



Παρουσίαση αποτελεσμάτων ερευνητικού προγράμματος «Αξιολόγηση επιπέδων ικανοποίησης πελατών των Κυπριακών Ταχυδρομείων για το έτος 2018» που διενήργησε το ΠΑΚΕΠΕ

Πραγματοποιήθηκε την Τρίτη, 15 Ιανουαρίου 2018 στο Πανεπιστήμιο Κύπρου η παρουσίαση των αποτελεσμάτων του ερευνητικού προγράμματος «Αξιολόγηση επιπέδων ικανοποίησης πελατών των Κυπριακών Ταχυδρομείων για το έτος 2018». Στην παρουσίαση παρευρεθήκαν, η Υπουργός Μεταφορών, Επικοινωνιών και Έργων κ. Βασιλική Αναστασιάδου, ο Γενικός Διευθυντής και στελέχη του Υπουργείου Μεταφορών, το Πρυτανικό Συμβούλιο του Πανεπιστημίου Κύπρου, ο Διευθυντής των Κυπριακών Ταχυδρομείων κ. Ανδρέας Γρηγορίου και στελέχη των Κυπριακών Ταχυδρομείων. Στην παρουσίαση συμμετείχαν επίσης τα Μέλη του Εποπτικού Συμβουλίου του Πανεπιστημιακού Κέντρου Ερευνών Πεδίου (ΠΑΚΕΠΕ) του Τμήματος Ψυχολογίας του Πανεπιστημίου Κύπρου.

Μετά από μια επιτυχημένη συνεργασία μεταξύ των Κυπριακών Ταχυδρομείων και του Πανεπιστημιακού Κέντρου Ερευνών Πεδίου για το έτος 2017, τα Κυπριακά Ταχυδρομεία ανέθεσαν εκ νέου στο ΠΑΚΕΠΕ τη διεξαγωγή τηλεφωνικής έρευνας για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών τους για το έτος 2018. Για την ετοιμασία του ερωτηματολογίου και την ανάλυση των αποτελεσμάτων αξιοποιήθηκε πέραν από το προσωπικό του ΠΑΚΕΠΕ και η τεχνογνωσία προσωπικού από το Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων και Δημόσιας Διοίκησης. Κατόπιν προετοιμασίας και ελέγχου του κατάλληλου ερωτηματολογίου έγινε η συλλογή των δεδομένων από αντιπροσωπευτικό δείγμα πολιτών 18 χρονών και άνω. Συλλέχθηκαν συνολικά 504 ερωτηματολόγια (214 Άνδρες και 290 Γυναίκες).

Όπως και στην περσινή αξιολόγηση, τα αποτελέσματα κατέγραψαν ικανοποίηση σε παρόμοια επίπεδα με αντίστοιχους οργανισμούς στην ΕΕ και ΗΠΑ, δηλαδή κοντά στο 80%. Για το έτος 2018, η συνολική ικανοποίηση ανέρχεται στο 76,5% με τις πλείστες υπηρεσίες να έχουν ικανοποίηση πάνω από 75% και την ικανοποίηση από τον ταχυδρόμο να ανέρχεται πάνω από 80%.

Η ευγένεια των λειτουργών εξυπηρέτησης πήρε το πιο υψηλό ποσοστό ικανοποίησης, ενώ στοιχεία όπως τα κτήρια, ο εξοπλισμός και τα υλικά που χρησιμοποιούνται για την εκτέλεση της υπηρεσίας έλαβαν χαμηλότερα ποσοστά ικανοποίησης.

Επιπλέον, η αξιοπιστία (τήρηση της υπόσχεσης) διαφαίνεται ως εξαιρετικά σημαντική διάσταση της ποιότητας και μάλιστα παρουσιάζει συγκριτικά υψηλό επίπεδο ικανοποίησης σε σχέση με τις άλλες διαστάσεις ικανοποίησης. Ακόμα πιο σημαντική διάσταση όμως είναι η παροχή της υπηρεσίας στον προκαθορισμένο χρόνο.



Αναφορικά με τα παράπονα των πελατών, 37% των πελατών έχουν παράπονο, εκ των οποίων ναι μεν πάνω από τους μισούς το εκφράζουν, όχι όμως στα αρμόδια άτομα, αφού η μεγάλη πλειοψηφία (59%) το αναφέρει προφορικά στο ταχυδρομικό γραφείο. Τα πλείστα παράπονα αφορούν καθυστερήσεις παραλαβής επιστολής/πακέτου.

Σε σχέση με την ηλεκτρονική παρουσία των ΚΥΤΑ και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, η ιστοσελίδα βοηθά μεν αλλά δεν χαίρει επισκεψιμότητας, ενώ το Facebook δεν προδιαγράφεται δημοφιλές ίσως λόγω του ότι δεν υπάρχει κάποιο κίνητρο στον πελάτη για να ασχοληθεί με αυτό. Τέλος, όσον αφορά το μέλλον, παρόλο που οι ανταγωνιστές βελτιώνονται ταχύτατα, οι πελάτες των ΚΥΤΑ παρουσιάζουν το αίσθημα της πιστότητας αφού αναφέρουν πως χαίρονται που είναι πελάτες τους και ότι τα ΚΥΤΑ είναι αξιόπιστα. Αξιοσημείωτο είναι όμως ότι συμφωνούν πως τα ΚΥΤΑ πρέπει να υιοθετήσουν περισσότερες καινοτομίες, στοιχείο το οποίο διαφαίνεται και στις εισηγήσεις τους.

Τέλος ανακοίνωσης
