



# Έρευνα αγοράς καταναλωτών στο πλαίσιο της μελέτης αναμόρφωσης του περιεχομένου της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας

*Μάιος 2019*



# Ερευνητικό υπόβαθρο

Σκοπός της έρευνας είναι αποτυπώσει τις ανάγκες των ιδιωτών και επιχειρήσεων αναφορικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες. Ειδικότερα, στόχος είναι η παροχή ολοκληρωμένης εικόνας για τα ακόλουθα:

- Αναλυτικά το βαθμό ικανοποίησης των χρηστών των ταχυδρομικών υπηρεσιών του ΕΛ.ΤΑ. (level of satisfaction) καθώς και ποιοι είναι οι παράγοντες που διαμορφώνουν το βαθμό ικανοποίησης (με βαρύτητες των παραγόντων),
- Πλήρη καταγραφή κάθε υπηρεσίας των ΕΛ.ΤΑ. που γίνεται από τους χρήστες (ΟΛΩΝ, ανεξαρτήτως εάν είναι ταχυδρομικές ή όχι) και μέτρηση του επιπέδου χρήσης συγκεκριμένων υπηρεσιών,
- τους λόγους χρήσης ή μη των ταχυδρομικών υπηρεσιών των ΕΛ.ΤΑ. από χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών (barriers of usage) και η βαρύτητα αυτών,
- ειδικώς για τους χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών ΕΛ.ΤΑ. στις εξαιρούμενες περιοχές, διερεύνηση για το εάν έχουν γνώση ότι η περιοχή τους εξαιρείται της κανονικότητας, με ποιόν ή ποιους τρόπους γίνεται η επίδοση της αλληλογραφίας τους (γραμματοθυρίδες, ή άλλος κοινός τόπος παράδοσης π.χ. παράδοση στο τοπικό καφενείο, mini market κ.λπ.), πόσο συχνά τους παραδίδεται αλληλογραφία (συχνότητα), πλήρη καταγραφή των πιθανών προβλημάτων λόγω της εξαίρεσης της περιοχής τους από την κανονικότητα, καθώς και σύγκριση της βαρύτητας που έχουν για τον χρήστη ή «εξαίρεση από τη συχνότητα» και η «εξαίρεση από την κατ' οίκον παράδοση»,
- ανάγκες/προτιμήσεις/τάσεις/προτάσεις των καταναλωτών σε ό,τι αφορά στην παροχή νέων ή πιο αναβαθμισμένων ταχυδρομικών υπηρεσιών από τα ΕΛ.ΤΑ. με παράλληλη διερεύνηση της αποδοχής ή όχι για πρόσθετη χρέωση σε κάθε περίπτωση/πρόταση και διαχωρισμός μεταξύ αναγκών και προτιμήσεων των χρηστών.

# Ταυτότητα της έρευνας

- **Μεθοδολογία διεξαγωγής:** Τηλεφωνικές συνεντεύξεις (computer Aided Telephone Interviewing) με δομημένο ερωτηματολόγιο μέσης διάρκειας ~ 20 με 25 λεπτά.

- **Δείγμα:**

**Ιδιώτες :** πανελλαδικό δείγμα 1541 ιδιωτών ηλικίας 18-64 ετών – ανεξαρτήτως της χρήσης των ταχυδρομικών υπηρεσιών των ΕΛΤΑ πλήρως αντιπροσωπευτικό σε ηπειρωτική – νησιωτική χώρα & αστικές- αγροτικές περιοχές.

**Επιχειρήσεις:** πανελλαδικό αντιπροσωπευτικό δείγμα 619 επιχειρήσεων σε ηπειρωτική χώρα και αστικές περιοχές.

- **Δειγματοληψία:**

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με χρήση της μεθόδου της Στρωματοποιημένης Τυχαίας Δειγματοληψίας, με βάση:

**Στους ιδιώτες:** την κατοικία σε ηπειρωτική και νησιωτική χώρα και το βαθμό αστικότητας (αστικές και αγροτικές περιοχές).

**Στις επιχειρήσεις:** τη γεωγραφική περιοχή στην ηπειρωτική χώρα και το μέγεθος της επιχείρησης (πλήθος εργαζομένων).

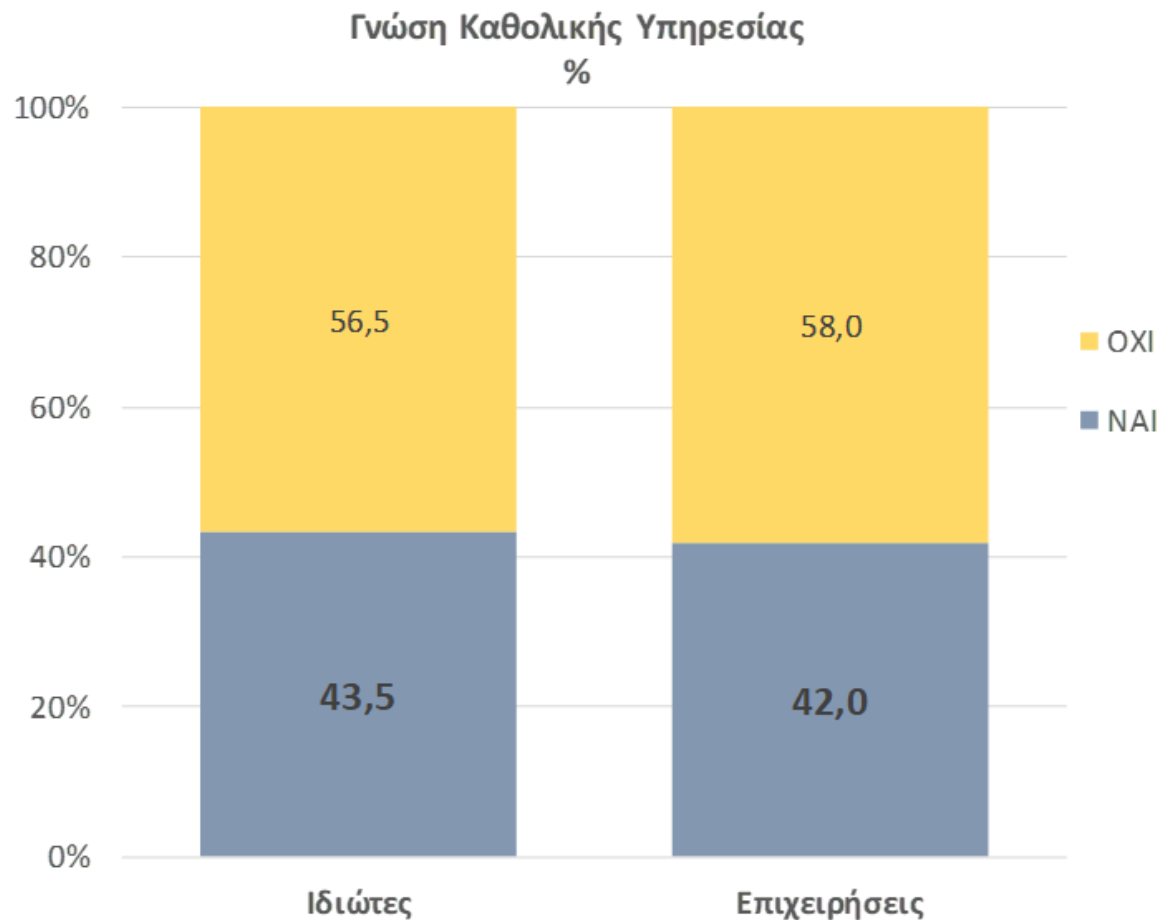
- **Χρόνος διεξαγωγής:** 28/11-21/12/2018



# ΓΝΩΣΗ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ



# Γνώση καθολικής υπηρεσίας



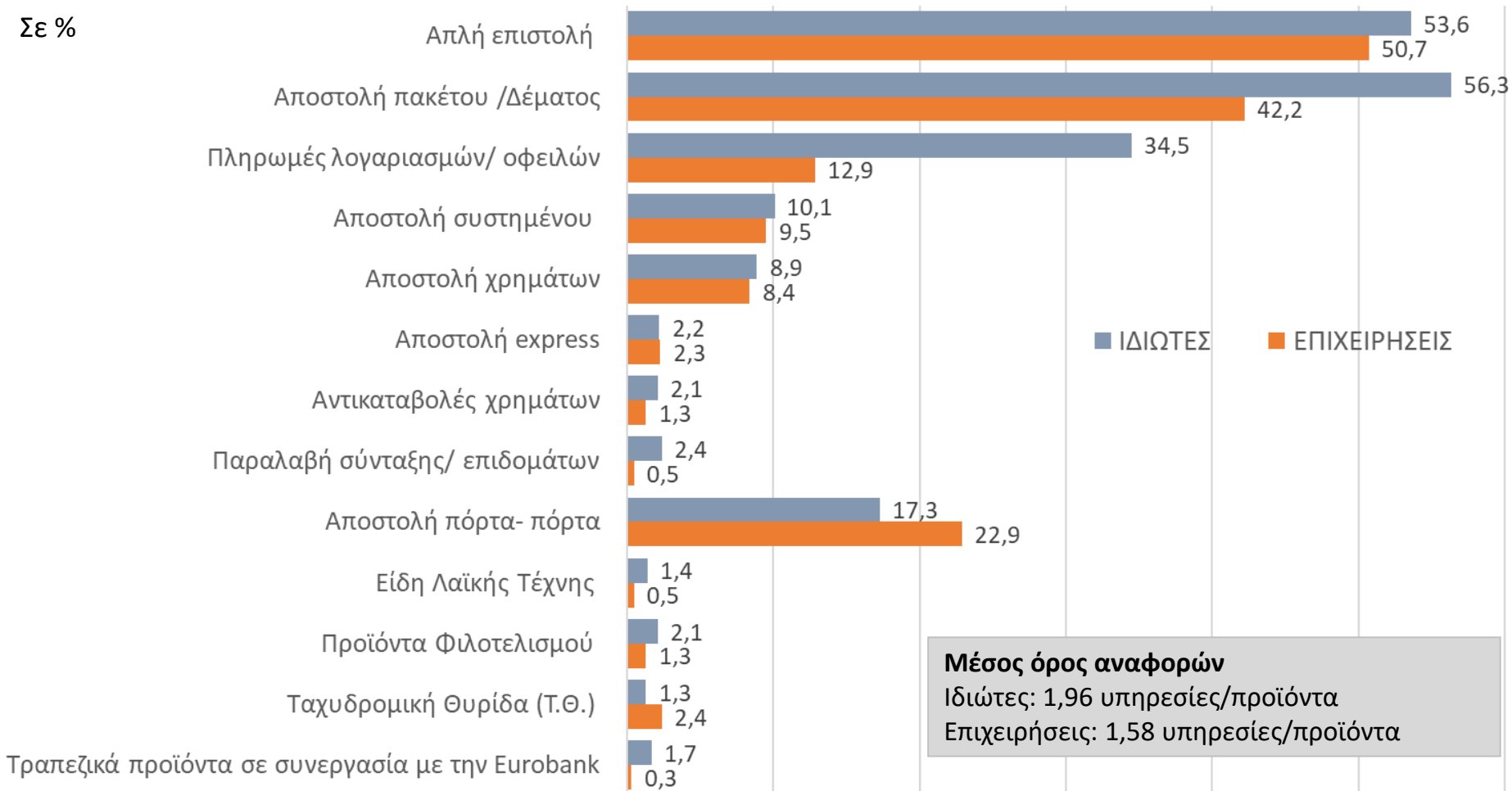
Περίπου ένας στους δύο ερωτώμενους γνωρίζει ότι τα ΕΛΤΑ είναι υποχρεωμένα να περισυλλέγουν και να διανέμουν ταχυδρομικά αντικείμενα, μια φορά την ημέρα για 5 εργάσιμες ημέρες σε όλη την Ελλάδα, εκτός συγκεκριμένων εξαιρέσεων.



# ΓΝΩΣΗ & ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΛΤΑ (ταχυδρομικών και μη)



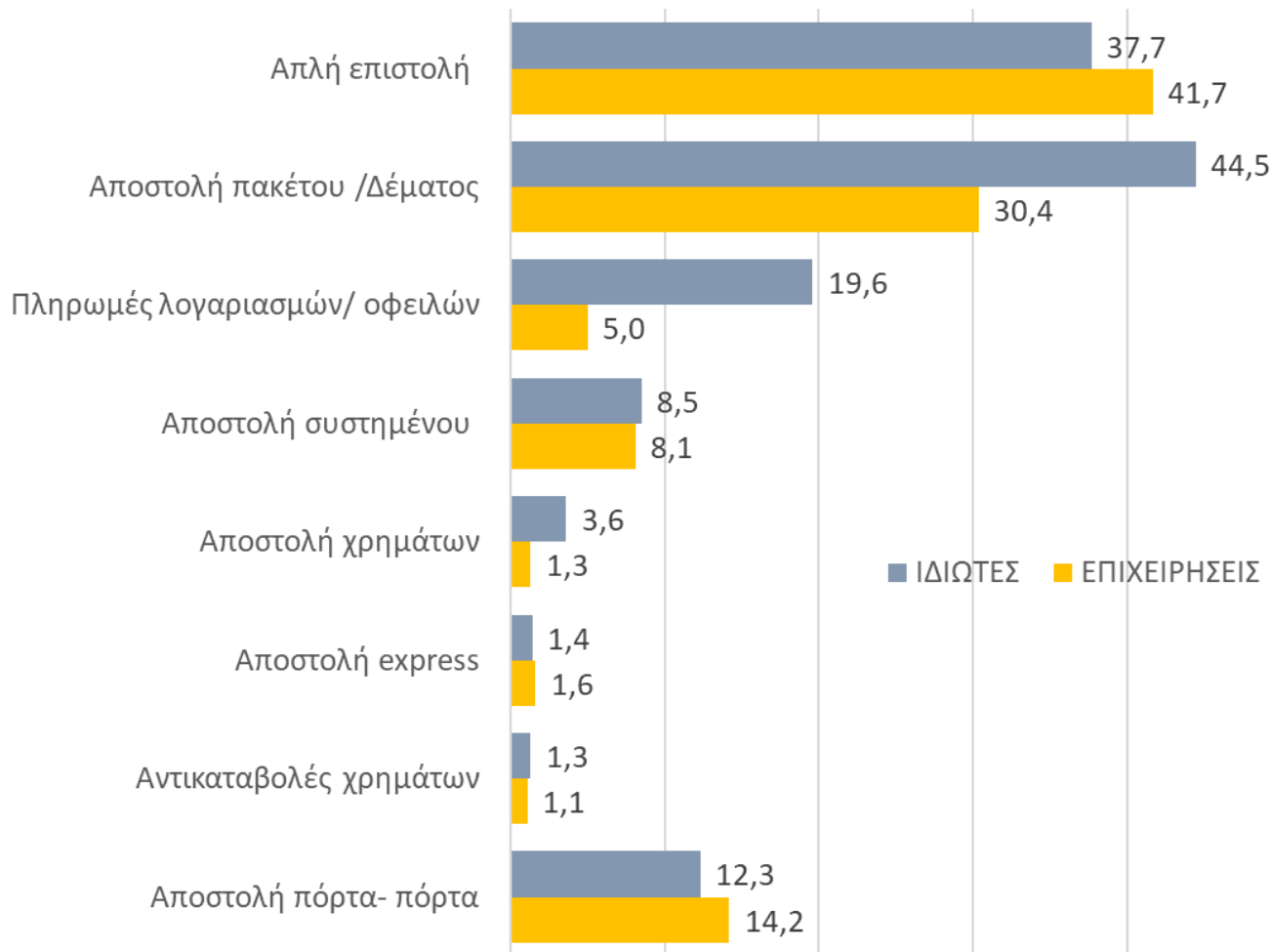
# Αυθόρμητη γνώση των υπηρεσιών ΕΛΤΑ (ταχυδρομικών και μη)



Οι ιδιώτες ανέφεραν σε μεγαλύτερα ποσοστά την «Αποστολή πακέτου/δέματος» (56,3%), την «Απλή επιστολή» (53,6%) και τις «Πληρωμές λογαριασμών/οφειλών» (34,5%). Οι επιχειρήσεις ανέφεραν σε μεγαλύτερα ποσοστά την «Απλή επιστολή» (50,7%), την «Αποστολή πακέτου/δέματος» (42,2%) και στην «Αποστολή πόρτα-πόρτα» (22,9%).

# Χρήση των υπηρεσιών ΕΛΤΑ (ταχυδρομικών και μη)

Σε %



Όπως προκύπτει, το 44,5% των ιδιωτών χρησιμοποιούν την υπηρεσία «Αποστολή πακέτου/δέματος», το 37,7% την «Απλή επιστολή» το 19,6% την «Πληρωμές λογαριασμών/οφειλών» και το 12,3% την «Αποστολή πόρτα- πόρτα». Το 41,7% των επιχειρήσεων χρησιμοποιούν «Απλή επιστολή», το 30,4% «Αποστολή πακέτου/δέματος» και το 14,2% «Αποστολή πόρτα-πόρτα».





# ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ



# Παραλαβή ταχ. αντικειμένων

Ταχυδρομικά αντικείμενα που παραλαμβάνουν  
– Ιδιώτες %

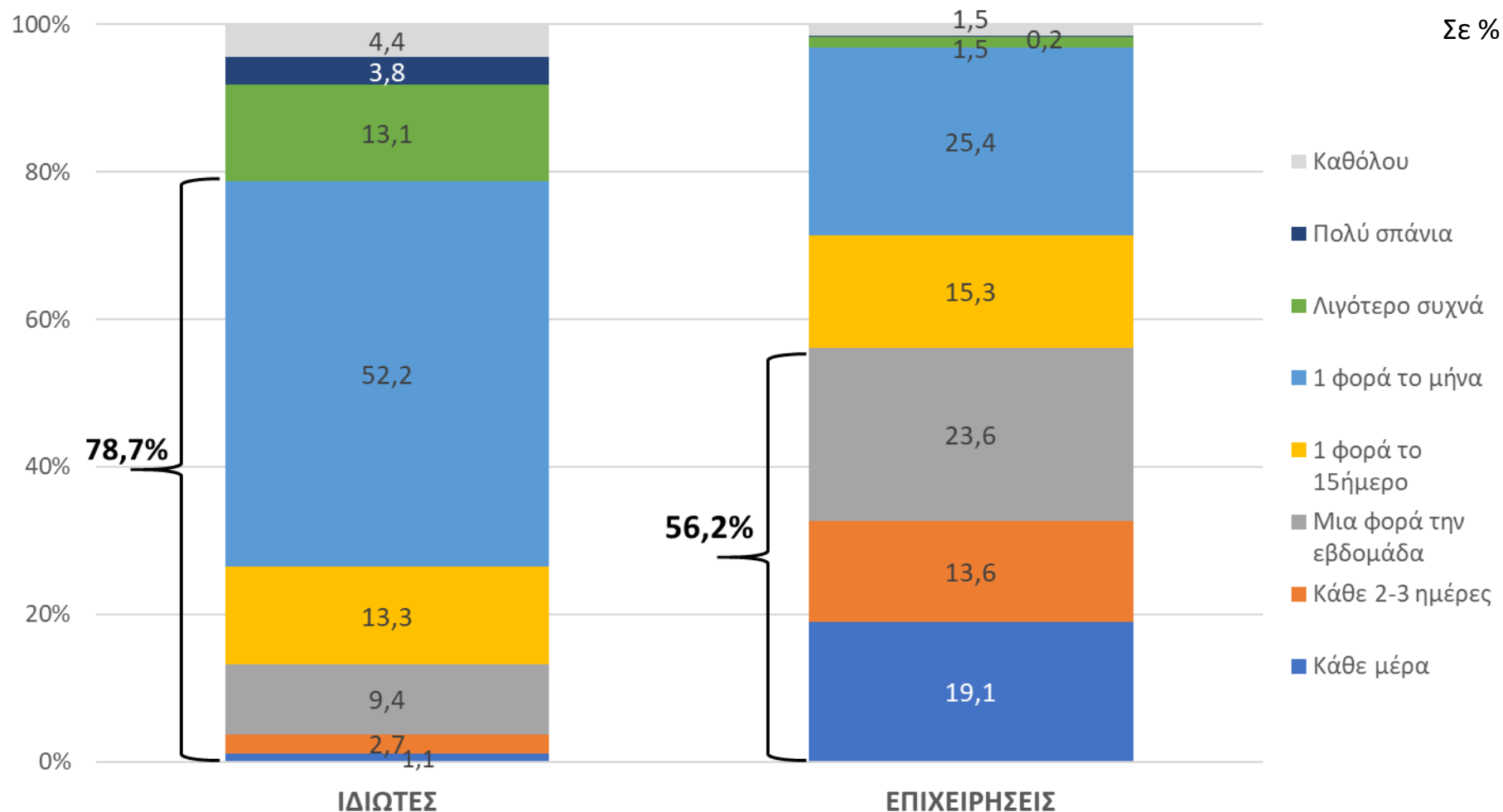


Ταχυδρομικά αντικείμενα που παραλαμβάνουν  
– Επιχειρήσεις %



Το 82,8% των ιδιωτών παραλαμβάνουν «Λογαριασμούς δημόσιων υπηρεσιών ή ιδιωτικών εταιρειών», το 52,4% «Δέματα εσωτερικού», το 42,3% «Προσωπική αλληλογραφία». Το 85,9% των επιχειρήσεων παραλαμβάνουν «Λογαριασμούς δημόσιων υπηρεσιών ή ιδιωτικών εταιριών», το 65,8% «Λογαριασμούς/τιμολόγια από προμηθευτές», το 64% «Δέματα εσωτερικού».

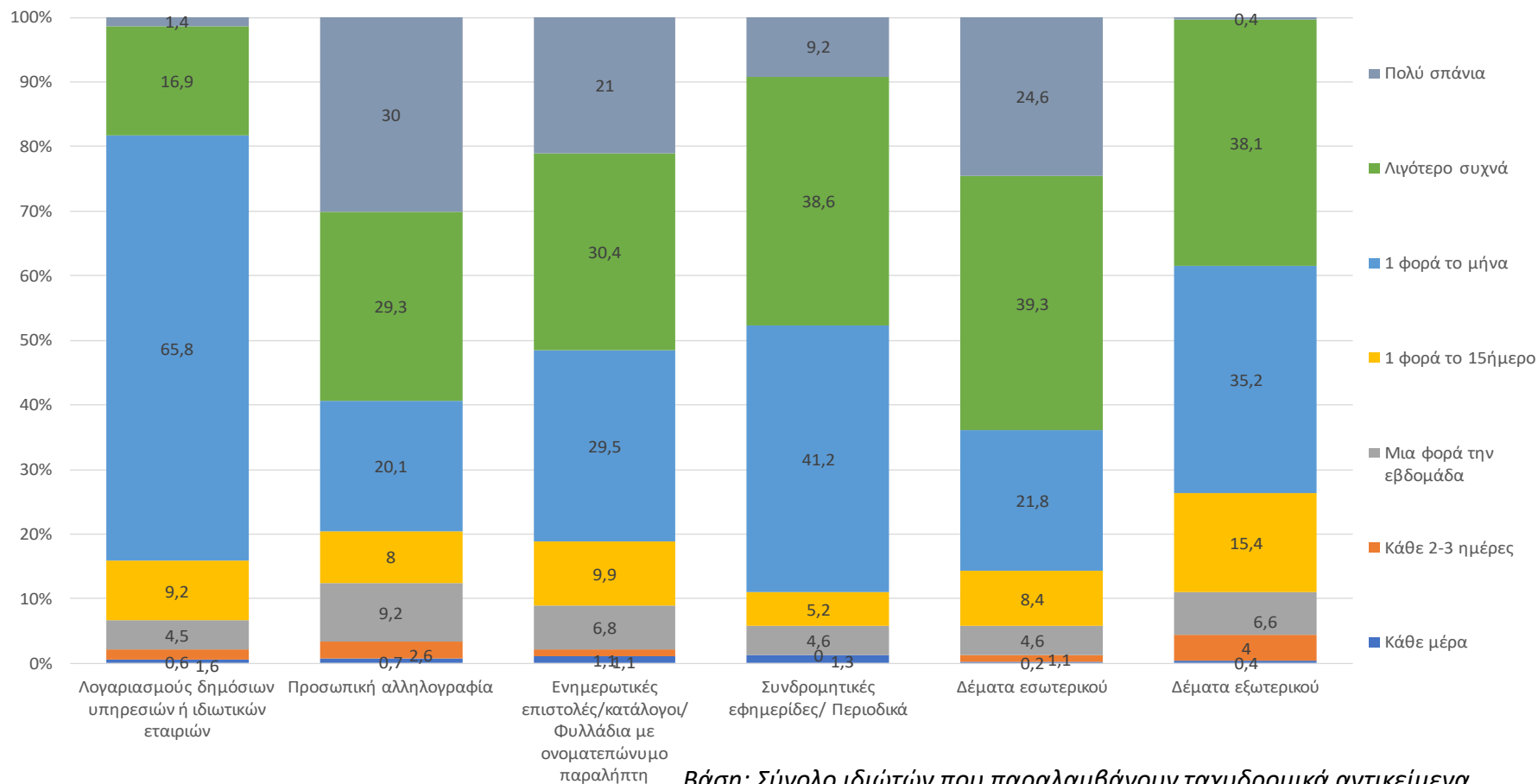
# Συχνότητα παραλαβής ταχ. αντικειμένων



Το 78,7% των ιδιωτών παραλαμβάνουν κάποιο ταχυδρομικό αντικείμενο τουλάχιστον 1 φορά το μήνα και συχνότερα. Το 56,2% των επιχειρήσεων παραλαμβάνουν κάποιο ταχυδρομικό αντικείμενο 1 φορά την εβδομάδα και συχνότερα.

# Συχνότητα παραλαβής κάθε ταχ. αντικειμένου – Ιδιώτες

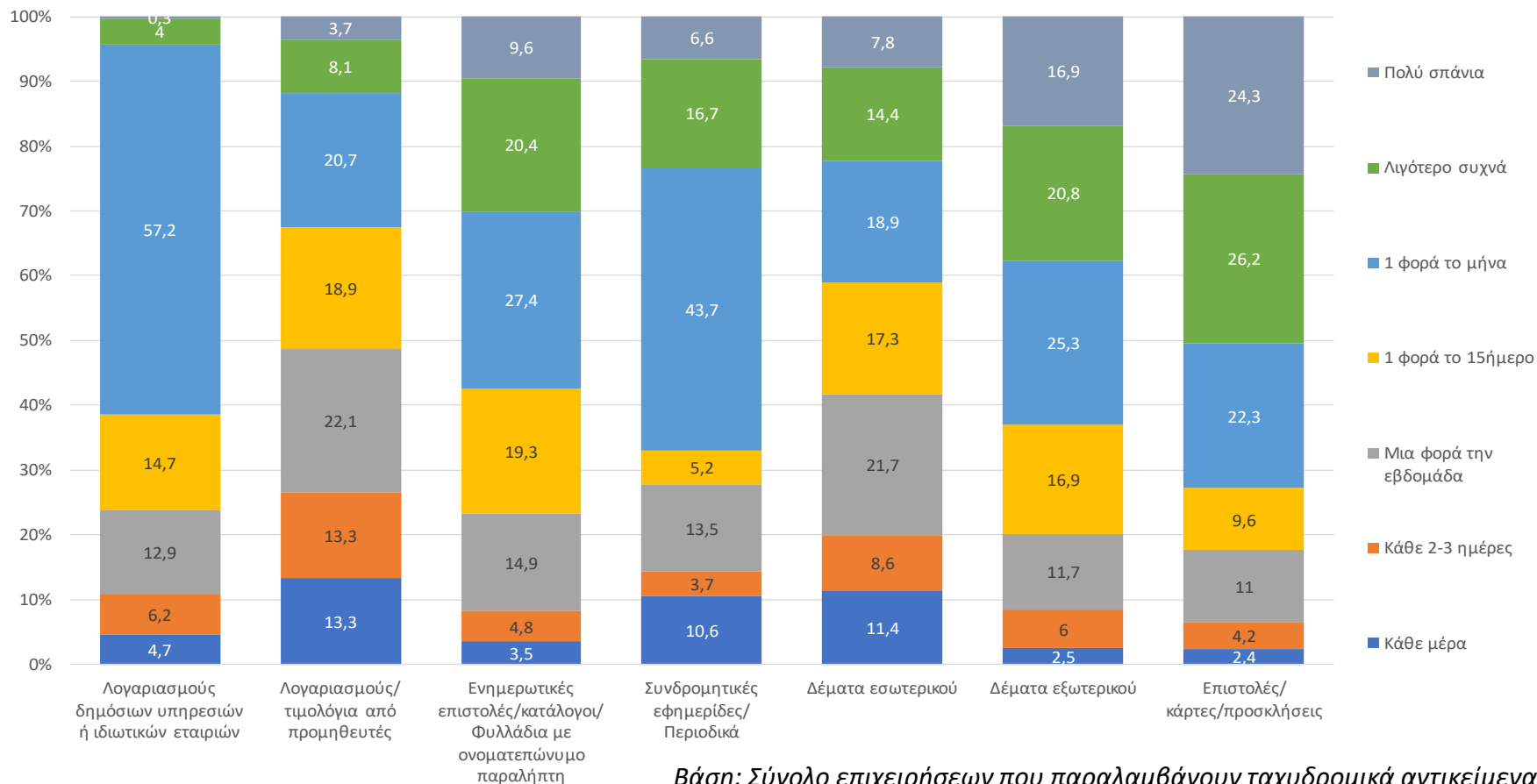
Συχνότητα παραλαβής ταχ.αντικειμένων ανεξαρτήτως ταχ.παρόχου - Ιδιώτες %



Το 52,4% των ιδιωτών παραλαμβάνει «Δέματα εσωτερικού», με ποσοστό 61,6% αυτών να τα παραλαμβάνει με συχνότητα τουλάχιστον 1 φορά το μήνα. Το 42,3% των ιδιωτών παραλαμβάνει «Προσωπική αλληλογραφία», με ποσοστό 40,6% αυτών να τα παραλαμβάνει με συχνότητα τουλάχιστον 1 φορά το μήνα.

# Συχνότητα παραλαβής κάθε ταχ. αντικειμένου- Επιχειρήσεις

Συχνότητα παραλαβής ταχ.αντικειμένων ανεξαρτήτως ταχ.παρόχου - Επιχειρήσεις %



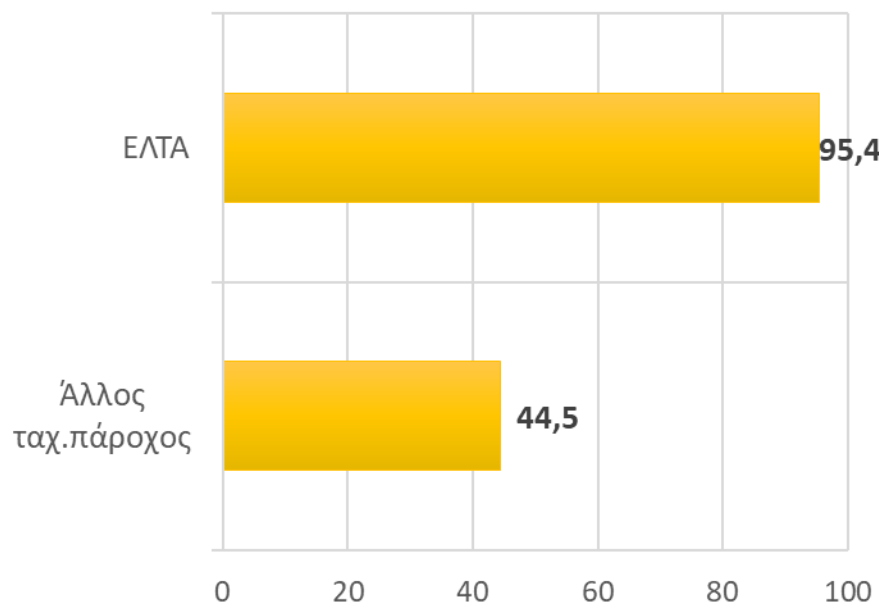
Βάση: Σύνολο επιχειρήσεων που παραλαμβάνουν ταχυδρομικά αντικείμενα

Το 65,8% των επιχειρήσεων παραλαμβάνει «Λογαριασμούς/τιμολόγια από προμηθευτές», με ποσοστό 88,3% αυτών να τα παραλαμβάνει με συχνότητα τουλάχιστον 1 φορά το μήνα. Το 64% των επιχειρήσεων παραλαμβάνει «Δέματα εσωτερικού», με ποσοστό 77,9% αυτών να τα παραλαμβάνει με συχνότητα τουλάχιστον 1 φορά το μήνα.

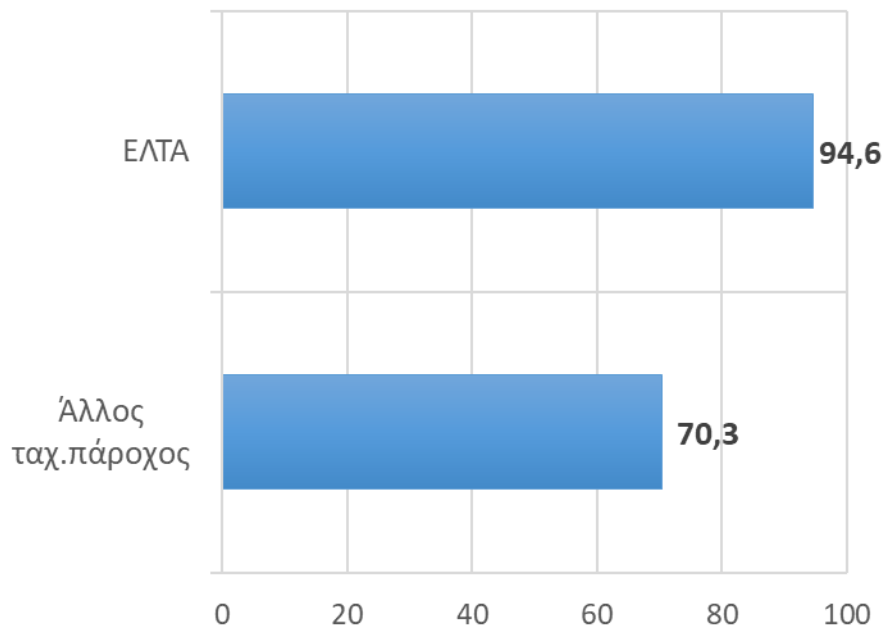
# Ταχυδρομικός πάροχος για την παραλαβή

Σε %

Ταχυδρομικός Πάροχος για την παραλαβή –  
Ιδιώτες %



Ταχυδρομικός Πάροχος για την παραλαβή -  
Επιχειρήσεις %



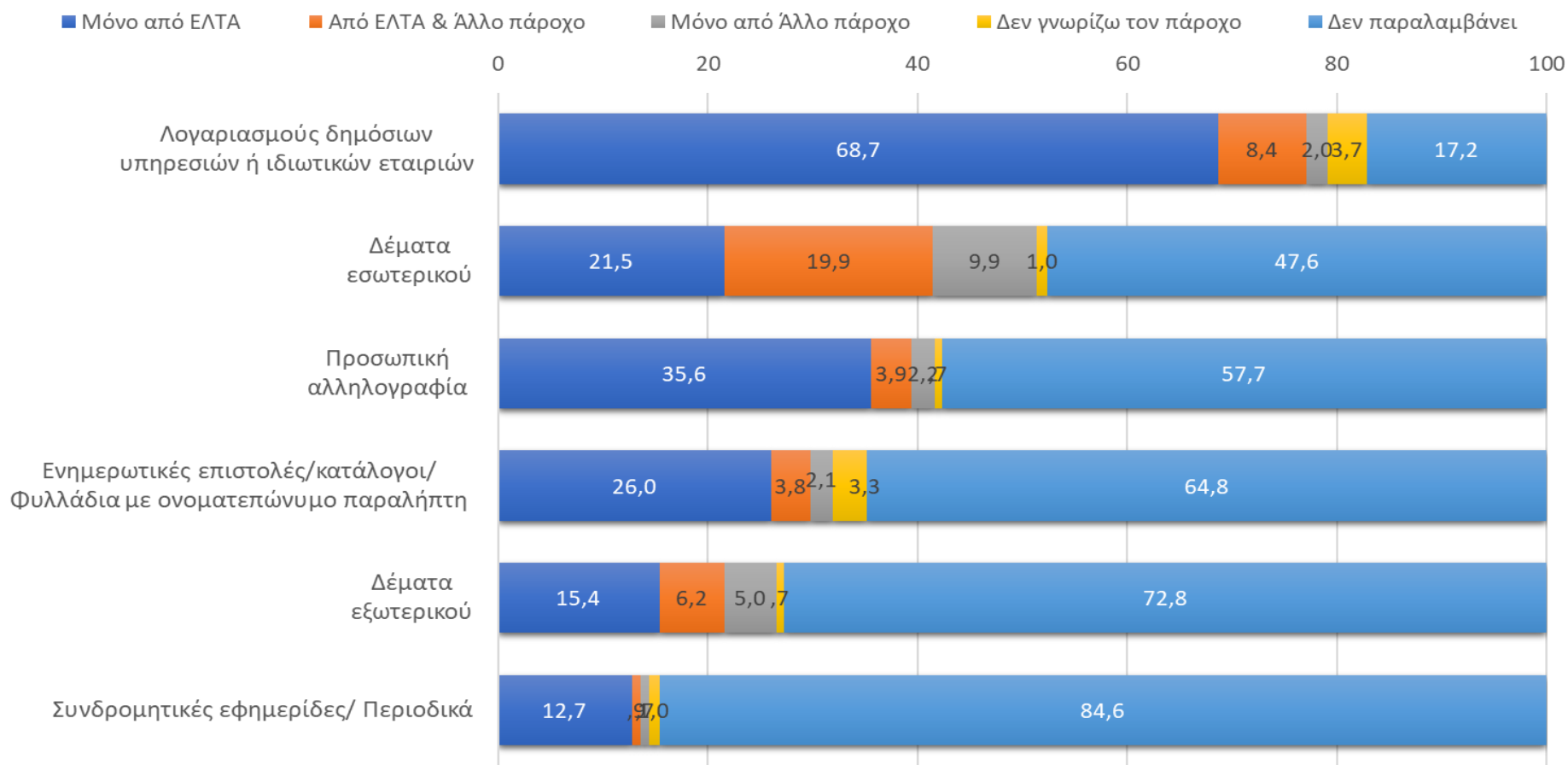
*Βάση: Σύνολο ιδιωτών/επιχειρήσεων που παραλαμβάνουν ταχυδρομικά αντικείμενα*

Ανεξαρτήτως ταχ. αντικειμένου, το 95,4% των ιδιωτών παραλαμβάνουν από τα ΕΛΤΑ ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τις επιχειρήσεις είναι 94,6%. Από άλλο ταχυδρομικό πάροχο παραλαμβάνει το 44,5% των ιδιωτών και το 70,3% των επιχειρήσεων.

# Ταχυδρομικά αντικείμενα που παραλαμβάνουν ανά πάροχο - Ιδιώτες

Σε %

Ταχυδρομικά αντικείμενα που παραλαμβάνουν ανά πάροχο %



Βάση: Σύνολο ιδιωτών

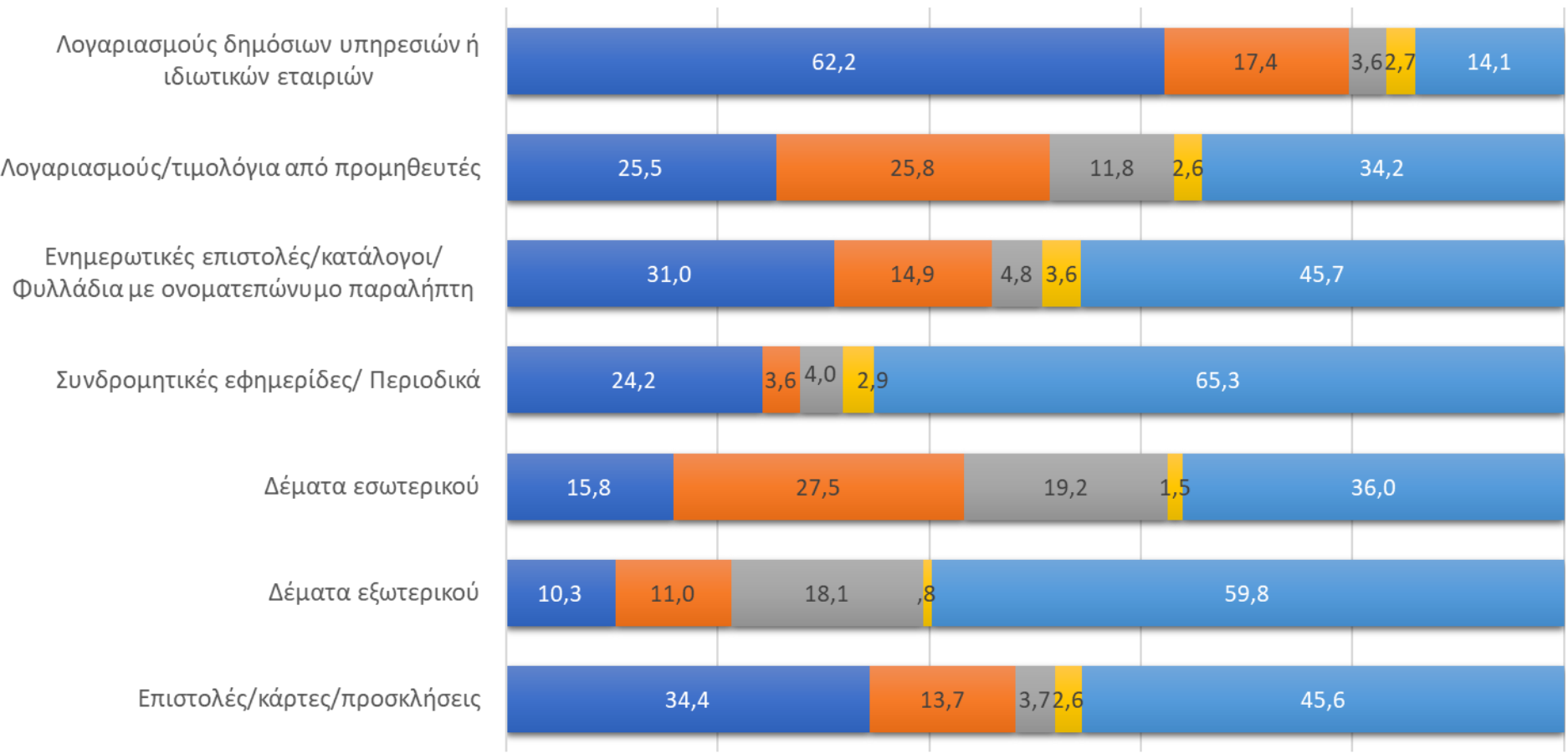
# Ταχυδρομικά αντικείμενα που παραλαμβάνουν ανά πάροχο - Επιχειρήσεις

Σε %

Ταχυδρομικά αντικείμενα που παραλαμβάνουν ανά πάροχο οι επιχειρήσεις %

■ Μόνο από ΕΛΤΑ    
 ■ Από ΕΛΤΑ & Άλλο πάροχο    
 ■ Μόνο από Άλλο πάροχο    
 ■ Δεν γνωρίζω τον πάροχο    
 ■ Δεν παραλαμβάνει

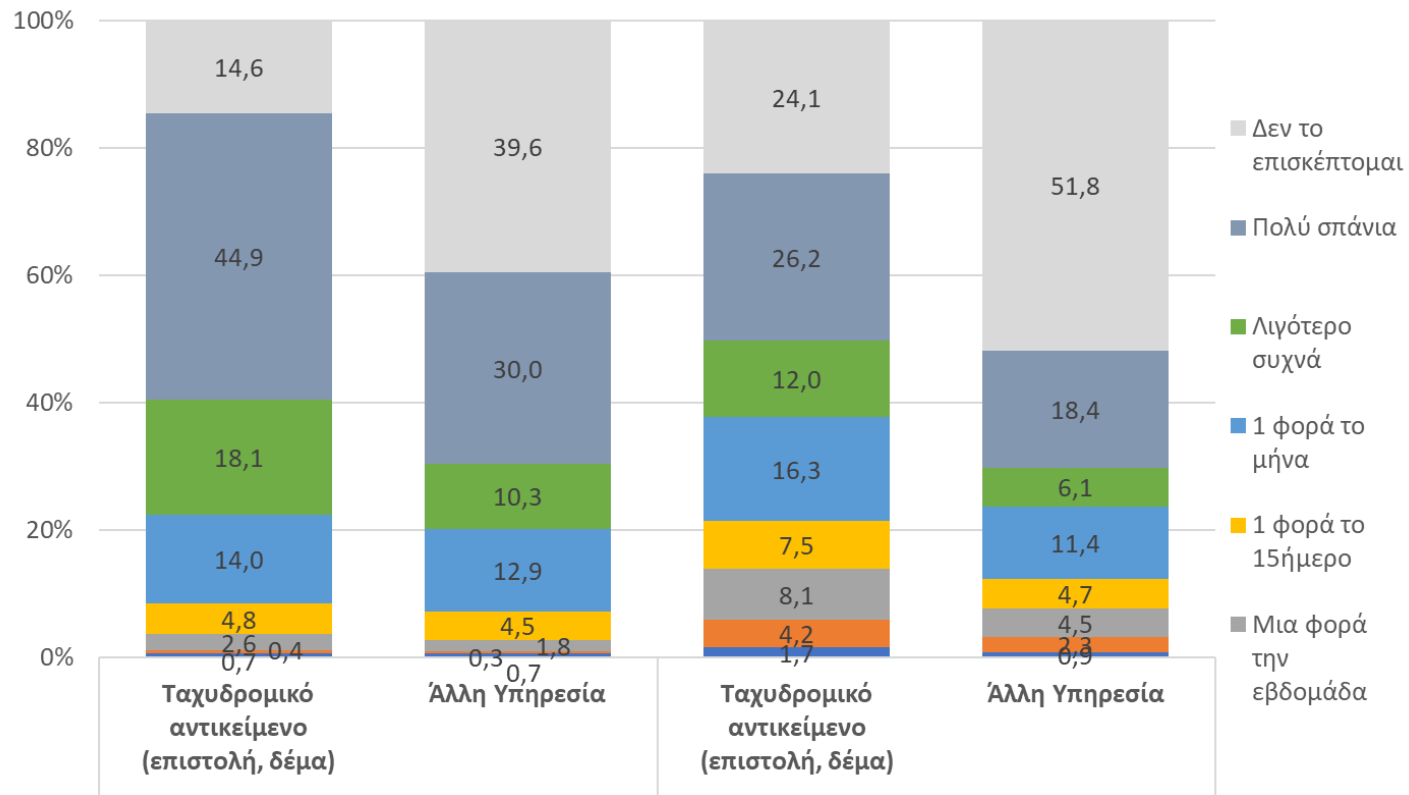
0                      20                      40                      60                      80                      100



Βάση: Σύνολο επιχειρήσεων



# Συχνότητα επίσκεψης σε ταχ.κατάστημα για παραλαβή ταχ.αντικειμένων ή άλλη υπηρεσία

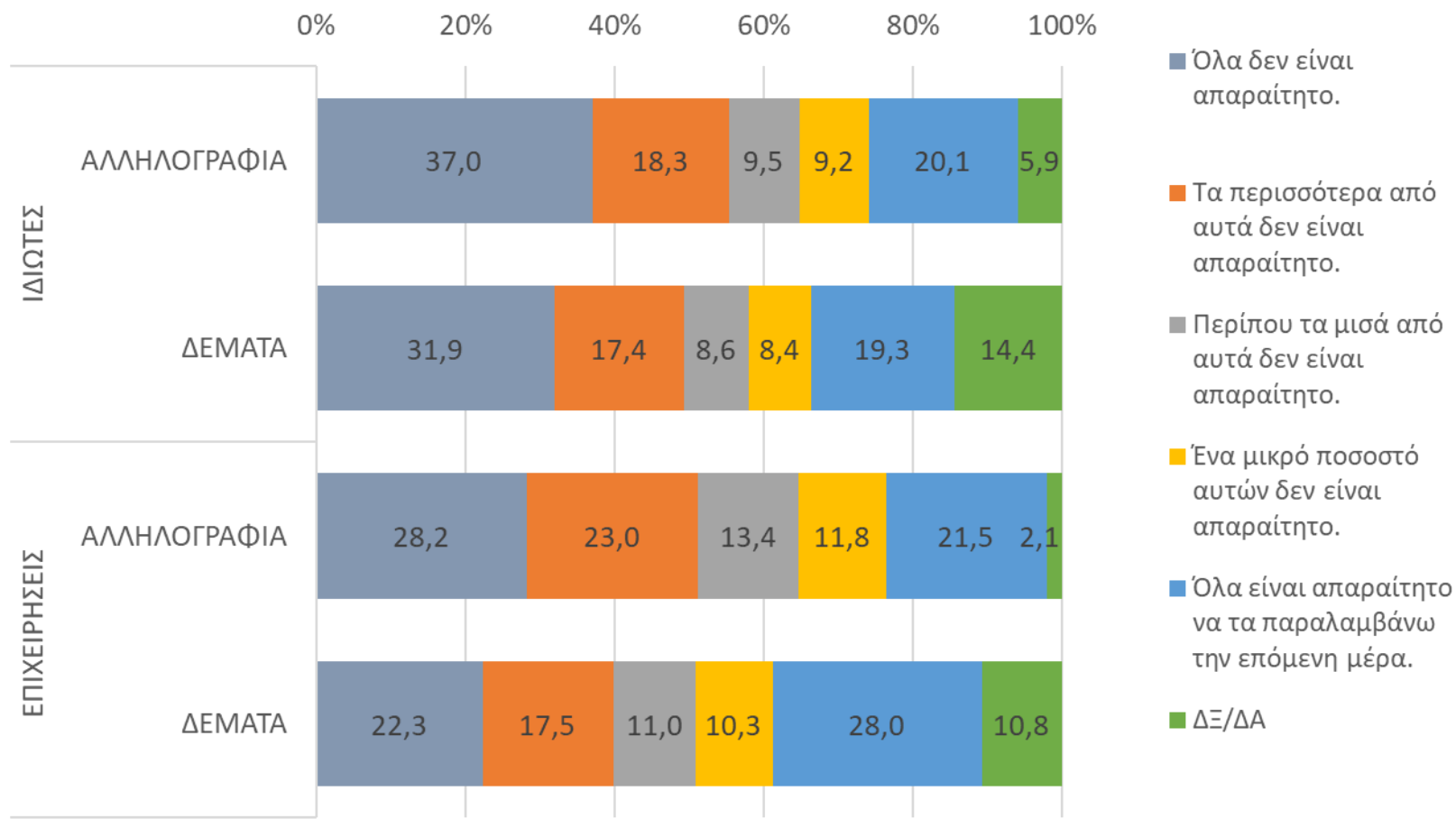


Βάση: Σύνολο ερωτημένων που παραλαμβάνουν έστω ένα ταχ. αντικείμενο ή για άλλη υπηρεσία ΕΛΤΑ

Τόσο οι ιδιώτες όσο και οι επιχειρήσεις επισκέπτονται κάποιο ταχ. κατάστημα ΕΛΤΑ σε μεγαλύτερο ποσοστό για την παραλαβή κάποιου ταχυδρομικού αντικειμένου από ότι για κάποια άλλη υπηρεσία. Πιο συγκεκριμένα, το 85,4% των ιδιωτών που παραλαμβάνουν έστω ένα ταχ. αντικείμενο με ΕΛΤΑ, επισκέπτονται κάποιο ταχυδρομικό κατάστημα ΕΛΤΑ για την παραλαβή ταχυδρομικού αντικειμένου ενώ για κάποια άλλη υπηρεσία το επισκέπτεται το 60,4%. Το 75,9% των επιχειρήσεων που παραλαμβάνουν έστω ένα ταχ. αντικείμενο με ΕΛΤΑ, επισκέπτονται κάποιο ταχυδρομικό κατάστημα ΕΛΤΑ για την παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου, ενώ για κάποια άλλη υπηρεσία το επισκέπτεται το 48,2%.

# Προτεραιότητα ταχ.αντικειμένων που παραλαμβάνουν

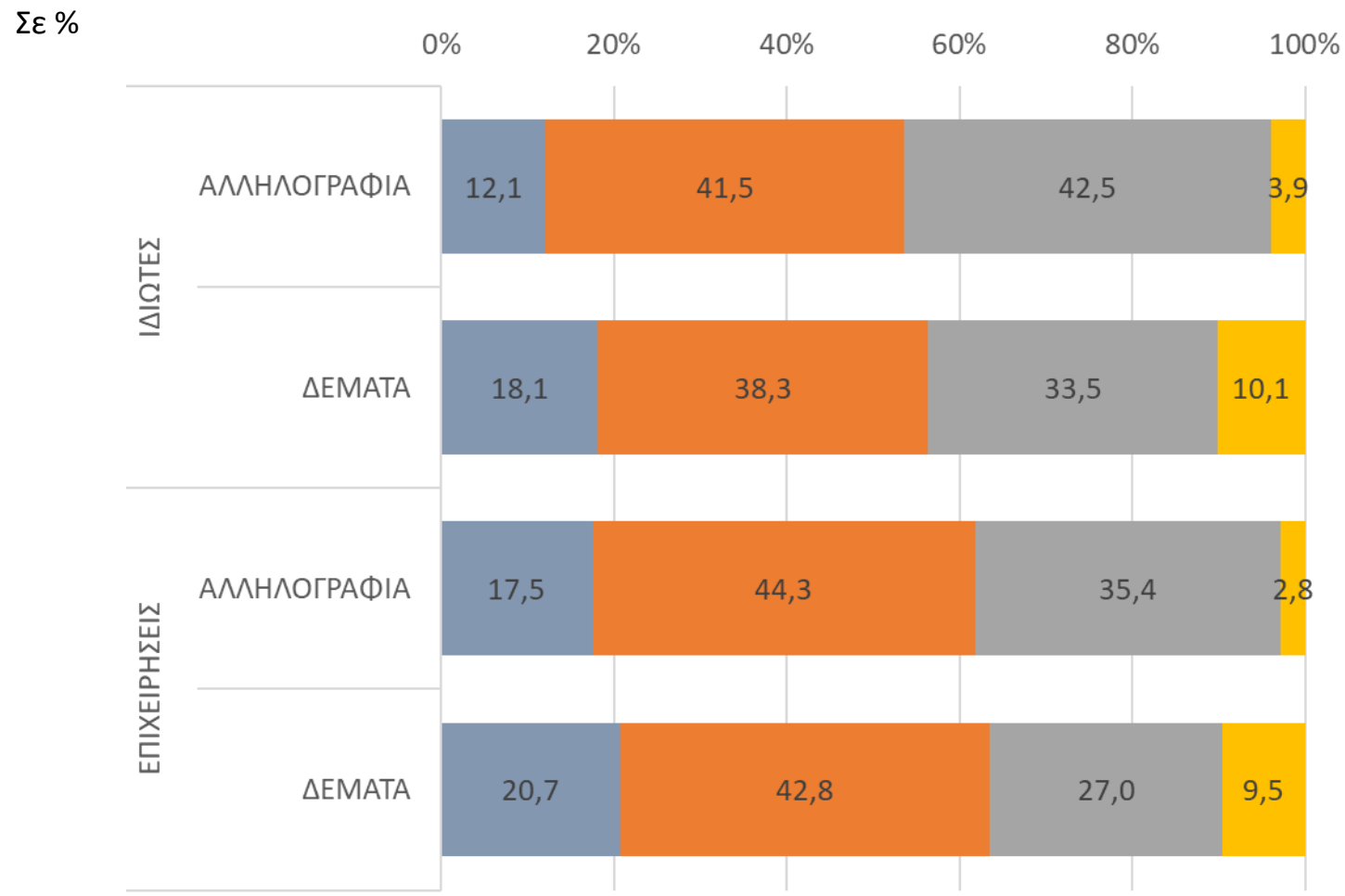
Σε %



Βάση: Σύνολο ερωτωμένων που παραλαμβάνουν έστω ένα ταχ. αντικείμενο

Περίπου ένας στους δύο ιδιώτες ή επιχειρήσεις δηλώνουν ότι η αλληλογραφία που παραλαμβάνουν είναι χαμηλής προτεραιότητας, δηλαδή το μεγαλύτερο τμήμα της αλληλογραφίας ή όλοι δεν είναι απαραίτητο να παραλαμβάνονται την επόμενη ημέρα της αποστολής.

# Ποσότητα παραλαβής σε σχέση με το παρελθόν



Βάση: Σύνολο ερωτημένων που παραλαμβάνουν έστω ένα ταχ. αντικείμενο

Τόσο στους ιδιώτες όσο και στις επιχειρήσεις καταγράφεται μεγαλύτερο ποσοστό μείωσης της παραλαβής ταχυδρομικών αντικειμένων συγκριτικά με το παρελθόν σε σχέση με το ποσοστό αύξησης.

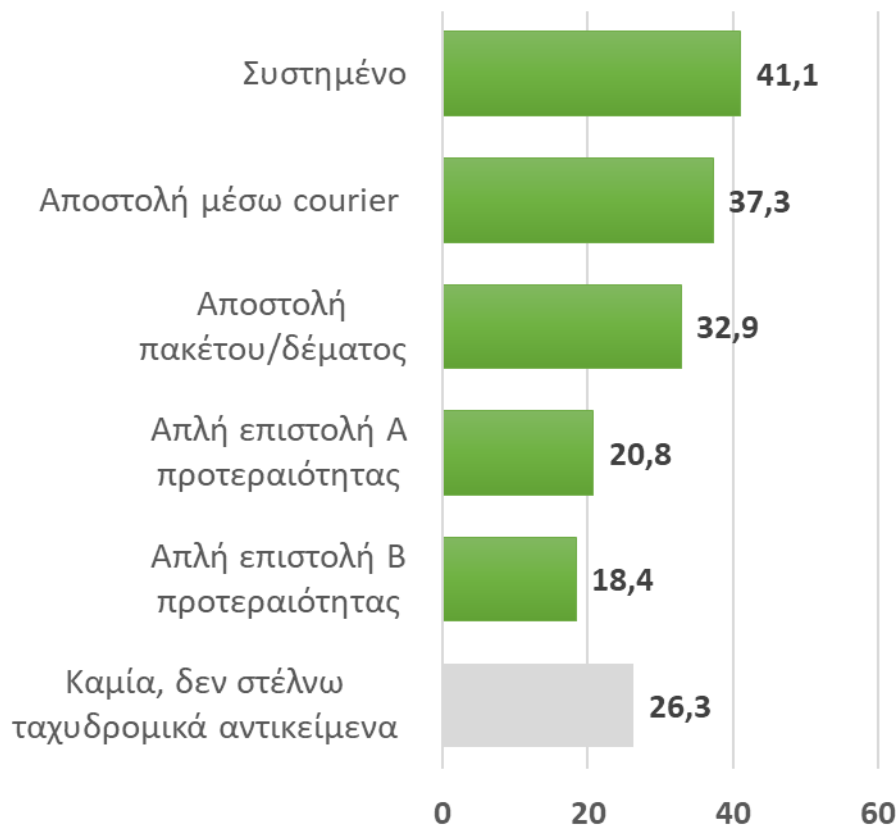


# ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ

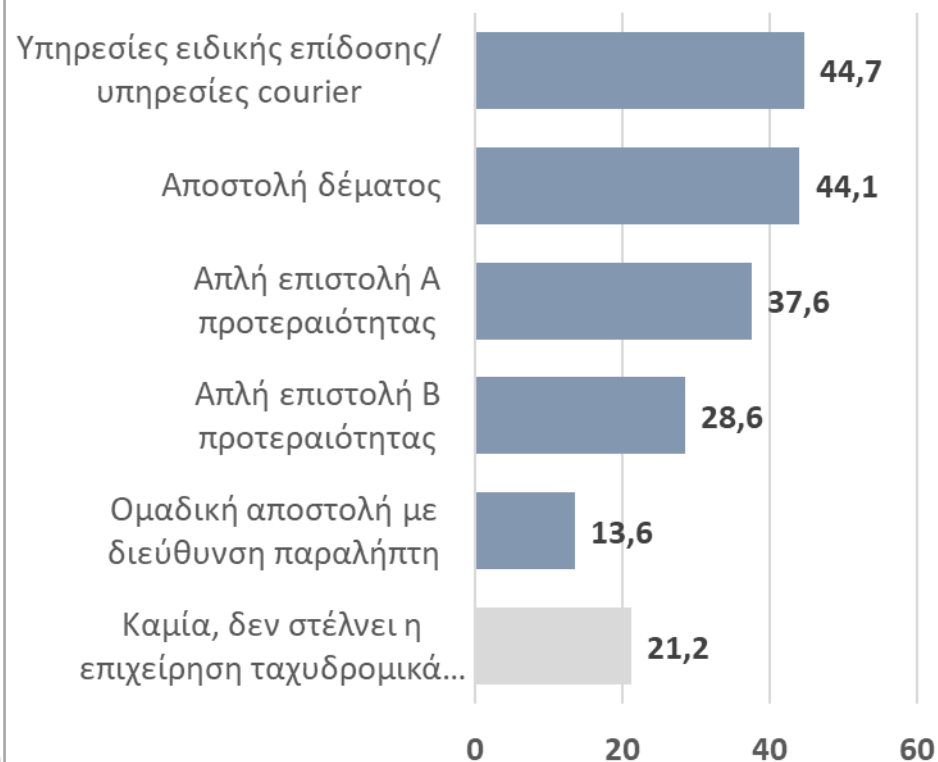


# Χρήση ταχυδρομικών υπηρεσιών

## Χρήση ταχυδρομικών υπηρεσιών- Ιδιώτες %



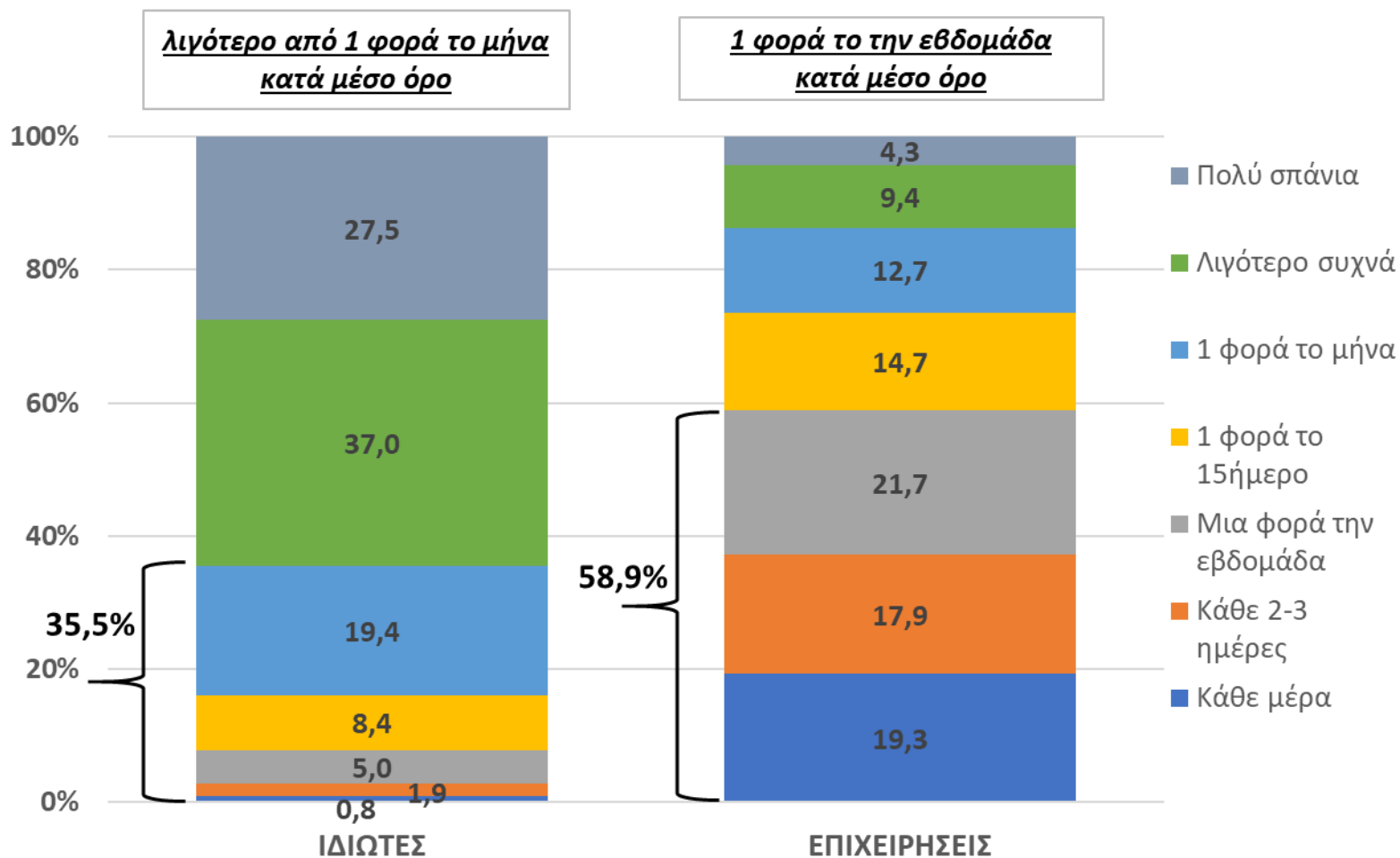
## Χρήση ταχυδρομικών υπηρεσιών- Επιχειρήσεις %



Βάση: Σύνολο ερωτημένων.

Το 41,1% των ιδιωτών χρησιμοποιούν την υπηρεσία της «Συστημένης αποστολής», το 37,3% την «Αποστολή μέσω courier» και το 32,9% την «Αποστολή πακέτου/δέματος». Το 44,7% των επιχειρήσεων χρησιμοποιούν τις «Υπηρεσίες ειδικής επίδοσης/ υπηρεσίες courier», το 44,1% την υπηρεσία «Αποστολή δέματος» και το 37,6% την υπηρεσία «Απλή επιστολή Α προτεραιότητας».

# Συχνότητα αποστολής ταχ.αντικειμένων

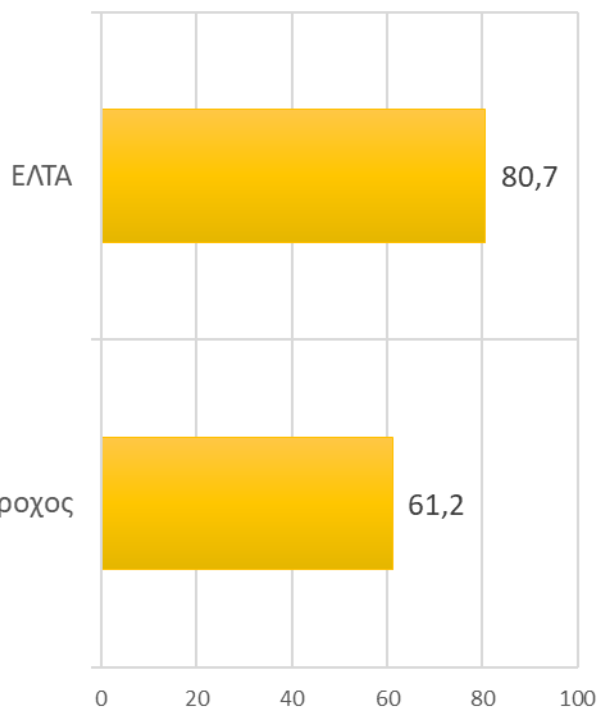


Το 35,5% των ιδιωτών που αποστέλλουν κάποιο ταχυδρομικό αντικείμενο (πίνακας 59), το αποστέλλουν τουλάχιστον 1 φορά το μήνα ή/και συχνότερα. Το 86,3% των αντίστοιχων επιχειρήσεων αποστέλλουν κάποιο ταχυδρομικό αντικείμενο 1 φορά την εβδομάδα και συχνότερα.

# Ταχυδρομικός πάροχος για την αποστολή

Ταχυδρομικός Πάροχος για την αποστολή - Ιδιώτες  
%

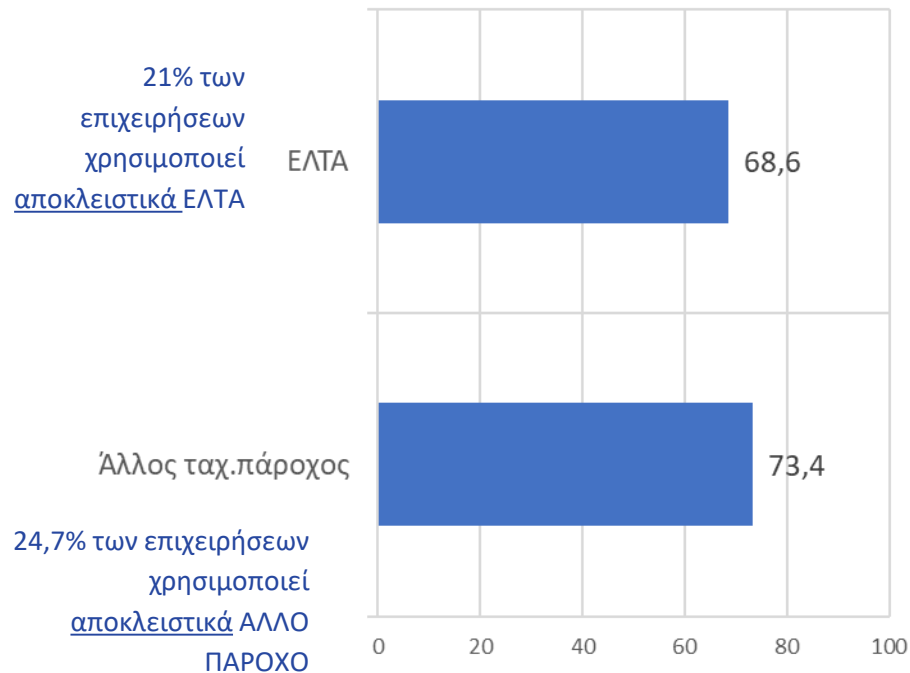
38,8% των ιδιωτών που αποστέλλουν ταχ. αντικείμενα χρησιμοποιεί αποκλειστικά ΕΛΤΑ



19,3% των ιδιωτών που αποστέλλουν ταχ. αντικείμενα χρησιμοποιεί αποκλειστικά ΑΛΛΟ ΠΑΡΟΧΟ

Ταχυδρομικός Πάροχος για την αποστολή - Επιχειρήσεις  
%

21% των επιχειρήσεων χρησιμοποιεί αποκλειστικά ΕΛΤΑ



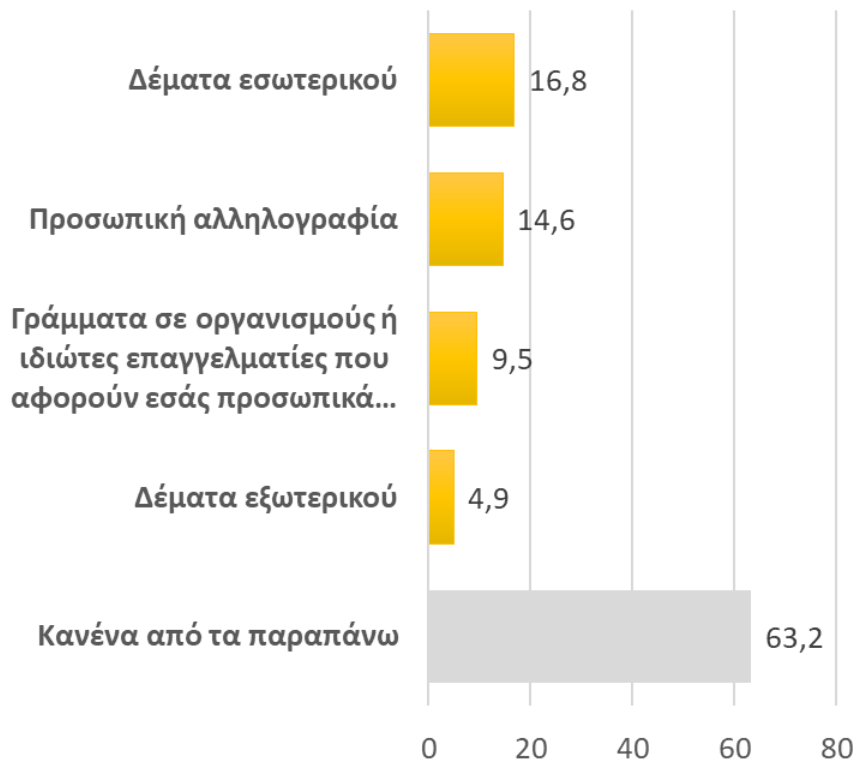
24,7% των επιχειρήσεων χρησιμοποιεί αποκλειστικά ΑΛΛΟ ΠΑΡΟΧΟ

Στο σύνολο των ιδιωτών που αποστέλλουν ταχ. Αντικείμενα, το 80,7% χρησιμοποιεί τα ΕΛΤΑ και το 61,2% χρησιμοποιεί άλλο ταχ. πάροχο. Αποκλειστικά και μόνο ΕΛΤΑ χρησιμοποιεί το 38,8% των ιδιωτών που αποστέλλουν ταχ. αντικείμενα. Στο σύνολο των επιχειρήσεων που αποστέλλουν ταχ. Αντικείμενα, το 68,6% χρησιμοποιεί τα ΕΛΤΑ και το 73,4% χρησιμοποιεί άλλο ταχ. πάροχο. Αποκλειστικά και μόνο ΕΛΤΑ χρησιμοποιεί το 21% των επιχειρήσεων που αποστέλλουν ταχ. αντικείμενα.

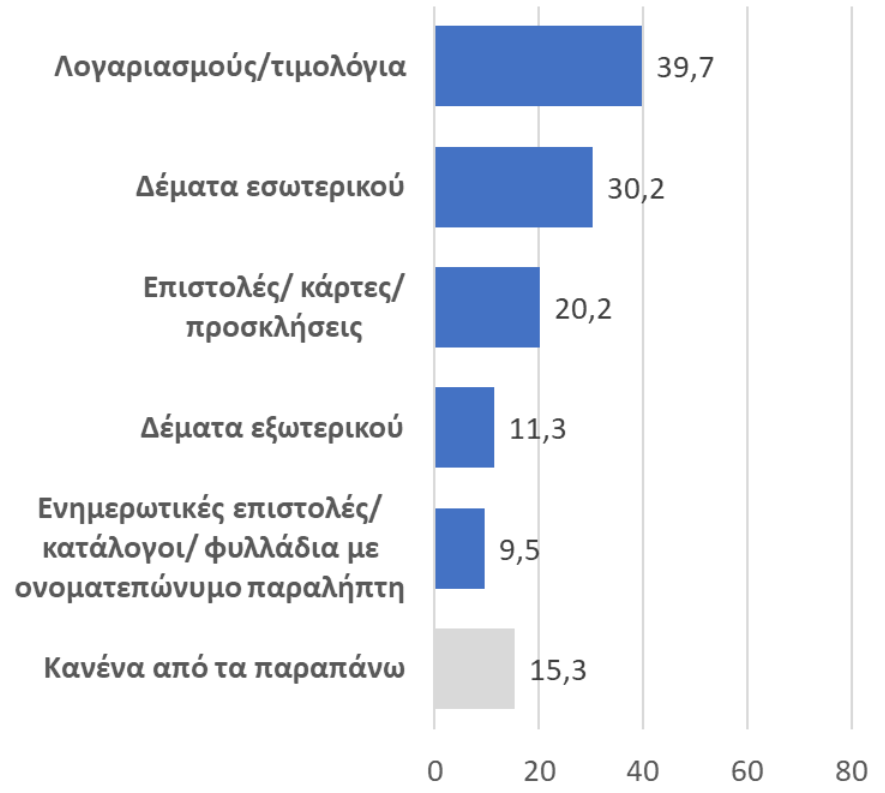
# Είδη ταχ. αντικειμένων που στάλθηκαν τον τελευταίο μήνα

Σε %

Είδη ταχ. αντικειμένων που στάλθηκαν τον τελευταίο μήνα- Ιδιώτες %



Είδη ταχ. αντικειμένων που στάλθηκαν τον τελευταίο μήνα- Επιχειρήσεις %

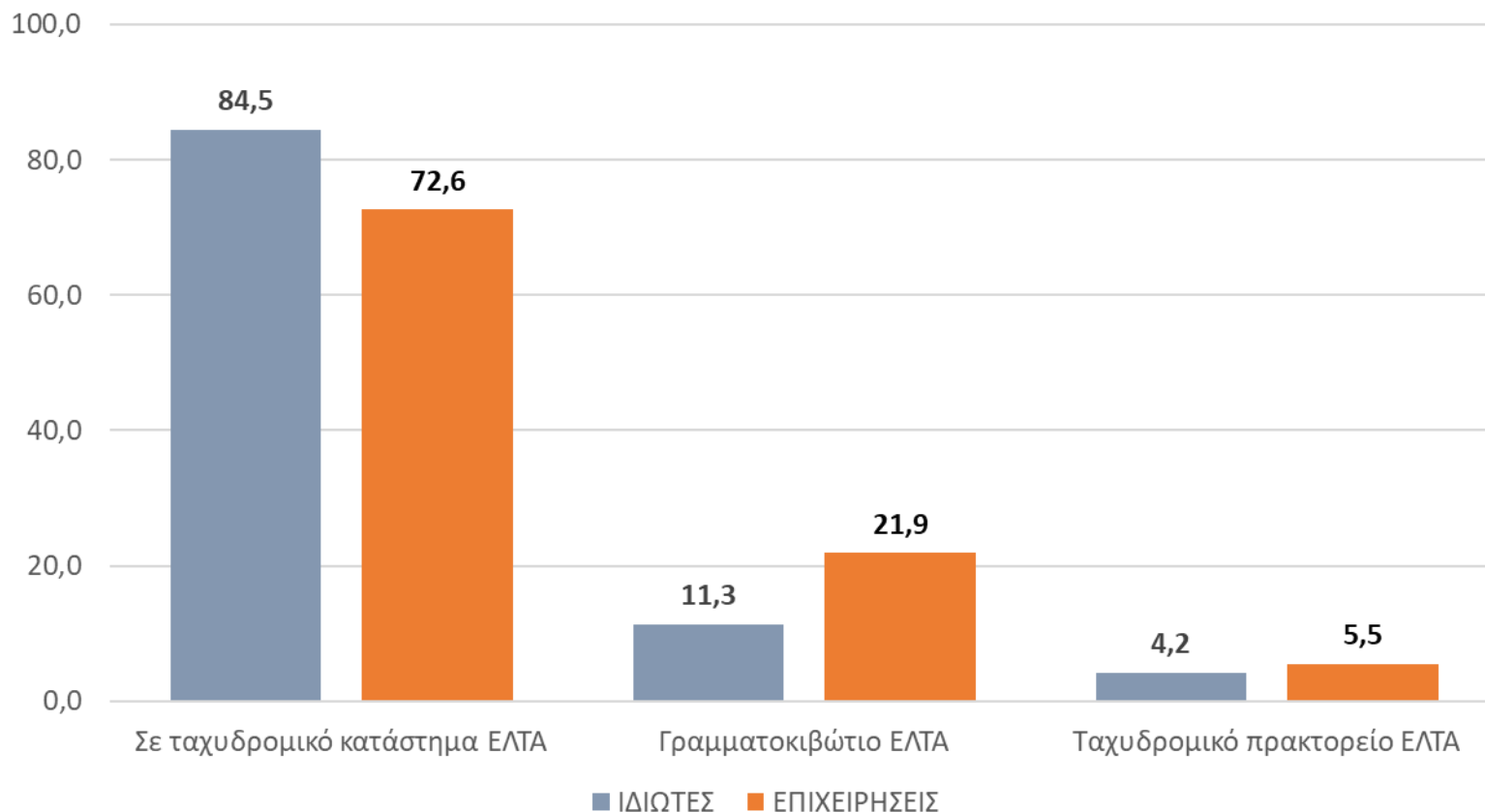


Το 16,8% των ιδιωτών έστειλαν τον τελευταίο μήνα «δέματα εσωτερικού» ενώ το 14,6% «προσωπική αλληλογραφία». Το 63,2% των ιδιωτών δεν έστειλε κανένα ταχυδρομικό αντικείμενο τον τελευταίο μήνα. Το 39,7% των επιχειρήσεων έστειλαν τον τελευταίο μήνα «Λογαριασμούς/τιμολόγια» ενώ το 30,2% «δέματα εσωτερικού». Καμία αποστολή ταχυδρομικού αντικειμένου τον τελευταίο μήνα δεν έκανε το 15,3% των επιχειρήσεων.



# Τρόπος ταχυδρόμησης απλών επιστολών

Σε %

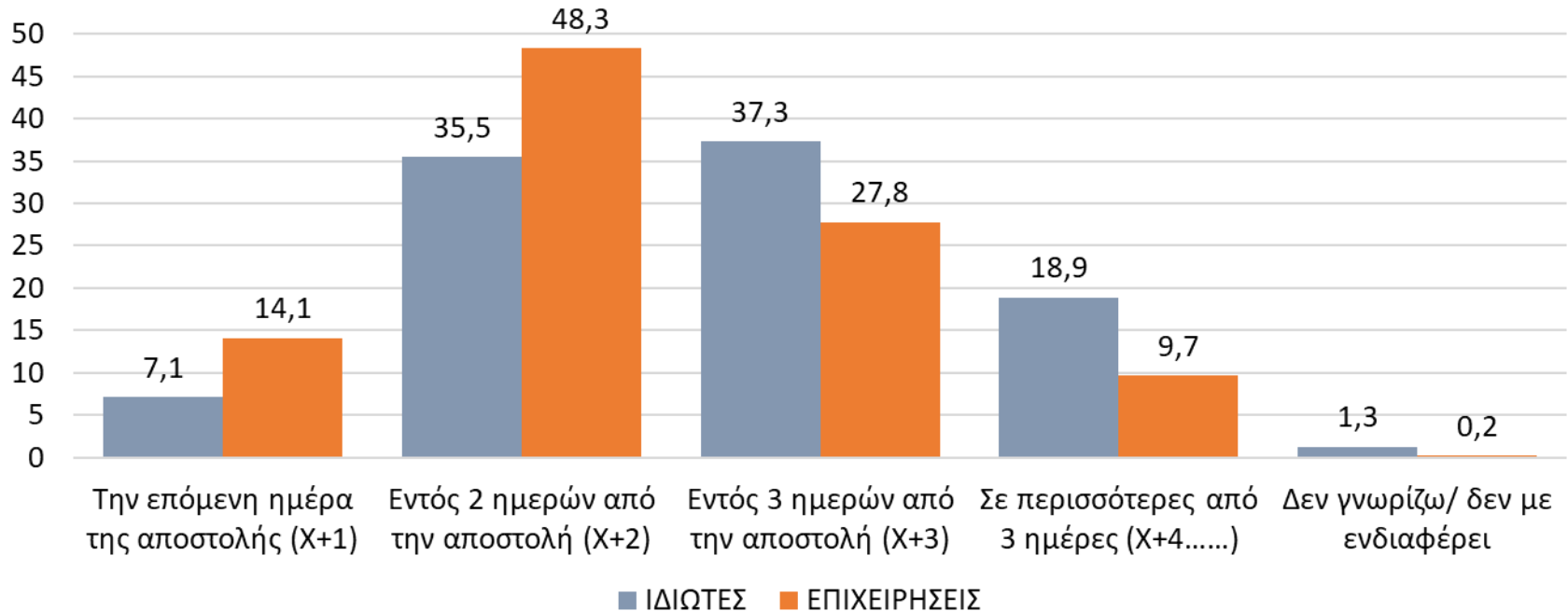


Το 84,5% των ιδιωτών που στέλνουν απλές επιστολές επιλέγουν να επισκεφθούν ένα ταχυδρομικό κατάστημα ΕΛΤΑ για να τις ταχυδρομήσουν ενώ το 11,3% τις τοποθετούν σε γραμματοκιβώτιο. Η πλειονότητα των επιχειρήσεων (72,6%) που στέλνουν απλές επιστολές επιλέγουν να επισκεφθούν το ταχυδρομικό κατάστημα ενώ ένα σημαντικό ποσοστό της τάξης του 21,9% χρησιμοποιούν το γραμματοκιβώτιο.

# Απόψεις για το χρόνο επίδοσης Απλής επιστολής/φακέλου

Σε %

Ανεκτό όριο στο χρόνο επίδοσης απλής επιστολής/φακέλου εντός Ελλάδας  
%

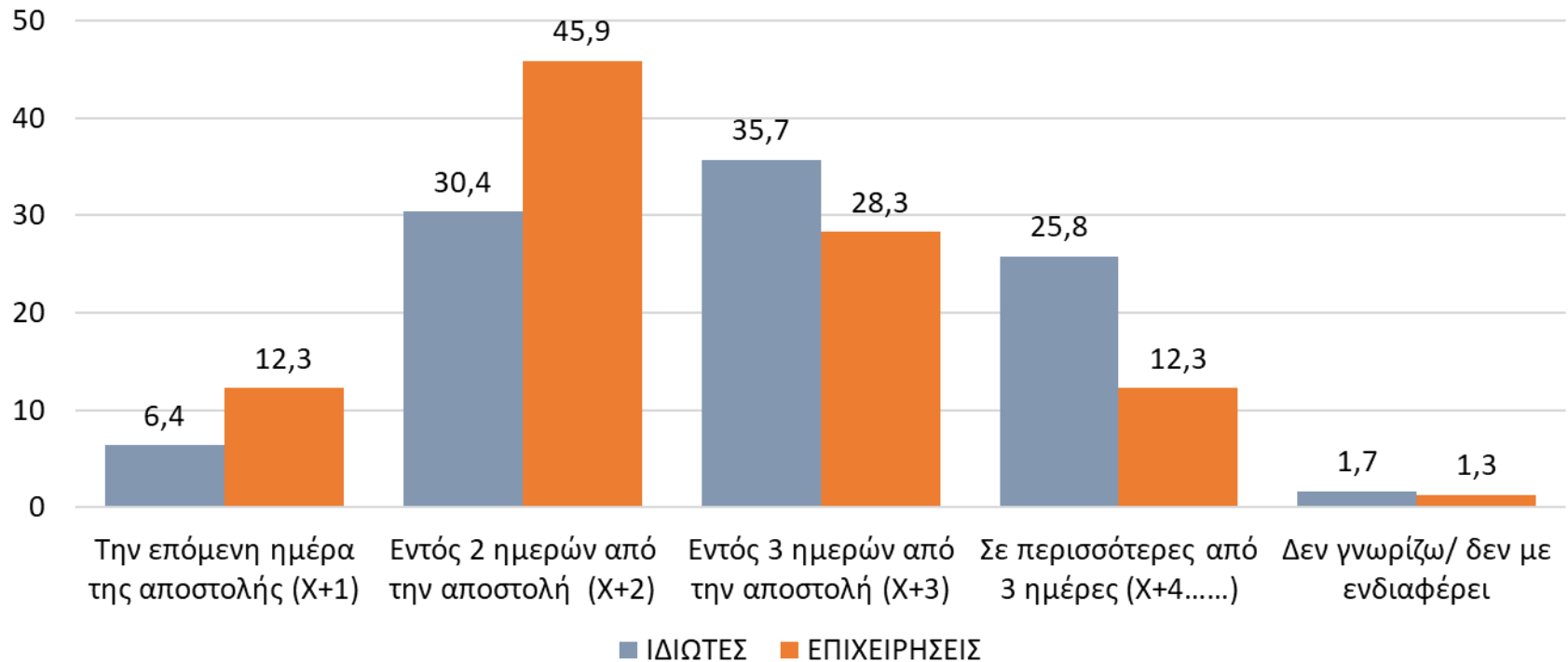


Το 56,2% των ιδιωτών θεωρούν ως ανεκτό όριο ως προς το χρόνο επίδοσης μιας απλής επιστολής/φακέλου που θα στείλουν εντός Ελλάδας τις 3 και περισσότερες ημέρες από την αποστολή (X+3 & X+4....). Για τις επιχειρήσεις το ανεκτό όριο στο χρόνο επίδοσης μιας απλής επιστολής/φακέλου είναι μικρότερο με το 48,3% να δηλώνουν ως ανεκτό όριο εντός 2 ημερών από την αποστολή (X+2) και το 37,5% τις 3 και περισσότερες ημέρες από την αποστολή (X+3 & X+4....).

# Απόψεις για το χρόνο επίδοσης Απλής επιστολής/φακέλου

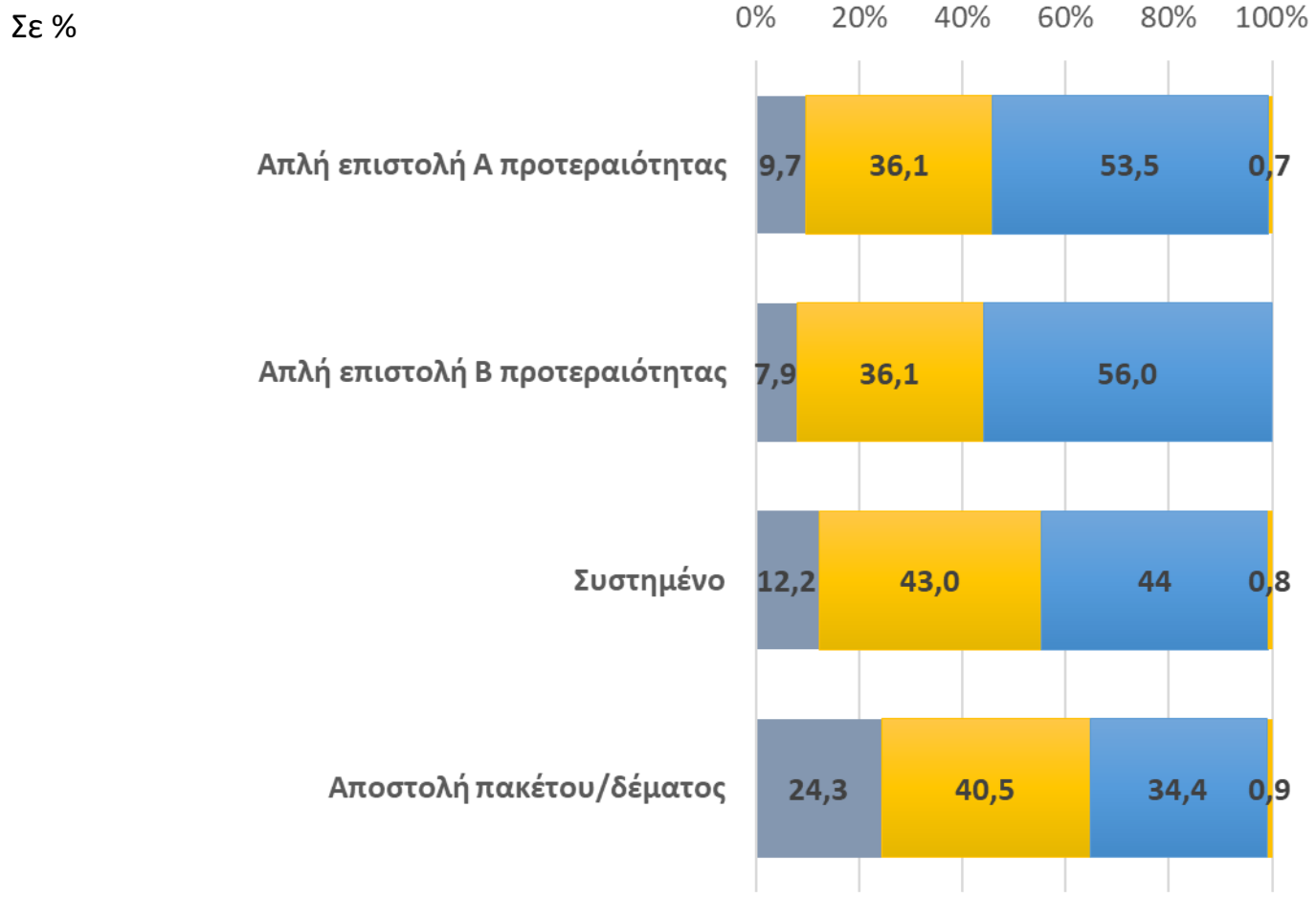
Σε %

## Ανεκτό όριο στο χρόνο επίδοσης δέματος εντός Ελλάδας %



Το 56,2% των ιδιωτών θεωρούν ως ανεκτό όριο ως προς το χρόνο επίδοσης μιας απλής επιστολής/φακέλου που θα στείλουν εντός Ελλάδας τις 3 και περισσότερες ημέρες από την αποστολή (X+3 & X+4....). Για τις επιχειρήσεις το ανεκτό όριο στο χρόνο επίδοσης μιας απλής επιστολής/φακέλου είναι μικρότερο με το 48,3% να δηλώνουν ως ανεκτό όριο εντός 2 ημερών από την αποστολή (X+2) και το 37,5% τις 3 και περισσότερες ημέρες από την αποστολή (X+3 & X+4....).

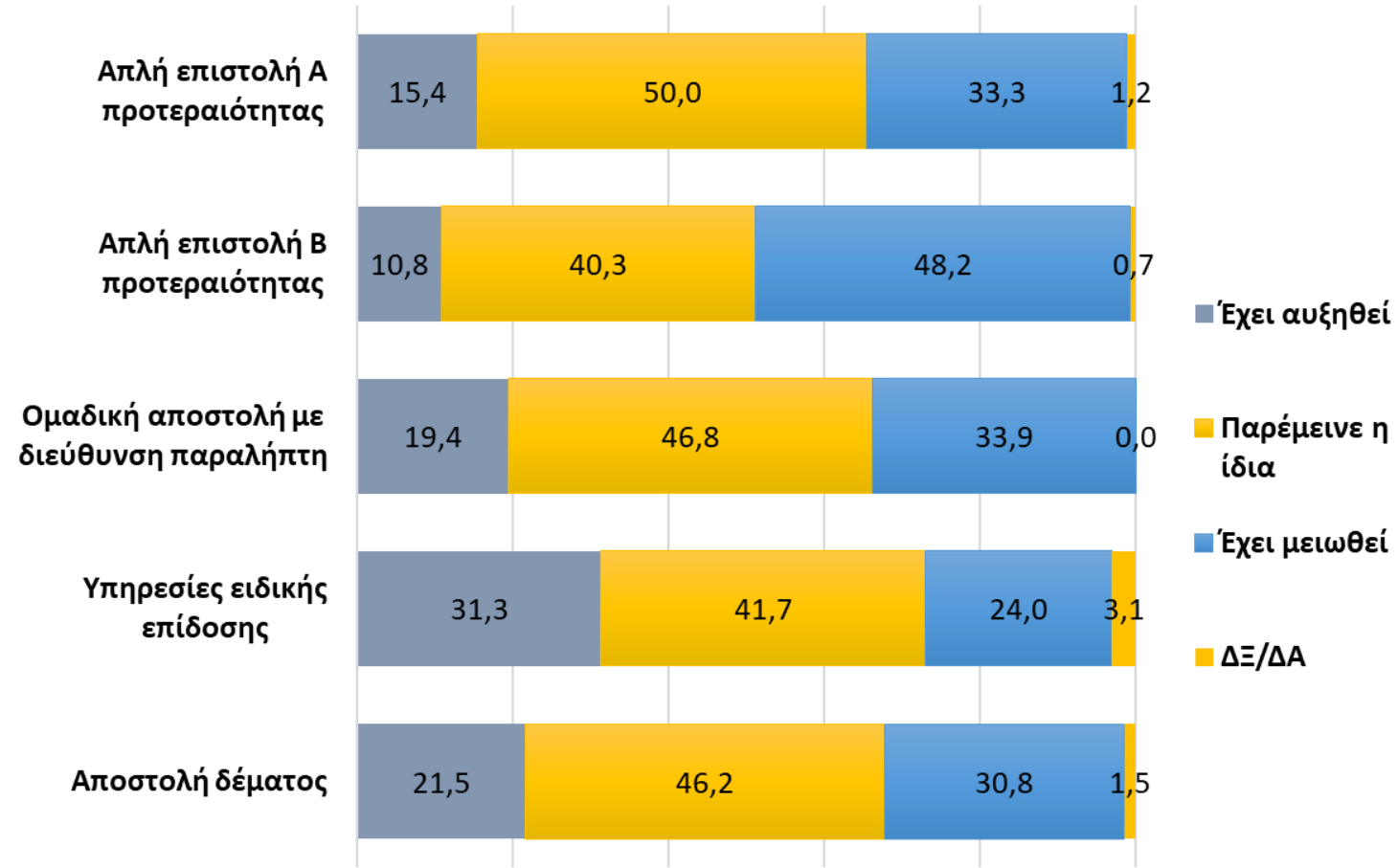
# Μεταβολή χρήσης υπηρεσιών ΕΛΤΑ - Ιδιώτες



Η χρήση των υπηρεσιών ΕΛΤΑ για την αποστολή ταχυδρομικών αντικειμένων από ιδιώτες πελάτες του παρουσιάζει μείωση. Η μεγαλύτερη μείωση καταγράφεται στις απλές επιστολές α και β προτεραιότητας ενώ η αποστολή δεμάτων παρουσιάζει σταθερότητα για το 40,5% των ιδιωτών και αύξηση στο 24,3% των αυτών.

# Μεταβολή χρήσης υπηρεσιών ΕΛΤΑ – Επιχειρήσεις

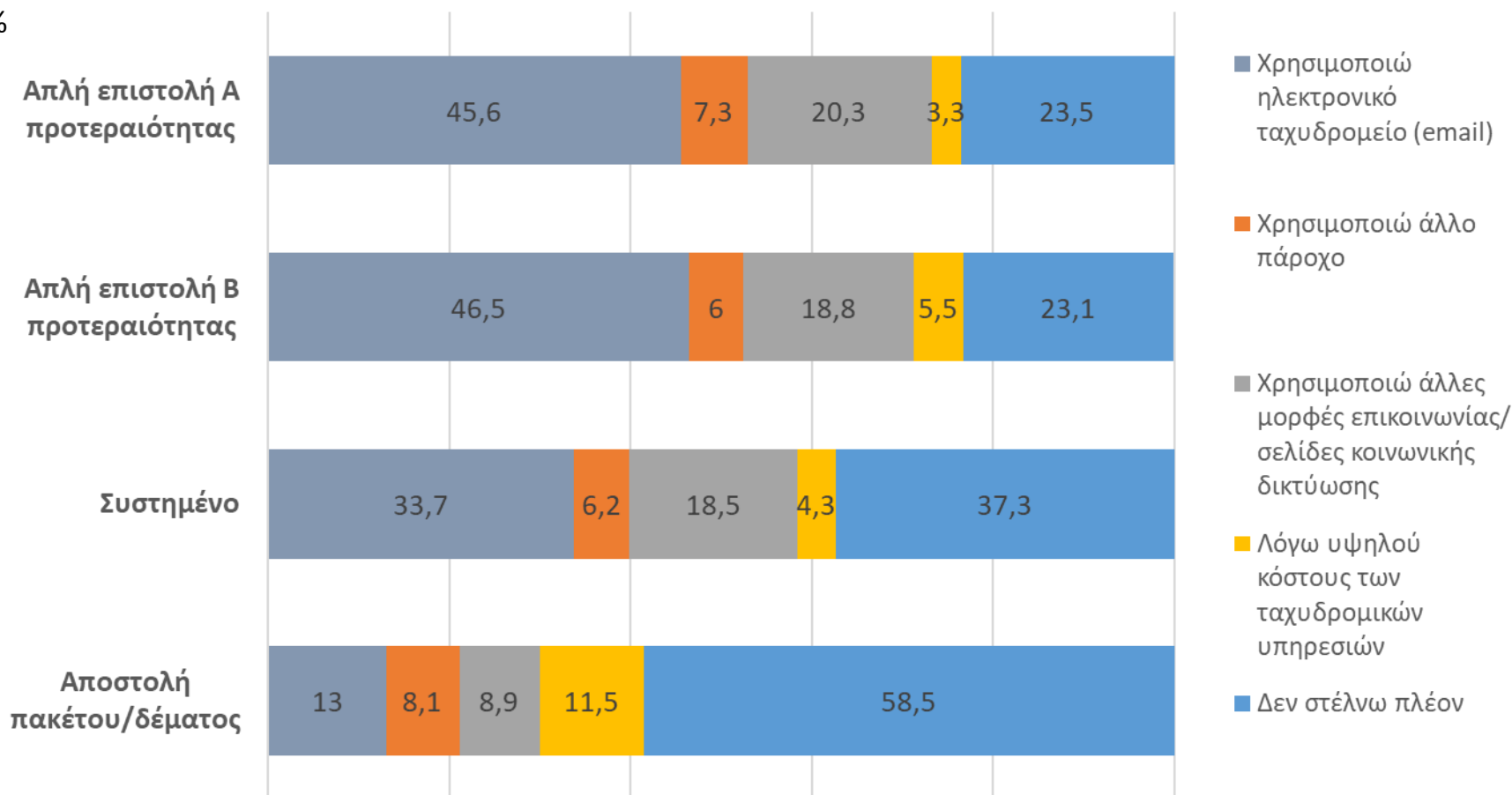
Σε % 0% 20% 40% 60% 80% 100%



Μικρότερη μείωση καταγράφεται στη χρήση των υπηρεσιών ΕΛΤΑ από επιχειρήσεις συγκριτικά με τη χρήση των ιδιωτών. Μείωση καταγράφεται στην αποστολή των απλών επιστολών β προτεραιότητας ενώ αυξητική είναι η χρήση των υπηρεσιών ειδικής επίδοσης για το 31,3% των επιχειρήσεων.

# Λόγοι μείωσης χρήσης υπηρεσιών ΕΛΤΑ - Ιδιώτες

Σε %



Η αύξηση της χρήσης του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι ο κύριος λόγος μείωσης της αποστολής απλών επιστολών (α και β προτεραιότητας). Ο κύριος λόγος μείωσης της αποστολής δεμάτων και συστημένων είναι ότι δεν υπάρχει η ανάγκη για την αποστολή τους.

# Λόγοι μείωσης χρήσης υπηρεσιών ΕΛΤΑ - Επιχειρήσεις

Σε %



Η αύξηση της χρήσης του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι ο κύριος λόγος μείωσης της χρήσης των ταχυδρομικών υπηρεσιών από τις επιχειρήσεις, ενώ σημαντικό είναι το ποσοστό των επιχειρήσεων που δεν στέλνουν πλέον ιδιαίτερα δέματα και δεν χρησιμοποιούν υπηρεσίες ειδικής επίδοσης. Το 13,2% των επιχειρήσεων δηλώνουν ότι συνεργάζονται με άλλο ταχυδρομικό πάροχο.

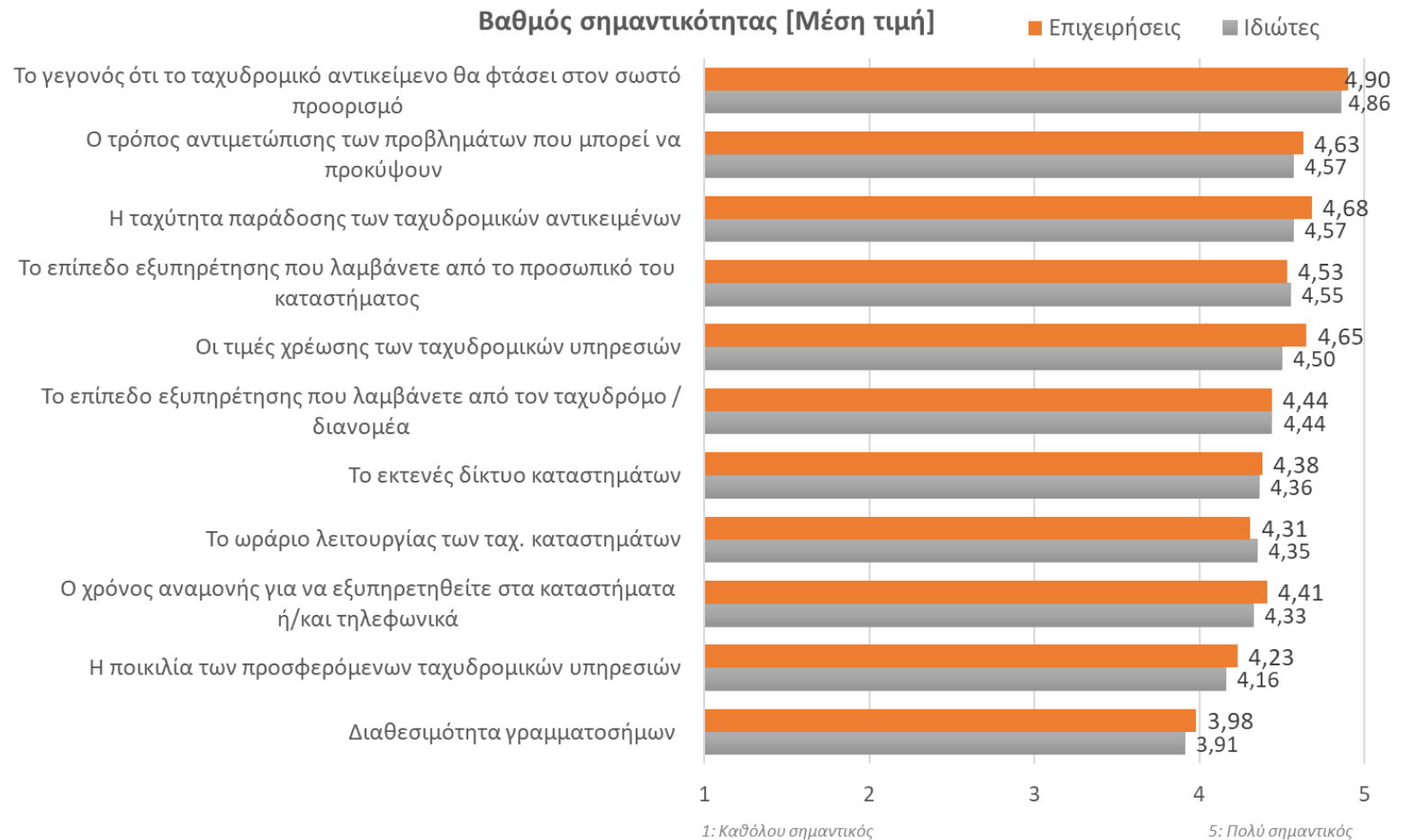


**ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ  
ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**






# Παράγοντες που διαμορφώνουν τον βαθμό ικανοποίησης των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών



Προκύπτει ευκρινώς ότι βασικότερο παράγοντα διαμόρφωσης του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών, ασχέτως εάν αυτοί είναι ιδιώτες ή επιχειρήσεις, αποτελεί μακράν η **διασφάλιση της επίδοσης των επιστολών στον σωστό παραλήπτη (4,86 και 4,90 βαθμός σημαντικότητας αντίστοιχα)**.


# Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών – Ιδιώτες

| Σημαντικότητα<br><i>ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ<br/>ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ</i>                                 | ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ   | % Απόλυτα & αρκετά ικανοποιημένοι<br>(βαθμός 4+5) |               |
|---|--|---|---------------|
|   |  | ΕΛΤΑ  | ΑΛΛΟΣ ΠΑΡΟΧΟΣ |
|  | Το γεγονός ότι το ταχυδρομικό αντικείμενο θα φτάσει στον σωστό προορισμό | 85,9  | 92,1          |
|   | Η ταχύτητα παράδοσης των ταχυδρομικών αντικειμένων                       | 69,7  | 84,6          |
|   | Ο τρόπος αντιμετώπισης των προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν           | 70,3  | 82,5          |
|   | Το επίπεδο εξυπηρέτησης που λαμβάνετε από το προσωπικό του καταστήματος  | 73,7  | 84,4          |
|   | Οι τιμές χρέωσης των ταχυδρομικών υπηρεσιών                              | 68,1  | 55,2          |
|   | Το επίπεδο εξυπηρέτησης που λαμβάνετε από τον ταχυδρόμο / διανομέα       | 78,9  | 84,1          |
|   | Το εκτενές δίκτυο καταστημάτων   | 73,0  | 76,0          |
|   | Το ωράριο λειτουργίας των ταχ. καταστημάτων                              | 70,8  | 87,5          |
|   | Ο χρόνος αναμονής για να εξυπηρετηθείτε στα καταστήματα ή/και τηλεφωνικά | 47,3  | 79,1          |
|   | Η ποικιλία των προσφερόμενων ταχυδρομικών υπηρεσιών                      | 76,5  | 80,5          |
|   | Διαθεσιμότητα γραμματοσήμων  | 76,5  |               |
| <i>ΛΙΓΟΤΕΡΟ<br/>ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ</i>   |  |   |               |

Οι ιδιώτες δηλώνουν λιγότερο ικανοποιημένοι από τα ΕΛΤΑ έναντι των άλλων ταχυδρομικών παρόχων στα περισσότερα χαρακτηριστικά. **Εξαίρεση αποτελεί ο παράγοντας ικανοποίησης που αφορά στις τιμές χρέωσης των ταχυδρομικών υπηρεσιών, καθώς, ως γνωστόν, τα τιμολόγια του ΦΠΚΥ είναι τα πιο προσιτά στους καταναλωτές**

Βάση: Σύνολο ιδιωτών χρηστών ταχ. υπηρεσιών

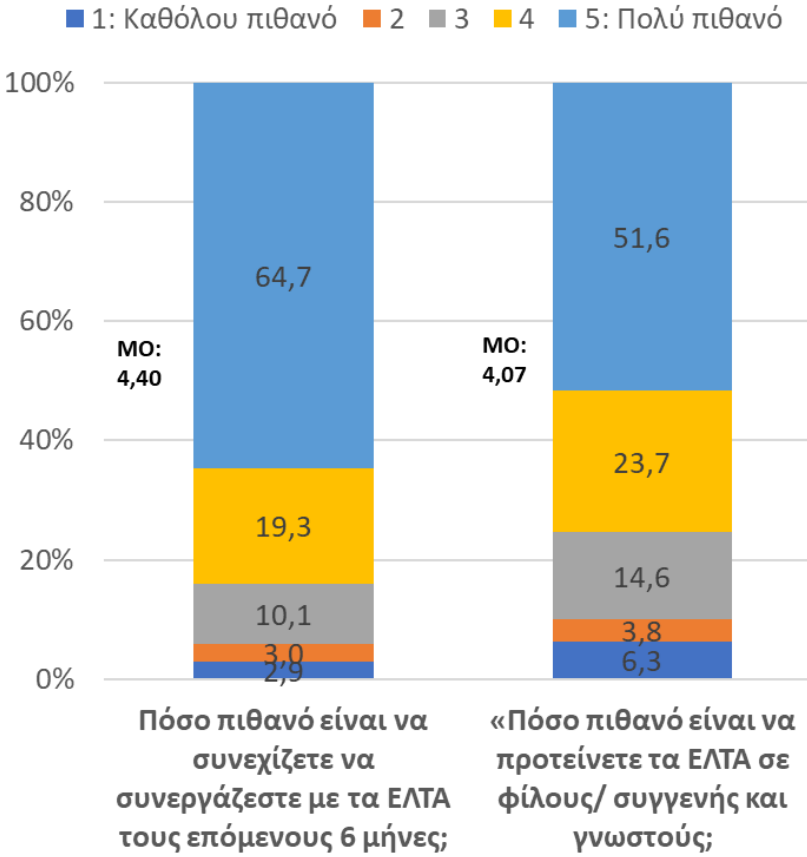
# Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών – Επιχειρήσεις

| Σημαντικότητα<br><i>ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ<br/>ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ</i>                                  | ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ   | % Απόλυτα & αρκετά ικανοποιημένος<br>(βαθμός 4+5) |               |
|--|--|---|---------------|
|  |  | ΕΛΤΑ  | ΑΛΛΟΣ ΠΑΡΟΧΟΣ |
|  | Το γεγονός ότι το ταχυδρομικό αντικείμενο θα φτάσει στον σωστό προορισμό | 85,6  | 94,4          |
|  | Η ταχύτητα παράδοσης των ταχυδρομικών αντικειμένων                       | 66,3  | 90,3          |
|  | Οι τιμές χρέωσης των ταχυδρομικών υπηρεσιών                              | 74,6  | 73,9          |
|  | Ο τρόπος αντιμετώπισης των προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν           | 70,7  | 88,3          |
|  | Το επίπεδο εξυπηρέτησης που λαμβάνετε από το προσωπικό του καταστήματος  | 73,4  | 88,8          |
|  | Το επίπεδο εξυπηρέτησης που λαμβάνετε από τον ταχυδρόμο / διανομέα       | 78,4  | 92,7          |
|  | Ο χρόνος αναμονής για να εξυπηρετηθείτε στα καταστήματα ή/και τηλεφωνικά | 54,3  | 84,6          |
|  | Το εκτενές δίκτυο καταστημάτων   | 77,9  | 86,9          |
|  | Το ωράριο λειτουργίας των ταχ. καταστημάτων                              | 69,8  | 90,4          |
|  | Η ποικιλία των προσφερόμενων ταχυδρομικών υπηρεσιών                      | 76,3  | 83,1          |
|  | Διαθεσιμότητα γραμματοσήμων  | 80,2  |               |
| <i>ΛΙΓΟΤΕΡΟ<br/>ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ</i>  |  |   |               |

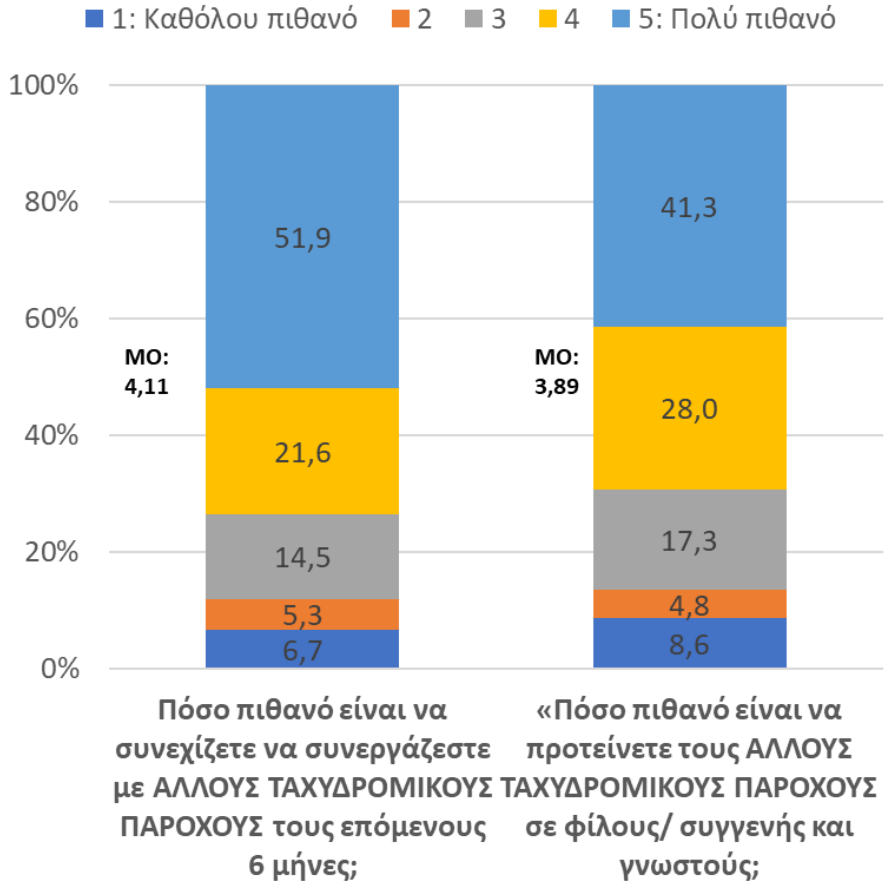
Οι επιχειρήσεις δηλώνουν λιγότερο ικανοποιημένες από τα ΕΛΤΑ έναντι των άλλων ταχυδρομικών παρόχων στα περισσότερα χαρακτηριστικά. **Εξάιρεση αποτελεί ο παράγοντας ικανοποίησης που αφορά στις τιμές χρέωσης των ταχυδρομικών υπηρεσιών, ο οποίος κυμαίνεται στα ίδια επίπεδα με αυτόν των υπολοίπων παρόχων.**

# Πιστότητα των ιδιωτών χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών

Πιστότητα στα ΕΛΤΑ - Ιδιώτες %

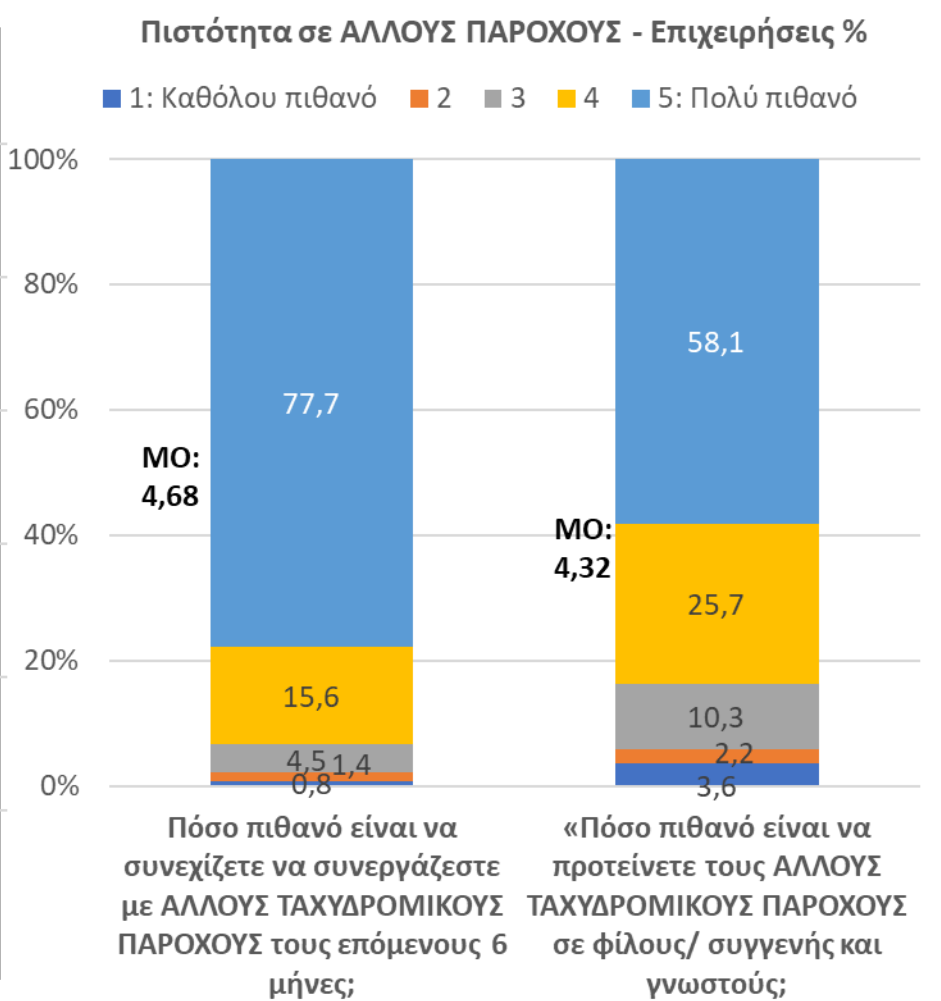
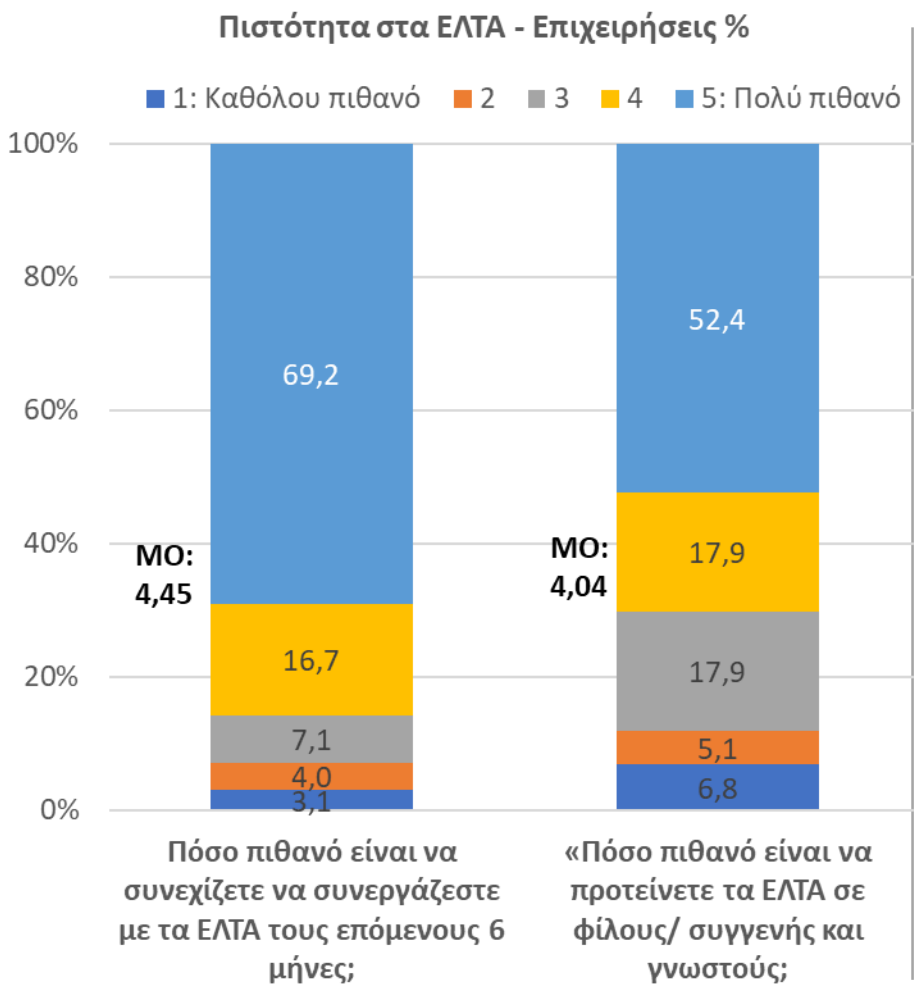


Πιστότητα σε ΑΛΛΟΥΣ ΠΑΡΟΧΟΥΣ - Ιδιώτες %



Το 64,7% των ιδιωτών πελατών είναι πολύ πιθανόν να συνεχίσουν να συνεργάζονται με τα ΕΛΤΑ τους επόμενους 6 μήνες (βαθμός πιστότητας 4,40) ενώ το 51,6% των ιδιωτών πελατών είναι πολύ πιθανόν να προτείνουν την εταιρεία ΕΛΤΑ σε φίλους/συγγενείς ή γνωστούς. (βαθμός πιστότητας 4,07).

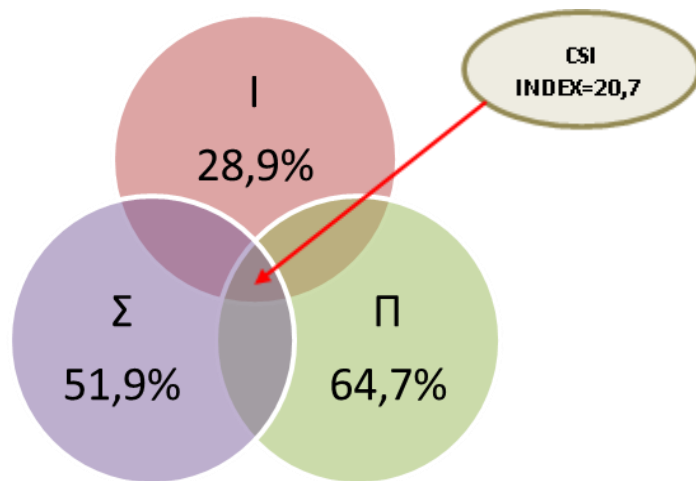
# Πιστότητα των επιχειρήσεων χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών



Το 69,2% των επιχειρήσεων πελατών είναι πολύ πιθανόν να συνεχίσουν να συνεργάζονται με τα ΕΛΤΑ τους επόμενους 6 μήνες (βαθμός πιστότητας 4,45). Το 52,4% των επιχειρήσεων πελατών είναι πολύ πιθανόν να προτείνουν την εταιρεία ΕΛΤΑ σε φίλους/συγγενείς ή γνωστούς. (βαθμός πιστότητας 4,04).

# Δείκτης Ικανοποίησης & Πιστότητας (Customer Satisfaction Index)

## ΕΛΤΑ στους ιδιώτες

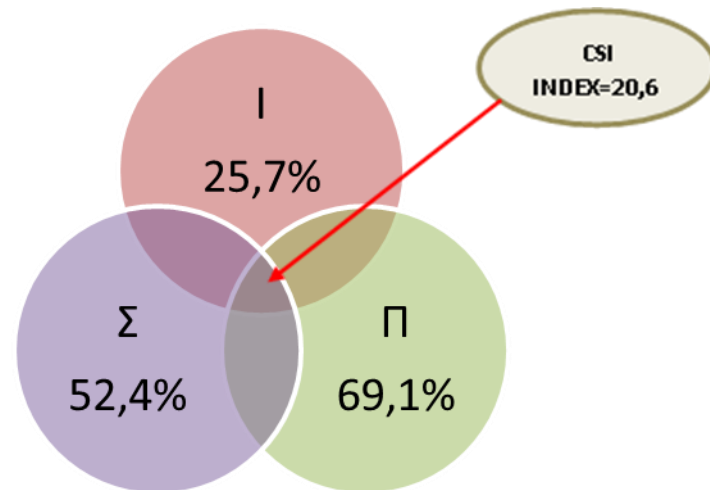


Ικανοποίηση: 28,9% Πολύ

Σύσταση: 51,9% Πολύ πιθανό να συστήσω

Πιστότητα: 64,7% Πολύ πιθανό να συνεχίσω να συνεργάζομαι

## ΕΛΤΑ στις επιχειρήσεις



Ικανοποίηση: 25,7% Πολύ

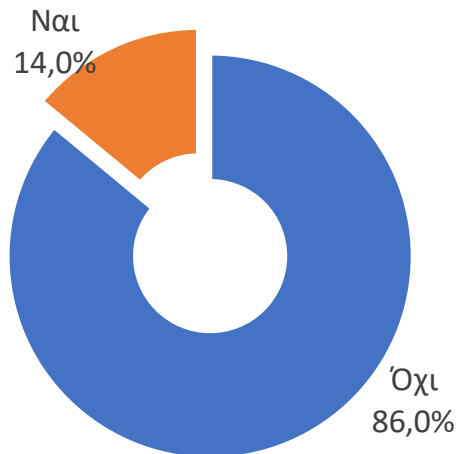
Σύσταση: 52,4% Πολύ πιθανό να συστήσω

Πιστότητα: 69,1% Πολύ πιθανό να συνεχίσω να συνεργάζομαι

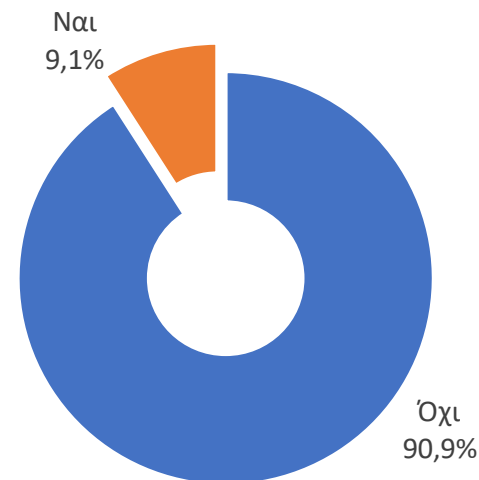
Το 20,7% των ιδιωτών πελατών των ΕΛΤΑ είναι πολύ ικανοποιημένοι, και είναι πολύ πιθανόν να συνεχίσουν να συνεργάζονται και ταυτόχρονα είναι πολύ πιθανό να συστήσουν τα ΕΛΤΑ σε κάποιον φίλο ή γνωστό, δηλαδή είναι αφοσιωμένοι στο brand ΕΛΤΑ. Αντίστοιχα, όπως προκύπτει από τα ευρήματα το 20,6% των επιχειρήσεων πελατών των ΕΛΤΑ είναι πολύ ικανοποιημένοι, και είναι πολύ πιθανόν να συνεχίσουν να συνεργάζονται και ταυτόχρονα είναι πολύ πιθανό να συστήσουν τα ΕΛΤΑ σε κάποιον φίλο ή γνωστό.

# Καταγγελίες ή παράπονα για ΕΛΤΑ

## Καταγγελίες ή παράπονα για ΕΛΤΑ- Ιδιώτες



## Καταγγελίες ή παράπονα για ΕΛΤΑ- Επιχειρήσεις



Το 14% των ιδιωτών χρηστών ταχ. υπηρεσιών δηλώνουν ότι έχουν κάνει κάποια καταγγελία ή παράπονο για κάποιο πρόβλημα που αντιμετώπισαν στα ΕΛΤΑ. Τα παράπονα/καταγγελίες που αναφέρουν οι ιδιώτες αφορούν κυρίως σε «Απώλεια αλληλογραφίας ή λογαριασμών» (17,2%), σε «Χρονική καθυστέρηση της παράδοσης» (15,8%), σε «Λάθος επίδοση» (10,8%) και «Απώλεια δεμάτων» (8,7%). Το 9,1% των επιχειρήσεων χρηστών ταχ. υπηρεσιών δηλώνουν ότι έχουν κάποιο παράπονο με το μεγαλύτερο ποσοστό αυτών να αφορά «Χρονική καθυστέρηση παράδοσης» (25%), «Απώλεια επιστολών» (19,6%) και «Απώλεια δεμάτων».



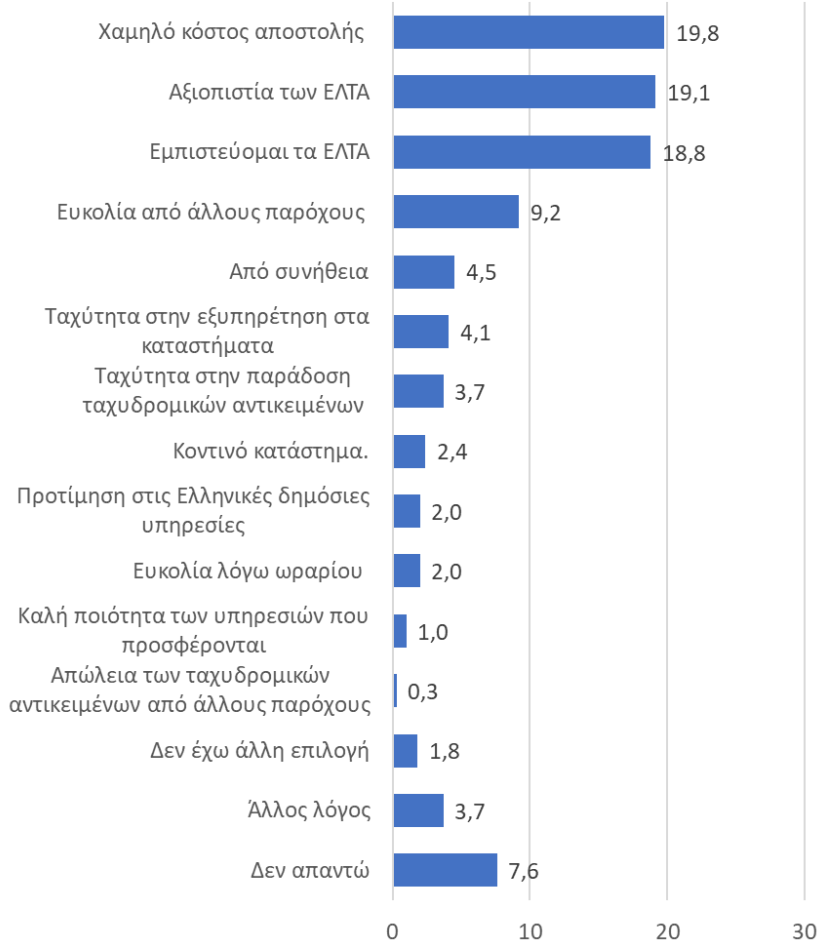
# ΛΟΓΟΙ ΧΡΗΣΗΣ Ή ΜΗ ΤΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΛΤΑ



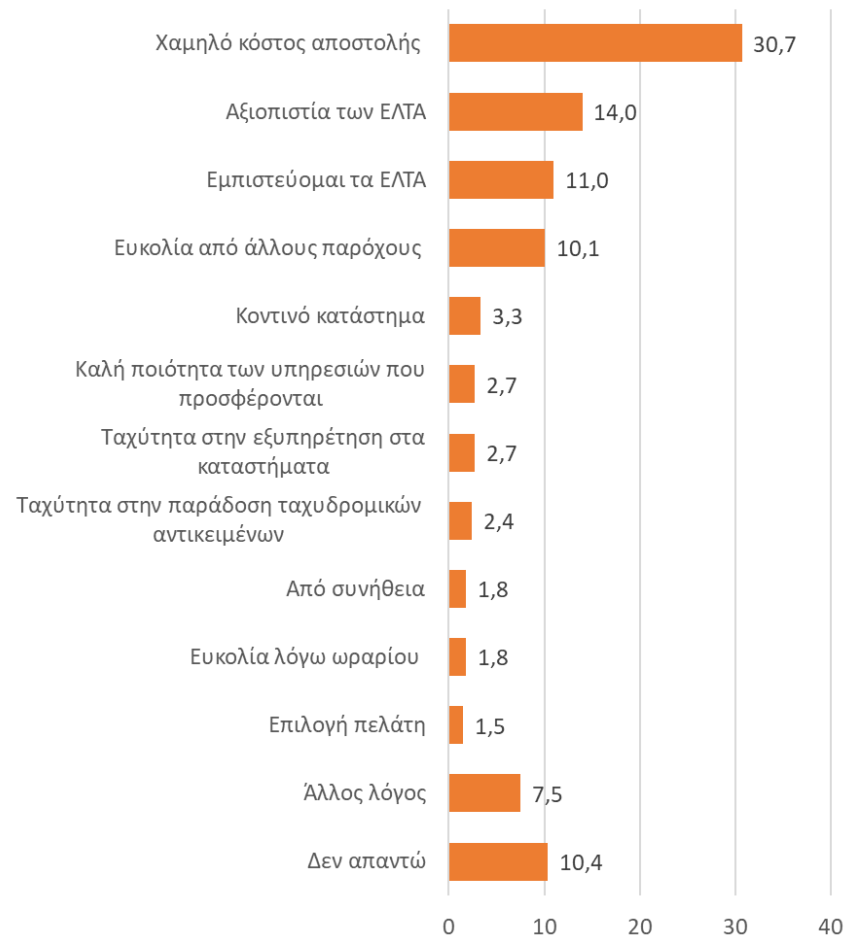


# Λόγοι χρήσης ταχυδρομικών υπηρεσιών ΕΛΤΑ

1ος σημαντικότερος λόγος χρήσης ταχυδρομικών υπηρεσιών ΕΛΤΑ - Ιδιώτες %



1ος σημαντικότερος λόγος χρήσης ταχυδρομικών υπηρεσιών ΕΛΤΑ - Επιχειρήσεις %



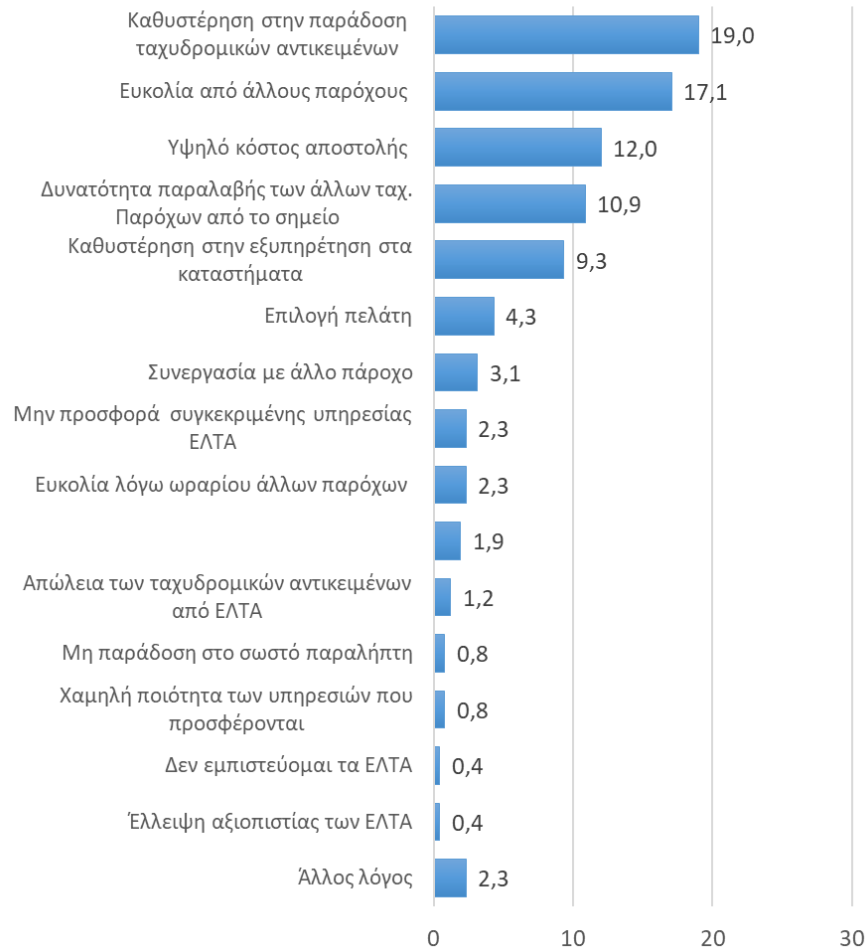
Ο σημαντικότερος λόγος **χρήσης** των υπηρεσιών των ΕΛΤΑ, τόσο για τους ιδιώτες όσο και για τις επιχειρήσεις, είναι το χαμηλό κόστος αποστολής.

# Λόγοι μη χρήσης ταχυδρομικών υπηρεσιών ΕΛΤΑ

1ος σημαντικότερος λόγος μη χρήσης ταχυδρομικών υπηρεσιών ΕΛΤΑ - Ιδιώτες %



1ος σημαντικότερος λόγος μη χρήσης ταχυδρομικών υπηρεσιών ΕΛΤΑ - Επιχειρήσεις %



Ο σημαντικότερος λόγος μη χρήσης των υπηρεσιών των ΕΛΤΑ, τόσο για τους ιδιώτες όσο και για τις επιχειρήσεις, είναι η καθυστέρηση στην παράδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων.

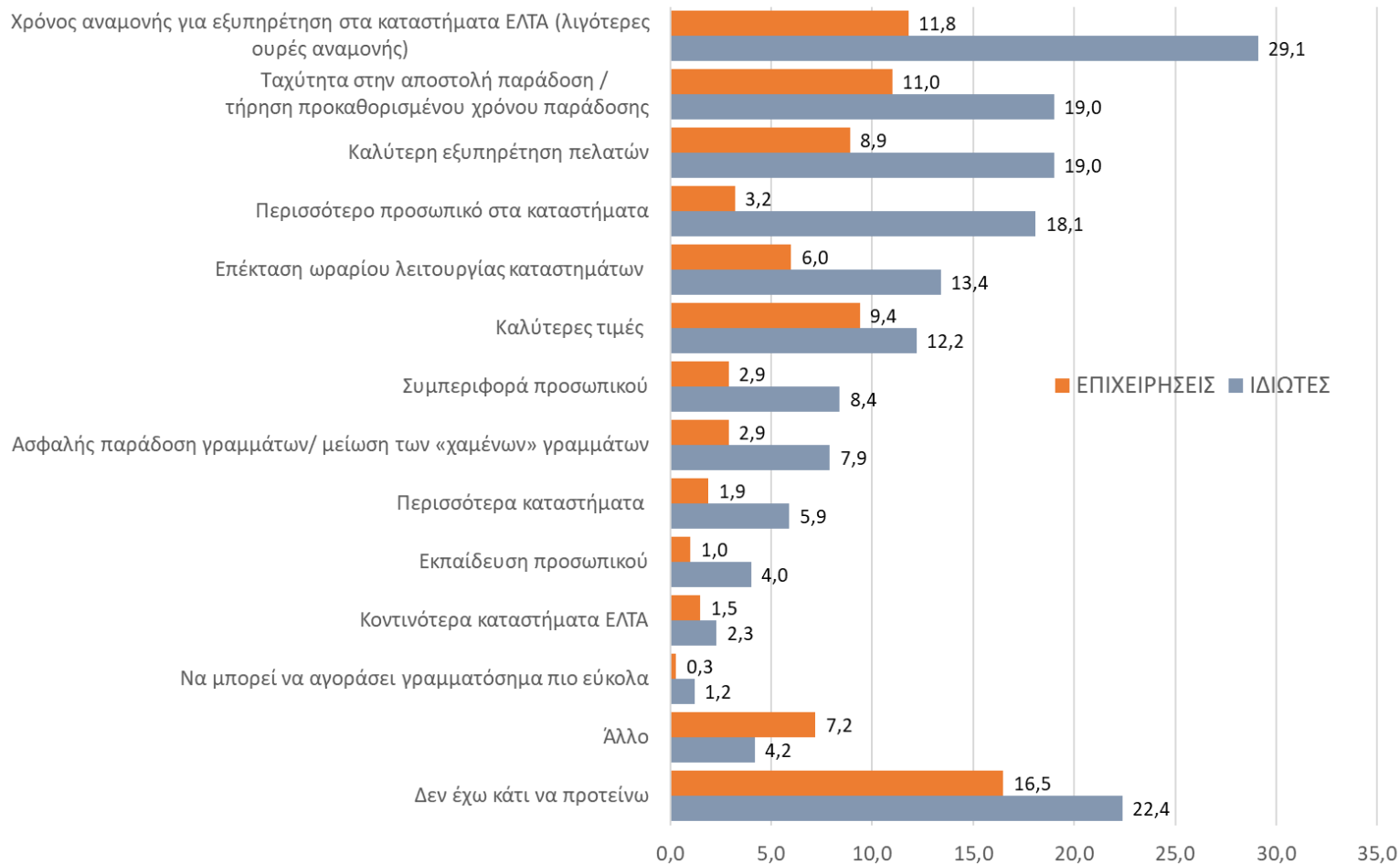


ΑΝΑΓΚΕΣ, ΠΡΟΤΙΜΗΣΕΙΣ, ΤΑΣΕΙΣ &  
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ



# Χαρακτηριστικά ΕΛΤΑ προς βελτίωση

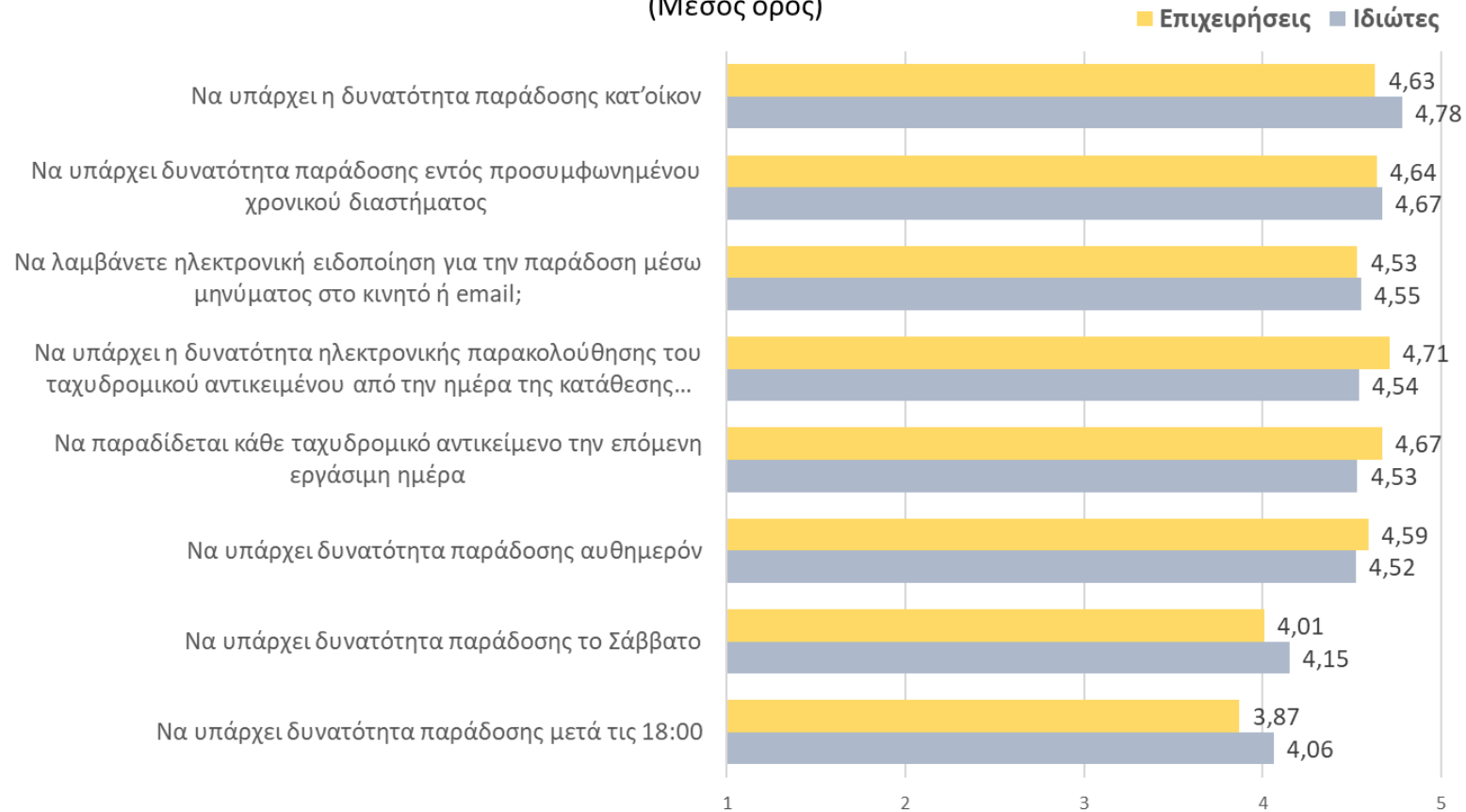
Σε %



Τόσο ιδιώτες όσο και επιχειρήσεις θεωρούν ότι υπάρχει περιθώριο βελτίωσης: στον χρόνο εξυπηρέτησης των πελατών στα καταστήματα, στην τήρηση του προκαθορισμένου χρόνου παράδοσης (ταχύτητα παράδοσης) καθώς και στη γενικότερη υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών.

# Βαθμός σημαντικότητας νέων ή αναβαθμισμένων υπηρεσιών/προϊόντων

## Βαθμός σημαντικότητας νέων ή αναβαθμισμένων υπηρεσιών/προϊόντων (Μέσος όρος)



Οι σημαντικότερες υπηρεσίες που προτιμούν οι καταναλωτές είναι κάτωθι: να υπάρχει η δυνατότητα παράδοσης κατ' οίκον, να υπάρχει δυνατότητα παράδοσης εντός προσυμφωνημένου χρονικού διαστήματος», να υπάρχει η δυνατότητα ηλεκτρονικής παρακολούθησης του ταχυδρομικού αντικειμένου από την ημέρα της κατάθεσης μέχρι την παράδοση (track & trace)».

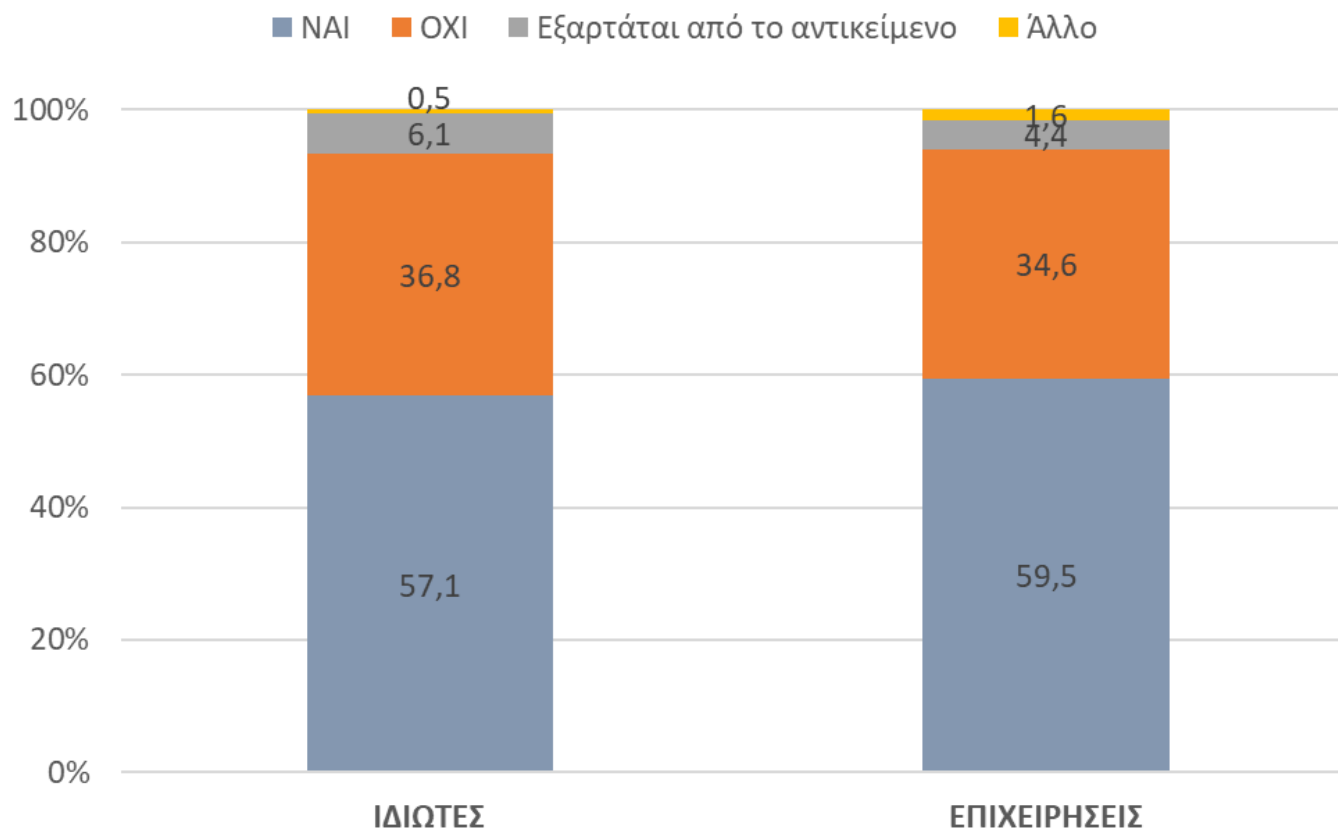
# Ανάγκες και προτιμήσεις καταναλωτών για νέες ή αναβαθμισμένες υπηρεσίες/ προϊόντα

| Υπηρεσίες  | Ιδιώτες   |                          | Επιχειρήσεις                                    |                          |
|--|---|--------------------------|---|--------------------------|
|  | % κοινού που δηλώνουν ως σημαντική την υπηρεσία | Αποδοχή Επιπλέον Χρέωσης | % κοινού που δηλώνουν ως σημαντική την υπηρεσία | Αποδοχή Επιπλέον Χρέωσης |
| Να υπάρχει η δυνατότητα παράδοσης κατ' οίκον   | 55%   | 32%                      | 47%   | 28%                      |
| Να υπάρχει δυνατότητα παράδοσης εντός προσυμφωνημένου χρονικού διαστήματος   | 54%   | 31%                      | 46%   | 28%                      |
| Να λαμβάνετε ηλεκτρονική ειδοποίηση για την παράδοση μέσω μηνύματος στο κινητό ή email;  | 51%   | 29%                      | 46%   | 28%                      |
| Να υπάρχει η δυνατότητα ηλεκτρονικής παρακολούθησης του ταχυδρομικού αντικειμένου από την ημέρα της κατάθεσης μέχρι την παράδοση (track & trace) | 51%   | 29%                      | 48%   | 29%                      |
| Να παραδίδεται κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο την επόμενη εργάσιμη ημέρα   | 52%   | 29%                      | 48%   | 29%                      |
| Να υπάρχει δυνατότητα παράδοσης αυθημερόν  | 50%   | 29%                      | 45%   | 28%                      |
| Να υπάρχει δυνατότητα παράδοσης το Σάββατο   | 43%   | 25%                      | 36%   | 23%                      |
| Να υπάρχει δυνατότητα παράδοσης μετά τις 18:00   | 41%   | 25%                      | 33%   | 22%                      |

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι υπάρχει ευκαιρία σε σχέση με τις ανωτέρω υπηρεσίες καθώς όχι μόνο θεωρούνται σημαντικές από σημαντικό μέρος των χρηστών, αλλά σε ένα μεγάλο ποσοστό φαίνεται ότι οι χρήστες είναι διατεθειμένοι να πληρώσουν επιπλέον για αυτές

Βάση: Σύνολο πελατών ΕΛΤΑ

# Αποδοχή πρόσθετης χρέωσης για νέες ή αναβαθμισμένες υπηρεσίες/ προϊόντα



Η πλειοψηφία των καταναλωτών, που επιθυμούν αναβαθμισμένες υπηρεσίες (περίπου το 60%), δείχνει θετική στην αποδοχή επιπλέον χρέωσης για την απόκτησή τους.



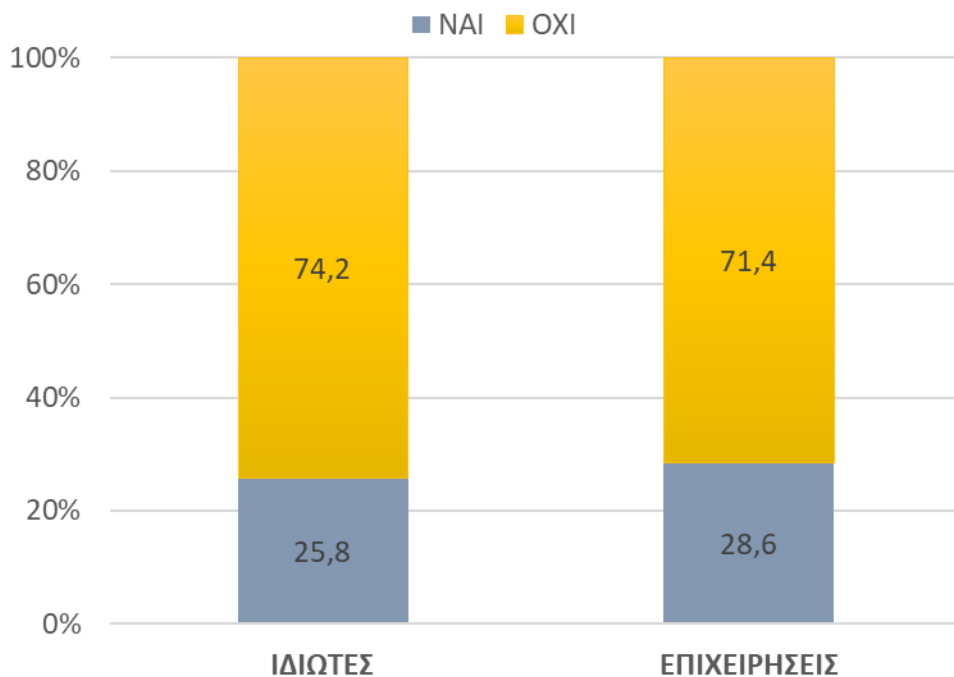
# ΕΞΑΙΡΟΥΜΕΝΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ





# Γνώση εξαίρεσης της περιοχής από την ΚΥ

Γνώση εξαίρεσης της περιοχής από την ΚΥ



| ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ<br>ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ | Ιδιώτες<br>% | Επιχειρήσεις<br>% |
|-----------------------------------|--------------|-------------------|
|-----------------------------------|--------------|-------------------|

*ΠΟΛΛΑΠΛΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ*

|  |      |      |
|--|------|------|
| Από κάποιο κεντρικό χώρο / κατάστημα της περιοχής στην οποία μένω (καφενείο μίνι μάρκετ κλπ) | 38,1 | 0,0  |
| Από γραμματοθυρίδα σε κάποιο κεντρικό σημείο της περιοχής στην οποία μένω                    | 29,6 | 57,1 |
| Στο σπίτι/ χώρο εργασίας μου/ επιχείρηση   | 32,3 | 42,9 |

| ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΞΑΙΡΕΣΗ | Ιδιώτες<br>% | Επιχειρήσεις<br>% |
|-----------------------------|--------------|-------------------|
|-----------------------------|--------------|-------------------|

*ΑΝΟΙΧΤΗ*

|                                    |      |      |
|------------------------------------|------|------|
| Απώλειες γραμμάτων/ δεμάτων        | 11,9 | 0,0  |
| Μη έγκαιρη παραλαβή/ καθυστερήσεις | 21,4 | 14,3 |
| Κανένα πρόβλημα                    | 64,3 | 85,7 |
| Λήγουν λογαριασμοί/ πρόστιμα       | 2,4  | 0,0  |

Μόνο το 25,8% των ιδιωτών που κατοικούν σε εξαιρούμενες περιοχές γνωρίζουν για την εξαίρεση ενώ το αντίστοιχο ποσοστό στις επιχειρήσεις είναι 28,6%. Ως προς τον τρόπο παραλαβής της αλληλογραφίας των ιδιωτών παρατηρούμε ότι μόνο το 32,3% παραλαμβάνει την αλληλογραφία στο τόπο διαμονής ή/και εργασίας, καθώς το υπόλοιπο 77,7% απάντησε ότι παραλαμβάνει την αλληλογραφία σε κεντρικό σημείο της εξαιρούμενης περιοχής (γραμματοθυρίδα ή/και κατάστημα περιοχής). Αντίστοιχα στις επιχειρήσεις, τα ποσοστά μοιράζονται μεταξύ των γραμματοθυρίδων (57,1%) και του τόπου που εδρεύει η εταιρεία(42,9%).

# Γενικά Συμπεράσματα Έρευνας Αγοράς

- Βασικότερο παράγοντα διαμόρφωσης του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών, αποτελεί η διασφάλιση της επίδοσης των επιστολών στον αναμενόμενο χρόνο και τον σωστό παραλήπτη.
- Κύριο λόγο μη χρήσης των υπηρεσιών ΦΠΚΥ αποτελεί η καθυστέρηση στην παράδοση ταχυδρομικών αντικειμένων.
- Η δυνατότητα κατ' οίκον επίδοσης, προκαθορισμένου χρόνου επίδοσης καθώς και η παρακολούθηση του αντικειμένου, αποτελούν τις τρεις πιο σημαντικές υπηρεσίες για τις οποίες η πλειοψηφία των καταναλωτών θα δεχόντουσαν επιπλέον χρέωση.
- Το 90% περίπου των καταναλωτών που αποστέλλουν ταχυδρομικά αντικείμενα μέσω ΕΛΤΑ, απάντησαν ότι το ανεκτό επίπεδο ποιότητας επίδοσης είναι από X+2 έως X+4 ημέρες.