piac és vélemény
KUTATÓPONT

# MIT ÉREZ A SZOLGÁLTATÓK RUGALMASSÁGÁBÓL A FOGYASZTÓ?

Székely Levente

# A KUTATÁS HÁTTERE

## A kutatás célja, hogy részletes képet adjon

- az elektronikus hírközlési fogyasztási szokásokról;
- a szolgáltatókhoz és szolgáltatásokhoz köthető véleményekről, attitűdökről és tapasztalatokról, a szolgáltatásokkal kapcsolatos döntéshozatal motivációiról;
- a digitális szolgáltatások minőségének, illetve a szolgáltatókkal történő kommunikáció fogyasztói megítélésével kapcsolatban.

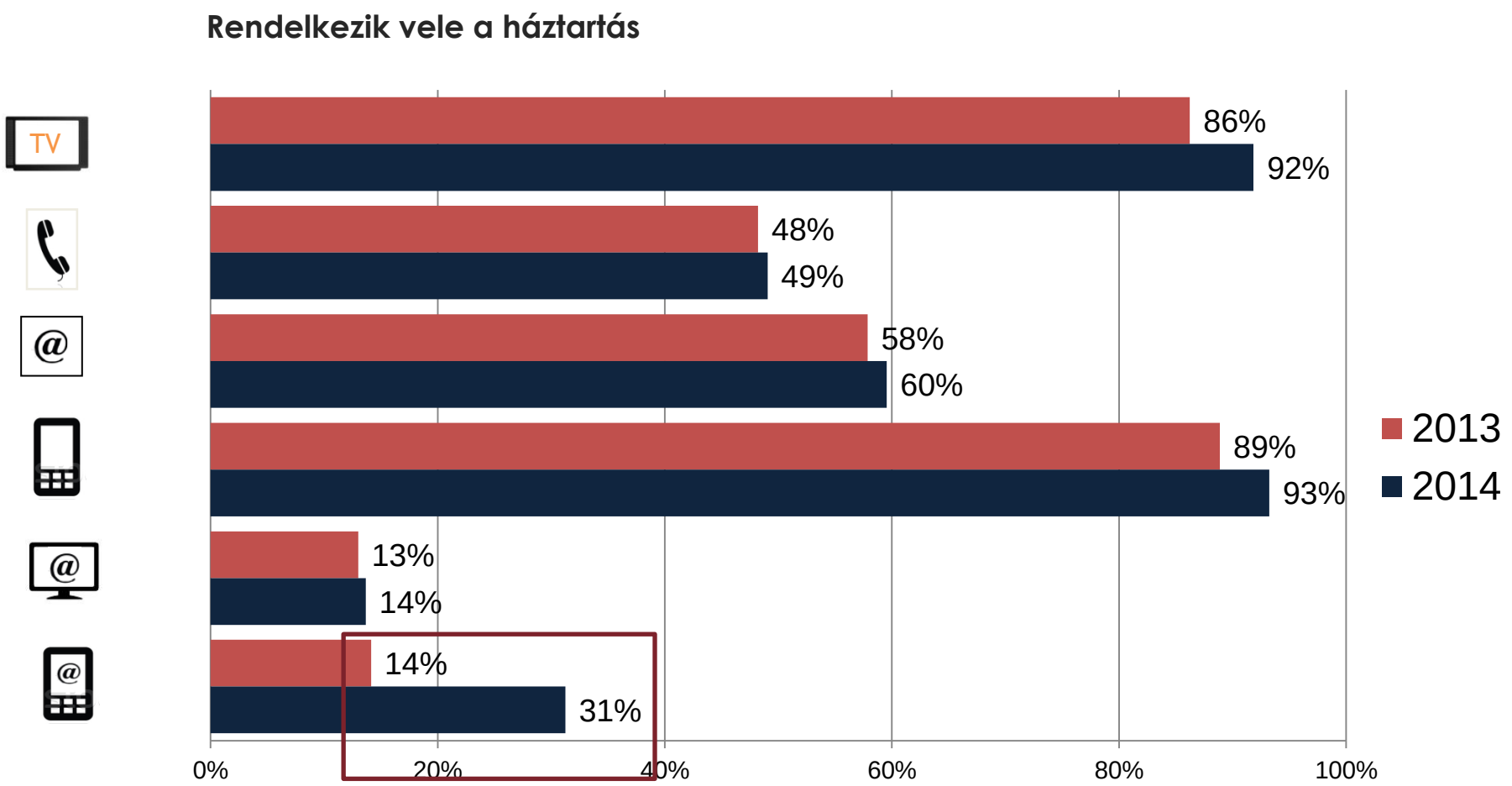
## Célcsoportok

- magyar 18 év feletti lakosság (1500 fős reprezentatív mintán)
- szellemi fogyatékosok és hallássérültek kiemelt célcsoportként (250-250 fős mintákon)

## Készült a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság megbízásából 2014 őszén.

## Módszer: Személyes megkérdezés standard kérdőívvel

# INFOKOMMUNIKÁCIÓS SZOLGÁLTATÁSOK




Bázis: teljes minta (n=1500); 2013-as adatok Ariosz; 2014-es adatok Kutatópont

# AKTIVITÁS ÉS ELÉGEDETTSÉG

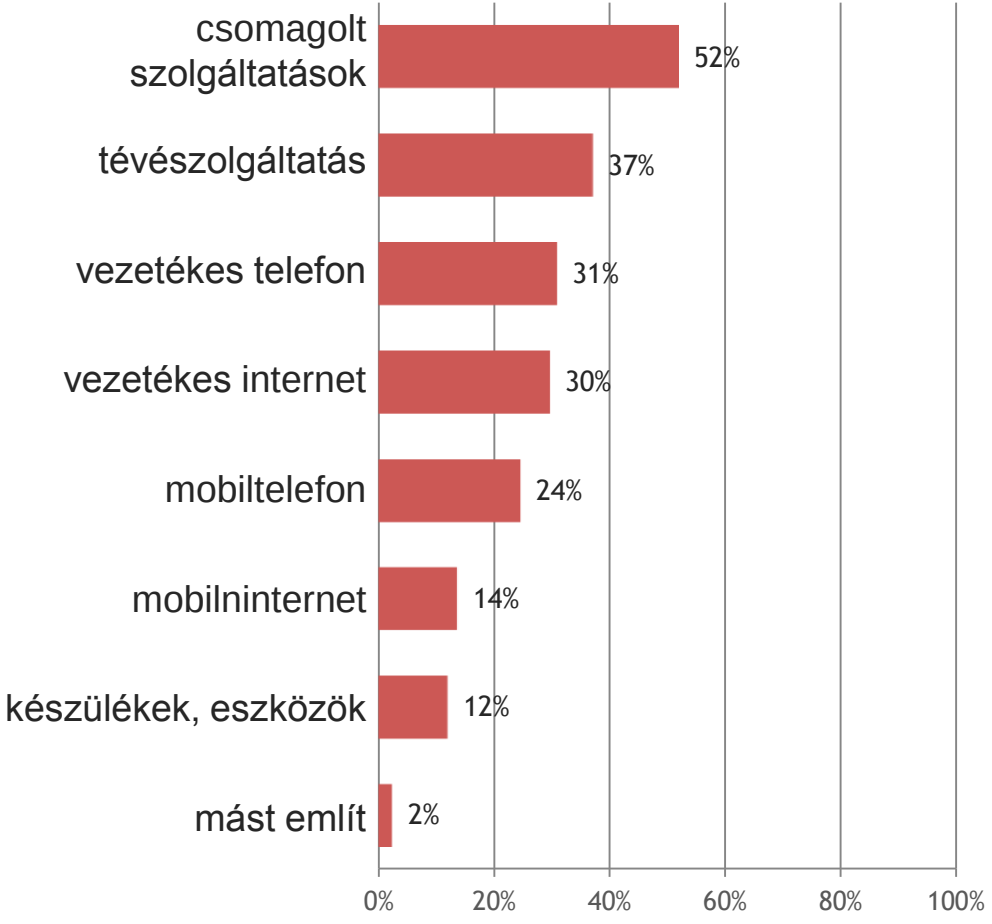
# SZOLGÁLTATÓI AKTIVITÁS

**Előfordult az elmúlt egy évben, hogy valamelyik távközlési szolgáltató munkatársa, ügynöke megkereste Önt vagy Önöket…**




Bázis: Teljes minta (n=1500)

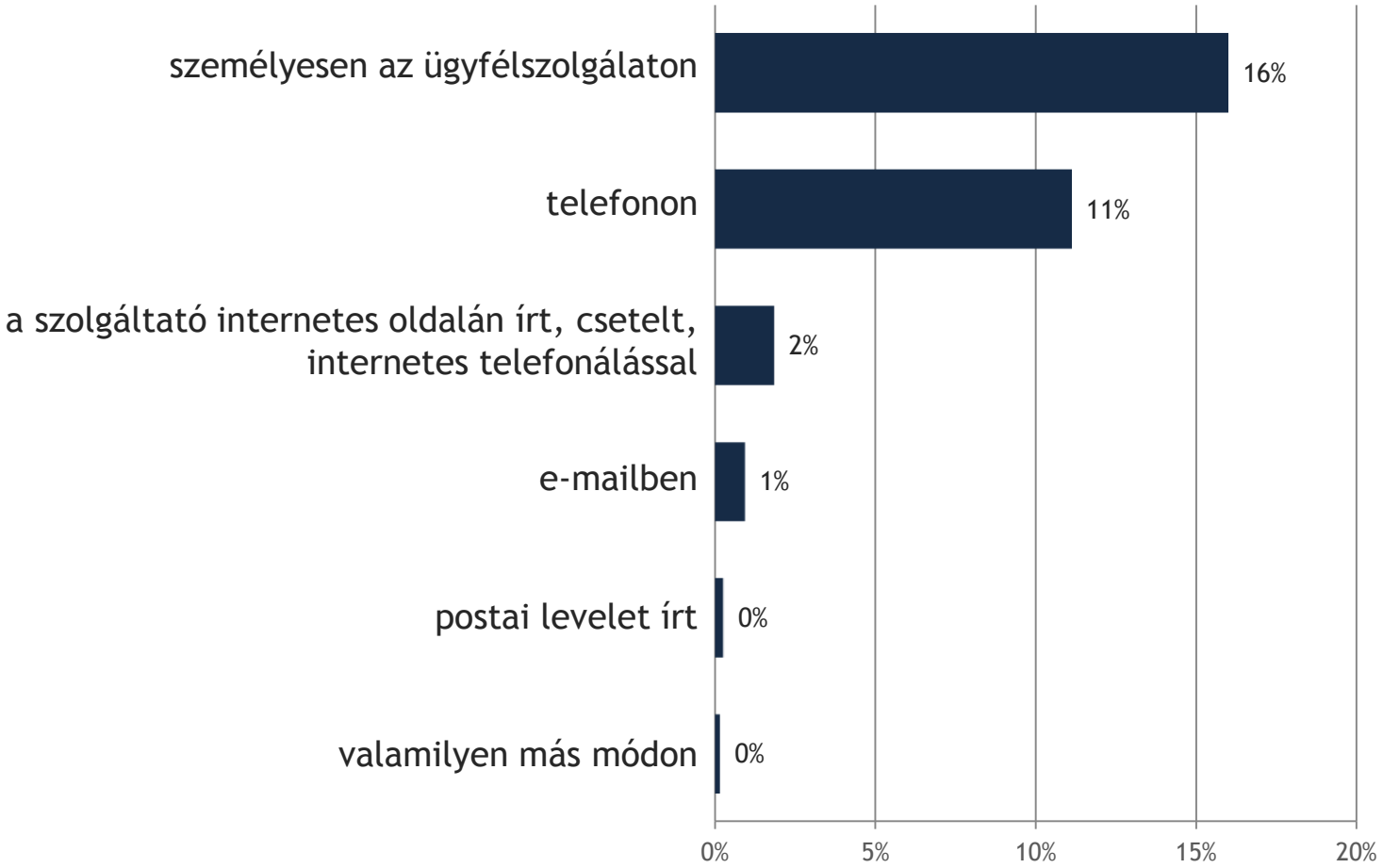
**És emlékszik, hogy melyik szolgáltatással kapcsolatban keresték meg Önt vagy Önöket?**




Bázis: akiket megkerestek (n=513)

# FOGYASZTÓI AKTIVITÁS

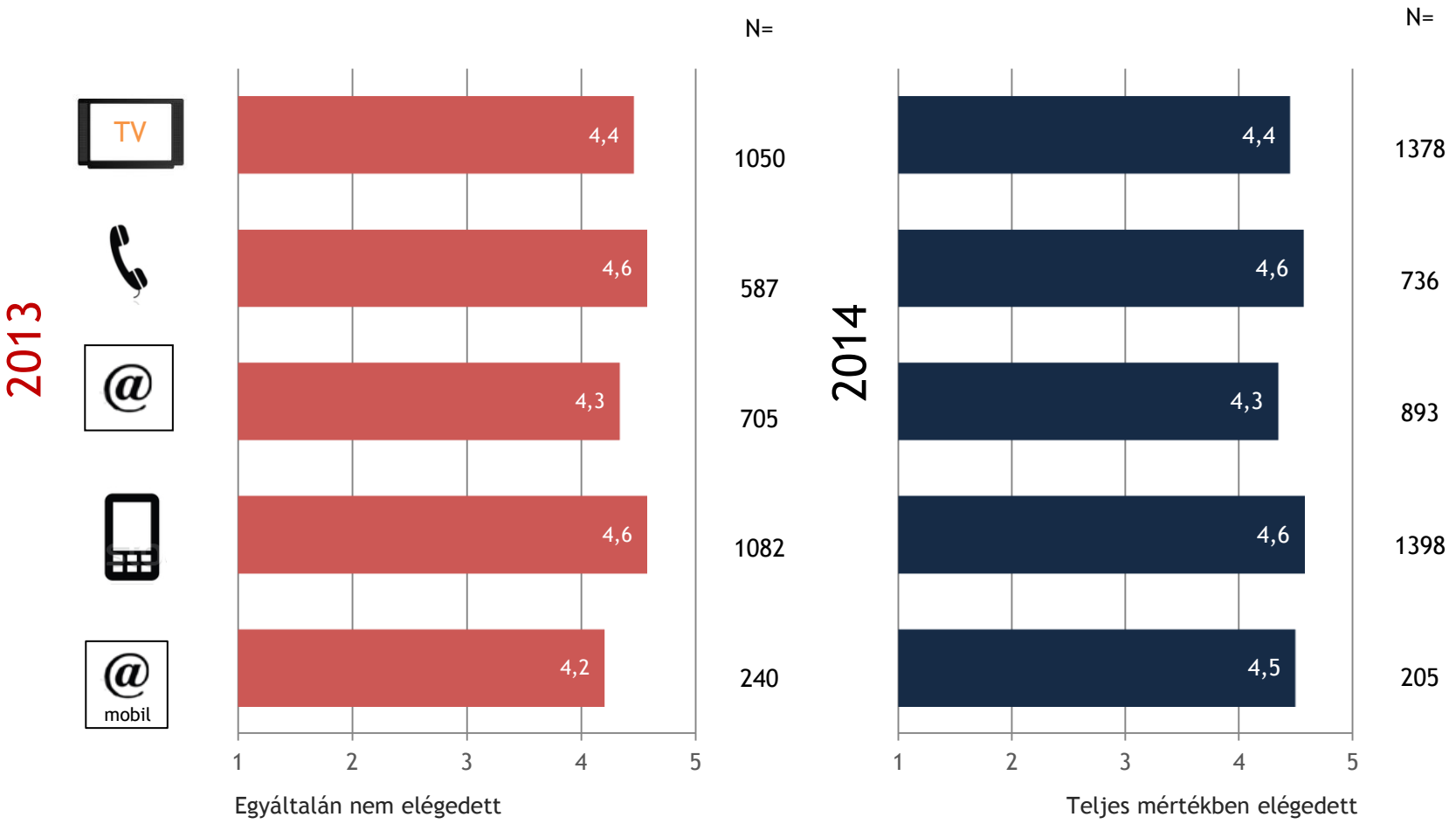
**És az előfordult az elmúlt egy évben, hogy Ön kereste meg valamelyik távközlési szolgáltatót panasszal, kérdéssel vagy ügyintézés miatt:**




Bázis: Teljes minta (n=1500)

# SZOLGÁLTATÁSSAL VALÓ ELÉGEDETTSÉG A VIZSGÁLT RÉSZPIACOKON

## Ön mennyire elégedett összességében a … szolgáltatással?

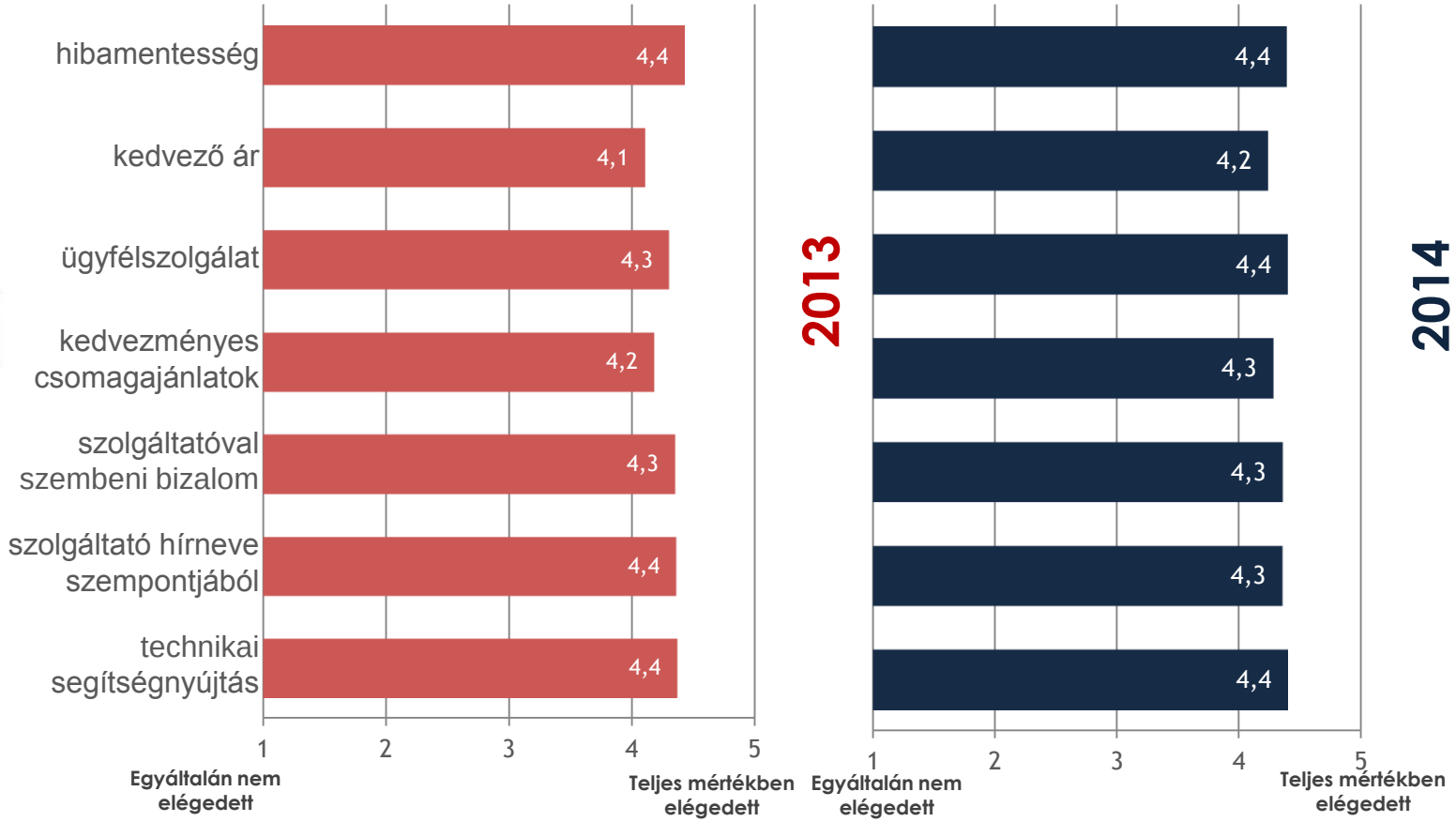



Bázis: Lakossági megkérdezés - Az adott részpiacon előfizetéssel/ előfizetésekkel rendelkezők; 2013-as adatok Ariosz; 2014-es adatok Kutatópont

# SZOLGÁLTATÁSSAL VALÓ ELÉGEDETTSÉG

**Ön mennyire elégedett összességében a(z) … szolgáltatással?**

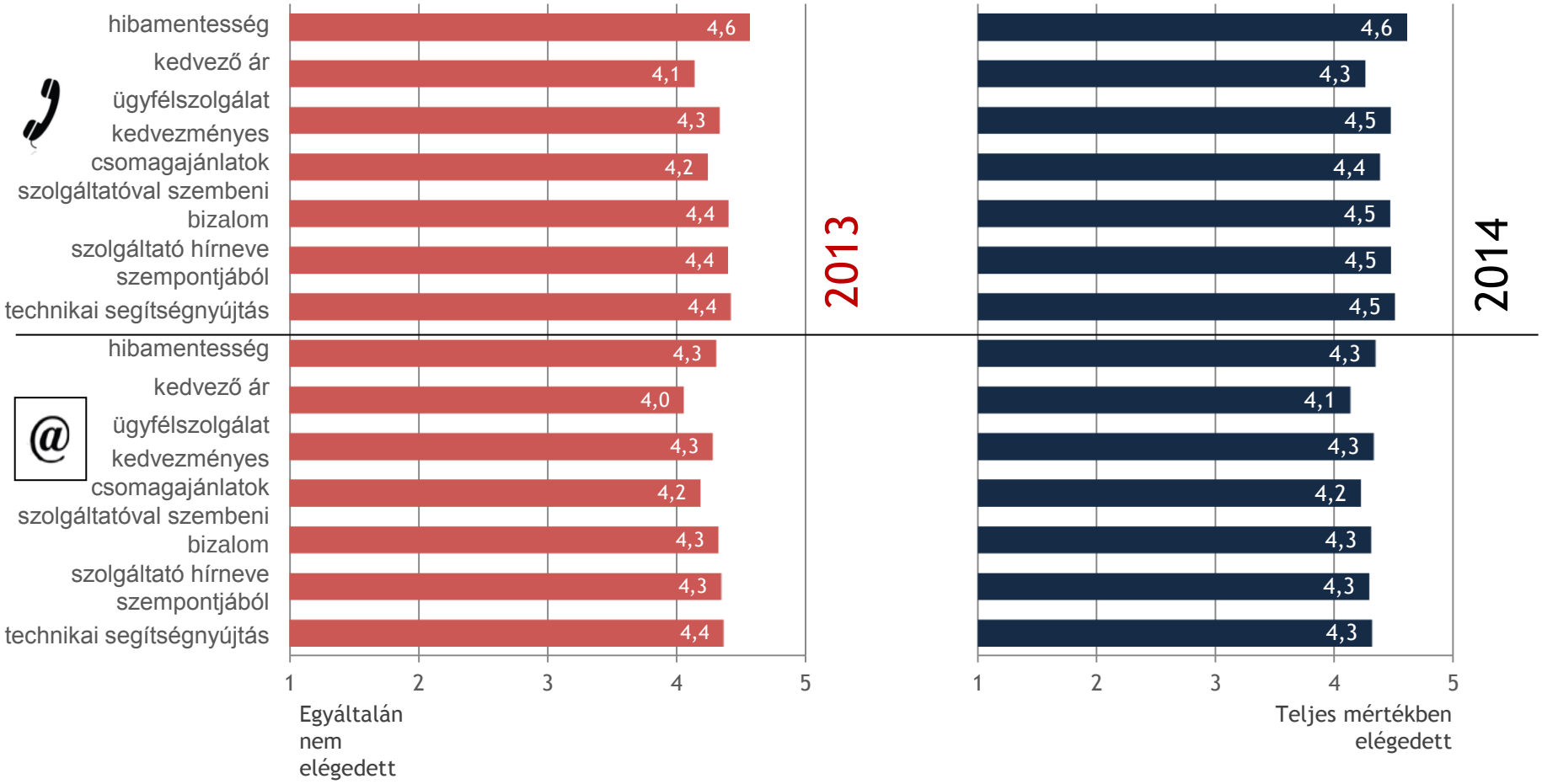
TV




Bázis: Lakossági megkérdezés - Az adott részpiacon és szolgáltatónál előfizetéssel/ előfizetésekkel rendelkezők (n1=1050, n2=1378);
2013-as adatok Ariosz; 2014-es adatok Kutatópont

# SZOLGÁLTATÁSSAL VALÓ ELÉGEDETTSÉG

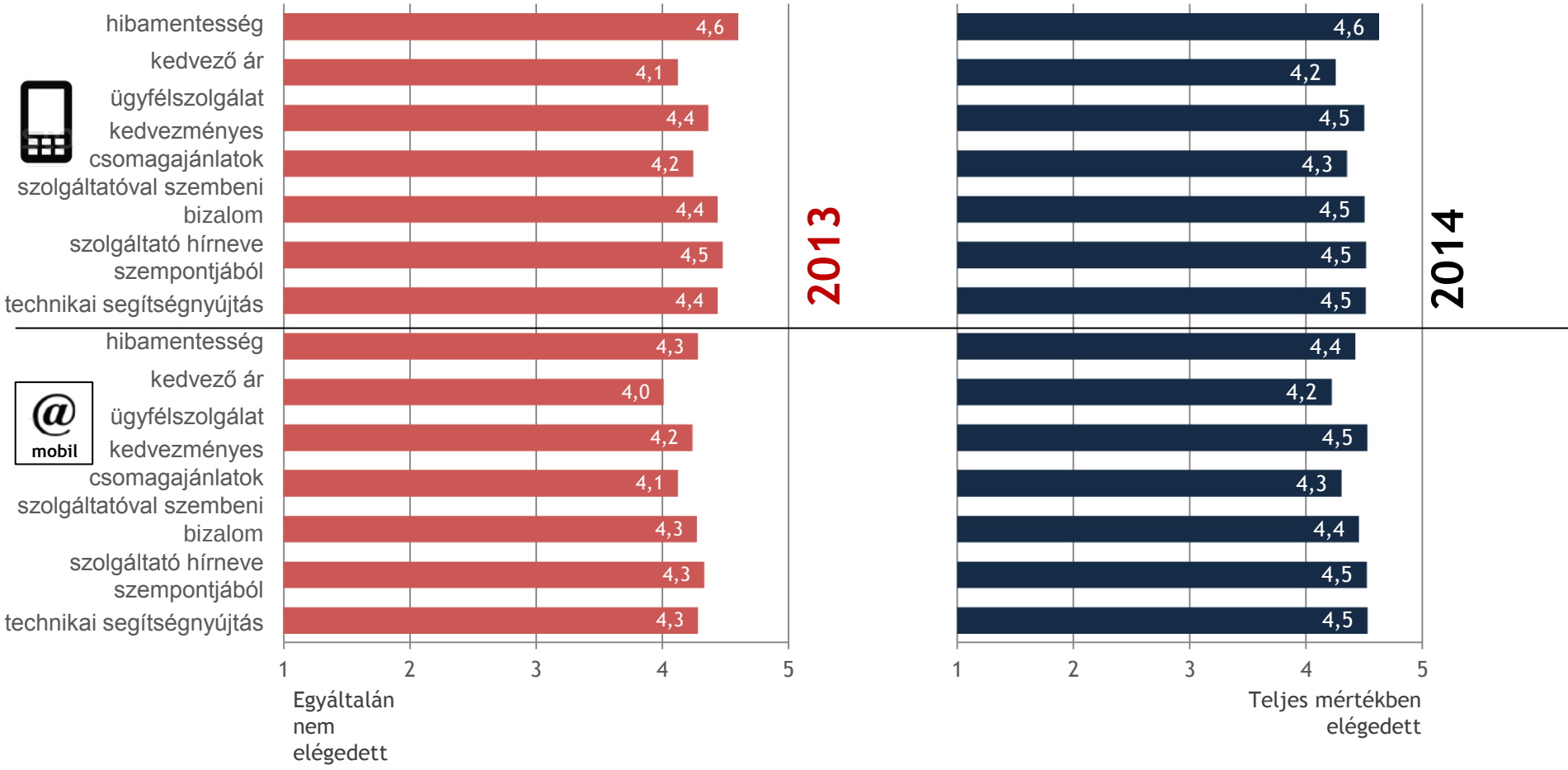
## Ön mennyire elégedett összességében a(z) … szolgáltatással?




Bázis: Lakossági megkérdezés - Az adott részpiacon előfizetéssel/ előfizetésekkel rendelkezők (vez. tel.: n1=587,n2=736; vez. net.: n1=705,n2=893) ; 2013-as adatok Ariosz; 2014-es adatok Kutatópont

# SZOLGÁLTATÁSSAL VALÓ ELÉGEDETTSÉG

## Ön mennyire elégedett összességében a(z) … szolgáltatással?




Bázis: Lakossági megkérdezés - Az adott részpiacon előfizetéssel/ előfizetésekkel rendelkezők (mobiltel.: n1=1082,n2=1398; mobilnet.: n1=240,n2=205); 2013-as adatok Ariosz; 2014-es adatok Kutatópont

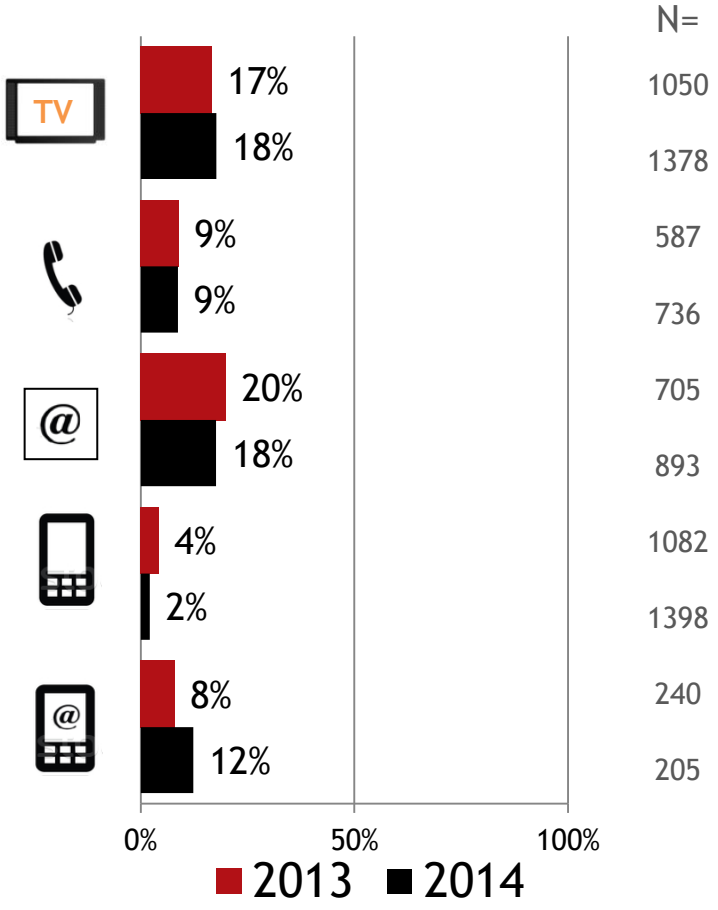
piac és vélemény
KUTATÓPONT

# PROBLÉMA ÉS KEZELÉSE

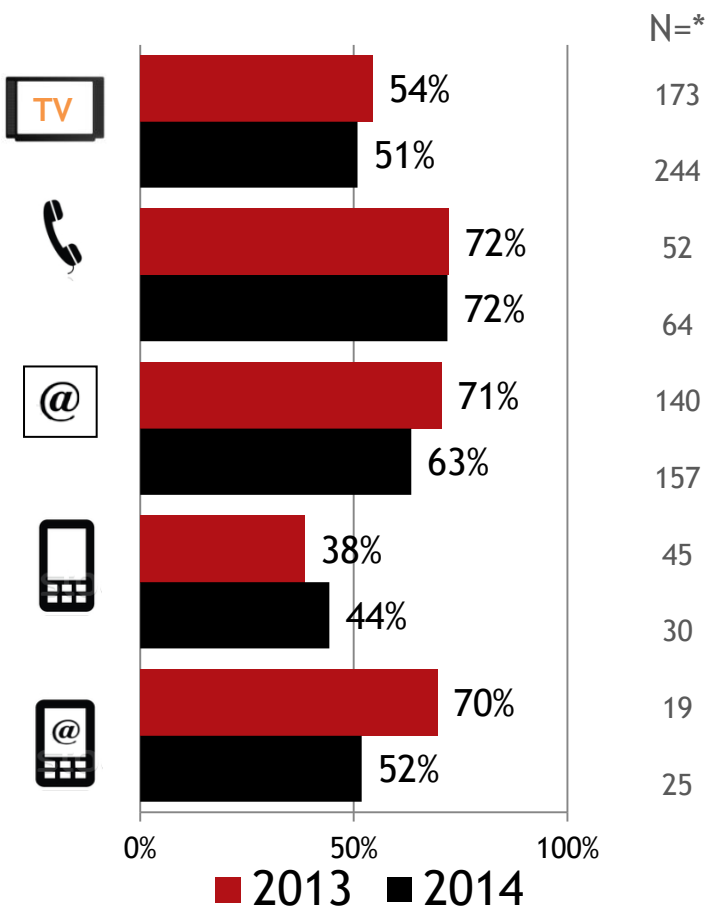
# PROBLÉMA ELŐFORDULÁSA AZ EGYES RÉSZPIACOKON

**Tapasztalt-e Ön bármilyen problémát ezekkel a szolgáltatásokkal kapcsolatban?**

## Tapasztalt problémát a szolgáltatással kapcsolatban




## Problémájával a szolgáltatóhoz fordult

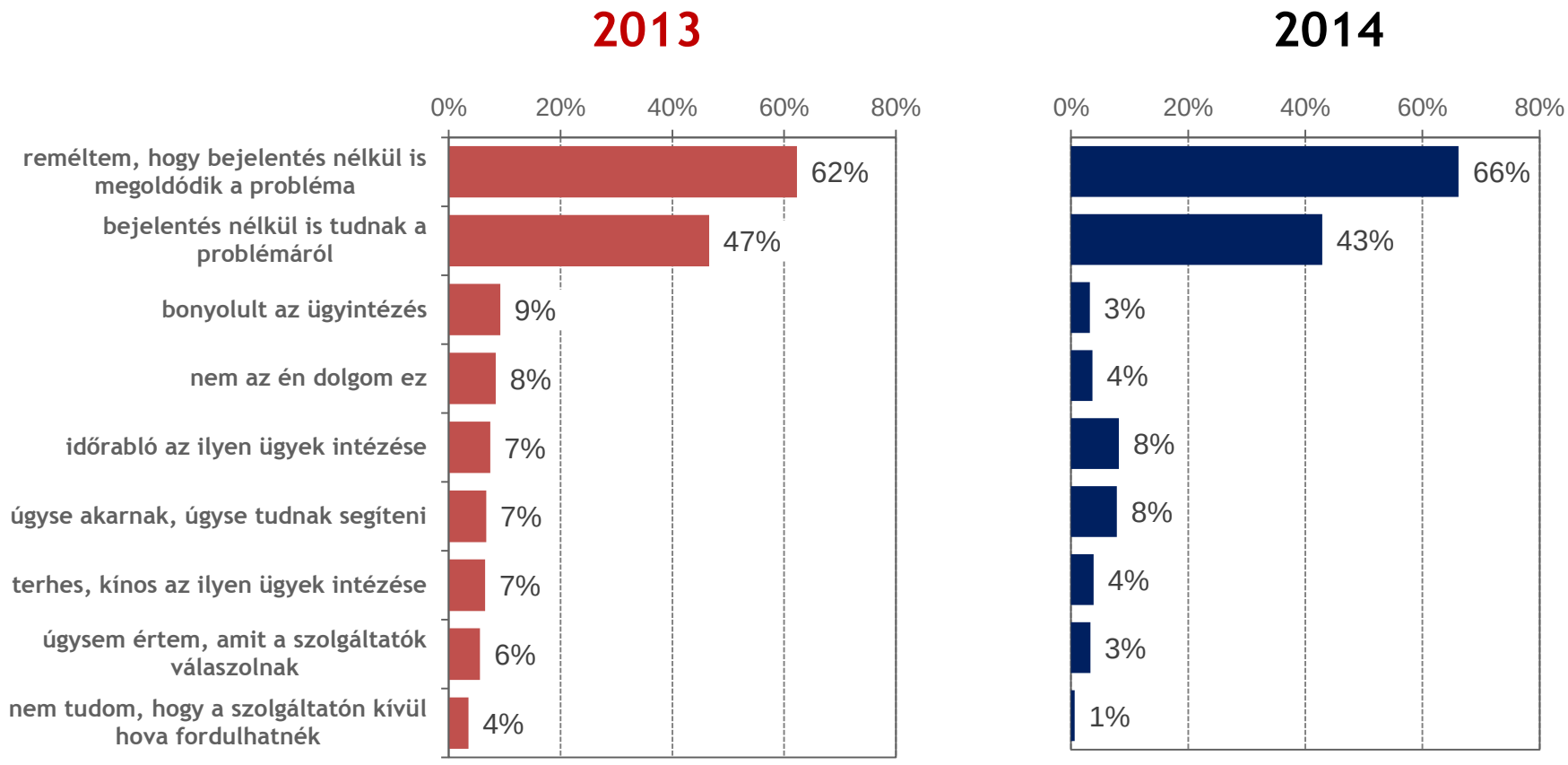



Bázis: Az adott részpiacon előfizetéssel rendelkezők;
2013-as adatok Ariosz; 2014-es adatok Kutatópont

*akik tapasztaltak bármilyen problémát valamelyik szolgáltatással kapcsolatban 2013-as adatok Ariosz; 2014-es adatok Kutatópont

# AKIK NEM FORDULTAK A SZOLGÁLTATÓJUKHOZ: MIÉRT NEM TETTÉK

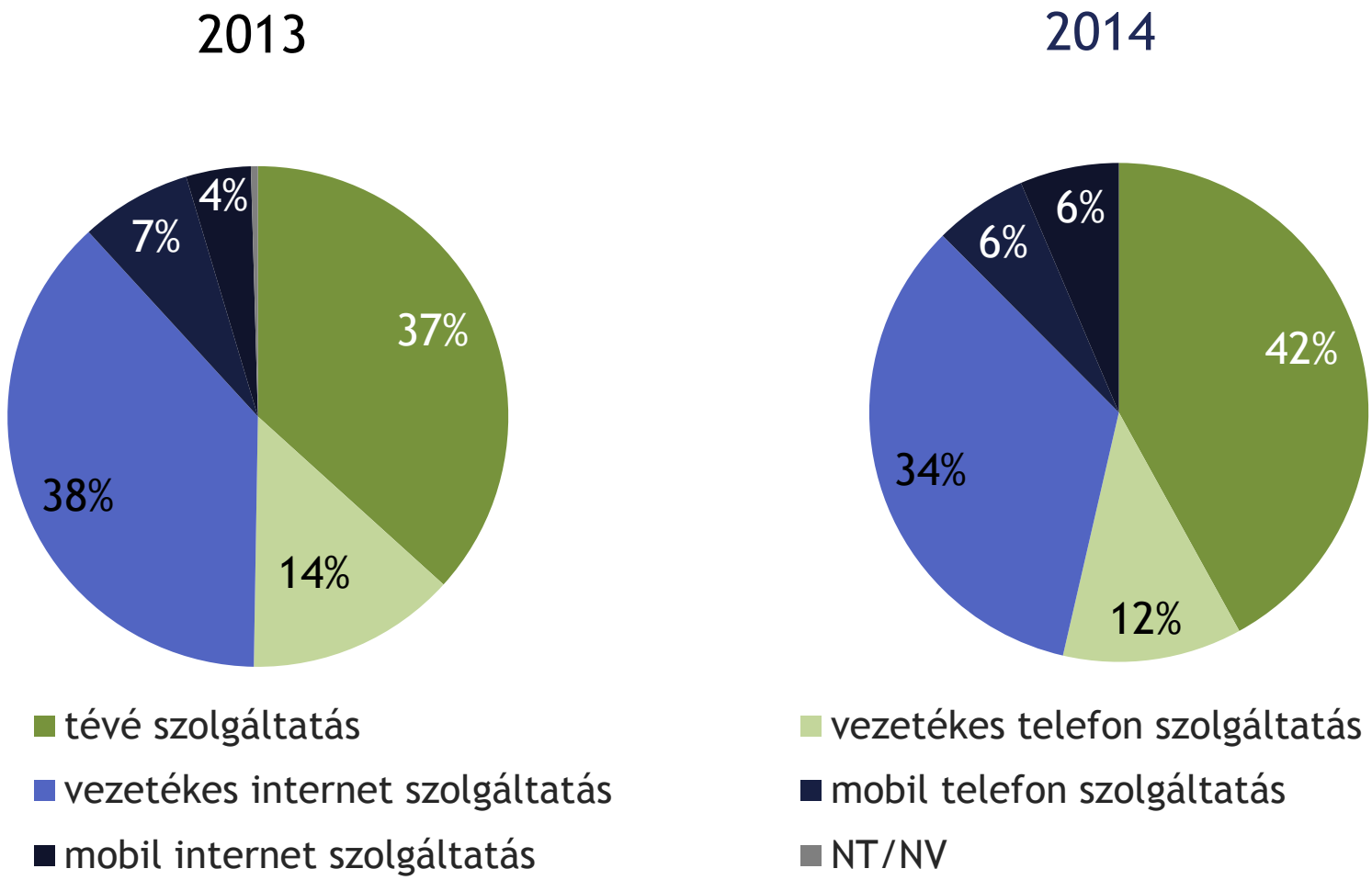
**Miért nem jelentette be Ön vagy hozzátartozója a panaszt?**




**Bázis: akik tapasztaltak bármilyen problémát valamelyik szolgáltatással, de nem fordultak a szolgáltatóhoz (n1=118,n2=160);** 2013-as adatok Ariosz; 2014-es adatok Kutatópont

# LEGUTÓBBI MEGKERESÉS

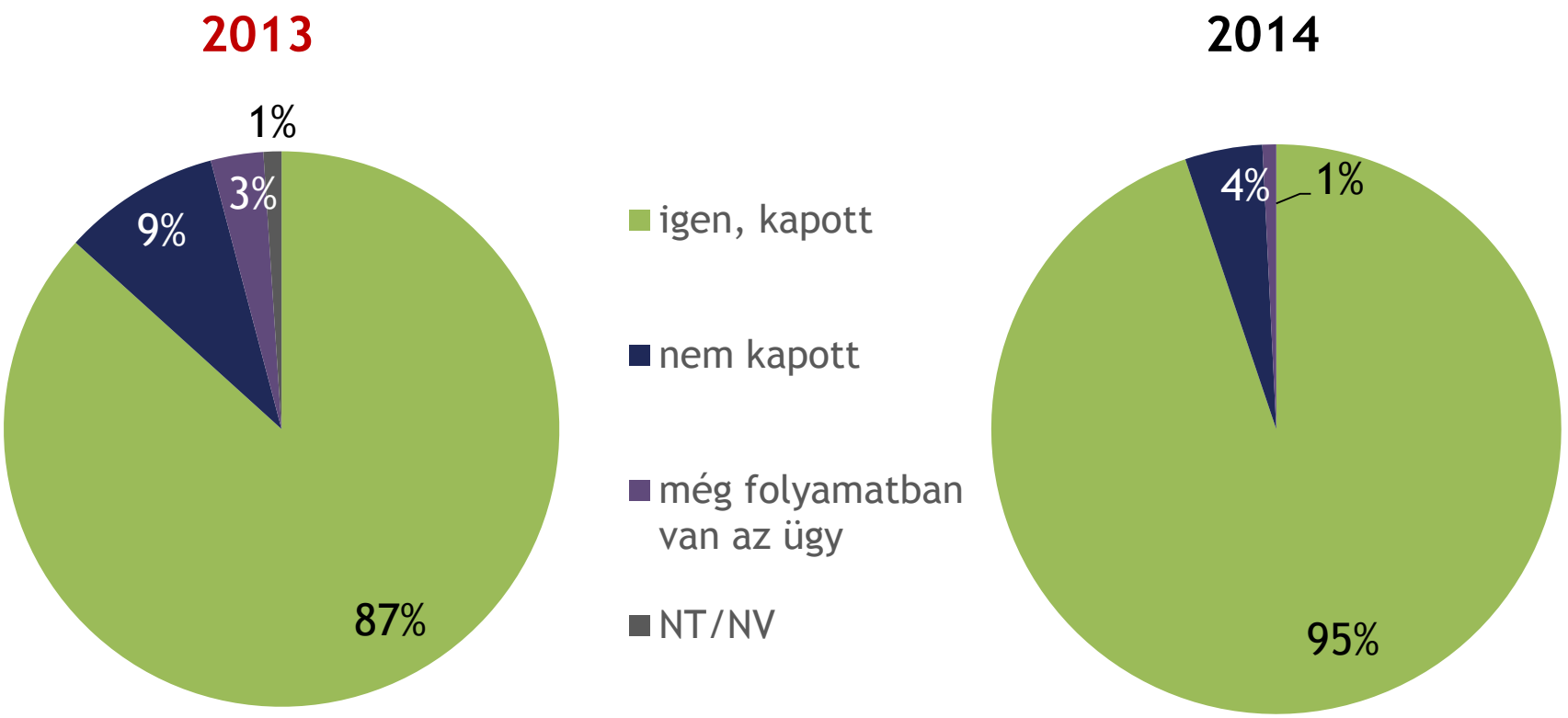
**Amikor Ön vagy hozzátartozója a legutóbb panasszal, vagy probléma bejelentéssel fordult egy távközlési szolgáltatóhoz, milyen szolgáltatással kapcsolatban tették ezt?**




**Bázis: akik bejelentették a problémát a szolgáltatónak (n1=180, n2=207)**; 2013-as adatok Ariosz; 2014-es adatok Kutatópont

# SZOLGÁLTATÓI PROBLÉMAKEZELÉS

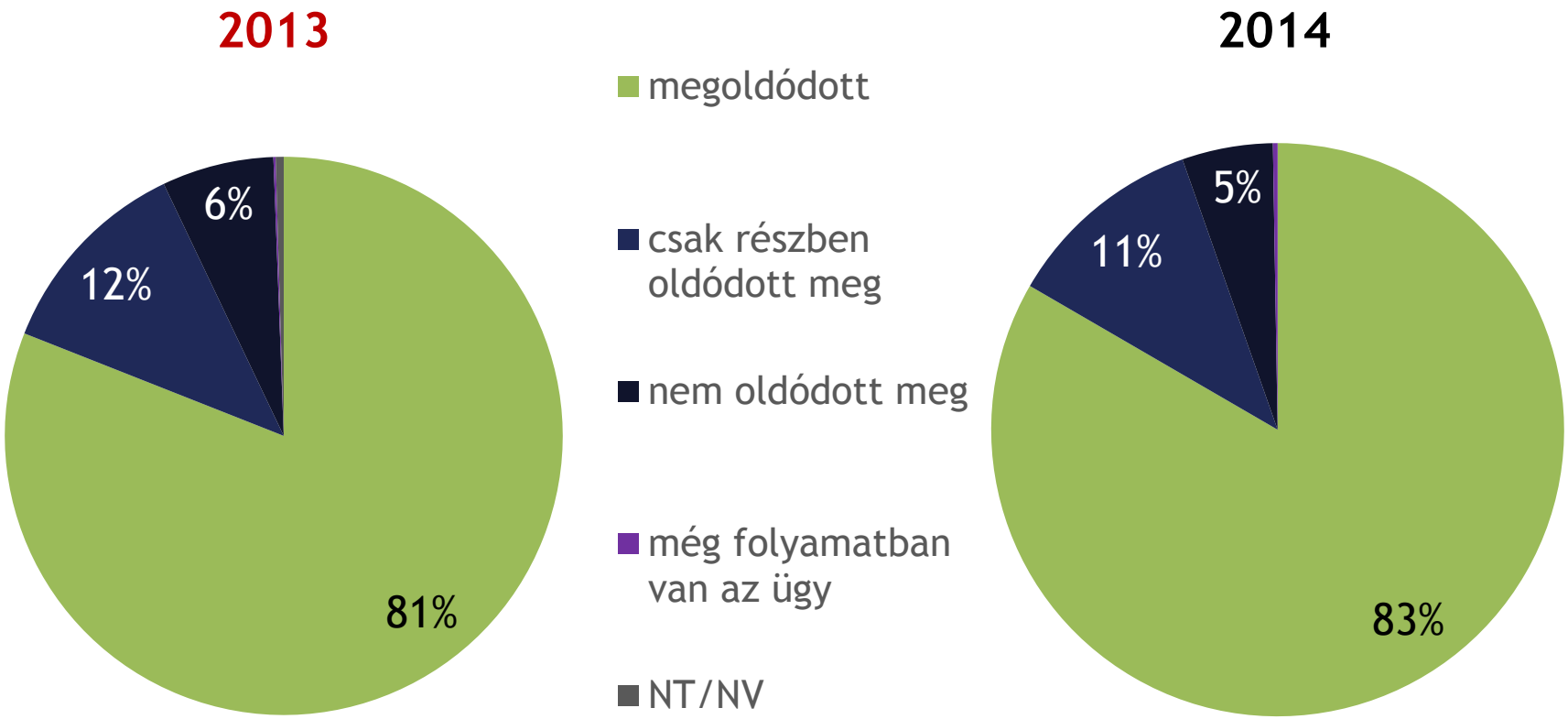
**Amikor legutóbb bejelentette a problémát ennek a szolgáltatónak, kapott rá választ szóban, írásban vagy intézkedés formájában?**




**Bázis: akik bejelentették a problémát a szolgáltatónak (n1=180,n2=207)**; 2013-as adatok Ariosz; 2014-es adatok Kutatópont

# A LEGUTÓBBI PROBLÉMA MEGOLDÁSI ARÁNYA

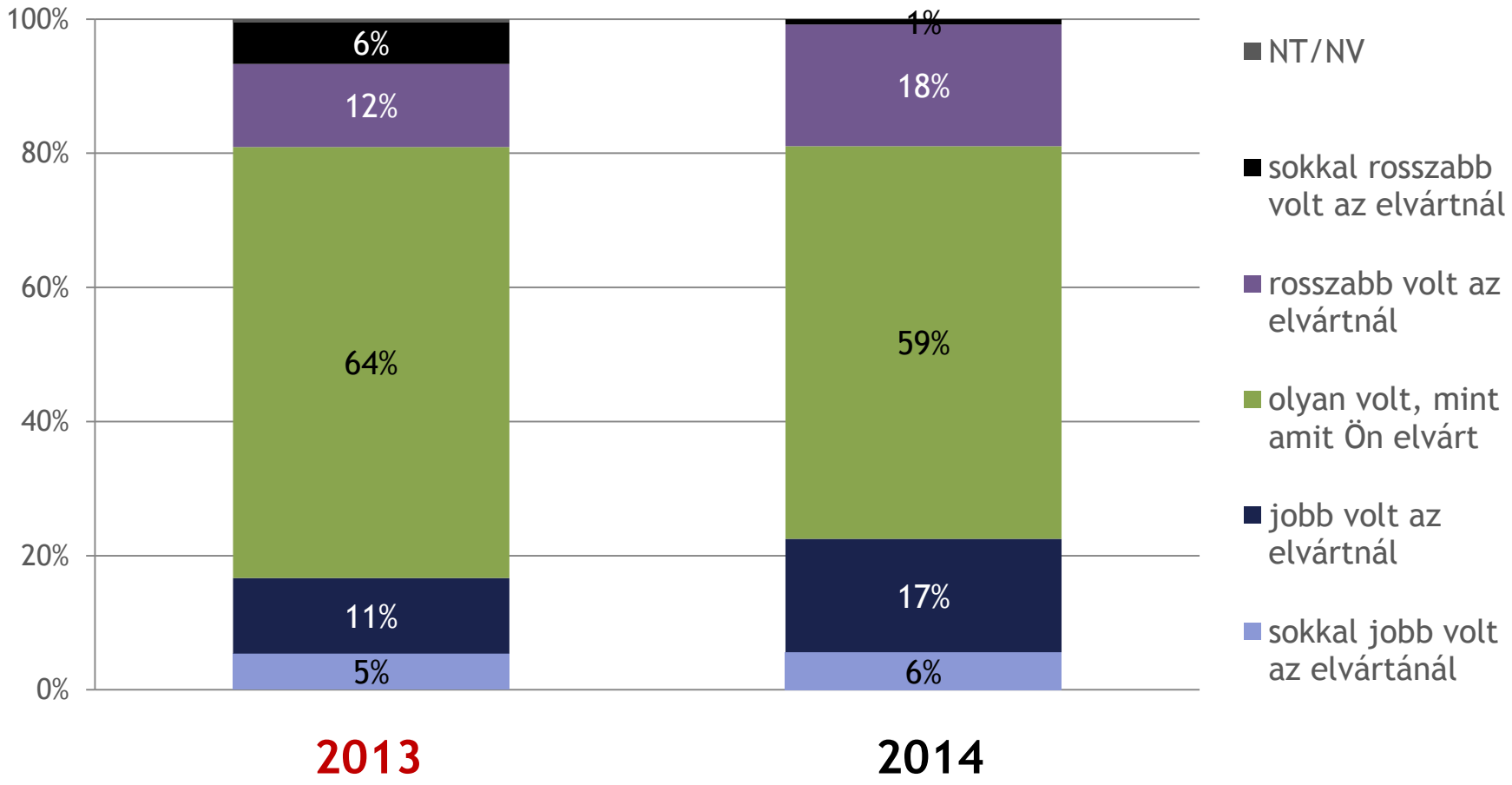
**Megoldódott az a probléma, melynek kapcsán Ön panasszal fordult a szolgáltatóhoz?**




**Bázis: akik bejelentették a problémát a szolgáltatónak (n1=174,n2=205)**; 2013-as adatok Ariosz; 2014-es adatok Kutatópont

# SZOLGÁLTATÓI PROBLÉMAKEZELÉS ÉRTÉKELÉSE

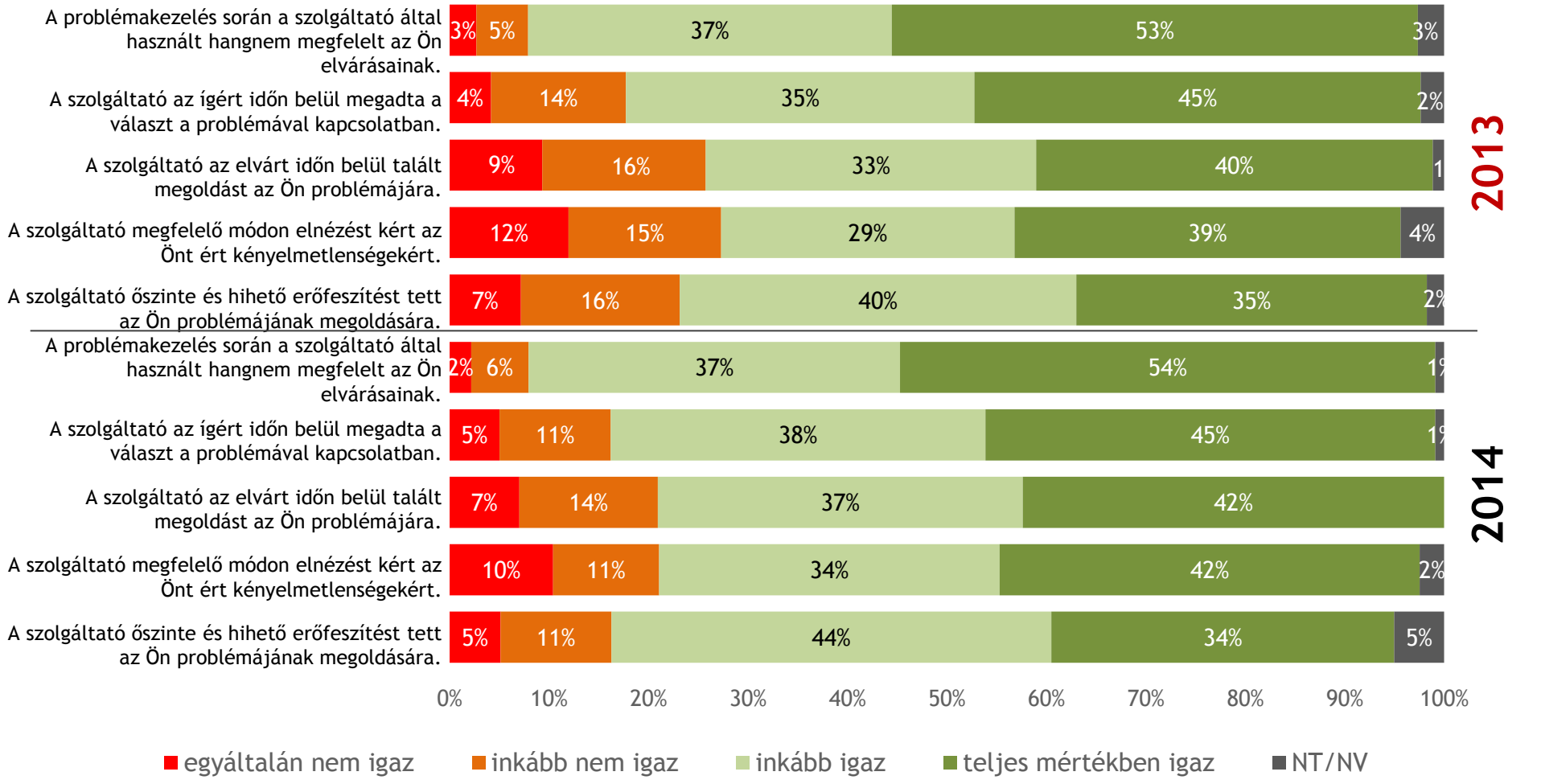
**Amikor Ön vagy hozzátartozója ehhez a szolgáltatóhoz fordult a problémával, vagy panasszal, összességében hogyan minősítené a szolgáltató problémakezelését?**




**Bázis: akik bejelentették a problémát a szolgáltatónak (n1=174,n2=205)**; 2013-as adatok Ariosz; 2014-es adatok Kutatópont

# SZOLGÁLTATÓI PROBLÉMAKEZELÉS ÉRTÉKELÉSE

## A szolgáltató problémakezelésével kapcsolatos tapasztalataira gondolva, Ön mennyire tartja igaznak a következő kijelentéseket:




**Bázis: akik bejelentették a problémát a szolgáltatónak (n1=174,n2=205)**; 2013-as adatok Ariosz; 2014-es adatok Kutatópont

piac és vélemény
KUTATPONT

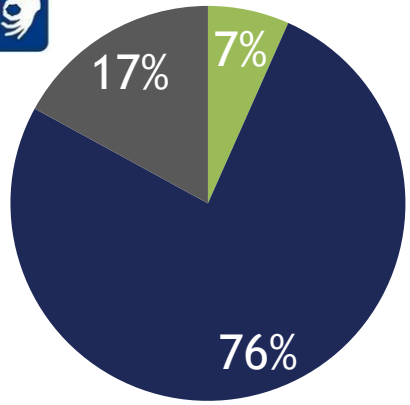
# SPECIÁLIS FOGYASZTÓK

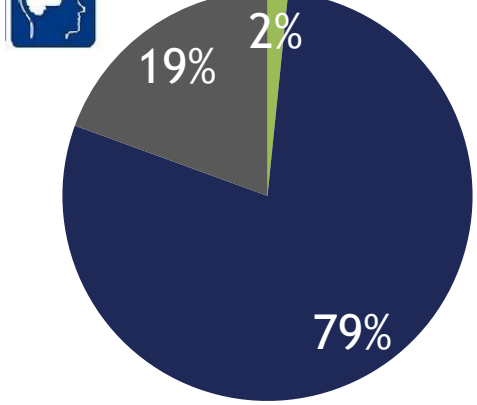
# SZOLGÁLTATÓI SEGÍTSÉG AZ ÜGYINTÉZÉSBEN

Kapott Ön olyan tájékoztatást bármely távközlési szolgáltatótól, hogy a fogyatékossága miatt lehetősége van, vagy lehetősége lenne **speciális ügyintézési módokra**?

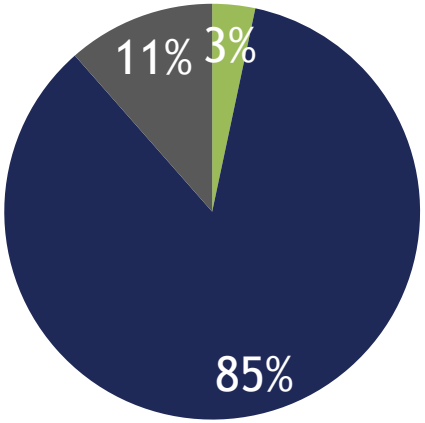
Tud Ön olyan magyarországi távközlési szolgáltatóról, amely **akadálymentes szolgáltatást** nyújt a fogyatékosoknak; például kiemelt segítséget nyújt az ügyintézésnél?

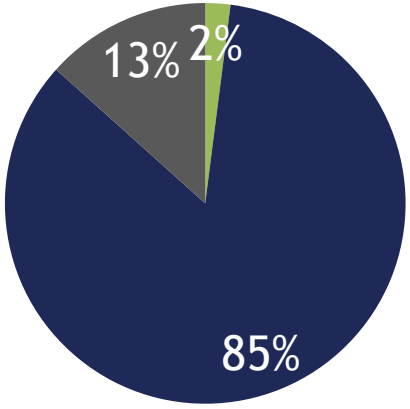
**Külön odafigyelés**




**Kiemelt segítség**

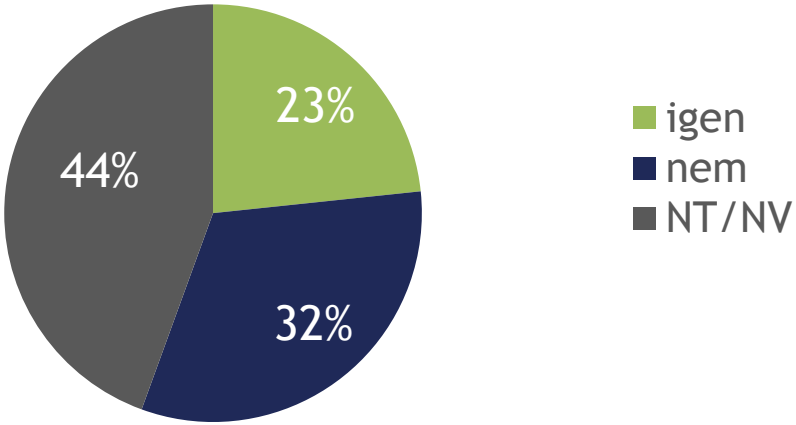


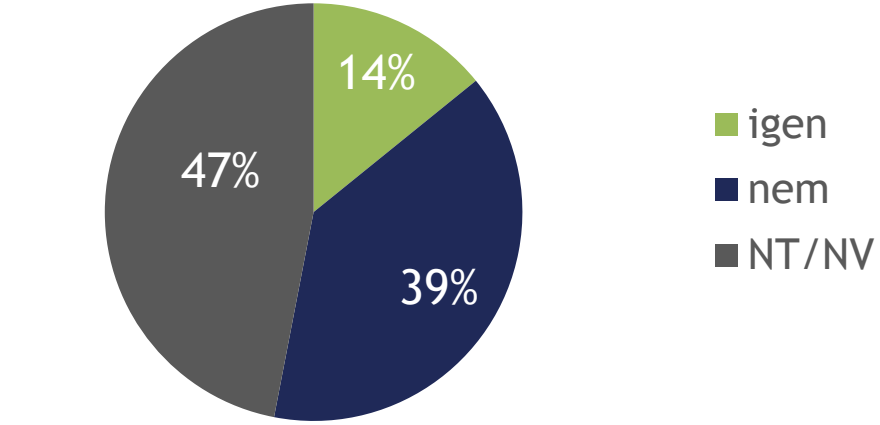




**Bázis: hallászkárosult minta (n1=270), értelmi fogyatékos minta (n2=247)**

# KIEMELT SEGÍTSÉG AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATON

**Mit gondol, a távközlési szolgáltatók ügyfélszolgálati irodáiban a fogyatékos emberek kapnak-e kiemelt segítséget az ügyintézés során?**

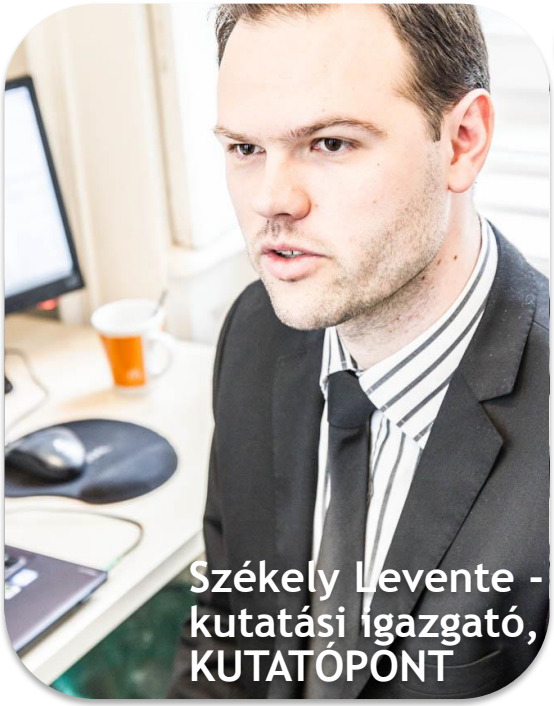



Bázis: halláskárosult minta (n1=270), értelmi fogyatékos minta (n2=247)

piac és vélemény
KUTATÓPONT

# Köszönöm a figyelmet!




www.kutatopont.hu

szekely@kutatopont.hu

http://hu.linkedin.com/in/szekelylevente