

**Παρουσίαση Αποτελεσμάτων
Έρευνας Καταναλωτών
αναφορικά με την παροχή
Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών
Επικοινωνιών στην Ελληνική
Επικράτεια**

Ταυτότητα έρευνας

Προφίλ δείγματος

A. Σταθερή τηλεφωνία

B. Κινητή τηλεφωνία

Γ. Internet

- ❑ **Ανάθεση:** Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων
- ❑ **Ανάδοχος:** Metron Analysis
- ❑ **Τύπος έρευνας:** Ποσοτική έρευνα με προσωπικές συνεντεύξεις στα νοικοκυριά των ερωτώμενων και χρήση δομημένου ερωτηματολογίου
- ❑ **Περιοχή έρευνας:** Το σύνολο της χώρας
- ❑ **Πληθυσμός έρευνας:** Άνδρες και γυναίκες ηλικίας 18 ετών και άνω, 8.880.924 άτομα και 3.674.381 νοικοκυριά, σύμφωνα με τα στοιχεία της απογραφής του 2001.
- ❑ **Μέγεθος δείγματος:** 1.801 άτομα
- ❑ **Επιλογή δείγματος:** Η επιλογή του δείγματος έγινε με τη μέθοδο της τρισταδιακής δειγματοληψίας.
 - ❑ Στο πρώτο στάδιο επελέγησαν 150 οικοδομικά τετράγωνα διεξαγωγής της έρευνας, αναλογικά του πληθυσμού (proportional to size sampling) βάσει του αρχείου απογραφής 2001 της ΕΣΥΕ.
 - ❑ Στο δεύτερο στάδιο με συστηματική δειγματοληψία (systematic sampling), μέσα σε κάθε επιλεγείσα περιοχή επελέγησαν τα νοικοκυριά διεξαγωγής της έρευνας.
 - ❑ Τέλος στο τρίτο στάδιο, με απλή τυχαία δειγματοληψία επελέγησαν οι ερωτώμενοι (ηλικίας 18 ετών και άνω). Έτσι εξασφαλίστηκε η πιθανότητα και αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος ως προς τα βασικά χαρακτηριστικά του

Η ταυτότητα της Έρευνας

- ❑ **Περίοδος έρευνας:** Η έρευνα διεξήχθη από 2/07/2005 έως 15/07/2005.
- ❑ **Ερευνητές:** Για τη διεξαγωγή της έρευνας εργάσθηκαν 53 ερευνητές και 9 επόπτες.
- ❑ **Έλεγχοι:** Το 40% των συνεντεύξεων ελέχθησαν με τη μέθοδο των τηλεφωνικών επανακλήσεων και 100% μέσω ηλεκτρονικών ελέγχων.
- ❑ **Μέγιστο δειγματοληπτικό σφάλμα:** Στο σύνολο του δείγματος 2,3%.
- ❑ **Σταθμίσεις:** Τα αποτελέσματα της έρευνας σταθμίστηκαν εκ των υστέρων ως προς το φύλο και την ηλικία των ερωτώμενων.
- ❑ **Ελάχιστες βάσεις:** Για βάσεις μικρότερες των 60 απαντήσεων τα αποτελέσματα είναι ενδεικτικά και σημειώνονται με αστερίσκο.

Η έρευνα διεξήχθη από την Metron Analysis η οποία είναι μέλος των European Society of Opinion and Marketing Research, Marketing Research Society,

World Association of Public Opinion Research και του Συλλόγου Εταιρειών Δημοσκοπήσεων και Έρευνας Αγοράς και τηρεί πιστά τους αντίστοιχους κώδικες και αρχές επαγγελματικής πρακτικής

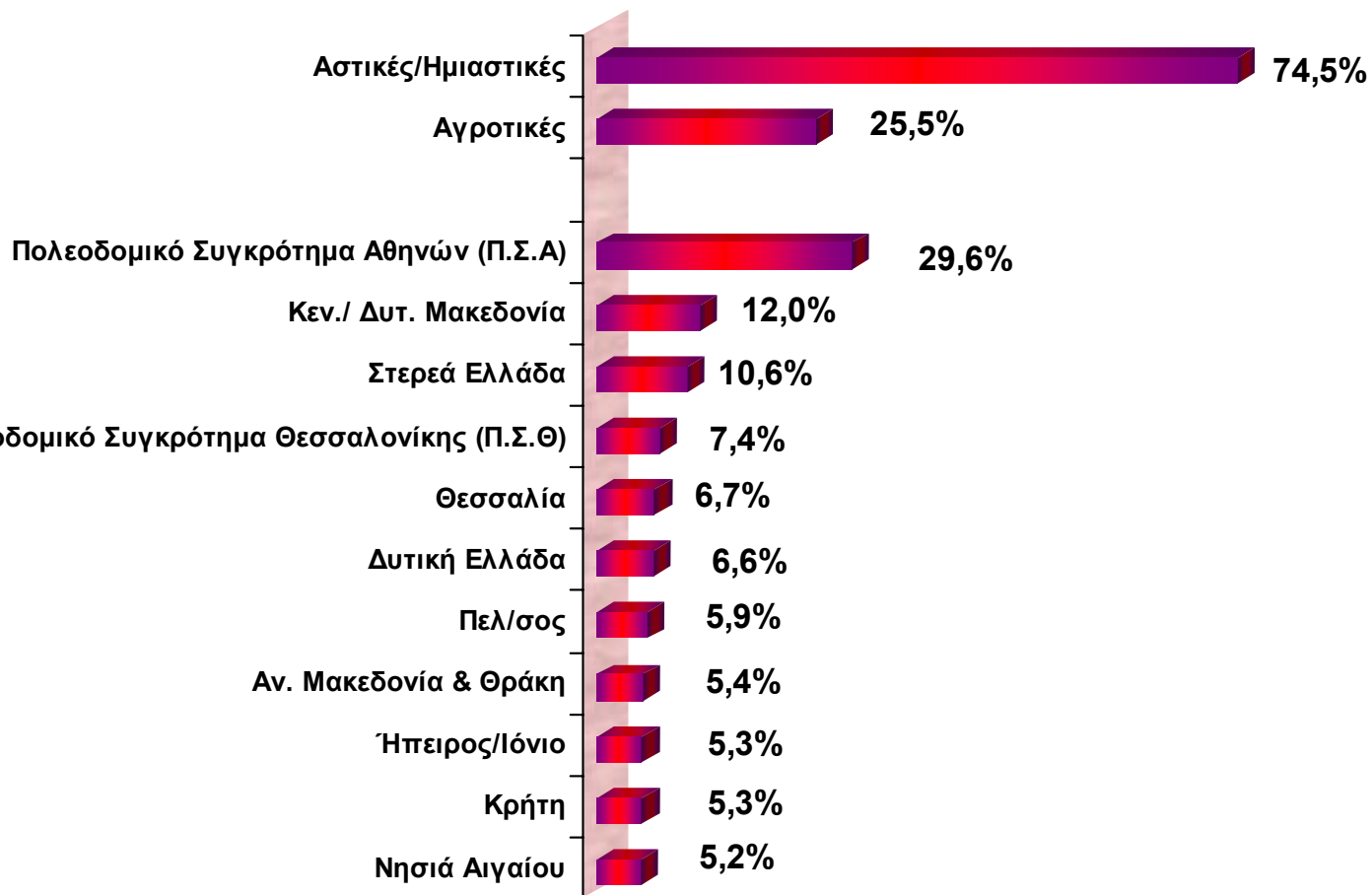
Προφίλ Δείγματος

Δημογραφικό προφίλ

[Αστικότητα & Περιοχή κατοικίας]

Αστικότητα

Περιοχή κατοικίας

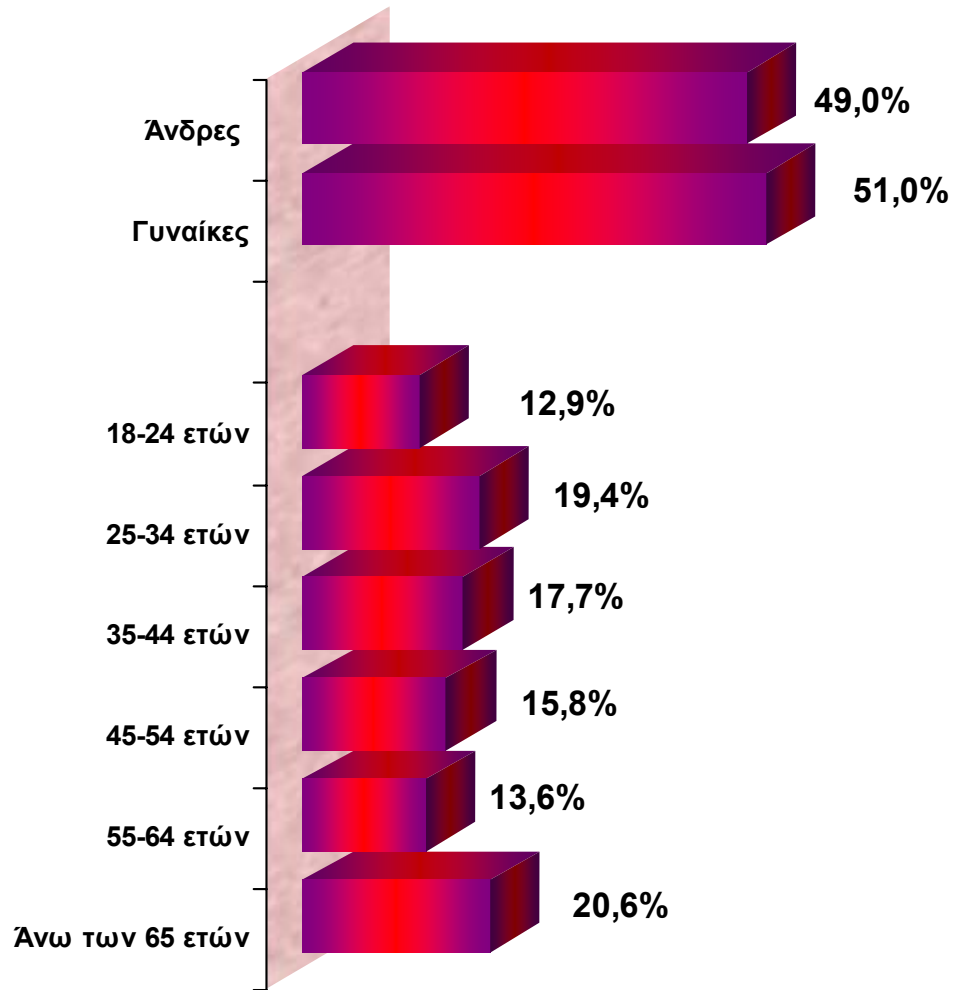


Δημογραφικό προφίλ

[Φύλο & Ηλικία]

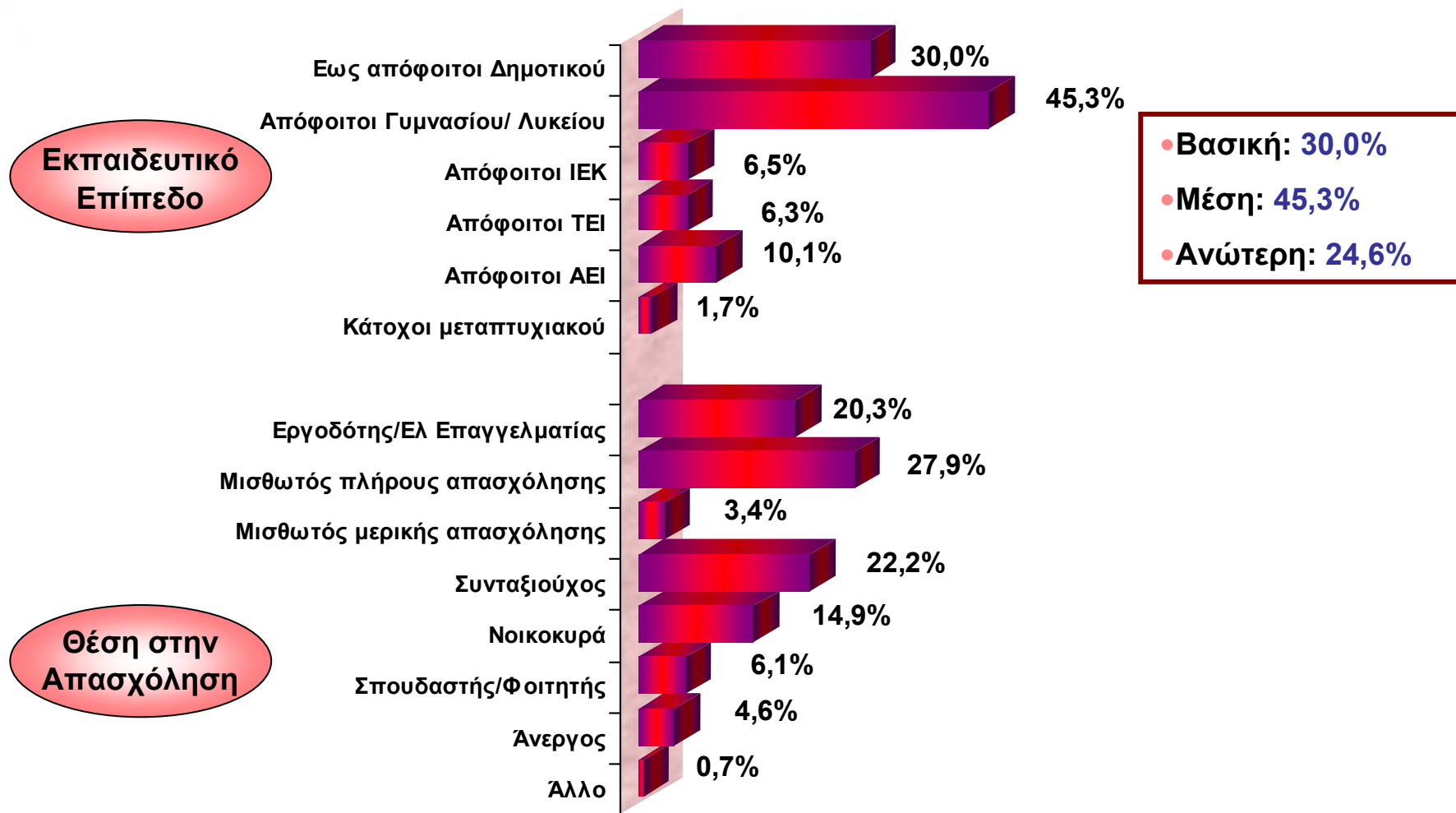
Φύλο

Ηλικία



Δημογραφικό προφίλ

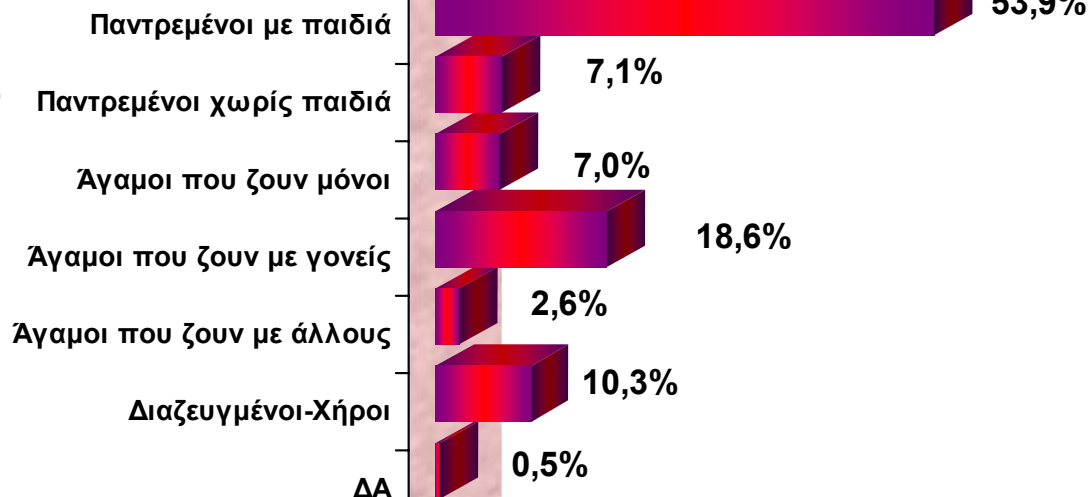
[Εκπαιδευτικό επίπεδο & Θέση στην απασχόληση]



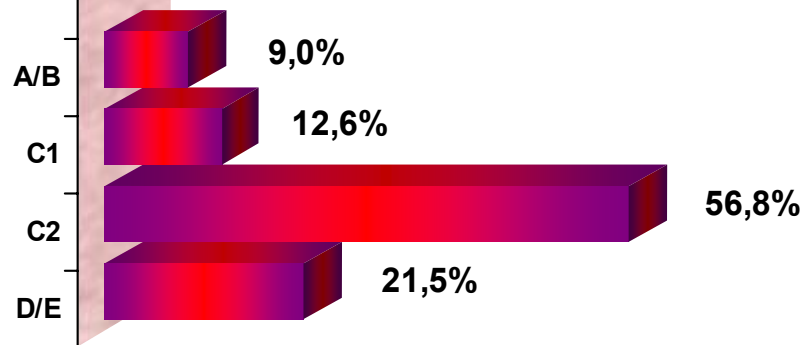
Δημογραφικό προφίλ

[Οικογενειακή κατάσταση & κοινωνική τάξη]

Οικογενειακή κατάσταση



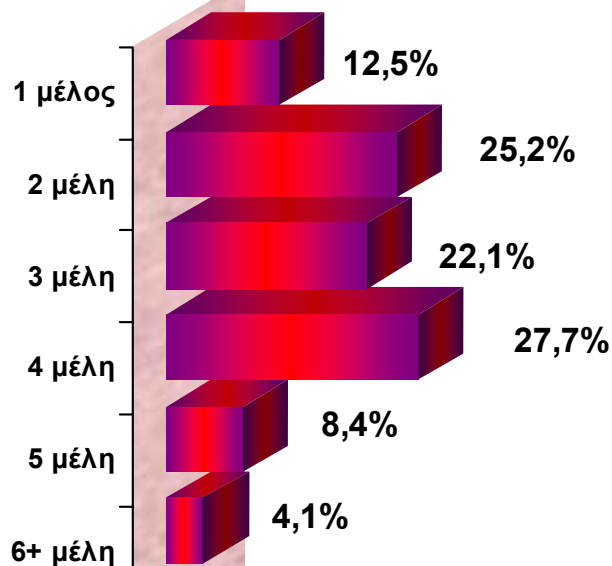
Κοινωνική τάξη*



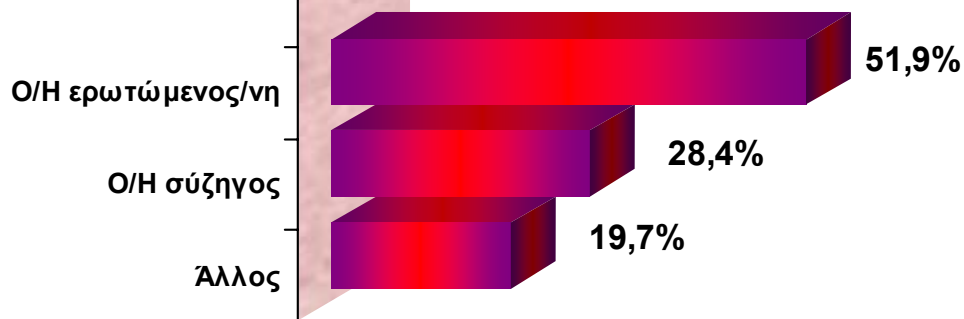
Δημογραφικό προφίλ

[Μέγεθος νοικοκυριού & κύριος εισοδηματίας]

**Μέγεθος
νοικοκυριού**



**Κύριος
εισοδηματίας**



Δημογραφικό προφίλ

[Εθνικότητα & Συνολικό ετήσιο εισόδημα νοικοκυριού]

Εθνικότητα

Ελληνική

95,1%

Αλβανική

2,8%

Άλλη

2,1%

Ετήσιο
εισόδημα
νοικοκυριού

Έως 13.000 €

32,7%

13.000-19.000 €

20,7%

19.000-25.000 €

10,8%

25.000-38.000 €

4,4%

38.000-50.000 €

2,3%

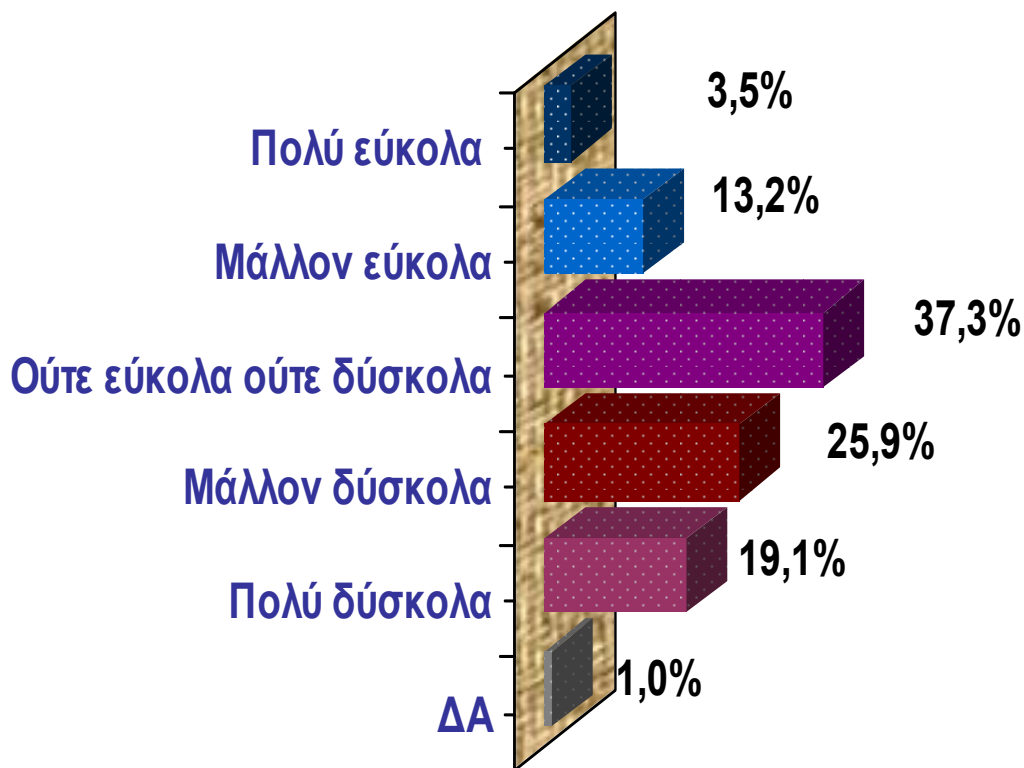
Άνω των 50.000 €

1,7%

ΔΑ

27,4%

«Σε ότι αφορά τα οικονομικά του νοικοκυριού σας τα φέρνετε
πέρα εύκολα ή δύσκολα;»



- Πολύ/ μάλλον εύκολα: 16,7%
- Ούτε εύκολα ούτε δύσκολα: 37,3%
- Πολύ/ μάλλον δύσκολα: 45,0%

Ισοζύγιο*: -38,3%

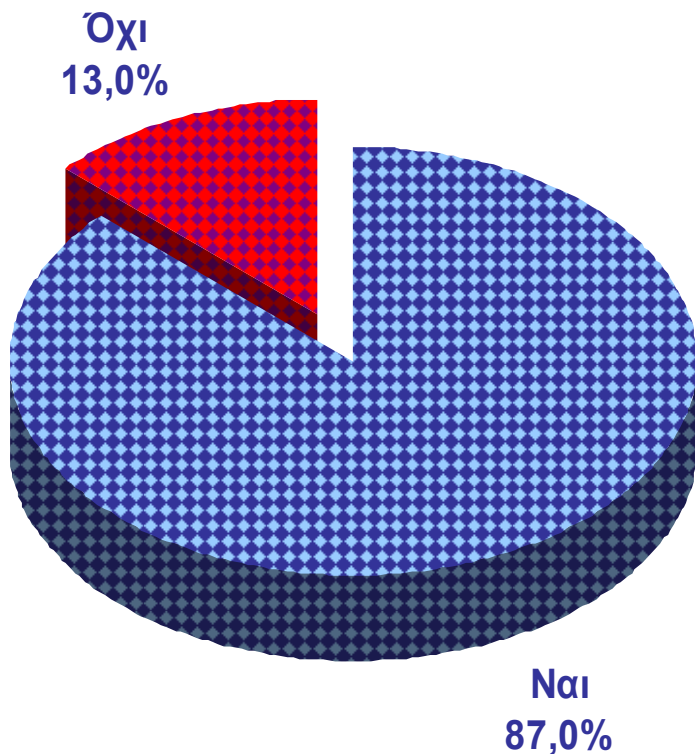
*Το ισοζύγιο προκύπτει από τη διαφορά του ποσοστού των απαντήσεων που αφορά στο πολύ/ μάλλον εύκολα από του ποσοστού των απαντήσεων που αφορά στο πολύ/ μάλλον δύσκολα δηλ. 16,7%-45,0%=-38,3%.

Α. Σταθερή Τηλεφωνία

Α.1. Η Αγορά Σταθερής Τηλεφωνίας

Διείσδυση Σταθερής Τηλεφωνίας στα νοικοκυριά (κύρια κατοικία)

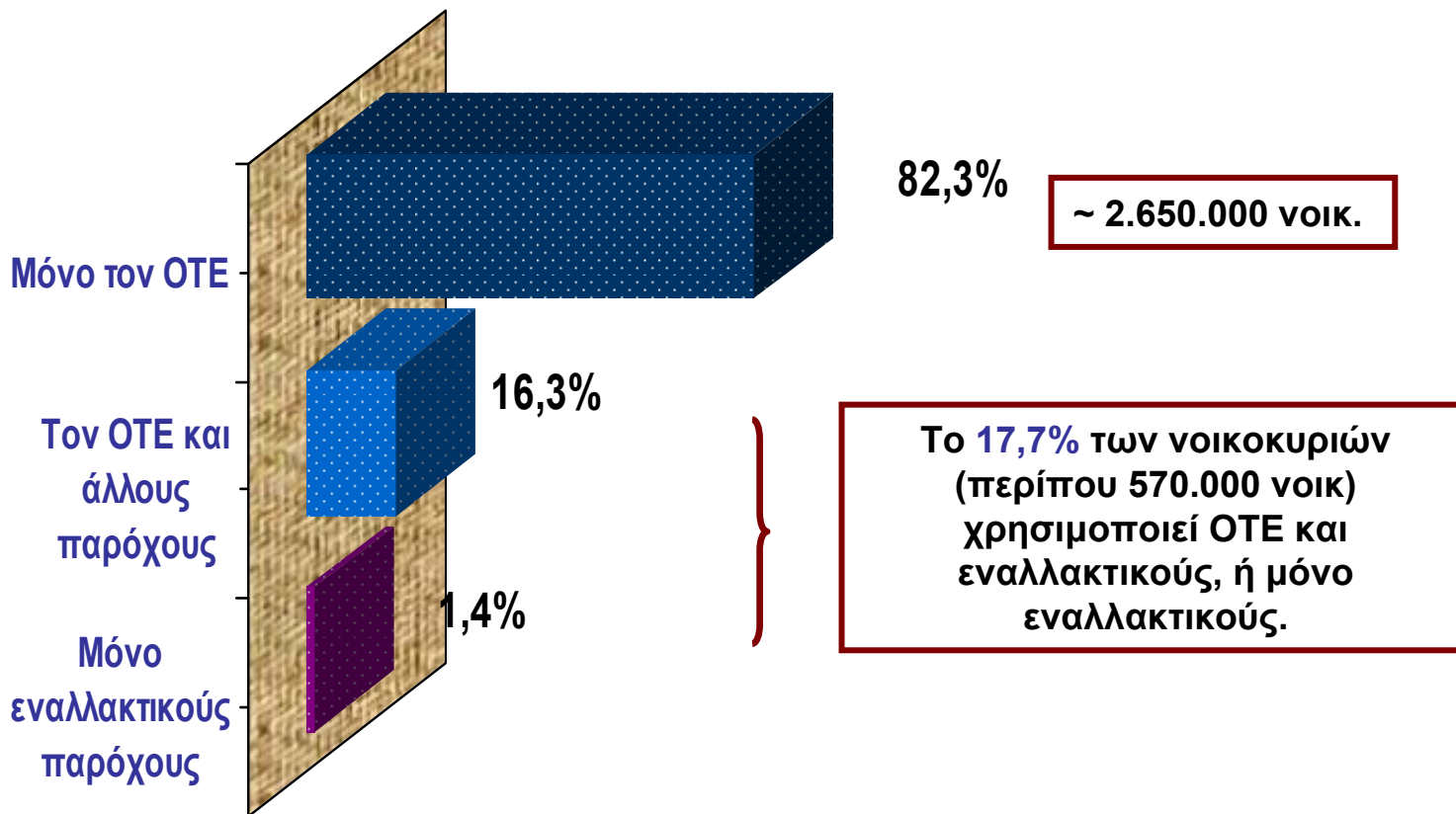
"Έχετε γραμμή σταθερής τηλεφωνίας στο νοικοκυριό σας
(στην κύρια κατοικία σας);"



Η διείσδυση της σταθερής τηλεφωνίας στα νοικοκυριά φτάνει το **87,0%**, ποσοστό που αντιστοιχεί περίπου σε **3.220.000** νοικοκυριά.

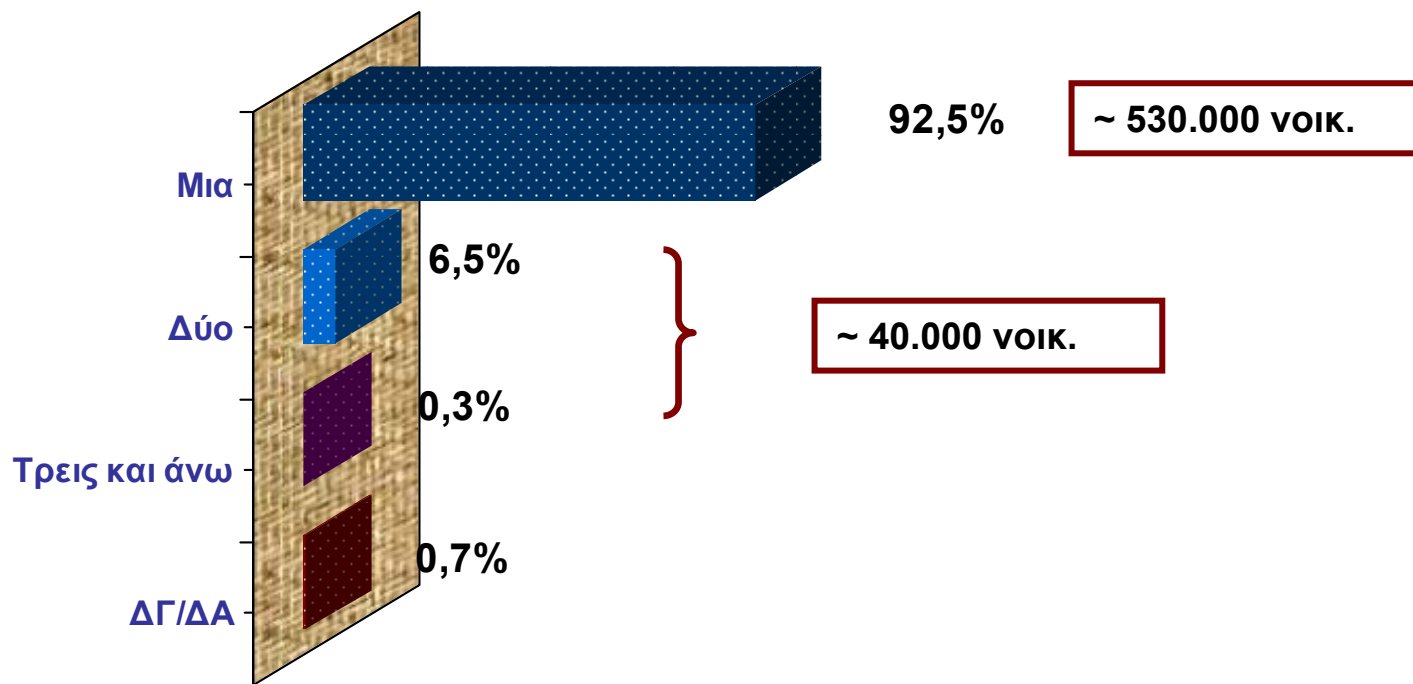
Χρήση εταιρειών παροχής σταθερής τηλεφωνίας

"Θα ήθελα τώρα να μου πείτε ποιες εταιρείες που παρέχουν υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας χρησιμοποιείτε την τρέχουσα περίοδο στο νοικοκυριό σας;"



Βάση: 1.572 όσοι δήλωσαν ότι έχουν σταθερό τηλέφωνο στην κύρια κατοικία τους. ΜΔΣ:±2,5%

«Συνολικά πόσες εταιρείες εναλλακτικής σταθερής τηλεφωνίας χρησιμοποιείτε την τρέχουσα περίοδο στο νοικοκυριό σας;»

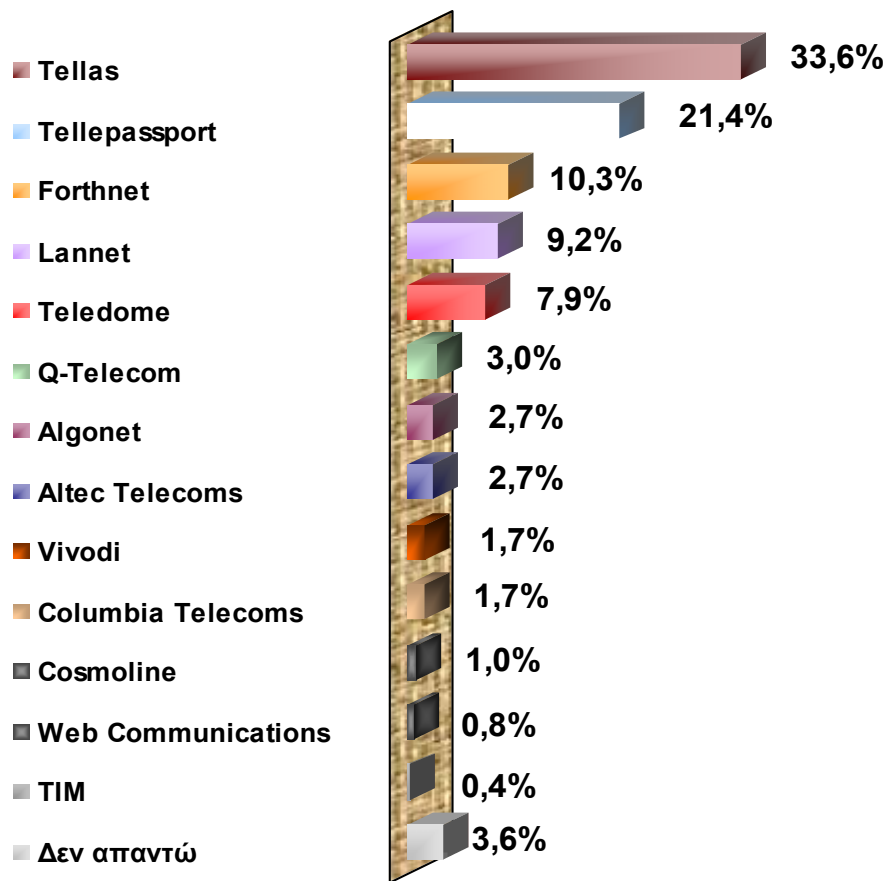


Η πλειοψηφία των νοικοκυριών **-92,5%-** που την τρέχουσα περίοδο χρησιμοποιεί εναλλακτικό πάροχο σταθερής τηλεφωνίας, εξυπηρετείται από μία εταιρεία .

Βάση: 278 όσοι δήλωσαν ότι έχουν σταθερό τηλέφωνο και χρησιμοποιούν κάποιον εναλλακτικό πάροχο. ΜΔΣ:±5,9%

Περισσότερο χρησιμοποιούμενος εναλλακτικός πάροχος σταθερής τηλεφωνίας

“Ποιος είναι ο εναλλακτικός πάροχος σταθερής τηλεφωνίας που χρησιμοποιείτε περισσότερο στο νοικοκυριό σας;”

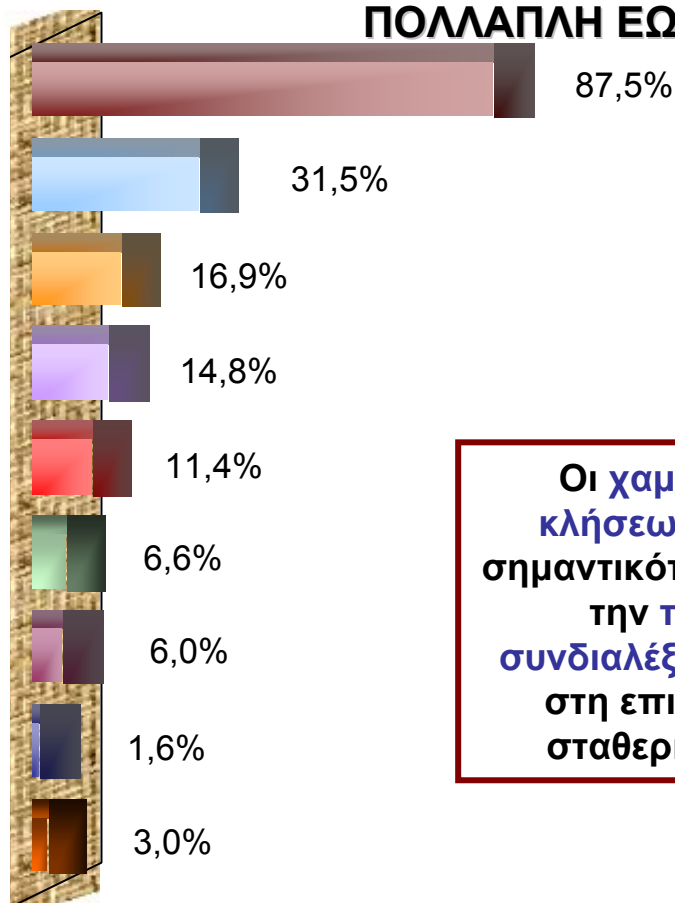


Βάση: 278 όσοι δήλωσαν ότι έχουν σταθερό τηλέφωνο και χρησιμοποιούν κάποιον εναλλακτικό πάροχο. ΜΔΣ:±5,9%

“Θα ήθελα να μου πείτε ποιοι είναι οι δύο σημαντικότεροι παράγοντες για εσάς εάν ήταν να επιλέξετε πάροχο σταθερής τηλεφωνίας.

ΠΟΛΛΑΠΛΗ ΕΩΣ 2 ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ”

- Χαμηλές χρεώσεις κλήσεων
- Ποιότητα τηλεφωνικών συνδιαλέξεων
- Μεγάλη και αξιόπιστη εταιρεία
- Κατανοητός λογαριασμός
- Γρήγορη και φιλική εξυπηρέτηση και επίλυση προβλημάτων
- Ύπαρξη ενιαίου λογαριασμού για όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες και χρησιμοποιούμενους παρόχους
- Μεγάλη γκάμα υπηρεσιών
- Άλλοι παράγοντες
- Δεν απαντώ



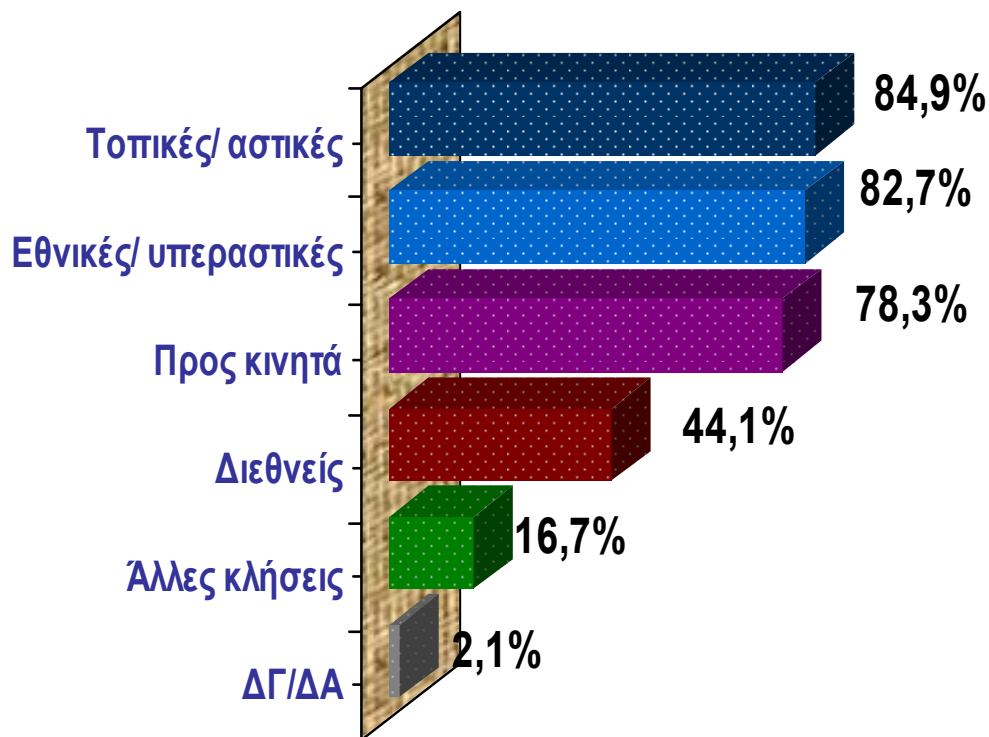
Οι χαμηλές χρεώσεις κλήσεων αποτελούν το σημαντικότερο παράγοντα με την ποιότητα των συνδιαλέξεων να ακολουθεί στη επιλογή παρόχου σταθερής τηλεφωνίας.

Βάση: 1.572 όσοι δήλωσαν ότι έχουν σταθερό τηλέφωνο στην κύρια κατοικία τους. ΜΔΣ:±2,5%

A.2. Χρήση Σταθερής Τηλεφωνίας

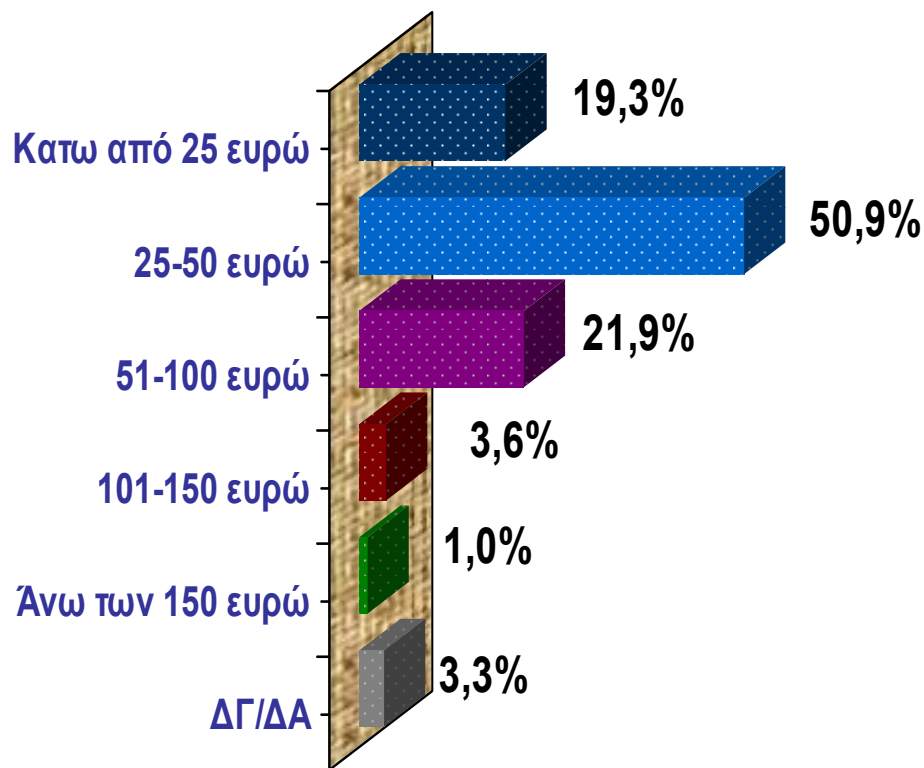
Τύποι κλήσης για τους οποίους χρησιμοποιούνται οι εναλλακτικοί πάροχοι

“Για ποιους τύπους κλήσης χρησιμοποιείτε τους εναλλακτικούς παρόχους;- ΠΟΛΛΑΠΛΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ”



Βάση: 278 όσοι δήλωσαν ότι έχουν σταθερό τηλέφωνο και χρησιμοποιούν κάποιον εναλλακτικό πάροχο. ΜΔΣ:±5,9%

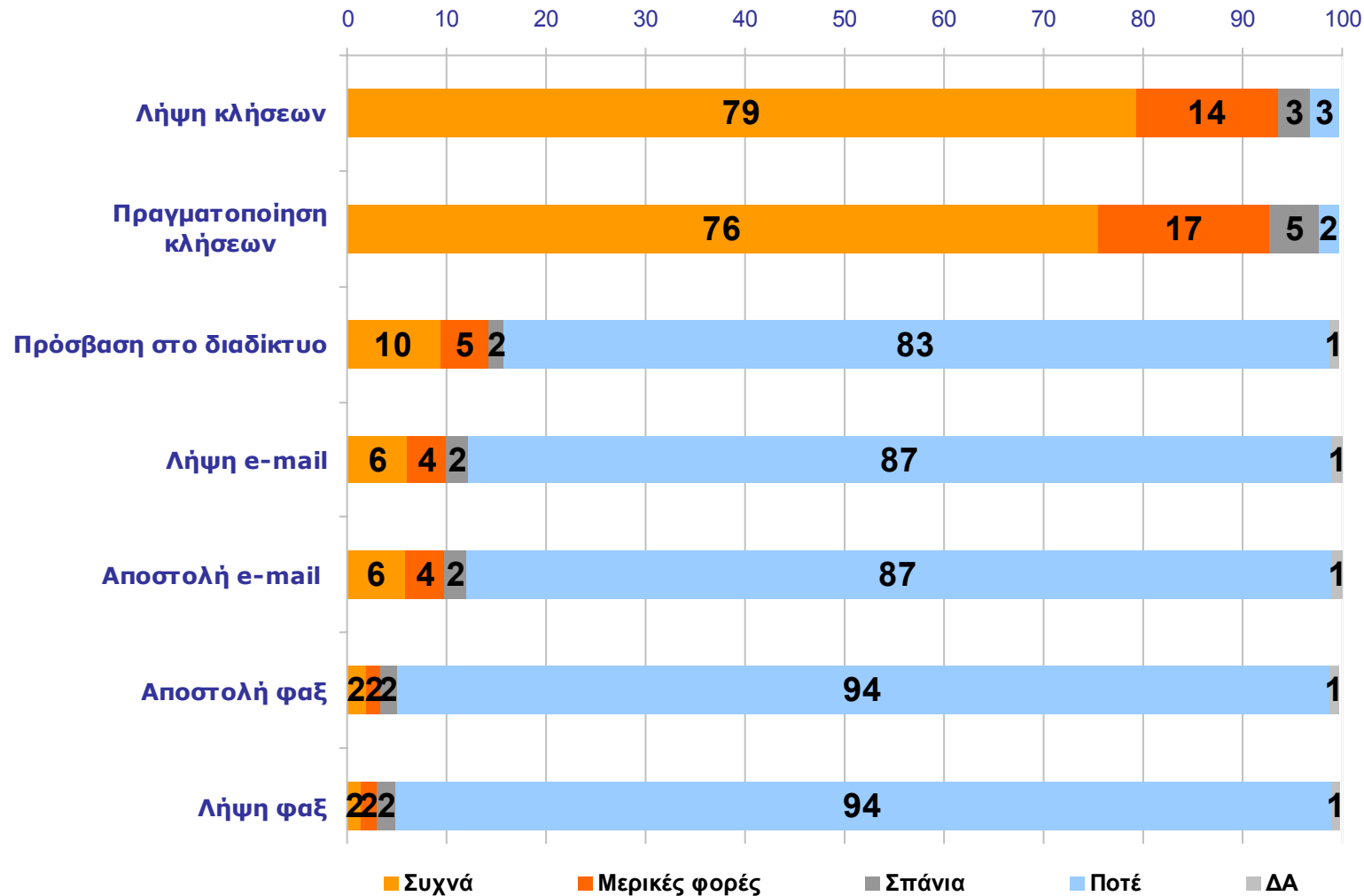
“Σε ποιο περίπου ποσό ανέρχεται κατά μέσο όρο το μήνα, ο συνολικός λογαριασμός του σταθερού σας τηλεφώνου και αφορά μόνο στην κύρια κατοικία σας;”



1 στα 2 νοικοκυριά δηλώνει ότι ξοδεύει το μήνα 25-50€ για το σταθερό του τηλέφωνο.

Βάση: 1.572 όσοι δήλωσαν ότι έχουν σταθερό τηλέφωνο στην κύρια κατοικία τους. ΜΔΣ:±2,5%

Συχνότητα χρήσης υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας

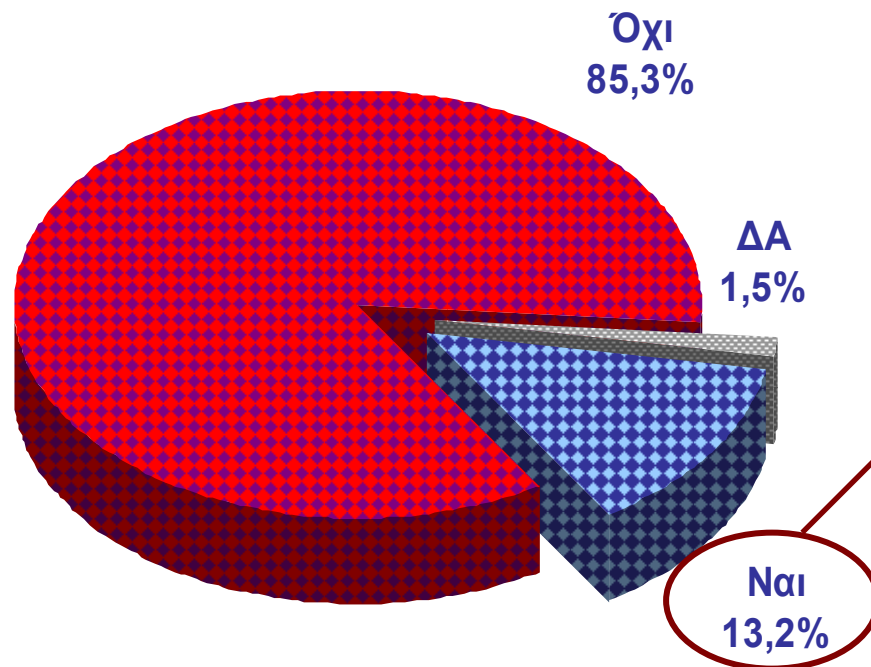


Βάση: 1.572 όσοι δήλωσαν ότι έχουν σταθερό τηλέφωνο στην κύρια κατοικία τους. ΜΔΣ:±2,5%

Α.3. Χρήστες ΟΤΕ

Παρελθούσα χρήση εναλλακτικών παρόχων σταθερής τηλεφωνίας

“Μήπως επανήλθατε πίσω στον ΟΤΕ μετά από χρήση των υπηρεσιών ενός άλλου παρόχου σταθερής τηλεφωνίας για κάποιο χρονικό διάστημα;”

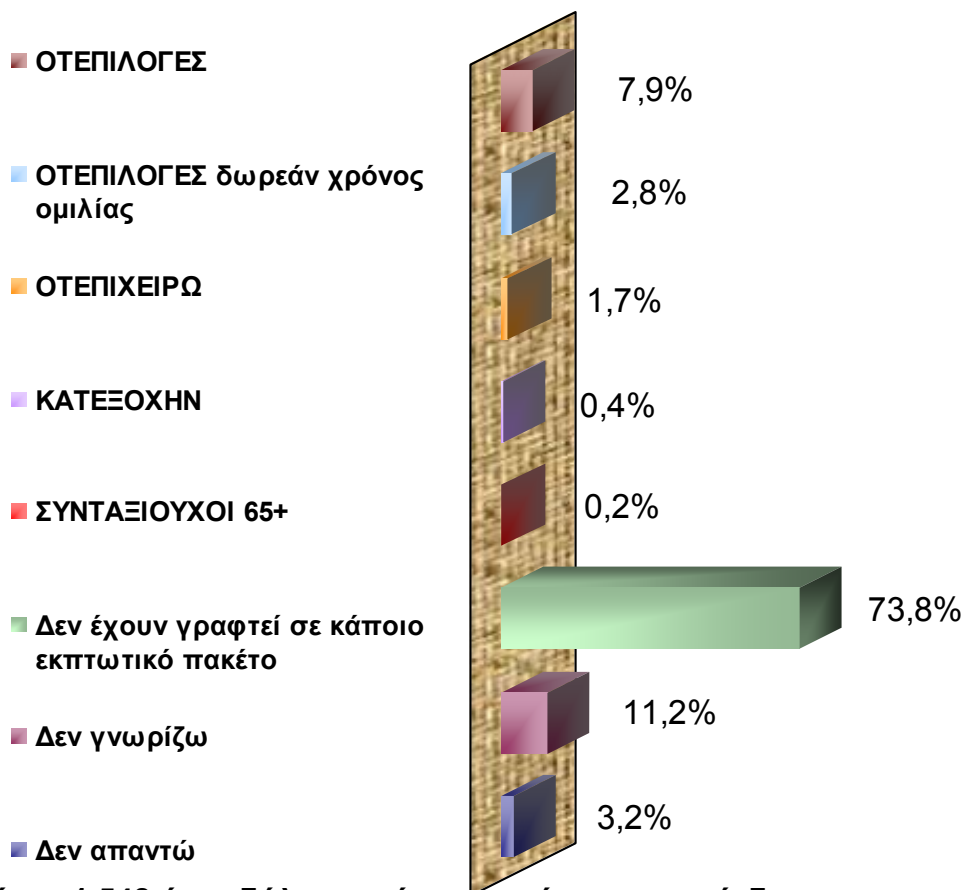


Το **85,3%** όσων χρησιμοποιούν μόνο τον ΟΤΕ την τρέχουσα περίοδο δεν έχουν χρησιμοποιήσει στο παρελθόν κάποιο εναλλακτικό πάροχο.

Αντίθετα το **13,2%** δηλώνει ότι στο παρελθόν έχει χρησιμοποιήσει κάποιο εναλλακτικό πάροχο.

Βάση: 1.294 όσοι δήλωσαν ότι την τρέχουσα περίοδο χρησιμοποιούν μόνο τον ΟΤΕ. ΜΔΣ:±2,7%

“Είστε εγγεγραμμένος σε κάποιο εκπτώτικό πακέτο του ΟΤΕ που αφορά στη σύνδεση του νοικοκυριού σας; Αν ναι σε ποιο/α εκπτώτικα πακέτα έχετε γραφτεί; ΠΟΛΛΑΠΛΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ”

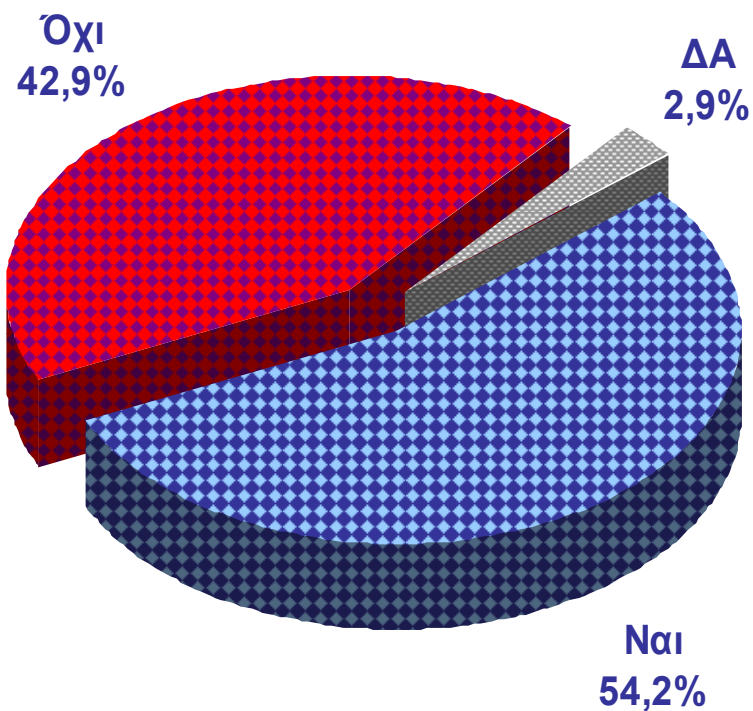


7 στους 10 συνδρομητές του ΟΤΕ δεν έχουν γραφτεί σε κάποιο εκπτώτικό πακέτο.

Το ΟΤΕΠΙΛΟΓΕΣ εμφανίζει το μεγαλύτερο μερίδιο από τα εκπτώτικά πακέτα με ποσοστό **7,9%**.

Βάση: 1.548 όσοι δήλωσαν ότι την τρέχουσα περίοδο χρησιμοποιούν τον ΟΤΕ. ΜΔΣ:±2,5%

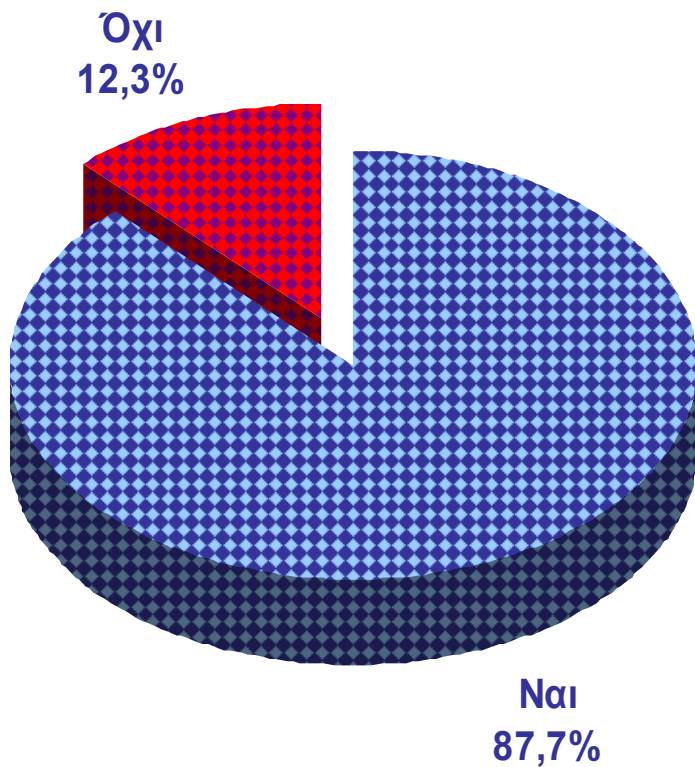
“Γνωρίζετε ότι ο ΟΤΕ σας παρέχει ένα εκπαιδευτικό πακέτο με την ονομασία ΟΤΕΠΙΧΕΙΡΩ στο οποίο μπορείτε και εσείς να γίνετε συνδρομητής για τις ανάγκες του νοικοκυριού σας;”



Βάση: 1.548 όσοι δήλωσαν ότι την τρέχουσα περίοδο χρησιμοποιούν τον ΟΤΕ. ΜΔΣ:±2,5%

Γνώση του ΟΤΕΠΙΧΕΙΡΩ στους συνδρομητές ΟΤΕΠΙΛΟΓΕΣ

“Γνωρίζετε ότι ο ΟΤΕ σας παρέχει ένα εκπτώτικό πακέτο με την ονομασία ΟΤΕΠΙΧΕΙΡΩ στο οποίο μπορείτε και εσείς να γίνετε συνδρομητής για τις ανάγκες του νοικοκυριού σας;”



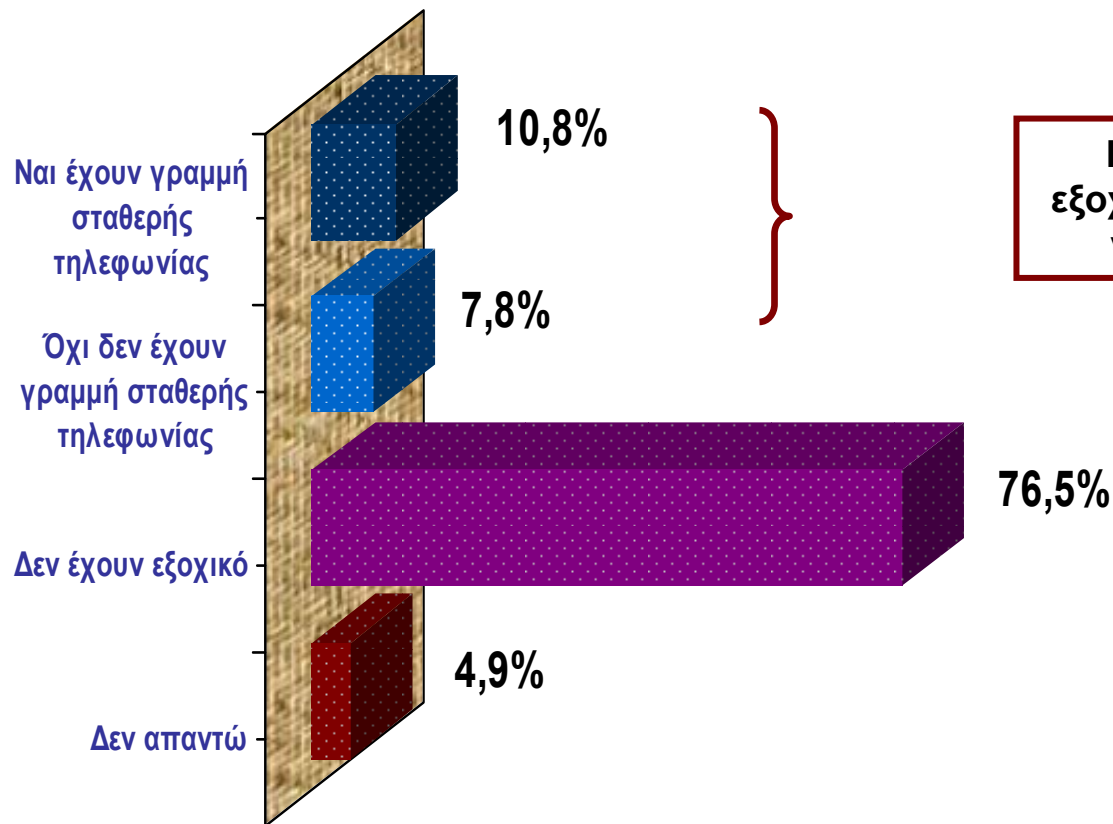
Περίπου 9 στους 10 που χρησιμοποιούν ΟΤΕΠΙΛΟΓΕΣ γνωρίζουν ότι μπορούν να γίνουν συνδρομητές του εκπτώτικού πακέτου ΟΤΕΠΙΧΕΙΡΩ.

Βάση: 158 όσοι δήλωσαν ότι την τρέχουσα περίοδο έχουν ΟΤΕΠΙΛΟΓΕΣ. ΜΔΣ:±7,8%

Α.4. Εξοχικό και Σταθερή τηλεφωνία

Κατοχή γραμμής σταθερού τηλεφώνου στο εξοχικό

"Έχετε εξοχικό σπίτι; Αν ναι, έχετε γραμμή σταθερής τηλεφωνίας στο εξοχικό σας;"



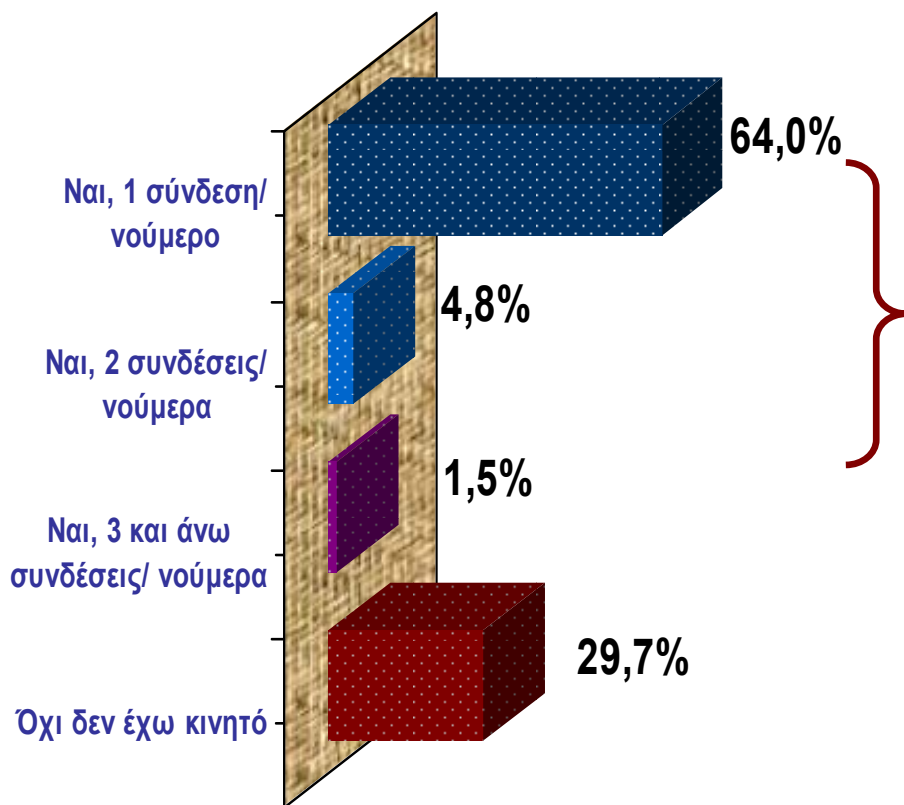
Περίπου 6 στους 10 που έχουν εξοχική κατοικία δηλώνουν ότι έχουν γραμμή σταθερού τηλεφώνου.

Β. Κινητή Τηλεφωνία

Β.1. Η Αγορά Κινητής Τηλεφωνίας

Προσωπική κατοχή κινητού τηλεφώνου (σύνδεση) και αριθμός συνδέσεων

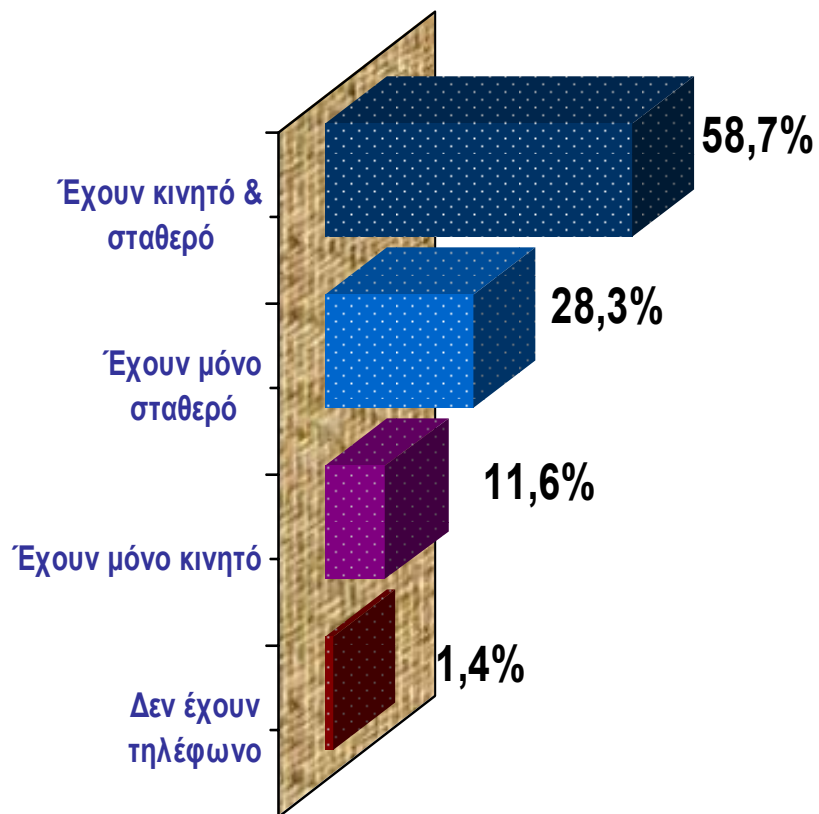
“Έχετε εσείς προσωπικό κινητό τηλέφωνο, το οποίο έχετε χρησιμοποιήσει το τελευταίο τρίμηνο; Αν ναι, πόσα κινητά τηλέφωνα έχετε; ”



Η κατοχή κινητού τηλεφώνου την τρέχουσα περίοδο στο σύνολο των κατοίκων της χώρας ηλικίας άνω των 18 ετών, φτάνει το **70% -6.200.000 άτομα.**

Με την πλειοψηφία να έχει μία σύνδεση **-64%-** ενώ το **6,3%** δηλώνει ότι έχει πάνω από 2 συνδέσεις.

Συνολικά έχουμε περίπου **6.900.000 συνδέσεις.**



6 στους 10 έχουν και σταθερό τηλέφωνο στο νοικοκυριό τους και προσωπικό κινητό τηλέφωνο. **3 στους 10** έχουν μόνο σταθερό και **1 στους 10** μόνο κινητό.

Συνολικά:

5.200.000 άτομα έχουν σταθερό & κινητό

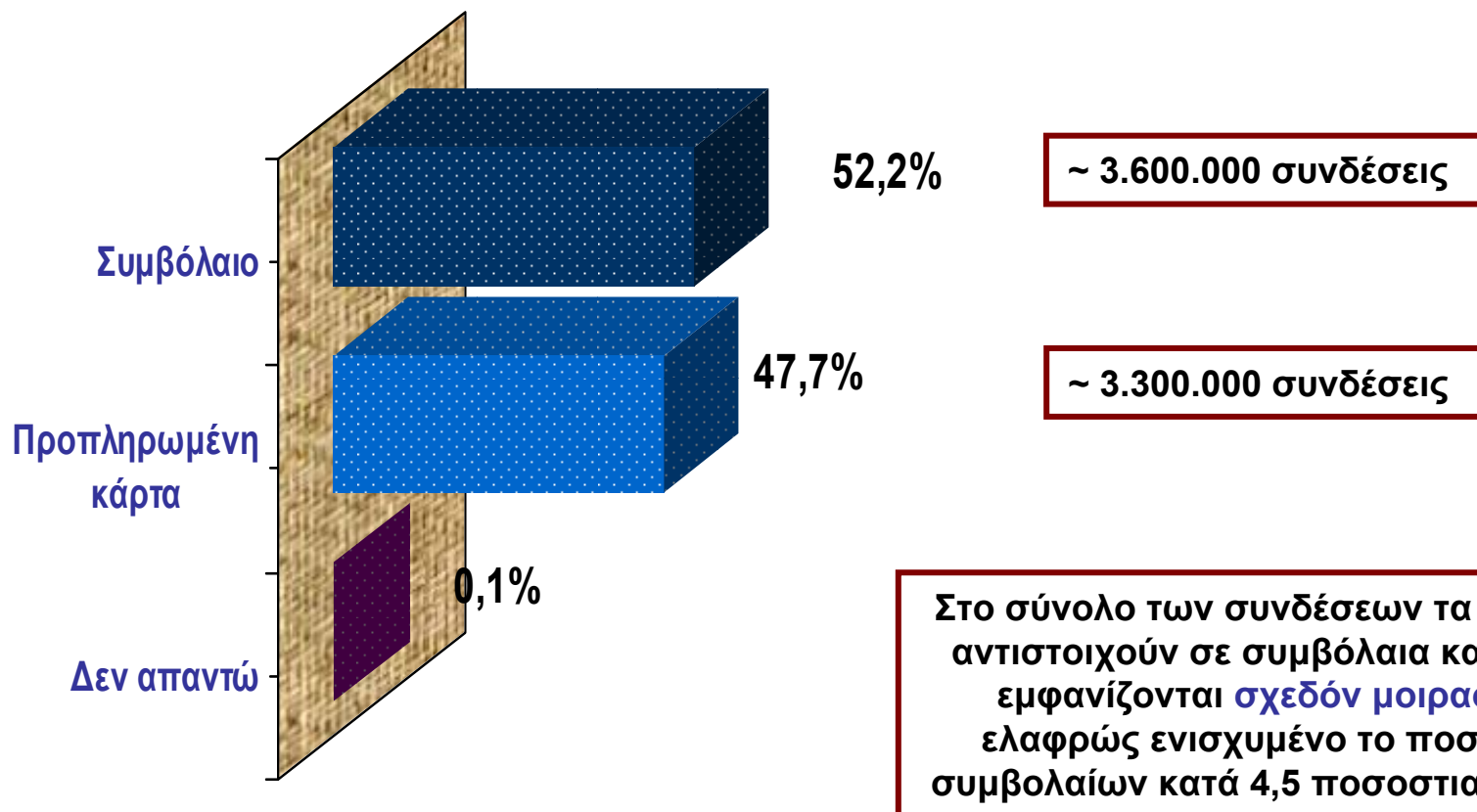
2.500.000 άτομα έχουν μόνο σταθερό

1.000.000 άτομα έχουν μόνο κινητό

Τύπος σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας

[% επί των συνδέσεων]

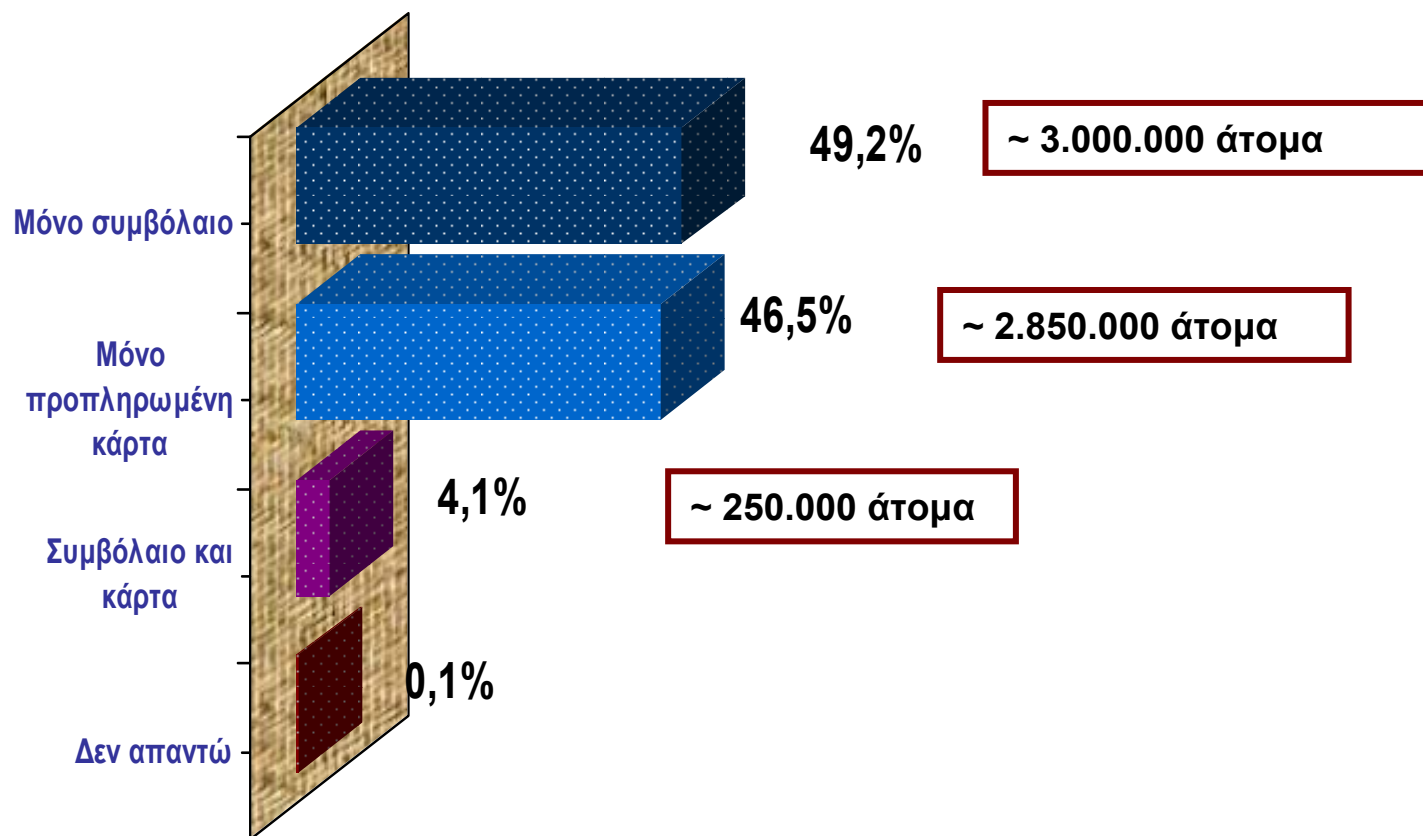
“Για κάθε σύνδεση που έχετε θα ήθελα να μου πείτε αν έχετε συμβόλαιο ή έχετε σύνδεση μέσω προπληρωμένης κάρτας (χωρίς χρέωση παγίου) με κάποια εταιρεία κινητής τηλεφωνίας;”



Στο σύνολο των συνδέσεων τα μερίδια που αντιστοιχούν σε συμβόλαια και σε κάρτες εμφανίζονται **σχεδόν μοιρασμένα** με ελαφρώς ενισχυμένο το ποσοστό των συμβολαίων κατά 4,5 ποσοστιαίες μονάδες.

Τύπος σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας

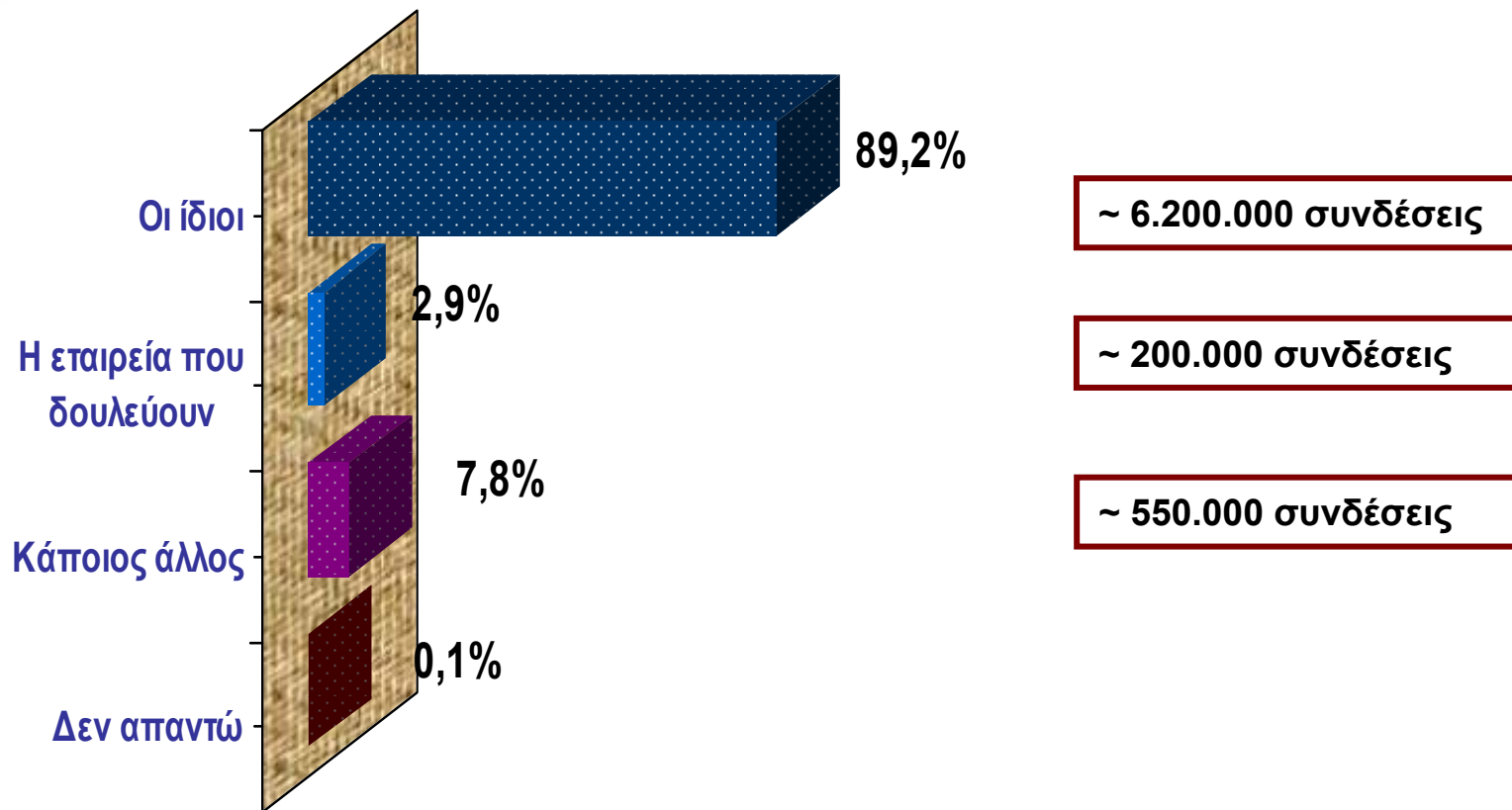
[% επί των συνδρομητών]



Βάση: 1.254 όσοι δήλωσαν ότι έχουν κινητό τηλέφωνο στην κατοχή τους. ΜΔΣ:±2,8%

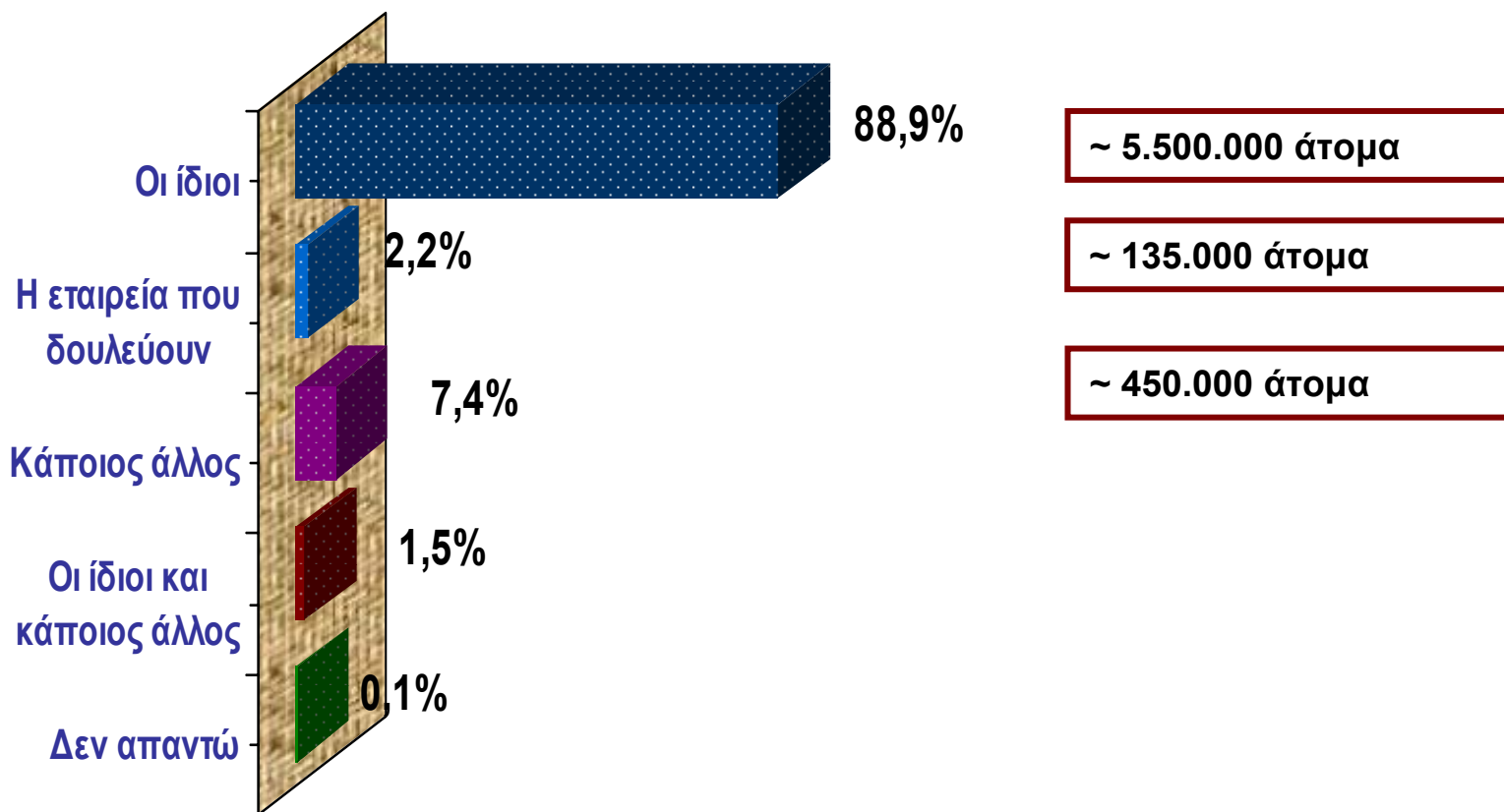
Υπεύθυνος πληρωμών σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας [% επί των συνδέσεων]

“Για κάθε σύνδεση που έχετε θα ήθελα να μου πείτε αν πληρώνετε εσείς ή κάποιος άλλος;”



Βάση: 1.392 συνδέσεις. ΜΔΣ:±2,6%

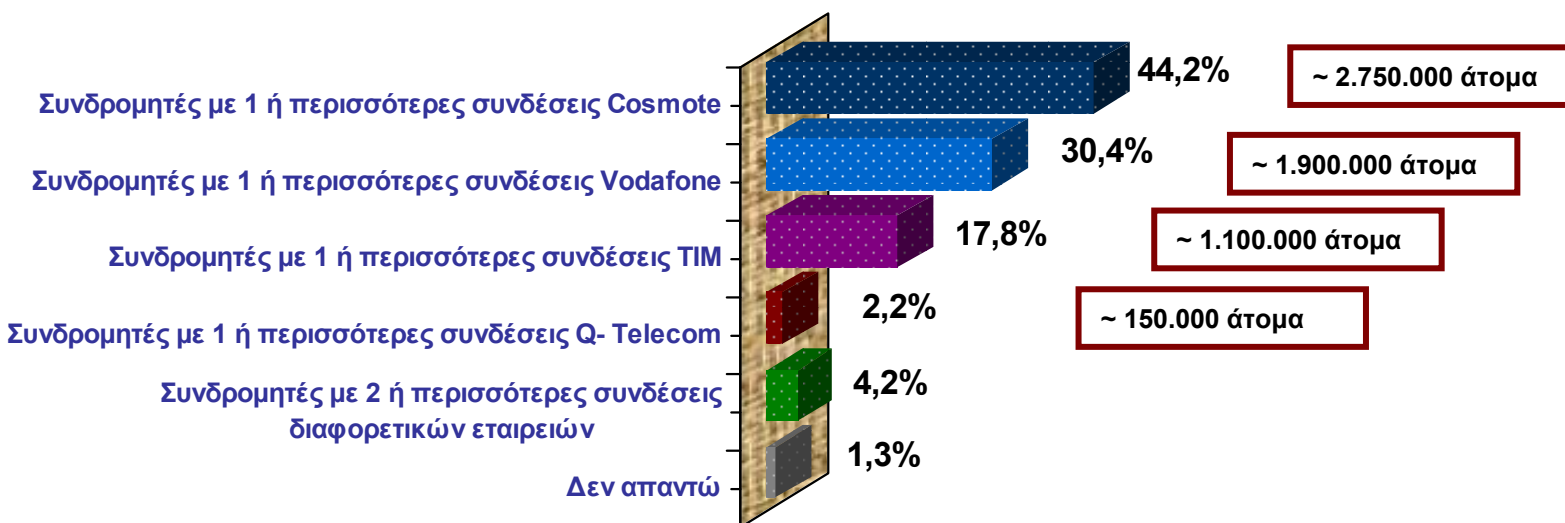
Υπεύθυνος πληρωμών σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας [% επί των συνδρομητών]



Βάση: 1.254 όσοι δήλωσαν ότι έχουν κινητό τηλέφωνο στην κατοχή τους. ΜΔΣ:±2,8%

Εταιρεία σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας [% επί των συνδρομητών]

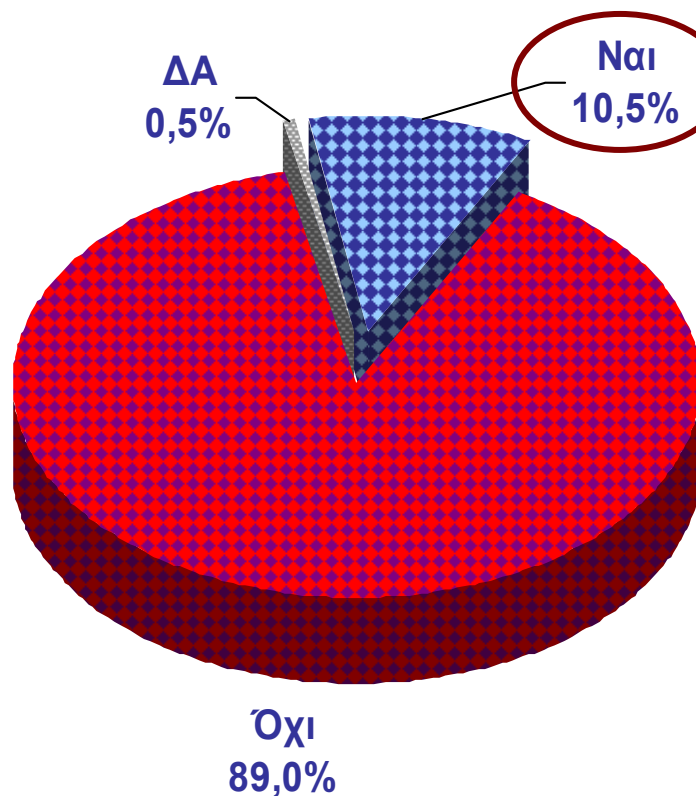
“Για κάθε σύνδεση που έχετε θα ήθελα να μου πείτε την εταιρεία κινητής τηλεφωνίας που είστε συνδρομητής;”



Σημειώνεται ότι η έρευνα διεξήχθη σε νοικοκυριά και οι ερωτώμενοι ήταν ηλικίας 18 ετών και άνω.

Βάση: 1.254 όσοι δήλωσαν ότι έχουν κινητό τηλέφωνο στην κατοχή τους. ΜΔΣ:±2,8%

“Έχετε αλλάξει εταιρεία κινητής τηλεφωνίας τους τελευταίους δώδεκα μήνες;”



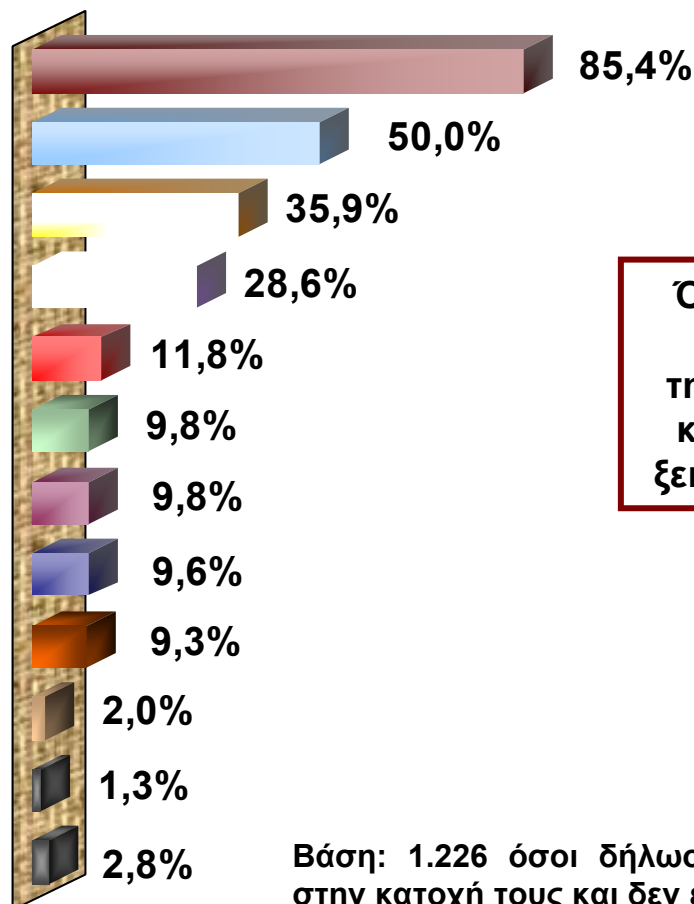
1 στους 10 κατόχους κινητού -650.000 άτομα- έχει αλλάξει πάροχο τους τελευταίους 12 μήνες.

Βάση: 1.254 όσοι δήλωσαν ότι έχουν κινητό τηλέφωνο στην κατοχή τους. ΜΔΣ:±2,8%

Σημαντικότεροι παράγοντες επιλογής εταιρείας κινητής τηλεφωνίας

“Θα σας δείξω μία κάρτα και θα ήθελα να μου πείτε ποιοι θεωρείτε ότι είναι οι τρεις πιο σημαντικοί παράγοντες όταν επιλέγετε εταιρεία κινητής τηλεφωνίας; ΕΩΣ 3 ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ”

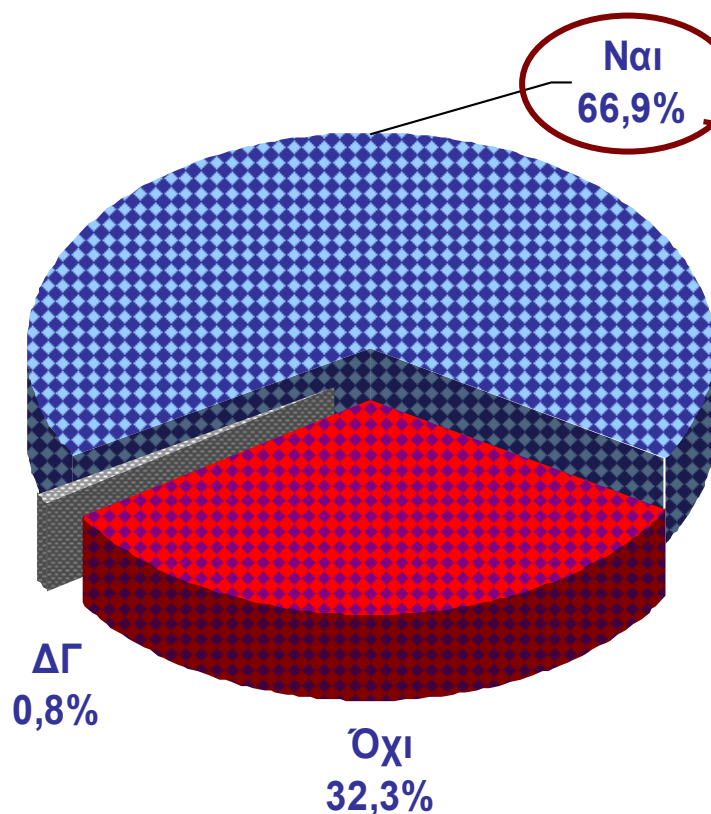
- Χαμηλές χρεώσεις κλήσεων
- Κάλυψη δικτύου
- Χαμηλές χρεώσεις sms
- Επιδότηση συσκευής
- Γρήγορη και φιλική εξυπηρέτηση
- Κατανοητή, απλή, αναλυτική χρέωση
- Δυνατότητα επιλογής προγραμμάτων
- Χαμηλές χρεώσεις προς άτομα που χρησιμοποιούν το ίδιο δίκτυο
- Χαμηλές χρεώσεις προς μια λίστα επιλεγμένων αριθμών
- Μεγάλη γκάμα επιπρόσθετων υπηρεσιών
- Άλλοι λόγοι
- Δε απαντώ



Όπως και στην αγορά της σταθερής τηλεφωνίας οι χρήστες κινητού εμφανίζονται ξεκάθαρα **price oriented**.

Βάση: 1.226 όσοι δήλωσαν ότι έχουν κινητό τηλέφωνο στην κατοχή τους και δεν είναι εταιρικό. ΜΔΣ:±2,8%

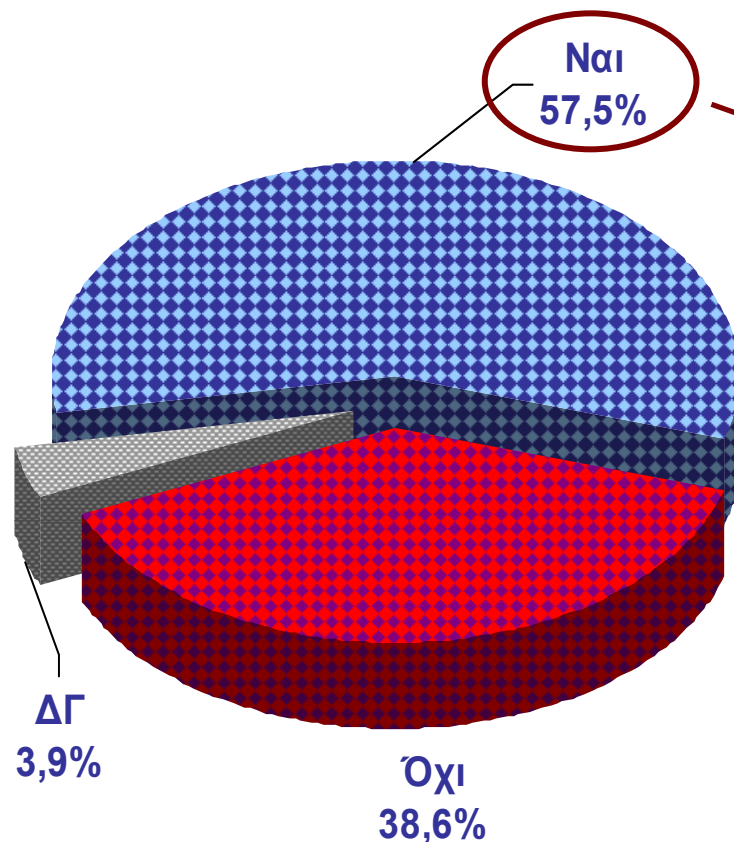
"Γνωρίζετε ότι μπορείτε να διατηρήσετε τον ίδιο αριθμό/ νούμερο του κινητού τηλεφώνου σας ακόμα και εάν αλλάξετε εταιρεία κινητής τηλεφωνίας;"



2 στους 3 κατόχους κινητού δηλώνουν ότι γνωρίζουν ότι μπορούν να διατηρήσουν το νούμερο τους αν αλλάξουν εταιρεία κινητής τηλεφωνίας ενώ 1 στους 3 δηλώνει ότι δε το γνωρίζει.

Γνώση διαφοράς χρέωσης των κλήσεων προς άλλα δίκτυα

"Γνωρίζετε εάν υπάρχει διαφορά στο κόστος πραγματοποίησης μιας κλήσης προς το δίκτυο άλλης εταιρείας κινητής τηλεφωνίας από αυτή που χρησιμοποιείτε σε σχέση με τις κλήσεις προς το ίδιο δίκτυο κινητής με αυτό που χρησιμοποιείτε;"

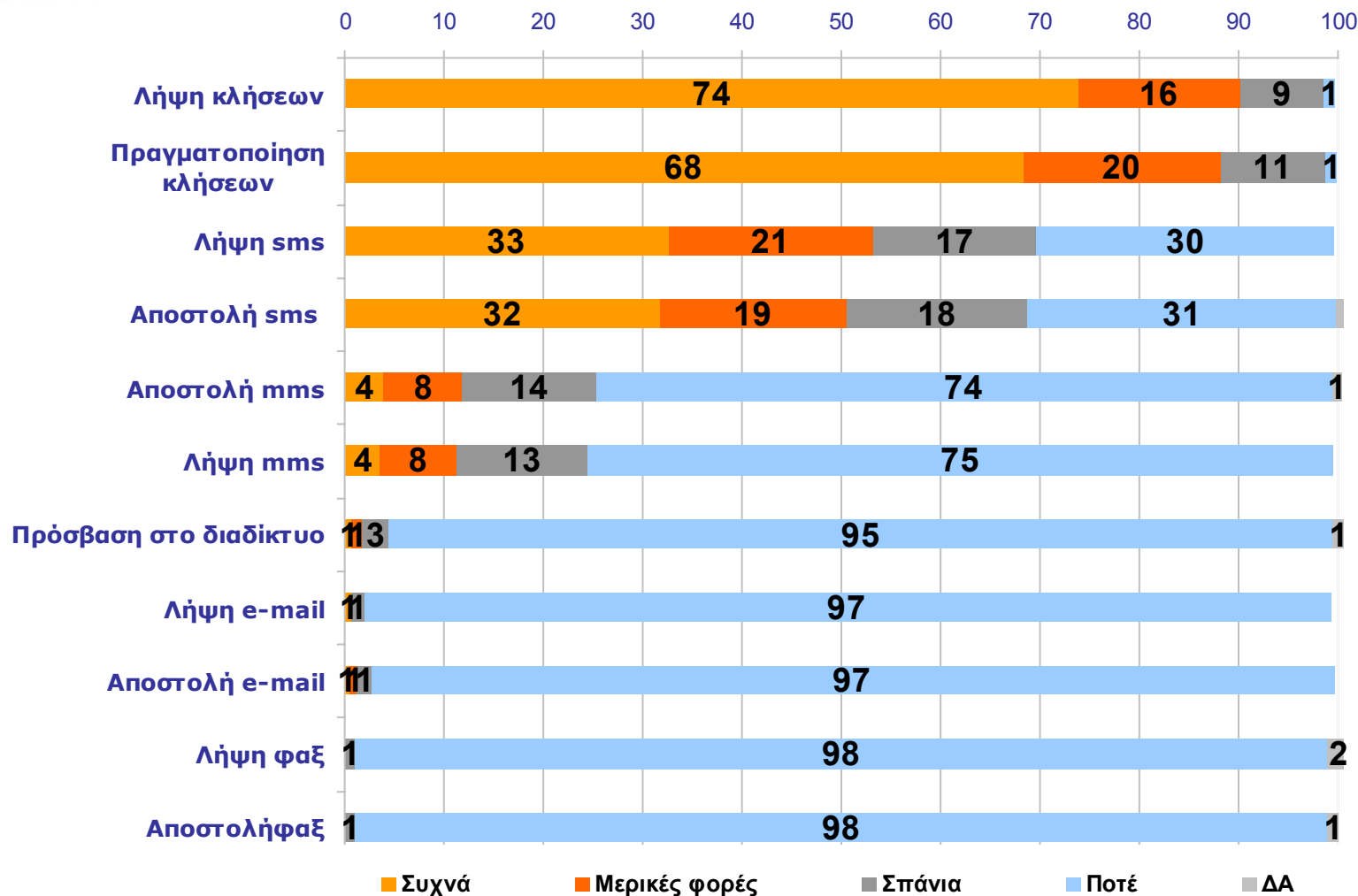


6 στους 10 κατόχους κινητού γνωρίζουν ότι υπάρχει διαφορά.

Βάση: 1.254 όσοι δήλωσαν ότι έχουν κινητό τηλέφωνο στην κατοχή τους. ΜΔΣ:±2,8%

B.2. Χρήση υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας

Συχνότητα χρήσης υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας

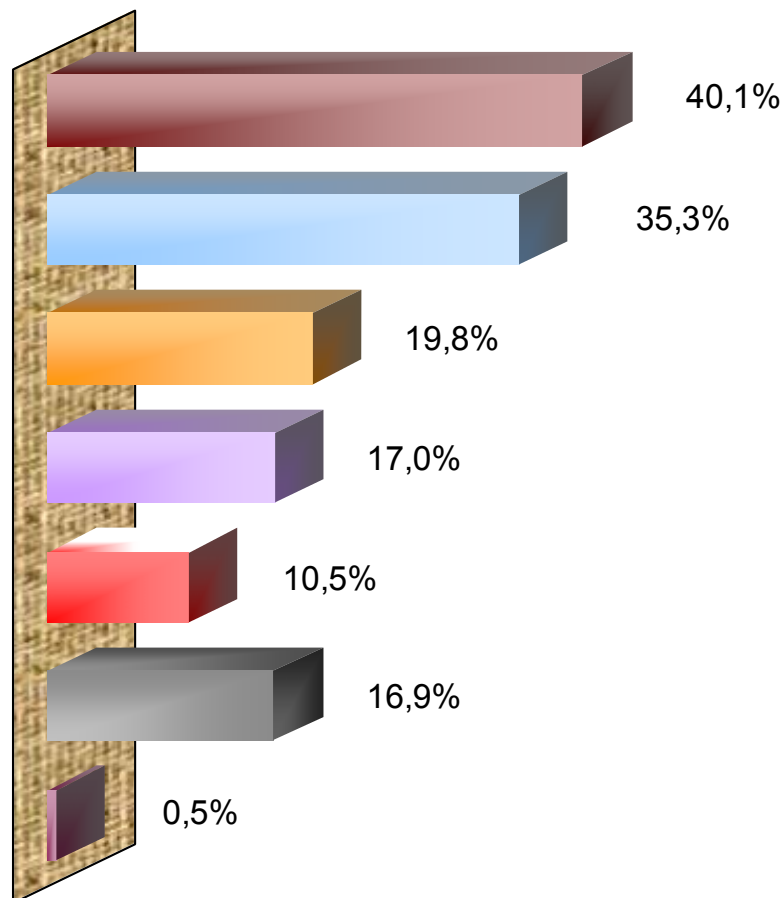


Βάση: 1.254 όσοι δήλωσαν ότι έχουν κινητό τηλέφωνο στην κατοχή τους. ΜΔΣ:±2,8%

Β.3. Υποκατάσταση σταθερού από κινητό τηλέφωνο

“Ποιες από τις ακόλουθες δηλώσεις αντιπροσωπεύουν τη χρήση που κάνετε στο κινητό σας τηλέφωνο όταν βρίσκεστε σπίτι; ΠΟΛΛΑΠΛΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ”

- Χρησιμοποιώ κυρίως το κινητό μου τηλέφωνο για να κάνω κλήσεις προς άλλα κινητά από το σπίτι, αν και έχω σταθερό τηλέφωνο
- Έχω και κινητό τηλέφωνο αλλά χρησιμοποιώ κυρίως το σταθερό μου τηλέφωνο για να κάνω κλήσεις προς άλλα σταθερά από το σπίτι
- Έχω και κινητό τηλέφωνο αλλά χρησιμοποιώ κυρίως το σταθερό μου τηλέφωνο για να κάνω κλήσεις προς άλλα κινητά από το σπίτι
- Δεν χρησιμοποιώ ποτέ το κινητό μου τηλέφωνο για να κάνω κλήσεις από το σπίτι
- Χρησιμοποιώ κυρίως το κινητό μου τηλέφωνο για να κάνω κλήσεις προς άλλα σταθερά από το σπίτι, αν και έχω σταθερό τηλέφωνο
- Χρησιμοποιώ το κινητό μου τηλέφωνο για να κάνω κλήσεις από το σπίτι διότι δεν έχω σταθερό τηλέφωνο
- Δεν απαντώ



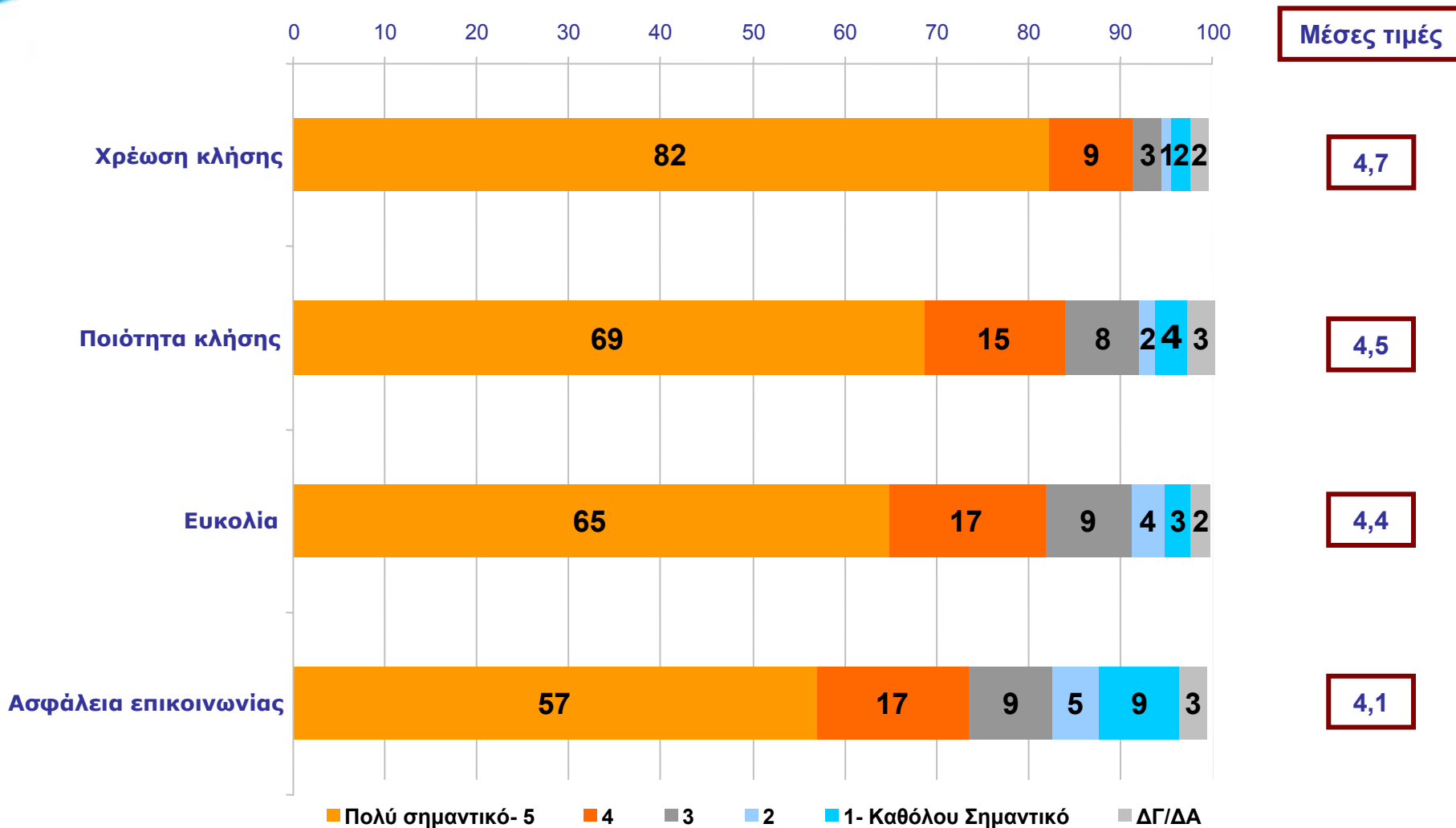
Βάση: 1.254 όσοι δήλωσαν ότι έχουν κινητό τηλέφωνο στην κατοχή τους. ΜΔΣ:±2,8%

Θα σας διαβάσω τώρα ορισμένους παράγοντες που πιθανόν λαμβάνετε υπόψη προκειμένου να αποφασίσετε εάν θα κάνετε μια κλήση από σταθερό ή κινητό τηλέφωνο και θα ήθελα να μου πείτε για κάθε ένα από αυτούς πόσο σημαντικός είναι για εσάς χρησιμοποιώντας την από το 1 έως το 5, όπου 1 σημαίνει ότι δεν είναι καθόλου σημαντικός για εσάς και 5 ότι είναι πολύ σημαντικός για εσάς

Οι παράγοντες είναι οι εξής:

- ✓ Χρέωση κλήσης
- ✓ Η Ευκολία
- ✓ Ασφάλεια επικοινωνίας (διασφάλιση απορρήτου)
- ✓ Ποιότητα κλήσης

Σημαντικότητα παραγόντων



Βάση: 1.254 όσοι δήλωσαν ότι έχουν κινητό τηλέφωνο στην κατοχή τους. ΜΔΣ:±2,8%

Στάσεις απέναντι στην κινητή & σταθερή τηλεφωνία

~~Οι ερωτώμενοι αποτύπωσαν τη θέση τους~~
σε μία σειρά χαρακτηριστικών σχετικών με τα είδη τηλεφωνίας.

Συγκεκριμένα κλήθηκαν να εκφράσουν πόσο συμφωνούν με τις παρακάτω φράσεις:

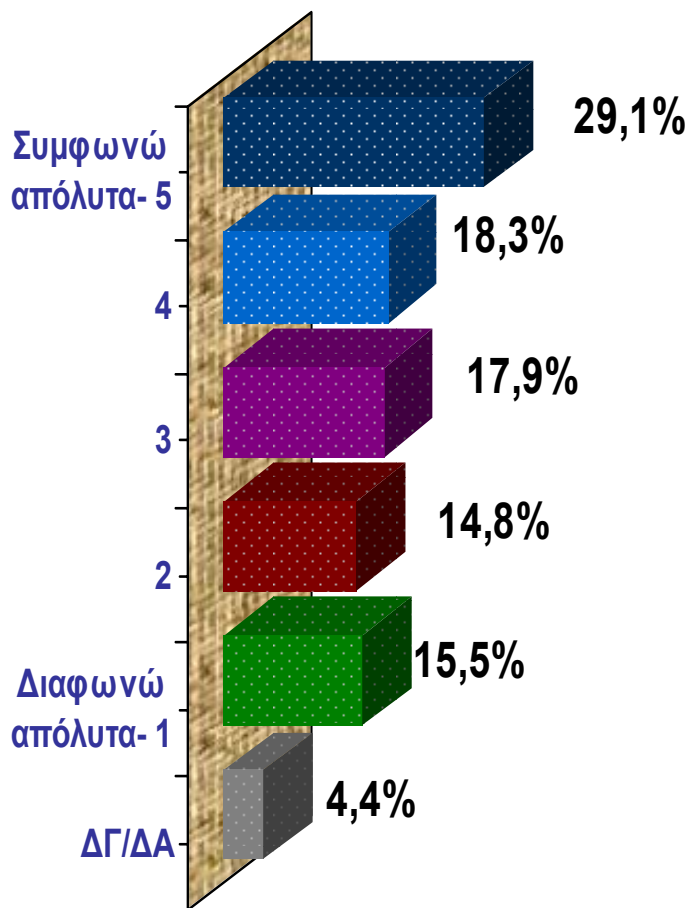
«Όσον αφορά στην ποιότητα τηλεφωνικών κλήσεων και το λόγο χρήσης σταθερού τηλεφώνου δεν υπάρχει άλλη εναλλακτική λύση πέρα από τη σταθερή τηλεφωνία»

«Δεν πιστεύω ότι το κινητό μου τηλέφωνο μπορεί να αντικαταστήσει το σταθερό μου τηλέφωνο»

«Εάν οι χρεώσεις για κλήσεις από σταθερό και κινητό τηλέφωνο ήταν στο ίδιο επίπεδο, αυτό θα με έκανε να μην χρησιμοποιώ το σταθερό μου τηλέφωνο στο σπίτι»

«Με υψηλότερες ταχύτητες και κατάλληλες συνδέσεις, το κινητό τηλέφωνο θα μπορούσε να αντικαταστήσει το σταθερό τηλέφωνο για την πρόσβαση στο Internet από το σπίτι»

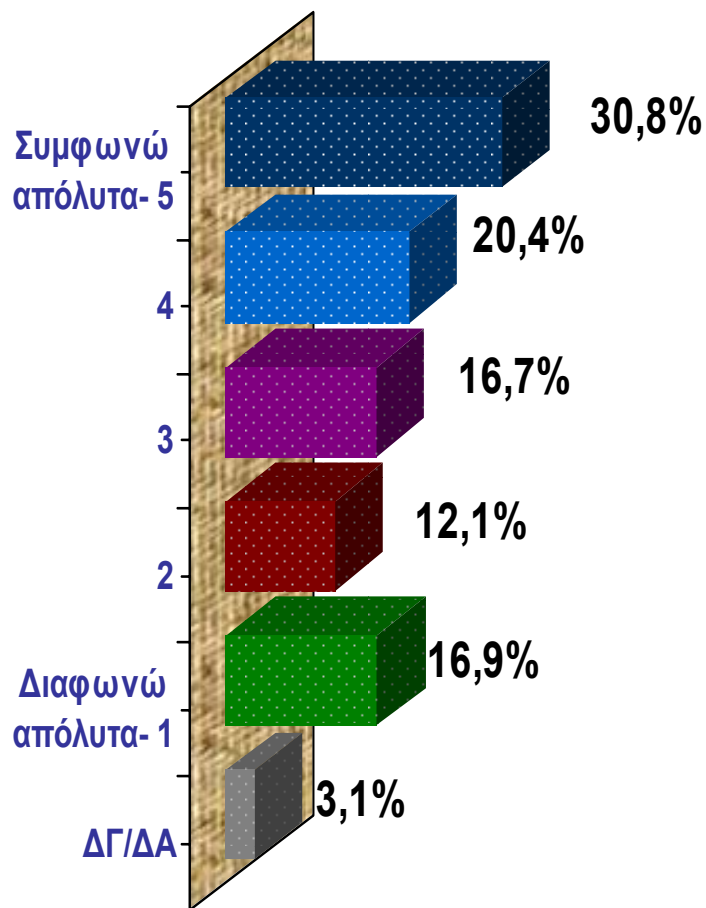
«Όσον αφορά στην ποιότητα τηλεφωνικών κλήσεων και το λόγο χρήσης σταθερού τηλεφώνου δεν υπάρχει άλλη εναλλακτική λύση πέρα από τη σταθερή τηλεφωνία»



Βαθμός συμφωνίας (5+4): 47,4%

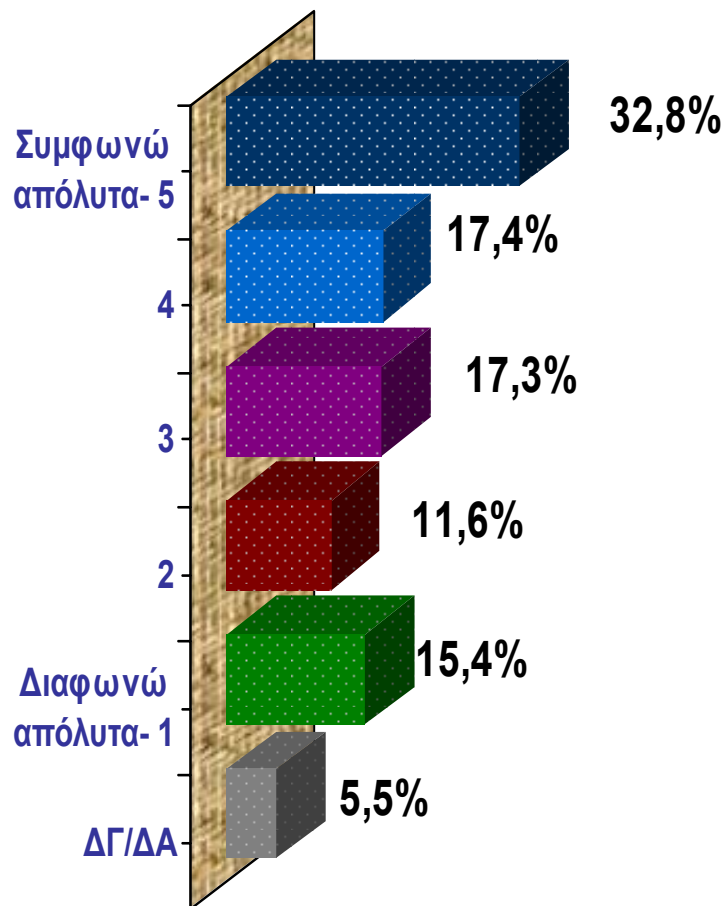
Βαθμός διαφωνίας (1+2): 30,3%

Βάση: 1.254 όσοι δήλωσαν ότι έχουν κινητό τηλέφωνο στην κατοχή τους. ΜΔΣ:±2,8%



Βαθμός συμφωνίας (5+4): 51,2%
Βαθμός διαφωνίας (1+2): 29%

«Εάν οι χρεώσεις για κλήσεις από σταθερό και κινητό τηλέφωνο ήταν στο ίδιο επίπεδο, αυτό θα με έκανε να μην χρησιμοποιώ το σταθερό μου τηλέφωνο στο σπίτι»

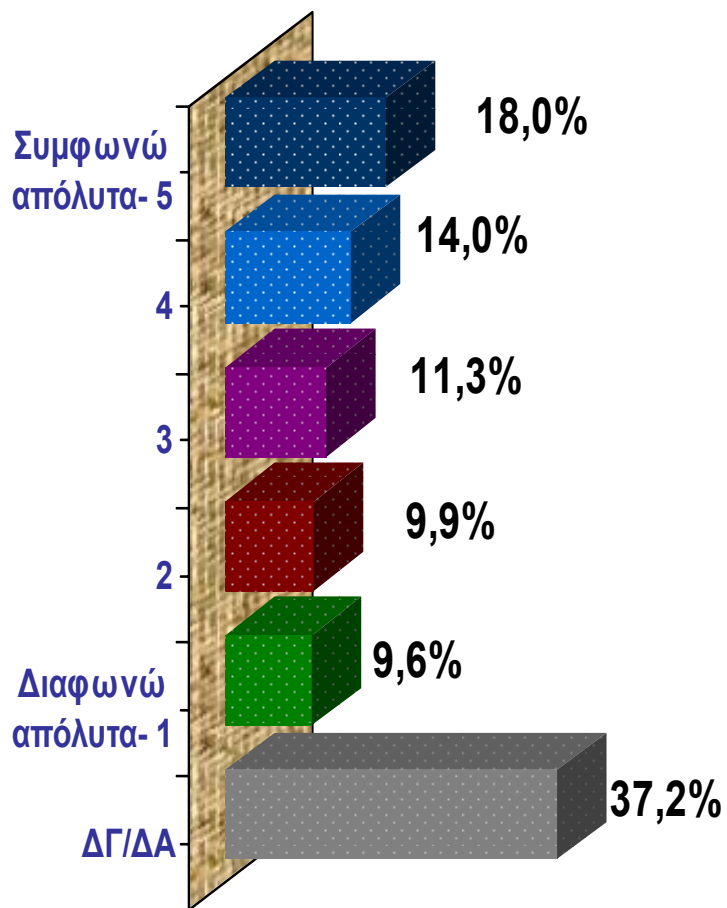


Βαθμός συμφωνίας (5+4): 50,2%

Βαθμός διαφωνίας (1+2): 27%

Βάση: 1.254 όσοι δήλωσαν ότι έχουν κινητό τηλέφωνο στην κατοχή τους. ΜΔΣ:±2,8%

«Με υψηλότερες ταχύτητες και κατάλληλες συνδέσεις, το κινητό τηλέφωνο θα μπορούσε να αντικαταστήσει το σταθερό τηλέφωνο για την πρόσβαση στο Internet από το σπίτι»



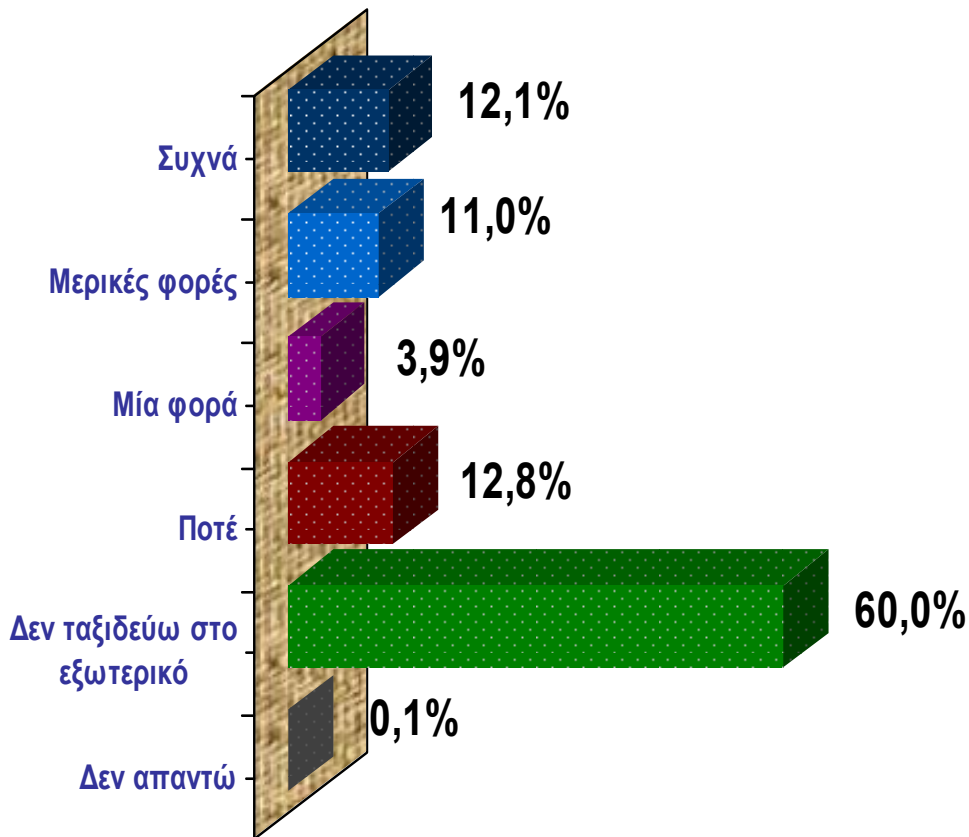
Βαθμός συμφωνίας (5+4): 32%

Βαθμός διαφωνίας (1+2): 19,5%

Βάση: 1.254 όσοι δήλωσαν ότι έχουν κινητό τηλέφωνο στην κατοχή τους. ΜΔΣ:±2,8%

Β.4. Χρήση κινητού στο εξωτερικό

“Πόσο συχνά, εάν το έχετε κάνει, χρησιμοποιήσατε το κινητό σας τηλέφωνο για κλήσεις ή μηνύματα όταν ταξιδεύετε εκτός Ελλάδας;”

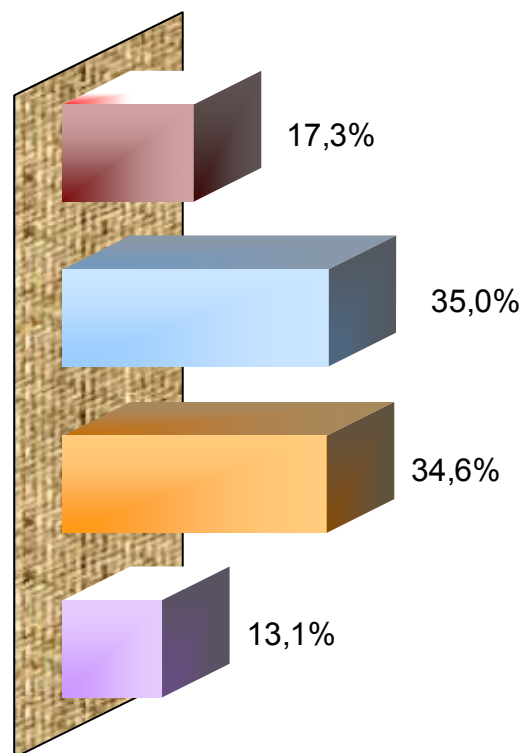


3 στους 10 κάτοχους κινητού έχουν χρησιμοποιήσει τουλάχιστον μία φορά το κινητό τους στο εξωτερικό.

Βαθμός γνώσης κόστους χρήσης κινητού στο εξωτερικό

“Ποιες από τις παρακάτω προτάσεις περιγράφει καλύτερα τη γνώση σας για το κόστος χρήσης του κινητού σας όταν βρίσκεστε εκτός Ελλάδας;”

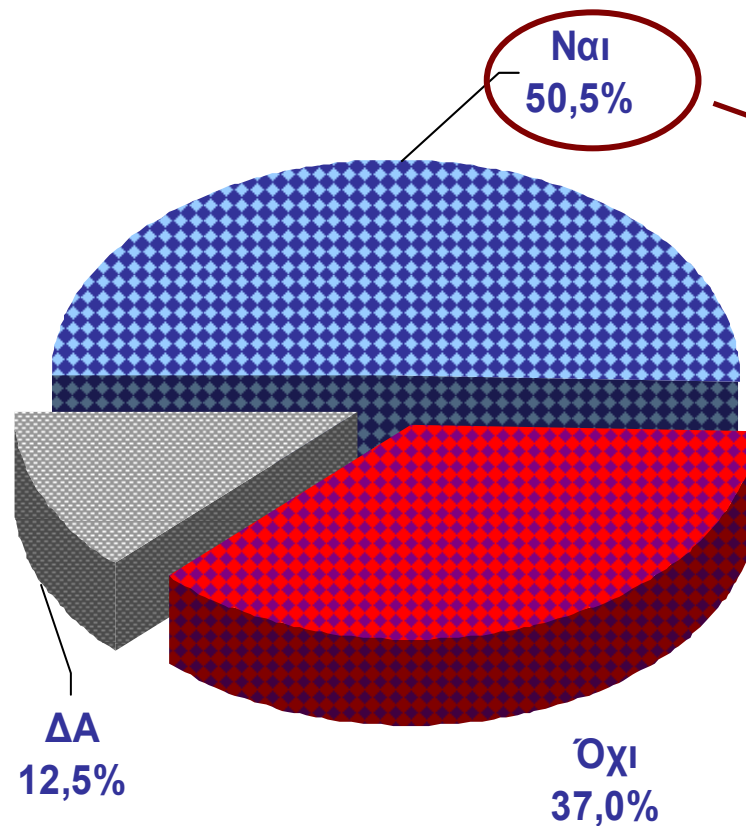
- Ξέρω ακριβώς πόσο κοστίζει να χρησιμοποιώ το κινητό μου εκτός Ελλάδας
- Ξέρω στο περίπου, αλλά όχι ακριβώς πόσο κοστίζει να χρησιμοποιώ το κινητό μου εκτός Ελλάδας
- Δεν γνωρίζω το κόστος χρήσης του κινητού μου εκτός Ελλάδας
- Δεν απαντώ



Βάση: 502 όσοι δήλωσαν ότι έχουν κινητό τηλέφωνο στην κατοχή τους και ταξιδεύουν στο εξωτερικό. ΜΔΣ:±4,4%

Γνώση διαφοροποίησης κόστους χρήσης κινητού στο εξωτερικό ανάλογα με το δίκτυο που χρησιμοποιεί εκτός Ελλάδας

“Είστε ενήμεροι ότι το κόστος χρήσης του κινητού τηλεφώνου σας στο εξωτερικό μεταβάλλεται ανάλογα με το δίκτυο που χρησιμοποιείτε εκτός Ελλάδας;”



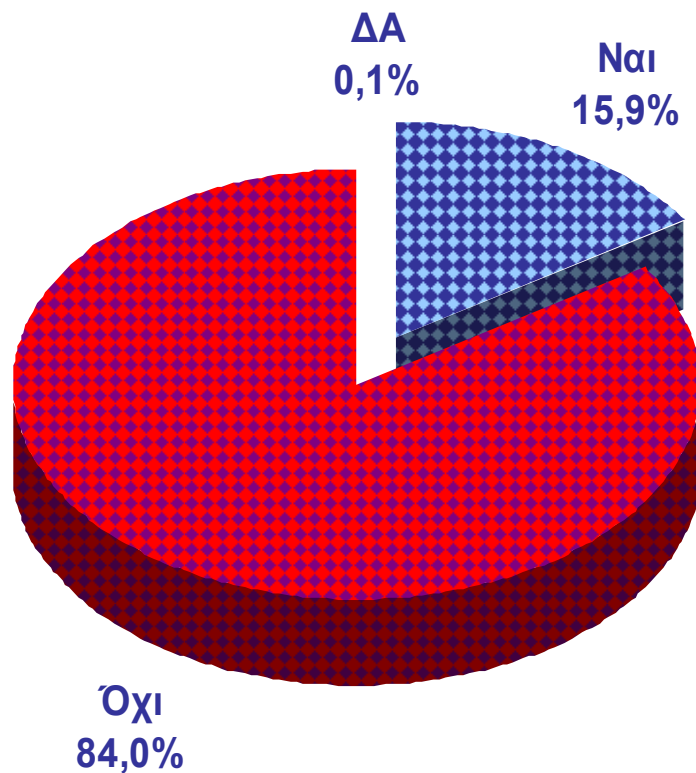
Μόνο **5 στους 10** κατόχους κινητού που ταξιδεύουν στο εξωτερικό γνωρίζουν ότι το κόστος χρήσης του κινητού τους τηλεφώνου διαφοροποιείται ανάλογα με το δίκτυο που χρησιμοποιούν εκτός Ελλάδας.

Βάση: 502 όσοι δήλωσαν ότι έχουν κινητό τηλέφωνο στην κατοχή τους και ταξιδεύουν στο εξωτερικό. ΜΔΣ:±4,4%

Γ. Internet

Γ.1. Η αγορά του Internet

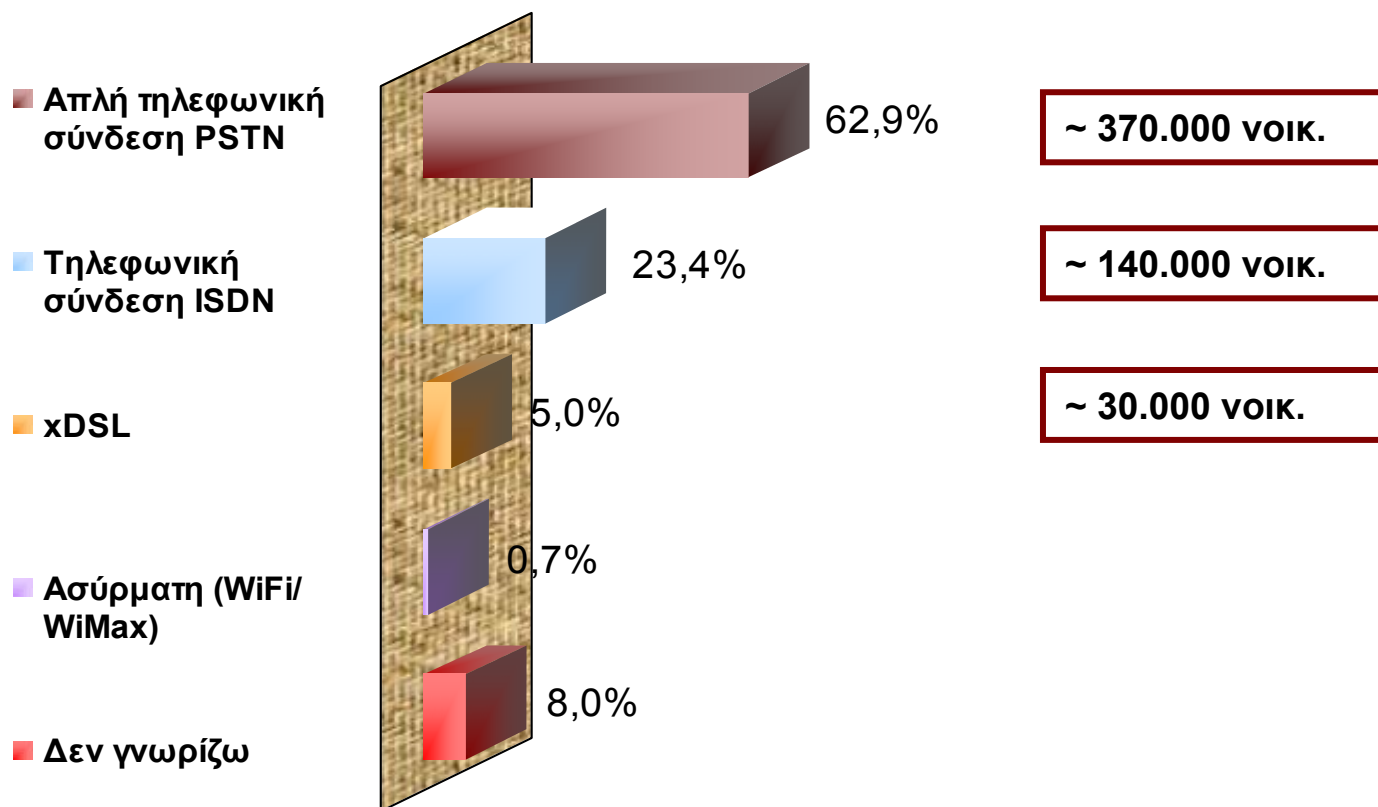
"Έχετε εσείς ή οποιοδήποτε μέλος του νοικοκυριού σας πρόσβαση στο διαδίκτυο στο σπίτι σας;"



Η διείσδυση του διαδικτύου στα νοικοκυριά φτάνει το **15,9%**, ποσοστό που αντιστοιχεί περίπου σε **590.000** νοικοκυριά.

Κυριότερος τρόπος σύνδεσης του νοικοκυριού στο Internet

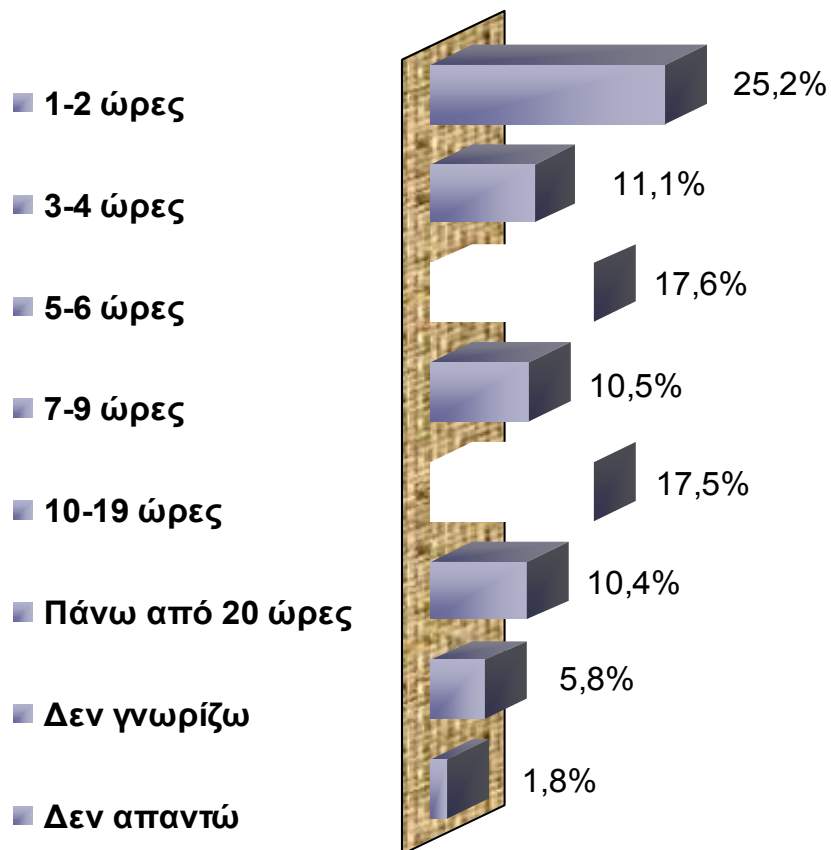
“Ποιον τρόπο σύνδεσης χρησιμοποιείτε κυρίως για πρόσβαση
στο Internet από το σπίτι σας;”



Βάση: 283 όσοι δήλωσαν ότι έχουν πρόσβαση στο Internet στο νοικοκυριό τους. ΜΔΣ:±5,8%

Μέση εβδομαδιαία χρήση του Internet από το σπίτι, από όλα τα μέλη του νοικοκυριού

“Πόσες ώρες κατά μέσο όρο, εσείς και όσοι μένουν στο σπίτι σας χρησιμοποιείτε το Internet συνολικά μία τυπική/ συνήθη εβδομάδα από το σπίτι σας;”

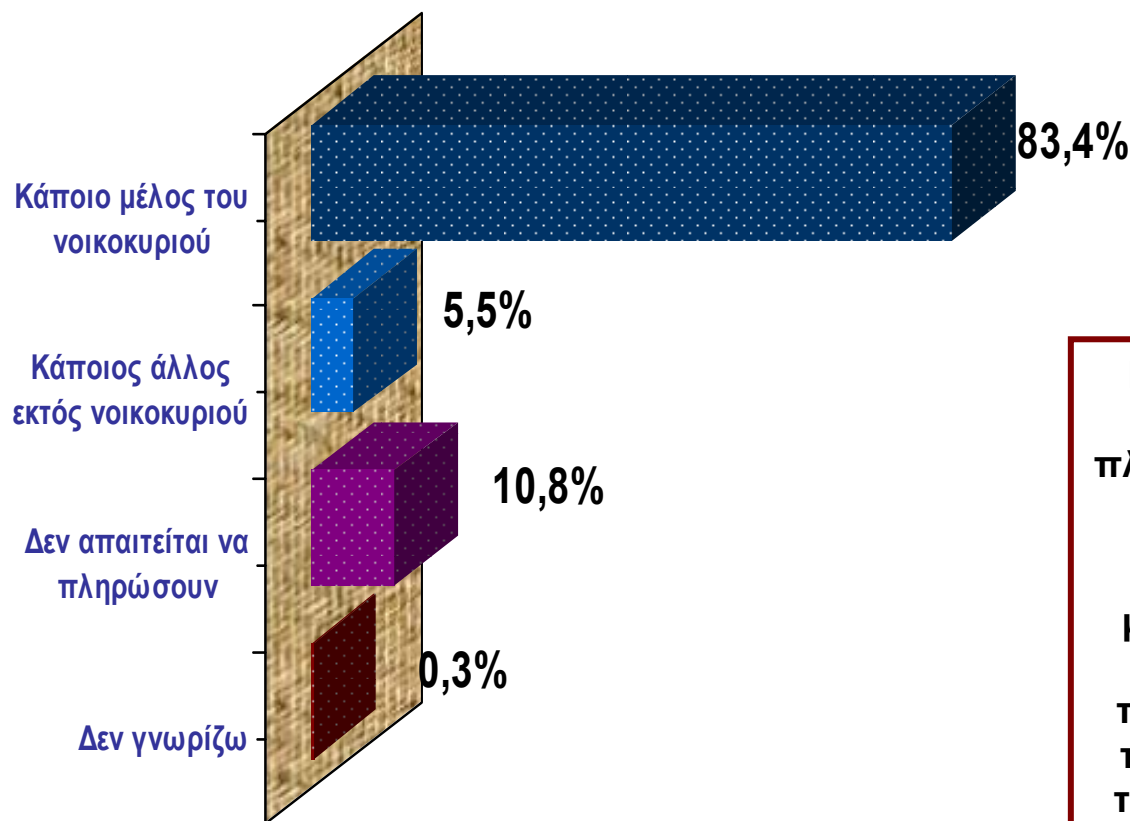


Η μέση εβδομαδιαία χρήση του διαδικτύου από το σπίτι, από όλα τα μέλη του νοικοκυριού είναι περίπου 5,2 ώρες.

Βάση: 283 όσοι δήλωσαν ότι έχουν πρόσβαση στο Internet στο νοικοκυριό τους. ΜΔΣ:±5,8%

Υπεύθυνος των πληρωμών πρόσβασης του νοικοκυριού στο Internet

"Ποιος πληρώνει την πάγια/ εφάπαξ συνδρομή προς τον φορέα που σας παρέχει υπηρεσίες Internet;"



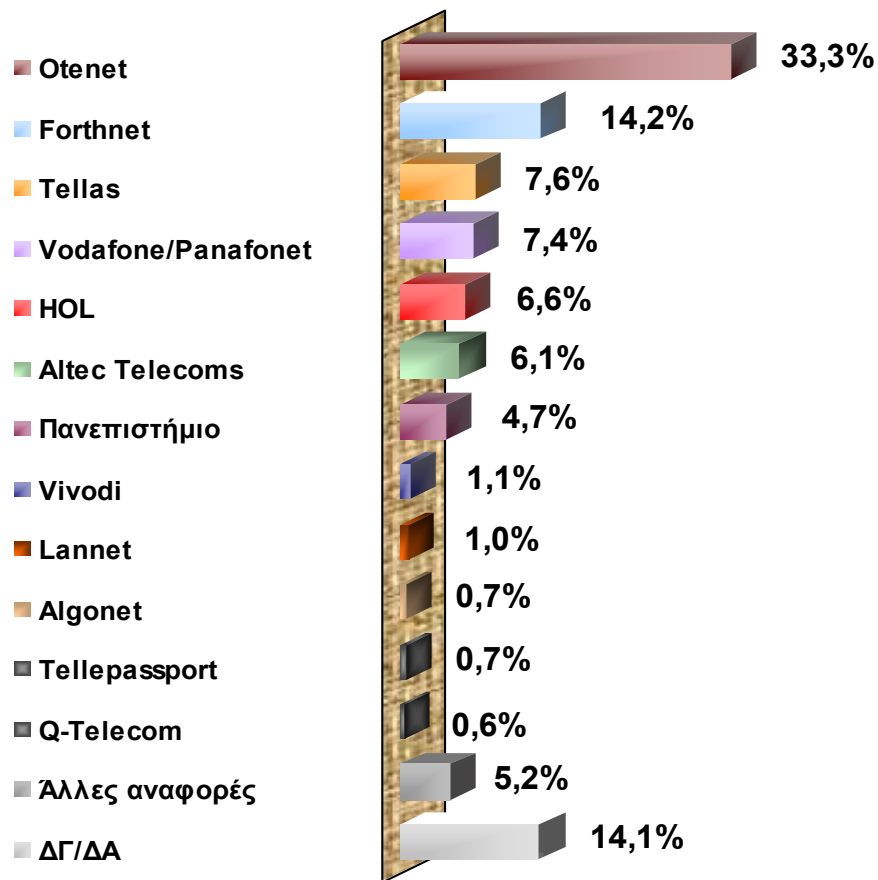
Περίπου 8 στα 10 νοικοκυριά με πρόσβαση στο διαδίκτυο πληρώνουν για αυτή την υπηρεσία.

1 στα 10 δεν απαιτείται να πληρώσει, γεγονός που μεταφράζεται σε περίπου 65.000 νοικοκυριά. Επιπρόσθετα, σε περίπου 32.000 νοικοκυριά (5,5% των νοικοκυριών με πρόσβαση), την συνδρομή πληρώνει κάποιος άλλος εκτός νοικοκυριού.

Βάση: 283 όσοι δήλωσαν ότι έχουν πρόσβαση στο Internet στο νοικοκυριό τους. ΜΔΣ:±5,8%

Χρήση εταιρειών/ φορέων παροχής υπηρεσιών Internet στο νοικοκυριό

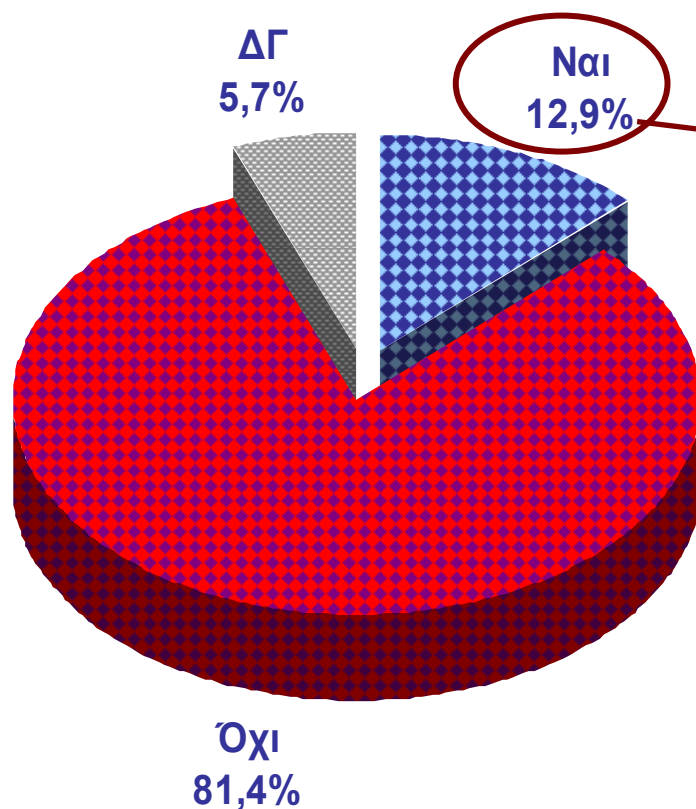
“Ποια εταιρεία ή φορέας σας παρέχει υπηρεσίες Internet την τρέχουσα περίοδο στο νοικοκυριό σας;”



Εταιρείες/ φορείς με ποσοστά κάτω του 0,5%

Βάση: 283 όσοι δήλωσαν ότι έχουν πρόσβαση στο Internet στο νοικοκυριό τους. ΜΔΣ:±5,8%

"Έχετε αλλάξει εταιρεία παροχής υπηρεσιών Internet τους τελευταίους δώδεκα μήνες;"



Το 12,9% των νοικοκυριών που βρέθηκαν να έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο δηλώνει ότι εντός των τελευταίων 12 μηνών έχει αλλάξει εταιρεία παροχής υπηρεσιών διαδικτύου.

Βάση: 283 όσοι δήλωσαν ότι έχουν πρόσβαση στο Internet στο νοικοκυριό τους. ΜΔΣ:±5,8%

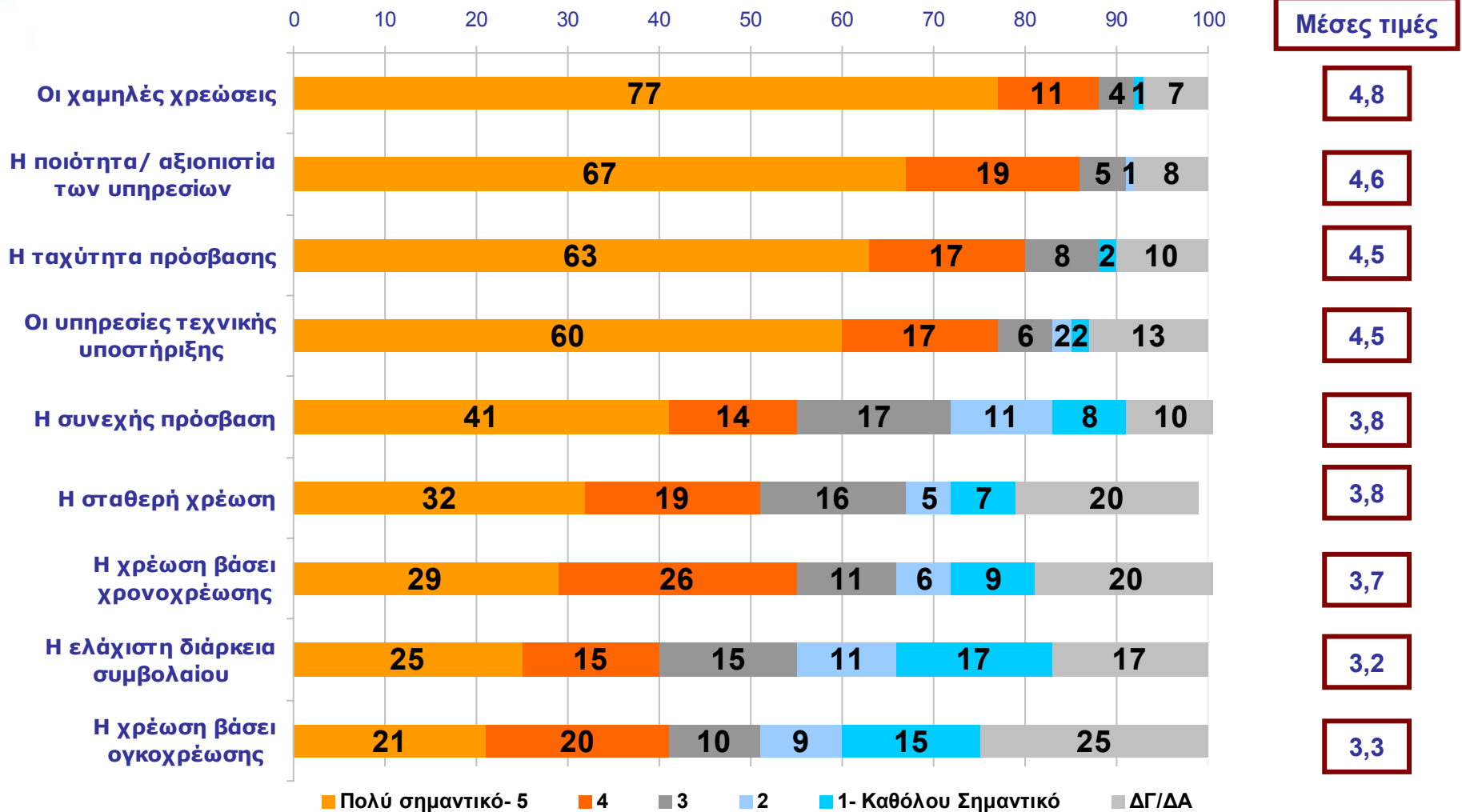
Γ.2. Στάσεις και Απόψεις

Οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να αξιολογήσουν πόσο σημαντικά είναι για αυτούς μια σειρά από χαρακτηριστικά που αφορούν μια σύνδεση στο διαδίκτυο.

Τα χαρακτηριστικά είναι τα εξής:

- ✓ Η ταχύτητα πρόσβασης (bandwidth/ Ταχύτητα Αποστολής και Λήψης Δεδομένων)
- ✓ Η ποιότητα/ αξιοπιστία των υπηρεσιών
- ✓ Οι χαμηλές χρεώσεις
- ✓ Η συνεχής πρόσβαση 24 ώρες το 24ώρο
- ✓ Η σταθερή χρέωση ανεξαρτήτως χρήσης (flat rate charging)
- ✓ Η χρέωση βάσει χρονοχρέωσης (timed charging)
- ✓ Η χρέωση βάσει ογκοχρέωσης
- ✓ Η ελάχιστη διάρκεια συμβολαίου
- ✓ Οι υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης

Σημαντικότητα χαρακτηριστικών σύνδεσης στο Internet



Βάση: 283 όσοι δήλωσαν ότι έχουν πρόσβαση στο Internet στο νοικοκυριό τους. ΜΔΣ:±5,8%

Στάσεις απέναντι στην Dial up και στην DSL πρόσβαση

Αναφορικά με το Internet, οι ερωτώμενοι αποτύπωσαν τη θέση τους σε μία σειρά χαρακτηριστικών σχετικών με τις Dial up και DSL συνδέσεις.

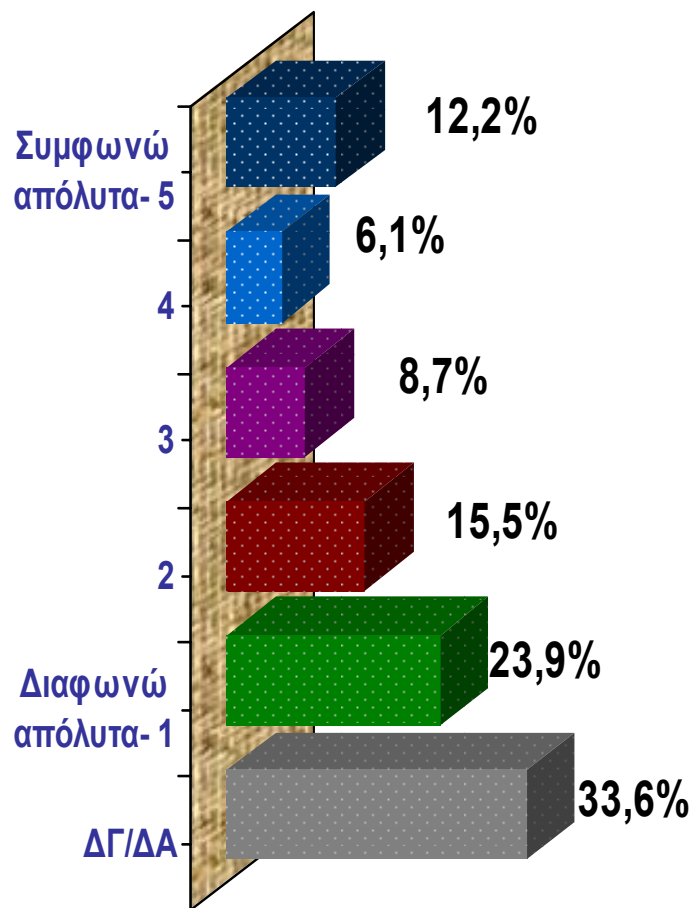
Συγκεκριμένα κλήθηκαν να εκφράσουν πόσο συμφωνούν με τις παρακάτω φράσεις:

«Όσον αφορά την ποιότητα και το λόγο που έχω σύνδεση στο διαδίκτυο
το να έχω τηλεφωνική σύνδεση dial up (PSTN/ISDN) ή
ευρυζωνική πρόσβαση DSL (όπως ADSL) είναι το ίδιο»

«Εάν οι τιμές της τηλεφωνικής σύνδεσης dial up (PSTN/ISDN)
και της ευρυζωνικής DSL (όπως ADSL) πρόσβασης ήταν στα ίδια επίπεδα,
αυτό θα με έκανε να αντικαταστήσω τη σύνδεση dial-up με μια ευρυζωνική πρόσβαση»

«Μία τηλεφωνική σύνδεση dial up (PSTN/ISDN) δεν αποτελεί
υποκατάστατο μιας σύνδεσης ευρυζωνικής πρόσβασης DSL (όπως ADSL)»

«Όσον αφορά την ποιότητα και το λόγο που έχω σύνδεση στο διαδίκτυο το να έχω τηλεφωνική σύνδεση dial up ή ευρυζωνική πρόσβαση DSL είναι το ίδιο»

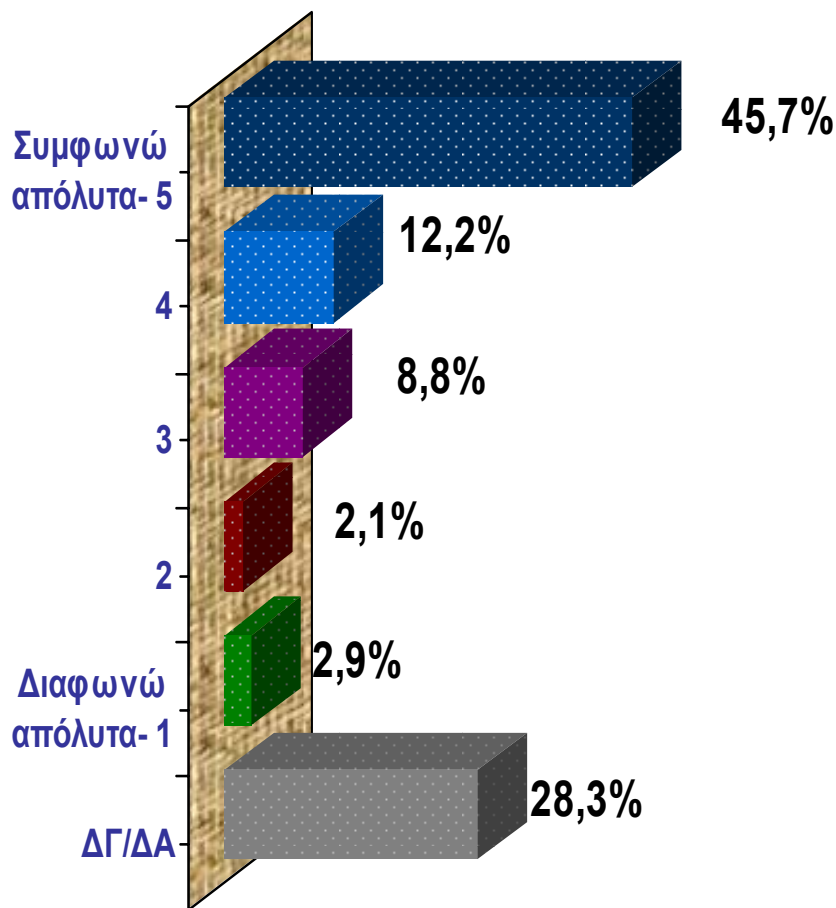


Βαθμός συμφωνίας (5+4): 18,3%

Βαθμός διαφωνίας (1+2): 39,4%

Βάση: 283 όσοι δήλωσαν ότι έχουν πρόσβαση στο Internet στο νοικοκυριό τους. ΜΔΣ:±5,8%

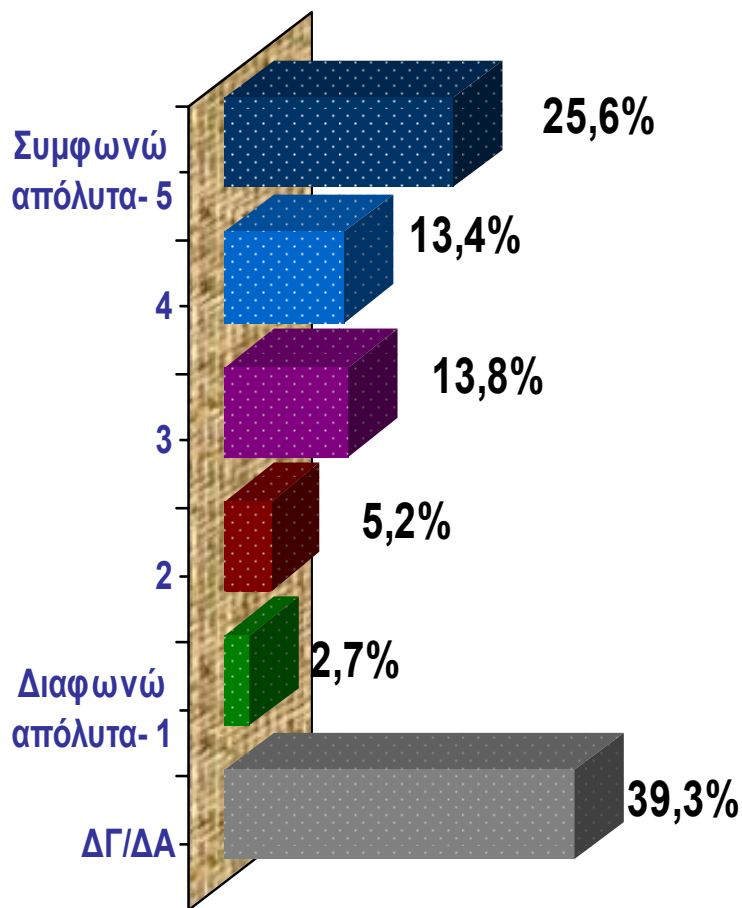
«Εάν οι τιμές της τηλεφωνικής σύνδεσης dial up και της ευρυζωνικής DSL πρόσβασης ήταν στα ίδια επίπεδα, αυτό θα με έκανε να αντικαταστήσω τη σύνδεση dial-up με μια ευρυζωνική πρόσβαση»



Βαθμός συμφωνίας (5+4): 57,9%

Βαθμός διαφωνίας (1+2): 5%

Βάση: 283 όσοι δήλωσαν ότι έχουν πρόσβαση στο Internet στο νοικοκυριό τους. ΜΔΣ:±5,8%

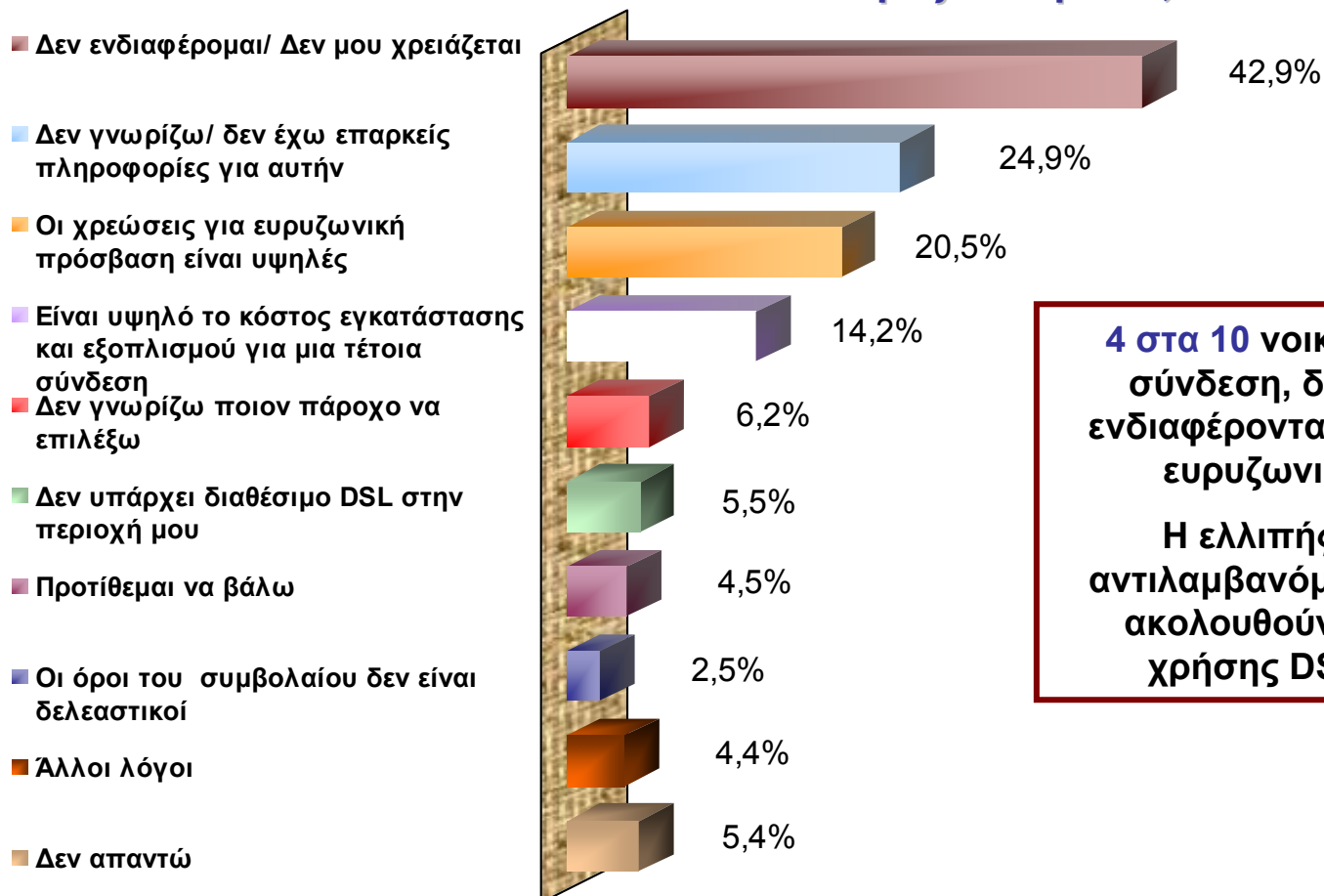


Βαθμός συμφωνίας (5+4): 39%

Βαθμός διαφωνίας (1+2): 8%

Βάση: 283 όσοι δήλωσαν ότι έχουν πρόσβαση στο Internet στο νοικοκυριό τους. ΜΔΣ:±5,8%

“Για ποιους λόγους δεν έχετε αλλάξει έως σήμερα τον τρόπο σύνδεσης σας με το Internet από τηλεφωνική σύνδεση μέσω Dial up που έχετε, σε ευρυζωνική DSL; ΠΟΛΛΑΠΛΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ”



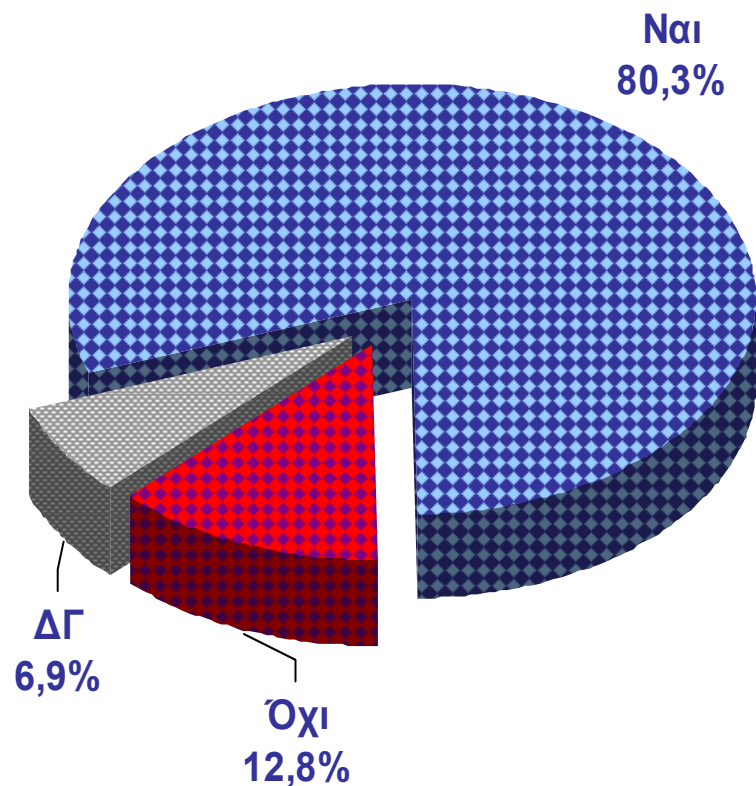
4 στα 10 νοικοκυριά με Dial up σύνδεση, δηλώνουν ότι δεν ενδιαφέρονται ή δεν χρειάζονται ευρυζωνική πρόσβαση.

Η ελλιπής γνώση και το αντιλαμβανόμενο υψηλό κόστος ακολουθούν τους λόγους μη χρήσης DSL πρόσβασης.

Βάση: 244 όσοι δήλωσαν ότι έχουν Dial up σύνδεση. ΜΔΣ:±6,3%

Βαθμός αντικατάστασης της dial-up σύνδεσης του νοικοκυριού από την ευρυζωνική DSL σύνδεση

"Είχατε στο παρελθόν κάποια άλλη τηλεφωνική σύνδεση dial up πριν επιλέξετε την ευρυζωνική DSL σύνδεση;"



Βάση: 14 όσοι δήλωσαν ότι έχουν ευρυζωνική DSL σύνδεση. Ενδεικτικά αποτελέσματα