
Έρευνα Ποιότητας Κινητής Τηλεφωνίας

Μάρτιος 2023

Ετοιμάστηκε για:

Ε ΕΠΙΤΡΟΠΟΣ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ



Ταυτότητα Έρευνας

Σύνολο

- Δείγμα Αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού: 800 Επιτυχείς Συνεντεύξεις (Αστικές:400 και Αγροτικές:400)
- Γεωγραφική Κάλυψη Δείγματος: Παγκύπρια, Αστικές και Αγροτικές περιοχές
- Δειγματοληψία: Τυχαία-Στρωματοποιημένη Πολύ-σταδιακή
- Συλλογή Πληροφοριών: Τηλεφωνικές Συνεντεύξεις – CATI (Computer Aided Telephone Interviews)
- Ερωτώμενος: Άτομα 18 χρονών και άνω που δεν εργάζονται σε διαφήμιση, έρευνα αγοράς, εταιρεία παροχής υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας, μεταπώληση υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας και είναι κύριοι χρήστες του αριθμού τηλεφώνου
- Ομάδα Έρευνας: 47 Ερευνητές & 2 Επιθεωρητές
- Περίοδος Συλλογής Πληροφοριών: 02/03/2023 – 10/03/2023
- Σταθμίσεις: Το δείγμα σταθμίστηκε (rim weighting) εκ των υστέρων με περιορισμούς (constraints) ως προς δημογραφικές παραμέτρους
- Στατιστικές Αναλύσεις σε βάσεις κάτω των 60 ατόμων (*) υπόκεινται σε μεγάλα στατιστικά λάθη και αναλύσεις σε βάσεις κάτω των 30 ατόμων (**) παρουσιάζονται μόνο για ενδεικτικούς σκοπούς
- Μέγιστο Στατιστικό Λάθος σε διάστημα εμπιστοσύνης 90% (90% Confidence Level): 2,6%
- Το μέγιστο στατιστικό λάθος εφαρμόζεται σε δείκτες λόγων (ratios) όπου ο παρονομαστής είναι το σύνολο του δείγματος – δηλαδή ποσοστά επί του συνόλου. Σε υποομάδες του δείγματος αναλογούν μεγαλύτερα στατιστικά λάθη

- Η Pulse Market Research είναι πλήρες μέλος των:
 - ESOMAR (European Society of Opinion and Market Research)
 - WAPOR (World Association of Public and Opinion Research)
 - ΣΕΔΕΑΚ (Σύνδεσμος Εταιρειών Δημοσκοπήσεων και Έρευνας Αγοράς Κύπρου)
 - MSPA (Mystery Shoppers Providers Association)



Not all figures add up to 100% due to rounding of percentage estimates and the possible exclusion of “No Answer” and “Don’t know” responses.

Γενική Χρήση

Λόγοι επιλογής & Κύριος λόγος επιλογής παροχέα κινητής τηλεφωνίας

Σύνολο

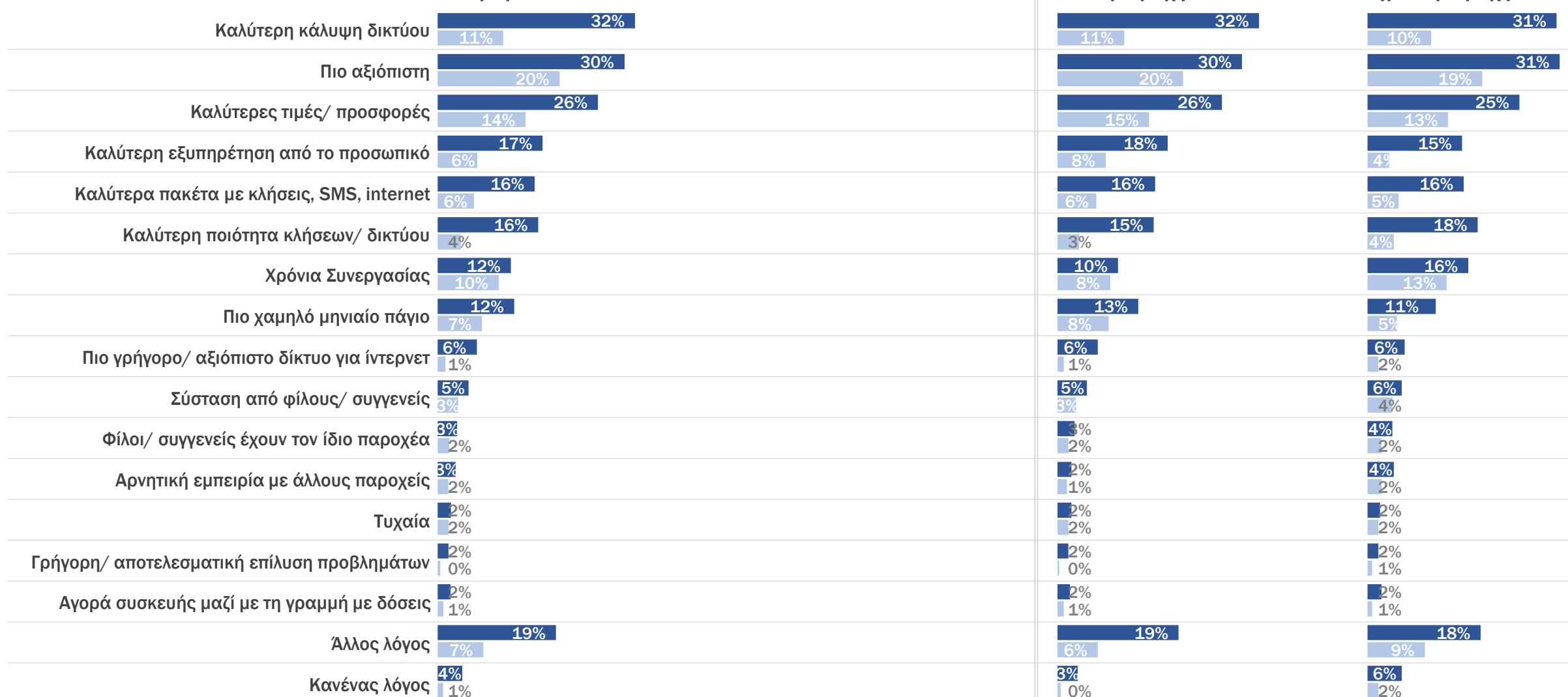
■ Λόγοι επιλογής παροχέα κινητής τηλεφωνίας

■ Κύριος λόγος επιλογής παροχέα κινητής τηλεφωνίας

Σταθμισμένο Σύνολο

Αστική Περιοχή

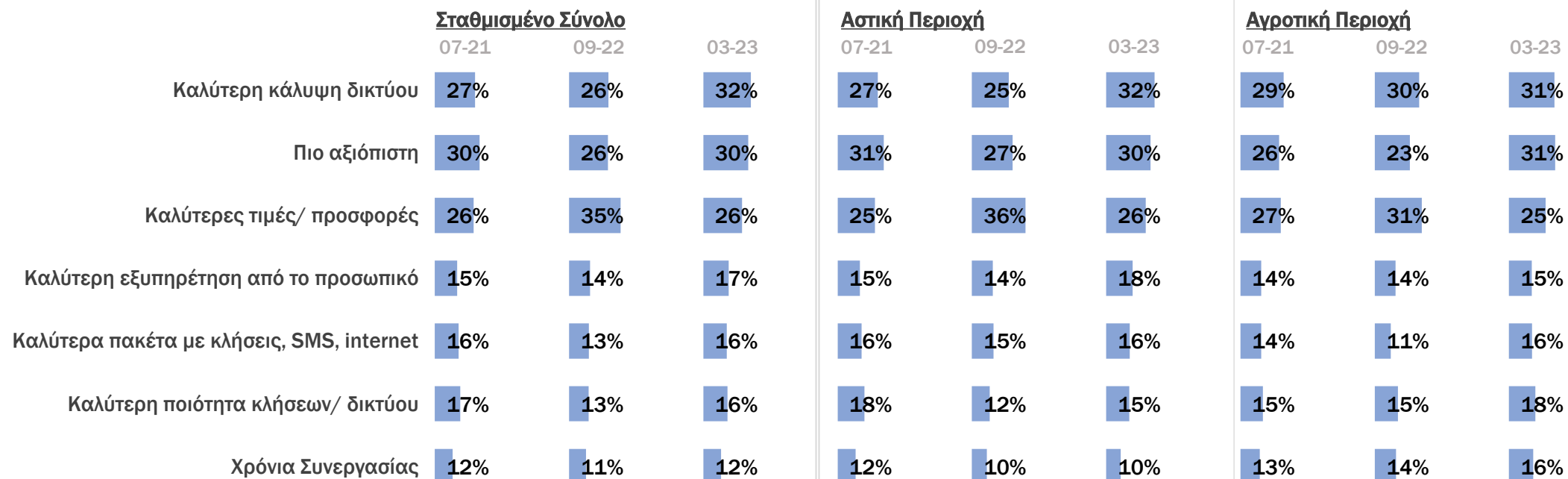
Αγροτική Περιοχή



Λόγοι επιλογής παροχέα κινητής τηλεφωνίας

Σύνολο – Διαχρονικές Μετρήσεις – **Top 7 λόγοι**

■ Λόγοι επιλογής παροχέα κινητής τηλεφωνίας



Κύριος λόγος επιλογής παροχέα κινητής τηλεφωνίας

Σύνολο – Διαχρονικές Μετρήσεις – **Top 7 λόγοι**

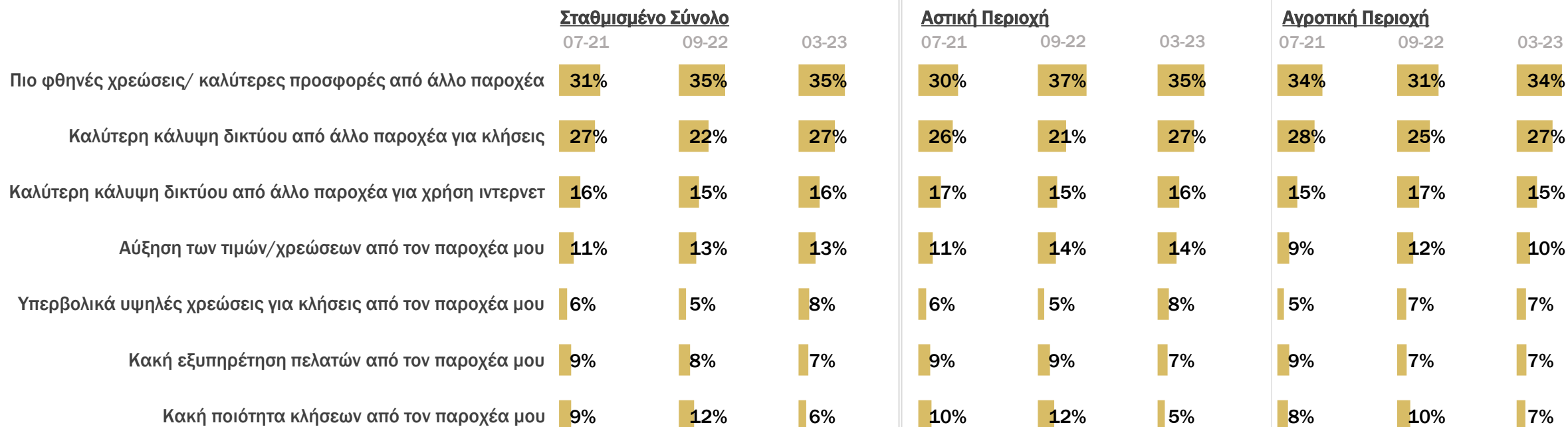
■ Κύριος λόγος επιλογής παροχέα κινητής τηλεφωνίας



Λόγοι Αλλαγής παροχέα κινητής τηλεφωνίας

Σύνολο – Διαχρονικές Μετρήσεις – **Top 7 λόγοι**

■ Λόγοι αλλαγής παροχέα κινητής τηλεφωνίας



Θέματα Ποιότητας

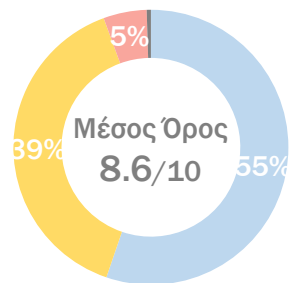
Ικανοποίηση με την υπηρεσία κινητής τηλεφωνίας

Ανάλυση σε υποομάδες του δείγματος & Διαχρονικές Μετρήσεις

Ερώτηση: Πόσο ικανοποιημένοι είναι με την υπηρεσία κινητής τηλεφωνίας που έχουν με τον παροχέα τους;

- Υψηλή Ικανοποίηση (9-10)
- Μεσαία Ικανοποίηση (7-8)
- Χαμηλή Ικανοποίηση (0-6)
- Δεν τοποθετούνται

Σταθμισμένο Σύνολο



	Υψηλή Ικανοποίηση (9-10)	Μεσαία Ικανοποίηση (7-8)	Χαμηλή Ικανοποίηση (0-6)	M.O.
Σύνολο	55%	39%	5%	8.6

Κατά Ηλικιακές Ομάδες

Ηλικιακή Ομάδα	Υψηλή Ικανοποίηση (9-10)	Μεσαία Ικανοποίηση (7-8)	Χαμηλή Ικανοποίηση (0-6)	M.O.
18-29	46%	48%	6%	8.4
30-39	50%	42%	8%	8.3
40-49	55%	42%	3%	8.6
50-59	59%	35%	5%	8.6
60-69	55%	41%	4%	8.6
70+	72%	23%	3%	9.0

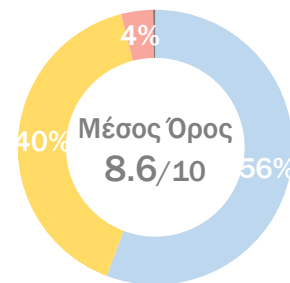
Κατά Μορφωτικό Επίπεδο

Μορφωτικό Επίπεδο	Υψηλή Ικανοποίηση (9-10)	Μεσαία Ικανοποίηση (7-8)	Χαμηλή Ικανοποίηση (0-6)	M.O.
Έως 2οβάθμια	62%	31%	6%	8.6
3οβάθμια	51%	44%	4%	8.4

Διαχρονικές Μετρήσεις

Περίοδος	Υψηλή Ικανοποίηση (9-10)	Μεσαία Ικανοποίηση (7-8)	Χαμηλή Ικανοποίηση (0-6)	M.O.
07/21	50%	40%	9%	8.3
09/22	52%	40%	7%	8.4
03/23	55%	39%	5%	8.6

Αστική Περιοχή



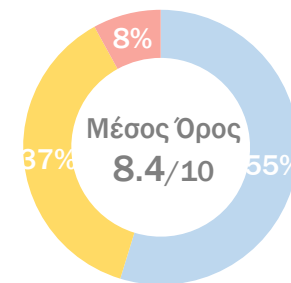
	Υψηλή Ικανοποίηση (9-10)	Μεσαία Ικανοποίηση (7-8)	Χαμηλή Ικανοποίηση (0-6)	M.O.
Σύνολο	56%	40%	4%	8.6

Ηλικιακή Ομάδα	Υψηλή Ικανοποίηση (9-10)	Μεσαία Ικανοποίηση (7-8)	Χαμηλή Ικανοποίηση (0-6)	M.O.
18-39	50%	47%	3%	8.6
40-59	58%	38%	4%	8.6
60+	62%	34%	3%	8.8

Μορφωτικό Επίπεδο	Υψηλή Ικανοποίηση (9-10)	Μεσαία Ικανοποίηση (7-8)	Χαμηλή Ικανοποίηση (0-6)	M.O.
Έως 2οβάθμια	67%	27%	5%	8.8
3οβάθμια	51%	46%	3%	8.6

Περίοδος	Υψηλή Ικανοποίηση (9-10)	Μεσαία Ικανοποίηση (7-8)	Χαμηλή Ικανοποίηση (0-6)	M.O.
07/21	51%	39%	10%	8.3
09/22	53%	41%	6%	8.5
03/23	56%	40%	4%	8.6

Αγροτική Περιοχή



	Υψηλή Ικανοποίηση (9-10)	Μεσαία Ικανοποίηση (7-8)	Χαμηλή Ικανοποίηση (0-6)	M.O.
Σύνολο	55%	37%	8%	8.4

Ηλικιακή Ομάδα	Υψηλή Ικανοποίηση (9-10)	Μεσαία Ικανοποίηση (7-8)	Χαμηλή Ικανοποίηση (0-6)	M.O.
18-39	44%	39%	17%	7.8
40-59	56%	40%	4%	8.6
60+	63%	33%	4%	8.8

Μορφωτικό Επίπεδο	Υψηλή Ικανοποίηση (9-10)	Μεσαία Ικανοποίηση (7-8)	Χαμηλή Ικανοποίηση (0-6)	M.O.
Έως 2οβάθμια	55%	37%	7%	8.5
3οβάθμια	54%	37%	9%	8.3

Περίοδος	Υψηλή Ικανοποίηση (9-10)	Μεσαία Ικανοποίηση (7-8)	Χαμηλή Ικανοποίηση (0-6)	M.O.
07/21	47%	44%	9%	8.3
09/22	52%	39%	8%	8.4
03/23	55%	37%	8%	8.4

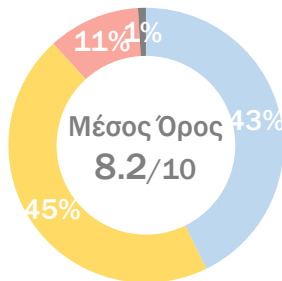
Ικανοποίηση από τη σχέση ποιότητας και τιμής (VFM)

Ανάλυση σε υποομάδες του δείγματος & Διαχρονικές Μετρήσεις

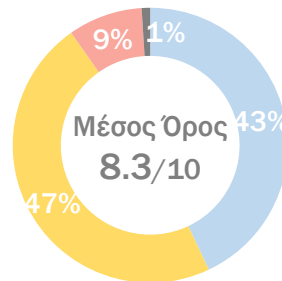
Ερώτηση: Πόσο ικανοποιημένοι είναι από τη συνολική σχέση ποιότητας και τιμής (value for money) της υπηρεσίας κινητής τηλεφωνίας που έχουν με τον παροχέα τους;

- Υψηλή Ικανοποίηση (9-10)
- Μεσαία Ικανοποίηση (7-8)
- Χαμηλή Ικανοποίηση (0-6)
- Δεν τοποθετούνται

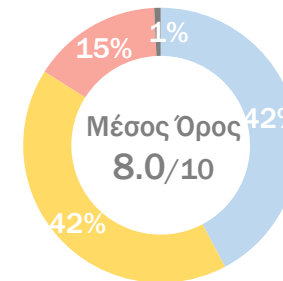
Σταθμισμένο Σύνολο



Αστική Περιοχή



Αγροτική Περιοχή



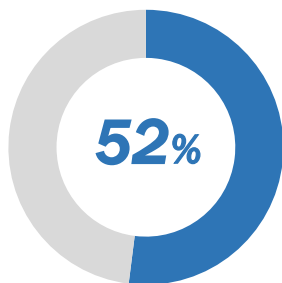
	MO	MO	MO	
Σύνολο	43%	45%	11%	8.2
Σύνολο	43%	47%	9%	8.3
Σύνολο	42%	42%	15%	8.0
Κατά Ηλικιακές Ομάδες				
18-29	40%	54%	7%	8.3
18-39	43%	49%	8%	8.3
30-39	39%	43%	17%	7.9
40-59	40%	47%	12%	8.1
40-49	46%	42%	12%	8.2
50-59	40%	48%	11%	8.1
60-69	45%	46%	8%	8.4
60+	48%	45%	4%	8.6
70+	51%	42%	4%	8.6
18-39	31%	43%	26%	7.4
40-59	48%	41%	11%	8.2
60+	46%	43%	9%	8.3
Κατά Μορφωτικό Επίπεδο				
Έως 2οβάθμια	45%	41%	13%	8.2
Έως 2οβάθμια	47%	42%	11%	8.3
3οβάθμια	41%	48%	10%	8.2
3οβάθμια	41%	50%	8%	8.3
Έως 2οβάθμια	43%	40%	16%	8.1
3οβάθμια	42%	43%	15%	7.9
Διαχρονικές Μετρήσεις				
07/21	38%	42%	18%	7.9
07/21	38%	41%	19%	7.8
07/21	38%	45%	15%	7.9
09/22	43%	44%	12%	8.1
09/22	41%	45%	12%	8.1
09/22	46%	42%	10%	8.3
03/23	43%	45%	11%	8.2
03/23	43%	47%	9%	8.3
03/23	42%	42%	15%	8.0

Φαινόμενο κακής λήψης σε συγκεκριμένες περιοχές

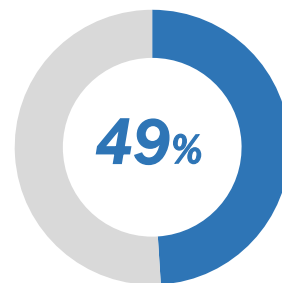
Ανάλυση σε υποομάδες του δείγματος & Διαχρονικές Μετρήσεις

Αναφέρουν ότι παρατήρησαν το φαινόμενο κακής λήψης να συμβαίνει σε συγκεκριμένες περιοχές

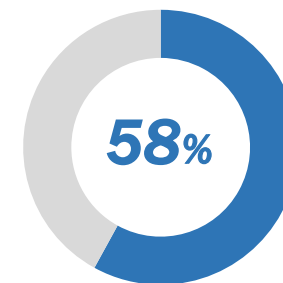
Σταθμισμένο Σύνολο



Αστική Περιοχή



Αγροτική Περιοχή

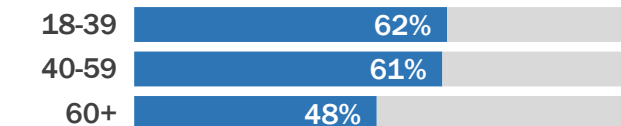
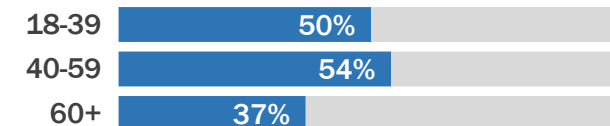
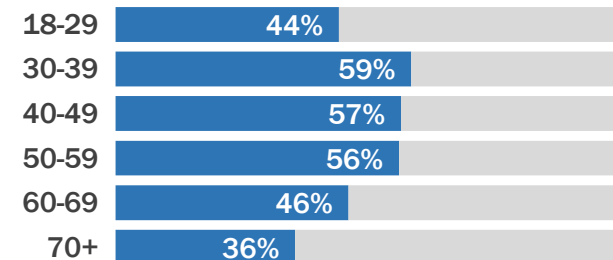


Σύνολο 52%

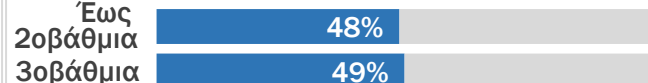
Σύνολο 49%

Σύνολο 58%

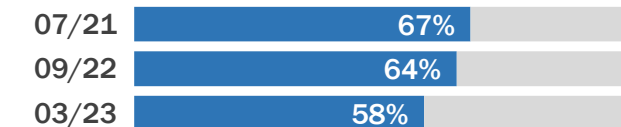
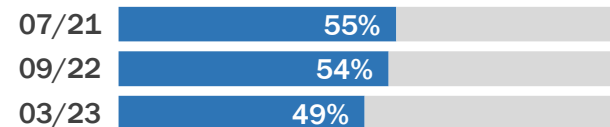
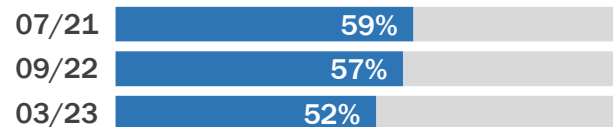
Κατά Ηλικιακές Ομάδες



Κατά Μορφωτικό Επίπεδο



Διαχρονικές Μετρήσεις



Περιοχές στις οποίες παρατηρήθηκε το φαινόμενο κακής λήψης

Σύνολο & Διαχρονικές Μετρήσεις

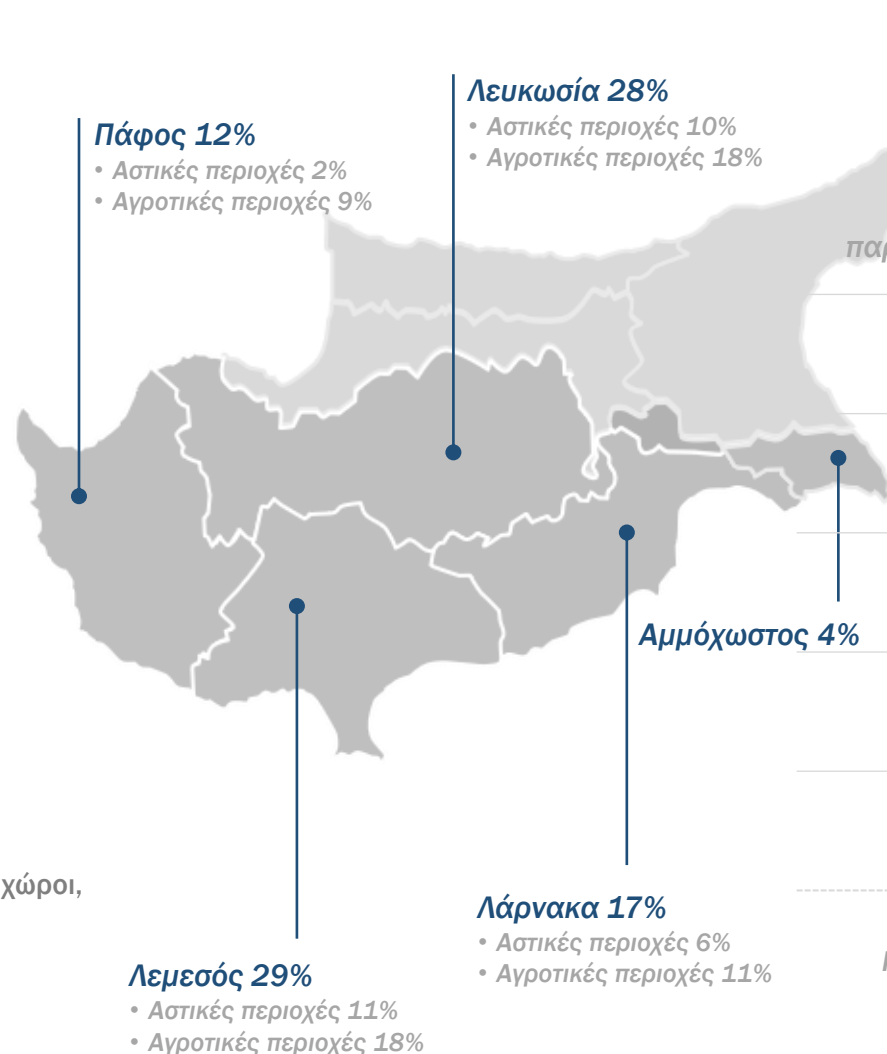


Άλλες αναφορές

(μη διευκρινισμένοι ταχυδρομικοί κώδικες)

- Άλλες ορεινές περιοχές 5%
- Αυτοκινητόδρομος 2%
- Κλειστοί χώροι, πολυκαταστήματα, υπόγειοι χώροι, νοσοκομεία 1%
- Κάποια άλλη περιοχή 1%

Βάση: Όσοι αναφέρουν περιοχές στις οποίες παρατηρήθηκε το φαινόμενο κακής λήψης (48%)



Διαχρονικές Μετρήσεις	07-21	09-22	03-23
Αναφέρουν περιοχές στις οποίες παρατηρήθηκε το φαινόμενο κακής λήψης	50%	46%	48%
Κακή λήψη στη Λευκωσία	16%	23%	28%
Αστική	5%	8%	10%
Αγροτική	11%	15%	18%
Κακή λήψη στη Λεμεσό	22%	26%	29%
Αστική	10%	10%	11%
Αγροτική	11%	15%	18%
Κακή λήψη στη Λάρνακα	12%	15%	17%
Αστική	3%	4%	6%
Αγροτική	9%	11%	11%
Κακή λήψη στη Αμμόχωστο	5%	4%	4%
Κακή λήψη στη Πάφο	9%	12%	12%
Αστική	1%	2%	2%
Αγροτική	8%	10%	9%
Άλλες ορεινές περιοχές	17%	12%	5%
Αυτοκινητόδρομος	14%	8%	2%
Κλειστοί χώροι, πολυκαταστήματα, υπόγειοι χώροι, νοσοκομεία	3%	2%	1%

Φαινόμενα κακής ποιότητας υπηρεσίας κινητής τηλεφωνίας

Σύνολο – Διαχρονικές Μετρήσεις

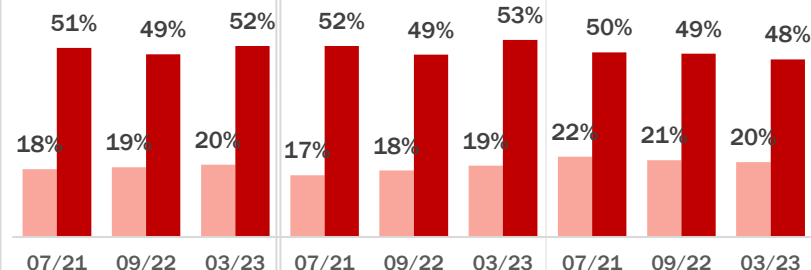
Ερώτηση: Πόσο συχνά παρατηρούν τα φαινόμενα κακής ποιότητας υπηρεσιών; ■ Αναφέρουν ότι παρατηρείται τουλάχιστον 1 φορά το μήνα ■ Αναφέρουν ότι παρατηρείται έστω και αραιά

Πλήρη απώλεια της υπηρεσίας κινητής τηλεφωνίας

Σταθμισμένο Σύνολο

Αστική Περιοχή

Αγροτική Περιοχή

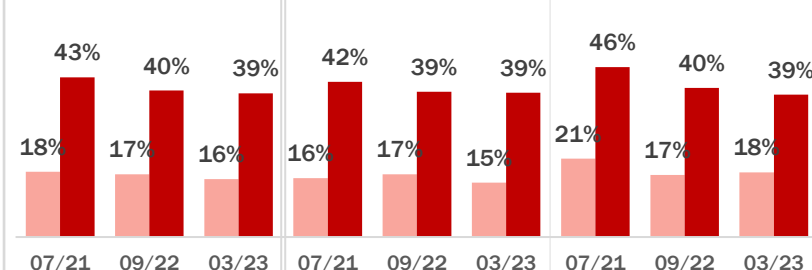


Διακοπή κλήσης

Σταθμισμένο Σύνολο

Αστική Περιοχή

Αγροτική Περιοχή

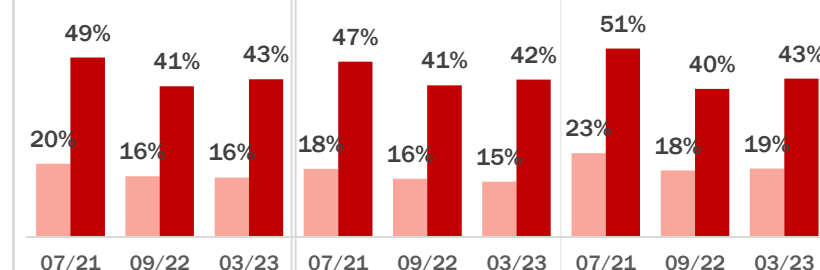


Κακή ποιότητα γραμμής

Σταθμισμένο Σύνολο

Αστική Περιοχή

Αγροτική Περιοχή

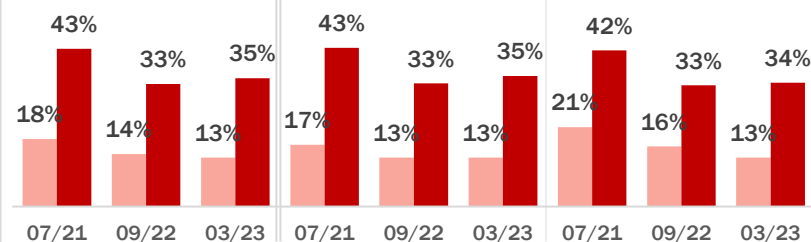


Μεταφορά κλήσεων απευθείας στο φωνοκιβώτιο

Σταθμισμένο Σύνολο

Αστική Περιοχή

Αγροτική Περιοχή

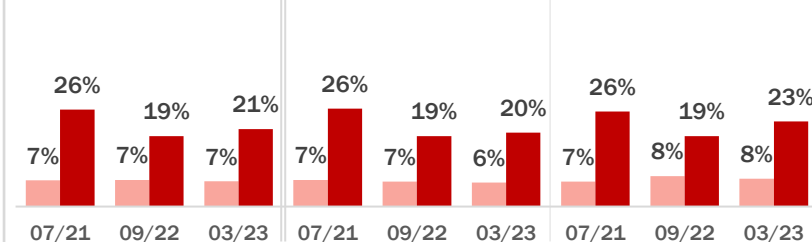


Καθυστέρηση αποστολής γραπτών μηνυμάτων/sms

Σταθμισμένο Σύνολο

Αστική Περιοχή

Αγροτική Περιοχή

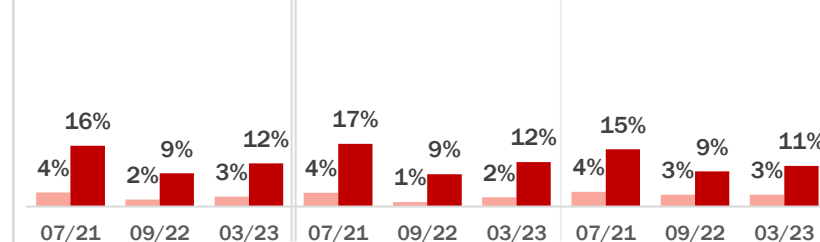


Καθυστέρηση λήψης φωνητικών μηνυμάτων

Σταθμισμένο Σύνολο

Αστική Περιοχή

Αγροτική Περιοχή



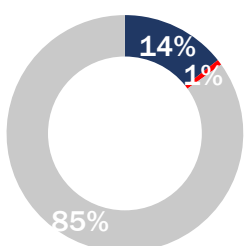
Κλήση προς υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης

Ανάλυση σε υποομάδες του δείγματος & Διαχρονικές Μετρήσεις

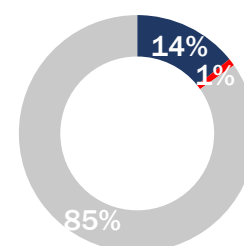
Ερώτηση: Τους τελευταίους 12 μήνες κατά πόσο έκαναν κάποια κλήση προς υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης (112 / 199) από το κινητό τους τηλέφωνο;

- Πετυχημένη κλήση
- Μη πετυχημένη κλήση
- Δεν έκαναν κλήση

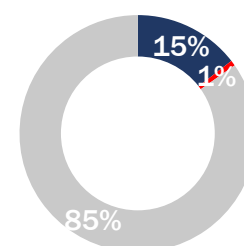
Σταθμισμένο Σύνολο



Αστική Περιοχή



Αγροτική Περιοχή



Σύνολο	14%	1%	85%
--------	-----	----	-----

Σύνολο	14%	1%	85%
--------	-----	----	-----

Σύνολο	15%	1%	85%
--------	-----	----	-----

Κατά Ηλικιακές Ομάδες

18-29	13%	1%	87%
30-39	15%	1%	84%
40-49	16%	1%	84%
50-59	13%	1%	85%
60-69	15%	1%	85%
70+	12%	2%	86%

18-39	14%	1%	86%
40-59	15%	1%	85%
60+	13%	3%	84%

18-39	16%	1%	83%
40-59	14%	1%	85%
60+	13%	1%	87%

Κατά Μορφωτικό Επίπεδο

Έως 2οβάθμια	13%	1%	87%
3οβάθμια	15%	1%	84%

Έως 2οβάθμια	14%	1%	85%
3οβάθμια	14%	1%	85%

Έως 2οβάθμια	11%	0%	89%
3οβάθμια	18%	1%	81%

Διαχρονικές Μετρήσεις

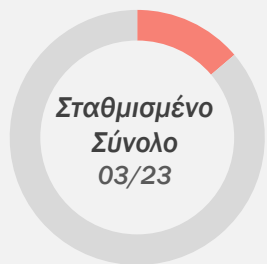
07/21	15%	1%	83%
09/22	15%	1%	85%
03/23	14%	1%	85%

07/21	16%	1%	83%
09/22	14%	1%	86%
03/23	14%	1%	85%

07/21	15%	1%	84%
09/22	17%	1%	82%
03/23	15%	1%	85%

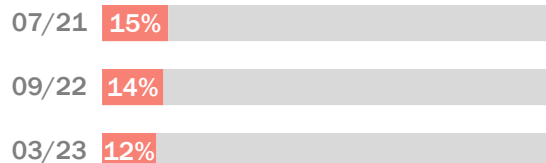
Παράπονα για υπηρεσία κινητής τηλεφωνίας

Σύνολο – Διαχρονικές Μετρήσεις

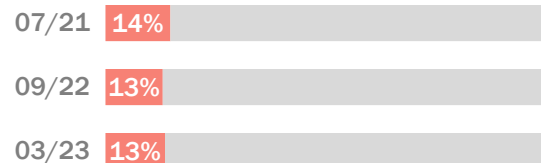


12% των ερωτηθέντων, αναφέρουν ότι τους τελευταίους 12 μήνες είχαν κάποιο λόγο για να παραπονεθούν για τις υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας που λαμβάνουν από τον παροχέα τους

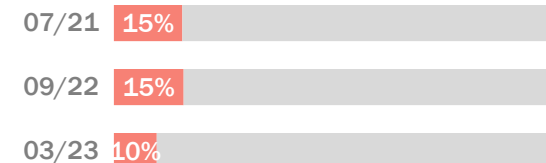
Σταθμισμένο Σύνολο



Αστική Περιοχή



Αγροτική Περιοχή



Βάση: Όσοι είχαν κάποιο λόγο για να παραπονεθούν για τις υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας που λαμβάνουν από τον παροχέα τους (12%)

Το πιο πρόσφατο πρόβλημα που είχαν σχετικά με την υπηρεσία, αφορούσε:



Κατά πόσο υπέβαλαν καταγγελία



5.9/10

η ικανοποίηση από το χειρισμό του παραπόνου που υπέβαλαν
(07/21 **5.5/10**)
(09/22 **4.2/10**)

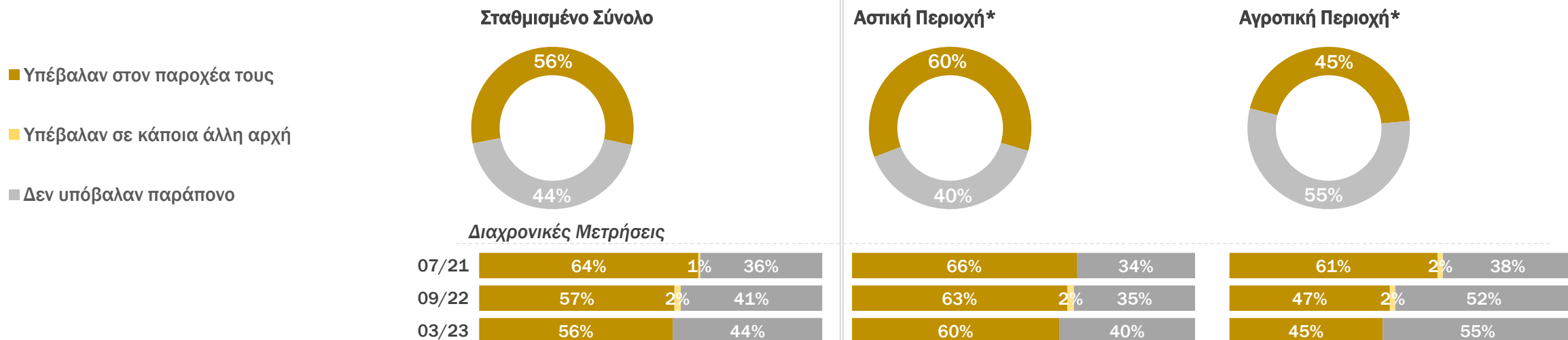
Παράπονα και υποβολή καταγγελίας για υπηρεσία κινητής τηλεφωνίας

Όσοι είχαν κάποιο λόγο για να παραπονεθούν για τις υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας που λαμβάνουν από τον παροχέα τους (12%)

Το πιο πρόσφατο πρόβλημα για το οποίο είχαν λόγο να παραπονεθούν σχετικά με την υπηρεσία κινητής τηλεφωνίας τους, αναφέρουν ότι ήταν ...

	Σταθμισμένο Σύνολο			Αστική Περιοχή*			Αγροτική Περιοχή*		
	07-21	09-22	03-23	07-21	09-22	03-23	07-21	09-22	03-23
Θέματα γενικά με την λειτουργία υπηρεσίας	64%	60%	67%	55%	57%	66%	80%	65%	68%
Θέματα με απρόσμενες/ασαφείς, λανθασμένες χρεώσεις	17%	23%	14%	21%	24%	13%	10%	21%	16%
Θέματα χρέωσης, τιμολόγησης ή πληρωμής (γενικά)			6%			8%			3%
Θέματα με υπερτιμημένες κλήσεις (090) και SMS	1%	2%	3%	2%	2%	4%		3%	
Θέματα εξυπηρέτησης πελατών	6%	6%	2%	9%	6%		2%	5%	8%
Θέματα κατά την εγκατάσταση της υπηρεσίας	6%	3%	1%	9%	4%	2%	2%	2%	
Κάτι άλλο	4%	6%	6%	3%	8%	6%	6%	3%	5%
Χωρίς αναφορά	1%	1%	1%	2%		2%		2%	

Κατά πόσο υπέβαλαν καταγγελία σχετικά με την υπηρεσία κινητής τηλεφωνίας στον παροχέα τους ή κάπου αλλού



Φορητότητα

Φορητότητα

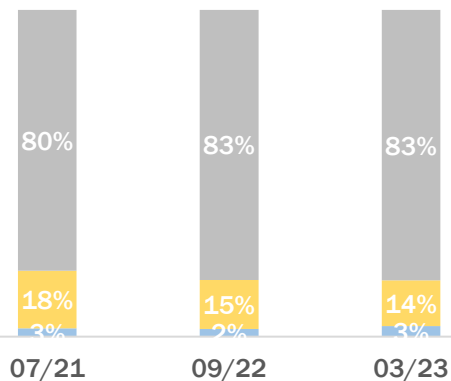
Σύνολο – Διαχρονικές Μετρήσεις

Ενδεχόμενο αλλαγής παροχέα κινητής τηλεφωνίας

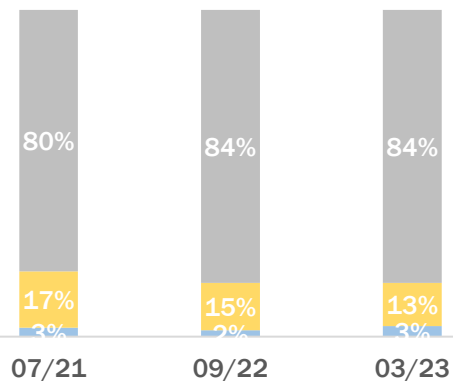
- Ψάχνω ενεργά για νέο παροχέα κινητής τηλεφωνίας
- Είμαι ανοιχτός στην ιδέα να αλλάξω παροχέα κινητής τηλεφωνίας
- Δεν ενδιαφέρομαι να αλλάξω παροχέα κινητής τηλεφωνίας

Διαχρονικές Μετρήσεις

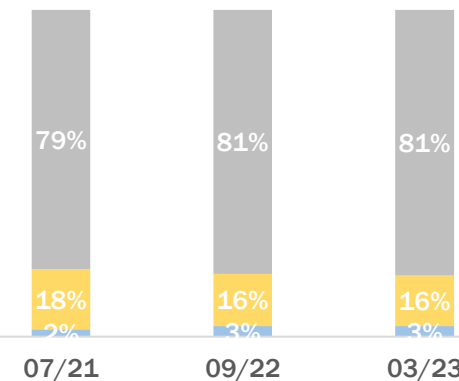
Σταθμισμένο Σύνολο



Αστική Περιοχή



Αγροτική Περιοχή

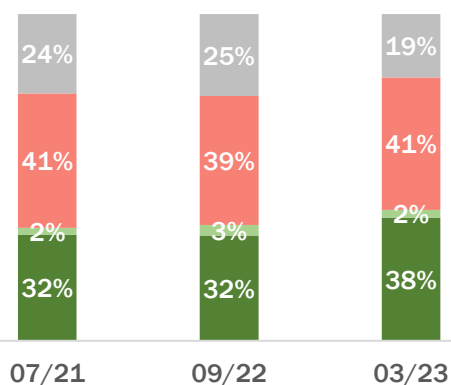


Διαδικασία φορητότητας

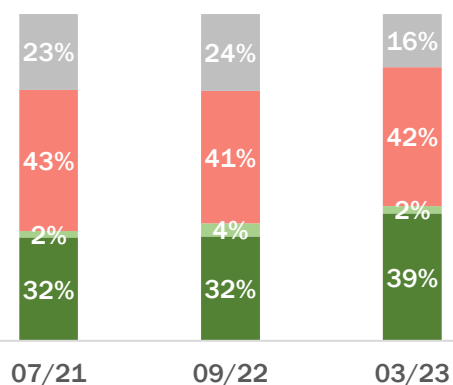
- Χρησιμοποίησαν τη διαδικασία και έμειναν ικανοποιημένοι απο την εμπειρία
- Γνωρίζουν τη διαδικασία, όμως δεν την έχουν χρησιμοποιήσει
- Χρησιμοποίησαν τη διαδικασία όμως δεν έμειναν ικανοποιημένοι απο την εμπειρία
- Δεν γνωρίζουν τη διαδικασία φορητότητας

Διαχρονικές Μετρήσεις

Σταθμισμένο Σύνολο



Αστική Περιοχή



Αγροτική Περιοχή

