



Διερεύνηση της Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς

Ιδιώτες & Επιχειρήσεις

Αρ. εργασίας: 66100104 & 66100105
Φεβρουάριος & Μάρτιος 2011



Ερευνητικό Υπόβαθρο

- ➔ Σκοπός της συγκεκριμένης έρευνας είναι να αποτυπώσει τη συμπεριφορά, τις συνήθειες αλλά και το επίπεδο ικανοποίησης των ιδιωτών αλλά και των επιχειρήσεων, αναφορικά με την ταχυδρομική αγορά γενικότερα.



Ταυτότητα Έρευνας

Μεθοδολογία

Τηλεφωνική συνέντευξη (Computer Aided Telephone Interviewing) με διάρκεια ερωτηματολογίου ~20 λεπτά.

Εύρος δείγματος

Ιδιώτες: Πανελλαδικό, πλήρως αντιπροσωπευτικό σε

- Ηπειρωτική και Νησιωτική χώρα
- Αστικές και Αγροτικές περιοχές

Επιχειρήσεις: Πανελλαδικό, αντιπροσωπευτικό σε

- Ηπειρωτική χώρα
- Αστικές περιοχές

Προφίλ Δείγματος

Ιδιώτες: ηλικίας 18-64 ετών - ανεξαρτήτως της χρήσης των ταχυδρομικών υπηρεσιών των ΕΛΤΑ

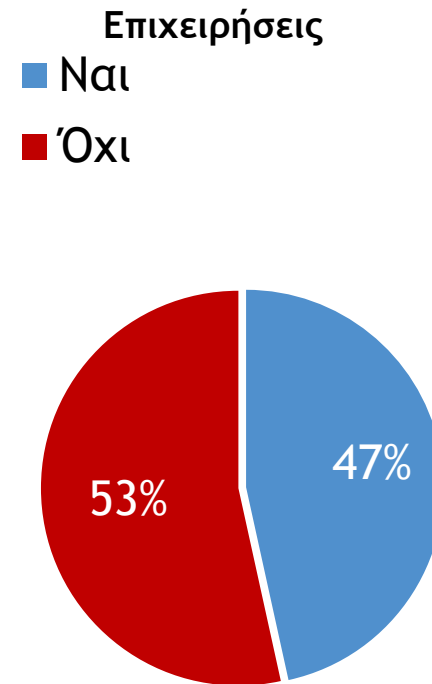
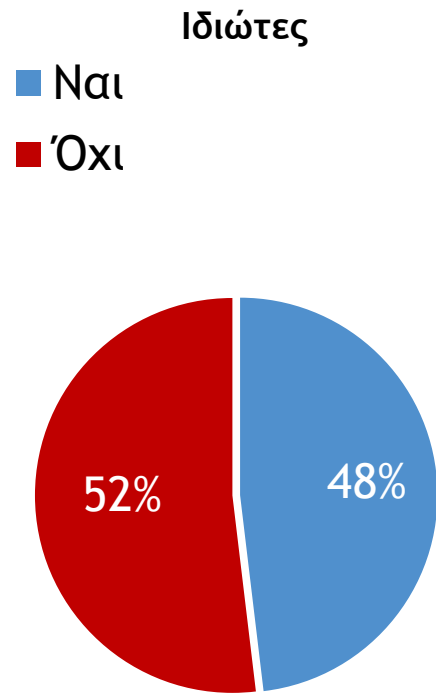
Επιχειρήσεις: άτομα που είναι υπεύθυνοι στις επιχειρήσεις για τις παραλαβές και αποστολές ταχυδρομικών επιστολών και δεμάτων

Μέγεθος δείγματος

Ιδιώτες: 1505 συνεντεύξεις - Επιχειρήσεις: 600 συνεντεύξεις

Γνώση Καθολικής Υπηρεσίας

Γνώση Καθολικής Υπηρεσίας



Βάση: Σύνολο Ερωτώμενων

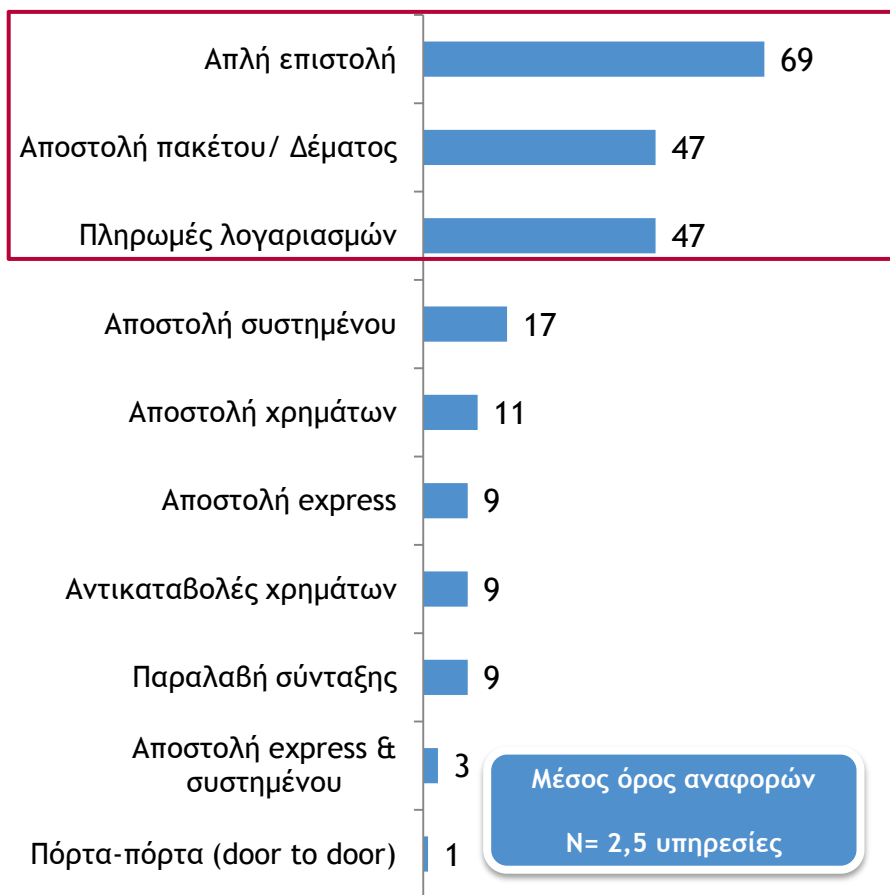
Γνώση των Υπηρεσιών που Προσφέρουν τα ΕΛΤΑ



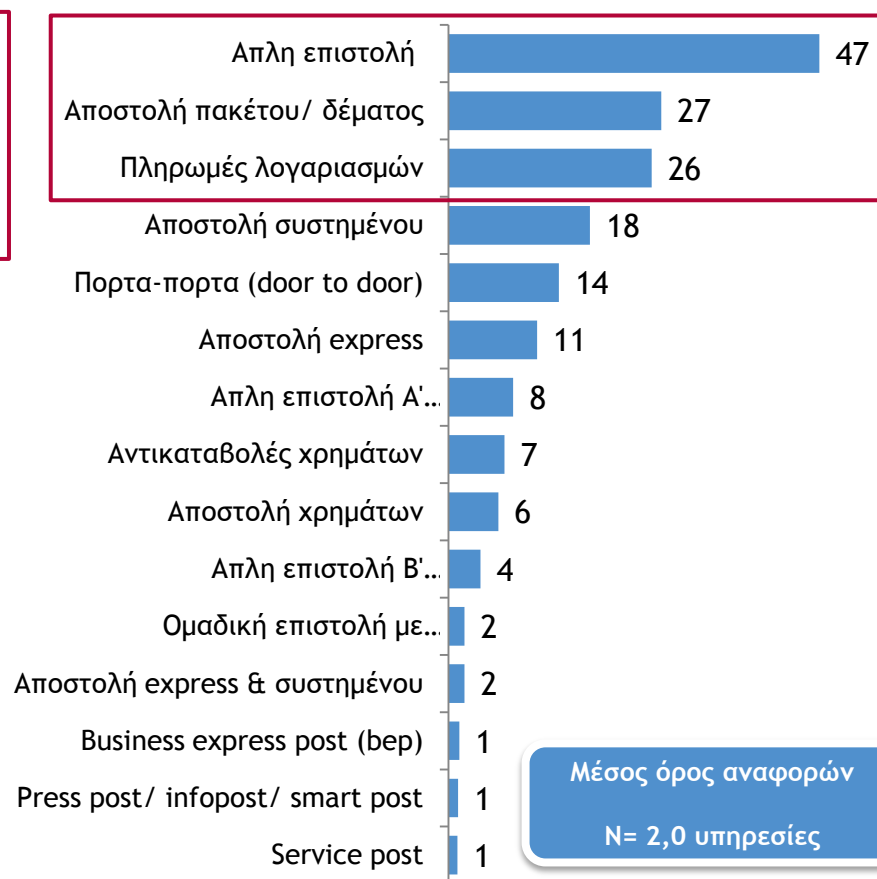
Αυθόρμητη Γνώση Υπηρεσιών των ΕΛΤΑ

Σε %

Ιδιώτες



Επιχειρήσεις

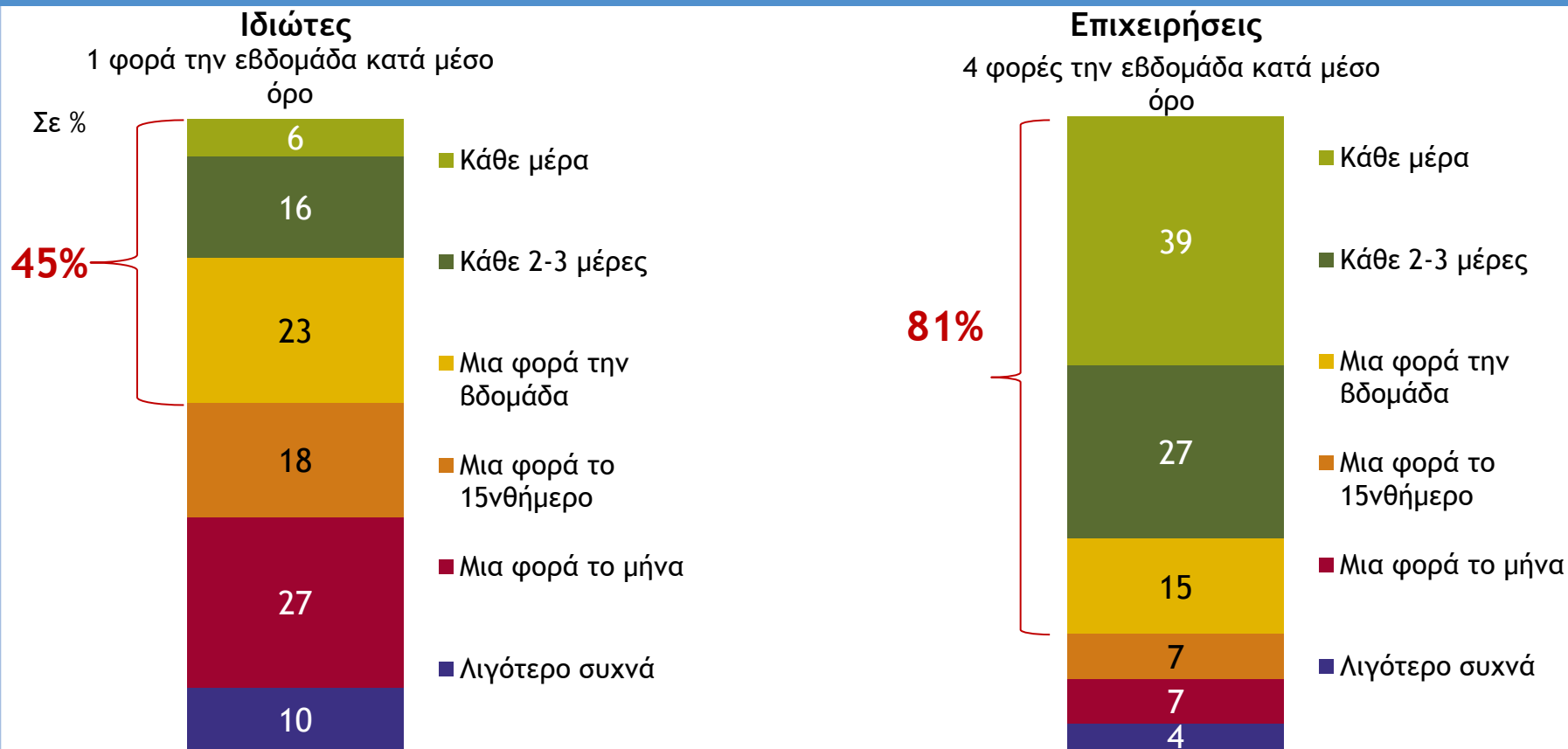


Βάση: Σύνολο Ερωτώμενων

Παραλαβή Ταχυδρομικών Αντικειμένων

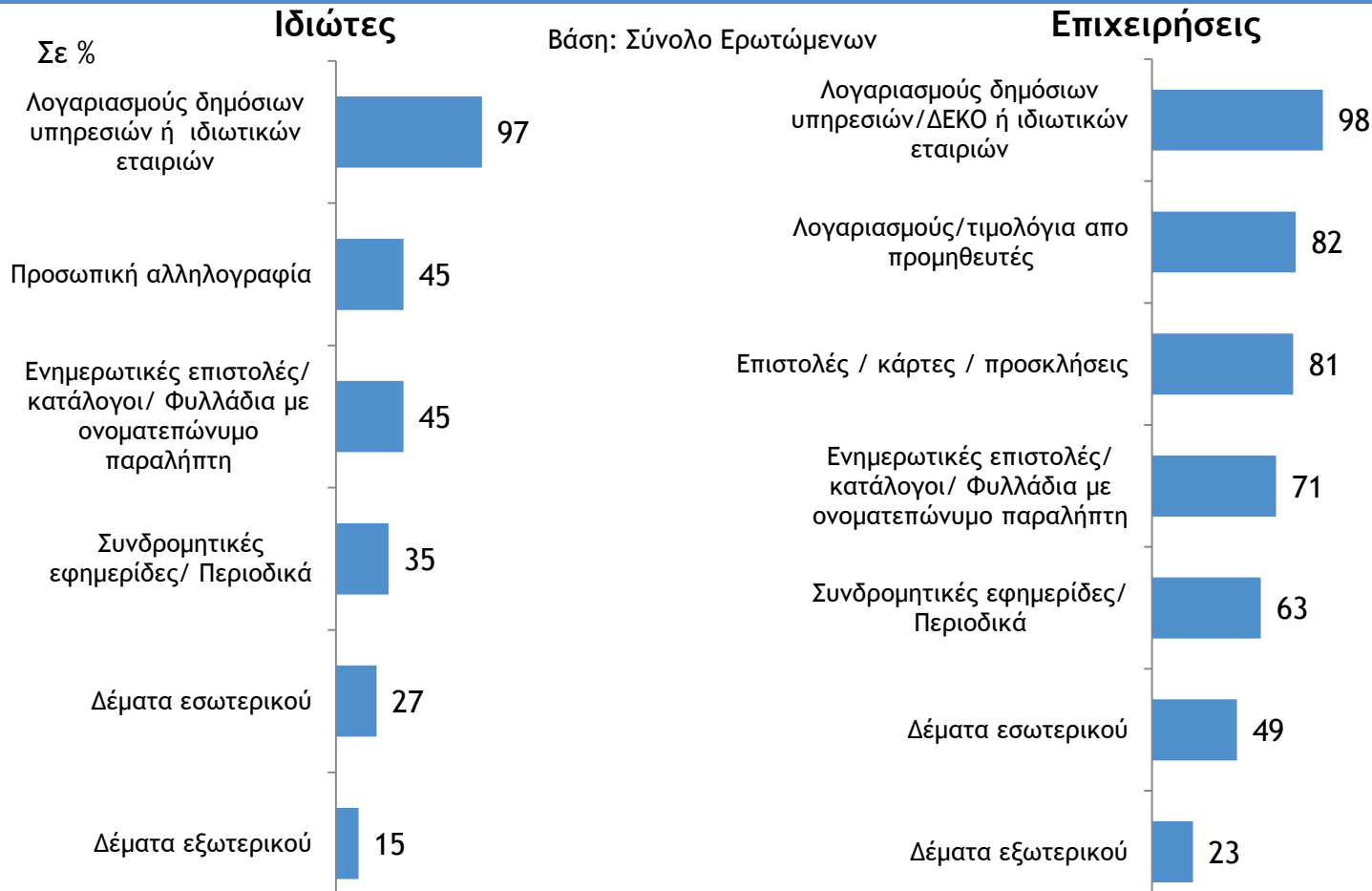


Συχνότητα Παραλαβής Ταχυδρομικών Αντικειμένων



Αριθμός Αντικειμένων που παραλαμβάνουν κατά μέσο όρο τον μήνα
Ιδιώτες: N=9 αντικείμενα Επιχειρήσεις: 36 αντικείμενα

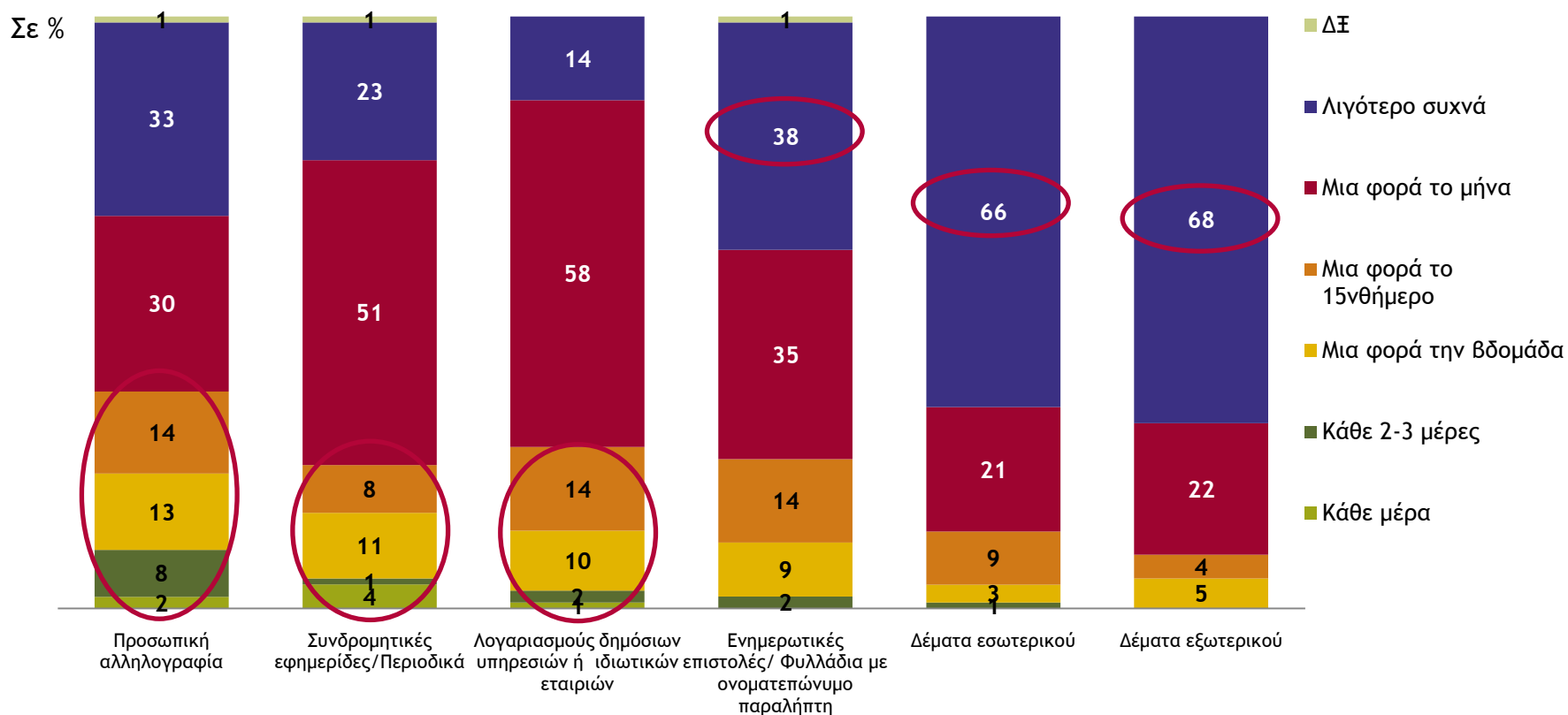
Είδη Ταχυδρομικών Αντικειμένων που έχουν Παραληφθεί τους τελευταίους 6 μήνες



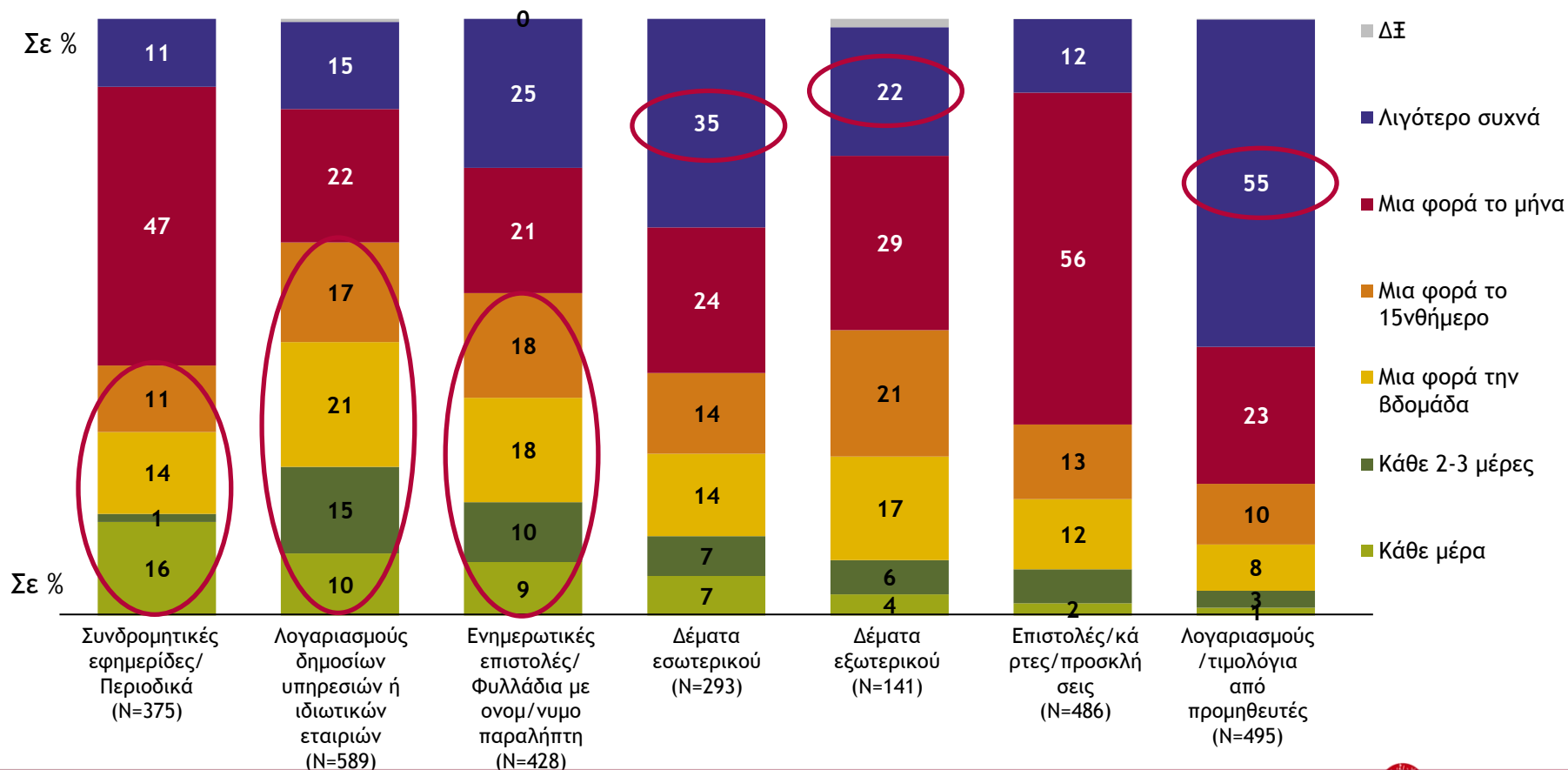
Μέσος όρος ταχυδρομικών ειδών που έχουν παραληφθεί το τελευταίο 6μήνο
 Ιδιώτες: 2,64 είδη Επιχειρήσεις: 4,7 είδη

1 στους 2 ιδιώτες περίπου αναφέρει ότι έχει λάβει Προσωπική αλληλογραφία και Ενημερωτικές επιστολές/φυλλάδια με ονοματεπώνυμο παραλήπτη, ενώ 8 στις 10 επιχειρήσεις αναφέρουν ότι έχουν λάβει Λογαριασμούς/τιμολόγια από προμηθευτές και Επιστολές / Κάρτες / Προσκλήσεις.

Συχνότητα παραλαβής του κάθε είδους - Ιδιώτες

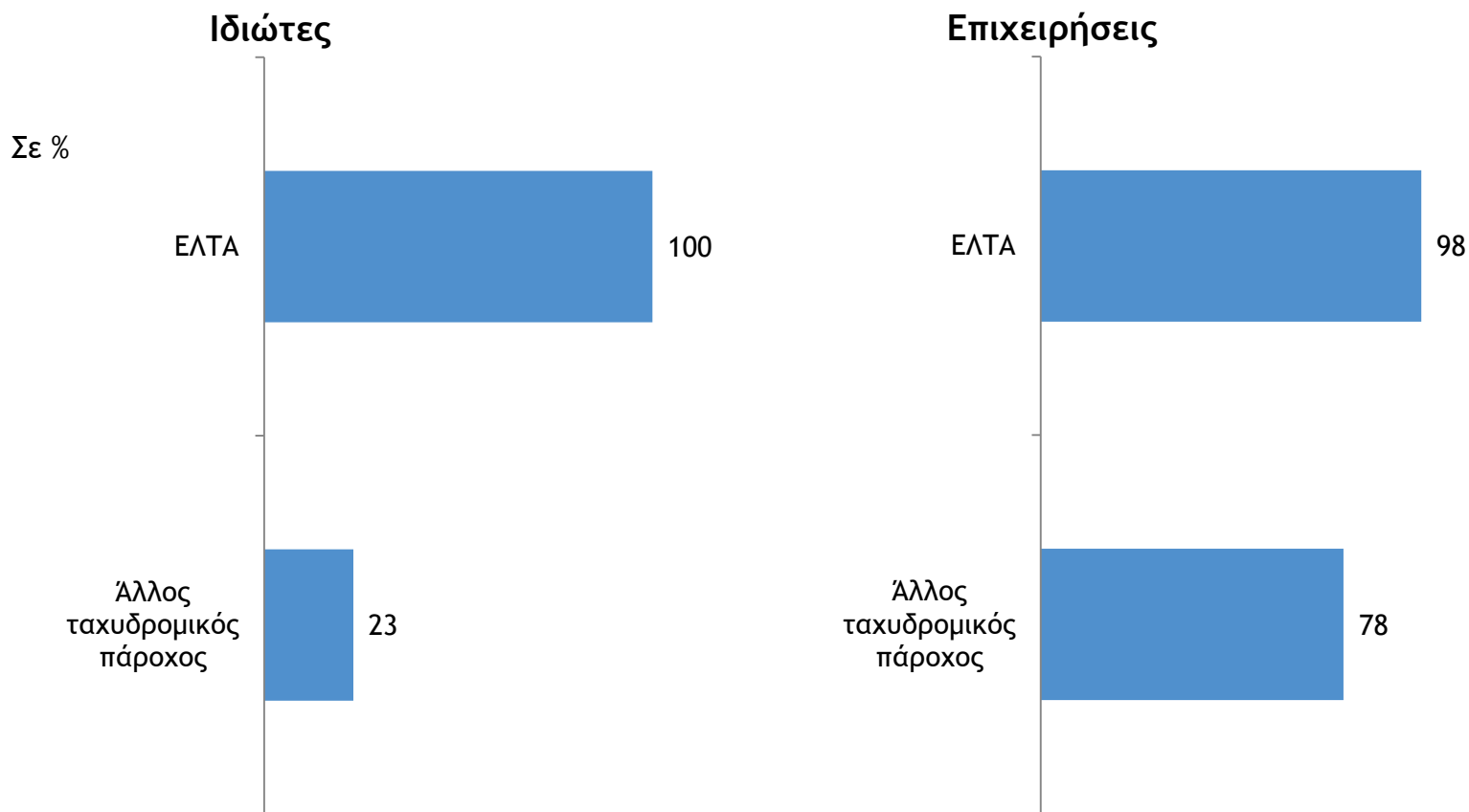


Συχνότητα παραλαβής του κάθε είδους - Επιχειρήσεις

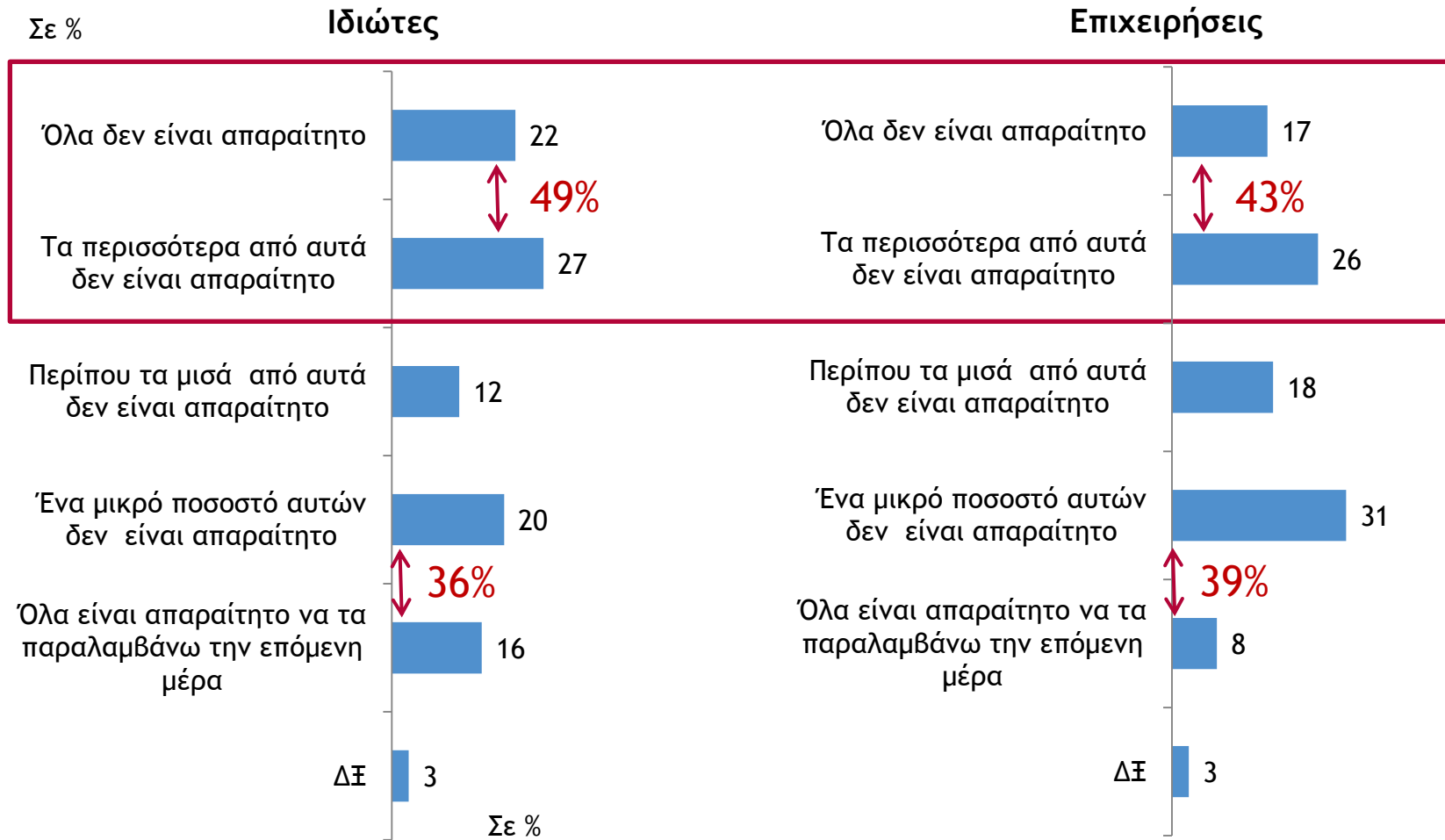


Τα πιο συχνά είδη ταχυδρομικών αντικειμένων που παραλαμβάνονται στις επιχειρήσεις είναι οι λογαριασμοί από Δημόσιες υπηρεσίες ή ιδιωτικές εταιρίες, οι Συνδρομητικές εφημερίδες /Περιοδικά, καθώς και οι Ενημερωτικές Επιστολές/Φυλλάδια με ονομ/νυμο παραλήπτη.

Ταχυδρομικός Πάροχος για την Παραλαβή

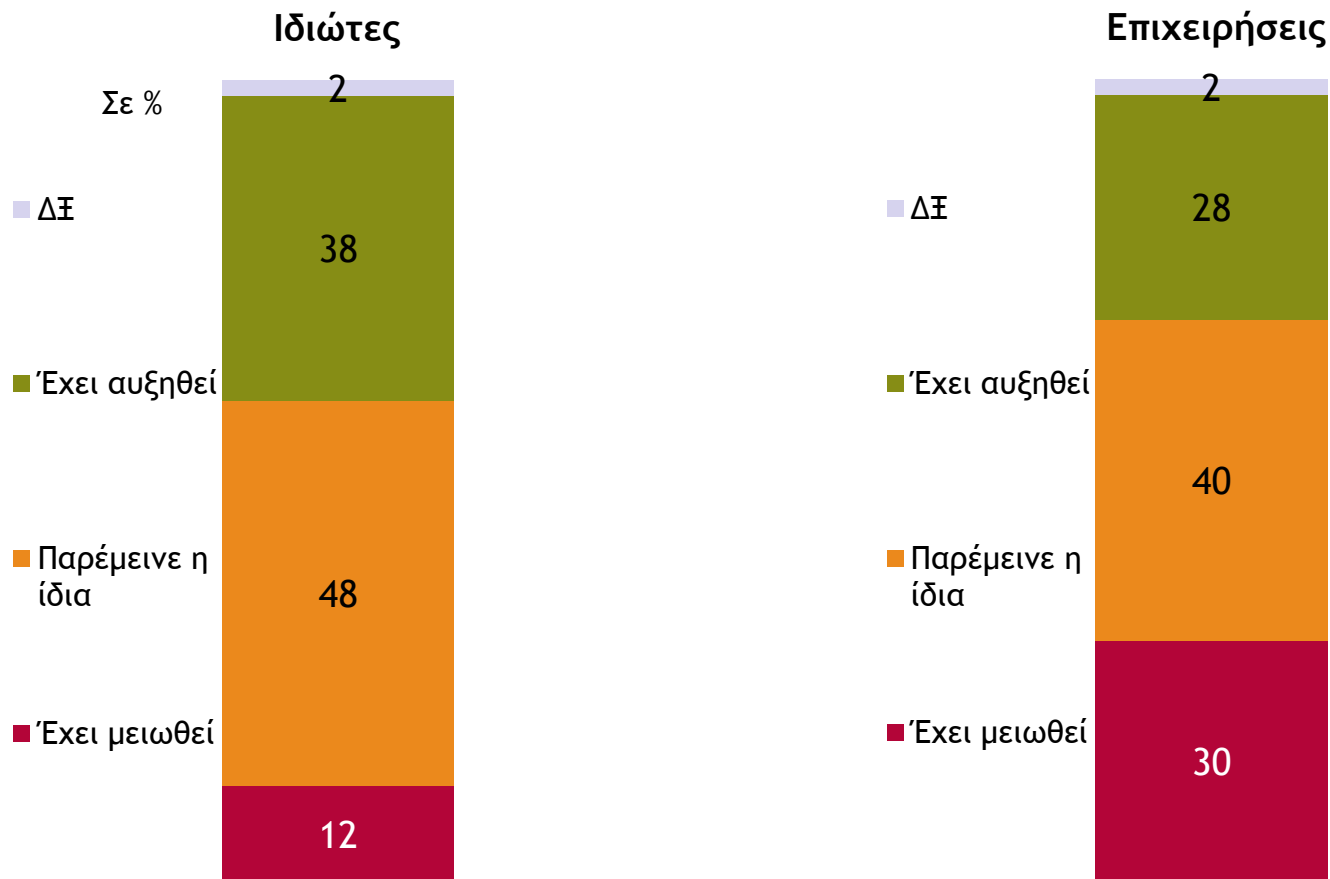


Ποσοστό Ταχυδρομικών Αντικειμένων που δεν είναι απαραίτητα να παραληφθούν την επόμενη ημέρα από την αποστολή τους



Περίπου ένας στους δύο ιδιώτες ή επιχειρήσεις δηλώνουν πως Όλα ή τα περισσότερα από τα ταχυδρομικά αντικείμενα που παραλαμβάνουν είναι χαμηλής προτεραιότητας, δηλαδή δεν είναι απαραίτητα να τα παραλαμβάνουν την επόμενη μέρα από την μέρα αποστολής τους.

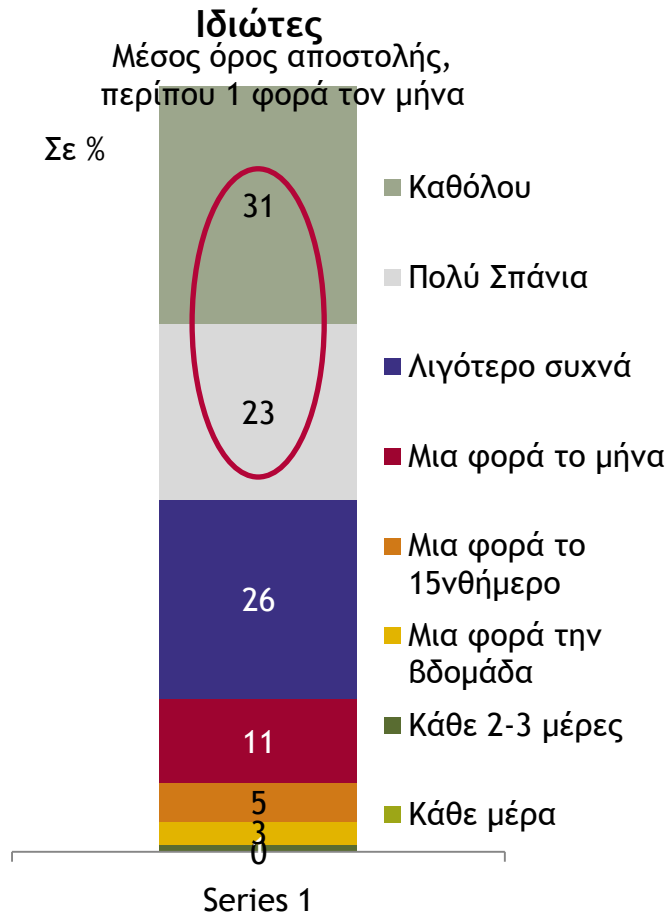
Ποσότητα παραλαβής σε σχέση με το παρελθόν



Αποστολή Ταχυδρομικών Αντικειμένων



Συχνότητα Αποστολής Ταχυδρομικών Αντικειμένων



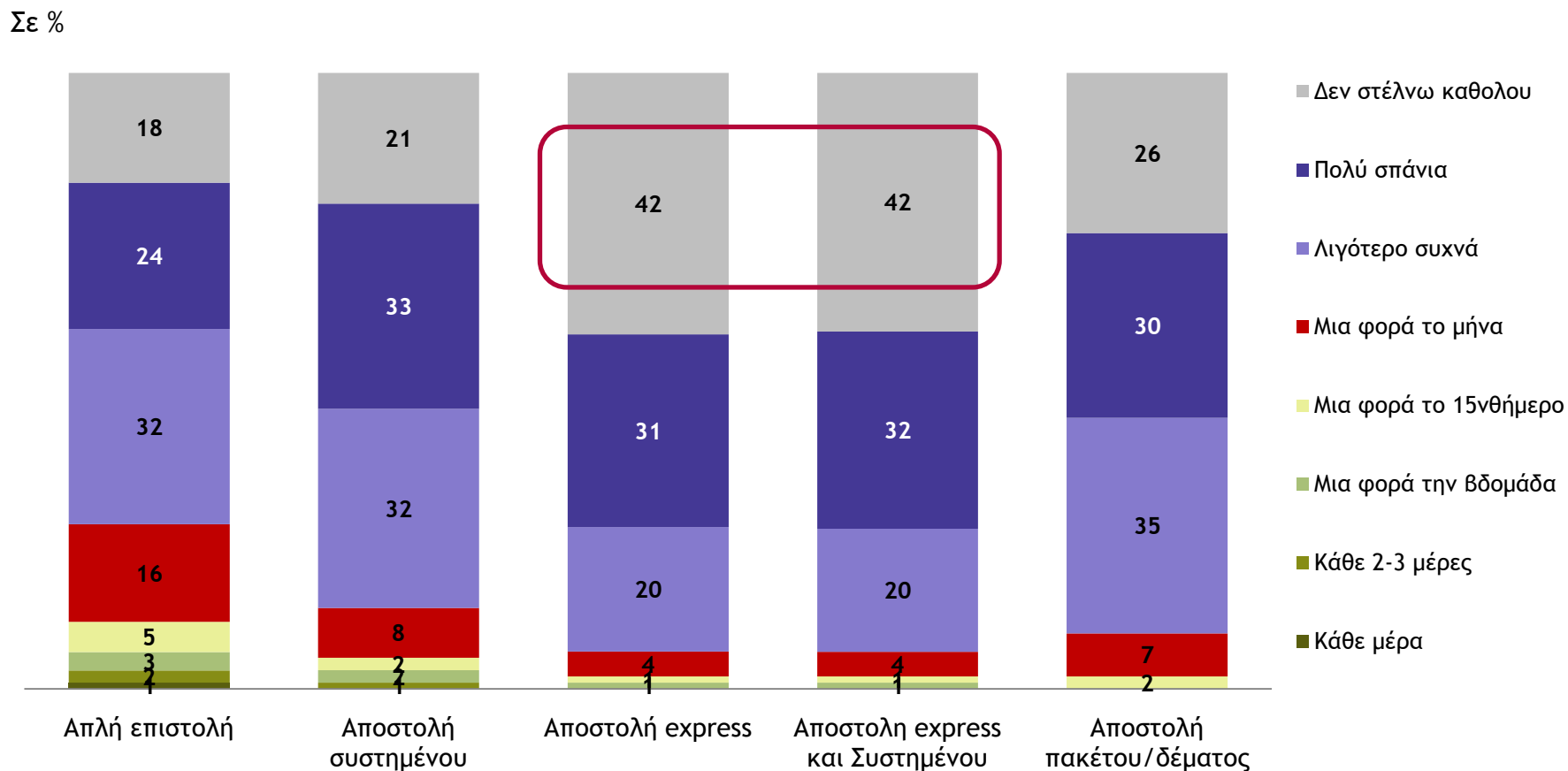
54% των ιδιωτών δεν στέλνει καθόλου ή στέλνει πολύ σπάνια. Αντίστοιχα, το ποσοστό αυτό στις επιχειρήσεις είναι πολύ χαμηλότερο (13%). Η συχνότητα αποστολής για τους ιδιώτες είναι κατά μέσο όρο περίπου 1 φορά τον μήνα ενώ στις επιχειρήσεις ανέρχεται σε περίπου 1,5 φορά την εβδομάδα

Είδη Ταχυδρομικών Αντικειμένων που Στάλθηκαν τον τελευταίο μήνα



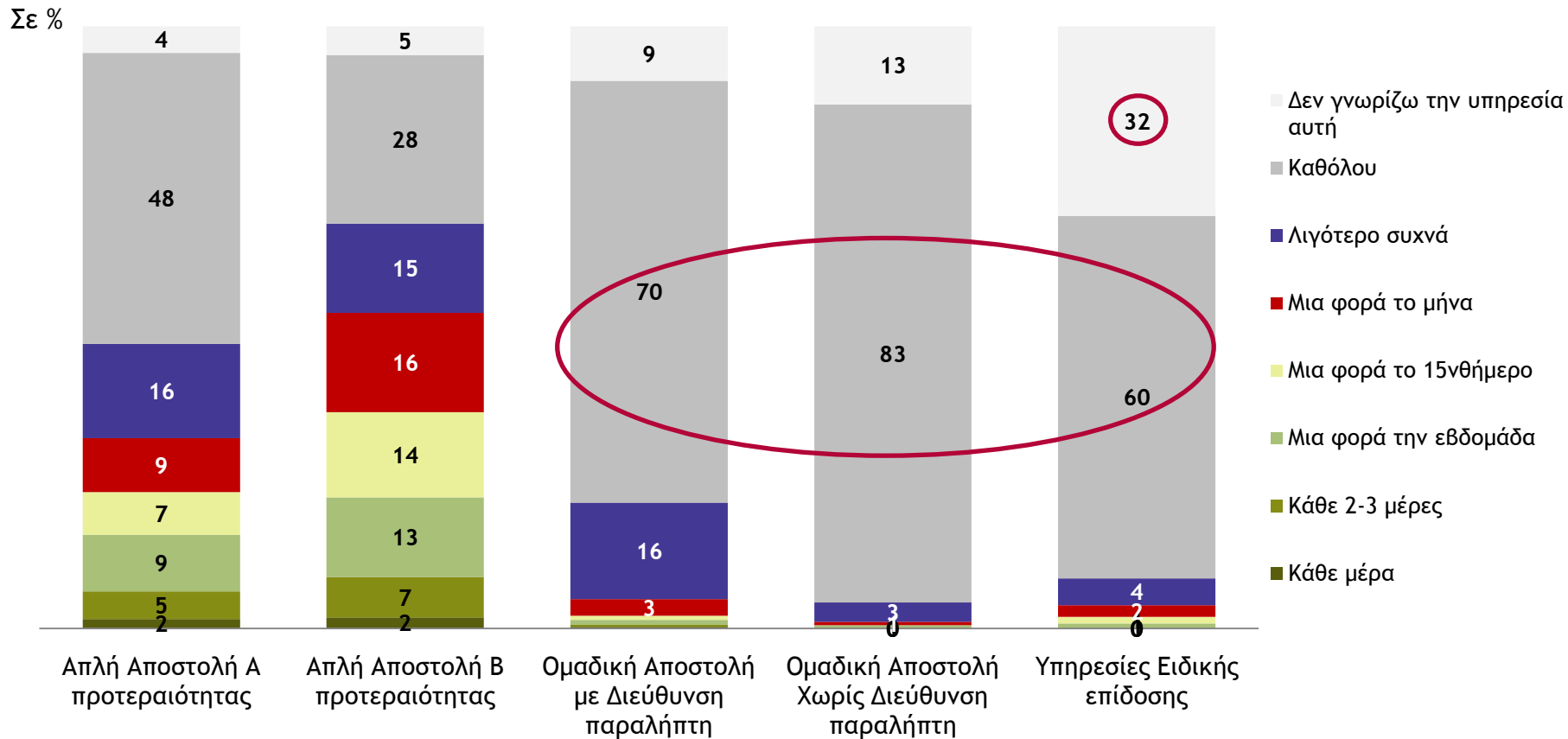
Βάση: Σύνολο Ερωτώμενων που έχουν στείλει ταχυδρομικά αντικείμενα τον τελευταίο μήνα

Συχνότητα Χρήσης των Υπηρεσιών ΕΛΤΑ - Ιδιώτες



Η Απλή επιστολή και η Αποστολή συστημένου είναι οι υπηρεσίες των ΕΛΤΑ που χρησιμοποιούνται πιο συχνά. Οι υπηρεσίες Αποστολή Express & Αποστολή Express & Συστημένου είναι αυτές που είτε χρησιμοποιούνται λιγότερο συχνά ή και καθόλου (42%).

Συχνότητα Χρήσης των Υπηρεσιών ΕΛΤΑ - Επιχειρήσεις



Ταχυδρομικός Πάροχος για την Αποστολή

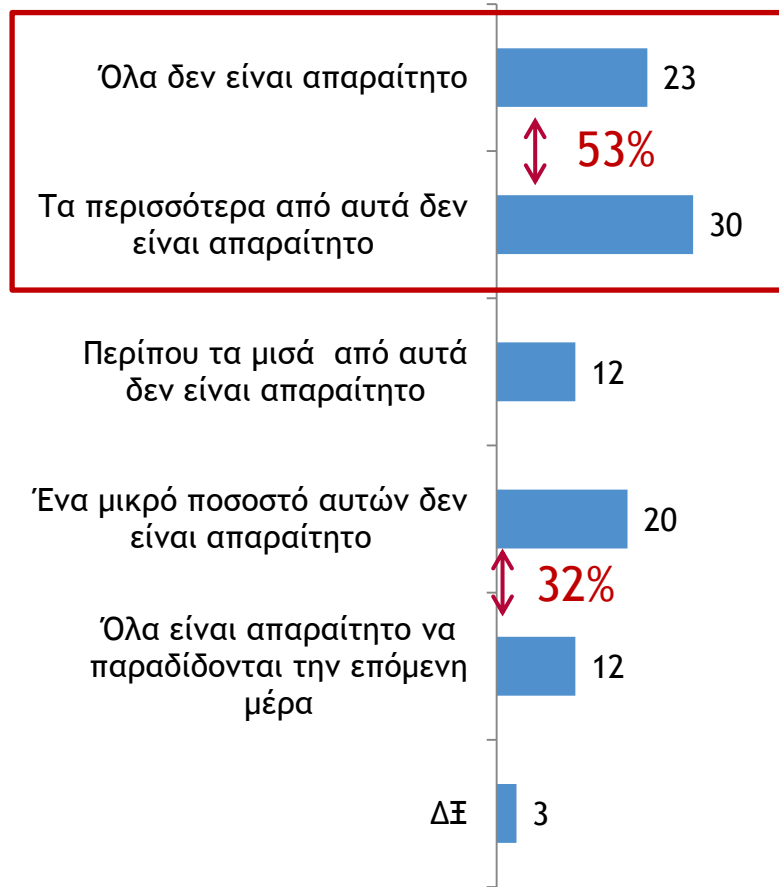


Σχεδόν 9 στις 10 αποστολές ταχυδρομικών αντικειμένων από τους ιδιώτες γίνονται με τα ΕΛΤΑ, ενώ 1 στις 10 με άλλους ταχυδρομικούς παρόχους. Αντίστοιχα στις επιχειρήσεις το ποσοστό των αποστολών που γίνεται με άλλους παρόχους ανέρχεται στο 41%.

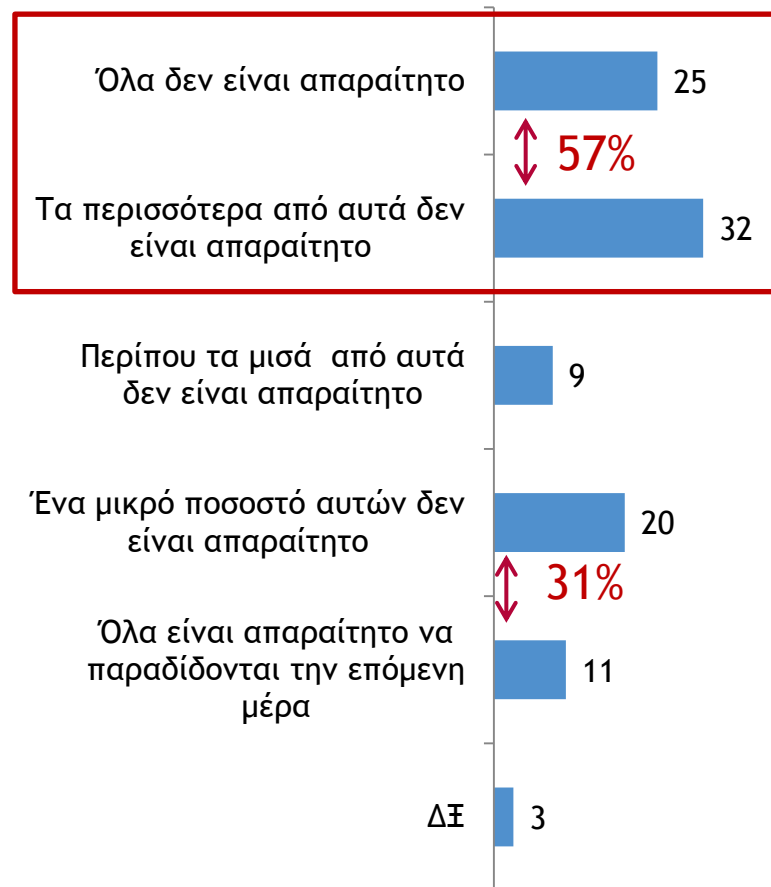
Ποσοστό Ταχυδρομικών Αντικειμένων που δεν είναι απαραίτητο να παραδοθούν την επόμενη ημέρα από την αποστολή τους

Σε %

Ιδιώτες



Επιχειρήσεις



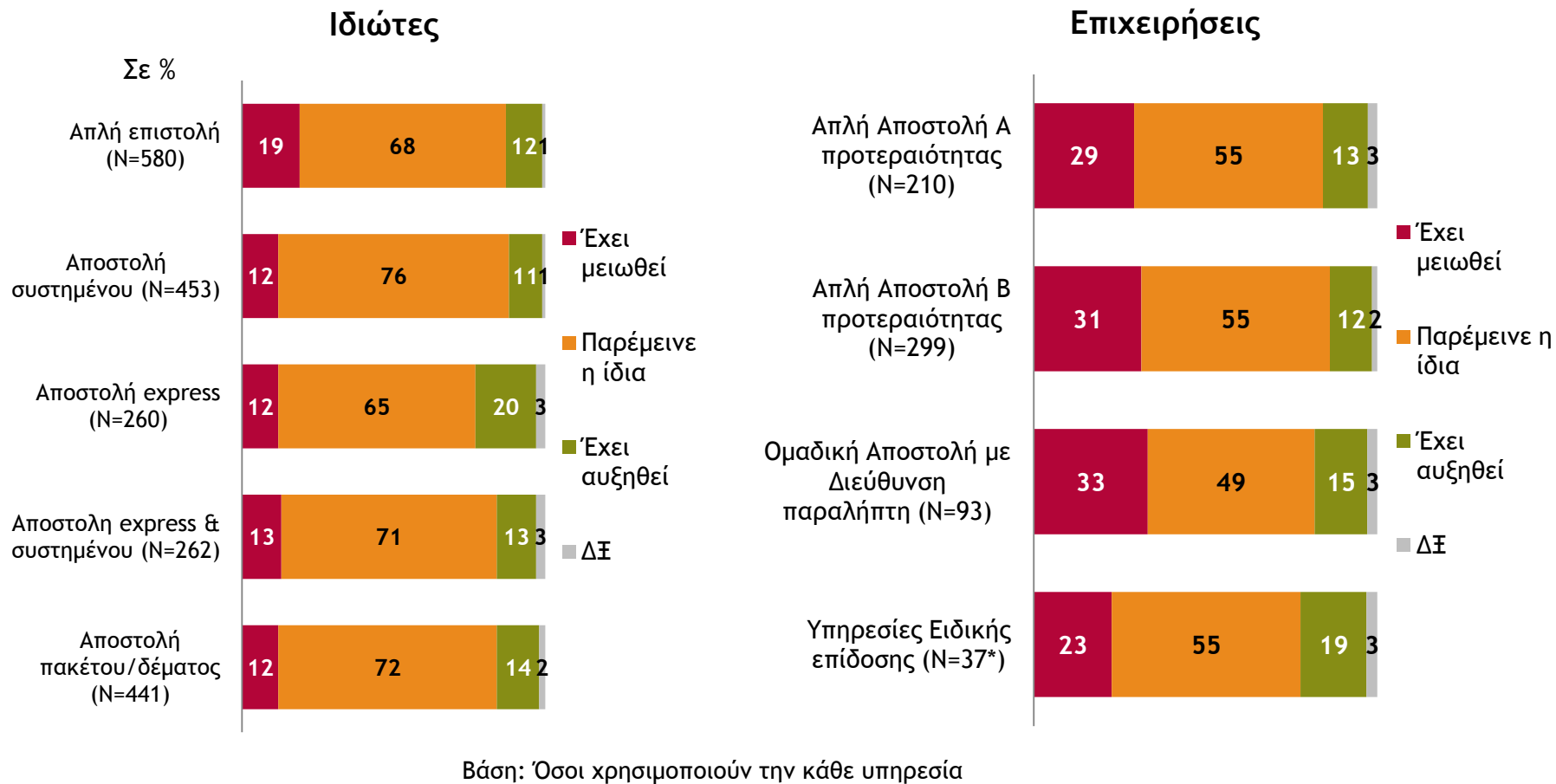
Ποσοστό Ταχυδρομικών Αντικειμένων που δεν είναι απαραίτητο να κάνει κάτι ο παραλήπτης την ίδια ημέρα της αποστολής τους

Σε %

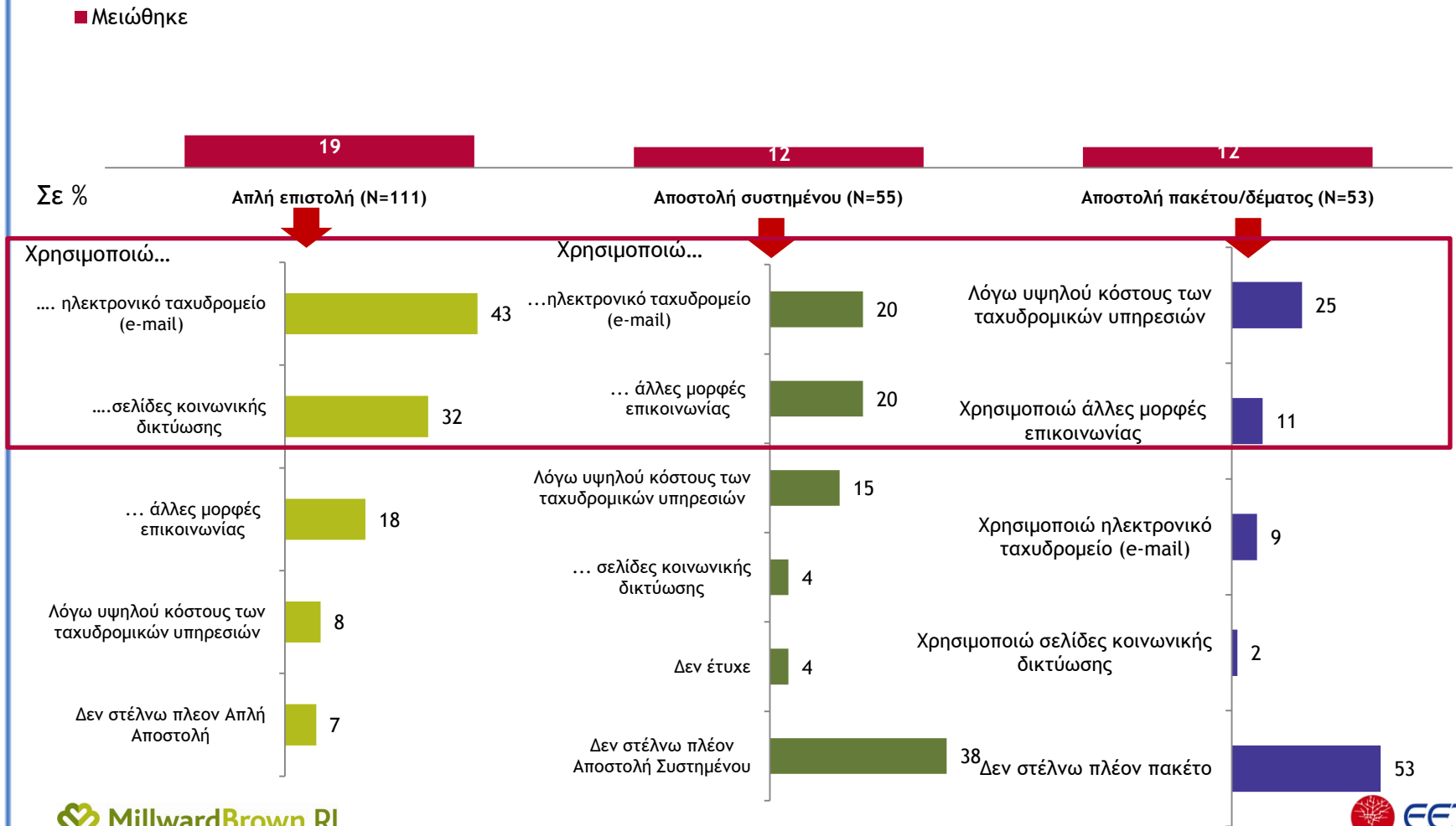
Επιχειρήσεις



Χρήση των Υπηρεσιών ΕΛΤΑ σε Σχέση με Παρελθόν

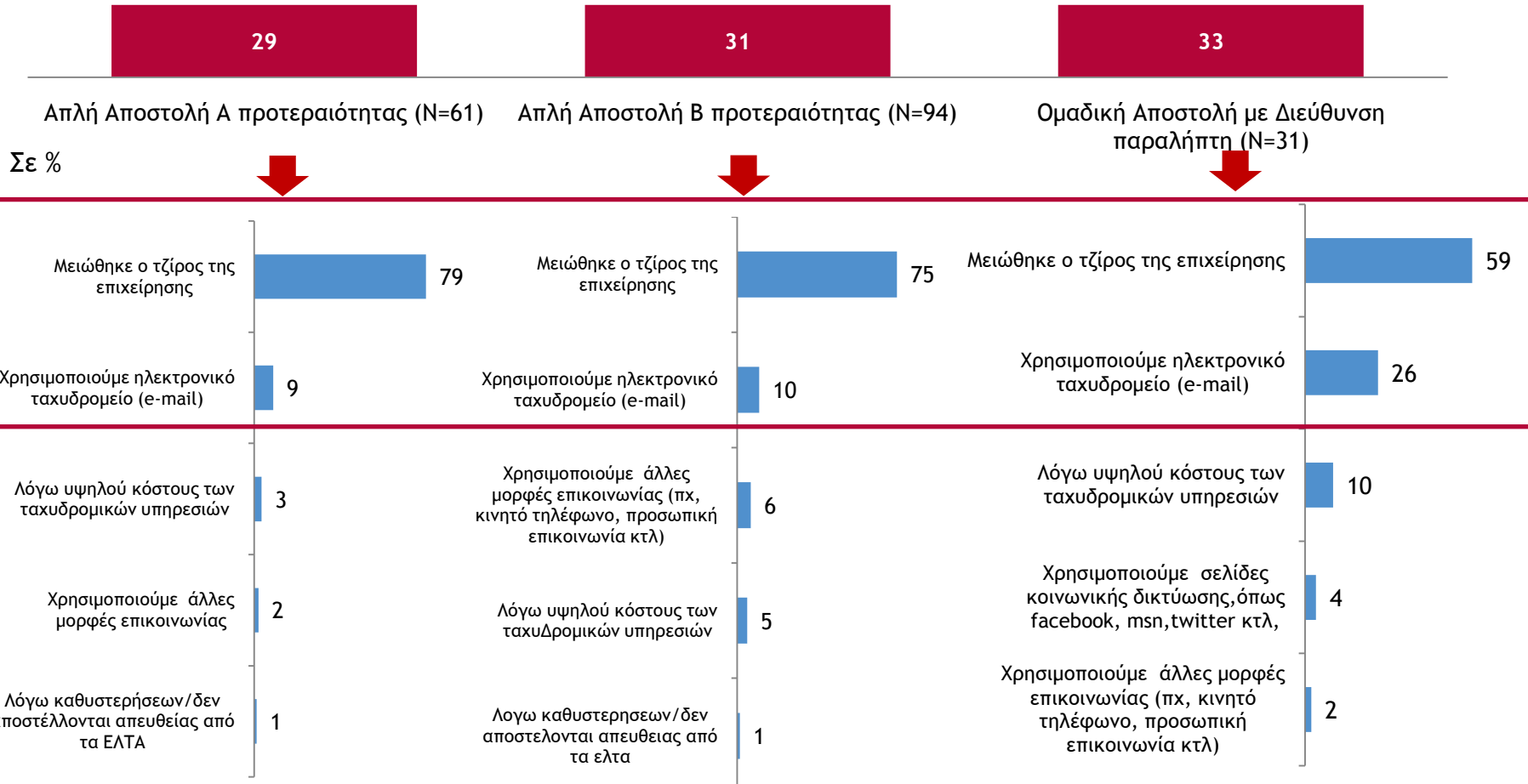


Λόγοι Μείωσης στην Χρήση των Υπηρεσιών ΕΛΤΑ σε Σχέση με Παρελθόν - Ιδιώτες

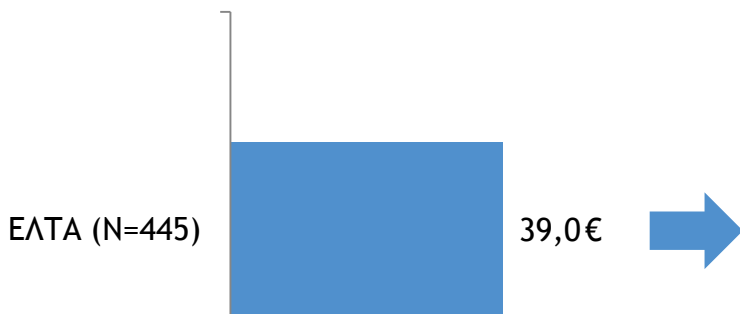


Λόγοι Μείωσης στην Χρήση των Υπηρεσιών ΕΛΤΑ σε Σχέση με Παρελθόν - Επιχειρήσεις

■ Έχει μειωθεί



Ταχυδρομική δαπάνη - Επιχειρήσεις



Κατηγοριοποίηση με βάση την δαπάνη στα ΕΛΤΑ	
High Spenders (50-160€)	20%
Medium Spenders (20-49€)	30%
Light Spenders (1-19€)	43%
Non spenders	7%



Κατηγοριοποίηση με βάση την δαπάνη στους Άλλους παρόχους	
High Spenders (50+€)	37%
Medium Spenders (20-49€)	31%
Light Spenders (1-19€)	23%
Non spenders	9%

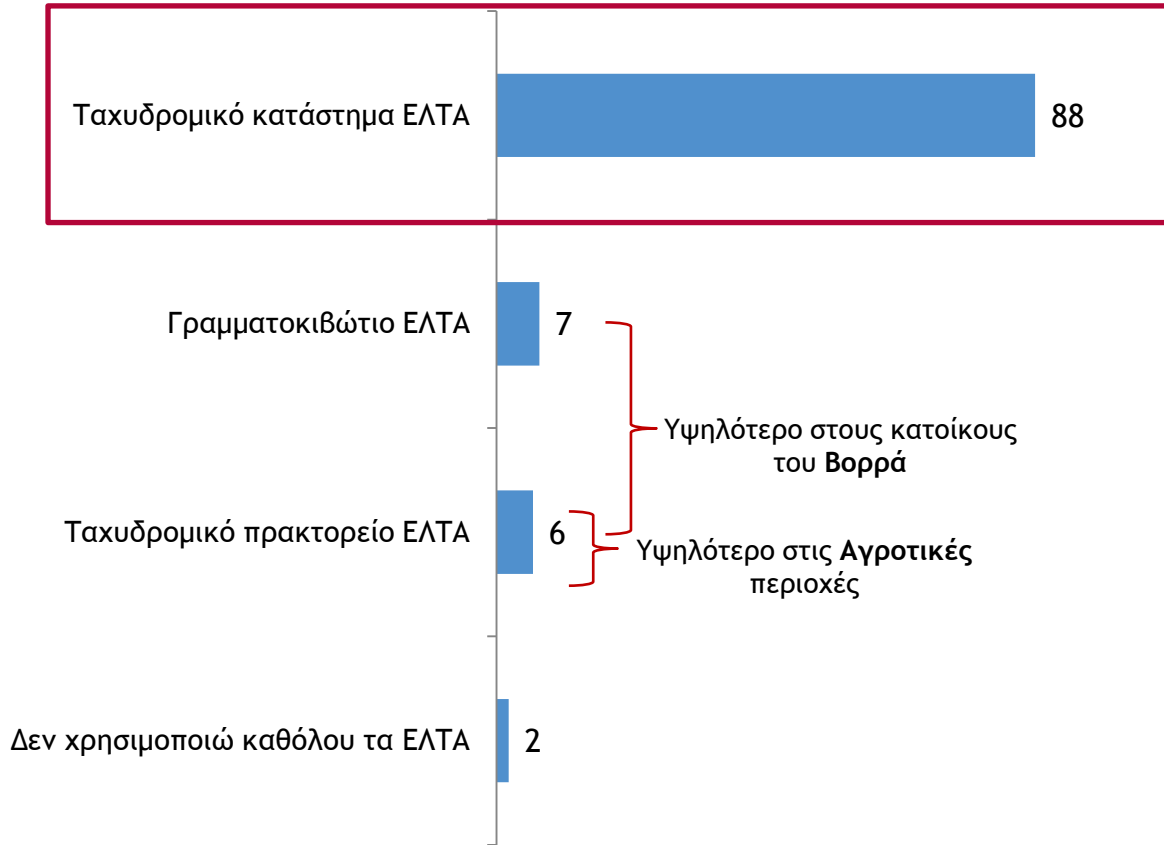
Βάση: Επιχειρήσεις που στέλνουν ταχυδρομικά αντικείμενα με κάθε πάροχο

Καταστήματα ΕΛΤΑ



Σημεία για Αποστολή Ταχυδρομικών Αντικειμένων - Ιδιώτες

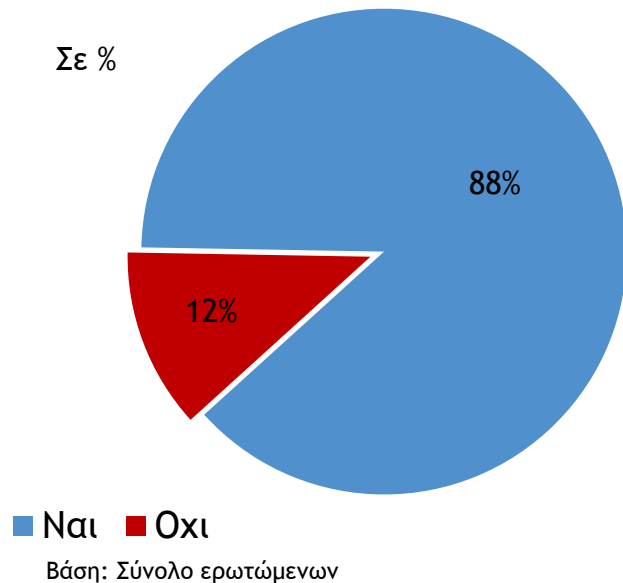
Σε %



Βάση: Σύνολο Ερωτώμενων που στέλνουν ταχυδρομικά αντικείμενα

Χρήση Καταστημάτων ΕΛΤΑ - Ιδιώτες

Χρήση καταστημάτων ΕΛΤΑ



Συχνότητα επίσκεψης καταστημάτων ΕΛΤΑ

Μέση συχνότητα επίσκεψης στα καταστήματα ΕΛΤΑ

Περίπου 1 φορά τον μήνα



■ Κάθε μέρα

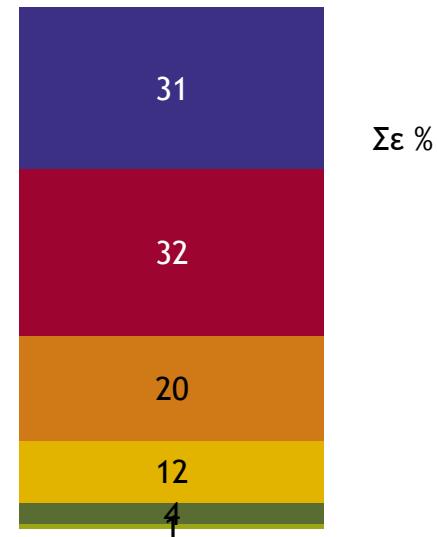
■ Κάθε 2-3 μέρες

■ Μια φορά την εβδομάδα

■ Μια φορά το 15νθήμερο

■ Μια φορά το μήνα

■ Λιγότερο συχνά



Μέσος όρος αναμονής στα καταστήματα

ΕΛΤΑ

N = 18,8 λεπτά

Υψηλότερο σε: Γυναίκες, - Αθήνα, - Αστικές περιοχές

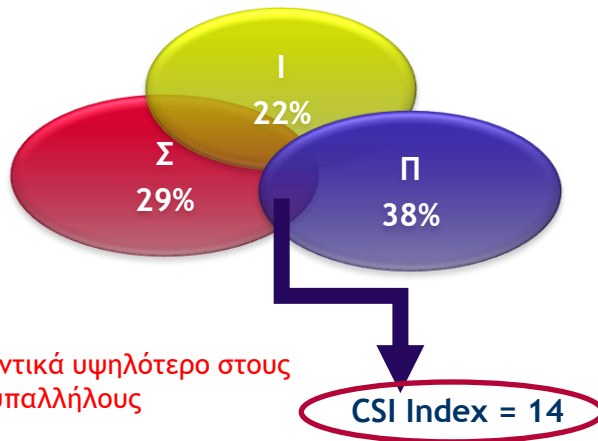
Η πλειοψηφία των ιδιωτών χρησιμοποιεί τα καταστήματα ΕΛΤΑ για τις ταχυδρομικές τους ανάγκες, αλλά η συχνότητα επίσκεψης είναι περίπου μια φορά τον μήνα. Ο μέσος όρος αναμονής ανέρχεται στα 19 λεπτά περίπου.

Στάσεις ως προς τους Ταχυδρομικούς Παρόχους



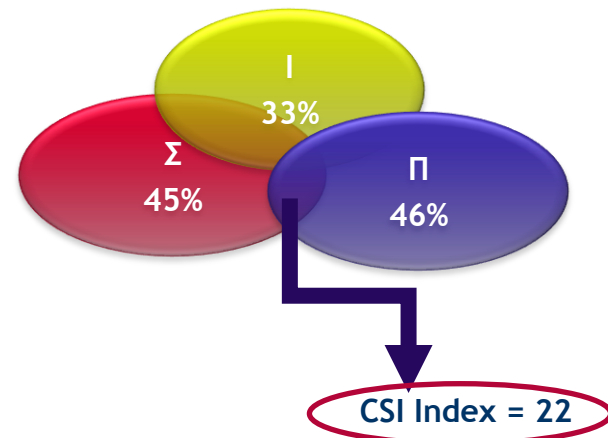
Δείκτης Ικανοποίησης & Πιστότητας (Customer Satisfaction Index)

ΕΛΤΑ στις επιχειρήσεις



Ικανοποίηση	22% Πολύ
Σύσταση	29% Πολύ πιθανό να συστήσω
Πιστότητα	38% Πολύ πιθανό να συνεχίσω να συνεργάζομαι

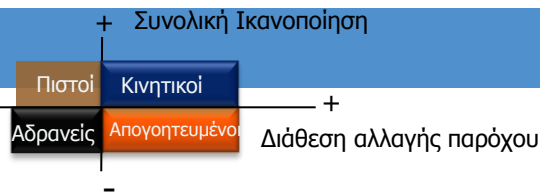
ΕΛΤΑ στους ιδιώτες



Ικανοποίηση	33% Πολύ
Σύσταση	45% Πολύ πιθανό να συστήσω
Πιστότητα	46% Πολύ πιθανό να συνεχίσω να συνεργάζομαι

Το 14% των επιχειρήσεων δηλώνουν Πολύ ικανοποιημένοι από τα ΕΛΤΑ, πολύ πιθανό να τα συστήσουν και πολύ πιθανό να συνεχίσουν να συνεργάζονται με αυτά. Σε σχέση με την αξιολόγηση των ΕΛΤΑ στους ιδιώτες, φαίνεται πως ο δείκτης ικανοποίησης και πιστότητας είναι πολύ χαμηλότερος, πράγμα το οποίο δηλώνει ότι το κοινό των επιχειρήσεων είναι λιγότερο ικανοποιημένο και λιγότερο πιστό από ότι οι ιδιώτες.

Ικανοποίηση έναντι Διάθεσης για αλλαγή



ΕΛΤΑ στις επιχειρήσεις



ΕΛΤΑ στους ιδιώτες



Ικανοποίηση από Συγκεκριμένα Χαρακτηριστικά - Ιδιώτες

Σε %	Σε 5-βάθμια κλίμακα, Απόλυτα & Κάπως Ικανοποιημένοι,%	ΕΛΤΑ	Άλλοι ταχυδρομικοί πάροχοι
Σημαντικότητα 	την ταχύτητα αποστολής των ταχυδρομικών αντικειμένων	58	91
	το γεγονός ότι το ταχυδρομικό αντικείμενο θα φτάσει στον σωστό προορισμό	78	91
	από τον τρόπο αντιμετώπισης των προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν	46	63
	το επίπεδο εξυπηρέτησης που λαμβάνετε από το προσωπικό του καταστήματος	71	84
	το χρόνο αναμονής που περιμένετε για να εξυπηρετηθείτε στα καταστήματα ΕΛΤΑ/ τηλεφωνικά από άλλους ταχ. παρόχους	46	84
	την ποικιλία των προσφερόμενων ταχυδρομικών υπηρεσιών	65	66
	το επίπεδο ενημέρωσης σχετικά με τις προσφερόμενες ταχυδρομικές υπηρεσίες	40	45
	το επίπεδο εξυπηρέτησης που λαμβάνετε από τον ταχυδρόμο/ διανομέα	74	83
	το ωράριο λειτουργίας	64	86
	την κατάσταση των δεμάτων και ευπαθών αντικειμένων που σας παραδόθηκαν	72	85
	το εκτενές δίκτυο καταστημάτων	67	57
	την περισυλλογή των ταχυδρομικών αντικειμένων στις προκαθορισμένες ώρες	53	70
	τις τιμές χρέωσης των ταχυδρομικών υπηρεσιών	60	28
	την απόσταση που χρειάζεται να διανύσετε για το πλησιέστερο κατάστημα	76	60

Οι ιδιώτες δηλώνουν λιγότερο ικανοποιημένοι από τα ΕΛΤΑ έναντι των άλλων ταχυδρομικών παρόχων στα περισσότερα σημαντικά χαρακτηριστικά. Τα μόνα χαρακτηριστικά στα οποία υπερέχουν τα ΕΛΤΑ είναι τα «εκτενές δίκτυο καταστημάτων», «τιμές χρέωσης των ταχυδρομικών υπηρεσιών» και «η απόσταση που χρειάζεται να διανυθεί για το πλησιέστερο κατάστημα».

Ικανοποίηση από Συγκεκριμένα Χαρακτηριστικά - Επιχειρήσεις

Σε %
Σημαντικότητα

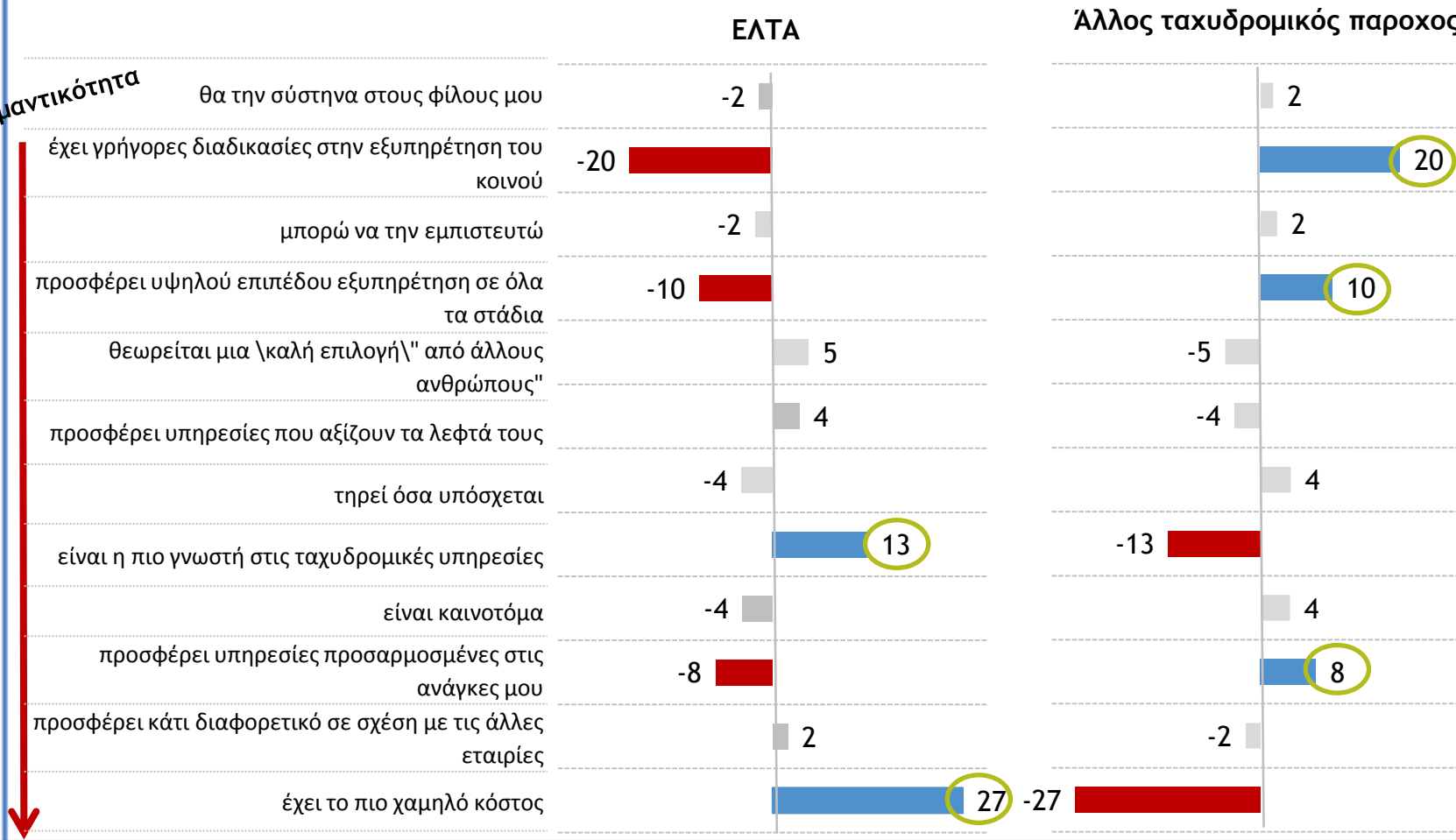
Σε 5-βάθμια κλίμακα, Απόλυτα & Κάπως Ικανοποιημένος,%	ΕΛΤΑ	Άλλοι ταχυδρομικοί πάροχοι
το επίπεδο εξυπηρέτησης που λαμβάνετε από το προσωπικό του καταστήματος	57	76
το γεγονός ότι το ταχυδρομικό αντικείμενο θα φτάσει στον σωστό προορισμό	71	90
την ταχύτητα αποστολής των ταχυδρομικών αντικειμένων	45	89
το χρόνο αναμονής που περιμένετε για να εξυπηρετηθείτε	28	81
το επίπεδο εξυπηρέτησης που λαμβάνετε από τον ταχυδρόμο/κούριερ	74	89
το ωράριο λειτουργίας	49	87
το επίπεδο ενημέρωσης σχετικά με τις προσφερόμενες ταχυδρομικές υπηρεσίες	25	44
την απόσταση που χρειάζεται να διανύσετε για το πλησιέστερο κατάστημα	70	61
από τον τρόπο αντιμετώπισης των προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν	40	64
την ποικιλία των προσφερόμενων ταχυδρομικών υπηρεσιών	57	63
το εκτενές δίκτυο καταστημάτων	64	63
την περισυλλογή των ταχυδρομικών αντικειμένων στις προκαθορισμένες ώρες	42	74
την κατάσταση των δεμάτων και ευπαθών αντικειμένων που σας παραδόθηκαν	71	87
τις τιμές χρέωσης των ταχυδρομικών υπηρεσιών	61	31

Σημαντικότητα

Οι επιχειρήσεις δηλώνουν ακόμα λιγότερο ικανοποιημένες από τα ΕΛΤΑ από ότι οι ιδιώτες στα περισσότερα χαρακτηριστικά έναντι των άλλων ταχυδρομικών παρόχων, ενώ τα μόνα χαρακτηριστικά στα οποία φαίνονται να υπερिशύουν τα ΕΛΤΑ είναι «η απόσταση που χρειάζεται να διανυθεί για το πλησιέστερο κατάστημα» και «οι τιμές χρέωσης των ταχυδρομικών υπηρεσιών».

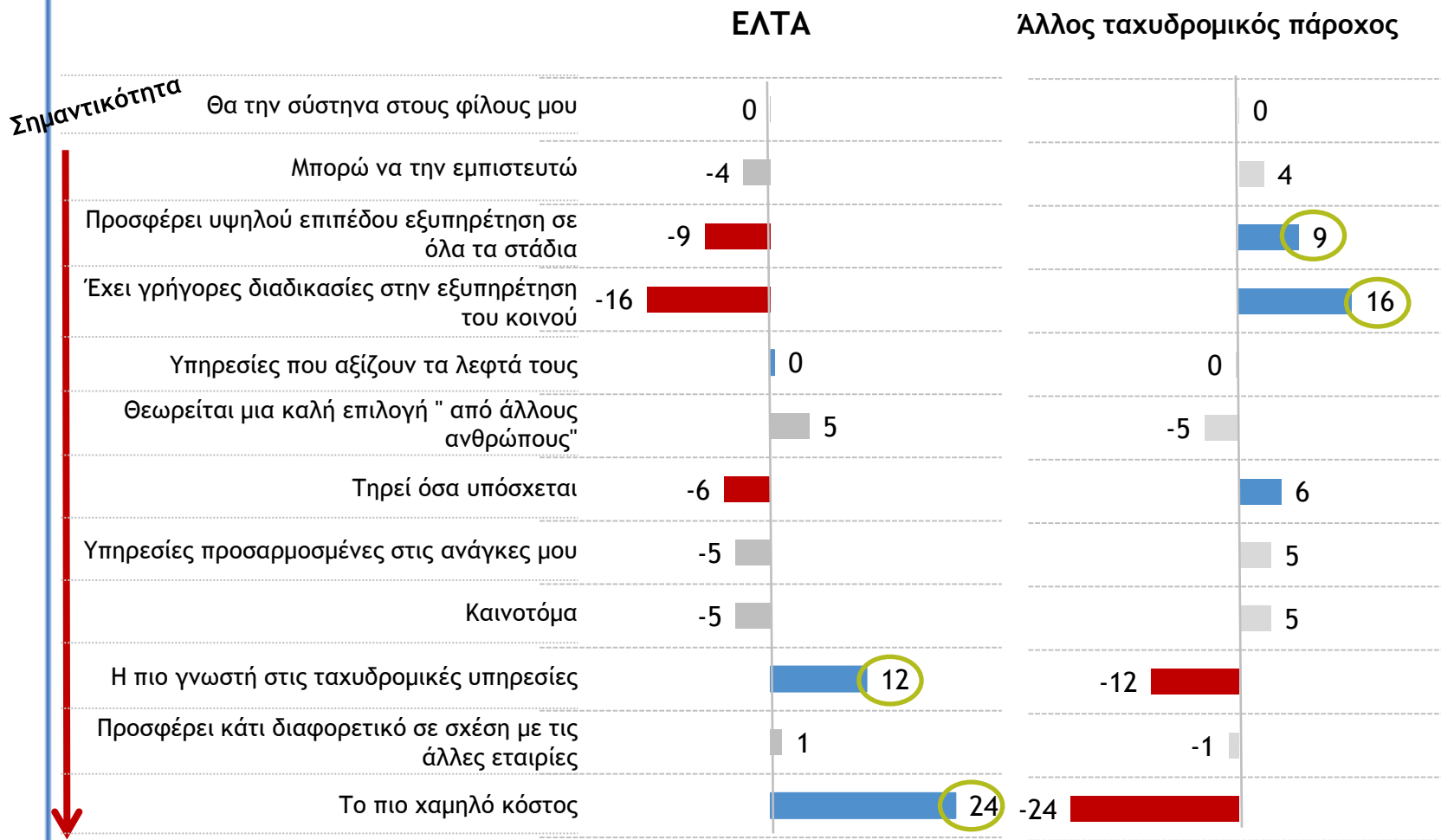
Εικόνα Ταχυδρομικών παρόχων - Ιδιώτες

Σημαντικότητα

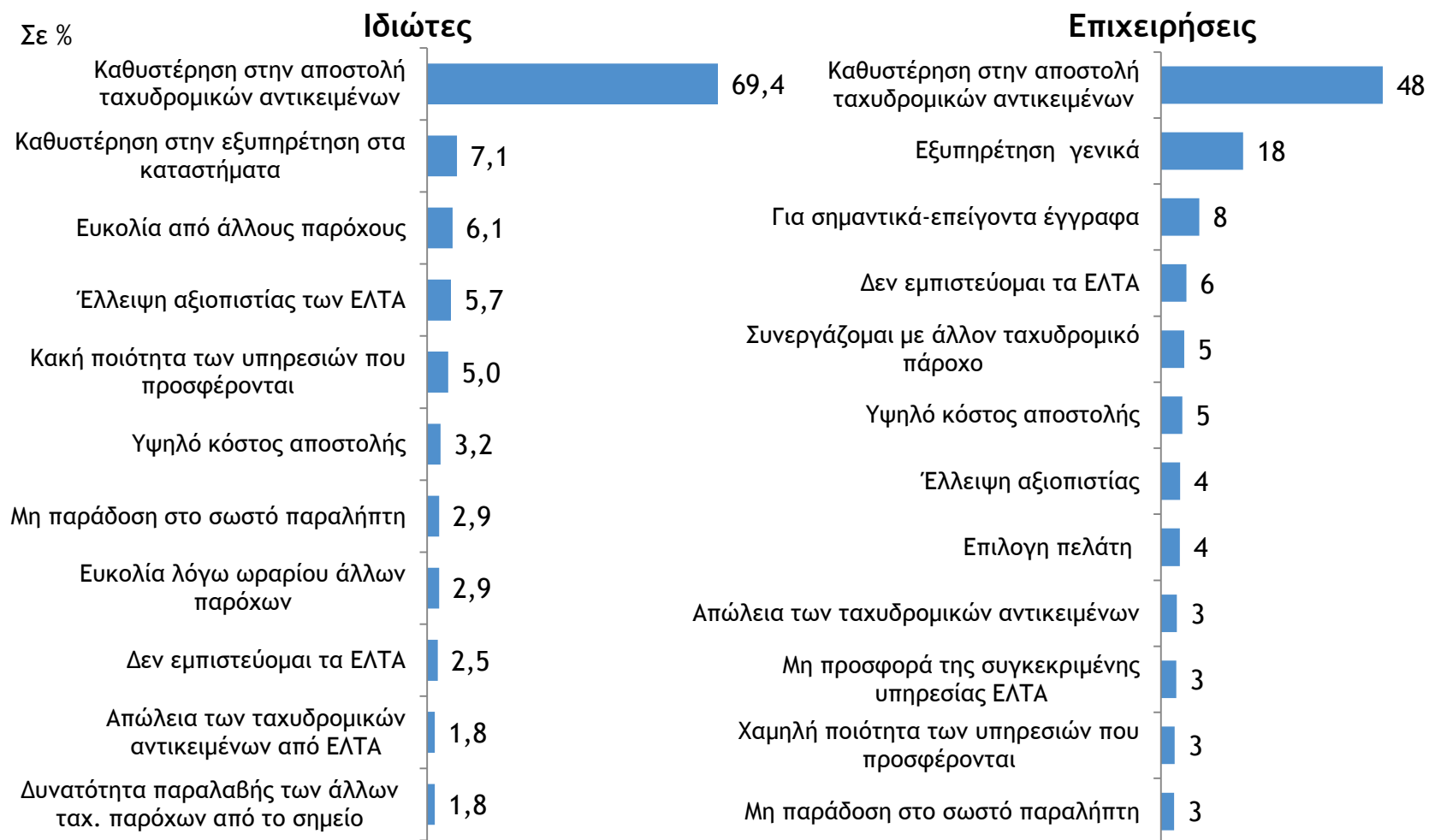


Τα διακριτά στοιχεία των ΕΛΤΑ είναι «Η πιο γνωστή στις ταχυδρομικές υπηρεσίες» και «Έχει το πιο χαμηλό κόστος», χαρακτηριστικά λιγότερο σημαντικά για τους χρήστες των ταχυδρομικών παρόχων. Αντίθετα οι άλλοι πάροχοι διακρίνονται σε σημαντικά χαρακτηριστικά όπως είναι «Προσφέρει υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση σε όλα τα στάδια», «Έχει γρήγορες διαδικασίες στην εξυπηρέτηση του κοινού» και «προσφέρει υπηρεσίες προσαρμοσμένες στις ανάγκες μου»

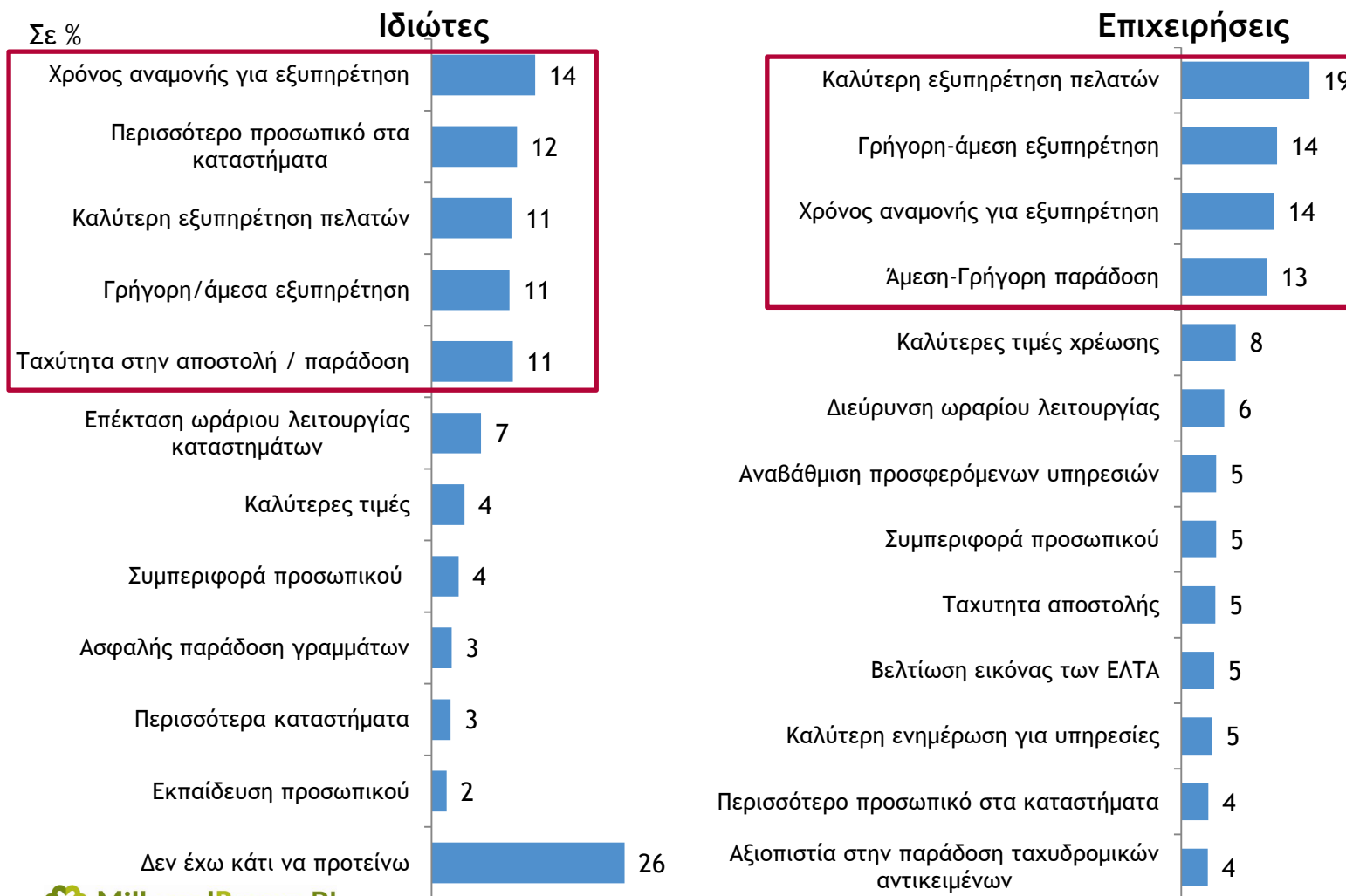
Εικόνα Ταχυδρομικών παρόχων - Επιχειρήσεις



Λόγοι Μη Χρήσης των ΕΛΤΑ



Επιθυμίες Βελτίωσης από τα ΕΛΤΑ

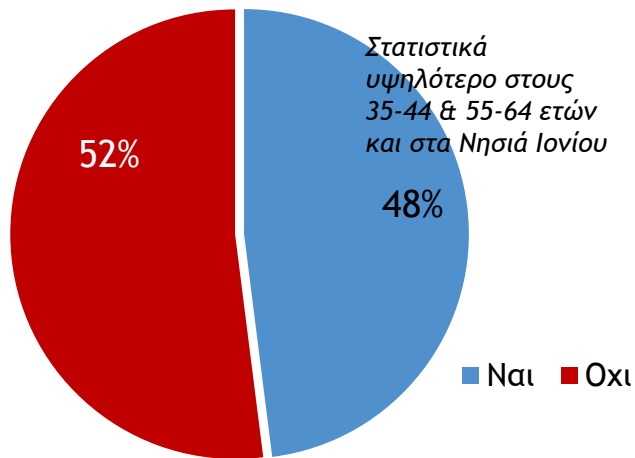


Εξαιρούμενες Περιοχές

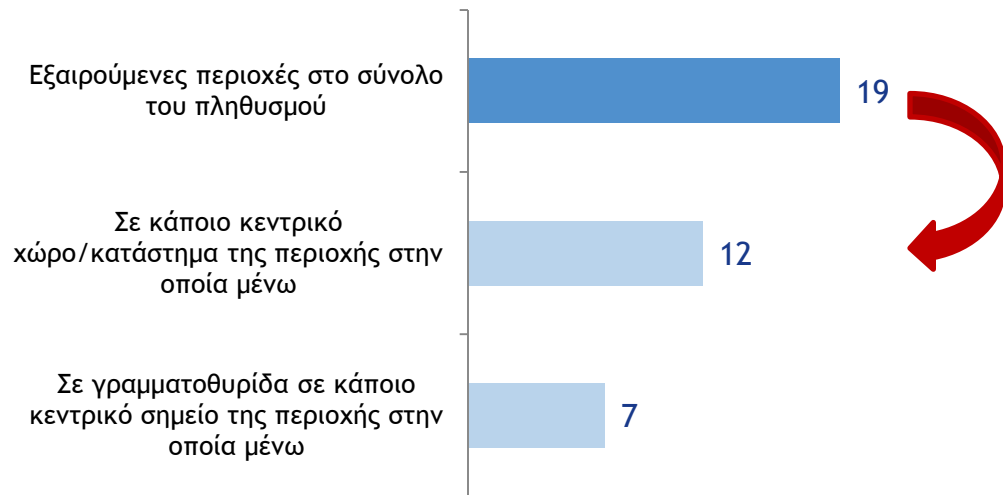


Γνώση Εξαίρεσης της Περιοχής από την ΚΥ

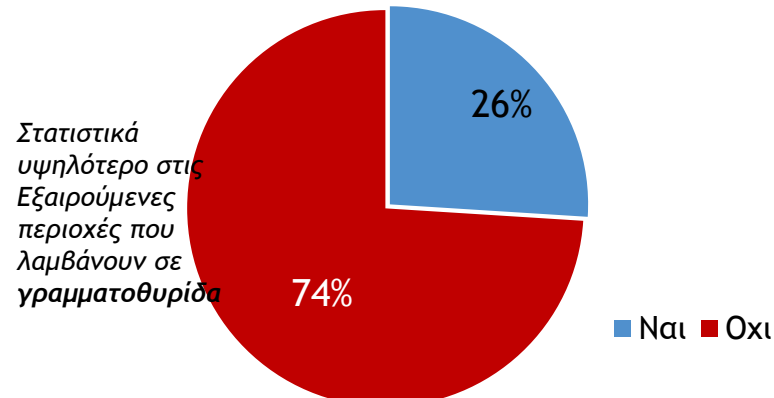
Γνώση Καθολικής Υπηρεσίας



Βάση: Σύνολο ερωτώμενων



Γνώση Εξαίρεσης της περιοχής από την ΚΥ

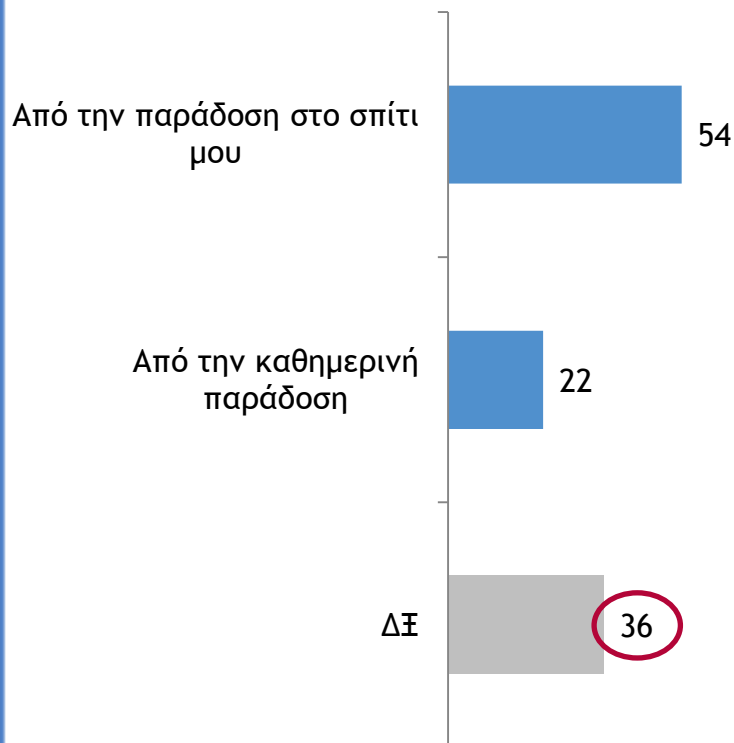


Περίπου ένας στους δύο ερωτώμενους γνωρίζει ότι τα ΕΛΤΑ είναι υποχρεωμένα να παραλαμβάνουν και να διανέμουν ταχυδρομικά αντικείμενα μια φορά την ημέρα για 5 μέρες την εβδομάδα, εκτός συγκεκριμένων εξαιρέσεων. Το 19% του πληθυσμού ανήκει στις εξαιρούμενες περιοχές, αλλά μόλις το 26% αυτών γνωρίζει ότι η περιοχή τους εξαιρείται της Καθολικής υπηρεσίας.

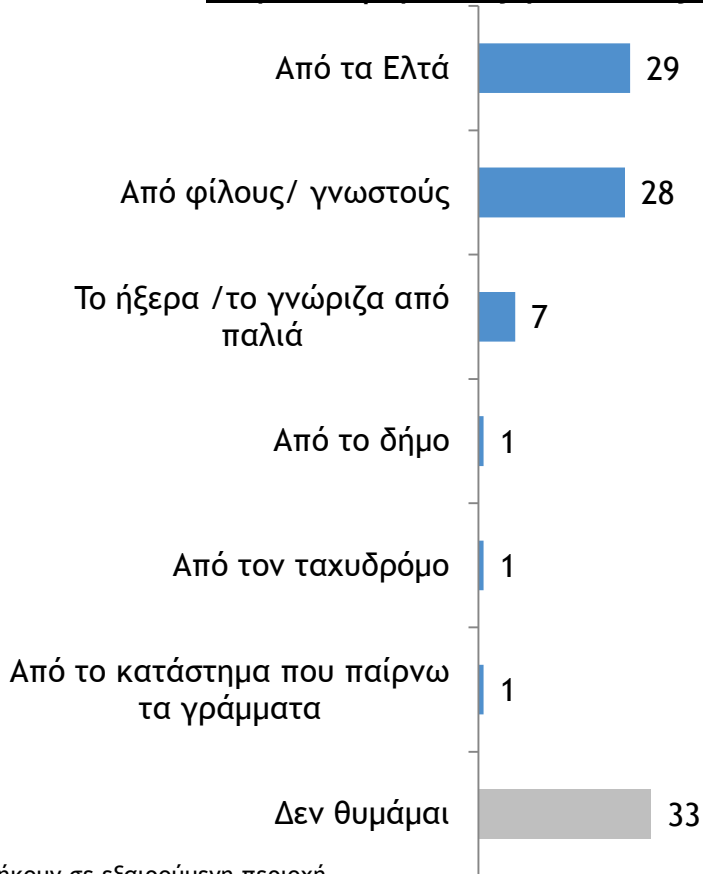
Υπηρεσία από την οποία εξαιρείται η Περιοχή και Πηγή Ενημέρωσης

Σε %

Υπηρεσία από την οποία εξαιρείται η περιοχή

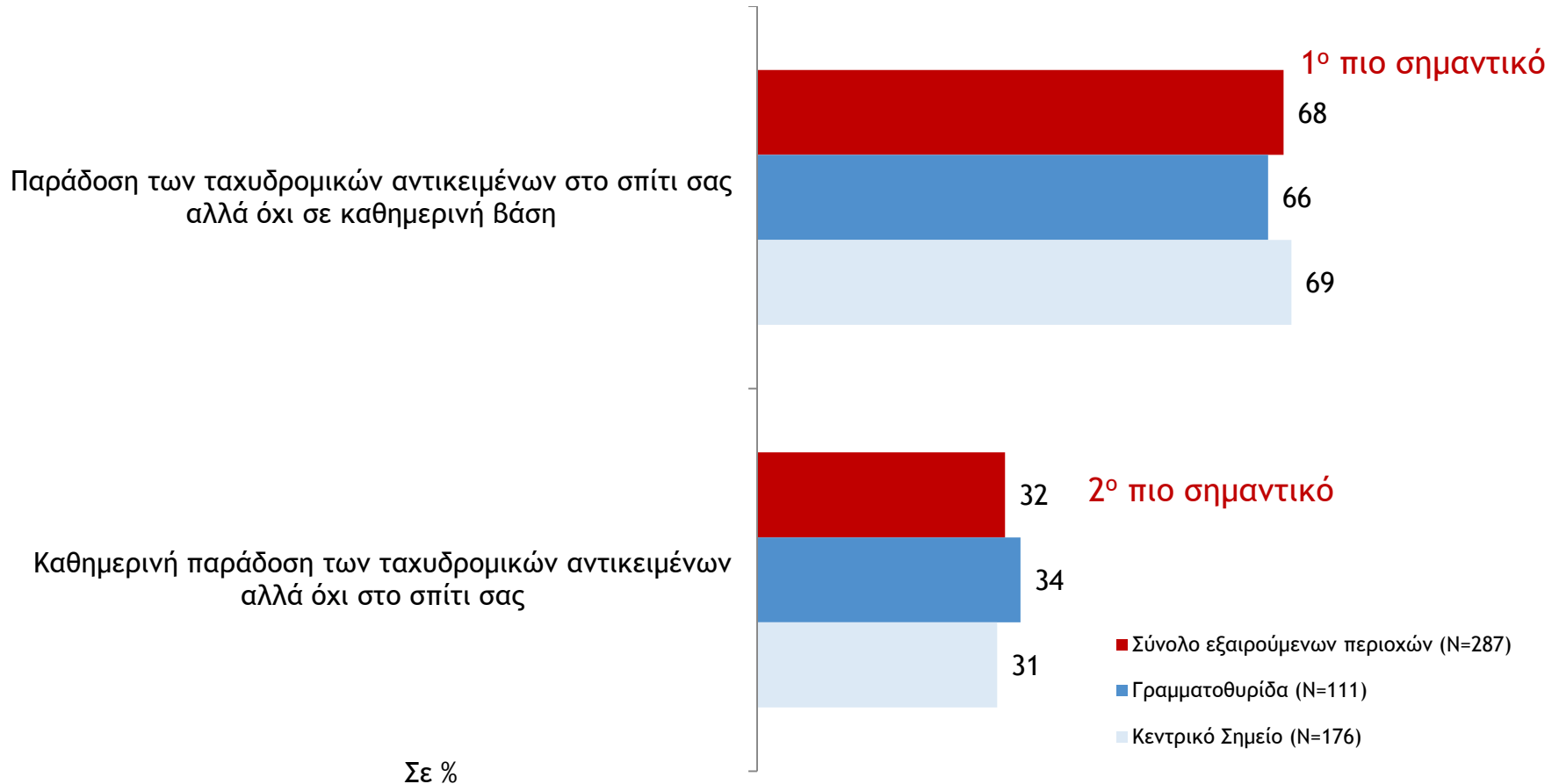


Πηγή Ενημέρωσης για την Εξαίρεση



Βάση: Ιδιώτες που γνωρίζουν ότι ανήκουν σε εξαιρούμενη περιοχή

Κάτοικοι Εξαιρούμενων Περιοχών - Τι προτιμούν...



Απελευθέρωση Ταχυδρομικής Αγοράς

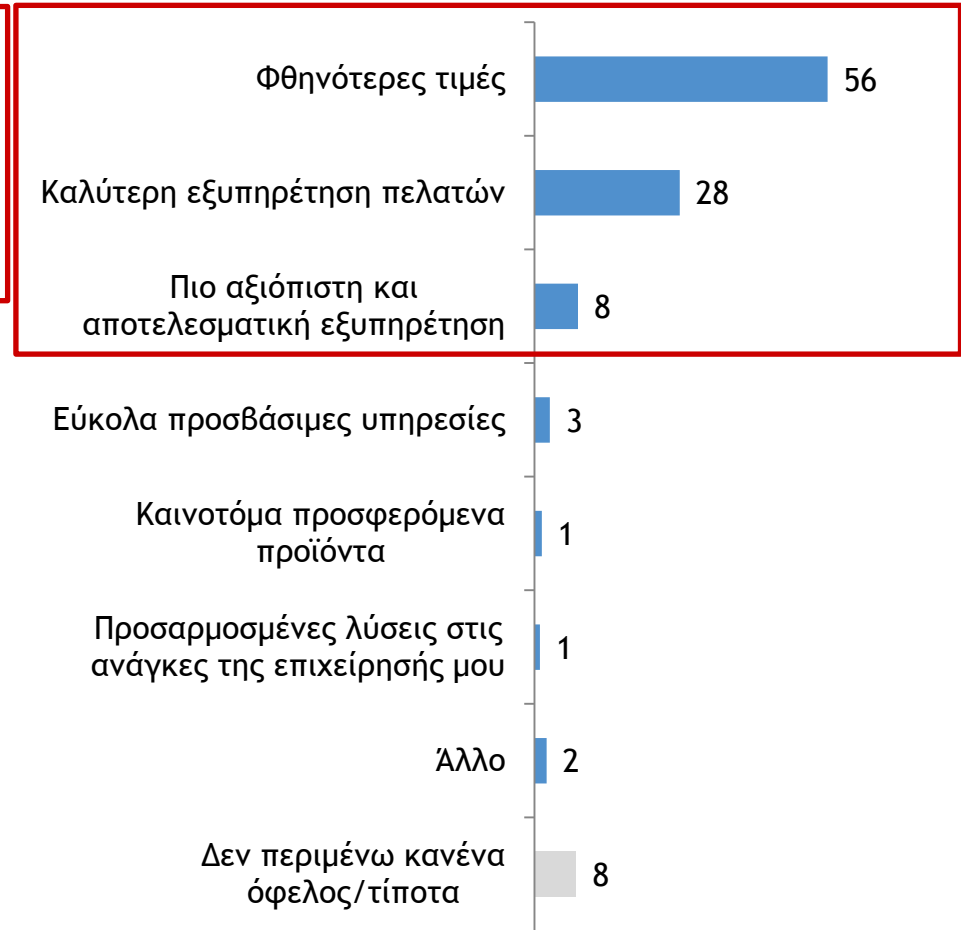


Οφέλη από την Απελευθέρωση της Ταχυδρομικής Αγοράς

Σε %

Ιδιώτες

Επιχειρήσεις



Συμπερασματικά...



Συμπερασματικά...

- ➔ Δεδομένου ότι τα ΕΛΤΑ έχουν πολύ ισχυρή παρουσία τόσο στην παραλαβή όσο και στην αποστολή ταχυδρομικών αντικειμένων από τους ιδιώτες, είναι λογικό η εικόνα των ταχυδρομικών υπηρεσιών γενικότερα να επηρεάζεται από τον τρόπο λειτουργίας των ΕΛΤΑ.
- ➔ Κατά συνέπεια, τα σημεία στα οποία η ικανοποίηση από τα ΕΛΤΑ είναι χαμηλή είναι και τα σημεία στα οποία το κοινό των ιδιωτών θεωρεί ότι θα πρέπει να βελτιωθούν με την απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς.
- ➔ Τα σημεία αυτά αφορούν κυρίως την καλύτερη, πιο αξιόπιστη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση του κοινού, κάτι το οποίο ήδη προσφέρουν σε υψηλό επίπεδο οι εναλλακτικοί ταχυδρομικοί πάροχοι, αλλά σε υψηλότερο κόστος από τα ΕΛΤΑ.
- ➔ Συνεπώς, τα ΕΛΤΑ θα πρέπει να στοχεύσουν στην βελτίωση της εξυπηρέτησης που προσφέρουν σε συνδυασμό με ένα ανταγωνιστικό κόστος.
- ➔ Με αυτό τον τρόπο θα μπορέσουν να μειώσουν το κενό από τους εναλλακτικούς παρόχους στα πιο σημαντικά χαρακτηριστικά της αγοράς.

Συμπερασματικά...

- ➔ Η απεικόνιση της ταχυδρομικής αγοράς στο κοινό των επιχειρήσεων έχει μια σημαντική διαφορά από το κοινό των ιδιωτών, η οποία σχετίζεται με την πιο έντονη διείσδυση των εναλλακτικών ταχυδρομικών παρόχων στην παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- ➔ Κατά συνέπεια, ο τρόπος λειτουργίας των εναλλακτικών ταχυδρομικών παρόχων επηρεάζει την άποψη των επιχειρήσεων τόσο για τα ΕΛΤΑ όσο και για τον τρόπο με τον οποίο καλείται να λειτουργεί η ταχυδρομική αγορά.
- ➔ Τα σημεία στα οποία οι εναλλακτικοί ταχυδρομικοί πάροχοι **υπερισχύουν των ΕΛΤΑ** είναι τα εξής:
 - ➔ Προσφορά υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης σε όλα τα στάδια
 - ➔ Γρήγορες διαδικασίες εξυπηρέτησης του κοινού
 - ➔ Τήρηση όσων υπόσχονται
 - ➔ Προσφορά υπηρεσιών που είναι προσαρμοσμένες στις ανάγκες των πελατών...

...που με την σειρά τους οδηγούν σε ψηλότερα επίπεδα εμπιστοσύνης
- ➔ Η απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς όσον αφορά την ΚΥ θα πρέπει να εξασφαλίζει την παροχή των ανωτέρω σημείων και γενικότερα την υψηλή εξυπηρέτηση που ήδη προσφέρεται από τους εναλλακτικούς παρόχους - ίσως και με ένα πιο οικονομικό τρόπο, δεδομένου ότι :
 - ➔ οι εναλλακτικοί ταχυδρομικοί πάροχοι θεωρούνται πιο ακριβοί από ότι τα ΕΛΤΑ και
 - ➔ το κοινό αναμένει καλύτερες τιμές.
- ➔ Παράλληλα, τα ΕΛΤΑ θα πρέπει - μέσα στα πλαίσια της απελευθέρωσης της αγοράς - να βελτιώσουν το επίπεδο εξυπηρέτησης που προσφέρουν.

Ευχαριστώ

