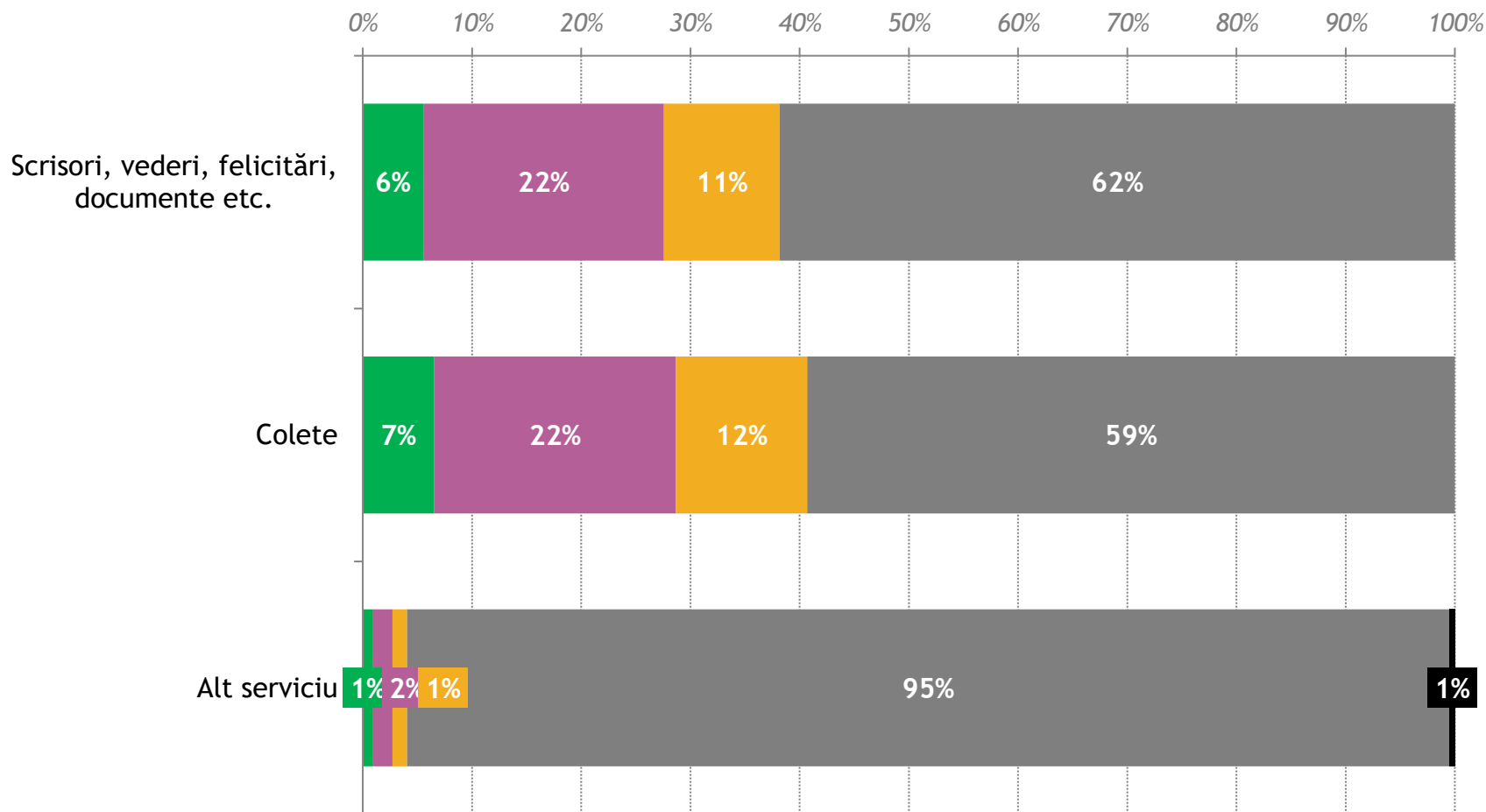


Cu ce frecvență, dumneavoastră sau altă persoană din gospodăria dumneavoastră, ați expedit, în ultimele 12 luni, în scop personal...?

19

N=1436

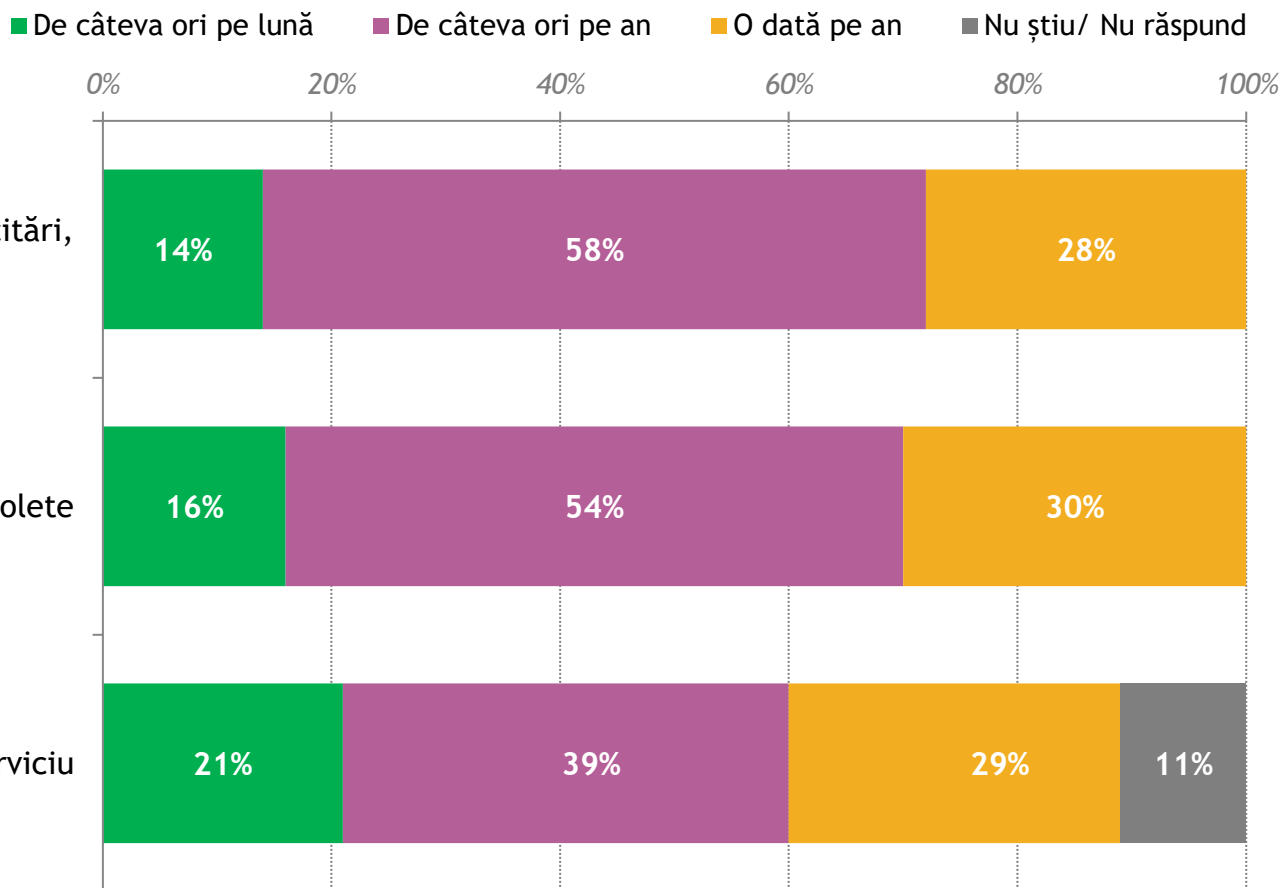
■ De câteva ori pe lună ■ De câteva ori pe an ■ O dată pe an ■ Nu am expedit ■ Nu știu/ Nu răspund



Cu ce frecvență, dumneavoastră sau altă persoană din gospodăria dumneavoastră ați expedit, în ultimele 12 luni, în scop personal...?

20

*Baze de calcul: subiecți care spun că au expedit scrisori, vederi, felicitări, documente/ colete sau alte servicii. Celelalte răspunsuri sunt setate ca valori lipsă.



Cu ce frecvență, dumneavoastră sau altă persoană din gospodăria dumneavoastră ați expedit, în ultimele 12 luni, în scop personal...?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

Cu ce frecvență, dumneavoastră sau altă persoană din gospodăria dvs., ați expedit, în ultimele 12 luni, în scop personal?		Gen		Vârsta				Școlaritate		
		Masculin	Feminin	16 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	Studii elementare	Studii medii	Studii superioare
[Scrisori, vederi, felicitări, documente etc.]	De câteva ori pe lună	5%	6%	7%	5%	5%	5%	4%	5%	8%
	De câteva ori pe an	24%	20%	20%	24%	20%	24%	18%	19%	34%
	O dată pe an	10%	11%	12%	10%	12%	6%	5%	12%	13%
	Nu am expedit	61%	63%	60%	61%	63%	64%	73%	65%	44%
[Colete]	De câteva ori pe lună	7%	6%	11%	7%	4%	0%	5%	6%	9%
	De câteva ori pe an	25%	19%	23%	25%	19%	18%	16%	19%	37%
	O dată pe an	12%	12%	12%	11%	11%	15%	9%	13%	13%
	Nu am expedit	57%	62%	54%	57%	65%	67%	71%	62%	41%
[Altele]	De câteva ori pe lună	1%	1%	1%	2%	0%	0%	2%	0%	1%
	De câteva ori pe an	3%	1%	2%	2%	1%	1%	1%	2%	2%
	O dată pe an	2%	1%	2%	2%	0%	0%	3%	1%	1%
	Nu am expedit	95%	96%	94%	93%	98%	98%	94%	96%	95%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	1%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	1%

Cu ce frecvență, dumneavoastră sau altă persoană din gospodăria dumneavoastră ați expedit, în ultimele 12 luni, în scop personal...?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

22

Cu ce frecvență, dumneavoastră sau altă persoană din gospodăria dvs., ați expedit, în ultimele 12 luni, în scop personal?		Mediu de rezidență		Regiunea							
		Urban	Rural	Nord-Est	Sud-Est	Sud-Muntenia	Sud-Vest	Vest	Nord-Vest	Centru	București -Ilfov
[Scrisori, vederi, felicitări, documente etc.]	De câteva ori pe lună	5%	6%	7%	9%	5%	3%	7%	4%	2%	6%
	De câteva ori pe an	24%	20%	25%	20%	16%	31%	20%	21%	19%	26%
	O dată pe an	12%	8%	9%	14%	10%	7%	10%	9%	13%	12%
	Nu am expedit	59%	66%	59%	57%	69%	58%	63%	66%	65%	56%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
[Colete]	De câteva ori pe lună	7%	6%	7%	10%	4%	8%	5%	9%	3%	6%
	De câteva ori pe an	26%	16%	20%	22%	17%	26%	22%	20%	22%	29%
	O dată pe an	14%	10%	8%	20%	16%	10%	13%	7%	8%	14%
	Nu am expedit	53%	68%	63%	48%	63%	56%	60%	65%	67%	51%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
[Altele]	De câteva ori pe lună	1%	1%	2%	0%	1%	3%	0%	1%	0%	1%
	De câteva ori pe an	2%	2%	2%	3%	1%	3%	2%	1%	2%	0%
	O dată pe an	1%	1%	0%	2%	1%	2%	0%	0%	2%	2%
	Nu am expedit	96%	95%	95%	95%	96%	92%	97%	97%	94%	97%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	1%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%

Cu ce frecvență, dumneavoastră sau altă persoană din gospodăria dumneavoastră ați expedit, în ultimele 12 luni, în scop personal...?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

Cu ce frecvență, dumneavoastră sau altă persoană din gospodăria dvs., ați expedit, în ultimele 12 luni, în scop personal?		Gen		Vârsta				Școlaritate		
		Masculin	Feminin	16 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	Studii elementare	Studii medii	Studii superioare
[Scrisori, vederi, felicitări, documente etc.] N=621*	De câteva ori pe lună	13%	16%	18%	13%	13%	13%	13%	15%	15%
	De câteva ori pe an	61%	54%	51%	62%	55%	69%	67%	53%	61%
	O dată pe an	25%	30%	31%	26%	32%	18%	20%	33%	24%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
[Colete] N=650*	De câteva ori pe lună	16%	16%	23%	16%	12%	1%	16%	16%	16%
	De câteva ori pe an	58%	51%	51%	58%	55%	54%	54%	49%	62%
	O dată pe an	27%	33%	26%	26%	33%	45%	30%	34%	22%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
[Altele] N=65*	De câteva ori pe lună	21%	20%	21%	23%	20%	0%	28%	12%	27%
	De câteva ori pe an	47%	27%	38%	32%	56%	81%	10%	55%	46%
	O dată pe an	30%	28%	34%	28%	16%	19%	42%	29%	15%
	Nu știu/ Nu răspund	2%	25%	7%	17%	9%	0%	20%	4%	12%

Cu ce frecvență, dumneavoastră sau altă persoană din gospodăria dumneavoastră ați expedit, în ultimele 12 luni, în scop personal...?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

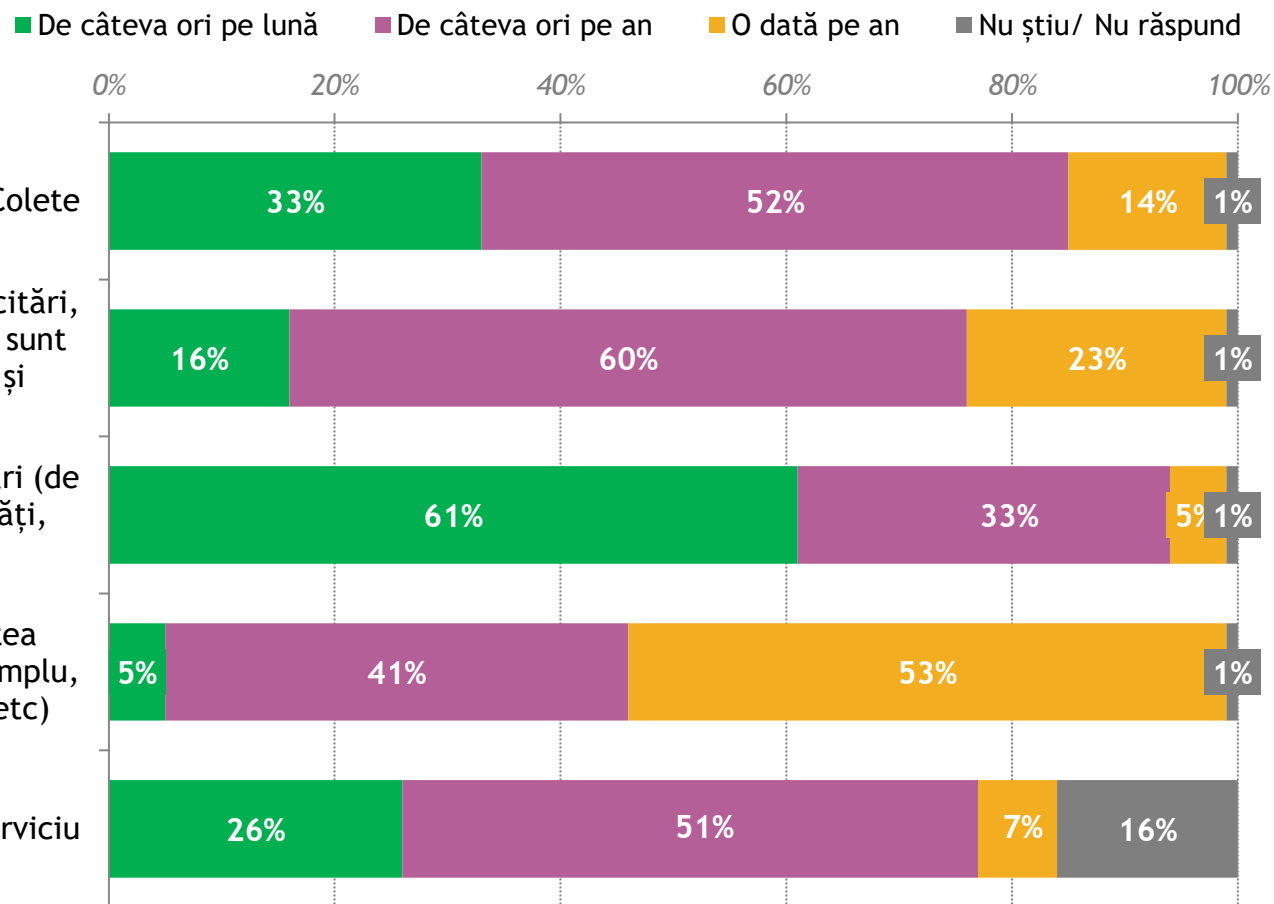
24

Cu ce frecvență, dumneavoastră sau altă persoană din gospodăria dvs., ați expedit, în ultimele 12 luni, în scop personal?		Mediu de rezidență		Regiunea							
		Urban	Rural	Nord-Est	Sud-Est	Sud-Muntenia	Sud-Vest	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
[Scrisori, vederi, felicitări, documente etc.] N=621*	De câteva ori pe lună	13%	17%	17%	21%	17%	7%	19%	12%	7%	14%
	De câteva ori pe an	57%	58%	62%	46%	51%	74%	53%	63%	55%	59%
	O dată pe an	29%	25%	21%	33%	32%	18%	28%	25%	38%	28%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
[Colete] N=650*	De câteva ori pe lună	14%	19%	20%	20%	10%	19%	13%	25%	8%	12%
	De câteva ori pe an	56%	50%	56%	43%	45%	59%	55%	56%	67%	60%
	O dată pe an	29%	30%	23%	38%	44%	23%	33%	19%	25%	28%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
[Altele] N=65*	De câteva ori pe lună	20%	21%	30%	5%	31%	31%	14%	32%	5%	20%
	De câteva ori pe an	39%	39%	31%	51%	35%	38%	74%	45%	38%	11%
	O dată pe an	34%	24%	4%	45%	25%	26%	13%	15%	41%	68%
	Nu știu/ Nu răspund	6%	16%	36%	0%	9%	5%	0%	8%	16%	0%

Cu ce frecvență, dumneavoastră sau altă persoană din gospodăria dumneavoastră ați primit, în ultimele 12 luni, în scop personal?

25

*Baze de calcul: subiecți care spun că au primit scrisori, vederi, felicitări, documente/ colete / informări din partea autorităților/ facturi și alte informări sau alte servicii. Celelalte răspunsuri sunt setate ca valori lipsă.



Cu ce frecvență, dumneavoastră sau altă persoană din gospodăria dumneavoastră ați primit, în ultimele 12 luni, în scop personal?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

26

Cu ce frecvență, dvs. sau altă persoană din gospodăria dvs., ați primit, în ultimele 12 luni, în scop personal?		Gen		Vârsta				Școlaritate		
		Masculin	Feminin	16 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	Studii elementare	Studii medii	Studii superioare
[Scrisori, vederi, felicitări, documente (aici nu sunt incluse facturile și informările)]	De câteva ori pe lună	10%	7%	9%	8%	9%	6%	4%	9%	10%
	De câteva ori pe an	34%	29%	32%	33%	29%	30%	23%	31%	42%
	O dată pe an	9%	15%	12%	10%	14%	10%	12%	11%	14%
	Nu am primit	47%	49%	46%	48%	48%	51%	59%	49%	34%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	1%	0%	0%	0%	2%	1%	0%	0%
[Facturi și alte informări (de la furnizori de utilități, bănci etc.)]	De câteva ori pe lună	49%	52%	48%	45%	57%	56%	45%	53%	49%
	De câteva ori pe an	29%	25%	24%	34%	22%	27%	24%	27%	30%
	O dată pe an	4%	5%	6%	3%	4%	3%	6%	4%	3%
	Nu am primit	17%	18%	21%	17%	17%	12%	24%	15%	18%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	1%	0%	0%	0%	2%	1%	0%	0%
[Informări din partea autorităților (de exemplu, amenzi, impozite etc.)]	De câteva ori pe lună	3%	1%	4%	2%	1%	1%	2%	3%	2%
	De câteva ori pe an	21%	16%	23%	21%	13%	8%	9%	17%	31%
	O dată pe an	24%	23%	19%	26%	29%	19%	20%	24%	26%
	Nu am primit	52%	59%	54%	50%	56%	70%	68%	56%	42%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	1%	0%	1%	0%	1%	2%	0%	0%
[Colete]	De câteva ori pe lună	25%	27%	39%	30%	15%	5%	19%	25%	35%
	De câteva ori pe an	43%	40%	44%	45%	38%	32%	37%	41%	45%
	O dată pe an	11%	12%	9%	9%	15%	17%	15%	11%	7%
	Nu am primit	21%	21%	9%	16%	31%	44%	28%	22%	12%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	0%	0%	0%	1%	1%	1%	0%	0%
[Altele]	De câteva ori pe lună	2%	1%	3%	1%	0%	2%	3%	1%	1%
	De câteva ori pe an	3%	3%	4%	4%	1%	1%	3%	3%	4%
	O dată pe an	0%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%
	Nu am primit	94%	93%	92%	94%	97%	94%	93%	95%	92%
	Nu știu/ Nu răspund	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	1%	1%

Cu ce frecvență, dumneavoastră sau altă persoană din gospodăria dumneavoastră ați primit, în ultimele 12 luni, în scop personal?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

27

Cu ce frecvență, dvs. sau altă persoană din gospodăria dvs., ați primit, în ultimele 12 luni, în scop personal?		Mediu de rezidență		Regiunea							
		Urban	Rural	Nord-Est	Sud-Est	Sud-Muntenia	Sud-Vest	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
[Scrisori, vederi, felicitări, documente (aici nu sunt incluse facturile și informările)]	De câteva ori pe lună	10%	7%	9%	10%	8%	2%	10%	6%	7%	14%
	De câteva ori pe an	33%	30%	31%	33%	24%	39%	32%	29%	29%	38%
	O dată pe an	12%	12%	9%	13%	15%	6%	11%	12%	18%	11%
	Nu am primit	46%	50%	49%	45%	53%	52%	48%	53%	45%	38%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
[Facturi și alte informări (de la furnizori de utilități, bănci etc.)]	De câteva ori pe lună	50%	51%	44%	57%	51%	48%	50%	55%	53%	46%
	De câteva ori pe an	28%	25%	26%	24%	27%	34%	30%	24%	31%	26%
	O dată pe an	4%	5%	5%	4%	4%	5%	4%	5%	3%	5%
	Nu am primit	17%	18%	23%	15%	18%	14%	17%	16%	13%	22%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%
[Informări din partea autorităților (de exemplu, amenzi, impozite etc.)]	De câteva ori pe lună	2%	3%	1%	2%	2%	3%	1%	6%	1%	2%
	De câteva ori pe an	22%	14%	19%	23%	17%	22%	20%	13%	15%	20%
	O dată pe an	25%	21%	21%	23%	22%	25%	17%	26%	22%	30%
	Nu am primit	51%	62%	58%	52%	59%	50%	63%	53%	61%	48%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%
[Colete]	De câteva ori pe lună	27%	25%	21%	26%	28%	19%	28%	27%	26%	33%
	De câteva ori pe an	41%	42%	45%	32%	35%	47%	42%	46%	44%	42%
	O dată pe an	11%	11%	10%	15%	14%	10%	15%	9%	10%	7%
	Nu am primit	20%	22%	23%	27%	22%	24%	15%	17%	19%	19%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
[Altele]	De câteva ori pe lună	2%	1%	1%	1%	2%	2%	1%	1%	1%	3%
	De câteva ori pe an	3%	2%	1%	3%	2%	7%	1%	3%	3%	6%
	O dată pe an	1%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	1%	0%	1%
	Nu am primit	94%	94%	94%	95%	95%	90%	97%	95%	96%	90%
	Nu știu/ Nu răspund	1%	1%	3%	0%	1%	0%	2%	1%	0%	1%

Cu ce frecvență, dumneavoastră sau altă persoană din gospodăria dumneavoastră ați primit, în ultimele 12 luni, în scop personal?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

28

N=814

N=1196

N=698

N=1166

N=87

Cu ce frecvență, dvs. sau altă persoană din gospodăria dvs., ați primit, în ultimele 12 luni, în scop personal?		Gen		Vârsta				Școlaritate		
		Masculin	Feminin	16 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	Studii elementare	Studii medii	Studii superioare
[Scrisori, vederi, felicitări, documente (aici nu sunt incluse facturile și informările)]	De câteva ori pe lună	19%	13%	17%	16%	17%	12%	10%	19%	16%
	De câteva ori pe an	64%	57%	60%	64%	56%	62%	56%	60%	63%
	O dată pe an	17%	28%	23%	20%	27%	21%	30%	21%	21%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	1%	0%	0%	0%	5%	3%	0%	0%
[Facturi și alte informări (de la furnizori de utilități, bănci etc.)]	De câteva ori pe lună	60%	63%	61%	55%	68%	64%	59%	63%	60%
	De câteva ori pe an	36%	30%	30%	41%	27%	30%	31%	32%	36%
	O dată pe an	5%	6%	8%	4%	5%	3%	8%	5%	3%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	1%	0%	0%	0%	3%	2%	0%	0%
[Informări din partea autorităților (de exemplu, amenzi, impozite etc)]	De câteva ori pe lună	6%	4%	8%	4%	3%	3%	5%	6%	3%
	De câteva ori pe an	44%	39%	50%	42%	31%	28%	28%	39%	53%
	O dată pe an	49%	56%	42%	51%	66%	64%	61%	55%	44%
	Nu știu/ Nu răspund	1%	1%	0%	2%	0%	4%	6%	0%	0%
[Colete]	De câteva ori pe lună	32%	34%	42%	36%	22%	10%	26%	32%	40%
	De câteva ori pe an	54%	51%	48%	54%	56%	58%	52%	53%	52%
	O dată pe an	14%	15%	10%	10%	21%	30%	20%	15%	8%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	0%	0%	0%	1%	2%	2%	0%	0%
[Altele]	De câteva ori pe lună	29%	23%	34%	10%	15%	41%	41%	25%	13%
	De câteva ori pe an	54%	48%	51%	66%	47%	18%	39%	57%	50%
	O dată pe an	6%	9%	5%	8%	19%	5%	0%	5%	18%
	Nu știu/ Nu răspund	12%	20%	10%	15%	19%	36%	20%	13%	19%

Cu ce frecvență, dumneavoastră sau altă persoană din gospodăria dumneavoastră ați primit, în ultimele 12 luni, în scop personal?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

29

Cu ce frecvență, dvs. sau altă persoană din gospodăria dvs., ați primit, în ultimele 12 luni, în scop personal?		Mediu de rezidență		Regiunea							
		Urban	Rural	Nord-Est	Sud-Est	Sud-Muntenia	Sud-Vest	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
N=814	[Scrisori, vederi, felicitări, documente (aici nu sunt incluse facturile și informările)]										
	De câteva ori pe lună	18%	14%	18%	17%	17%	5%	19%	14%	12%	22%
	De câteva ori pe an	61%	60%	61%	60%	51%	82%	61%	61%	53%	61%
	O dată pe an	22%	24%	18%	23%	32%	13%	20%	25%	32%	17%
N=1196	[Facturi și alte informări (de la furnizori de utilități, bănci etc.)]	Nu știu/ Nu răspund	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%
		De câteva ori pe lună	61%	62%	57%	63%	55%	60%	66%	61%	60%
		De câteva ori pe an	34%	31%	34%	28%	33%	39%	28%	35%	34%
		O dată pe an	4%	6%	6%	5%	6%	4%	5%	4%	6%
N=698	[Informări din partea autorităților (de exemplu, amenzi, impozite etc.)]	Nu știu/ Nu răspund	1%	0%	3%	0%	0%	0%	1%	0%	0%
		De câteva ori pe lună	4%	7%	3%	4%	5%	7%	2%	12%	4%
		De câteva ori pe an	44%	36%	45%	48%	42%	43%	53%	28%	39%
		O dată pe an	51%	55%	49%	48%	53%	50%	45%	56%	57%
N=1166	[Colete]	Nu știu/ Nu răspund	1%	2%	2%	0%	0%	0%	5%	0%	0%
		De câteva ori pe lună	34%	32%	27%	36%	36%	25%	33%	32%	40%
		De câteva ori pe an	51%	54%	58%	44%	45%	63%	49%	54%	51%
		O dată pe an	14%	14%	13%	20%	19%	13%	18%	11%	8%
N=87	[Altele]	Nu știu/ Nu răspund	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	2%	0%
		De câteva ori pe lună	26%	25%	25%	19%	31%	25%	26%	18%	33%
		De câteva ori pe an	55%	44%	23%	63%	34%	75%	22%	55%	54%
		O dată pe an	9%	6%	0%	18%	15%	0%	0%	12%	7%
		Nu știu/ Nu răspund	11%	25%	52%	0%	20%	0%	51%	15%	6%

Cu ce înlocuiți expedierea prin poștă a scrisorilor, vederilor, felicitărilor?

30

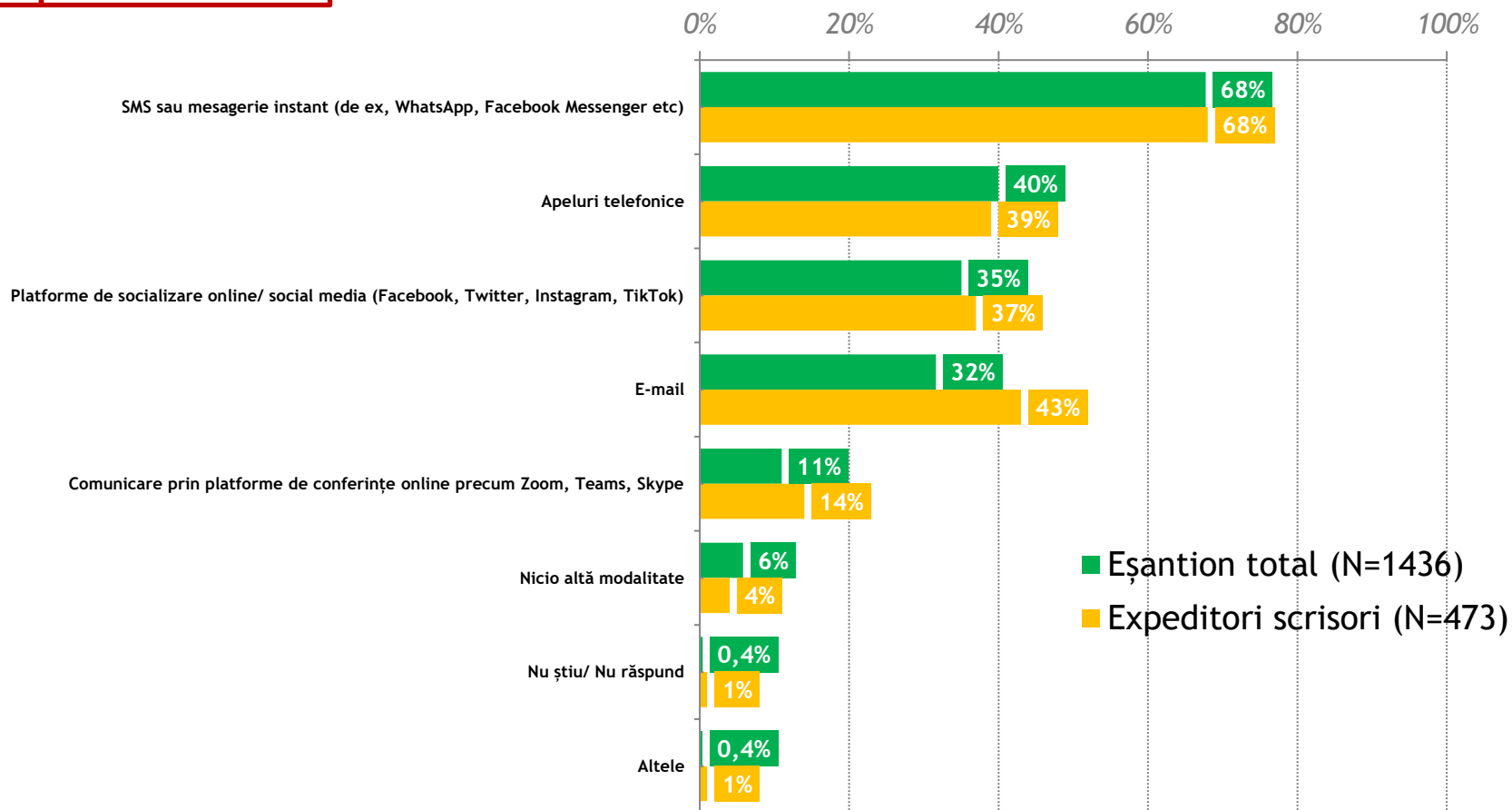
N=1436

Eșantion total

Întrebare cu răspuns multiplu, sunt reprezentate grafic doar răspunsurile „Da”.

N=473

Expeditori scrisori

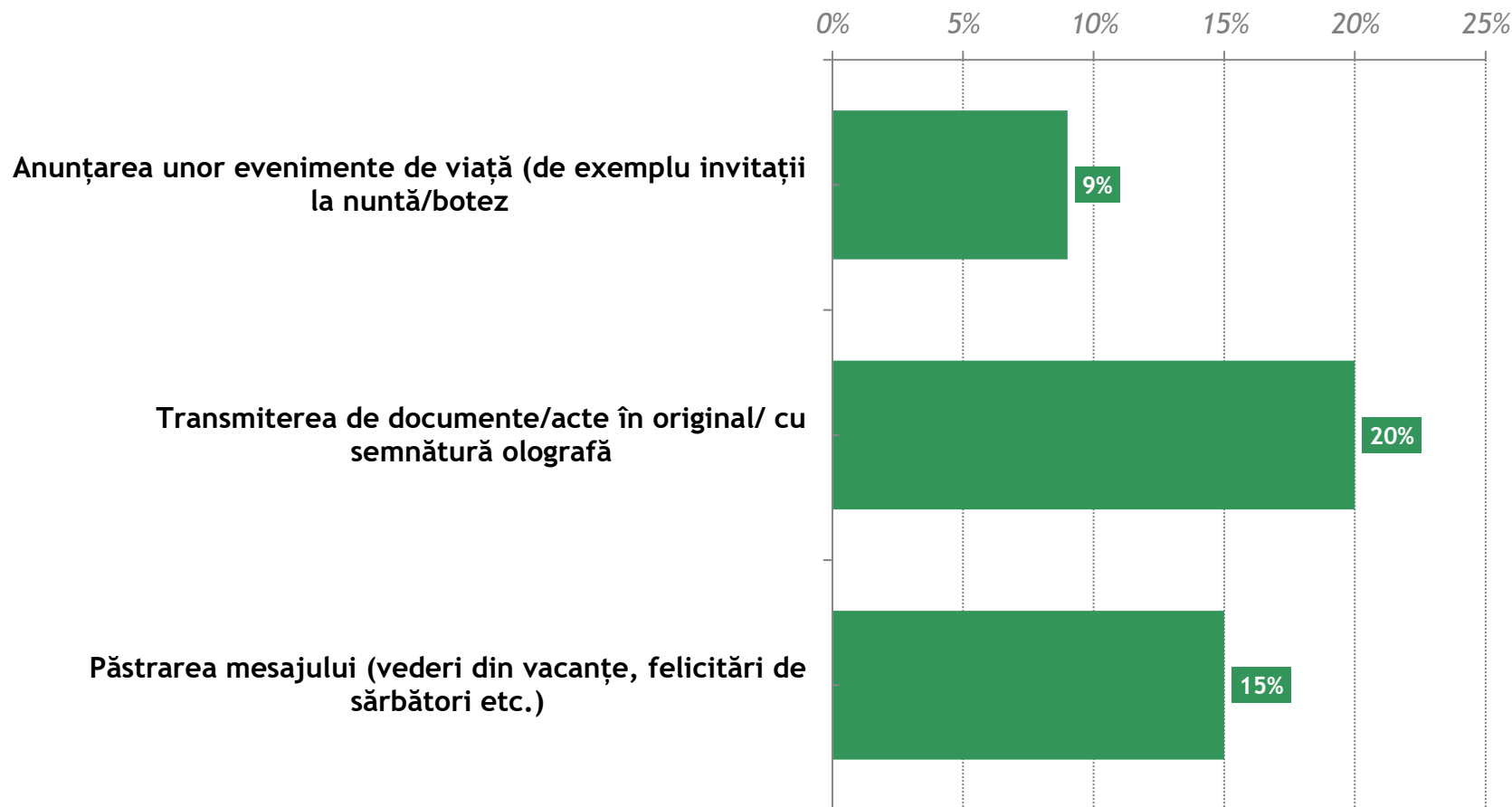


În ultimele 12 luni ați ales expedierea prin poștă a unei scrisori/vederi/felicitări, în locul comunicării prin mijloace electronice, pentru...?

31

N=1436

Întrebare cu răspuns multiplu, sunt reprezentate grafic doar răspunsurile „Da”.





CUMPĂRĂTURI ONLINE
ȘI SCHIMBĂRI COMPORTAMENTALE

- 73% dintre respondenți declară că au realizat cumpărături online în ultimele 12 luni. Dintre aceștia, doar 9% au făcut achiziții online săptămânal, 34% lunar, iar 47% de câteva ori pe an. În rândul utilizatorilor cu studii superioare incidența este de 91%, în timp ce pentru persoanele cu vârsta sub 35 de ani ajunge la 93%.
- 76% dintre orășeni au cumpărat online în ultimul an, spre deosebire de 69% dintre cei care locuiesc în sate. De asemenea, bărbații cumpără mai mult decât femeile, cu o diferență de 10 procente, 78% versus 68%.
- Când vine vorba de noile platforme online care livrează pentru diverse magazine, precum Glovo, Bolt, Bringo sau Tazz, 45% dintre cumpărătorii online declară că le-au folosit. În ochii majorității utilizatorilor (67%, respectiv 64%), principalele avantaje ale acestor platforme sunt rapiditatea și comoditatea. 43% invocă posibilitatea de a urmări comanda, 35% prețul avantajos, iar 18% apreciază noutatea serviciului.
- Cea mai mare frecvență de utilizare a acestor platforme este întâlnită la tinerii sub 35 de ani (62%), la persoanele din mediul urban (52%) și în special la cei din București-Ilfov (55%).

- Respondenții încă preferă cumpărăturile fizice, 62% dintre cei intervievați declarând că nu și-au schimbat comportamentul în urma apariției alternativelor online, puțin peste un sfert (28%) spun că au redus cumpărăturile în magazinele fizice și doar 2% susțin că au renunțat complet la acestea.
- Referitor la modificările de comportament survenite drept urmare a apariției alternativelor online, 23% dintre respondenți spun că au renunțat la a expedia prin poștă scrisori, vederi, felicitări și facturi tipărite, 24% spun că au redus utilizarea acestora și doar 12% spun că le expediază la fel de mult ca înainte. Cu privire la abonamentele de ziare și reviste tipărite, 22% dintre participanții la sondaj spun că au renunțat la acestea, 6% că au redus utilizarea și doar 4% că le utilizează la fel ca înainte.

Ați realizat cumpărături online în ultimele 12 luni? //

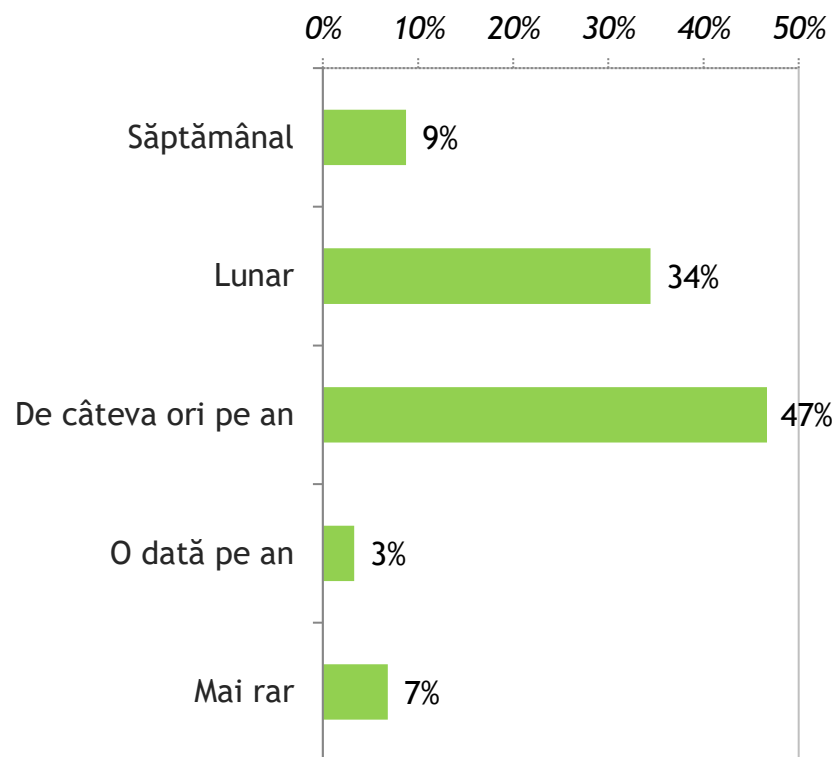
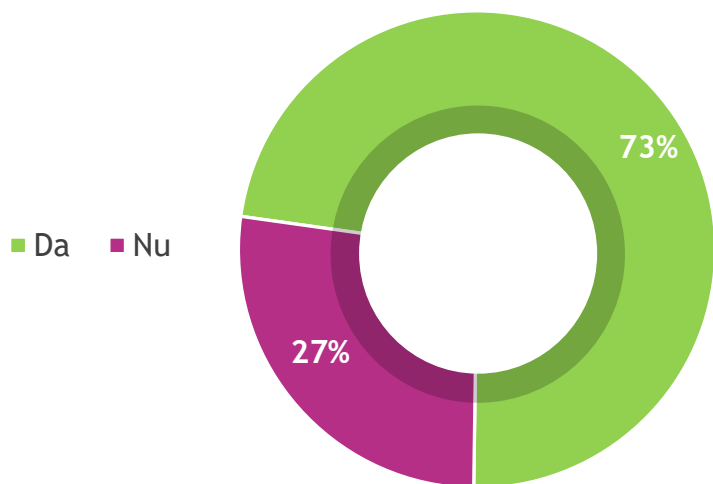
Care este frecvența cu care cumpărați produse online?

35

N=1436

Întrebare filtrată. Procente calculate din 73% respondenți care spun că au realizat cumpărături online

N=1120



Ați realizat cumpărături online în ultimele 12 luni? //

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

36

		Gen		Vârsta				Școlaritate		
		Masculin	Feminin	16 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	Studii elementare	Studii medii	Studii superioare
Ați realizat cumpărături online în ultimele 12 luni?	Da	78%	68%	93%	80%	57%	38%	55%	73%	91%
	Nu	22%	31%	7%	20%	43%	61%	45%	27%	9%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%

		Mediu de rezidență		Regiunea							
		Urban	Rural	Nord-Est	Sud-Est	Sud-Muntenia	Sud-Vest	Vest	Nord-Vest	Centru	București -Ilfov
Ați realizat cumpărături online în ultimele 12 luni?	Da	76%	69%	68%	69%	75%	74%	71%	72%	73%	84%
	Nu	24%	30%	31%	31%	25%	26%	29%	28%	27%	16%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Care este frecvența cu care cumpărați produse online?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

37

		Gen		Vârsta				Școlaritate		
		Masculin	Feminin	16 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	Studii elementare	Studii medii	Studii superioare
Care este frecvența cu care cumpărați produse online?	Săptămânal	9%	8%	11%	10%	4%	3%	5%	7%	13%
	Lunar	34%	35%	41%	33%	30%	13%	24%	31%	46%
	De câteva ori pe an	48%	46%	42%	46%	54%	56%	48%	52%	37%
	O dată pe an	4%	3%	0%	3%	5%	16%	6%	3%	2%
	Mai rar	6%	8%	5%	7%	8%	13%	17%	6%	2%

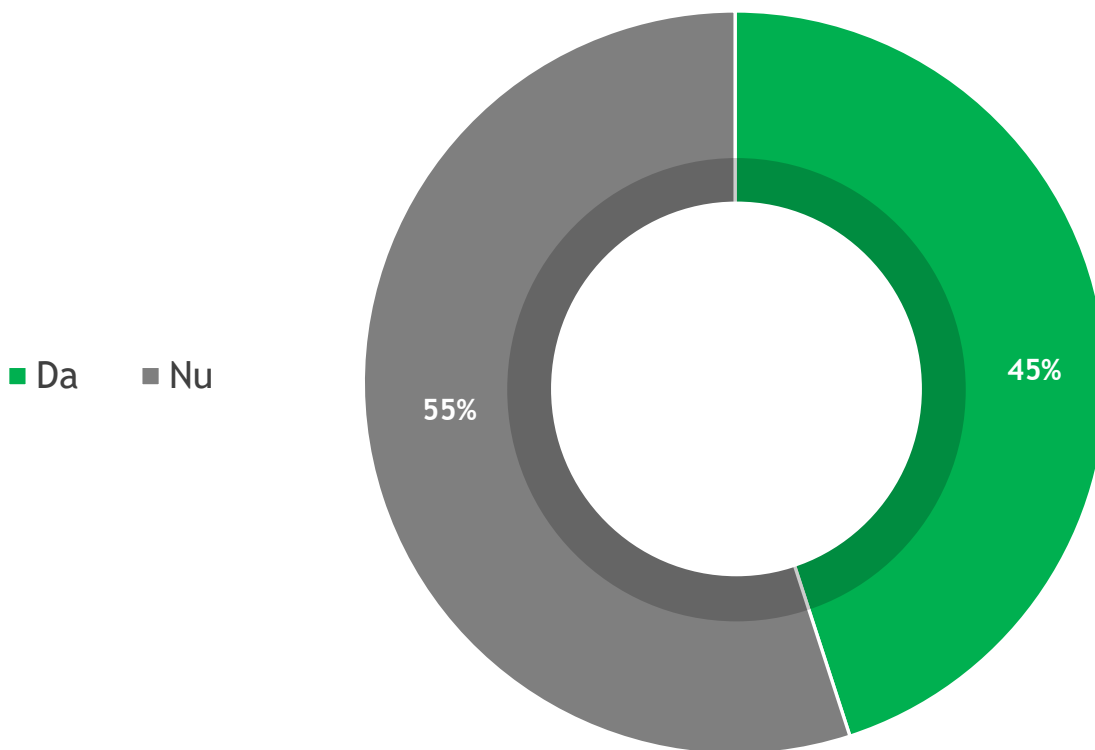
		Mediu de rezidență		Regiunea							
		Urban	Rural	Nord-Est	Sud-Est	Sud-Muntenia	Sud-Vest	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
Care este frecvența cu care cumpărați produse online?	Săptămânal	9%	8%	10%	8%	5%	8%	10%	9%	7%	12%
	Lunar	37%	31%	27%	43%	37%	28%	33%	31%	34%	41%
	De câteva ori pe an	47%	47%	55%	42%	42%	52%	46%	48%	49%	41%
	O dată pe an	3%	3%	5%	0%	3%	1%	3%	3%	7%	4%
	Mai rar	4%	11%	3%	7%	13%	11%	8%	9%	3%	3%

Ați achiziționat în ultimele 12 luni produse prin intermediul platformelor online care livrează pentru diverse magazine (de exemplu Glovo, Bolt, Bringo, Tazz etc.)?

38

N=1120

Întrebare filtrată. Procente calculate din 73% respondenți care spun că au realizat cumpărături online



Ați achiziționat în ultimele 12 luni produse prin intermediul platformelor online care livrează pentru diverse magazine (de exemplu Glovo, Bolt, Bringo, Tazz etc.)?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

39

		Gen		Vârsta				Școlaritate		
		Masculin	Feminin	16 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	Studii elementare	Studii medii	Studii superioare
Ați achiziționat în ultimele 12 luni produse prin intermediul platformelor online care livrează pentru diverse magazine (de exemplu Glovo, Bolt, Bringo, Tazz etc.)?	Da	46%	42%	62%	34%	34%	14%	39%	39%	57%
	Nu	53%	57%	37%	65%	66%	86%	60%	61%	42%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	1%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	0%

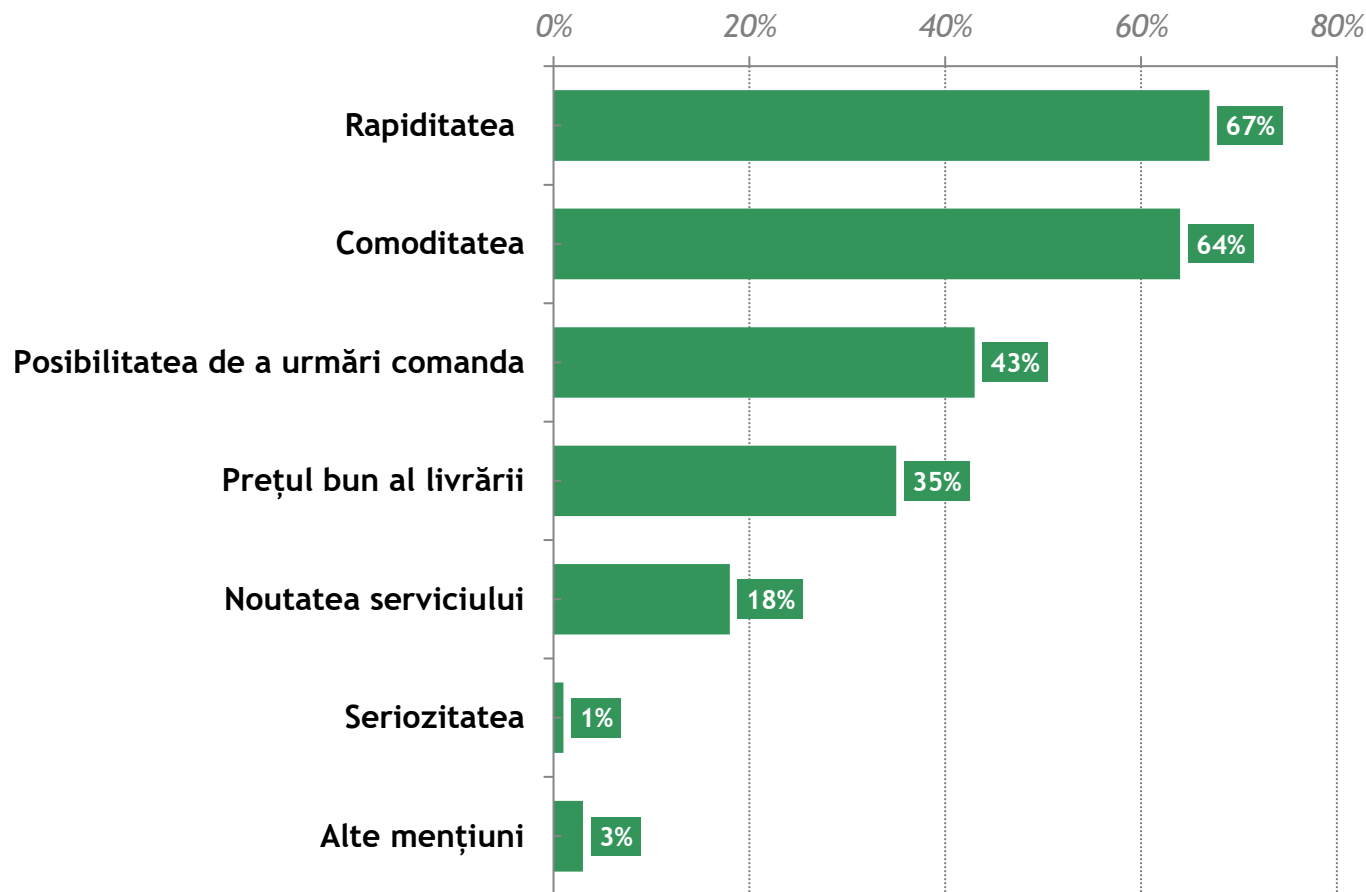
		Mediu de rezidență		Regiunea							
		Urban	Rural	Nord-Est	Sud-Est	Sud-Muntenia	Sud-Vest	Vest	Nord-Vest	Centru	București -Ilfov
Ați achiziționat în ultimele 12 luni produse prin intermediul platformelor online care livrează pentru diverse magazine (de exemplu Glovo, Bolt, Bringo, Tazz etc.)?	Da	52%	33%	33%	34%	24%	30%	34%	29%	30%	55%
	Nu	48%	67%	65%	66%	76%	70%	66%	70%	70%	45%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%

Care sunt principalele aspecte pe care le apreciați la livrările prin platforme online de acest tip?

40

N=516

Întrebare cu răspuns multiplu, sunt reprezentate grafic doar răspunsurile „Da”.
Baza de calcul: respondenți care spun că au achiziționat produse prin intermediul platformelor online

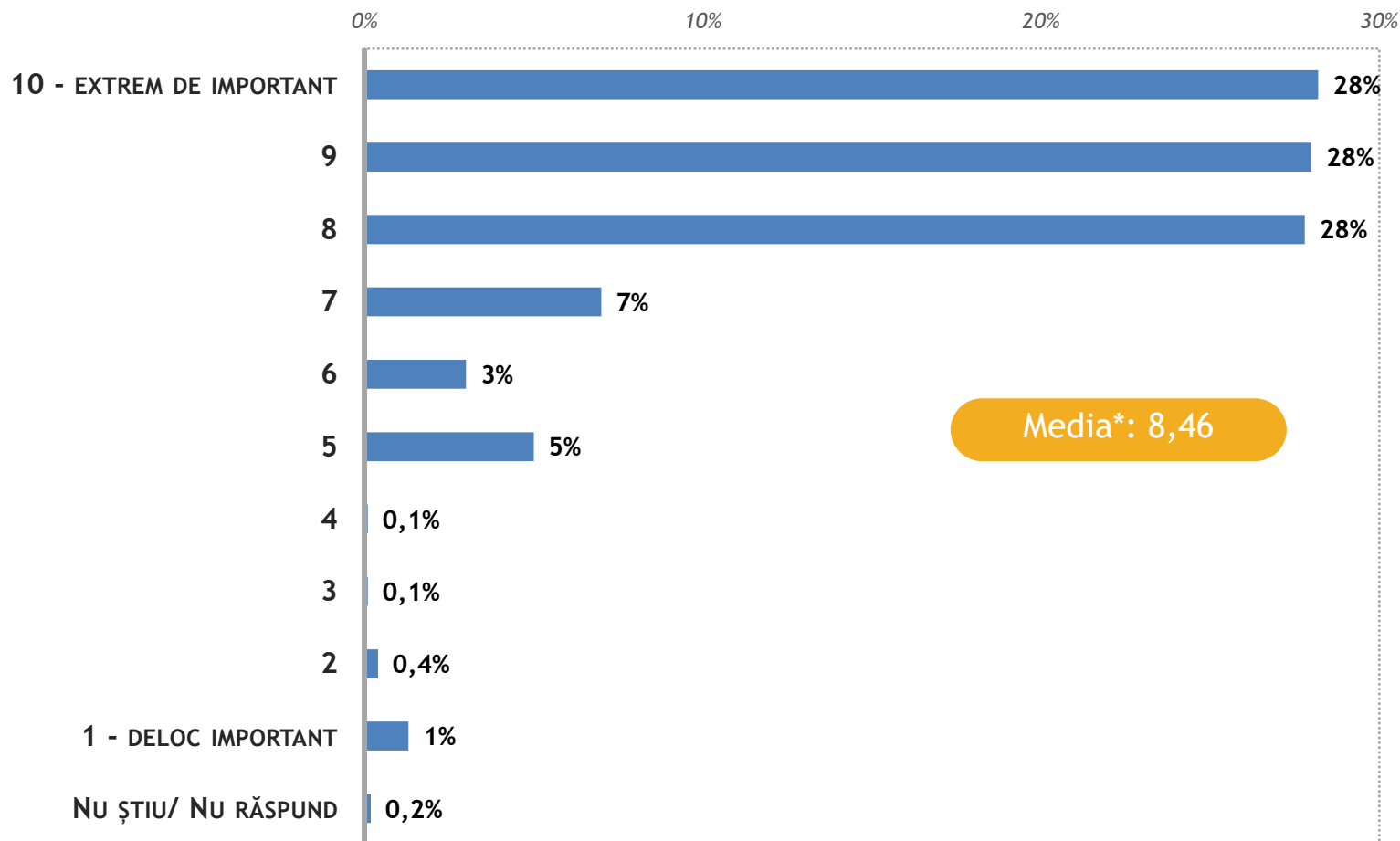


În general, când cumpărați online, cât de importantă este pentru dumneavoastră, viteza/timpul de livrare al produsului, pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc important”, iar 10 înseamnă „extrem de important”?

41

N=1120

Baza de calcul: respondenți care spun că au realizat cumpărături online în ultimele 12 luni



*Din calculul mediei au fost excluse non-răspunsurile

În ce măsură ați renunțat sau ați redus utilizarea serviciilor următoare, ca urmare a alternativelor online, în ultimele 12 luni?

42

N=1436

- Am renunțat la a le utiliza
- Utilizez la fel de mult ca înainte
- Nu știu/ Nu răspund
- Am redus utilizarea
- Nu este cazul/ Nu am utilizat niciodată

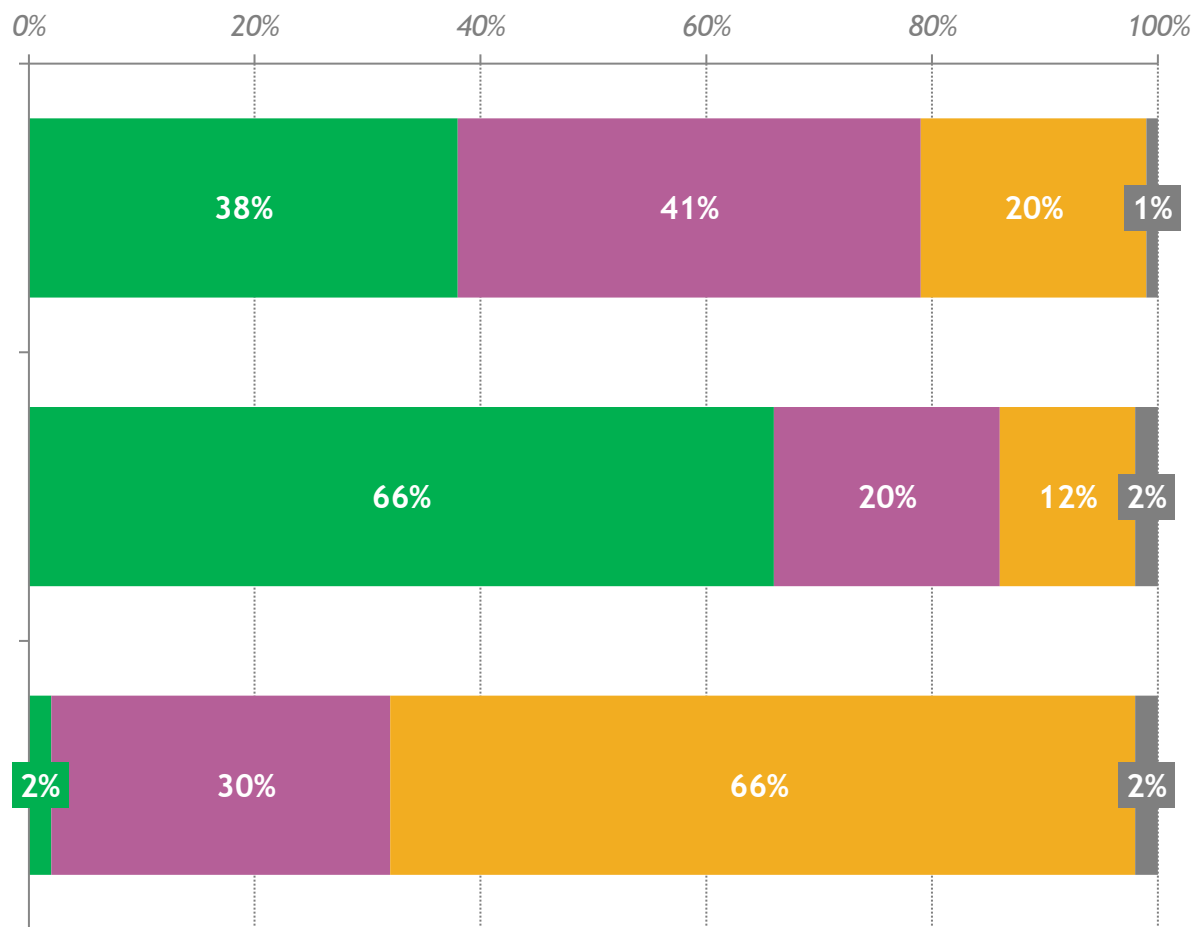


În ce măsură ați renunțat sau ați redus utilizarea serviciilor următoare, ca urmare a alternativelor online, în ultimele 12 luni?

43

DOAR UTILIZATORI

■ Am renunțat la a le utiliza
■ Am redus utilizarea
■ Utilizez la fel de mult ca înainte
■ Nu știu/ Nu răspund



N=958

Scrisori, vederi, felicitări, facturi tipărite

N=544

Abonamente de ziare și reviste tipărite

N=1364

Cumpărături în magazine fizice

În ce măsură ați renunțat sau ați redus utilizarea serviciilor următoare, ca urmare a alternativelor online, în ultimele 12 luni?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

În ce măsură ați renunțat sau ați redus utilizarea serviciilor următoare, ca urmare a alternativelor online, în ultimele 12 luni.		Gen		Vârsta				Școlaritate		
		Masculin	Feminin	16 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	Studii elementare	Studii medii	Studii superioare
[Scrisori, vederi, felicitări, facturi tipărite]	Am renunțat la a le utiliza	25%	21%	25%	22%	25%	19%	11%	22%	37%
	Am redus utilizarea	26%	23%	25%	25%	26%	20%	14%	26%	31%
	Utilizez la fel de mult ca înainte	10%	15%	8%	14%	12%	19%	12%	14%	9%
	Nu este cazul/ Nu am utilizat niciodată	39%	40%	41%	38%	37%	41%	61%	37%	23%
	Nu știu/ Nu răspund	1%	1%	1%	1%	0%	2%	2%	1%	0%
[Abonamente de ziare și reviste tipărite]	Am renunțat la a le utiliza	24%	20%	14%	20%	31%	29%	11%	22%	32%
	Am redus utilizarea	7%	6%	5%	6%	8%	7%	2%	8%	8%
	Utilizez la fel de mult ca înainte	4%	4%	2%	3%	6%	6%	4%	3%	4%
	Nu este cazul/ Nu am utilizat niciodată	66%	69%	78%	71%	53%	56%	81%	67%	55%
	Nu știu/ Nu răspund	1%	1%	1%	0%	1%	2%	2%	0%	0%
[Cumpărături în magazine fizice]	Am renunțat la a le utiliza	2%	1%	1%	1%	3%	3%	2%	2%	1%
	Am redus utilizarea	24%	32%	31%	25%	27%	27%	22%	27%	36%
	Utilizez la fel de mult ca înainte	64%	59%	64%	64%	62%	50%	53%	66%	61%
	Nu este cazul/ Nu am utilizat niciodată	8%	5%	4%	8%	7%	11%	15%	5%	3%
	Nu știu/ Nu răspund	1%	3%	0%	3%	1%	9%	8%	1%	1%

În ce măsură ați renunțat sau ați redus utilizarea serviciilor următoare, ca urmare a alternativelor online, în ultimele 12 luni?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

În ce măsură ați renunțat sau ați redus utilizarea serviciilor următoare, ca urmare a alternativelor online, în ultimele 12 luni.		Mediu de rezidență		Regiunea							
		Urban	Rural	Nord-Est	Sud-Est	Sud-Muntenia	Sud-Vest	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
[Scrisori, vederi, felicitări, facturi tipărite]	Am renunțat la a le utiliza	27%	17%	19%	24%	26%	20%	22%	21%	19%	33%
	Am redus utilizarea	25%	24%	20%	28%	20%	32%	25%	29%	20%	25%
	Utilizez la fel de mult ca înainte	13%	11%	16%	10%	12%	8%	17%	8%	18%	11%
	Nu este cazul/ Nu am utilizat niciodată	35%	46%	43%	39%	41%	40%	35%	43%	43%	30%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	2%	2%	0%	2%	1%	0%	0%	1%	0%
[Abonamente de ziare și reviste tipărite]	Am renunțat la a le utiliza	24%	18%	20%	22%	25%	18%	17%	22%	23%	25%
	Am redus utilizarea	6%	7%	7%	10%	4%	6%	6%	7%	5%	6%
	Utilizez la fel de mult ca înainte	4%	4%	2%	4%	1%	8%	6%	3%	5%	3%
	Nu este cazul/ Nu am utilizat niciodată	66%	69%	71%	63%	70%	65%	70%	68%	67%	65%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	2%	1%	2%	0%	2%	1%	0%	0%	0%
[Cumpărături în magazine fizice]	Am renunțat la a le utiliza	1%	2%	3%	0%	2%	2%	0%	3%	1%	1%
	Am redus utilizarea	28%	27%	23%	32%	28%	27%	28%	27%	25%	31%
	Utilizez la fel de mult ca înainte	64%	59%	62%	56%	61%	69%	62%	64%	58%	60%
	Nu este cazul/ Nu am utilizat niciodată	5%	9%	8%	5%	7%	2%	7%	4%	12%	8%
	Nu știu/ Nu răspund	2%	3%	3%	5%	2%	0%	3%	2%	3%	0%

În ce măsură ați renunțat sau ați redus utilizarea serviciilor următoare, ca urmare a alternativelor online, în ultimele 12 luni?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

În ce măsură ați renunțat sau ați redus utilizarea serviciilor următoare, ca urmare a alternativelor online, în ultimele 12 luni.		Gen		Vârsta				Școlaritate		
		Masculin	Feminin	16 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	Studii elementare	Studii medii	Studii superioare
[Scrisori, vederi, felicitări, facturi tipărite] N=958	Am renunțat la a le utiliza	40%	36%	42%	36%	40%	31%	28%	36%	48%
	Am redus utilizarea	42%	39%	42%	41%	41%	34%	37%	42%	40%
	Utilizez la fel de mult ca înainte	17%	24%	14%	22%	19%	32%	32%	22%	12%
	Nu știu/ Nu răspund	1%	1%	1%	1%	0%	3%	4%	1%	0%
[Abonamente de ziare și reviste tipărite] N=544	Am renunțat la a le utiliza	68%	64%	63%	70%	66%	65%	56%	66%	72%
	Am redus utilizarea	20%	20%	24%	20%	18%	16%	11%	23%	18%
	Utilizez la fel de mult ca înainte	10%	14%	9%	10%	14%	15%	22%	10%	10%
	Nu știu/ Nu răspund	2%	2%	3%	0%	2%	4%	11%	1%	0%
[Cumpărături în magazine fizice] N=1364	Am renunțat la a le utiliza	2%	1%	1%	1%	4%	3%	2%	2%	1%
	Am redus utilizarea	26%	33%	33%	27%	29%	30%	26%	28%	37%
	Utilizez la fel de mult ca înainte	70%	62%	66%	70%	66%	56%	63%	69%	62%
	Nu știu/ Nu răspund	2%	4%	0%	3%	1%	10%	9%	1%	1%

În ce măsură ați renunțat sau ați redus utilizarea serviciilor următoare, ca urmare a alternativelor online, în ultimele 12 luni?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

47

În ce măsură ați renunțat sau ați redus utilizarea serviciilor următoare, ca urmare a alternativelor online, în ultimele 12 luni.		Mediu de rezidență		Regiunea							
		Urban	Rural	Nord-Est	Sud-Est	Sud-Muntenia	Sud-Vest	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
[Scrisori, vederi, felicitări, facturi tipărite] N=958	Am renunțat la a le utiliza	42%	32%	34%	39%	43%	33%	35%	37%	33%	48%
	Am redus utilizarea	38%	44%	35%	45%	34%	53%	39%	50%	34%	36%
	Utilizez la fel de mult ca înainte	20%	21%	27%	16%	19%	13%	27%	13%	31%	16%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	3%	4%	0%	3%	1%	0%	0%	2%	0%
[Abonamente de ziare și reviste tipărite] N=544	Am renunțat la a le utiliza	72%	59%	67%	58%	82%	52%	57%	67%	69%	74%
	Am redus utilizarea	17%	24%	23%	26%	14%	18%	19%	22%	15%	17%
	Utilizez la fel de mult ca înainte	11%	13%	6%	11%	4%	24%	21%	11%	16%	8%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	5%	4%	5%	0%	6%	2%	0%	0%	1%
[Cumpărături în magazine fizice] N=1364	Am renunțat la a le utiliza	1%	2%	4%	0%	2%	2%	0%	3%	1%	1%
	Am redus utilizarea	30%	30%	25%	34%	30%	27%	30%	28%	29%	34%
	Utilizez la fel de mult ca înainte	67%	64%	68%	60%	66%	71%	67%	67%	66%	65%
	Nu știu/ Nu răspund	2%	3%	4%	6%	2%	0%	3%	2%	4%	0%

PERCEPȚII PRIVIND TIMPII ȘI COSTURILE SERVICIILOR DE EXPEDIERE



- Rugați să estimeze timpii de livrare ai unei **scrisori**, 42% dintre utilizatorii finali ai serviciilor poștale apreciază că expedierea unei scrisori la destinație durează între trei și patru zile, iar 26% cred că durata este de una - două zile. Timpul de livrare a scrisorilor este o prioritate, aproape trei sferturi dintre respondenți (66%) declarând că nu ar agreea un timp de livrare mai lent în schimbul unui preț mai mic de expediție. Dintre cei 33% care ar opta totuși pentru o livrare mai lentă în schimbul unui preț mai mic, majoritatea (56%) ar accepta o întârziere de doar una sau două zile a scrisorii.
- Rugați să estimeze durata pentru ca un **colet** să ajungă la destinație, 43% dintre utilizatorii finali ai serviciilor poștale o estimează la trei-patru zile, iar 31% o estimează la una - două zile. Timpul ideal de livrare a coletelor dorit de majoritatea respondenților (60%), este, însă, de una - două zile. Un sfert (24%) dintre participanții la sondaj ar opta pentru o livrare mai lentă a unui colet, dacă aceasta ar reduce costurile, iar 30% ar accepta o livrare mai lentă doar dacă aceasta ar fi gratuită. 43%, însă, acordă prioritate timpului scurt de livrare și nu ar accepta întârzierea unui colet în schimbul unei reduceri a costurilor de livrare. Persoanele cu studii superioare, cele care locuiesc în mediul urban, și populația feminină exprimă cu precădere preferința pentru timp redus de livrare a coletelor.

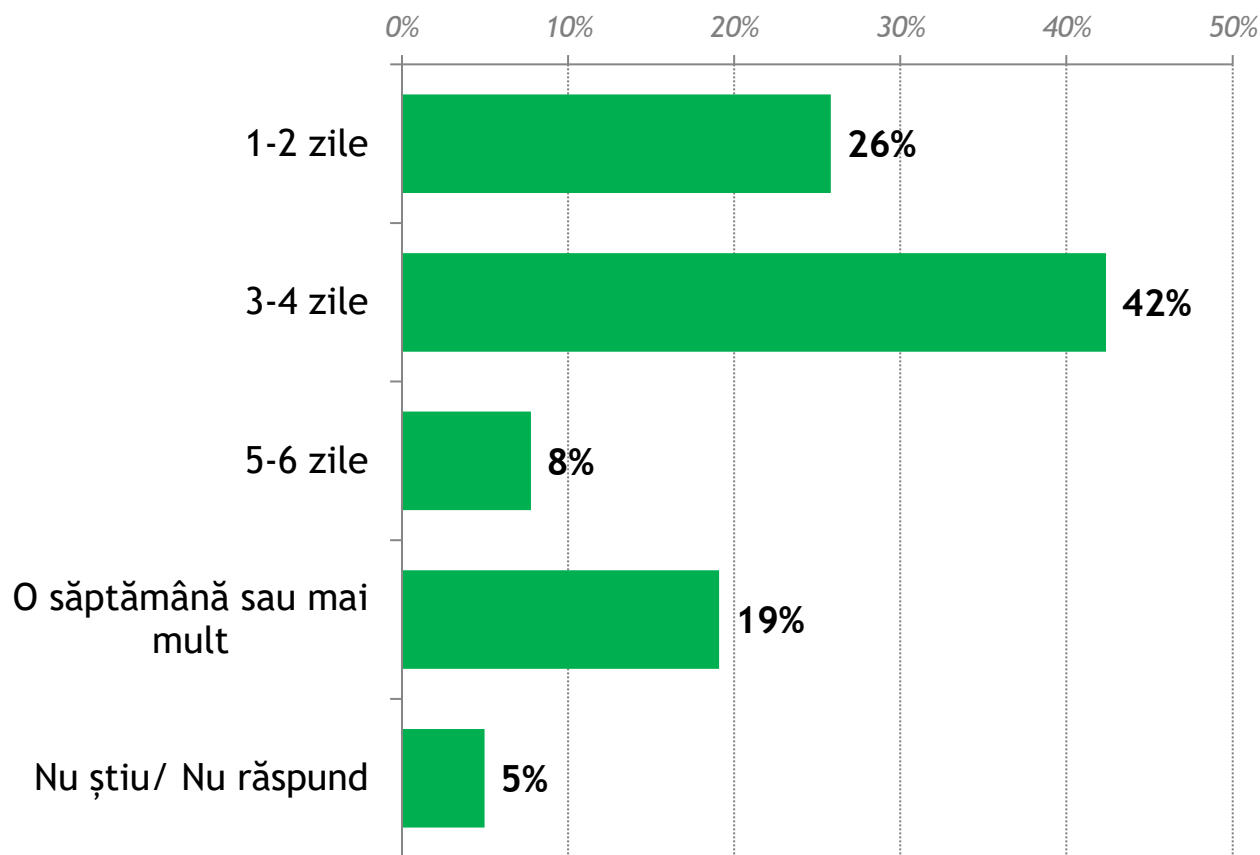
- Costurile expedierii unei scrisori sunt estimate de către respondenți a fi în medie de 13,4 lei. În același timp, 44% susțin că au plătit maxim 15 de lei, iar 18% declară că au plătit 16 lei sau mai mult. Pentru expedierea unui colet, intervievații spun că au plătit, în medie, aproximativ 24,4 lei; în același timp, 2% spun că expedierea coletului a fost gratuită, 50% că au plătit între 1 și 25 de lei, iar 29% susțin că au plătit 26 de lei sau peste.
- Dintre respondenții care menționează un preț al expedierii corespondenței interne, 70% sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți de acest preț, 25% au o atitudine neutră și doar 4% se declară nemulțumiți. Dintre respondenții care menționează un preț al expedierii unui colet intern, 71% sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți de acest preț, 23% neutri și doar 1% se declară nemulțumiți. Nemulțumirea legată de prețuri apare mai degrabă la utilizatorii din mediul urban, cu precădere la cei din București-Ilfov.
- 53% dintre respondenți nu se informează cu privire la tarifele de expediere, întrucât cheltuielile lor poștale sunt mici și rareori expediază ceva. 24% utilizează website-ul furnizorului de servicii poștale pentru a se informa cu privire la tarife, 21% se informează de la angajații furnizorului poștal, iar 6% de la prieteni, vecini și cunoștințe.

- Respondenții au fost rugați să dea note de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc util”, iar 10 înseamnă „extrem de util”, unei serii de servicii. Cea mai mare notă, de 9,04 a fost dată posibilității de a fi sunat înainte de livrarea recomandatei cu confirmare, similar livrării coletelor. O notă de 8,95 a fost dată posibilității de a urmări trimiterea online, 8,73 posibilității de a primi colete de la orice furnizor poștal în sistemul automat cel mai aproape de destinatar, 8,42 instanței în care toate oficiile poștale ar avea sisteme automate, 7,43 posibilității de a expedia scrisori și vederi din spații comerciale, cum ar fi magazine, hoteluri etc., iar 7,24 posibilității de a alege dintre ofertele mai multor furnizori într-un oficiu poștal.

În medie, cât timp credeți că durează ca o scrisoare (vedere, felicitare etc.) expediată de dvs. să ajungă la destinație, în România?

52

N=1436

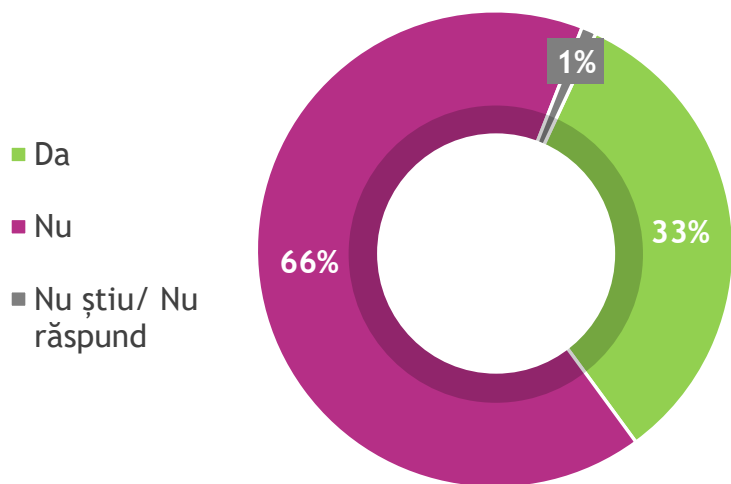


În schimbul unor prețuri mai mici, preferați o livrare mai lentă a unei scrisori/vederi/felicitări? //

Cu câte zile în plus?

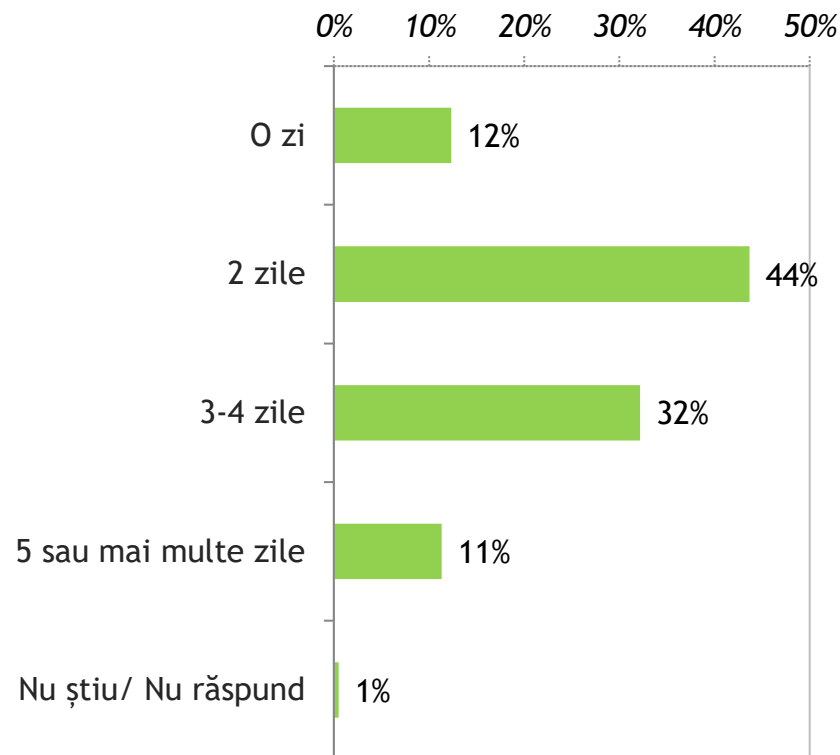
53

N=1436



Întrebare filtrată. Procente calculate din 33% respondenți care spun că preferă o livrare mai lentă

N=476



În schimbul unor prețuri mai mici, preferați o livrare mai lentă a unei scrisori/vederi/felicitări? //

Cu câte zile în plus?

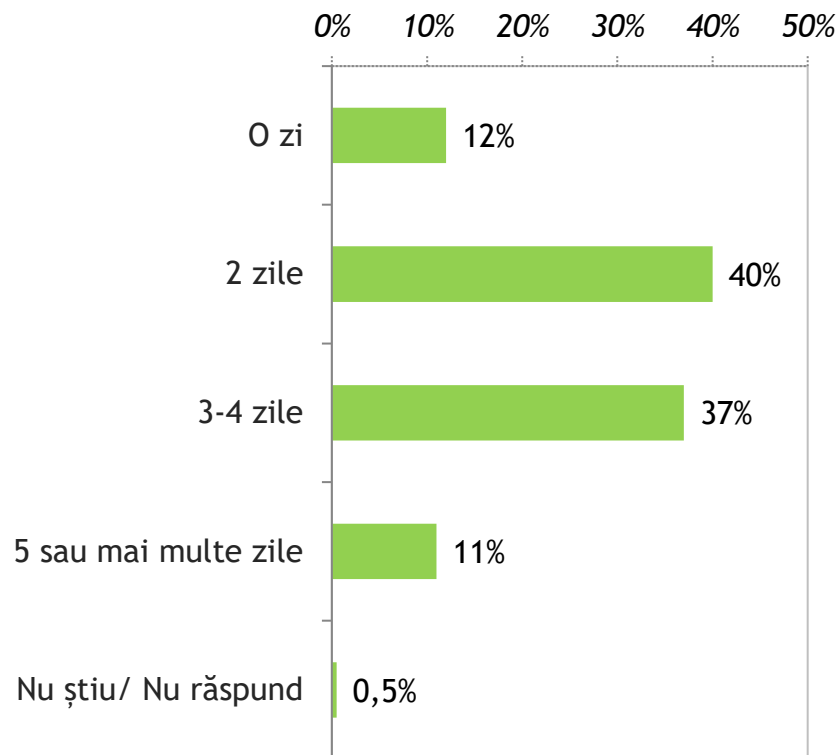
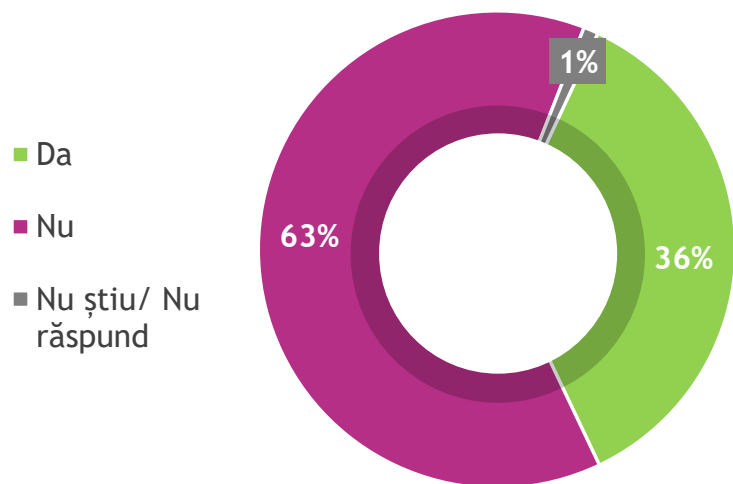
54

N=620

Expeditori scrisori

Întrebare filtrată. Procente calculate din 36% respondenți care spun că preferă o livrare mai lentă

N=221



În schimbul unor prețuri mai mici, preferați o livrare mai lentă a unei scrisori/vederi/felicitări?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

55

		Gen		Vârsta				Școlaritate		
		Masculin	Feminin	16 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	Studii elementare	Studii medii	Studii superioare
În schimbul unor prețuri mai mici, preferați o livrare mai lentă a unei scrisori/vederi/felicitări?	Da	31%	34%	31%	36%	31%	32%	31%	34%	32%
	Nu	68%	64%	68%	63%	68%	64%	66%	66%	67%
	Nu știu/ Nu răspund	1%	2%	1%	1%	1%	4%	3%	1%	1%

		Mediu de rezidență		Regiunea							
		Urban	Rural	Nord-Est	Sud-Est	Sud-Muntenia	Sud-Vest	Vest	Nord-Vest	Centru	București -Ilfov
În schimbul unor prețuri mai mici, preferați o livrare mai lentă a unei scrisori/vederi/felicitări?	Da	31%	35%	36%	35%	31%	32%	32%	35%	30%	29%
	Nu	68%	63%	61%	65%	69%	68%	68%	64%	68%	68%
	Nu știu/ Nu răspund	1%	2%	3%	0%	0%	0%	0%	1%	3%	3%

În medie, cât timp credeți că durează ca un colet expediat de dvs. să ajungă la destinație, în România ?

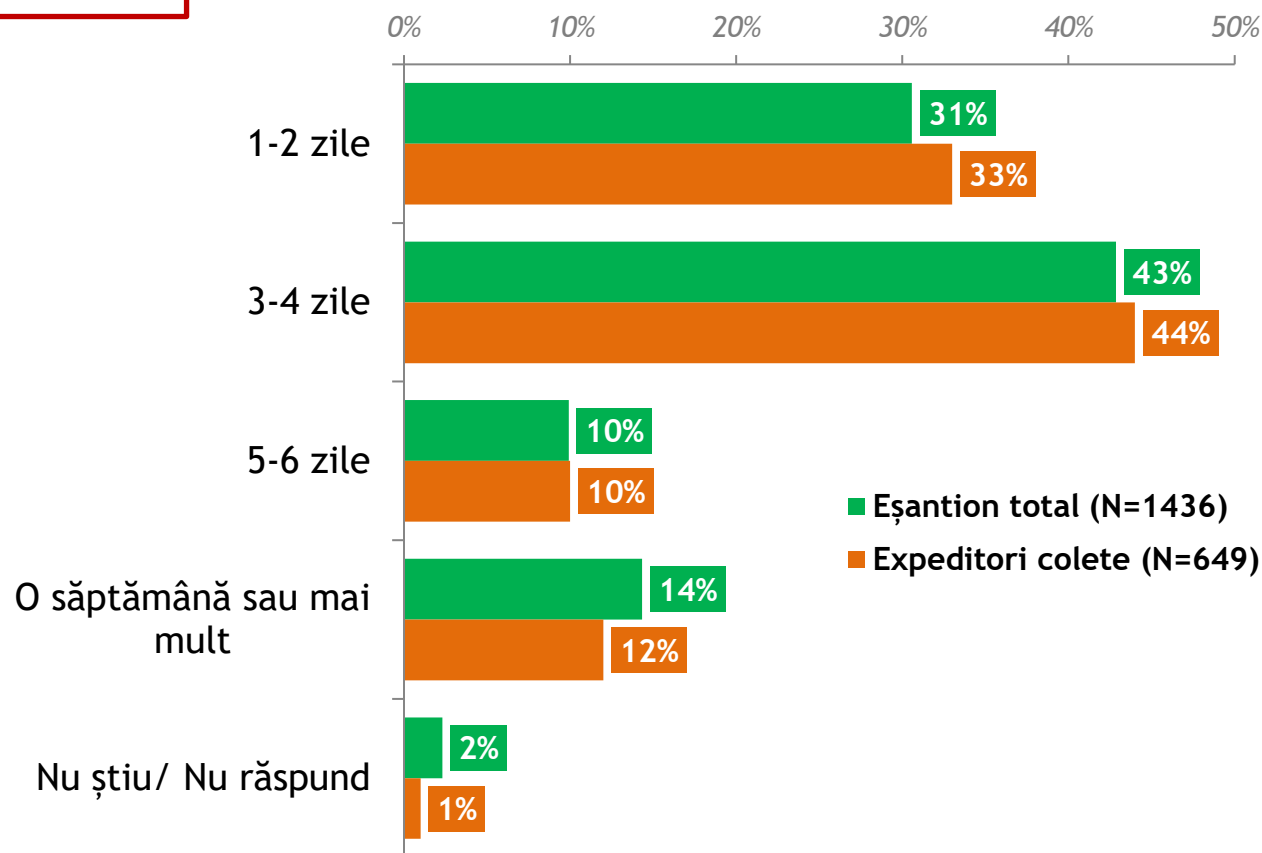
56

N=1436

Eșantion total

N=649

Expeditori colete



În medie, cât timp credeți că durează ca un colet expediat de dvs. să ajungă la destinație, în România ?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

57

		Gen		Vârsta				Școlaritate		
		Masculin	Feminin	16 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	Studii elementare	Studii medii	Studii superioare
În medie, cât timp credeți că durează ca un colet expediat de dvs. să ajungă la destinație, în România ?	1-2 zile	34%	27%	30%	36%	29%	25%	27%	30%	37%
	3-4 zile	41%	44%	41%	41%	47%	45%	42%	44%	42%
	5-6 zile	8%	12%	14%	8%	8%	8%	9%	10%	10%
	O săptămână sau mai mult	13%	15%	15%	14%	13%	16%	20%	14%	10%
	Nu știu/ Nu răspund	3%	2%	1%	1%	3%	7%	2%	3%	2%

		Mediu de rezidență		Regiunea							
		Urban	Rural	Nord-Est	Sud-Est	Sud-Muntenia	Sud-Vest	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
În medie, cât timp credeți că durează ca un colet expediat de dvs. să ajungă la destinație, în România ?	1-2 zile	33%	28%	27%	30%	29%	35%	33%	33%	34%	28%
	3-4 zile	42%	44%	51%	39%	38%	42%	42%	42%	46%	41%
	5-6 zile	11%	9%	11%	9%	12%	8%	10%	7%	7%	14%
	O săptămână sau mai mult	12%	18%	8%	19%	19%	13%	13%	17%	12%	14%
	Nu știu/ Nu răspund	3%	2%	4%	3%	3%	3%	2%	1%	1%	3%

În cât timp preferați să vă fie livrate coletele, în general?

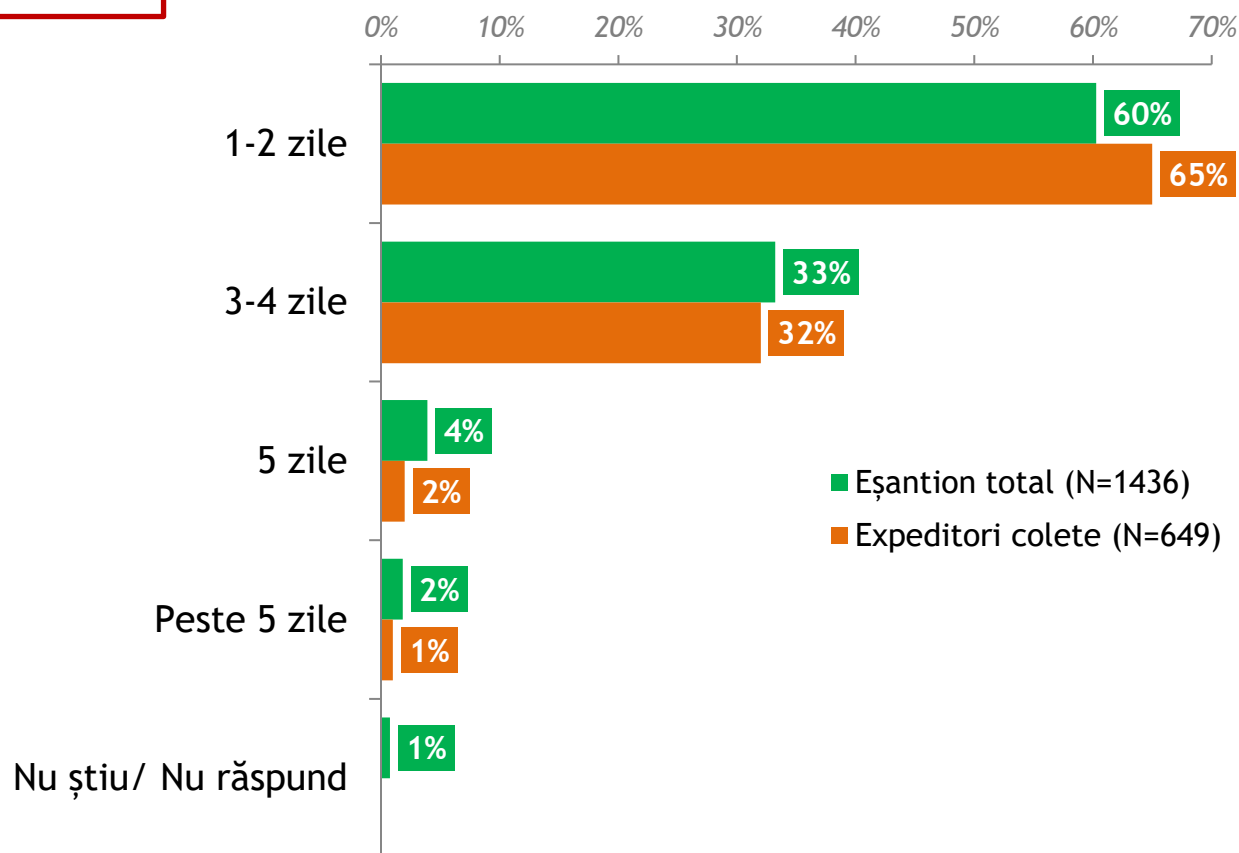
58

N=1436

Eșantion total

N=649

Expeditori colete



În cât timp preferați să vă fie livrate coletele, în general?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

59

		Gen		Vârsta				Școlaritate		
		Masculin	Feminin	16 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	Studii elementare	Studii medii	Studii superioare
În cât timp preferați să vă fie livrate coletele, în general?	1-2 zile	59%	62%	67%	62%	58%	43%	56%	58%	71%
	3-4 zile	35%	31%	29%	33%	34%	42%	37%	35%	26%
	5 zile	4%	4%	2%	4%	6%	5%	4%	5%	2%
	Peste 5 zile	2%	2%	1%	1%	3%	5%	2%	2%	1%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	1%	0%	0%	1%	5%	1%	1%	0%

		Mediu de rezidență		Regiunea							
		Urban	Rural	Nord-Est	Sud-Est	Sud-Muntenia	Sud-Vest	Vest	Nord-Vest	Centru	București -Ilfov
În cât timp preferați să vă fie livrate coletele, în general?	1-2 zile	64%	55%	56%	58%	65%	64%	62%	54%	62%	65%
	3-4 zile	30%	38%	34%	36%	33%	33%	31%	39%	30%	28%
	5 zile	3%	5%	5%	3%	1%	1%	5%	5%	7%	4%
	Peste 5 zile	2%	2%	1%	3%	1%	2%	3%	2%	1%	3%
	Nu știu/ Nu răspund	1%	1%	4%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%

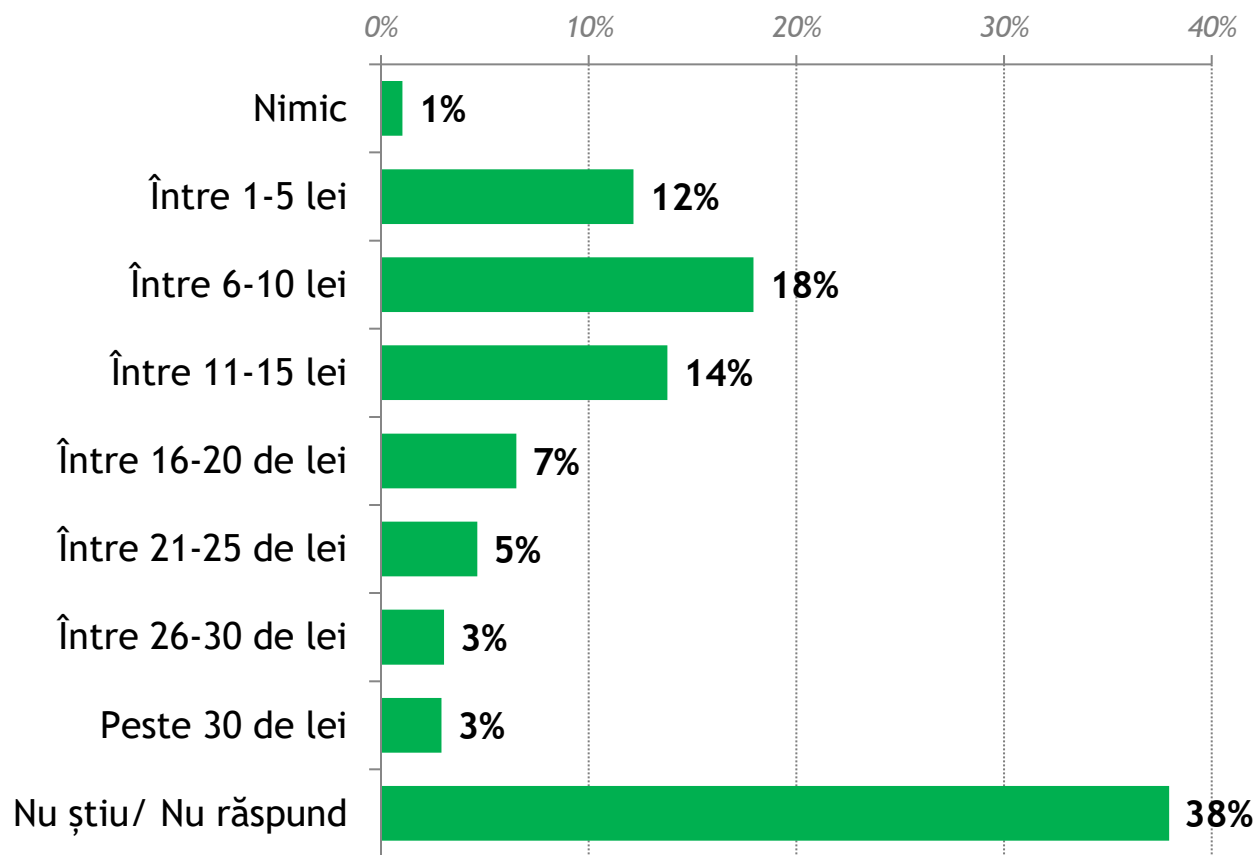
Care este prețul pe care l-ați plătit ultima dată pentru expedierea unei scrisori/vederi/felicitări interne (în România), în ultimele 12 luni?

60

N=620

Baza de calcul: respondenți care spun că au expediat scrisori/vederi/felicitări în ultimele 12 luni.

Media*: 13,4



*În calculul mediei au fost incluse răspunsurile persoanelor care au declarat o valoare și au fost excluse non-răspunsurile, valorile aberante și situațiile în care livrarea a fost gratuită.

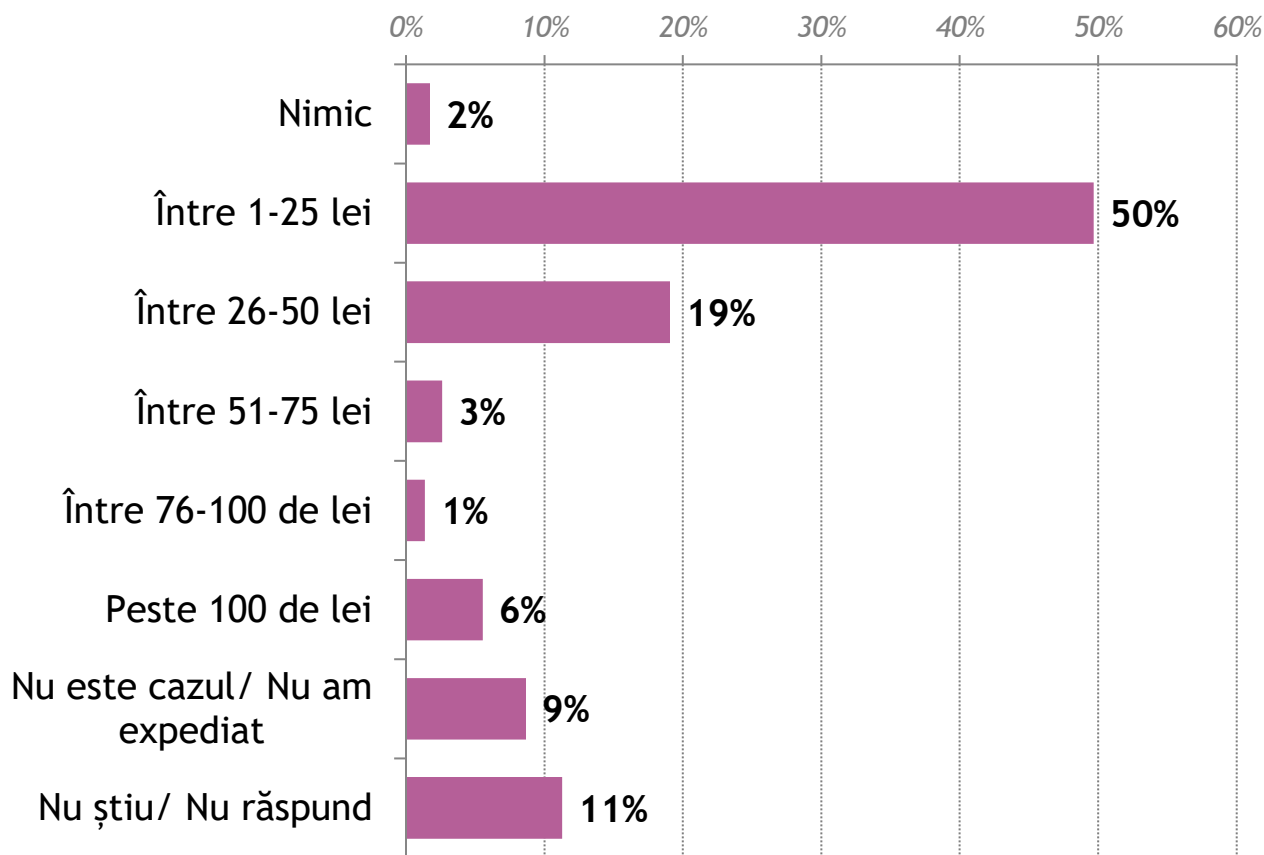
Care este prețul pe care l-ați plătit ultima dată pentru expedierea/trimiterea unui colet intern (în România), în ultimele 12 luni?

61

N=649

Baza de calcul: respondenți care spun că au expediat colete în ultimele 12 luni.

Media*: 24,4



*În calculul mediei au fost incluse răspunsurile persoanelor care au declarat o valoare și au fost excluse non-răspunsurile, valorile aberante și situațiile în care livrarea a fost gratuită.

În schimbul unor costuri mai mici pentru livrare (chiar gratuită), preferați o livrare mai lentă a coletului?

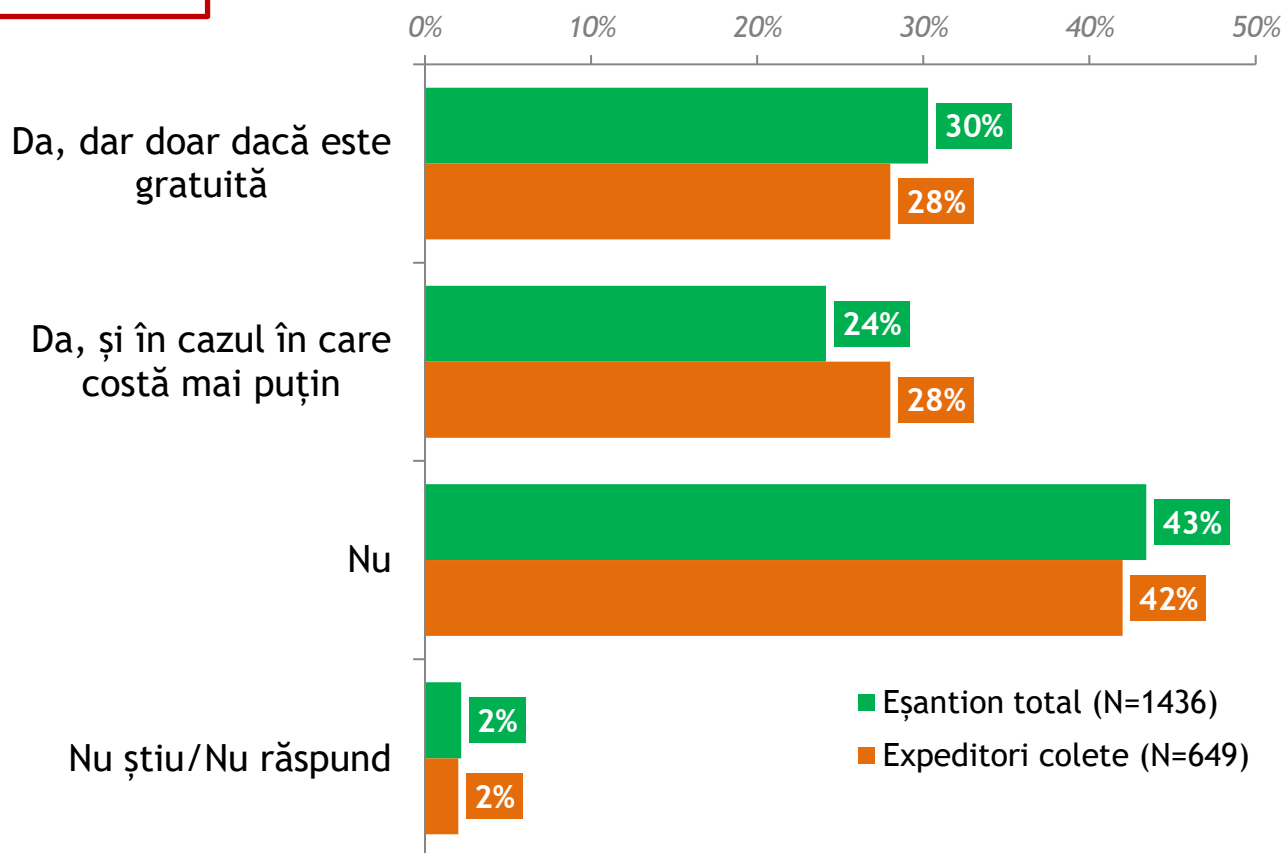
62

N=1436

Eșantion total

N=649

Expeditori colete



În schimbul unor costuri mai mici pentru livrare (chiar gratuită), preferați o livrare mai lentă a coletului?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

63

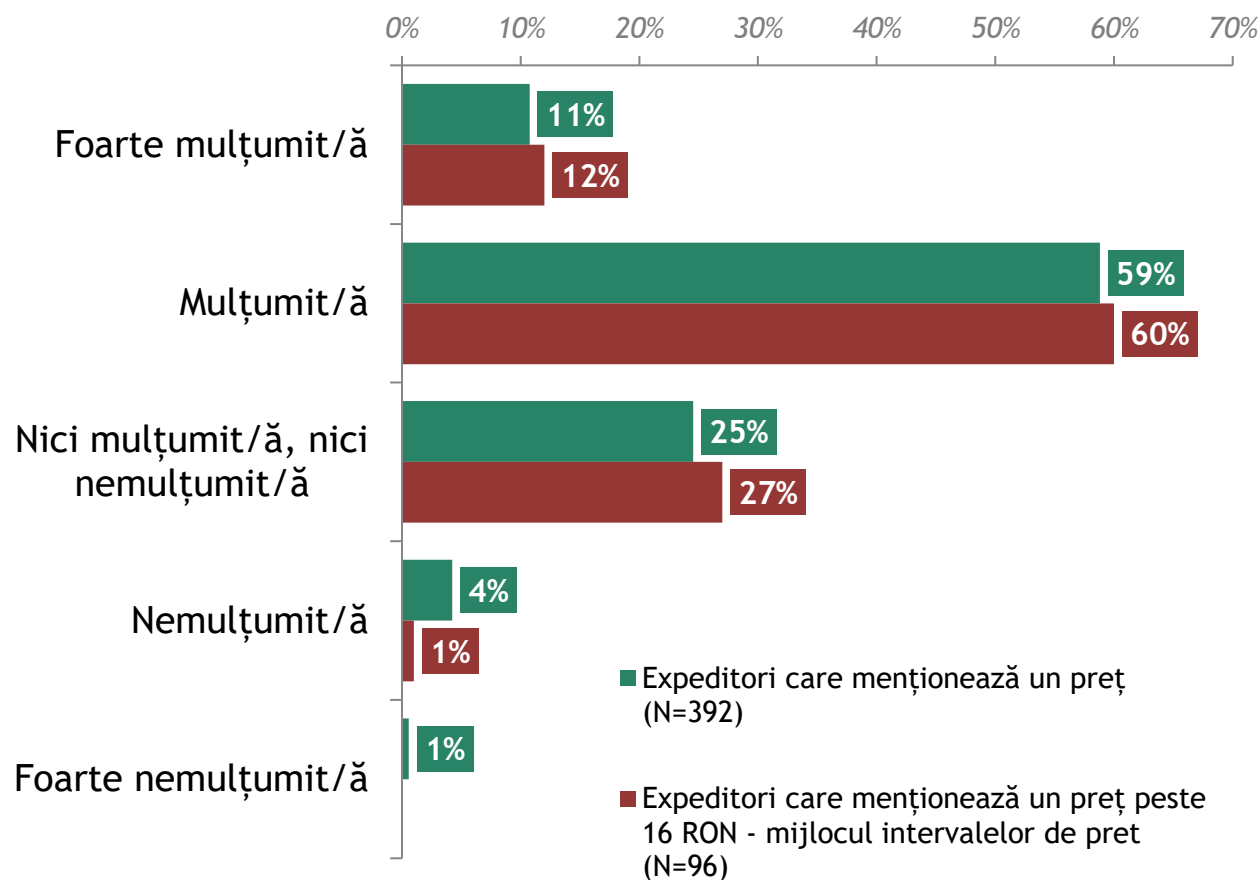
		Gen		Vârsta				Școlaritate		
		Masculin	Feminin	16 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	Studii elementare	Studii medii	Studii superioare
În schimbul unor costuri mai mici pentru livrare (chiar gratuită), preferați o livrare mai lentă a coletului?	Da, și în cazul în care costă mai puțin	23%	25%	25%	21%	23%	32%	21%	24%	27%
	Da, dar doar dacă este gratuită	28%	32%	32%	34%	27%	21%	35%	29%	28%
	Nu	46%	41%	43%	42%	48%	40%	40%	45%	44%
	Nu știu/Nu răspund	2%	2%	0%	3%	2%	7%	4%	2%	1%

		Mediu de rezidență		Regiunea							
		Urban	Rural	Nord-Est	Sud-Est	Sud-Muntenia	Sud-Vest	Vest	Nord-Vest	Centru	București -Ilfov
În schimbul unor costuri mai mici pentru livrare (chiar gratuită), preferați o livrare mai lentă a coletului?	Da, și în cazul în care costă mai puțin	23%	26%	29%	21%	19%	23%	29%	25%	24%	24%
	Da, dar doar dacă este gratuită	31%	30%	28%	32%	35%	36%	22%	34%	23%	31%
	Nu	44%	42%	40%	43%	44%	41%	48%	37%	51%	45%
	Nu știu/Nu răspund	2%	2%	3%	4%	1%	0%	1%	4%	2%	0%

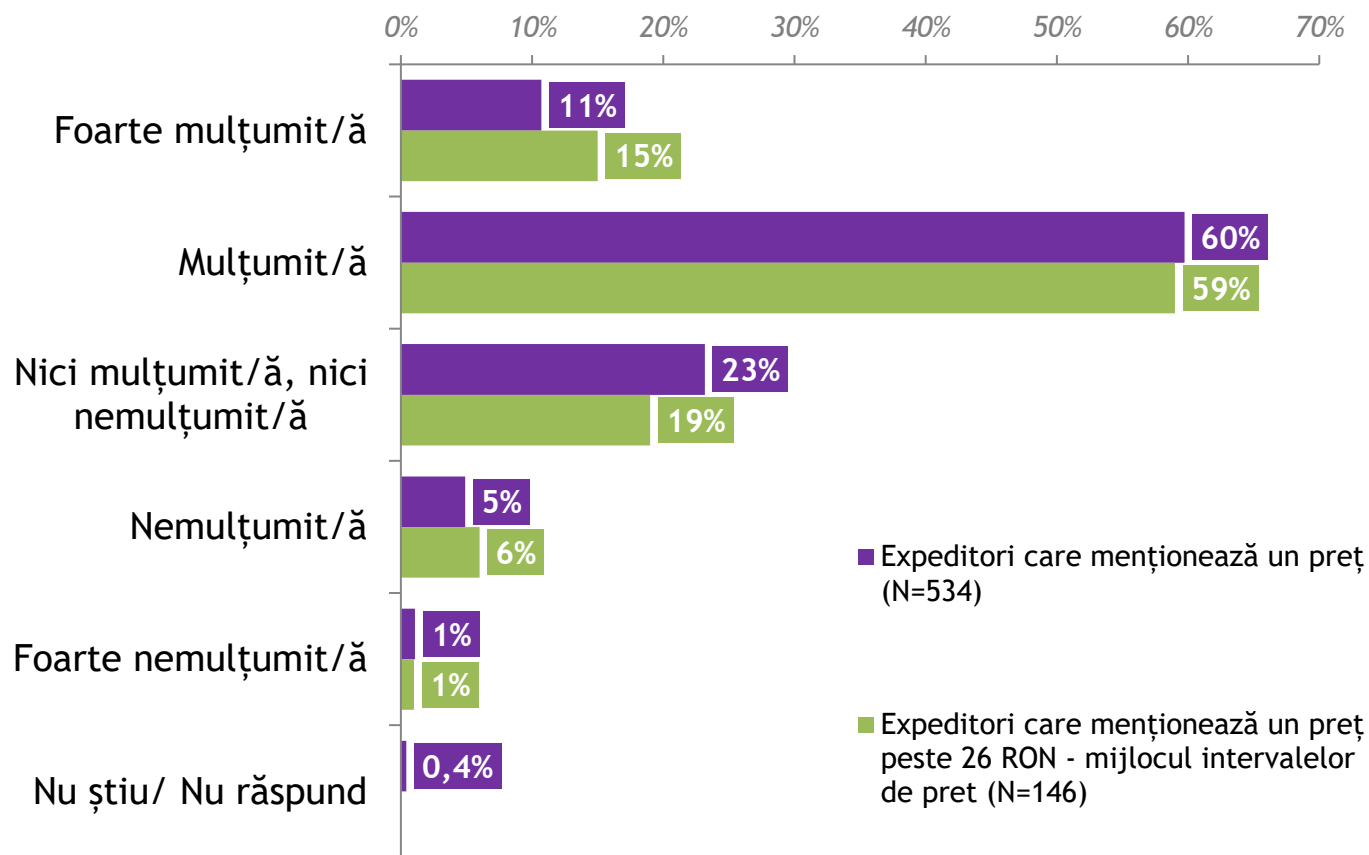
Cât de mulțumit/ă sunteți cu privire la prețul expedierii unei trimiteri de corespondență internă?

64

Baza de calcul: respondenți care menționează un preț cu privire la costul expedierii corespondenței.



Baza de calcul: respondenți care menționează un preț cu privire la costul expedierii de colete.



Cât de mulțumit/ă sunteți cu privire la prețul expedierii unei trimeri de corespondență internă?

Cât de mulțumit/ă sunteți cu privire la prețul expedierii unui colet intern?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

66

		Gen		Vârsta				Școlaritate		
		Masculin	Feminin	16 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	Studii elementare	Studii medii	Studii superioare
Cât de mulțumit/ă sunteți cu privire la prețul expedierii unei trimeri de corespondență internă?	foarte mulțumit/ă	11%	10%	14%	8%	11%	8%	20%	10%	8%
	mulțumit/ă	63%	55%	53%	63%	62%	65%	65%	61%	54%
	nici mulțumit/ă, nici nemulțumit/ă	19%	31%	30%	26%	21%	11%	9%	24%	33%
	nemulțumit/ă	5%	4%	3%	2%	1%	17%	5%	5%	3%
	foarte nemulțumit/ă	1%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	1%	1%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	1%	0%	1%	1%	0%	0%	1%	0%
Cât de mulțumit/ă sunteți cu privire la prețul expedierii unui colet intern?	foarte mulțumit/ă	10%	12%	9%	9%	17%	13%	22%	9%	9%
	mulțumit/ă	62%	56%	61%	60%	55%	59%	65%	64%	52%
	nici mulțumit/ă, nici nemulțumit/ă	21%	26%	24%	27%	22%	9%	5%	20%	34%
	nemulțumit/ă	5%	5%	3%	3%	6%	19%	7%	5%	4%
	foarte nemulțumit/ă	2%	1%	2%	1%	0%	0%	0%	2%	0%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	1%	0%

Cât de mulțumit/ă sunteți cu privire la prețul expedierii unei trimeri de corespondență internă?

Cât de mulțumit/ă sunteți cu privire la prețul expedierii unui colet intern?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

67

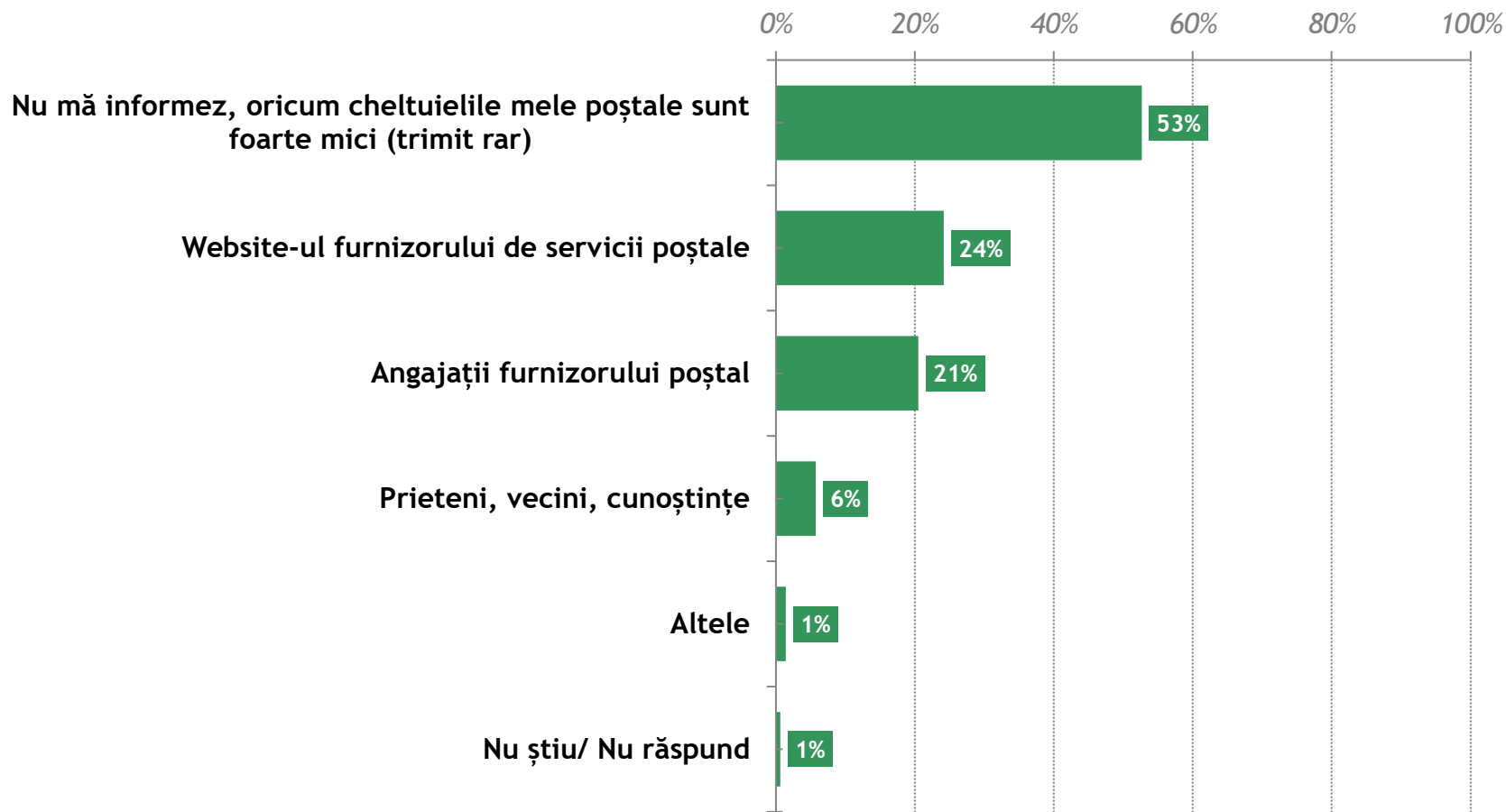
		Mediu de rezidență		Regiunea							
		Urban	Rural	Nord-Est	Sud-Est	Sud-Muntenia	Sud-Vest	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
Cât de mulțumit/ă sunteți cu privire la prețul expedierii unei trimeri de corespondență internă?	foarte mulțumit/ă	9%	14%	14%	12%	16%	9%	9%	15%	4%	7%
	mulțumit/ă	59%	60%	66%	61%	42%	74%	59%	56%	57%	54%
	nici mulțumit/ă, nici nemulțumit/ă	26%	23%	17%	20%	39%	17%	21%	28%	30%	32%
	nemulțumit/ă	6%	2%	2%	5%	2%	0%	10%	0%	9%	7%
	foarte nemulțumit/ă	0%	1%	0%	2%	0%	0%	0%	1%	0%	1%
	Nu știu/ Nu răspund	1%	0%	1%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%
Cât de mulțumit/ă sunteți cu privire la prețul expedierii unui colet intern?	foarte mulțumit/ă	10%	12%	10%	10%	9%	23%	11%	2%	7%	13%
	mulțumit/ă	56%	66%	63%	71%	58%	63%	51%	66%	51%	50%
	nici mulțumit/ă, nici nemulțumit/ă	26%	18%	22%	14%	20%	14%	31%	26%	27%	32%
	nemulțumit/ă	6%	4%	1%	5%	10%	0%	4%	6%	12%	4%
	foarte nemulțumit/ă	2%	0%	3%	0%	0%	0%	3%	0%	3%	0%
	Nu știu/ Nu răspund	1%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	1%

Care sunt sursele dumneavoastră de informare cu privire la tarifele expedierii unei trimiteri poștale?

68

N=1436

Întrebare cu răspuns multiplu, sunt reprezentate grafic doar răspunsurile „Da”.



Care sunt sursele dumneavoastră de informare cu privire la tarifele expedierii unei trimeri postale?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

69

Care sunt sursele dumneavoastră de informare cu privire la tarifele expedierii unei trimeri postale?		Gen		Vârsta				Școlaritate		
		Masculin	Feminin	16 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	Studii elementare	Studii medii	Studii superioare
[Website-ul furnizorului de servicii postale]	Nemenționat	70%	81%	68%	72%	82%	93%	90%	79%	53%
	Menționat	30%	19%	32%	28%	18%	7%	10%	21%	47%
[Angajații furnizorului poștal]	Nemenționat	83%	76%	86%	84%	72%	65%	81%	78%	82%
	Menționat	17%	24%	14%	16%	28%	35%	19%	22%	18%
[Prietenii, vecini, cunoștințe]	Nemenționat	95%	93%	94%	94%	93%	96%	93%	93%	98%
	Menționat	5%	7%	6%	6%	7%	4%	7%	7%	2%
[Nu mă informez, oricum cheltuielile mele poștale sunt foarte mici (trimit rar)]	Nemenționat	47%	47%	47%	46%	49%	49%	37%	46%	62%
	Menționat	53%	53%	53%	54%	51%	51%	63%	54%	38%

Care sunt sursele dumneavoastră de informare cu privire la tarifele expedierii unei trimeri postale?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

70

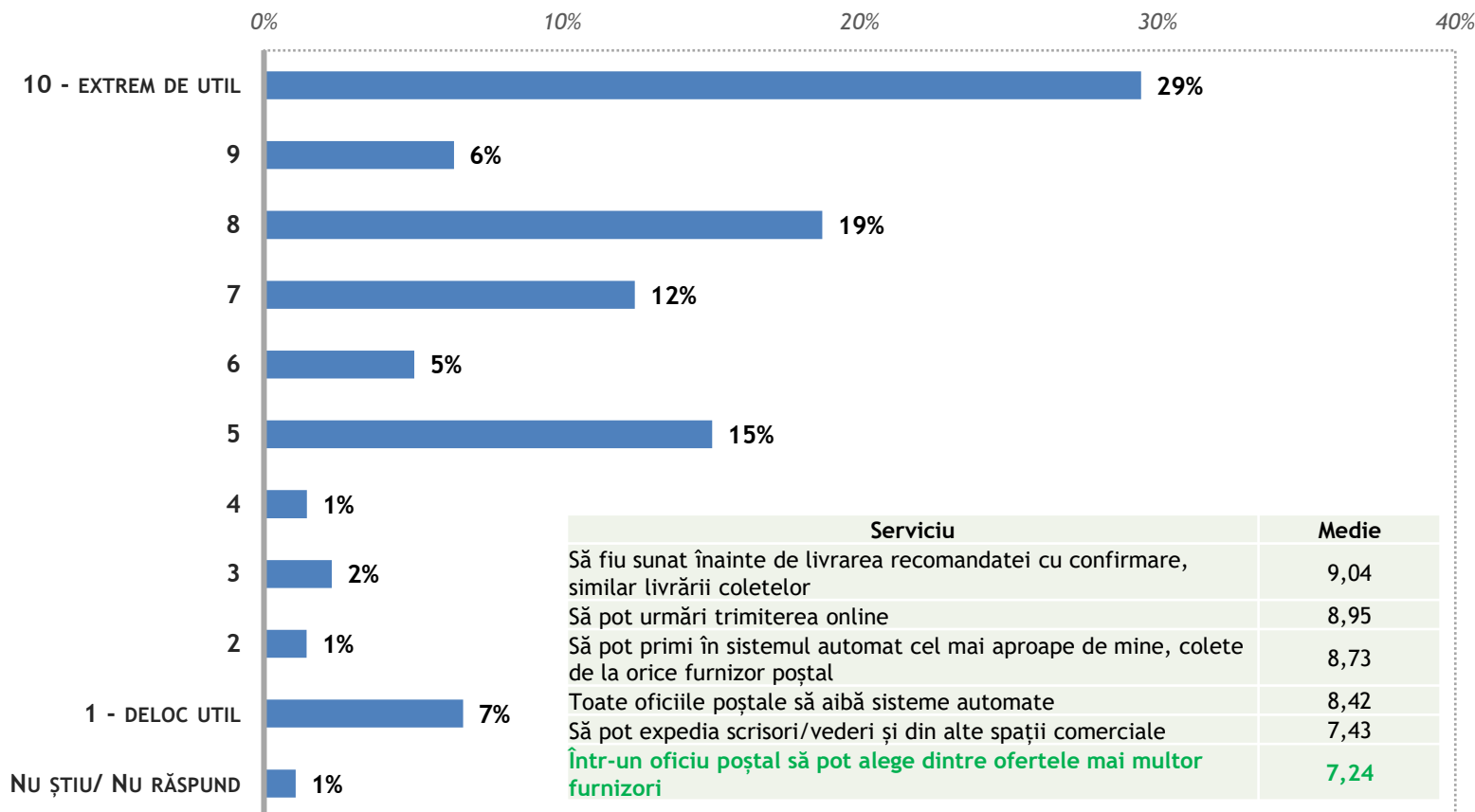
Care sunt sursele dumneavoastră de informare cu privire la tarifele expedierii unei trimeri postale?		Mediu de rezidență		Regiunea							
		Urban	Rural	Nord-Est	Sud-Est	Sud-Muntenia	Sud-Vest	Vest	Nord-Vest	Centru	București -Ilfov
[Website-ul furnizorului de servicii postale]	Nemenționat	70%	84%	78%	78%	83%	77%	72%	78%	79%	62%
	Menționat	30%	16%	22%	22%	17%	23%	28%	22%	21%	38%
[Angajații furnizorului poștal]	Nemenționat	81%	78%	74%	80%	79%	82%	74%	80%	80%	85%
	Menționat	19%	22%	26%	20%	21%	18%	26%	20%	20%	15%
[Prietenii, vecini, cunoștințe]	Nemenționat	95%	93%	93%	92%	94%	92%	94%	97%	96%	95%
	Menționat	5%	7%	7%	8%	6%	8%	6%	3%	4%	5%
[Nu mă informez, oricum cheltuielile mele postale sunt foarte mici (trimit rar)]	Nemenționat	51%	42%	54%	46%	39%	48%	53%	42%	46%	53%
	Menționat	49%	58%	46%	54%	61%	52%	47%	58%	54%	47%

Cât de utile v-ar fi dumneavoastră personal următoarele servicii, pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc util”, iar 10 înseamnă „extrem de util”?

[Într-un oficiu poștal să pot alege dintre ofertele mai multor furnizori]

N=1436

Media*: 7,24



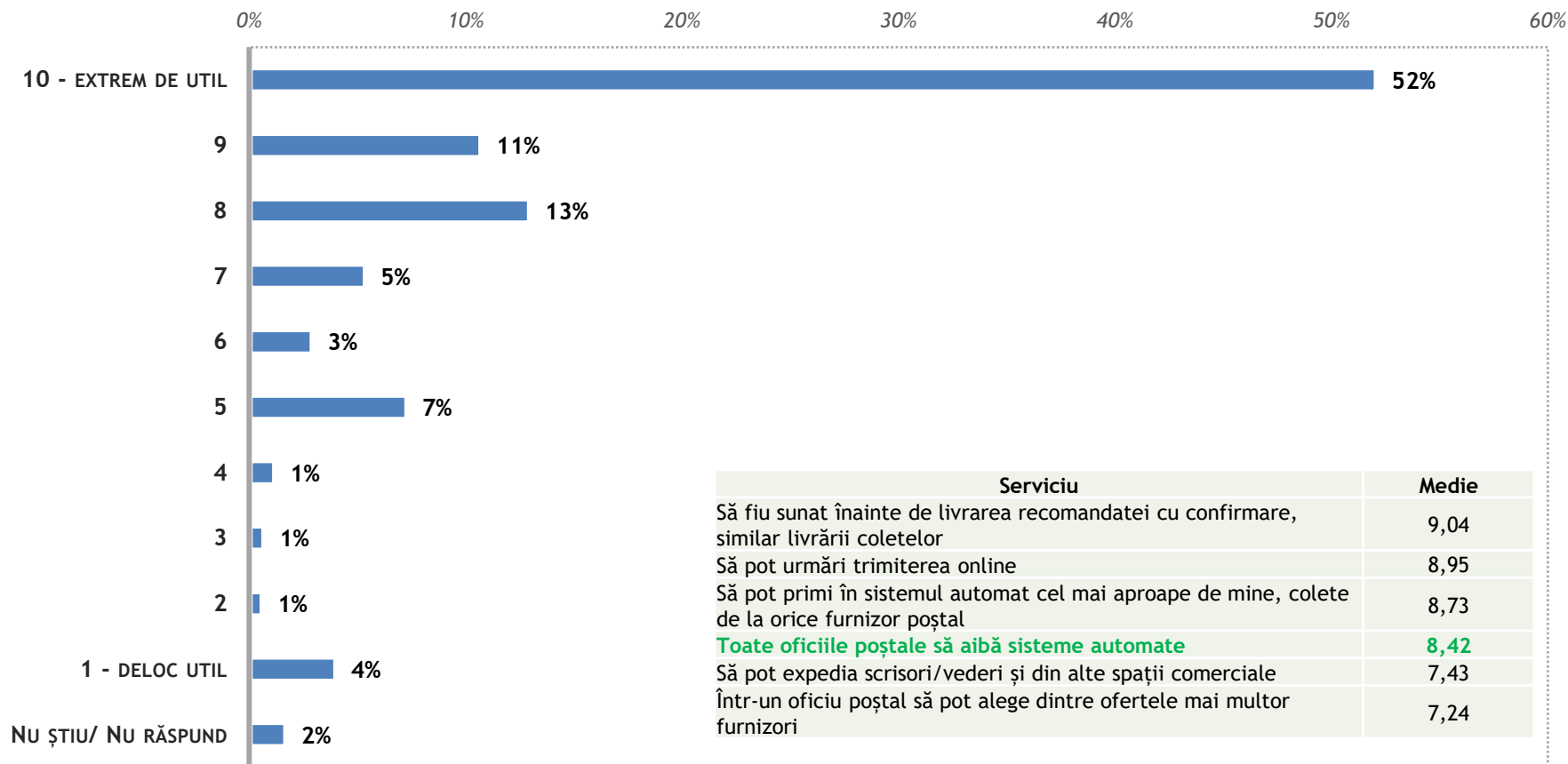
*Din calculul mediei au fost excluse non-răspunsurile: N=1424

Cât de utile v-ar fi dumneavoastră personal următoarele servicii, pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc util”, iar 10 înseamnă „extrem de util”?

[Toate oficiile poștale să aibă sisteme automate]

N=1436

Media*: 8,42



*Din calculul mediei au fost excluse non-răspunsurile : N=1416

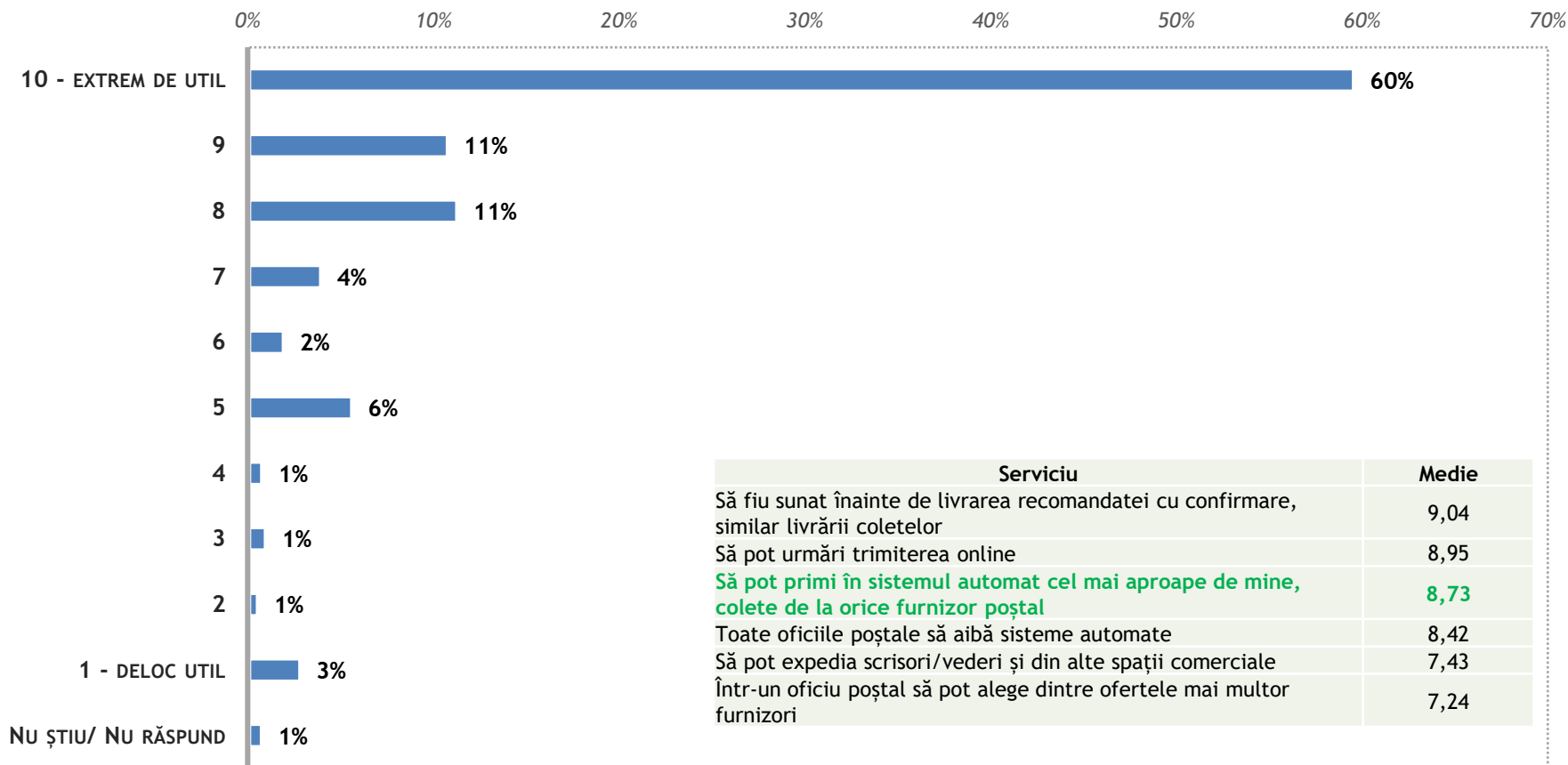
Cât de utile v-ar fi dumneavoastră personal următoarele servicii, pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc util”, iar 10 înseamnă „extrem de util”?

[Să pot primi în sistemul automat cel mai aproape de mine, colete de la orice furnizor poștal]

73

N=1436

Media*: 8,73



*Din calculul mediei au fost excluse non-răspunsurile : N=1428

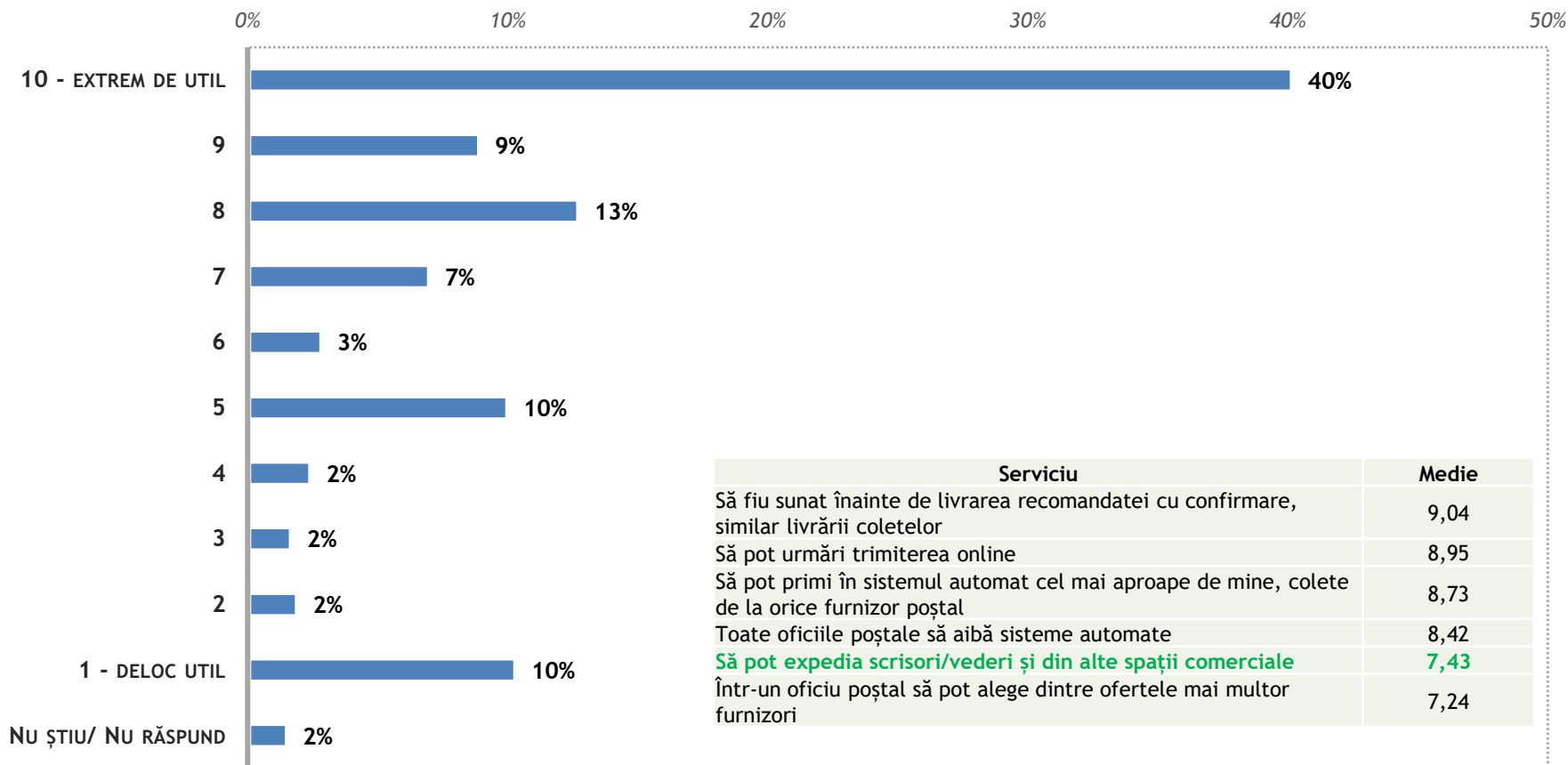
Cât de utile v-ar fi dumneavoastră personal următoarele servicii, pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc util”, iar 10 înseamnă „extrem de util”?

[Să pot expedia scrisori/vederi și din alte spații comerciale (de ex., magazine, hoteluri etc.)]

74

N=1436

Media*: 7,43



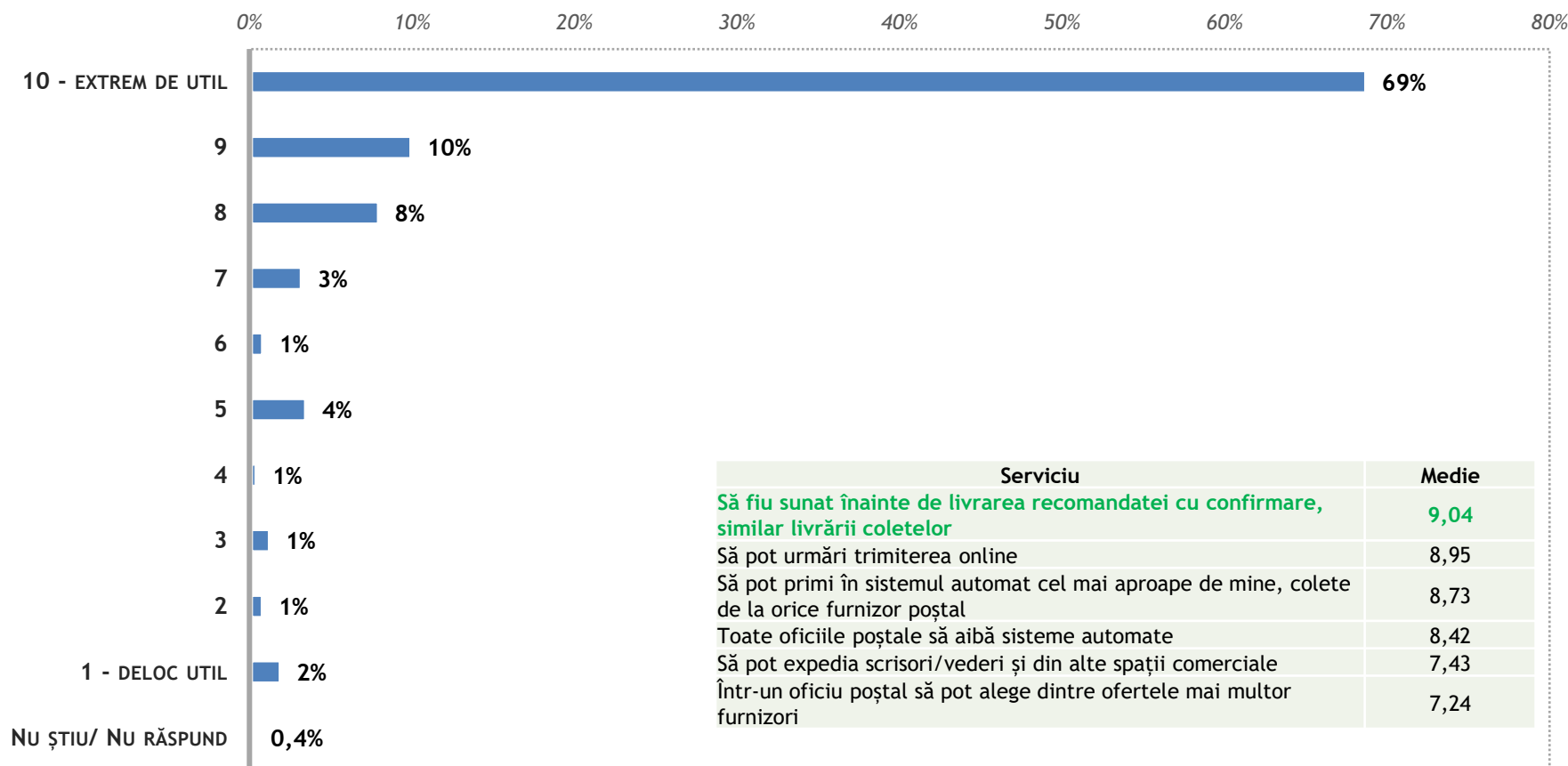
*Din calculul mediei au fost excluse non-răspunsurile : N=1423

Cât de utile v-ar fi dumneavoastră personal următoarele servicii, pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc util”, iar 10 înseamnă „extrem de util”?

[Să fiu sunat înainte de livrarea recomandatei cu confirmare, similar livrării coletelor]

N=1436

Media*: 9,04



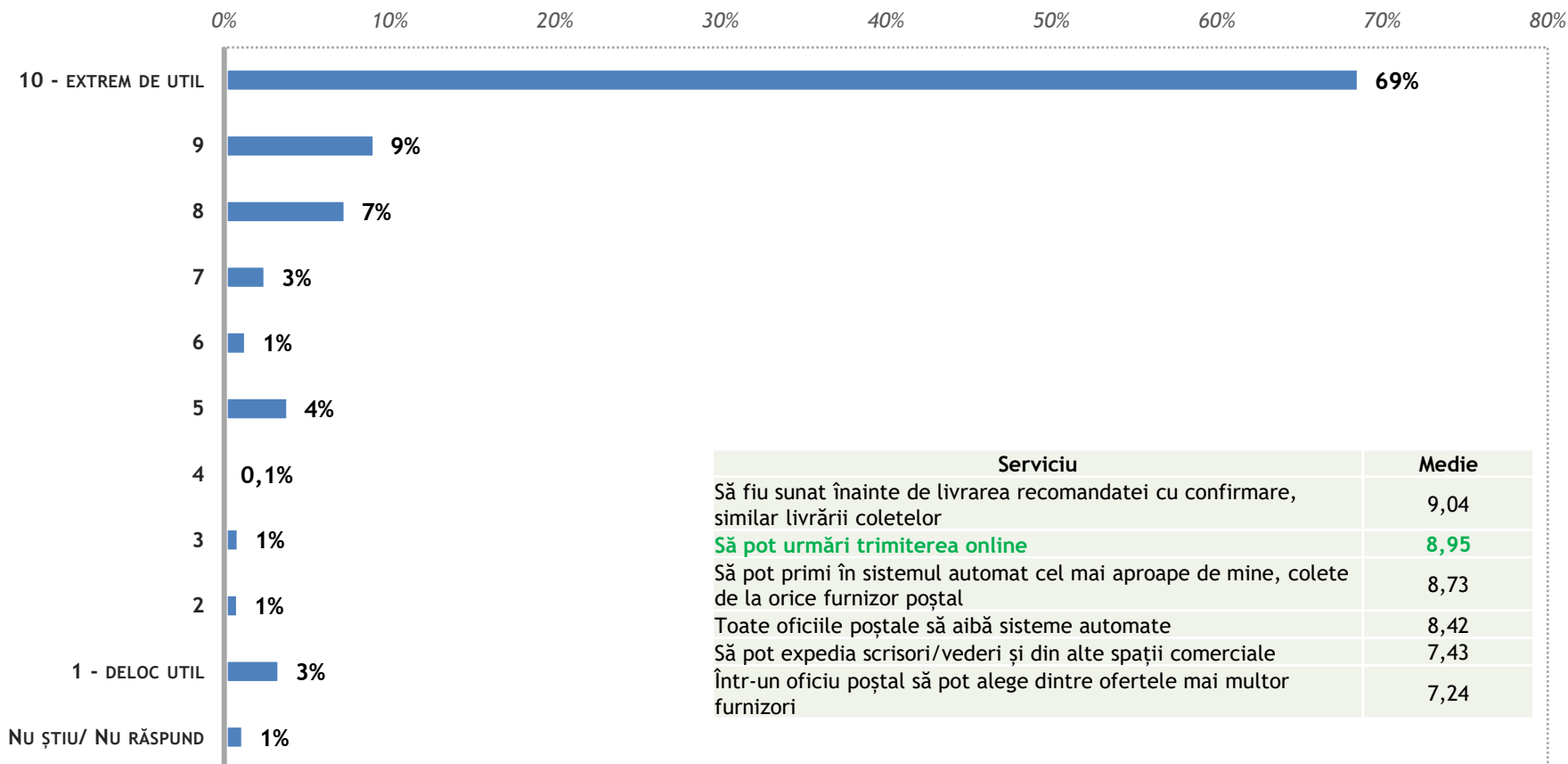
*Din calculul mediei au fost excluse non-răspunsurile : N=1432

Cât de utile v-ar fi dumneavoastră personal următoarele servicii, pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc util”, iar 10 înseamnă „extrem de util”?

[Să pot urmări trimiterea online]

N=1436

Media*: 8,95



*Din calculul mediei au fost excluse non-răspunsurile : N=1426



EXPERIENȚA PRIVIND OFICIILE POȘTALE

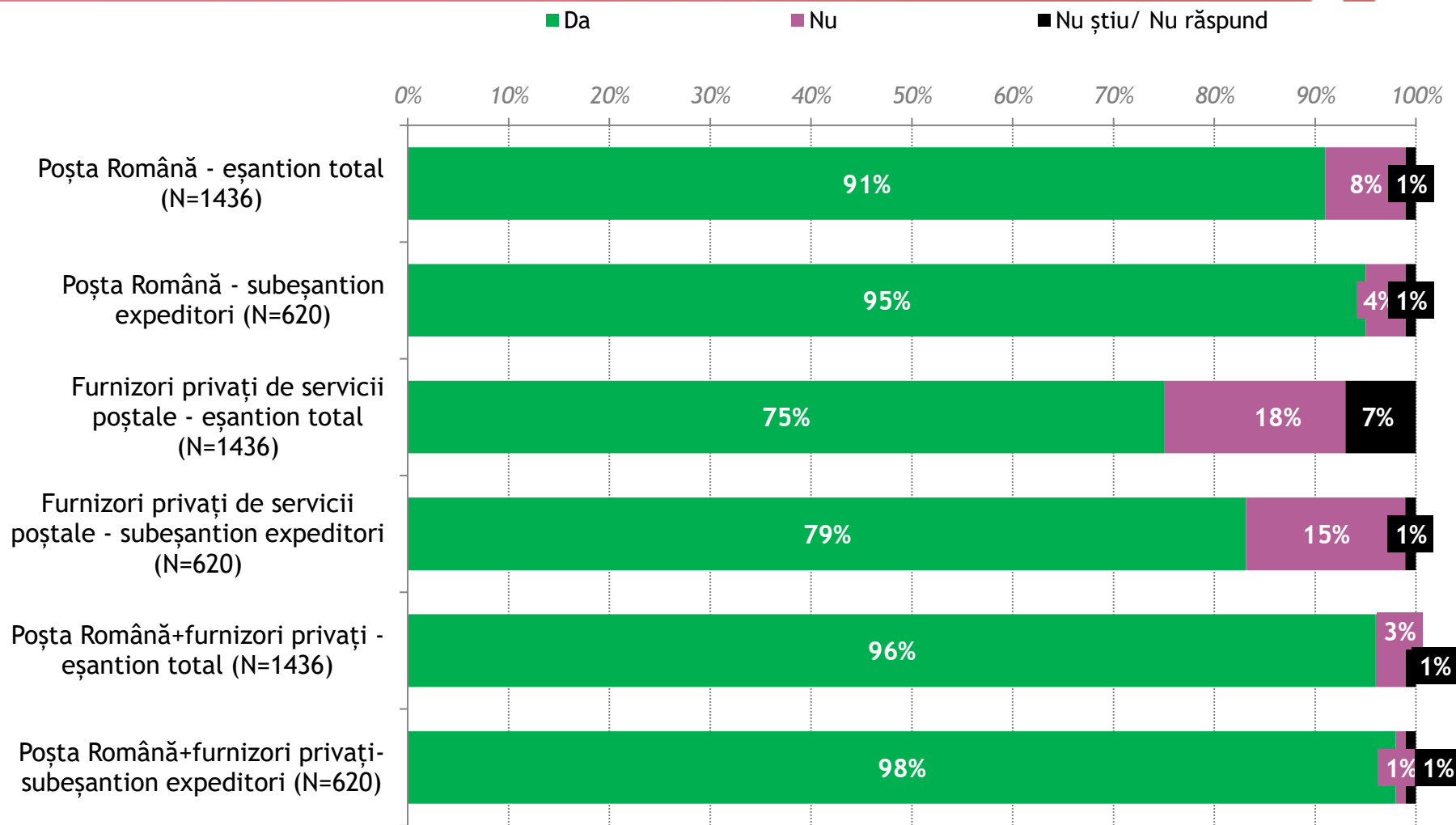
- 91% dintre respondenți știu că Poșta Română are oficii poștale, iar 75% știu că și furnizorii privați, cum ar fi FAN Courier, PinkPost sau DHL, au oficii poștale. Persoanele cu vârste sub 35 de ani au cel mai ridicat nivel de cunoaștere cu privire la furnizorii privați, 81% dintre aceștia știind de oficiile poștale FAN Courier, PinkPost, DHL etc., spre deosebire de numai 55% dintre persoanele de peste 65 de ani.
- Frecvența vizitelor într-un oficiu poștal în ultimele 12 luni este lunară pentru 14% dintre utilizatori, de o dată la trei luni pentru 20% și de o dată la șase luni pentru 19% dintre aceștia. 22% dintre respondenți au fost o singură dată într-un oficiu poștal în ultimul an, iar aproape un sfert (24%) niciodată.
- Dintre respondenții care menționează că au mers la oficiul poștal în ultimul an, 44% au făcut-o pentru a ridica pachete sau colete, iar 19% pentru a expedia pachete sau colete, 19% pentru a plăti facturi, 19% de a primi recomandate, 14% pentru a ridica și depune numerar, 13% pentru a expedia scrisori și 5% pentru a achiziționa timbre.

- Analizând încrucișările variabilelor, observăm că utilizatorii cu vârste mai înaintate frecventează mai des oficiile poștale. Aceștia expediază scrisori, plătesc facturi, ridică și depun numerar, spre deosebire de persoanele tinere, care merg la oficiile poștale cu precădere pentru expedierea și ridicarea coletelor. De asemenea, observăm că plata facturilor în oficiile poștale are loc mai degrabă în mediul rural, decât în cel urban, pe fondul nivelului de digitalizare mai ridicat existent în orașe. În timp ce în rândul respondenților care au acces la internet în gospodărie (fix sau mobil), proporția celor care merg la oficii poștale pentru plata facturilor este de 19%, în rândul celor care nu au acces la internet, proporția este semnificativ mai crescută, anume 41%. Per total, respondenții care au acces la internet au mers la un oficiu poștal, indiferent de motiv, în proporție de 76%, iar cei care nu au acces la internet au mers în proporție de 55%, cu mențiunea că numărul de utilizatori de servicii poștale care nu utilizează internetul este foarte redus.
- Media de așteptare estimată de către respondenții care au mers într-un oficiu poștal, în ultimul an, este de 14 minute. 35% dintre aceștia declară că au așteptat între unu și cinci minute, 25% între 6 și 10 minute, 12% între 11 și 15 minute, 6% între 16 și 20 de minute, 17% peste 20 de minute, iar 3% spun că nu au așteptat deloc.
- Privind diferențele dintre regiuni, iese în evidență faptul că 28% dintre respondenții din București-Ilfov declară că au așteptat și peste 25 de minute la coadă în oficii poștale, un procent mai ridicat decât participanții la studiu care locuiesc în celelalte regiuni.

- Respondenții dau o notă de 8,06 pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc important”, iar 10 înseamnă „extrem de important”, situării oficiului poștal suficient de aproape de locuința sau de locul lor de muncă.
- Durata acceptabilă pentru a ajunge la oficiul poștal cel mai apropiat, indiferent dacă se deplasează pe jos, cu transportul în comun sau altfel, este, în medie de 14 minute, dar majoritatea respondenților (52%) ar prefera ca această distanță să fie de sub 10 minute. Durata acceptabilă pentru a ajunge la sistemele automate de expediere și ridicare colete în aceleași condiții este în medie de 16 minute, dar 50% dintre respondenți ar prefera să fie sub 10 minute.

Cunoașteți ca următorii să aibă oficii poștale?

81



***Subeșantionul de expeditori este constituit din respondenții care declară că au expedit scrisori, vederi, felicitări, documente etc. sau colete**

Cunoașteți ca următorii să aibă oficii poștale?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

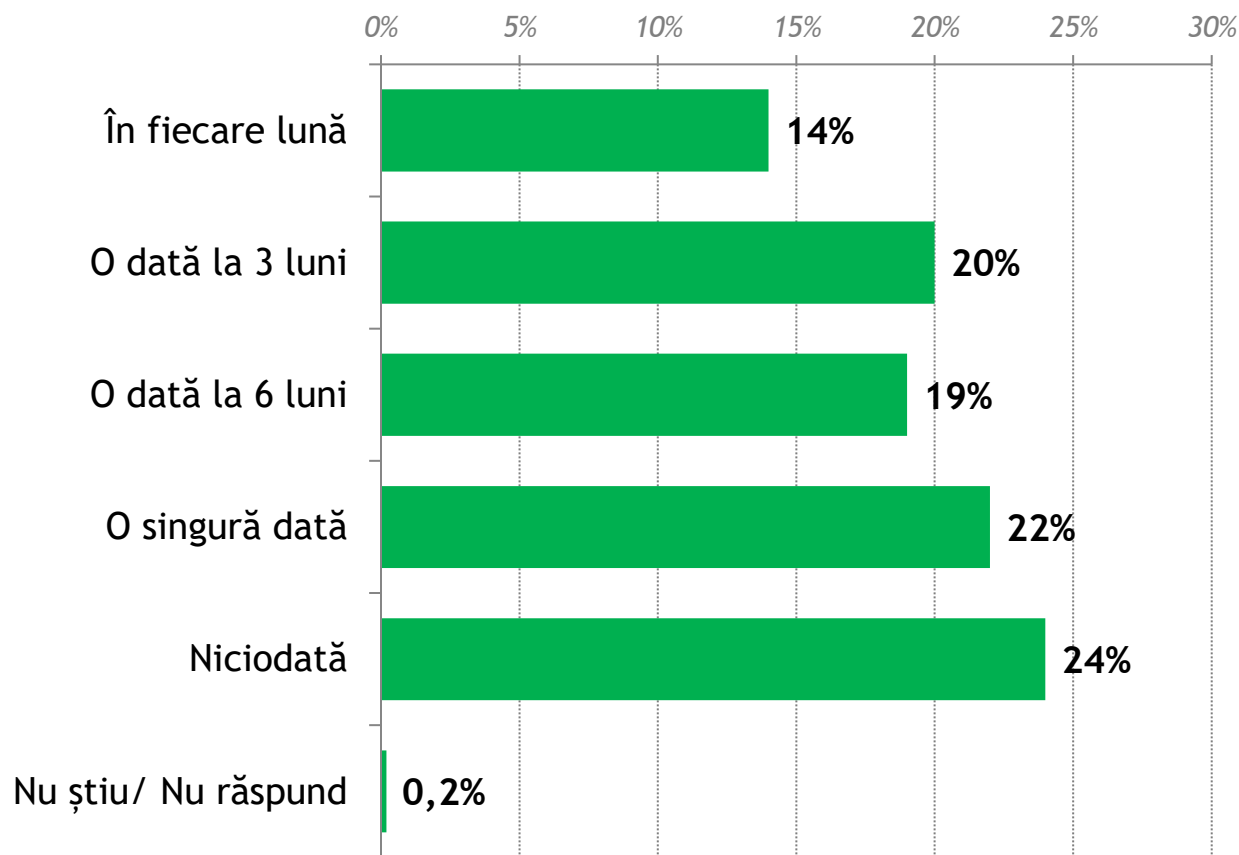
		Gen		Vârsta				Școlaritate		
		Masculin	Feminin	16 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	Studii elementare	Studii medii	Studii superioare
[Poșta Română] Cunoașteți ca următorii să aibă oficii poștale?	Da	91%	90%	89%	90%	95%	88%	88%	89%	96%
	Nu	8%	8%	10%	9%	5%	8%	10%	9%	4%
	Nu știu/ Nu răspund	1%	1%	1%	1%	1%	4%	2%	1%	0%
[Furnizori privați de servicii poștale (Fancourier, PinkPost, DHL etc.)] Cunoașteți ca următorii să aibă oficii poștale?	Da	78%	73%	81%	79%	75%	55%	73%	76%	75%
	Nu	18%	17%	16%	16%	16%	26%	19%	16%	19%
	Nu știu/ Nu răspund	5%	10%	4%	5%	9%	19%	8%	8%	6%

		Mediu de rezidență		Regiunea							
		Urban	Rural	Nord-Est	Sud-Est	Sud-Muntenia	Sud-Vest	Vest	Nord-Vest	Centru	București - Ilfov
[Poșta Română] Cunoașteți ca următorii să aibă oficii poștale?	Da	92%	88%	87%	97%	91%	93%	92%	84%	88%	95%
	Nu	7%	10%	11%	3%	6%	7%	8%	15%	11%	4%
	Nu știu/ Nu răspund	1%	1%	2%	0%	3%	0%	1%	1%	0%	1%
[Furnizori privați de servicii poștale (Fancourier, PinkPost, DHL etc.)] Cunoașteți ca următorii să aibă oficii poștale?	Da	77%	73%	77%	80%	77%	78%	73%	74%	74%	68%
	Nu	16%	20%	13%	15%	17%	14%	21%	18%	21%	23%
	Nu știu/ Nu răspund	7%	7%	10%	5%	5%	9%	7%	8%	5%	9%

În ultimele 12 luni, cu ce frecvență ați mers într-un oficiu poștal, indiferent de numărul de vizite?

83

N=1436



În ultimele 12 luni, cu ce frecvență ați mers într-un oficiu poștal, indiferent de numărul de vizite?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

84

		Gen		Vârsta				Școlaritate		
		Masculin	Feminin	16 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	Studii elementare	Studii medii	Studii superioare
În ultimele 12 luni, cu ce frecvență ați mers într-un oficiu poștal, indiferent de numărul de vizite?	În fiecare lună	15%	14%	9%	16%	16%	21%	15%	15%	13%
	O dată la 3 luni	23%	16%	20%	21%	19%	17%	14%	21%	22%
	O dată la 6 luni	19%	19%	20%	20%	18%	15%	15%	19%	23%
	O singură dată	23%	22%	26%	22%	21%	17%	28%	21%	20%
	Niciodată	20%	29%	25%	20%	26%	29%	28%	24%	22%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%

		Mediu de rezidență		Regiunea							
		Urban	Rural	Nord-Est	Sud-Est	Sud-Muntenia	Sud-Vest	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
În ultimele 12 luni, cu ce frecvență ați mers într-un oficiu poștal, indiferent de numărul de vizite?	În fiecare lună	13%	17%	11%	17%	12%	17%	20%	14%	14%	14%
	O dată la 3 luni	22%	17%	24%	18%	14%	20%	23%	19%	20%	19%
	O dată la 6 luni	21%	16%	19%	26%	16%	18%	18%	16%	20%	19%
	O singură dată	23%	21%	15%	23%	28%	24%	18%	24%	22%	25%
	Niciodată	21%	29%	30%	17%	29%	21%	20%	27%	25%	24%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

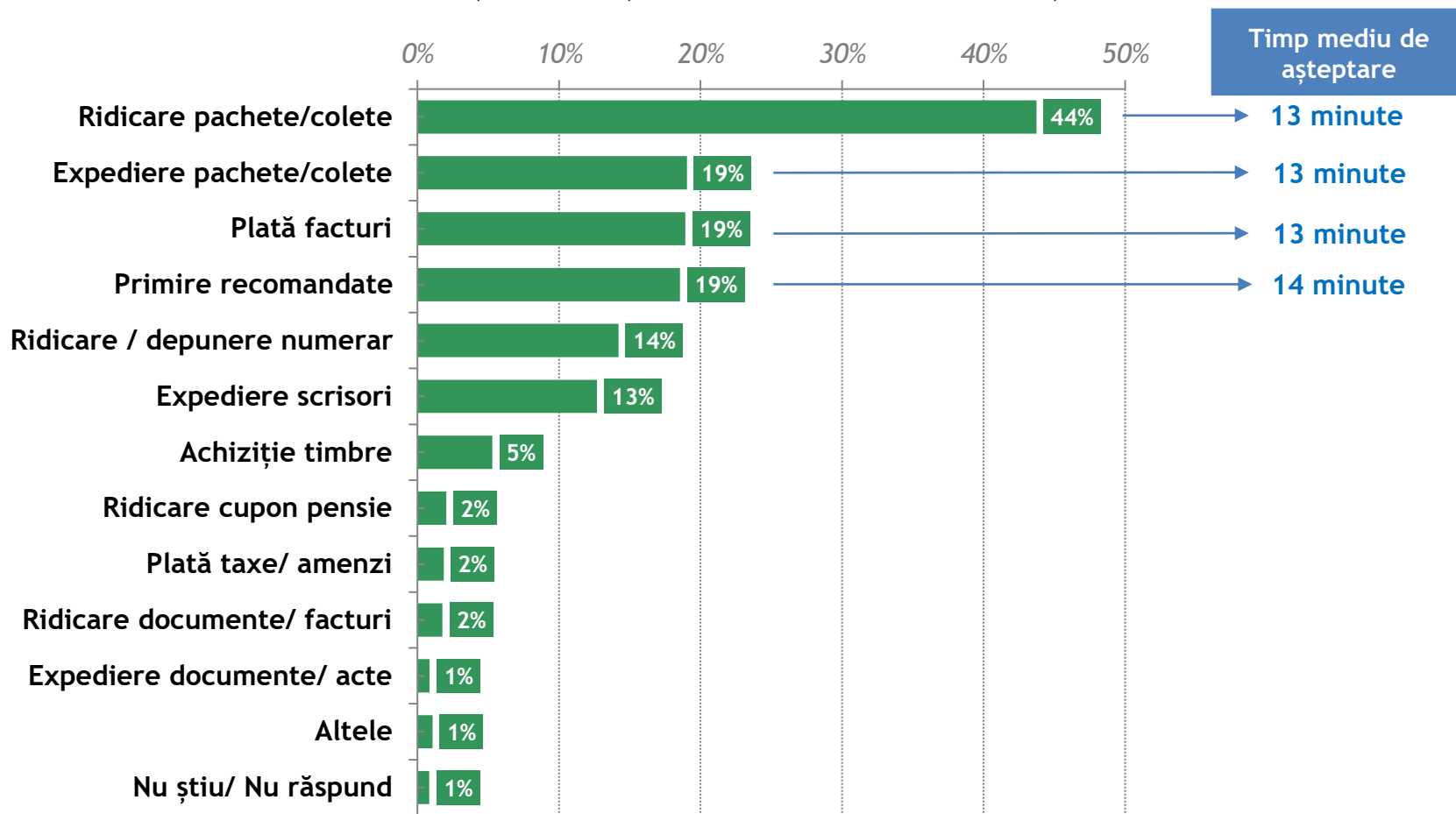
Care sunt motivele pentru care ați mers într-un oficiu poștal în ultimele 12 luni?

85

N=1092

Întrebare cu răspuns multiplu, sunt reprezentate grafic doar răspunsurile „Da”.

Baza de calcul: respondenți care menționează că au mers la oficiul poștal în ultimele 12 luni.



Care sunt motivele pentru care ați mers într-un oficiu poștal în ultimele 12 luni?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

86

Care sunt motivele pentru care ați mers într-un oficiu poștal în ultimele 12 luni?		Gen		Vârsta				Școlaritate		
		Masculin	Feminin	16 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	Studii elementare	Studii medii	Studii superioare
[Expediere scrisori]	Nemenționat	88%	86%	92%	89%	83%	78%	94%	88%	80%
	Menționat	12%	14%	8%	11%	17%	22%	6%	12%	20%
[Primire recomandate]	Nemenționat	80%	83%	84%	79%	79%	82%	82%	85%	73%
	Menționat	20%	17%	16%	21%	21%	18%	18%	15%	27%
[Achiziție timbre]	Nemenționat	95%	95%	96%	93%	95%	94%	97%	95%	93%
	Menționat	5%	5%	4%	7%	5%	6%	3%	5%	7%
[Expediere pachete/colete]	Nemenționat	80%	82%	77%	83%	82%	83%	90%	81%	73%
	Menționat	20%	18%	23%	17%	18%	17%	10%	19%	27%
[Ridicare pachete/colete]	Nemenționat	54%	59%	46%	52%	65%	78%	58%	59%	49%
	Menționat	46%	41%	54%	48%	35%	22%	42%	41%	51%
[Plată facturi]	Nemenționat	83%	79%	85%	82%	76%	79%	75%	80%	89%
	Menționat	17%	21%	15%	18%	24%	21%	25%	20%	11%
[Ridicare / depunere numerar]	Nemenționat	87%	84%	88%	88%	83%	79%	84%	84%	91%
	Menționat	13%	16%	12%	12%	17%	21%	16%	16%	9%

Care sunt motivele pentru care ați mers într-un oficiu poștal în ultimele 12 luni?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

87

Care sunt motivele pentru care ați mers într-un oficiu poștal în ultimele 12 luni?		Mediu de rezidență		Regiunea							
		Urban	Rural	Nord-Est	Sud-Est	Sud-Muntenia	Sud-Vest	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
[Expediere scrisori]	Nemenționat	87%	88%	82%	92%	92%	82%	84%	89%	86%	89%
	Menționat	13%	12%	18%	8%	8%	18%	16%	11%	14%	11%
[Primire recomandate]	Nemenționat	77%	89%	84%	83%	88%	84%	80%	84%	80%	69%
	Menționat	23%	11%	16%	17%	12%	16%	20%	16%	20%	31%
[Achiziție timbre]	Nemenționat	95%	94%	95%	95%	96%	92%	98%	96%	95%	91%
	Menționat	5%	6%	5%	5%	4%	8%	2%	4%	5%	9%
[Expediere pachete/colete]	Nemenționat	78%	85%	80%	74%	86%	81%	84%	82%	89%	74%
	Menționat	22%	15%	20%	26%	14%	19%	16%	18%	11%	26%
[Ridicare pachete/colete]	Nemenționat	55%	58%	56%	57%	54%	54%	53%	55%	59%	62%
	Menționat	45%	42%	44%	43%	46%	46%	47%	45%	41%	38%
[Plată facturi]	Nemenționat	85%	75%	79%	81%	79%	73%	85%	83%	82%	85%
	Menționat	15%	25%	21%	19%	21%	27%	15%	17%	18%	15%
[Ridicare / depunere numerar]	Nemenționat	88%	82%	88%	81%	89%	86%	90%	85%	83%	85%
	Menționat	12%	18%	12%	19%	11%	14%	10%	15%	17%	15%

Care sunt motivele pentru care ați mers într-un oficiu poștal în ultimele 12 luni?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

Care sunt motivele pentru care ați mers într-un oficiu poștal în ultimele 12 luni?		Aveți acces la internet fix sau mobil, în gospodărie sau dvs. personal?	
		Da	Nu
[Expediere scrisori]	Nemenționat	89%	92%
	Menționat	11%	8%
[Primire recomandate]	Nemenționat	80%	83%
	Menționat	20%	17%
[Achiziție timbre]	Nemenționat	94%	98%
	Menționat	6%	2%
[Expediere pachete/colete]	Nemenționat	83%	78%
	Menționat	17%	22%
[Ridicare pachete/colete]	Nemenționat	55%	60%
	Menționat	45%	40%
[Plată facturi]	Nemenționat	81%	59%
	Menționat	19%	41%
[Ridicare / depunere numerar]	Nemenționat	86%	89%
	Menționat	14%	11%
[Expediere documente/ acte]	Nemenționat	99%	96%
	Menționat	1%	4%
[Ridicare documente/ facturi]	Nemenționat	98%	100%
	Menționat	2%	0%
[Plată taxe/ amenzi]	Nemenționat	98%	97%
	Menționat	2%	3%
[Ridicare cupon pensie]	Nemenționat	98%	97%
	Menționat	2%	3%
[Altele]	Nemenționat	99%	100%
	Menționat	1%	0%

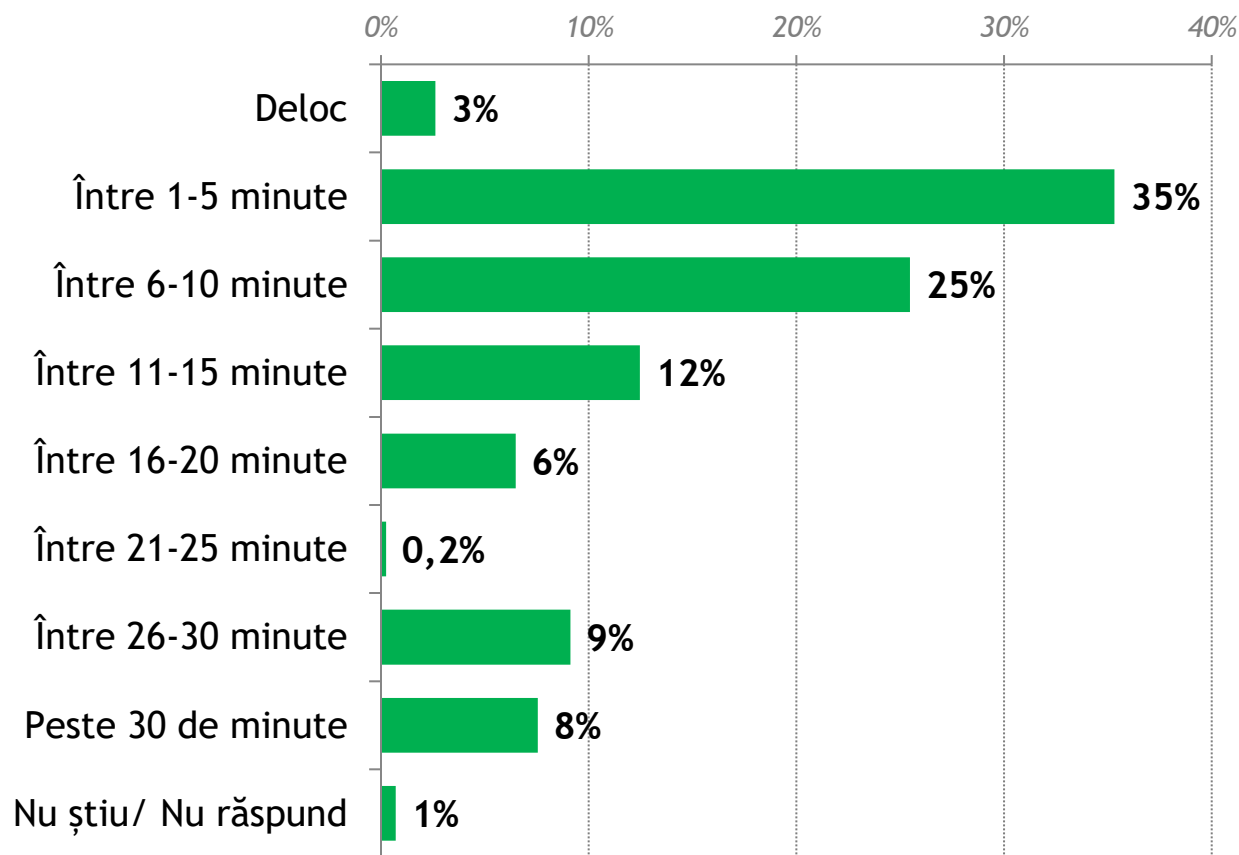
Care a fost timpul de așteptare ultima dată când ați fost într-un oficiu poștal?

89

N=1092

Baza de calcul: respondenți care menționează că au mers la oficiul poștal în ultimele 12 luni.

Media*: 14 minute



*În calculul mediei au fost incluse răspunsurile persoanelor care au declarat o valoare și au fost excluse non-răspunsurile, valorile aberante și situațiile în care nu a fost nevoie să se aștepte.

Care a fost timpul de așteptare ultima dată când ați fost într-un oficiu poștal?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

90

		Gen		Vârsta				Școlaritate		
		Masculin	Feminin	16 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	Studii elementare	Studii medii	Studii superioare
Care a fost timpul de așteptare ultima dată când ați fost într-un oficiu poștal?	Deloc	2%	3%	2%	3%	3%	4%	1%	3%	4%
	Între 1-5 minute	38%	32%	29%	39%	38%	37%	38%	36%	31%
	Între 6-10 minute	25%	26%	25%	26%	27%	22%	22%	27%	26%
	Între 11-15 minute	13%	12%	12%	11%	14%	15%	14%	11%	15%
	Între 16-20 minute	6%	7%	9%	6%	5%	3%	7%	6%	7%
	Între 21-25 minute	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Între 26-30 minute	7%	12%	13%	7%	5%	12%	12%	8%	9%
	Peste 30 de minute	8%	7%	9%	8%	7%	4%	7%	8%	8%
	Nu știu/ Nu răspund	1%	0%	0%	1%	1%	2%	0%	1%	0%

		Mediu de rezidență		Regiunea							
		Urban	Rural	Nord-Est	Sud-Est	Sud-Muntenia	Sud-Vest	Vest	Nord-Vest	Centru	București -Ilfov
Care a fost timpul de așteptare ultima dată când ați fost într-un oficiu poștal?	Deloc	3%	3%	3%	3%	3%	4%	3%	1%	1%	3%
	Între 1-5 minute	32%	41%	33%	35%	33%	44%	33%	42%	38%	27%
	Între 6-10 minute	26%	25%	27%	29%	28%	30%	25%	28%	20%	18%
	Între 11-15 minute	13%	12%	11%	15%	13%	6%	14%	9%	13%	17%
	Între 16-20 minute	7%	5%	10%	5%	8%	6%	5%	5%	6%	7%
	Între 21-25 minute	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
	Între 26-30 minute	10%	8%	8%	8%	8%	7%	6%	8%	15%	13%
	Peste 30 de minute	9%	5%	7%	4%	6%	2%	12%	7%	6%	15%
	Nu știu/ Nu răspund	1%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	2%	0%

Cât de important este pentru dvs. ca oficiul poștal să fie suficient de aproape de locuință sau de locul de muncă, pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc important”, iar 10 înseamnă „extrem de important”? (de la 1 la 10)

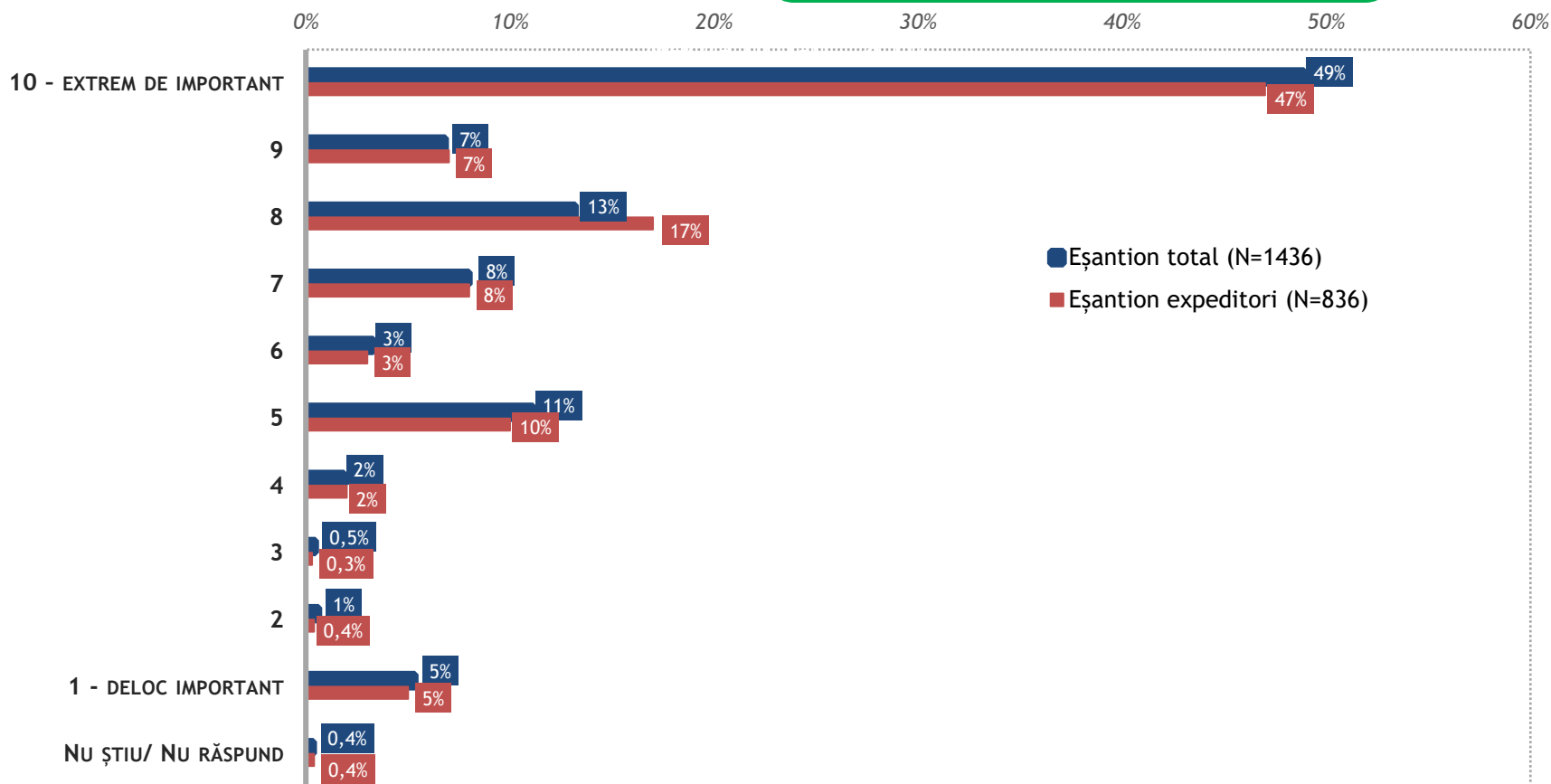
91

Eșantion total: N=1436

Subeșantion expeditori: N=836

Media* eșantion total: 8,06

Media* subeșantion expeditori.: 8,1



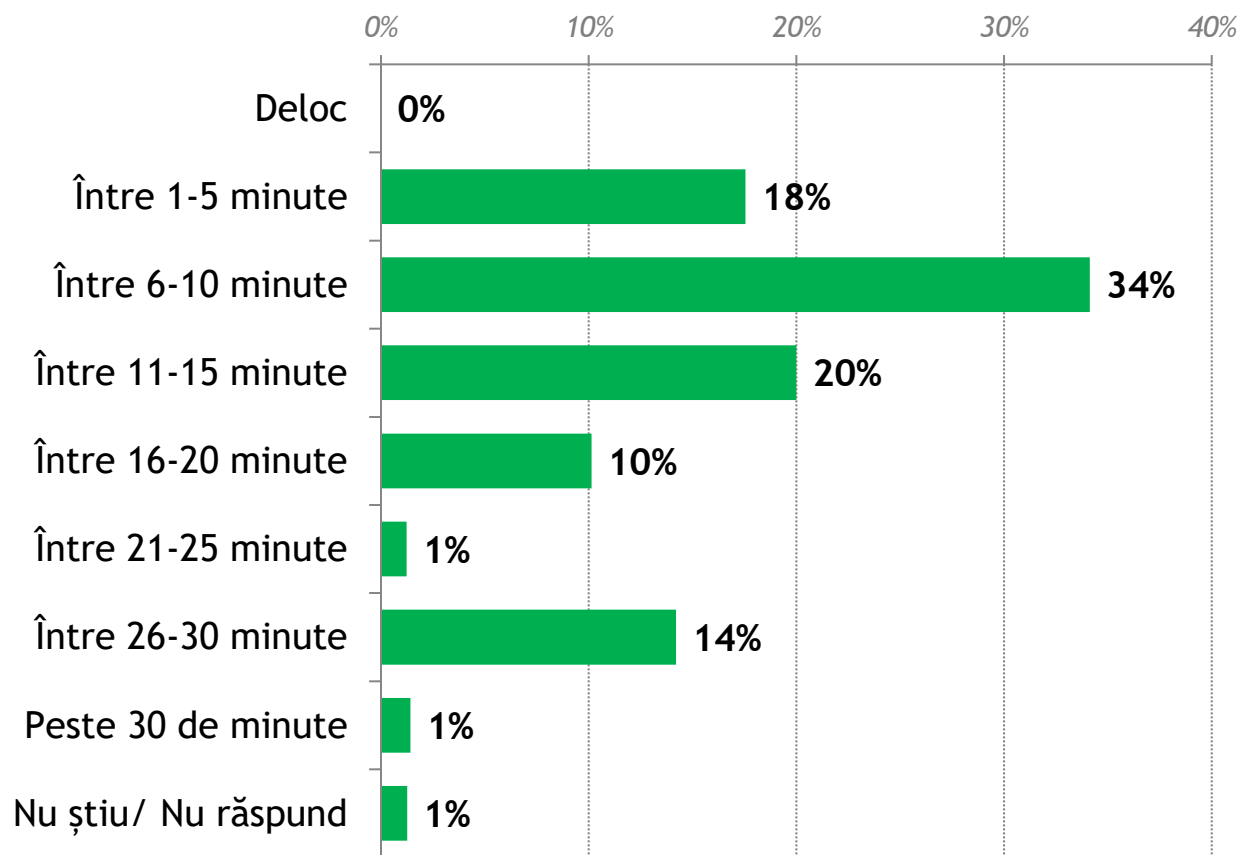
*Din calculul mediei au fost excluse non-răspunsurile

Care este durata acceptabilă pentru a ajunge la oficiul poștal cel mai apropiat de dumneavoastră (indiferent dacă vă deplasați pe jos, cu transportul în comun sau altfel)?

92

N=1436

Media*: 14 minute



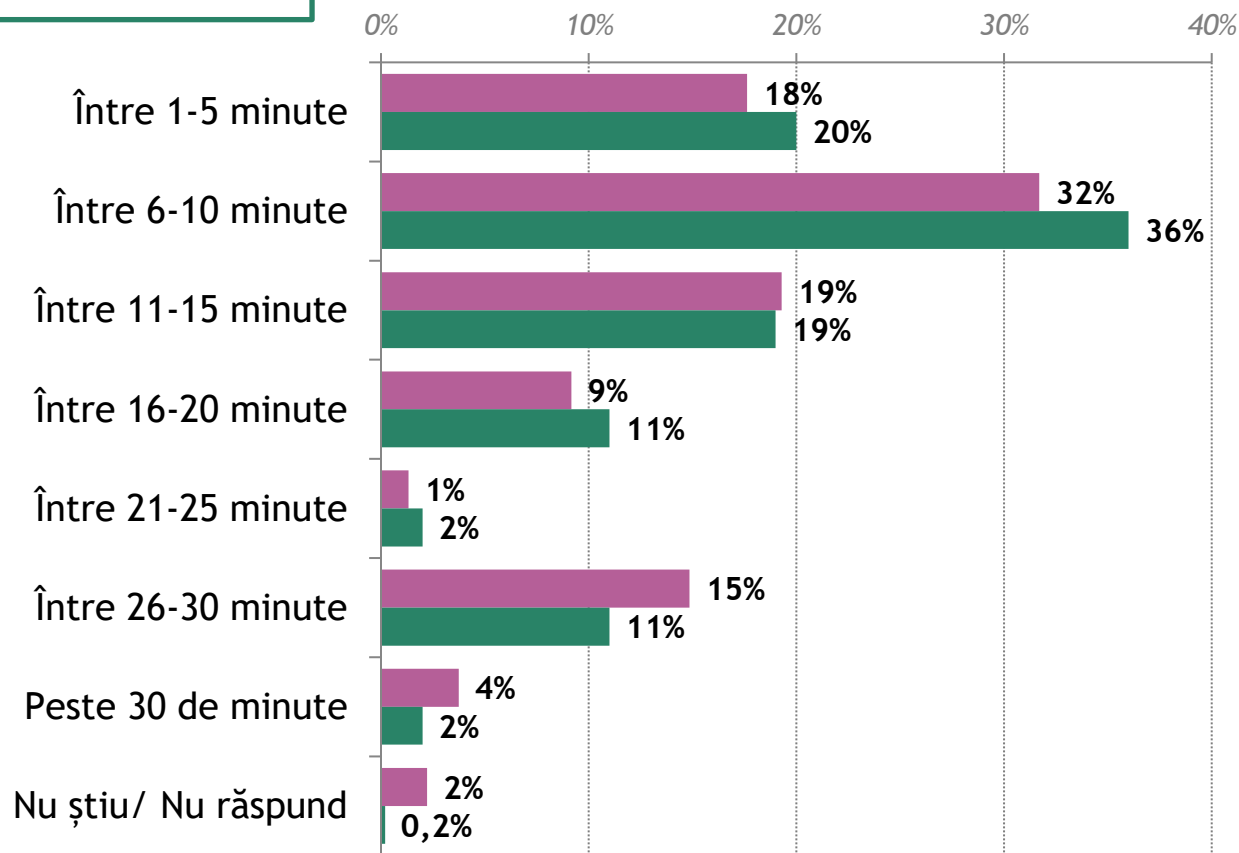
*În calculul mediei au fost incluse răspunsurile persoanelor care au declarat o valoare și au fost excluse non-răspunsurile, valorile aberante și situațiile în care nu ar lua timp să se ajungă la un oficiu poștal.

Care este durata acceptabilă pentru a ajunge la sistemele automate de expediere/ ridicare colete (indiferent dacă vă deplasați pe jos, cu transportul în comun sau altfel)?

93

Media eșantion total*: 16 minute

Media utilizatori sist. automate*: 14 minute



*În calculul mediei au fost incluse răspunsurile persoanelor care au declarat o valoare și au fost excluse non-răspunsurile, valorile aberante și situațiile în care nu ar lua timp să se ajungă la sistemele automate.

RECLAMAȚII PRIVIND SERVICIILE POȘTALE



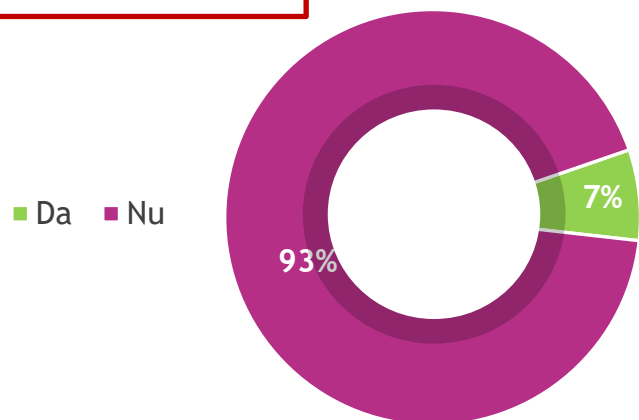
- Incidența reclamațiilor referitoare la serviciile poștale în rândul respondenților este mică. 93% declară că nu au depus niciodată o reclamație. Dintre aceștia, 15% spun că au avut cândva intenția de a depune o reclamație referitoare la serviciile poștale, dar au renunțat. Întrebați de ce nu au mers mai departe cu reclamația, 59% spun că au considerat că oricum nu se va rezolva nimic, 21% au spus că au găsit procedura prea complicată, în timp ce 9% spun că nu au știut cum să procedeze.
- Dintre cei care declară că au depus cândva o reclamație referitoare la serviciile poștale, predomină persoanele cu studii superioare. Tot acestea sunt și cele care declară în proporții mai ridicate că au avut intenția de depune o reclamație în trecut.

Ați depus vreodată o reclamație referitoare la serviciile poștale? //

Ați avut vreodată intenția de a depune o reclamație referitoare la serviciile poștale, dar ați renunțat?

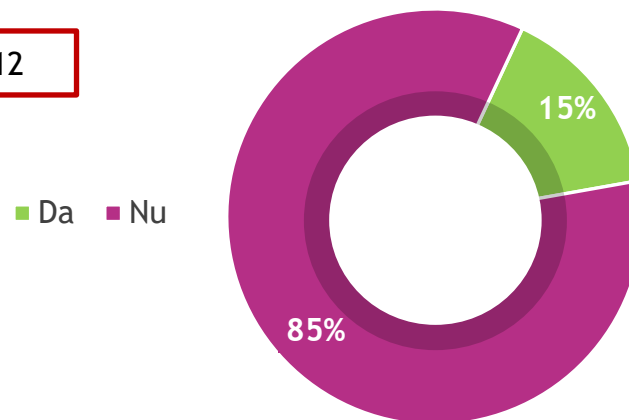
96

Eșantion total: N=1436

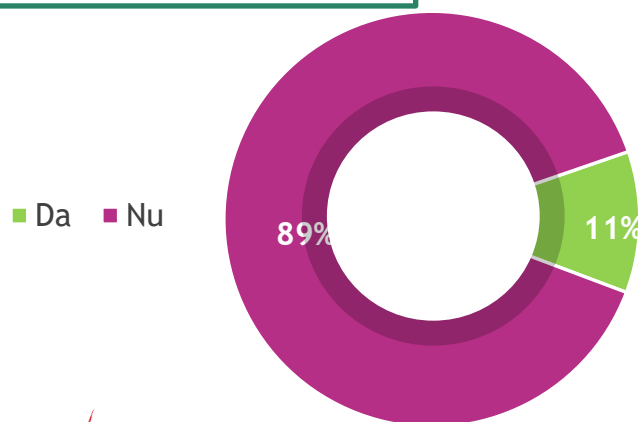


Întrebare filtrată. Procente calculate din 93% respondenți care spun că nu au depus o reclamație

N=1312

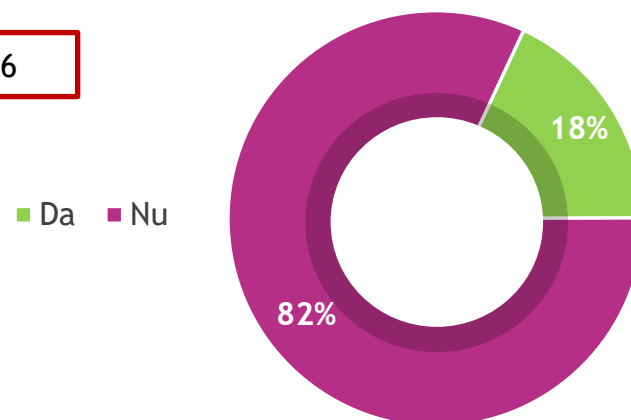


Subeșantion expeditori: N=836



Întrebare filtrată. Procente calculate din 89% respondenți care spun că nu au depus o reclamație

N=736



Ați depus vreodată o reclamație referitoare la serviciile poștale? //

Ați avut vreodată intenția de a depune o reclamație referitoare la serviciile poștale, dar ați renunțat?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

97

		Gen		Vârsta				Școlaritate		
		Masculin	Feminin	16 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	Studii elementare	Studii medii	Studii superioare
Ați depus vreodată o reclamație referitoare la serviciile poștale?	Da	9%	5%	8%	7%	5%	7%	3%	6%	12%
	Nu	91%	94%	91%	93%	95%	92%	96%	94%	87%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%
Ați avut vreodată intenția de a depune o reclamație referitoare la serviciile poștale, dar ați renunțat?	Da	20%	11%	16%	15%	16%	13%	10%	15%	21%
	Nu	80%	89%	84%	85%	84%	87%	90%	85%	79%

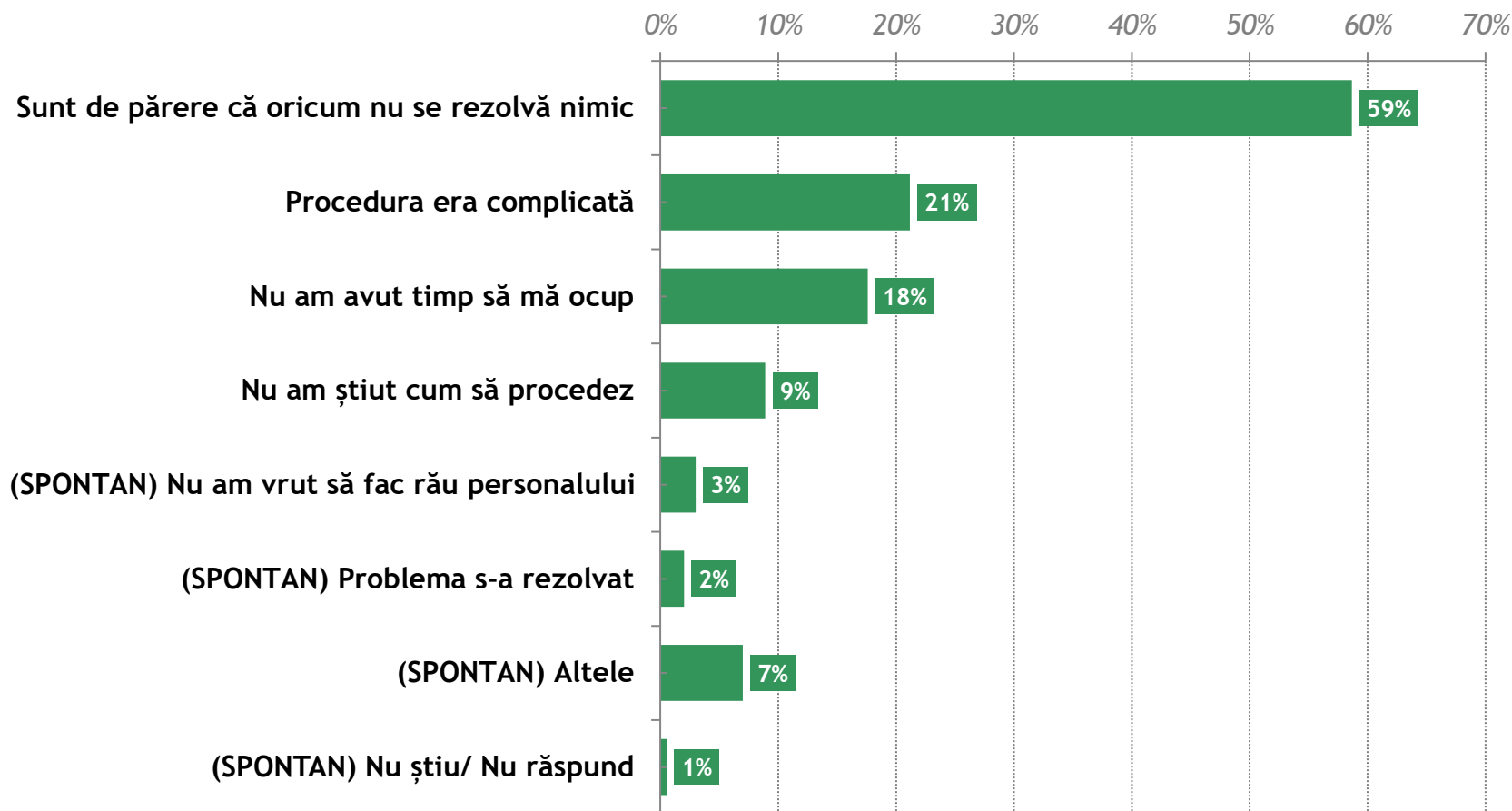
		Mediu de rezidență		Regiunea							
		Urban	Rural	Nord-Est	Sud-Est	Sud-Muntenia	Sud-Vest	Vest	Nord-Vest	Centru	București -Ilfov
Ați depus vreodată o reclamație referitoare la serviciile poștale?	Da	8%	6%	7%	7%	3%	3%	12%	7%	8%	9%
	Nu	92%	94%	92%	93%	97%	97%	88%	93%	92%	90%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
Ați avut vreodată intenția de a depune o reclamație referitoare la serviciile poștale, dar ați renunțat?	Da	18%	12%	15%	17%	12%	11%	15%	16%	17%	18%
	Nu	82%	88%	85%	83%	88%	89%	85%	84%	83%	82%

Care au fost motivele pentru care nu ați depus reclamația?

98

N=220

Întrebare cu răspuns multiplu, semi-deschisă; sunt reprezentate grafic doar răspunsurile „Da”.
Baza de calcul: respondenți care menționează că au avut intenția de a depune o reclamație, dar au renunțat.



UTILIZAREA SISTEMELOR AUTOMATE DE EXPEDIERE



- 44% dintre respondenți folosesc sistemele automate (de tip Pachetomat sau Easybox), cu precădere pentru a ridica și expedia colete. 38% declară că au ridicat colete din astfel de sisteme în ultimele 12 luni, în timp ce 11% le-au folosit pentru a expedia colete. Doar 6% au folosit astfel de sisteme pentru a ridica scrisori și doar 3% pentru a expedia scrisori.
- 14% dintre respondenții de gen masculin au expediat colete, iar 42% au ridicat colete prin sisteme automate, spre deosebire de cei de gen feminin, dintre care doar 9% au expediat și 33% au ridicat colete în acest fel.
- Tinerii sunt utilizatorii principali ai sistemelor automate, 61% dintre cei sub 35 de ani declarând că au ridicat colete astfel în ultimele 12 luni, spre deosebire de numai 10% dintre cei cu vârste peste 65 de ani. De asemenea, există diferențe semnificative între zonele urbane și rurale, 46% dintre locuitorii orașelor declarând că au ridicat colete din sistemele automate de livrare, spre deosebire de numai 26% dintre cei care locuiesc în sate.
- Principalele 4 motive invocate de peste 40% dintre cei intervievați pentru utilizarea sistemelor automate sunt: rapiditatea, proximitatea și posibilitatea de a evita să fie absenți de la adresa de livrare. 22% declară că utilizarea acestor sisteme este mai ieftină, iar 17% consideră că astfel de sisteme pot fi mai prietenoase cu mediul.

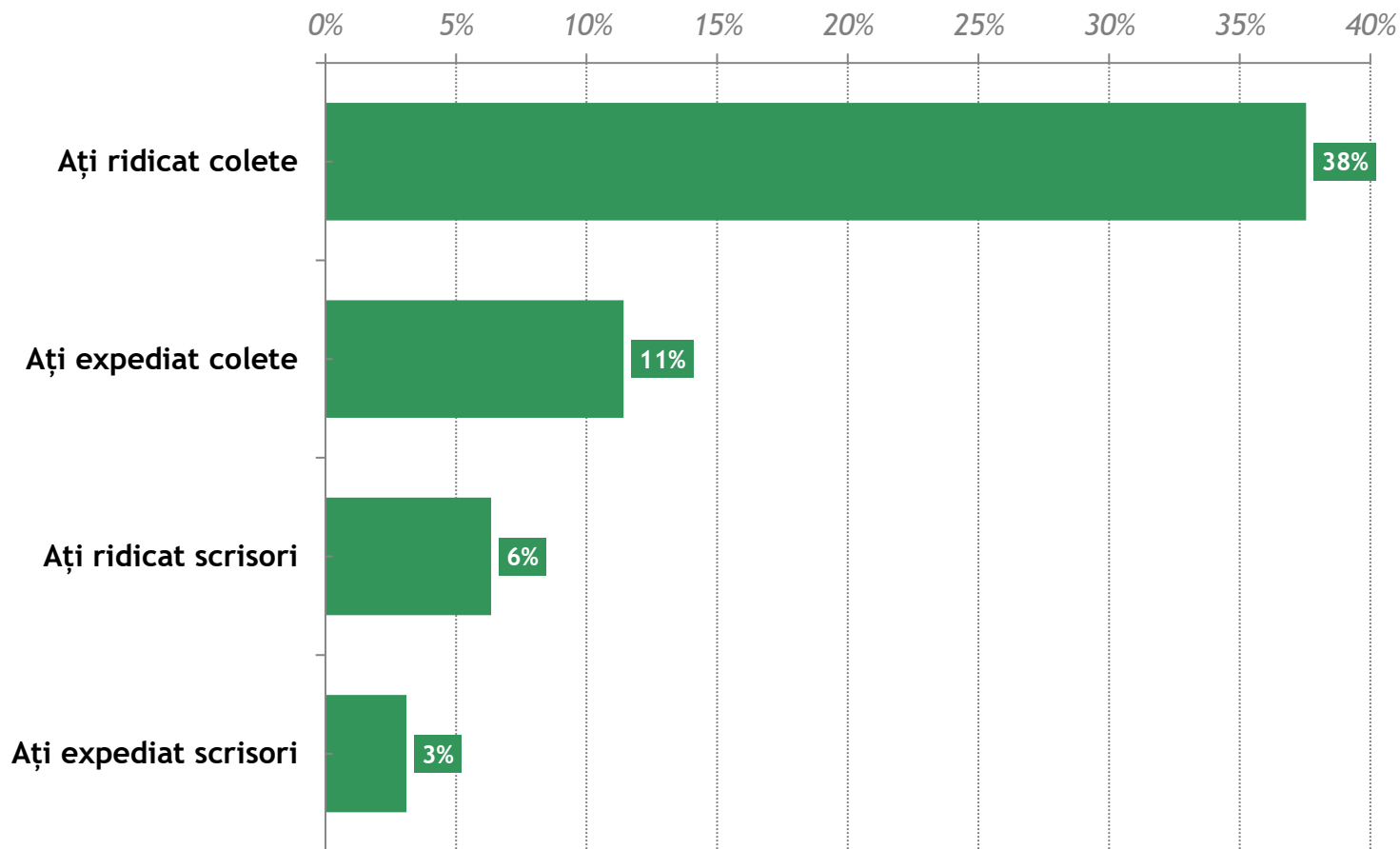
- Dintre utilizatorii care nu folosesc sisteme automate, 36% nu o fac, în principal, pentru că acestea nu există în zona în care locuiesc. 21% declară că nu doresc să se deplaseze, iar 15% nu doresc să facă plata cu cardul.
- Rugați să dea câte o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc important”, iar 10 „extrem de important” unor aspecte legate de livrări, respondenții dau cea mai mare notă, de 9,76, siguranței acestora. Livrarea rapidă, de maxim o zi lucrătoare, primește o notă de 9,15, urmată de stabilirea momentului livrării (9,08) și de accesibilitatea rețelelor de sisteme automate (9,07). Posibilitatea de plată la livrarea coletului (ramburs) și timpul suplimentar de păstrare a livrării în sistem, primesc ambele o notă de 8,76.
- Când vine vorba de experiența reală cu sistemele automate de livrare, 86% dintre utilizatori declară că au avut parte de siguranța livrărilor, 82% au putut plăti la livrare (ramburs), 76% au găsit rețelele de sisteme automate ca fiind accesibile, 71% au putut stabili momentul livrării, 67% au avut parte de o livrare rapidă, iar 51% au beneficiat de timp suplimentar de păstrare a livrării în sistem.

În ultimele 12 luni, ați ridicat/expediat colete sau scrisori prin sisteme automate (de exemplu Pachetomat, Easybox etc.)?

102

N=1436

Întrebare cu răspuns multiplu, sunt reprezentate grafic doar răspunsurile „Da”.



În ultimele 12 luni, ați ridicat/expediat colete sau scrisori prin sisteme automate (de exemplu Pachetomat, Easybox etc.)?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

103

În ultimele 12 luni, ați ridicat/expediat colete sau scrisori prin sisteme automate (de exemplu Pachetomat, Easybox etc.)?		Gen		Vârsta				Școlaritate		
		Masculin	Feminin	16 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	Studii elementare	Studii medii	Studii superioare
[Ați expediat colete]	Da	14%	9%	20%	12%	4%	2%	3%	9%	24%
	Nu	86%	90%	80%	88%	96%	96%	96%	91%	76%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%
[Ați expediat scrisori]	Da	4%	3%	3%	3%	3%	2%	2%	3%	4%
	Nu	96%	97%	97%	97%	96%	97%	96%	97%	96%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	1%	0%	0%	1%	1%	1%	0%	0%
[Ați ridicat colete]	Da	42%	33%	61%	36%	22%	10%	23%	31%	66%
	Nu	58%	67%	39%	64%	78%	89%	76%	69%	33%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%
[Ați ridicat scrisori]	Da	7%	6%	8%	8%	5%	2%	5%	5%	10%
	Nu	93%	94%	92%	92%	95%	96%	94%	95%	90%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%

În ultimele 12 luni, ați ridicat/expediat colete sau scrisori prin sisteme automate (de exemplu Pachetomat, Easybox etc.)?

ÎNCRUCIȘĂRI ALE VARIABILELOR

104

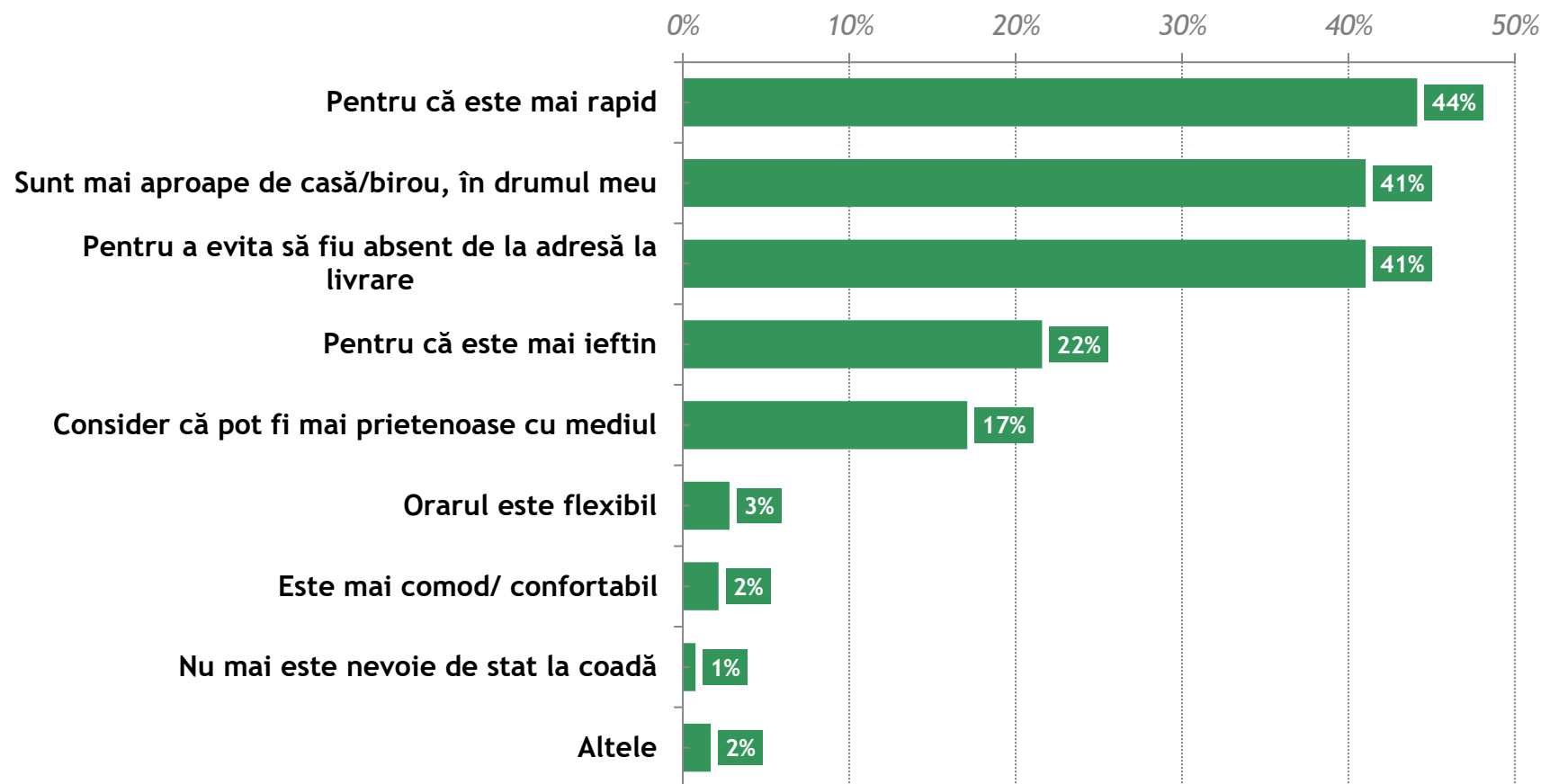
În ultimele 12 luni, ați ridicat/expediat colete sau scrisori prin sisteme automate (de exemplu Pachetomat, Easybox etc.)?		Mediu de rezidență		Regiunea							
		Urban	Rural	Nord-Est	Sud-Est	Sud-Muntenia	Sud-Vest	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
[Ați expediat colete]	Da	14%	8%	12%	14%	10%	10%	13%	8%	7%	17%
	Nu	86%	92%	87%	86%	90%	90%	87%	92%	93%	83%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
[Ați expediat scrisori]	Da	3%	3%	3%	6%	2%	2%	3%	1%	3%	4%
	Nu	97%	96%	96%	94%	98%	98%	97%	99%	96%	96%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
[Ați ridicat colete]	Da	46%	26%	35%	38%	33%	28%	34%	37%	31%	59%
	Nu	54%	74%	63%	62%	67%	72%	66%	62%	69%	41%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
[Ați ridicat scrisori]	Da	7%	5%	7%	9%	6%	4%	5%	4%	10%	5%
	Nu	93%	95%	92%	91%	94%	96%	95%	96%	90%	95%
	Nu știu/ Nu răspund	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Care sunt motivele pentru care utilizați sistemele automate?

105

N=635

Întrebare cu răspuns multiplu, semi-deschisă, sunt reprezentate grafic doar răspunsurile „Da”.
Baza de calcul: respondenți care menționează că au utilizat sistemele automate

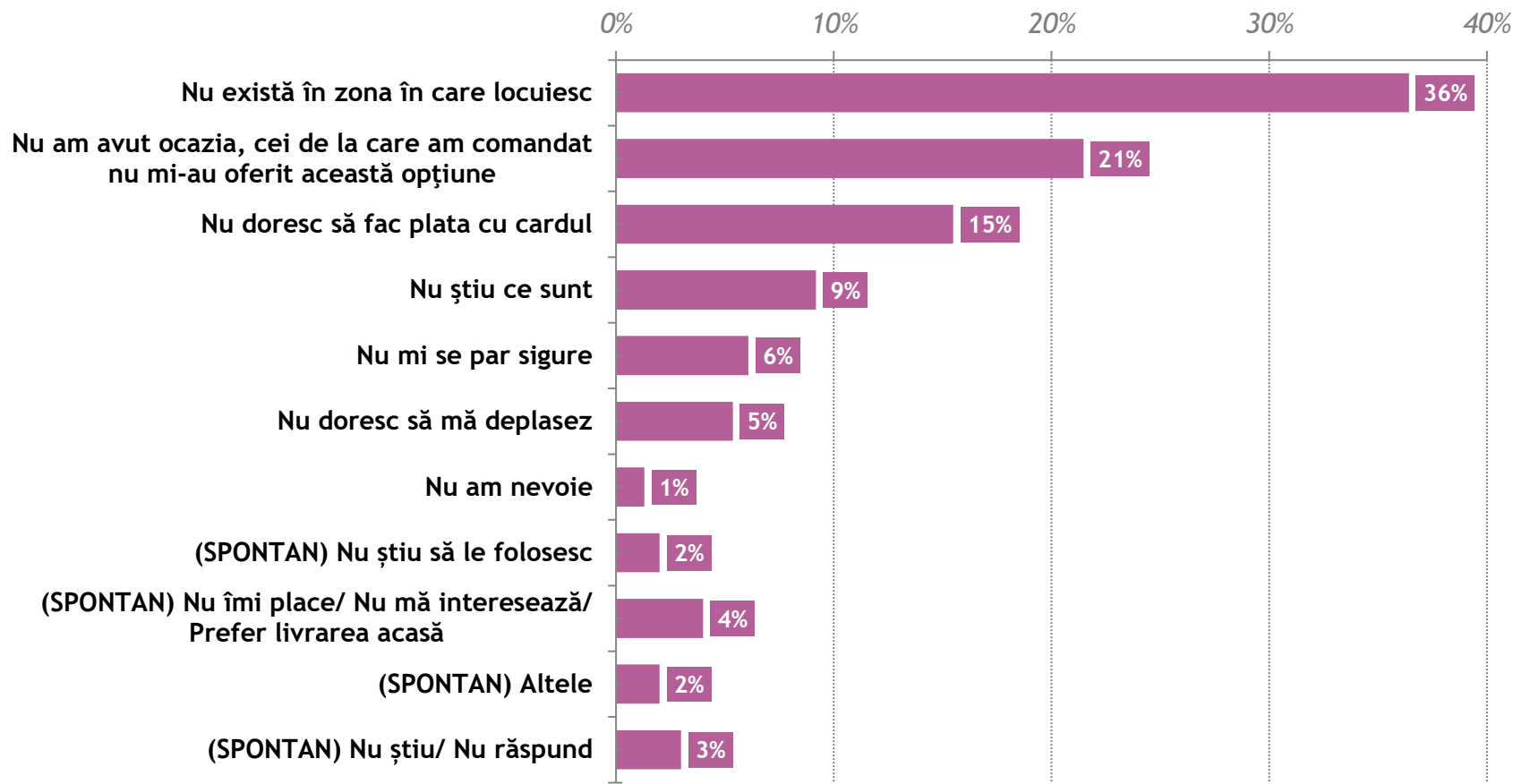


Care sunt motivele pentru care NU utilizați sistemele automate?

106

N=801

Întrebare cu răspuns multiplu, semi-deschisă, sunt reprezentate grafic doar răspunsurile „Da”.
Baza de calcul: respondenți care menționează că nu au utilizat sistemele automate

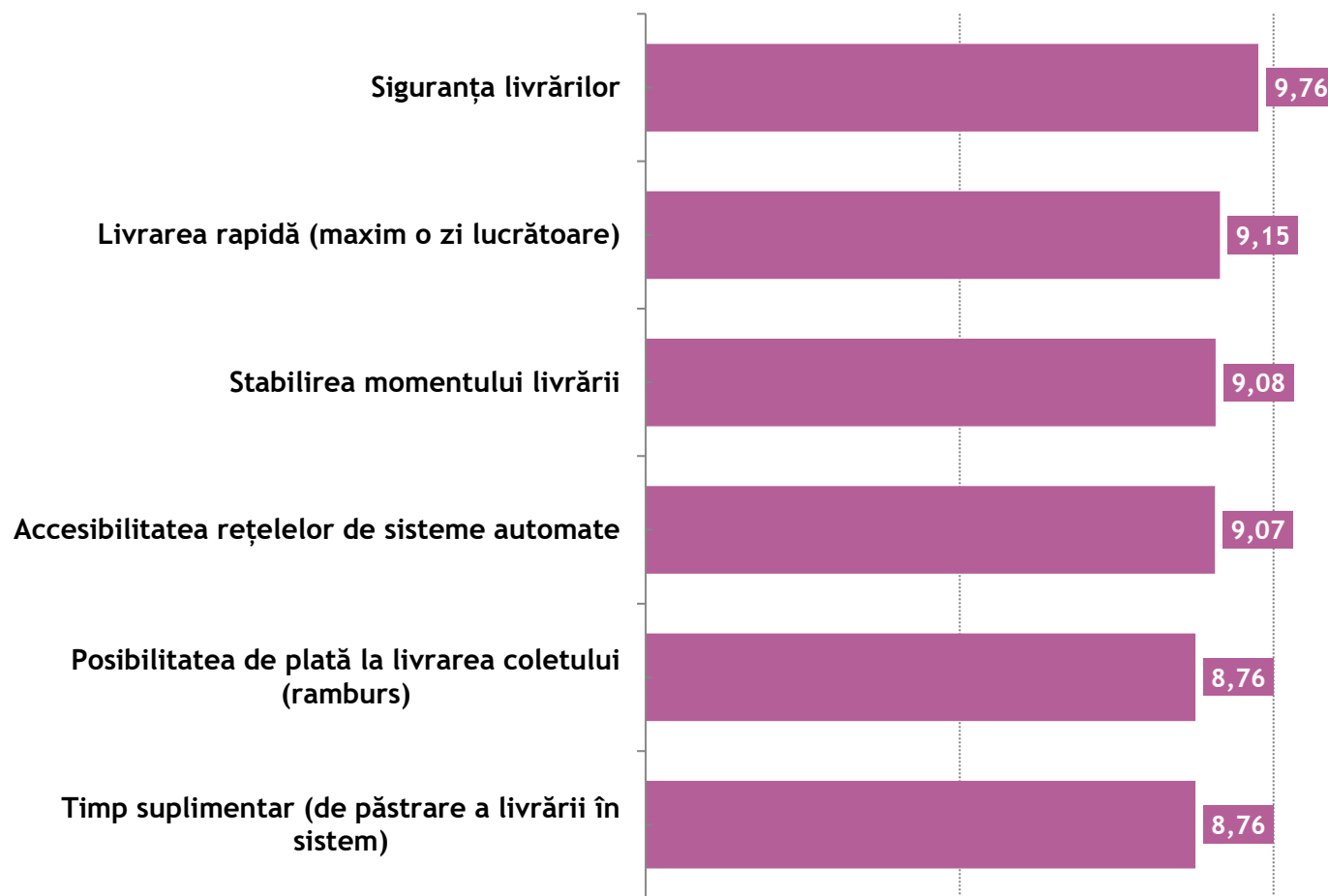


Cât de importante vi se par caracteristicile de mai jos dacă vă gândiți la livrarea/colectarea prin sisteme automate? Acordați o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc important”, iar 10 „extrem de important”.

107

N=635

Baza de calcul: respondenți care menționează că au utilizat sistemele automate. În grafic sunt reprezentate mediile notelor pentru fiecare caracteristică.



Cât de importante vi se par caracteristicile de mai jos dacă vă gândiți la livrarea/colectarea prin sisteme automate? Acordați o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc important”, iar 10 „extrem de important”.

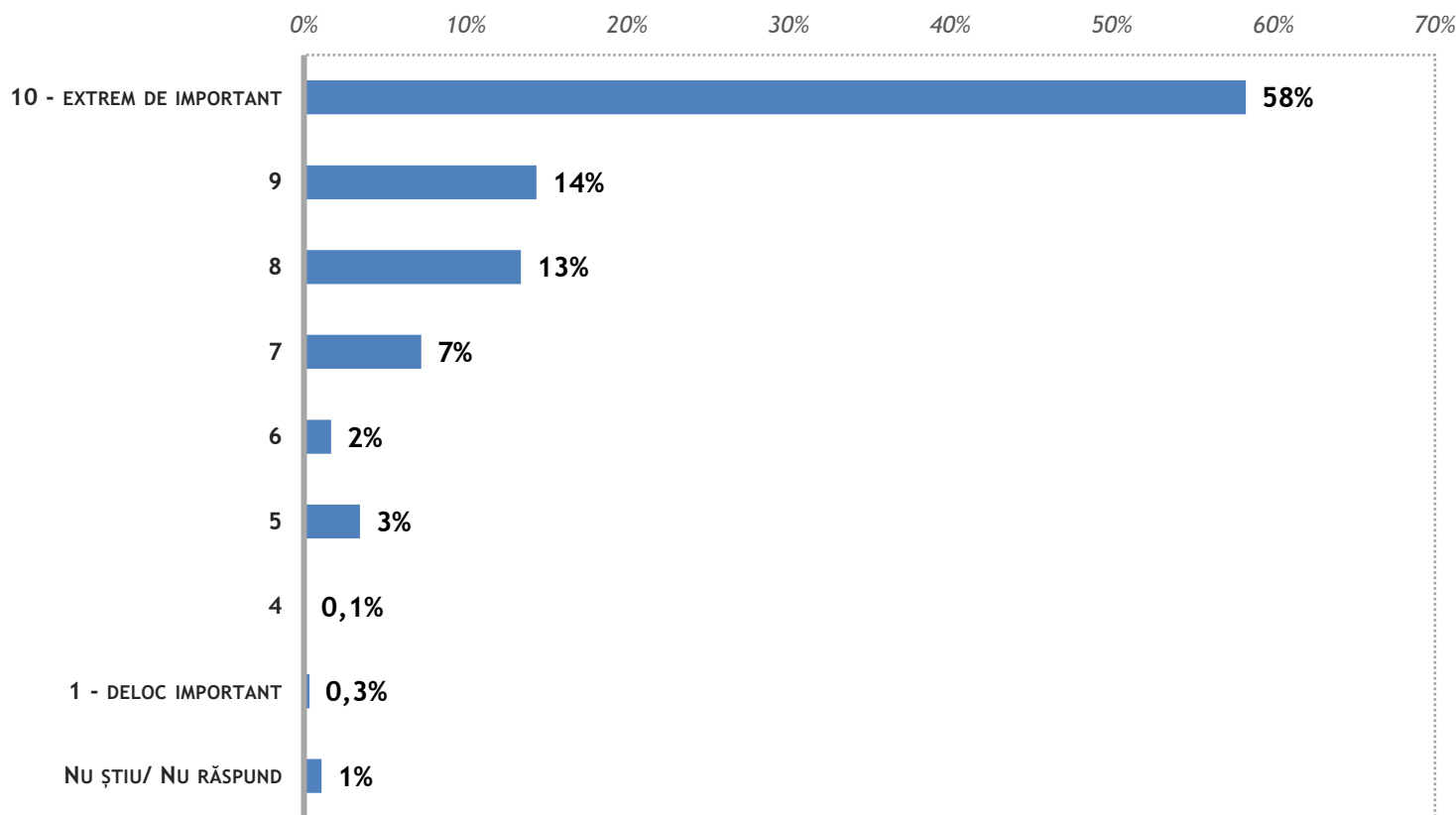
108

N=635

Baza de calcul: respondenți care menționează că au utilizat sistemele automate

Stabilirea momentului livrării

Media*: 9,08



*Din calculul mediei au fost excluse non-răspunsurile

Cât de importante vi se par caracteristicile de mai jos dacă vă gândiți la livrarea/colectarea prin sisteme automate? Acordați o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc important”, iar 10 „extrem de important”.

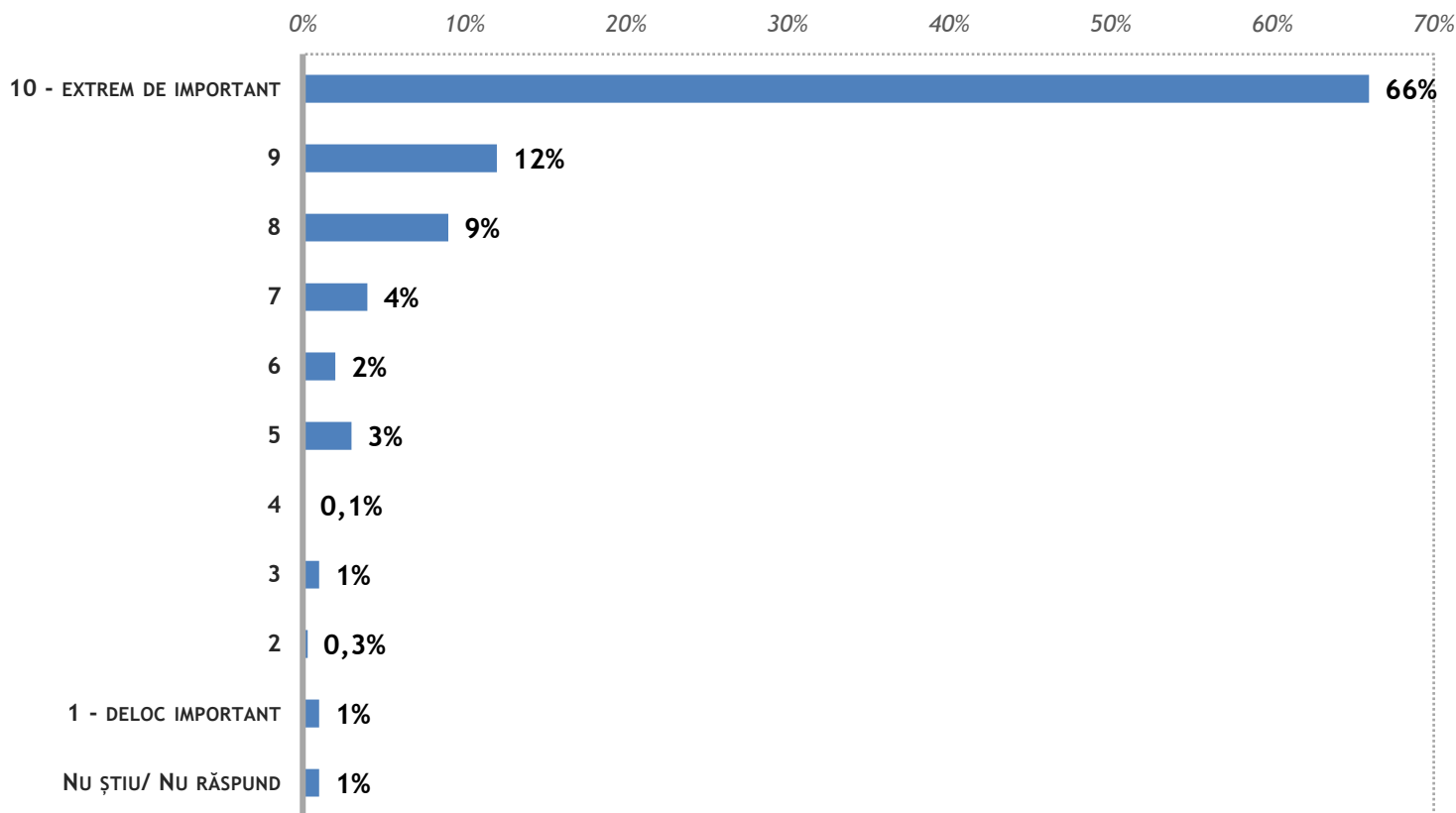
109

N=635

Baza de calcul: respondenți care menționează că au utilizat sistemele automate

Posibilitatea de plată la livrarea coletului (ramburs)

Media*: 8,76



*Din calculul mediei au fost excluse non-răspunsurile

Cât de importante vi se par caracteristicile de mai jos dacă vă gândiți la livrarea/colectarea prin sisteme automate? Acordați o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc important”, iar 10 „extrem de important”.

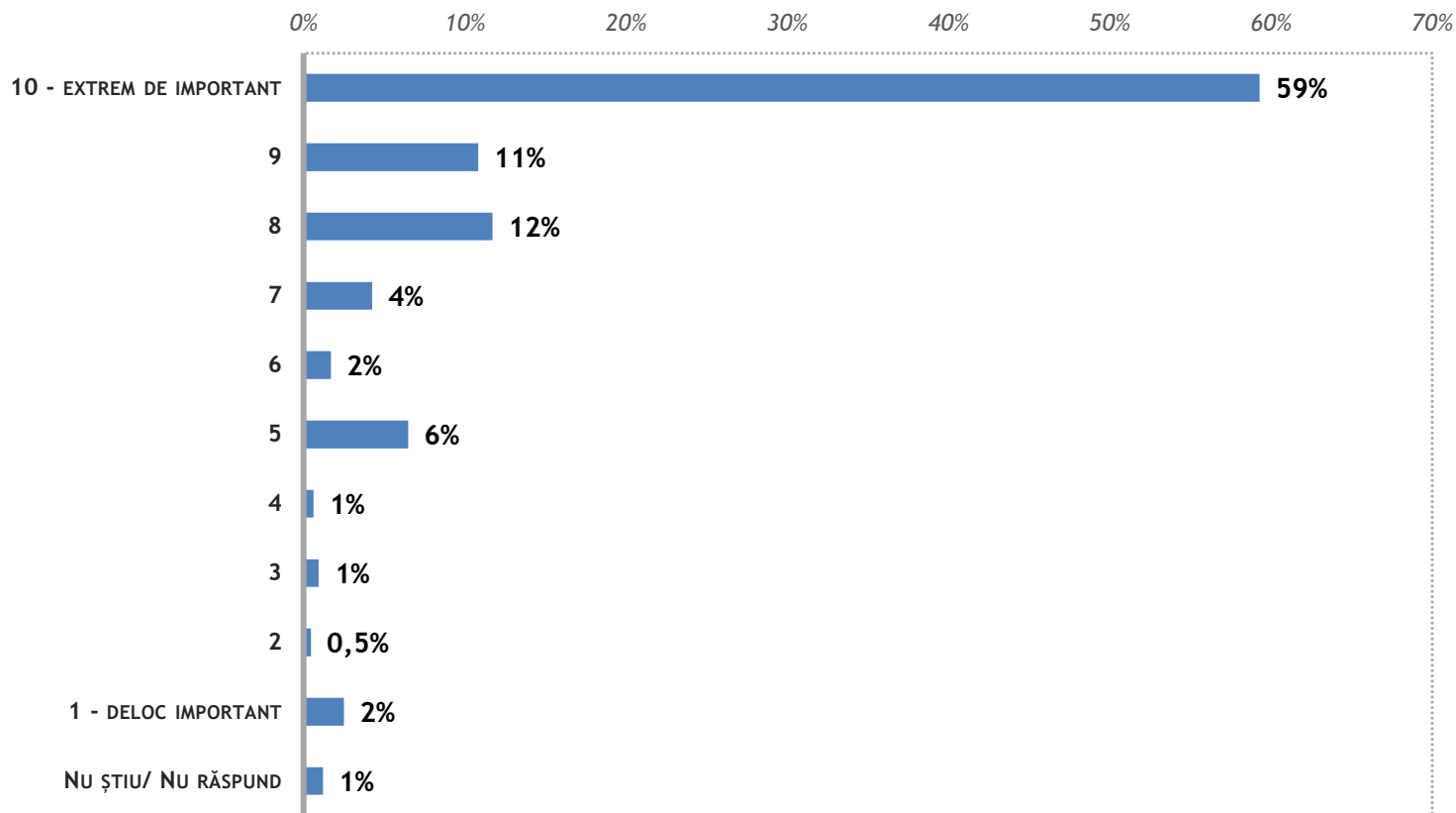
110

N=635

Baza de calcul: respondenți care menționează că au utilizat sistemele automate

Livrarea rapidă (maxim o zi lucrătoare)

Media*: 9,15



*Din calculul mediei au fost excluse non-răspunsurile

Cât de importante vi se par caracteristicile de mai jos dacă vă gândiți la livrarea/colectarea prin sisteme automate? Acordați o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc important”, iar 10 „extrem de important”.

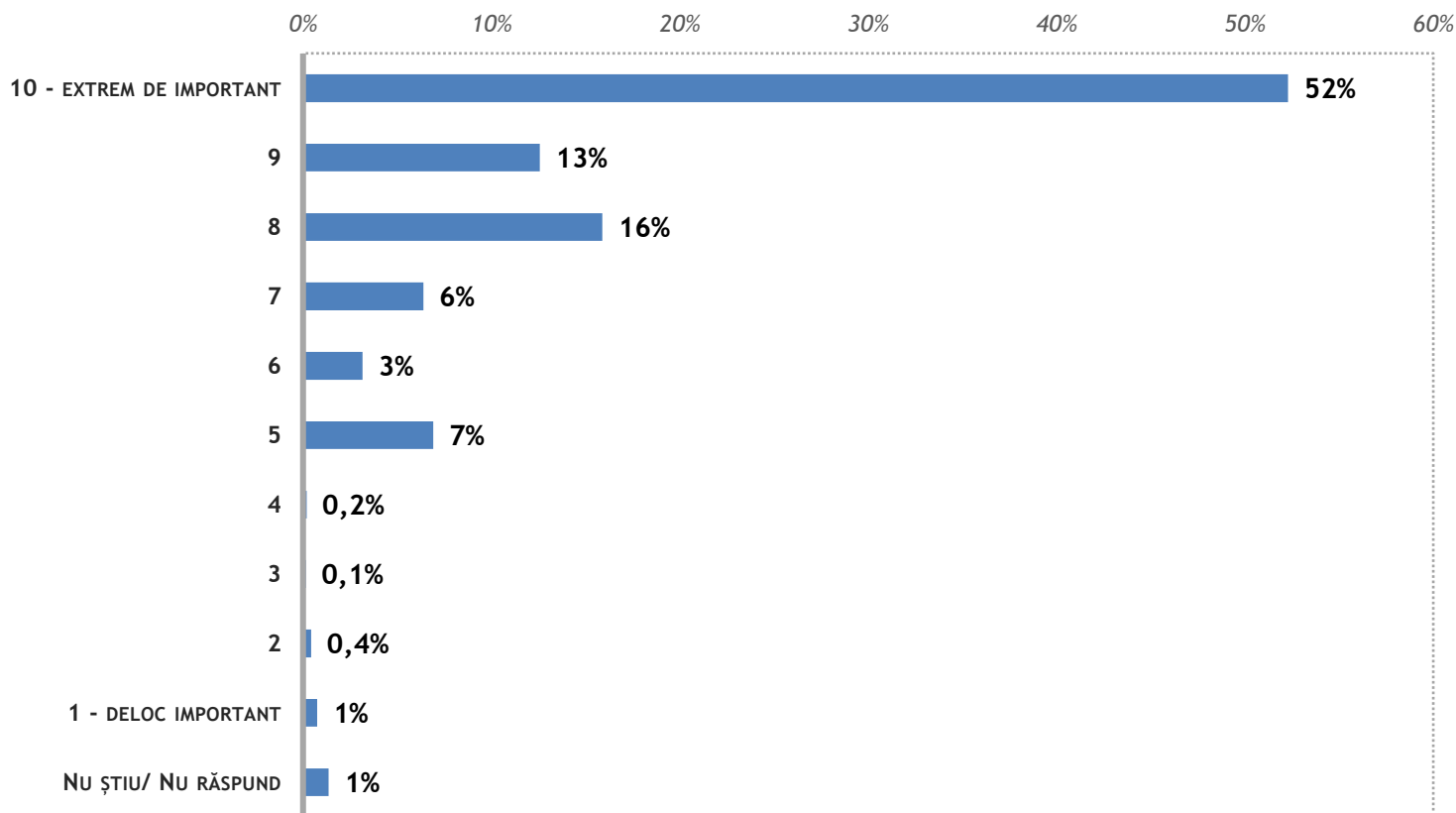
111

N=635

Baza de calcul: respondenți care menționează că au utilizat sistemele automate

Timp suplimentar (de păstrare a livrării în sistem)

Media*: 8,76



*Din calculul mediei au fost excluse non-răspunsurile

Cât de importante vi se par caracteristicile de mai jos dacă vă gândiți la livrarea/colectarea prin sisteme automate? Acordați o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc important”, iar 10 „extrem de important”.

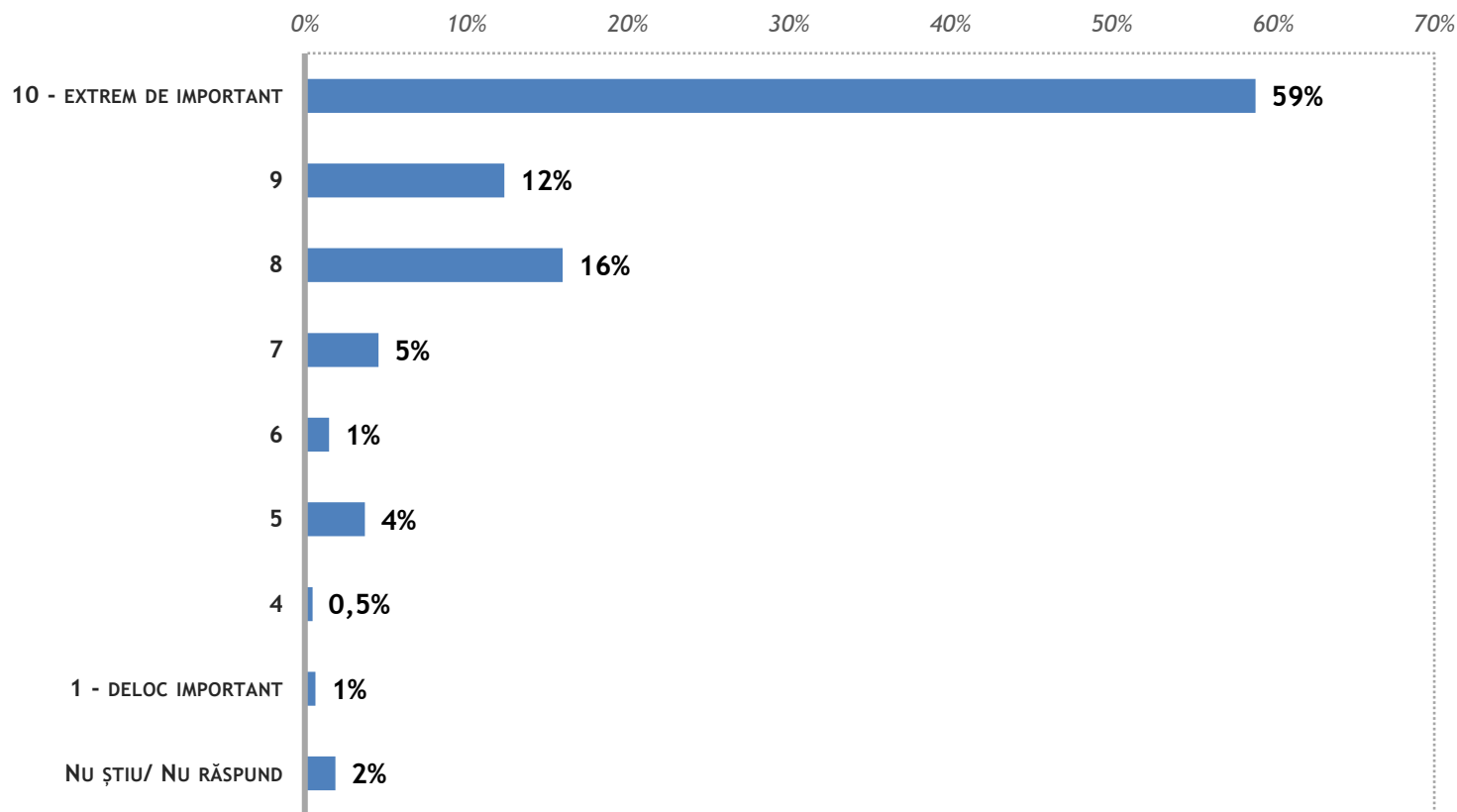
112

N=635

Baza de calcul: respondenți care menționează că au utilizat sistemele automate

Accesibilitatea rețelelor de sisteme automate

Media*: 9,07



*Din calculul mediei au fost excluse non-răspunsurile

Cât de importante vi se par caracteristicile de mai jos dacă vă gândiți la livrarea/colectarea prin sisteme automate? Acordați o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc important”, iar 10 „extrem de important”.

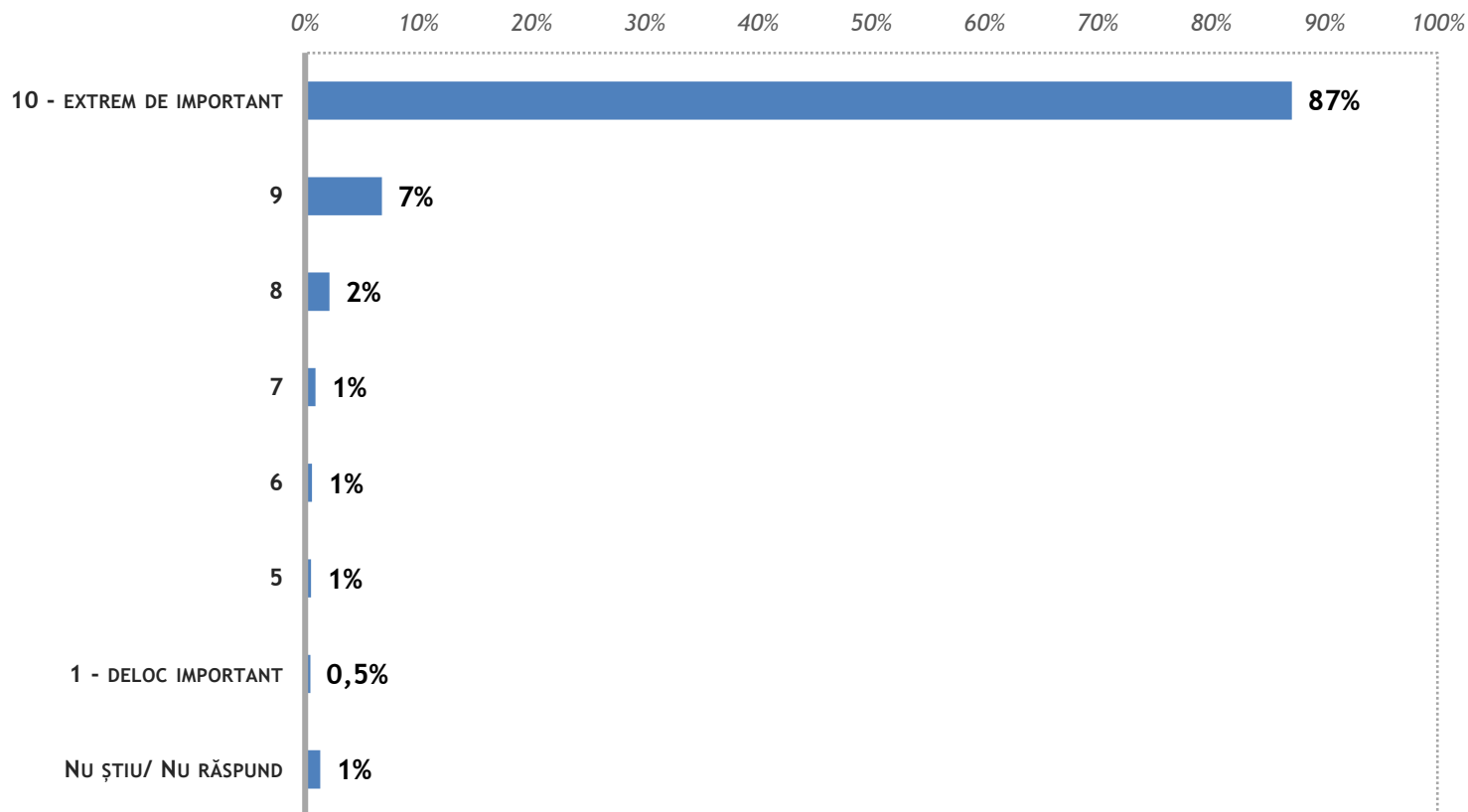
113

N=635

Baza de calcul: respondenți care menționează că au utilizat sistemele automate

Siguranța livrărilor

Media*: 9,76

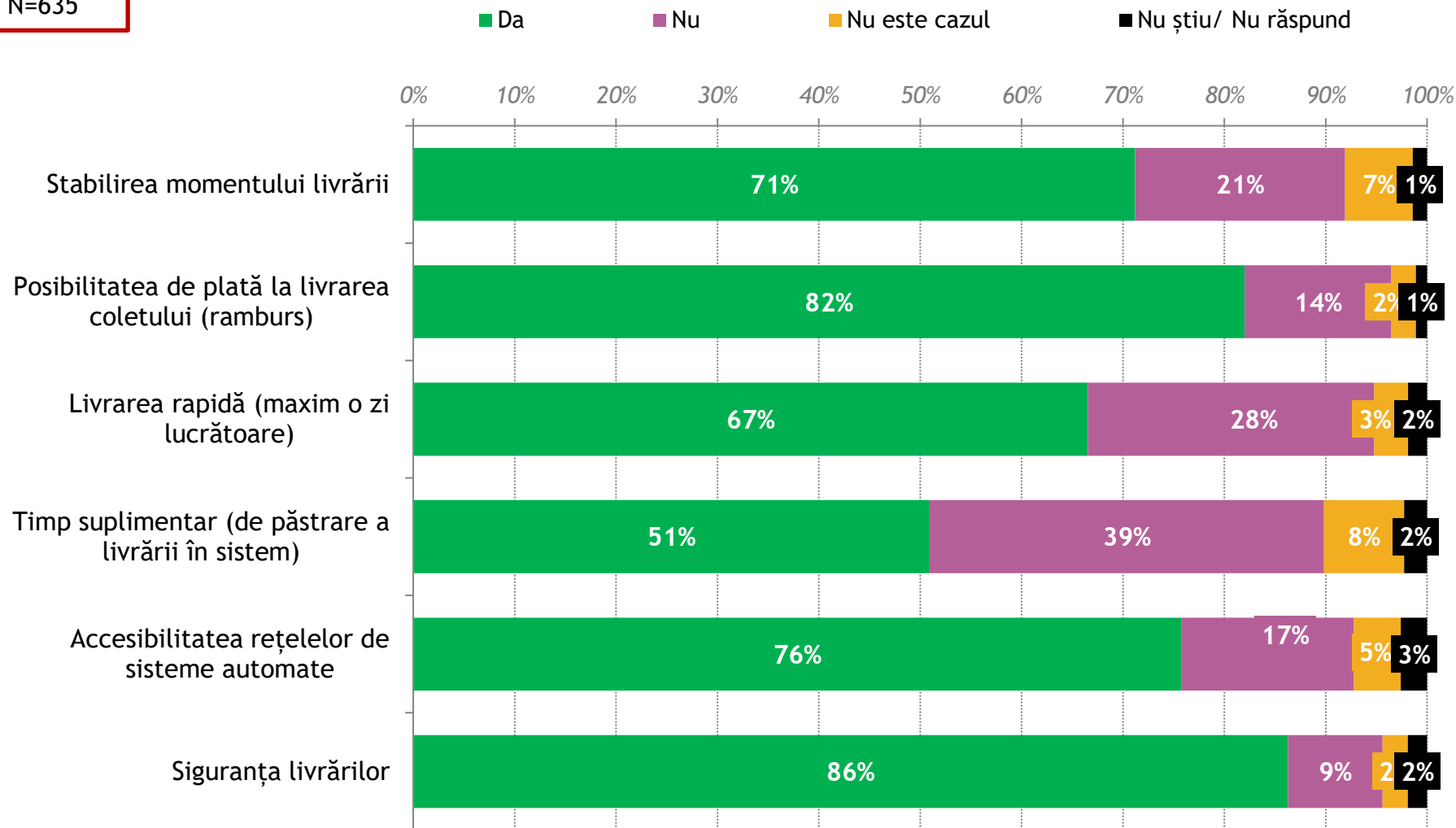


*Din calculul mediei au fost excluse non-răspunsurile

Ați beneficiat de această opțiune atunci când ați folosit livrarea/colectarea prin sisteme automate?

114

N=635





DATE CONTACT:

www.ires.ro

office@ires.ro

 / IRES