

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ DeliNet

Το τέλος των πιλοτικών δοκιμών της υπηρεσίας DeliNet, που πραγματοποιήθηκαν σε πραγματικές συνθήκες στην αγορά της Θεσσαλονίκης, μεταξύ Απριλίου-Σεπτεμβρίου 2023, σηματοδοτεί την έναρξη της διαδικασίας αξιολόγησης της υπηρεσίας, που αποσκοπεί στην ανάλυση του αντίκτυπου από τη χρήση της.

Για την ολιστική ανάλυση και κατανόηση του αντίκτυπου της υπηρεσίας εφαρμόστηκε στην πραγματική οικονομία, η διαδικασία της αξιολόγησης επιπτώσεων εστιάζει στην ανάλυση χαρακτηριστικών (βάσει προκαθορισμένων δεικτών απόδοσης), καθώς και στην καταγραφή και ανάλυση της εμπειρίας των χρηστών της υπηρεσίας, δηλαδή των εταιρειών και των καταναλωτών.

Προς αυτή την κατεύθυνση, το πλαίσιο αξιολόγησης της DeliNet περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

- **Αξιολόγηση αποτελεσμάτων** ως προς το κόστος, τον χρόνο, το περιβαλλοντικό αποτύπωμα και την αποδοτικότητα
- Αξιολόγηση της **τεχνικής αξιοπιστίας** της υπηρεσίας
- Αξιολόγηση της **χρησιμότητας** της υπηρεσίας

Η αξιολόγηση αποτελεσμάτων πραγματοποιείται με τον καθορισμό και μέτρηση δεικτών απόδοσης και τη σύγκριση τους πριν/μετά την εφαρμογή της υπηρεσίας.



Το δεύτερο αξιολογείται με τεχνικούς όρους αξιοπιστίας, εφαρμόζοντας το πρότυπο μοντέλο ποιότητας ISO/IEC 25010, ένα διεθνές πρότυπο που ορίζει ένα μοντέλο ποιότητας για προϊόντα λογισμικού και συστημάτων. Αποτελεί μέρος της σειράς προτύπων SQuaRE (System and Software Quality Requirements and Evaluation).



Η αξιολόγηση της χρησιμότητας της υπηρεσίας, επιδιώκει να καταγράψει την αξία που δημιουργεί η υπηρεσία στις επιχειρήσεις και τους καταναλωτές και υλοποιείται μέσω συνεντεύξεων με ομάδες στόχους, έρευνες ερωτηματολογίου, καθώς και ανάλυση των αξιολογήσεων των χρηστών στην πλατφόρμα/εφαρμογή κινητού DeliNet (in-app rating).

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ

Τίτλος έργου

DeliNet - Ανάπτυξη καινοτόμου υπηρεσίας για αυθημερόν on demand διανομές εντός αστικού δικτύου

Συντονιστής
VIANOX

Επιστημονικός υπεύθυνος
ΕΚΕΤΑ/IMET

Χρηματοδότηση

Επενδυτικά Σχέδια Καινοτομίας» της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας, στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κεντρική Μακεδονία 2021-2027»

Διάρκεια

Οκτώβριος 2021 – Φεβρουάριος 2025

Ιστότοπος

<https://delinet.gr/the-delinet-project/>

Προϋπολογισμός
346,480.00 €



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Αποτελέσματα Αξιολόγησης

Αξιολόγηση αποτελεσμάτων

[1] Κόστος: Η ανάλυση επικεντρώνεται σε δυο κύριες παραμέτρους: την κατανάλωση καυσίμων/ενέργειας και το κόστος εργασίας. Η συνολική ανάλυση των δεδομένων αποδεικνύει ότι, παρά το υψηλότερο αρχικό κόστος επένδυσης, η χρήση ηλεκτρικών οχημάτων προσφέρει μακροπρόθεσμα οικονομικά πλεονεκτήματα, μειώνοντας τα λειτουργικά έξοδα.

[2] Χρόνος: Η χρήση υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, όπως η βελτιστοποίηση διαδρομών και η εκτίμηση χρόνου παράδοσης, συμβάλλει στην αποτελεσματικότερη διαχείριση των πόρων και στη μείωση των χρόνων αναμονής.

[3] Αποτύπωμα: Συνολικά, η συνδυασμένη χρήση ηλεκτρικών οχημάτων και υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, όπως η βελτιστοποίηση διαδρομών και η εκτίμηση ζήτησης, είναι κρίσιμη για τη μείωση των εκπομπών CO2 και τη βελτίωση της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας στην αστική μεταφορά.

[4] Αποδοτικότητα: Η ικανότητα προσαρμογής του συστήματος στις διαφορετικές ανάγκες, μειώνοντας τις αποστάσεις και βελτιστοποιώντας τη διαχείριση των πόρων, ενισχύει τη βιωσιμότητα και την αποδοτικότητα της διανομής.

Αξιολόγηση τεχνικής αξιοπιστίας

Οι συμμετέχοντες ειδικοί αξιολόγησαν τη χρήση της λύσης ως ικανοποιητική (ΜΟ 4,19 στα 5, ΕΛΑΧ 4,11, ΜΕΓ 4,58).

Αξιολόγηση χρησιμότητας

Οι συμμετέχοντες αξιολόγησαν τη χρήση της λύσης ως ικανοποιητική (ΜΟ 4,23 στα 5, ΕΛΑΧ 4,05, ΜΕΓ 4,28).

Συνοπτικά, οι εμπειρία των χρηστών βελτιώθηκε, όπως αποδεικνύουν τα αποτελέσματα μετά τη χρήση της υπηρεσίας.

Εταιρεία	Παραγγελίες	Απ/μένες παραγγελίες	Εντός χρόνου	Αξιολόγηση εταιρείας	Αξιολόγηση πελάτη
Vianox	28	0	95.83%	5	4.5
Rodanos	22	0	100%	5	4.6
Refublic	46	0	100%	5	4.6
Alfanet	138	0	94.20%	5	4.5
RobotYourPC	10	0	100%	5	5
KYANA HELLAS AE	2	0	100%	5	5
	246	0	98%	5	4.7

To DeliNet στο TRA 2024

Το διεθνές συνέδριο TRA 2024 πραγματοποιήθηκε μεταξύ 15-19 Απριλίου 2024 στο Δουβλίνο (Ιρλανδία). Στο πλαίσιο του TRA 2024, το ΕΚΕΤΑ/IMET παρουσίασε τα τελικά αποτελέσματα της έρευνας ερωτηματολογίου προς τελικούς χρήστες και διαδικτυακά καταστήματα.

Η δημοσίευση παρουσιάστηκε από τον επιστημονικό συνεργάτη του ΕΚΕΤΑ/IMET, κ. Σοφοκλή Δαή, και θα δημοσιευθεί στα πρακτικά του συνεδρίου, στο περιοδικό της Springer “Lectures Notes in Mobility”, τον Μάιο του 2025.

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να δείτε εδώ -- <https://www.springer.com/series/11573> και εδώ -- <https://traconference.eu/>.

Customer and retailer expectations from city logistics: Comparative analysis of the market in Thessaloniki, GR

Sofoklis Dais¹[0000-0002-5218-0315] and Georgia Ayfantopoulou¹ [0000-0002-1494-7278]

¹ Centre for Research & Technology Hellas (CERTH) Hellenic Institute of Transport (HIT), Thessaloniki, Greece

Abstract. City logistics operations are significantly affected by the rapid expansion of electronic commerce (e-commerce). The pressure of the demand is being transferred to the last-mile distribution, disproportionately increasing the workload of service providers, while affecting the overall cost and fulfillment times for the entire supply chain. In this study, the expectations and demands of consumers and online retailers concerning city logistics provision are captured. A questionnaire survey carried out, addressing independently the two target groups focusing on the market routines in Thessaloniki, Greece. The purpose is to record and analyze the market needs to identify niche areas that are under-served, and their service will maximize sustainability and the overall benefit for the local users and the society. In general, it was recorded that delivery speed, reliability and flexibility are essential for both user categories. Service providers should focus on under-served market segments to gain competitive advantages and benefit the overall city logistics system. Specific suggestions for researchers and practitioners are also provided.

Keywords: City logistics, e-commerce, customers.

1 Introduction

City logistics operations are significantly affected by the rapid expansion of electronic commerce (e-commerce), which has experienced unprecedented growth in recent years. Online sales in 2019 reached levels that were, approximately, 3 times higher than the corresponding of 2014 [1]. Due to the COVID-19 pandemic, the percentage of online sales to the total sales increased even more between 2020-2022. Customer demand and the promise of operational cost reductions prompted retailers to increasingly use online channels for their sales; a strategic move that could grant them significant competitive advantages and contribute to their expansion [2]. Predictions for last-mile delivery in the forthcoming years surpass the figures of the pandemic, with a forecasted annual growth rate of 9.29% in USD billion projected until 2027 [3].

The pressure of the unforeseen growth, however, is being transferred to the last-mile distribution, disproportionately increasing the workload of service providers, while affecting the overall cost and fulfillment times for the entire supply chain [4]. This

