

## Διπλασιάστηκε η τάση αγορών από ηλεκτρονικά καταστήματα στην Ελλάδα. Προβλήματα στις παραδόσεις

2020/04/09 13:54 στην κατηγορία LOGISTICS

Σαφέστατη στροφή προς τις ηλεκτρονικές αγορές κάνουν οι Έλληνες πολίτες, οι οποίοι λόγω των μέτρων για τον περιορισμό της διασποράς του κορωνοϊού δίνουν πιο συστηματική ψήφο εμπιστοσύνης στο online κανάλι.

Μάλιστα, η έκτακτη κατάσταση εγκλεισμού των πολιτών στο σπίτι αναμένεται να παγιώσει κάποιες συμπεριφορές, αφού το 50% των καταναλωτών αναφέρει ότι θα συνεχίσει τις νέες συνήθειες του και όταν ξεπεραστεί η κρίση, αναφέρει ο Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής & Επικοινωνιών Ελλάδας - ΣΕΠΕ, ο οποίος επικαλείται [online έρευνα](#), που πραγματοποίησαν το ΙΕΛΚΑ (Ινστιτούτο Ερευνών Λιανεμπορίου Καταναλωτικών Αγαθών) και το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστήμιο Αθηνών.

Αναλυτικότερα, σε σχέση με πέρυσι έχει πλέον διπλασιαστεί η τάση αγορών από ηλεκτρονικά καταστήματα: από 21% του πληθυσμού που είχε κάνει τουλάχιστον μία διαδικτυακή αγορά το τελευταίο δεκαήμερο το 2019, **σε 44% την πρώτη εβδομάδα του Απριλίου 2020.**

Στις δε ηλεκτρονικές υπηρεσίες παράδοσης έτοιμου φαγητού τα αντίστοιχα μεγέθη είναι από 13% το 2019, σε 25% τον Απρίλιο του τρέχοντος έτους.

Ειδικά στις παραγγελίες από ηλεκτρονικά σουπερμάρκετ, η αύξηση των καταναλωτών είναι οκταπλάσια, αφού το 8% του πληθυσμού έχει παραγγείλει online τις τελευταίες δέκα ημέρες σε σχέση με κάτω του 1% που ήταν το 2019.

### Αγορές τροφίμων

Πέρα από την νέες ψηφιακές συμπεριφορές, έχουν αυξηθεί επίσης κατακόρυφα και οι αγορές τροφίμων από απόσταση. Αναλυτικά, το 10% των πολιτών έχει παραγγείλει τηλεφωνικά από συνοικιακό κρεοπωλείο ή οπωροπωλείο και το 5% αντίστοιχα από κοντινό ή συνοικιακό κατάστημα σουπερμάρκετ.

Σύμφωνα με την έρευνα, στην πλειοψηφία τους οι καταναλωτές, που έχουν αξιοποιήσει το ηλεκτρονικό εμπόριο τις τελευταίες δέκα ημέρες, φαίνεται να είναι

γενικά ικανοποιημένοι από τα ηλεκτρονικά καταστήματα (66%) και το online fast food delivery (65%), μία από τις κορυφαίες προϊόντικές κατηγορίες που αγοράζουν ψηφιακά οι Έλληνες.

Τα υψηλά αυτά ποσοστά σχετίζονται με την πολυετή εμπειρία που έχουν οι πάνω από 8.000 ελληνικές εταιρίες, οι οποίες αξιοποιούν ψηφιακά κανάλια πώλησης, η υψηλή αξιοπιστία τους σε μία χώρα με χαμηλές υποδομές και δύσκολη γεωγραφία για την παράδοση προϊόντων και οι γενικά υψηλές απαιτήσεις των Ελλήνων online καταναλωτών.

Παρά το γεγονός ότι μόνο 35% των online καταναλωτών απαντά ότι είναι ικανοποιημένοι από την συνολική υπηρεσία των online σουπερμάρκετ, το ποσοστό θεωρείται ικανοποιητικό λόγω της πρόσφατης εμπειρίας του online αυτού κλάδου και της πολύ υψηλής ζήτησης.

### **Πρόβλημα η παράδοση**

Πάντως, η αύξηση της χρήσης των ηλεκτρονικών αγορών ανέδειξε και τα κενά που υπάρχουν, σήμερα, στη συνολική αλυσίδα του online καναλιού πώλησης, με κυρίαρχο ζήτημα την παράδοση των προϊόντων.

Όπως προκύπτει από την έρευνα, **μόλις ένας στους πέντε online καταναλωτές αξιολογεί θετικά τον χρόνο παράδοσης των προϊόντων και ένας στους τρεις τη διαθεσιμότητά τους.**

Αυτό μπορεί να εξηγηθεί κάτω από τις παρούσες συνθήκες δεκαπλασιασμού των online παραγγελιών το τελευταίο διάστημα.

Αρκετά θετικά αξιολογούνται άλλοι σημαντικοί παράγοντες όπως οι τρόποι πληρωμής (68%), το προσεγμένο προσωπικό παράδοσης (49%), το σωστό πακετάρισμα των προϊόντων (47%), η ποικιλία προϊόντων (45%), η καθαριότητα και σωστή φύλαξη των φρέσκων προϊόντων (44%).

### **Η έρευνα**

Την επιστημονική επιμέλεια της έρευνας είχε ο καθηγητής Γεώργιος Δουκίδης (Διευθυντής του Εργαστηρίου ELTRUN) και ο Γενικός Διευθυντής του ΙΕΛΚΑ, κ. Λευτέρης Κιοσές.

Τα αποτελέσματα βασίζονται σε μια κυλιόμενη εβδομαδιαία έρευνα (25-27 Μαρτίου και 1-3 Απριλίου), στην οποία συμμετείχαν 1.000 καταναλωτές πανελλαδικά