

Τι έδειξε η έρευνα καταναλωτών της ΕΕΤΤ για τη χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφοράς δεμάτων

2022/05/11 13:05 στην κατηγορία TAXYΔΡΟΜΕΙΑ

Πανελλαδική έρευνα με αντικείμενο τη [χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφοράς δεμάτων και την αποτύπωση της εμπειρίας των καταναλωτών](#), διενήργησε η ΕΕΤΤ κατά το διάστημα Ιανουαρίου-Μαρτίου 2022.

Ειδικότερα, διερευνήθηκαν οι συνήθειες των καταναλωτών όσον αφορά τη χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφορών, η συνολική εμπειρία τους από τη συνεργασία με ταχυδρομικές επιχειρήσεις, η αποτίμηση της ταχύτητας παράδοσης, η γνώση για τις αυτοματοποιημένες θυρίδες και η προοπτική χρήσης τους στο μέλλον, καθώς επίσης και η γνώση για τους φορείς υποδοχής παραπόνων/καταγγελιών.

Η έρευνα υλοποιήθηκε από την εταιρία Metron Analysis, μέσω τηλεφωνικών και online συνεντεύξεων σε δείγμα 2.004 ατόμων ηλικίας 18 ετών και άνω, με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου.

Τα κυριότερα συμπεράσματα της έρευνας συνοψίζονται στα ακόλουθα:

Συνήθειες χρήσης

Το 22% των ερωτώμενων είναι εντατικοί χρήστες, δηλαδή κάνουν χρήση των υπηρεσιών ταχυμεταφορών από 3-4 φορές τον μήνα έως και αρκετές φορές την εβδομάδα.

Το 29% είναι χρήστες μέτριας έντασης (χρήση 1-2 φορές τον μήνα) ενώ το 50% κάνει αραιή χρήση (μία φορά ανά τρίμηνο έως και μία φορά ανά εξάμηνο). Σε δημογραφικό επίπεδο, χαμηλότερη διείσδυση υπηρεσιών παρατηρείται στους συνταξιούχους και σε μεγαλύτερες ηλικίες (65+), ενώ μεγαλύτερη ένταση στους ελεύθερους επαγγελματίες και στις ηλικίες 25-34.

Το 93% των ερωτώμενων έχει παραλάβει δέμα από αγορά μέσω internet. Η έλευση της πανδημίας αύξησε σημαντικά τις εν λόγω αγορές, με το 82% των χρηστών να τις πραγματοποιούν συχνότερα από το παρελθόν. Επισημαίνεται ότι οι 5 στους 10 ερωτώμενους δήλωσαν ότι παραλαμβάνουν δέμα από online αγορά τουλάχιστον μία φορά το μήνα.

Η ταχύτητα παράδοσης αποτελεί τον κύριο λόγο χρήσης υπηρεσιών ταχυμεταφορών σε όλες τις δημογραφικές ομάδες (77%). Ακολουθούν η αξιοπιστία (41%), οι πρόσθετες υπηρεσίες όπως η δυνατότητα παρακολούθησης της αποστολής (38%) και η καλύτερη εξυπηρέτηση (36%).

Σε σχέση με τον χρόνο παράδοσης, περίπου 1 στους 2 χρήστες έχει χρησιμοποιήσει την παράδοση της επόμενης ημέρας, 1 στους 3 την παράδοση σε συγκεκριμένες ώρες και 1 στους 5 την αυθημερόν παράδοση.

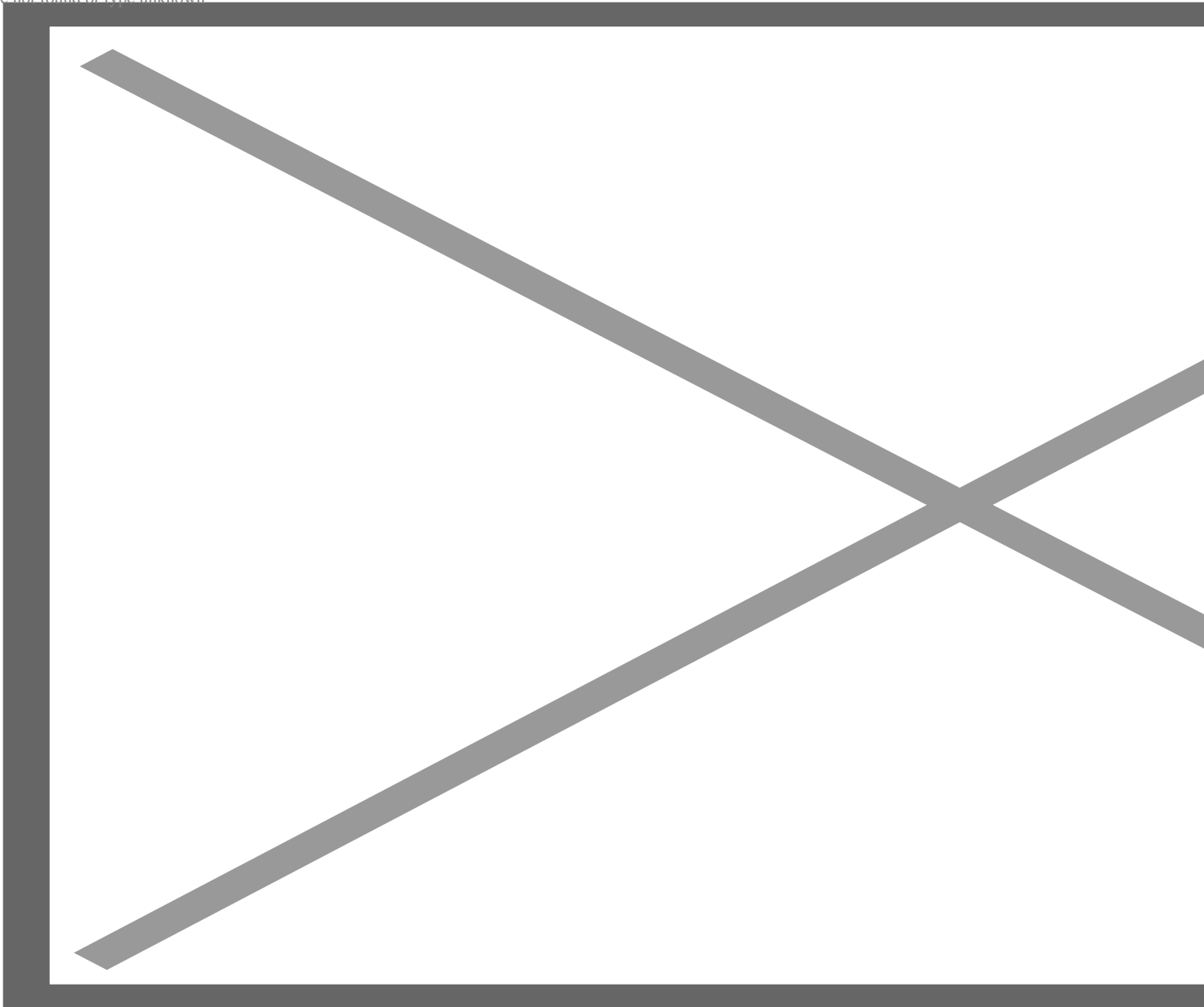
Ως προς τον τόπο παράδοσης, οι χρήστες έχουν συνηθίσει να παραλαμβάνουν στο σπίτι/χώρο εργασίας τους (9 στους 10) ή σε κατάστημα ταχυμεταφορών (5 στους 10).

Η παρακολούθηση αποστολής (track and trace) συγκεντρώνει ποσοστά χρήσης γύρω στο 80% σε όλες τις δημογραφικές ομάδες, εκτός από τις ηλικίες 65+ και τους κατοίκους αγροτικών περιοχών. Ακολουθεί η υπηρεσία επιστροφής δεμάτων με 34%, η οποία εντείνεται στις νεαρές ηλικίες 18-24 ετών (46%) και ειδικότερα στους φοιτητές (49%).

Οι δημοφιλέστερες κατηγορίες για online αγορές, αναδεικνύονται τα είδη ρουχισμού/υπόδησης (68%) και οι ηλεκτρικές/ηλεκτρονικές συσκευές 63% αντίστοιχα.

Οι 7 στους 10 χρήστες δηλώνουν ότι έχουν παρατηρήσει τη δυνατότητα επιλογής παρόχου ταχυμεταφορών όταν αγοράζουν από το Διαδίκτυο.

Η επιλογή παρόχου στην περίπτωση αυτή, γίνεται με βάση το συνδυασμό τιμής/χρόνου, λαμβάνοντας υπόψη και την αξιοπιστία της εταιρίας ταχυμεταφορών. Σημειώνεται ότι η δυνατότητα επιλογής παρόχου στις διαδικτυακές αγορές δηλώνεται ως επιθυμητή από το 80% των χρηστών.



Εμπειρίες χρήσης

Το 54% δηλώνει ικανοποιημένο ή πολύ ικανοποιημένο από τη χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφορών, ενώ ο δείκτης δυσαρέσκειας κυμαίνεται στο 9%.

Το 62% των χρηστών δηλώνει ικανοποιημένο από την κατάσταση των δεμάτων και τις υπηρεσίες εντοπισμού/παρακολούθησης, ωστόσο το 27% είναι δυσαρεστημένο από το κόστος των υπηρεσιών. Επίσης, σημαντικά ποσοστά δυσαρέσκειας εντοπίζονται στην αποτίμηση της εμπειρίας όσον αφορά την ταχύτητα παράδοσης (15%), την εξυπηρέτηση πελατών (13%), την επιστροφή δεμάτων (11%) και το δίκτυο καταστημάτων (10%).

Το 75% των χρηστών έχει έρθει σε επαφή με την εξυπηρέτηση πελατών (customer service) κάποιου παρόχου για ένα πρόβλημα, με το 43% να μένει ικανοποιημένο από

την επαφή αυτή έναντι 23% που δηλώνει δυσαρέσκεια, τόσο λόγω δυσκολίας πρόσβασης όσο και λόγω χαμηλού επιπέδου εξυπηρέτησης.

Οι καθυστερήσεις των παραδόσεων είναι το βασικό πρόβλημα που έχουν αντιμετωπίσει σχεδόν όλοι οι χρήστες (84%) και με εξαιρετική ένταση (52%). Ειδικότερα, όσον αφορά τις διαδικτυακές αγορές, το 38% των χρηστών είναι δυσαρεστημένο τόσο από το χρόνο παράδοσης όσο και από το κόστος αποστολής των δεμάτων.

Γνώση αυτόματων / αυτοματοποιημένων θυρίδων

Η πλειονότητα των χρηστών (72%) δεν γνωρίζουν τη δυνατότητα χρήσης αυτόματων/ αυτοματοποιημένων θυρίδων (lockers), ενώ στην προοπτική χρήσης τους, το 33% είναι θετικό (κυρίως νέοι ηλικίας 25-34 ετών) και το 37% είναι αρνητικό (κυρίως ηλικίες 65+).

Ως ενισχυτικοί παράγοντες για τη μελλοντική χρήση θυρίδων, αναδεικνύονται η παραλαβή/παράδοση σε σημεία που διευκολύνουν τον χρήστη και ο βολικός χρόνος παράδοσης, ενώ στους αποτρεπτικούς παράγοντες συγκαταλέγονται η έλλειψη ασφάλειας, η ανάγκη μετακίνησης και η απουσία ανθρώπινης επαφής.

Η έρευνα της ΕΕΤΤ εντάσσεται στο πλαίσιο παρακολούθησης της ταχυδρομικής αγοράς από την Αρχή, ενώ η παρουσίαση των συμπερασμάτων αποσκοπεί στην αξιολόγηση της εμπειρίας και των συνηθειών των χρηστών, λαμβάνοντας υπόψη τις ειδικές συνθήκες της πανδημίας, με στόχο τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την περαιτέρω ανάπτυξη του κλάδου.