



Παρουσίαση αποτελεσμάτων ερευνητικού προγράμματος «Αξιολόγηση επιπέδων ικανοποίησης πελατών των Κυπριακών Ταχυδρομείων για το έτος 2019» που διενήργησε το ΠΑΚΕΠΕ



Πραγματοποιήθηκε την Πέμπτη, 19 Δεκεμβρίου 2019 στο Πανεπιστήμιο Κύπρου η παρουσίαση των αποτελεσμάτων του ερευνητικού προγράμματος «Αξιολόγηση επιπέδων ικανοποίησης πελατών των Κυπριακών Ταχυδρομείων για το έτος 2019». Στην παρουσίαση παρευρεθήκαν ο Υπουργός Μεταφορών, Επικοινωνιών και Έργων κ. Γιάννης Καρούσος, στελέχη του Υπουργείου Μεταφορών, το Πρυτανικό Συμβούλιο του Πανεπιστημίου Κύπρου, ο Διευθυντής των Κυπριακών Ταχυδρομείων (ΚΥΤΑ) 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.

Στην ομιλία του ο Υπουργός κ. Καρούσος εξέφρασε την ικανοποίησή του και συγχάρηκε τη Διεύθυνση των ΚΥΤΑ για την υιοθέτηση πρακτικών, όπως την έρευνα ικανοποίησης πελατών, που προσφέρει ανατροφοδότηση τόσο για την πορεία όσο και για την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών. Η έρευνα αυτή σημείωσε ο Υπουργός αποτελεί δείκτη επίδοσης και αποτελεί μέρος του στρατηγικού προγραμματισμού των ΚΥΤΑ στα πλαίσια της μεταρρύθμισης και εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Υπηρεσίας. Ο Διευθυντής των Κυπριακών Ταχυδρομείων κ. Ανδρέας Γρηγορίου ανέφερε ότι κάτω από δύσκολες συνθήκες τα Κυπριακά Ταχυδρομεία καταφέρνουν να καινοτομούν, να υλοποιούν πρόγραμμα εκσυγχρονισμού και παροχής νέων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Μετά από μια επιτυχημένη συνεργασία μεταξύ των Κυπριακών Ταχυδρομείων (ΚΥΤΑ) και του Πανεπιστημιακού Κέντρου Ερευνών Πεδίου (ΠΑΚΕΠΕ), τα ΚΥΤΑ ανέθεσαν εκ νέου στο ΠΑΚΕΠΕ τη διεξαγωγή τηλεφωνικής έρευνας για την αξιολόγηση της ικανοποίησης των πελατών τους για το έτος 2019. Κατόπιν προετοιμασίας και ελέγχου του κατάλληλου ερωτηματολογίου έγινε η συλλογή των δεδομένων από παγκύπριο αντιπροσωπευτικό δείγμα πολιτών 18 χρονών και άνω. Συλλέχθηκαν συνολικά 507 ερωτηματολόγια (230 Άνδρες και 277 Γυναίκες).



Η έρευνα αξιολόγησης των επιπέδων ικανοποίησης των πελατών των ΚΥΤΑ για το έτος 2019, όπως και για τις δύο προηγούμενες χρονιές (2017, 2018) έδειξε ότι η γενική ικανοποίηση των πελατών των ΚΥΤΑ παραμένει σε υψηλά επίπεδα σε ποσοστό 84%. Η ικανοποίηση από τις βασικές υπηρεσίες που προσφέρονται από τα ΚΥΤΑ ανέρχεται πάνω από το 80%. Συγκεκριμένα, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη (ΚΕΠΟ) καταγράφουν το μεγαλύτερο ποσοστό ικανοποίησης σε ποσοστό 91% ενώ υψηλά ποσοστά ικανοποίησης συγκεντρώνουν τόσο η υπηρεσία αποστολής/παραλαβής δεμάτων (87%) καθώς και η υπηρεσία αποστολής/παραλαβής αντικειμένων σε ποσοστό 86%. Τα ίδια υψηλά επίπεδα ικανοποίησης συγκεντρώνει η ικανοποίηση από την κατ' οίκον διανομή σε ποσοστό γύρω στο 90%.

Αναφορικά με τα παράπονα των πελατών, καταγράφεται μια μείωση 3.0% σε σχέση με την περσινή χρονιά. Από το 34.5% που δήλωσαν ότι είχαν παράπονο το 2018, για το 2019 το ποσοστό αυτό κατέρχεται στο 31.5%. Από αυτό το ποσοστό (31,5%) περίπου οι μισοί δήλωσαν ότι δεν έχουν εκφράσει το παράπονο τους με οποιοδήποτε τρόπο, ενώ από αυτούς που το εξέφρασαν πάνω από το 43% το ανέφερε σε αρμόδια άτομα ή υπηρεσίες. Τα κυριότερα παράπονα αφορούν καθυστερήσεις παραλαβής επιστολής/πακέτου.

Σε ότι αφορά τις διαστάσεις που εξετάζουν την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, τόσο η ευγένεια των λειτουργών εξυπηρέτησης καθώς και η αξιοπιστία των ΚΥΤΑ κατέγραψαν τα υψηλότερα ποσοστά ικανοποίησης. Συγκεκριμένα η διάσταση της ευγένειας των λειτουργών ανέρχεται στο 89% ενώ η αξιοπιστία των ΚΥΤΑ αναφορικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες είναι στο 86%. Η αξιοπιστία των ΚΥΤΑ, δηλαδή το κατά πόσο τηρούν τις υποσχέσεις τους, φαίνεται ως η σημαντικότερη διάσταση της ποιότητας και μάλιστα παρουσιάζει συγκριτικά υψηλό επίπεδο ικανοποίησης σε σχέση με τις άλλες διαστάσεις ικανοποίησης. Δευτερευόντως, σημαντικές διαστάσεις ήταν η ανταπόκριση (προθυμία προσωπικού για εξυπηρέτηση) και η ενσυναίσθηση (προσοχή που παρέχουν τα ΚΥΤΑ στις ανάγκες του πελάτη).

Τέλος, όσον αφορά το μέλλον των ΚΥΤΑ, οι πελάτες του παρουσιάζουν το αίσθημα της πιστότητας αφού αναφέρουν πως δεν μετανιώνουν που είναι πελάτες τους (79%) και ότι τα ΚΥΤΑ είναι αξιόπιστα (86%) και προσφέρουν αξία τόσο στη τιμή (78%) όσο και στη ποιότητα (74%). Σε ποσοστό (76%) δηλώνουν ότι όχι μόνο θα παραμείνουν πελάτες αλλά και ότι θα συνέστηναν τα ΚΥΤΑ σε φίλους και γνωστούς. Αξιοσημείωτο είναι όμως ότι συμφωνούν πως τα ΚΥΤΑ πρέπει να υιοθετήσουν περισσότερες καινοτομίες, στοιχείο το οποίο διαφαίνεται και στις εισηγήσεις τους.

Τέλος ανακοίνωσης