

# Utilizarea serviciilor poștale – persoane fizice 2022

Raport cantitativ – Ianuarie 2023

confident  
decisions

Obiective și metodologie /p.3

Concluzii /p.6

Notorietate și utilizare servicii poștale /p.10

Cheltuieli cu serviciile poștale /p.41

Furnizori de servicii poștale /p.50

Achiziții online /p.60

Profil demografic /p.72



## Context și obiective

- > ANCOM a solicitat Mercury Research desfășurarea unui studiu cantitativ de tip tracking privind utilizarea serviciilor poștale de către utilizatorii finali – persoane fizice.
- > Obiectivele studiului constau în obținerea următoarelor informații:
  - Gradul de utilizare a serviciilor poștale (frecvența utilizării), în general și pentru principalele categorii, inclusiv în relație cu comerțul electronic;
  - Caracteristicile comportamentului de consum al utilizatorilor finali de servicii poștale;
  - Gradul de satisfacție al utilizatorilor finali de servicii poștale;
  - Furnizori de servicii poștale utilizați, criterii de alegere;
  - Preferințele utilizatorilor în ceea ce privește locul și momentul livrării;
  - Cheltuielile medii anuale cu servicii poștale;
  - Impactul probabil al tarifelor pentru livrarea transfrontalieră de colete, aplicabile asupra utilizatorilor;
  - Influența unor variabile socio-demografice și economice asupra comportamentului de utilizare a serviciilor (corelații între variabile).

## Metodologie (1/2)

- > Persoane intervievate: persoane fizice de 16+ ani care au folosit în ultimele 12 luni servicii poștale și care sunt implicate în adoptarea deciziei de achiziționare/utilizare a serviciilor poștale.
- > Metodă colectare date: interviuri online asistate de calculator (CAWI).
- > Eșantion planificat: 1450 respondenți, eroare maximă de eșantionare de  $\pm 2,57\%$ .
- > Eșantion realizat: 1454 respondenți, eroare maximă de eșantionare de  $\pm 2,57\%$ .
- > Metodă de eșantionare: eșantionare aleatoare din panel online, multistratificată pe criteriile de regiune, gen, grupe de vârstă și urbanizare.
- > Chestionar (dublu click în PowerPoint pentru a deschide):



## Metodologie (2/2)

- > Ponderea a fost aplicată pe eşantionul de recrutare (de populație generală), eşantion de dinainte de criteriile de selecție (utilizare servicii poștale în ultimele 12 luni și implicarea în decizia de utilizare a serviciilor poștale).
- > Datele au fost ponderate după structura populației 16+ ani obținută de la Institutul Național de Statistică, folosind cele mai recente date disponibile pentru fiecare variabilă, astfel:
  - Gen (pondere după populația rezidentă la 1 ianuarie 2022).
  - Regiuni de dezvoltare – cele 8 regiuni (pondere după populația rezidentă la 1 ianuarie 2022).
  - Grupe de vârstă: 16-24, 25-34, 35-44, 45-54, 55-64, 65+ (pondere după populația rezidentă la 1 ianuarie 2022).
  - Mărimea localității: București, orașe peste 200 mii locuitori, orașe 50 mii-200 mii locuitori, orașe sub 50 mii locuitori, rural (pondere după populația domiciliată la 1 ianuarie 2022 ajustat cu populația rezidentă pentru ponderea urban/rural).

Obiective și metodologie

## Concluzii

Notorietate și utilizare servicii  
poștale

Cheltuieli cu serviciile poștale

Furnizori de servicii poștale

Achiziții online

Profil demografic



## Concluzii (1/3)

### Grad de utilizare a serviciilor poștale

- > 85% din totalul persoanelor participante la acest sondaj cu vârsta peste 16 ani a folosit servicii poștale în ultimele 12 luni. Cei mai mulți (39% din total persoane participante) și expediază și primesc, doar 8% doar expediază.

### Notorietatea și utilizarea serviciilor poștale

- > Coletele sunt cel mai cunoscut tip de serviciu poștal, cu 91% dintre utilizatori menționându-le, urmate de corespondență (78%). Cele mai puțin cunoscute sunt serviciul expres (51%) și trimerile cu valoare recomandată (45%).
- > Cei mai mulți respondenți (44-46%) expediază colete sau corespondență de câteva ori pe an. De asemenea, cei mai mulți (48-53%) primesc corespondență sau colete tot de câteva ori pe an.
- > 70% din utilizatorii de servicii poștale preferă să le fie livrate expedițiile la domiciliu sau serviciu, 16% doresc la sisteme automate și 11% la oficii poștale.
- > Majoritatea (59%) preferă să le fie livrate expedițiile în timpul săptămânii (luni-vineri, orele 9-17). Doar 9% preferă un interval mai larg în timpul săptămânii pentru un cost suplimentar (orele 8-20), iar 5% preferă și sâmbăta pentru un cost suplimentar.
- > Mai mult de jumătate (56%) au utilizat sisteme automate în ultimul an. Cei care nu le-au utilizat nu au făcut-o în principal fiindcă acestea nu există în zona în care locuiesc (47% din neutilizatori).
- > Utilizatorii de servicii poștale sunt în general satisfăcuți cu serviciile poștale (medie de 7.6 pe o scală de la 1=foarte nemulțumit la 10=foarte mulțumit). Media satisfacției cu serviciile de corespondență este tot de 7.6, iar media satisfacției cu coletele este de 7.9.

## Concluzii (2/3)

### Cheltuielile cu serviciile poștale

- > În medie o gospodărie cheltuie pe an 32 de lei cu expedieri de corespondență și 89 lei cu expedieri de colete.
- > Respondenții au o mulțumire medie cu tarifele pentru trimerile internaționale de colete: 5.4 pe o scală de la 1=tarife foarte mari la 10=tarife foarte mici.

### Furnizori de servicii poștale

- > Fan Courier este cel mai utilizat furnizor pentru expedierea de corespondență și colete (ales de 70-71% din respondenți). Este urmat de Cargus (utilizat de 54-56% din respondenți), de Poșta Română (39% pentru colete și 52% pentru corespondență) și Sameday (28-31%). Restul furnizorilor sunt utilizați de sub 20% din respondenți.
- > Principalele criterii de alegere a furnizorilor în general sunt calitatea serviciilor, tarifele practicate și livrarea în siguranță a trimerilor.
- > Fan Courier și Cargus sunt aleși în principal pentru calitatea serviciilor, iar Poșta Română este aleasă în principal pentru tarifele practicate.
- > Când se hotărăsc ce furnizor să aleagă pentru a face o expediere, utilizatorii contactează direct furnizorul (41%), se informează de pe platforme online/intermediari (36%) sau ascultă de recomandările familiei sau cunoștințelor (35%).



## Concluzii (3/3)

### Achizițiile online

- > 43% din utilizatorii de servicii poștale fac achiziții online de câteva ori pe lună și 40% de câteva ori pe an.
- > Timpul de livrare este foarte important pentru majoritatea respondenților, cu o medie de 8.5 pe o scală de la 1=deloc important la 10=extrem de important.
- > Majoritatea utilizatorilor (75%) ar accepta o livrare mai lentă pentru o plată mai mică. 23% dintre ei acceptă maximum 1 zi întârziere, 32% maximum 2 zile și 20% 3 zile sau mai mult.
- > 12% din utilizatori acceptă livrare mai lentă doar dacă e gratuită, iar 11% nu acceptă întârzieri nici dacă livrarea e gratuită.
- > Pentru cea mai recentă comandă dintr-un magazin online național respondenții au plătit în medie 38 de lei. 12% dintre ei au avut transport gratuit.

Obiective și metodologie

Concluzii

**Notorietate și utilizare servicii  
poștale**

Cheltuieli cu serviciile poștale

Furnizori de servicii poștale

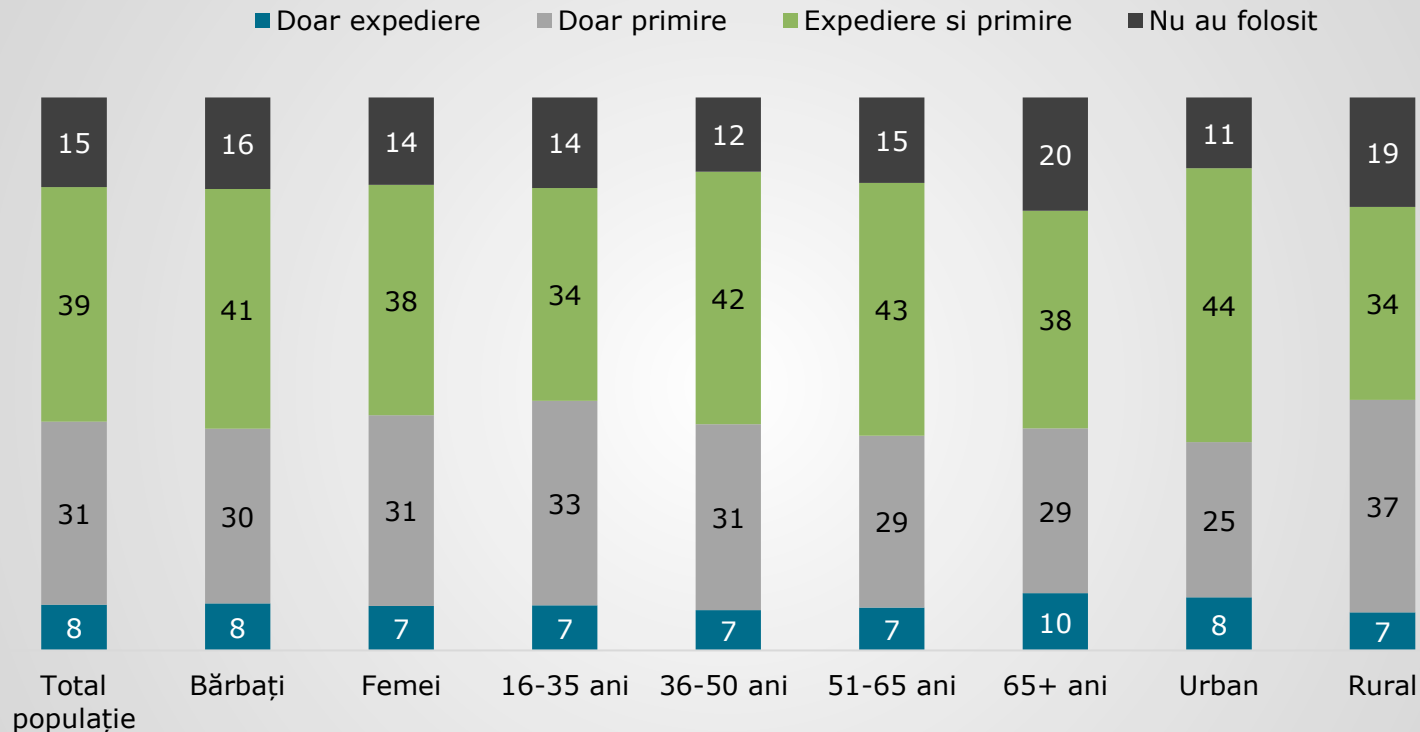
Achiziții online

Profil demografic



## Grad de utilizare al serviciilor poștale – Gen, vârstă și mediu de rezidență <Incidența pe tip de utilizare în populația generală>

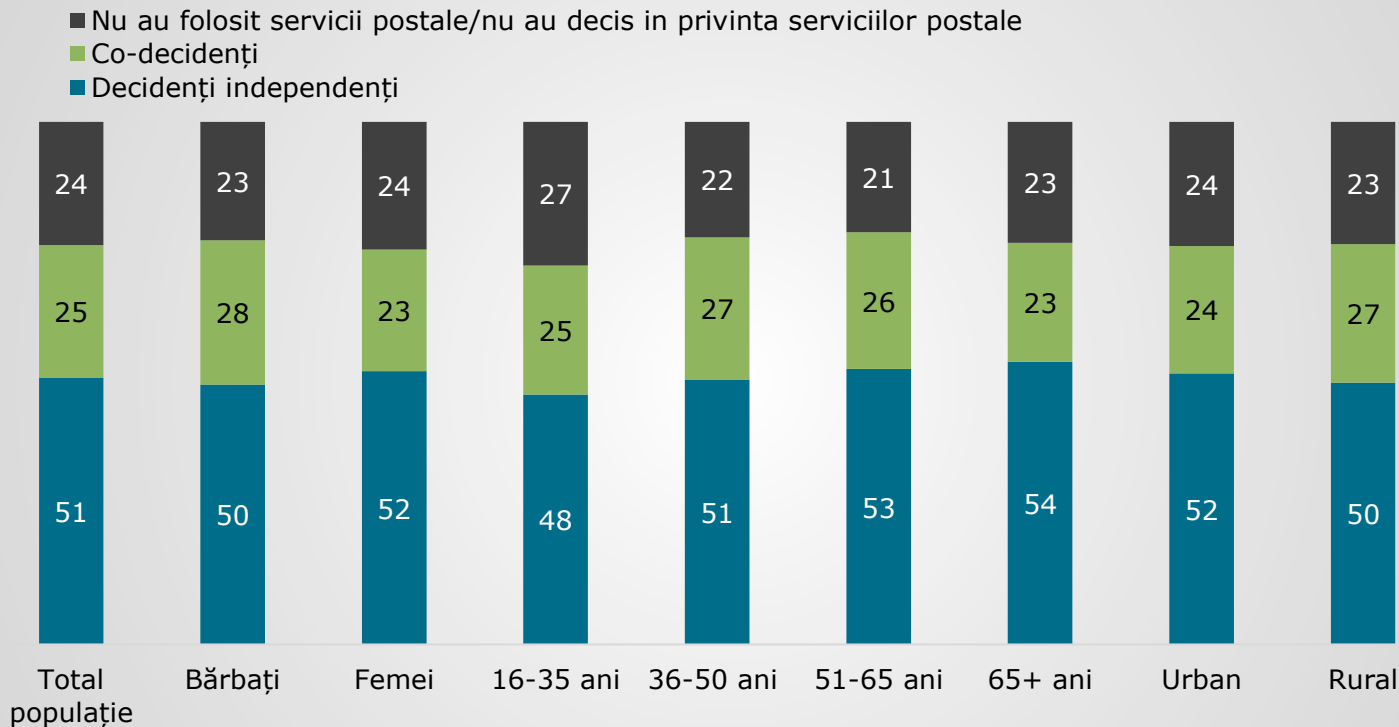
%



D6. Dvs. personal ați folosit în ultimele 12 luni servicii poștale (ex. scrisori, colete, etc)?  
Baza: Total populație=1883, Bărbăți=923, Femei=960, 16-35 ani=591, 36-50 ani=527,  
51-65 ani=593, 65+ ani=172, Urban=1050, Rural=833

## Grad de utilizare al serviciilor poștale – Gen, vârstă și mediu de rezidență <Incidența pe tip de decident în populația generală>

%



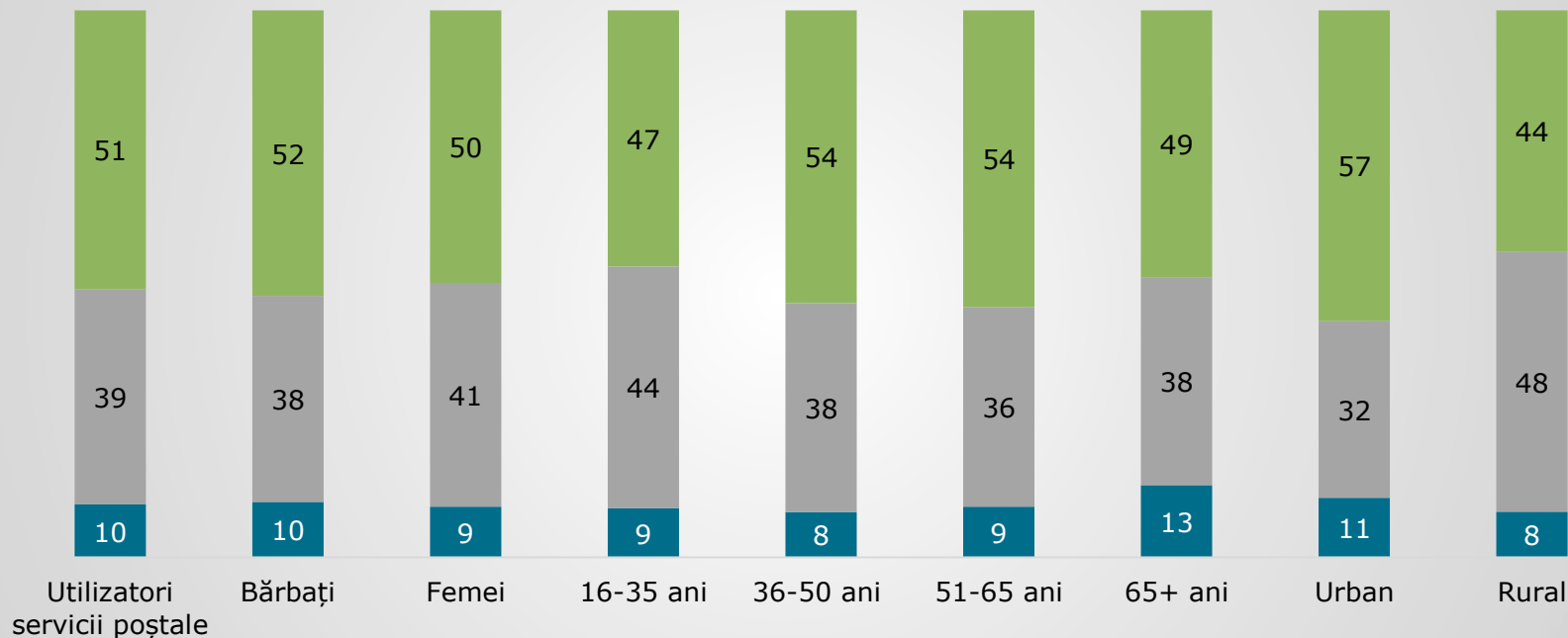
D7. Atunci când trebuie să utilizați servicii poștale, cine ia decizia în gospodăria dvs.?

Baza: Total populație=1883, Bărbăți=923, Femei=960, 16-35 ani=591, 36-50 ani=527, 51-65 ani=593, 65+ ani=172, Urban=1050, Rural=833

## Grad de utilizare al serviciilor poștale – Gen, vârstă și mediu de rezidență <Incidența pe tip de utilizare în rândul utilizatorilor>

%

■ Doar expediere    ■ Doar primire    ■ Expediere și primire

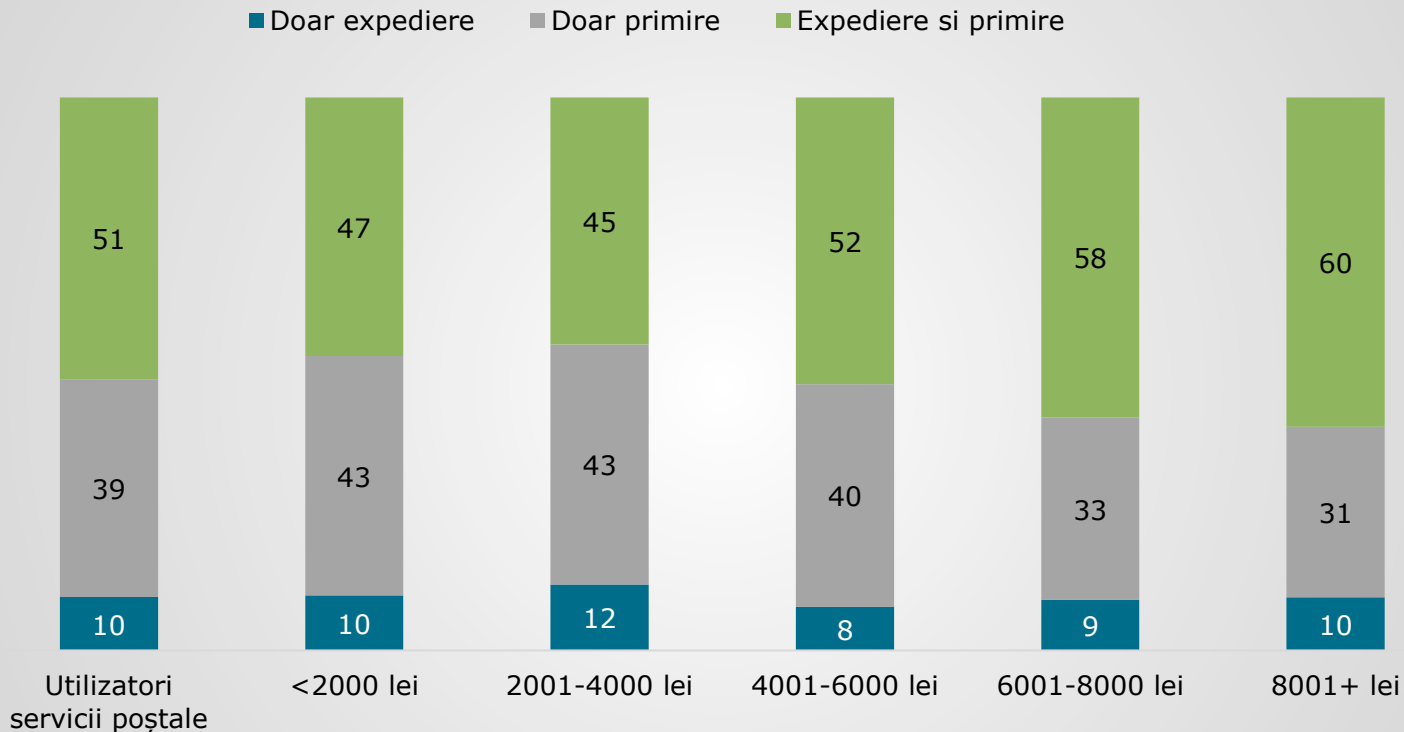


D6. Dvs. personal ați folosit în ultimele 12 luni servicii poștale (ex. scrisori, colete, etc)?

Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, Bărbați=717, Femei=737, 16-35 ani=433, 36-50 ani=414, 51-65 ani=475, 65+ ani=132, Urban=819, Rural=635

## Grad de utilizare al serviciilor poștale – Venit net lunar pe gospodărie <Incidența pe tip de utilizare în rândul utilizatorilor>

%

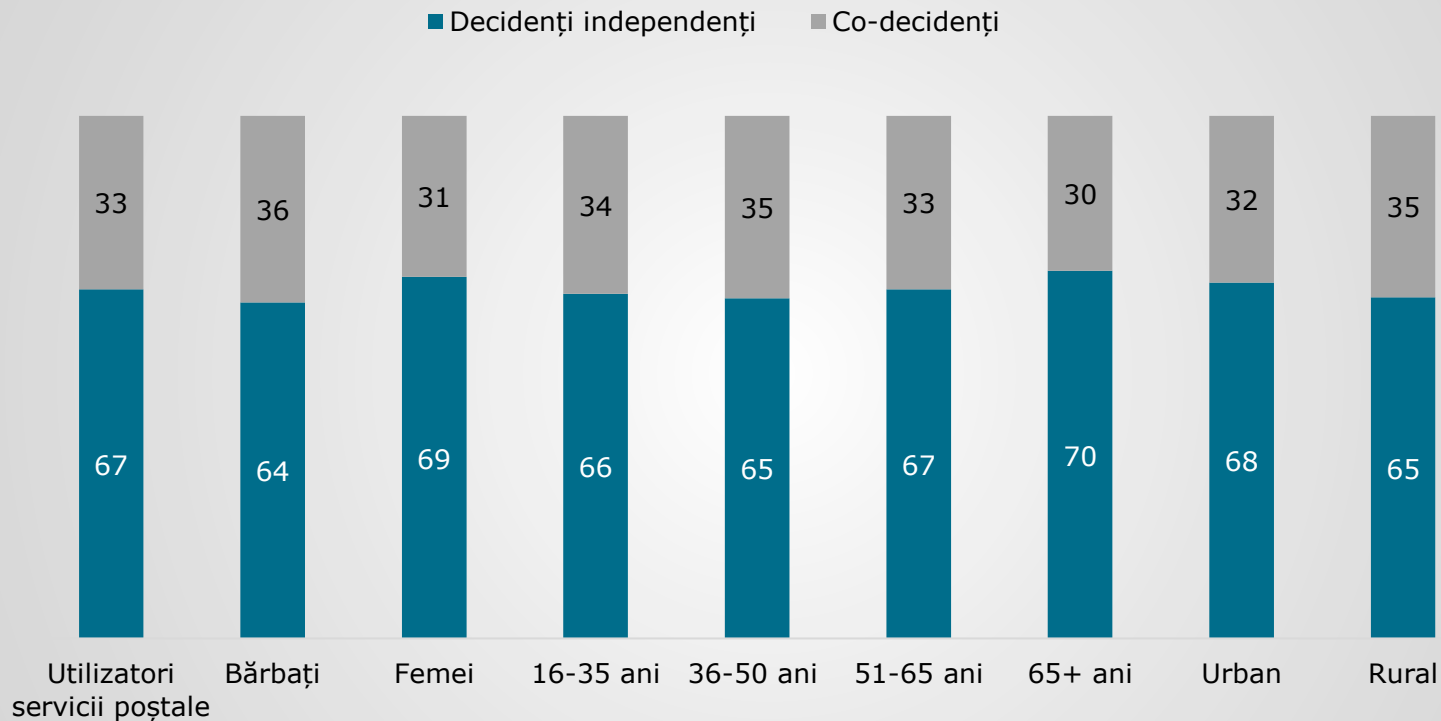


D6. Dvs. personal ați folosit în ultimele 12 luni servicii poștale (ex. scrisori, colete, etc)?

Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, <2000 lei=123, 2001-4000 lei=371, 4001-6000 lei=346, 6001-8000 lei=249, 8001+ lei=288

## Grad de utilizare al serviciilor poștale – Gen, vârstă și mediu de rezidență <Incidența pe tip de decident în rândul utilizatorilor>

%

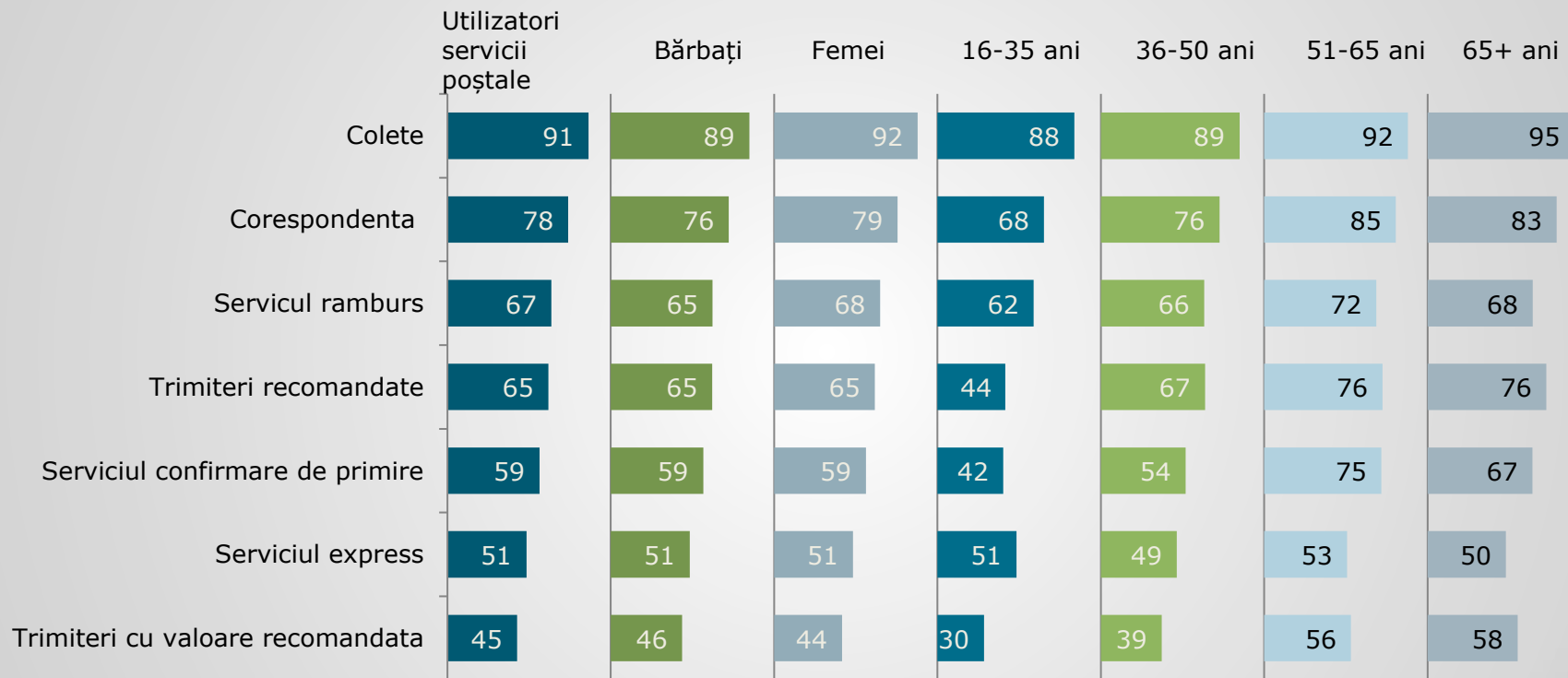


D7. Atunci când trebuie să utilizați servicii poștale, cine ia decizia în gospodăria dvs.?

Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, Bărbați=717, Femei=737, 16-35 ani=433, 36-50 ani=414, 51-65 ani=475, 65+ ani=132, Urban=819, Rural=635

## Notorietatea asistată a serviciilor poștale – Gen și vârstă

%



Q1. Ce tipuri de servicii cunoașteți, indiferent dacă ați folosit sau nu?

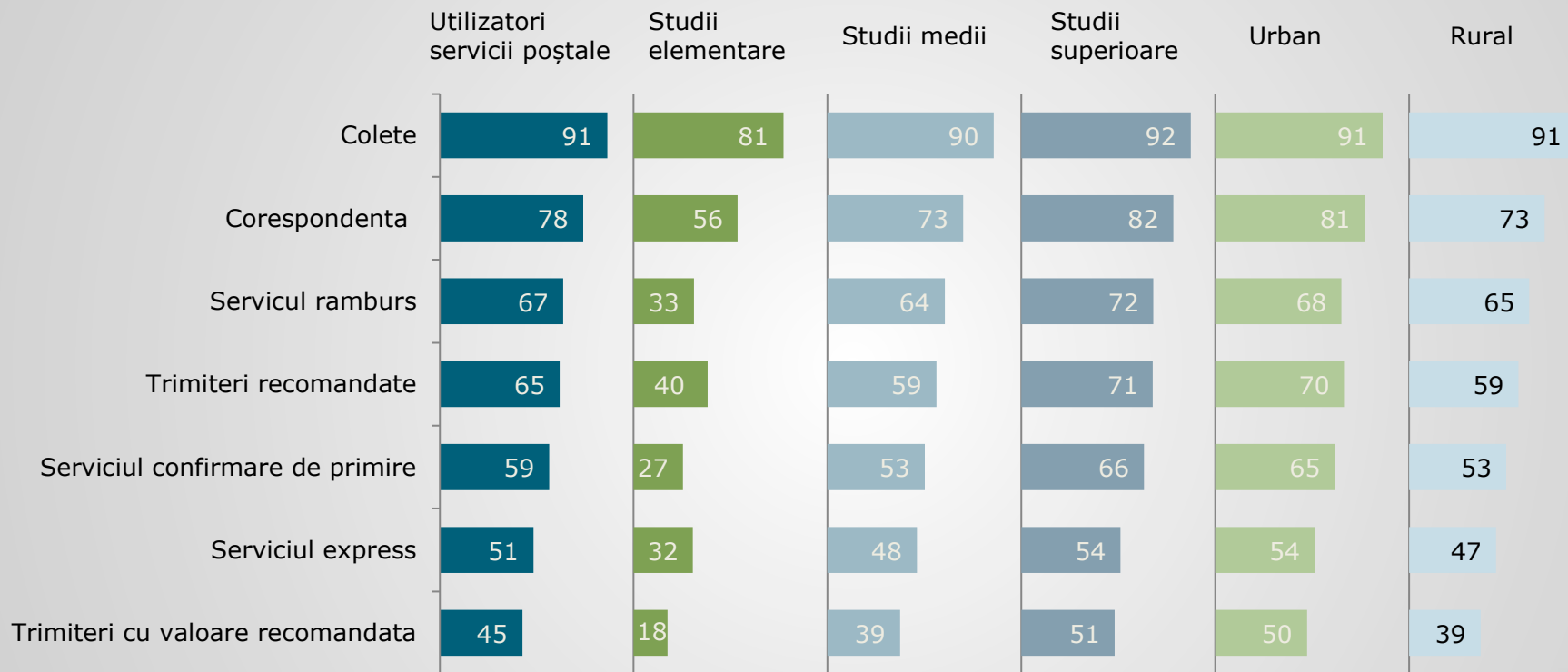
Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, Bărbați=717, Femei=737, 16-35 ani=433, 36-50 ani=414,

51-65 ani=475, 65+ ani=132 (Răspuns multiplu)



## Notorietatea asistată a serviciilor poștale – Studii și mediu de rezidență

%



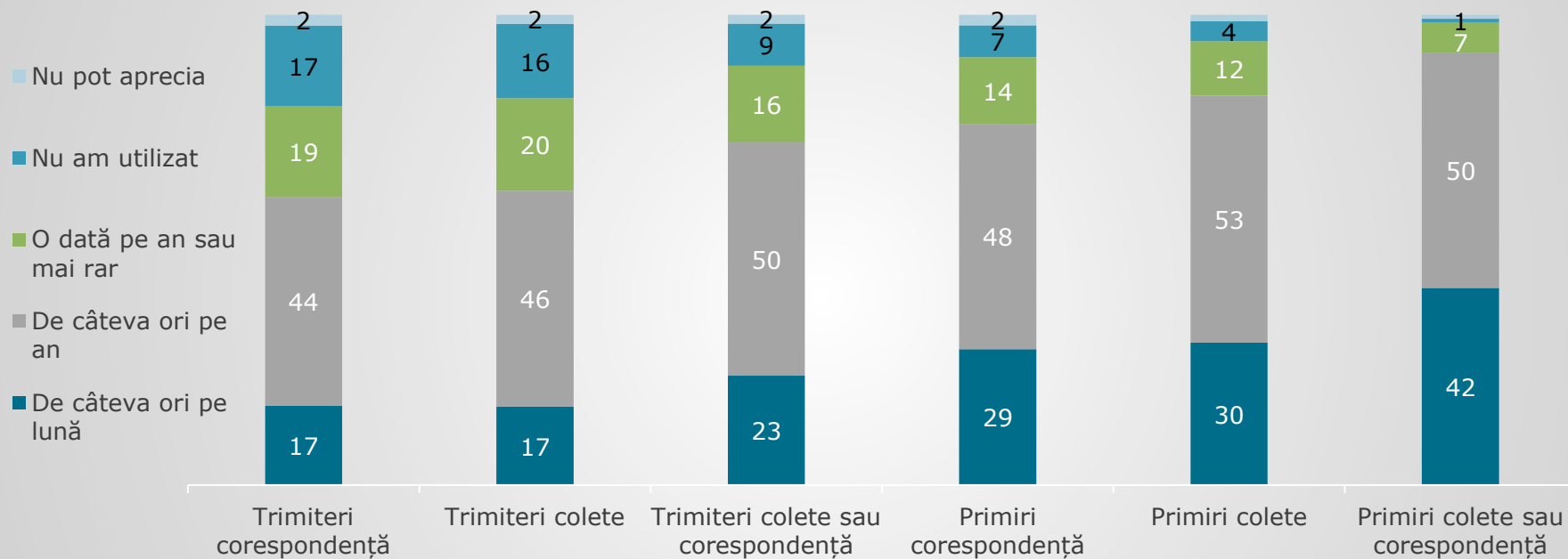
Q1. Ce tipuri de servicii cunoașteți, indiferent dacă ați folosit sau nu?

Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, Studii elementare=43, Studii medii=630, Studii superioare=781,

Urban=819, Rural=635 (Răspuns multiplu)

## Frecvența de utilizare în rândul populației generale <Trimiteri/primiri colete și corespondență>

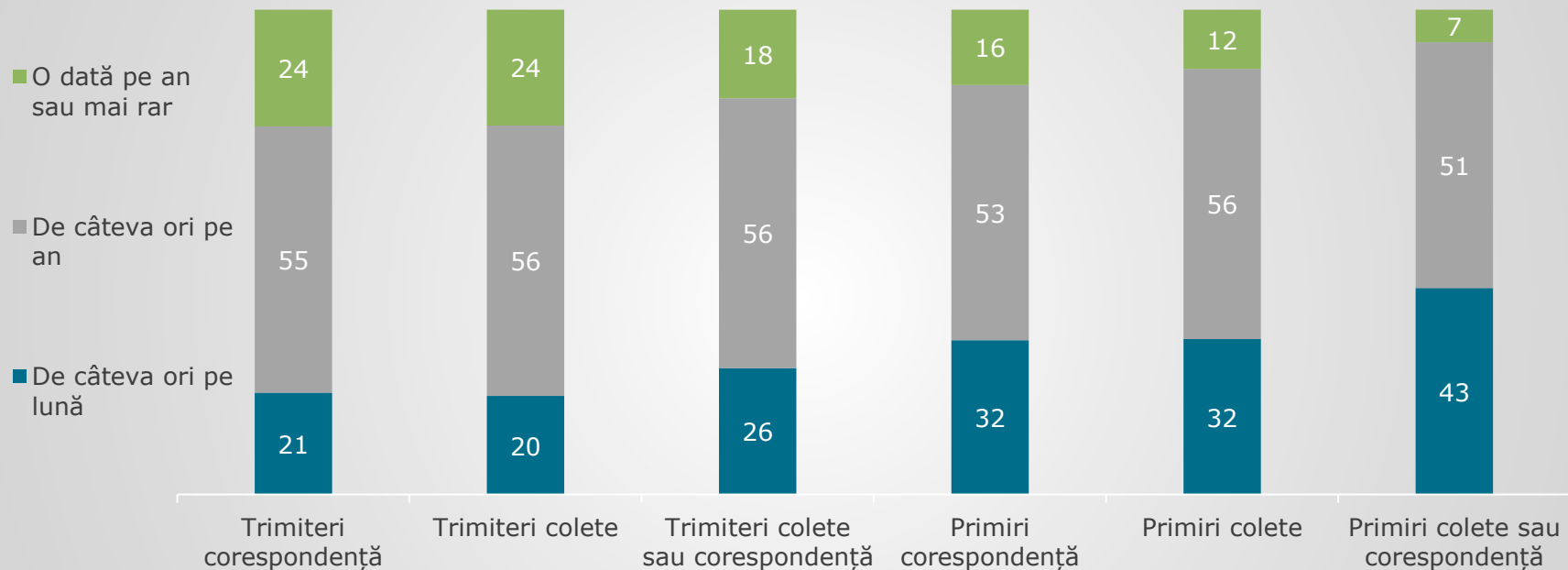
%



Baza: Utilizatori servicii poștale=1454

## Frecvența de utilizare în rândul utilizatorilor de fiecare serviciu <Trimiteri/primiri colete și corespondență>

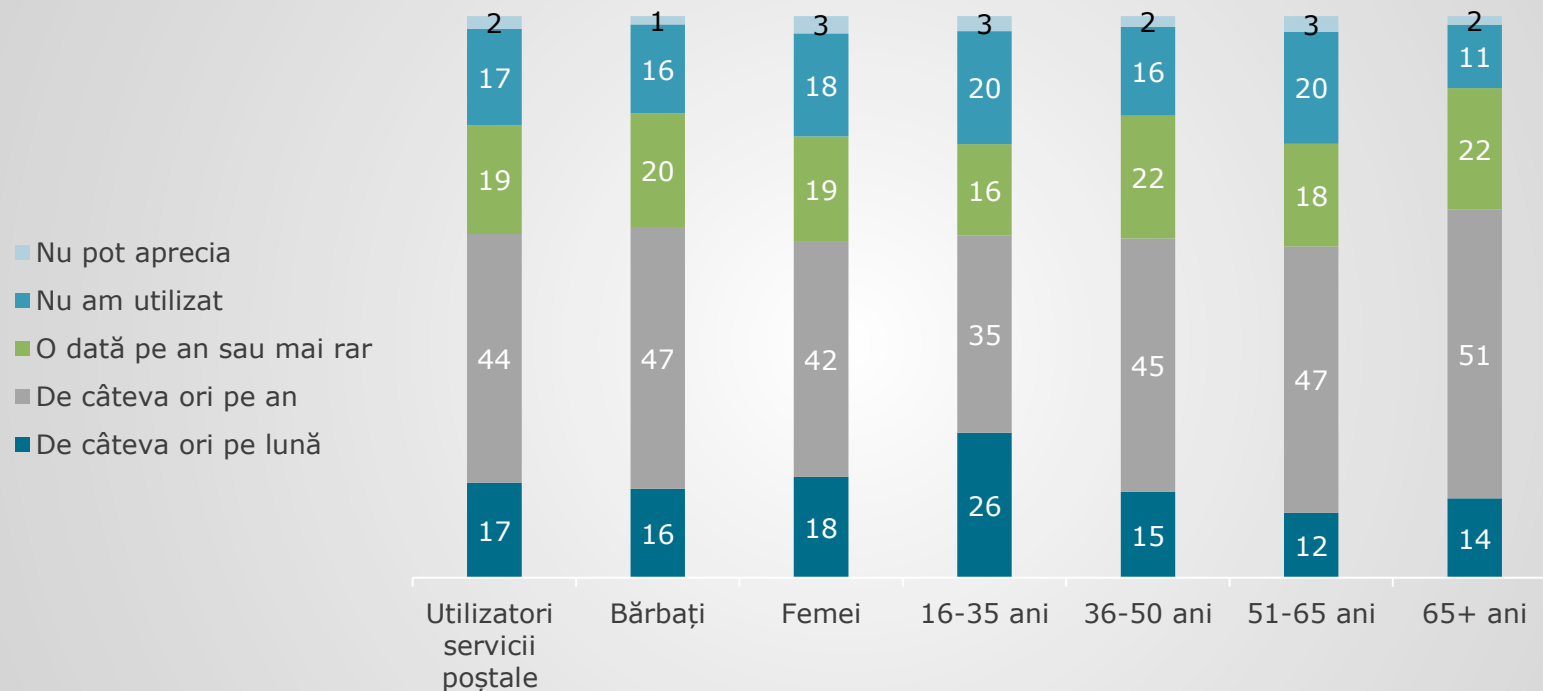
%



Baza trimiteri corespondență=1161, Baza trimiteri colete=1206, Baza trimiteri colete sau corespondență=1294, Baza primiri corespondență=1319, Baza primiri colete=1372, Baza primiri colete sau corespondență=1429

## Frecvența de utilizare – Gen și vârstă <Frecvența trimerelor de corespondență>

%

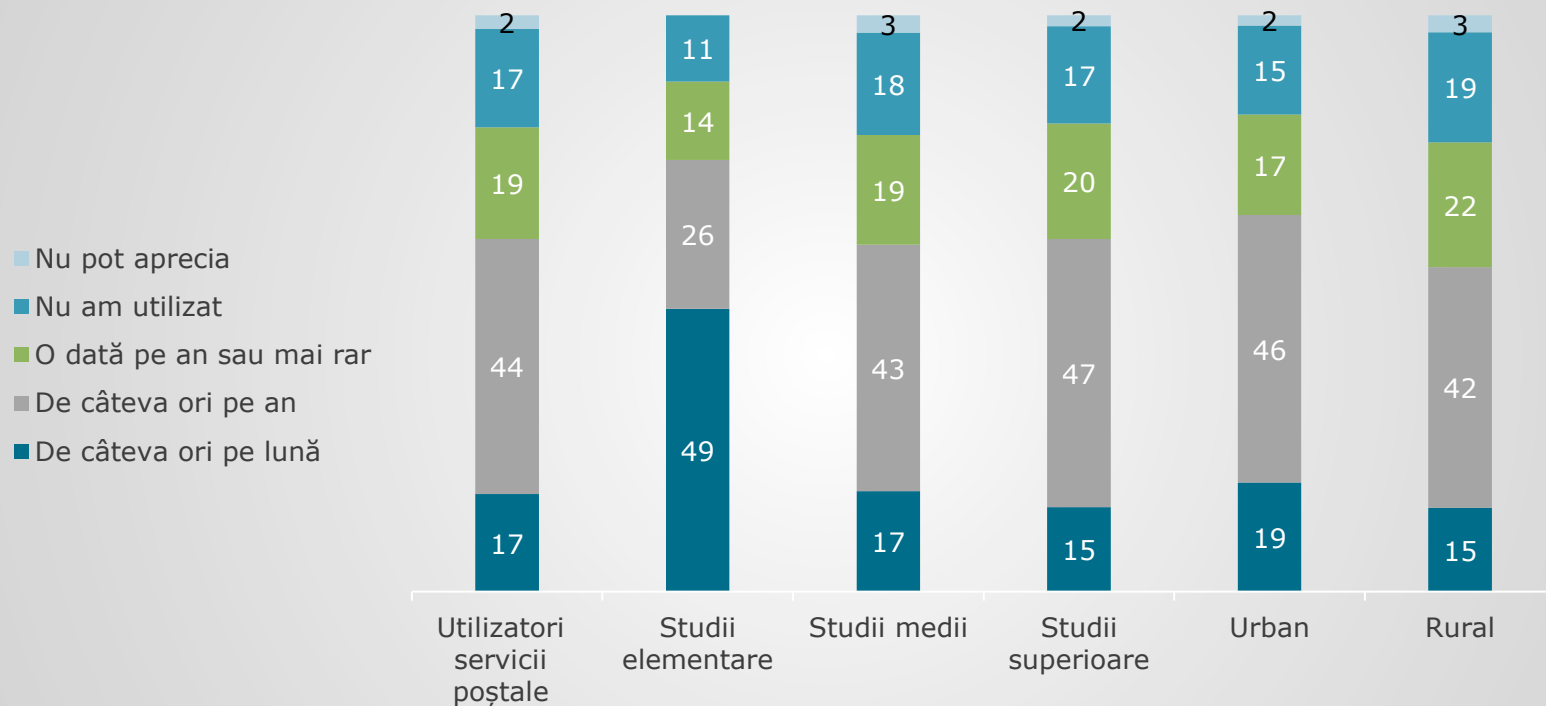


Q2.1. Cu ce frecvență ati TRIMIS scrisori/vederi/felicitări, prin poștă sau curier, dumneavoastră sau altă persoană din gospodăria dvs., în ultimele 12 luni?

Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, Bărbați=717, Femei=737, 16-35 ani=433, 36-50 ani=414, 51-65 ani=475, 65+ ani=132 (Răspuns unic)

## Frecvența de utilizare – Studii și mediu de rezidență <Frecvența trimerelor de corespondență>

%

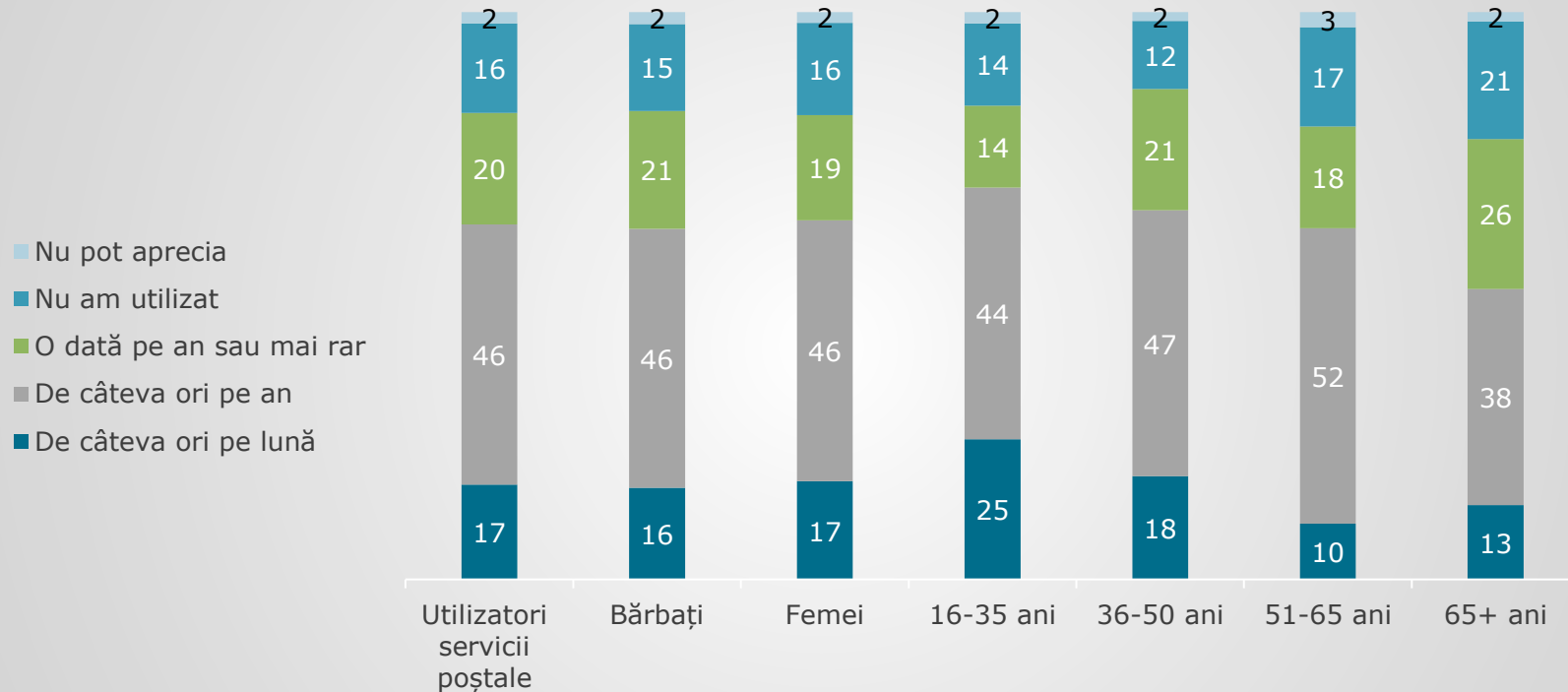


Q2.1. Cu ce frecvență ati TRIMIS scrisori/vederi/felicitări, prin poștă sau curier, dumneavoastră sau altă persoană din gospodăria dvs., în ultimele 12 luni?

Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, Studii elementare=43, Studii medii=630, Studii superioare=781, Urban=819, Rural=635 (Răspuns unic)

## Frecvența de utilizare – Gen și vârstă <Frecvența trimiterilor de colete>

%

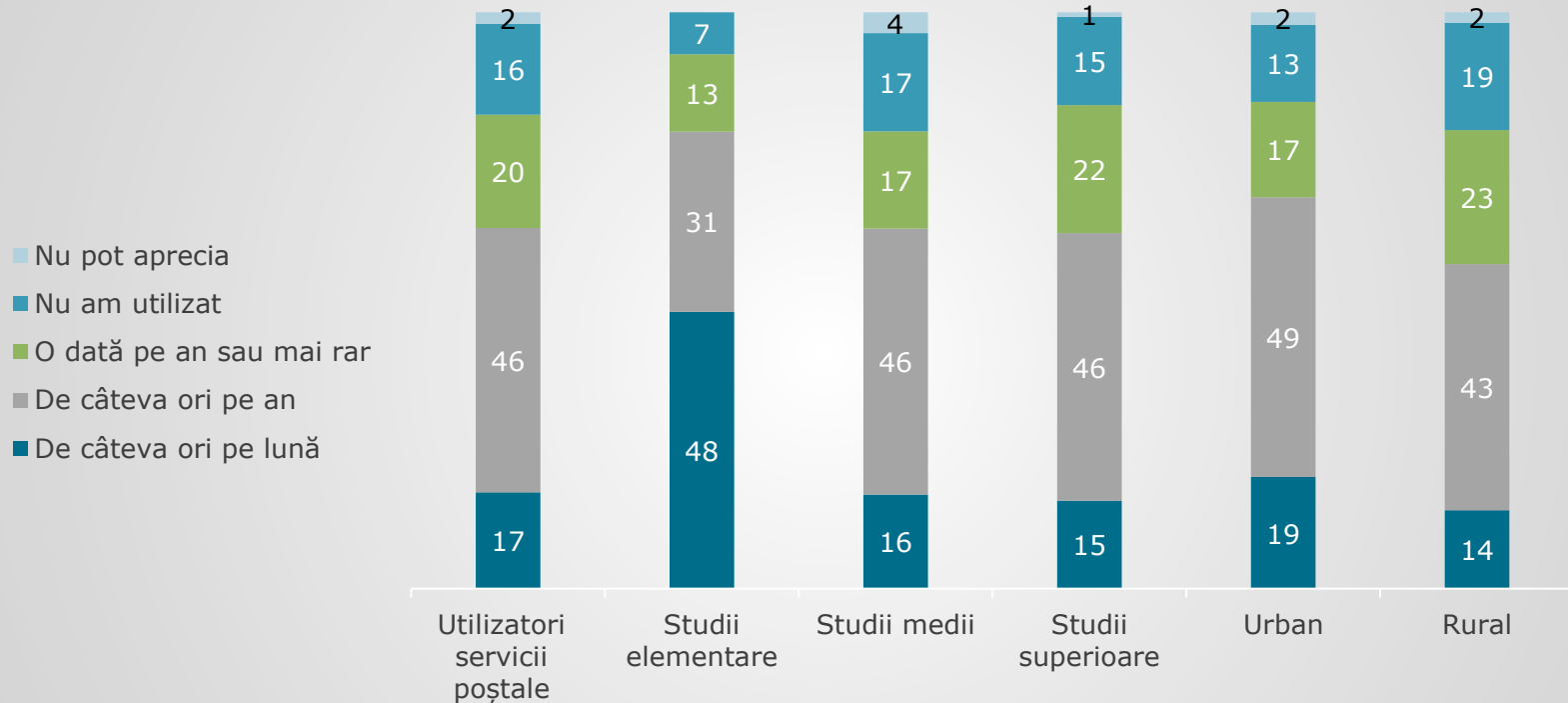


Q2.2. Cu ce frecvență ați TRIMIS colete, prin poștă sau curier, dumneavoastră sau altă persoană din gospodăria dvs., în ultimele 12 luni?

Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, Bărbați=717, Femei=737, 16-35 ani=433, 36-50 ani=414, 51-65 ani=475, 65+ ani=132 (Răspuns unic)

## Frecvența de utilizare – Studii și mediu de rezidență <Frecvența trimerelor de colete>

%

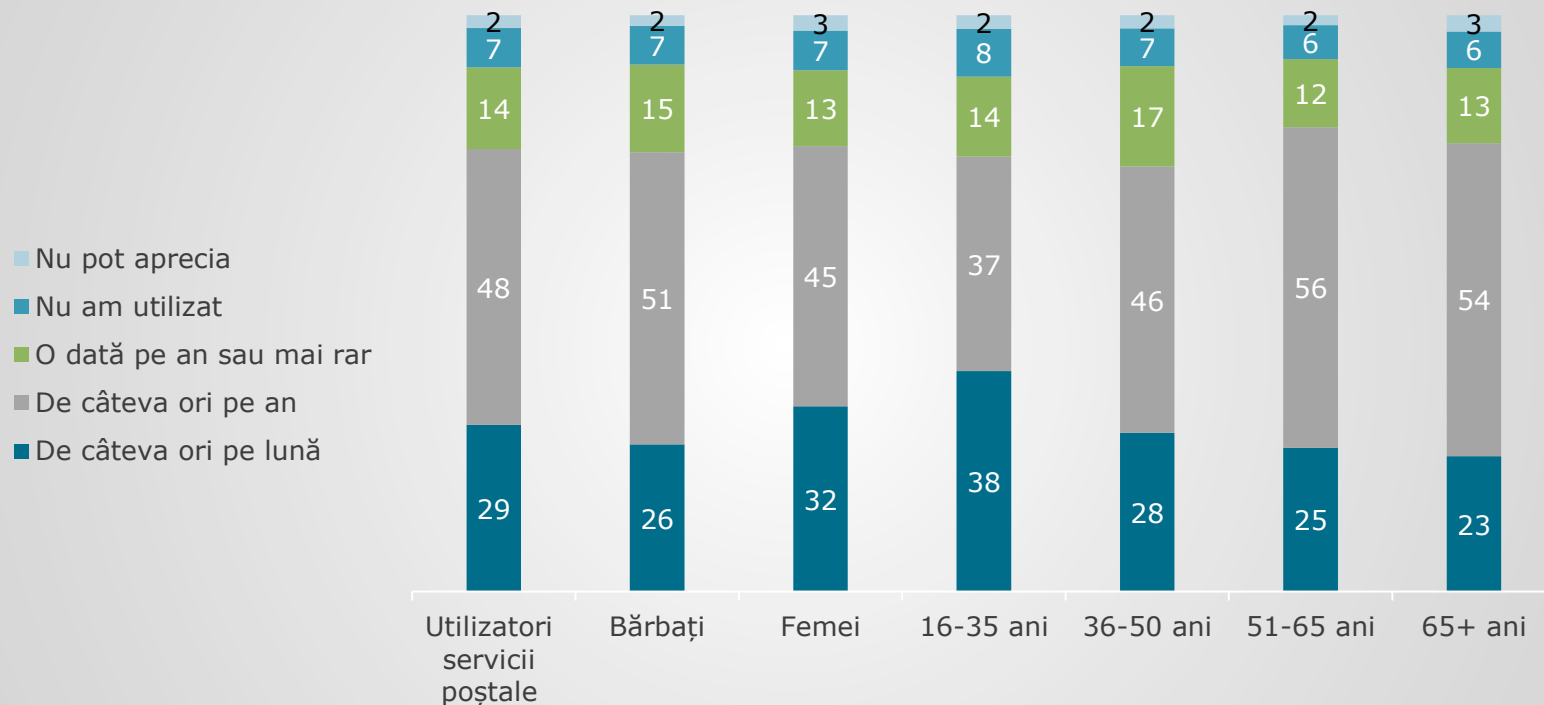


Q2.2. Cu ce frecvență ați TRIMIS colete, prin poștă sau curier, dumneavoastră sau altă persoană din gospodăria dvs., în ultimele 12 luni?

Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, Studii elementare=43, Studii medii=630, Studii superioare=781, Urban=819, Rural=635 (Răspuns unic)

## Frecvența de utilizare – Gen și vârstă <Frecvența primirilor de corespondență>

%



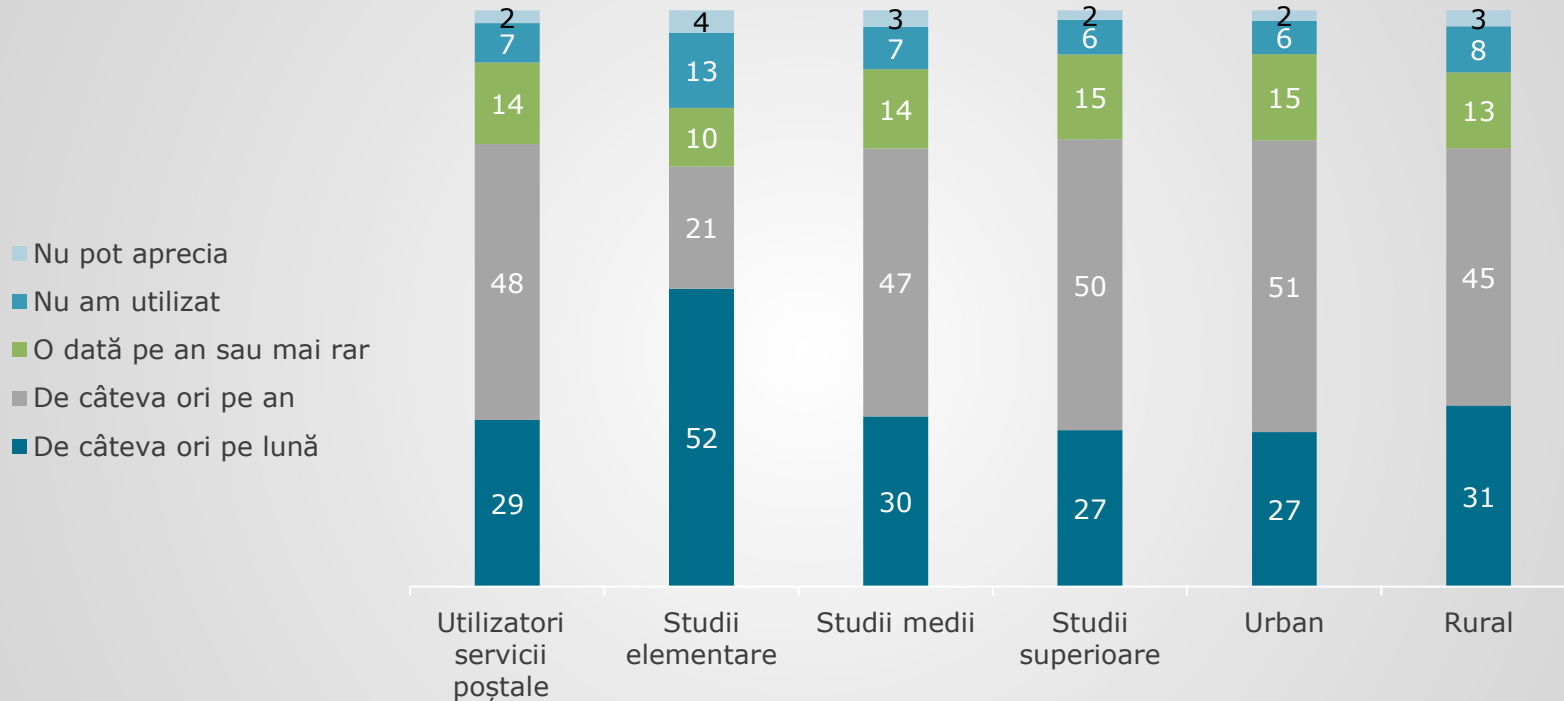
Q3.1. Cu ce frecvența ați PRIMIT scrisori/vederi/felicități/facturi, prin poștă sau curier, dumneavoastră sau altă persoană din gospodăria dvs., în ultimele 12 luni?

Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, Bărbăți=717, Femei=737, 16-35 ani=433, 36-50 ani=414, 51-65 ani=475, 65+ ani=132 (Răspuns unic)



## Frecvența de utilizare – Studii și mediu de rezidență <Frecvența primirilor de corespondență>

%

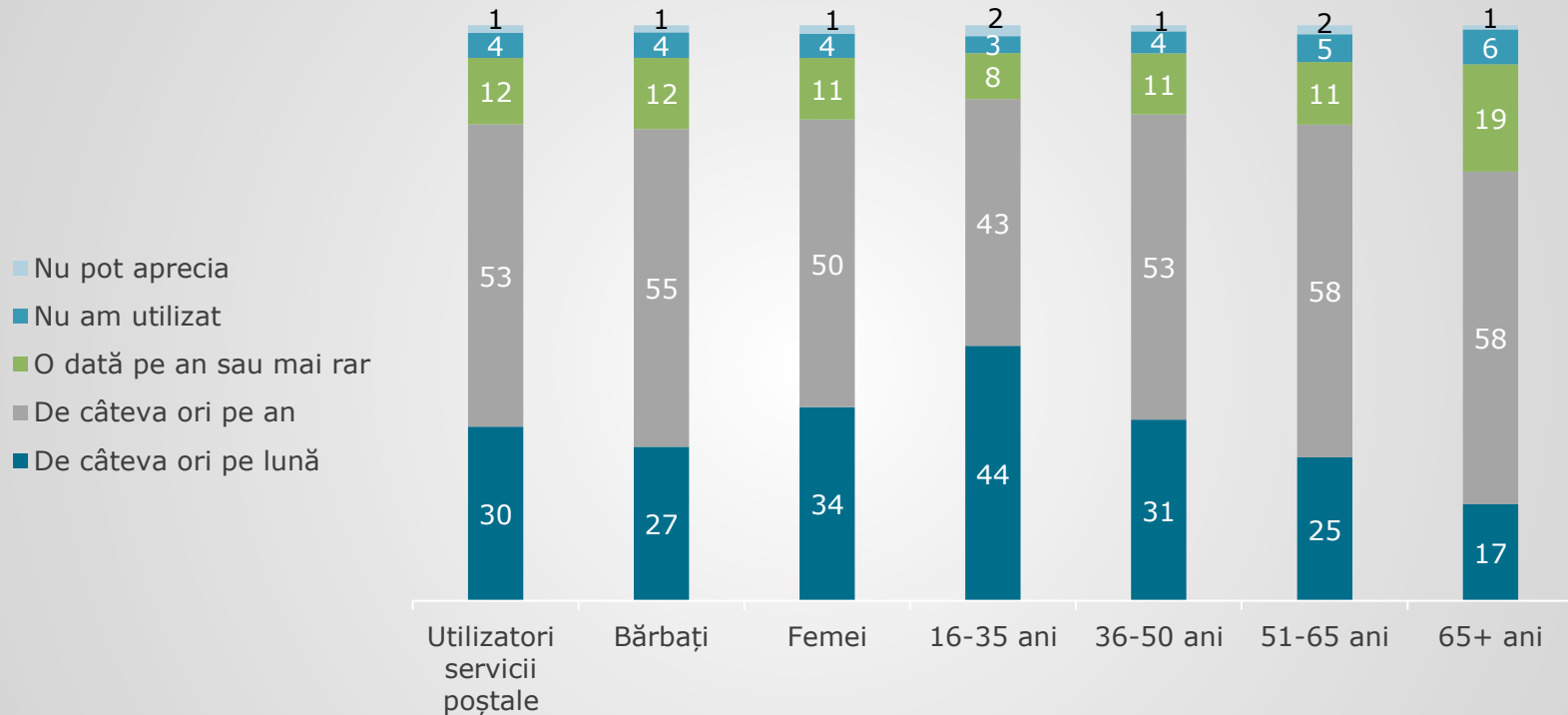


Q3.1. Cu ce frecvența ați PRIMIT scrisori/vederi/felicități/facturi, prin poștă sau curier, dumneavoastră sau altă persoană din gospodăria dvs., în ultimele 12 luni?

Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, Studii elementare=43, Studii medii=630, Studii superioare=781, Urban=819, Rural=635 (Răspuns unic)

## Frecvența de utilizare – Gen și vârstă <Frecvența primirilor de colete>

%

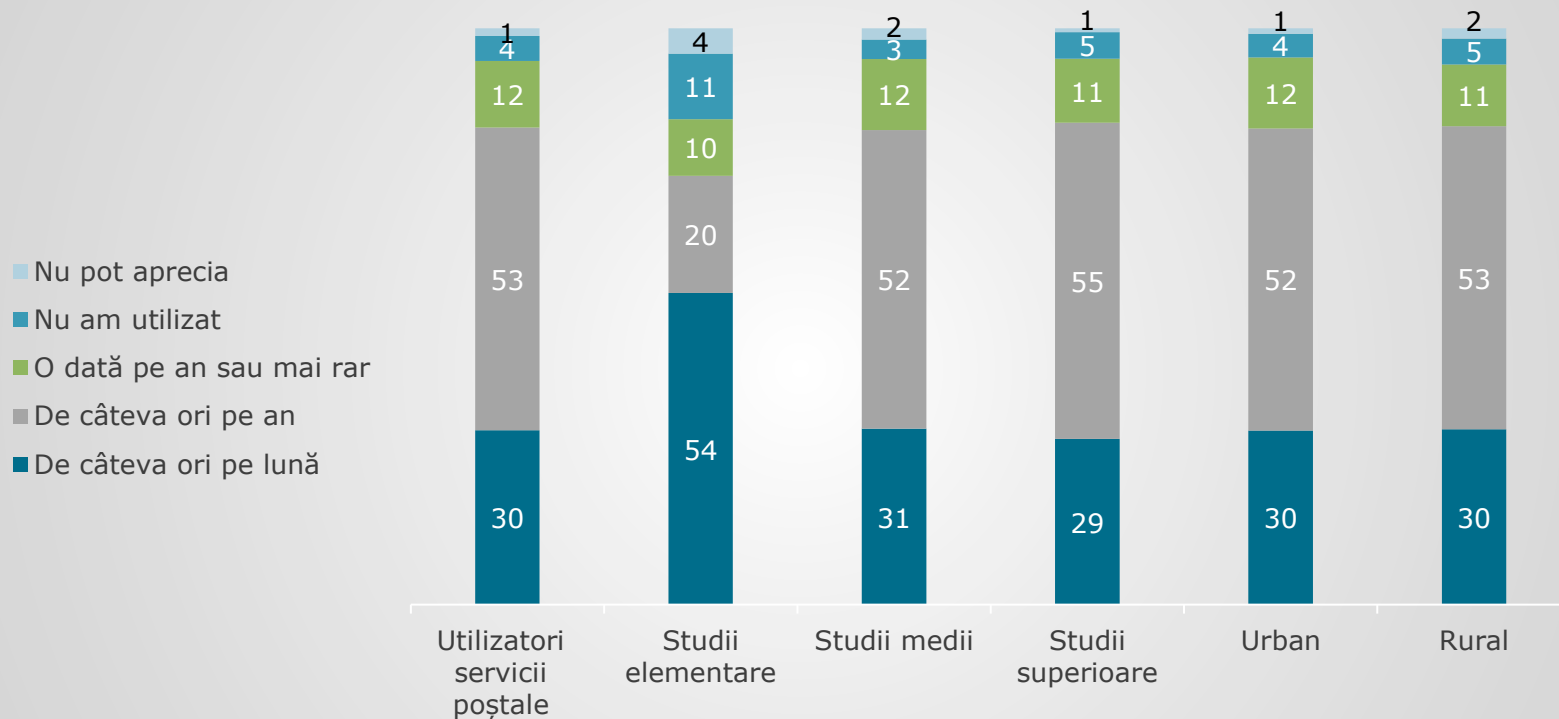


Q3.2. Cu ce frecvență ați PRIMIT colete, prin poștă sau curier, dvs. sau altă persoană din gospodăria dvs., în ultimele 12 luni?

Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, Bărbați=717, Femei=737, 16-35 ani=433, 36-50 ani=414, 51-65 ani=475, 65+ ani=132 (Răspuns unic)

## Frecvența de utilizare – Studii și mediu de rezidență <Frecvența primirilor de colete>

%

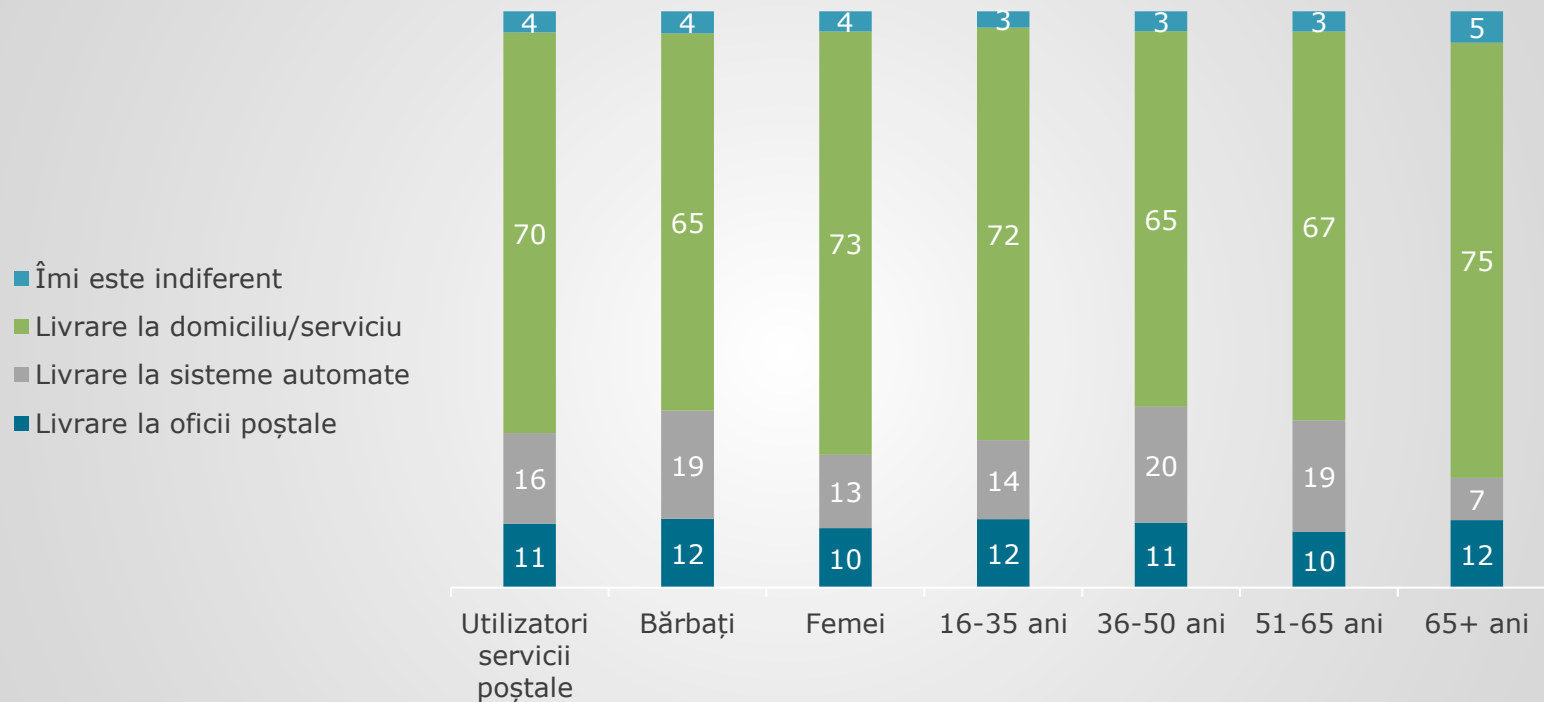


Q3.2. Cu ce frecvență ați PRIMIT colete, prin poștă sau curier, dvs. sau altă persoană din gospodăria dvs., în ultimele 12 luni?

Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, Studii elementare=43, Studii medii=630, Studii superioare=781, Urban=819, Rural=635 (Răspuns unic)

## Preferințe de utilizare servicii poștale – Gen și vârstă <Loc preferat>

%



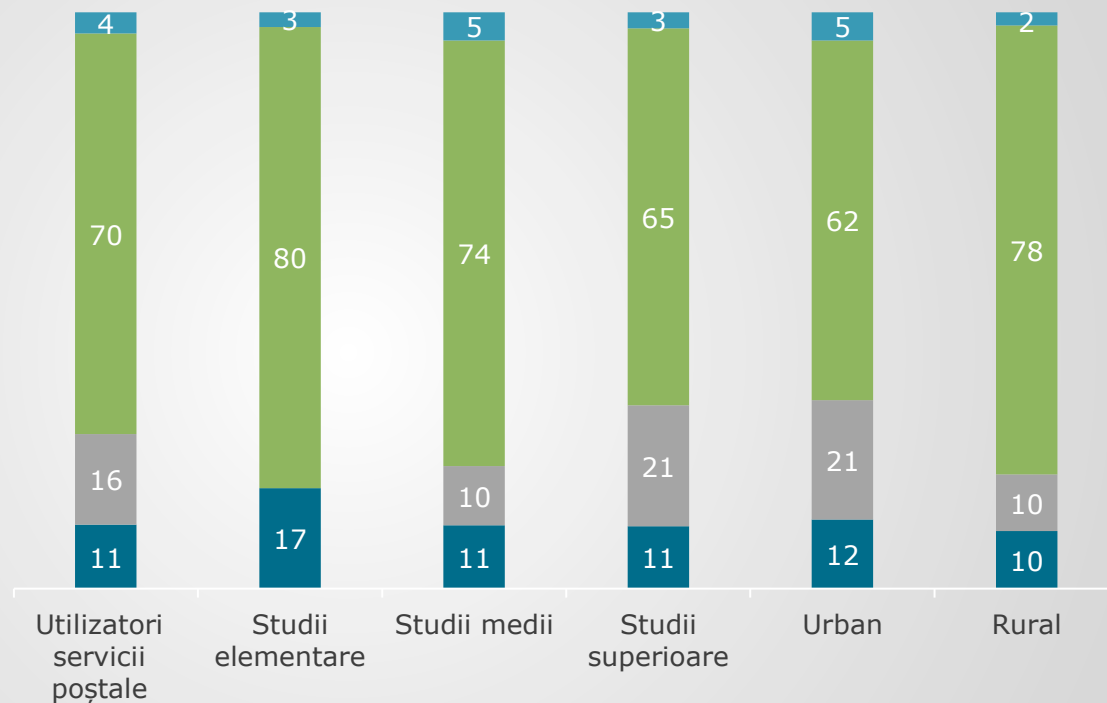
Q9. Unde preferați să vă fie livrate expedițiile?

Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, Bărbați=717, Femei=737, 16-35 ani=433, 36-50 ani=414, 51-65 ani=475, 65+ ani=132 (Răspuns unic)

## Preferințe de utilizare servicii poștale – Studii și mediu de rezidență <Loc preferat>

%

- Îmi este indiferent
- Livrare la domiciliu/serviciu
- Livrare la sisteme automate
- Livrare la oficii poștale



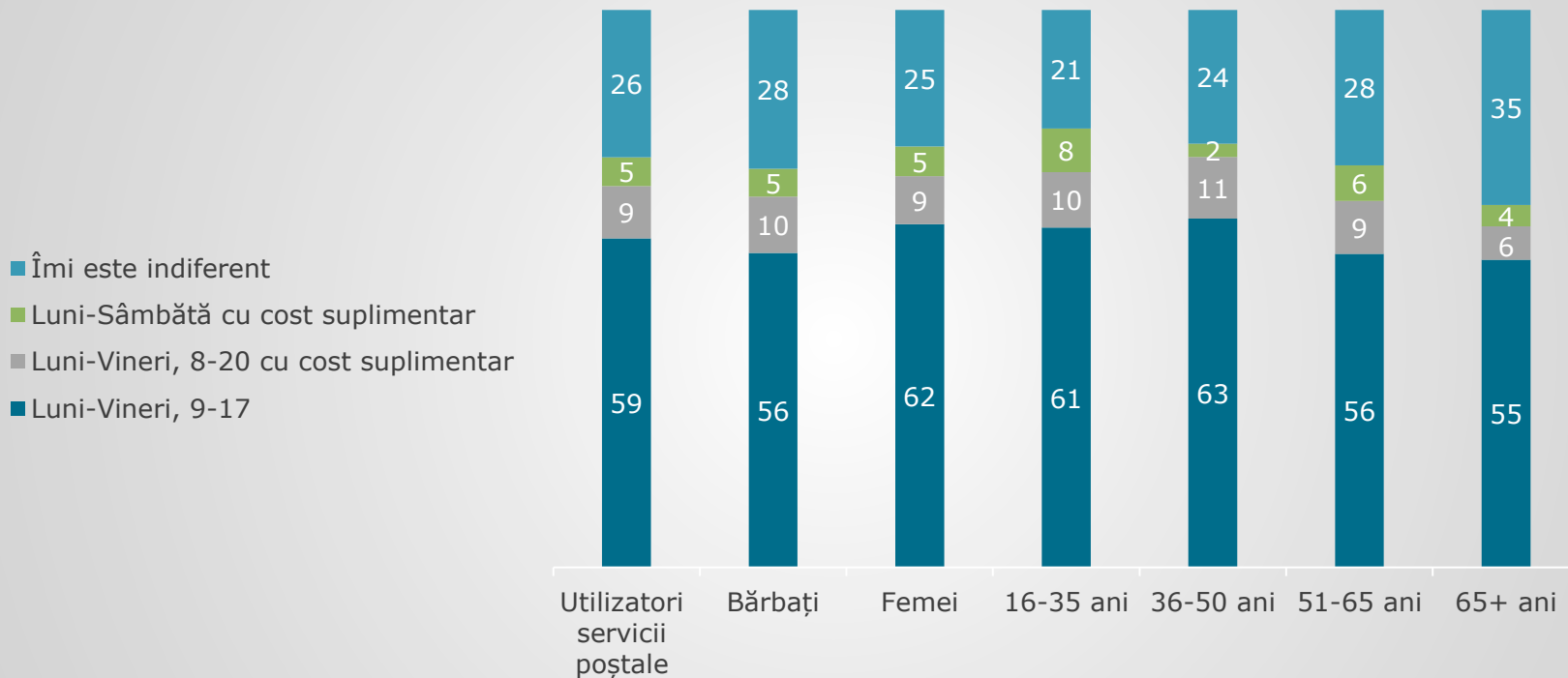
Q9. Unde preferați să vă fie livrate expedițiile?

Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, Studii elementare=43, Studii medii=630, Studii superioare=781,

Urban=819, Rural=635 (Răspuns unic)

## Preferințe de utilizare servicii poștale – Gen și vârstă <Perioada preferată>

%



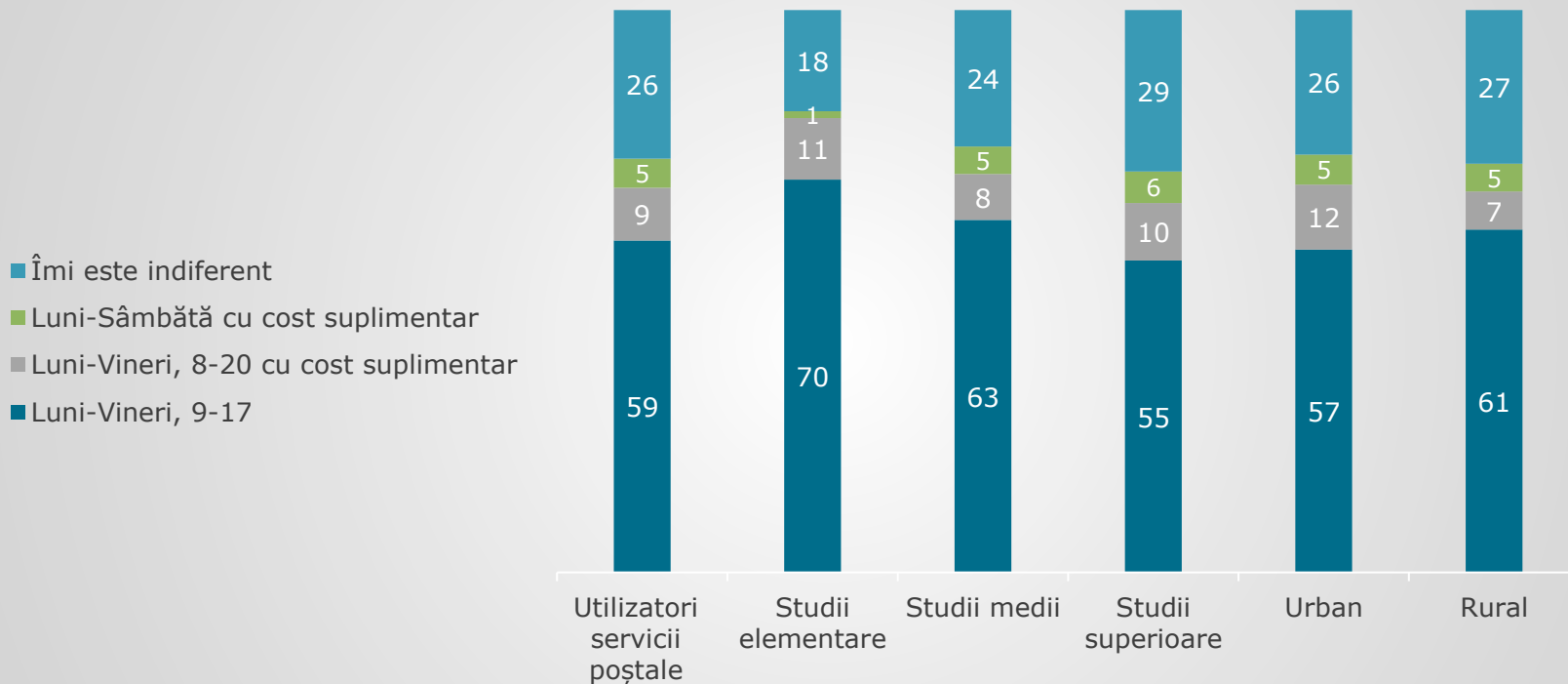
Q10. Când preferați să vă fie livrate expedițiile?

Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, Bărbați=717, Femei=737, 16-35 ani=433, 36-50 ani=414,

51-65 ani=475, 65+ ani=132 (Răspuns unic)

## Preferințe de utilizare servicii poștale – Studii și mediu de rezidență <Perioada preferată>

%

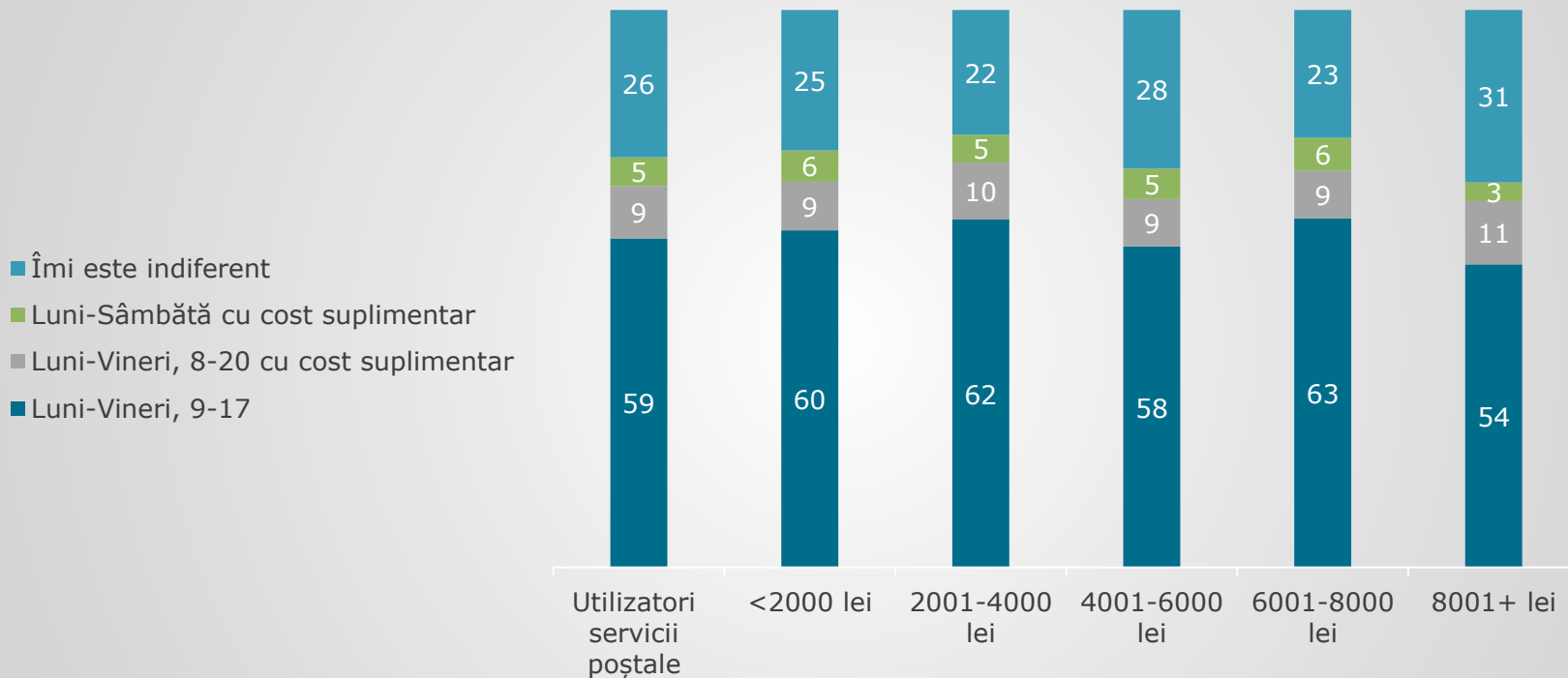


Q10. Când preferați să vă fie livrate expedițiile?

Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, Studii elementare=43, Studii medii=630, Studii superioare=781, Urban=819, Rural=635 (Răspuns unic)

## Preferințe de utilizare servicii poștale – Venit net lunar pe gospodărie <Perioada preferată>

%



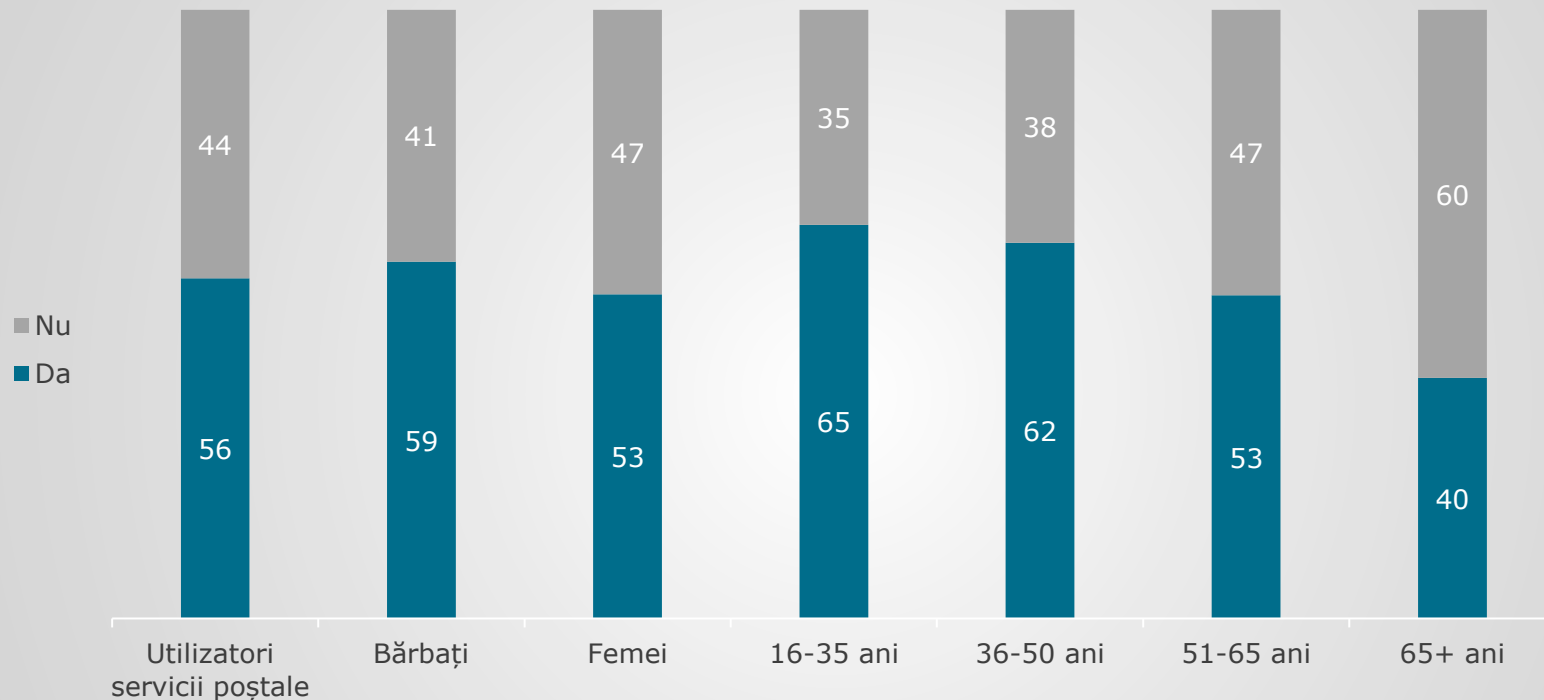
Q10. Când preferați să vă fie livrate expedițiile?

Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, <2000 lei=123, 2001-4000 lei=371, 4001-6000 lei=346, 6001-8000 lei=249, 8001+ lei=288 (Răspuns unic)



## Utilizare de servicii prin sisteme automate (de exemplu Easybox, Pachetomat etc.) – Gen și vârstă

%

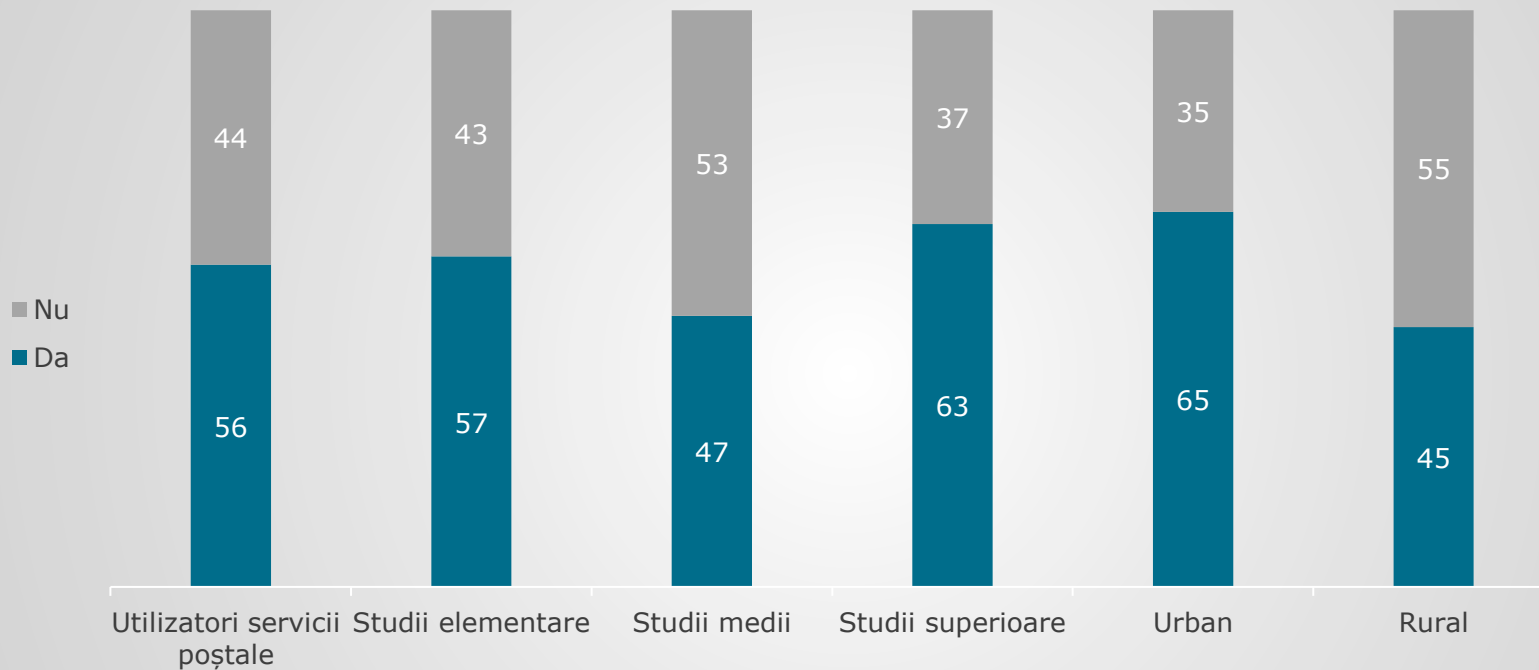


AUT1. În ultimele 12 luni, ați ridicat sau expediat colete sau scrisori prin sisteme automate (de exemplu Easybox, Pachetomat etc.) ?

Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, Bărbați=717, Femei=737, 16-35 ani=433, 36-50 ani=414, 51-65 ani=475, 65+ ani=132 (Răspuns unic)

## Utilizare de servicii prin sisteme automate (de exemplu Easybox, Pachetomat etc.) – Studii și mediu de rezidență

%

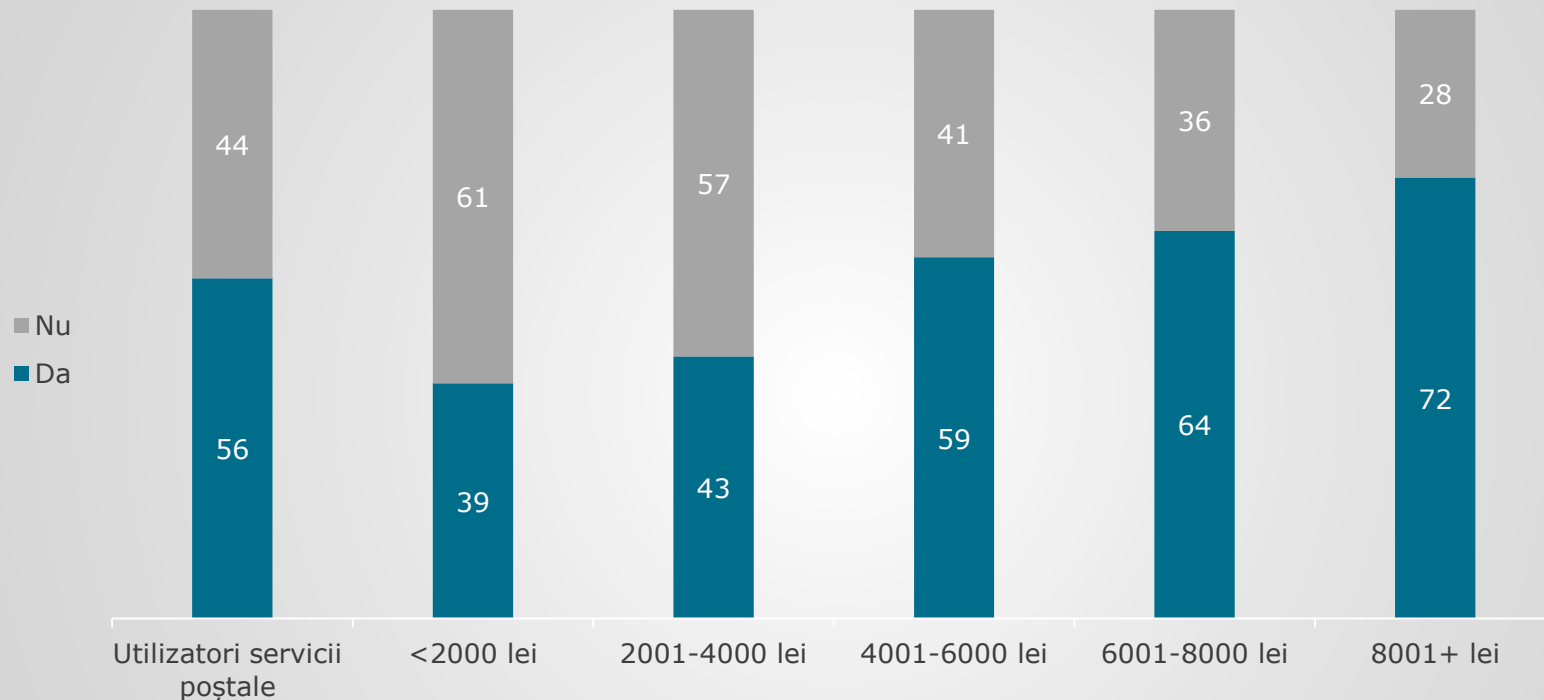


AUT1. În ultimele 12 luni, ați ridicat sau expediat colete sau scrisori prin sisteme automate (de exemplu Easybox, Pachetomat etc.) ?

Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, Studii elementare=43, Studii medii=630, Studii superioare=781, Urban=819, Rural=635 (Răspuns unic)

## Utilizare de servicii prin sisteme automate (de exemplu Easybox, Pachetomat etc.) – Venit net lunar pe gospodărie

%

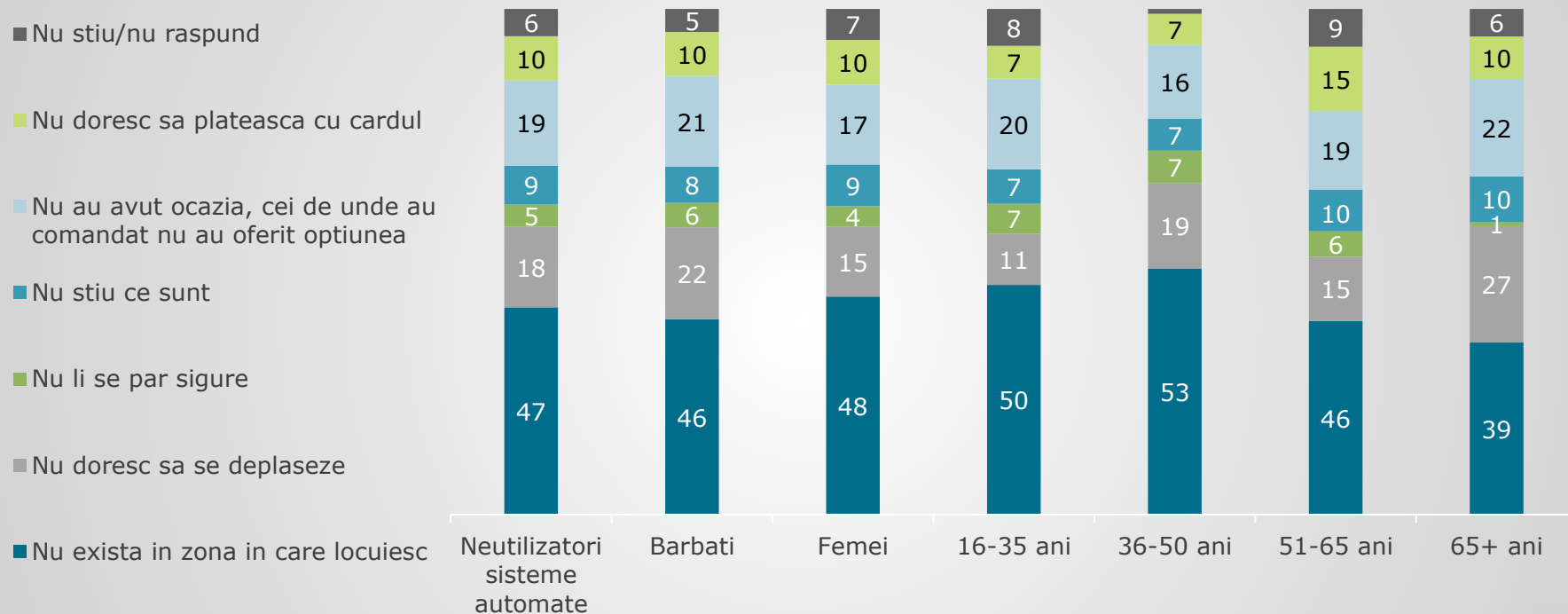


AUT1. În ultimele 12 luni, ați ridicat sau expediat colete sau scrisori prin sisteme automate (de exemplu Easybox, Pachetomat etc.) ?

Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, <2000 lei=123, 2001-4000 lei=371, 4001-6000 lei=346, 6001-8000 lei=249, 8001+ lei=288 (Răspuns unic)

## Neutilizare de servicii prin sisteme automate (de exemplu Easybox, Pachetomat etc.) %

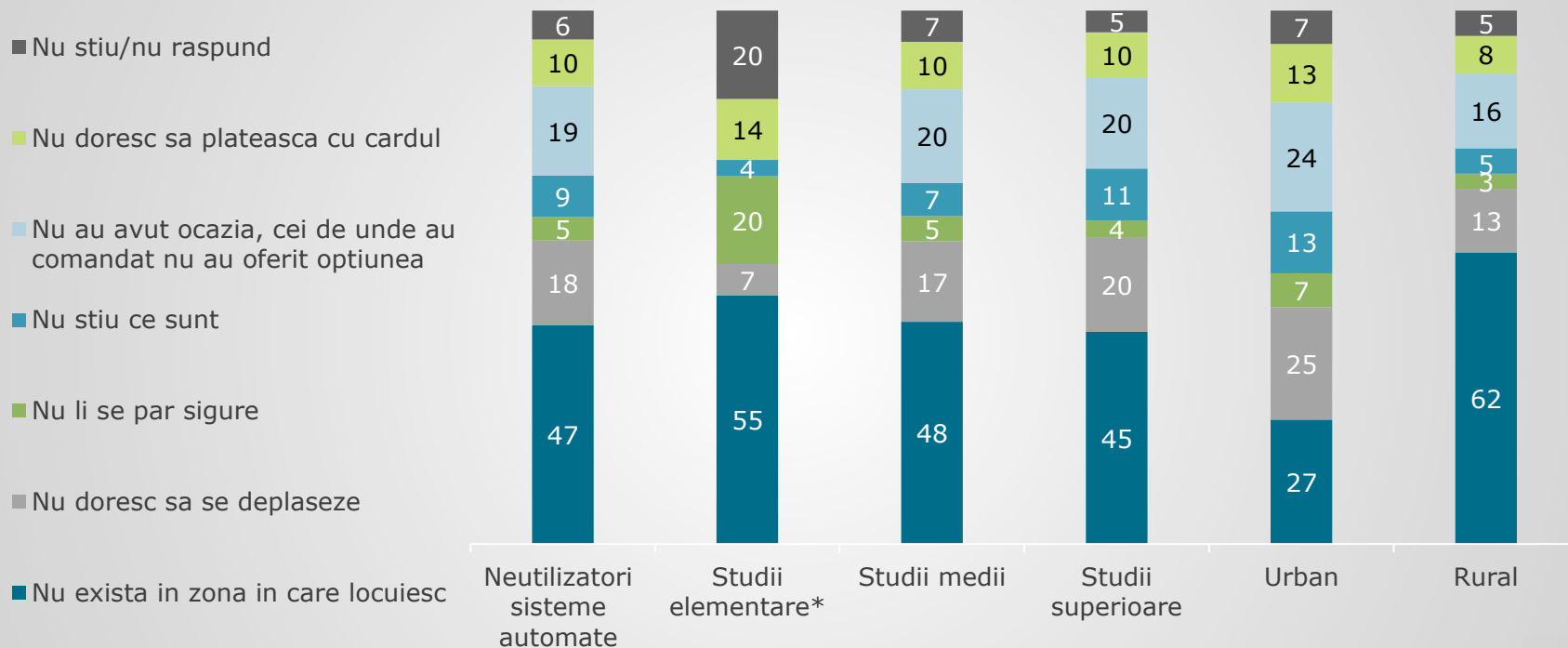
### – Gen și vârstă



AUT2. Care sunt motivele pentru care nu ați utilizat în ultimele 12 luni sistemele automate?

Baza: Neutilizatori sisteme automate=586, Bărbați=269, Femei=317, 16-35 ani=142, 36-50 ani=145, 51-65 ani=219, 65 +ani=80 (Răspuns unic)

## Neutilizare de servicii prin sisteme automate (de exemplu Easybox, Pachetomat etc.) – Studii și mediu de rezidență %



AUT2. Care sunt motivele pentru care nu ați utilizat în ultimele 12 luni sistemele automate?

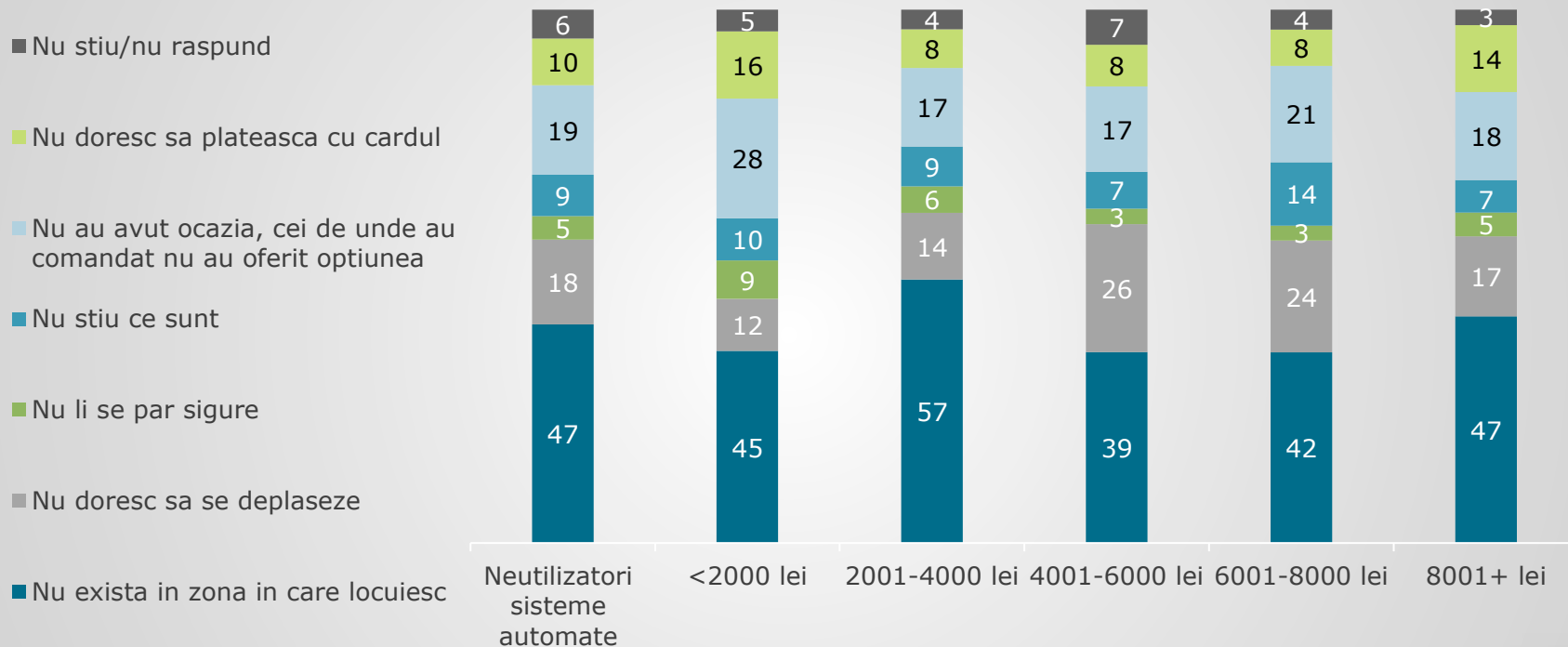
Baza: Neutilizatori sisteme automate=586, Studii elementare=19\*, Studii medii=317, Studii superioare=250,

Urban=248, Rural=338 (Răspuns unic)

\*Precizie scăzută din cauza bazei mici

## Neutilizare de servicii prin sisteme automate (de exemplu Easybox, Pachetomat etc.) – Venit net lunar pe gospodărie

%



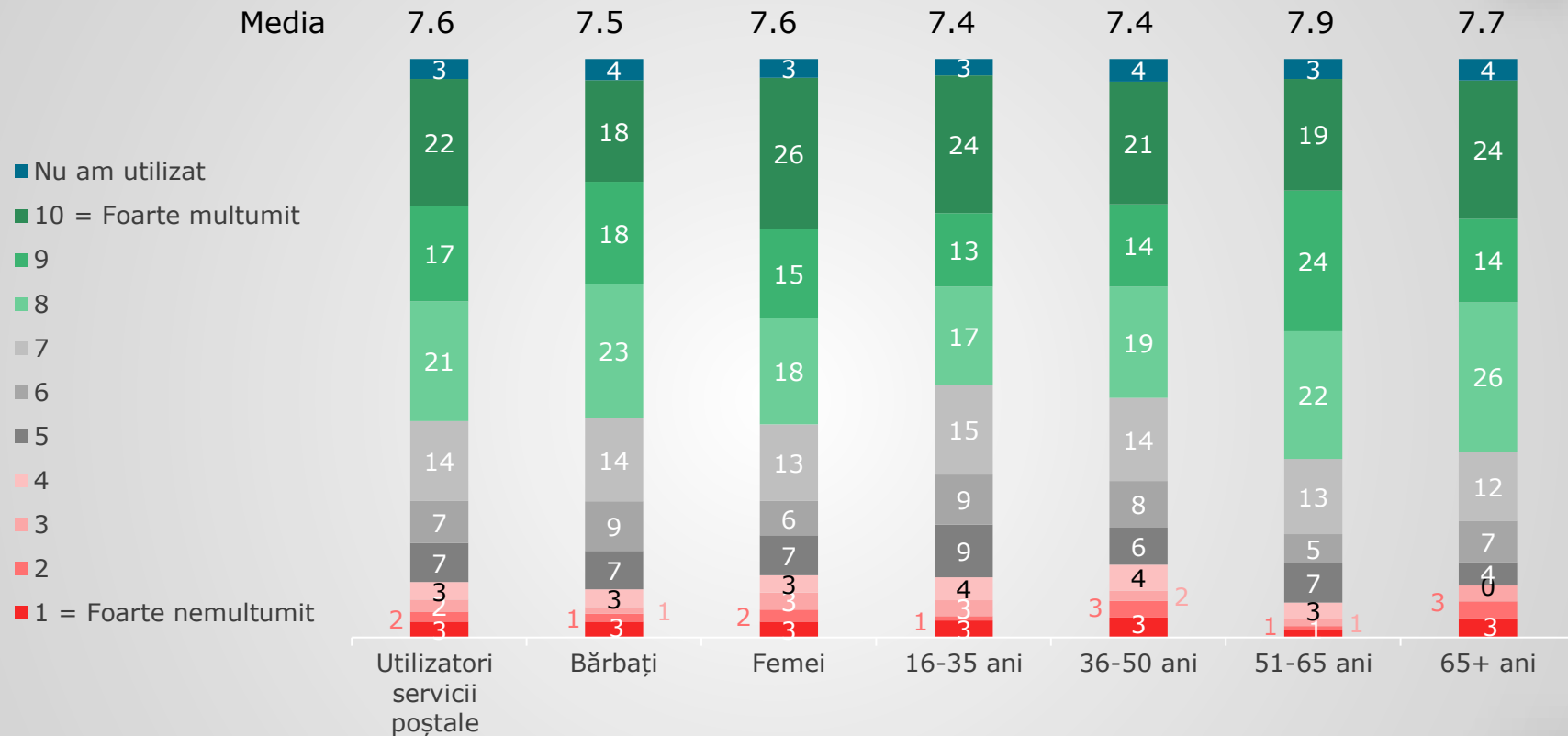
AUT2. Care sunt motivele pentru care nu ați utilizat în ultimele 12 luni sistemele automate?

Baza: Neutilizatori sisteme automate=586, <2000 lei=73, 2001-4000 lei=200, 4001-6000 lei=125, 6001-8000 lei=83, 8001+ lei=69 (Răspuns unic)

# Satisfacția cu serviciile poștale – Gen și vârstă

## <Servicii poștale în general>

%

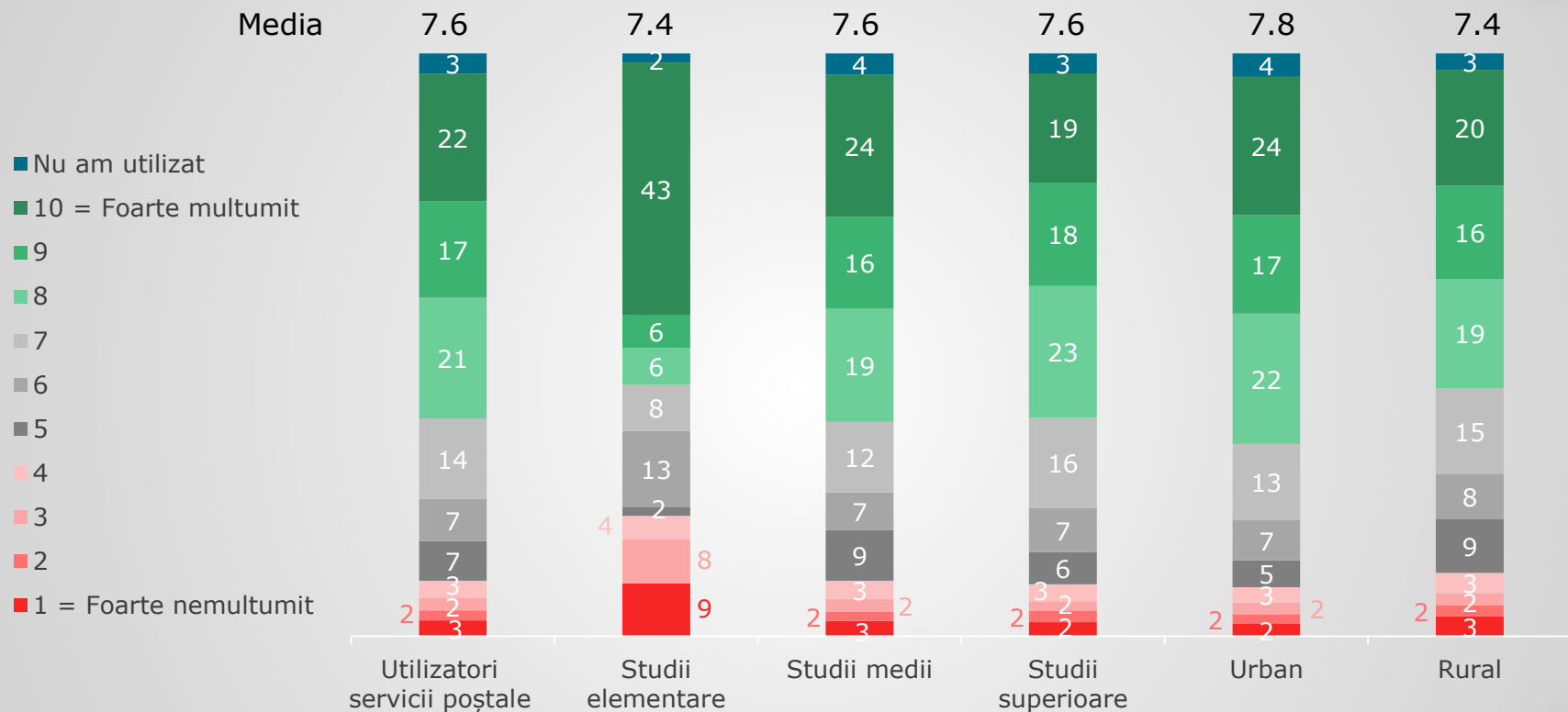


Q12. Cât de mulțumit sunteți de serviciile poștale utilizate în ultimele 12 luni? (Scală 1=foarte nemulțumit 10=foarte mulțumit)

Baza pentru procente/medie: Utilizatori servicii poștale =1454/1402, Bărbați=717/689, Femei=737/713  
 16-35 ani=433/421, 36-50 ani=414/397, 51-65 ani=475/456, 65 +ani=132/128

# Satisfacția cu serviciile poștale – Studii și mediu de rezidență <Servicii poștale în general>

%



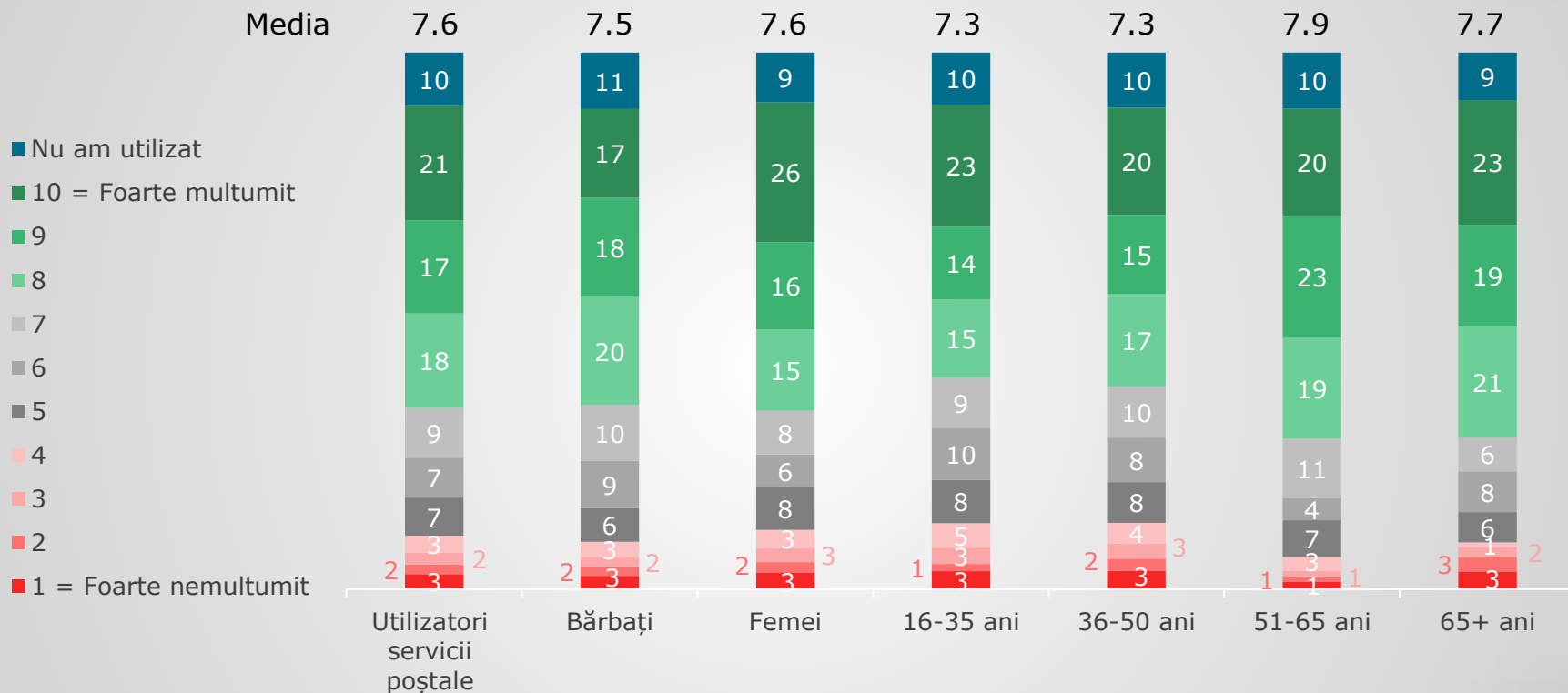
Q12. Cât de mulțumit sunteți de serviciile poștale utilizate în ultimele 12 luni? (Scală 1=foarte nemulțumit –10=foarte mulțumit)

Baza pentru procente/medie: Utilizatori servicii poștale=1454/1402, Studii elementare=43/42, Studii medii=630/604, Studii superioare=781/756, Urban=819/788, Rural=635/614



# Satisfacția cu serviciile poștale - Gen și vârstă <Corespondență>

%

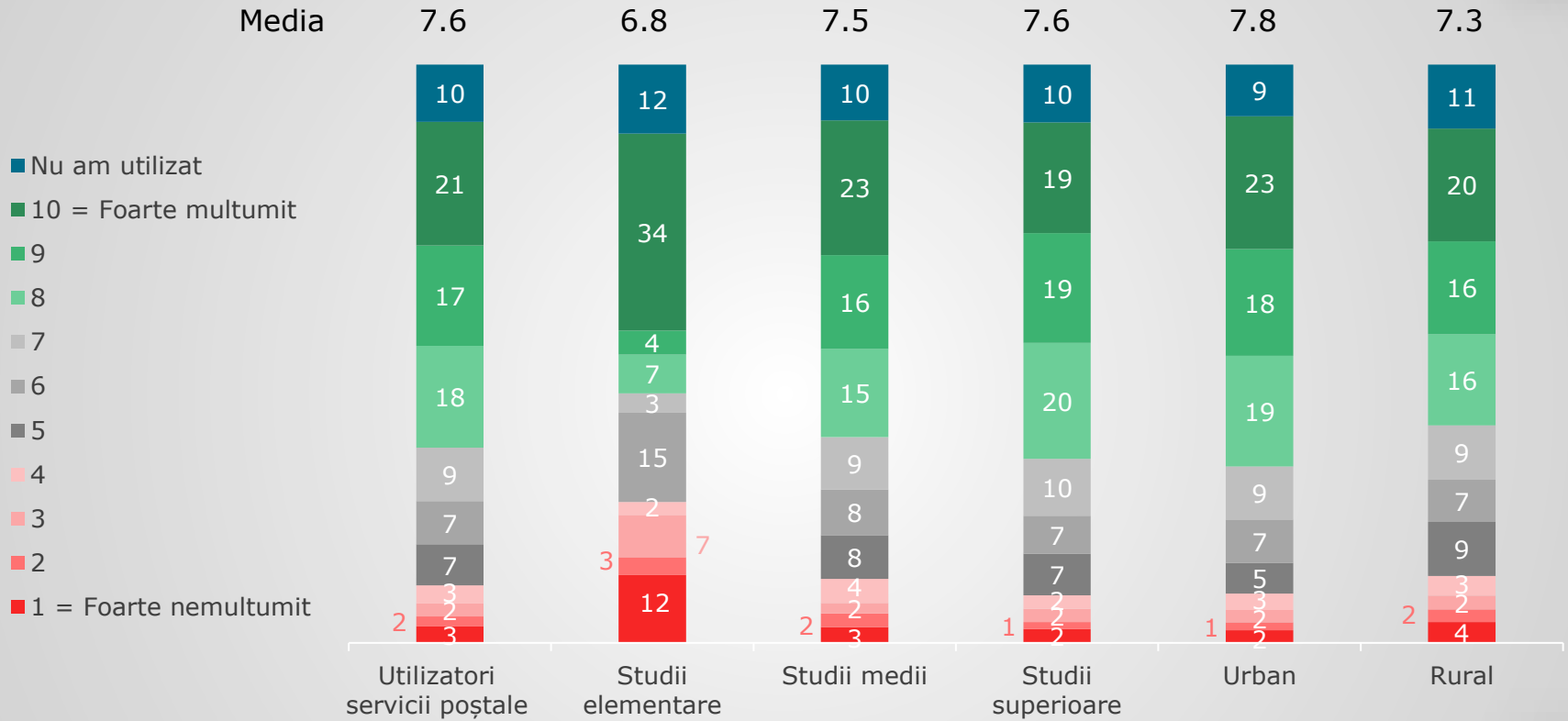


Q12. Cât de mulțumit sunteți de serviciile poștale utilizate în ultimele 12 luni? (Scală 1=foarte nemulțumit – 10=foarte mulțumit)

Baza pentru procente/medie: Utilizatori servicii poștale=1454/1304, Bărbați=717/636, Femei=737/668, 16-35 ani=433/391, 36-50 ani=414/372, 51-65 ani=475/421, 65+ ani=132/120

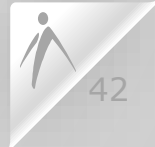
# Satisfacția cu serviciile poștale – Studii și mediu de rezidență <Corespondență>

%



Q12. Cât de mulțumit sunteți de serviciile poștale utilizate în ultimele 12 luni? (Scală 1=foarte nemulțumit – 10=foarte mulțumit)

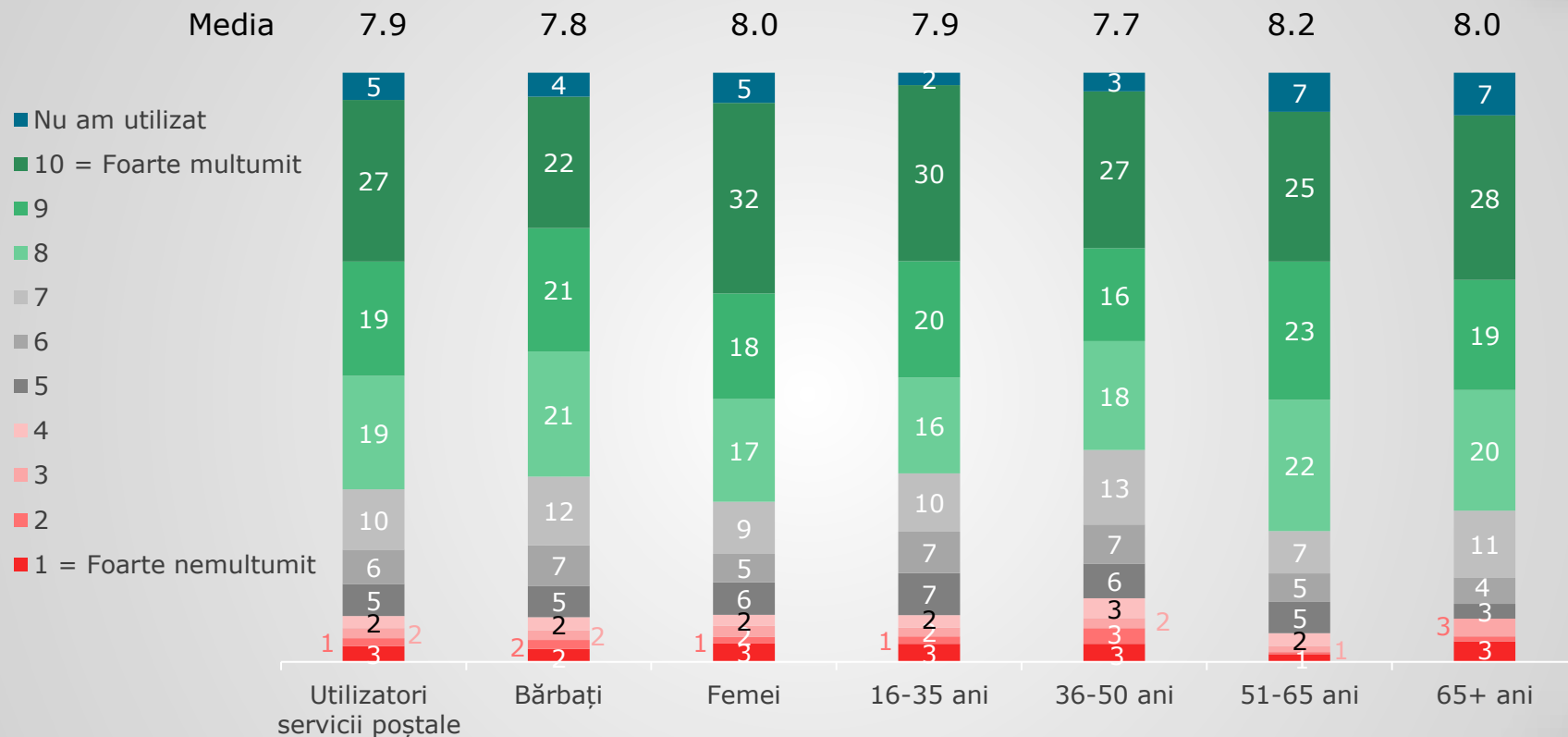
Baza pentru procente/medie: Utilizatori servicii poștale=1454/1304, Studii elementare=43/38, Studii medii=630/565, Studii superioare=781/701, Urban=819/743, Rural=635/561



# Satisfacția cu serviciile poștale - Gen și vârstă

<Colete>

%

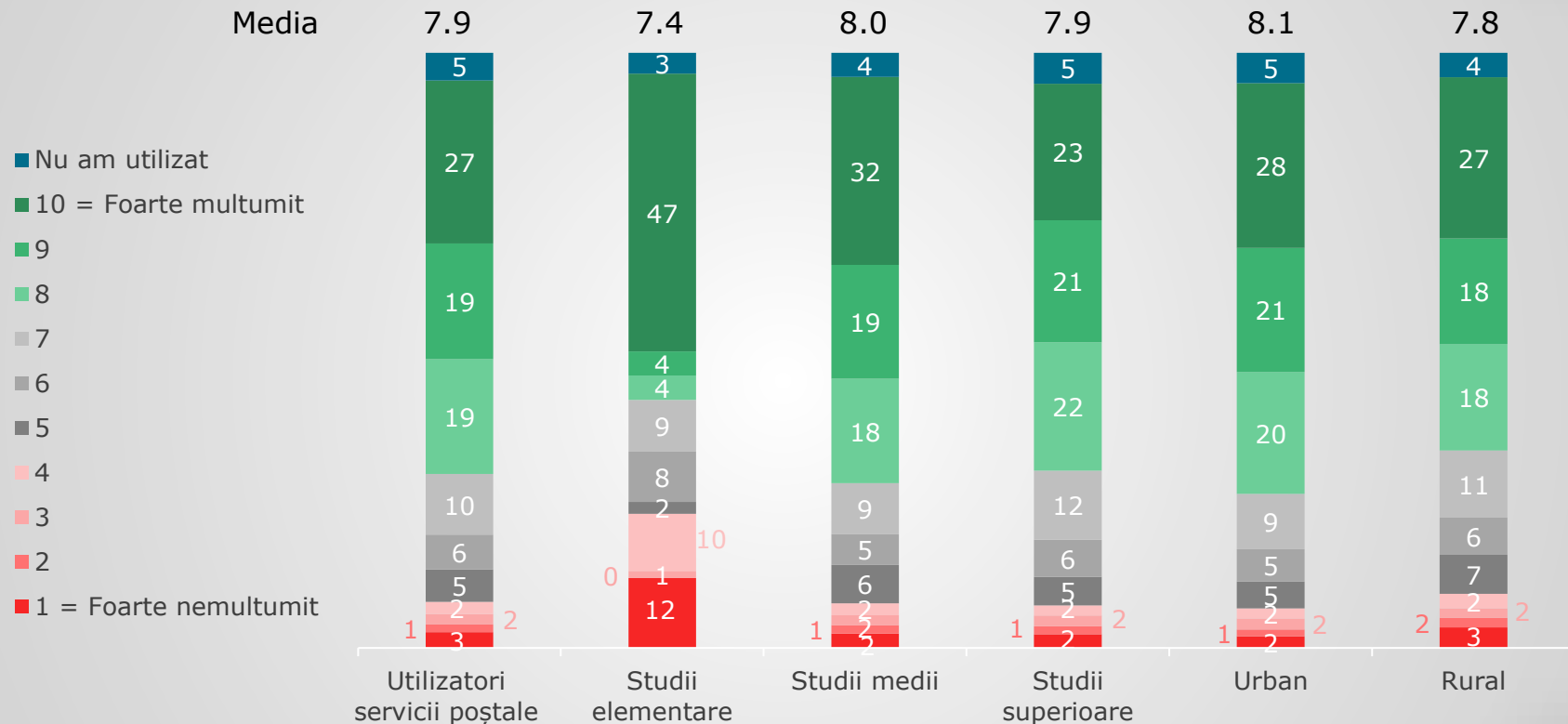


Q12. Cât de mulțumit sunteți de serviciile poștale utilizate în ultimele 12 luni? (Scală 1=foarte nemulțumit -10=foarte mulțumit)

Baza pentru procente/medie: Utilizatori servicii poștale=1454/1385, Bărbăți=717/685, Femei=737/700, 16-35 ani=433/424, 36-50 ani=414/400, 51-65 ani=475/439, 65+ ani=132/122

# Satisfacția cu serviciile poștale – Studii și mediu de rezidență <Colete>

%



Q12. Cât de mulțumit sunteți de serviciile poștale utilizate în ultimele 12 luni? (Scală 1=foarte nemulțumit –10=foarte mulțumit)

Baza pentru procente/medie: Utilizatori servicii poștale=1454/1385, Studii elementare=43/41, Studii medii=630/606, Studii superioare=781/738, Urban=819/779, Rural=635/606

Obiective și metodologie

Concluzii

Notorietate și utilizare servicii  
poștale

**Cheltuieli cu serviciile poștale**

Furnizori de servicii poștale

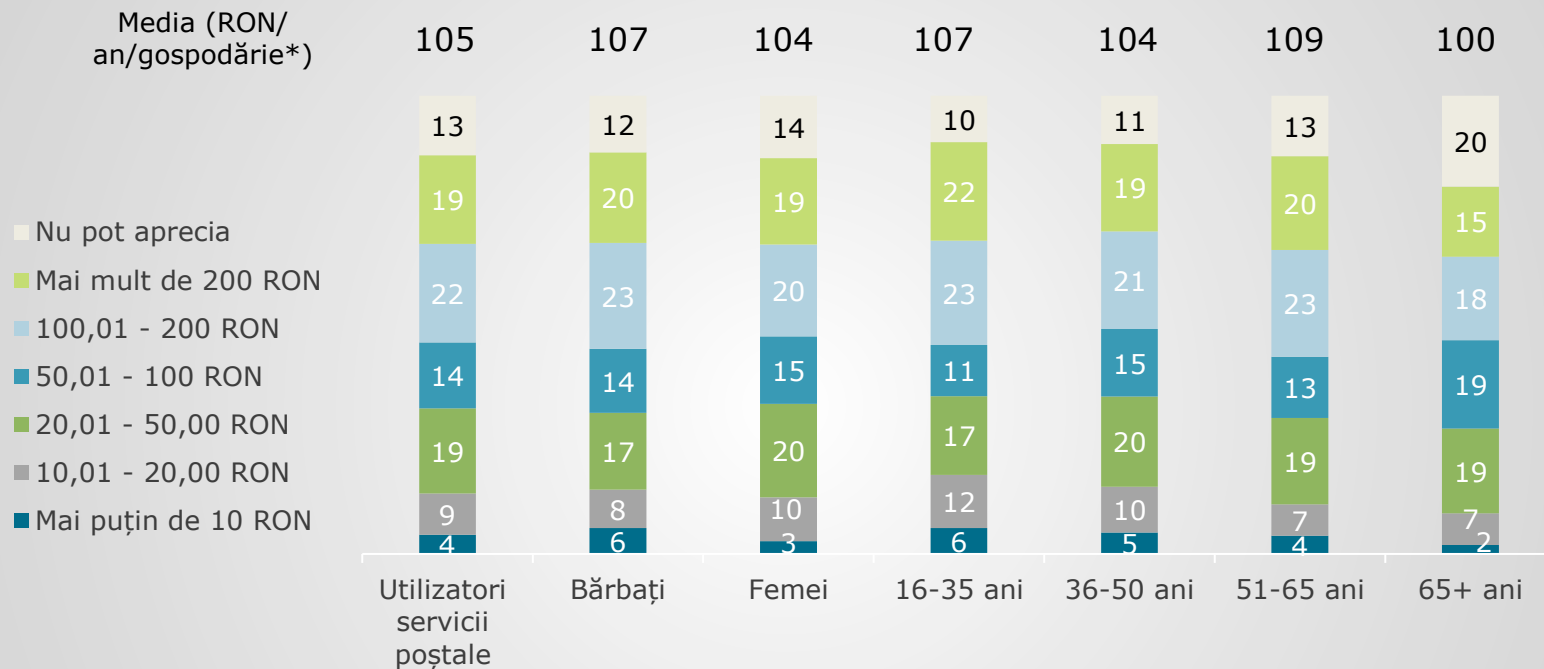
Achiziții online

Profil demografic



## Cheltuieli cu trimerile de corespondență sau colete – Gen și vârstă <Cei care au expediat corespondență sau colete>

%



Q8.1 În medie, cât a cheltuit gospodăria dvs. în ultimele 12 luni cu serviciile de corespondență?

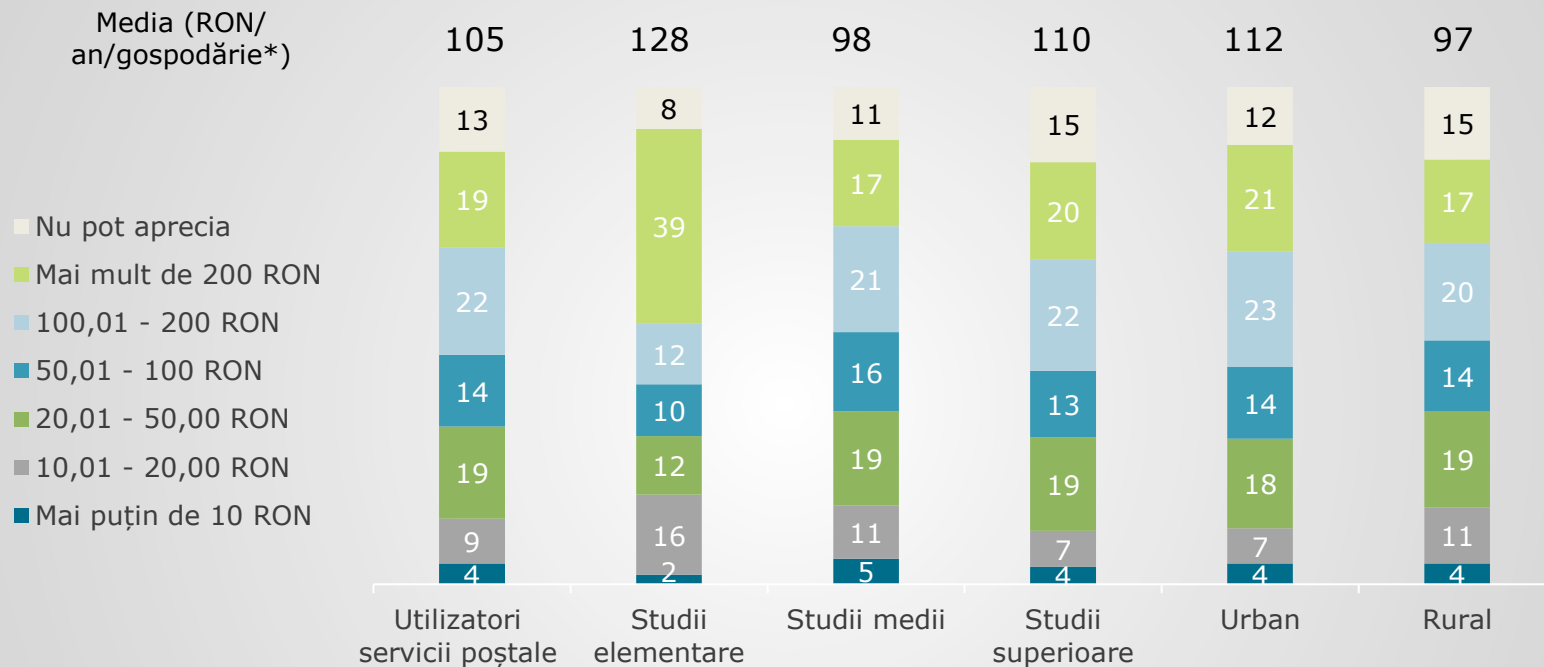
Q8.2 În medie, cât a cheltuit gospodăria dvs. în ultimele 12 luni cu serviciile poștale de trimeri colete? (Răspuns unic)

Baza pentru procente/medie: Expediază corespondență sau colete: Utilizatori servicii poștale =1294/1135, Bărbați=641/564, Femei=653/571, 16-35 ani=381/342, 36-50 ani=376/340, 51-65 ani=416/355, 65+ ani=121/98

\*Nu au fost incluse sumele exagerate

# Cheltuieli cu trimerile de corespondență sau colete – Studii și mediu de rezidență <Cei care au expediat corespondență sau colete>

%

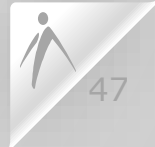


Q8.1 În medie, cât a cheltuit gospodăria dvs. în ultimele 12 luni cu serviciile de corespondență?

Q8.2 În medie, cât a cheltuit gospodăria dvs. în ultimele 12 luni cu serviciile poștale de trimeri colete? (Răspuns unic)

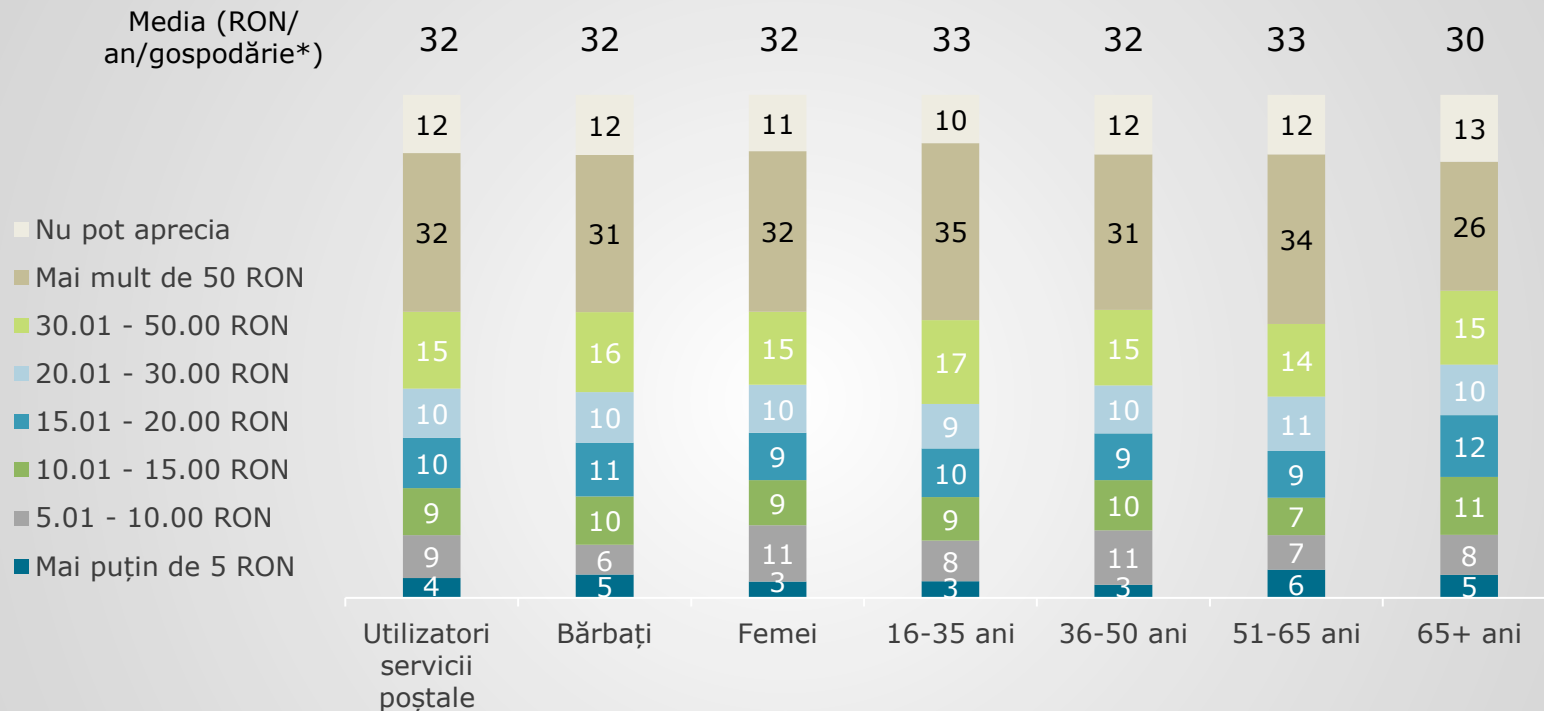
Baza pentru procente/medie: Expediază corespondență sau colete: Utilizatori servicii poștale =1294/1135, Studii elementare=40/36, Studii medii=544/486, Studii superioare=710/613, Urban=743/656, Rural=551/479

\*Nu au fost incluse sumele exagerate



## Cheltuieli cu trimerile de corespondență – Gen și vârstă <Cei care au expediat corespondență>

%



Q8.1 În medie, cât a cheltuit gospodăria dvs. în ultimele 12 luni cu serviciile de corespondență? (Răspuns unic)

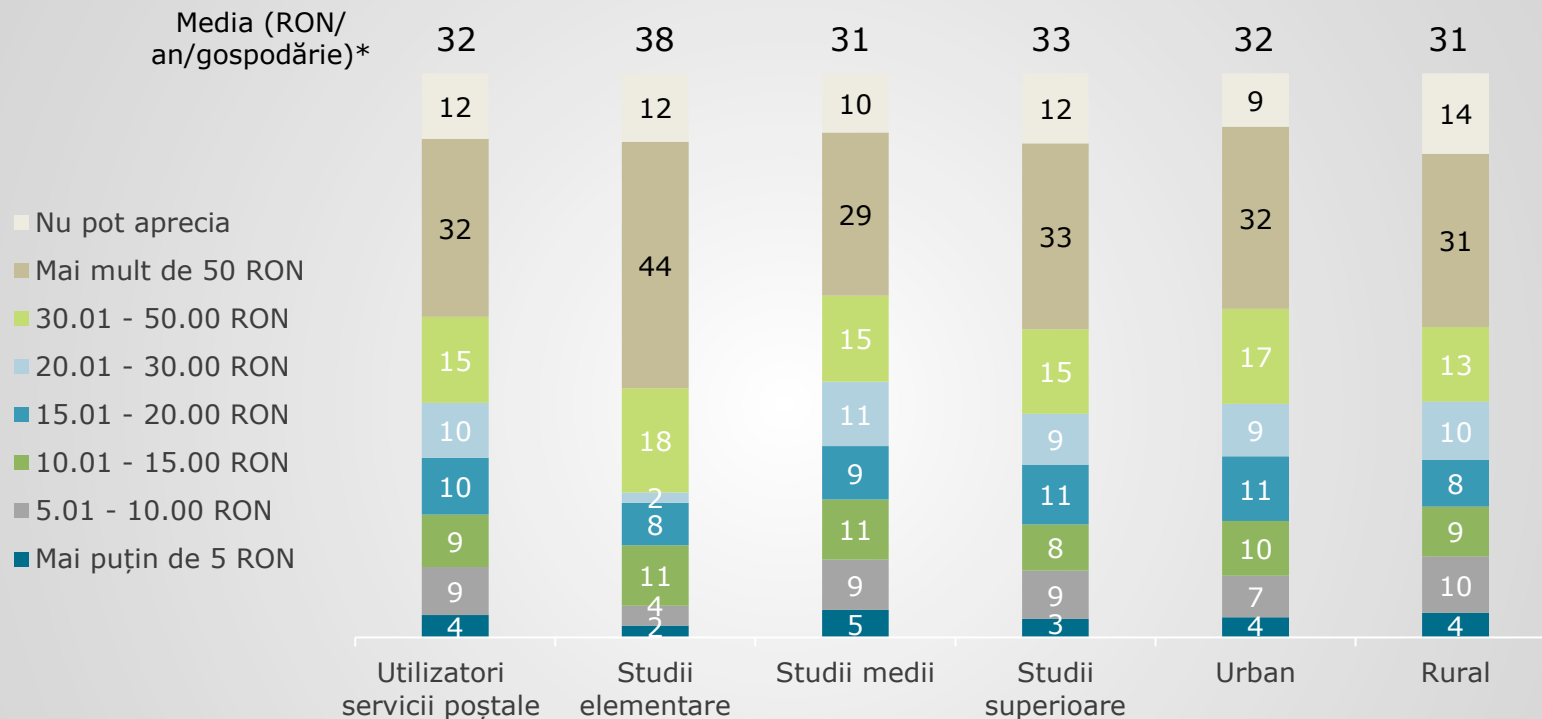
Baza pentru procente/medie: Expediază corespondență: Utilizatori servicii poștale =1161/1033, Bărbați=584/518, Femei=577/515, 16-35 ani=334/301, 36-50 ani=339/299, 51-65 ani=373/333, 65+ ani=115/100

\*Nu au fost incluse sumele exagerate



## Cheltuieli cu trimerile de corespondență – Studii și mediu de rezidență <Cei care au expediat corespondență>

%



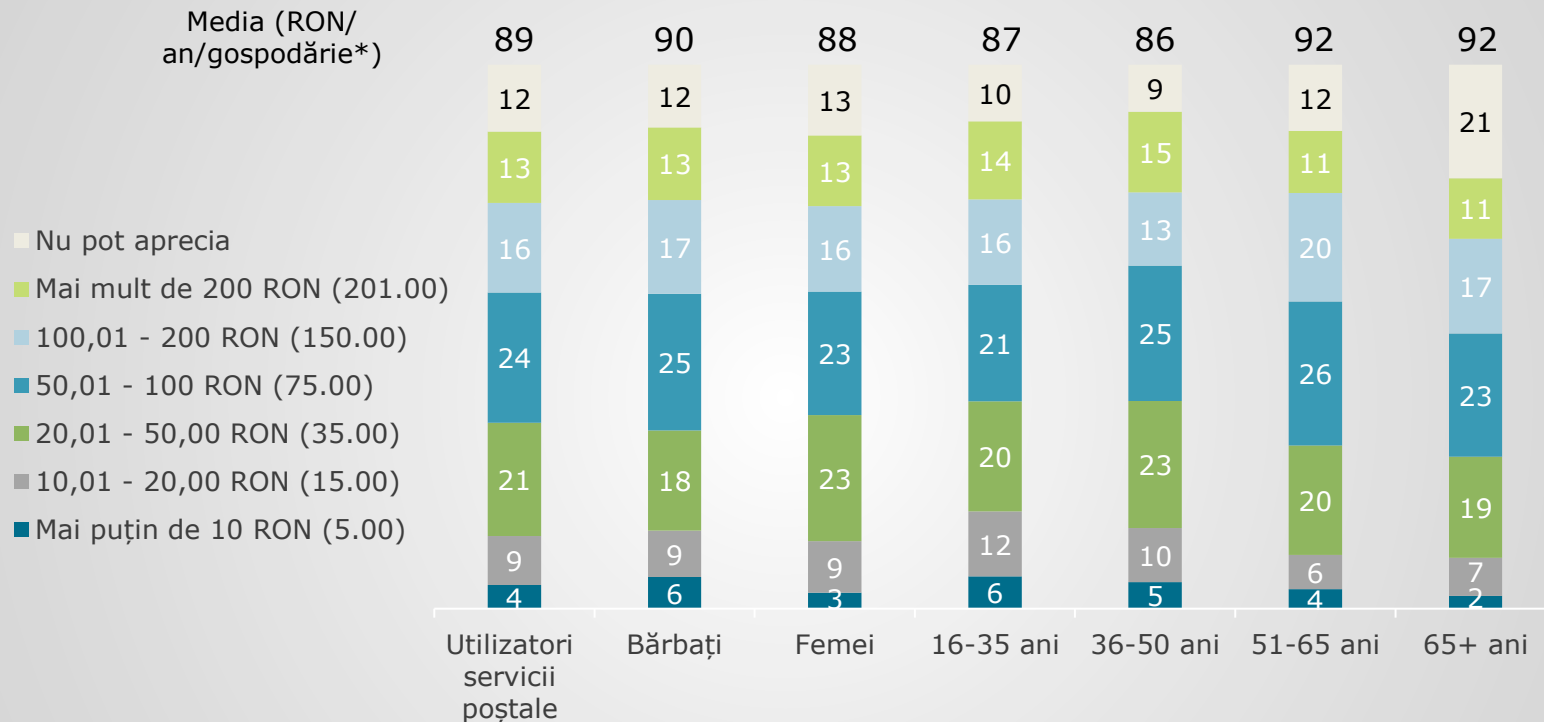
Q8.1 În medie, cât a cheltuit gospodăria dvs. în ultimele 12 luni cu serviciile de corespondență? (Răspuns unic)

Baza pentru procente/medie: Expediază corespondență: Utilizatori servicii poștale =1161/1033, Studii elementare=37/33, Studii medii=489/441, Studii superioare =635/559, Urban=679/613, Rural=482/420

\*Nu au fost incluse sumele exagerate

## Cheltuieli cu trimerile de colete – Gen și vârstă <Cei care au expediat colete>

%



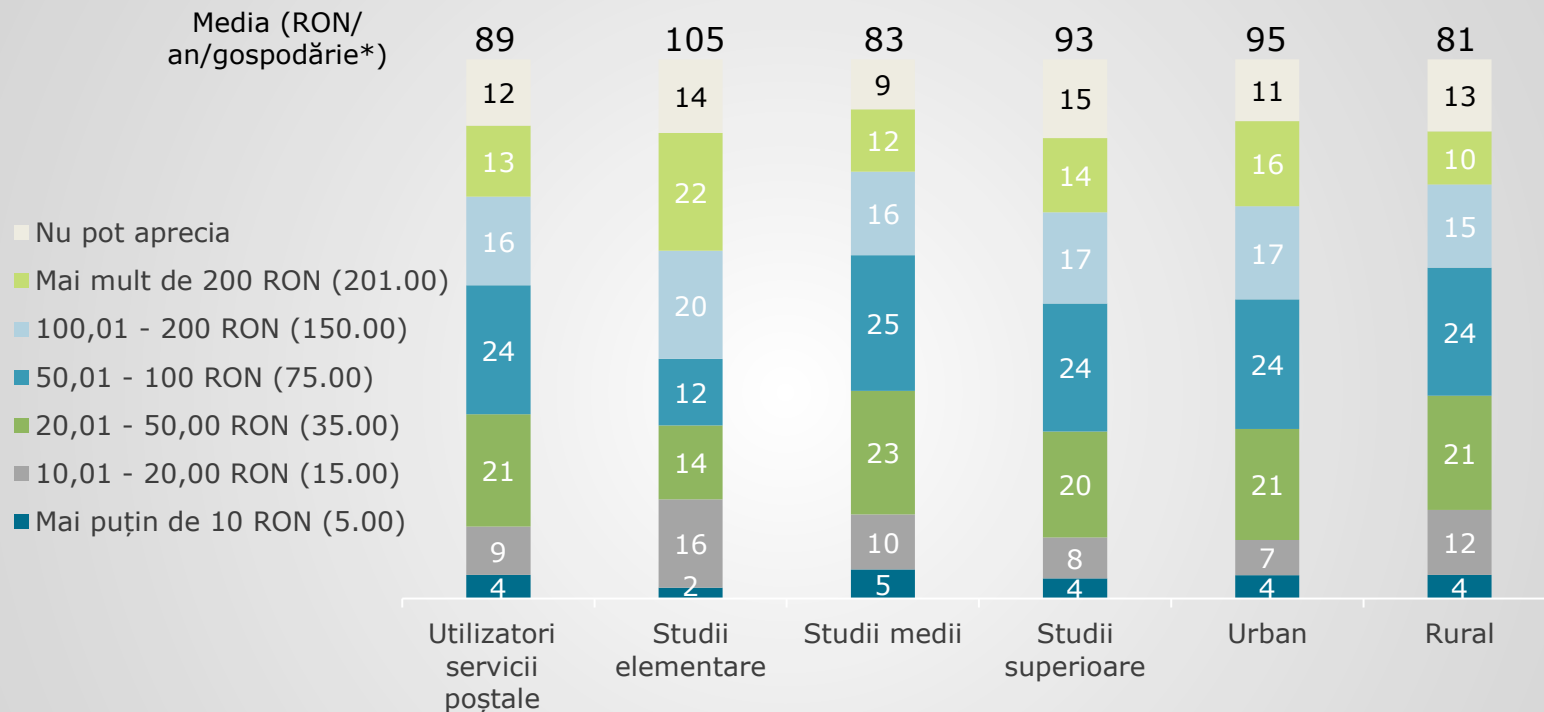
Q8.2 În medie, cât a cheltuit gospodăria dvs. în ultimele 12 luni cu serviciile poștale de trimiteri colete?  
(Răspuns unic)

Baza pentru procente/medie: Expediază colete: Utilizatori servicii poștale =1206/1067, Bărbați=596/532, Femei=610/535, 16-35 ani=363/325, 36-50 ani=360/330, 51-65 ani=380/330, 65+ ani=103/82

\*Nu au fost incluse sumele exagerate

## Cheltuieli cu trimerile de colete – Studii și mediu de rezidență <Cei care au expediat colete>

%



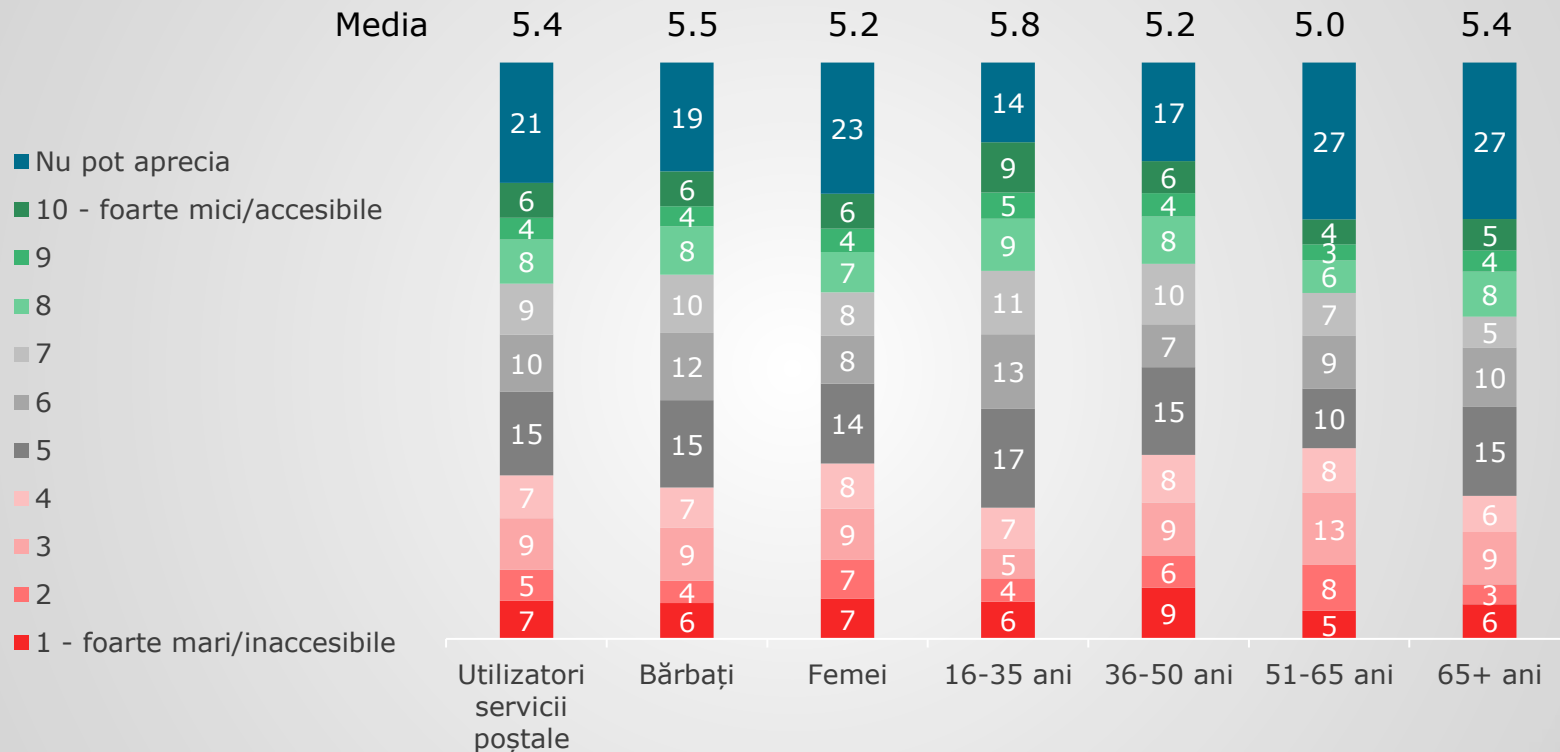
Q8.2 În medie, cât a cheltuit gospodăria dvs. în ultimele 12 luni cu serviciile poștale de trimeri de colete? (Răspuns unic)

Baza pentru procente/medie: Expediază colete: Utilizatori servicii poștale =1206/1067, Studii elementare=39/34, Studii medii=505/457, Studii superioare =662/576, Urban=698/620, Rural=508/447

\*Nu au fost incluse sumele exagerate

# Evaluarea tarifelor pentru trimerile internaționale de colete – Gen și vârstă

%

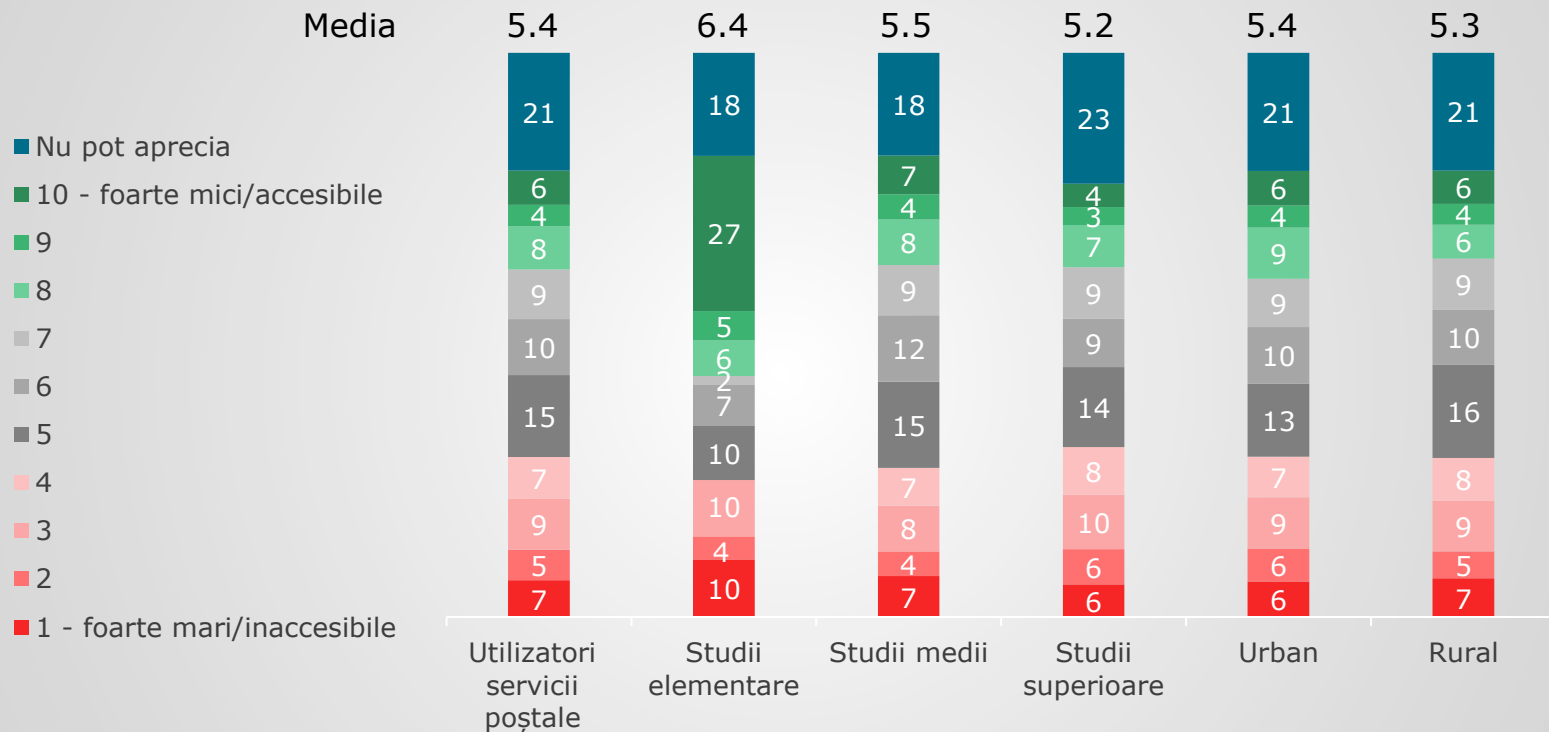


Q7. Cum apreciați tarifele pentru trimerile internaționale de colete? (Scală 1-10)

Baza pentru procente/media: Utilizatori servicii poștale=1454/1149, Bărbăți=717/578, Femei=737/571, 16-35 ani=433/372, 36-50 ani=414/341, 51-65 ani=475/341, 65+ ani=132/95 (Răspuns unic)

# Evaluarea tarifelor pentru trimerile internaționale de colete - Studii și mediu de rezidență

%

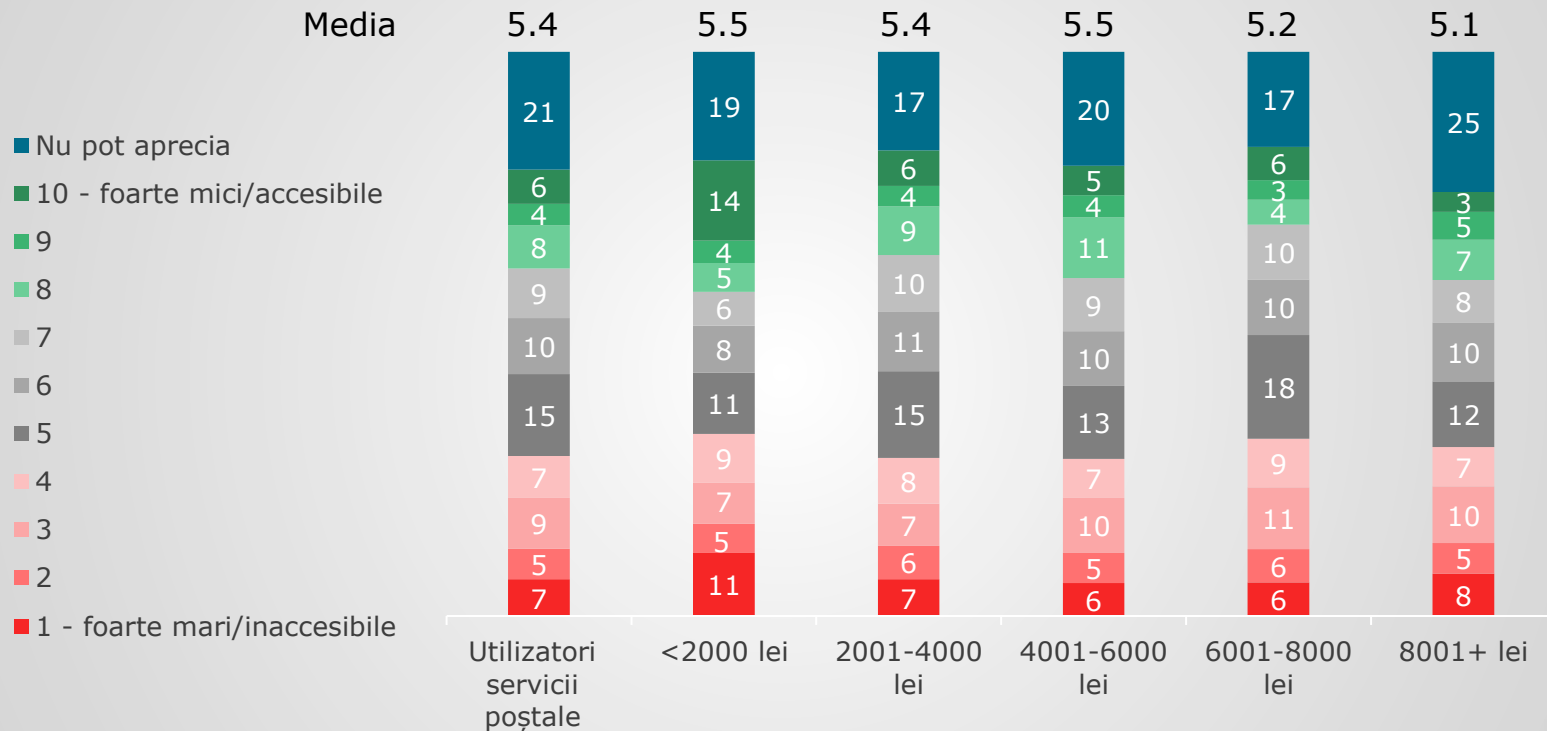


Q7. Cum apreciați tarifele pentru trimerile internaționale de colete? (Scală 1-10)

Baza pentru procente/medie: Utilizatori servicii poștale=1454/1149, Studii elementare=43/36, Studii medii=630/512, Studii superioare=781/601, Urban=819/654, Rural=635/495 (Răspuns unic)

# Evaluarea tarifelor pentru trimerile internaționale de colete - Venit net lunar pe gospodărie

%



Q7. Cum apreciați tarifele pentru trimerile internaționale de colete? (Scală 1-10)

Baza pentru procente/medie: Utilizatori servicii poștale=1454/1149, <2000 lei=123/97, 2001-4000 lei=371/302, 4001-6000 lei=346/280, 6001-8000 lei=249/207, 8001+ lei=288/220 (Răspuns unic)

Obiective și metodologie

Concluzii

Notorietate și utilizare servicii  
poștale

Cheltuieli cu serviciile poștale

**Furnizori de servicii poștale**

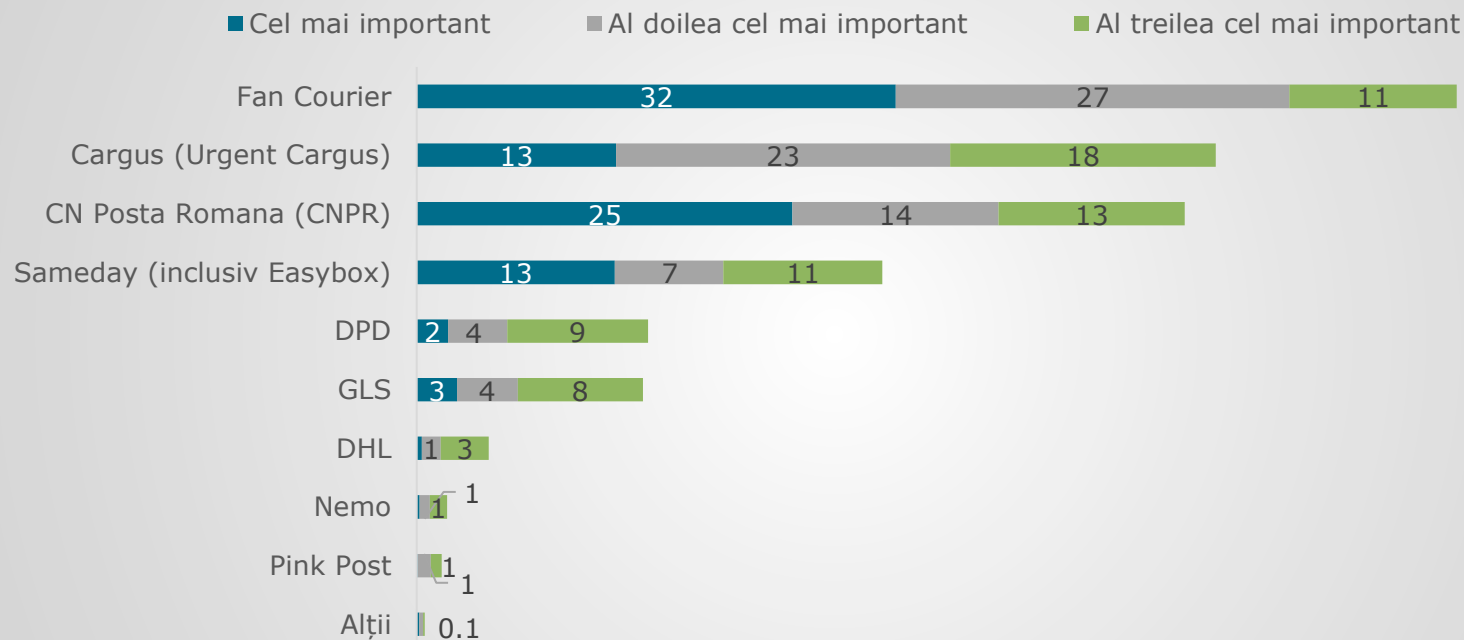
Achiziții online

Profil demografic



## Furnizori folosiți pentru expedierea de corespondență

%

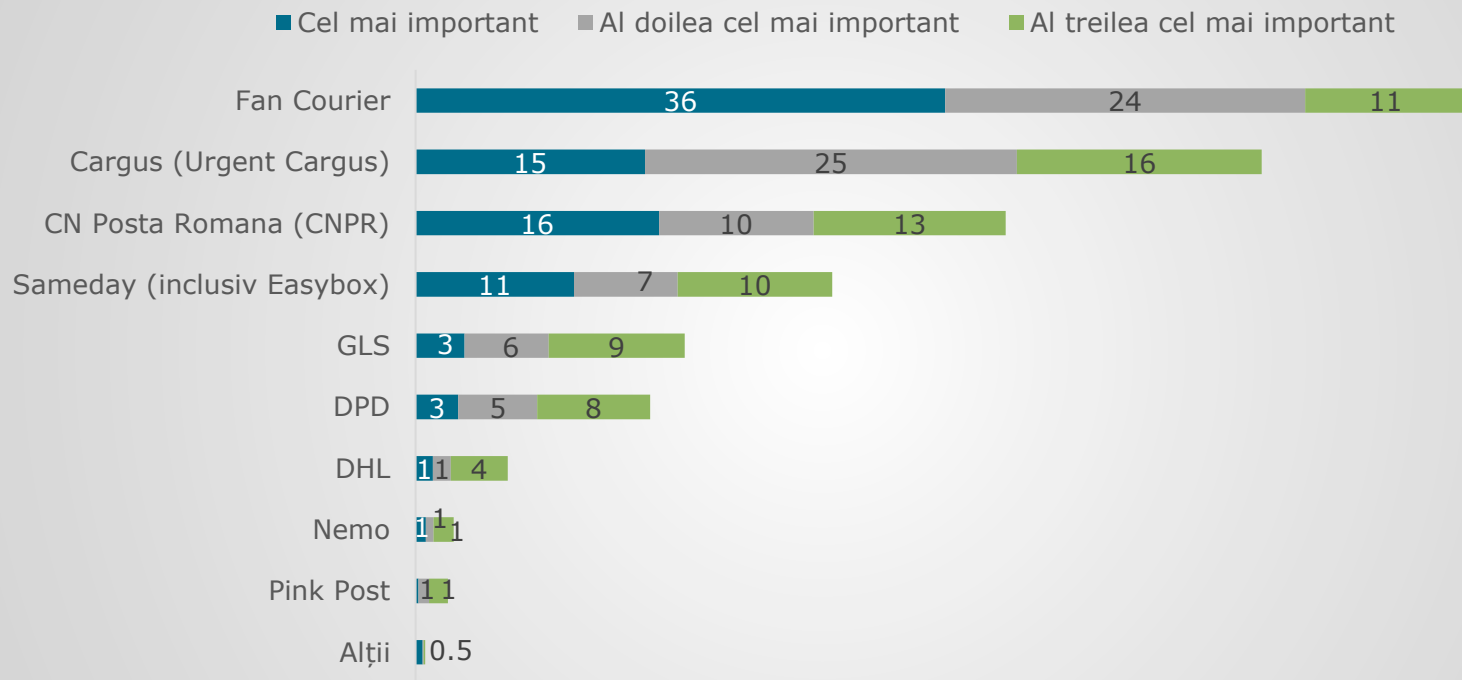


Q11.1-3. Utilizare furnizori în calitate de expeditor  
Baza: Utilizatori servicii poștale=1454 (Răspuns unic)



## Furnizori folosiți pentru expedierea de colete

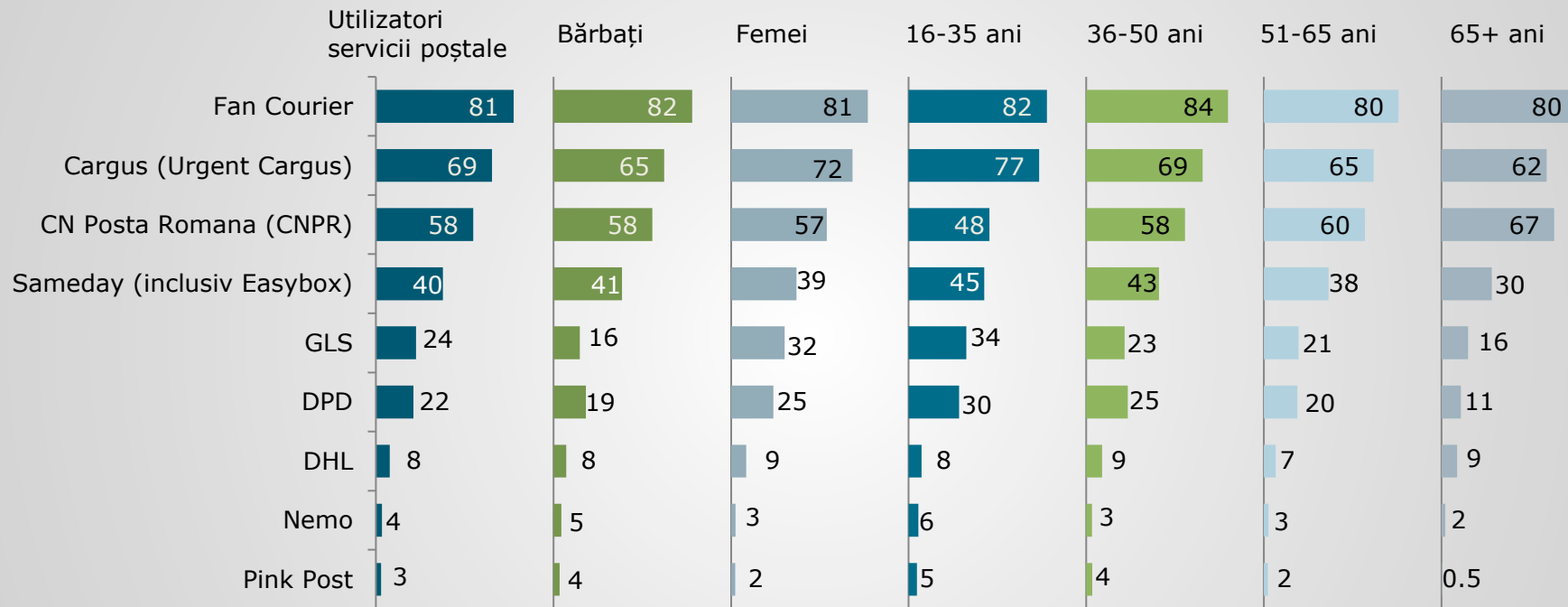
%



Q11.1-3. Utilizare furnizori în calitate de expeditor  
Baza: Utilizatori servicii poștale=1454 (Răspuns unic)

## Furnizori folosiți pentru expedieri corespondență sau colete – Gen și vârstă

%

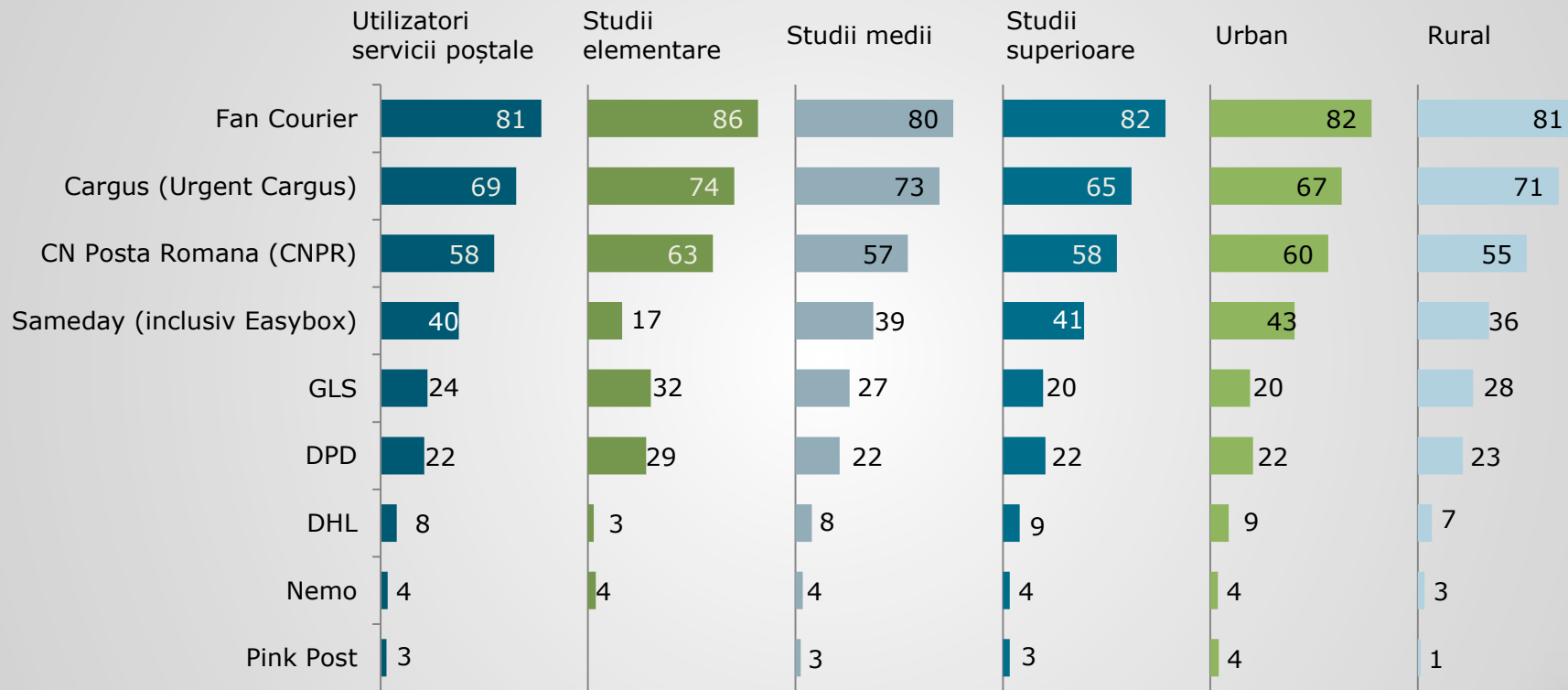


Q11.1-3. Utilizare furnizori în calitate de expeditor

Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, Bărbați=717, Femei=737, 16-35 ani=433, 36-50 ani=414, 51-65 ani=475, 65+ ani=132 (Răspuns unic)

# Furnizori folosiți pentru expedieri corespondență sau colete – Studii și mediu de rezidență

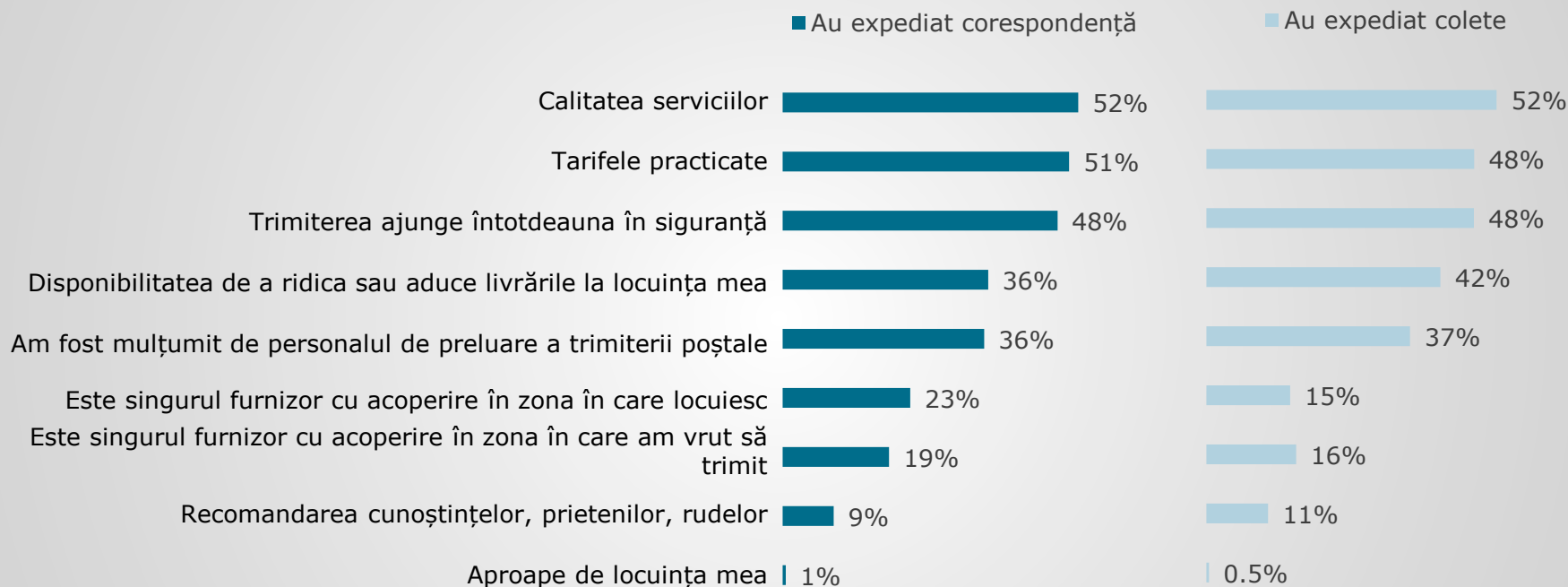
%



Q11.1-3. Utilizare furnizori în calitate de expeditor

Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, Studii elementare=43, Studii medii=630, Studii superioare=781, Urban=819, Rural=635 (Răspuns unic)

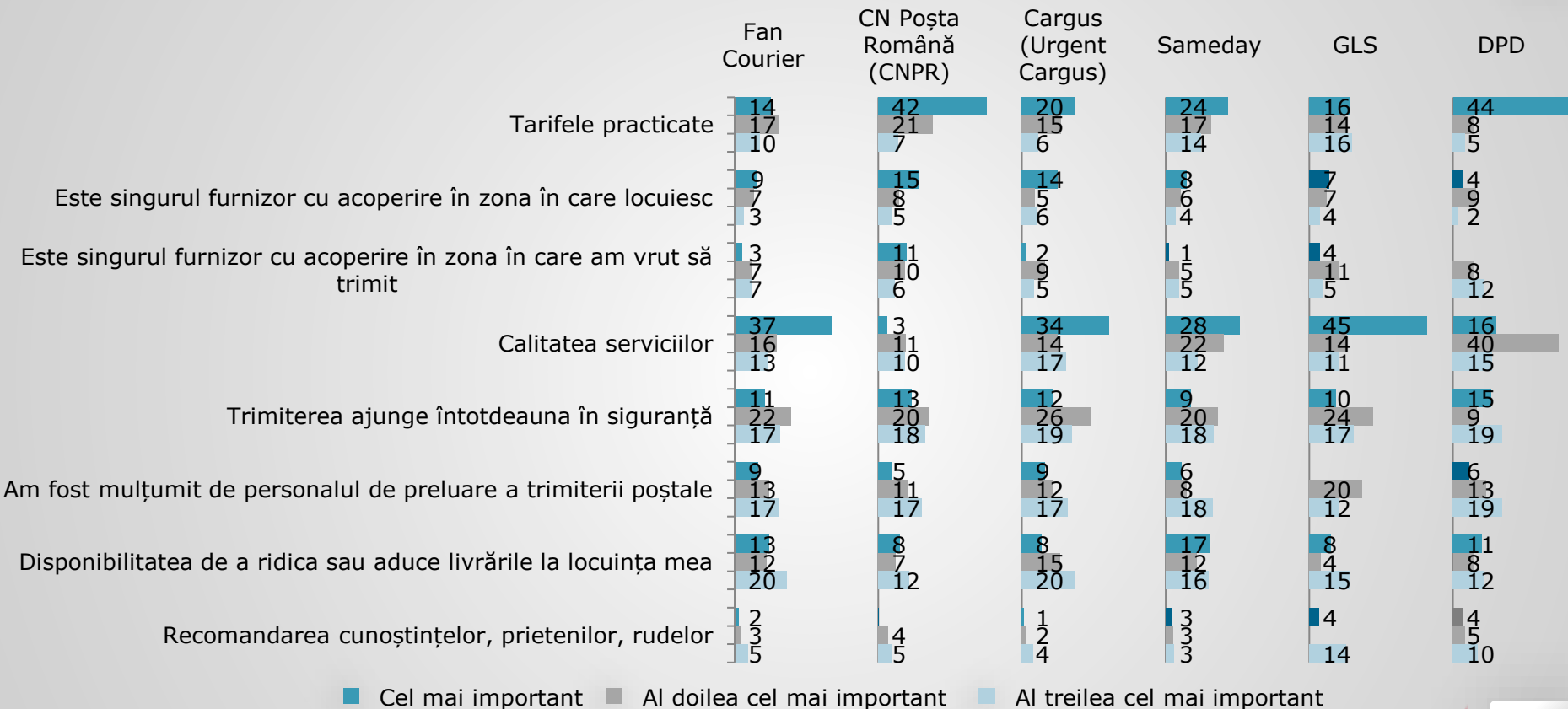
## criteriile de alegere a furnizorilor



Q14.1-Q14.3 Criterii importante pentru corespondență /colete  
Baza: Au expediat corespondență =1161 Au expediat colete =1206

# criteriile de alegere a furnizorilor pentru expedierea de corespondență în rândul utilizatorilor furnizorului

%

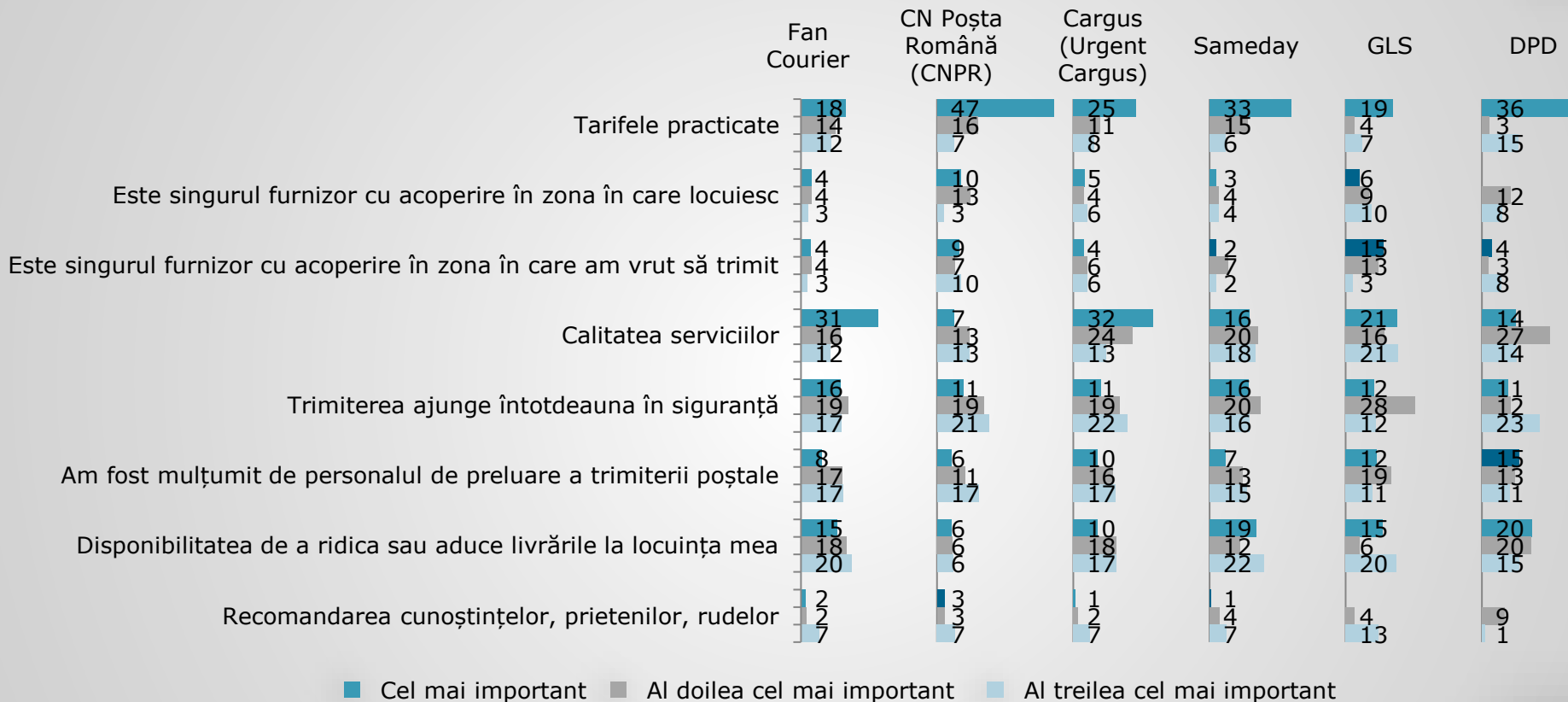


Q14.1-Q14.3 Criterii importante pentru corespondență

Baza: Utilizatori Fan Courier=457, Utilizatori CN Poșta Română=354, Utilizatori Cargus=201, Utilizatori Sameday (inclusiv Easybox)=207, Utilizatori GLS=40, Utilizatori DPD=33

# Criteria de alegere a furnizorilor pentru expedierea de colete în rândul utilizatorilor furnizorului

%

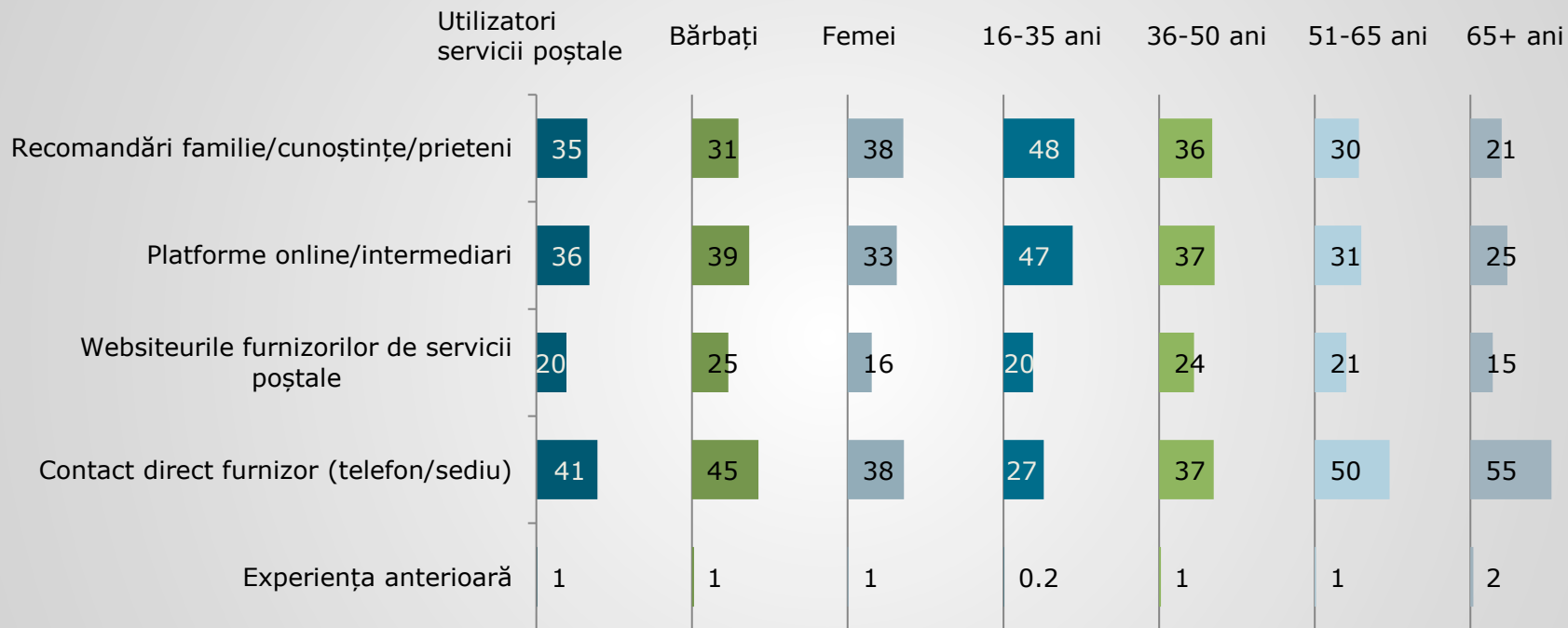


Q14.1-Q14.3 Criterii importante pentru colete

Baza: Utilizatori Fan Courier=517, Utilizatori CN Poșta Română=234, Utilizatori Cargus=226, Utilizatori Sameday (inclusiv Easybox)=170, Utilizatori GLS=46, Utilizatori DPD=45

## Factori de influență în alegerea furnizorilor de servicii poștale - Gen și vârstă

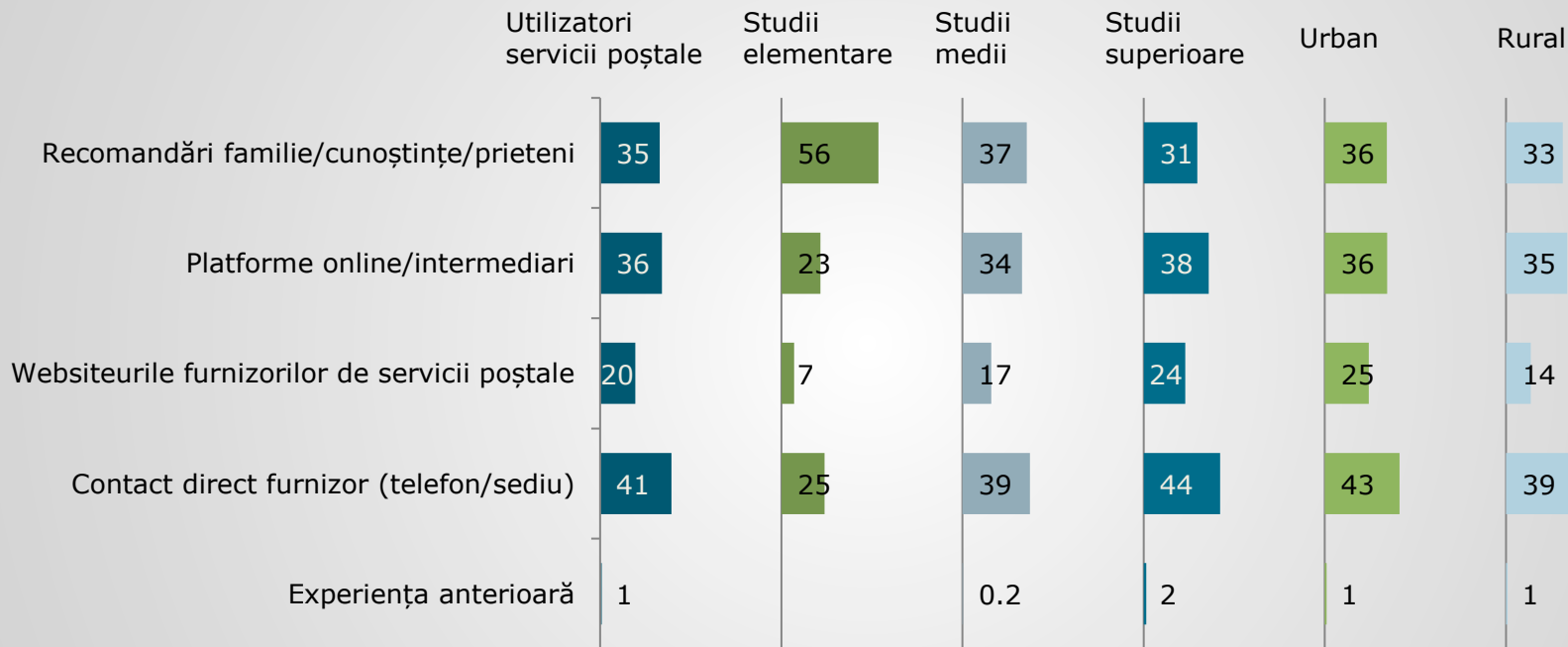
%



Q15. Atunci când alegeți un furnizor pentru a face o expediție, pe care dintre următoarele le luați în considerare? / Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, Bărbați=717, Femei=737, 16-35 ani=433, 36-50 ani=414, 51-65 ani=475, 65+ ani=132 (Răspuns multiplu)

## Factori de influență în alegerea furnizorilor de servicii poștale – Studii și mediu de rezidență

%



Q15. Atunci când alegeți un furnizor pentru a face o expediție, pe care dintre următoarele le luați în considerare? / Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, Studii elementare=43, Studii medii=630, Studii superioare=781, Urban=819, Rural=635 (Răspuns multiplu)



Obiective și metodologie

Concluzii

Notorietate și utilizare servicii  
poștale

Cheltuieli cu serviciile poștale

Furnizori de servicii poștale

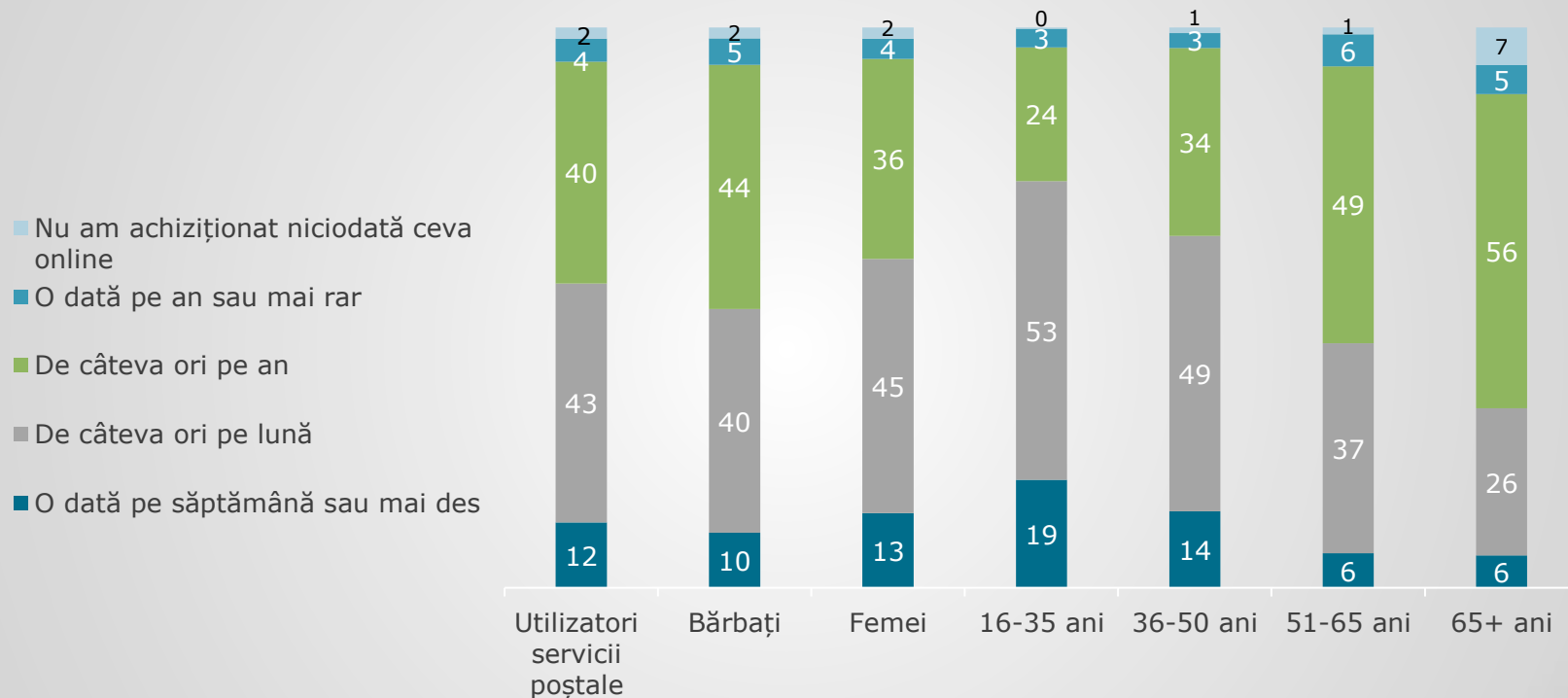
**Achiziții online**

Profil demografic



## Frecvența achizițiilor online – Gen și vârstă

%

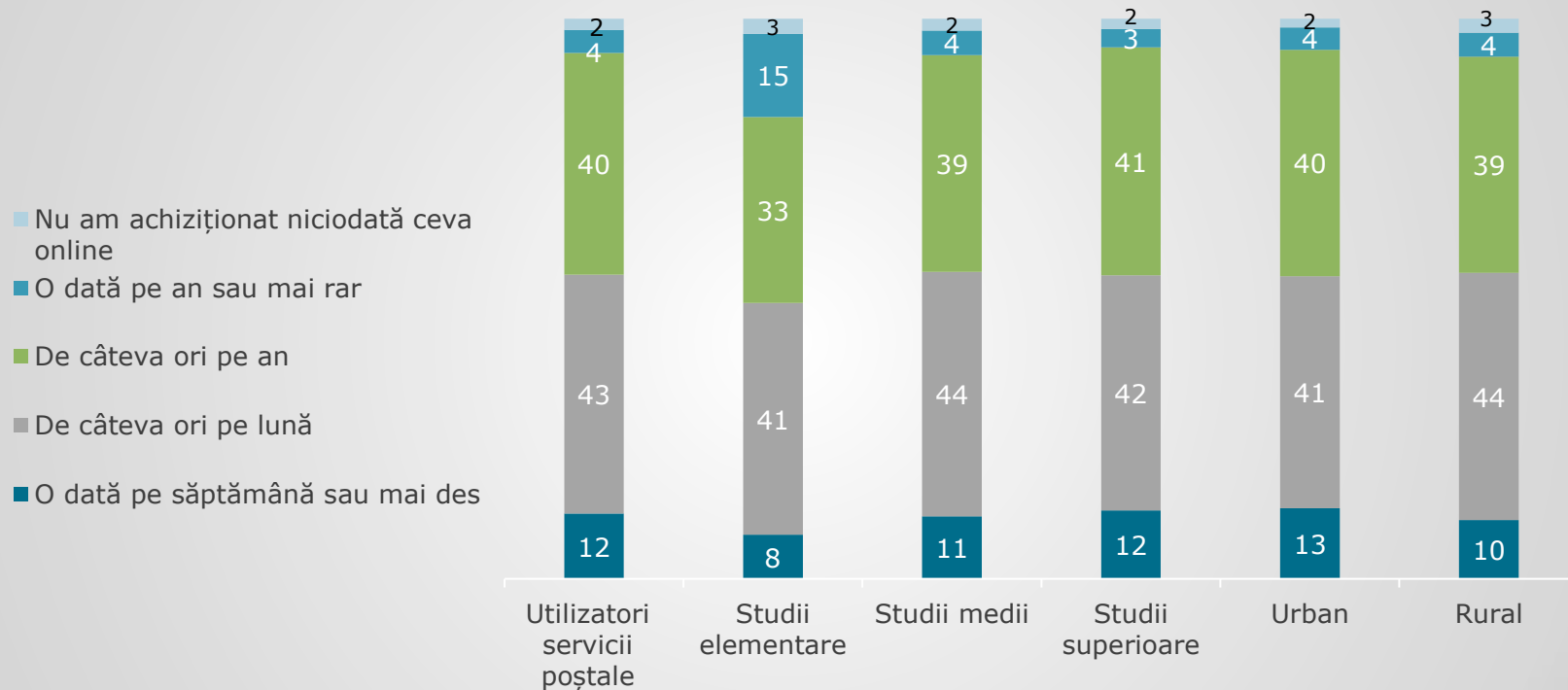


Q4. Cât de des ați făcut achiziții online, în ultimele 12 luni ?

Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, Bărbăți=717, Femei=737, 16-35 ani=433, 36-50 ani=414, 51-65 ani=475, 65+ ani=132 (Răspuns unic)

## Frecvența achizițiilor online – Studii și mediu de rezidență

%

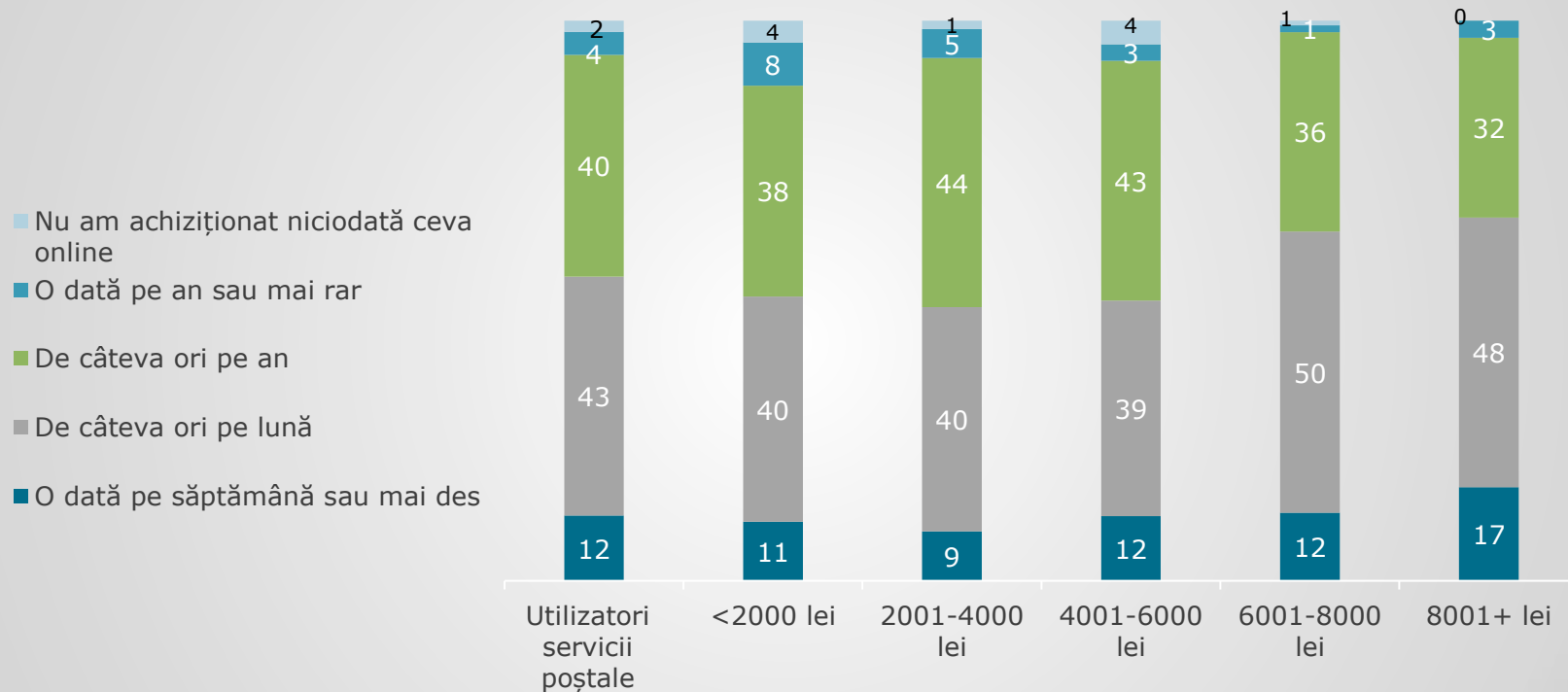


Q4. Cât de des ați făcut achiziții online, în ultimele 12 luni?

Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, Studii elementare=43, Studii medii=630, Studii superioare=781, Urban=819, Rural=635 (Răspuns unic)

## Frecvența achizițiilor online – Venit net lunar pe gospodărie

%

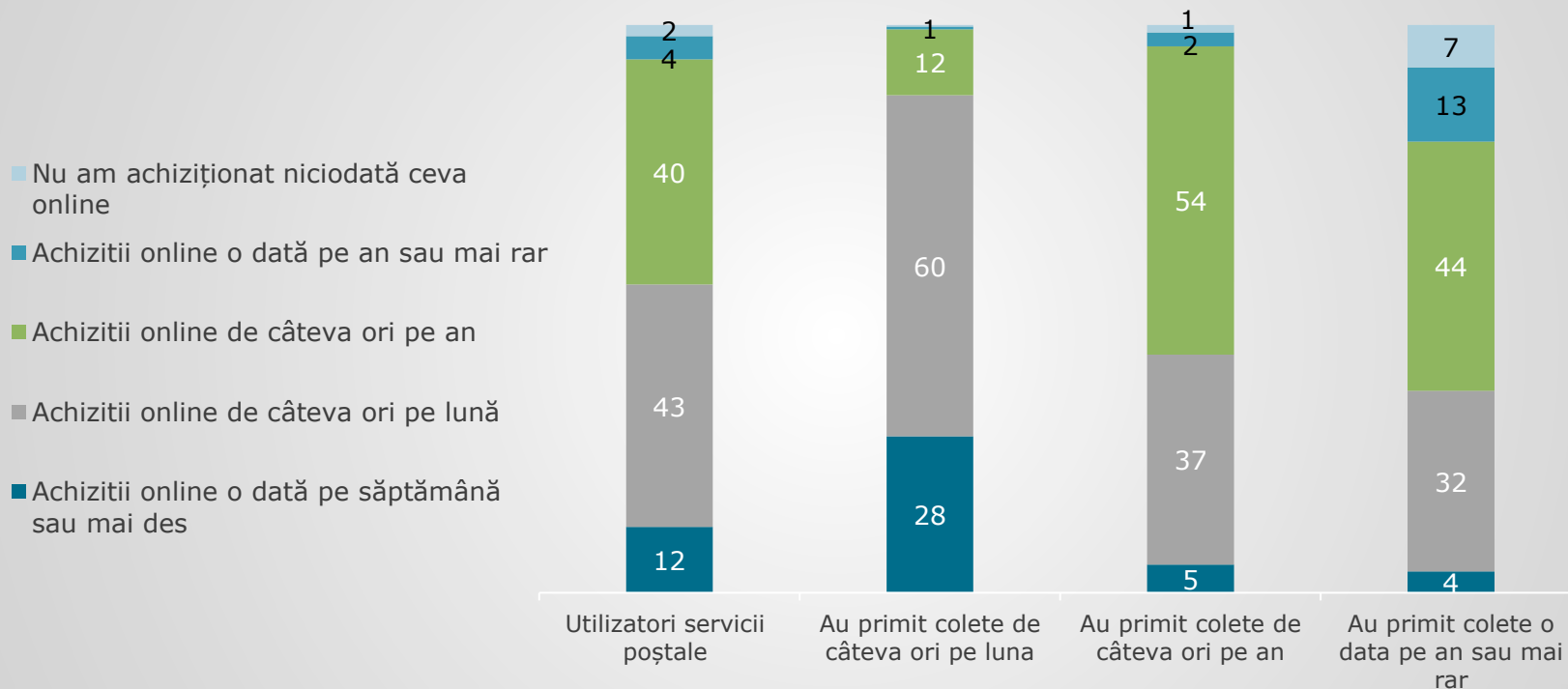


Q4. Cât de des ați făcut achiziții online, în ultimele 12 luni?

Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, <2000 lei=123, 2001-4000 lei=371, 4001-6000 lei=346, 6001-8000 lei=249, 8001+ lei=288 (Răspuns unic)

## Frecvența achizițiilor online – Analiză după frecvență primire colete

%

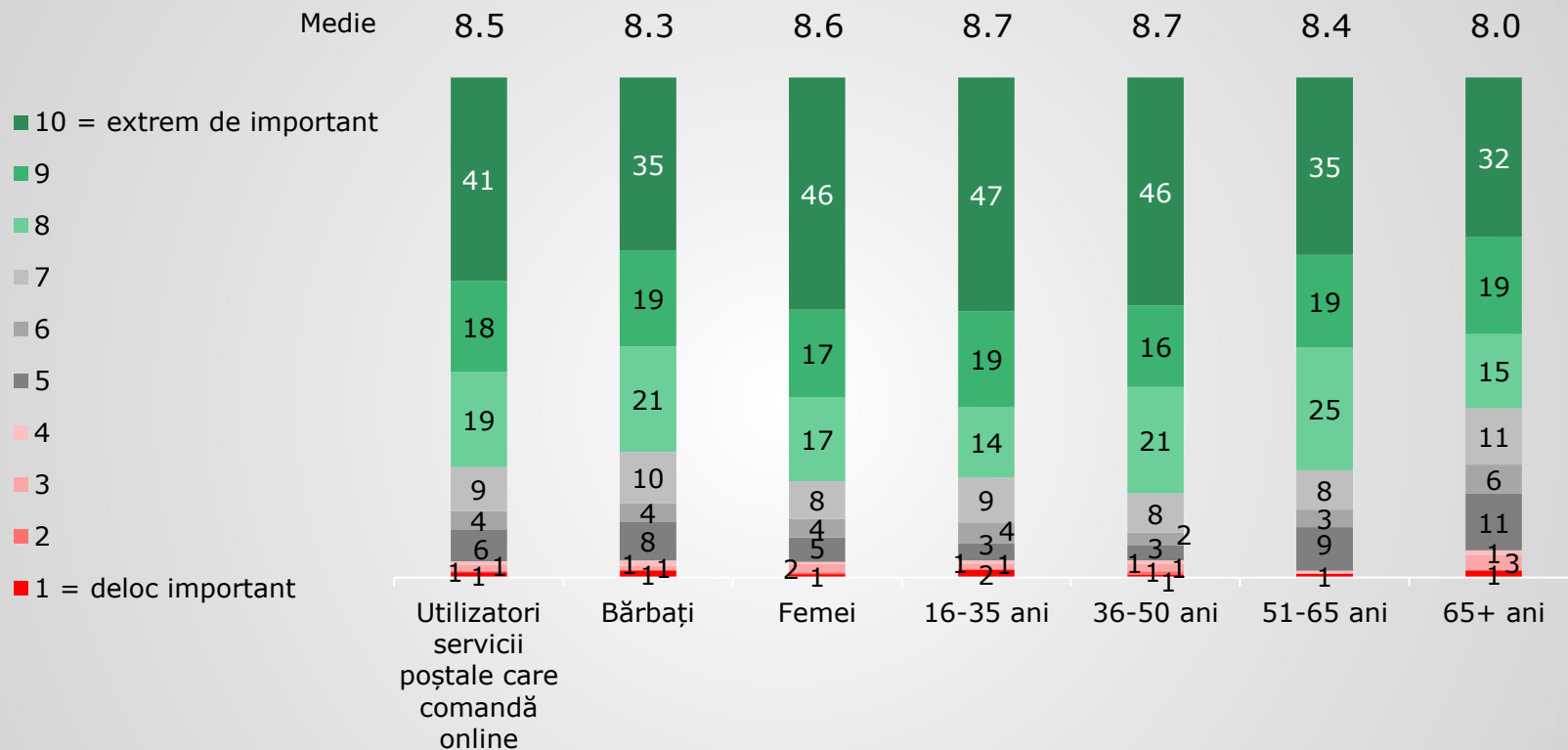


Q4. Cât de des ați făcut achiziții online, în ultimele 12 luni?

Baza: Utilizatori servicii poștale=1454, Au primit colete de câteva ori pe luna=462, Au primit colete de câteva ori pe an=754, Au primit colete o data pe an sau mai rar=156 (Răspuns unic)

## Importanță timp de livrare a produsului – Gen și vârstă

%

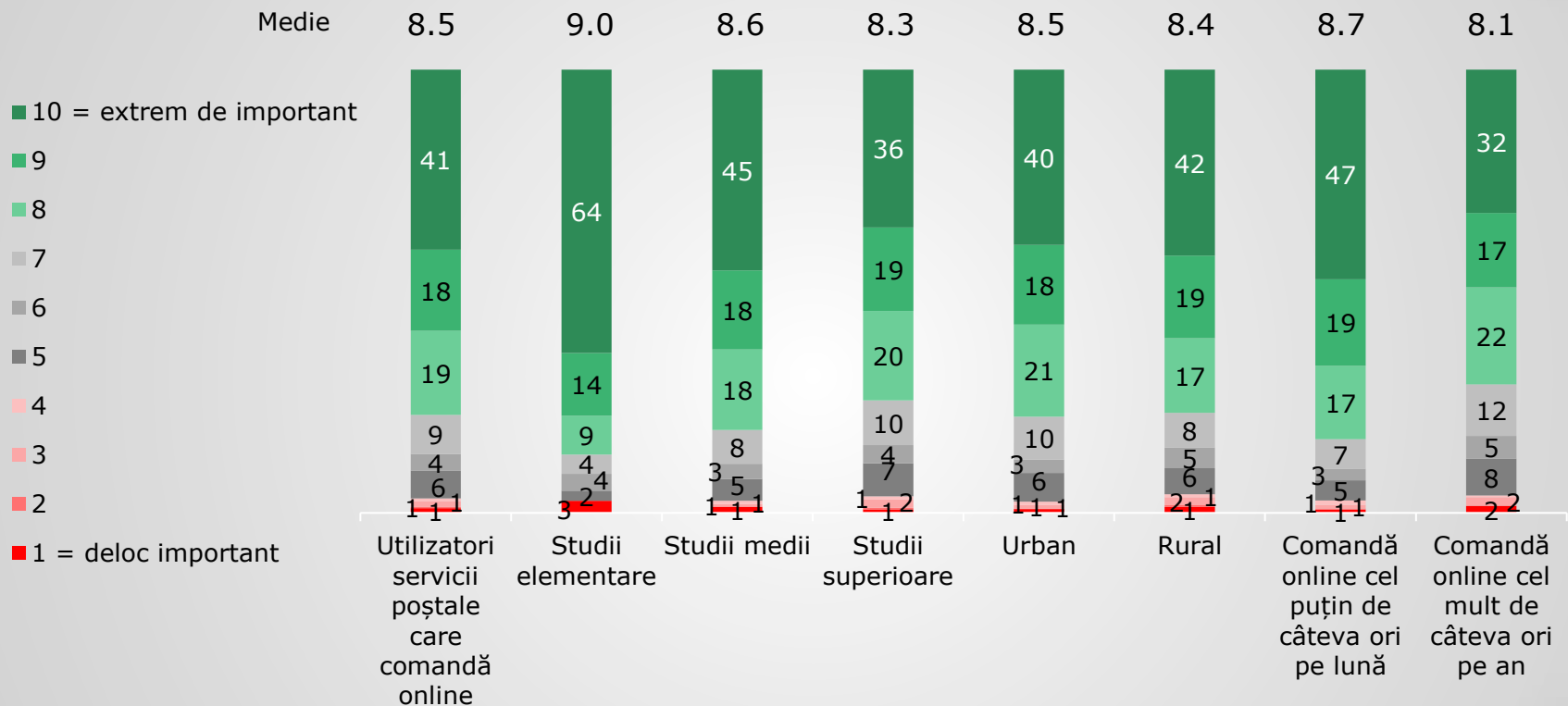


TIMP1. În general, când cumpărați online, cât de important este pentru dvs. timpul de livrare a produsului? Dați o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc important”, iar 10 înseamnă „extrem de important”?

Baza: Utilizatori servicii poștale care comandă online=1434, Bărbați=710, Femei=724, 16-35 ani=432, 36-50 ani=410, 51-65 ani=468, 65+ ani=124 (Răspuns unic)

# Importanță timp de livrare a produsului – Studii, mediu de rezidență și frecvență comenzi online

%

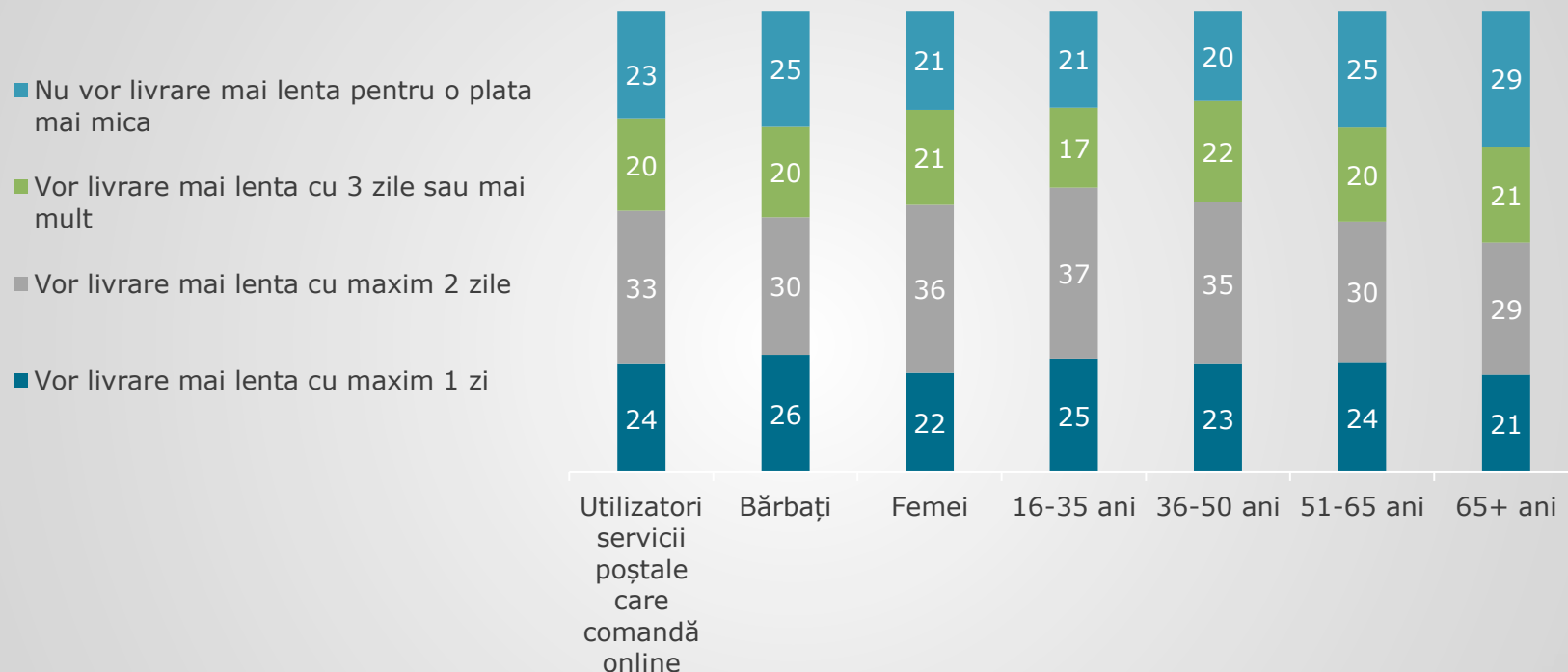


TIMP1. În general, când cumpărați online, cât de important este pentru dvs. timpul de livrare a produsului? Dați o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc important”, iar 10 înseamnă „extrem de important”?

Baza: Utilizatori servicii poștale care comandă online=1434, Studii elementare=42, Studii medii=621, Studii superioare=771, Urban=810, Rural=624, Comandă online cel puțin de câteva ori pe lună=817, Comandă online cel mult de câteva ori pe an=617 (Răspuns unic)

## Livrare mai lentă pentru o plată mai mică – Gen și vârstă

%

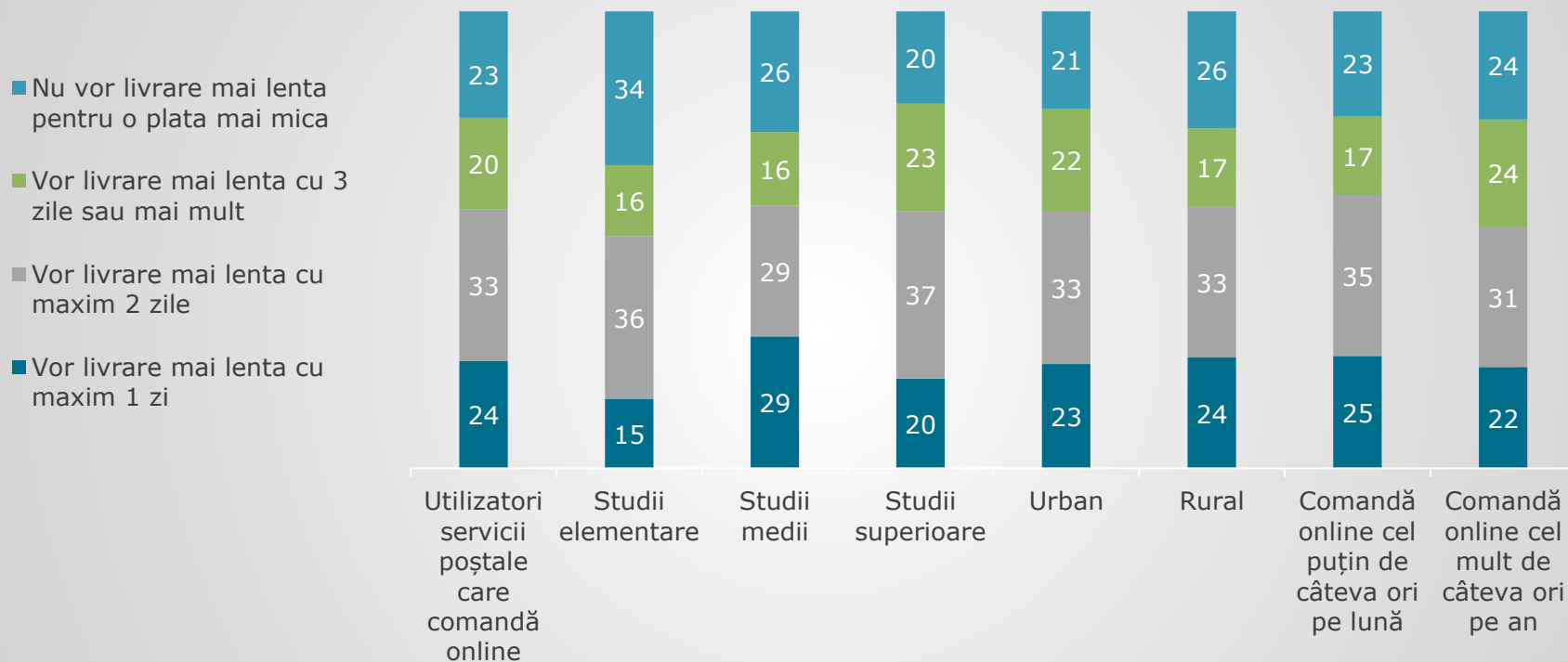


TIMP2. Ați prefera să vină coletele mai lent, dar să plătiți mai puțin pentru livrare decât de obicei?  
Baza: Utilizatori servicii poștale care comandă online=1434, Bărbați=710, Femei=724, 16-35 ani=432, 36-50 ani=410, 51-65 ani=468, 65+ ani=124 (Răspuns unic)



## Livrare mai lentă pentru o plată mai mică – Studii, mediu de rezidență și frecvență comenzi online

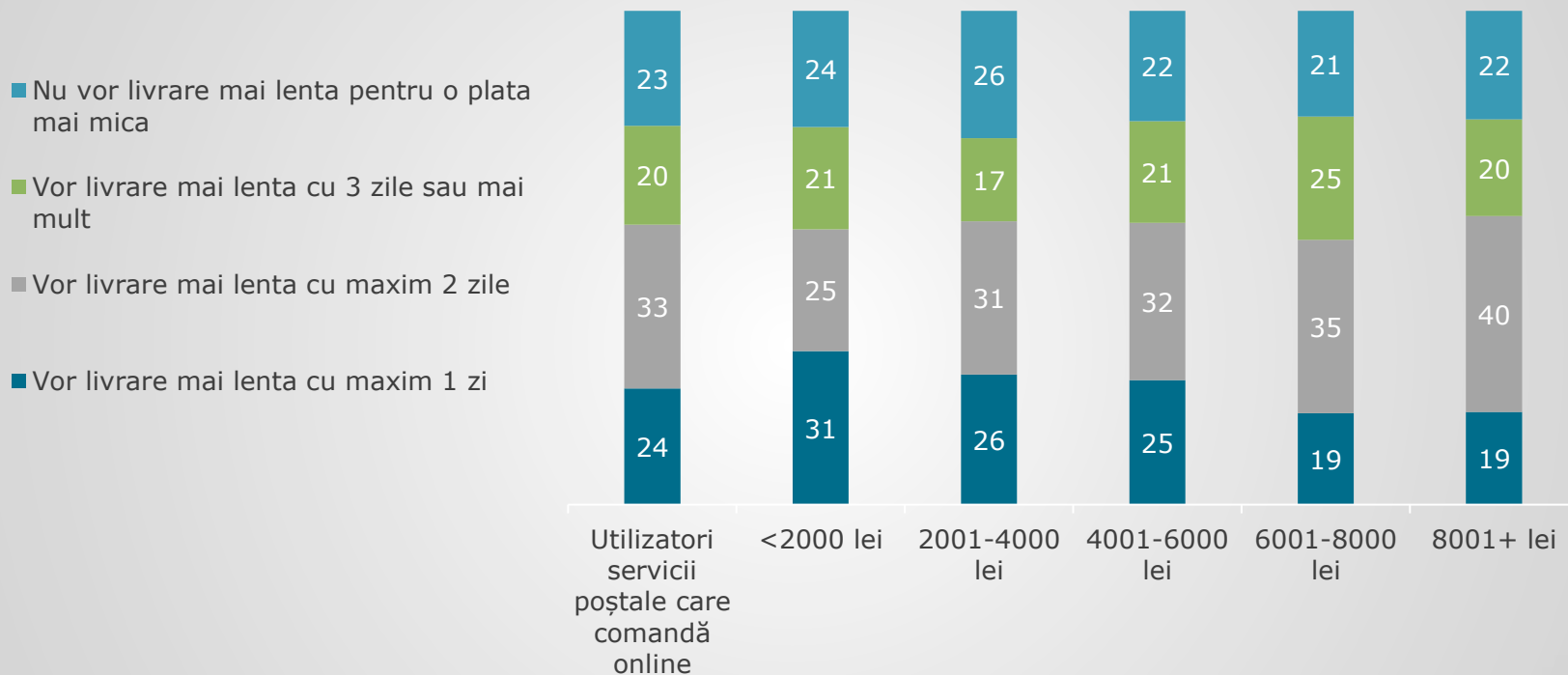
%



TIMP2. Ați prefera să vină coletele mai lent, dar să plătiți mai puțin pentru livrare decât de obicei?  
 Baza: Utilizatori servicii postale care comandă online=1434, Studii elementare=42, Studii medii=621, Studii superioare=771, Urban=810, Rural=624, Comandă online cel puțin de câteva ori pe lună=817, Comandă online cel mult de câteva ori pe an=617 (Răspuns unic)

## Livrare mai lentă pentru o plată mai mică – Venit net lunar pe gospodărie

%

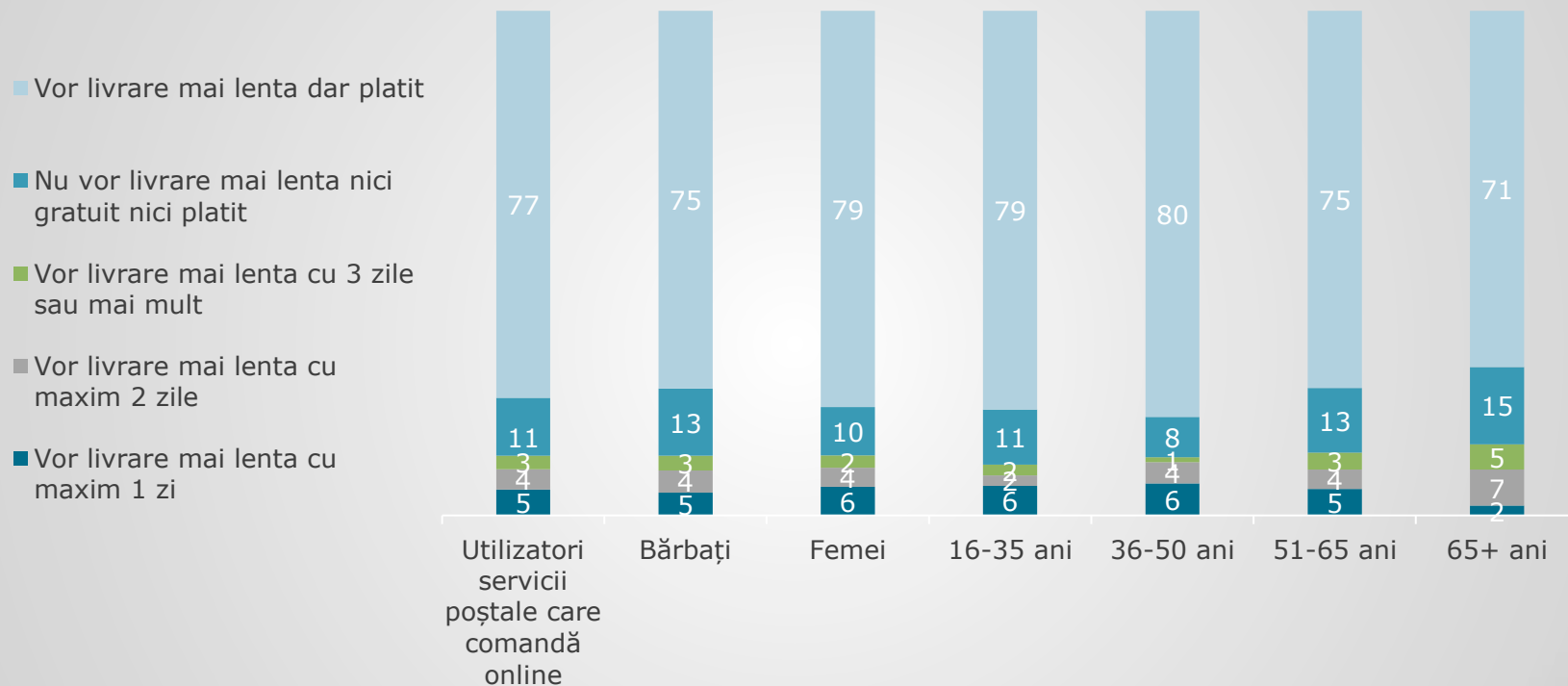


TIMP2. Ați prefera să vină coletele mai lent, dar să plătiți mai puțin pentru livrare decât de obicei?

Baza: Utilizatori servicii postale care comandă online=1434, <2000 lei=119, 2001-4000 lei=366, 4001-6000 lei=338, 6001-8000 lei=248, 8001+ lei=288 (Răspuns unic)

## Livrare mai lentă gratuită – Gen și vârstă

%

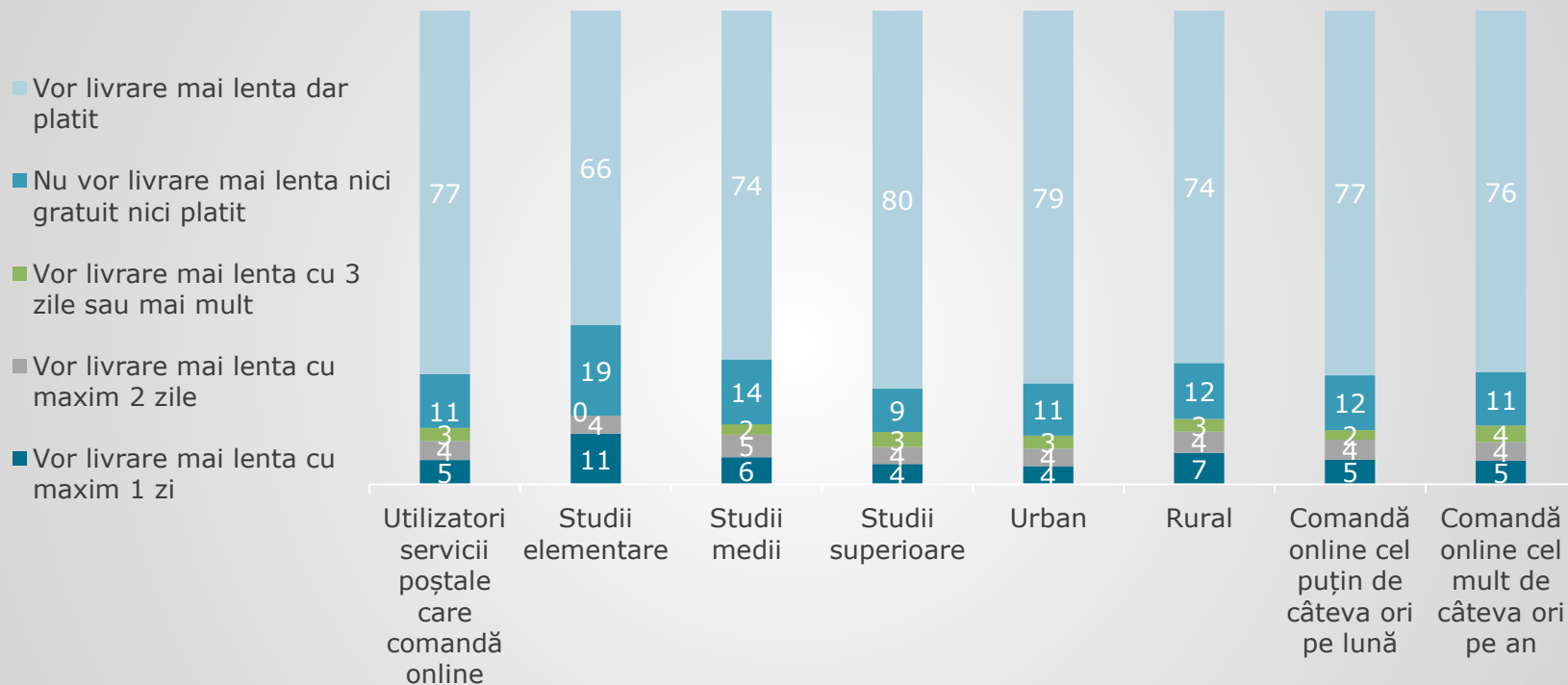


TIMP2. Ați prefera să vină coletele mai lent, dar să fie livrare gratuită?

Baza: Utilizatori servicii poștale care comandă online=1434, Bărbați=710, Femei=724, 16-35 ani=432, 36-50 ani=410, 51-65 ani=468, 65+ ani=124 (Răspuns unic)

# Livrare mai lentă gratuită – Studii, mediu de rezidență și frecvență comenzi online

%



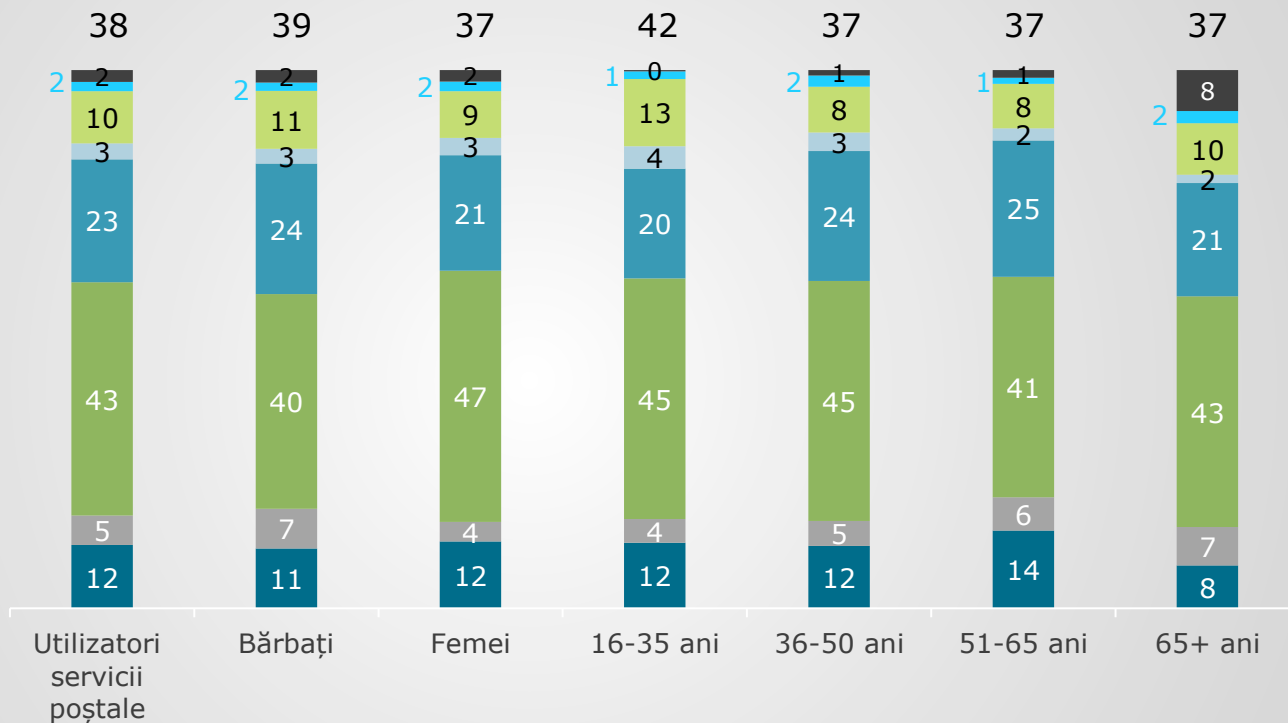
TIMP2. Ați prefera să vină coletele mai lent, dar să fie livrare gratuită?

Baza: Utilizatori servicii postale care comandă online=1434, Studii elementare=42, Studii medii=621, Studii superioare=771, Urban=810, Rural=624, Comandă online cel puțin de câteva ori pe lună=817, Comandă online cel mult de câteva ori pe an=617 (Răspuns unic)

## Costul livrării pentru comenzile de la magazinele online naționale – Gen și vârstă

Costul mediu (RON)  
– fără transport gratuit

- Nu au comandat
- Nu pot aprecia
- Peste 100 RON
- 50-100 RON
- 20-50 RON
- 10-20 RON
- Sub 10 RON
- A fost gratuit



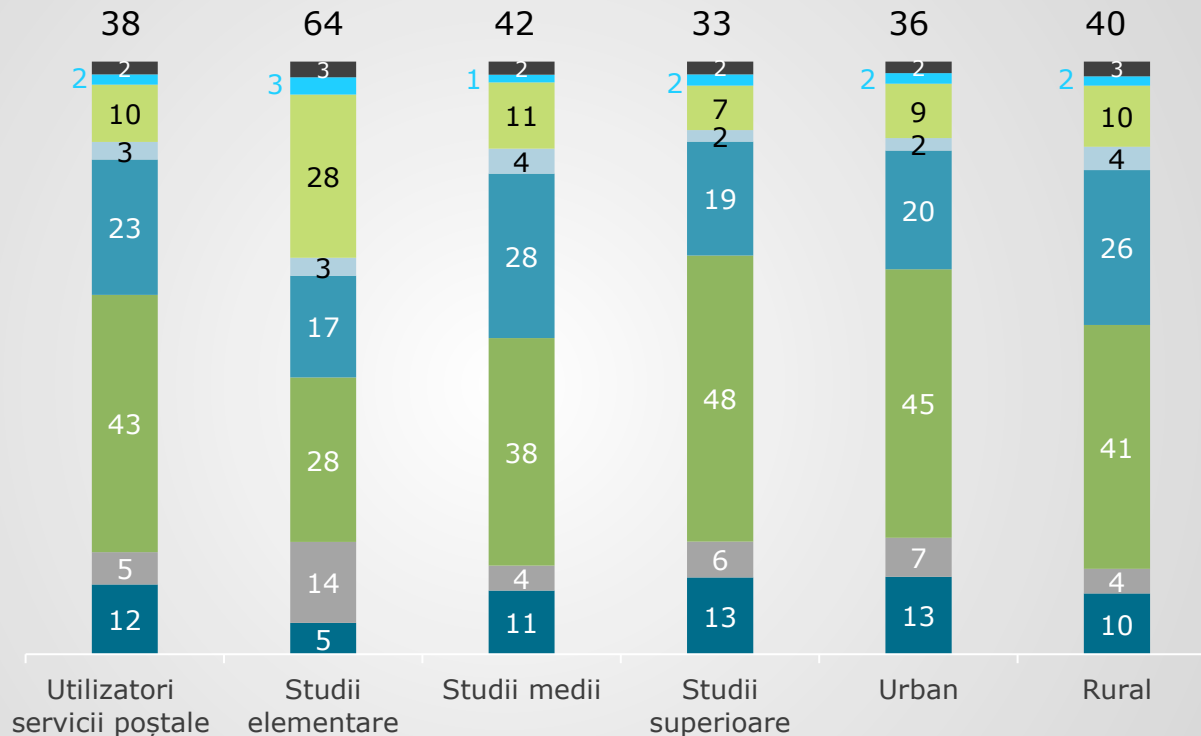
Q6. Care a fost costul LIVRĂRII la cea mai recentă comandă dintr-un magazin online național „.ro”?  
(Răspuns unic).Baza pentru procente/medie: Utilizatori servicii poștale=1454/1408, Bărbăți=717/697,  
Femei=737/711, 16-35 ani=433/425, 36-50 ani=414/403, 51-65 ani=475/460, 65+ ani=132/120

# Costul livrării pentru comenzile de la magazinele online naționale - Studii și mediu de rezidență

%

Costul mediu (RON)  
- fără transport gratuit

- Nu au comandat
- Nu pot aprecia
- Peste 100 RON
- 50-100 RON
- 20-50 RON
- 10-20 RON
- Sub 10 RON
- A fost gratuit



Q6.Care a fost costul LIVRĂRII la cea mai recentă comandă dintr-un magazin online național „.ro”?  
(Răspuns unic)Baza pentru procente/medie: Utilizatori servicii poștale=1454/1408, Studii elementare =43/41, Studii medii=630/609, Studii superioare=781/758, Urban=819/794, Rural=635/614

Obiective și metodologie

Concluzii

Notorietate și utilizare servicii  
poștale

Cheltuieli cu serviciile poștale

Furnizori de servicii poștale

Achiziții online

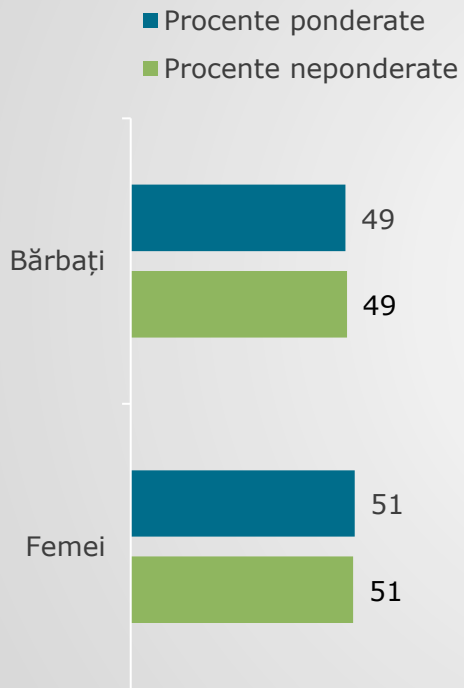
**Profil demografic**



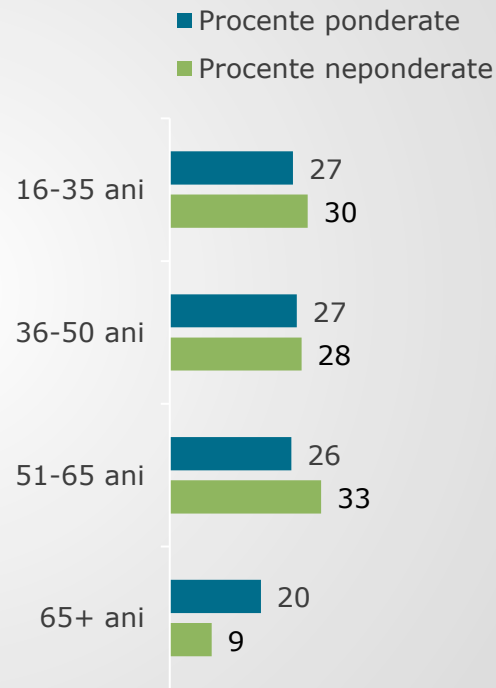
# Profil demografic – Gen și vârstă

%

### Gen



### Vârstă



Baza: Utilizatori servicii poștale=1454

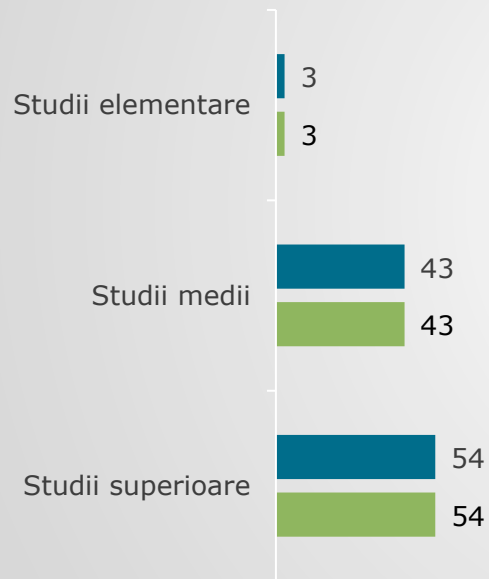


## Profil demografic – Studii

%

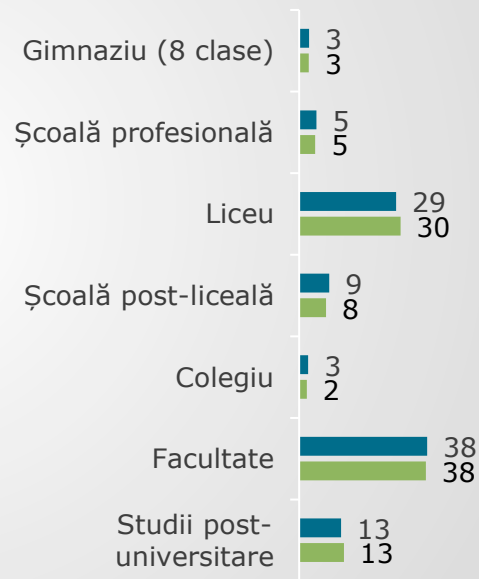
### Educație – categorii mari

- Procente ponderate
- Procente neponderate



### Educație – categorii fragmentate

- Procente ponderate
- Procente neponderate



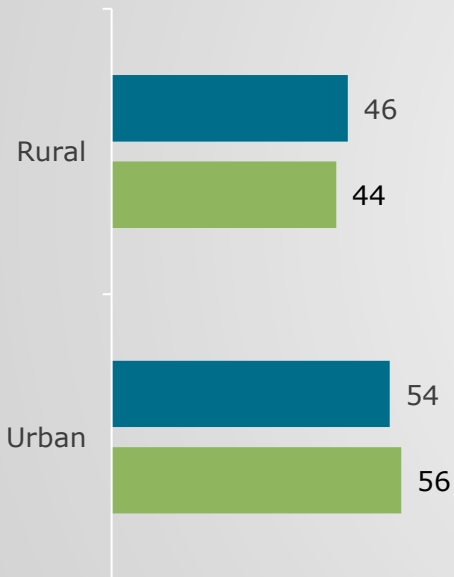
Baza: Utilizatori servicii poștale=1454

# Profil demografic – Mediu de reședință, grad urbanizare și regiune

%

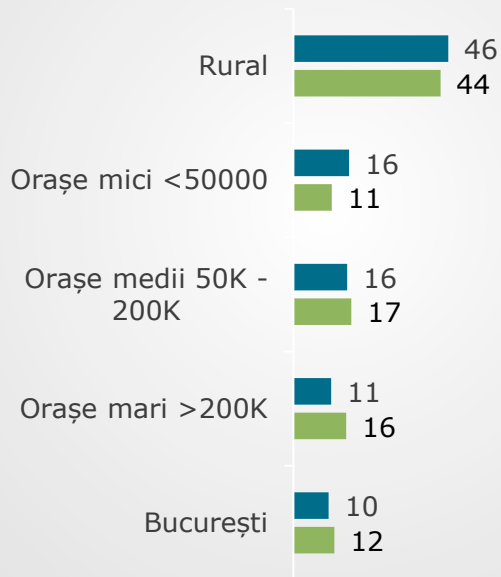
## Mediu reședință

- Procente ponderate
- Procente neponderate



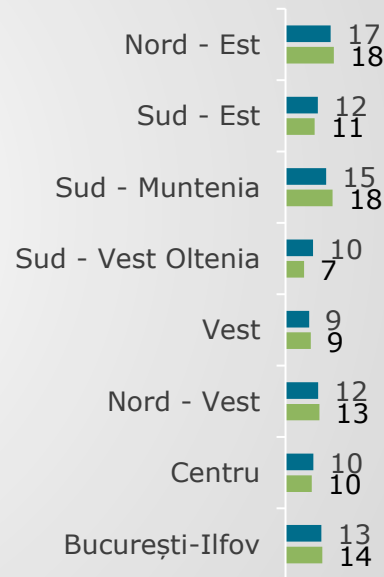
## Grad urbanizare

- Procente ponderate
- Procente neponderate



## Regiune

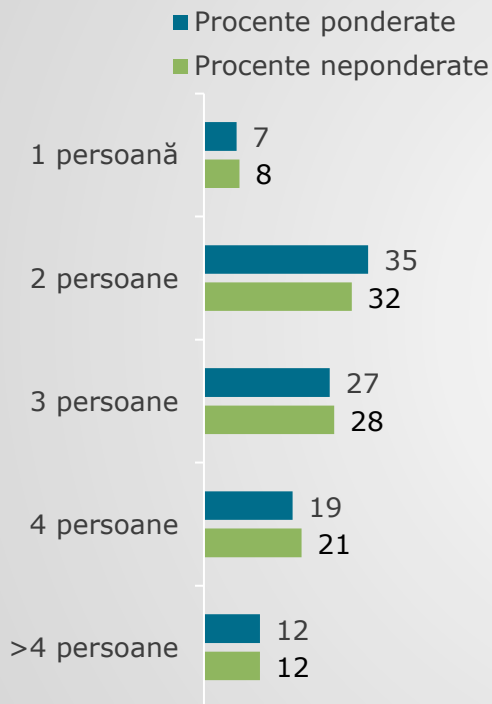
- Procente ponderate
- Procente neponderate



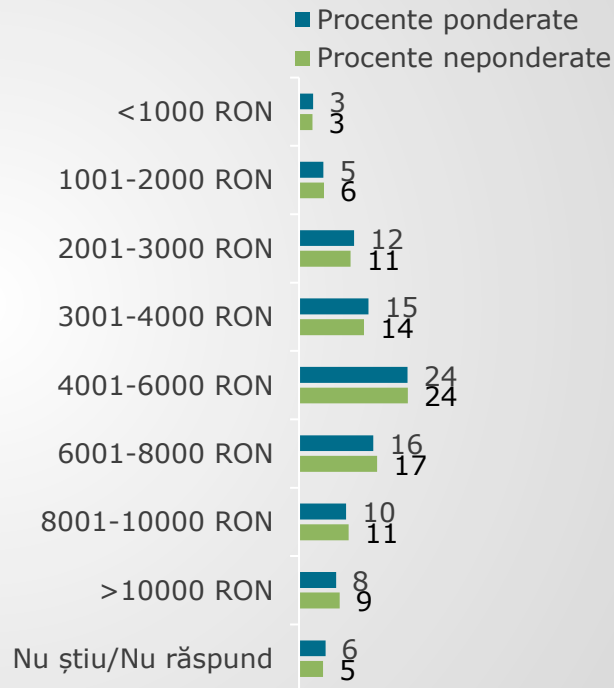
Baza: Utilizatori servicii poștale=1454

# Profil demografic – Număr persoane în gospodărie și venit net lunar pe gospodărie %

## Nr persoane în gospodărie



## Venit net lunar pe gospodărie





16 Copilului Street, Ground Floor, District 1, 012178, Bucharest, Romania

Ph: +40-21-224 66 00, Fax: +40-21-224 66 11

Email: [contact@mercury.ro](mailto:contact@mercury.ro)

[www.facebook.com/mercuryresearch](http://www.facebook.com/mercuryresearch)

[www.mercury.ro](http://www.mercury.ro)