

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΛΙΑΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΕΤΟΙΜΑΣΤΗΚΕ ΓΙΑ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2024

Εισαγωγή & Μεθοδολογία

Αντικείμενο Μελέτης:

• Σκοπός της έρευνας είναι η συλλογή στοιχείων και πληροφοριών που σχετίζονται με τη χρήση ταχυδρομικών υπηρεσιών όπως η συχνότητα χρήσης τους, οι συνολικές δαπάνες για ταχυδρομικές υπηρεσίες κτλ.

Κάλυψη & Μέγεθος Δείγματος:

• Η έρευνα απευθυνόταν σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις που ανήκουν στον κλάδο του λιανικού εμπορίου και αποστέλλουν συστηματικά δέματα /πακέτα στους πελάτες τους. Για τους σκοπούς της μελέτης συμπληρώθηκε δείγμα 500 συνεντεύξεων, εκ των οποίων:

• Οι 394 επιχειρήσεις είχαν συνολικό αριθμό απασχολούμενων μέχρι 9 άτομα και

• Οι 106 επιχειρήσεις είχαν αριθμό απασχολούμενων από 10 μέχρι 49 άτομα

• Μέθοδος δειγματοληψίας:

Η επιλογή του δείγματος αντικατοπτρίζει την αριθμητική και γεωγραφική διασπορά των μικρομεσαίων επιχειρήσεων λιανικού εμπορίου.

Η άντληση των δεδομένων έχει γίνει από την Στατιστική Υπηρεσία της Κυπριακής Δημοκρατίας και συγκεκριμένα από τις διαθέσιμες εκδόσεις που αφορούν στην Απογραφή Επιχειρήσεων. Τα πιο πρόσφατα διαθέσιμα δεδομένα αφορούν το 2011 ενώ οι τομείς οικονομικής δραστηριότητας καθορίζονται με βάση τη 2^η Αναθεώρηση του Συστήματος Ταξινόμησης Οικονομικών Δραστηριοτήτων NACE της Ευρωπαϊκής Ένωσης το οποίο ακολουθεί και η Στατιστική Υπηρεσία.

Συλλογή στοιχείων:

Τηλεφωνικές συνεντεύξεις με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου το οποίο ετοίμασε στη βασική του μορφή οι υπεύθυνοι στο ΓΕΡΗΕΤ

Ημερομηνίες διεξαγωγής:

Δεκέμβριο 2023 – Ιανουάριο 2024

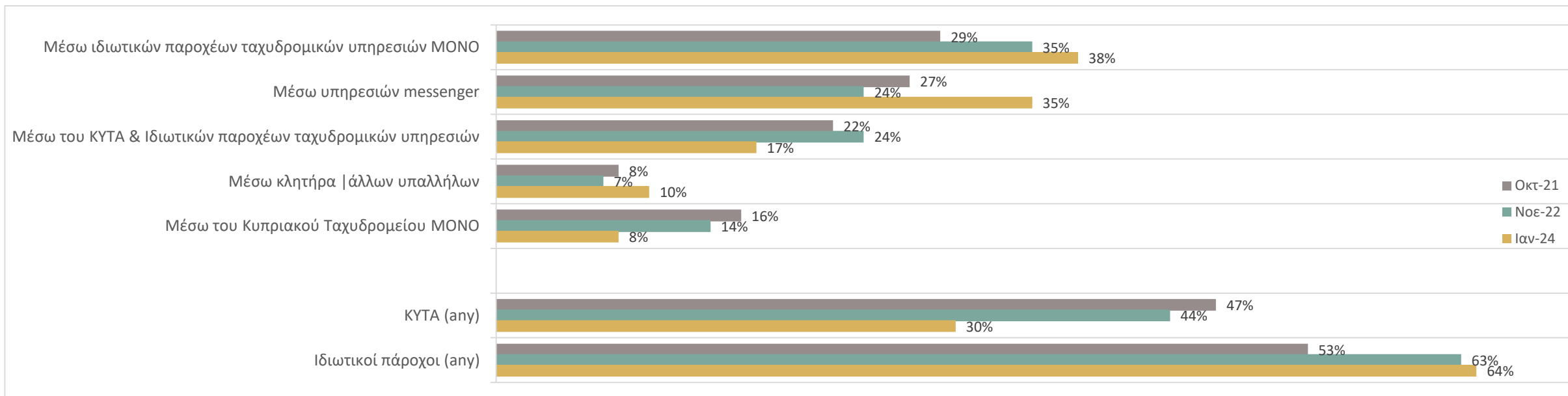


ΜΕΡΟΣ Ι: ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΔΕΜΑΤΩΝ | ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ

ΑΝΑΛΥΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

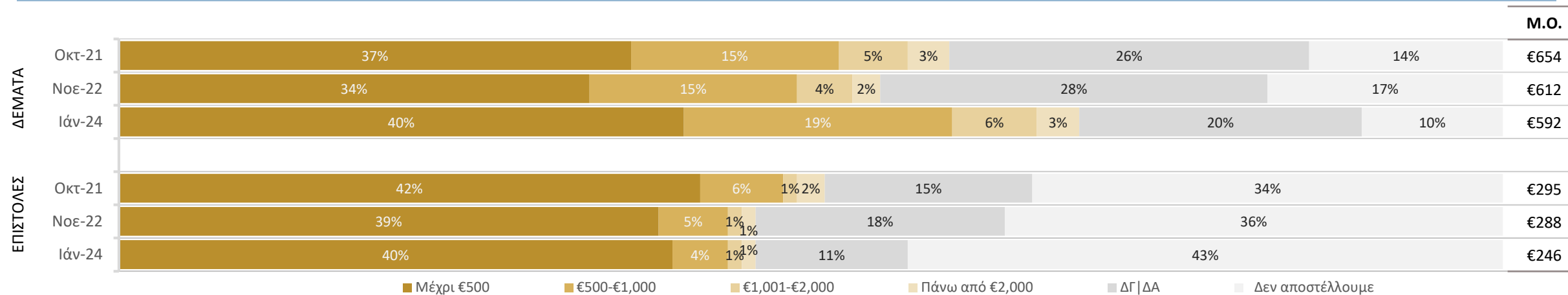


Τα δέματα | πακέτα, τα αποστέλλετε μέσω...



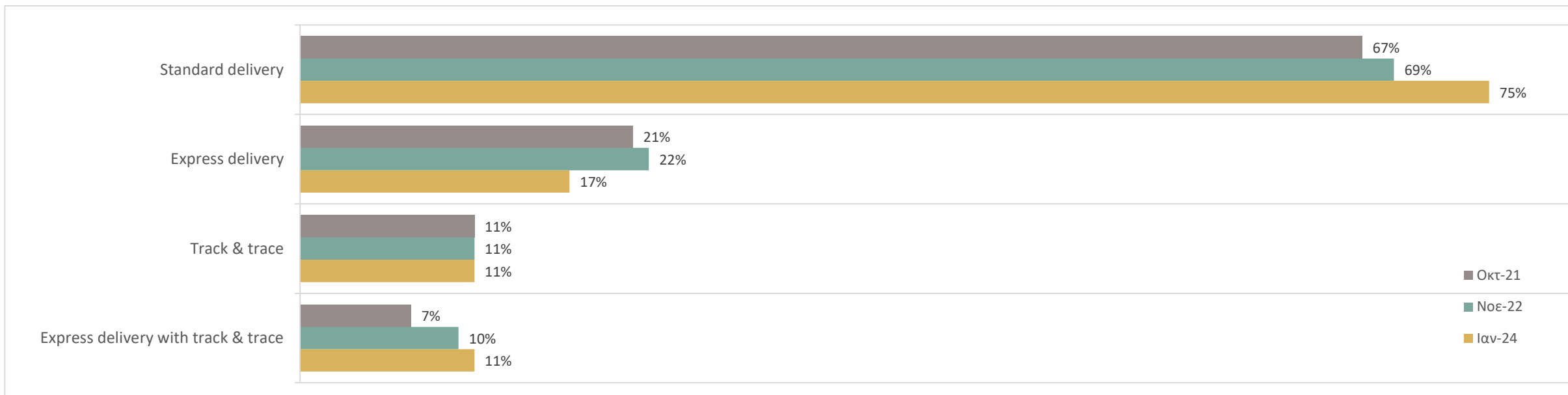
	1-9 υπάλληλοι	10-49 υπάλληλοι	Λευκωσία	Λεμεσός	Λάρνακα Αμμόχωστος	Πάφος	Αποστολές Δεμάτων	Αποστολές Επιστολών
MONO μέσω ιδιωτικών παροχών ταχυδρομικών υπηρεσιών	39%	34%	41%	27%	39%	54%	43%	24%
Μέσω υπηρεσιών messenger	35%	34%	31%	40%	38%	29%	36%	28%
Μέσω του ΚΥΤΑ & Ιδιωτικών παροχών ταχ. υπηρεσιών	13%	32%	16%	25%	16%	4%	15%	28%
Μέσω κλητήρα υπαλλήλων	7%	21%	12%	14%	4%	4%	8%	14%
MONO μέσω ΚΥΤΑ	9%	6%	9%	8%	7%	8%	4%	20%
ΚΥΤΑ (any)	26%	44%	30%	36%	27%	21%	23%	53%
Ιδιωτικοί πάροχοι (any)	60%	77%	64%	65%	62%	63%	67%	59%

Πόση υπολογίζετε να είναι η ετήσια δαπάνη της επιχείρησής σας για αποστολή δεμάτων | επιστολών;



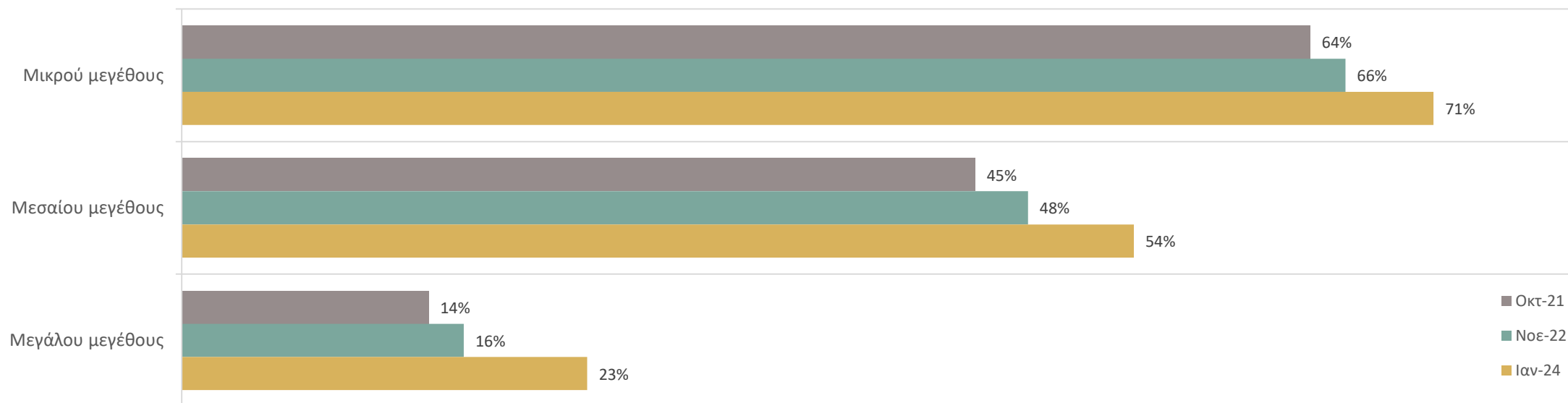
Κατηγορία	Αποστολή	1-9 υπάλληλοι		10-49 υπάλληλοι		Λευκωσία	Λεμεσός	Λάρνακα Αμμόχωστος	Πάφος	Αποστολή μέσω ΚΥΤΑ	Αποστολή μέσω ιδιωτικών παροχέων	Αποστολές Δεμάτων	Αποστολές Επιστολών
		Μέχρι €500	€500-€1,000	Πάνω από €1,000	ΔΓ ΔΑ	Δεν αποστέλλουμε δέματα	Μ.Ο.						
ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΔΕΜΑΤΩΝ	Μέχρι €500	46%	19%	37%	39%	44%	50%	29%	37%	43%	35%		
	€500-€1,000	18%	26%	21%	18%	16%	21%	20%	19%	23%	9%		
	Πάνω από €1,000	5%	19%	9%	11%	7%	4%	9%	11%	10%	4%		
	ΔΓ ΔΑ	21%	17%	21%	16%	24%	12%	21%	25%	22%	19%		
	Δεν αποστέλλουμε δέματα	9%	15%	9%	14%	7%	13%	20%	7%	0%	32%		
	Μ.Ο.	€464.6	€1,100.7	€714.6	€570.4	€491.3	€393.4	€716.6	€658.4	€602.7	€478.2		
ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ	Μέχρι €500	39%	45%	32%	41%	43%	62%	49%	40%	34%	64%		
	€500-€1,000	2%	11%	6%	5%	2%	0%	7%	4%	3%	11%		
	Πάνω από €1,000	1%	2%	0%	3%	2%	0%	4%	1%	0%	5%		
	ΔΓ ΔΑ	11%	14%	12%	11%	13%	8%	18%	14%	10%	19%		
	Δεν αποστέλλουμε επιστολές	47%	26%	50%	39%	39%	29%	22%	40%	53%	0%		
	Μ.Ο.	€235.9	€273.6	€214.5	€405.4	€211.4	€47.3	€398.8	€265.4	€146.7	€373.3		

Συνήθως αποστέλλετε με ...



	1-9 υπάλληλοι	10-49 υπάλληλοι	Λευκωσία	Λεμεσός	Λάρνακα Αμμόχωστος	Πάφος	Αποστολή μέσω ΚΥΤΑ	Αποστολή μέσω ιδιωτικών παροχέων	Αποστολές Δεμάτων	Αποστολές Επιστολών
Standard delivery	78%	64%	72%	69%	82%	87%	72%	75%	75%	75%
Express delivery	14%	28%	15%	20%	20%	13%	24%	22%	17%	18%
Track & trace	9%	17%	13%	11%	5%	17%	21%	12%	11%	12%
Express delivery with track & trace	9%	18%	12%	15%	8%	4%	15%	12%	10%	13%

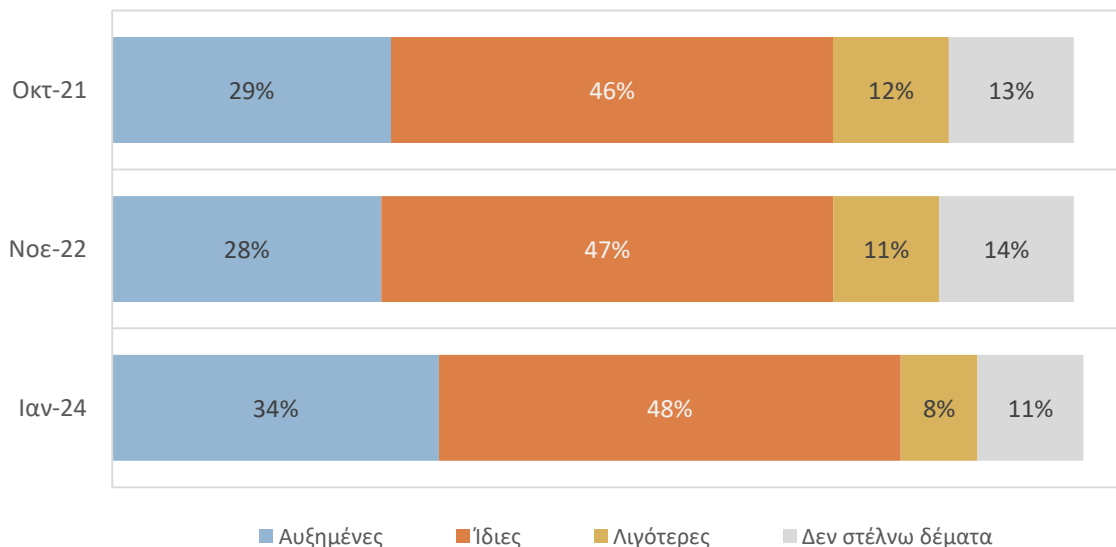
Τι μεγέθους προϊόντα αποστέλλετε συνήθως;



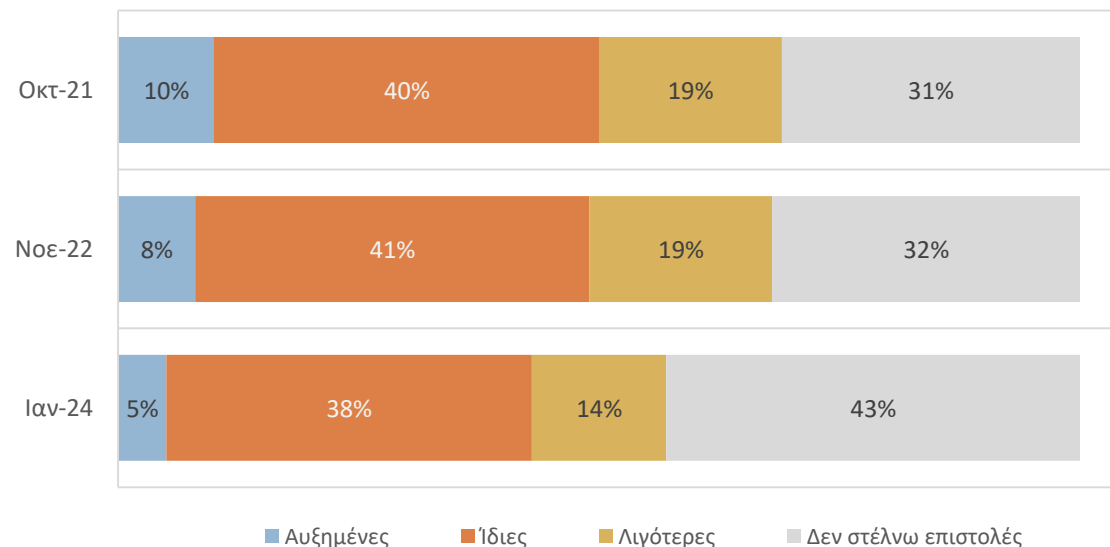
	1-9 υπάλληλοι	10-49 υπάλληλοι	Λευκωσία	Λεμεσός	Λάρνακα Αμμόχωστος	Πάφος	Αποστολή μέσω ΚΥΤΑ	Αποστολή μέσω ιδιωτικών παροχέων	Αποστολές Δεμάτων	Αποστολές Επιστολών
Μικρού μεγέθους	72%	69%	71%	75%	71%	62%	74%	71%	71%	75%
Μεσαίου μεγέθους	54%	56%	53%	56%	52%	58%	48%	55%	63%	31%
Μεγάλου μεγέθους	21%	30%	30%	24%	16%	8%	24%	25%	27%	11%

Αναμένετε ότι την επόμενη τριετία η επιχείρησή σας θα έχει αυξημένες, ίδιες ή λιγότερες αποστολές δεμάτων | επιστολών;

αποστολές δεμάτων

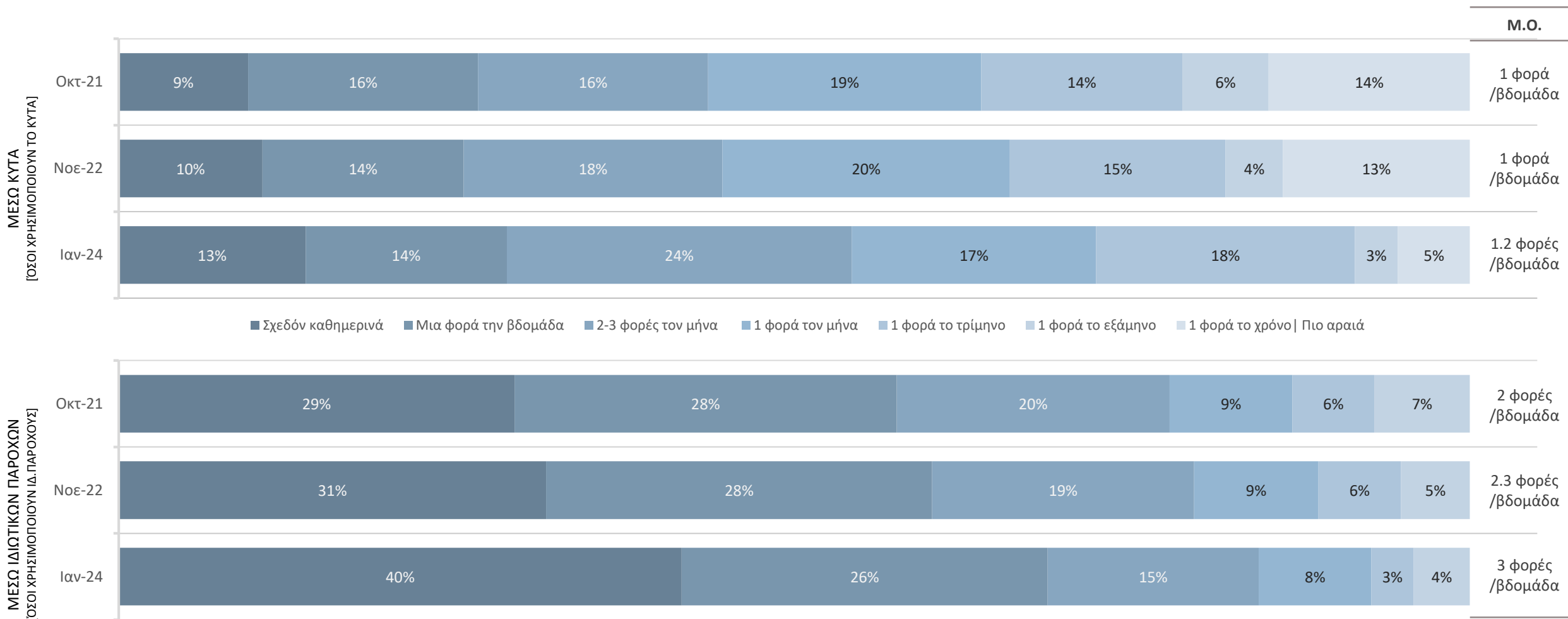


αποστολές επιστολών

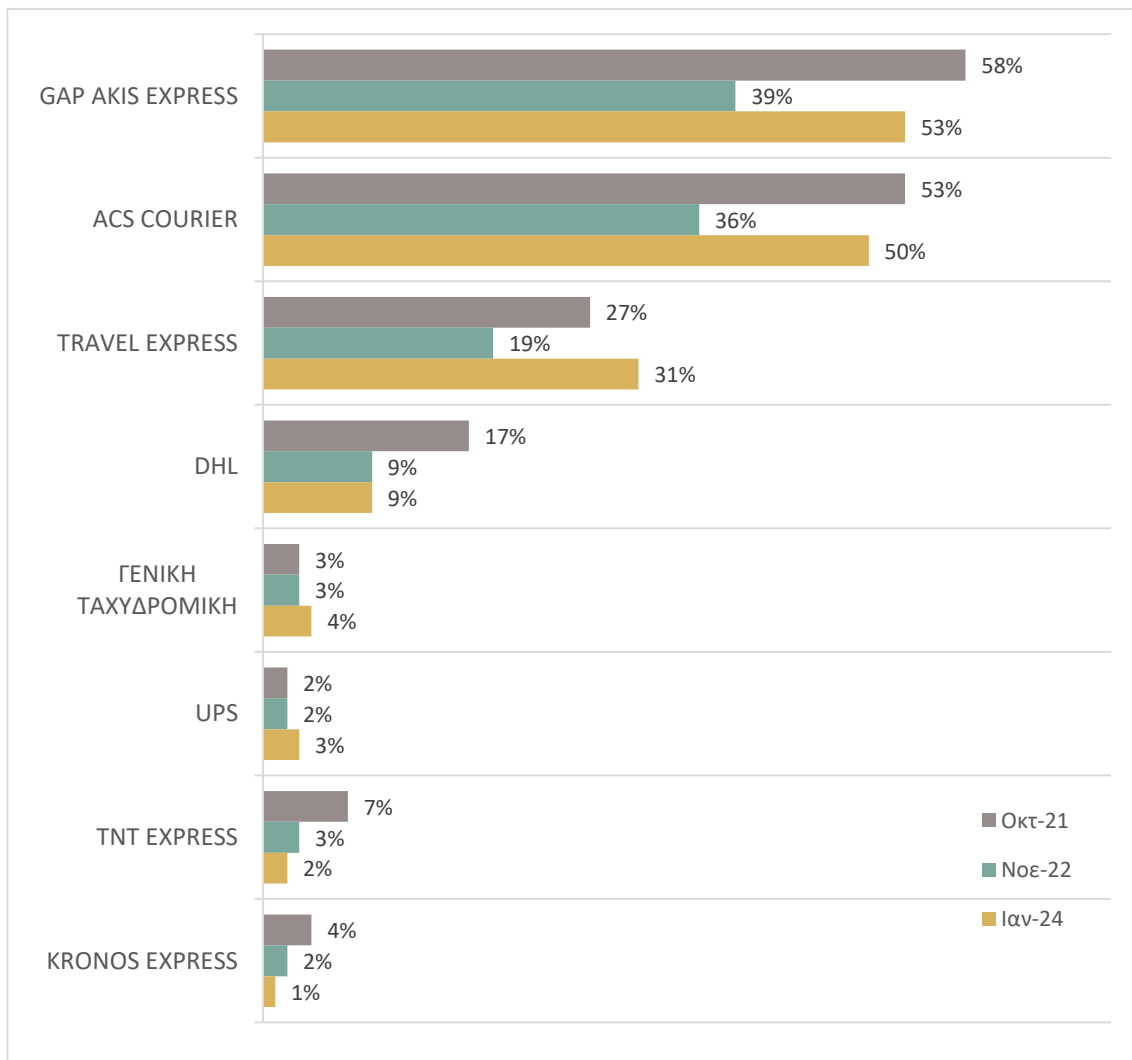


		1-9 υπάλληλοι	10-49 υπάλληλοι	Λευκωσία	Λεμεσός	Λάρνακα Αμμόχωστος	Πάφος	Αποστολή μέσω ΚΥΤΑ	Αποστολή μέσω ιδιωτικών παροχέων	Αποστολές Δεμάτων	Αποστολές Επιστολών
ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΔΕΜΑΤΩΝ	Αυξημένες	31%	41%	37%	32%	29%	33%	31%	35%	41%	15%
	Ίδιες	51%	40%	49%	42%	54%	50%	41%	50%	53%	44%
	Λιγότερες	9%	4%	5%	12%	9%	4%	9%	8%	7%	9%
	Δεν στέλνουμε δέματα	9%	15%	9%	14%	7%	13%	20%	8%	0%	33%
ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ	Αυξημένες	4%	8%	5%	7%	3%	4%	5%	6%	4%	10%
	Ίδιες	35%	47%	31%	38%	44%	50%	57%	40%	30%	71%
	Λιγότερες	13%	20%	14%	16%	13%	12%	15%	14%	13%	19%
	Δεν στέλνουμε επιστολές	48%	26%	50%	39%	39%	33%	22%	40%	54%	0%

Πόσο συχνά θα λέγατε ότι χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες του ΚΥΤΑ και πόσο συχνά των Ιδιωτικών Παροχών;



Ποιους ιδιωτικούς παροχείς ταχυδρομικών υπηρεσιών χρησιμοποιείτε συνήθως, για να αποστείλετε δέματα | επιστολές σε πελάτες σας;



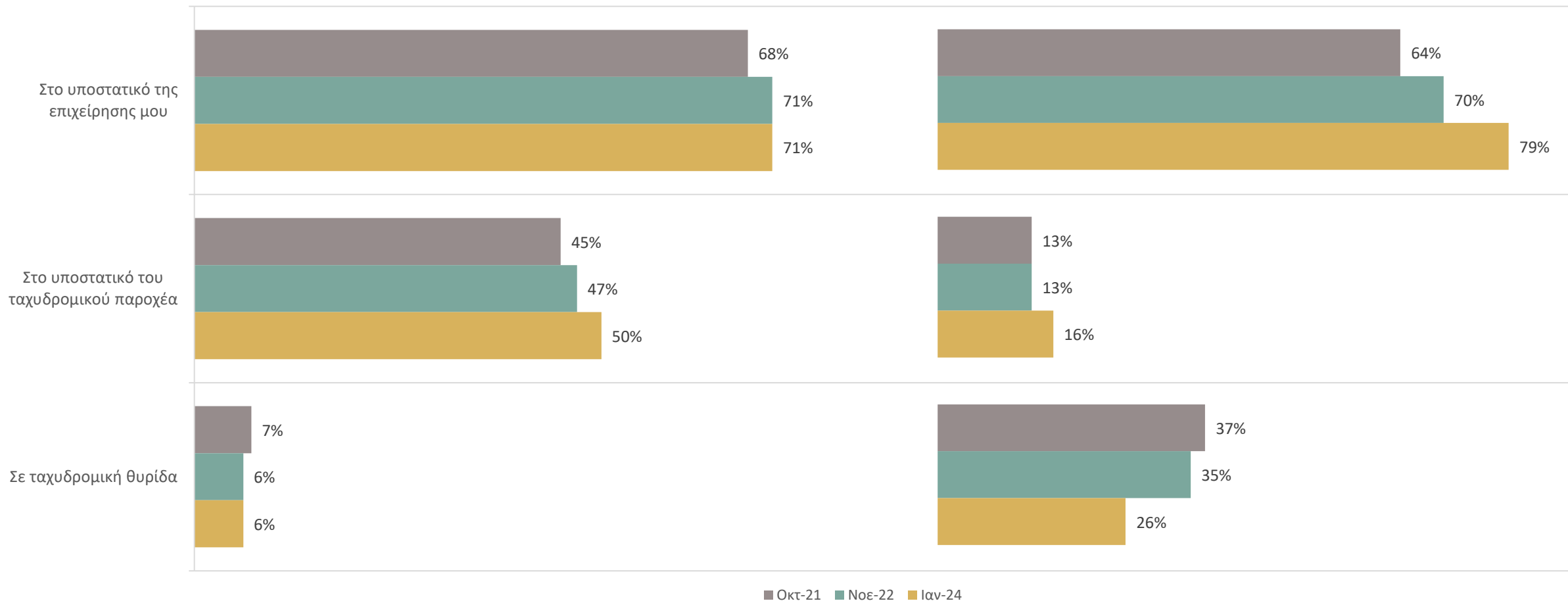
	1-9 υπάλληλοι	10-49 υπάλληλοι	Λευκωσία	Λεμεσός	Λάρνακα Αμμόχωστος	Πάφος
GAP AKIS EXPRESS	53%	54%	52%	53%	56%	54%
ACS COURIER	51%	47%	50%	52%	50%	50%
TRAVEL EXPRESS	35%	18%	27%	33%	30%	50%
DHL	7%	18%	9%	14%	6%	4%
ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ	4%	5%	3%	0%	9%	4%
UPS	2%	8%	3%	3%	3%	4%
TNT EXPRESS FEDEX	2%	5%	3%	2%	2%	0%
KRONOS EXPRESS	1%	0%	0%	3%	2%	0%

	Αποστολές Δεμάτων	Αποστολές Επιστολών
GAP AKIS EXPRESS	54%	47%
ACS COURIER	51%	44%
TRAVEL EXPRESS	34%	20%
DHL	9%	14%
ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ	4%	2%
UPS	4%	3%
TNT EXPRESS FEDEX	2%	4%
KRONOS EXPRESS	1%	1%

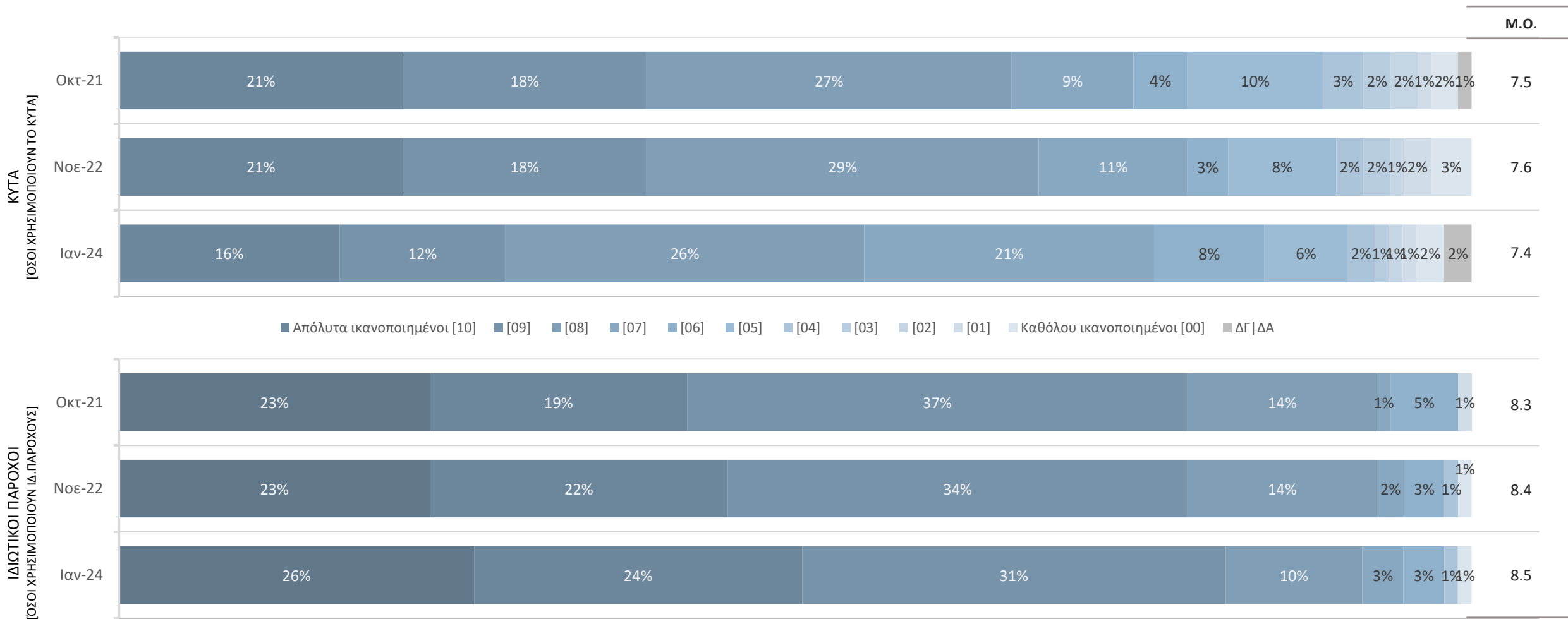
Που παραλαμβάνετε συνήθως τα δέματα & τις επιστολές σας;

ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΔΕΜΑΤΩΝ
[ΌΛΟΙ ΎΣΟΙ ΠΑΡΑΛΑΜΒΑΝΟΥΝ]

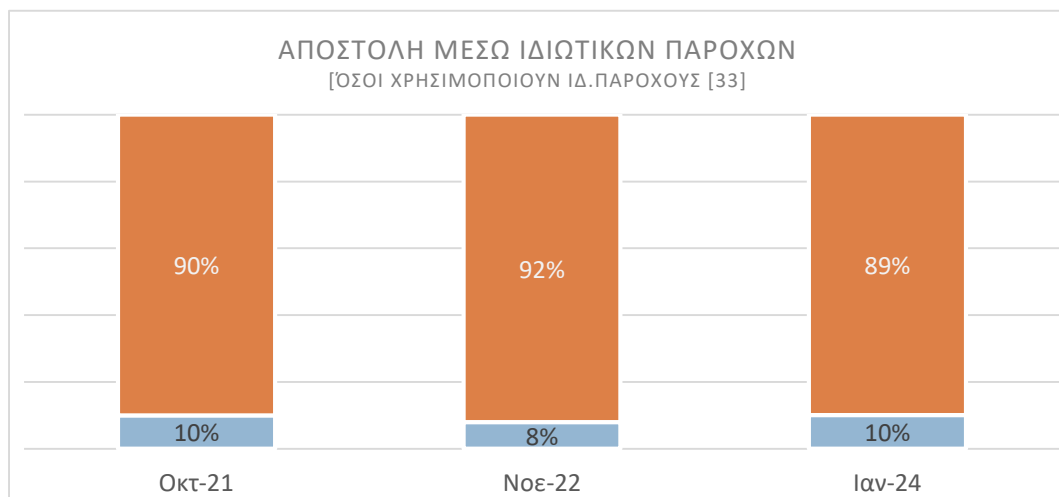
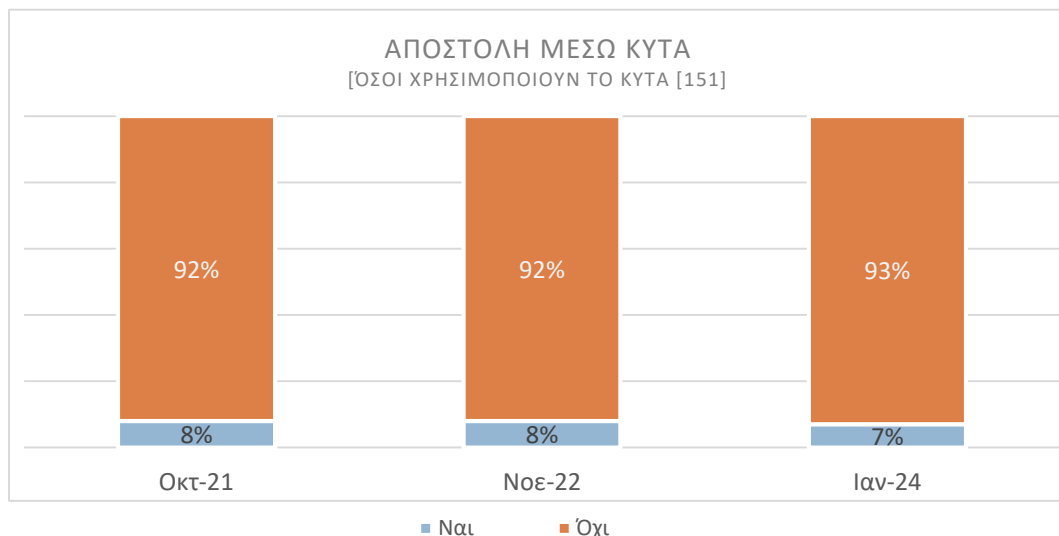
ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ | ΕΓΓΡΑΦΩΝ
[ΌΛΟΙ ΎΣΟΙ ΠΑΡΑΛΑΜΒΑΝΟΥΝ]



Πόσο ικανοποιημένοι είστε με τις υπηρεσίες που σας προσφέρει το ΚΥΤΑ και πόσο από τις υπηρεσίες των ιδιωτικών ταχυδρομικών φορέων;



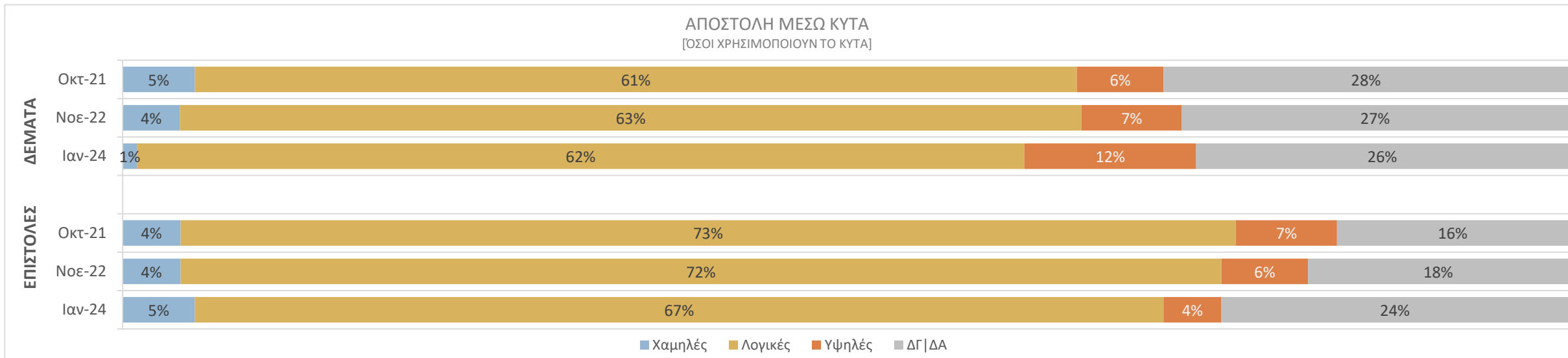
Έχετε πρόβλημα με την αποστολή δεμάτων | επιστολών σε αγροτικές περιοχές; | Τι είδους προβλήματα έχετε;



Τι είδους προβλήματα έχετε; {μέσω ΚΥΤΑ}	Οκτ-21	Νοε-22	Ιαν-24
Καθυστερήσεις στην παράδοση	89%	90%	69%
Καθυστέρηση στην παραλαβή	14%	29%	49%
Δεν υπάρχει συχνή παράδοση στις αγροτικές περιοχές	14%	22%	36%
Παράπονα από πελάτες ότι δεν τους το παραδίδουν στο σπίτι τους και πρέπει να μεταβούν σε υποστατικό του ΚΥΤΑ για να το παραλάβουν	5%	8%	21%
Ζημιές στα δέματα Ανοικτές επιστολές	8%	6%	0%

Τι είδους προβλήματα έχετε; {μέσω ΙΔ.ΠΑΡΟΧΩΝ}	Οκτ-21	Νοε-22	Ιαν-24
Καθυστερήσεις στην παράδοση επειδή συνεργάζονται με το ΚΥΤΑ για παράδοση σε αγροτικές περιοχές	33%	35%	37%
Δεν υπάρχει συχνή παράδοση στις αγροτικές περιοχές	57%	40%	25%
Καθυστέρηση στην παραλαβή	0%	12%	23%
Δεν βρίσκουν εύκολα τις διευθύνσεις	4%	11%	19%
Υπάρχουν περιοχές που δεν έχουν γραφεία	6%	23%	18%
Υψηλό κόστος για τον πελάτη για παράδοση σε αγροτικές περιοχές	25%	23%	7%
Ζημιές στα δέματα Ανοικτές επιστολές	4%	3%	6%

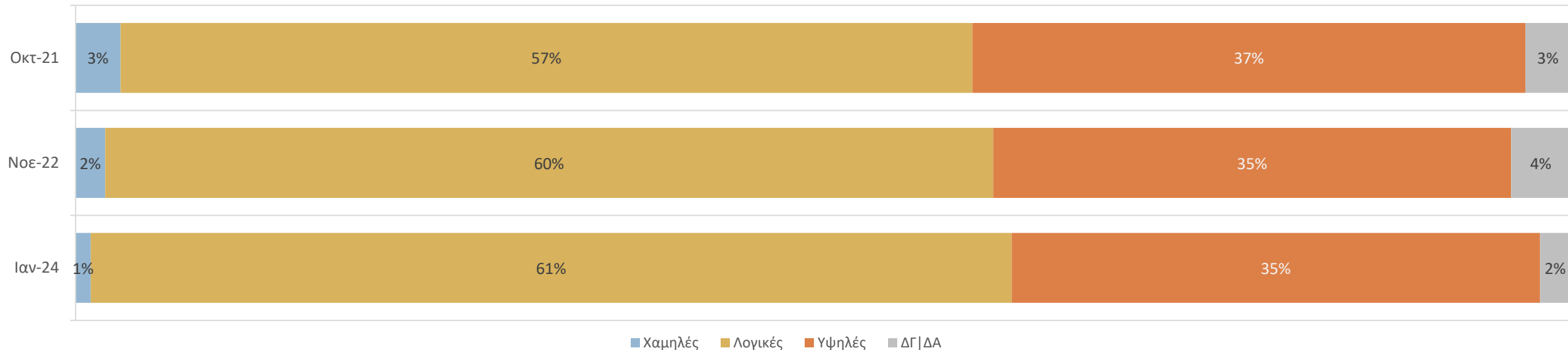
Θεωρείτε ότι οι χρεώσεις του ΚΥΤΑ για την αποστολή των δεμάτων | επιστολών σας είναι χαμηλές, λογικές ή ψηλές;



		1-9 υπάλληλοι	10-49 υπάλληλοι	Λευκωσία	Λεμεσός	Λάρνακα Αμμόχωστος	Πάφος *	Αποστολές Δεμάτων	Αποστολές Επιστολών
ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΔΕΜΑΤΩΝ	Χαμηλές	1%	0%	0%	0%	4%	0%	1%	1%
	Λογικές	63%	58%	61%	65%	58%	60%	70%	56%
	Ψηλές	11%	14%	11%	13%	7%	20%	18%	4%
	ΔΓ ΔΑ	25%	28%	27%	22%	31%	20%	10%	38%
ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ	Χαμηλές	5%	7%	5%	5%	8%	0%	5%	7%
	Λογικές	65%	72%	56%	73%	81%	60%	56%	83%
	Ψηλές	1%	9%	7%	0%	4%	0%	5%	1%
	ΔΓ ΔΑ	30%	12%	32%	21%	7%	40%	34%	9%

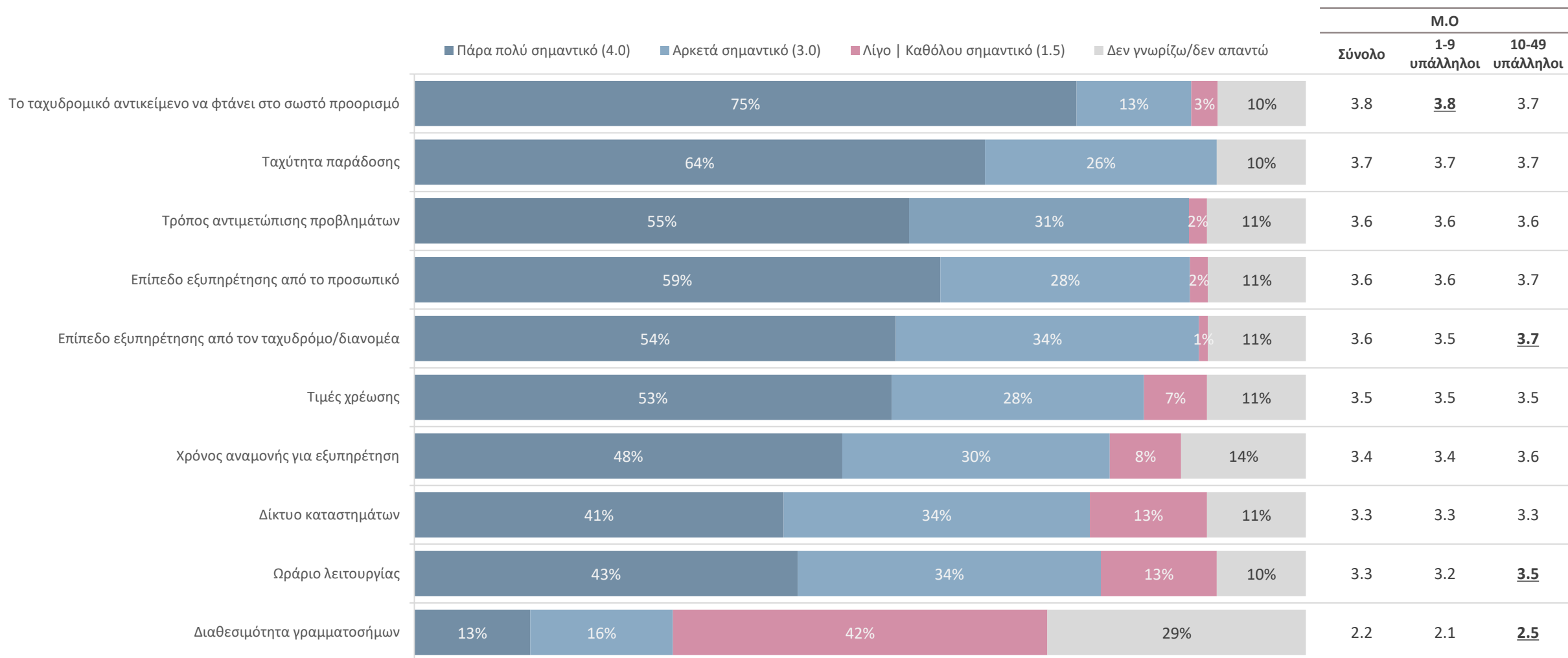
Θεωρείτε ότι οι χρεώσεις των ιδιωτικών παροχών ταχυδρομικών υπηρεσιών είναι χαμηλές, λογικές ή υψηλές;

ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΜΕΣΩ ΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ
[ΟΣΟΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΙΔ.ΠΑΡΟΧΟΥΣ]



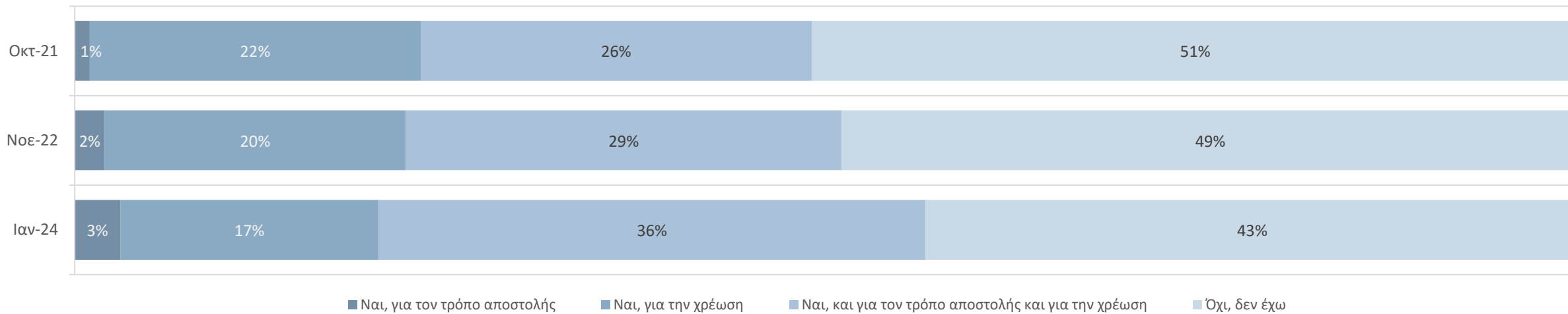
	1-9 υπάλληλοι	10-49 υπάλληλοι	Λευκωσία	Λεμεσός	Λάρνακα Αμμόχωστος	Πάφος	Αποστολές Δεμάτων	Αποστολές Επιστολών
Χαμηλές	1%	2%	1%	1%	2%	0%	1%	1%
Λογικές	61%	61%	63%	63%	60%	53%	61%	58%
Υψηλές	35%	36%	33%	33%	37%	47%	35%	35%
ΔΓ ΔΑ	3%	1%	3%	3%	1%	0%	2%	6%

Βαθμός σημαντικότητας χαρακτηριστικών κατά τη χρήση ταχυδρομικών υπηρεσιών



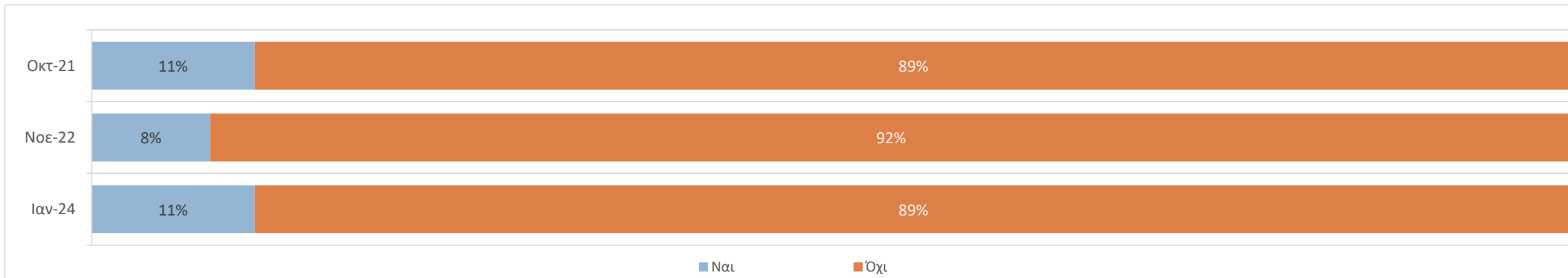
Έχετε κάποιου είδους συμφωνία με έναν από τους ιδιώτες παρόχους για τον τρόπο αποστολής και τη χρέωση;

ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΜΕΣΩ ΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ
[ΌΣΟΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΙΔ.ΠΑΡΟΧΟΥΣ]



	1-9 υπάλληλοι	10-49 υπάλληλοι	Λευκωσία	Λεμεσός	Λάρνακα Αμμόχωστος	Πάφος	Αποστολές Δεμάτων	Αποστολές Επιστολών
Ναι για τον τρόπο αποστολής	4%	1%	3%	3%	0%	13%	4%	2%
Ναι για την χρέωση	18%	15%	20%	13%	15%	20%	19%	11%
Ναι και για τον τρόπο αποστολής και για την χρέωση	31%	49%	39%	37%	38%	14%	37%	31%
Όχι δεν έχω	46%	35%	38%	46%	45%	53%	40%	55%

Είχατε παράπονα από τους πελάτες σας για τον ταχυδρομικό παροχέα που χρησιμοποιήσατε για να τους αποστείλετε δέμα | επιστολή; | Για τι παραπονέθηκαν;

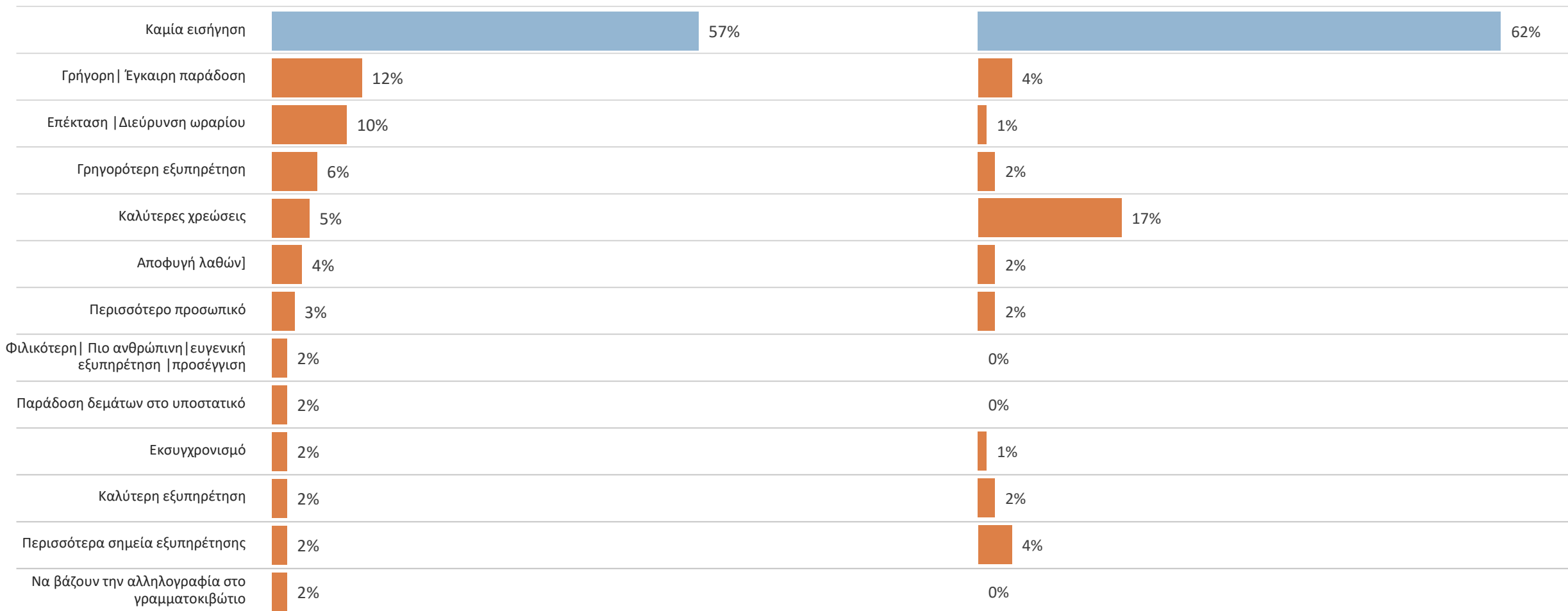


	1-9 υπάλληλοι	10-49 υπάλληλοι*	Λευκωσία	Λεμεσός*	Λάρνακα Αμμόχωστος*	Πάφος**	Αποστολή μέσω ΚΥΤΑ*	Αποστολή μέσω ιδιωτικών παροχέων	Αποστολές Δεμάτων	Αποστολές Επιστολών**
Ναι	10%	13%	12%	11%	10%	8%	9%	10%	12%	5%
ΟΛΟΙ ΟΣΟΙ ΠΑΡΑΠΟΝΕΘΗΚΑΝ [54]										
Καθυστερημένη παράδοση	55%	57%	63%	72%	38%	0%	70%	69%	56%	57%
Καταστραμμένο ταχυδρομικό αντικείμενο	16%	10%	16%	0%	32%	0%	7%	17%	15%	16%
Υψηλό κόστος παράδοσης	15%	0%	12%	0%	9%	50%	0%	6%	12%	0%
Δεν ειδοποιήθηκαν για παραλαβή	8%	0%	8%	0%	11%	0%	15%	3%	4%	15%
Μη παραλαβή	7%	0%	12%	0%	0%	0%	7%	6%	6%	0%
Λανθασμένες παραδόσεις	6%	0%	0%	9%	11%	0%	0%	4%	5%	0%
Όχι	90%	87%	88%	89%	90%	92%	91%	90%	88%	95%

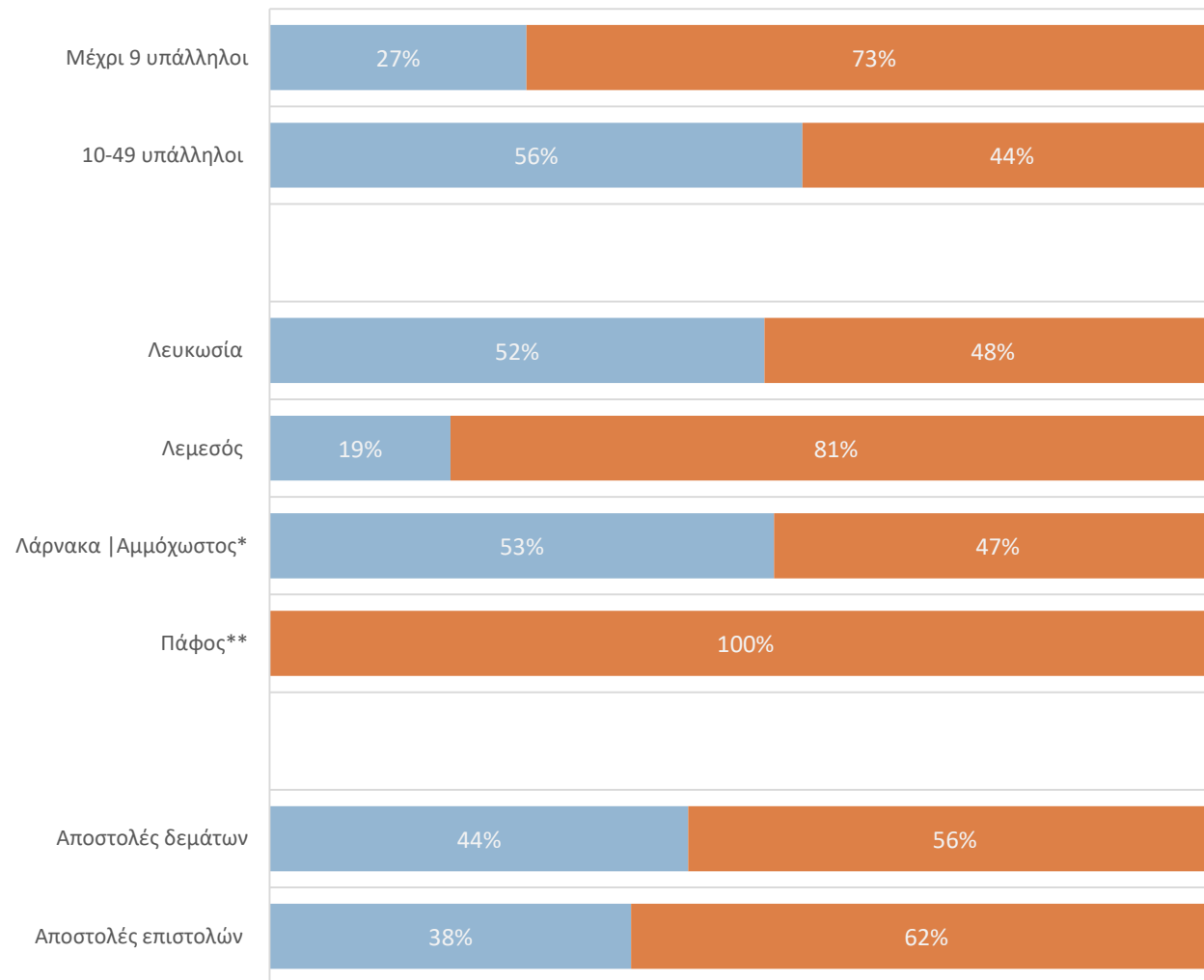
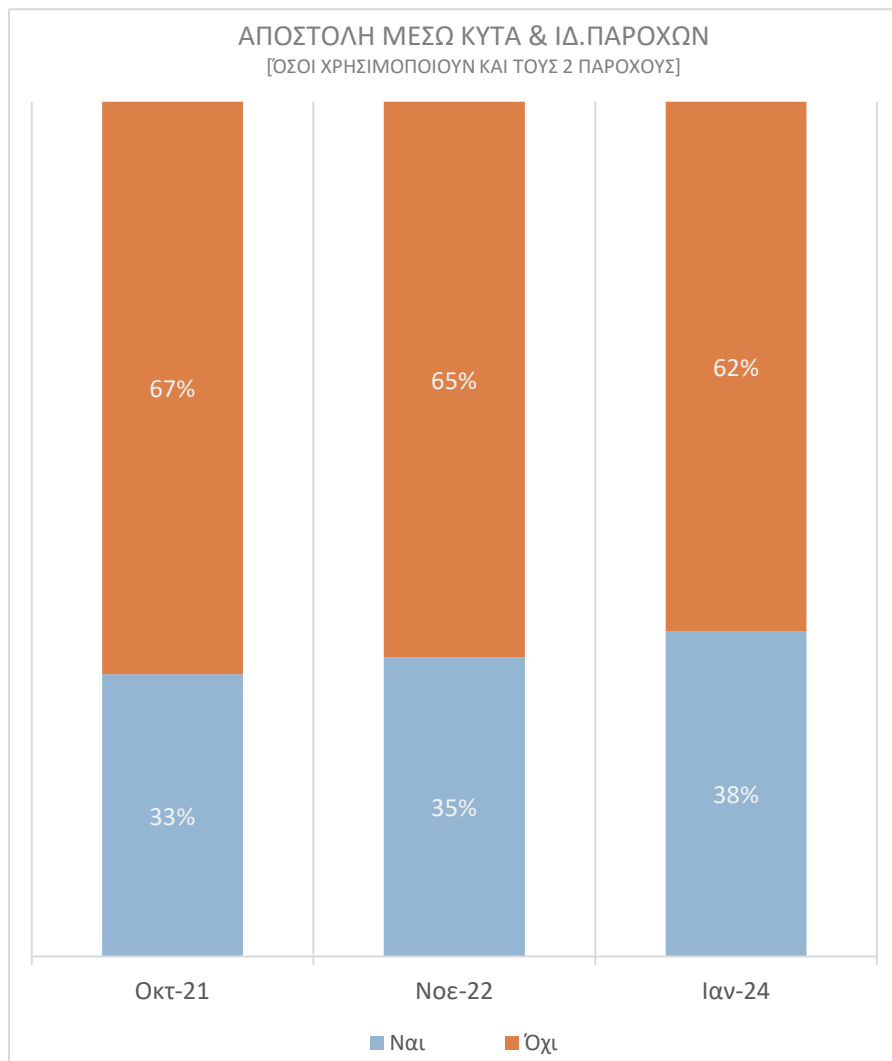
Έχετε κάποια εισήγηση για βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρει το ΚΥΤΑ | ιδιωτικοί παροχείς ταχυδρομικών υπηρεσιών;

ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΜΕΣΩ ΚΥΤΑ
[ΌΣΟΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΤΟ ΚΥΤΑ 30%]

ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΜΕΣΩ ΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ
[ΌΣΟΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΙΔ.ΠΑΡΟΧΟΥΣ 64%]

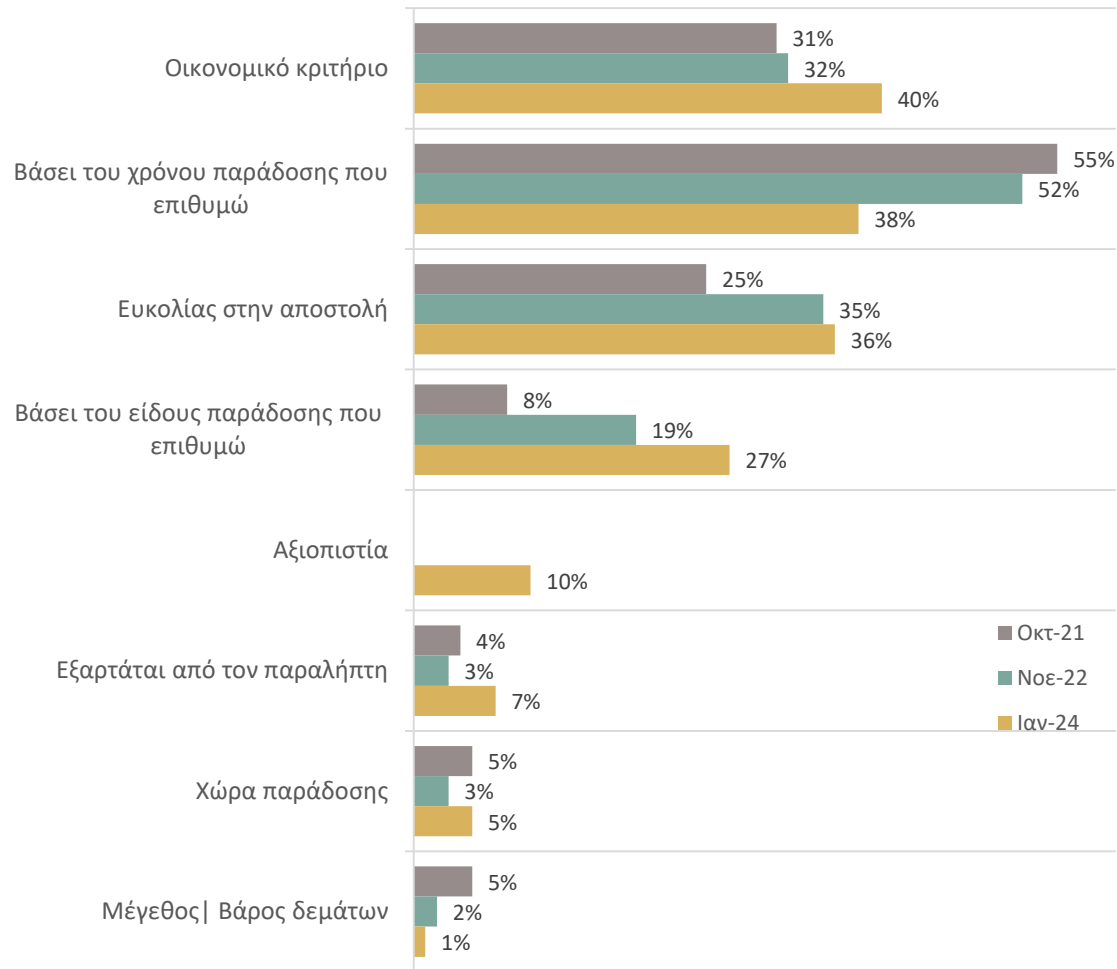


Συνήθως συγκρίνετε τις προσφερόμενες τιμές για αποστολή δεμάτων & επιστολών από διάφορους παροχείς πριν την αποστολή;



Με ποια κριτήρια επιλέγετε πότε θα χρησιμοποιήσετε το ΚΥΤΑ και πότε τους ιδιώτες παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών;

ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΜΕΣΩ ΚΥΤΑ & ΙΔ.ΠΑΡΟΧΩΝ
[ΌΣΟΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΚΑΙ ΤΟΥΣ 2 ΠΑΡΟΧΟΥΣ]

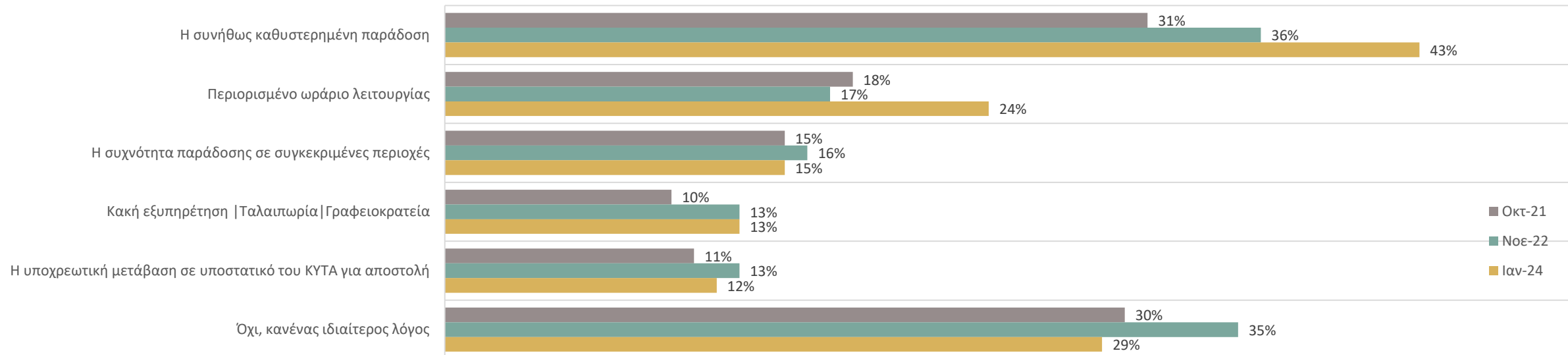


	1-9 υπάλληλοι	10-49 υπάλληλοι	Λευκωσία	Λεμεσός	Λάρνακα Αμμόχωστος*	Πάφος**
Οικονομικό κριτήριο	37%	46%	49%	34%	40%	0%
Βάσει του χρόνου παράδοσης που επιθυμώ	31%	50%	37%	54%	14%	0%
Ευκολίας στην αποστολή	36%	37%	52%	35%	14%	0%
Βάσει του είδους παράδοσης που επιθυμώ	27%	26%	15%	46%	14%	0%
Αξιοπιστία	14%	3%	9%	8%	6%	100%
Εξαρτάται από τον παραλήπτη	7%	6%	6%	8%	7%	0%
Χώρα παράδοσης	4%	7%	6%	8%	0%	0%

	Αποστολές Δεμάτων	Αποστολές Επιστολών
Οικονομικό κριτήριο	48%	31%
Βάσει του χρόνου παράδοσης που επιθυμώ	34%	37%
Ευκολίας στην αποστολή	29%	39%
Βάσει του είδους παράδοσης που επιθυμώ	23%	27%
Αξιοπιστία	9%	9%
Εξαρτάται από τον παραλήπτη	10%	5%
Χώρα παράδοσης	5%	6%

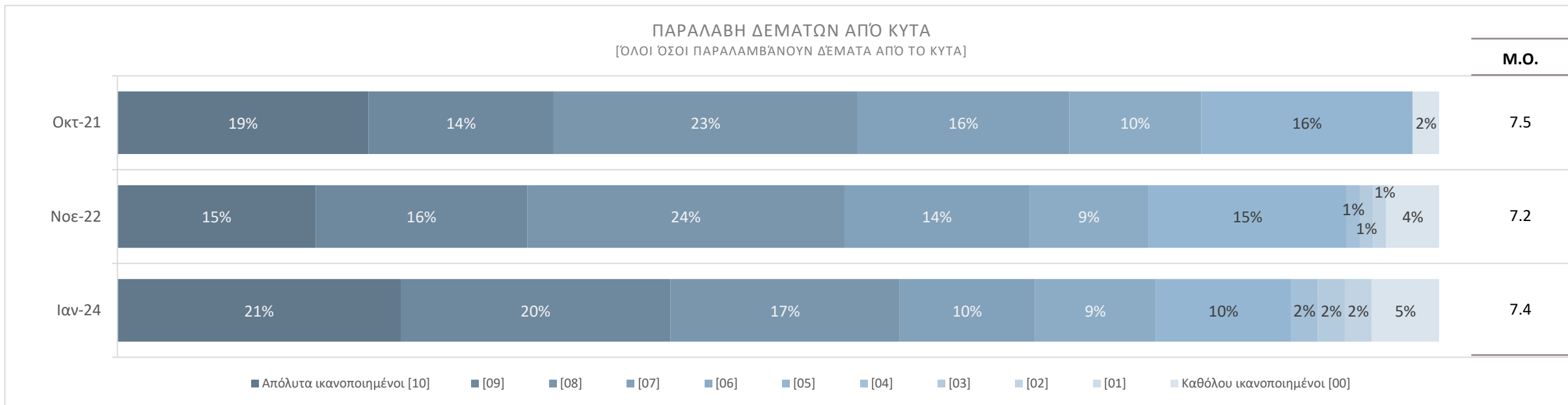
Υπάρχουν κάποιοι λόγοι που σας αποτρέπουν στο να χρησιμοποιείτε το Κυπριακό Ταχυδρομείο;

ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΜΕΣΩ ΚΥΤΑ & ΙΔ.ΠΑΡΟΧΩΝ
[ΌΣΟΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΚΑΙ ΤΟΥΣ 2 ΠΑΡΟΧΟΥΣ [87]



	1-9 υπάλληλοι	10-49 υπάλληλοι	Λευκωσία	Λεμεσός	Λάρνακα Αμμόχωστος*	Πάφος **	Αποστολές Δεμάτων	Αποστολές Επιστολών
Η συνήθως καθυστερημένη παράδοση	40%	48%	55%	42%	28%	0%	51%	40%
Περιορισμένο ωράριο λειτουργίας	22%	28%	21%	31%	20%	0%	29%	16%
Η συχνότητα παράδοσης σε συγκεκριμένες περιοχές	18%	10%	15%	19%	7%	0%	17%	15%
Κακή εξυπηρέτηση Ταλαιπωρία Γραφειοκρατεία	14%	11%	6%	23%	7%	0%	16%	8%
Η υποχρεωτική μετάβαση σε υποστατικό του ΚΥΤΑ για αποστολή	12%	13%	18%	8%	12%	0%	16%	7%
Όχι, κανένας ιδιαίτερος λόγος	32%	25%	18%	31%	39%	100%	15%	45%

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την διαδικασία παραλαβής δεμάτων από το Κυπριακό Ταχυδρομείο;



	1-9 υπάλληλοι	10-49 υπάλληλοι	Λευκωσία	Λεμεσός	Λάρνακα Αμμόχωστος *	Πάφος **
Απόλυτα ικανοποιημένοι [10]	25%	11%	15%	25%	21%	100%
[9]	15%	33%	18%	20%	31%	0%
[8]	19%	14%	17%	10%	32%	0%
[7]	11%	9%	15%	10%	0%	0%
Καθόλου ικανοποιημένοι [0-6]	29%	32%	33%	35%	16%	0%
Μ.Ο.	7.5	7.1	7.0	7.5	7.9	10.0