

# ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΕΤΟΙΜΑΣΤΗΚΕ ΓΙΑ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2024

# Εισαγωγή & Μεθοδολογία

## Αντικείμενο Μελέτης

Αντικείμενο της Σύμβασης αποτελεί η παροχή υπηρεσιών διεξαγωγής ερευνών σε σχέση με ταχυδρομικές υπηρεσίες. Σκοπός της έρευνας ήταν η συλλογή στοιχείων και πληροφοριών που σχετίζονται με τη χρήση ταχυδρομικών υπηρεσιών όπως η συχνότητα χρήσης τους, οι συνολικές δαπάνες για ταχυδρομικές υπηρεσίες, το ηλεκτρονικό εμπόριο και άλλα.

## Κάλυψη

Παγκύπρια κάλυψη, σε αστικές και αγροτικές περιοχές της ελεύθερης Κύπρου, ανάμεσα σε άντρες και γυναίκες ηλικίας 18 χρονών και άνω.

## Μέγεθος Δείγματος

Για τους σκοπούς της παρούσας μελέτης έγιναν συνολικά **1042** επιτυχείς συνεντεύξεις εκ των οποίων:

Αστικοποίηση 1&2: 597

Αστικοποίηση 3: 445

## Μέθοδος δειγματοληψίας

Τυχαία πολυσταδιακή στρωματοποιημένη δειγματοληψία – Ποσοτώσεις 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 ετοίμασαν στη βασική του μορφή οι αρμόδιοι στο ΓΕΡΗΕΤ

## Ημερομηνίες διεξαγωγής

Δεκέμβριος 2023 – Ιανουάριο 2024

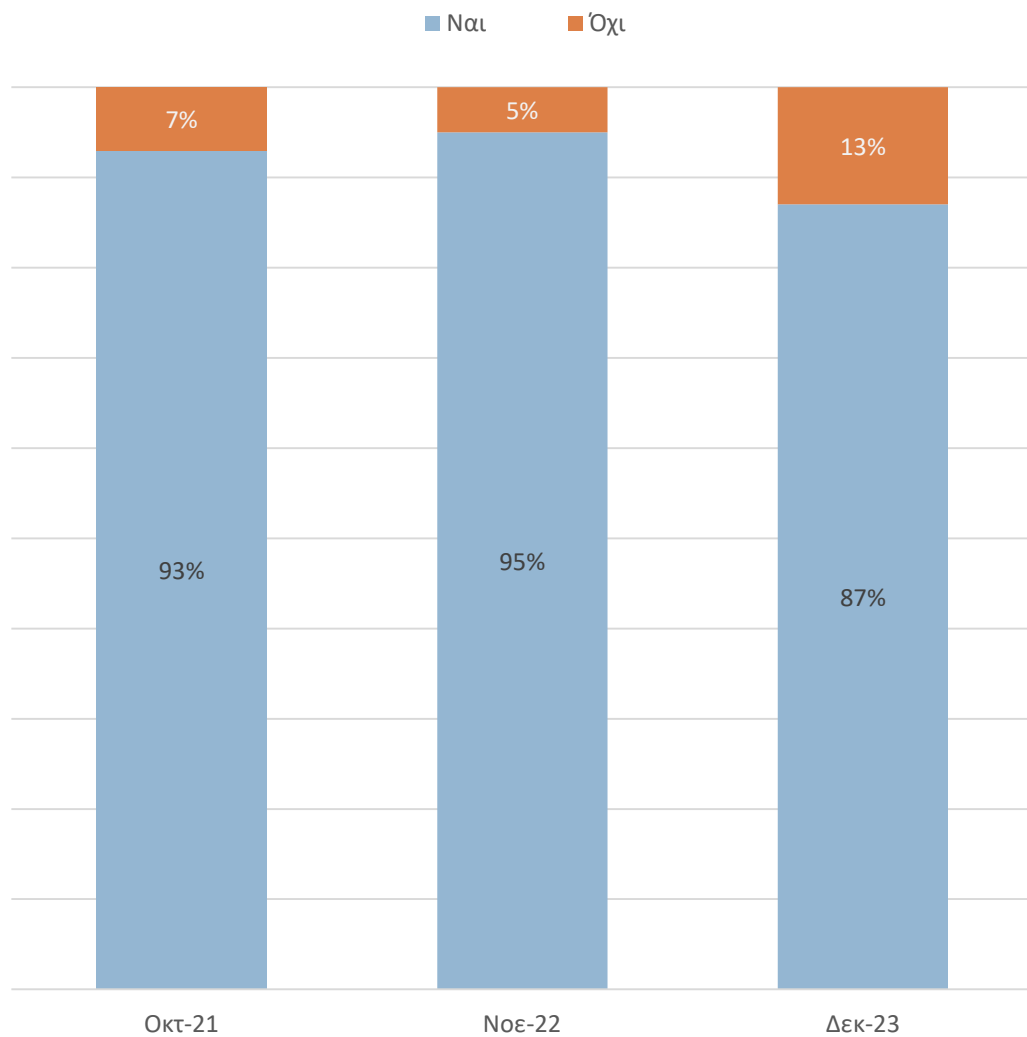
## Στάθμιση δείγματος

Η ανάλυση που αφορά στα δημογραφικά χαρακτηριστικά [φύλο, ηλικιακή ομάδα και επαρχία], έχει σταθμιστεί και προσαρμοστεί στον γενικό πληθυσμό, ως προς την πληθυσμιακή κατανομή των επαρχιών και της περιοχής [9 στρώματα], ενώ αυτή της αστικότητας [αστική 1+2 & αγροτική 3] παρουσιάζεται βάσει των εγγράφων του Διαγωνισμού [60%-40%].

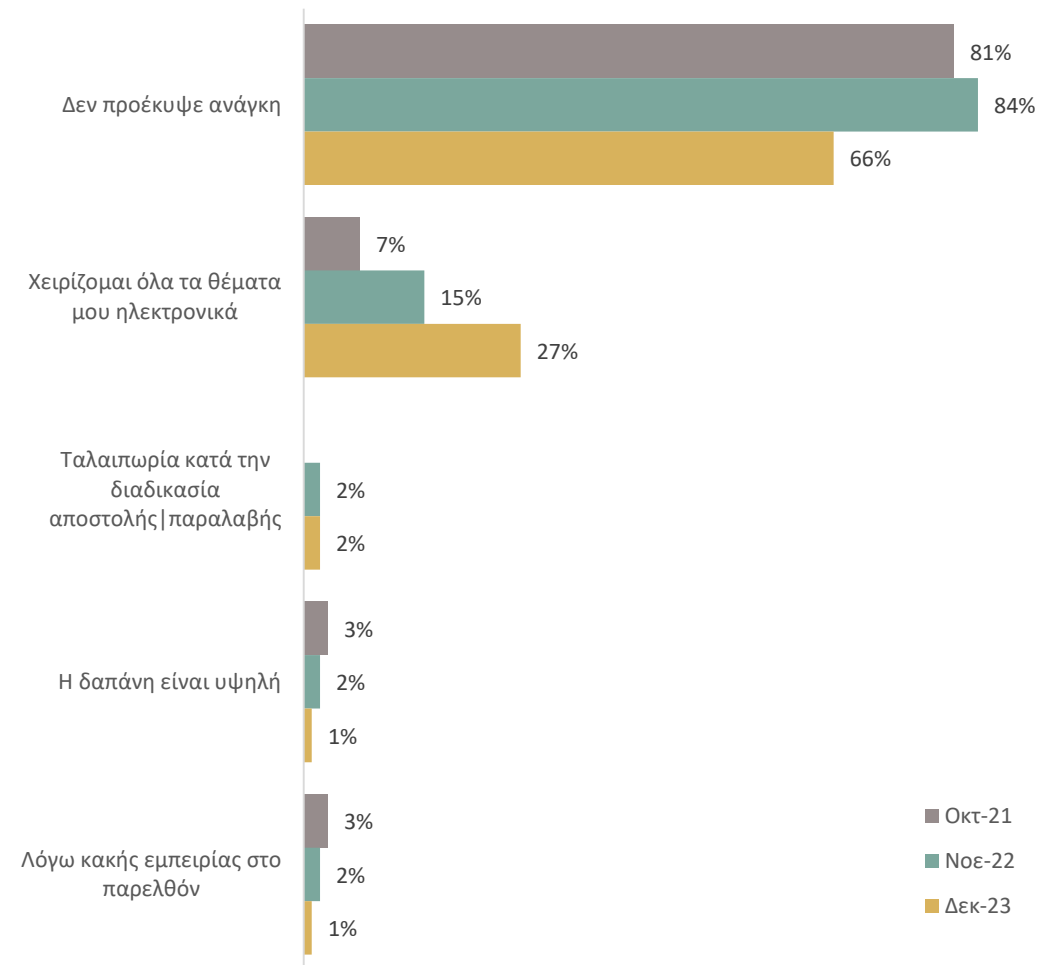
## Σύγκριση στοιχείων:

▪ Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας συγκρίνονται με τα αποτελέσματα αντίστοιχης έρευνας που διεξήχθη τον Οκτώβριο του 2021 και τον Νοέμβριο του 2022.

# Τον τελευταίο χρόνο, έχετε χρησιμοποιήσει οποιεσδήποτε ταχυδρομικές υπηρεσίες;

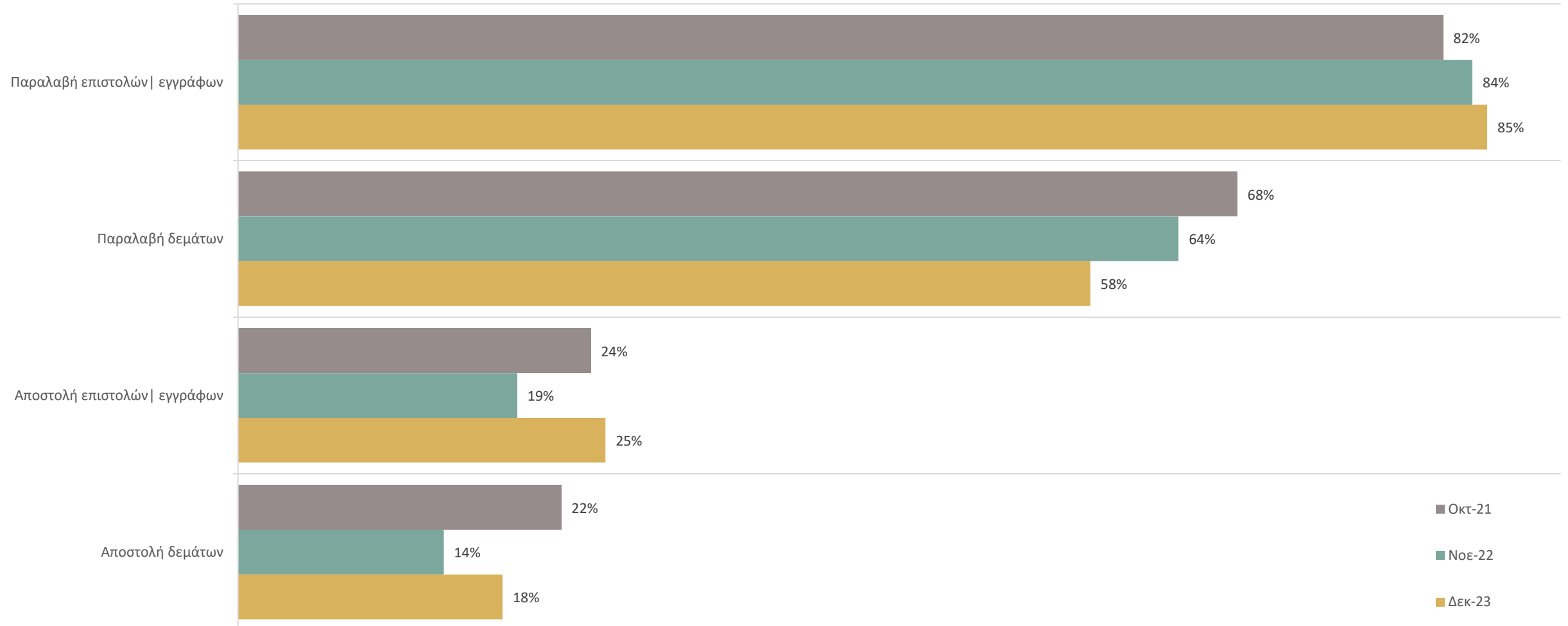


Βάση: όλοι όσοι δεν χρησιμοποίησαν  
ΓΙΑΤΙ ΔΕΝ ΕΧΕΤΕ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΕΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ;



# Ποιες από τις ακόλουθες ταχυδρομικές υπηρεσίες έχετε χρησιμοποιήσει τον τελευταίο χρόνο;

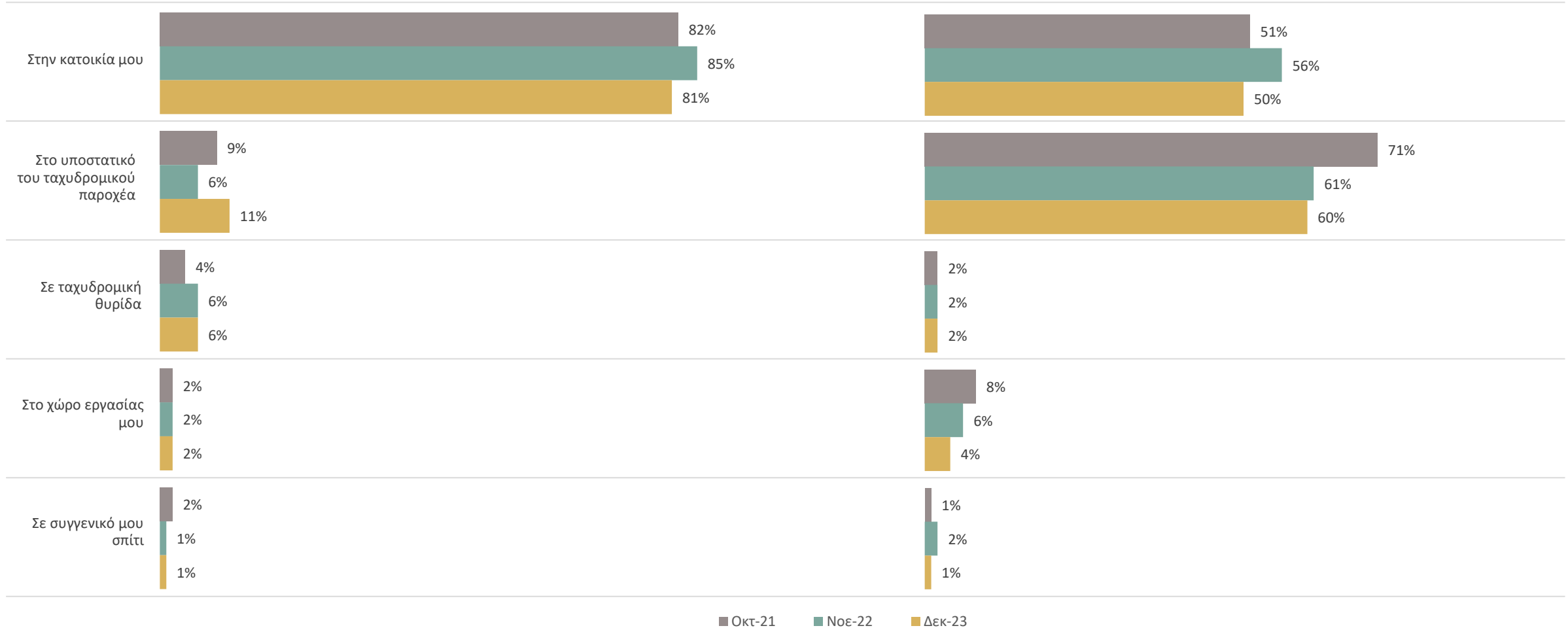
Βάση: όλοι όσοι χρησιμοποίησαν ταχυδρομικές υπηρεσίες τον τελευταίο χρόνο



# Που παραλαμβάνετε συνήθως τις επιστολές | έγγραφα | δέματα σας;

ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ | ΕΓΓΡΑΦΩΝ  
[όλοι όσοι παραλαμβάνουν επιστολές | έγγραφα]

ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΔΕΜΑΤΩΝ  
[όλοι όσοι παραλαμβάνουν επιστολές | έγγραφα]



# ΑΝΑΛΥΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

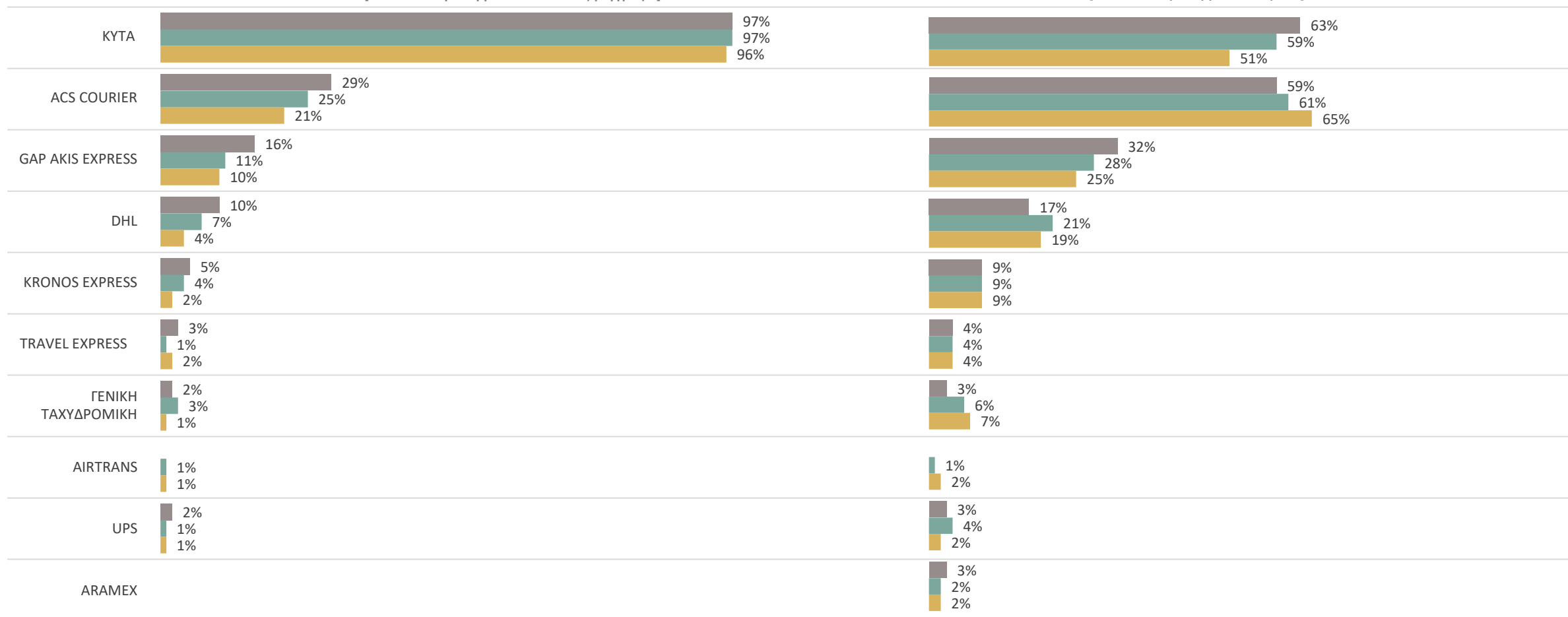
## ΜΕΡΟΣ Ι: ΧΡΗΣΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ | ΔΕΜΑΤΩΝ

# Από ποιον ταχυδρομικό παροχέα συνήθως παραλαμβάνετε επιστολές | έγγραφα | δέματα;

**ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ | ΕΓΓΡΑΦΩΝ**  
[όλοι όσοι παραλαμβάνουν επιστολές | έγγραφα]

**ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΔΕΜΑΤΩΝ**  
[όλοι όσοι παραλαμβάνουν δέματα]

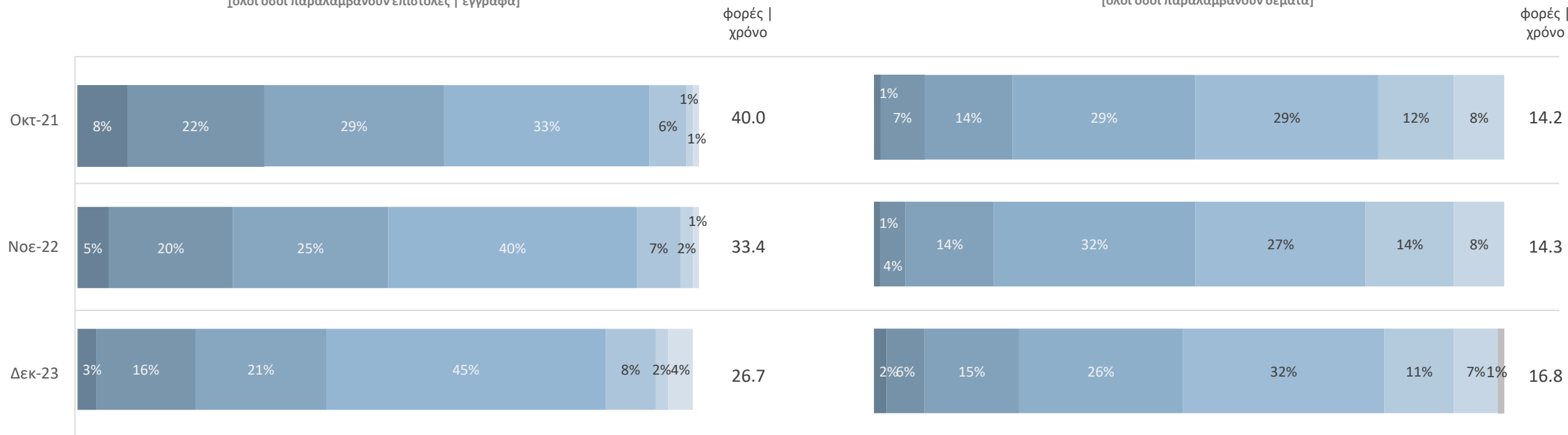


■ Οκτ-21 ■ Νοε-22 ■ Δεκ-23

# Πόσο συχνά παραλαμβάνετε επιστολές| έγγραφα| δέματα μέσω ταχυδρομικών υπηρεσιών;

**ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ| ΕΓΓΡΑΦΩΝ**  
[όλοι όσοι παραλαμβάνουν επιστολές | έγγραφα]

**ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΔΕΜΑΤΩΝ**  
[όλοι όσοι παραλαμβάνουν δέματα]



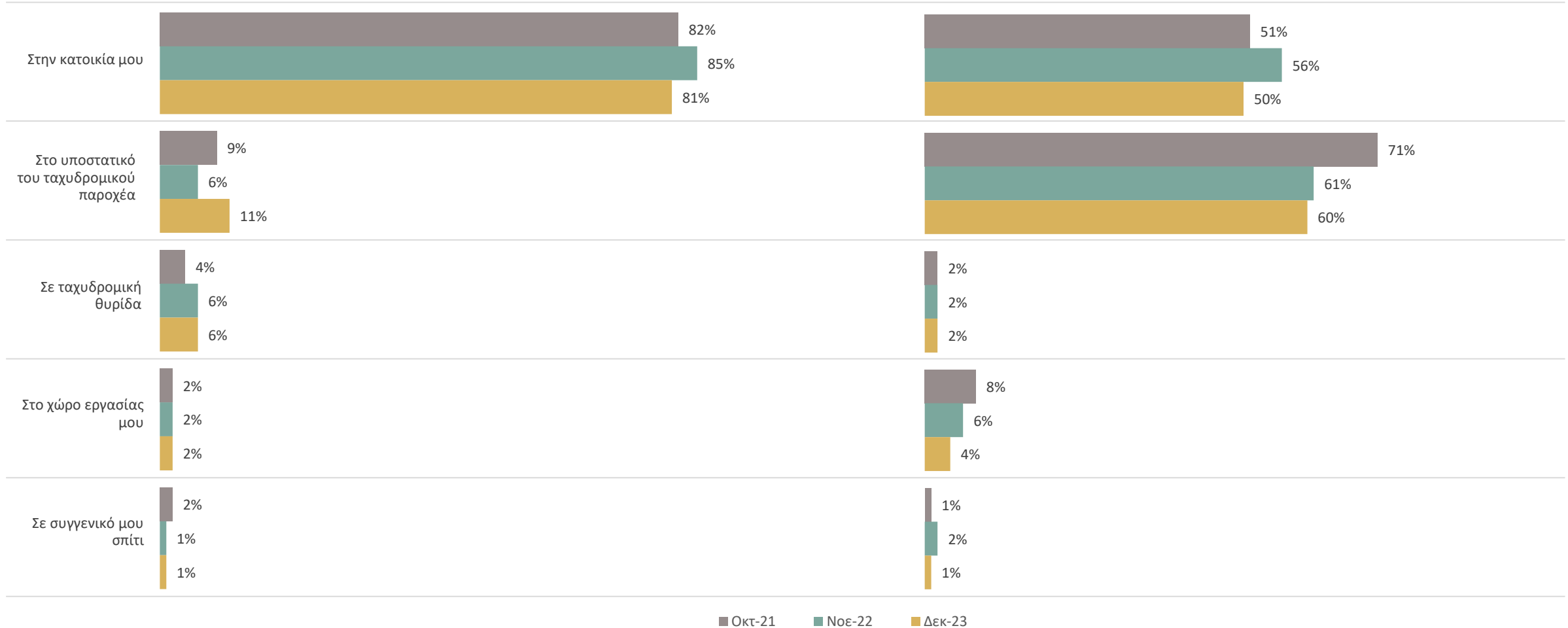
■ Σχεδόν καθημερινά
■ Μια φορά την εβδομάδα
■ 2-3 φορές τον μήνα
■ 1 φορά τον μήνα
■ 1 φορά το τρίμηνο
■ 1 φορά το εξάμηνο
■ 1 φορά το χρόνο| Πιο αραιά
■ ΔΓ/ΔΑ



# Που παραλαμβάνετε συνήθως τις επιστολές | έγγραφα | δέματα σας;

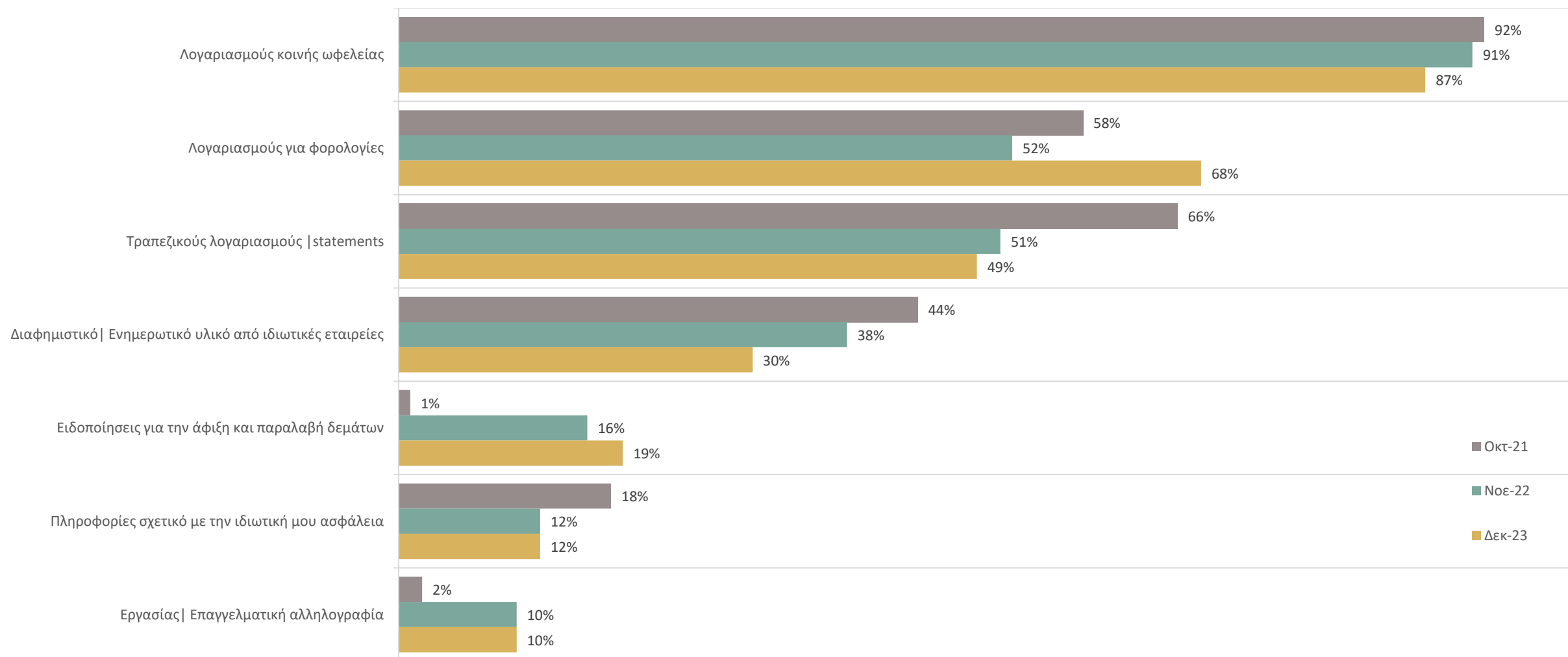
ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ | ΕΓΓΡΑΦΩΝ  
[όλοι όσοι παραλαμβάνουν επιστολές | έγγραφα]

ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΔΕΜΑΤΩΝ  
[όλοι όσοι παραλαμβάνουν επιστολές | έγγραφα]



# Τι είδους επιστολές | έγγραφα λαμβάνετε συνήθως;

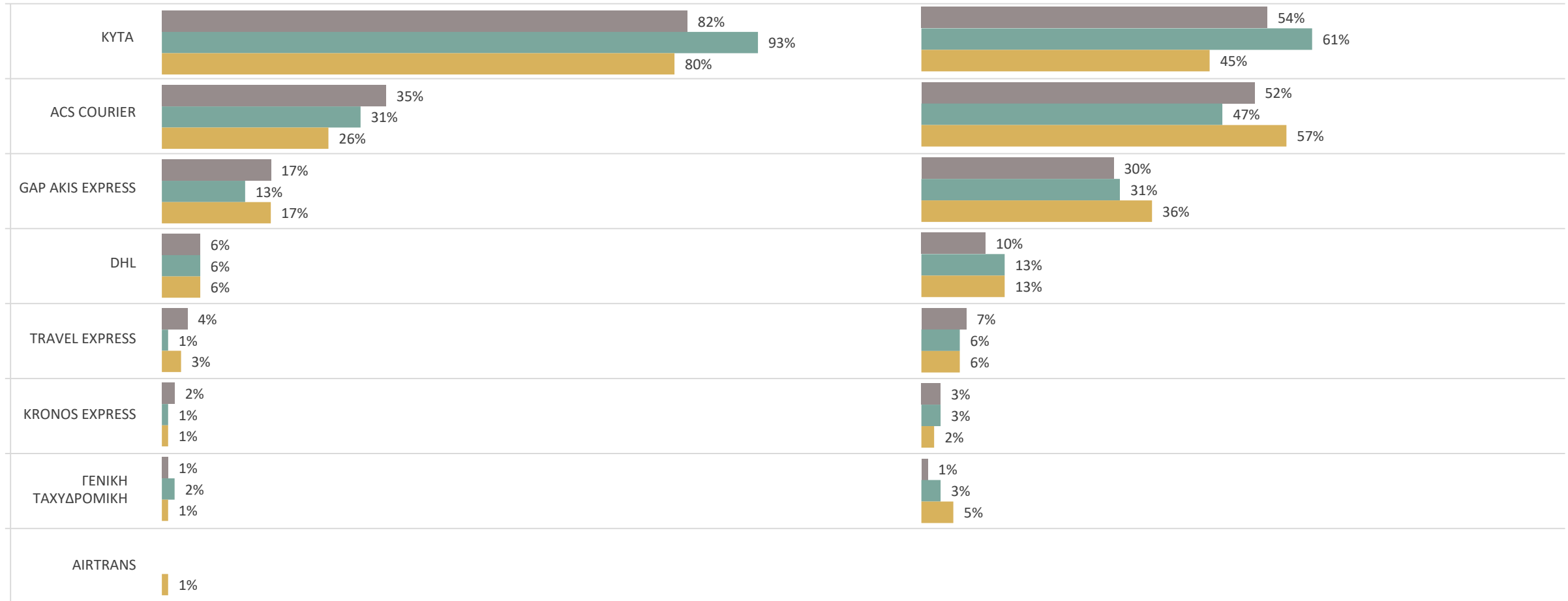
Βάση: όλοι όσοι παραλαμβάνουν επιστολές | έγγραφα



# Με ποιους ταχυδρομικούς παροχείς αποστέλλετε επιστολές | έγγραφα | δέματα;

ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ | ΕΓΓΡΑΦΩΝ  
[όλοι όσοι αποστέλλουν επιστολές | έγγραφα]

ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΔΕΜΑΤΩΝ  
[όλοι όσοι αποστέλλουν δέματα]

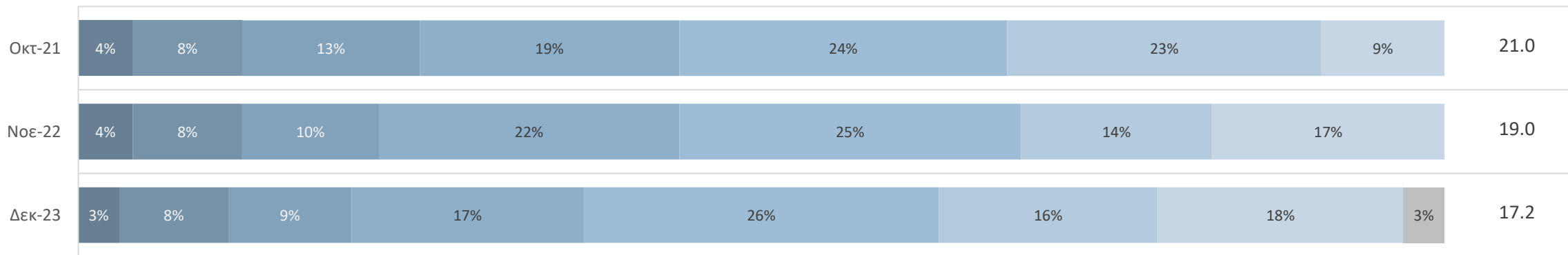


■ Οκτ-21 ■ Νοε-22 ■ Δεκ-23

# Πόσο συχνά αποστέλλετε επιστολές | έγγραφα | δέματα μέσω ταχυδρομικών υπηρεσιών;

## ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ | ΕΓΓΡΑΦΩΝ [όλοι όσοι αποστέλλουν επιστολές | έγγραφα]

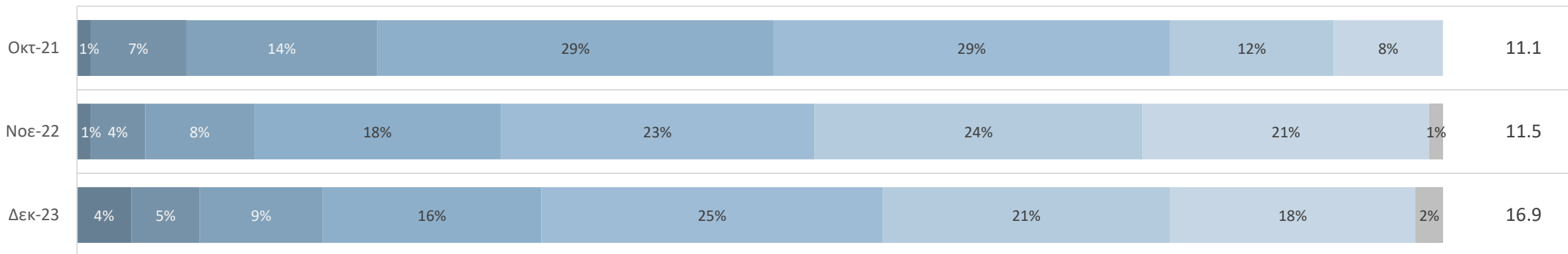
φορές | χρόνο



■ Σχεδόν καθημερινά 
 ■ Μια φορά την εβδομάδα 
 ■ 2-3 φορές τον μήνα 
 ■ 1 φορά τον μήνα 
 ■ 1 φορά το τρίμηνο 
 ■ 1 φορά το εξάμηνο 
 ■ 1 φορά το χρόνο | Πιο αραιά 
 ■ ΔΓ/ΔΑ

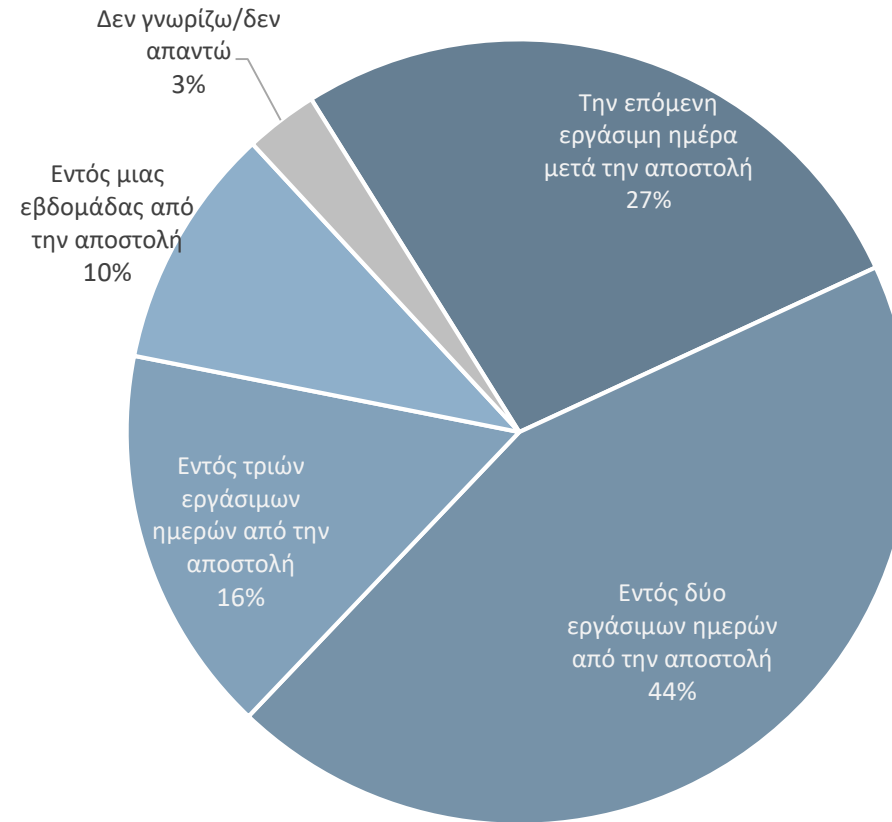
## ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΔΕΜΑΤΩΝ [όλοι όσοι αποστέλλουν δέματα]

φορές | χρόνο



# Με βάση τις ανάγκες σας, σε πόσες μέρες θεωρείτε ότι πρέπει να γίνεται η παράδοση των επιστολών/εγγράφων που αποστέλλετε;

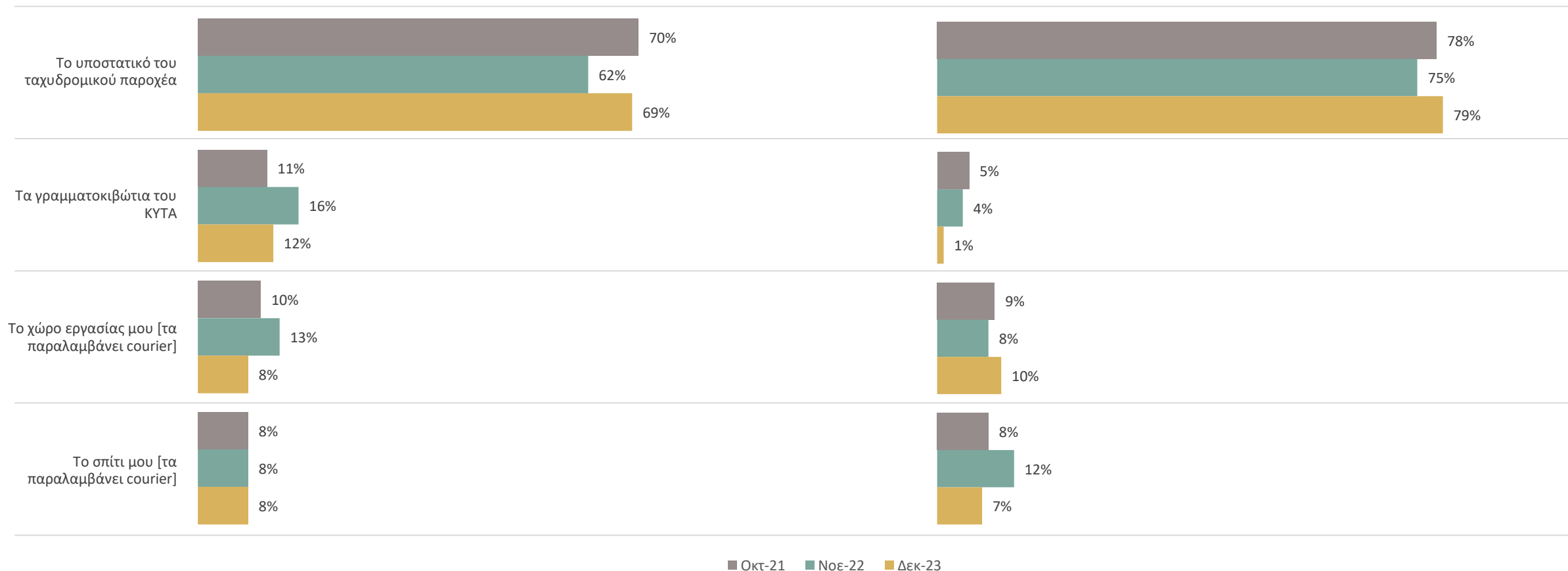
Βάση: όλοι όσοι αποστέλλουν επιστολές | έγγραφα



# Συνήθως αποστέλλετε επιστολές| έγγραφα| δέματα από...;

**ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ| ΕΓΓΡΑΦΩΝ**  
[όλοι όσοι αποστέλλουν επιστολές | έγγραφα]

**ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΔΕΜΑΤΩΝ**  
[όλοι όσοι αποστέλλουν δέματα]



■ Οκτ-21 ■ Νοε-22 ■ Δεκ-23

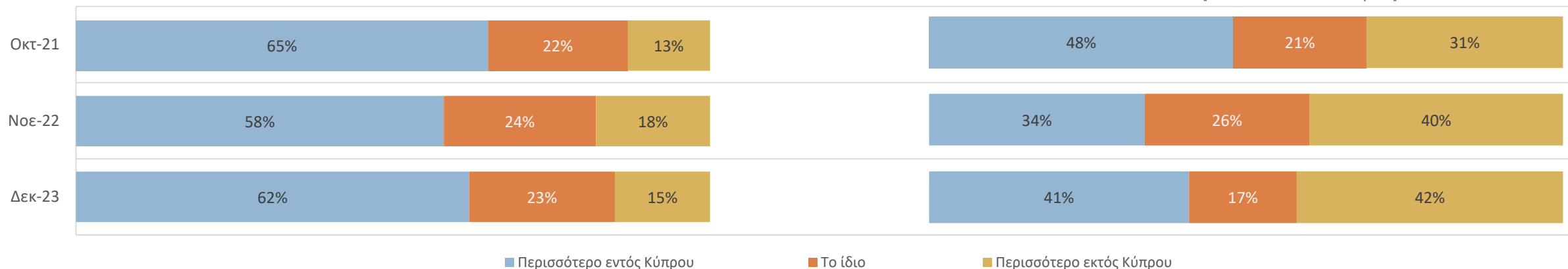
# Στέλνετε επιστολές | έγγραφα | δέματα σε παραλήπτες εντός ή εκτός Κύπρου; | Και σε τι αναλογία;

## ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ | ΕΓΓΡΑΦΩΝ

[όλοι όσοι αποστέλλουν επιστολές | έγγραφα]

## ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΔΕΜΑΤΩΝ

[όλοι όσοι αποστέλλουν δέματα]

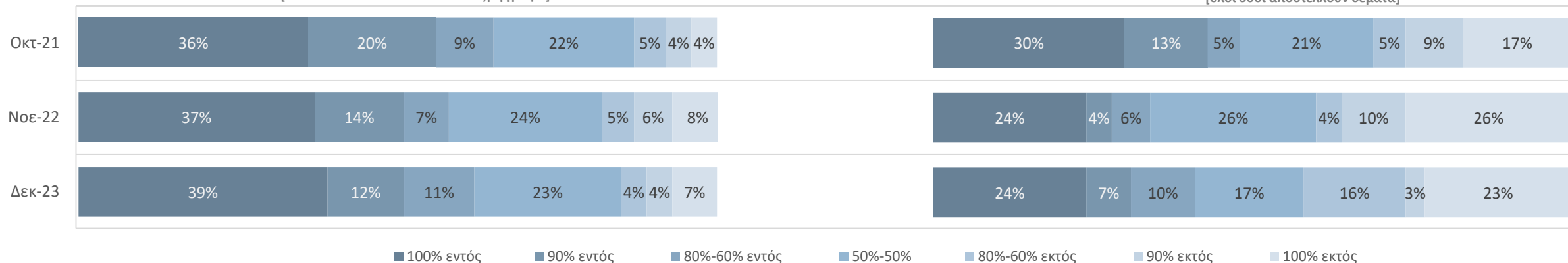


## ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ | ΕΓΓΡΑΦΩΝ

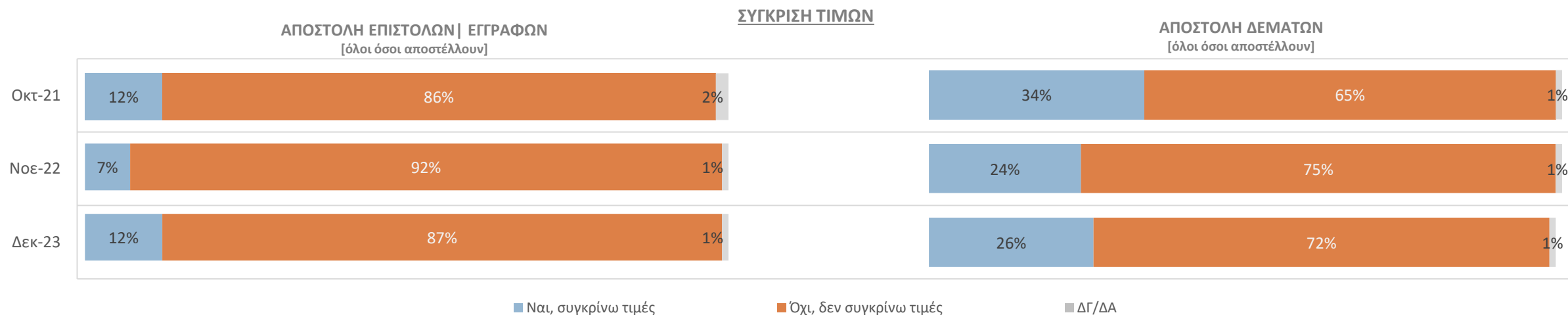
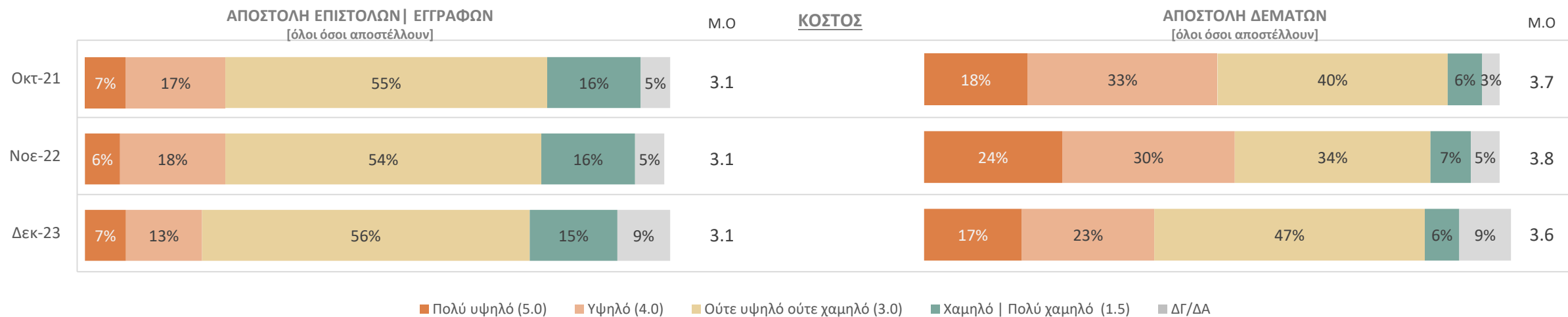
[όλοι όσοι αποστέλλουν επιστολές | έγγραφα]

## ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΔΕΜΑΤΩΝ

[όλοι όσοι αποστέλλουν δέματα]



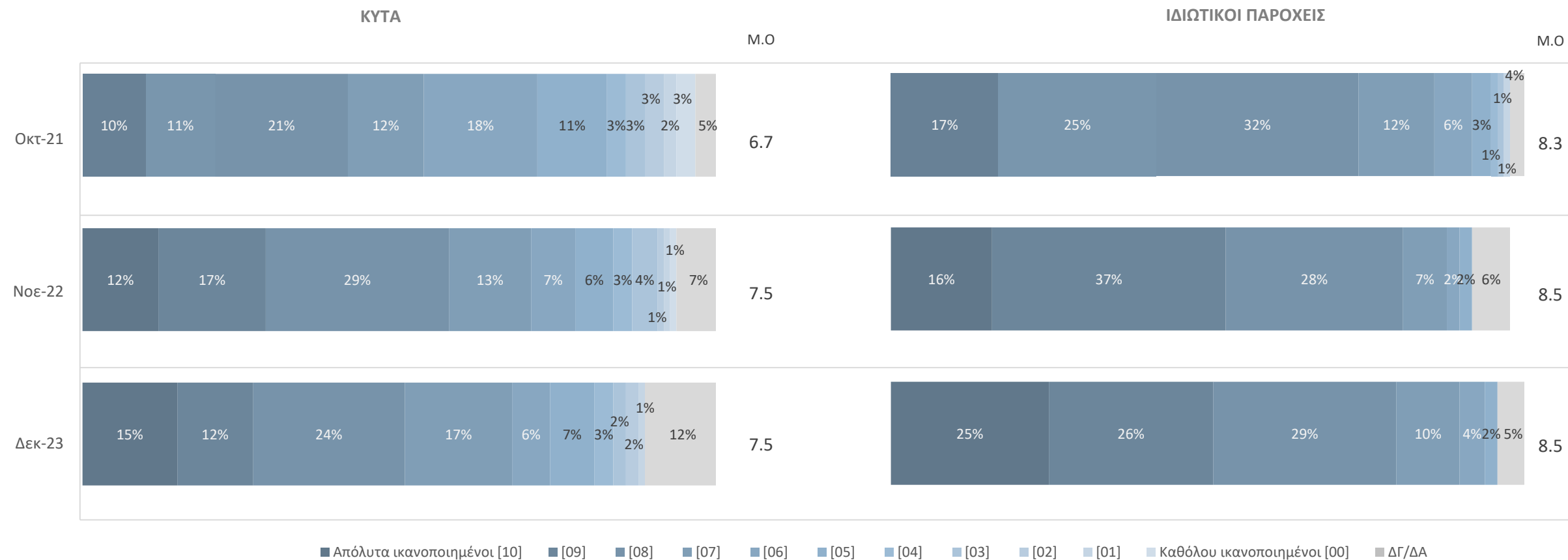
# Πως αξιολογείτε το συνολικό κόστος για την αποστολή επιστολών | εγγράφων | δεμάτων; | Συνήθως πριν την αποστολή συγκρίνετε τις προσφερόμενες τιμές των διάφορων παρόχων;





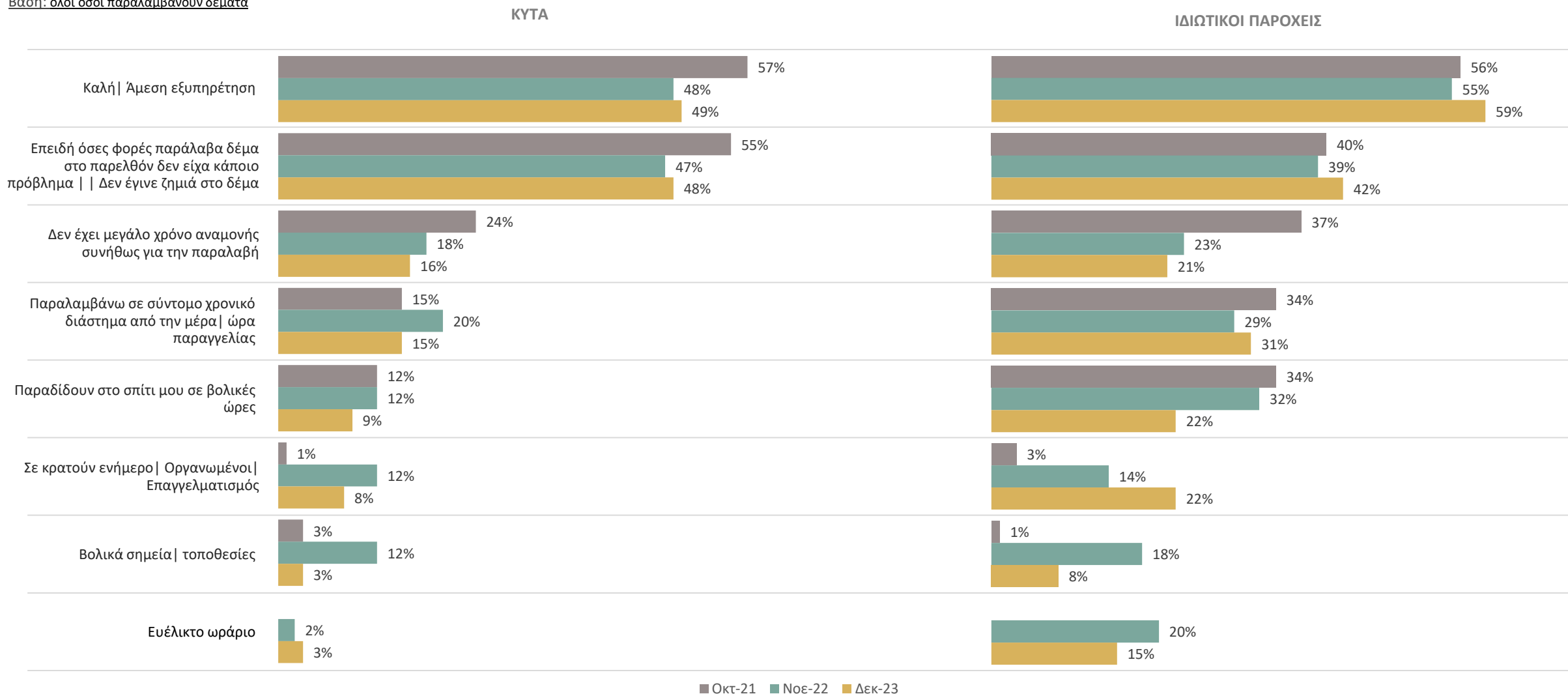
# Πόσο ικανοποιημένοι είστε γενικά από την διαδικασία παραλαβής δεμάτων από τα ΚΥΤΑ | τους ιδιωτικούς παροχείς ταχυδρομικών υπηρεσιών;

Βάση: όλοι όσοι παραλαμβάνουν δέματα



# Για ποιους λόγους είστε ικανοποιημένοι από τα ΚΥΤΑ | τους ιδιωτικούς παροχείς ταχυδρομικών υπηρεσιών;

Βάση: όλοι όσοι παραλαμβάνουν δέματα



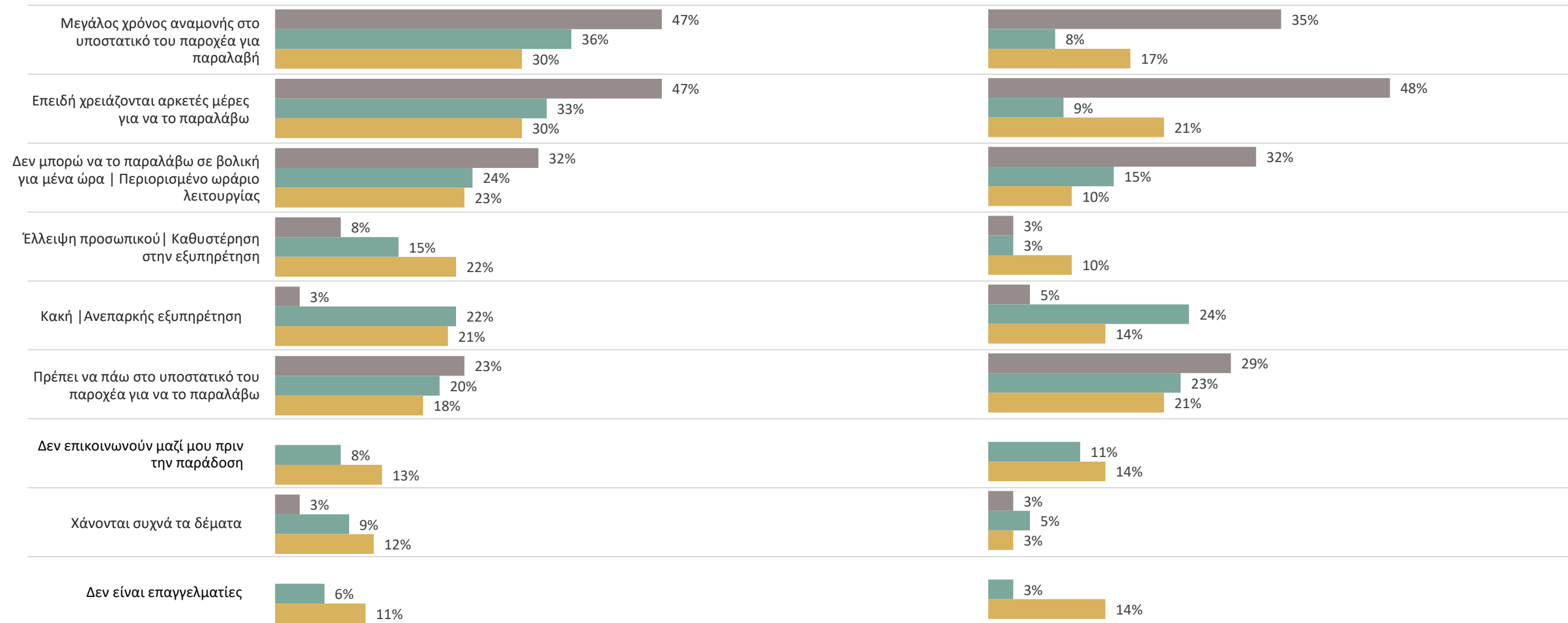
■ Οκτ-21 ■ Νοε-22 ■ Δεκ-23

# Για ποιους λόγους ΔΕΝ είστε ικανοποιημένοι από τα ΚΥΤΑ | τους ιδιωτικούς παροχείς ταχυδρομικών υπηρεσιών;

Βάση: όλοι όσοι παραλαμβάνουν δέματα

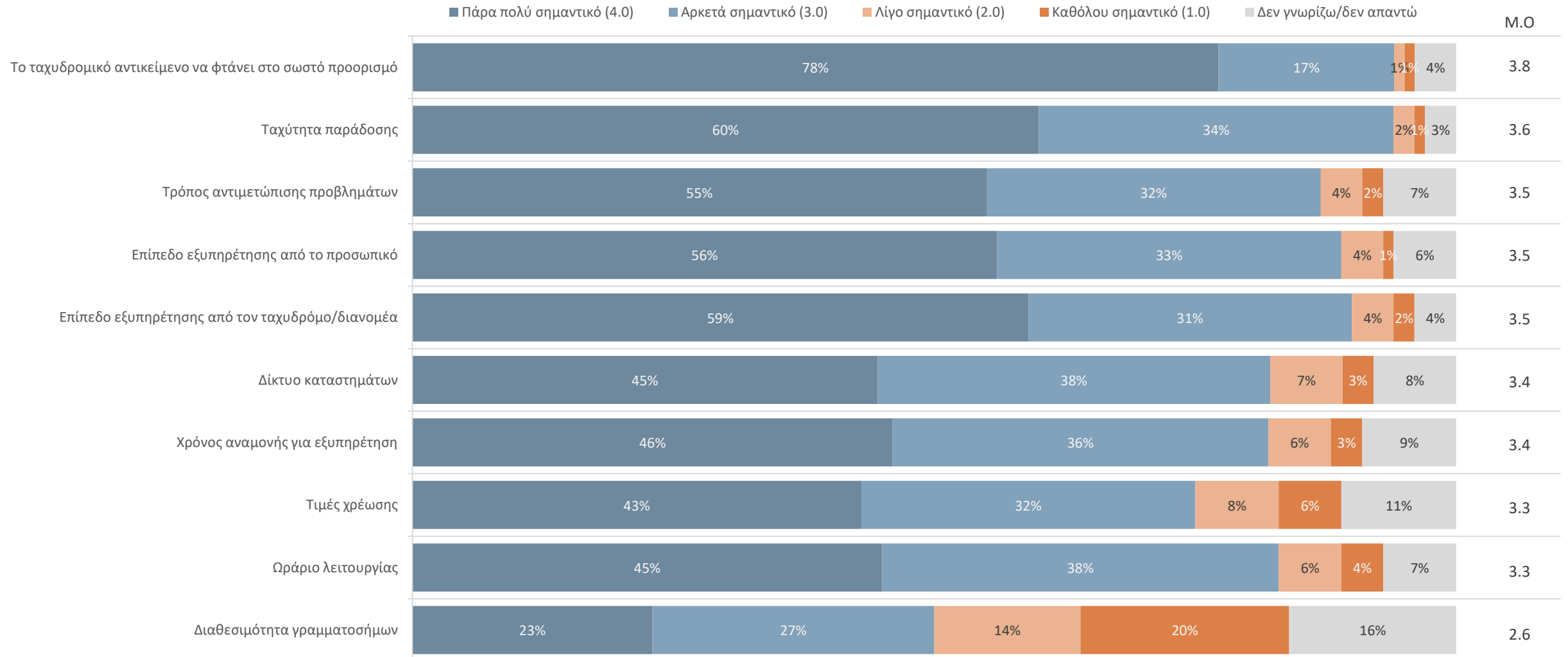
ΚΥΤΑ

ΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΠΑΡΟΧΕΙΣ



■ Οκτ-21 ■ Νοε-22 ■ Δεκ-23

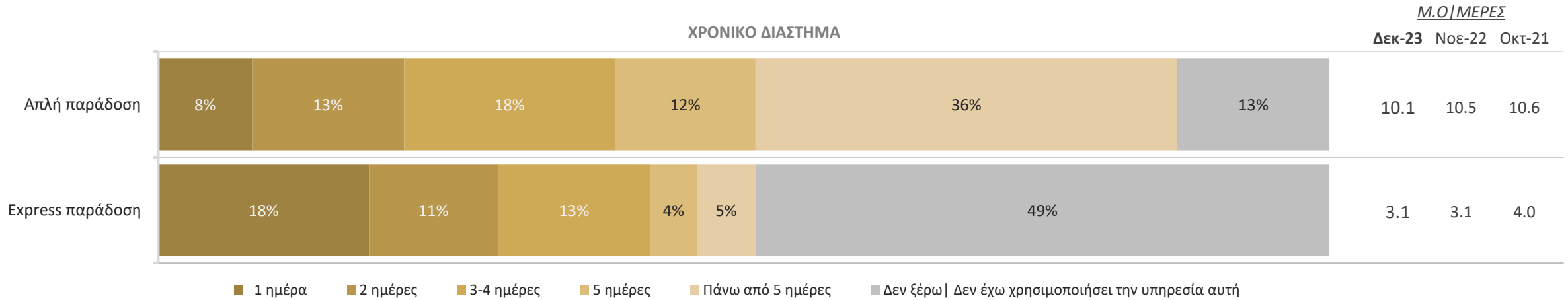
# Βαθμός σημαντικότητας χαρακτηριστικών κατά τη χρήση ταχυδρομικών υπηρεσιών



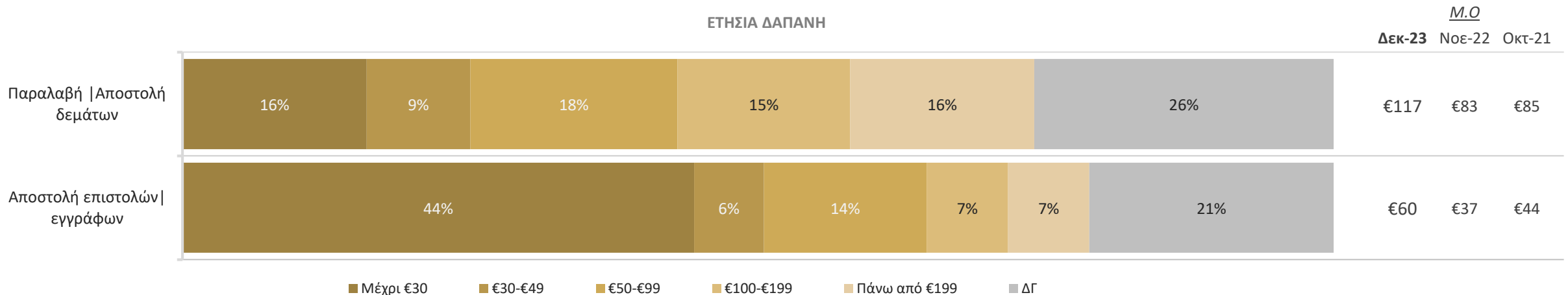
# Περίπου πόσες μέρες χρειάζονται για να παραλάβετε κάποιο πακέτο, όταν σας έστειλαν με απλή | express παράδοση; | Πόση υπολογίζετε ότι είναι η ετήσια δαπάνη σας σε ταχυδρομικές υπηρεσίες;

Βάση: όλοι όσοι παραλαμβάνουν δέματα

## ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ

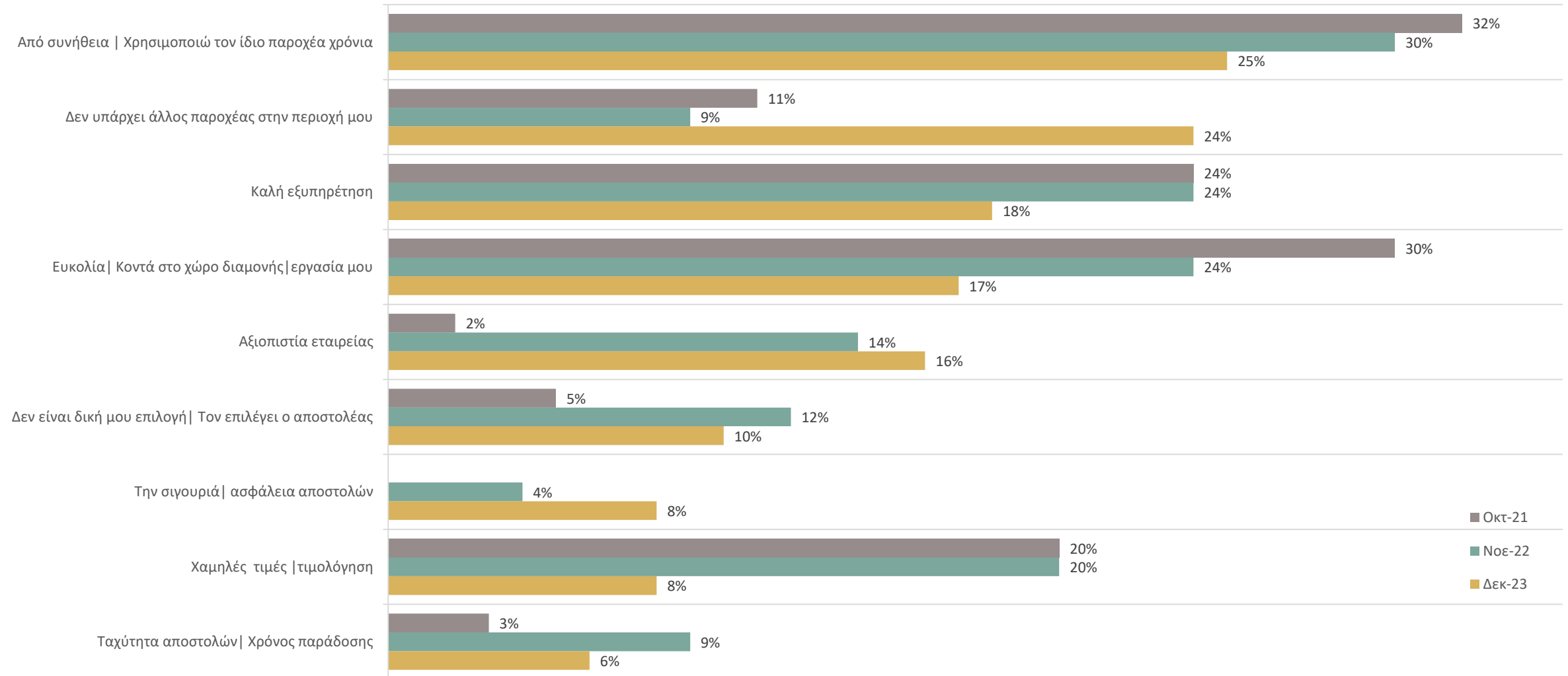


## ΕΤΗΣΙΑ ΔΑΠΑΝΗ



# Με ποια κριτήρια επιλέξατε τον ταχυδρομικό παροχέα που χρησιμοποιείτε συνήθως;

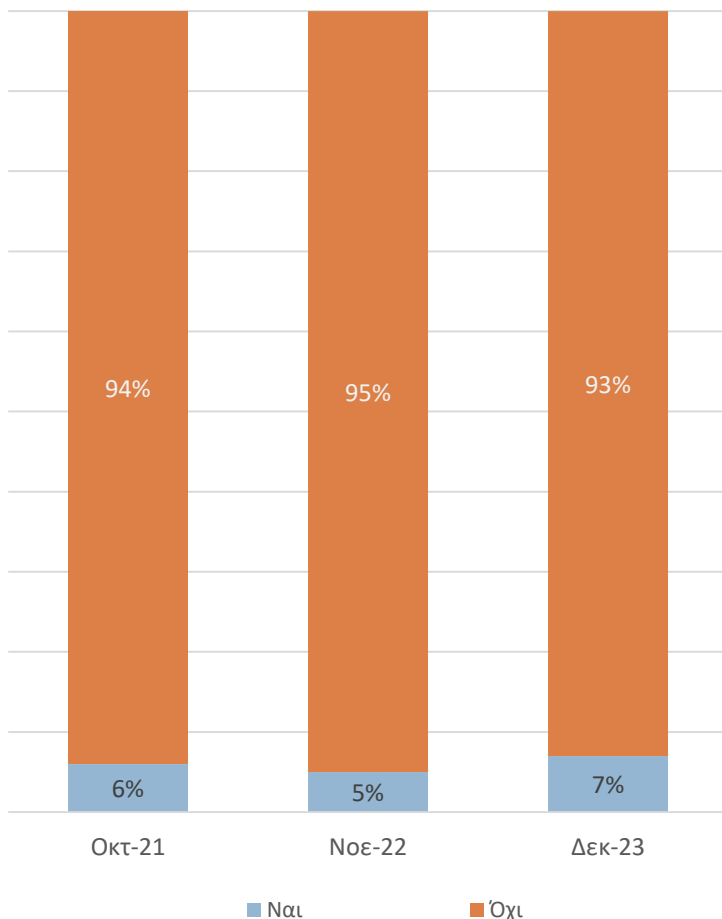
Βάση: όλοι όσοι χρησιμοποίησαν ταχυδρομικές υπηρεσίες τον τελευταίο χρόνο



# Τους τελευταίους 12 μήνες έχετε υποβάλει παράπονο σε ταχυδρομικό παροχέα; | Θεωρείτε ότι ήταν εύκολη και γρήγορη η διαδικασία υποβολής παραπόνου; | Το παράπονο αφορούσε ...

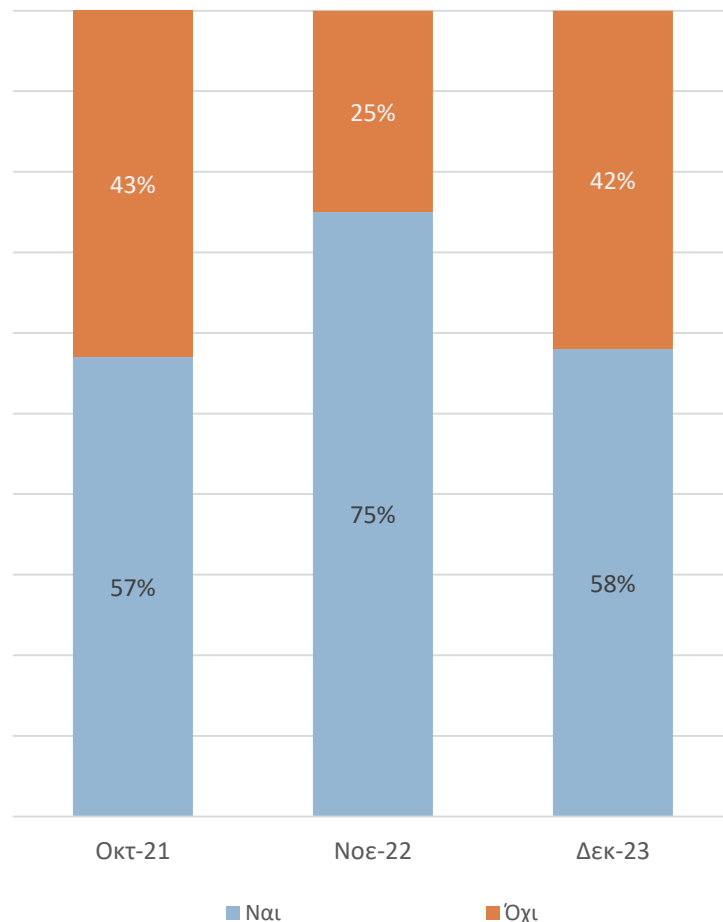
Βάση: όλοι όσοι χρησιμοποίησαν ταχυδρομικές υπηρεσίες τον τελευταίο χρόνο

## ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ



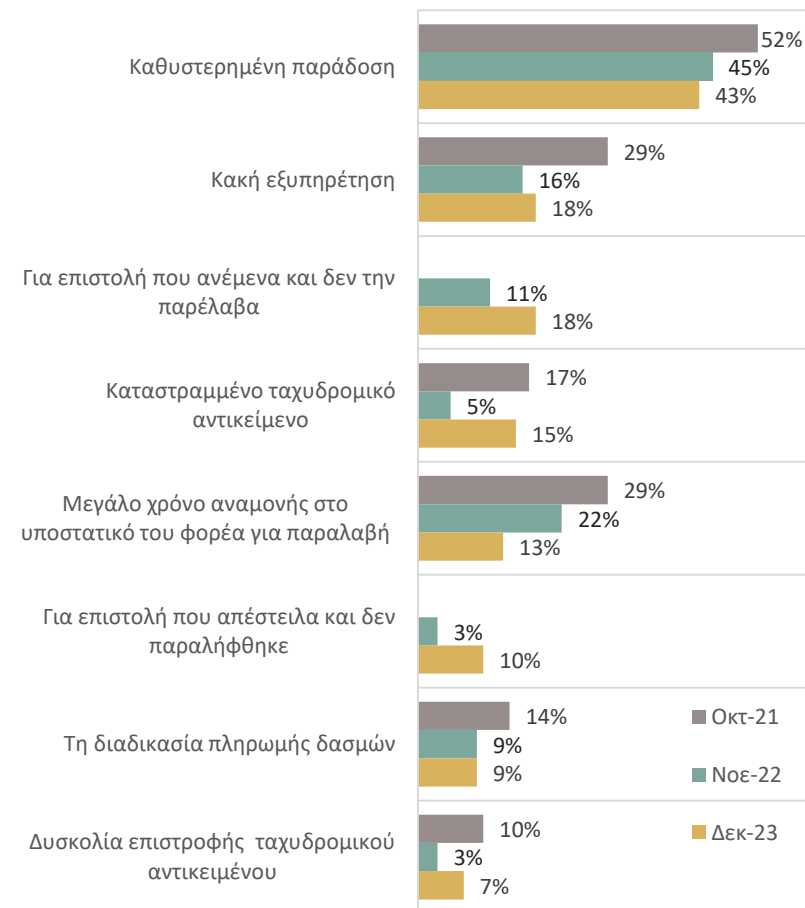
## ΕΥΚΟΛΗ | ΓΡΗΓΟΡΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ

[όλοι όσοι υπέβαλαν παράπονο [67]



## ΛΟΓΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

[όλοι όσοι υπέβαλαν παράπονο [67]



ΑΝΑΛΥΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

## ΜΕΡΟΣ ΙΙ: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ



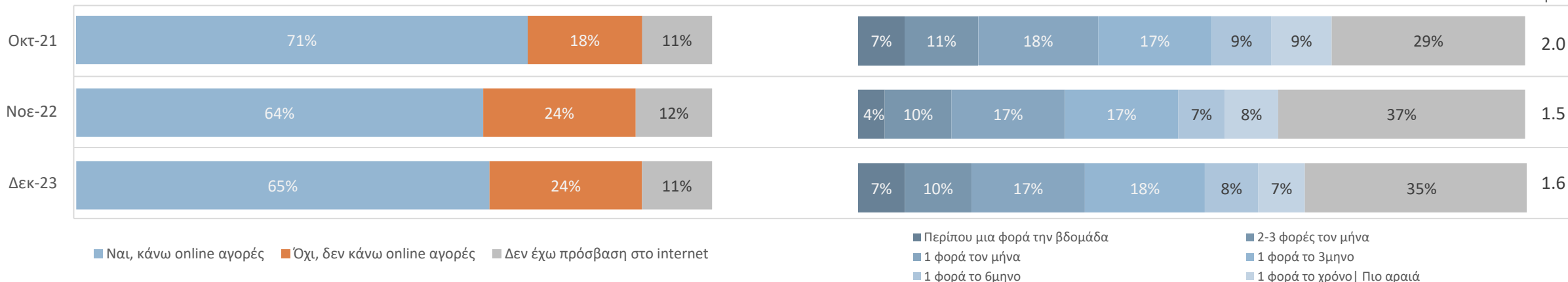
# Χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για να παραγγείλετε προϊόντα είτε από την Κύπρο είτε από το εξωτερικό; | Πόσο συχνά; | Που παραλαμβάνετε τα προϊόντα;

Βάση: όλοι όσοι χρησιμοποίησαν ταχυδρομικές υπηρεσίες τον τελευταίο χρόνο

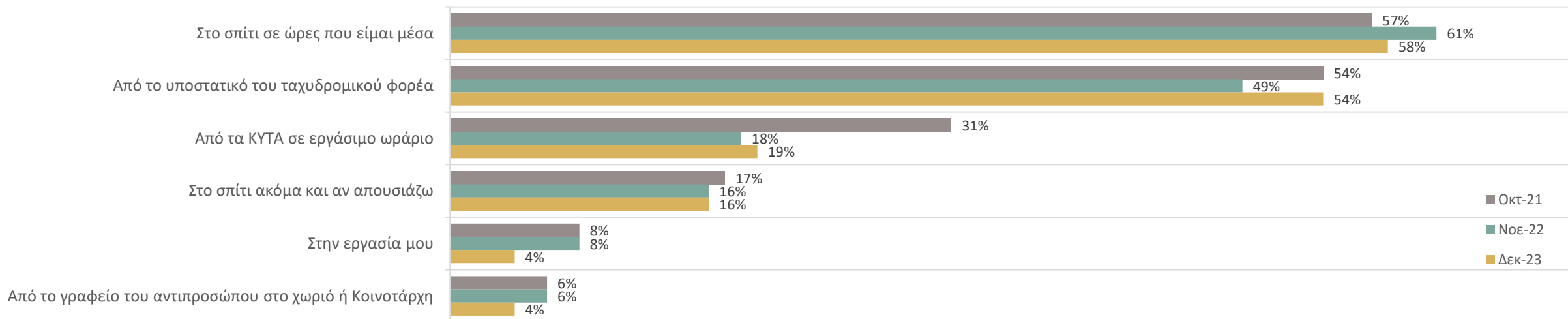
## ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΓΙΑ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ

## ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ

Μ.Ο | ΜΗΝΑ



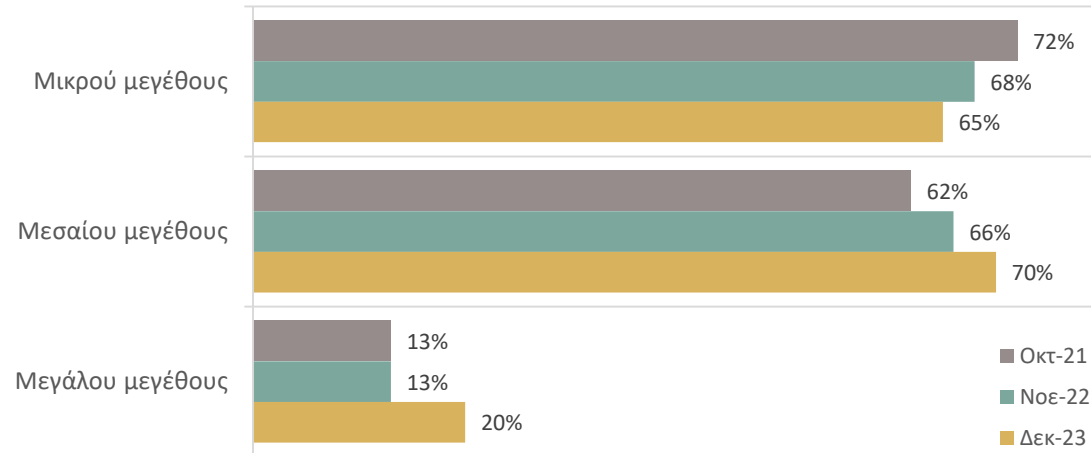
## ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ



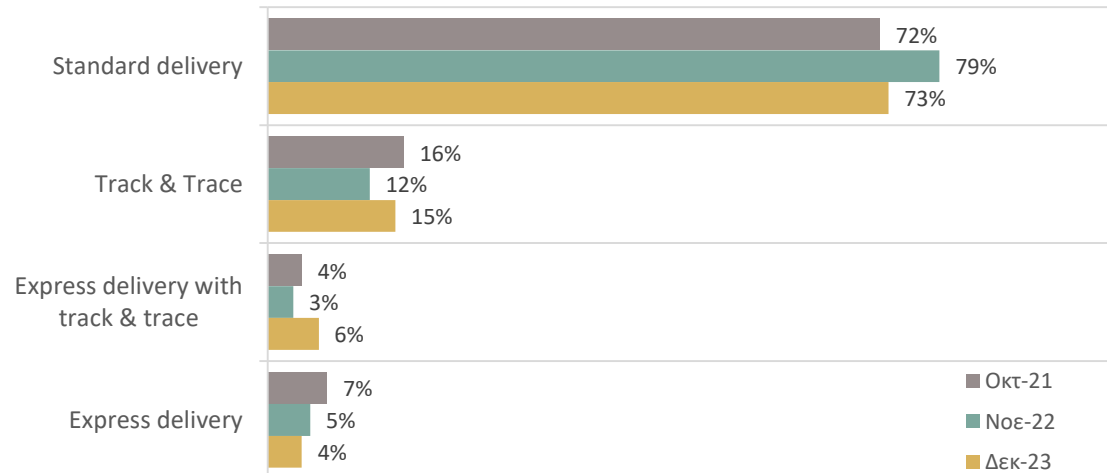
# Τι μεγέθους προϊόντα παραγγέλλετε συνήθως από το διαδίκτυο; | Τι χαρακτηριστικά επιλέγετε για την παράδοση; | Υπάρχει κάτι που σας αποθαρρύνει στο να παραγγέλλετε προϊόντα από το διαδίκτυο;

Βάση: όλοι όσοι αγοράζουν online προϊόντα

## ΜΕΓΕΘΟΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ



## ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΠΟΥ ΕΠΙΛΕΓΟΥΝ



## ΛΟΓΟΙ ΠΟΥ ΑΠΟΘΑΡΡΥΝΟΥΝ

