



Παρουσίαση Αποτελεσμάτων

Ερευνητικού προγράμματος
αξιολόγησης επιπέδων ικανοποίησης πελατών των
Κυπριακών Ταχυδρομείων για το έτος 2019

19 Δεκεμβρίου 2019



Πανεπιστήμιο Κύπρου
Τμήμα Ψυχολογίας



Μεθοδολογία



ΚΥΠΡΙΑΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ
CYPRUS POST

Έρευνα Κυπριακών Ταχυδρομείων 2019: Γενικός πληθυσμός

- Ημερομηνίες & διάρκεια: 23 - 30 Σεπτεμβρίου 2019, οχτώ (8) μέρες
- Λογισμικό πρόγραμμα NIPO/CATI/Client
- Τυχαία δειγματοληψία από βάση τηλεφώνων (σταθερά και κινητά)
- Ωράριο: 14:30 μέχρι και τις 20:30 (καθημερινά και σαββατοκύριακα)
- Ερευνητές: 7 φοιτητές (προπτυχιακοί και μεταπτυχιακοί) του Πανεπιστημίου Κύπρου & εξωτερικοί συνεργάτες
- Συνολικά 21 ερευνητές

Δείγμα – δειγματοληπτικό πλαίσιο

- Τηλεφωνικές συνεντεύξεις στο γενικό πληθυσμό που βρίσκεται κάτω από τον έλεγχο της Κυπριακής Δημοκρατίας και είναι άνω των 18 ετών, ανά επαρχία και περιοχή (Στατιστικής Υπηρεσίας Κύπρου, απογραφή 2011)
- Συλλέχθηκαν συνολικά 507 ερωτηματολόγια (230 Άνδρες και 277 Γυναίκες)

Πίνακας 1: Αρχική και τελική κατανομή ερωτηματολογίων ανά Επαρχία

	Πληθυσμός	Αρχική Κατανομή ερωτηματολογίων	%	Συλλεχθέντα Ερωτηματολόγια	%
ΛΕΥΚΩΣΙΑ	326.980	202	40,4	257	50,7
ΛΕΜΕΣΟΣ	235.330	142	28,4	139	27,4
ΛΑΡΝΑΚΑ	143.192	86	17,2	65	12,8
ΠΑΦΟΣ	88.276	43	8,6	26	5,1
ΑΜΜΟΧΩΣΤΟΣ	46.629	27	5,4	20	3,9
Σύνολο	840.407	500	100%	507	100%

Τηλεφωνικές Επαφές

Συνολικός αριθμός τηλεφωνικών αριθμών που χρησιμοποιήθηκαν για την έρευνα: 14207

Καμία απάντηση: 6114
Λάθος αριθμός: 3152
Απάντησαν αλλά αρνήθηκαν να συμμετάσχουν: 4338
Ραντεβού: 65

Απάντησαν θετικά: 538

Άτομα που ήταν εκτός δείγματος (είχαν συγγενή εργαζόμενο στα ΚΥΤΑ): 15

Άτομα που αρνήθηκαν μετά την ενημέρωση για ΓΚΠΔ: 16

Επιτυχημένες συνεντεύξεις: 507

Χρόνος συμπλήρωσης & Ποσοστά Θετικής ανταπόκρισης

- Μέσος όρος συμπλήρωσης ερωτηματολογίου:
περίπου **16 λεπτά**
- Ποσοστό θετικής ανταπόκρισης στο σύνολο των
ατόμων που απάντησαν την κλήση: (4876): **10,4%**

Αποτελέσματα έρευνας 2019

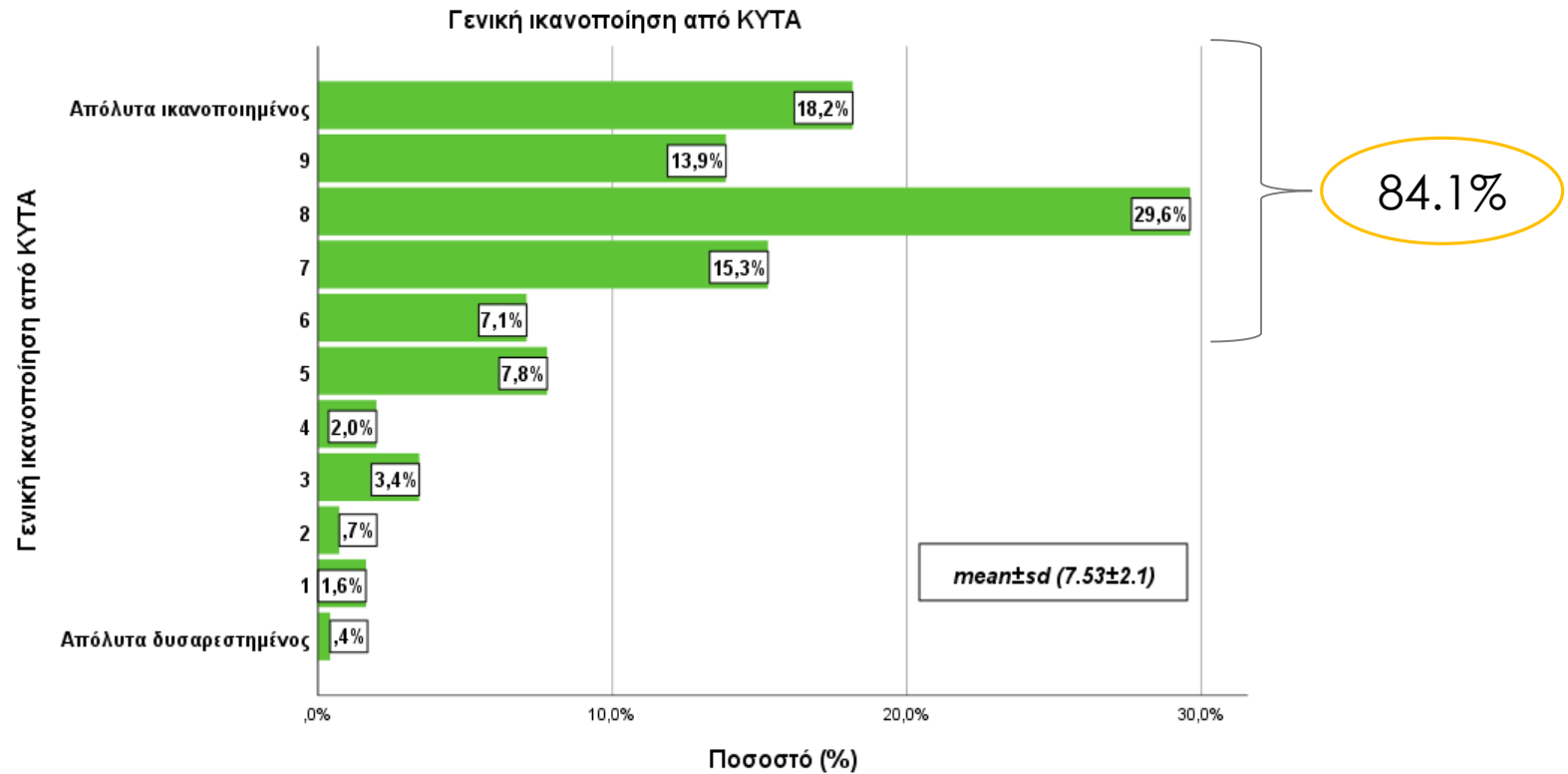


ΚΥΠΡΙΑΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ
CYPRUS POST

Περιγραφή πληθυσμού των συμμετεχόντων της έρευνας (σταθμισμένος για δειγματικά βάρη)

- Το 52.7% ήταν γυναίκες με μέση ηλικία τα 52 έτη
- Το 61.5% δήλωσε υψηλό μορφωτικό επίπεδο (πτυχίο πανεπιστημίου ή τεχνικού κολλεγίου) & μόλις το 9.8% χαμηλό (≤ 6 έτη σχολείου)
- 12.9% δεν είχε κανένα μηνιαίο εισόδημα ενώ το 42.2% είχε από 800 έως 1700 €
- Το 32.3% άνηκε στον ιδιωτικό τομέα, το 17.7% στο δημόσιο & 24.4% ήταν συνταξιούχοι

Γενική Ικανοποίηση (11-βάθμια κλίμακα)



Σχέση γενικής ικανοποίησης με κοινωνικοδημογραφικά

- Καμία στατιστικά σημαντική διαφορά για φύλο, επαρχία & περιοχή

Κοινωνικο-δημογραφικά χαρακτηριστικά	Γενική Ικανοποίηση από ΚΥΤΑ	
	Mean±SD	p-value
Ηλικίες κατηγορία^a		0.002*
18-24	6.88±1.4	
25-34	6.65±2.5	
35-44	7.68±1.4	
45-54	7.79±1.9	
55-64	7.60±2.0	
65-74	8.00±1.8	
≥75	7.90±2.1	
Μορφωτικό επίπεδο^c		0.059 [#]
Χαμηλό	7.71±2.6	
Υψηλό	7.43±1.9	
Τομέας εργασίας		0.038*
Δημόσιος	7.64±1.8	
Ιδιωτικός	7.23±2.0	
Αυτοεργοδοτούμενος	7.96±1.3	
Μη εργαζόμενος	7.37±2.2	
Συνταξιούχος	7.90±2.0	

Mean, μέση τιμή; SD, τυπική απόκλιση; rho; p-value, κρίσιμη τιμή;

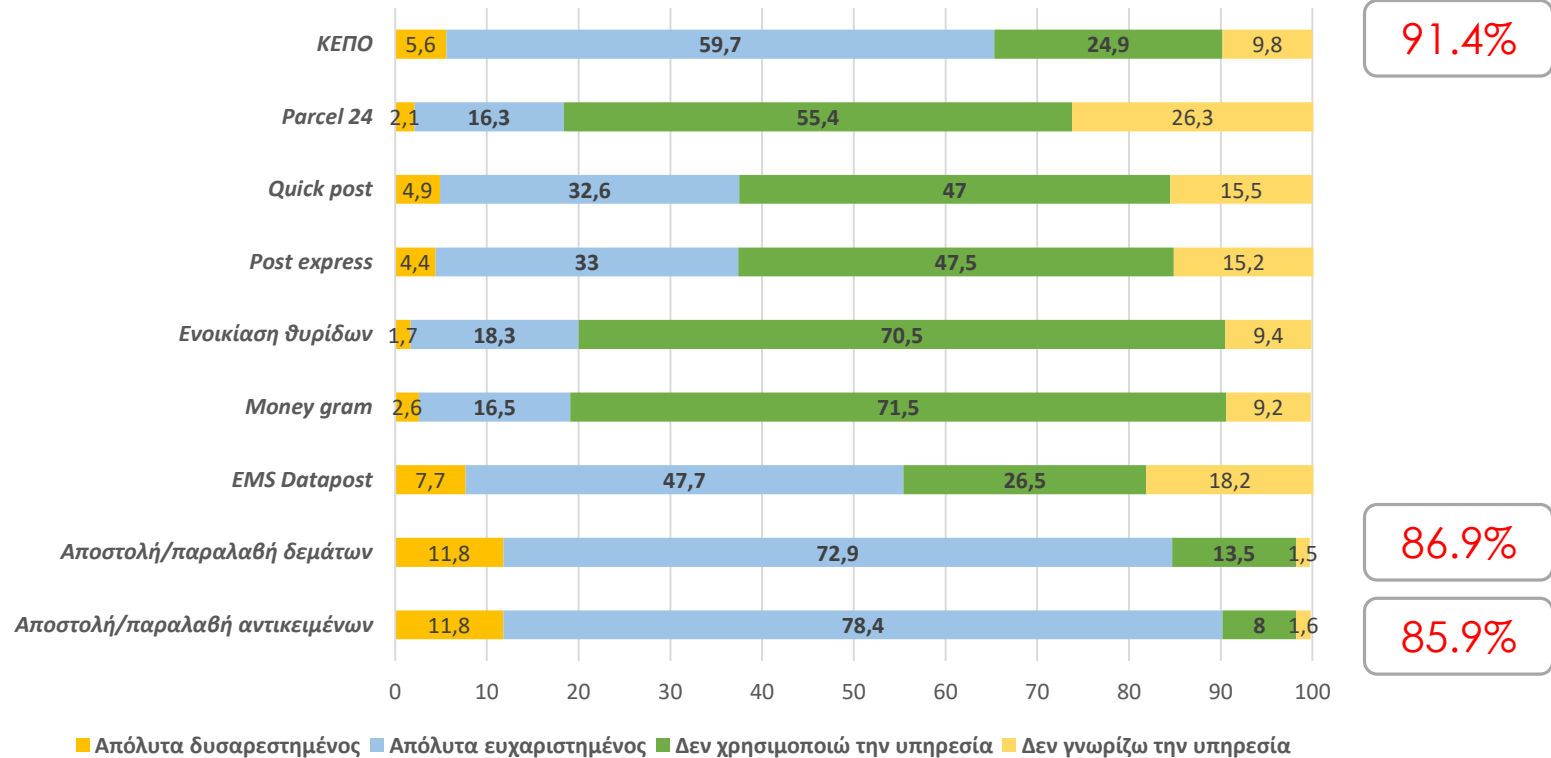
[#] Στατιστικά σημαντικές σχέσεις σε επίπεδο σημαντικότητας α=0.10

* Στατιστικά σημαντικές σχέσεις σε επίπεδο σημαντικότητας α=0.05

Όλες οι σχέσεις είναι σύμφωνα με τον μη παραμετρικό έλεγχο Mann-Whitney U για δύο ανεξάρτητα δείγματα και Kruskal-Wallis H για περισσότερα από δυο ανεξάρτητα δείγματα και το συντελεστή συσχέτισης του Spearman (rho).

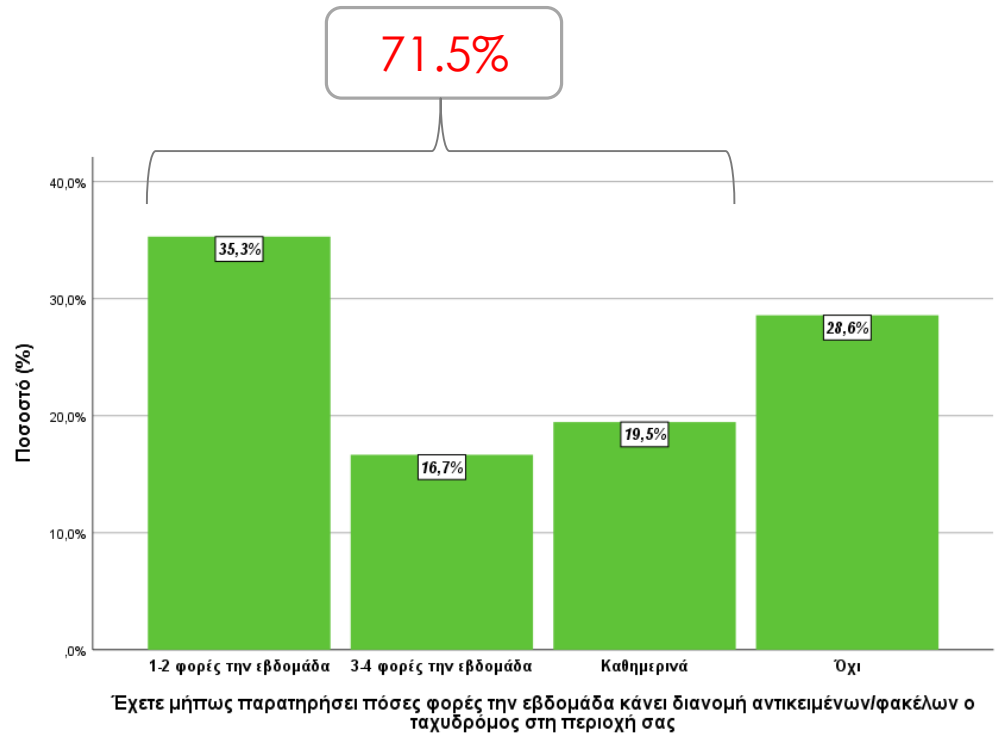
Βαθμός ικανοποίησης για τις υπηρεσίες των ΚΥΤΑ

Ικανοποίηση για τις υπηρεσίες των ΚΥΤΑ

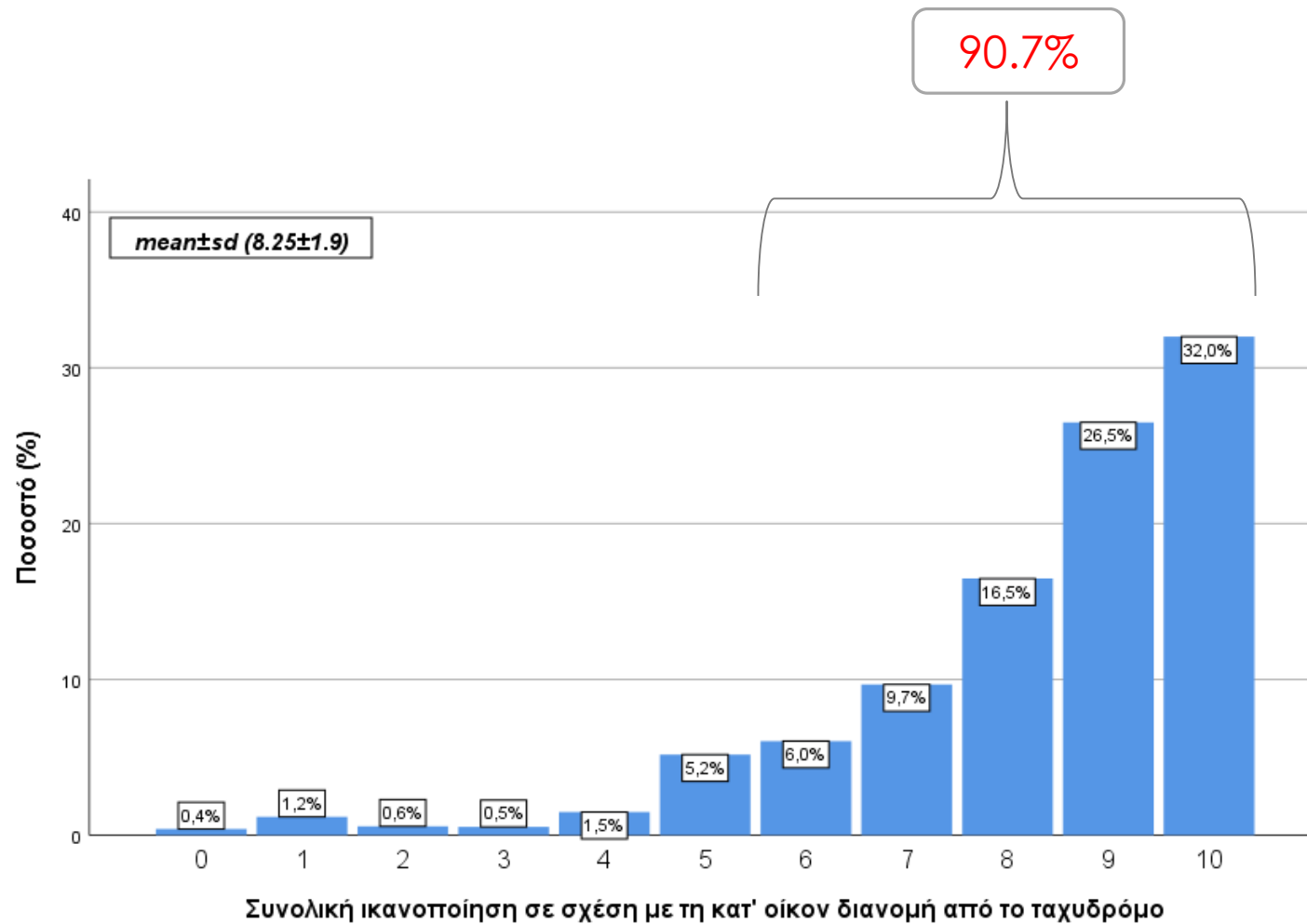


Παρατήρηση συχνότητας διανομής αντικειμένων/φακέλων από το ταχυδρόμο στη περιοχή σας

Το 73.4% δεν γνωρίζει τη συχνότητα που έχει υποχρέωση ο ταχυδρόμος να διανέμει αντικείμενα



Βαθμός ικανοποίησης για τη κατ'οίκo διανομή (11-βάθμια κλίμακα)



Σχέση των δεικτών ικανοποίησης για τη κατ' οίκο διανομή αλληλογραφίας με τα βασικά κοινωνικοδημογραφικά χαρακτηριστικά του πληθυσμού

Κοινωνικο- δημογραφικά χαρακτηριστικά	Συμπεριφορά ταχυδρόμου	Σωστή τοποθέτηση αντικειμένων/φακέλων	Συχνότητα παράδοσης	Μέση συνολική ικανοποίηση
	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD
Περιοχή				
Αστική	8.63±1.8	8.18±2.2	7.87±2.4	8.12±1.9
Αγροτική	8.71±2.0	8.61±2.0	8.44±2.2	8.53±1.9
Ηλικιακές κατηγορίες				
18-44	8.42±2.0	8.15±2.1	7.77±2.4	8.04±1.9
45-64	8.73±1.8	8.41±2.0	8.10±2.4	8.35±1.8
≥65	8.84±1.8	8.74±1.6	8.54±2.1	8.61±1.5
Μορφωτικό επίπεδο^b				
Χαμηλό	8.86±2.3	9.07±1.7	8.61±2.9	8.70±2.0
Μεσαίο	8.77±1.6	8.36±2.2	8.19±2.1	8.29±1.9
Υψηλό	8.60±1.9	8.25±2.0	7.92±2.3	8.20±1.8

Mean, μέση τιμή; SD, τυπική απόκλιση;

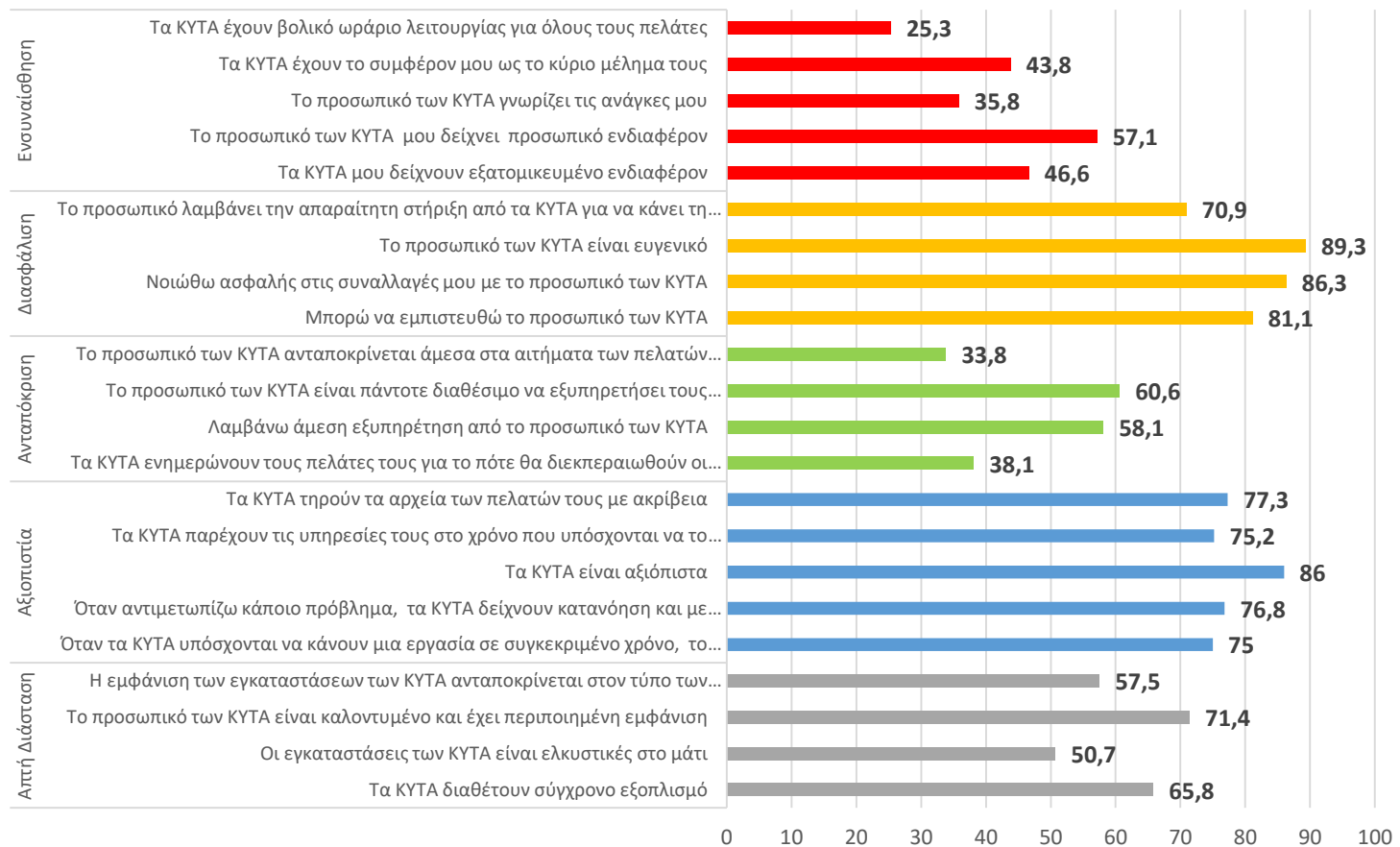
Οι έντονοι αριθμοί σημαίνουν στατιστικά σημαντικές σχέσεις σε επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, σύμφωνα με τον μη παραμετρικό έλεγχο Mann-Whitney U για δύο ανεξάρτητα δείγματα και Kruskal-Wallis H για περισσότερα από δυο ανεξάρτητα δείγματα.

Αξιολόγηση ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών

- Χρήση ερευνητικού εργαλείου SERVQUAL των Parasuraman et al. (1988)
- Περιλαμβάνει 22 ερωτήσεις και εξάγει 5 διαστάσεις
- 11βάθμια κλίμακα τύπου LIKERT (0=διαφωνώ απόλυτα και 10=συμφωνώ απόλυτα)

Διαστάσεις	Ερμηνεία
Απτότητα (Tangibles)	Τα απτά χαρακτηριστικά της υπηρεσίας, όπως οι φυσικές προσφερόμενες ευκολίες, ο εξοπλισμός, η εμφάνιση του προσωπικού.
Αξιοπιστία (Reliability)	Η ικανότητα των ΚΥΤΑ να προσφέρει την εξυπηρέτηση που υποσχέθηκε αξιόπιστα και με ακρίβεια
Ανταπόκριση (Responsiveness)	Προθυμία του προσωπικού να βοηθήσει τους πελάτες και ικανότητα των ΚΥΤΑ να παρέχει άμεση εξυπηρέτηση
Διασφάλιση (Assurance)	Γνώσεις και συμπεριφορά προσωπικού ώστε να εμπνέει εμπιστοσύνη και σιγουριά στους πελάτες
Ενσυναίσθηση (Empathy)	Προσωπική φροντίδα και προσοχή που παρέχουν τα ΚΥΤΑ στους πελάτες τους

Αξιολόγηση ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών



Διαστάσεις servqual

	Mean±SD [#]
Διαστάσεις	
Απτή διάσταση	6.11±2.4
Αξιοπιστία	7.23±2.2
Ανταπόκριση	5.21±2.1
Διασφάλιση	7.45±2.1
Ενσυναίσθηση	5.20±2.1

[#] Αναφέρεται στη μέση τιμή για τη μέση διάσταση

Mean, μέση τιμή; SD, τυπική απόκλιση;

Συσχετίσεις Spearman's rho μεταξύ των διαστάσεων ικανοποίησης της ποιότητας των ΚΥΤΑ αλλά και με το γενικό δείκτη ικανοποίησης (ΓΔΙ)

	Απτή διάσταση	Αξιοπιστία	Ανταπόκριση	Διασφάλιση	Ενσυναίσθηση
Απτή διάσταση	1				
Αξιοπιστία	0.687*	1			
Ανταπόκριση	-0.033	-0.124	1		
Διασφάλιση	0.714*	0.899*	-0.124	1	
Ενσυναίσθηση	0.120	0.373*	0.088	0.405*	1
ΓΔΙ	0.429*	0.647*	-0.165	0.641*	-0.257*

Προγνωστικό μοντέλο για το δείκτη γενικής ικανοποίησης με τις διαστάσεις ικανοποίησης της ποιότητας των ΚΥΤΑ

Δείκτης γενικής ικανοποίησης		
Διαστάσεις ικανοποίησης (survqual)	β-συντελεστής (95% ΔΕ)	p-value
Απτή διάσταση	0.05 (-0.05,0.2)	0.323
Αξιοπιστία	0.40 (0.2,0.6)	<0.001*
Ανταπόκριση	0.11 (0.01,0.2)	0.033*
Διασφάλιση	0.07 (-0.1,0.3)	0.506
Ενσυναίσθηση	-0.13 (-0.2,-0.02)	0.016*

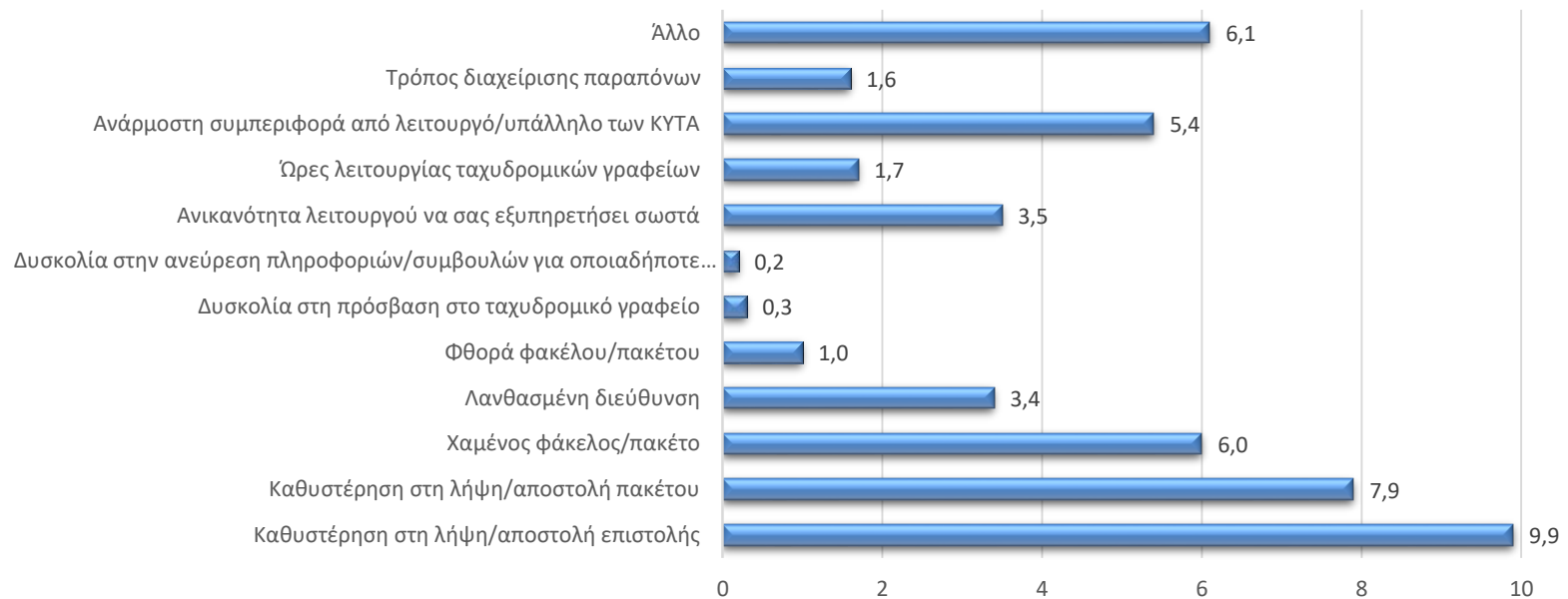
ΔΕ, διάστημα εμπιστοσύνης; p-value, κρίσιμη τιμή;

*Στατιστικά σημαντικές σχέσεις σε επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προσαρμοσμένο για την ηλικιακή ομάδα, το φύλο, το εισόδημα και το τομέα εργασίας

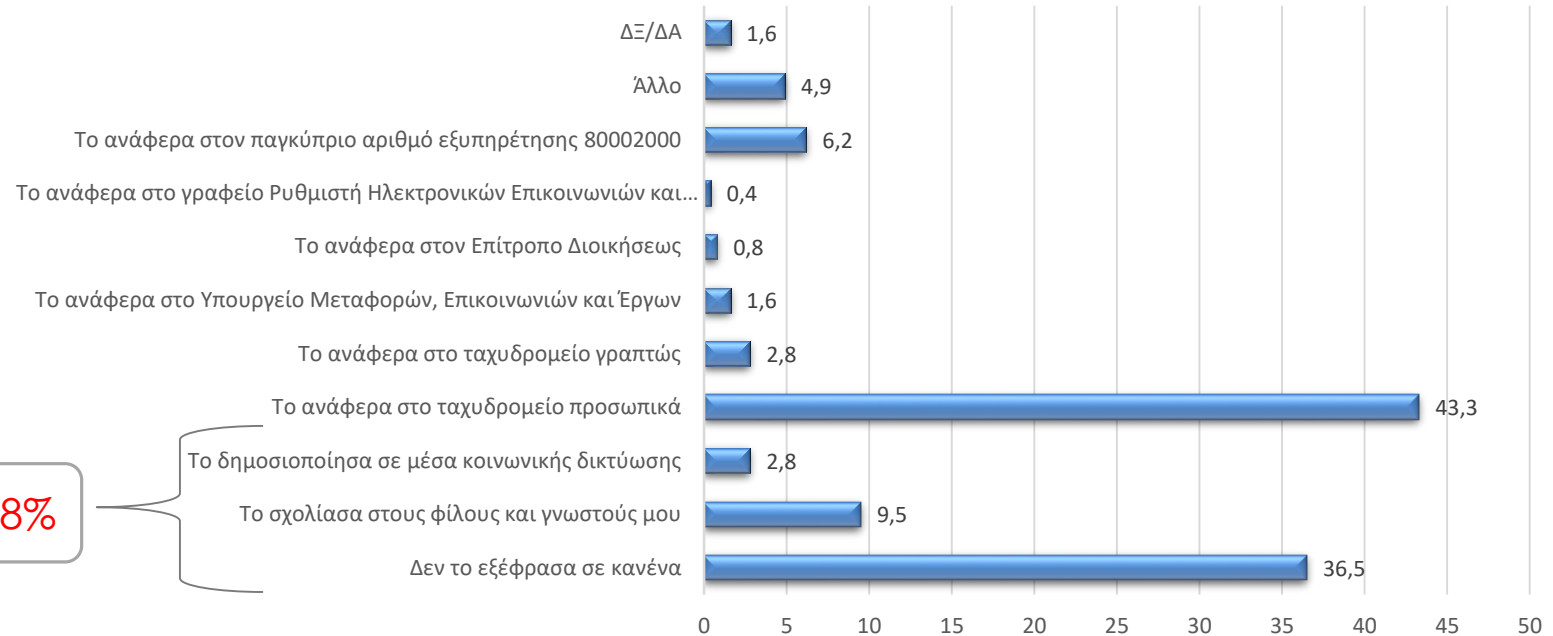
Παράπονα σε σχέση με τις προσφερόμενες υπηρεσίες των ΚΥΤΑ

- 31.5% (n=163) δείχνει να εκφράζει κάποιο παράπονο σε σχέση με τις υπηρεσίες των ΚΥΤΑ

Είδη παραπόνων

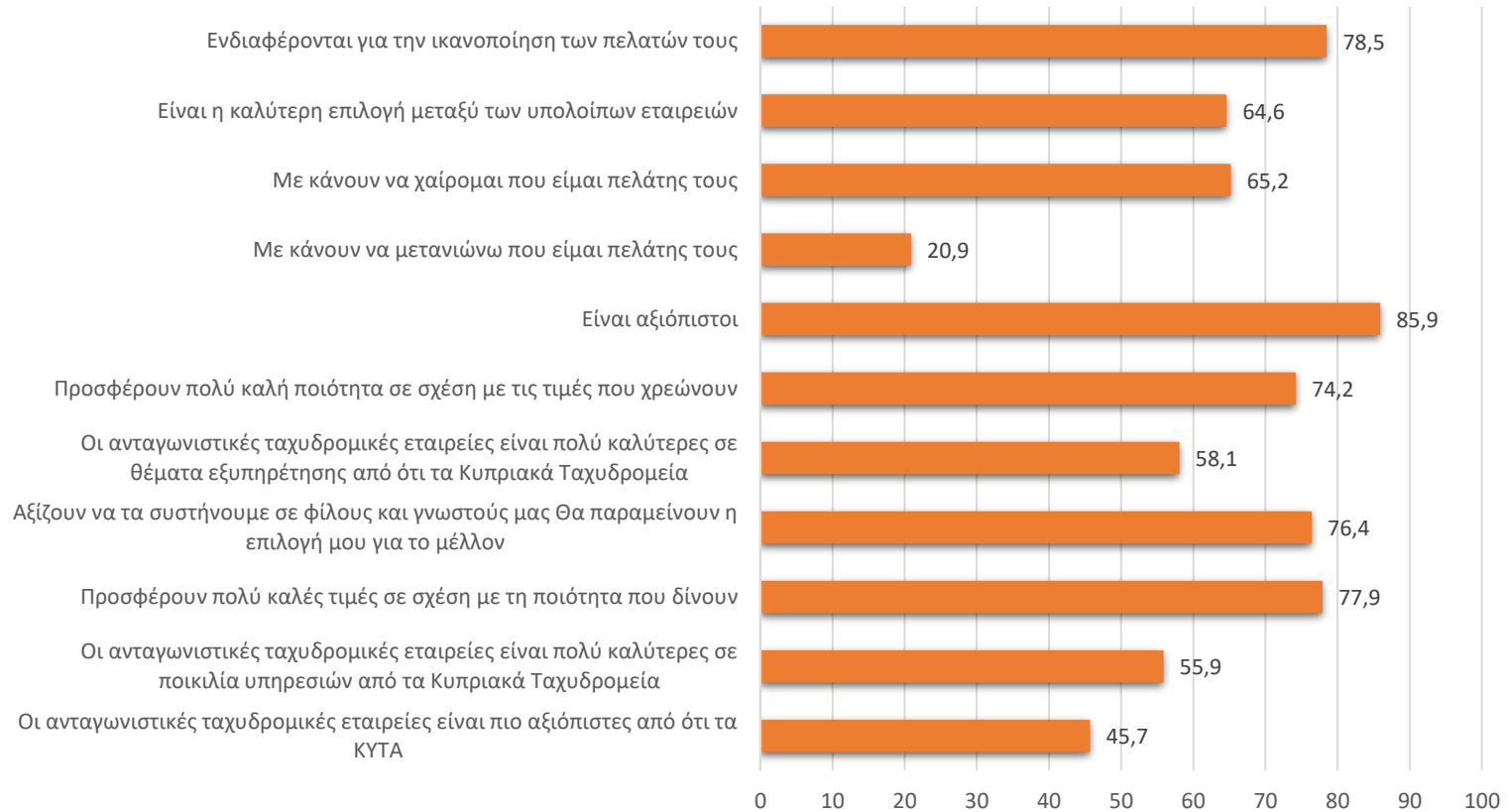


Τρόπος έκφρασης παραπόνου



- Ως προς τη γενική ικανοποίηση για τη προσπάθεια των ΚΥΤΑ να διαχειριστούν τα παράπονα των πελατών (n=86) φαίνεται ότι υπάρχει μια δυσαρέσκεια (62.0%) έναντι του 38.0% που είναι ικανοποιημένοι

Βαθμός συμφωνίας/διαφωνίας με δηλώσεις εισηγήσεων



Ικανοποίηση σε σχέση με τα υποκαταστήματα των ΚΥΤΑ που επισκέπτονται οι πελάτες

Επαρχία	Ποσοστό επισκεψιμότητας (%)	Ποσοστό ικανοποίησης (%)
Λευκωσίας		89.7
Επαρχιακό Λευκωσίας	26.1	90.0
Λακατάμεια	17.1	87.9
Στρόβολος	8.7	85.6
Λεμεσού		90.4
Επαρχιακό Λεμεσού	16.7	68.1
Άγιος Αντώνης	11.1	93.4
Πολεμίδα	11.1	100.0
Λάρνακας		93.4
Επαρχιακό Λάρνακας	33.3	78.6
Δροσία	17.5	100.0
Αραδίππου	11.0	100.0
Πάφου		89.8
Κέντρο Πάφου	52.3	80.0
Επαρχιακό Πάφου	31.6	100.0
Αμμοχώστου		95.2
Παραλίμνι	52.1	100.0
Δερύνεια	19.6	100.0

επισκεψιμότητα =

N στο συγκεκριμένο κατάστημα / *N των καταστημάτων στη συγκεκριμένη επαρχία*

Ικανοποίηση για το Παγκύπριο αριθμό επικοινωνίας 80002000 των ΚΥΤΑ

- Χρήση του αριθμού κάνει μόνο ένα πολύ χαμηλό ποσοστό της τάξεως 7.1% (N=34), ενώ το 88% δεν έχει κάνει ποτέ χρήση του αριθμού αυτού
- Ο λόγος χρήσης ήταν κυρίως για πληροφορίες μετά για παράπονα και ανίχνευση/tracking

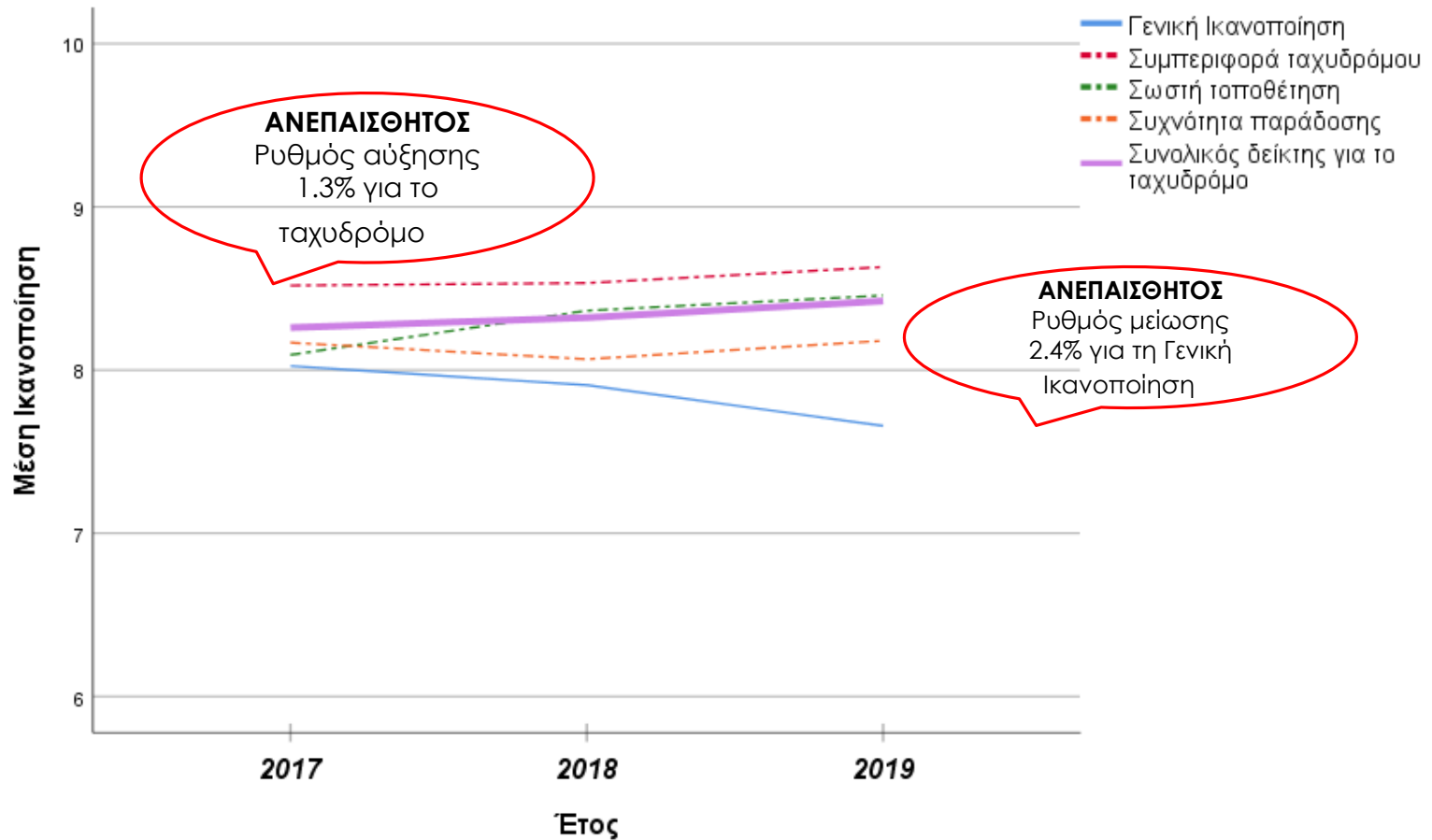
Ηλεκτρονική παρουσία στο διαδίκτυο και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης

- Το 8.4% έκανα χρήση της σελίδας τουλάχιστον μια φορά
- Μόλις το 8.2% έχει κάνει ήδη “like” στη σελίδα των ΚΥΤΑ στο Facebook και το μεγαλύτερο ποσοστό (69.2%) δεν θεωρεί πιθανό να επισκεφτεί ή να κάνει “like” στη σελίδα, ενώ το 22.6% δεν ξέρει αν θα την επισκεφτεί

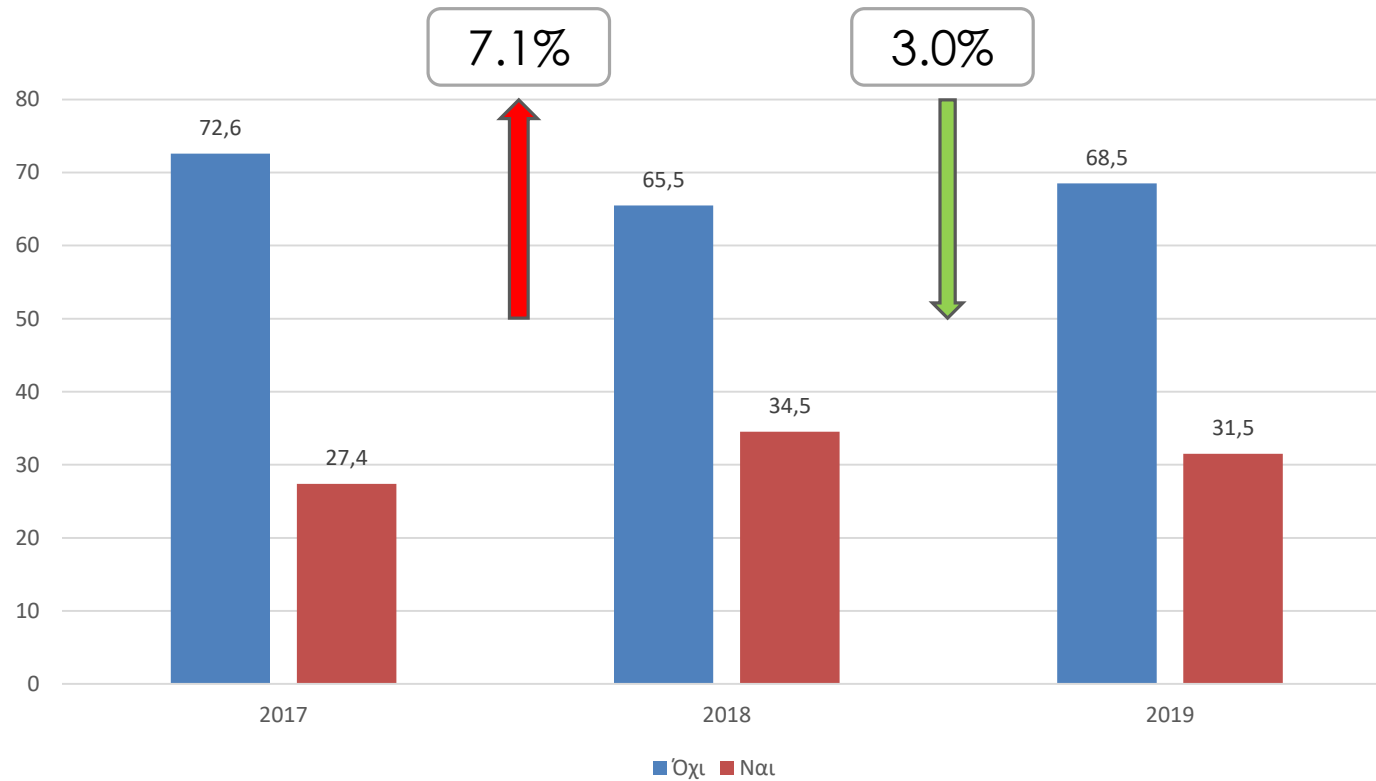
Εισηγήσεις για βελτίωση των ΚΥΤΑ

- *Εισηγήσεις που αφορούν το προσωπικό*
 - Καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών (υποδοχή, εξυπηρέτηση)
 - Αλλαγή στις διαδικασίες πρόσληψης, αξιολόγησης και ελέγχου στους υπαλλήλους
- *Εισηγήσεις που αφορούν τις εγκαταστάσεις*
 - Βελτίωση υποδομών για άτομα με ειδικές ανάγκες και ηλικιωμένους σε όλα τα παραρτήματα
 - Ανάπτυξη και αναβάθμιση των κτιριακών χώρων και μεγαλύτερος χώρος στάθμευσης, φύλαξη, καλύτερη σήμανση
- *Εισηγήσεις που αφορούν τις διαδικασίες, λειτουργία των ΚΥΤΑ*
 - Αύξηση ωραρίου λειτουργίας κυρίως τα απογεύματα για όσους εργάζονται τα πρωϊνά
 - Αύξηση συχνότητας επίσκεψης ταχυδρόμων και πιο προσεκτική τοποθέτηση επιστολών

Διαχρονικές διαφορές της γνώμης των πελατών των ΚΥΤΑ (έτη 2017, 2018, 2019)



Έκφραση παραπόνου



Pearson's chi square=6.22, p-value=0.045<0.05

Υπηρεσίες ΚΥΤΑ διαχρονικά



Συμπεράσματα-Προτάσεις

- «Επένδυση» κυρίως στην ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ & μετά στη προθυμία του προσωπικού για καλύτερη εξυπηρέτηση (ανταπόκριση)
- Το προσωπικό να δείξει μεγαλύτερο ενδιαφέρον ώστε να καταλαβαίνει τις ανάγκες των πελατών (ενσυναίσθηση)
- Υψηλά επίπεδα ικανοποίησης για τα ΚΥΤΑ αλλά και τη κατ' οίκο διανομή
- Αύξηση της ικανοποίησης στους νέους μέσω της χρήσης εφαρμογών αλλά και του διαδικτύου (βοήθεια από το ΠΚ)
- Υψηλότερη χρήση αλλά και ικανοποίηση των υπόλοιπων υπηρεσιών σε σχέση με το 2017-2018

Μελλοντικές προτάσεις

- Επαναλαμβανόμενες μετρήσεις στον ίδιο πληθυσμό (δείγμα περίπου 200 ατόμων)
 - Έναρξη από το 2020
 - Έγκυρα & αξιόπιστα αποτελέσματα & συγκρίσεις διαχρονικά
 - Εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων
- Χρήση σταθμισμένου εργαλείου servqual
- Ποιοτική έρευνα με ομάδες εργαζομένων των ΚΥΤΑ

Καλά
Χριστούγεννα

