

know research. the way to know. spinter research.
v. spinter research. the way to know. spinter research.
know. spinter research. the way to know. spinter
e way to know. spinter research. the way to kno
arch. the way to know. spinter research. the wa
er research. the way to know. spinter research. the v
inter research. the way to know spinter research. the
e way to know. spinter research. the way to know. S
research. the way to know. spinter research. the way
er research. the way to know. spinter research. the w
inter research. the way to know. spinter research. t
v. spinter research. the way to know. spinter resear
know research. the way to know. spinter research. t
v. spinter research. the way to know. spinter resear
know. spinter research. the way to know. spin
e way to know. spinter research. the way to kno
arch. the way to know. spinter research. the way
er research. the way to know. spinter research. the v
inter y to know. spinter research. the way to kn
arch. the way to know. spinter research. the way
inter research. the way to know. Spinter
arch. the way to know. spinter research. the way
er research. the way to know. spinter research. the w
research. the way to know. spinter research. the way
er research. the way to know. spinter research. the w
inter research. the way to know. spinter research. t
v. spinter research. the way to know. spinter resear
know research. the way to know. spinter research. t
y. spinter research. the way to spinter research. the v
inter research. the way to know. spinter research. t

Universaliųjų elektroninių ryšių paslaugų gavėjų poreikių tyrimas

užsakovas



RYŠIŲ
REGULIAVIMO
TARŲYBA

vykdytojas

spinter tyrimai

metodologija

[illegible]

Tyrimo metodologija

Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų bendrovė „Spinter tyrimai“ 2016 metų lapkričio 25 – gruodžio 4 dienomis atliko pašto paslaugų naudotojų tyrimą.

☐ **Tyrimo tikslas**

Ištirti universaliųjų elektroninių ryšių paslaugų (toliau – UER paslaugos) gavėjų poreikius, UER paslaugų rinkos vystymosi tendencijas.

☐ **Tyrimo metodas**

CAPI (Computer Assisted Personal Interview), naudojant standartizuotą su Užsakovu suderintą tyrimo klausimyną. CAPI atlieka profesionalus apklausėjas respondentų namuose, pateikdamas klausimus respondentui ir fiksuodamas jo / jos atsakymus klausimyne.

☐ **Tyrimo lokacija**

Visa šalies teritorija.

☐ **Tikslinė grupė**

18 m. ir vyresni Lietuvos gyventojai, galintys pasinaudoti UER paslaugomis visoje Lietuvos Respublikos teritorijoje: miestuose ir kitose gyvenamosiose vietovėse.

☐ **Tyrimo imtis**

Tyrimo metu buvo apklausti 1009 respondentai (507 respondentų miestuose ir 502 respondentai kaimo vietovėse).

☐ **Atranka**

Tyrimo metu naudotas kvotinės atrankos metodas, taikant gyvenamosios vietos kvotas.

☐ **Duomenų analizė**

Duomenų analizė buvo atliekama, naudojant SPSS/PC programinę įrangą.

Ataskaitoje pateikiami bendrieji atsakymų pasiskirstymai (procentai), ir pasiskirstymai pagal socialines-demografines charakteristikas (Žr. Priedus).

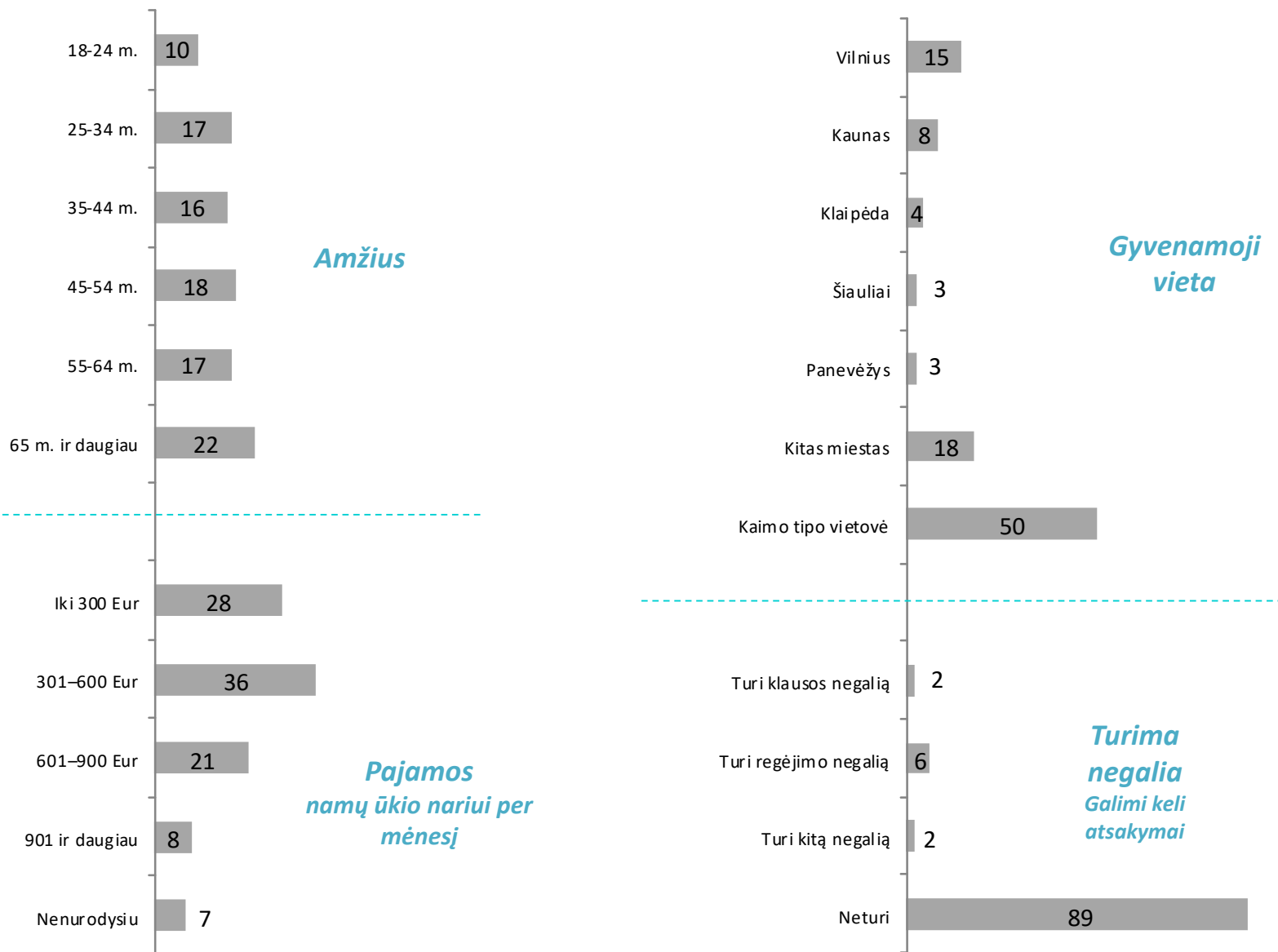
Statistinė paklaida

Atrankiniuose kiekybiniuose tyrimuose visada išlieka statistinės paklaidos tikimybė, į kurią būtina atsižvelgti interpretuojant duomenis. Pvz.: jeigu apklausus 1009 respondentą gavome, kad 48,2 proc. apklaustųjų namuose naudojami Teo LT paslaugomis, tai yra 95 proc. tikimybė, kad tikroji reikšmė yra tarp 45,1 ir 51,3 proc.

Įverčio tikslumas mažėja, mažėjant analizuojamų atsakymų skaičiui. Toliau pateikiama lentelė padedanti įvertinti statistinę paklaidą.

	%	%	%	%	%	%	%	%	%
	3	5	10	15	20	25	30	40	50
	97	95	90	85	80	75	70	60	50
N									
100	3.4	4.4	6.0	7.1	8.0	8.7	9.2	9.8	10
200	2.4	3.1	4.2	5.0	5.7	6.1	6.5	6.9	7.1
300	2.0	2.5	3.5	4.1	4.6	5.0	5.3	5.7	5.8
400	1.7	2.2	3.0	3.6	4.1	4.3	4.6	4.9	5.0
500	1.5	1.9	2.7	3.2	3.6	3.9	4.1	4.4	4.5
600	1.4	1.7	2.4	2.9	3.2	3.5	3.7	3.9	4.0
750	1.2	1.6	2.2	2.6	2.9	3.2	3.3	3.6	3.7
1000	1.1	1.4	1.9	2.3	2.5	2.7	2.9	3.1	3.1
2000	0.7	1.0	1.3	1.6	1.8	1.9	2.0	2.1	2.2

Respondentų socialinės-demografinės charakteristikos (%)



tyrimo rezultatai

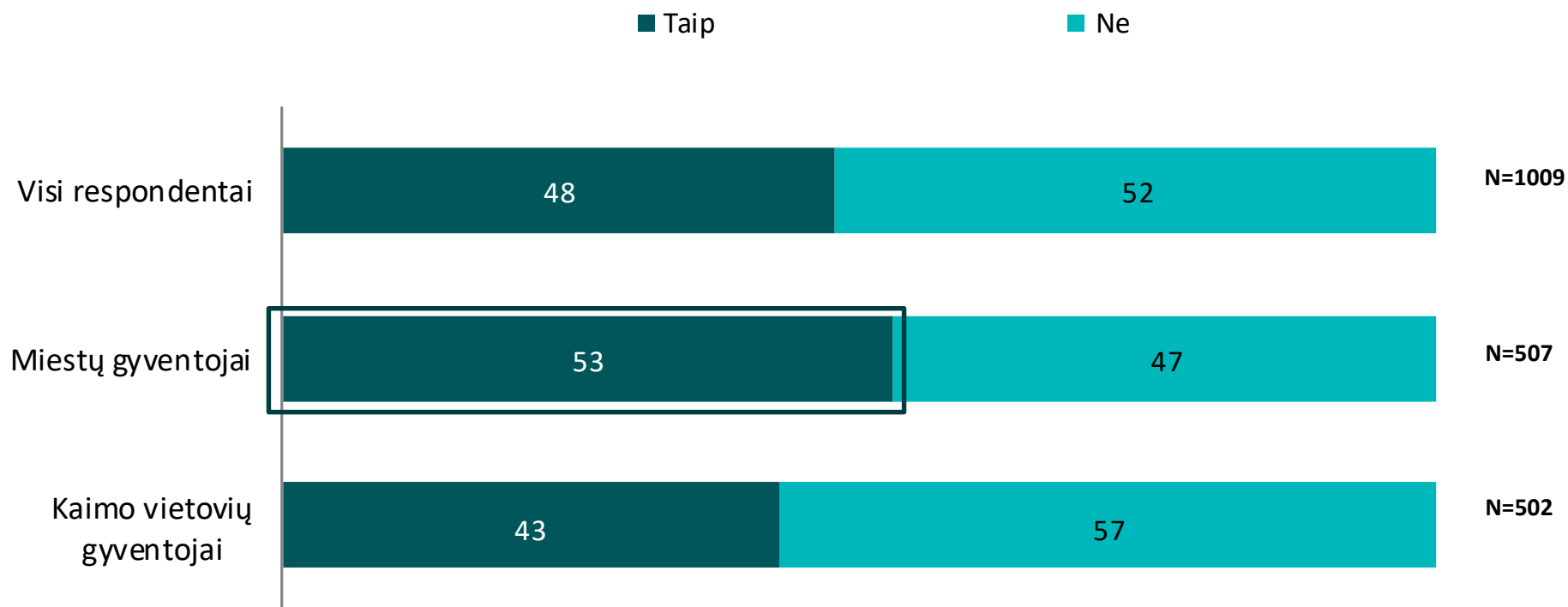
[illegible]

- ☐ Teo LT paslaugos namuose
- ☐ Taksofonai
- ☐ Informacijos apie asmenų telefono numerius paieška

[illegible]

Naudojimasis Teo LT paslaugomis (%)

Ar Jūs namuose naudojātės paslaugomis, teikiamomis Teo LT, AB (buvusi AB „Lietuvos telekomas“)?

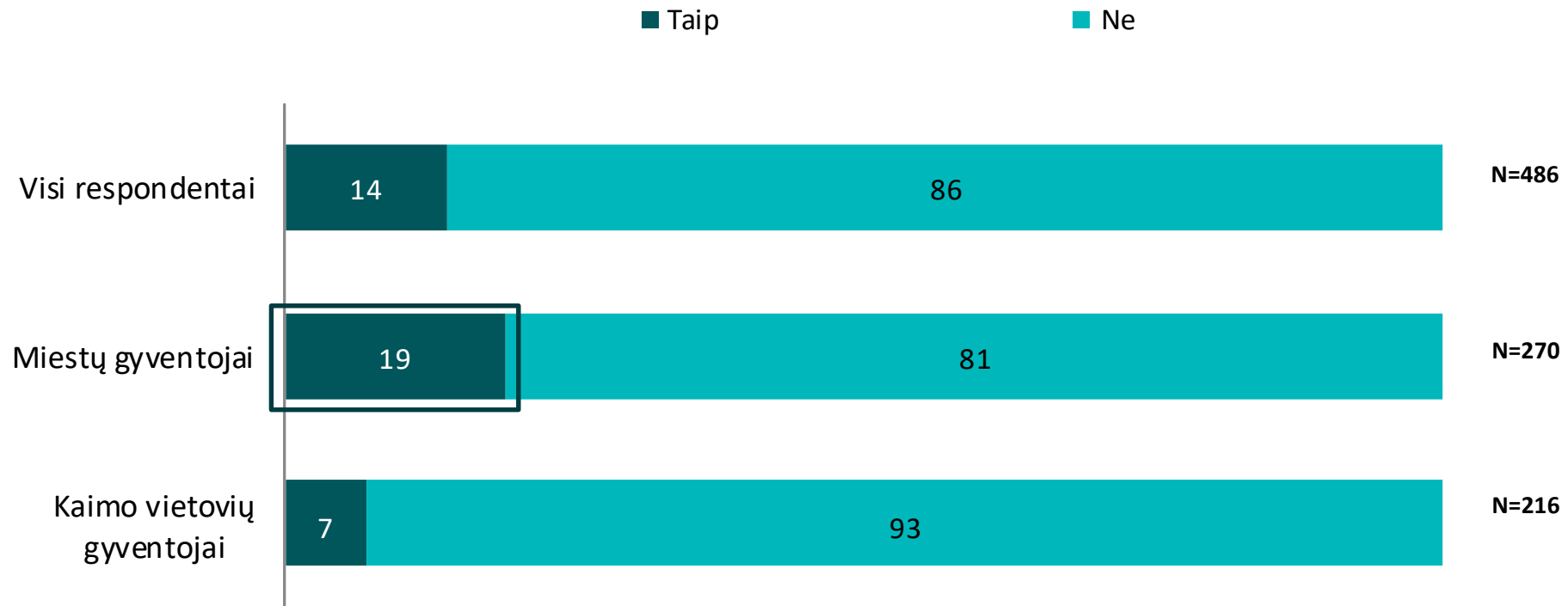


Teo LT paslaugomis namuose dažniau naudojasi 65 m. ir vyresni respondentai bei miestų gyventojai.

Naudojimosi Teo LT paslaugomis pradžia (%)

Ar paslaugomis pradėjote naudotis per pastaruosius metus?

*Respondentai,
besinaudojantys Teo LT
paslaugomis namuose

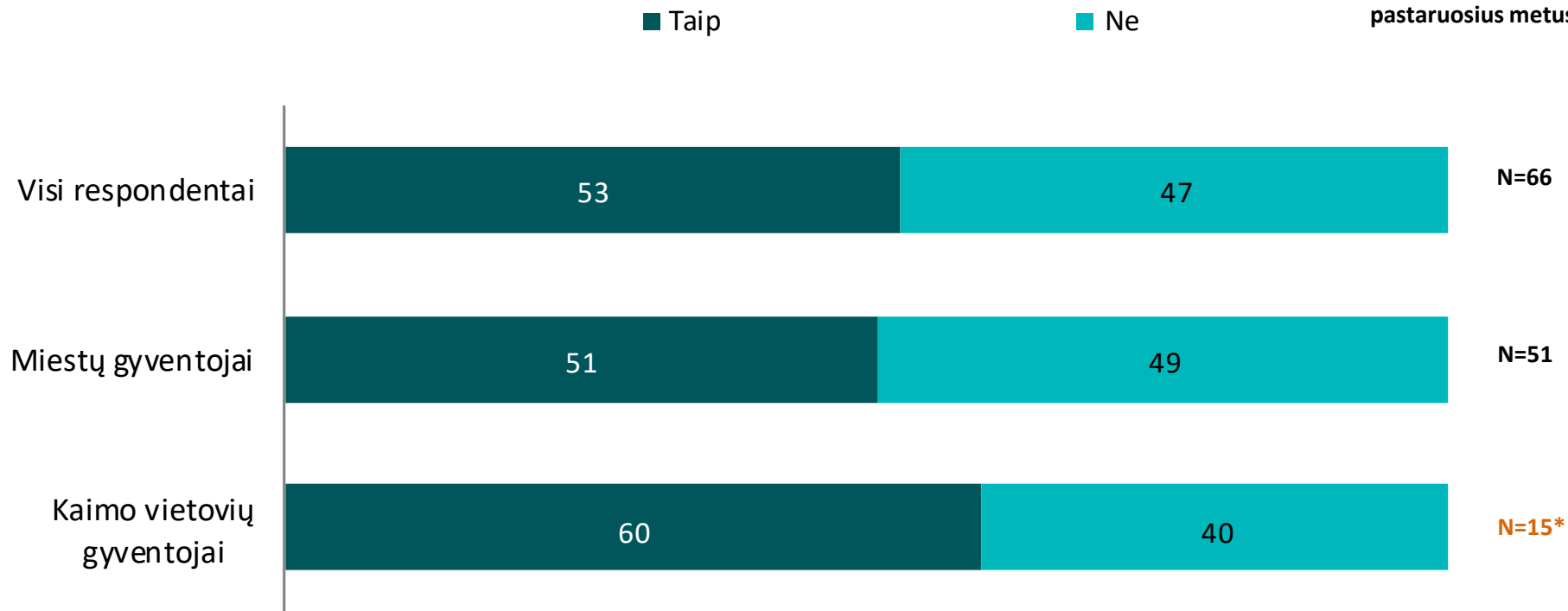


Per pastaruosius metus Teo LT paslaugomis dažniau pradėjo naudotis 18-44 m. respondentai, didžiausių pajamų grupės atstovai ir miestiečiai.

Poreikis įvesti Teo LT liniją (%)

Ar paslaugoms, dėl kurių kreipėtės į Teo LT, AB, gauti jums reikėjo įvesti (abonentinę) liniją?

*Respondentai, pradėję naudotis Teo LT paslaugomis per pastaruosius metus



Kokiame mieste / miestelyje / kaime Teo LT, AB Jums įvedė liniją?

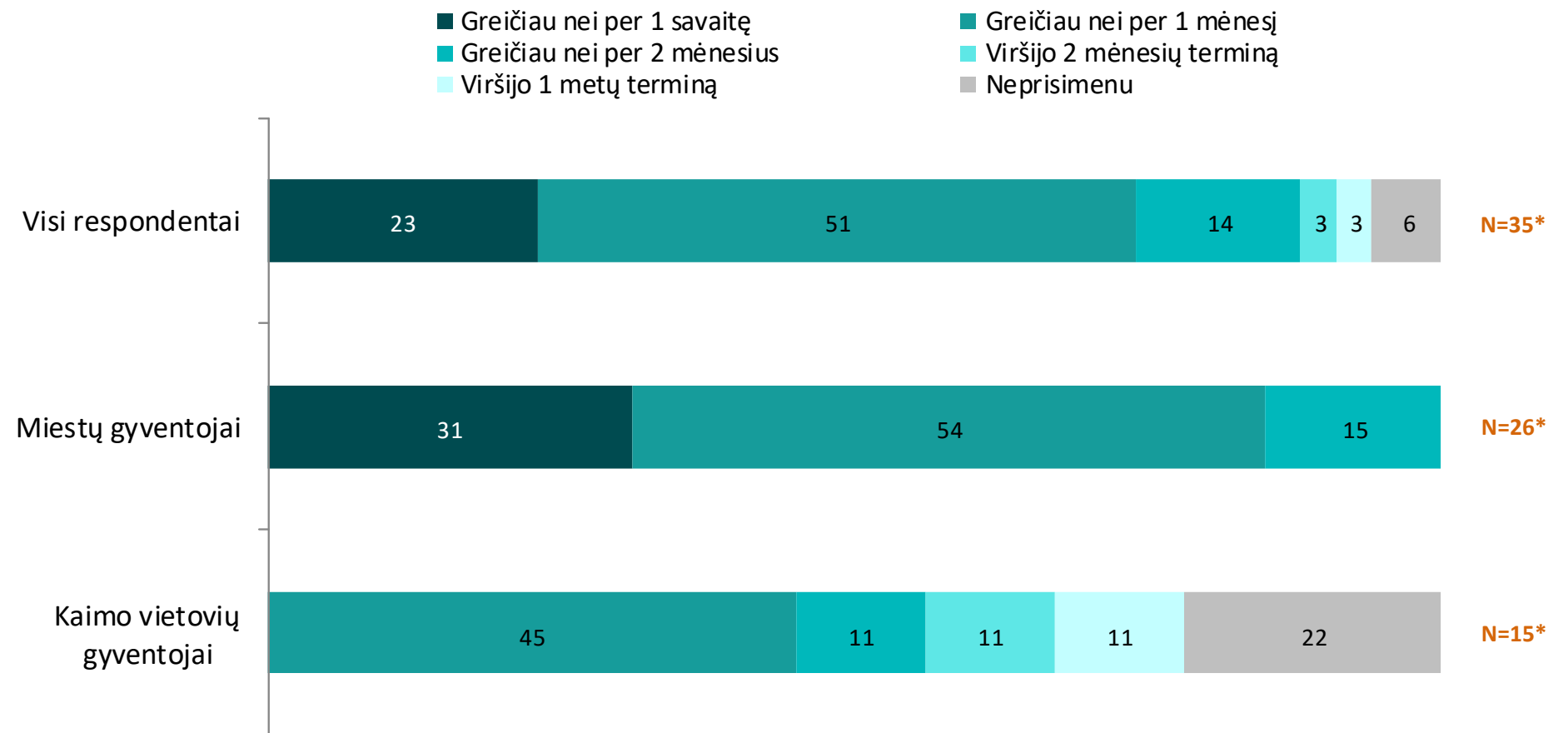


Vilnius	5 resp.	Alytus, Joniškis, Juknaičiai, Kaišiadorys, Kavarskas, Mažeikiai, Motiejūnų k., Narėpų k., Pagiriai, Rokiškis, Svėdasai, Švenčionėliai, Taujūnai, Tauragė, Utena, Varėna, Viešvilė, Vydmantai	Po 1 resp.
Kaunas	4 resp.		
Klaipėda, Šiauliai, Panevėžys, Elektrėnai	Po 2 resp.		

Teo LT linijos įvedimo terminas (%)

Per kiek laiko nuo Jūsų kreipimosi į Teo LT, AB dėl (abonentinės) linijos užregistravimo buvo įvesta linija?

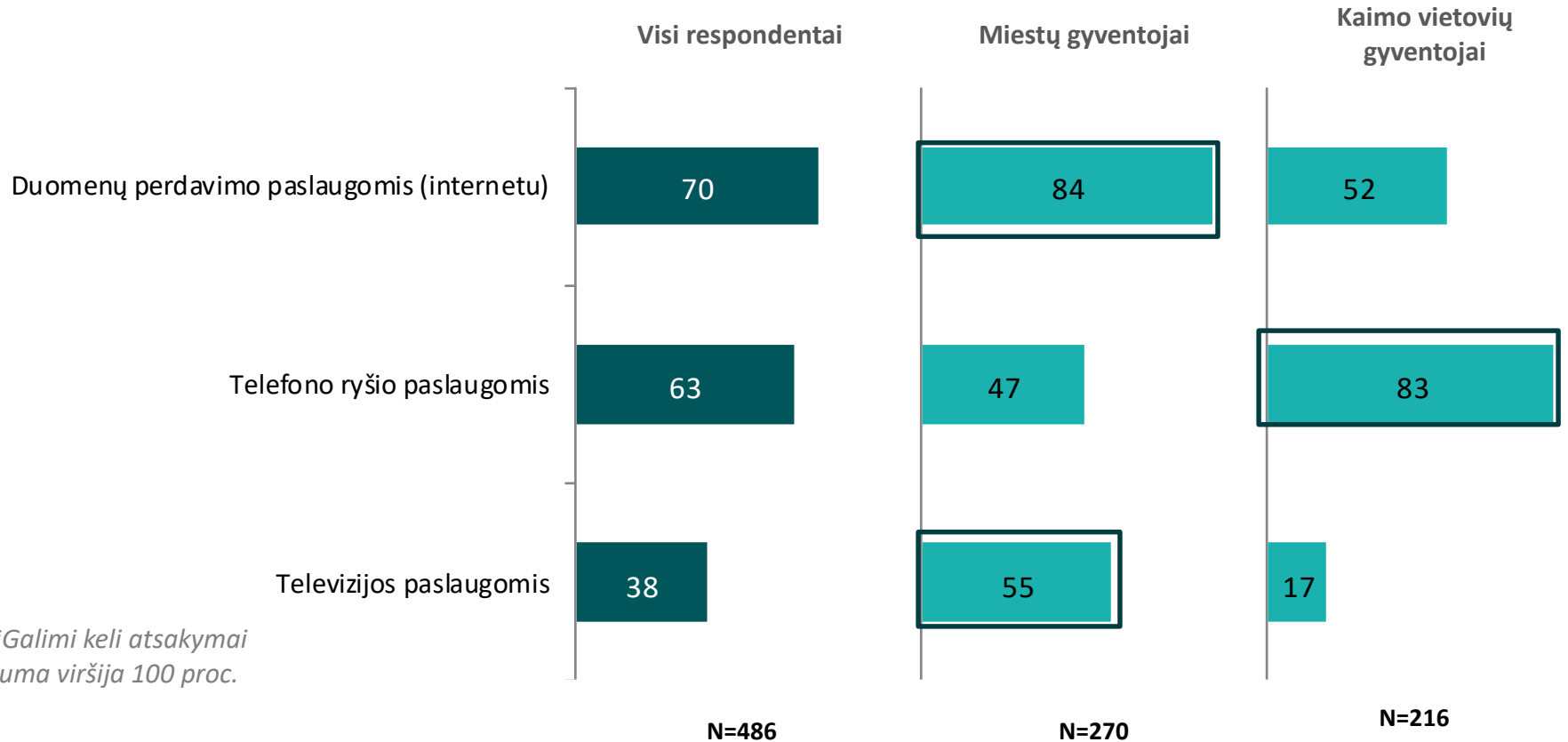
***Respondentai, kuriems
reikėjo įvesti Teo LT liniją**



Naudojamos Teo LT paslaugos (%)

Kokiomis Teo LT, AB paslaugomis naudojats?

*Respondentai,
besinaudojantys Teo LT
paslaugomis namuose



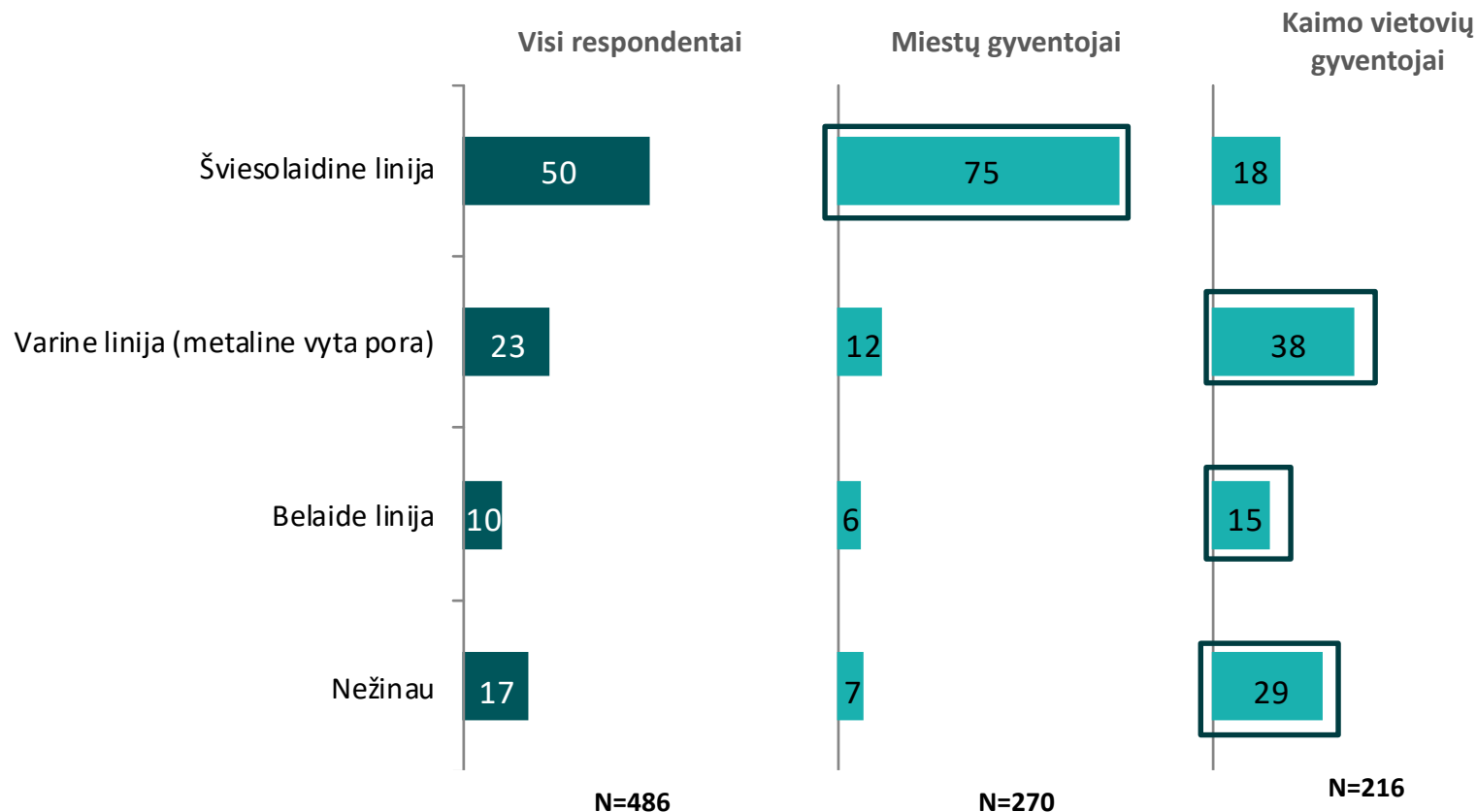
*Galimi keli atsakymai
suma viršija 100 proc.

Duomenų perdavimo paslaugomis dažniau naudojasi 18-54 m. respondentai, didesnių pajamų grupės atstovai ir miestiečiai. Telefono ryšio paslaugomis – 55 m. ir vyresni apklaustieji, vidutinių ir mažesnių pajamų grupės atstovai bei kaimo vietovių gyventojai. Televizijos paslaugomis – 25-54 m. tyrimo dalyviai, didžiausių pajamų grupės atstovai ir miestiečiai.

Teo LT paslaugų teikimo linija (%)

Kokia linija gaunate Teo LT, AB teikiamas paslaugas?

***Respondentai, besinaudojantys Teo LT paslaugomis namuose**

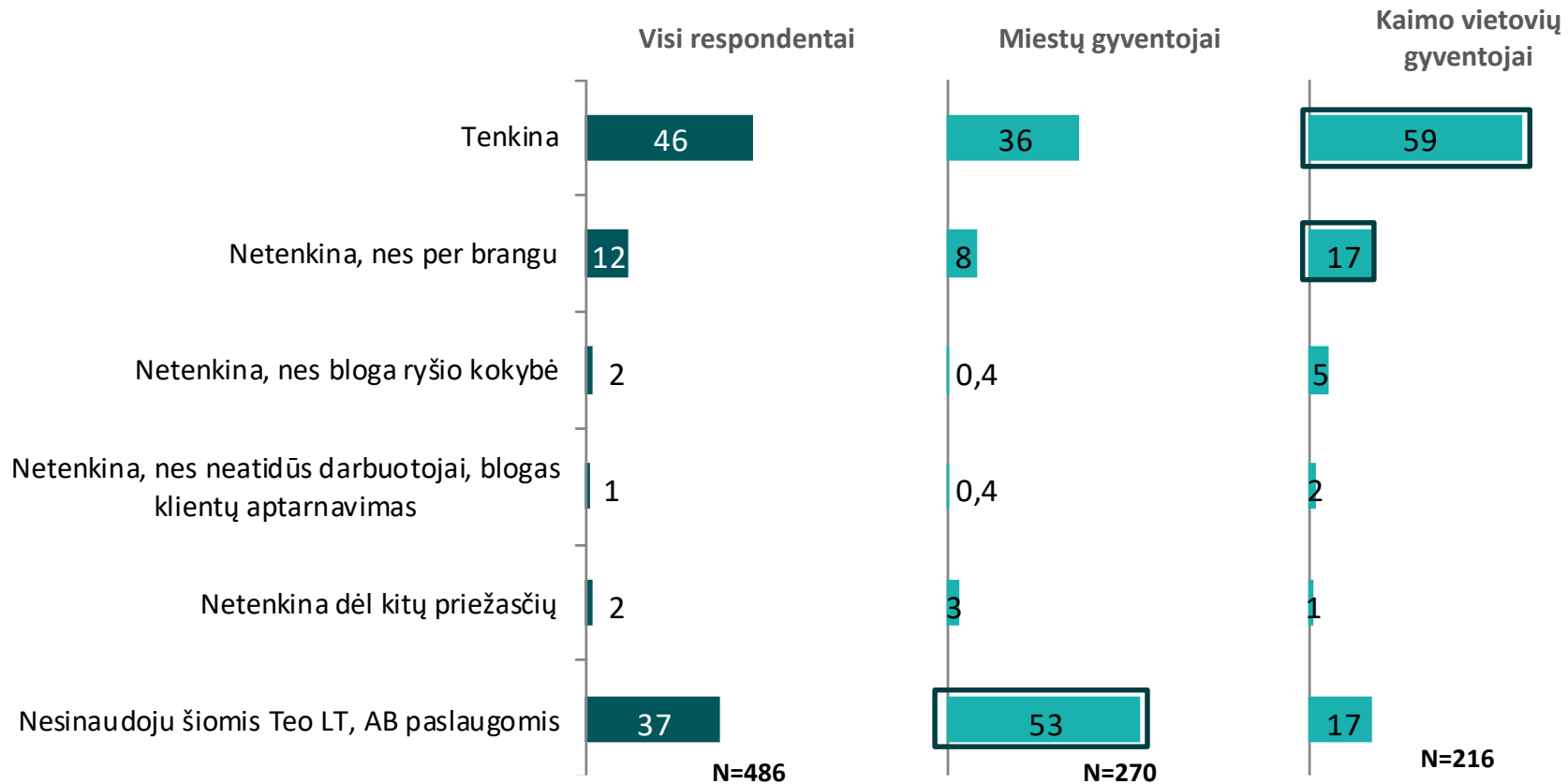


Šviesolaidinė linija dažniau naudojasi 18-44 m. respondentai, didesnių pajamų grupės atstovai ir miestiečiai. Varinė – 45 m. ir vyresni apklaustieji, vidutinių ir mažesnių pajamų grupės atstovai bei kaimo vietovių gyventojai. Belaide linija – taip pat dažniau kaimo vietovių gyventojai.

Pasitenkinimas Teo LT teikiamomis telefono ryšio paslaugomis (%)

Ar Jus tenkina Teo LT, AB teikiamos telefono ryšio paslaugos?

*Respondentai,
besinaudojantys Teo LT
paslaugomis namuose

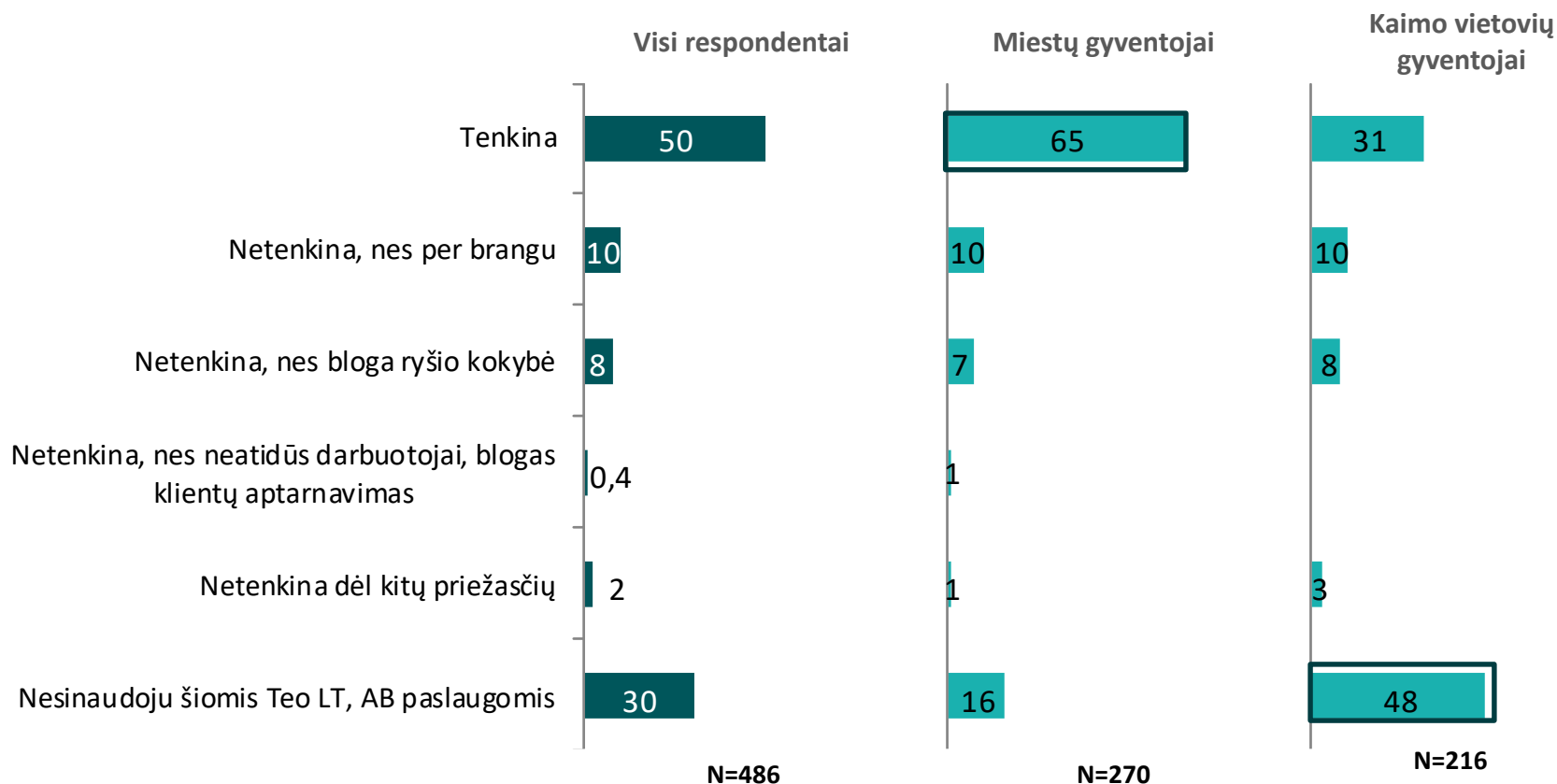


Apskritai nuomonę šiuo klausimu dažniau išreiškė (naudojasi paslauga) vyresni respondentai, vidurinių ir mažesnių pajamų grupės atstovai bei kaimo vietovių gyventojai.

Pasitenkinimas Teo LT teikiamomis interneto ryšio paslaugomis (%)

Ar Jus tenkina Teo LT, AB teikiamos interneto ryšio paslaugos?

*Respondentai,
besinaudojantys Teo LT
paslaugomis namuose

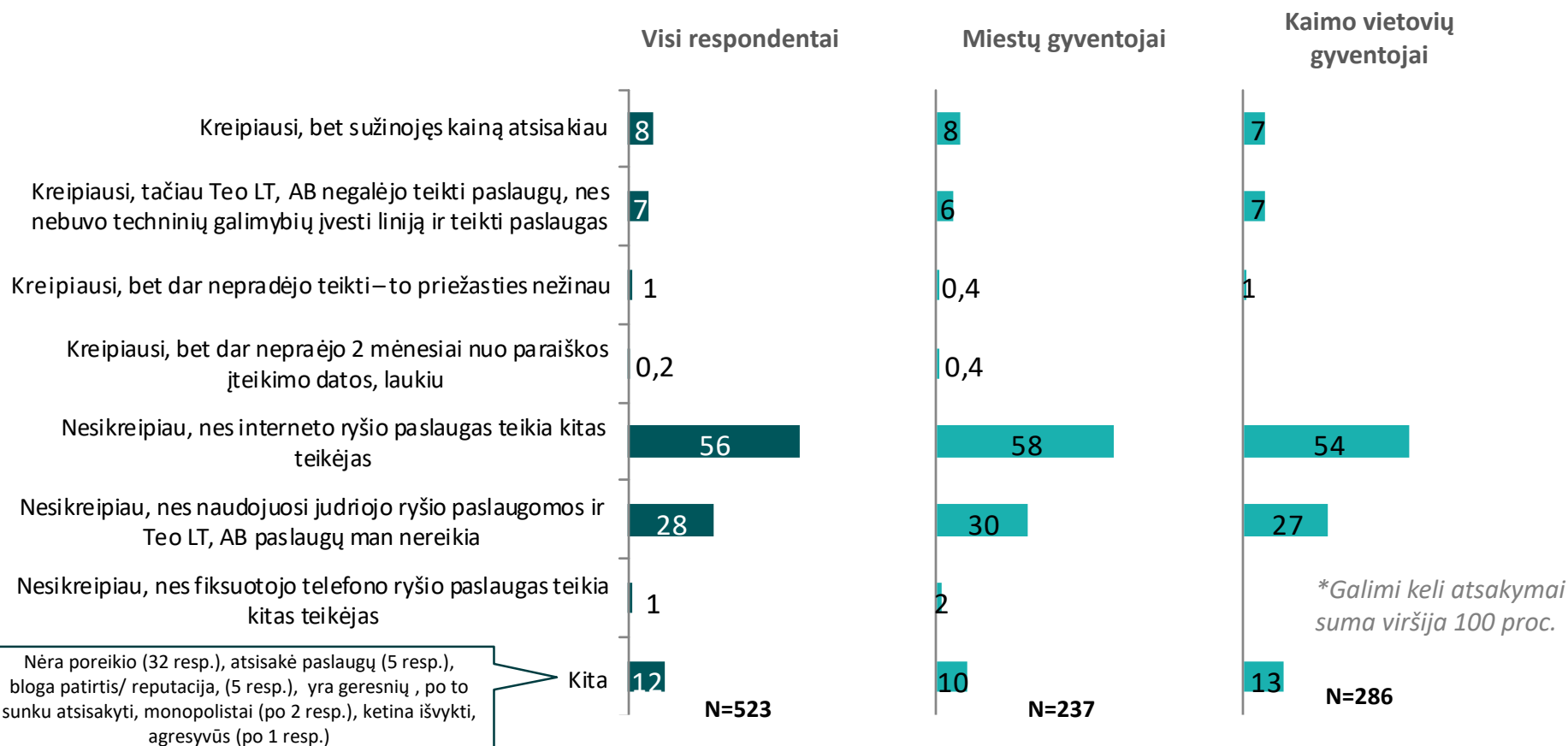


Apskritai nuomonę šiuo klausimu dažniau išreiškė (naudojasi paslauga) jaunesni apklaustieji, vidutinių ir didesnių pajamų grupės atstovai bei miestiečiai. Pasitenkinimą šiomis paslaugomis dažniau išreiškė 18-24 m. respondentai ir miestų gyventojai. Paslaugos kaina dažniau netenkina 25-44 m. tyrimo dalyvių ir didesnių pajamų grupės respondentų.

Kreipimasis į Teo LT dėl paslaugų teikimo per pastaruosius metus (%)

Ar per pastaruosius vienerius metus kreipėtės į Teo LT, AB dėl paslaugų teikimo?

***Respondentai, nesinaudojantys Teo LT paslaugomis namuose**



Nesikreipę dėl to, kad naudojami kito tiekėjo interneto ryšio paslaugomis, dažniau nurodė vidutinių ir didesnių pajamų grupės atstovai.

Pageidaujama interneto sparta (%)

Kokia teikiamų duomenų perdavimo paslaugų (internetu) sparta tenkintų Jūsų poreikius?

Visi respondentai

N=1009



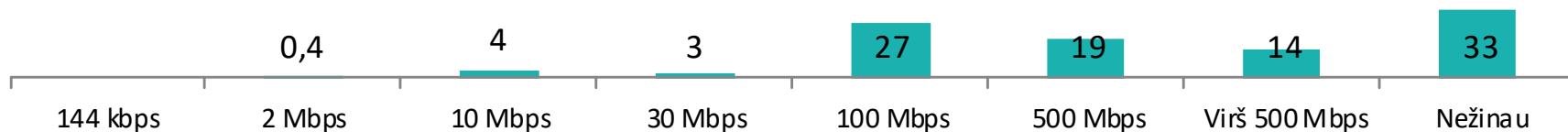
Miestų gyventojai

N=507



Kaimo vietovių gyventojai

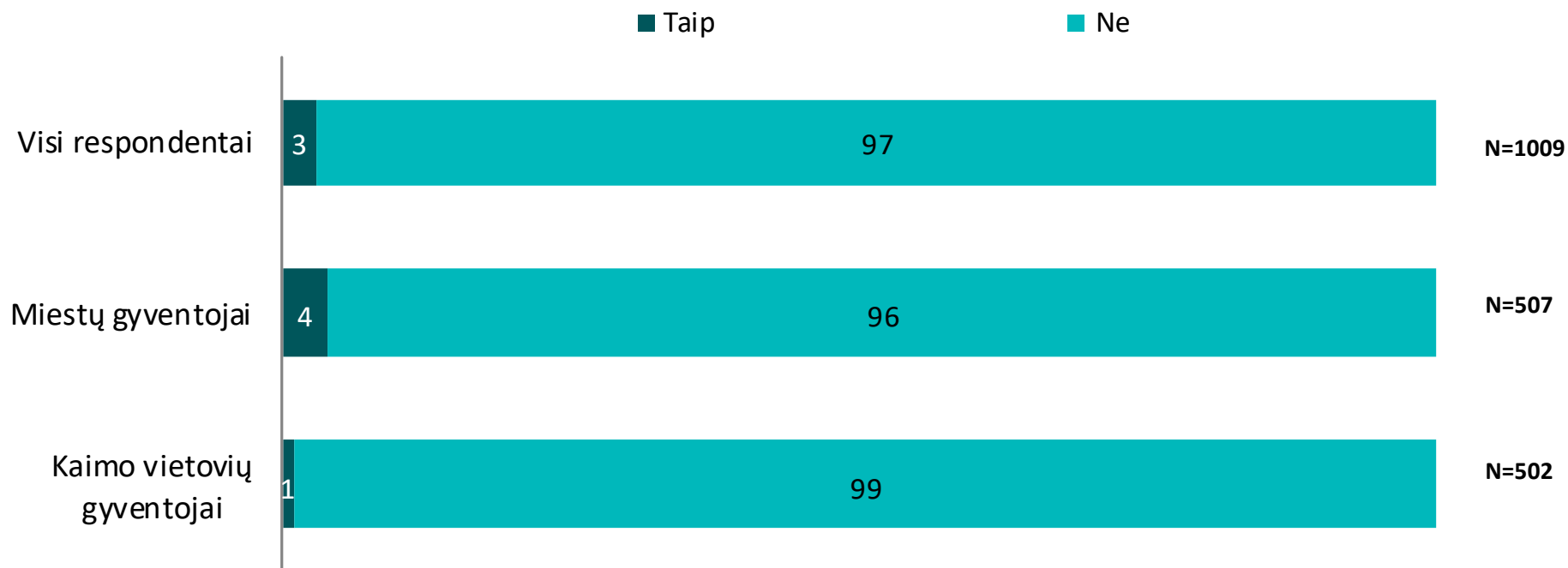
N=502



Apskritai didesnės spartos pageidautų jauniausi (18-24 m.) respondentai.

Naudojimasis taksofonais per pastaruosius metus (%)

Ar per pastaruosius vienerius metus Lietuvoje naudojęs taksofonais?



Naudojimosi taksofonais aplinkybės (%)

*Respondentai,
pasinaudoję taksofonais
per pastaruosius metus
N=26*

Ar dažnai naudojotės taksofono paslaugomis?

Iki kelių kartų per mėnesį	3 resp.
Kelis kartus per mėnesį	23 resp.

Ar buvo patogu naudotis taksofono paslaugomis?

Patogu, reikiamą taksofoną suradau greitai	12 resp.
Patogu, reikiamas taksofonas buvo arti	3 resp.
Patogu, nekilo sunkumų dėl taksofonų kortelės	3 resp.
Nepatogu, kilo sunkumų dėl taksofonų kortelės	6 resp.
Nepatogu, reikiamo taksofono neradau greitai	4 resp.
Nepatogu, reikiamas taksofonas buvo toli	1 resp.

Kodėl naudojotės taksofono paslaugomis?

Naudojuosi mobilaus ryšio paslaugomis, bet tuo metu negalėjau pasinaudoti mobilaus ryšio paslaugomis	20 resp.
Skambindamas norėjau išlikti anonimiškas	4 resp.
Tai mano vienintelė galimybė skambinti (neturiu nei fiksuotojo, nei mobilaus telefono ryšio)	2 resp.

Kuriose gyvenamosiose vietovėse dažniausiai naudojotės taksofonais?

Dažniausiai tik miestuose	22 resp.
Dažniausiai tik miesteliuose, kaimuose ir kt. gyvenamosiose vietovėse	1 resp.
Įvairiai: miestuose, miesteliuose, kaimuose ir kt. gyvenamosiose vietovėse	3 resp.

Kuriose vietose dažniausiai naudojotės taksofonais?

Gydymo įstaigose	11 resp.
Oro uostuose, geležinkelio ir autobusų stotyse, ir kituose transporto mazguose	9 resp.
Gatvėse	9 resp.
Prekybos centruose, parduotuvėse	3 resp.
Pramogų, sporto, sveikatingumo centruose, klubuose ir pan.	2 resp.

→ Vilnius (9 resp.), Kaunas (6 resp.), Elektrėnai (2 resp.), Tauragė (2 resp.), Alytus, Kretinga, Kuršėnai, Mažeikiai, Panevėžys (po 1 resp.)

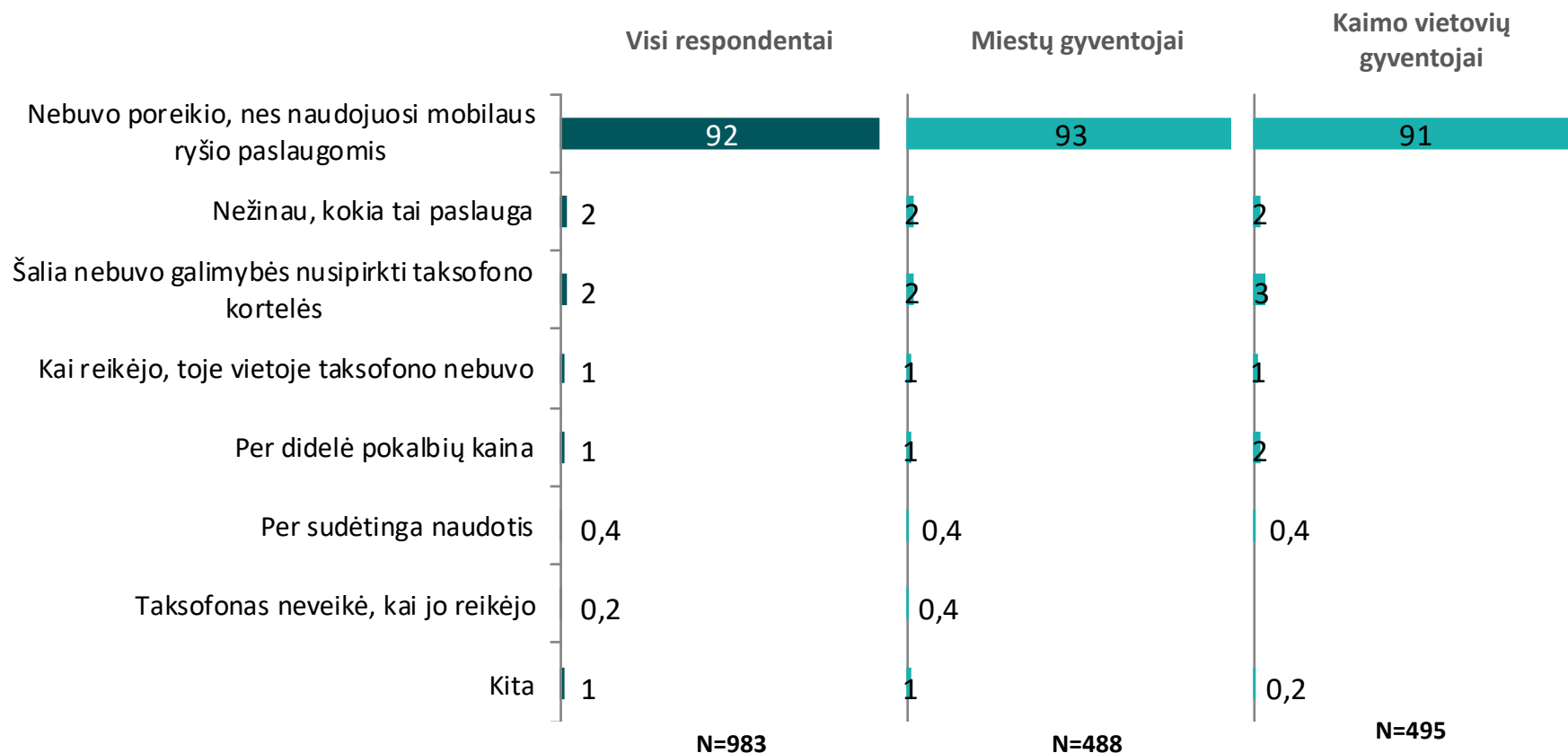
→ Abromiškės (1)

→ Vilnius, Kaunas, Klaipėda, Panevėžys, Gargždai, Eišiškės, Kavarskas (po 1)

Nesinaudojimo taksofonais priežastys (%)

Dėl kokių priežasčių nesinaudojote taksofonu?

***Respondentai,
nesinaudoję taksofonais
per paskutinius metus**

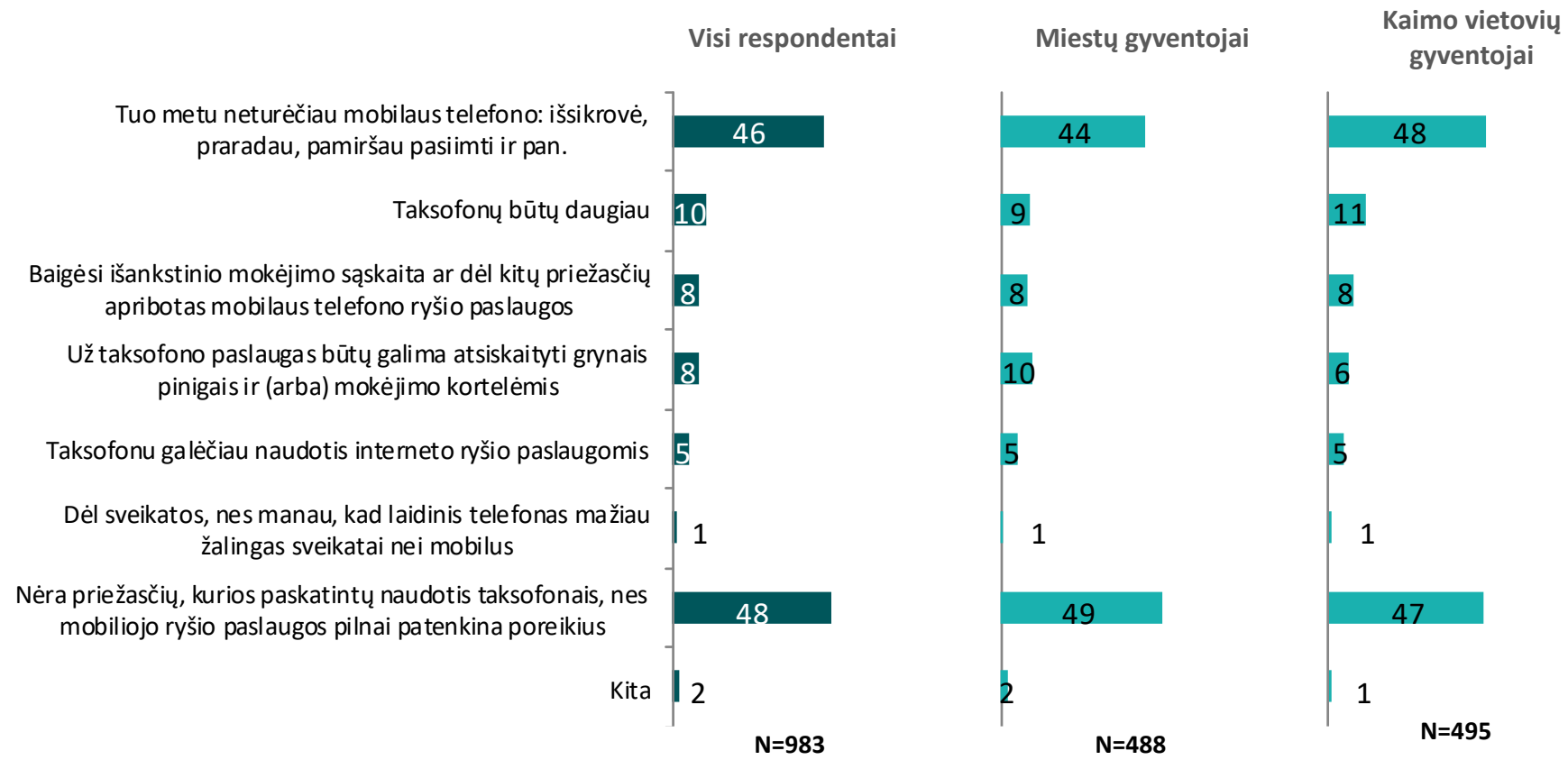


Jauniausi (18-24 m.) respondentai dažniau nurodė nežinantys, kokia tai paslauga.

Paskata pasinaudoti taksofonu (%)

Kokios priežastys Jūs paskatintų naudotis taksofonu?

*Respondentai, nesinaudoję taksofonais per paskutinius metus

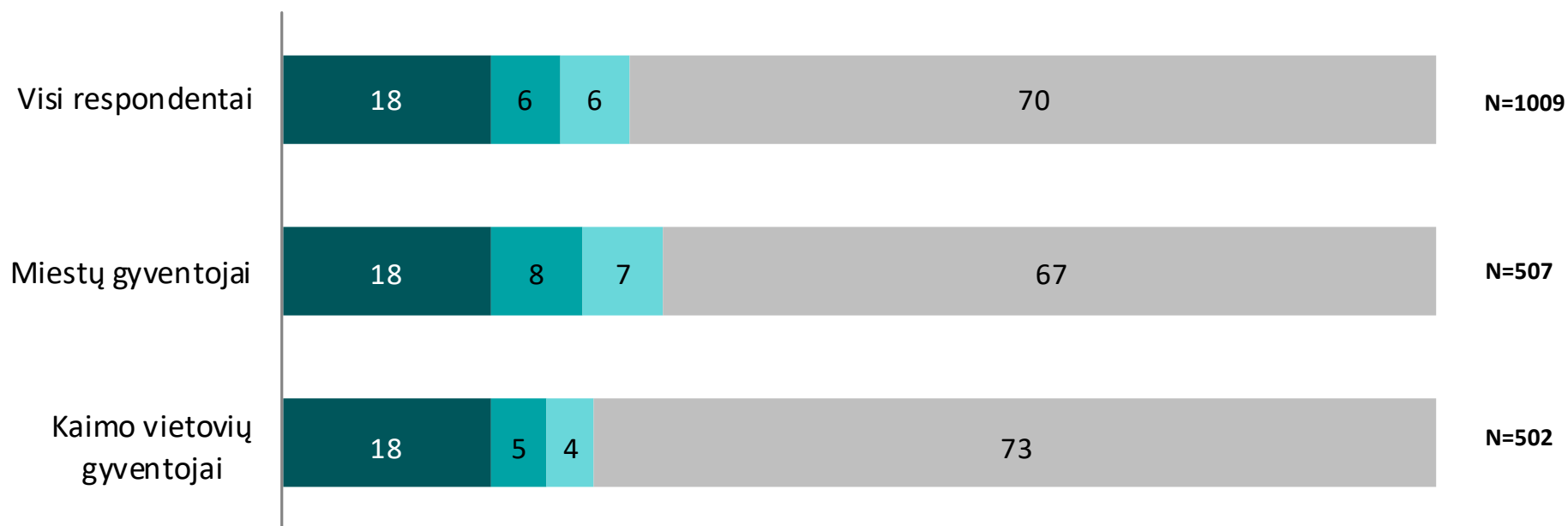


Galimybė už taksofono paslaugas atsiskaityti grynais pinigais dažniau paskatintų juo naudotis 25-44 m. respondentus.

Nuomonė dėl taksofonų kiekio (%)

Ar, Jūsų nuomone, Lietuvoje taksofonų pakanka?

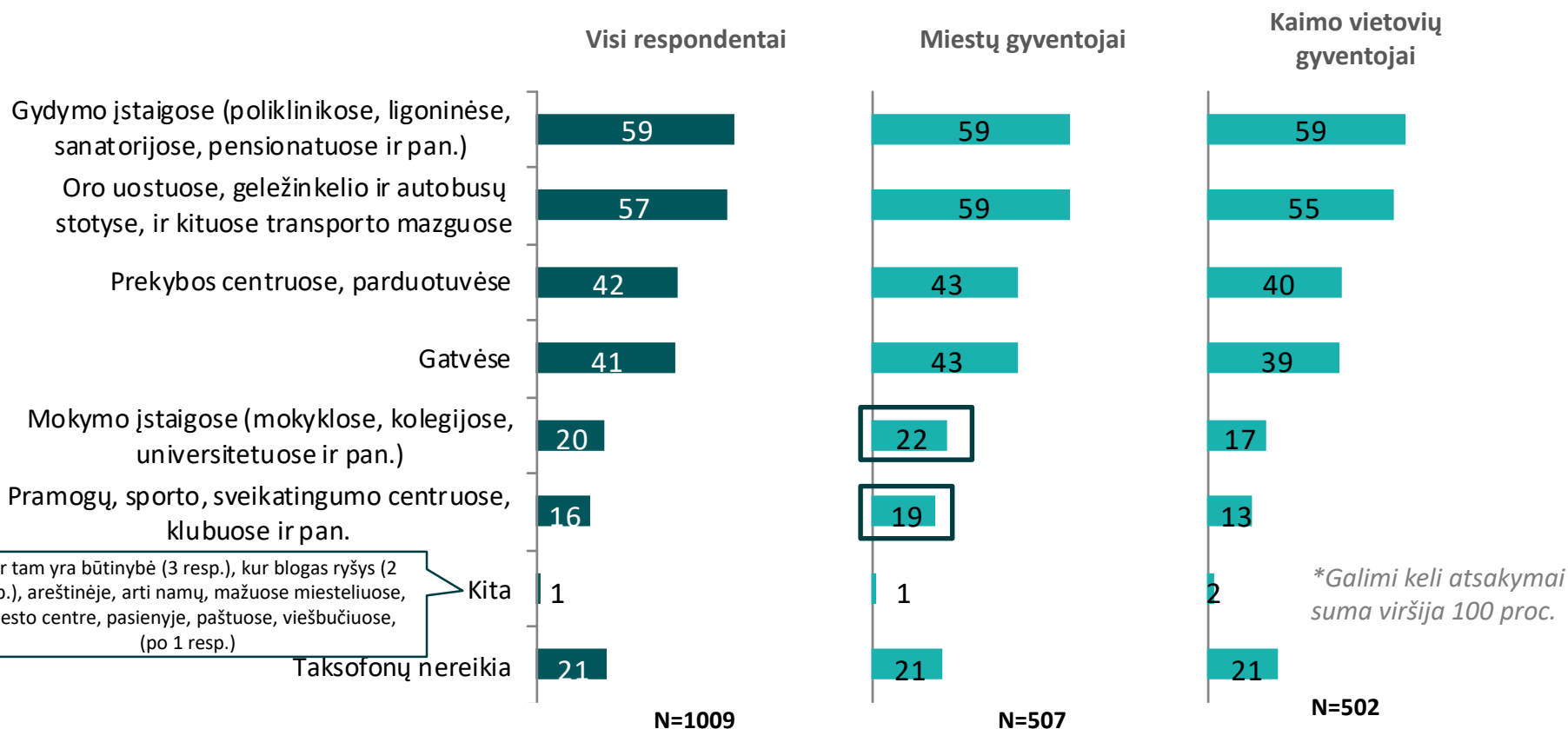
- Taip, pakanka
- Nepakanka, reikėtų įrengti daugiau
- Lietuvoje taksofonų per daug, reikia mažinti jų skaičių
- Negaliu atsakyti



Nuomonės, kad taksofonų yra per daug, dažniau laikosi 18-34 m. respondentai.

Pageidaujamos taksofonų įrengimo vietos (%)

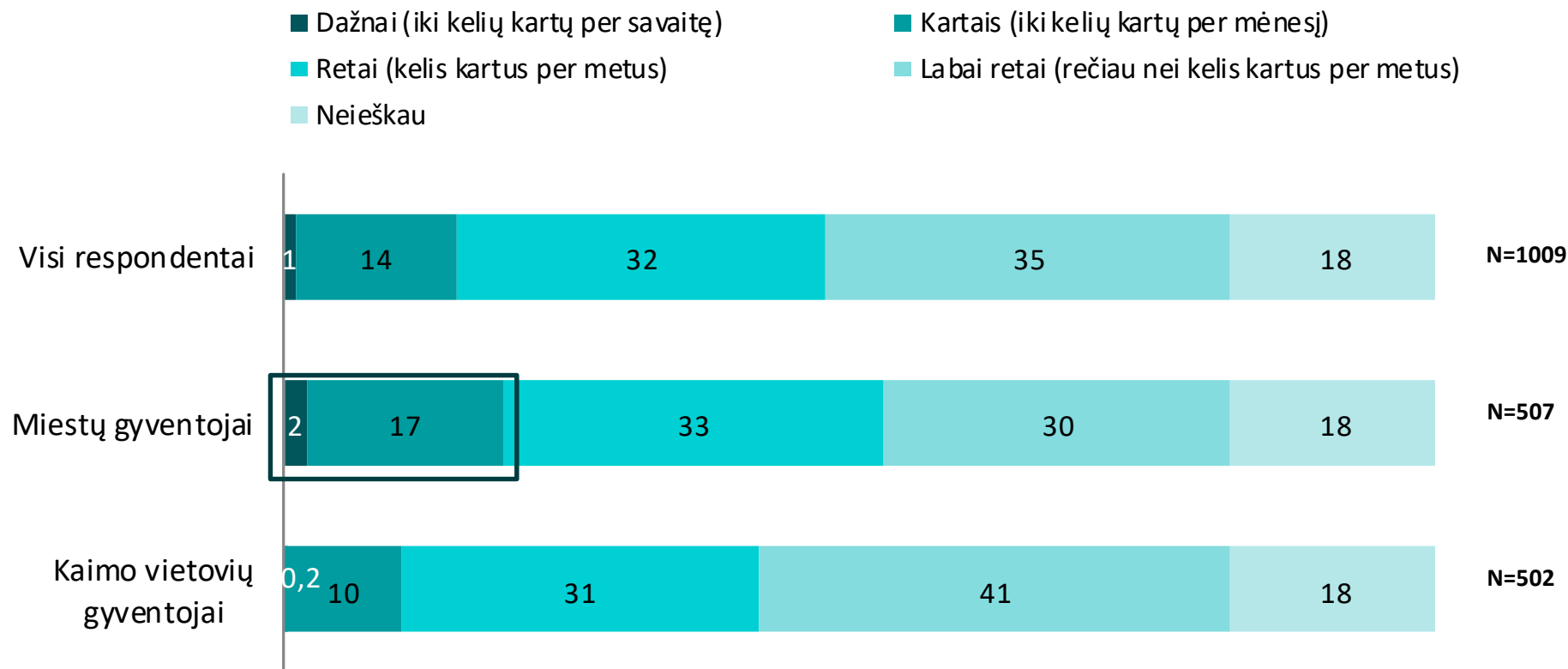
Kokiose vietose ir (ar) įstaigose turėtų būti įrengti taksofonai (išvardinkite)?



Apskritai daugiau vietų paminėjo didesnių pajamų grupės atstovai ir miestiečiai. Gydymo įstaigas dažniau įvardino 55-64 m. apklaustieji. Transporto mazgus – 35-64 m. respondentai. Prekybos centrus, parduotuves bei mokymo įstaigas – 35-44 m. tyrimo dalyviai.

Asmenų telefono numerių paieškos dažnumas (%)

Kaip dažnai ieškote informacijos apie asmenų telefono numerius?

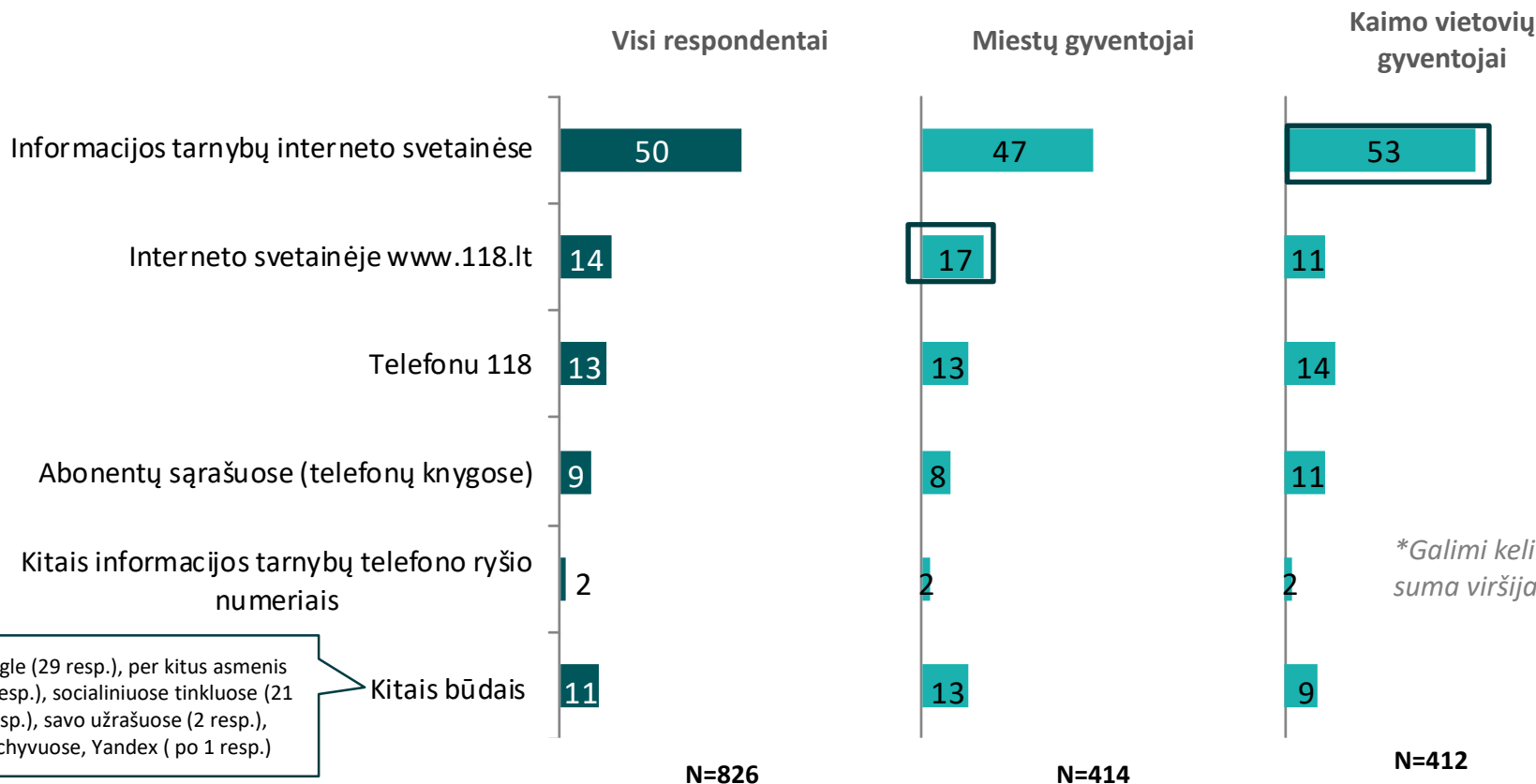


Apskritai dažniau informacijos apie asmenų telefono numerius ieško 18-44 m. respondentai, vidutinių ir didesnių pajamų grupės atstovai, miestiečiai.

Asmenų telefono numerių paieškos būdai (%)

Kokiu būdu Jūs dažniausiai ieškojote informacijos apie asmenų telefono numerius?

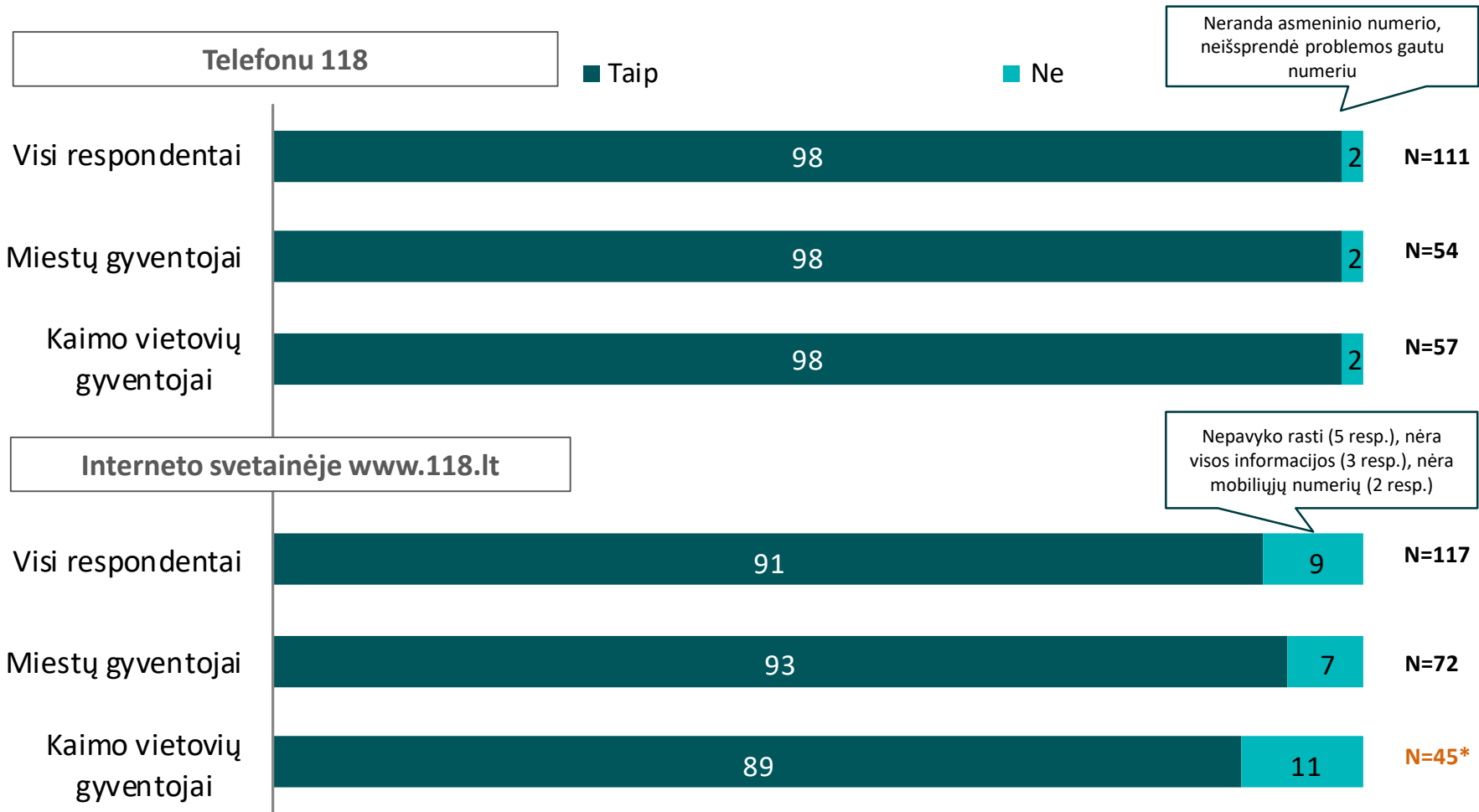
*Respondentai, ieškantys informacijos apie asmenų telefono numerius



Informacijos tarnybų interneto svetaines dažniau nurodė 18-44 m. respondentai, didžiausių pajamų grupės atstovai ir kaimo vietovių gyventojai. Interneto svetainę www.118.lt – 45-54 m. apklaustieji, didesnių pajamų grupės atstovai ir miestiečiai. Telefonu 118 tokios informacijos dažniau ieško 45 m. Ir vyresni tyrimo dalyviai. Abonentų sąrašuose – 65 m. ir vyresni respondentai, mažiausių pajamų grupės atstovai.

Gautos informacijos apie asmenų telefono numerius aktualumas (%)

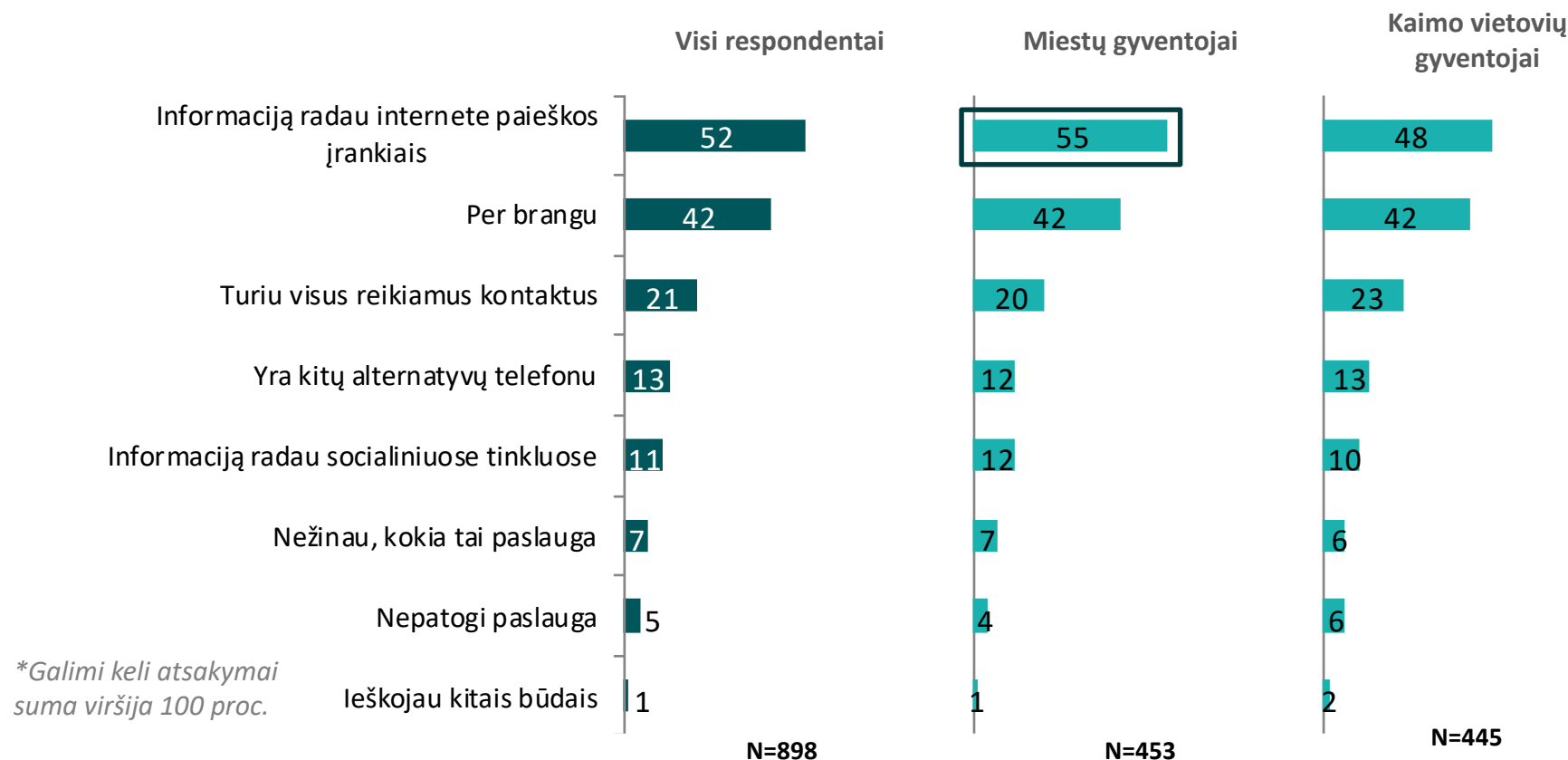
Ar informacija apie asmenų telefono numerius, pateikta telefonu 118 / interneto svetainėje www.118.lt, Jums buvo aktuali?



Nesinaudojimo informaciniu telefonu 118, ieškant asmenų telefonų, priežastys (%)

Kodėl neieškojote (ar buvo ne pagrindinis šaltinis) informacijos apie asmenų telefono numerius telefonu 118?

*Respondentai, neieškoję informacijos apie asmenų telefono numerius telefonu 118

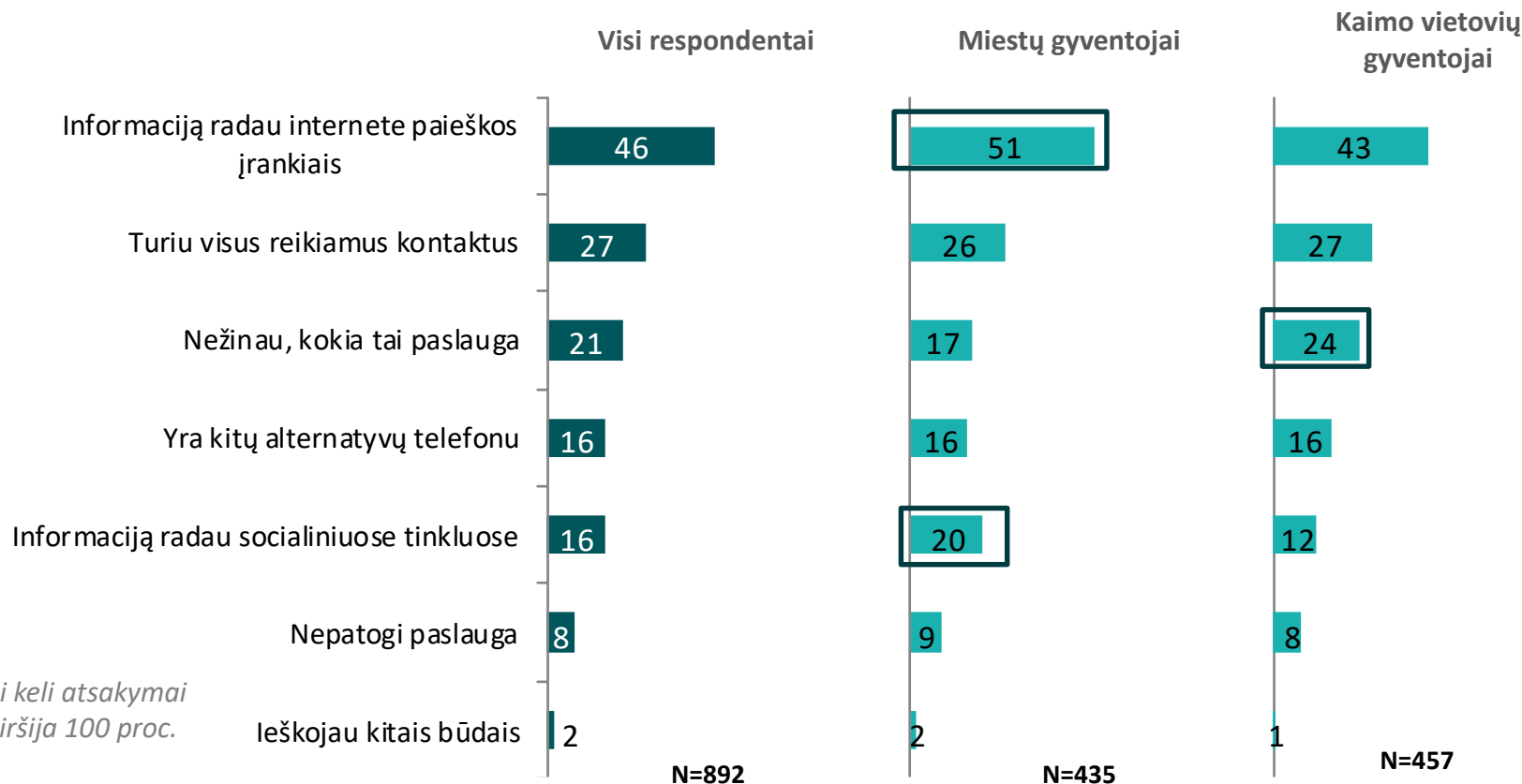


Informaciją randantys internete paieškos įrankiais dažniau nurodė 18-44 m. respondentai ir miestiečiai. Socialiniuose tinkluose – 18-24 m. apklaustieji.

Nesinaudojimo interneto svetaine www.118.lt, ieškant asmenų telefonų, priežastys (%)

Kodėl neieškojote (ar buvo ne pagrindinis šaltinis) informacijos apie asmenų telefono numerius interneto svetainėje www.118.lt?

*Respondentai, neieškoję informacijos apie asmenų telefono numerius svetainėje www.118.lt

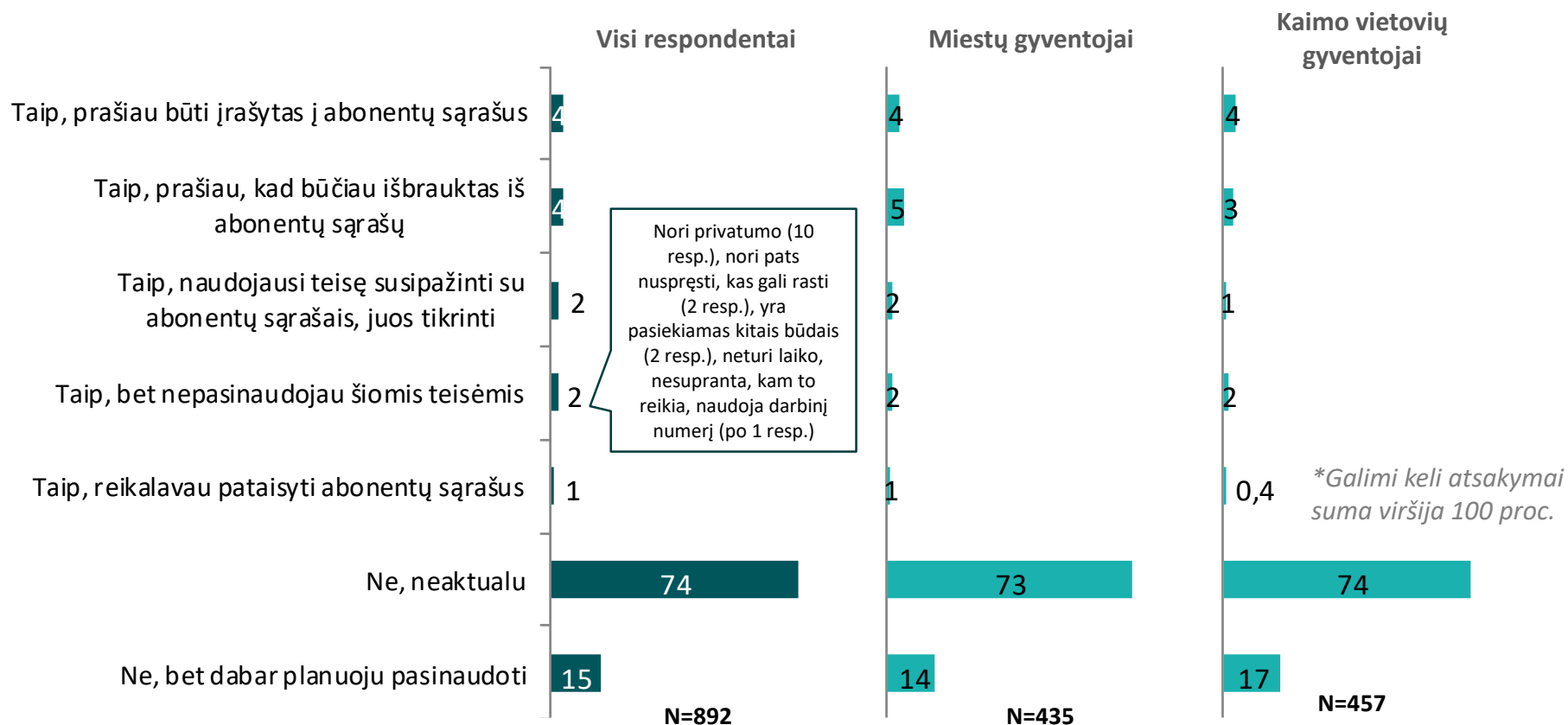


*Galimi keli atsakymai
suma viršija 100 proc.

Informaciją randantys internete paieškos įrankiais dažniau nurodė 18-44 m. respondentai, vidutinių ir didesnių pajamų grupės atstovai bei miestiečiai. 55 m. ir vyresni apklaustieji dažniau teigė turintys visus reikiamus kontaktus arba nežinantys, kokia tai paslauga. Nežinantys, kokia tai paslauga, dažniau pripažino mažiausių pajamų grupės atstovai. Socialiniuose tinkluose informaciją dažniau randa jauniausi (18-24 m.) respondentai.

Galimybės būti įrašytam į viešuosius abonentų sąrašus žinomumas (%)

Ar žinote, kad turite teisę būti įrašytas į viešuosius abonentų sąrašus, taip pat susipažinti su jais, juos tikrinti ir reikalauti pataisyti arba išbraukti iš sąrašų?



[illegible]

Apibendrinimai

Teo LT paslaugos namuose (I)

- ☐ Pusė (48 proc.) tyrimo dalyvių nurodė namuose besinaudojantys Teo LT paslaugomis. Iš jų 14 proc. šiomis paslaugomis pradėjo naudotis per pastaruosius metus.
- ☐ Pusė (53 proc.) pradėjusių Teo LT paslaugomis namuose naudotis per pastaruosius metus nurodė, kad paslaugoms, dėl kurių jie kreipėsi į šią bendrovę, gauti reikėjo įvesti abonentinę liniją.
- ☐ Daugeliu atvejų (74 proc.) abonentinės linijos įvedimas truko iki mėnesio: 23 proc. greičiau nei per savaitę, 51 proc. greičiau nei per mėnesį.
- ☐ Dauguma Teo LT vartotojų naudoja duomenų perdavimo paslaugomis (70 proc.) bei telefono ryšio paslaugomis (63 proc.). 38 proc. naudoja televizijos paslaugomis.
- ☐ Pusei (50 proc.) Teo LT vartotojų paslaugos teikiamos šviesolaidine linija. 23 proc. naudoja varinę liniją teikiamomis paslaugomis. 10 proc. – belaidė linija.

Apibendrinimai

Teo LT paslaugos namuose (II)

- ☐ 46 proc. Teo LT vartotojų išreiškė pasitenkinimą šios bendrovės teikiamomis telefono ryšio paslaugomis. 17 proc. šiomis paslaugomis yra nepatenkinti. 37 proc. nurodė nesinaudojantys Teo LT teikiamomis telefono ryšio paslaugomis.
- ☐ Pasitenkinimą Teo LT interneto ryšio paslaugomis išreiškė 50 proc. bendrovės klientų. 20 proc. šiomis paslaugomis yra nepatenkinti. 30 proc. nurodė nesinaudojantys Teo LT teikiamomis interneto ryšio paslaugomis.
- ☐ Dauguma nesinaudojančiųjų Teo LT paslaugomis namuose teigė per pastaruosius metus nesikreipę į šią bendrovę, nes interneto ryšio paslaugas jiems teikia kitas teikėjas (56 proc.). 28 proc. nesikreipė, nes jiems pakanka judriojo ryšio paslaugų. 8 proc. nurodė kreipęsi į Teo LT, tačiau sužinoję paslaugų kainą jų atsisakė. 7 proc. teigė kreipęsi į Teo LT, tačiau bendrovė negalėjo teikti paslaugų dėl techninių galimybių trūkumo.
- ☐ Dažniausiai tyrimo dalyvius tenkintų 100 Mbps interneto sparta. 17 proc. pageidautų 500 Mbps interneto greičio. 13 proc. – dar didesnio. Mažesnis nei 100 Mbps interneto greitis patenkintų 8 proc. respondentų. 32 proc. nuomonės šiuo klausimu neišreiškė.

Apibendrinimai

Taksofonai

- ❑ Per pastaruosius metus taksofonais Lietuvoje pasinaudojo 3 proc. tyrimo dalyvių (26 respondentai).
- ❑ Pagrindinė nesinaudojimo taksofonais priežastis – nėra poreikio (91 proc.). Po 2 proc. nurodė nežinantys, kad tokia paslauga yra, ir neradę šalia galimybės nusipirkti taksofono kortelės.
- ❑ Pagrindinė paskata pasinaudoti taksofonu – neturėjimas galimybės pasinaudoti mobiliuoju telefonu (išsikrovė, praradau, pamiršau pasiimti ir pan.) (46 proc.). 10 proc. nurodė, jog naudotųsi taksofonais, jei jų būtų daugiau. 8 proc. naudotųsi, jeigu baigtųsi išankstinio mokėjimo sąskaita ar dėl kitų priežasčių apribotos mobilaus telefono ryšio paslaugos. Taip pat 8 proc. teigimu, jie pasinaudotų taksofonu, jeigu už šią paslaugą būtų galima atsiskaityti grynaisiais ir (arba) mokėjimo kortelėmis. 5 proc. – jei galėtų taksofonu naudotis internetu. 1 proc. taksofoną rinktųsi dėl sveikatos (mano, kad laidinis telefonas mažiau žalingas sveikatai nei mobilus). Vis dėlto 48 proc. nurodė, jog niekas jų nepaskatintų naudotis taksofonais.
- ❑ 18 proc. respondentų mano, kad šiuo metu Lietuvoje taksofonų yra pakankamai. 6 proc. manymu, jų trūksta. Taip pat 6 proc. nuomonė, jų yra per daug. 70 proc. apklaustųjų nuomonės šiuo klausimu neišsakė.
- ❑ Dauguma tyrimo dalyvių mano, kad taksofonai turėtų būti įrengti gydymo įstaigose (59 proc.) ir transporto mazguose (57 proc.). 42 proc. manymu, šia paslauga turėtų būti galima pasinaudoti prekybos centruose, parduotuvėse. 41 proc. nuomone – gatvėse.

Apibendrinimai

Informacijos apie asmenų telefono numerius paieška

- ❑ 82 proc. respondentų nurodė bent retkarčiais ieškantys informacijos apie asmenų telefono numerius: 1 proc. tai daro dažnai (iki kelių kartų per savaitę), 14 proc. kartais (iki kelių kartų per mėnesį), 32 proc. retai (kelis kartus per metus), o 35 proc. labai retai (rečiau nei kelis kartus per metus).
- ❑ Dažniausiai informacijos apie asmenų telefono numerius ieškoma informacijos tarnybų interneto svetainėse (50 proc.). 14 proc. tuo tikslu naudojasi interneto svetaine www.118.lt. 13 proc. – telefonu 118. 9 proc. tokios informacijos ieško abonentų sąrašuose.
- ❑ Iš esmės visi (98 proc.) pasinaudojusieji telefonu 118 teikiama informacija apie asmenų telefono numerius nurodė, jog ši informacija jiems buvo aktuali. Tokios pat nuomonės laikosi 92 proc. pasinaudojusiųjų interneto svetaine www.118.lt.
- ❑ Pagrindinė priežastis neieškoti informacijos apie asmenų telefono numerius telefonu 118 – informacijos radimas internete paieškos įrankiais (52 proc.). 42 proc. nurodė, jog tai jiems per brangu. 21 proc. teigė ir taip turintys visus reikiamus kontaktus.
- ❑ Interneto svetaine www.118.lt dažniausiai taip pat nesinaudojama dėl to, kad informacija randama internete paieškos įrankiais. 27 proc. nurodė turintys visus jiems reikiamus kontaktus. 21 proc. pripažino nežinantys, kokia tai paslauga.
- ❑ Apskritai apie galimybę būti įrašytiems į viešuosius abonentų sąrašus žino 11 proc. tyrimo dalyvių. 4 proc. yra paprašę būti įrašyti į šiuos sąrašus. Taip pat 4 proc. yra paprašę būti išbraukti iš jų. 2 proc. naudojos teise susipažinti su šiais sąrašais. Taip pat 2 proc. žino apie juos, bet nesinaudojo. 1 proc. yra reikalavęs pataisyti abonentų sąrašus.

[illegible]