

13 Ιανουαρίου 2023

**ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ**

Το ΓΕΡΗΕΤ, στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων του, έχει διεξαγάγει για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά δύο παγκύπριες έρευνες για τη συλλογή στοιχείων και πληροφοριών που σχετίζονται με τη χρήση ταχυδρομικών υπηρεσιών όπως η συχνότητα χρήσης τους, οι συνολικές δαπάνες για ταχυδρομικές υπηρεσίες κτλ. Η πρώτη έρευνα απευθυνόταν σε πολίτες και η δεύτερη έρευνα απευθυνόταν σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Οι δύο έρευνες διεξήχθησαν παράλληλα την περίοδο Οκτωβρίου-Δεκεμβρίου 2022 σε δείγμα 1002 πολιτών και 508 μικρομεσαίων επιχειρήσεων που ανήκουν στον κλάδο του λιανικού εμπορίου και αποστέλλουν συστηματικά δέματα-πακέτα στους πελάτες τους.

Τα κυριότερα αποτελέσματα των ερευνών είναι τα ακόλουθα:

***Στους πολίτες***

1. Το 95% των πολιτών έχει χρησιμοποιήσει ταχυδρομικές υπηρεσίες τον τελευταίο χρόνο σημειώνοντας μικρή αύξηση 2% σε σχέση με τον Οκτώβριο 2021.
2. Η χρήση ταχυδρομικών υπηρεσιών για παραλαβή επιστολών-εγγράφων και δεμάτων είναι περίπου τετραπλάσια από την χρήση για αποστολή επιστολών-εγγράφων και δεμάτων.
3. Τα Κυπριακά Ταχυδρομεία παραμένουν ως ο κύριος ταχυδρομικός παροχέας για την παραλαβή επιστολών (97%) από τους πολίτες ενώ για την παραλαβή δεμάτων οι κύριοι ταχυδρομικοί παροχείς είναι η ACS Courier (61%), τα Κυπριακά Ταχυδρομεία (59%), η GAP Akis Express (28%) και η DHL (21%).
4. Τα Κυπριακά Ταχυδρομεία παραμένουν ως ο κύριος ταχυδρομικός παροχέας για αποστολή επιστολών (93%) ενώ για την αποστολή δεμάτων οι κύριοι ταχυδρομικοί παροχείς είναι τα Κυπριακά Ταχυδρομεία (61%), η ACS Courier (47%), η GAP Akis Express (31%) και η DHL (13%).
5. Ο μέσος όρος της συχνότητας παραλαβής επιστολών μειώθηκε από 40 φορές τον χρόνο τον Οκτώβριο 2021 σε 33,4 φορές τον Νοέμβριο 2022 ενώ αντίστοιχα ο μέσος όρος της συχνότητας παραλαβής δεμάτων αυξήθηκε ελαφρώς από 14,2 φορές σε 14,3 φορές τον χρόνο.
6. Ο μέσος όρος της συχνότητας αποστολής επιστολών μειώθηκε από 21 φορές τον χρόνο τον Οκτώβριο 2021 σε 19 φορές τον Νοέμβριο 2022 ενώ αντίστοιχα ο μέσος όρος της συχνότητας αποστολής δεμάτων αυξήθηκε ελαφρώς από 11,1 φορές σε 11,5 φορές τον χρόνο.
7. Οι πολίτες θεωρούν λογικό το κόστος αποστολής επιστολών ενώ θεωρούν το κόστος αποστολής δεμάτων υψηλό αν και το 75% δεν μπαίνει στη διαδικασία να συγκρίνει τις προσφερόμενες τιμές των διαφόρων παρόχων.
8. Η ικανοποίηση των πολιτών από την διαδικασία παραλαβής δεμάτων από ιδιωτικούς ταχυδρομικούς παροχείς είναι υψηλότερη από ότι για τα Κυπριακά Ταχυδρομεία ενώ έχουν παρουσιάσει αμφότεροι αύξηση της ικανοποίησης σε σχέση με τον Οκτώβριο 2021. Συγκεκριμένα, η ικανοποίηση των πολιτών έχει αυξηθεί από 8,3 σε 8,5 για τους ιδιωτικούς παροχείς και από 6,7 σε 7,5 για τα Κυπριακά Ταχυδρομεία.
9. Η μέση ετήσια δαπάνη σε σχέση με τον Οκτώβριο 2021 έχει μειωθεί για την αποστολή/παραλαβή επιστολών από €44 σε €37 και για την αποστολή/παραλαβή δεμάτων από €85 σε €83.
10. Τα κυριότερα κριτήρια για την επιλογή ταχυδρομικού παροχέα είναι η συνήθεια-προηγούμενη συνεργασία (30%), η ευκολία-δηλαδή να είναι κοντά στο χώρο διαμονής-εργασίας (24%), η καλή εξυπηρέτηση (24%), οι χαμηλές τιμές (20%) και η αξιοπιστία της εταιρείας (14%).

**Στις επιχειρήσεις**

1. Το ποσοστό των μικρομεσαίων επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν ιδιωτικούς ταχυδρομικούς παροχείς για την αποστολή δεμάτων έχει αυξηθεί σε σχέση με τον Οκτώβριο 2021 από 53% σε 63% ενώ έχει μειωθεί από 47% σε 44% το ποσοστό όσων χρησιμοποιούν τα Κυπριακά Ταχυδρομεία.
2. Η μέση ετήσια δαπάνη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων τόσο για την αποστολή δεμάτων όσο και για την αποστολή επιστολών έχει μειωθεί σε σχέση με τον Οκτώβριο 2021 από €654 σε €612 και από €295 σε €288 αντίστοιχα.
3. Το 66% των μικρομεσαίων επιχειρήσεων αποστέλλει μικρού μεγέθους δέματα, το 48% μεσαίου μεγέθους και το 16% μεγάλου μεγέθους δέματα.
4. Οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν κατά μέσο όρο μια φορά την εβδομάδα τα Κυπριακά Ταχυδρομεία ενώ τους ιδιωτικούς παροχείς 2,3 φορές την εβδομάδα σημειώνοντας αύξηση από 2 φορές την εβδομάδα τον Οκτώβριο 2021.
5. Οι κυριότεροι ταχυδρομικοί παροχείς που χρησιμοποιούν οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις για αποστολή δεμάτων σε πελάτες τους είναι η GAP Akis Express (39%), η ACS Courier (36%), η Travel Express (19%) και η DHL (9%).
6. Η ικανοποίηση των επιχειρήσεων από τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι ιδιωτικοί ταχυδρομικοί παροχείς είναι υψηλότερη από ότι για τις υπηρεσίες που προσφέρουν τα Κυπριακά Ταχυδρομεία ενώ έχουν παρουσιάσει αμφότεροι αύξηση της ικανοποίησης σε σχέση με τον Οκτώβριο 2021. Συγκεκριμένα, η ικανοποίηση έχει αυξηθεί από 8,3 σε 8,4 για τους ιδιωτικούς παροχείς και από 7,5 σε 7,6 για τα Κυπριακά Ταχυδρομεία.
7. Η ικανοποίηση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων από την διαδικασία παραλαβής δεμάτων από τα Κυπριακά Ταχυδρομεία έχει μειωθεί σε σχέση με τον Οκτώβριο 2021 από 7,5 σε 7,2.
8. Πολύ χαμηλό ποσοστό των μικρομεσαίων επιχειρήσεων (6% για τις επιστολές και 7% για τα δέματα) θεωρεί τις χρεώσεις των Κυπριακών Ταχυδρομείων υψηλές ενώ το 35% των μικρομεσαίων επιχειρήσεων θεωρεί τις χρεώσεις των ιδιωτικών παρόχων υψηλές.
9. Οι μισές περίπου επιχειρήσεις έχουν κάποιο είδους συμφωνία με έναν από τους ιδιώτες παρόχους για τον τρόπο αποστολής ή/και τη χρέωση.
10. Έχει μειωθεί το ποσοστό των μικρομεσαίων επιχειρήσεων που έχουν δεχθεί παράπονα από πελάτες τους για τον ταχυδρομικό παροχέα που χρησιμοποίησαν για να τους αποστείλουν δέμα-επιστολή σε σχέση με τον Οκτώβριο 2021 από 11% σε 8%.
11. Το 35% των μικρομεσαίων επιχειρήσεων προβαίνει σε σύγκριση των προσφερόμενων τιμών για αποστολή δεμάτων-επιστολών από διάφορους παροχείς πριν την αποστολή και σε μεγαλύτερο βαθμό για την αποστολή δεμάτων παρά επιστολών.
12. Τα κυριότερα κριτήρια για την επιλογή ταχυδρομικού παροχέα είναι ο χρόνος παράδοσης (52%), η ευκολία στην αποστολή (35%), το κόστος (32%) και ο τρόπος παράδοσης που θα χρησιμοποιηθεί (19%).

Τα αναλυτικά αποτελέσματα των ερευνών είναι διαθέσιμα σε μορφή power point στον πιο κάτω σύνδεσμο:

<https://ocepr.ee.cy/el/content-menu/3-eikona-agoras/3-ereynes-katanaloton>