

---

# Έρευνα Ποιότητας Κινητής Τηλεφωνίας

---

Σεπτέμβριος 2022

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: 01/09/2022 – 07/09/2022
- 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

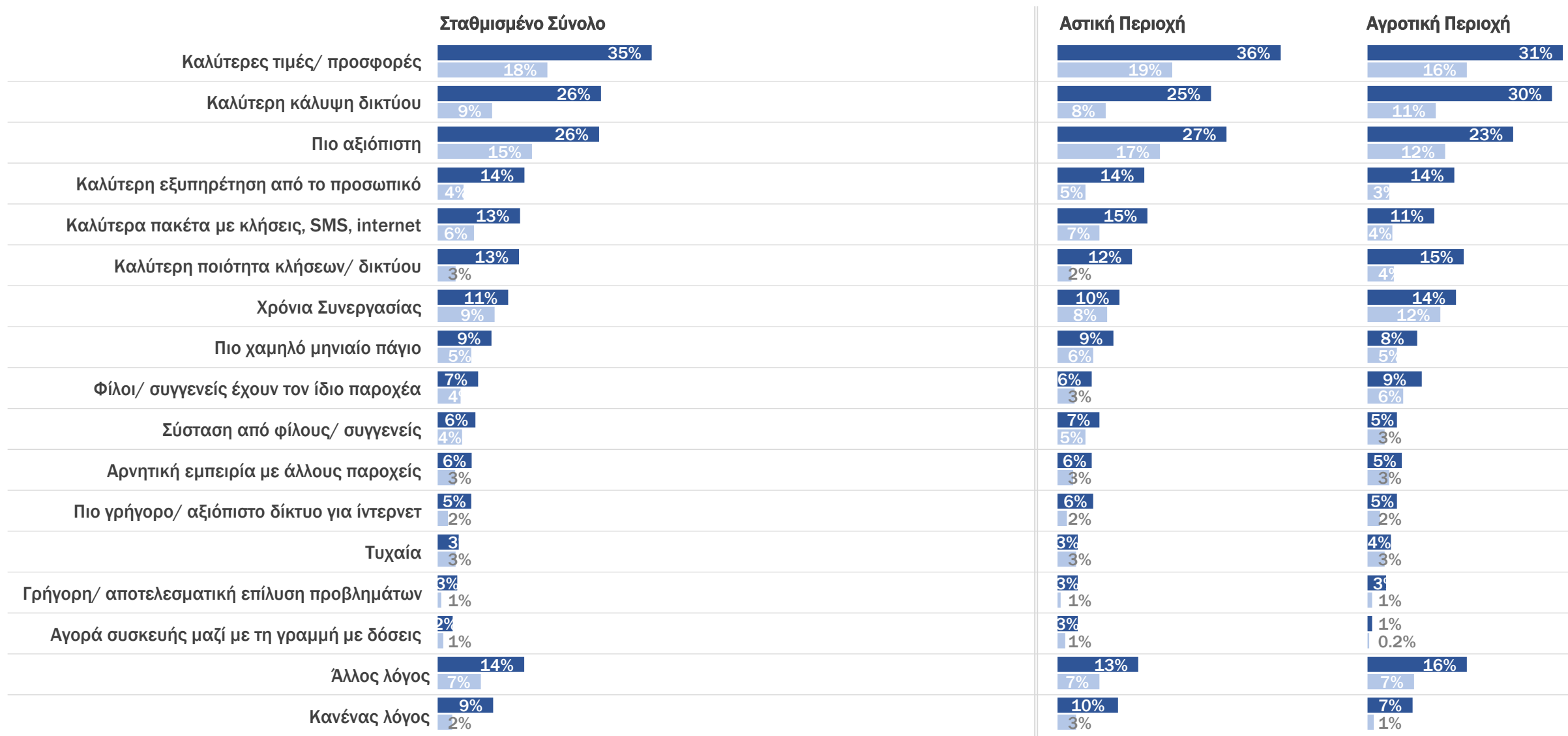
---

# Λόγοι επιλογής & Κύριος λόγος επιλογής παροχέα κινητής τηλεφωνίας

Σύνολο

■ Λόγοι επιλογής παροχέα κινητής τηλεφωνίας

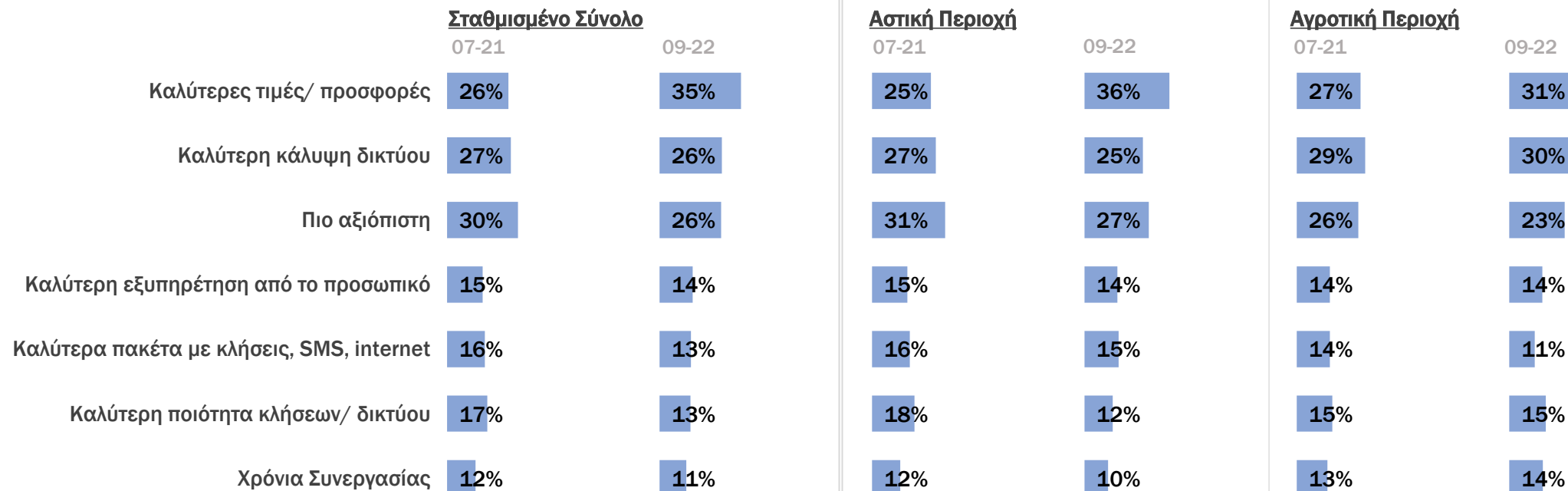
■ Κύριος λόγος επιλογής παροχέα κινητής τηλεφωνίας



# Λόγοι επιλογής παροχέα κινητής τηλεφωνίας

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

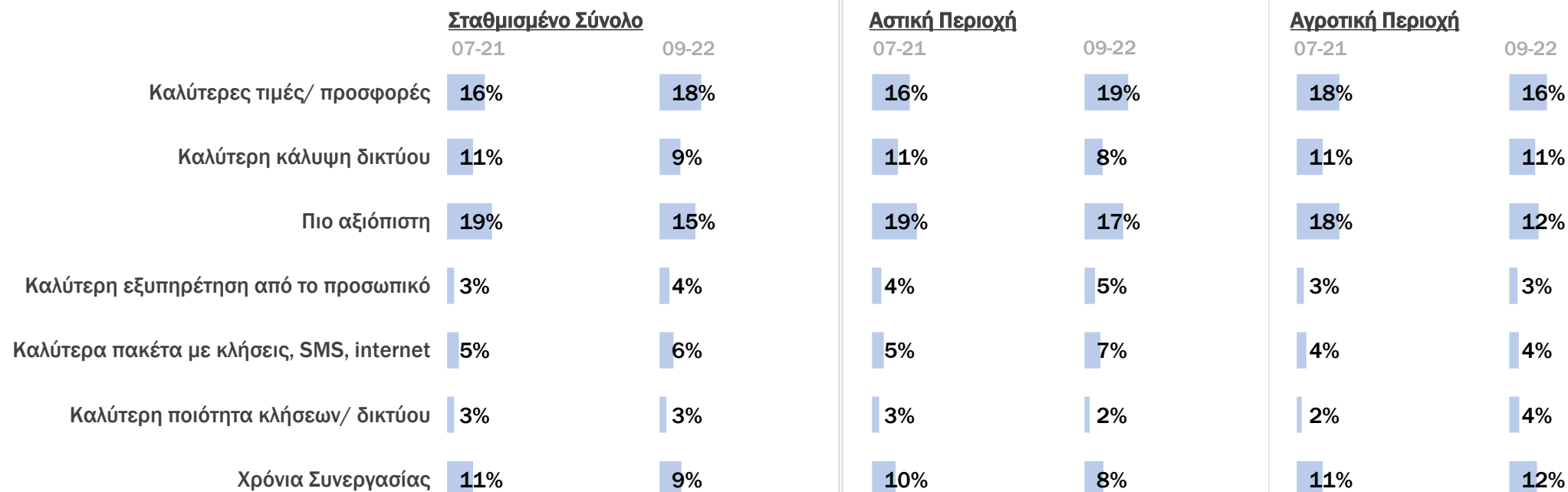
■ Λόγοι επιλογής παροχέα κινητής τηλεφωνίας



# 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

---



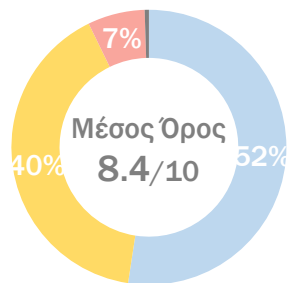
# Ικανοποίηση με την υπηρεσία κινητής τηλεφωνίας

Ανάλυση σε υποομάδες του δείγματος & Διαχρονικές Μετρήσεις

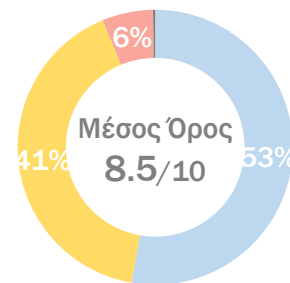
**Ερώτηση:** Πόσο ικανοποιημένοι είναι με την υπηρεσία κινητής τηλεφωνίας που έχουν με τον παροχέα τους;

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

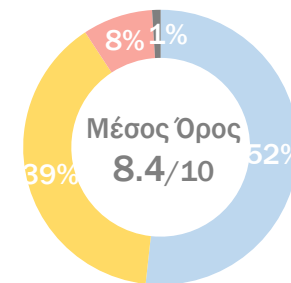
**Σταθμισμένο Σύνολο**



**Αστική Περιοχή**



**Αγροτική Περιοχή**



	Υψηλή Ικανοποίηση (9-10)	Μεσαία Ικανοποίηση (7-8)	Χαμηλή Ικανοποίηση (0-6)	M.O.
<b>Σύνολο</b>	52%	40%	7%	8.4
<b>Κατά Ηλικιακές Ομάδες</b>				
18-29	45%	43%	12%	8.1
30-39	48%	46%	6%	8.4
40-49	57%	35%	8%	8.4
50-59	48%	46%	6%	8.4
60-69	61%	37%	3%	8.8
70+	58%	33%	7%	8.6
<b>Κατά Μορφωτικό Επίπεδο</b>				
Έως 2οβάθμια	55%	37%	7%	8.6
3οβάθμια	51%	43%	6%	8.4
<b>Διαχρονικές Μετρήσεις</b>				
07/21	50%	40%	9%	8.3
09/22	52%	40%	7%	8.4

	Υψηλή Ικανοποίηση (9-10)	Μεσαία Ικανοποίηση (7-8)	Χαμηλή Ικανοποίηση (0-6)	M.O.
<b>Σύνολο</b>	53%	41%	6%	8.5
<b>Κατά Ηλικιακές Ομάδες</b>				
18-39	49%	43%	7%	8.3
40-59	52%	41%	7%	8.4
60+	59%	38%	3%	8.8

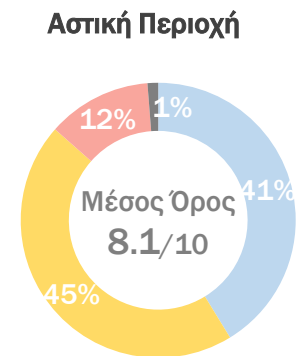
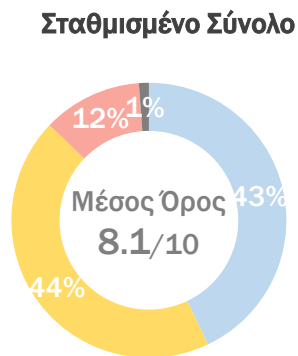
	Υψηλή Ικανοποίηση (9-10)	Μεσαία Ικανοποίηση (7-8)	Χαμηλή Ικανοποίηση (0-6)	M.O.
<b>Σύνολο</b>	52%	39%	8%	8.4
<b>Κατά Ηλικιακές Ομάδες</b>				
18-39	40%	49%	10%	8.1
40-59	54%	38%	8%	8.5
60+	60%	31%	7%	8.7
<b>Κατά Μορφωτικό Επίπεδο</b>				
Έως 2οβάθμια	55%	35%	9%	8.5
3οβάθμια	49%	43%	8%	8.3
<b>Διαχρονικές Μετρήσεις</b>				
07/21	47%	44%	9%	8.3
09/22	52%	39%	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



	Υψηλή Ικανοποίηση (9-10)	Μεσαία Ικανοποίηση (7-8)	Χαμηλή Ικανοποίηση (0-6)	Δεν τοποθετούνται	MO
<b>Σύνολο</b>	43%	44%	12%		8.1
<b>Κατά Ηλικιακές Ομάδες</b>					
18-29	41%	44%	14%		8.0
30-39	40%	49%	10%		8.1
40-49	42%	45%	12%		8.0
50-59	38%	43%	16%		7.9
60-69	49%	42%	8%		8.4
70+	52%	37%	9%		8.4
<b>Κατά Μορφωτικό Επίπεδο</b>					
Έως 2οβάθμια	46%	42%	10%		8.3
3οβάθμια	41%	46%	13%		8.0
<b>Διαχρονικές Μετρήσεις</b>					
07/21	38%	42%	18%		7.9
09/22	43%	44%	12%		8.1

	Υψηλή Ικανοποίηση (9-10)	Μεσαία Ικανοποίηση (7-8)	Χαμηλή Ικανοποίηση (0-6)	Δεν τοποθετούνται	MO
<b>Σύνολο</b>	41%	45%	12%		8.1
<b>Κατά Ηλικιακές Ομάδες</b>					
18-39	39%	49%	11%		8.1
40-59	38%	43%	17%		7.9
60+	49%	43%	7%		8.4

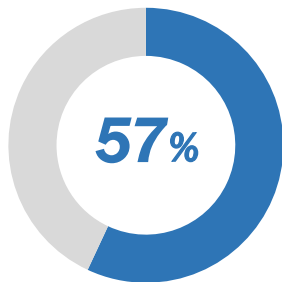
	Υψηλή Ικανοποίηση (9-10)	Μεσαία Ικανοποίηση (7-8)	Χαμηλή Ικανοποίηση (0-6)	Δεν τοποθετούνται	MO
<b>Σύνολο</b>	46%	42%	10%		8.3
<b>Κατά Ηλικιακές Ομάδες</b>					
18-39	43%	43%	14%		8.1
40-59	45%	47%	8%		8.2
60+	52%	36%	11%		8.4
<b>Κατά Μορφωτικό Επίπεδο</b>					
Έως 2οβάθμια	49%	39%	11%		8.3
3οβάθμια	44%	45%	9%		8.2
<b>Διαχρονικές Μετρήσεις</b>					
07/21	38%	45%	15%		7.9
09/22	46%	42%	10%		8.3

# Φαινόμενο κακής λήψης σε συγκεκριμένες περιοχές

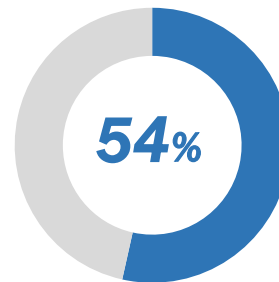
Ανάλυση σε υποομάδες του δείγματος & Διαχρονικές Μετρήσεις

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

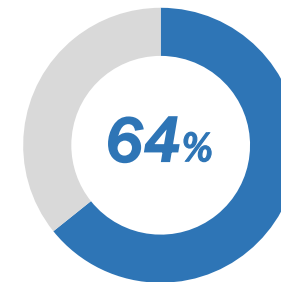
Σταθμισμένο Σύνολο



Αστική Περιοχή



Αγροτική Περιοχή

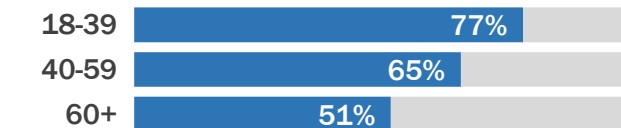
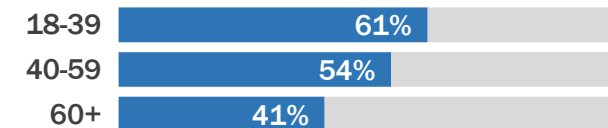
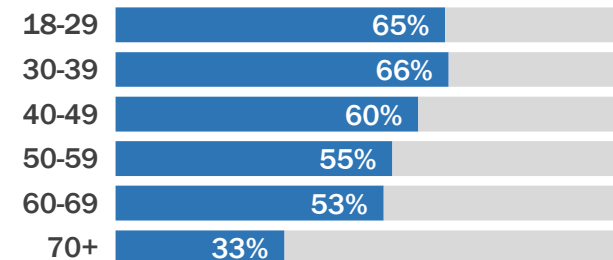


Σύνολο 57%

Σύνολο 54%

Σύνολο 64%

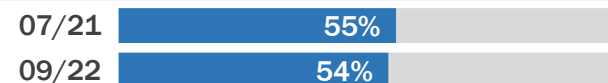
Κατά Ηλικιακές Ομάδες



Κατά Μορφωτικό Επίπεδο

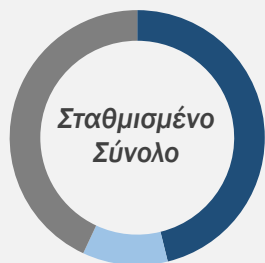


Διαχρονικές Μετρήσεις



# Περιοχές στις οποίες παρατηρήθηκε το φαινόμενο κακής λήψης

Σύνολο & Διαχρονικές Μετρήσεις

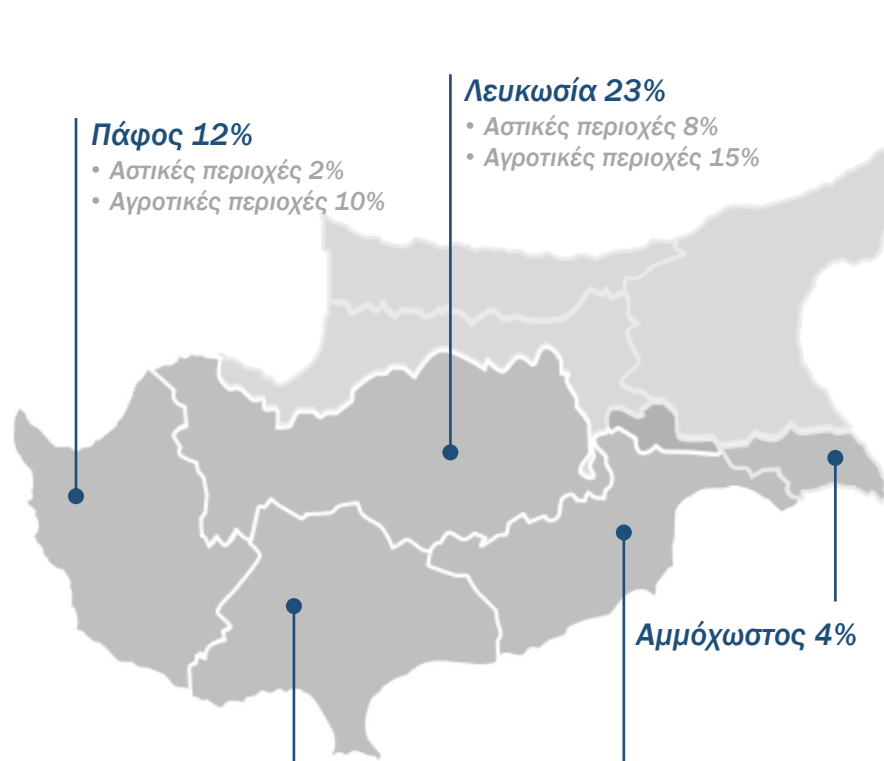


- **46%** Αναφέρουν περιοχές στις οποίες παρατηρήθηκε το φαινόμενο
- **11%** Αναφέρουν ότι παρατήρησαν το φαινόμενο, χωρίς αναφορά σε συγκεκριμένες περιοχές
- **43%** Αναφέρουν ότι δεν παρατήρησαν το φαινόμενο

Άλλες αναφορές  
(μη διευκρινισμένοι ταχυδρομικοί κώδικες)

- Άλλες ορεινές περιοχές 12%
- Αυτοκινητόδρομος 8%
- Κλειστοί χώροι, πολυκαταστήματα, υπόγειοι χώροι, νοσοκομεία 2%
- Αγγλικές Βάσεις 1%
- Κάποια άλλη περιοχή 2%

Βάση: Όσοι αναφέρουν περιοχές στις οποίες παρατηρήθηκε το φαινόμενο κακής λήψης (46%)



**Λεμεσός 26%**  
• Αστικές περιοχές 10%  
• Αγροτικές περιοχές 15%

**Λάρνακα 15%**  
• Αστικές περιοχές 4%  
• Αγροτικές περιοχές 11%

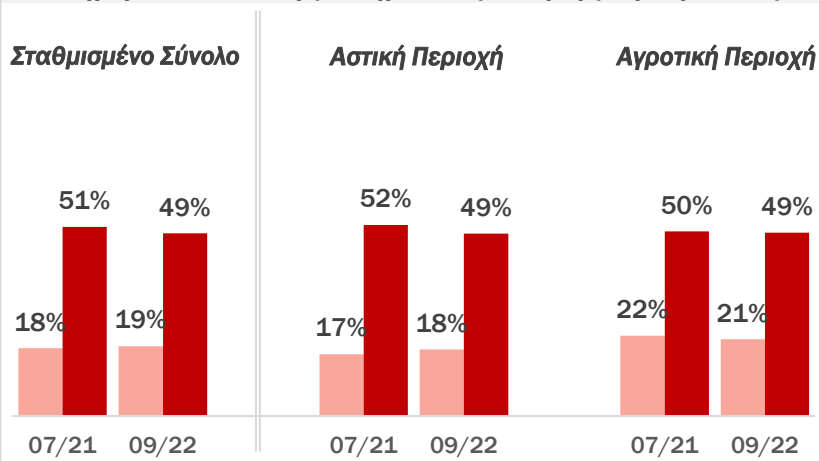
Διαχρονικές Μετρήσεις	07-21	09-22
Αναφέρουν περιοχές στις οποίες παρατηρήθηκε το φαινόμενο κακής λήψης	50%	46%
<b>Κακή λήψη στη Λευκωσία</b>	<b>16%</b>	<b>23%</b>
Αστική	5%	8%
Αγροτική	11%	15%
<b>Κακή λήψη στη Λεμεσό</b>	<b>22%</b>	<b>26%</b>
Αστική	10%	10%
Αγροτική	11%	15%
<b>Κακή λήψη στη Λάρνακα</b>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

# Φαινόμενα κακής ποιότητας υπηρεσίας κινητής τηλεφωνίας

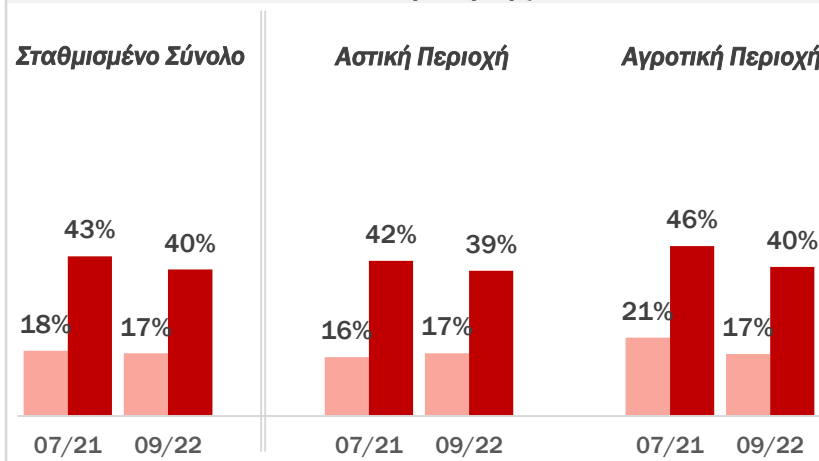
Σύνολο – Διαχρονικές Μετρήσεις

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

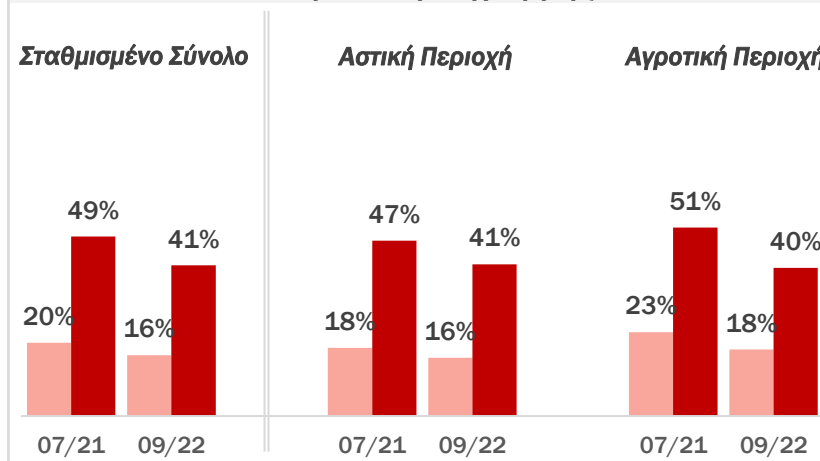
## Πλήρη απώλεια της υπηρεσίας κινητής τηλεφωνίας



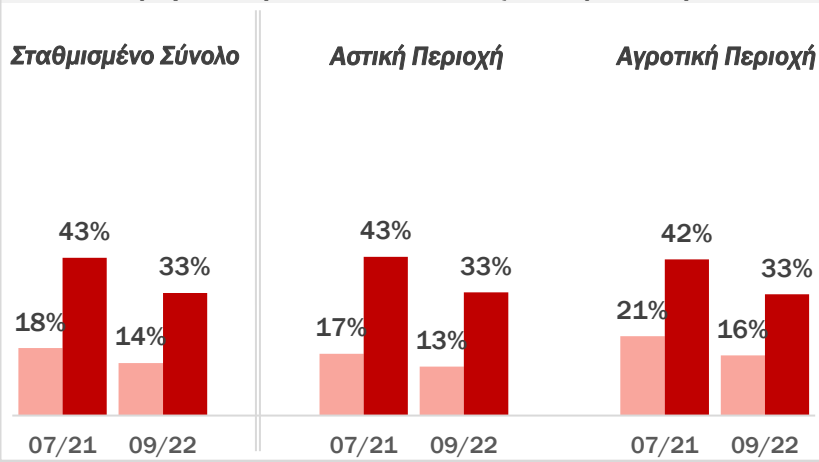
## Διακοπή κλήσης



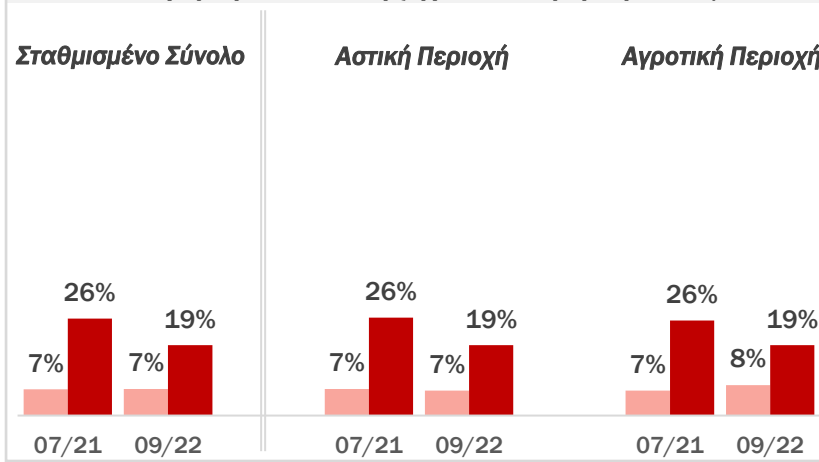
## Κακή ποιότητα γραμμής



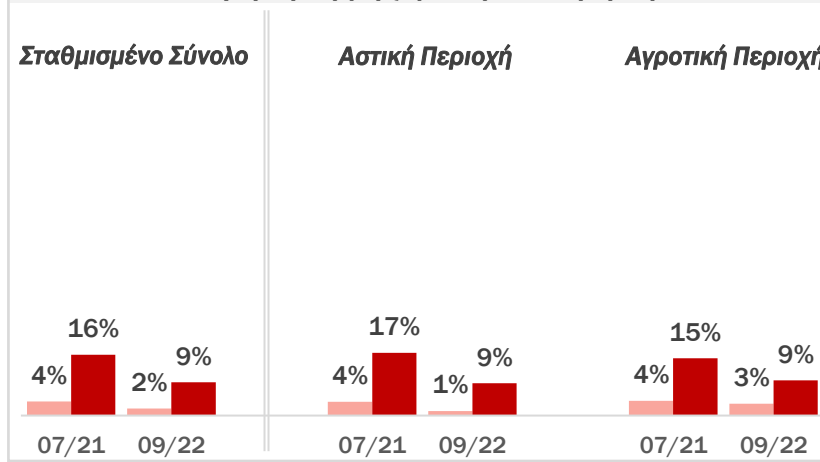
## Μεταφορά κλήσεων απευθείας στο φωνοκιβώτιο



## Καθυστέρηση αποστολής γραπτών μηνυμάτων/sms



## Καθυστέρηση λήψης φωνητικών μηνυμάτων



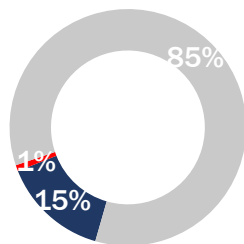
# Κλήση προς υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης

Ανάλυση σε υποομάδες του δείγματος & Διαχρονικές Μετρήσεις

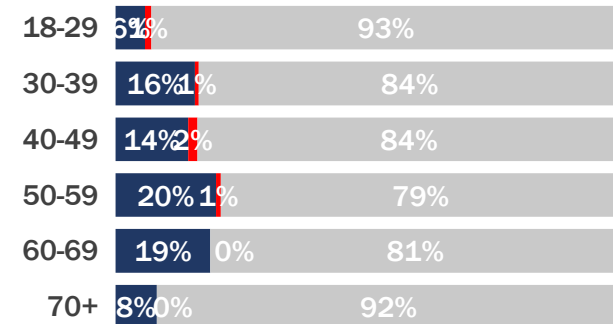
**Ερώτηση:** Τους τελευταίους 12 μήνες κατά πόσο έκαναν κάποια κλήση προς υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης (112 / 199) από το κινητό τους τηλέφωνο;

- Πετυχημένη κλήση
- Μη πετυχημένη κλήση
- Δεν έκαναν κλήση

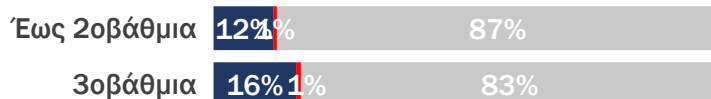
Σταθμισμένο Σύνολο



Κατά Ηλικιακές Ομάδες



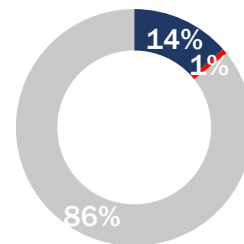
Κατά Μορφωτικό Επίπεδο



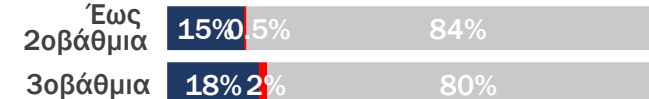
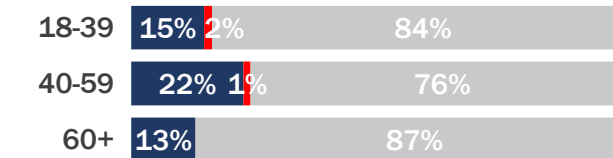
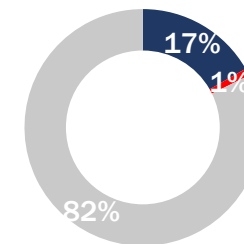
Διαχρονικές Μετρήσεις



Αστική Περιοχή

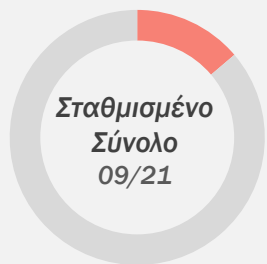


Αγροτική Περιοχή



# Παράπονα για υπηρεσία κινητής τηλεφωνίας

Σύνολο – Διαχρονικές Μετρήσεις



**14%** 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

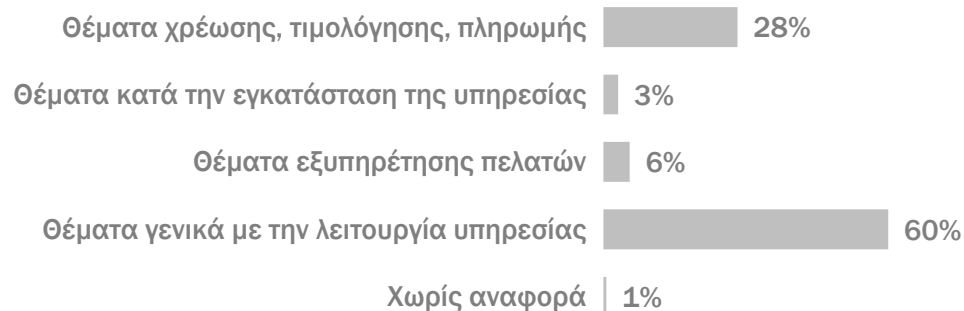


## Αγροτική Περιοχή

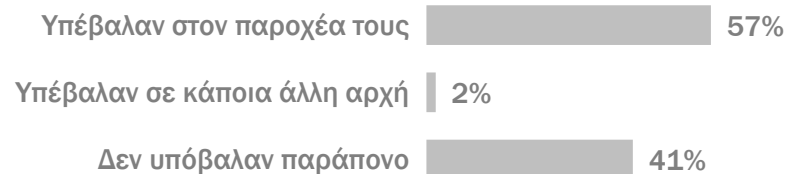


Βάση: Όσοι είχαν κάποιο λόγο για να παραπονεθούν για τις υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας που λαμβάνουν από τον παροχέα τους (14%)

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



## Κατά πόσο υπέβαλαν καταγγελία



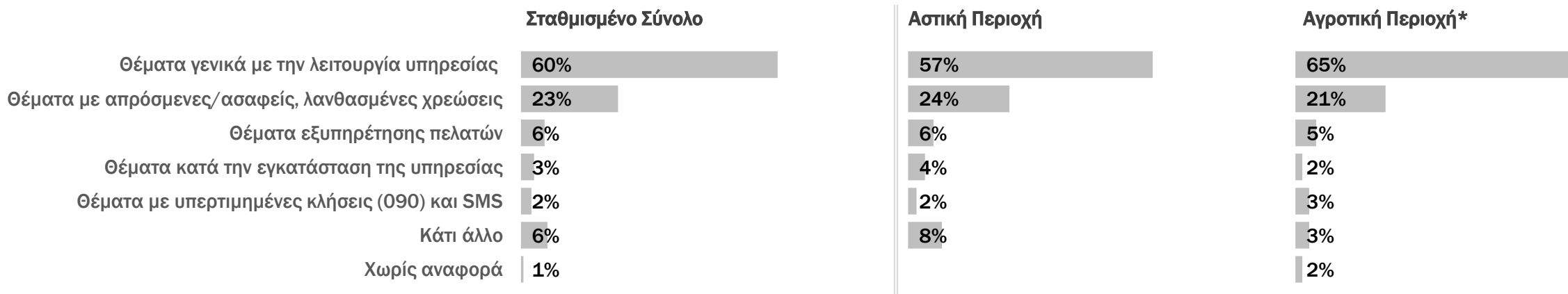
**4.2/10**

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

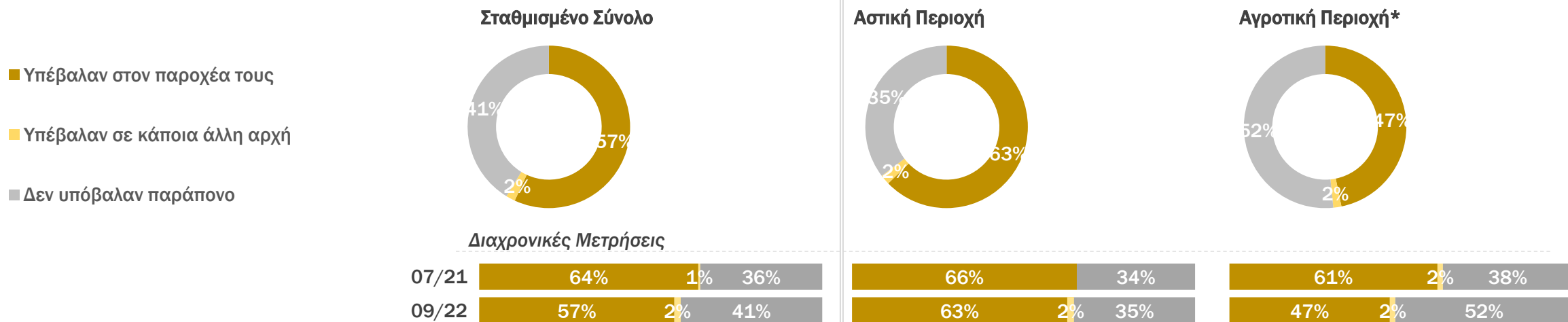
# Παράπονα και υποβολή καταγγελίας για υπηρεσία κινητής τηλεφωνίας

Όσοι είχαν κάποιο λόγο για να παραπονεθούν για τις υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας που λαμβάνουν από τον παροχέα τους (14%)

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



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





---

# Φορητότητα

---

# Φορητότητα

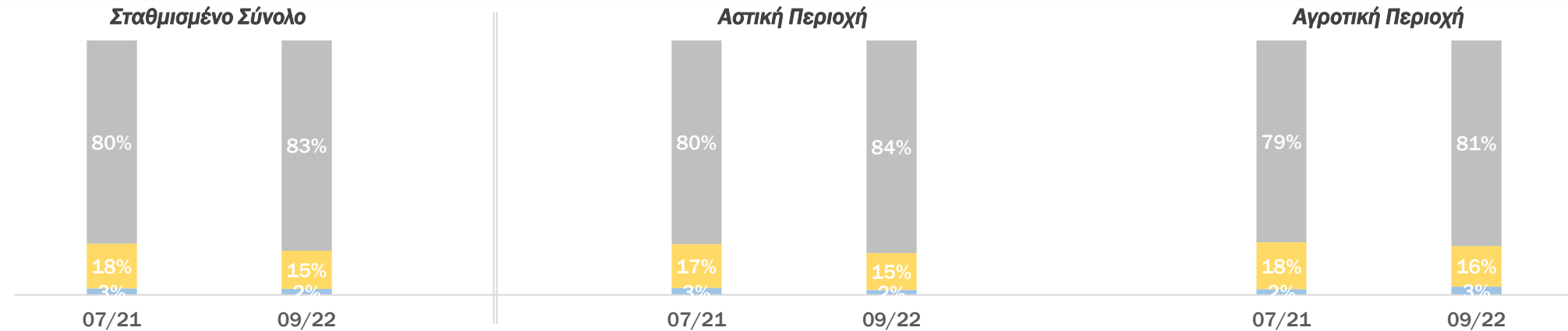
Σύνολο – Διαχρονικές Μετρήσεις

## Ενδεχόμενο αλλαγής παροχέα κινητής τηλεφωνίας

■ Ψάχνω ενεργά για νέο παροχέα κινητής τηλεφωνίας  
■ Δεν ενδιαφέρομαι να αλλάξω παροχέα κινητής τηλεφωνίας

■ Είμαι ανοιχτός στην ιδέα να αλλάξω παροχέα κινητής τηλεφωνίας

Διαχρονικές Μετρήσεις



## 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

