



ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ

ΕΤΟΙΜΑΣΤΗΚΕ ΓΙΑ ΓΕΡΗΤ

ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2023



Εισαγωγή & Μεθοδολογία

Αντικείμενο Μελέτης

Η διεξαγωγή έρευνας καταναλωτών σε σχέση με την ποιότητα της σταθερής ευρυζωνικής πρόσβασης. Σκοπός της έρευνας είναι η καταγραφή της αντίληψης των καταναλωτών για το πόσο συχνά έχουν προβλήματα ποιότητας με την σταθερή ευρυζωνική σύνδεση καθώς και ο εντοπισμός τυχών προβλημάτων από οποιοδήποτε παροχέα.

Κάλυψη	Παγκύπρια κάλυψη, αστικές και αγροτικές περιοχές της ελεύθερης Κύπρου
Μέγεθος Δείγματος	Έγιναν συνολικά 1003 επιτυχείς συνεντεύξεις εκ των οποίων: 609 συνεντευξιαζόμενοι διέμεναν σε περιοχή με βαθμό αστικοποίησης 1 και 2 394 συνεντευξιαζόμενοι διέμεναν σε περιοχή με βαθμό αστικοποίησης 3
Μέθοδος δειγματοληψίας	Τυχαία πολυσταδιακή στρωματοποιημένη δειγματοληψία – Ποσοστώσεις σε 3 περιοχές αστικοποίησης 1-2-3, σύμφωνα με την Ταξινόμηση για το Βαθμό Αστικοποίησης στην Κύπρο της Στατιστικής Υπηρεσίας
Συλλογή στοιχείων	Τηλεφωνικές συνεντεύξεις με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου το οποίο ετοίμασε στη βασική του μορφή το ΓΕΡΗΕΤ
Ημερομηνίες διεξαγωγής	4 – 20 Σεπτεμβρίου 2023
Στάθμιση δείγματος	▪Στάθμιση δεικτών παγκύπριου δείγματος, ως προς την πληθυσμιακή κατανομή των επαρχιών και της αστικότητας. Στάθμιση στα 9 στρώματα ως εξής: Λευκωσία: Αστική: 29% Αγροτική: 10%, Λεμεσός: Αστική: 21% Αγροτική: 7%, Λάρνακα: Αστική: 10% Αγροτική: 7%, Πάφος: Αστική: 7% Αγροτική: 3%, Αμμόχωστος: 6%
▪Σύγκριση αποτελεσμάτων	Τα αποτελέσματα του έργου συγκρίνονται με τα αποτελέσματα της ίδιας έρευνας που διεξήχθη τον Σεπτέμβριο 2022. Η σύγκριση αφορά τόσο τα συνολικά στοιχεία όσο και τα επιμέρους στοιχεία των 4 παροχέων.

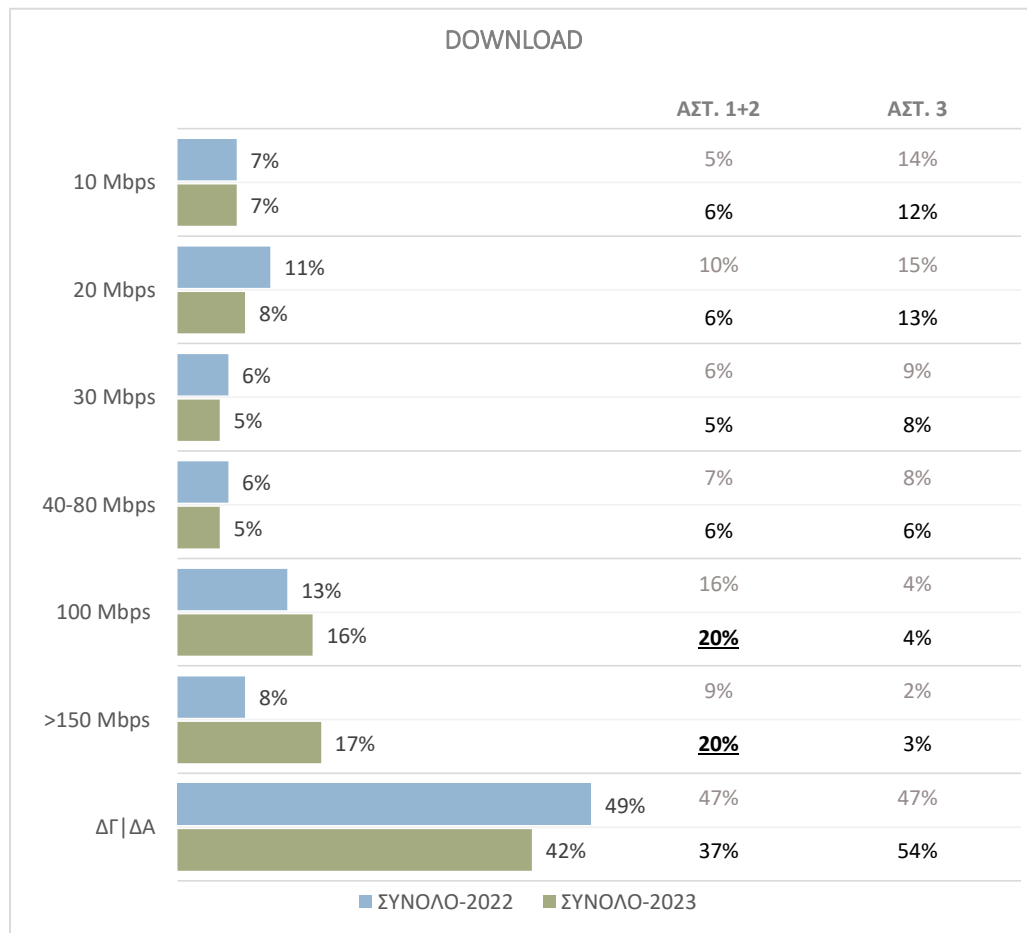


ΑΝΑΛΥΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ



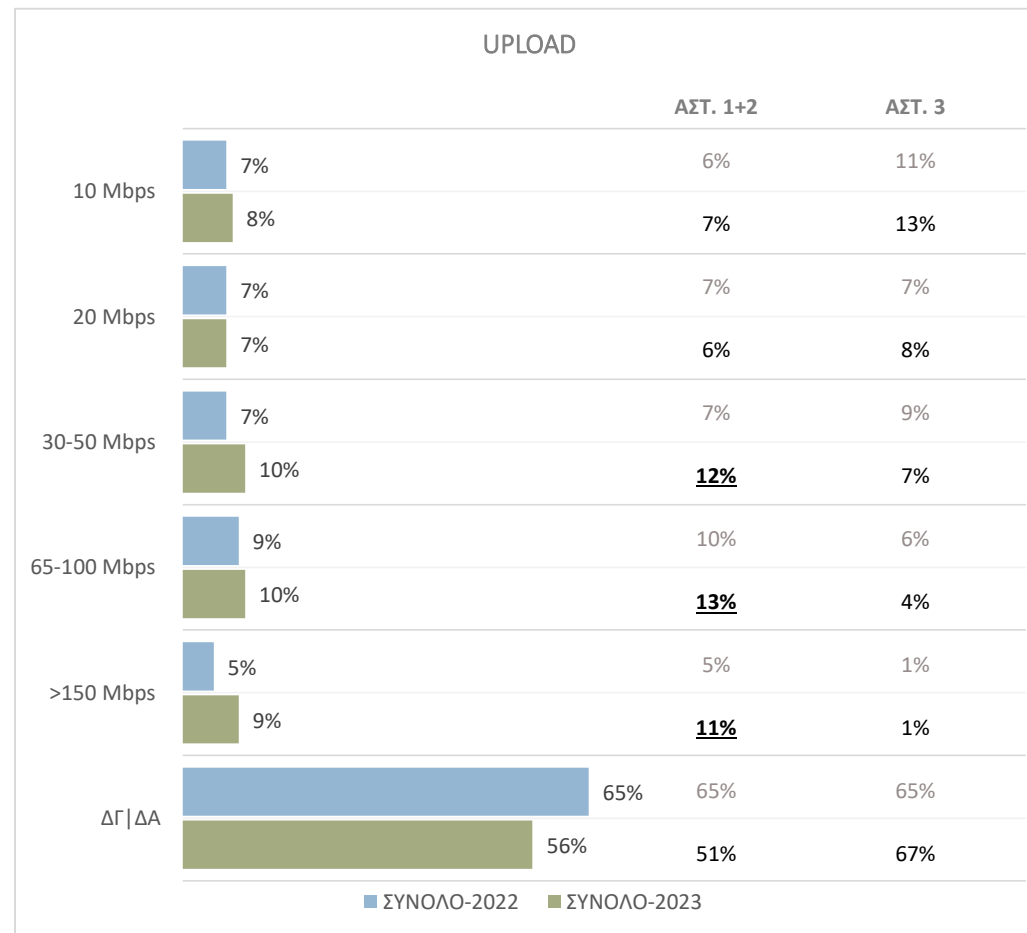
Ταχύτητες πρόσβασης

DOWNLOAD



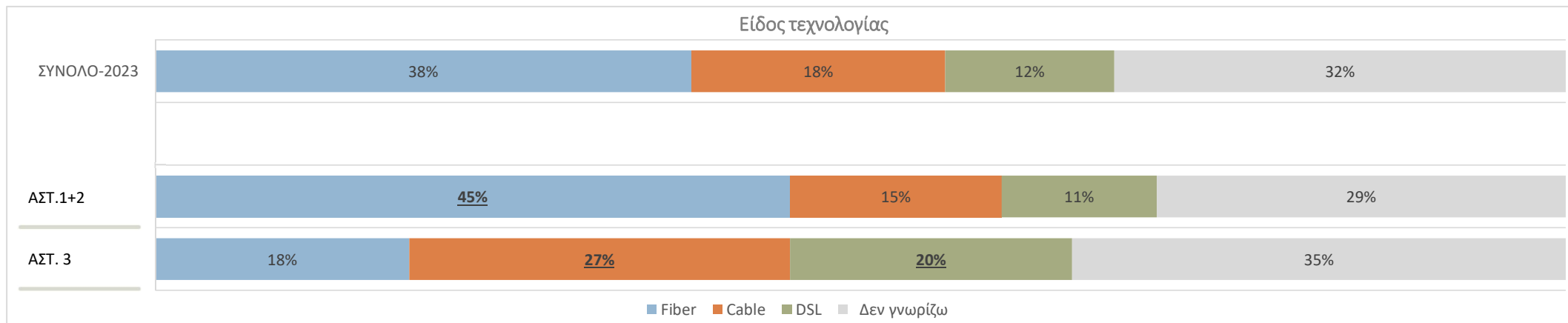
Ε.2.Α Ποια η ταχύτητα πρόσβασης στο διαδίκτυο για DOWNLOAD;

UPLOAD

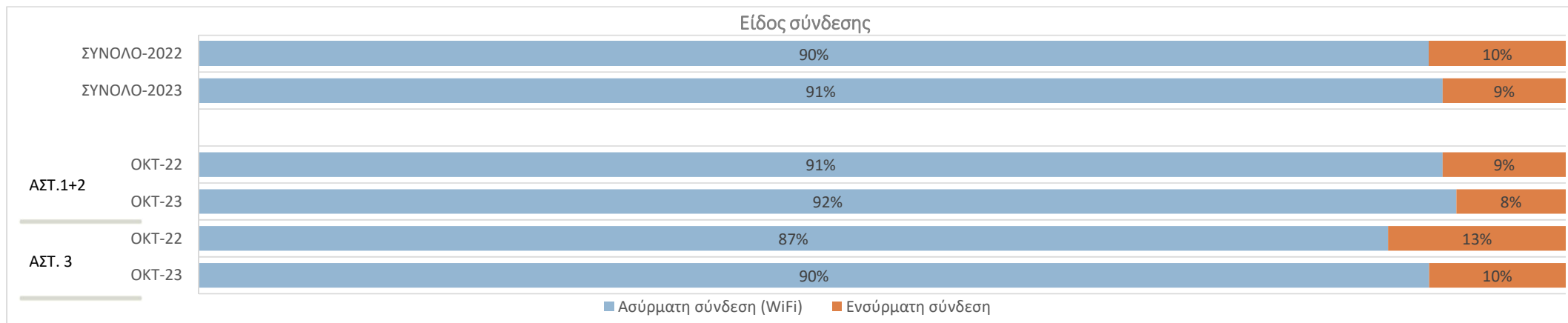


Ε.2.Β Ποια η ταχύτητα πρόσβασης στο διαδίκτυο για UPLOAD;

Είδος τεχνολογίας & Είδος σύνδεσης σταθερής ευρυζωνικής πρόσβασης

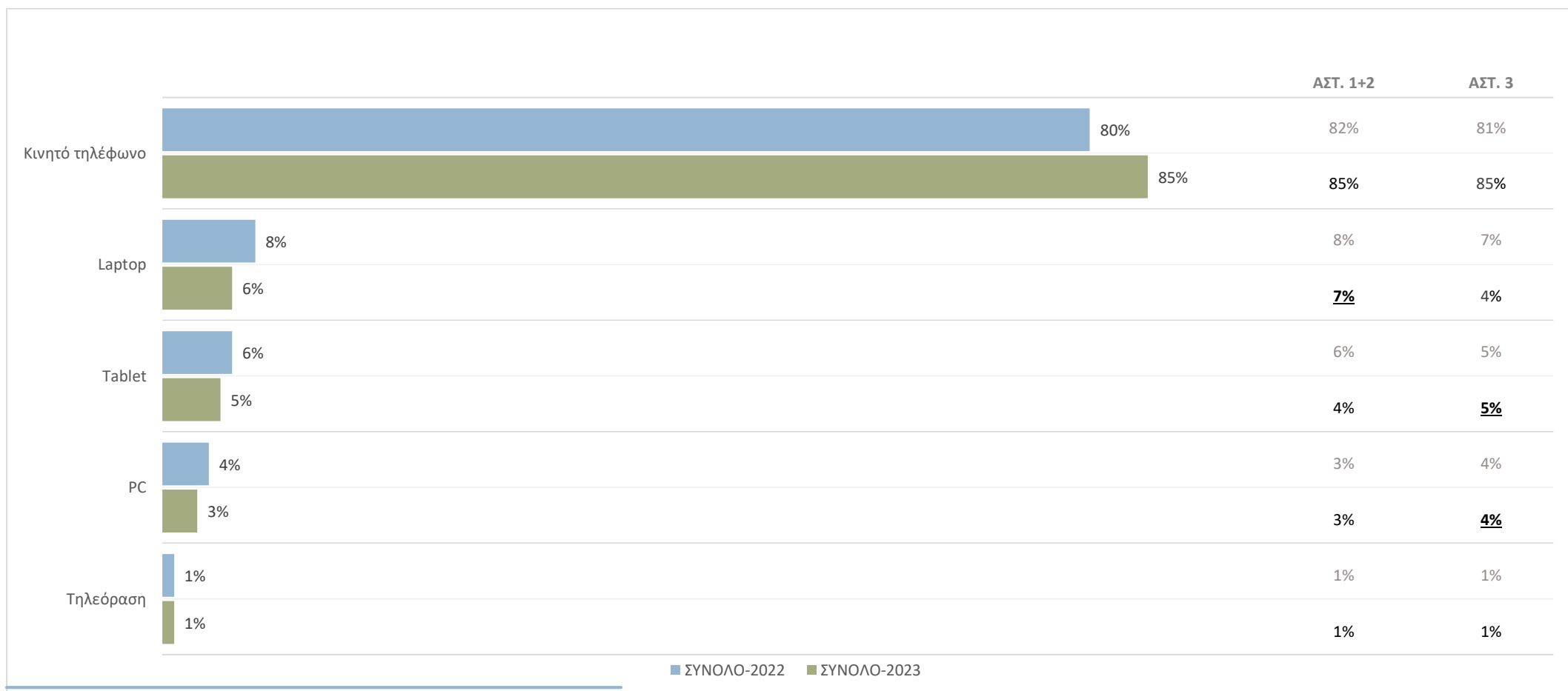


Ε.2ΓΤι είδος τεχνολογία είναι η σύνδεση διαδικτύου στο σπίτι σας;



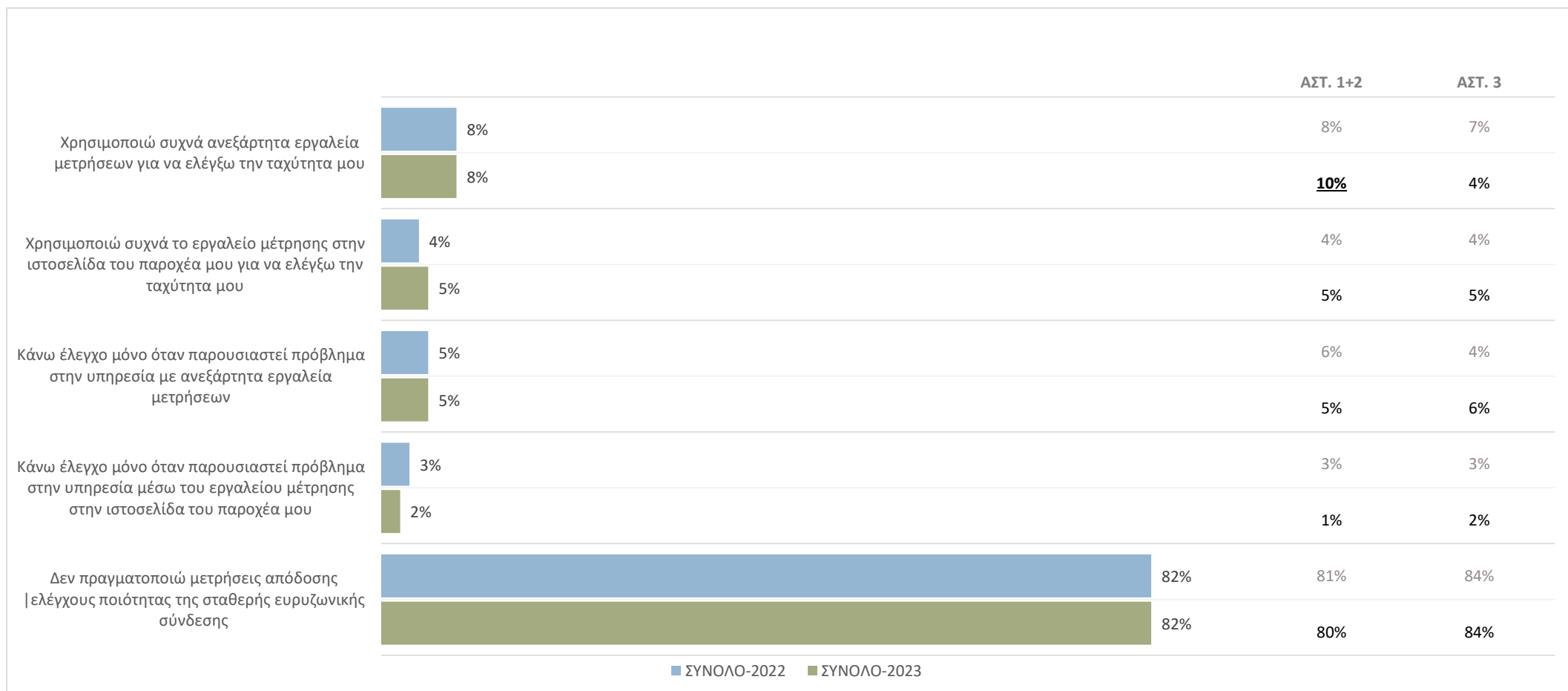
Ε.3 Η σύνδεση σας στο διαδίκτυο στο σπίτι γίνεται κυρίως μέσω ...

Κύρια συσκευή που χρησιμοποιούν για πρόσβαση



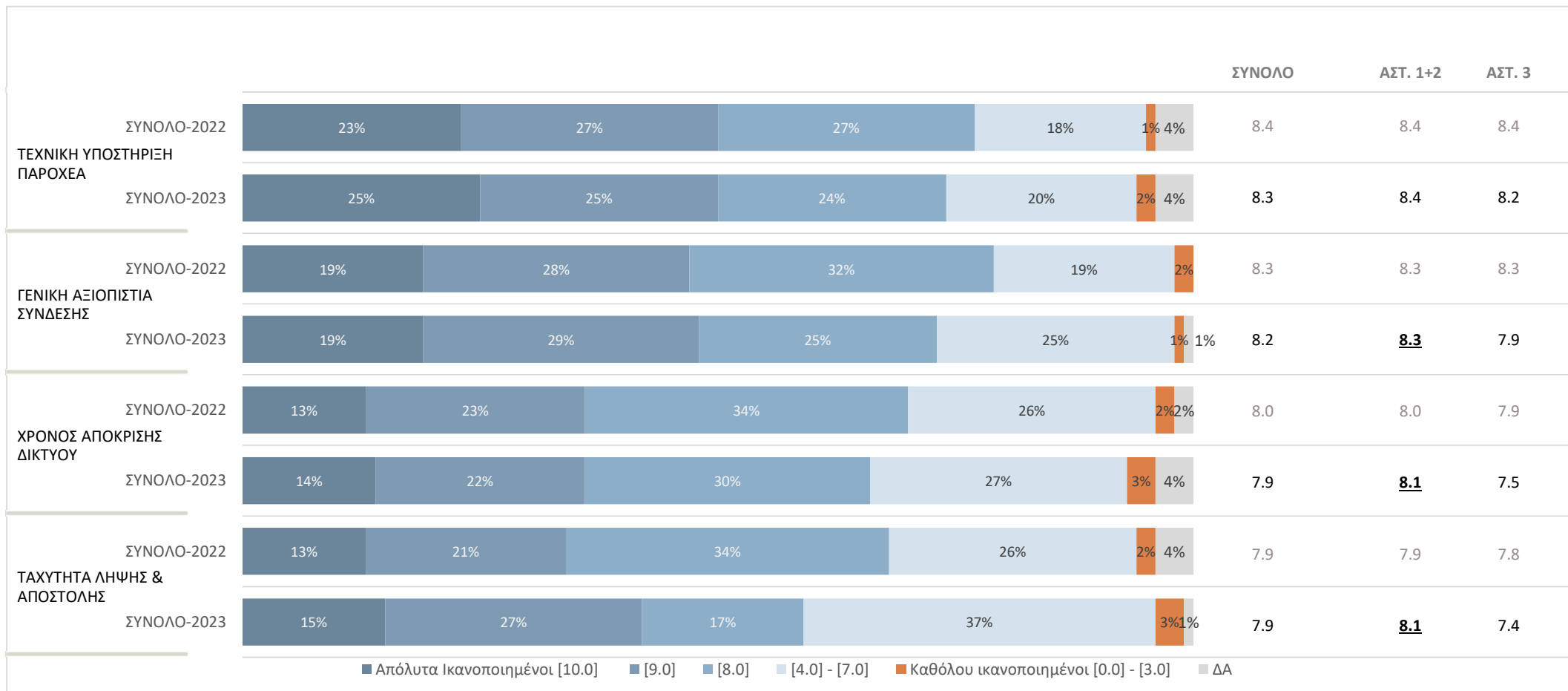
Ε. 4 Ποια συσκευή χρησιμοποιείτε περισσότερο στο σπίτι για την πρόσβαση σας στο διαδίκτυο;

Μετρήσεις απόδοσης σταθερής σύνδεσης στο διαδίκτυο



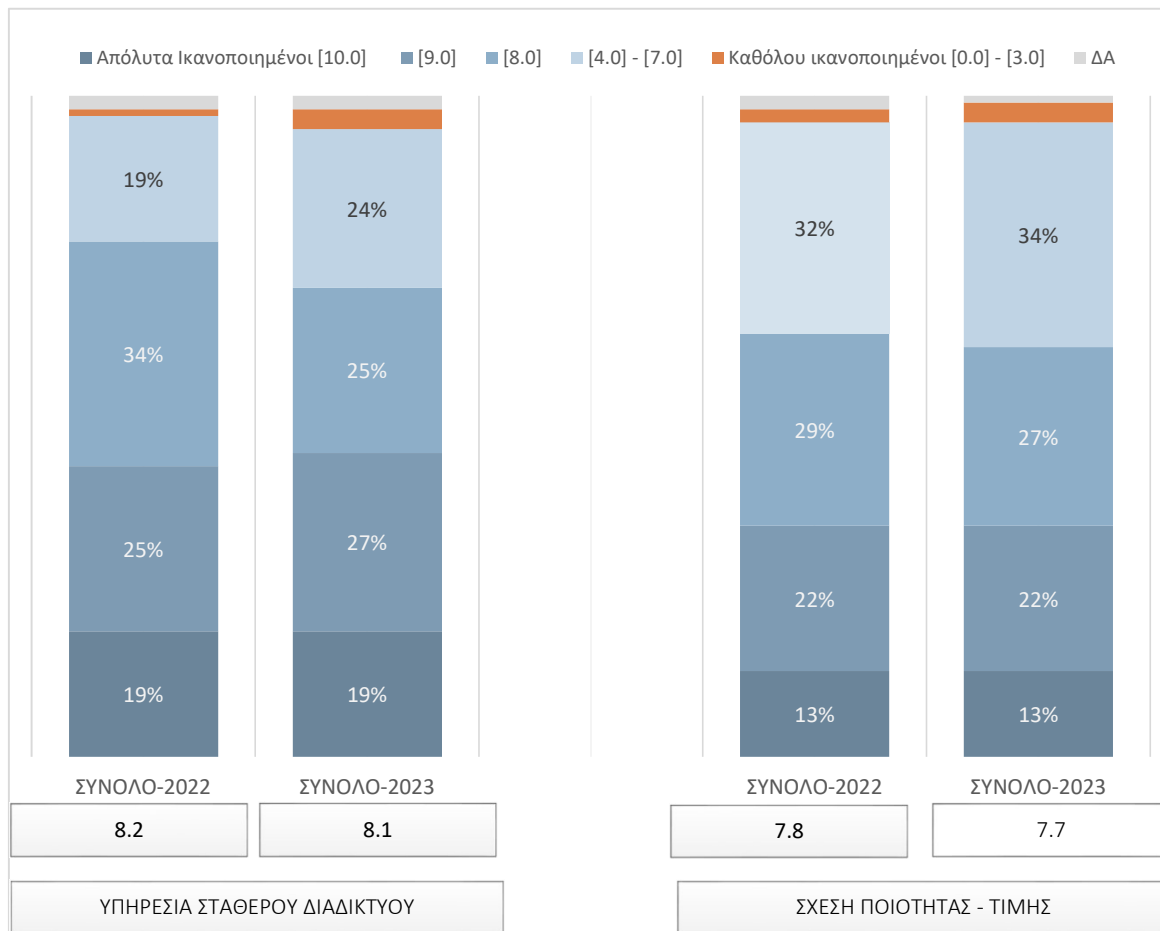
Ε. 5 Κάνετε μετρήσεις της απόδοσης της σταθερής σύνδεσης σας στο διαδίκτυο; Δηλαδή μετράτε την ταχύτητα σύνδεσης σας για download και upload;

Βαθμός ικανοποίησης χαρακτηριστικών της σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης



Ε.6 Αξιολογήστε κατά την γνώμη σας την σημαντικότητα κάθε χαρακτηριστικού της σταθερής σύνδεσης σας στο διαδίκτυο χρησιμοποιώντας μια κλίμακα από το 0 μέχρι το 10, όπου το 0 σημαίνει «Καθόλου Ικανοποιημένος» και το 10 σημαίνει «Απόλυτα Ικανοποιημένος»:

Βαθμός ικανοποίησης από τον παροχέα σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης όσον αφορά την ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΑΘΕΡΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ | ΣΧΕΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ-ΤΙΜΗΣ

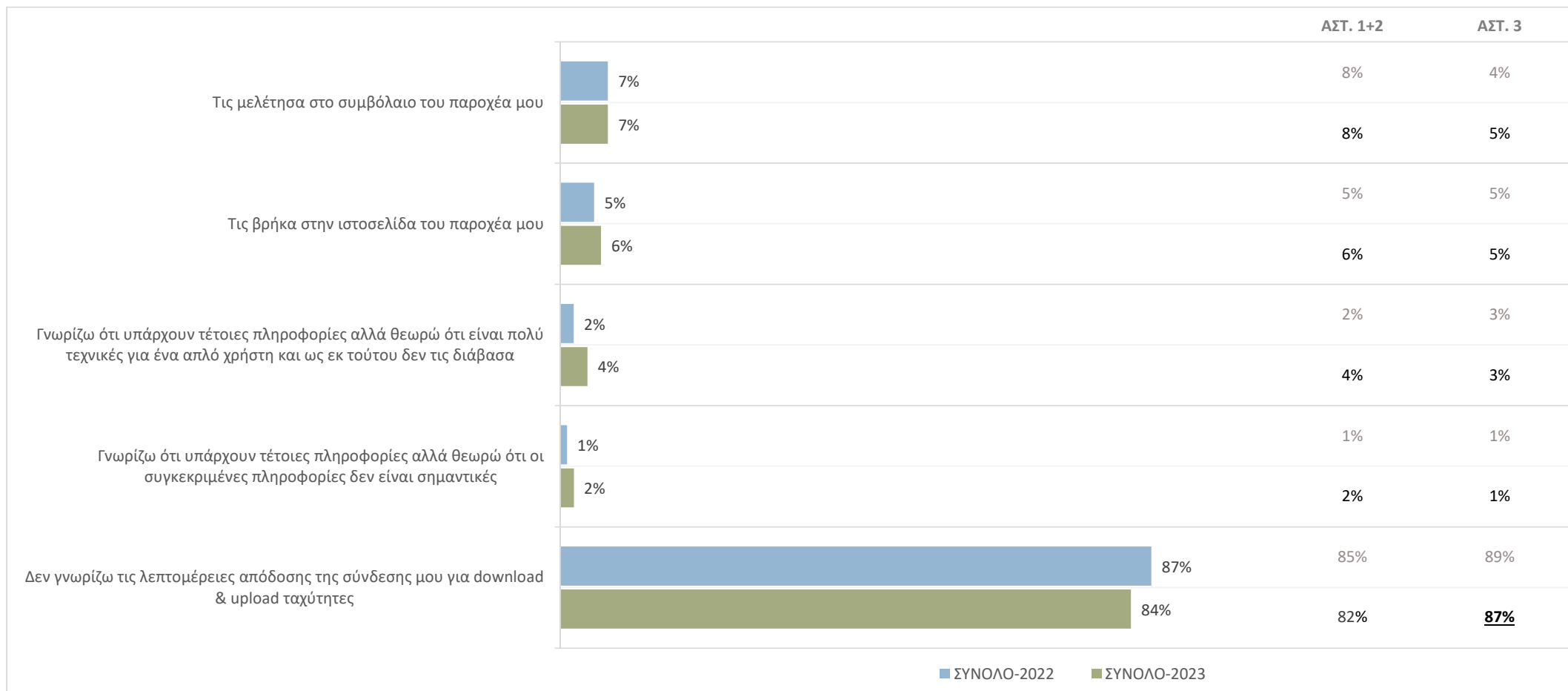


ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΑΘΕΡΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ	ΑΣΤ. 1+2		ΑΣΤ. 3	
	ΟΚΤ-22	ΟΚΤ-23	ΟΚΤ-22	ΟΚΤ-23
[10.0]	18%	20%	21%	20%
[9.0]	25%	30%	27%	19%
[8.0]	36%	26%	28%	24%
[4.0] - [7.0]	17%	20%	19%	32%
[0.0] - [3.0]	1%	1%	2%	3%
ΔΑ	2%	3%	3%	3%
Μ.Ο.	8.2	8.3	8.2	7.8

ΣΧΕΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ - ΤΙΜΗΣ	ΑΣΤ. 1+2		ΑΣΤ. 3	
	ΟΚΤ-22	ΟΚΤ-23	ΟΚΤ-22	ΟΚΤ-23
[10.0]	13%	13%	15%	12%
[9.0]	14%	25%	18%	15%
[8.0]	30%	27%	26%	28%
[4.0] - [7.0]	31%	32%	37%	38%
[0.0] - [3.0]	2%	2%	2%	4%
ΔΑ	1%	0%	1%	3%
Μ.Ο.	7.8	7.8	7.6	7.4

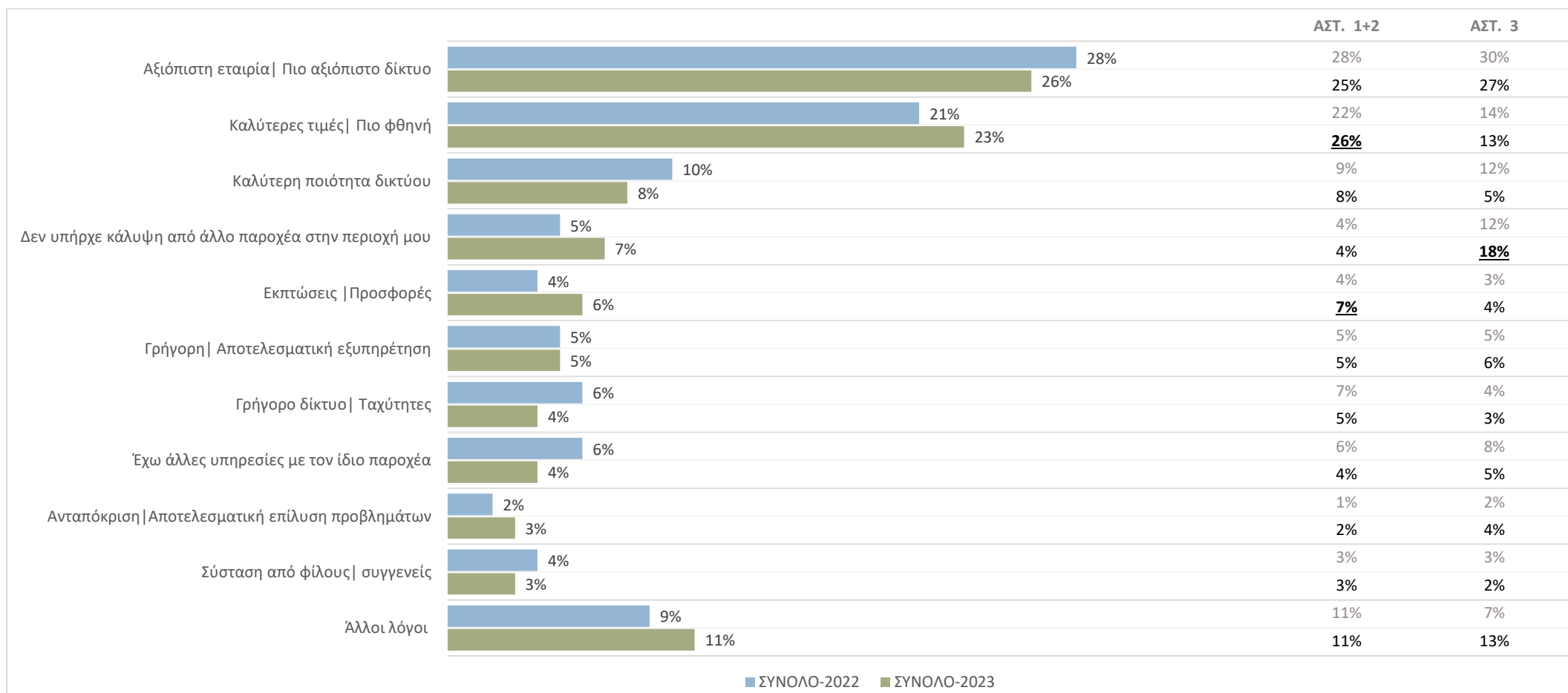
Ε.9 Χρησιμοποιώντας μια κλίμακα από το 0 μέχρι το 10, όπου το 0 σημαίνει «Καθόλου Ικανοποιημένος» και το 10 σημαίνει «Απόλυτα Ικανοποιημένος», πόσο ικανοποιημένος/ή θα λέγατε ότι είστε με την ...

Γνώση για τις λεπτομέρειες απόδοσης της σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης



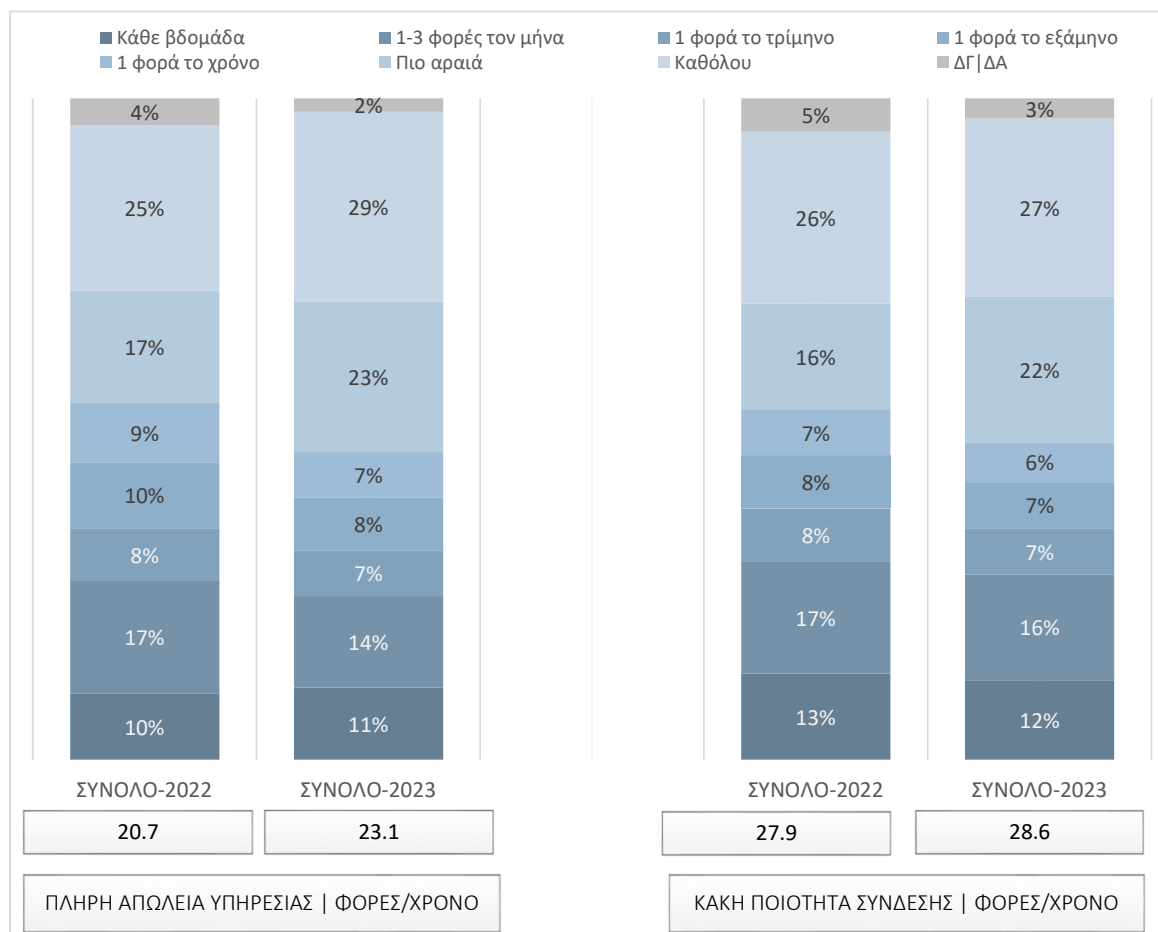
Ε. 7 Γνωρίζετε τις λεπτομέρειες απόδοσης της σύνδεσης σας για download/upload ταχύτητες όπως αυτές περιγράφονται στο συμβόλαιο/ιστοσελίδα του παροχέα σας; | Τι από τα ακόλουθα ισχύει, όσον αφορά τις λεπτομέρειες απόδοσης της σύνδεσης σας;

Κύριος λόγος επιλογής παροχέα για τις υπηρεσίες διαδικτύου



Ε.8.Α Ποιος είναι ο ΚΥΡΙΟΣ ΛΟΓΟΣ για τον οποίο επιλέγετε την ... [κύρια εταιρεία] για τις υπηρεσίες διαδικτύου;

Συχνότητα φαινομένων ΠΛΗΡΟΥΣ ΑΠΩΛΕΙΑΣ και ΚΑΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ



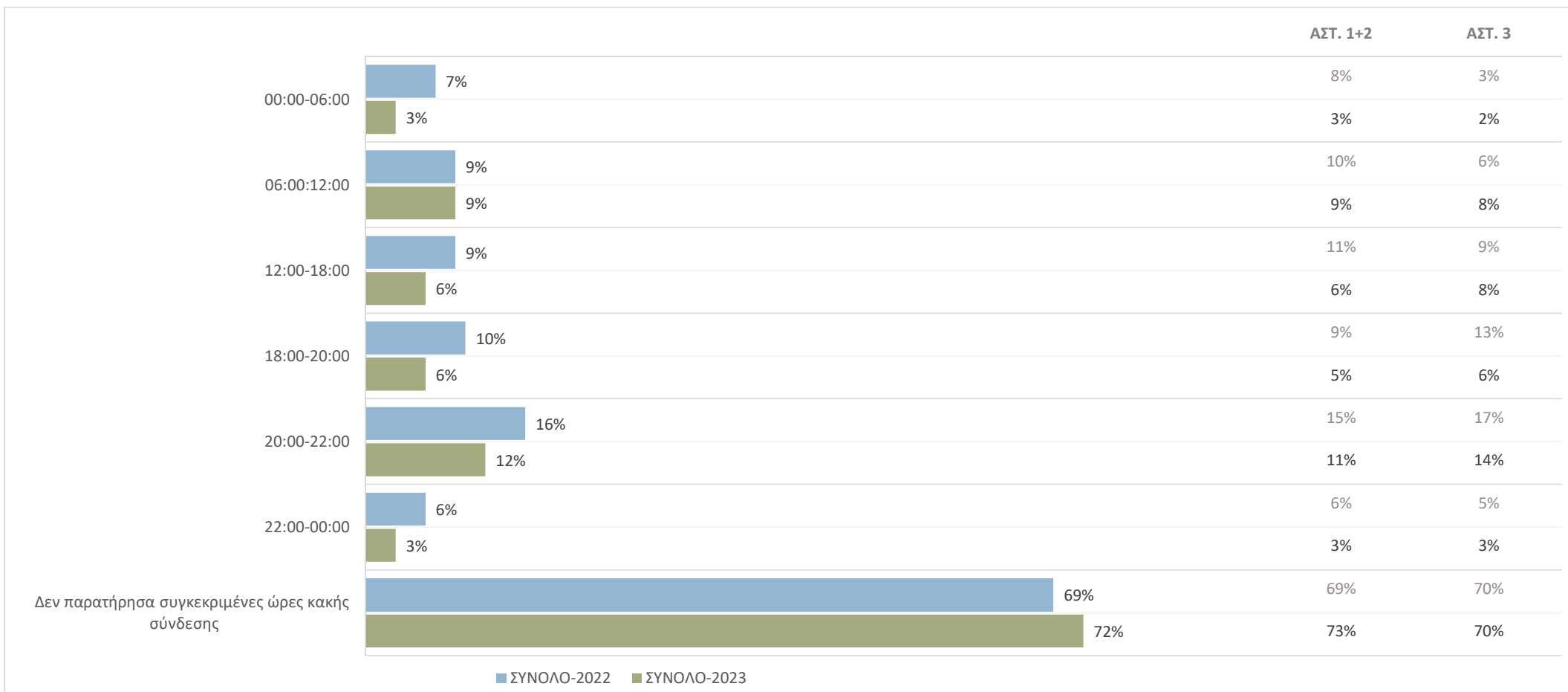
ΠΛΗΡΗ ΑΠΩΛΕΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΑΣΤ. 1+2		ΑΣΤ. 3	
	ΟΚΤ-22	ΟΚΤ-23	ΟΚΤ-22	ΟΚΤ-23
Κάθε εβδομάδα	9%	11%	14%	13%
1-3 φορές τον μήνα	17%	13%	17%	16%
1 φορά το τρίμηνο	8%	7%	9%	8%
1 φορά το εξάμηνο	10%	8%	8%	7%
1 φορά το χρόνο	11%	7%	6%	6%
Πιο αραιά	16%	23%	18%	20%
Καθόλου	26%	29%	24%	27%
ΔΓ ΔΑ	4%	1%	4%	3%
ΦΟΡΕΣ / ΧΡΟΝΟ	18.4	20.0	27.8	31.5

ΚΑΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΥΝΔΕΣΗΣ	ΑΣΤ. 1+2		ΑΣΤ. 3	
	ΟΚΤ-22	ΟΚΤ-23	ΟΚΤ-22	ΟΚΤ-23
Κάθε εβδομάδα	12%	12%	17%	14%
1-3 φορές τον μήνα	18%	15%	14%	18%
1 φορά το τρίμηνο	8%	7%	8%	8%
1 φορά το εξάμηνο	8%	7%	7%	6%
1 φορά το χρόνο	8%	6%	6%	6%
Πιο αραιά	16%	22%	17%	19%
Καθόλου	25%	28%	27%	25%
ΔΓ ΔΑ	5%	2%	5%	4%
ΦΟΡΕΣ / ΧΡΟΝΟ	27.0	27.3	32.8	37.2

Ε.11.Α+Β Ακολουθούν κάποιες ερωτήσεις σχετικά με την ποιότητα της υπηρεσίας διαδικτύου που λαμβάνετε από την ... [κύρια εταιρεία]. Πόσο συχνά παρατηρείτε το φαινόμενο ..

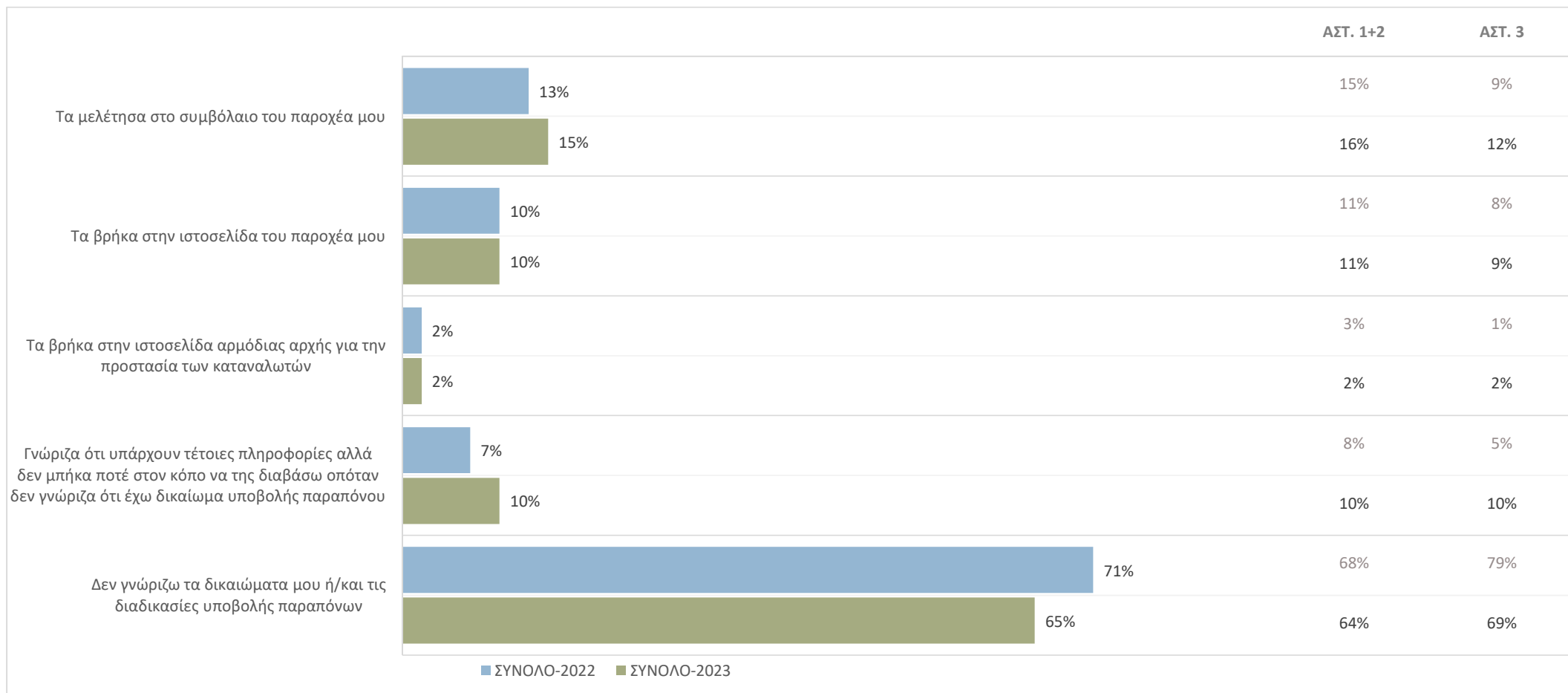
Συγκεκριμένες ώρες που συμβαίνει το φαινόμενο κακής σύνδεσης

Βάση: Όλοι όσοι αντιμετωπίζουν πρόβλημα με την σύνδεση τους τουλάχιστον 1 φορά το τρίμηνο



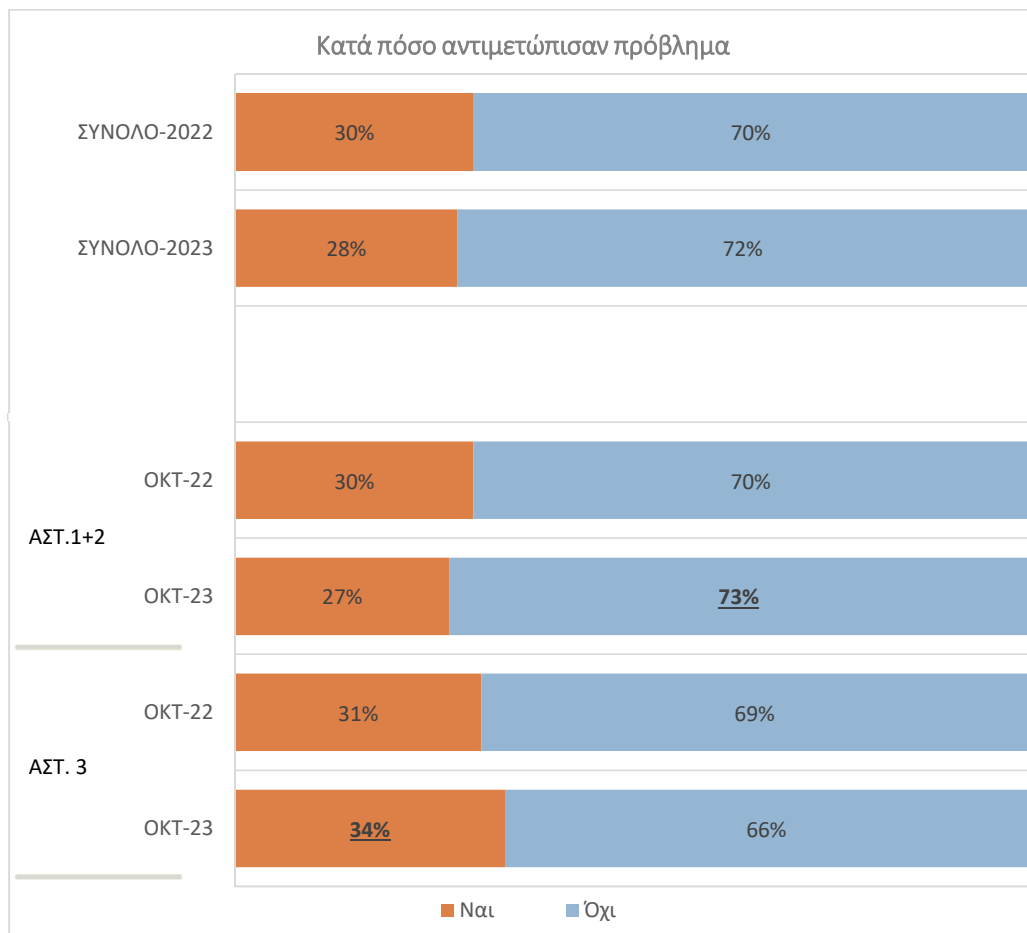
Ε.12 Έχετε παρατηρήσει το φαινόμενο της κακής σύνδεσης να συμβαίνει σε συγκεκριμένες ώρες | Ε.13 Σε ποιες ώρες συμβαίνει αυτό;

Γνώση για τα δικαιώματα και τις διαδικασίες υποβολής παραπόνων

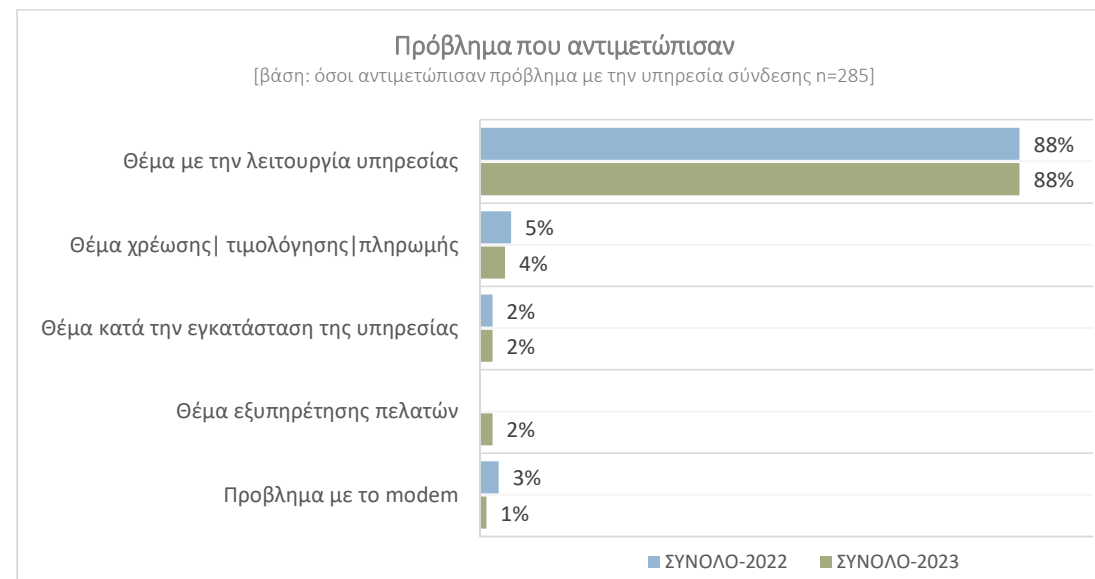


Ε.14.+ 14.Α Γνωρίζετε τα δικαιώματά σας ως συνδρομητής και τις διαδικασίες υποβολής παραπόνου σε περίπτωση που δεν είστε ευχαριστημένος με την υπηρεσία σταθερού διαδικτύου που λαμβάνετε; | Τι από τα ακόλουθα ισχύει, όσον αφορά στα δικαιώματά σας και τις διαδικασίες υποβολής παραπόνου;

Κατά πόσο αντιμετώπισαν πρόβλημα με την υπηρεσία σύνδεσης σταθερού διαδικτύου, τους τελευταίους 12 μήνες



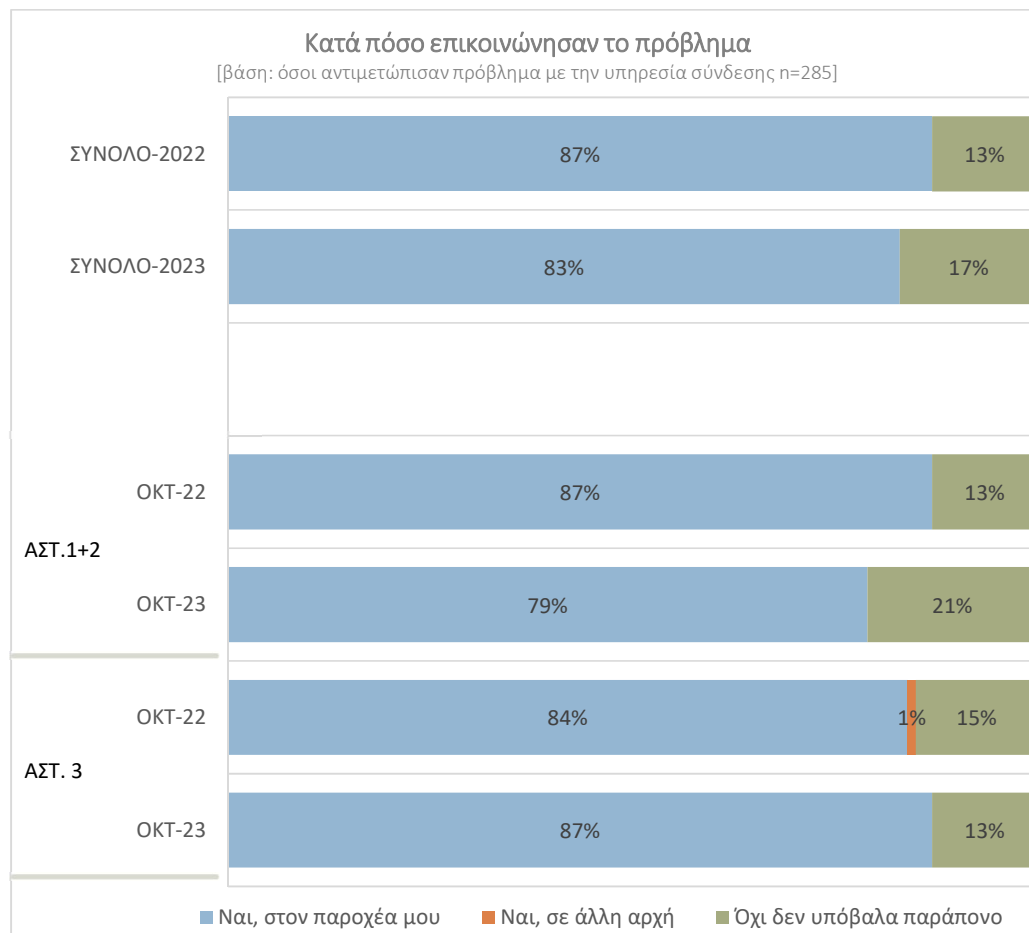
Ε.15 Τους τελευταίους 12 μήνες αντιμετώπισατε κάποιο πρόβλημα με την υπηρεσία σύνδεσης σταθερού διαδικτύου που λαμβάνετε από την ... (εταιρεία);



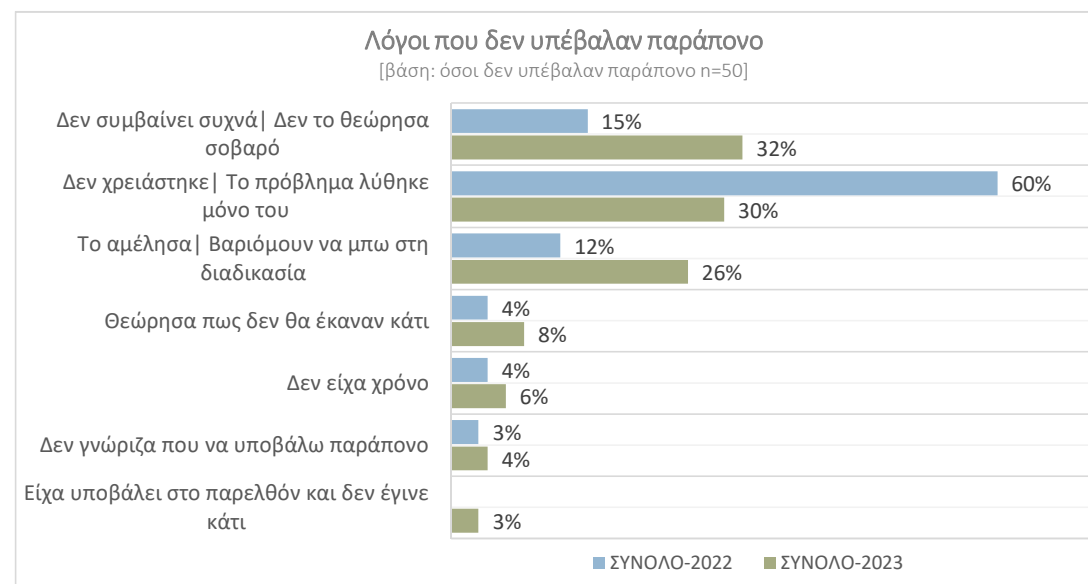
	ΑΣΤ. 1+2	ΑΣΤ. 3
Θέμα με την λειτουργία υπηρεσίας (πχ αργή ή απώλεια σύνδεσης)	90%	84%
Θέμα χρέωσης τιμολόγησης πληρωμής	4%	5%
Θέμα κατά την εγκατάσταση της υπηρεσίας	2%	4%
Θέμα εξυπηρέτησης πελατών	1%	3%
Πρόβλημα με το modem	1%	0%

Ε.16 Ποιο ήταν το πιο πρόσφατο πρόβλημα για το οποίο είχατε λόγο να παραπονεθείτε σχετικά με την υπηρεσία σταθερής σύνδεσης στο διαδίκτυο;

Κατά πόσο επικοινωνήσαν το πρόβλημα ή υπέβαλαν παράπονο



Ε.17 Επικοινωνήσατε (τηλεφωνικώς ή γραπτώς) για αυτό το πρόβλημα ή έχετε υποβάλει παράπονο στον παροχέα σας ή κάποιου άλλου;

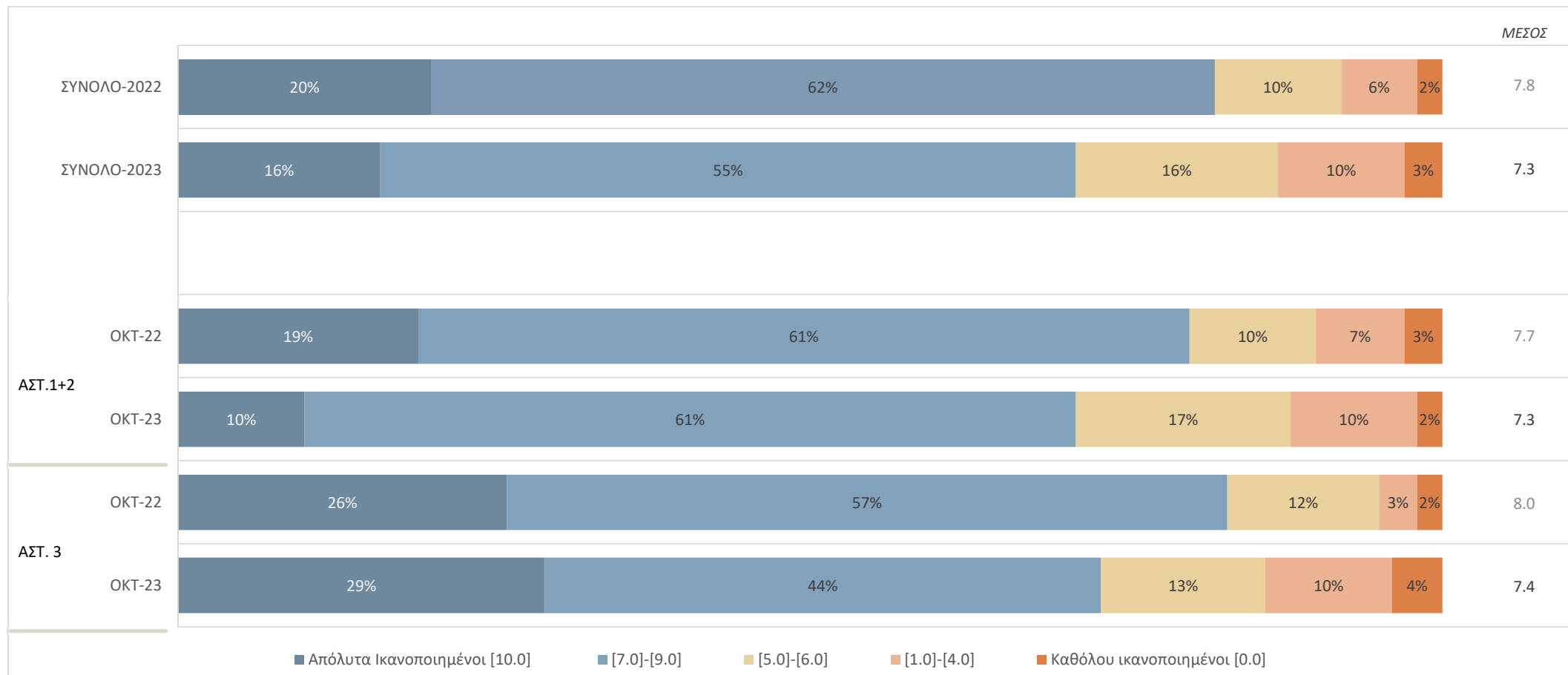


	ΑΣΤ. 1+2	ΑΣΤ. 3
Δεν συμβαίνει συχνά Δεν το θεώρησα σοβαρό	37%	6%
Δεν χρειάστηκε Το πρόβλημα λύθηκε μόνο του	31%	35%
Το αμέλησα Βαριόμουν να μπω στη διαδικασία	26%	24%
Θεώρησα πως δεν θα έκαναν κάτι	6%	12%
Δεν είχα χρόνο	3%	18%
Δεν γνώριζα που να υποβάλω παράπονο	3%	6%
Είχα υποβάλει στο παρελθόν και δεν έγινε κάτι	3%	12%

Ε.19 Γιατί δεν υποβάλατε παράπονο σχετικά με την υπηρεσία διαδικτύου;

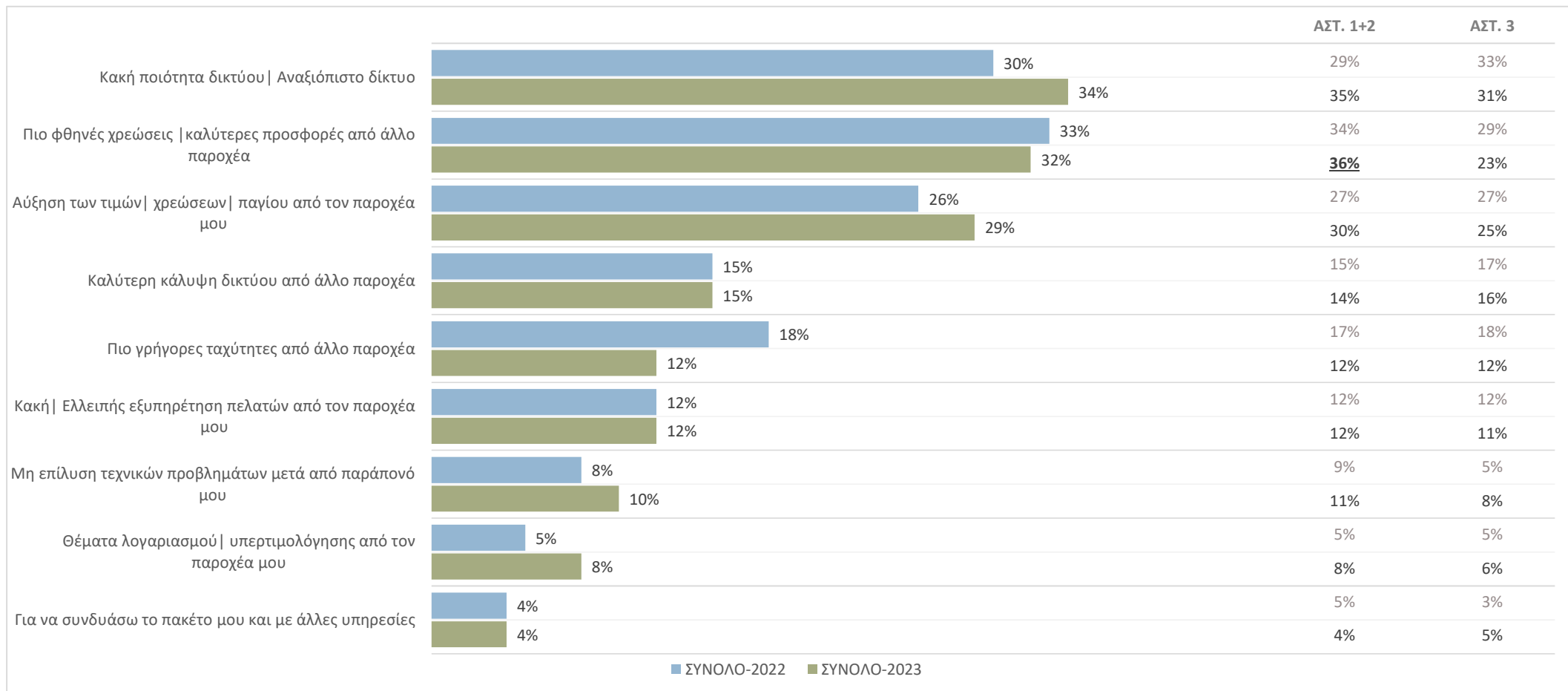
Βαθμός ικανοποίησης από το χειρισμό των παραπόνων από τον ΠΑΡΟΧΕΑ

Βάση: όλοι όσοι υπέβαλαν παράπονο



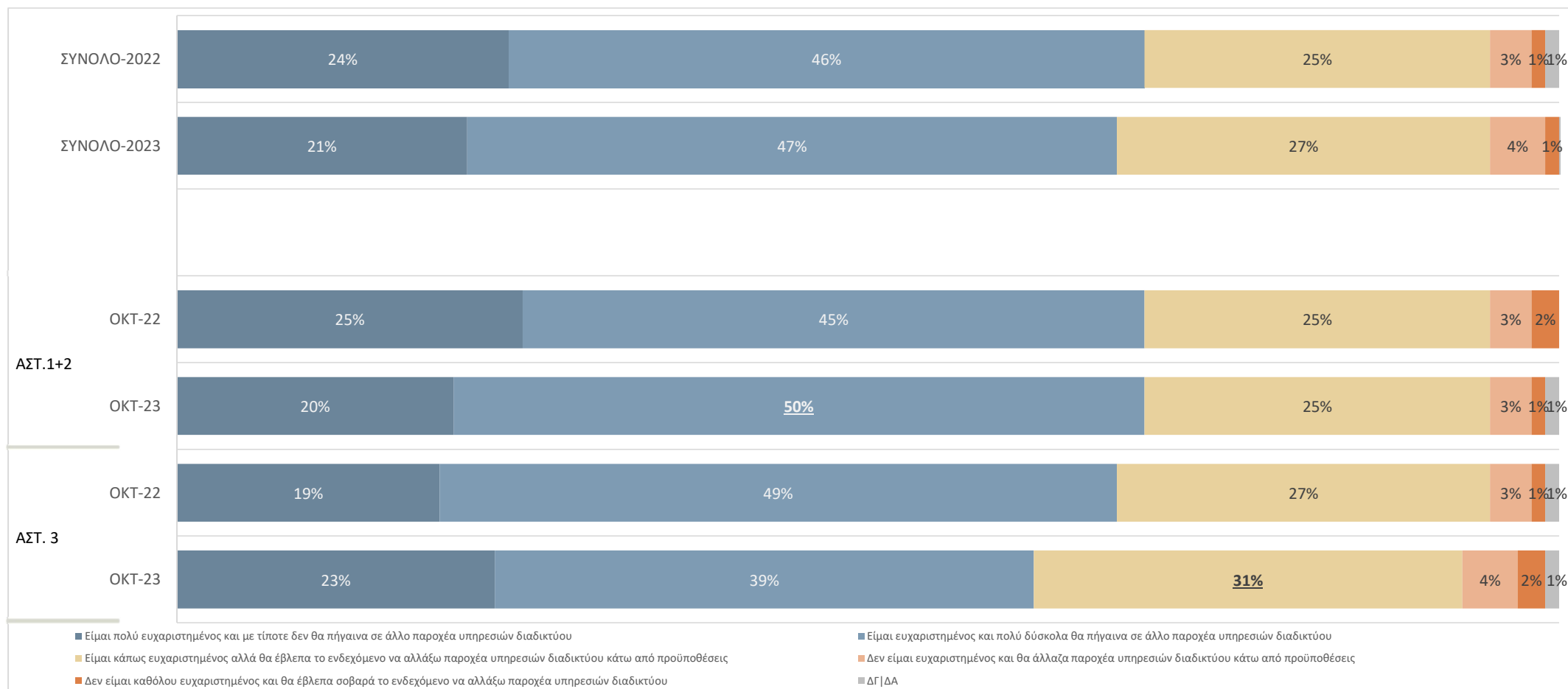
Ε.18 Χρησιμοποιώντας μια κλίμακα από το 0 μέχρι το 10, όπου το 0 σημαίνει «Καθόλου Ικανοποιημένος» και το 10 σημαίνει «Απόλυτα Ικανοποιημένος», πόσο ικανοποιημένος/η θα λέγατε ότι είστε από το χειρισμό του παραπόνου σας;

Οι πιο σημαντικοί λόγοι για τους οποίους θα άλλαζαν παροχέα σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης



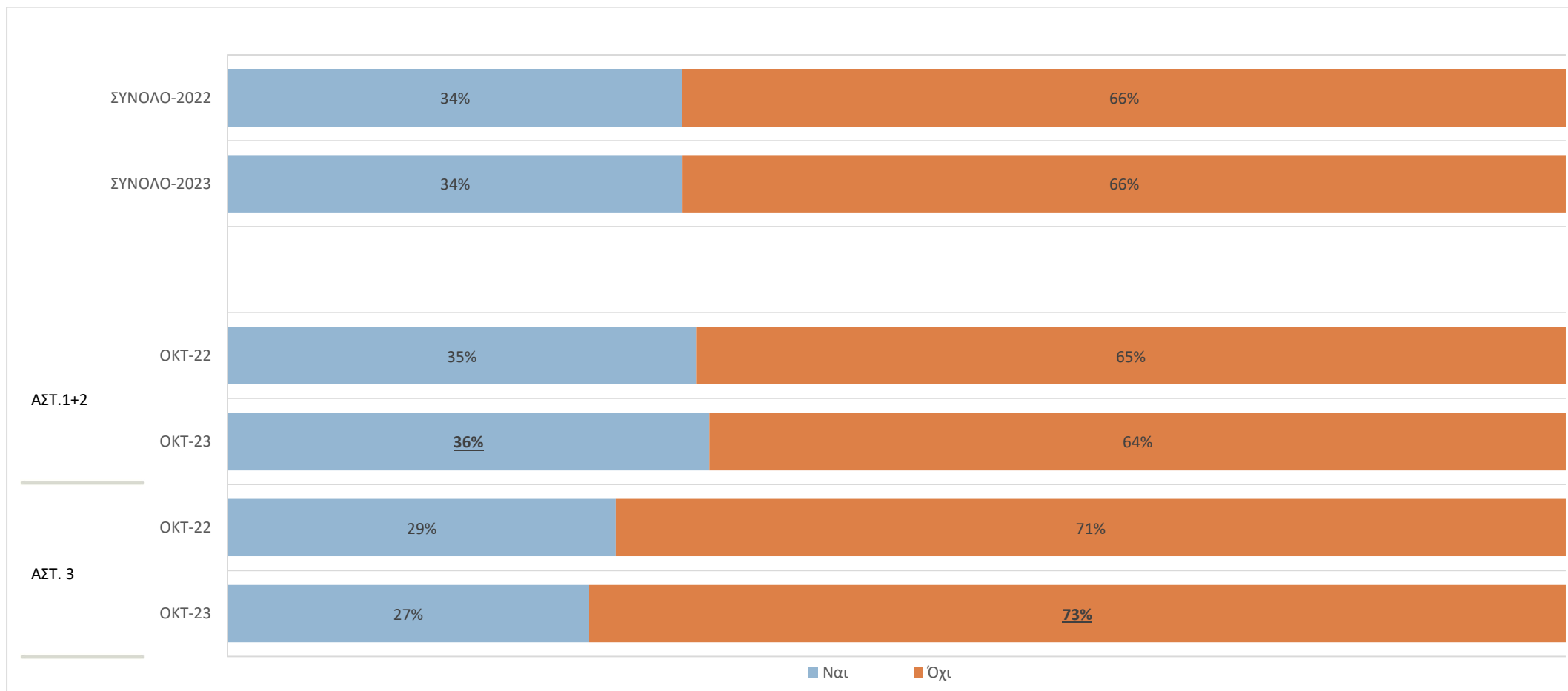
Ε.8.Α Ποιος είναι ο ΚΥΡΙΟΣ ΛΟΓΟΣ για τον οποίο επιλέγετε την ... [κύρια εταιρεία] για τις υπηρεσίες διαδικτύου;

Βαθμός ικανοποίησης παροχέα υπηρεσιών σταθερού διαδικτύου



Ε.21 Θα σας διαβάσω κάποιες δηλώσεις που σχετίζονται με τον κύριο παροχέα σταθερού διαδικτύου και θα ήθελα να μου πείτε με ποια από αυτές συμφωνείτε περισσότερο

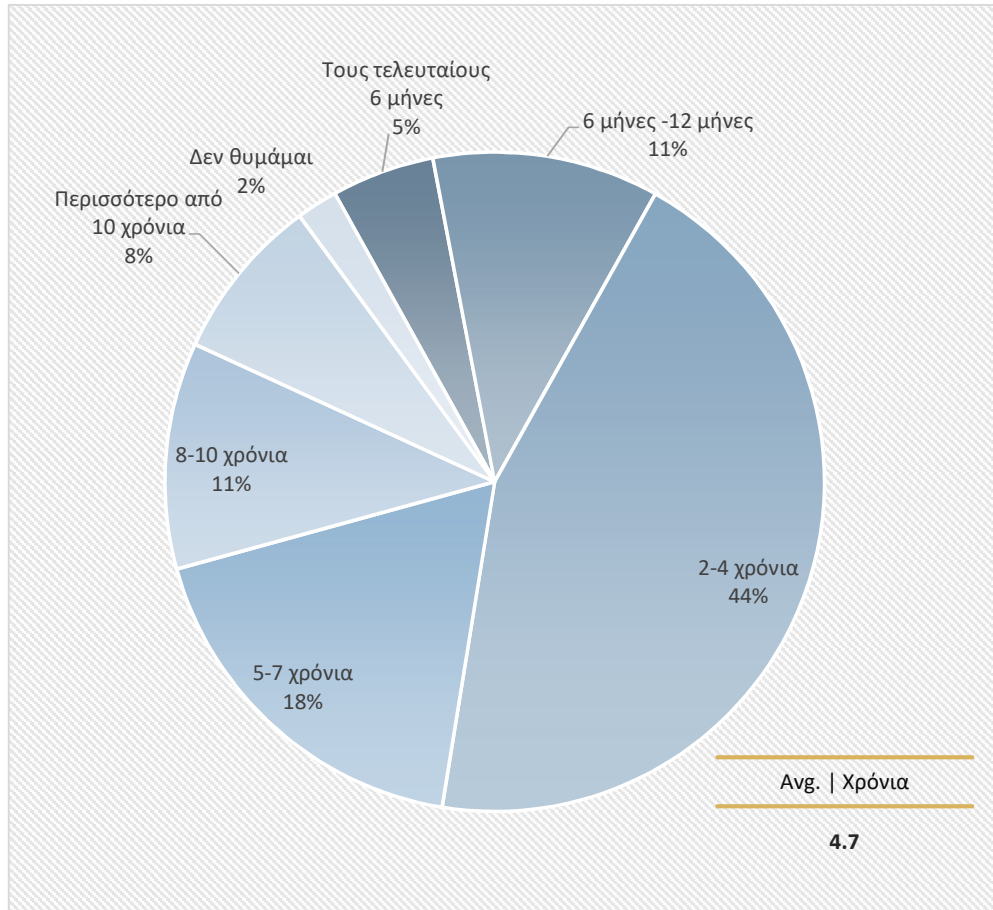
Κατά πόσο έχουν αλλάξει στο παρελθόν παροχές υπηρεσιών διαδικτύου



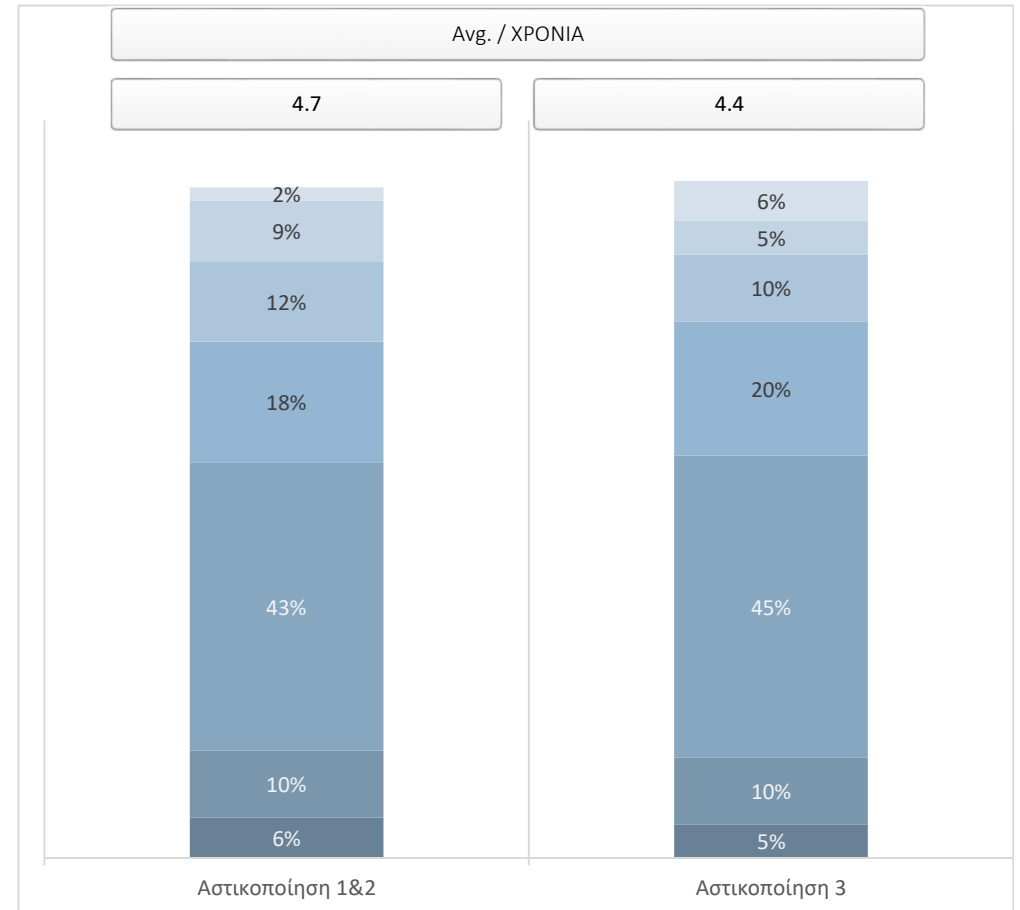
Ε.22 Έχετε αλλάξει στο παρελθόν τον παροχέα υπηρεσιών διαδικτύου;

Χρονικό διάστημα που άλλαξαν πάροχο υπηρεσιών διαδικτύου

Βάση: όσοι άλλαξαν παροχέα n=338

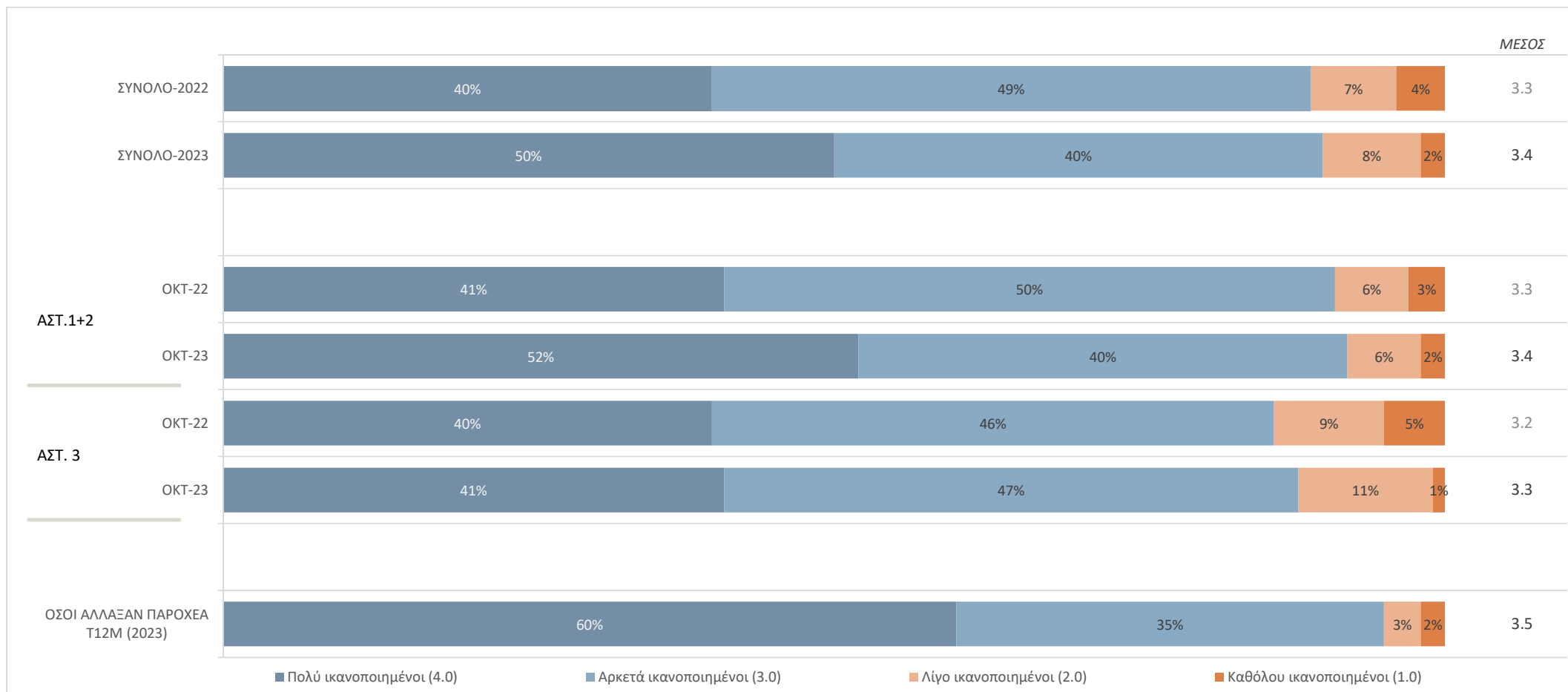


Ε.22Β. Πόσο καιρό έχει που αλλάξατε παροχέα υπηρεσιών διαδικτύου;



Βαθμός ικανοποίησης με την εμπειρία κατά τη διαδικασία αλλαγής

Βάση: όλοι όσοι άλλαξαν παροχέα n=338



Ε.23 Γενικά, μείναιτε ικανοποιημένος/η με την εμπειρία σας κατά τη διαδικασία αλλαγής παροχέα;