



Sammenfatning

Danskernes brug af pakketjenester, juni 2015



# Indhold

Baggrund	Side 3
Hypoteser	Side 4
Borgere og mindre virksomheder i landområder er fortsat afhængige af befordringspligten (Post Danmark) for at kunne sende/modtage pakker	Side 5
Virksomheder i byområder oplever stigende konkurrence mellem pakkedistributørerne	Side 6
Borgere i byområder oplever øgede valgmuligheder i forhold til leveringsform/pakkedistributør	Side 7
Borgere og virksomheder i landdistrikter tilbydes ikke disse valgmuligheder	Side 8
De afgørende faktorer, når borgere og virksomheder vælger pakkedistributører/leveringsform, er pris og fleksibilitet (convenience)	Side 9
Der er størst konkurrence på B-B segmentet, knap så meget (men stigende) konkurrence på B-C/C-B segmentet og mindst konkurrence på C-C segmentet	Side 10
Borgere/virksomheder lægger vægt på, at der er indsamling og omdeling af pakker på alle hverdage (mandag til fredag)	Side 11
Bilag: Om metode og gennemførelse	Side 12
Kontakt	Side 14

## Baggrund

Som en del af Transportministeriets Postanalyse har ministeriet bedt Wilke udarbejde en undersøgelse om danskernes brug af pakketjenester. "Danskerne" skal i denne sammenhæng forstås meget bredt, for det omfatter både private forbrugere, private virksomheder og offentlige institutioner.

Undersøgelsen er gennemført for at afdække følgende overordnede temaer:

- Hvor ofte sendes/modtages pakker?
- Hvordan sendes/modtages pakker (til døren, afhentning, pakkeboks, posthus, supermarked m.m.)?
- I hvilke situationer sendes/modtages pakker? Eller hvad sendes som pakke af henholdsvis private og af virksomheder?
- Hvordan er udbuddet af distributører, når der sendes/modtages pakker?
- Hvad er afgørende for valg af distributør?
- Hvem vælger virksomheder/borgere, når de vælger distributør?
- Hvad er afgørende for, hvordan pakker sendes/modtages (pris, tilgængelighed, service etc.)?



# Hypoteser om danskernes brug af pakketjenester

Med udgangspunkt i temaerne har Transportministeriet bedt Wilke gennemføre undersøgelsen med det formål at be- eller afkræfte følgende 7 centrale hypoteser om danskernes brug af og behov for pakketjenester:

1. Borgere og mindre virksomheder i landområder er fortsat afhængige af befordringspligten (Post Danmark) for at kunne sende/modtage pakker
2. Virksomheder i byområder oplever stigende konkurrence mellem pakkedistributørerne
3. Borgere i byområder oplever øgede valgmuligheder i forhold til leveringsform/pakkedistributør
4. Borgere og virksomheder i landdistrikter tilbydes ikke disse valgmuligheder
5. De afgørende faktorer, når borgere og virksomheder vælger pakkedistributører/leveringsform, er pris og fleksibilitet (convenience)
6. Der er størst konkurrence på B-B segmentet, knap så meget (men stigende) konkurrence på B-C/C-B segmentet og mindst konkurrence på C-C segmentet
7. Borgere/virksomheder lægger vægt på, at der er indsamling og omdeling af pakker på alle hverdage (mandag til fredag)

I denne sammenfatning redegøres kort for undersøgelsens konklusioner og afprøvningen af hypoteserne.

For en mere detaljeret gennemgang af resultater og grundlaget for afprøvning af hypoteserne henvises til særskilt rapport "Rapport om danskernes brug af pakketjenester, juni 2015", som er tilgængelig på Transportministeriets hjemmeside [www.trm.dk](http://www.trm.dk)

I bilag til denne sammenfatning er indsat en kort beskrivelse af undersøgelsens metode og gennemførelse. Fuld redegørelse herfor kan læses i den særskilte rapport, som er tilgængelig på Transportministeriets hjemmeside [www.trm.dk](http://www.trm.dk)

## Hypotese: Borgere og mindre virksomheder i landområder er fortsat afhængige af beforderingspligten (Post Danmark) for at kunne sende/modtage pakker

Hypotesen kan **ikke bekræftes**, hverken blandt private forbrugere, virksomheder eller offentlige institutioner. Hverken mht. oplevet besvær med at modtage eller sende pakker, antal operatører i eget område eller præferencer for distributører er der væsentlige forskelle mellem land og by i nogen af de tre segmenter – forbrugere, private virksomheder og offentlige institutioner.

### Forbrugere:

- Det opleves ikke mere besværligt at modtage pakker i landdistrikter sammenlignet med resten af landet.
- I landdistrikter afleverer man i lige så høj grad som i Hovedstadsområdet pakker, der skal sendes direkte i en postbutik eller andet indleveringssted, man er altså ikke henvist til pakkepostautomater.
- Præferencen for pakkedistributør er lav – 44% af beboerne i landdistrikter er indifferente over for, hvem der leverer deres pakker, og 26% er indifferente over for, hvem de sender deres pakker med. Generelt foretrækker de fleste dog at sende pakker med Post Danmark, men forskellen i denne præference mellem hovedstad og land er ikke væsentlig.

### Private virksomheder:

- Det opleves ikke mere besværligt at modtage pakker i små provinsbyer og landdistrikter sammenlignet med storbyer og hovedstaden.
- Det opleves ikke mere besværligt at sende pakker fra landdistrikter og små provinsbyer, sammenlignet med storbyer og hovedstaden.
- I landdistrikter som i byområder benytter man primært Post Danmark ved afsendelse af pakker, men dette synes mere
- Præferencen for pakkedistributør er lav – 25% af virksomhederne er indifferente over for, hvem de sender pakker med, og kun 32% foretrækker Post Danmark. Og der er ingen væsentlige forskelle mellem land og by.

### Offentlige institutioner:

- Det opleves ikke mere besværligt at modtage pakker i små provinsbyer og landdistrikter sammenlignet med storbyer og hovedstaden.
- Det opleves ikke mere besværligt at sende pakker fra landdistrikter og små provinsbyer, sammenlignet med storbyer og hovedstaden.
- I landdistrikter som i byområder benytter man primært Post Danmark ved afsendelse af pakker, men dette synes mere vanebetonet end dikteret af nødvendighed.
- Præferencen for pakkedistributør er meget lav – 41% af institutionerne er indifferente over for, hvem de sender pakker med, og kun 50% foretrækker Post Danmark. Og der er ingen væsentlige forskelle mellem land og by.

## Hypotese: Virksomheder i byområder oplever stigende konkurrence mellem pakkedistributørerne

Hypotesen kan **bekræftes**, virksomheder i byområder oplever stigende konkurrence mellem pakkedistributører, mens virksomheder i landområder ikke i samme omfang har oplevet denne stigning (se også side 8)

### Private virksomheder:

- Cirka halvdelen af de danske virksomheder (54%) oplever, at der er kommet mere eller meget mere konkurrence mellem pakkedistributørerne. Knap hver femte virksomhed (19%) oplever konkurrencesituationen uændret, og kun 5% mener, der er kommet mindre konkurrence mellem distributørerne.
- Virksomheder i landdistrikter og små provinsbyer oplever også stigende konkurrence, men ikke i samme omfang som i byerne.

### Offentlige institutioner:

- Cirka halvdelen af de danske institutioner (53%) oplever, at der er kommet mere eller meget mere konkurrence mellem pakkedistributørerne. 15% mener, konkurrencesituationen er uændret. Hver tredje institution – 31% - kan dog ikke tage stilling.
- Forskellen i denne oplevelse mellem by og land er ikke væsentlig. Institutioner i landdistrikter og små provinsbyer oplever også konkurrencen på samme måde, som man oplever den i store byer.

# Hypotese: Borgere i byområder oplever øgede valgmuligheder i forhold til leveringsform/pakkedistributør

Hypotesen kan **ikke bekræftes**, borgere i byområder og borgere i landområder oplever ingen nævneværdige forskelle i de valgmuligheder, de har mht. leveranceformer og distributører.

## Modtagelse af pakker:

- Borgere i landdistrikter synes, det er lige så nemt at modtage pakker som borgere i byområder
- Borgere i landdistrikter får i større udstrækning deres pakker leveret på adressen end borgere i byer
- Borgere i landdistrikter henter også selv pakker i postbutikker, på udleveringssteder eller i automater, blot i lavere omfang end i fx Hovedstadsområdet, fordi de netop oftere får sine pakker leveret på adressen
- Borgere i landdistrikter oplever i gennemsnit, at der er 1,4 transportør udover Post Danmark, som kan levere pakker i det område, de bor i. Til sammenligning er det tilsvarende tal 1,6 i Hovedstadsområdet
- 44% af borgerne i landdistrikter er indifferente over for, hvem der leverer pakker til dem. Til sammenligning er det samme tal i Hovedstadsområdet 46%

## Afsendelse af pakker:

- Borgere i landdistrikter synes det er sværere at sende pakker, sammenlignet med borgere i byområder. Generelt synes 18% af danskerne, det er besværligt at sende pakker, men i landdistrikter er denne andel 9%-point højere - en væsentlig forskel
- Landboere har i samme udstrækning som byboere adgang til indleveringssteder, når de skal sende pakker
- Borgere i landdistrikter oplever i gennemsnit, at der er 0,8 transportør udover Post Danmark, som de kan sende pakker med i det område, de bor i. Til sammenligning er det tilsvarende også 0,8 transportør i Hovedstadsområdet
- 26% af borgerne i landdistrikter er indifferente over for, hvem de sender pakker med. Til sammenligning er det samme tal i Hovedstadsområdet 27%

## Hypotese: Borgere og virksomheder i landdistrikter tilbydes ikke disse valgmuligheder

Hvad angår borgere, er hypotesen afkræftet, jvf. om hypotese på side 7. Det samme gælder for offentlige institutioner – hypotesen kan **ikke bekræftes**. Hvad angår virksomheder, kan hypotesen **bekræftes** (se også side 6)

### Private virksomheder:

- Cirka halvdelen af de danske virksomheder (54%) oplever, at der er kommet mere eller meget mere konkurrence mellem pakkedistributørerne. Knap hver femte virksomhed (19%) oplever konkurrencesituationen uændret, og kun 5% mener, der er kommet mindre konkurrence mellem distributørerne.
- Virksomheder i landdistrikter og små provinsbyer oplever også stigende konkurrence, men ikke i samme omfang som i byerne.

### Offentlige institutioner:

- Cirka halvdelen af de danske institutioner (53%) oplever, at der er kommet mere eller meget mere konkurrence mellem pakkedistributørerne. 15% mener, konkurrencesituationen er uændret. Hver tredje institution – 31% - kan dog ikke tage stilling.
- Forskellen i denne oplevelse mellem by og land er ikke væsentlig. Institutioner i landdistrikter og små provinsbyer oplever også konkurrencen på samme måde, som man oplever den i store byer.



Hypotese: De afgørende faktorer, når borgere og virksomheder vælger pakkedistributører/leveringsform, er pris og fleksibilitet (convenience)

For borgerne kan hypotesen **kun delvis bekræftes**, bekvemmelighed er blandt de vigtigste faktorer, pris er ikke.

For virksomheder og offentlige institutioner kan hypotesen **ikke bekræftes** – hverken pris eller convenience er blandt de vigtigste beslutningsfaktorer.

#### Forbrugere:

Det er "leveringssikkerhed" – sikkerhed for at pakken når frem – som er den vigtigste faktor efterfulgt af convenience i form af "bekvem selv at hente pakken" og "leveringskvalitet" – det at pakken når uskadt frem - på 2. og 3. pladsen. Først på 4. pladsen kommer prisen for forsendelsen.

#### Private virksomheder:

- Det er for de fleste virksomheder vigtigt, at pakken når frem (leveringssikkerhed) og dernæst, at der leveres på alle hverdage, og at det er bekvemt (convenient) at modtage pakken. Herefter følger leveringskvalitet (at pakken når uskadt frem,) og først på en 5.plads kommer prisen. Forskellen mellem nr. 1 og nr. 5 er væsentlig.

#### Offentlige institutioner:

- Ved valg af virksomheder, der kan sende pakker for institutionen, vægter leveringssikkerhed højest
- Efter leveringssikkerheden følger dag-til-dag levering og leveringskvalitet. Pris indtager kun en 5. plads på listen over vigtige faktorer.

Hypotese: Der er størst konkurrence på B-B segmentet, knap så meget (men stigende) konkurrence på B-C/C-B segmentet og mindst konkurrence på C-C segmentet

Hypotesen kan **bekræftes**. Alle indikatorer for konkurrence om at sende pakker for segmenterne bekræfter, at konkurrencen er størst på B-B segmentet og lavere på C-B og C-C segmentet.

Set fra et brugerperspektiv har vi valgt at lægge følgende indikatorer til grund for sammenligning og vurdering af konkurrencen på tværs af markeder:

- Er det nemt eller besværligt at modtage pakker (jo nemmere det er, desto større konkurrence)
- Er det nemt eller besværligt at sende pakker (jo nemmere det er, desto større konkurrence)
- Hvor mange leverandører, der opererer i eget område, kender man? (jo flere man kender, desto større konkurrence)

#### Opsummering af konkurrenceindikatorer

	Forbrugere	Virksomheder	Institutioner
Modtage pakker	75% svarer nemt	87% svarer nemt	93% svarer nemt
Sende pakker	48% svarer nemt	75% svarer nemt	64% svarer nemt
Antal distributører i eget område	2,5 distributør	5,1 distributør	3,8 distributør
Samlet vurdering af konkurrence	Lavest	Højest	Medium

Hypotese: Borgere/virksomheder lægger vægt på, at der er indsamling og omdeling af pakker på alle hverdage (mandag til fredag)

For private borgere kan hypotesen **ikke bekræftes**. Valgkriteriet er ikke blandt de 4 vigtigste faktorer for borgerne.

For virksomheder og offentlige institutioner kan hypotesen **bekræftes**. Valgkriteriet er blandt de vigtigste valgkriterier for virksomheder og offentlige institutioner.

#### Forbrugere:

- Levering/indsamling på alle hverdage kun ind på en hhv. 12. og 13. plads i borgernes prioritering af vigtige faktorer. Leveringssikkerhed er fx 4 gange vigtigere for borgerne end levering dag-til-dag

#### Private virksomheder:

- Som modtager af pakker er levering af pakker på alle hverdage det næst vigtigste valgkriterie. Kun leveringssikkerheden (at pakken når frem) er vigtigere. Som afsender af pakker er dag-til-dag levering (og dermed dag-til-dag indsamling) det 5. vigtigste valgkriterie.

#### Offentlige institutioner:

- Både hvad angår modtagelse og afsendelse af pakker vurderer institutionerne dag-til-dag levering (og dermed dag-til-dag indsamling) på alle hverdage som den næst vigtigste faktor ved deres valg af transportør.

Bilag:

Om metode og gennemførelse

# Projektets metode og gennemførelse

Målgruppen	Forbrugere, virksomheder og offentlige institutioner
Planlagt stikprøve	2.300 forbrugere, 500 private virksomheder og 200 offentlige institutioner
Opnået stikprøve	2.323 forbrugere, 506 private virksomheder og 212 offentlige institutioner
Dataindsamlings perioden	28. april – 19. maj 2015
Metode for udvælgelse af respondenter	Kvoteret udvælgelse
Dataindsamlingsmetode	CAWI og CATI

# Kontakt

Transportministeriet  
Carsten Marckstrøm Olesen  
41 71 28 46  
cmo@trm.dk



Wilke  
Søren Pedersen  
Business Development Director &  
Partner  
33 26 71 27  
sp@wilke.dk



Wilke A/S  
Tlf. +45 70 10 20 80  
E-mail: wilke@wilke.dk

Odense  
Jens Benzons Gade 54B  
5000 Odense C

København  
Overgaden Neden Vandet 9C  
1414 København K