

Sintesi

La sezione Posta dell'Ufficio federale delle comunicazioni UFCOM ha incaricato l'istituto indipendente DemoSCOPE, che effettua sondaggi dell'opinione pubblica, di realizzare a livello nazionale due sondaggi rappresentativi in merito all'offerta dei servizi postali. Tra il 22 giugno 2017 e il 31 luglio 2017 sono state interrogate nel complesso 2745 persone di almeno 18 anni d'età residenti in Svizzera¹. Tra il 1° e il 30 settembre 2017 sono state inoltre interpellate in merito allo stesso tema 2210 piccole e medie imprese (PMI) su tutto il territorio nazionale².

Dal sondaggio condotto presso la popolazione emerge che quasi due terzi (61 %) degli interpellati è, in generale, ampiamente soddisfatto dell'offerta dei servizi postali in Svizzera. Per la maggior parte della popolazione residente permanente il punto di accesso ai servizi postali più utilizzato è il classico ufficio postale. Le persone che si recano in prevalenza a un ufficio postale si dichiarano in media più soddisfatte di quelle che si rivolgono principalmente a un'agenzia. Il servizio a domicilio raggiunge un grado di soddisfazione generale sostanzialmente pari a quello degli uffici postali. A distinguere uffici postali e agenzie è in prima linea il fatto che le offerte e i servizi nel settore delle lettere, dei pacchi e in particolare del traffico dei pagamenti sono percepiti nettamente meno soddisfacenti se forniti dalle agenzie. La soddisfazione è minore anche in termini di cortesia e di servizio da parte del personale. La migliore raggiungibilità e gli orari di apertura (più lunghi) delle agenzie sono invece considerati come vantaggi.

Secondo le loro stesse dichiarazioni, in una normale settimana lavorativa quasi due terzi degli interpellati ricevono al massimo cinque lettere (indirizzate), un quarto addirittura al massimo due. Allo stesso tempo la metà di essi invia meno di una lettera alla settimana. Ancora minore è la frequenza per quanto riguarda i pacchi (indirizzati). Per ricevere le lettere ci si avvale quasi esclusivamente della consegna a domicilio. I clienti della Posta si fanno recapitare prevalentemente a casa anche i pacchi. Per l'invio delle lettere si ricorre soprattutto alle cassette delle lettere gialle e agli uffici postali. I pacchi sono consegnati quasi sempre presso gli uffici postali e le agenzie.

Ancora poco conosciute sono le nuove offerte per il ricevimento e l'impostazione delle lettere come il recapito elettronico delle lettere, la consegna delle lettere tramite il servizio a domicilio, i punti di ritiro e di consegna alternativi per i pacchi (stazioni ferroviarie, stazioni di servizio, ecc.), gli sportelli automatici per i pacchi e il ritiro di pacchi a casa.

Per il pagamento di fatture e i versamenti si preferiscono le soluzioni online a scapito dello sportello postale, dell'agenzia o degli ordini di pagamento cartacei inviati per posta. I prelievi in contanti sono effettuati più spesso ai bancomat e agli sportelli bancari e un po' meno spesso ai Postomat e agli sportelli postali.

Per quanto riguarda le esigenze della popolazione risulta che la ricezione e l'invio di lettere e pacchi sono considerati nettamente più importanti rispetto ai servizi nel settore del traffico dei pagamenti e sono anche utilizzati e sollecitati più spesso. L'analisi più approfondita, realizzata

¹ Il sondaggio condotto presso la popolazione è stato realizzato in modalità mista (opzione di partecipazione via Internet o per telefono) e il campione causale stratificato è stato estratto dalla base di campionamento allestita dall'Ufficio federale di statistica (UST).

² Il sondaggio per le PMI è stato condotto unicamente in modalità elettronica, mentre il campione casuale stratificato è stato estratto dal registro delle imprese e degli stabilimenti (RIS).

tramite una misura congiunta, riguardante la Posta B mostra che il luogo di recapito e in tal senso il recapito a domicilio sono ritenuti estremamente importanti. L'analisi in merito ai punti di accesso postali con servizio evidenza che questi ultimi dovrebbero essere raggiungibili entro il più breve tempo possibile ed essere aperti preferibilmente anche di sabato. La possibilità di poter effettuare allo sportello operazioni inerenti al traffico dei pagamenti è considerata meno importante.

Le PME interpellate (imprese con meno di 250 collaboratori) si dichiarano soprattutto soddisfatte delle prestazioni relative alle lettere. I valori di soddisfazione più bassi riguardano la valutazione della rete di punti di accesso postali e gli orari di apertura.

Sia per quanto riguarda il volume che la frequenza degli invii, le PMI interpellate effettuano soprattutto invii singoli indirizzati ai prezzi di listino, prevalentemente con consegna prioritaria il giorno lavorativo successivo. In otto casi su dieci il recapito al domicilio commerciale è la modalità principale adottata per ricevere lettere. I volumi di lettere inviati e ricevuti aumentano proporzionalmente alla grandezza dell'impresa. Il volume di pacchi spediti e ricevuti è generalmente più basso e la quantità inviata per via prioritaria e normale è pressoché analoga. Anche in questo caso la maggior parte è recapitata al domicilio commerciale. I punti di consegna alternativi hanno un ruolo secondario.

Soltanto circa la metà delle PMI effettuano prelievi e versamenti in contanti, in questo caso l'importo prelevato o versato può variare considerevolmente. Le PMI che dispongono di un conto commerciale PostFinance compiono più spesso prelievi e versamenti in contanti presso punti di accesso postali.

Generalmente le PMI fanno capo soprattutto agli uffici postali e alle cassette postali pubbliche. I punti di accesso concepiti specialmente per i clienti commerciali (centri di raccolta lettere e pacchi, punti di raccolta per i clienti commerciali, servizio di ritiro) sono utilizzati soltanto da una minoranza. Analogamente alla popolazione, anche le PMI considerano le offerte nel settore delle lettere e dei pacchi nettamente più importanti rispetto ai servizi nel settore del traffico dei pagamenti. In generale la copertura del fabbisogno al punto di accesso più frequentato è per la maggior parte giudicata buona e si differenzia solo minimamente da un punto di accesso all'altro.

Da ultimo emerge che nel settore meno liberalizzato delle lettere soltanto una su dieci PMI si è già rivolta a un fornitore alternativo, nel settore dei pacchi si tratta tuttavia di quattro su dieci. I motivi principali che spingono le PMI a ricorrere ai fornitori alternativi sono la loro velocità di consegna, qualità e flessibilità.