



ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΕΤΟΙΜΑΣΤΗΚΕ ΓΙΑ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2022



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 **1002** επιτυχείς συνεντεύξεις εκ των οποίων:

Αστικοποίηση 1: 411

Αστικοποίηση 2: 200

Αστικοποίηση 3: 391

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

31 Οκτωβρίου – 14 Νοεμβρίου 2022

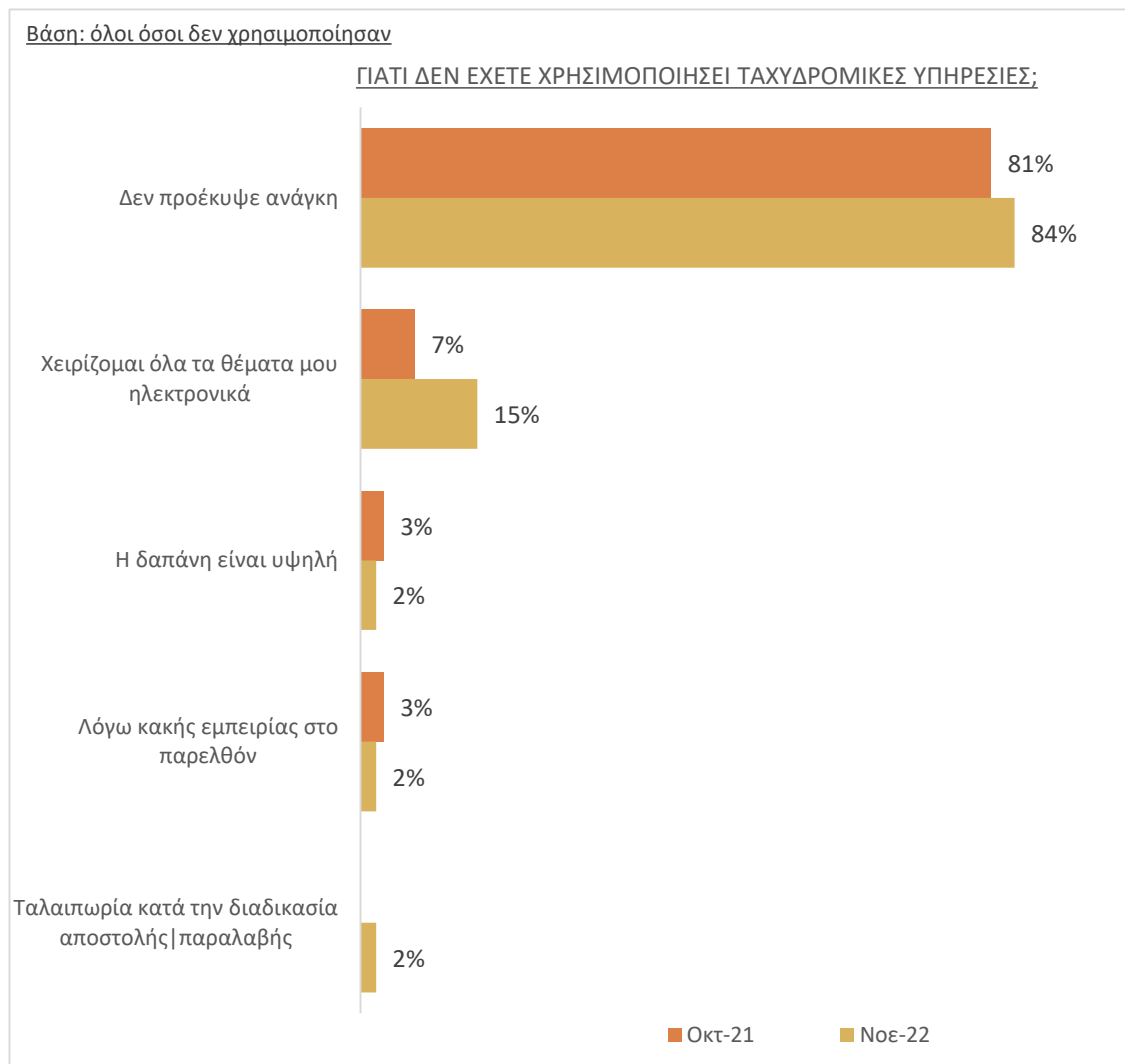
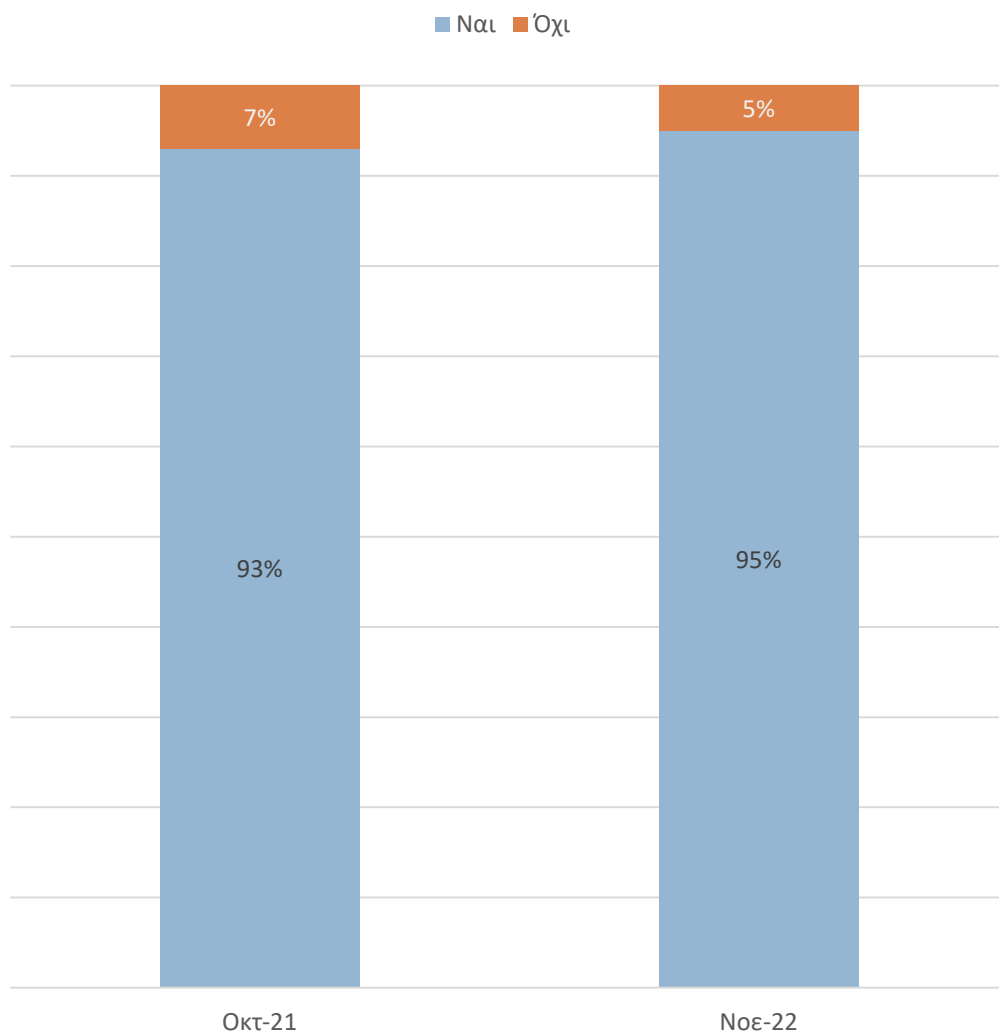
Στάθμιση δείγματος

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:

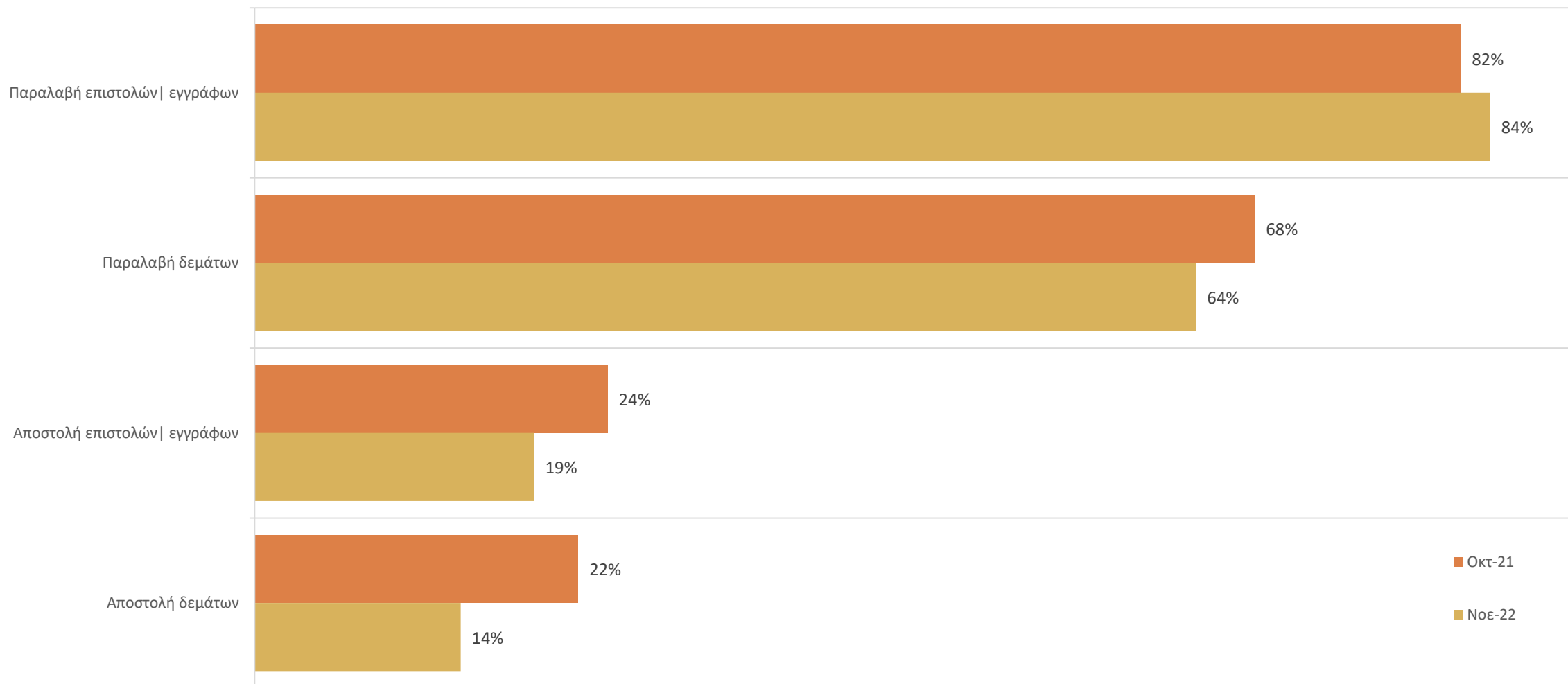
▪ Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας συγκρίνονται με τα αποτελέσματα της αντίστοιχης έρευνας που διεξήχθη τον Οκτώβριο του 2021.

Τον τελευταίο χρόνο, έχετε χρησιμοποιήσει οποιεσδήποτε ταχυδρομικές υπηρεσίες;



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

Βάση: όλοι όσοι χρησιμοποίησαν ταχυδρομικές υπηρεσίες τον τελευταίο χρόνο

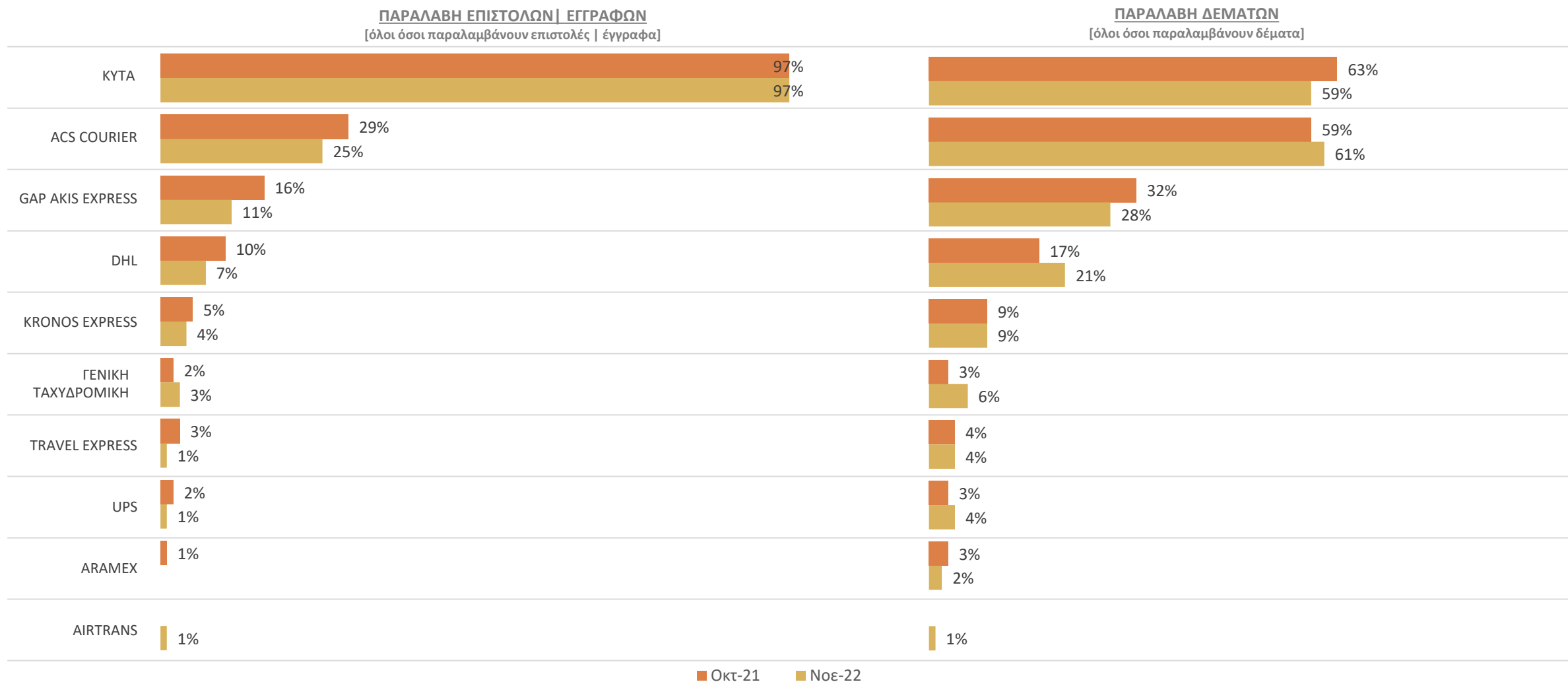


ΑΝΑΛΥΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

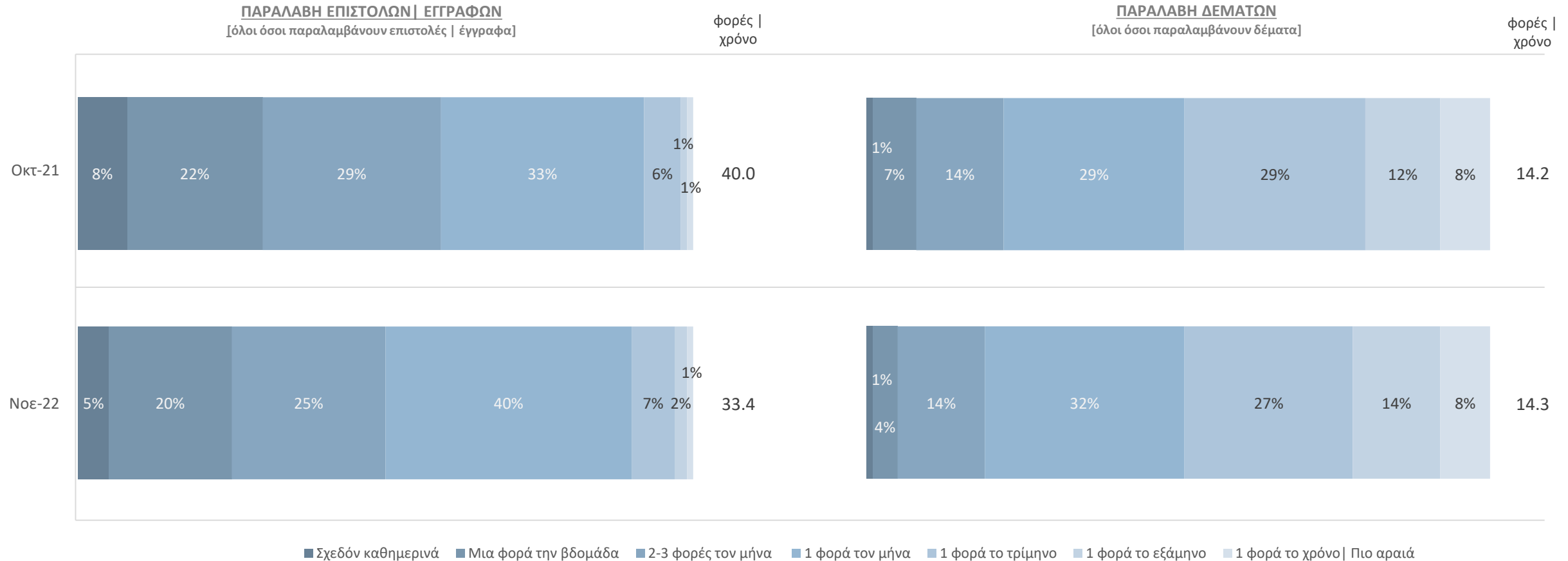
ΜΕΡΟΣ Ι: ΧΡΗΣΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



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



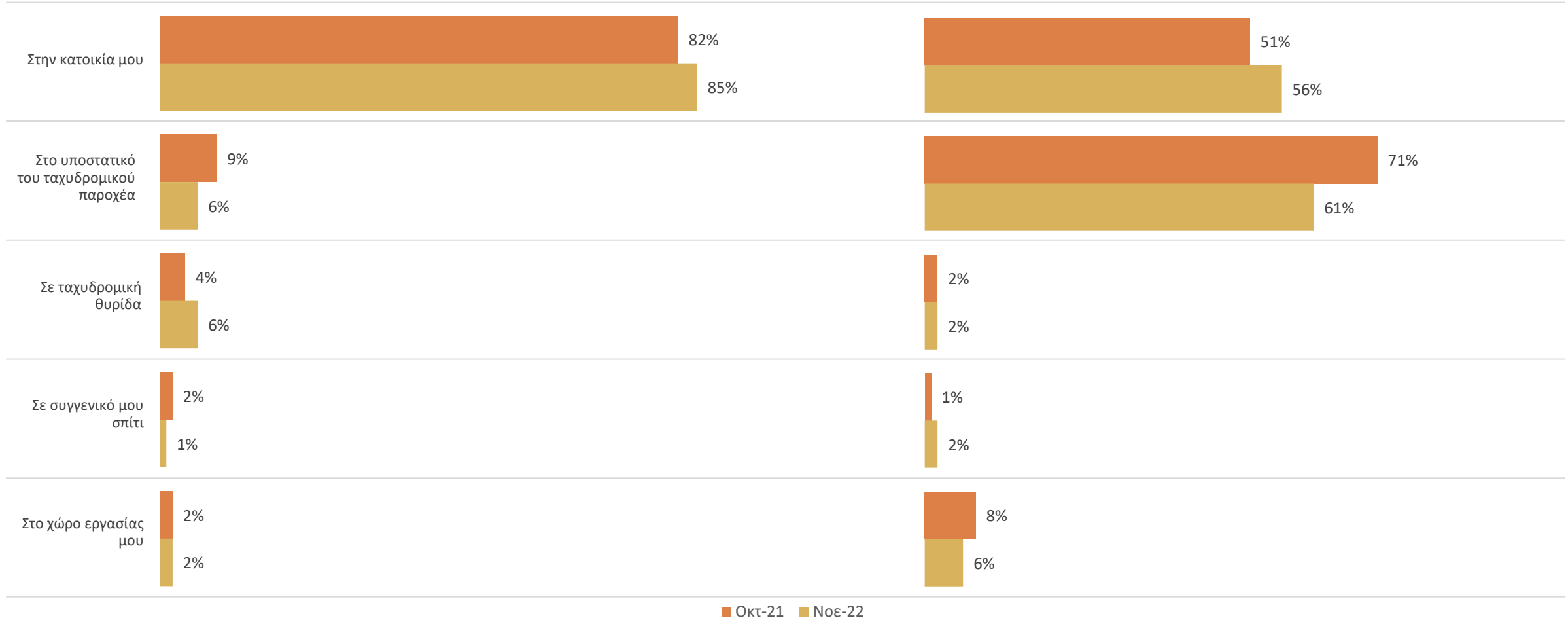
Πόσο συχνά παραλαμβάνετε επιστολές| έγγραφα| δέματα μέσω ταχυδρομικών υπηρεσιών;



Που παραλαμβάνετε συνήθως τις επιστολές | έγγραφα | δέματα σας;

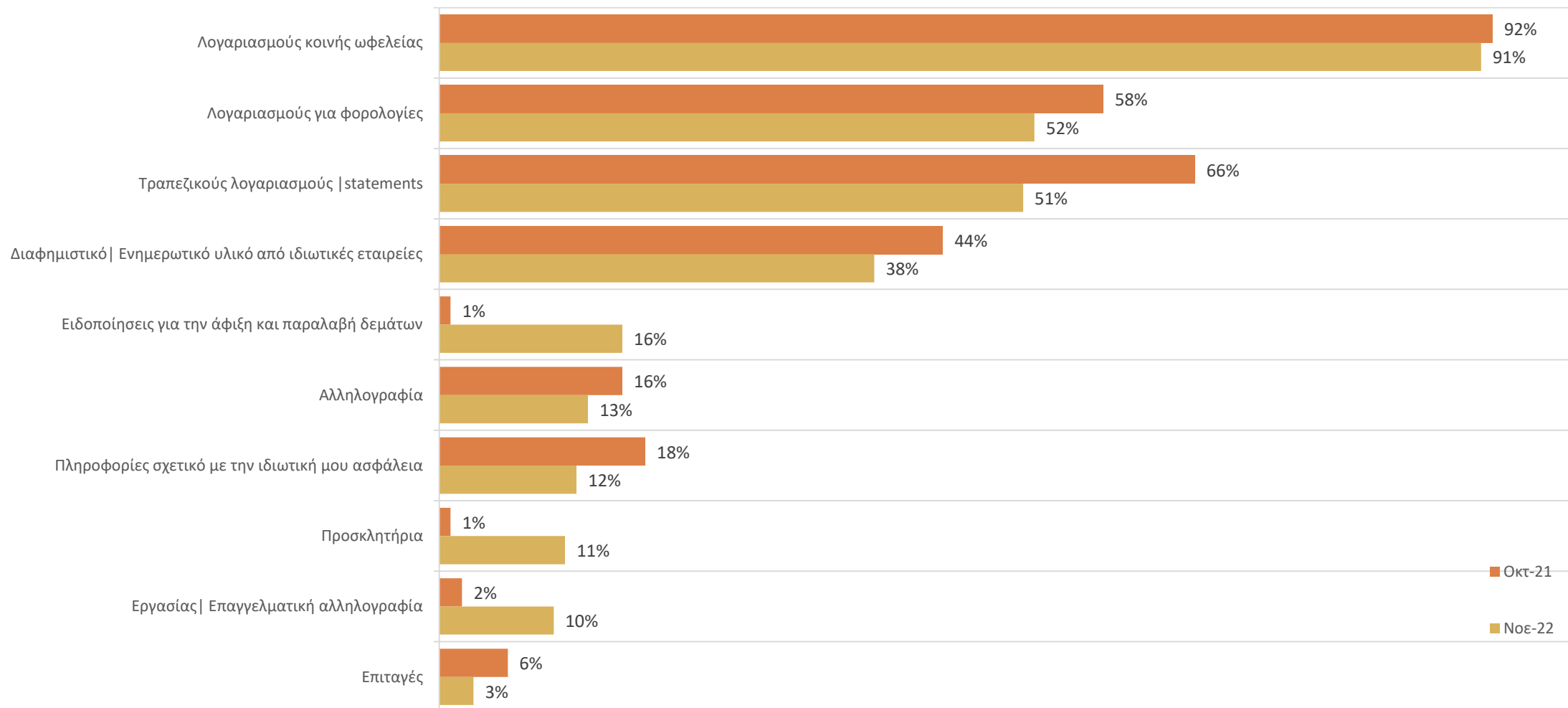
ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ | ΕΓΓΡΑΦΩΝ
[όλοι όσοι παραλαμβάνουν επιστολές | έγγραφα]

ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΔΕΜΑΤΩΝ
[όλοι όσοι παραλαμβάνουν επιστολές | έγγραφα]



Τι είδους επιστολές | έγγραφα λαμβάνετε συνήθως;

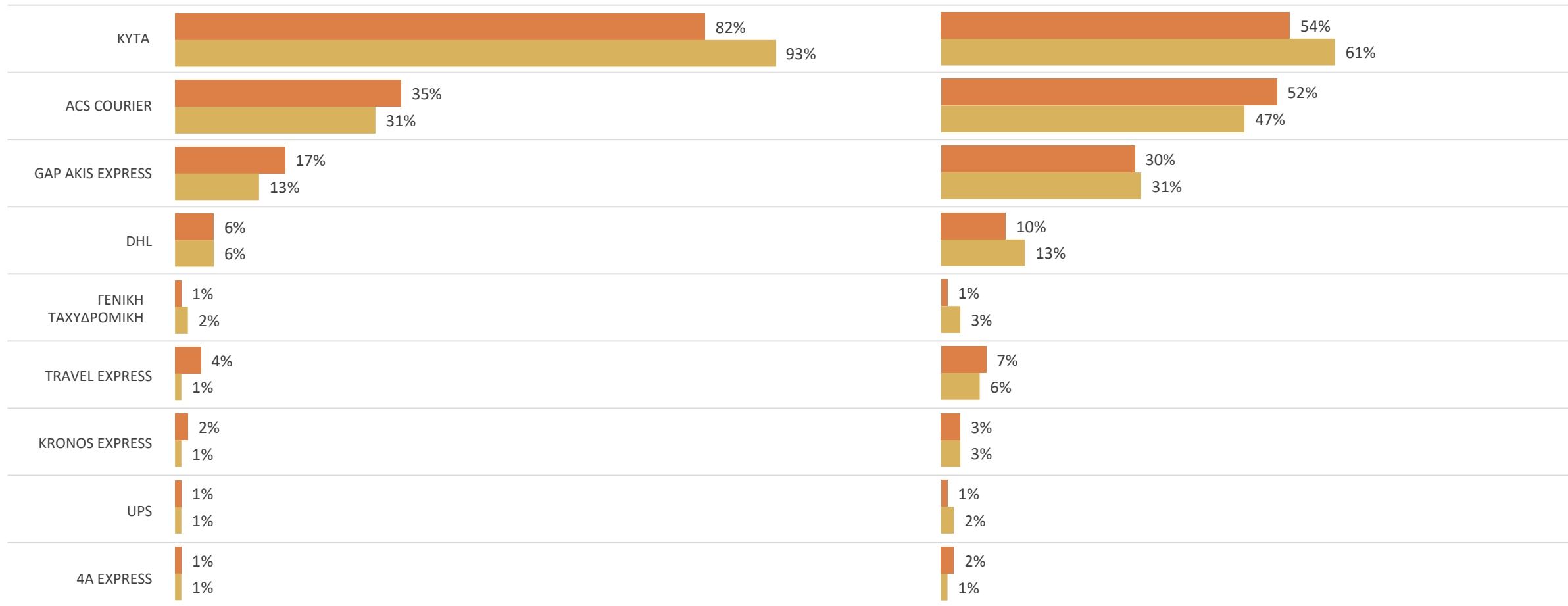
Βάση: όλοι όσοι παραλαμβάνουν επιστολές | έγγραφα



Με ποιους ταχυδρομικούς παροχείς αποστέλλετε επιστολές | έγγραφα | δέματα;

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

ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΔΕΜΑΤΩΝ
[όλοι όσοι αποστέλλουν δέματα]

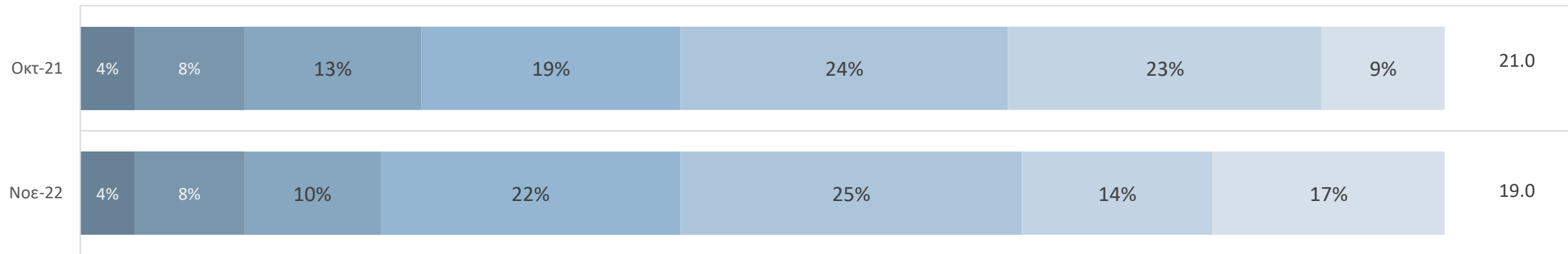


■ Οκτ-21 ■ Νοε-22

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

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

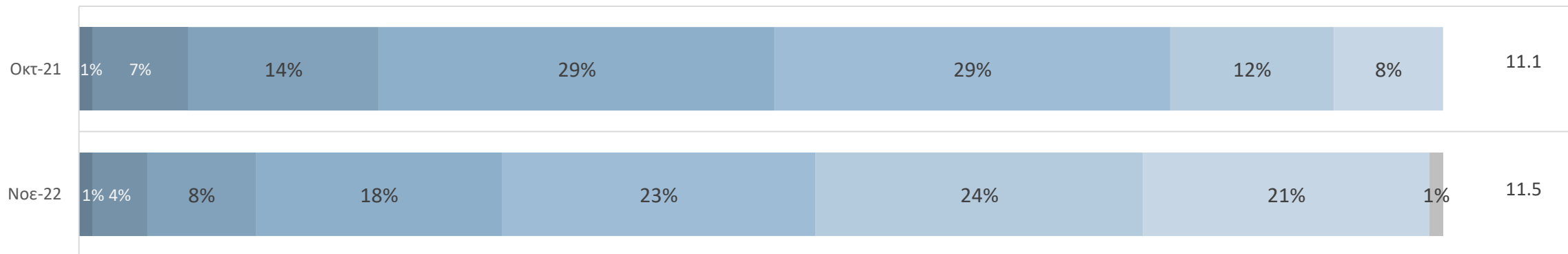
φορές | χρόνο



■ 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

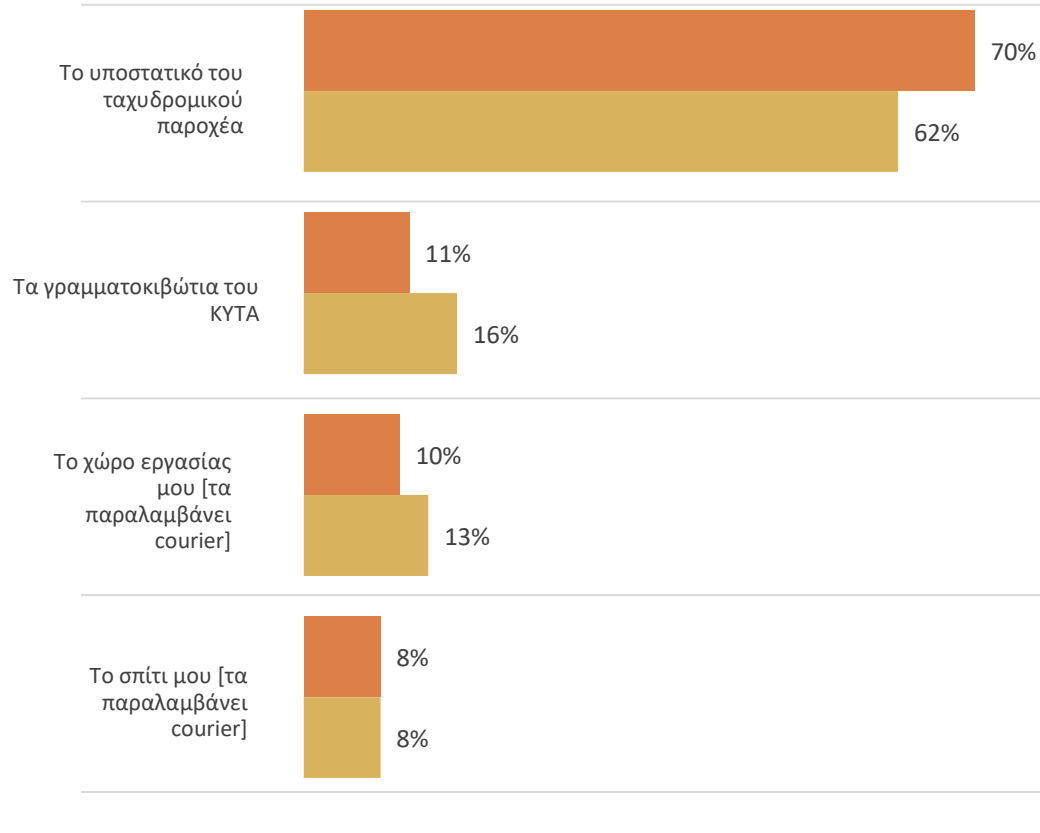
ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΔΕΜΑΤΩΝ [όλοι όσοι αποστέλλουν δέματα]

φορές | χρόνο

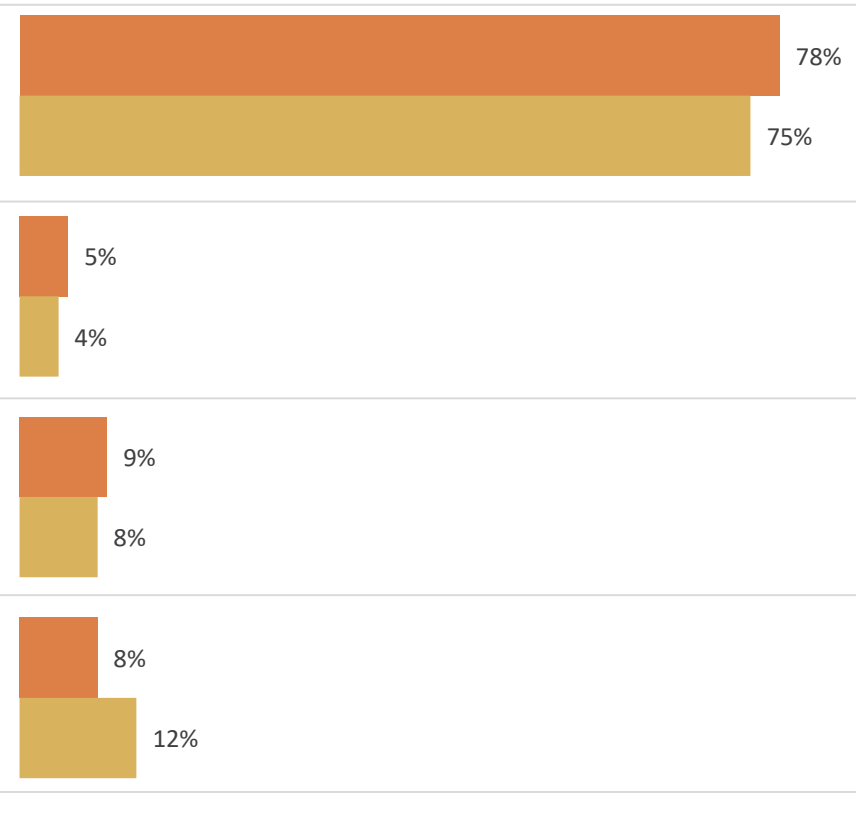


Συνήθως αποστέλλετε επιστολές| έγγραφα| δέματα από...;

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



ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΔΕΜΑΤΩΝ [όλοι όσοι αποστέλλουν δέματα]

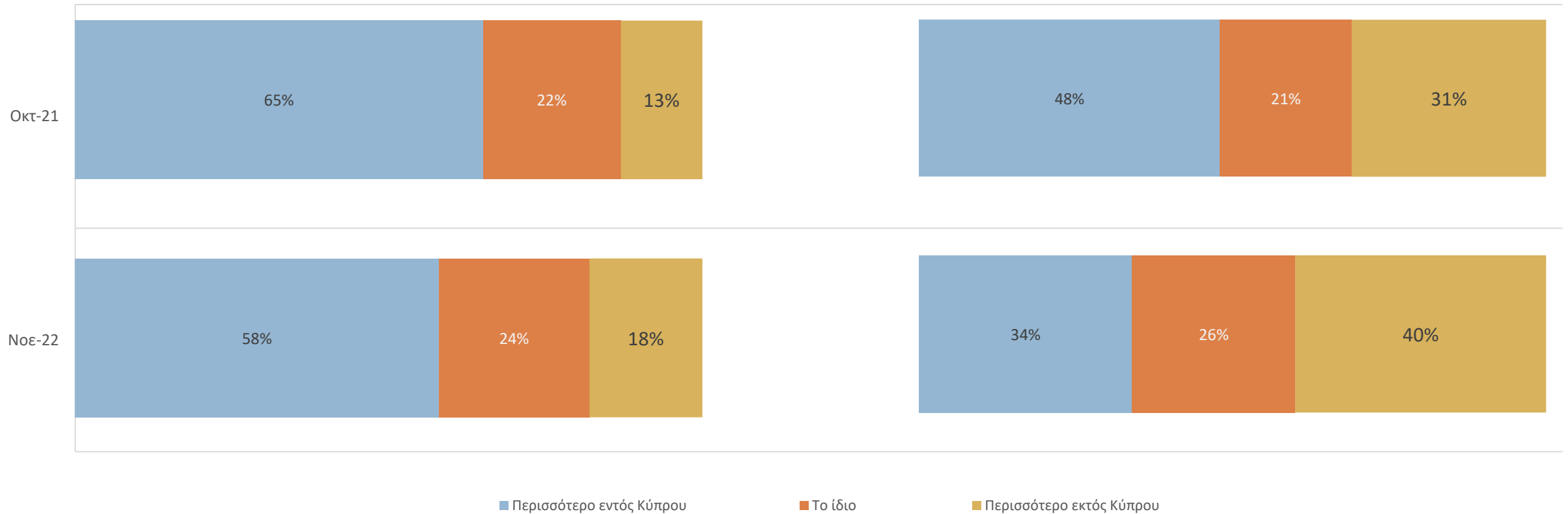


■ Οκτ-21 ■ Νοε-22

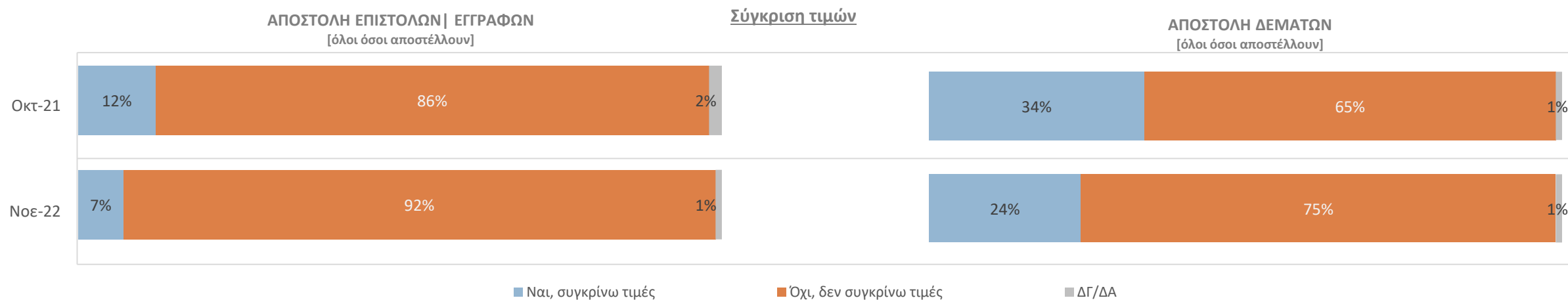
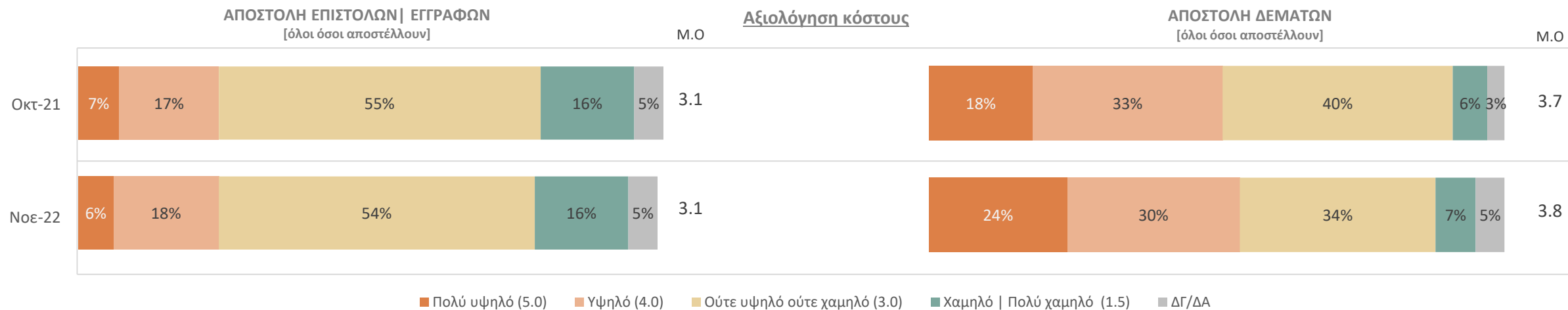
Στέλνετε επιστολές | έγγραφα | δέματα σε παραλήπτες εντός ή εκτός Κύπρου;

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

ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΔΕΜΑΤΩΝ
[όλοι όσοι αποστέλλουν δέματα]

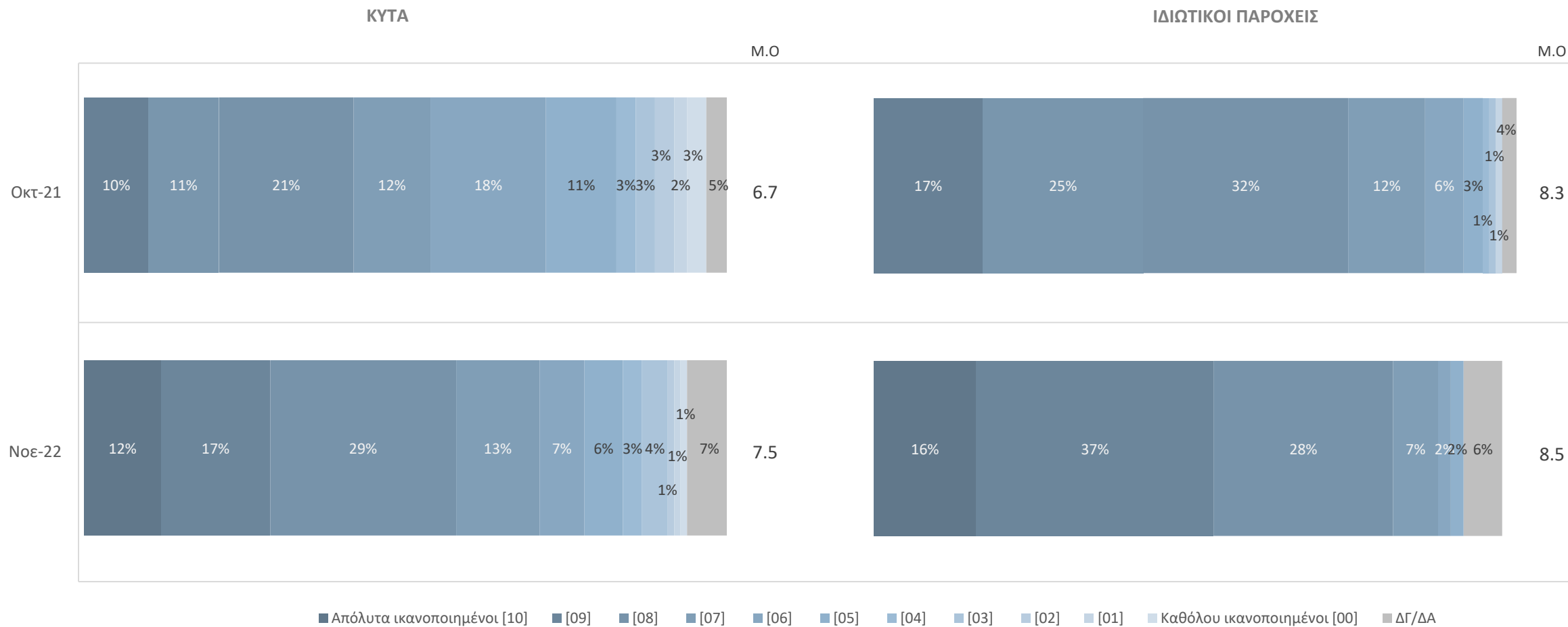


Πως αξιολογείτε το συνολικό κόστος [τιμές] για την αποστολή επιστολών | εγγράφων | δεμάτων; | Συνήθως πριν την αποστολή επιστολών | εγγράφων | δεμάτων συγκρίνετε τις προσφερόμενες τιμές των διάφορων παρόχων;



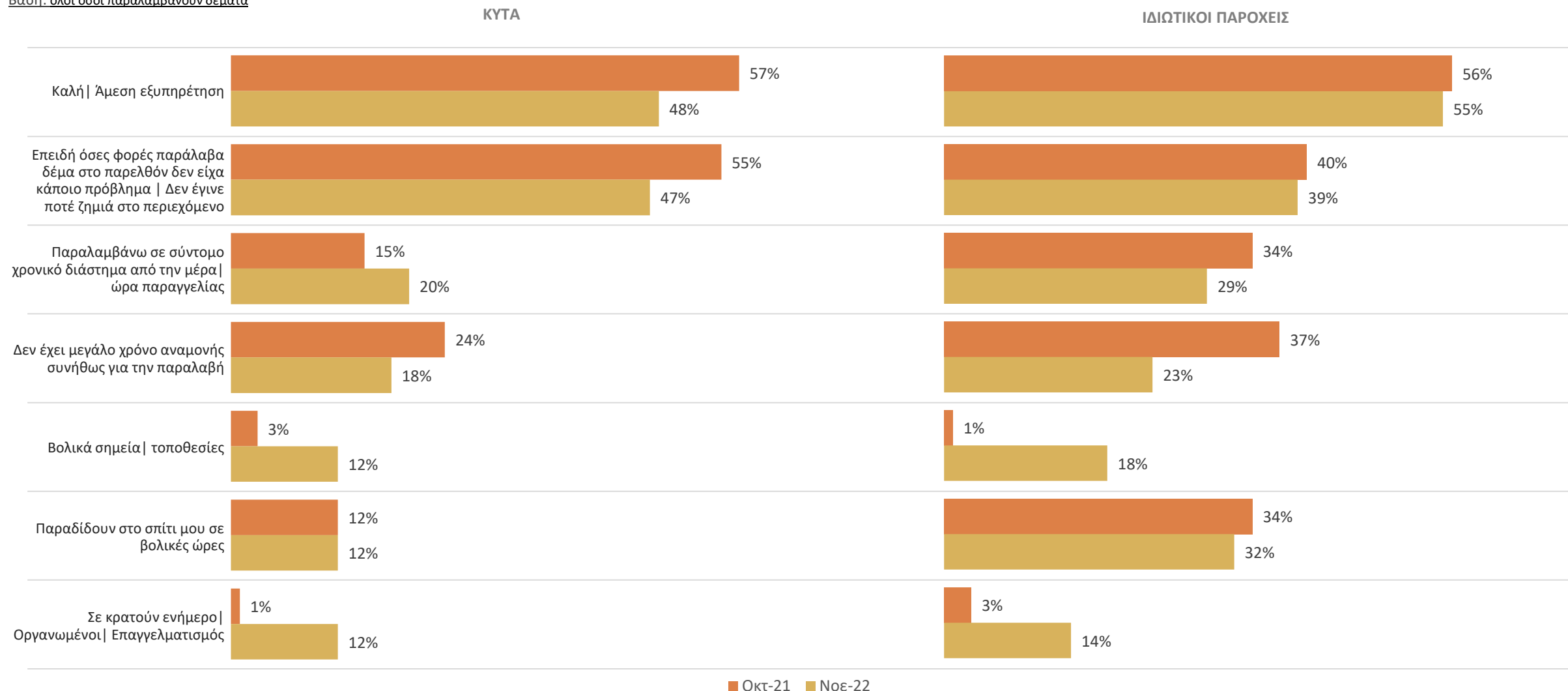
Πόσο ικανοποιημένοι είστε γενικά από την διαδικασία παραλαβής δεμάτων από τα ΚΥΤΑ | τους ιδιωτικούς παροχείς ταχυδρομικών υπηρεσιών;

Βάση: όλοι όσοι παραλαμβάνουν δέματα



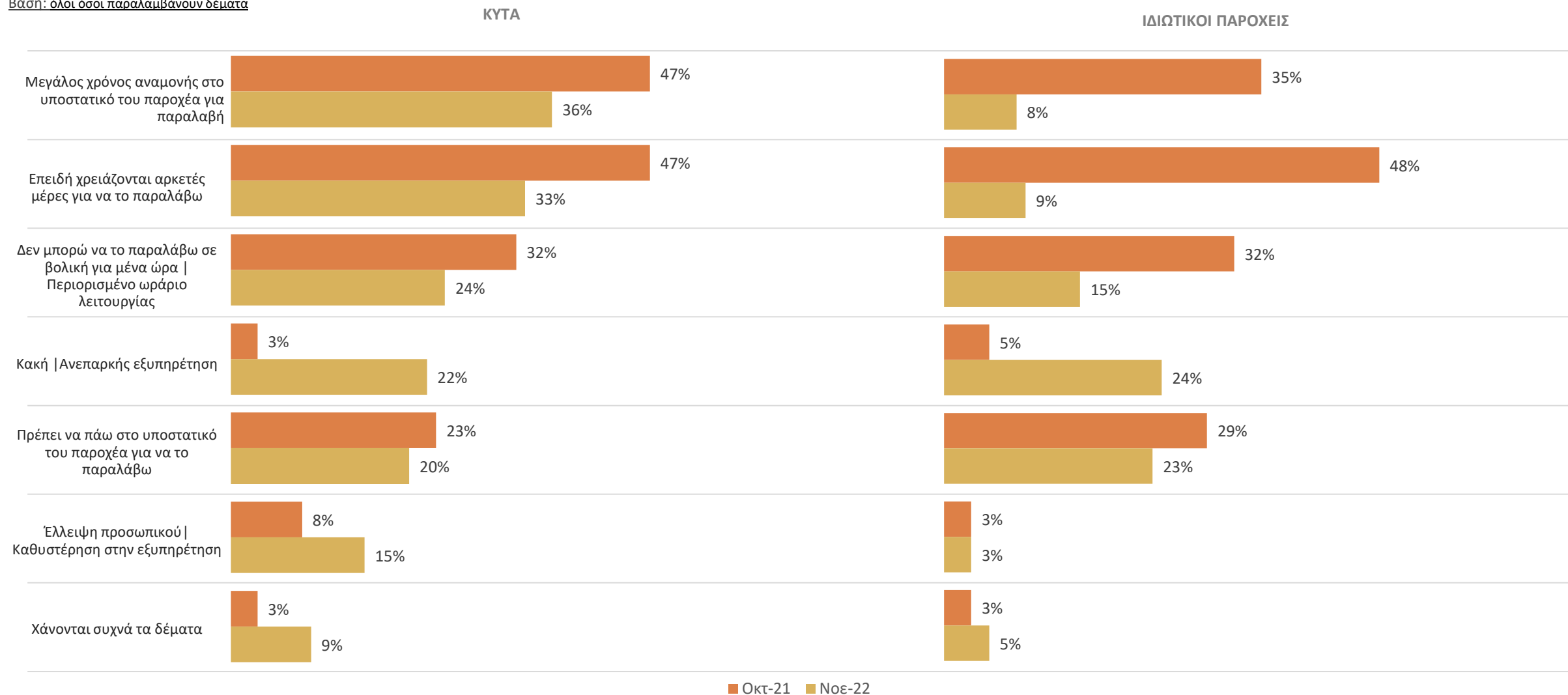
Για ποιους λόγους είστε ικανοποιημένοι από τα ΚΥΤΑ | τους ιδιωτικούς παροχείς ταχυδρομικών υπηρεσιών;

Βάση: όλοι όσοι παραλαμβάνουν δέματα



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

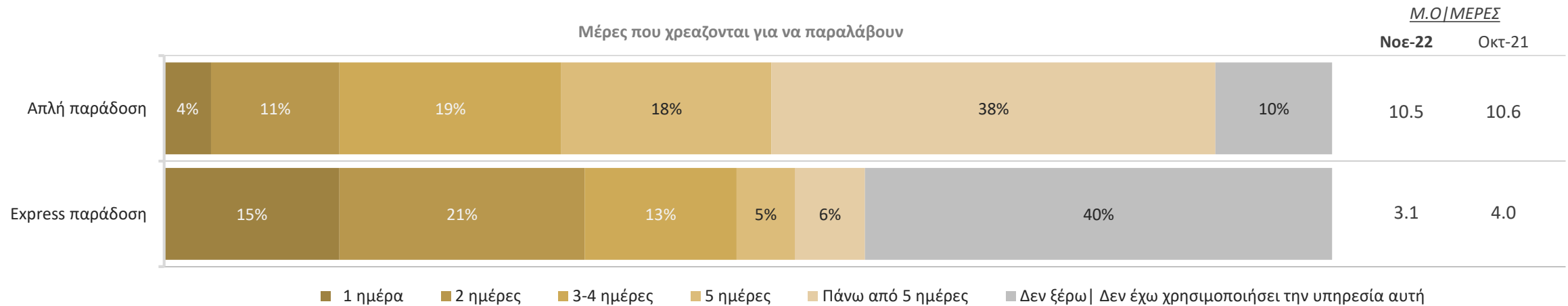
Βάση: όλοι όσοι παραλαμβάνουν δέματα



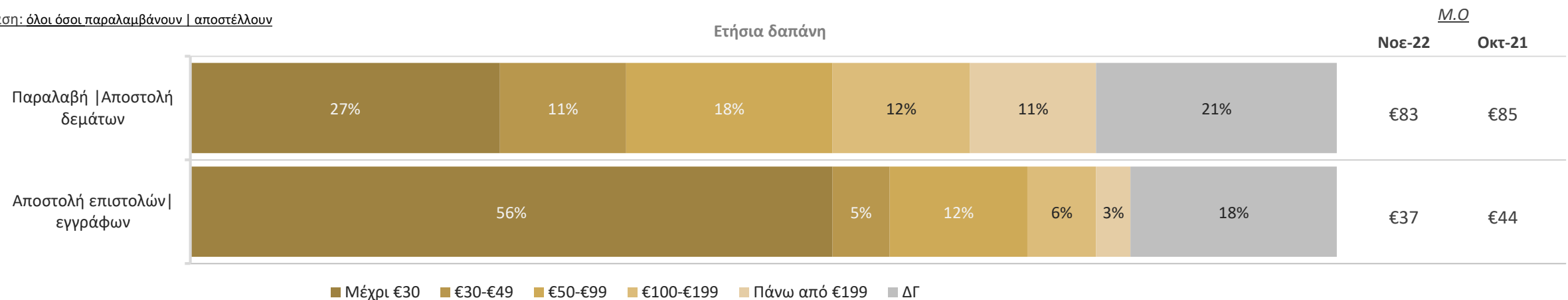
■ Οκτ-21 ■ Νοε-22

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 για αποστολή ή/και παραλαβή δεμάτων | αποστολή επιστολών;

Βάση: όλοι όσοι παραλαμβάνουν δέματα

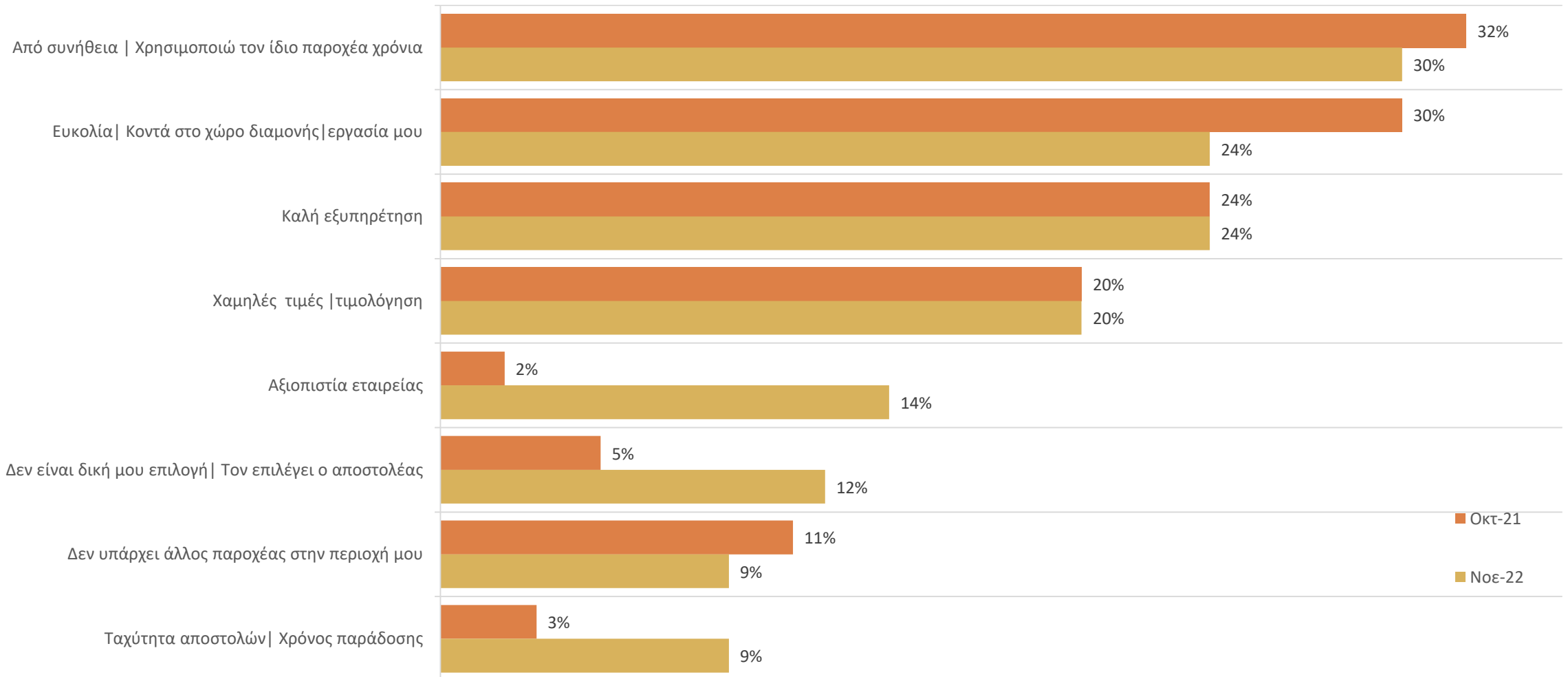


Βάση: όλοι όσοι παραλαμβάνουν | αποστέλλουν



Με ποια κριτήρια επιλέξατε τον ταχυδρομικό παροχέα που χρησιμοποιείτε συνήθως;

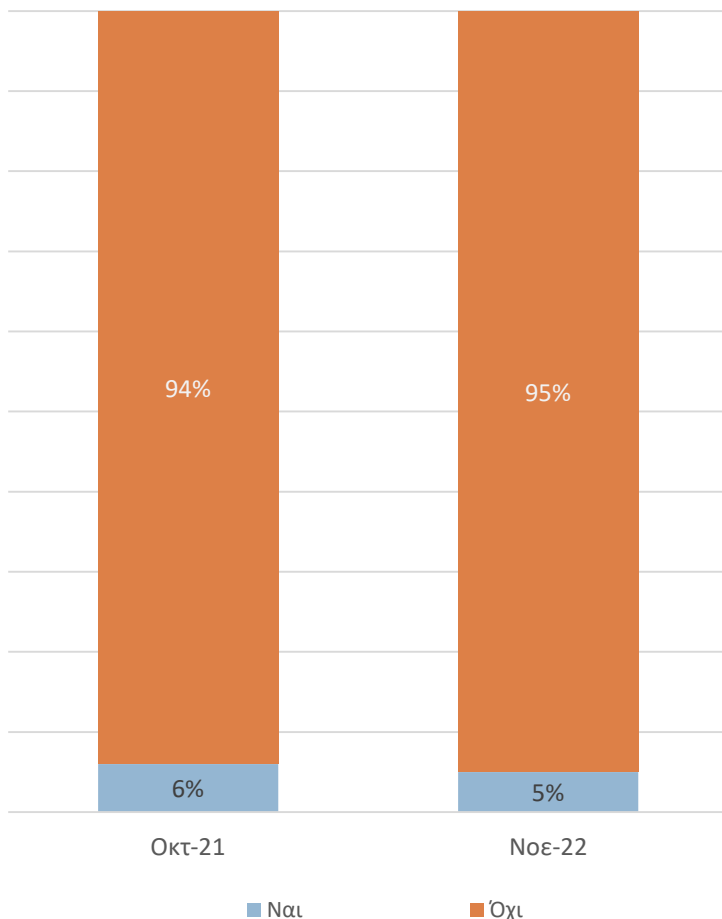
Βάση: όλοι όσοι χρησιμοποίησαν ταχυδρομικές υπηρεσίες τον τελευταίο χρόνο



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

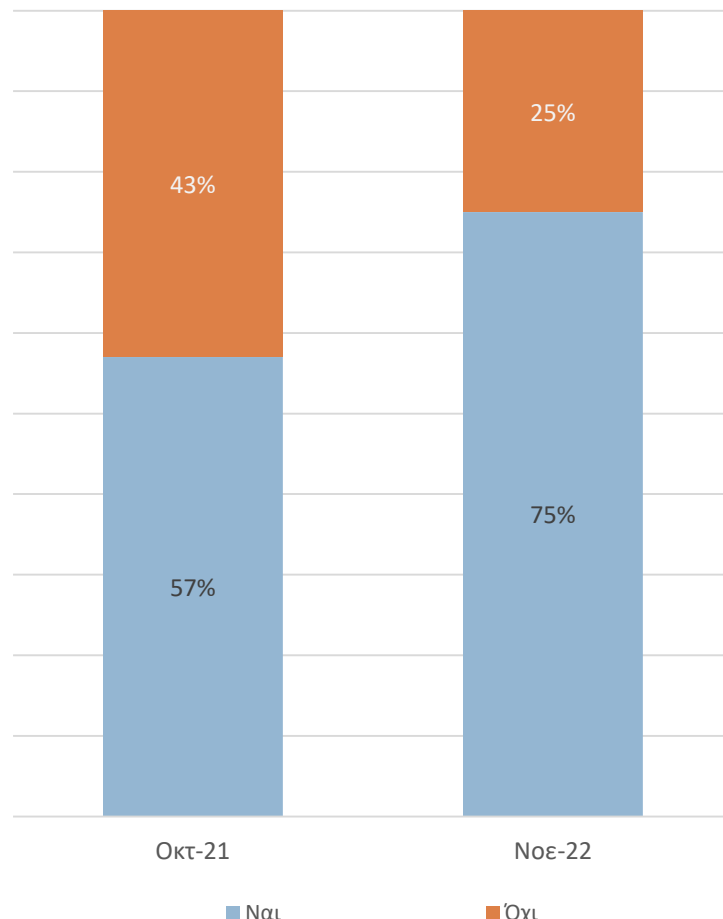
Βάση: όλοι όσοι χρησιμοποίησαν ταχυδρομικές υπηρεσίες τον τελευταίο χρόνο

ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ



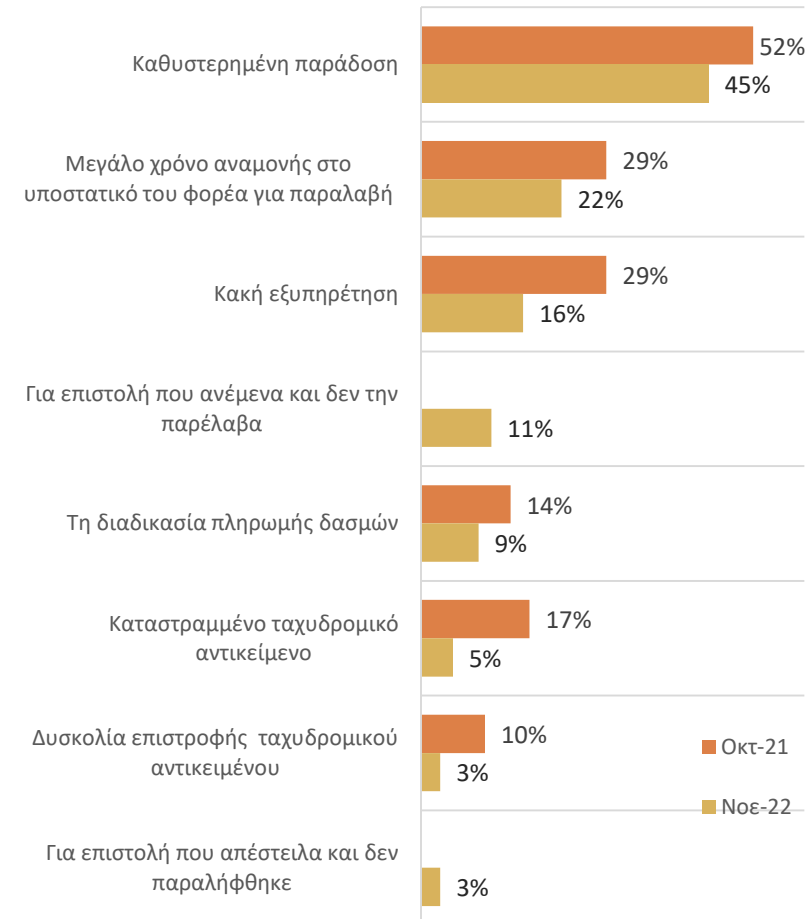
ΕΥΚΟΛΗ | ΓΡΗΓΟΡΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ

[όλοι όσοι υπέβαλαν παράπονο]



ΛΟΓΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

[όλοι όσοι υπέβαλαν παράπονο]



ΑΝΑΛΥΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

ΜΕΡΟΣ ΙΙ: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

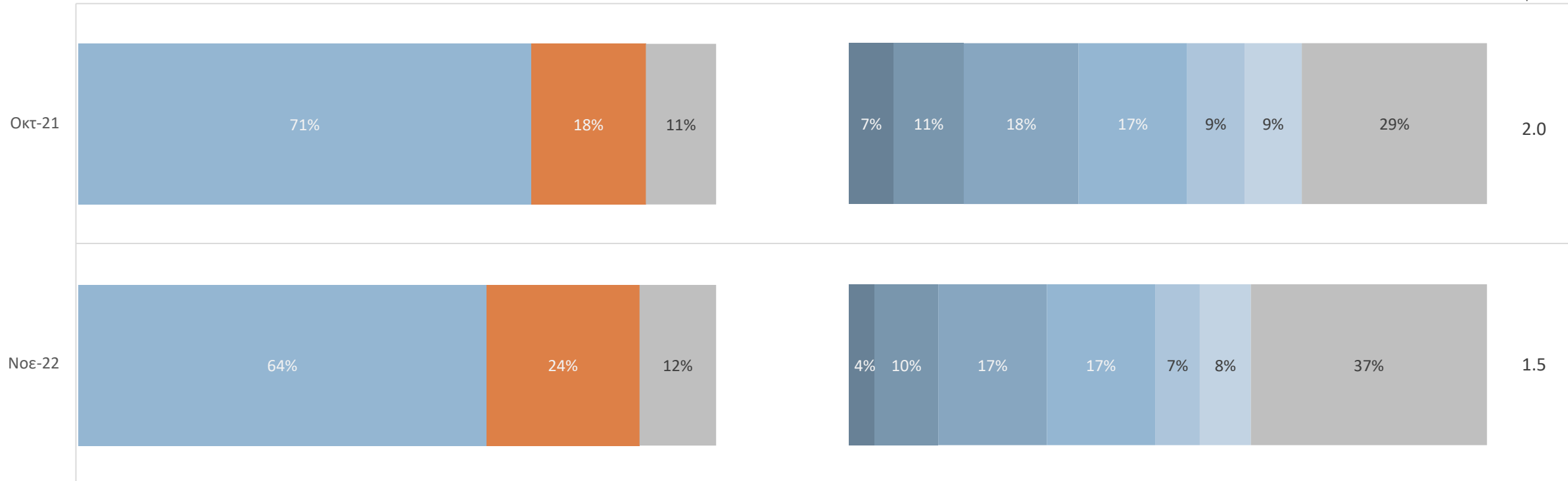
Χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για να παραγγείλετε προϊόντα είτε από την Κύπρο είτε από το εξωτερικό; | Πόσο συχνά;

Βάση: όλοι όσοι χρησιμοποίησαν ταχυδρομικές υπηρεσίες τον τελευταίο χρόνο

ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΓΙΑ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ

ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ

Μ.Ο | ΜΗΝΑ



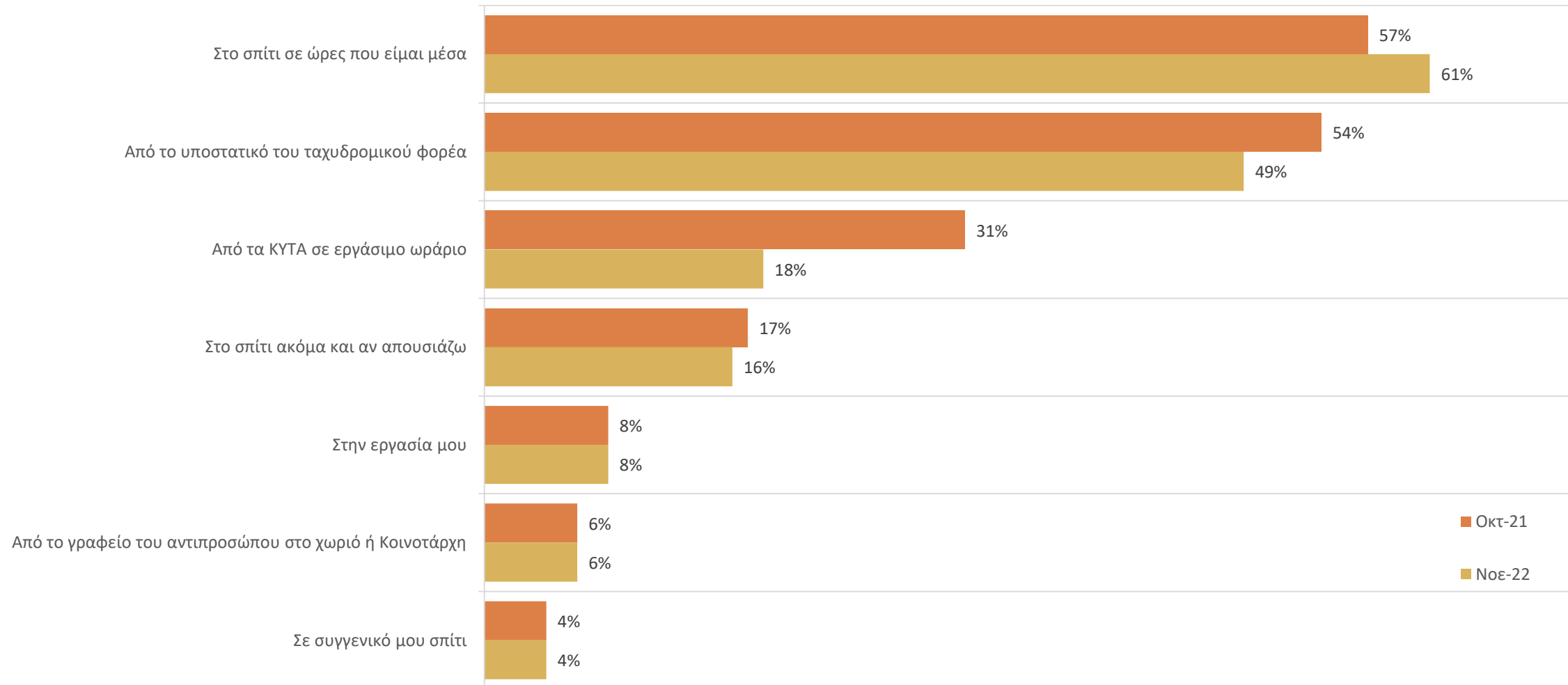
■ Ναι, κάνω online αγορές ■ Όχι, δεν κάνω online αγορές ■ Δεν έχω πρόσβαση στο internet

■ Περίπου μια φορά την εβδομάδα
 ■ 1 φορά τον μήνα
 ■ 1 φορά το 6μηνο
 ■ Δεν χρησιμοποιώ | Δεν έχω πρόσβαση

■ 2-3 φορές τον μήνα
 ■ 1 φορά το 3μηνο
 ■ 1 φορά το χρόνο | Πιο αραιά

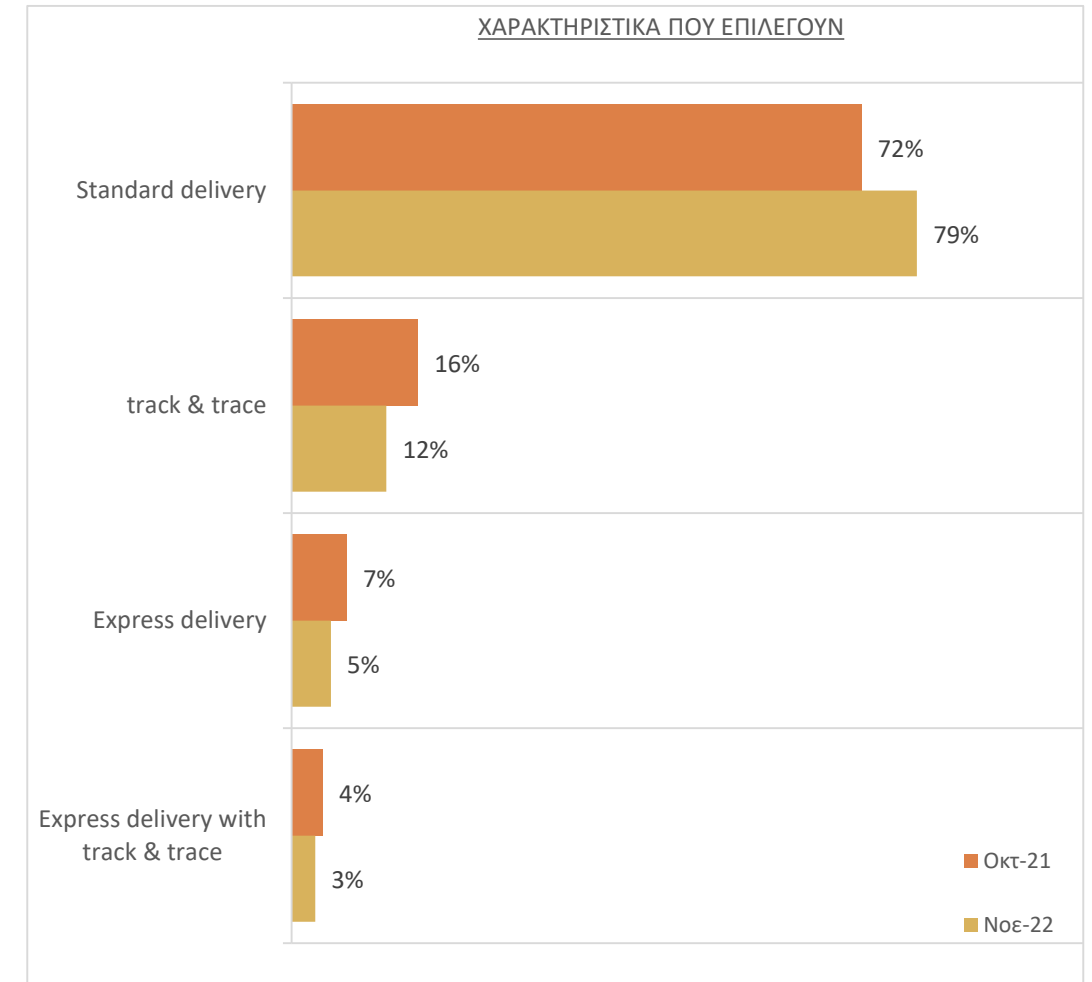
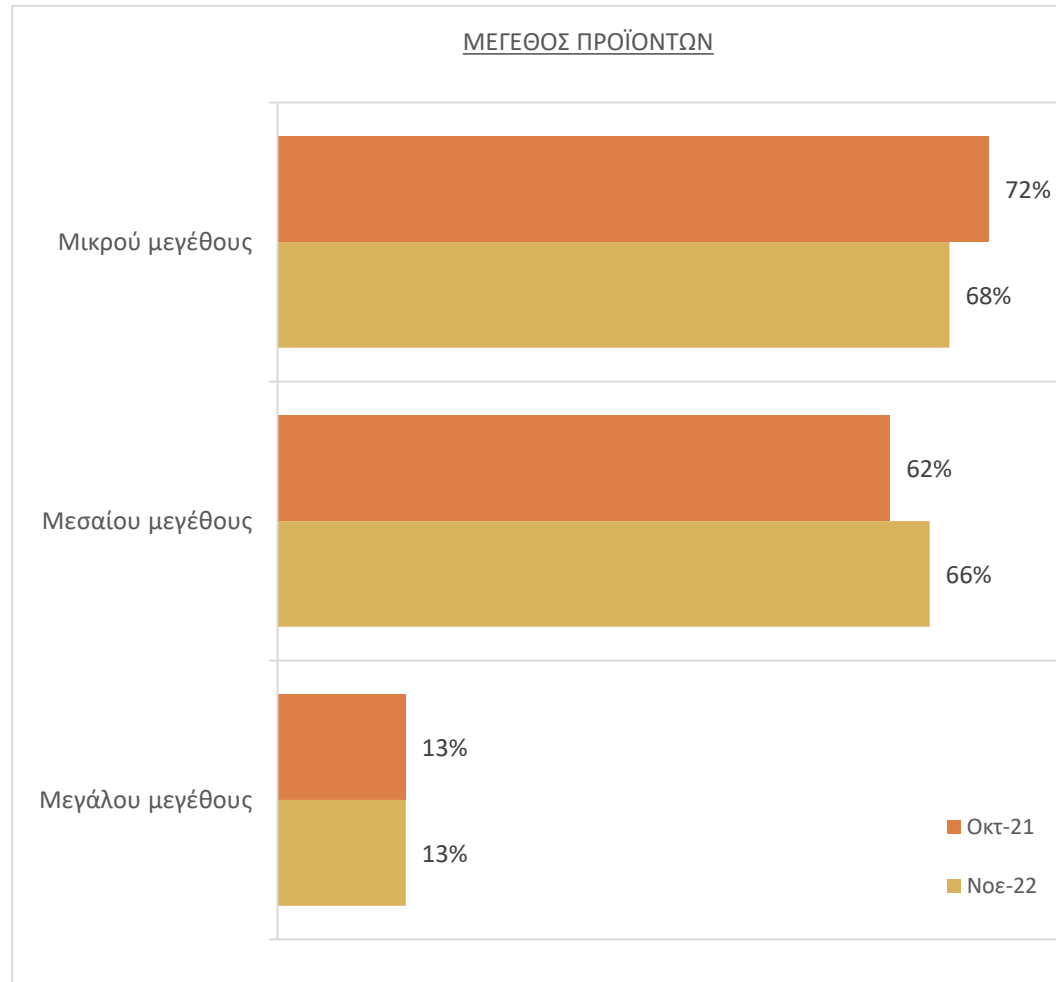
Που παραλαμβάνετε τα προϊόντα που παραγγέλλετε από το διαδίκτυο;

Βάση: όλοι όσοι αγοράζουν online προϊόντα



Τι μεγέθους προϊόντα παραγγέλλετε συνήθως από το διαδίκτυο; | Τι χαρακτηριστικά επιλέγετε για την παράδοση;

Βάση: όλοι όσοι αγοράζουν online προϊόντα



Υπάρχει κάτι που σας αποθαρρύνει στο να παραγγέλλετε προϊόντα από το διαδίκτυο;

Βάση: όλοι όσοι αγοράζουν online προϊόντα

