



# PAŠTO PASLAUGOS

Reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa  
2018 m. birželio mėn. 9 – 30 d., N = 1009

Tyrimas atliktas

**LR Ryšių reguliavimo  
tarnybos**  
užsakymu



RYŠIŲ  
REGULIAVIMO  
TARNYBA

Vilnius – 2018

# Tyrimo metodika

- **Tyrimo laikas:** 2018 m. birželio 9 – 30 d.
- **Respondentų skaičius:** N = 501 miestuose ir 508 kaimo vietovėse.
- **Tyrimo objektas:** 18 metų ir vyresni Lietuvos gyventojai, kurie per paskutinius 12 mėnesių naudojami universaliosiomis pašto paslaugomis.
- **Atrankos metodas:** taikant tikslinės grupės atrankos metodą, pagal kurį atrenkami tik tie respondentai, kurie atsakė, kad naudojami universaliosiomis pašto paslaugomis.
- **Apklausa vyko:** visose Lietuvos savivaldybėse.



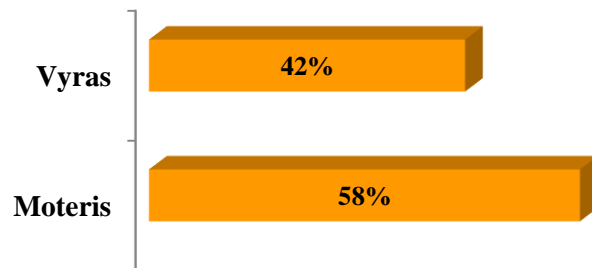
## Statistinių paklaidų, esant skirtingiems rezultatams, dydžiai %:

	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>50</b>
	<b>97</b>	<b>95</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>80</b>	<b>75</b>	<b>70</b>	<b>60</b>	<b>50</b>
<b>N</b>									
<b>100</b>	<b>3.4</b>	<b>4.4</b>	<b>6.0</b>	<b>7.1</b>	<b>8.0</b>	<b>8.7</b>	<b>9.2</b>	<b>9.8</b>	<b>10.0</b>
<b>200</b>	<b>2.4</b>	<b>3.1</b>	<b>4.2</b>	<b>5.0</b>	<b>5.7</b>	<b>6.1</b>	<b>6.5</b>	<b>6.9</b>	<b>7.1</b>
<b>300</b>	<b>2.0</b>	<b>2.5</b>	<b>3.5</b>	<b>4.1</b>	<b>4.6</b>	<b>5.0</b>	<b>5.3</b>	<b>5.7</b>	<b>5.8</b>
<b>400</b>	<b>1.7</b>	<b>2.2</b>	<b>3.0</b>	<b>3.6</b>	<b>4.0</b>	<b>4.3</b>	<b>4.6</b>	<b>4.9</b>	<b>5.0</b>
<b>500</b>	<b>1.5</b>	<b>1.9</b>	<b>2.7</b>	<b>3.2</b>	<b>3.6</b>	<b>3.9</b>	<b>4.1</b>	<b>4.4</b>	<b>4.5</b>
<b>750</b>	<b>1.2</b>	<b>1.6</b>	<b>2.2</b>	<b>2.6</b>	<b>2.9</b>	<b>3.2</b>	<b>3.3</b>	<b>3.6</b>	<b>3.7</b>
<b>1000</b>	<b>1.1</b>	<b>1.4</b>	<b>1.9</b>	<b>2.3</b>	<b>2.5</b>	<b>2.7</b>	<b>2.9</b>	<b>3.1</b>	<b>3.1</b>

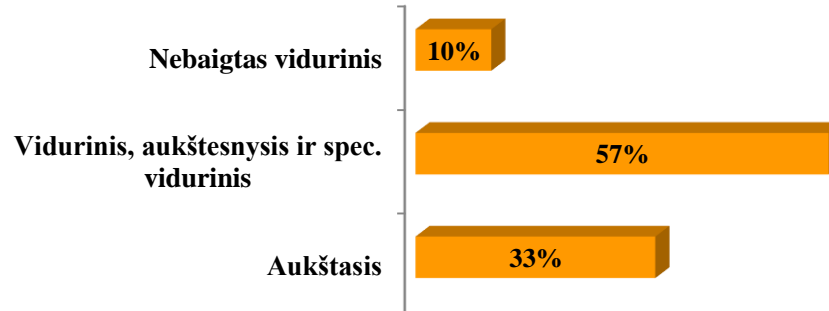


## RESPONDENTŲ SOCIALINĖS-DEMOGRAFINĖS CHARAKTERISTIKOS

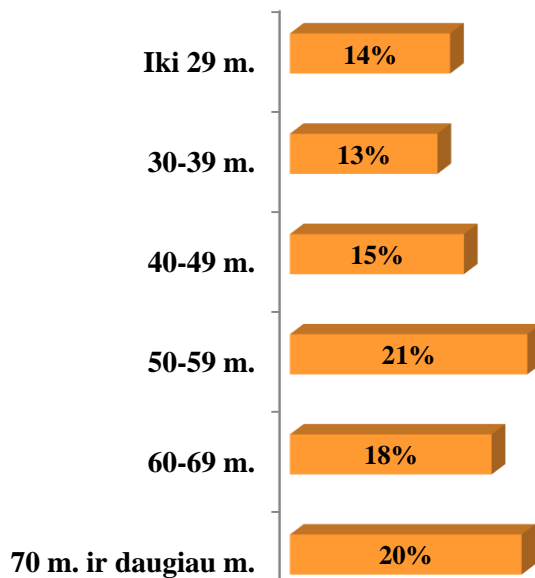
### *Lytis*



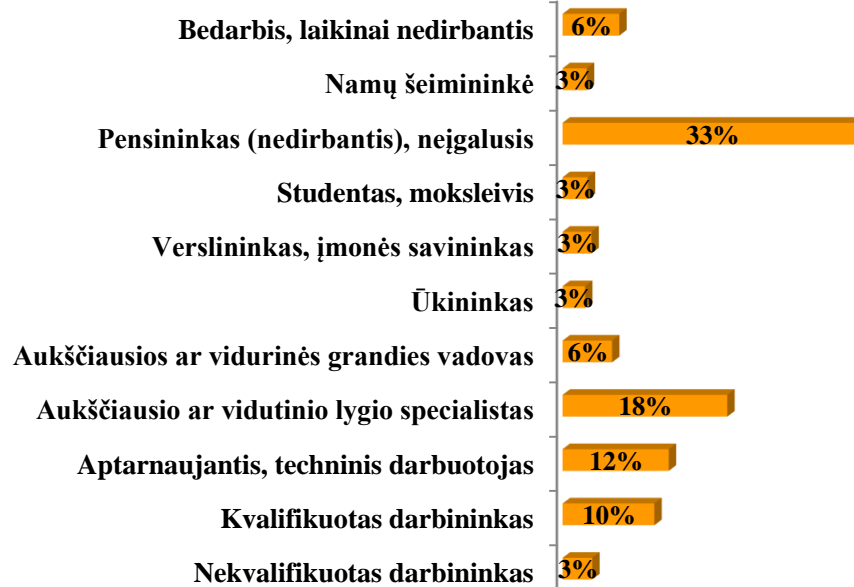
### *Išsimokslinimas*



### *Amžius*

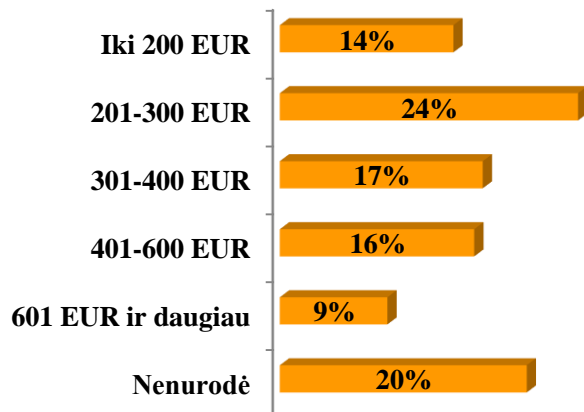


### *Užsiemimas*

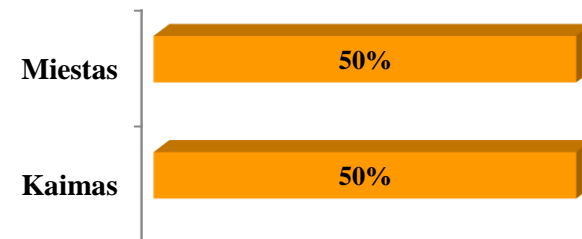


## RESPONDENTŲ SOCIALINĖS-DEMOGRAFINĖS CHARAKTERISTIKOS

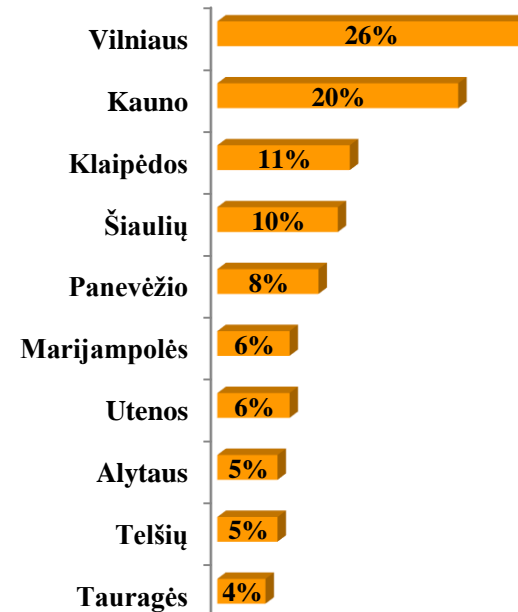
### *Pajamos šeimos nariui per mėnesį*



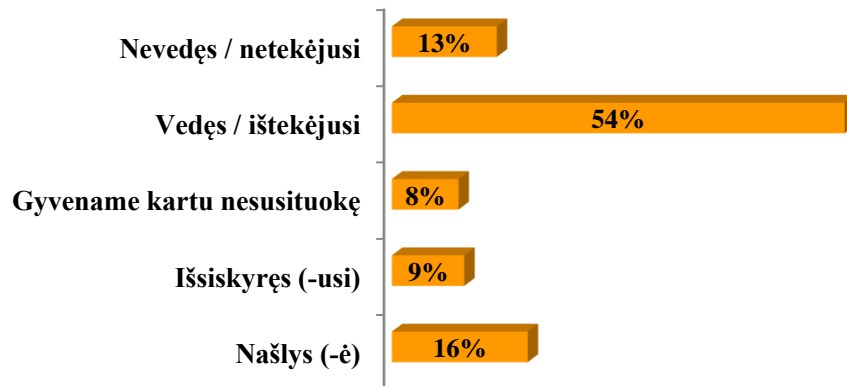
### *Gyvenamoji vieta*



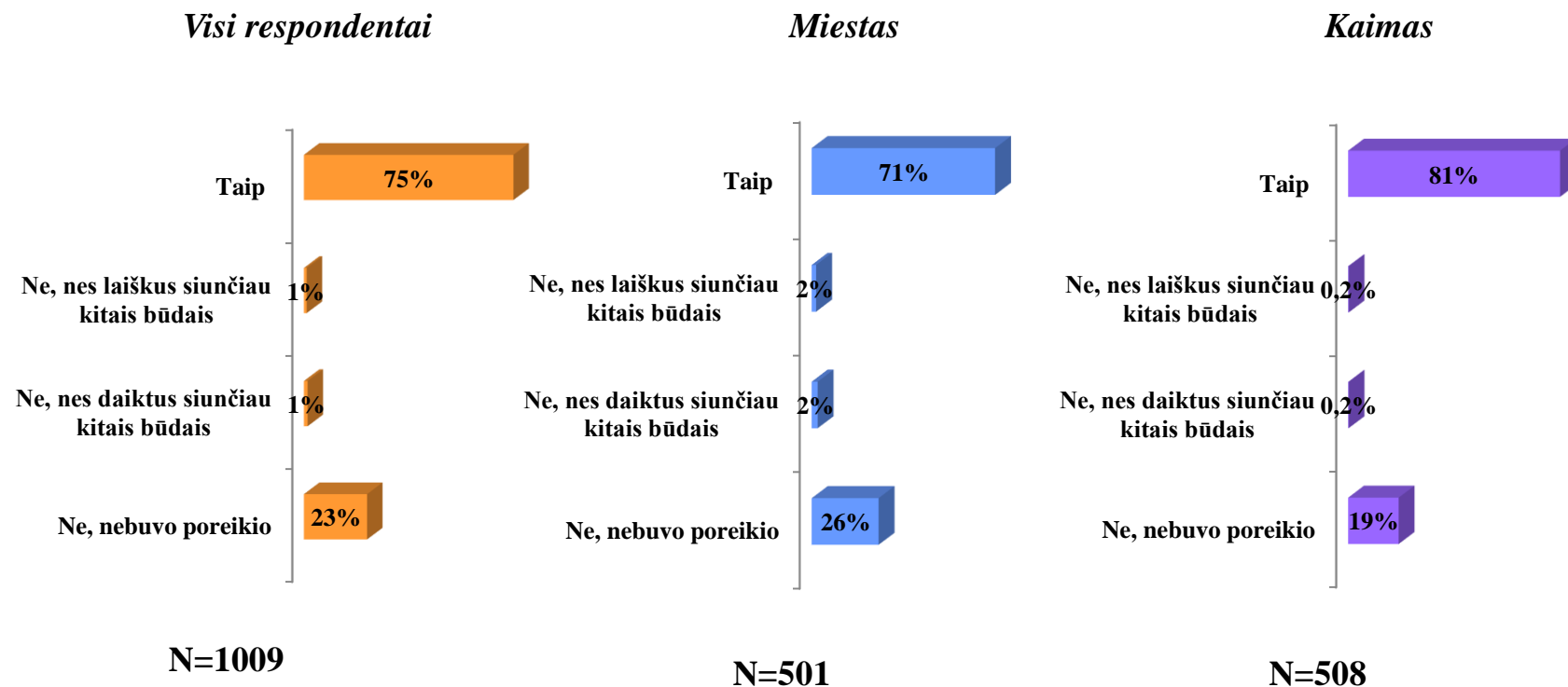
### *Apskritis*



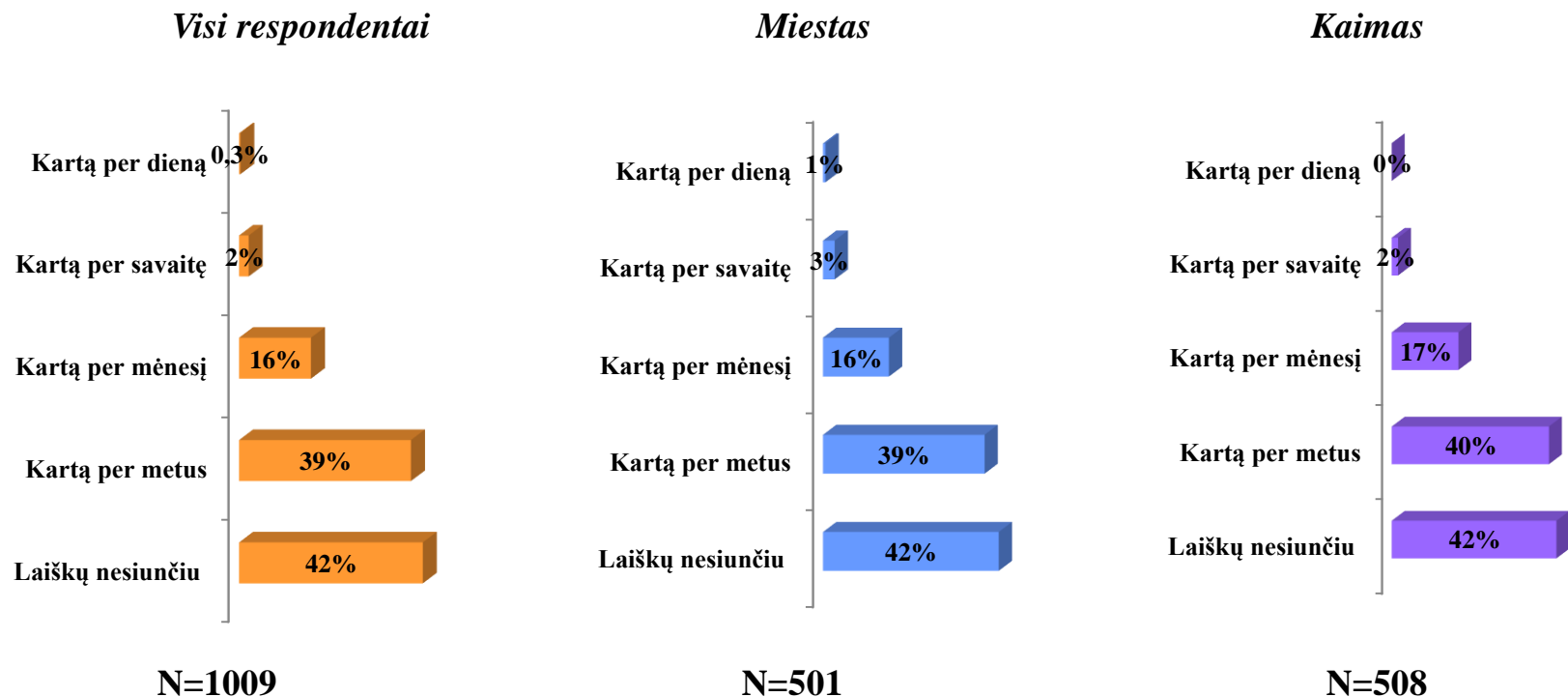
### *Šeiminė padėtis*



**AR PER PASKUTINIUS 12 MĒN. JŪS NAUDOJOTĒS ŠIOMIS PAŠTO PASLAUGOMIS – SIUNTĒTE LAIŠKUS AR SIUNTINIUS ARBA JUOS GAVOTE (TAMĒ TARPE IR LAIŠKUS SU SAŠKAITOMIS)?**



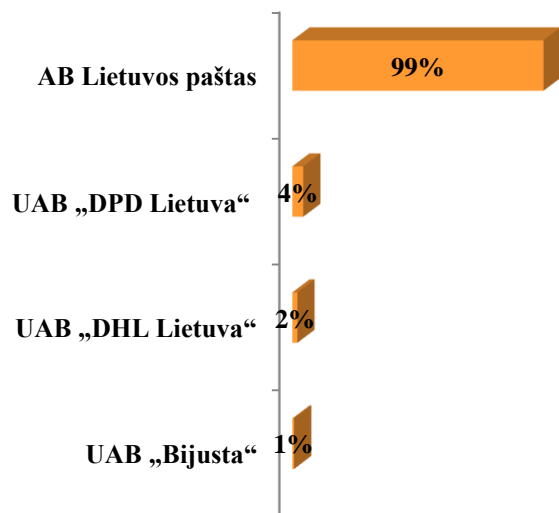
## KAIP DAŽNAI SIUNČIATE LAIŠKUS (KORESPONDENCIJĄ)?



58% respondentų laiškus siunčia ir 42% nesiunčia. Modalus siuntimo dažnis – kartą per metus (39%). Lyginant su 2016 m., dalis siunčiančių laiškus sumažėjo (buvo 71%).

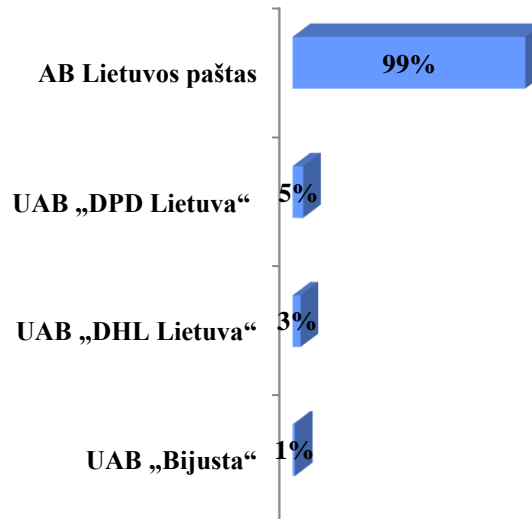
**KOKIO/-IŲ PAŠTO PASLAUGOS TEIKĖJO/-Ų PASLAUGOMIS JŪS DAŽNIAUSIAI NAUDOJATĖS SIŪSDAMI LAIŠKUS KORESPONDENCIJĄ?**

*Visi respondentai*



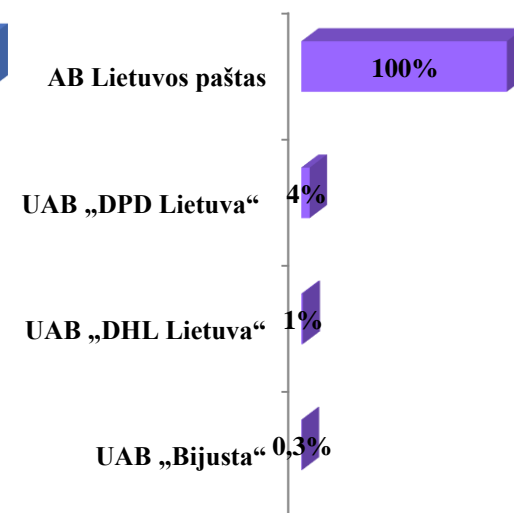
N=586

*Miestas*



N=290

*Kaimas*



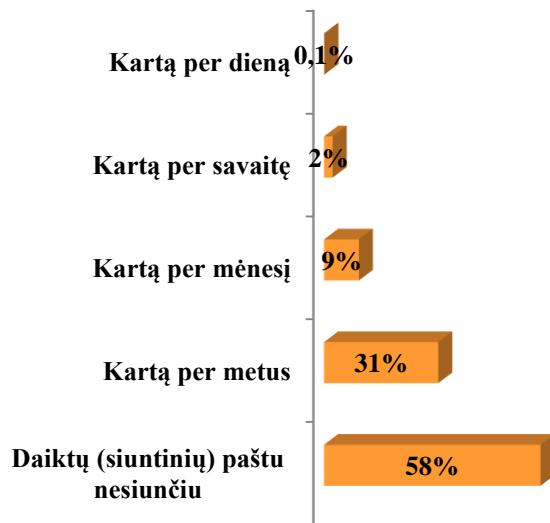
N=296

Praktiškai visi respondentai (99%) siųsdami laiškus dažniausiai naudojasi AB Lietuvos paštas paslaugomis. Kiti teikėjai buvo minimi retai.



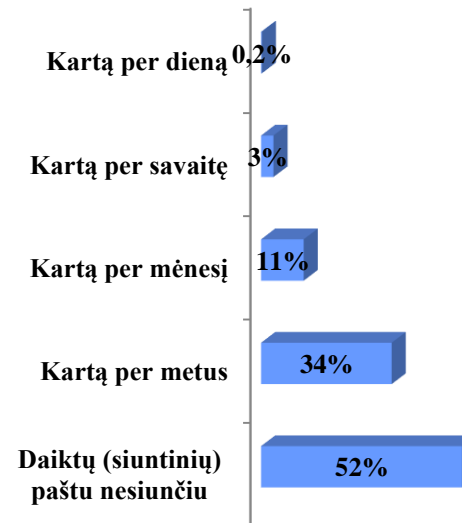
## KAIP DAŽNAI SIUNČIATE DAIKTUS (SIUNTINIUS) PAŠTU?

*Visi respondentai*



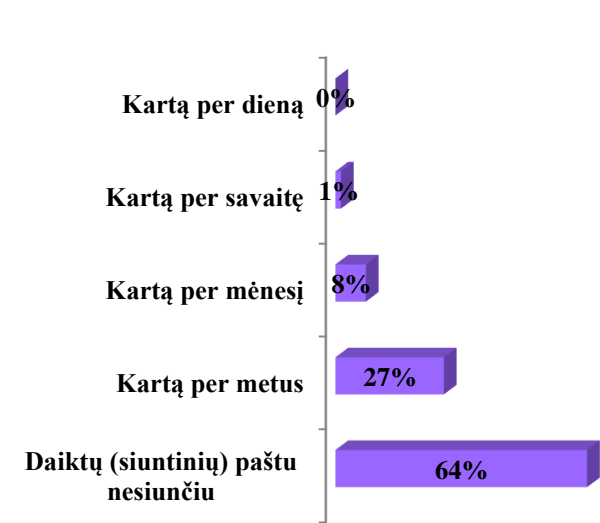
**N=1009**

*Miestas*



**N=501**

*Kaimas*

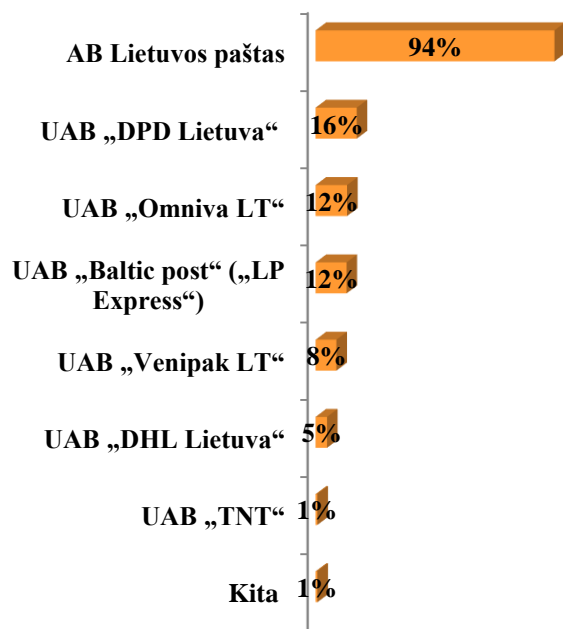


**N=508**

Daiktus (siuntinius) siunčia 42% apklaustųjų. Dažniau siunčia miesto gyventojai – 48% (kaime 36%), iki 29 m. amžiaus – 64%, aukštesnių pajamų grupė – 58%, turintys aukštąjį išsilavinimą – 57%.

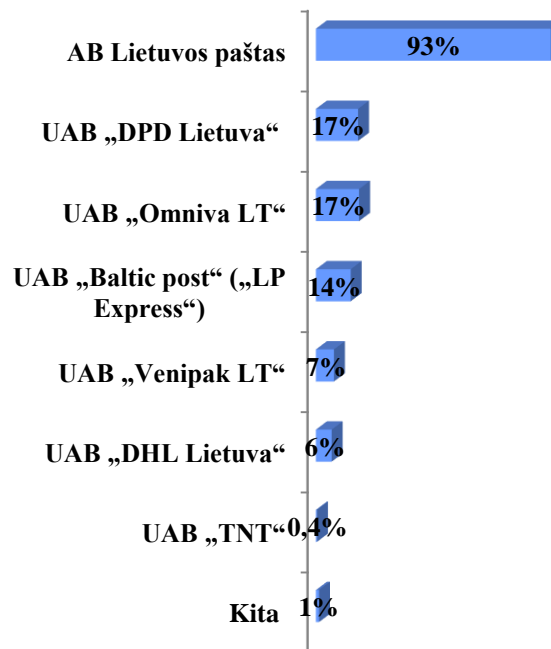
## KOKIO/-IŲ PAŠTO PASLAUGOS TEIKĖJO/-Ų PASLAUGOMIS JŪS DAŽNIAUSIAI NAUDOJATĖS SIŪSDAMI DAIKTUS (SIUNTINIUS)?

### Visi respondentai



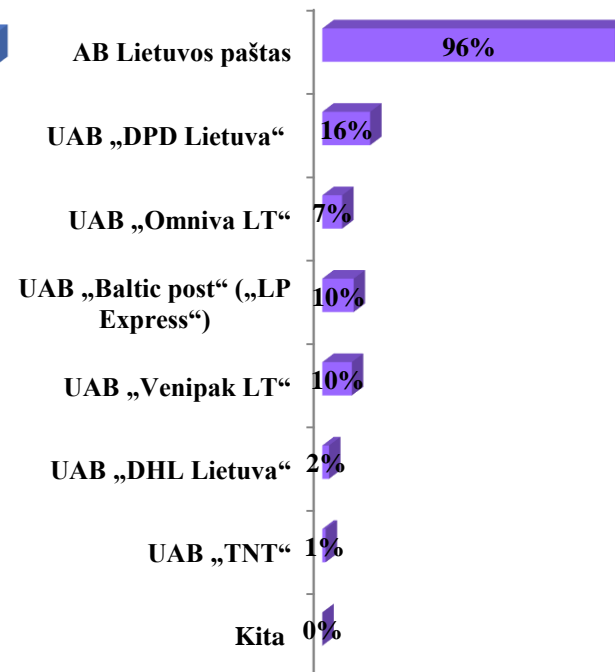
N=426

### Miestas



N=241

### Kaimas

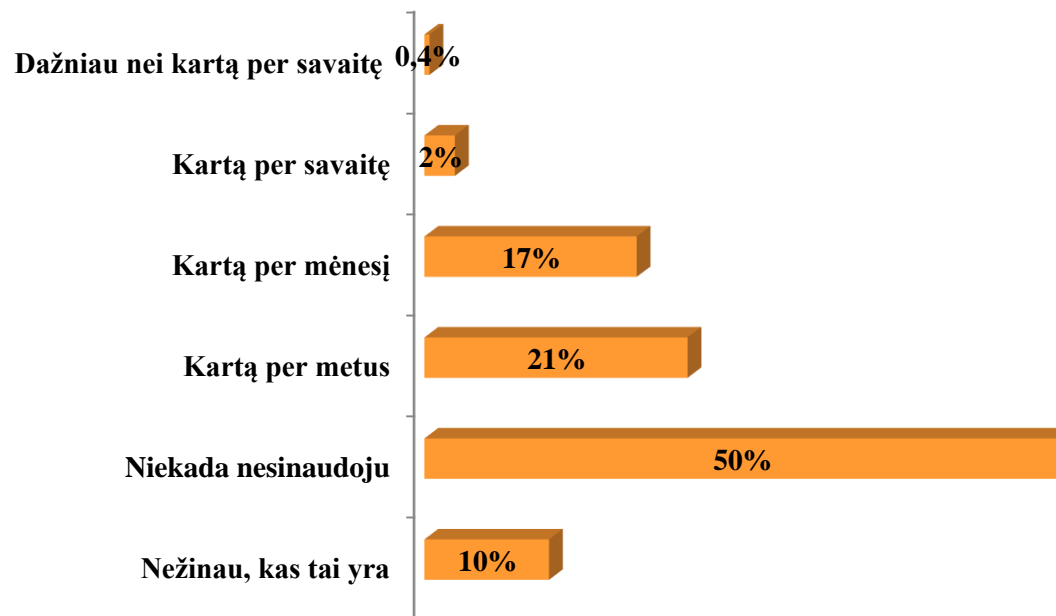


N=185

Siųsdami daiktus (siuntinius), absoliuti dauguma dažniausiai naudojasi AB Lietuvos paštas paslaugomis (94%).

## KAIP DAŽNAI NAUDOJATĖS PAŠTO SIUNTŲ SAVITARNOS TERMINALŲ PASLAUGOMIS („LP EXPRESS“, „OMNIVA“, „VENIPAK“)?

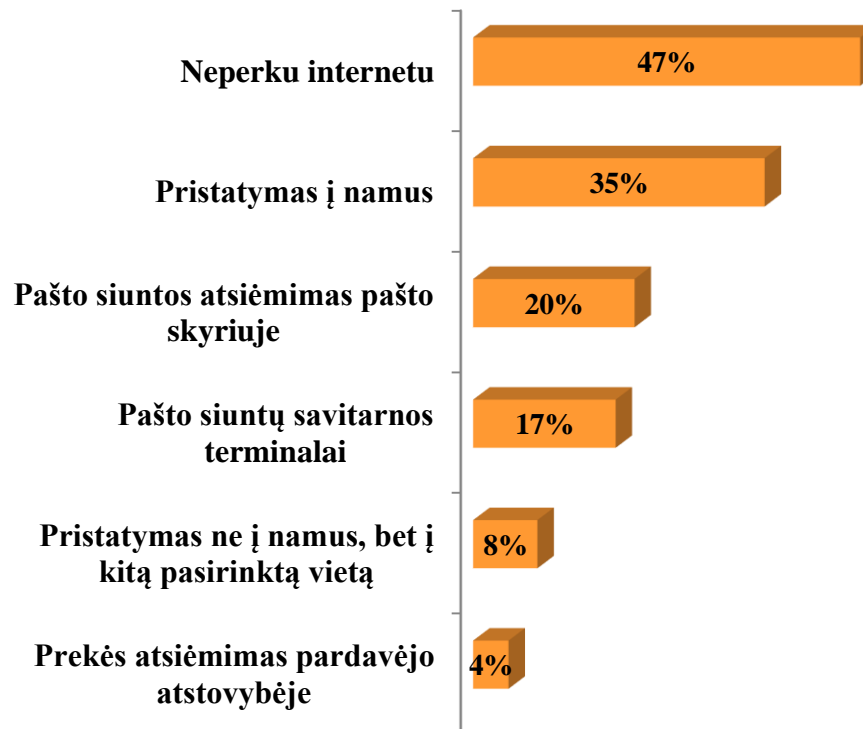
Atsakinėja respondentai, kurie per paskutinius 12 mėn. naudojami pašto paslaugomis (N=1009)



Savitarnos terminalais naudojami 40% apklaustųjų. Dažniau tai jaunimas (79%), turintis aukštąjį išsilavinimą (59%), aukštesnių pajamų grupė (66%). Modalus siuntimo dažnis – kartą per metus (21%). Lyginant su 2016 m. besinaudojančių terminalais padaugėjo (buvo 29%). Vyriausioje amžiaus grupėje trečdalis respondentų nežino, kas tai yra savitarnos terminalai, o tarp jaunimo tokių nėra.

## KOKIŲ PREKIŲ PRISTATYMO BŪDĄ RENKATĖS UŽSAKYDAMI PREKES INTERNETU?

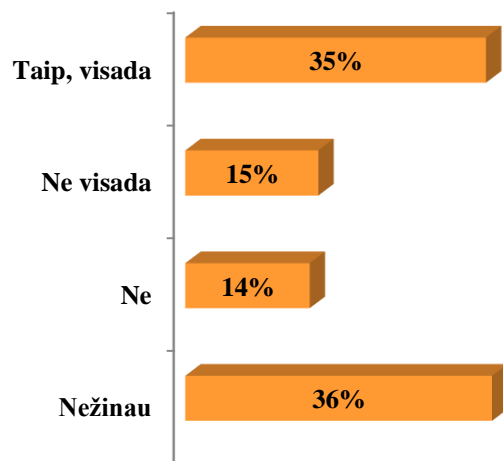
Atsakinėja respondentai, kurie per paskutinius 12 mėn. naudojosi pašto paslaugomis (N=1009)



Internetu perka 53% apklaustųjų (2016 m. buvo 48%). Dažniau tai jaunimas (94%), turintis aukštąjį išsilavinimą (72%), aukštesnių pajamų grupė (85%). Dažniausiai prekės užsakomos su pristatymu į namus.

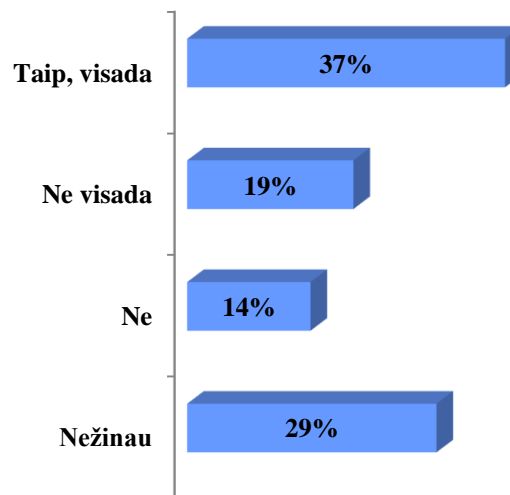
**AR PAŠTO PASLAUGOS TEIKĖJAS PRIEŠ ĮTEIKDAMAS PAŠTO SIUNTĄ LEIDŽIA JUMS PATIKRINTI (ĮSITIKINTI), AR PAŠTO SIUNTA YRA NEPAŽEISTA?**

*Visi respondentai*



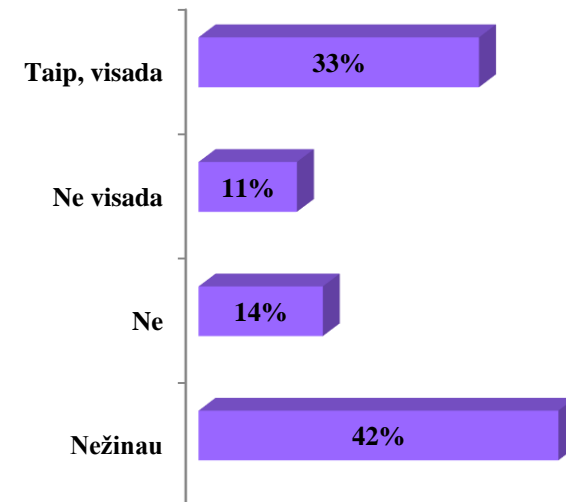
**N=1009**

*Miestas*



**N=501**

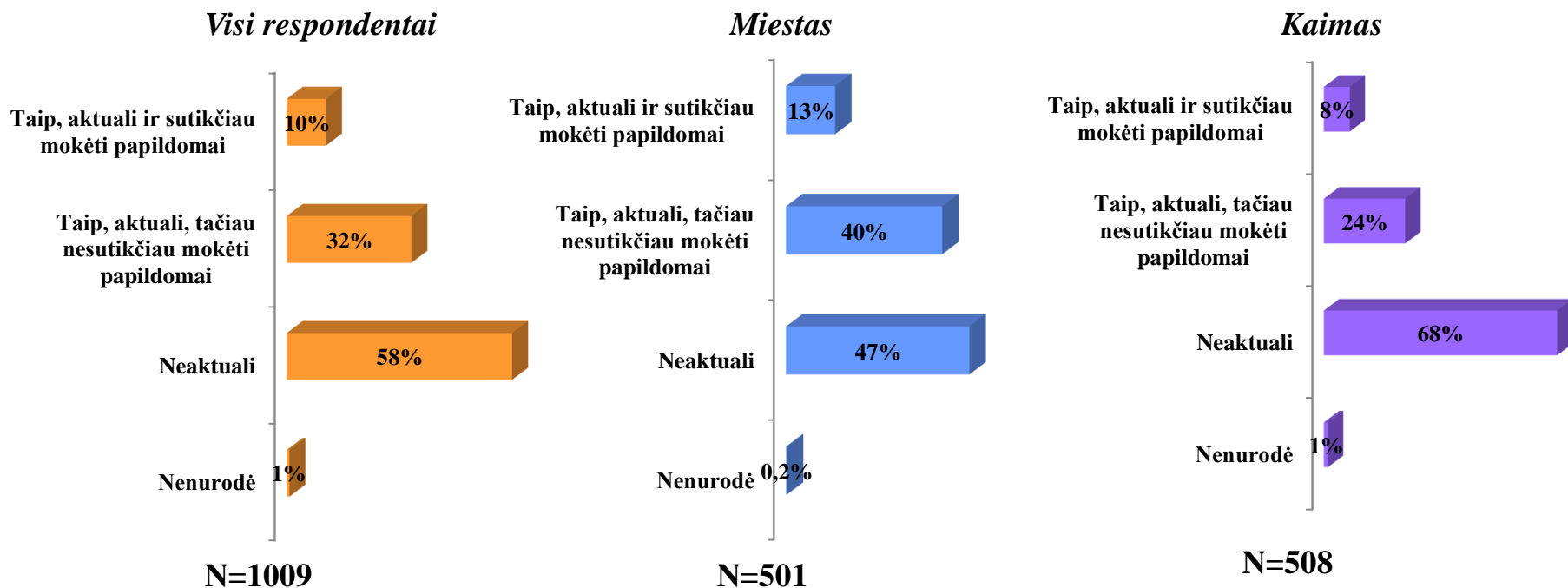
*Kaimas*



**N=508**

35% apklaustųjų nurodė, kad paslaugos teikėjas prieš įteikdamas pašto siuntą visada leidžia patikrinti, ar pašto siunta yra nepažeista. Nuo turinčių nuomonę tokių yra 55%.

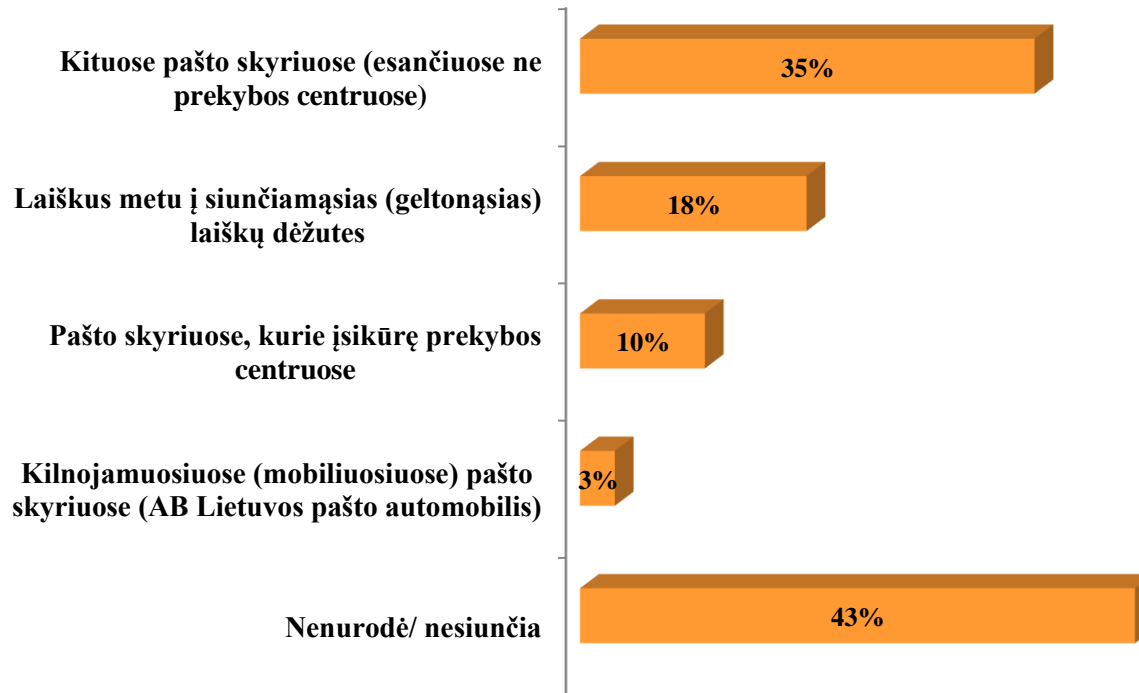
## AR JUMS AKTUALI PAŠTO SIUNTŲ SEKIMO PASLAUGA (PAŠTO SIUNTOS KELIO STEBĖJIMO GALIMYBĖ PAŠTO PASLAUGOS TEIKĖJO INFORMACINĖJE SISTEMOJE)?



42% respondentų nurodė, kad jiems yra aktuali pašto siuntų sekimo paslauga (2016 m. buvo 37%). Dažniau ji aktuali mieste – 53%, jaunimui – 81%, turintiems aukštąjį išsilavinimą – 49%, aukštesnių pajamų grupei – 65%. Dalis respondentų – 10% - už šią paslaugą sutiktų mokėti papildomai: jaunimas (21%), aukštesnių pajamų grupė (16%).

## KOKIOSE VIETOSE DAŽNIAUSIAI PATEIKIATE SIŪSTI LAIŠKUS (KORESPONDENCIJĄ)?

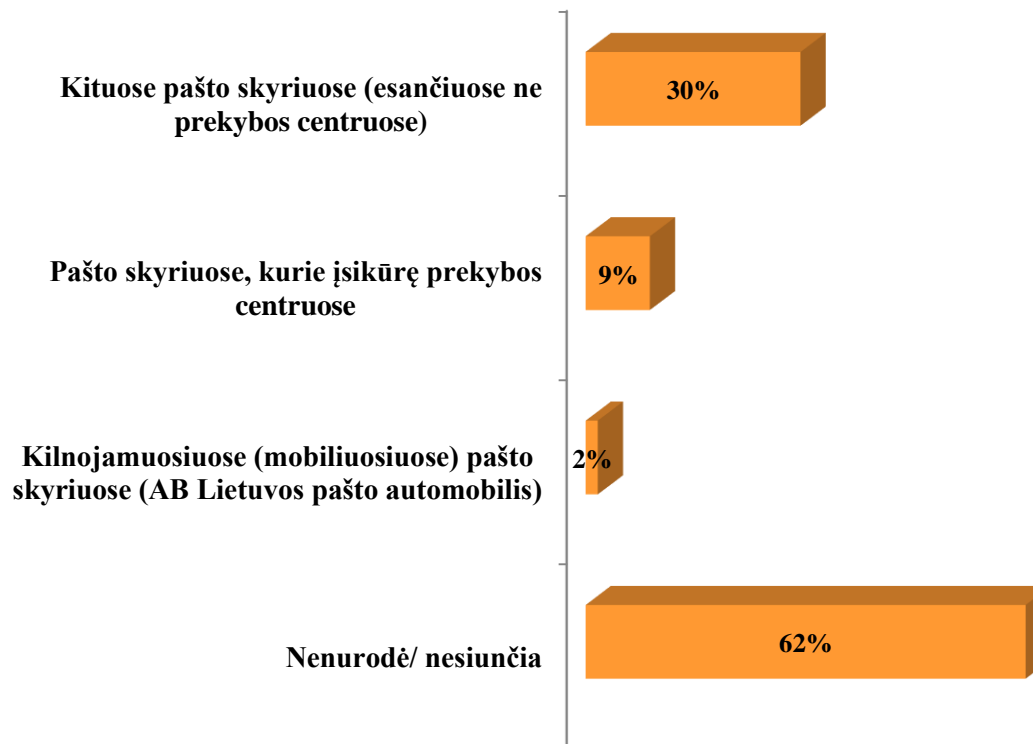
Atsakinėja respondentai, kurie per paskutinius 12 mėn. naudojami pašto paslaugomis (N=1009)



Dažniausiai laiškai išsiuntimui yra pateikiami pašto skyriuose (ne prekybos centruose) – 35%. Į siunčiamąsias (geltonąsias) dėžutes meta 18% gyventojų.

## KOKIOSE VIETOSE DAŽNIAUSIAI SIUNČIATE DAIKTUS (SIUNTINIUS)?

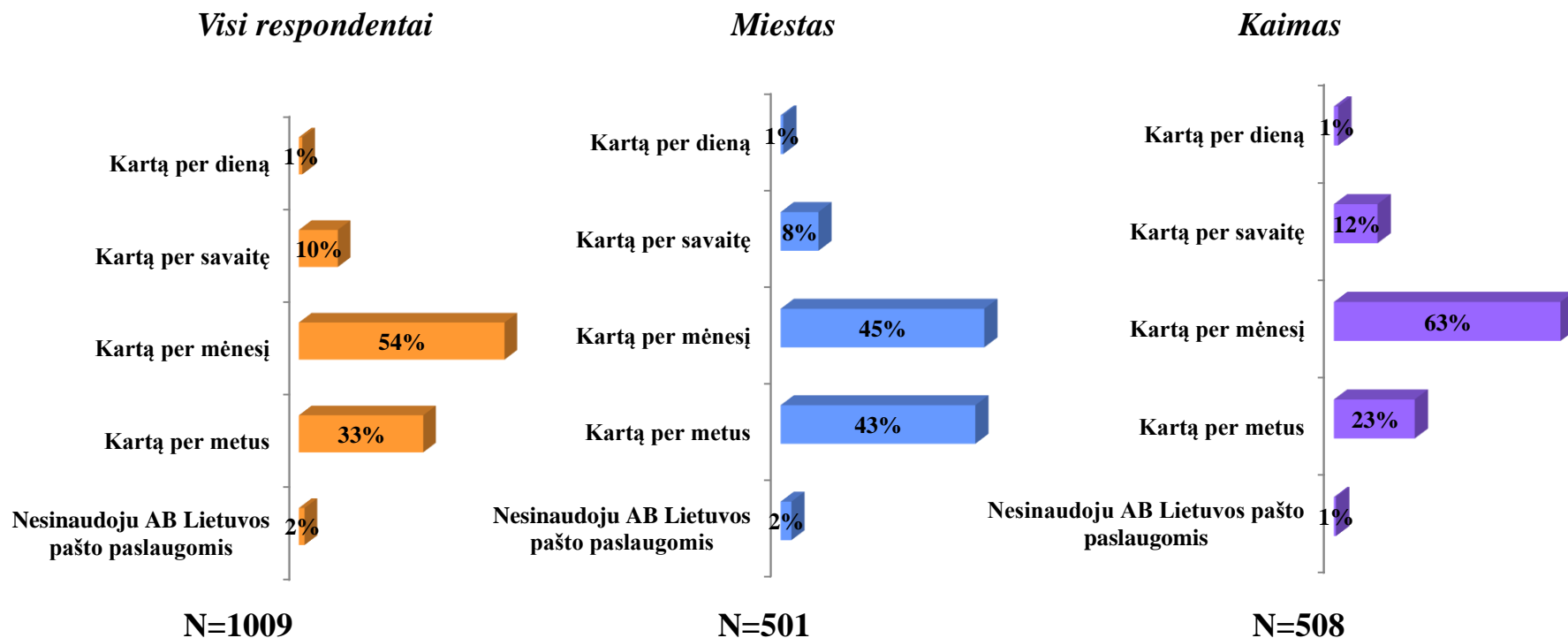
Atsakinėja respondentai, kurie per paskutinius 12 mėn. naudojosi pašto paslaugomis (N=1009)



Siuntiniai dažniausiai siunčiami pašto skyriuose, esančiuose ne prekybos centruose – 30%.



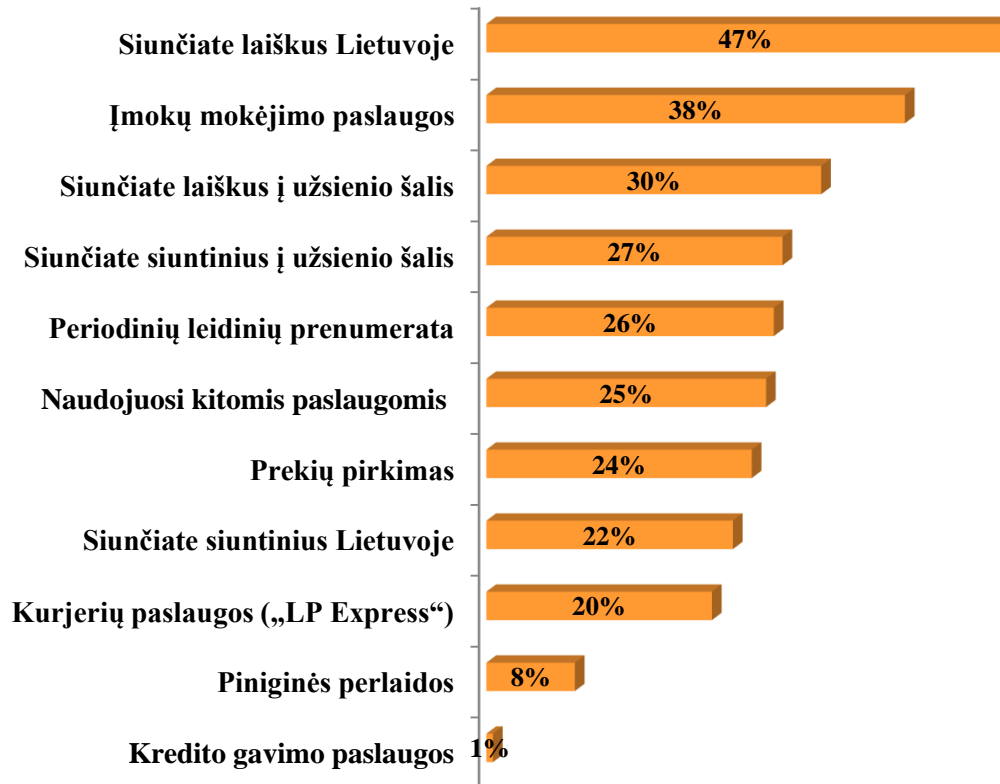
## KAIP DAŽNAI JŪS NAUDOJATĖS AB LIETUVOS PAŠTO PASLAUGOMIS?



AB Lietuvos paštas pašto paslaugomis naudojasi beveik visi apklaustieji. Dažniau šiomis paslaugomis yra naudojamosi kaime: kartą per mėnesį ir dažniau 76% (mieste 54%).

## KOKIOMIS AB LIETUVOS PAŠTO PASLAUGOMIS JŪS NAUDOJATĖS?

Atsakinėja respondentai, nurodę, kad naudojasi AB „Lietuvos paštas“ paslaugomis (N=994)



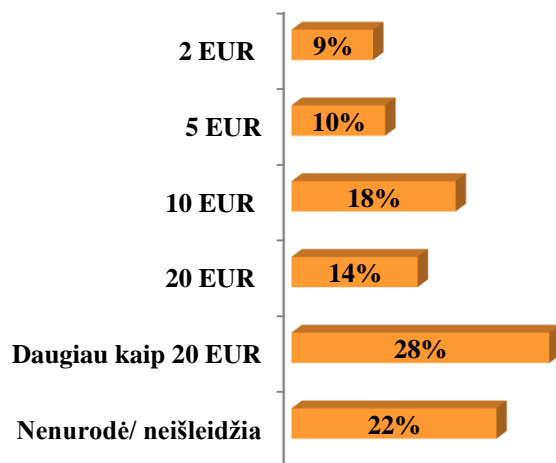
Dažniausiai yra naudojamos šios AB Lietuvos paštas paslaugomis: laišku siuntimas Lietuvoje 47%, įmokų mokėjimo paslaugos 38%, laišku siuntimas į užsienio šalis 30%, siuntinių siuntimas į užsienio šalis 27%, periodinių leidinių prenumerata – 26%.

## KIEK APYTIKSLIAI PINIGŲ IŠLEIDŽIATE PER METUS PAŠTO PASLAUGOMS (LAIŠKŲ, SIUNTINIŲ SIUNTIMUI)?

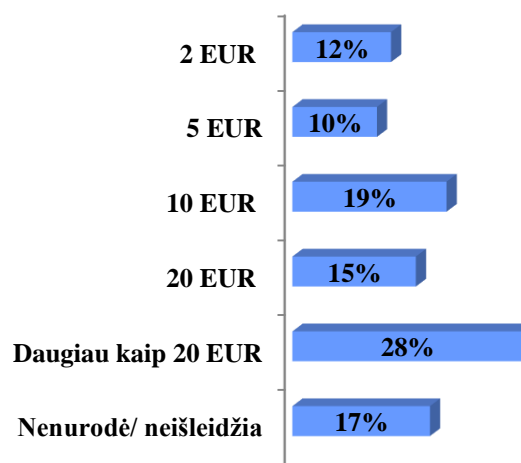
*Visi respondentai*

*Miestas*

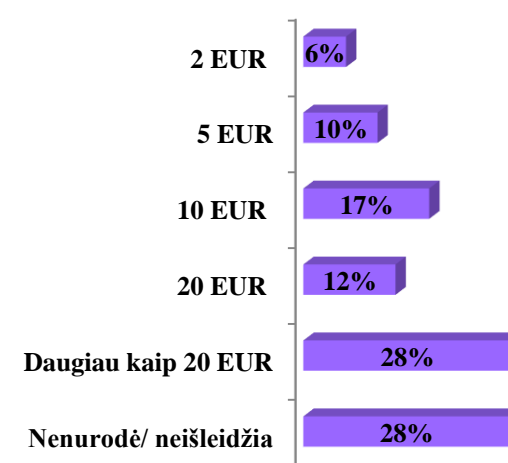
*Kaimas*



N=994



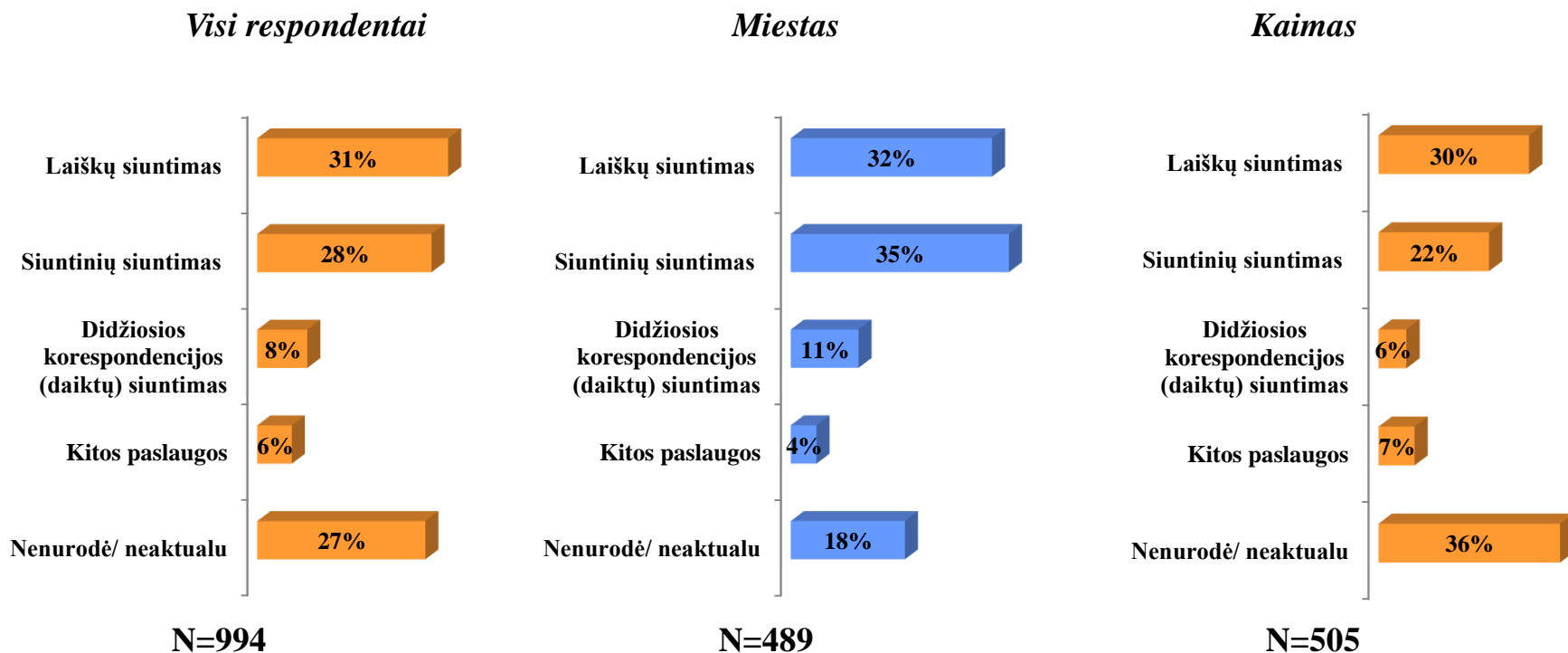
N=489



N=505

28% gyventojų pašto paslaugoms išleidžia daugiau nei 20 eurų (30-39 m. amžiaus grupė 40%, turintys aukštąjį išsilavinimą 35%).

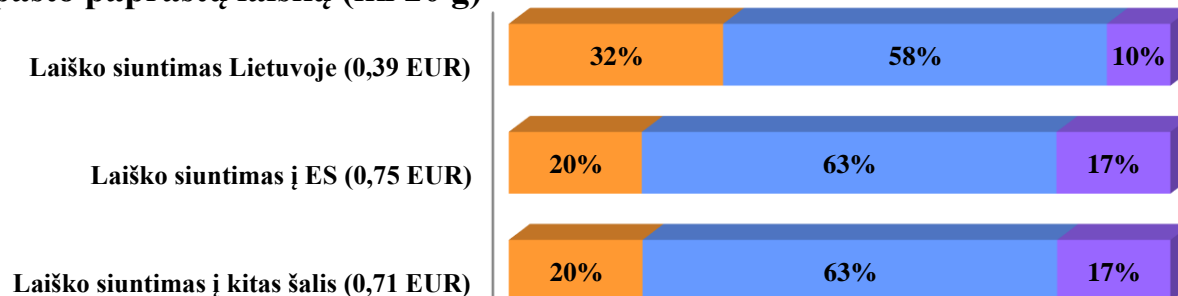
## KOKIŲ AB LIETUVOS PAŠTO PASLAUGŲ KAINA JUMS YRA AKTUALIAUSIA?



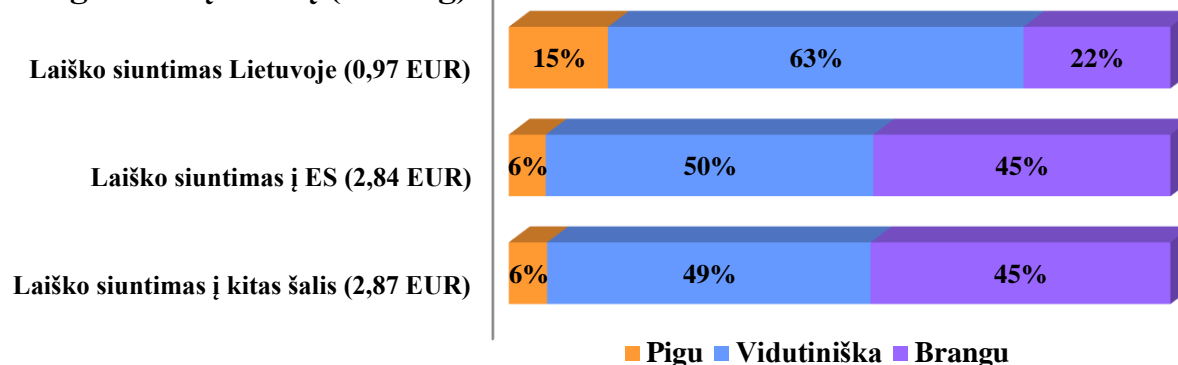
Dažniausiai yra nurodoma, kad aktualiausia yra laiškų siuntimo (31%) ir siuntinių siuntimo kaina (28%).

## KAIP JŪS VERTINATE SIUNTIMO KAINĄ:

### AB Lietuvos pašto paprastų laiškų (iki 20 g)



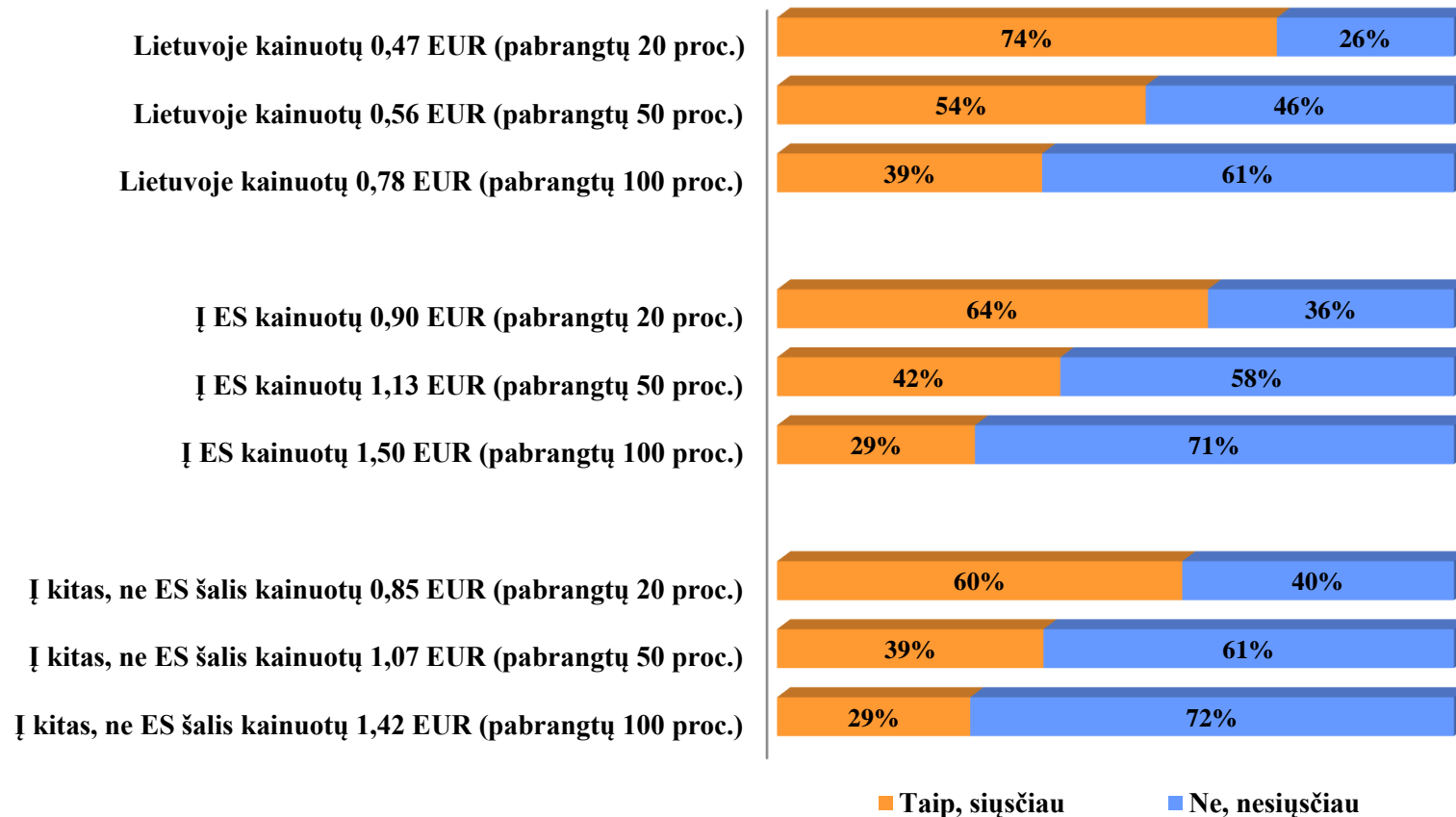
### AB Lietuvos pašto registruotų laiškų (iki 20 g)



Dažniausia yra nurodoma, kad AB Lietuvos pašto paprastų laiškų siuntimo kaina yra vidutiniška (tiek Lietuvoje, tiek į ES, tiek į kitas šalis). Nedidelė dalis (10% - 17%) nurodo, kad laiškų siuntimas yra brangus. Žymiai daugiau nurodo, kad brangūs yra registruoti laišakai.

## AR SIŪSTUMĖTE LAIŠKĄ, JEI SIUNTIMAS PABRANGTŲ?

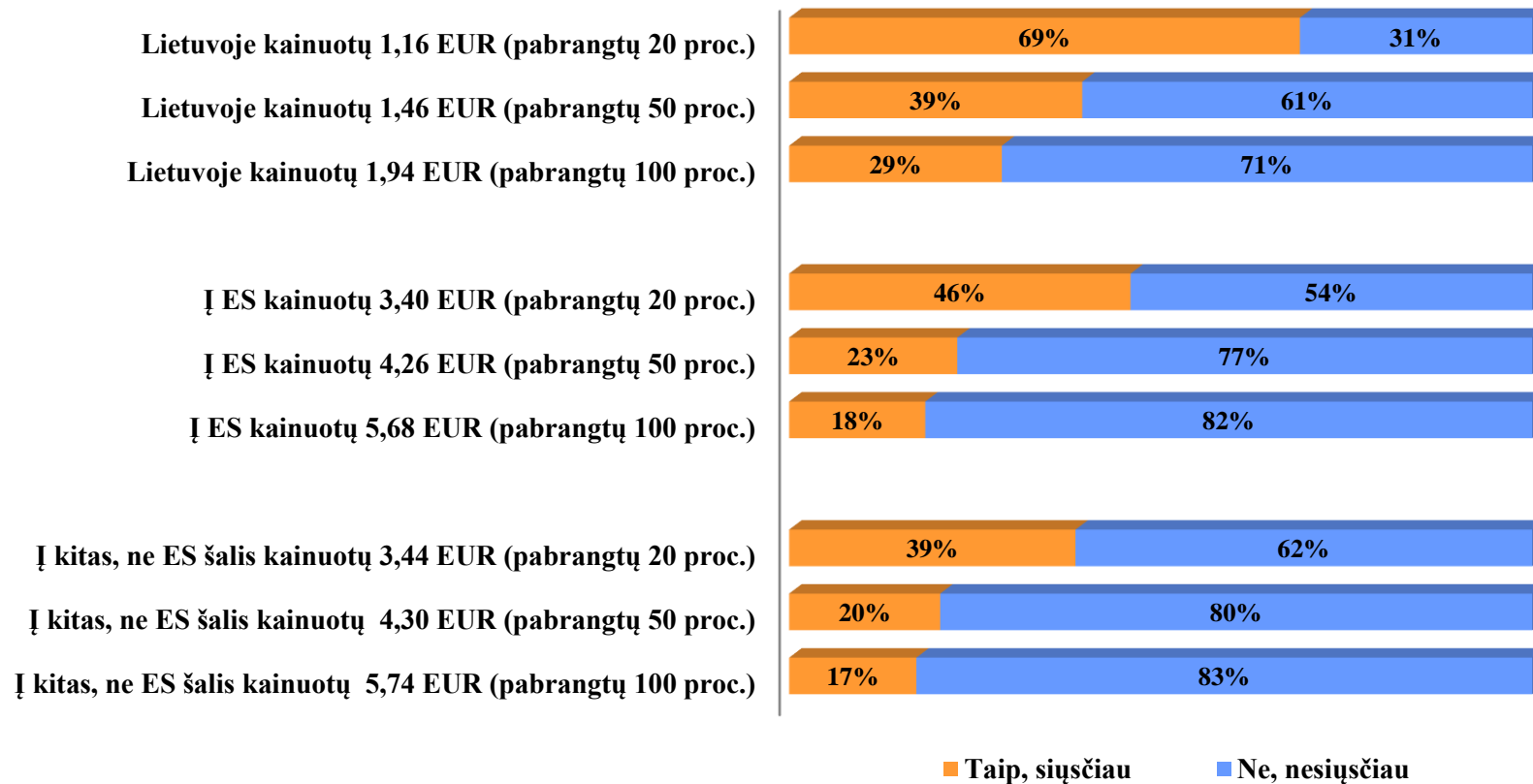
### Paprastas laiškas (iki 20 g)



Dauguma nesiųstų paprastų laiškų Lietuvoje jei jie pabrangtų 100%, nesiųstų į ES ir kitas šalis, jei pabrangtų 50%.

## AR SIŪSTUMĖTE LAIŠKĄ, JEI SIUNTIMAS PABRANGTŲ?

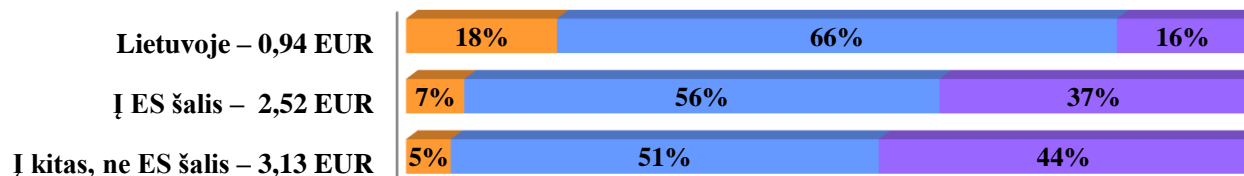
### Registruotas laiškas (iki 20 g)



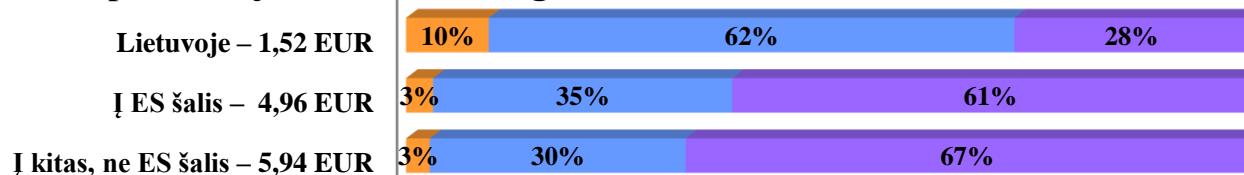
Dauguma nesiųstų registruotų laiškų Lietuvoje, jei jie pabrangtų 50% ir daugiau į ES ir kitas šalis – jei pabrangtų 20% ir daugiau.

## KAIP JŪS VERTINATE AB LIETUVOS PAŠTO SIUNTIMO KAINĄ:

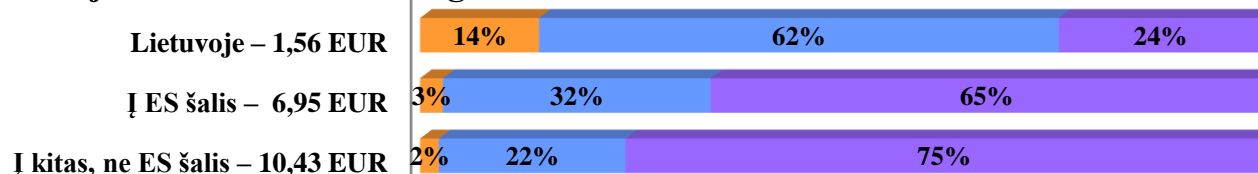
### Mažoji korespondencijos siunta nuo 100 iki 500 g



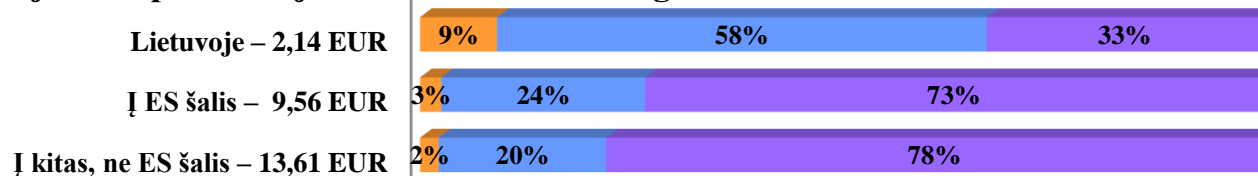
### Registruota mažoji korespondencijos siunta iki 500 g



### Didžioji korespondencijos siunta nuo 1 iki 2 kg



### Registruota didžioji korespondencijos siunta nuo 1 iki 2 kg



■ Pigu
 ■ Vidutiniška
 ■ Brangu



Dauguma gyventojų nurodė, kad mažosios korespondencijos siuntimo kaina tiek Lietuvoje, tiek ir į užsienį yra vidutiniška.

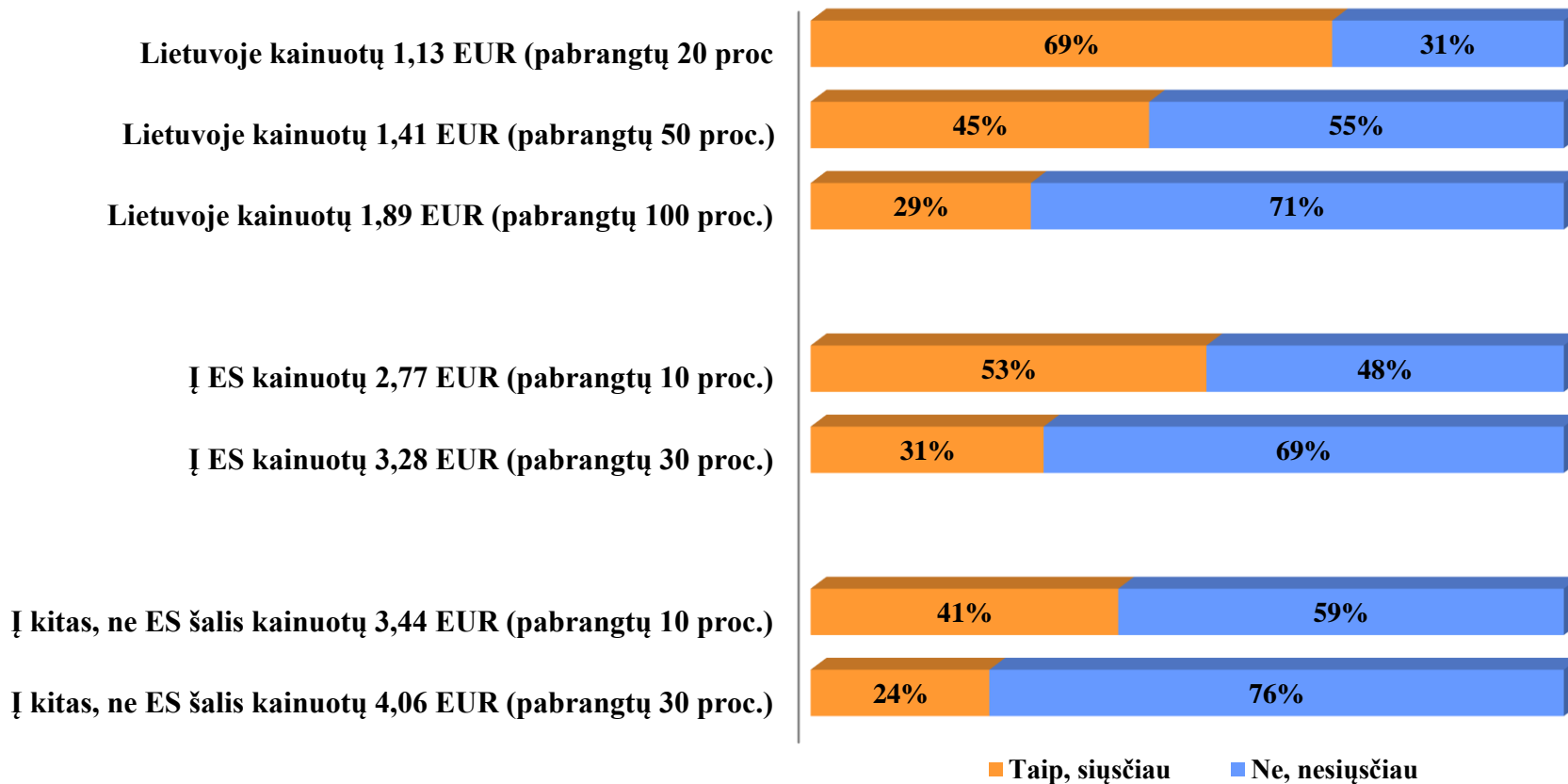
Dauguma gyventojų nurodė, kad registruotos mažosios korespondencijos siuntimo kaina Lietuvoje yra vidutiniška, tačiau į užsienį yra brangi.

Dauguma gyventojų nurodė, kad didžiosios korespondencijos siuntimo kaina Lietuvoje yra vidutiniška, tačiau į užsienį – brangi.

Dauguma gyventojų nurodė, kad registruotos didžiosios korespondencijos siuntimo kaina Lietuvoje yra vidutiniška, tačiau į užsienį – brangi.

## AR SIŪSTUMĖTE, JEI SIUNTIMAS PABRANGTŲ?

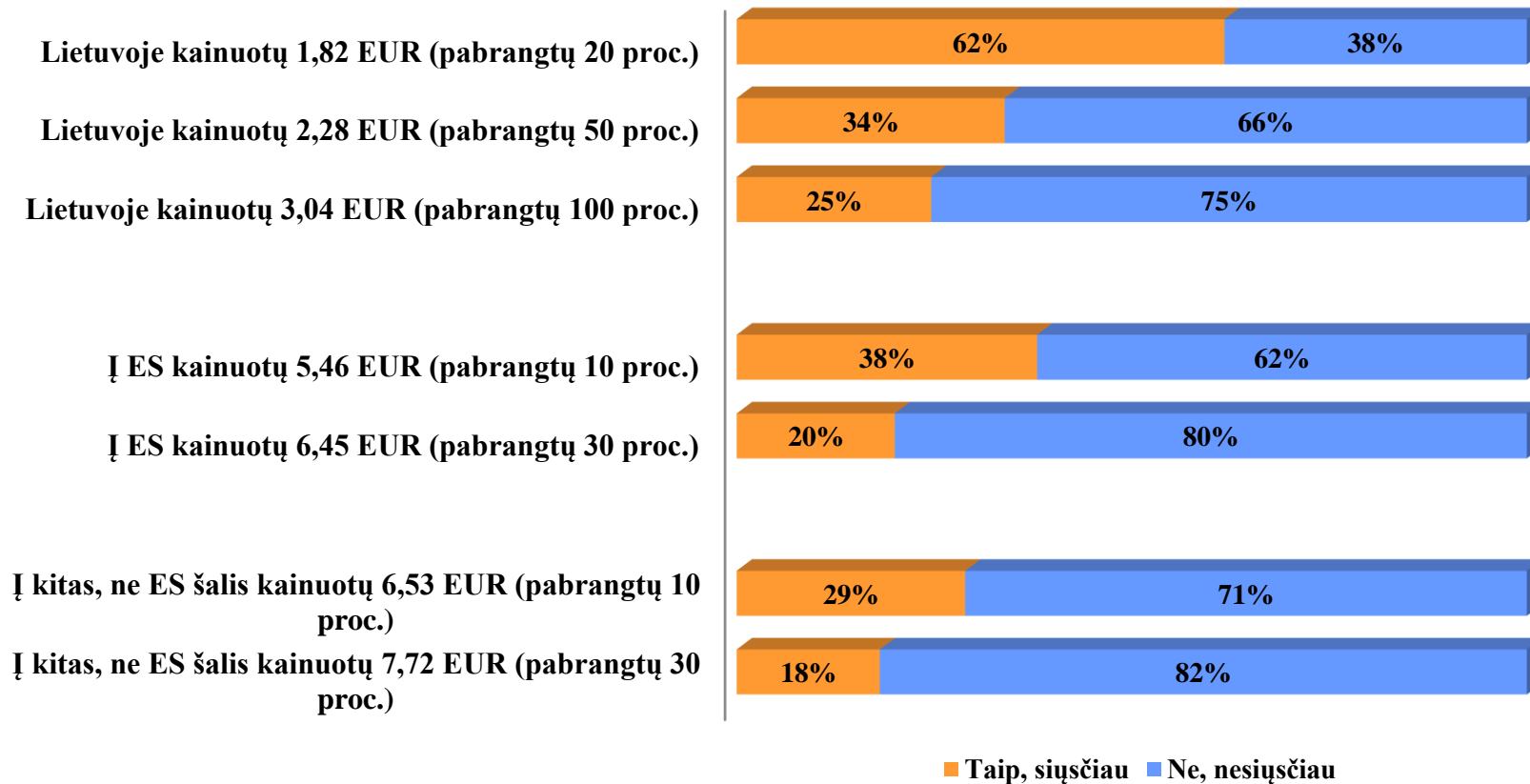
### Mažoji korespondencijos siunta nuo 100 iki 500 g



Dauguma nesiųstų mažosios korespondencijos Lietuvoje, jei ji pabrangtų daugiau nei 50%, ne į ES – jei pabrangtų 30%, į kitas šalis – jei pabrangtų 10% ir daugiau.

## AR SIŪSTUMĖTE, JEI SIUNTIMAS PABRANGTŲ?

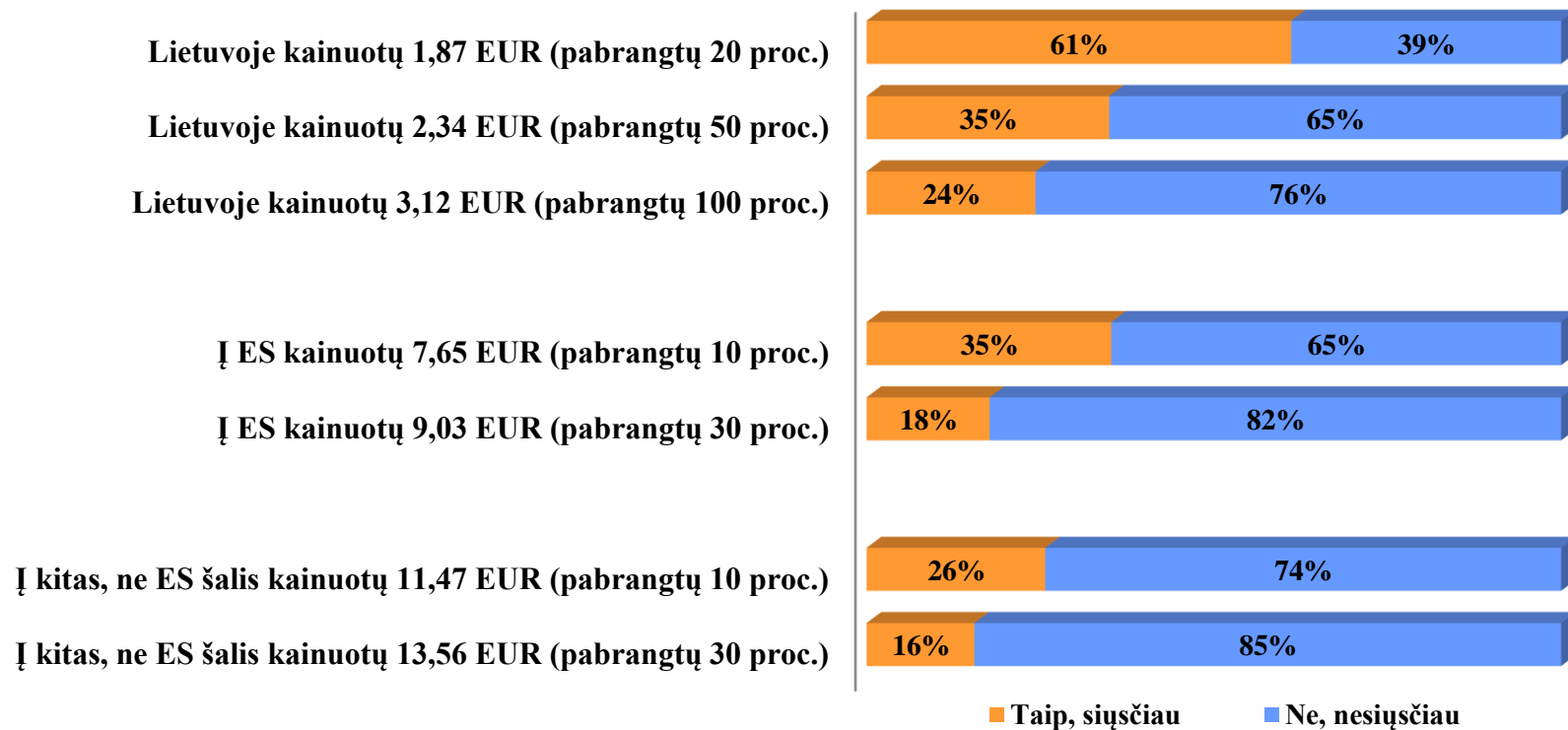
### Registruota mažoji korespondencijos siunta nuo 100 iki 500 g



Dauguma nesiųstų registruotos mažosios korespondencijos Lietuvoje, jei ji pabrangtų 50% ir daugiau, nesiųstų į ES ir kitas šalis – jei ji pabrangtų 10% ir daugiau.

## AR SIŪSTUMĖTE, JEI SIUNTIMAS PABRANGTŲ?

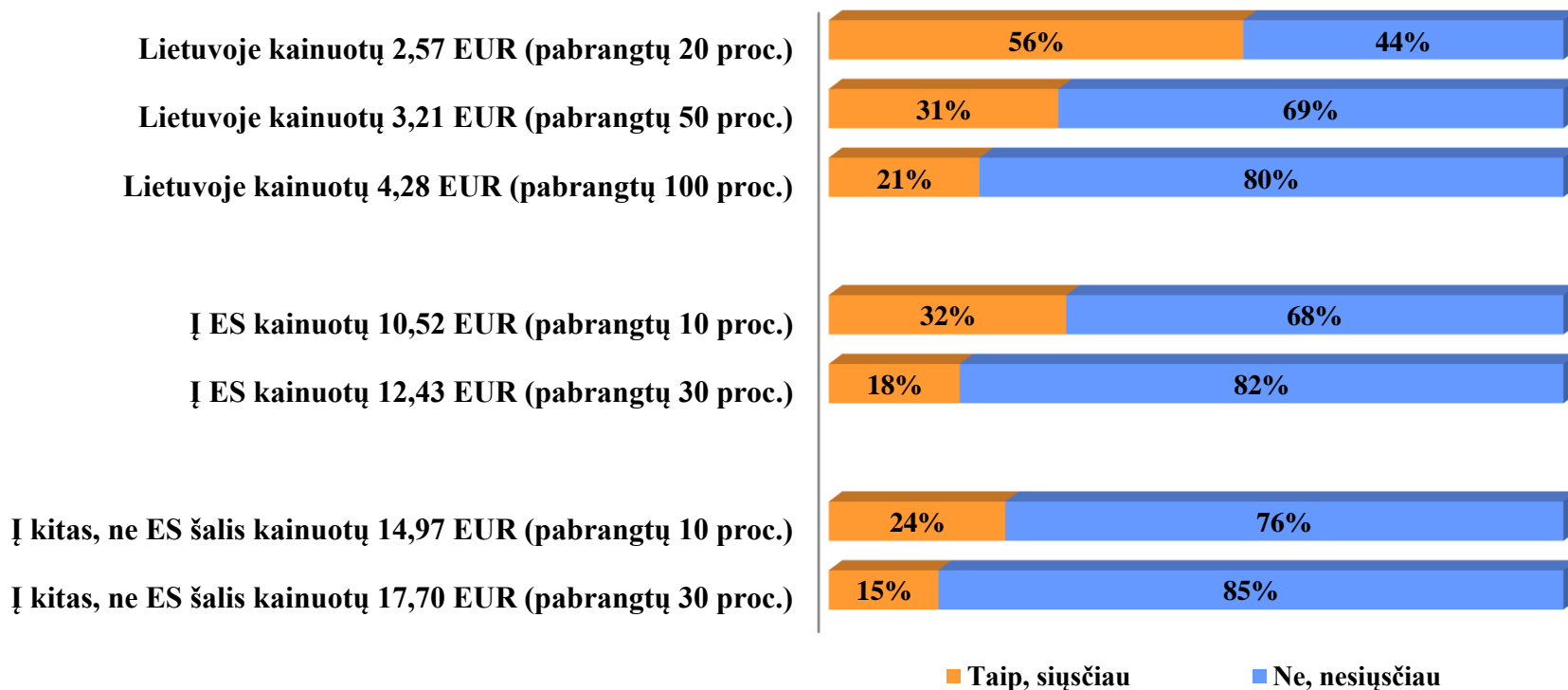
### Didžioji korespondencijos siunta nuo 1 iki 2 kg



Dauguma nesiųstų didžiosios korespondencijos Lietuvoje jei ji pabrangtų 50% ir daugiau, nesiųstų į ES ir kitas šalis jei pabrangtų 10% ir daugiau.

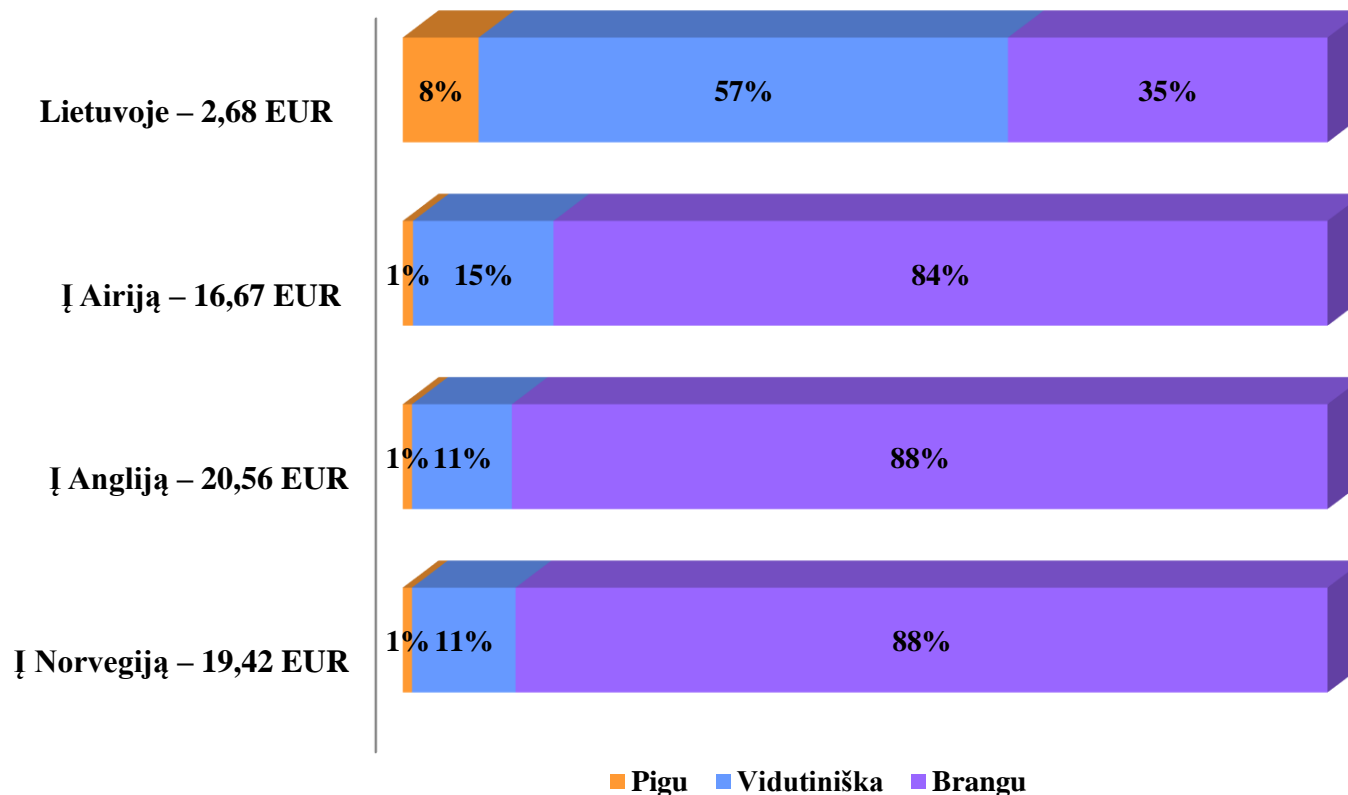
## AR SIŪSTUMĖTE, JEI SIUNTIMAS PABRANGTŲ?

### Registruota didžioji korespondencijos siunta nuo 1 iki 2 kg



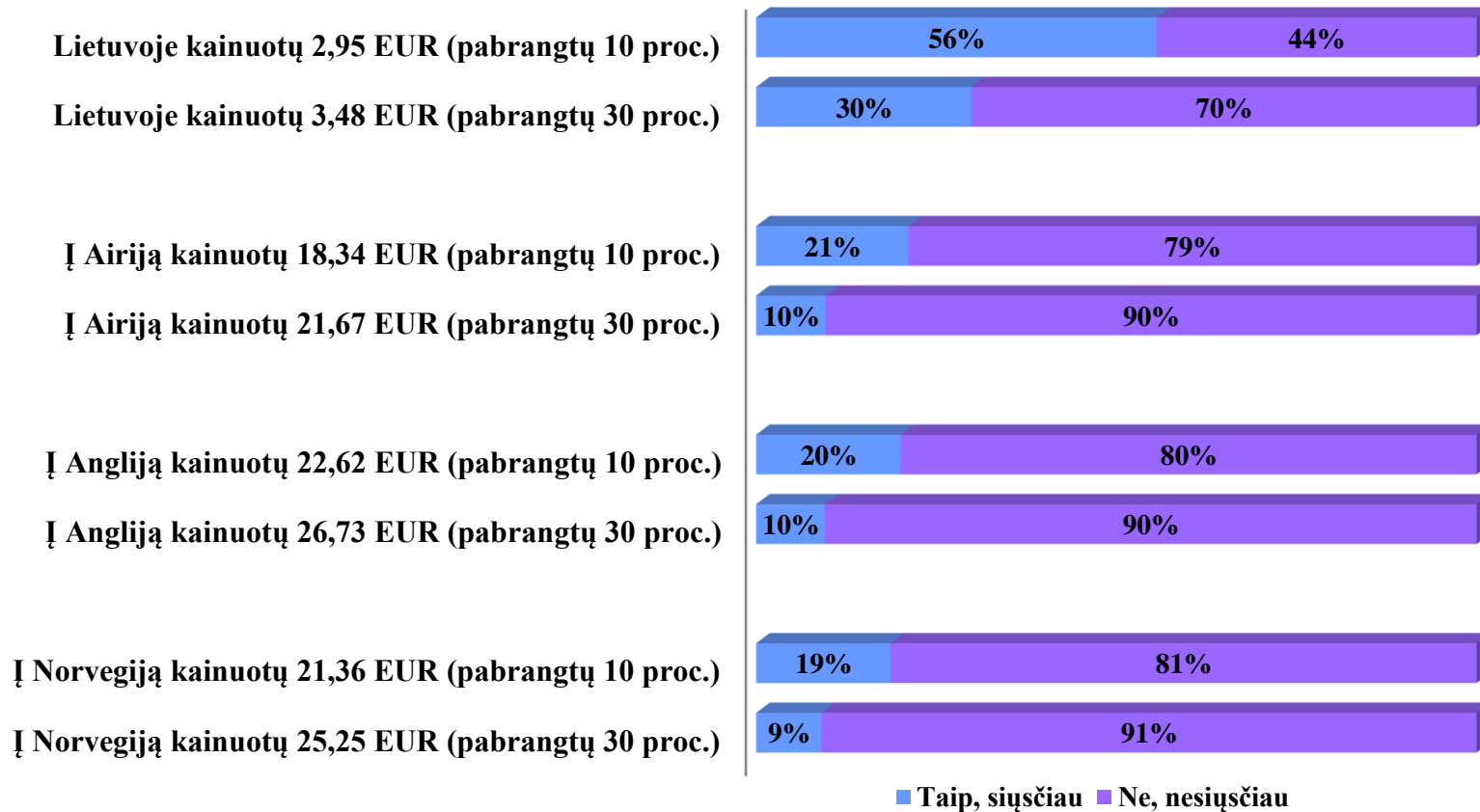
Dauguma nesiųstų registruotos didžiosios korespondencijos Lietuvoje jei ji pabrangtų 50% ir daugiau, nesiųstų į ES ir kitas šalis jei pabrangtų 10% ir daugiau.

## KAIP JŪS VERTINATE AB LIETUVOS PAŠTO SIUNTINIŲ IKI 2 KG SIUNTIMO KAINĄ?



Dauguma nurodo, kad siuntinių iki 2 kg siuntimo kaina Lietuvoje yra vidutiniška, o į Airiją, Angliją, Norvegiją – brangi (84% – 88% atsakymų).

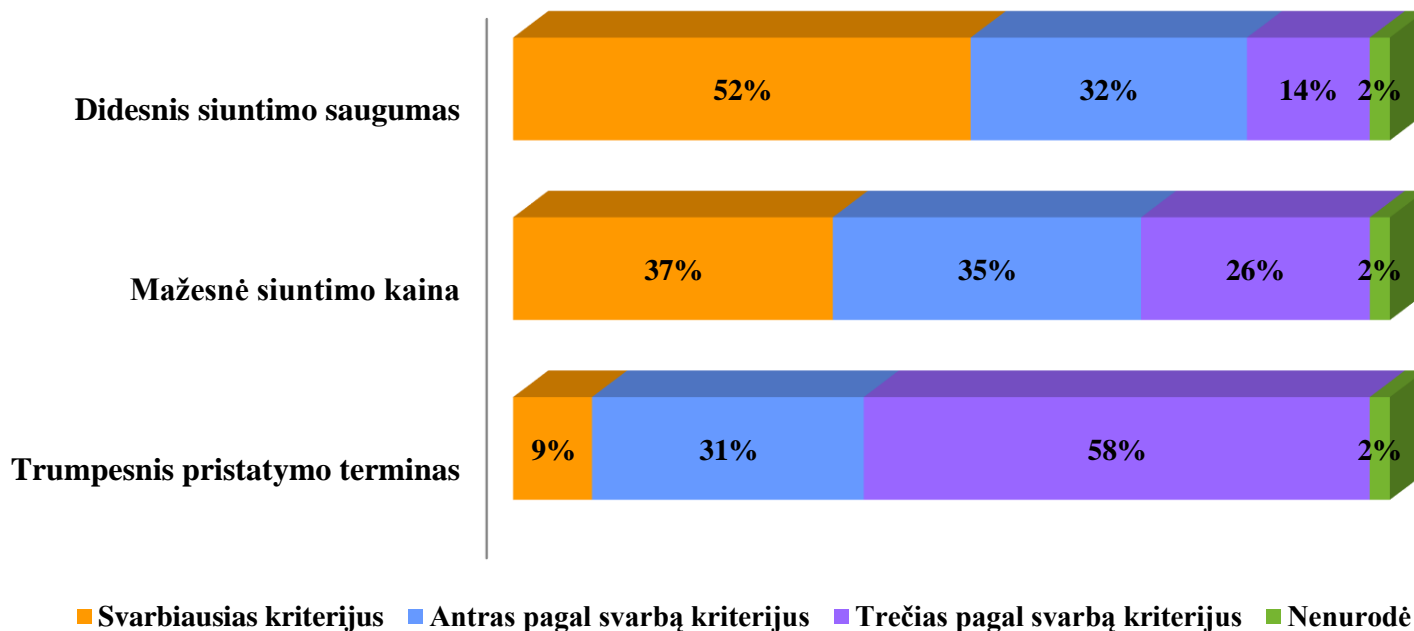
## AR SIŪSTUMĖTE SIUNTINIŲ IKI 2 KG, JEI SIUNTIMAS PABRANGTŲ 10/30 PROC.?



Dauguma nesiųstų siuntinių iki 2 kg Lietuvoje, jei jie pabrangtų 30% ir daugiau procentų, o į Airiją, Angliją, Norvegiją, jei jie pabrangtų 10% ir daugiau.

## KAS SIUNČIANT LAIŠKĄ (KORESPONDENCIJĄ) JUMS YRA SVARBIAUSIA?

*Suskirstykite žemiau išvardintus kriterijus svarbos tvarka, prie svarbiausio rašykite 1, antro pagal svarbą – 2, trečio – 3.*

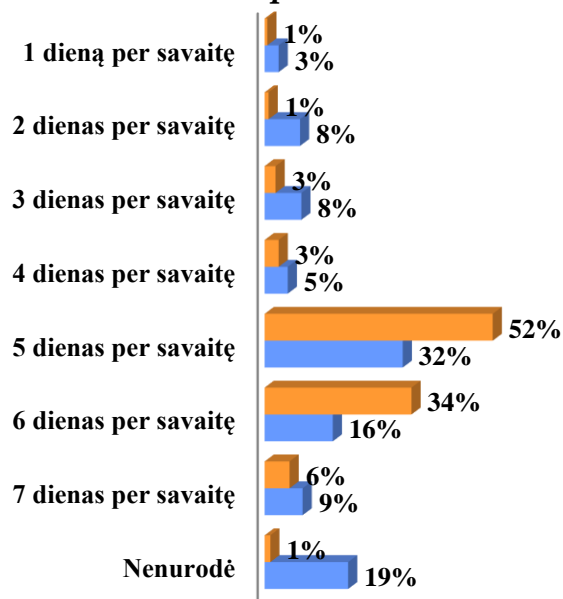


Daugumai gyventojų svarbiausias kriterijus laiškų siuntime yra didesnis siuntimo saugumas, o trumpesnis pristatymo terminas yra trečioje vietoje.



## KIEK DIENŲ PER SAVAITĘ, JŪSŲ MANYMU, TURĖTŲ VEIKTI STACIONARUS AR KILNOJAMASIS (MOBILUSIS) PAŠTO SKYRIUS?

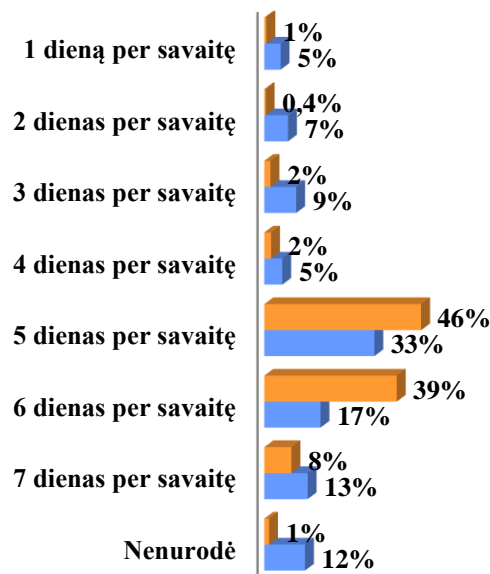
*Visi respondentai*



- Stacionarus pašto skyrius
- Kilnojamasis (mobilus) pašto skyrius

**N=1009**

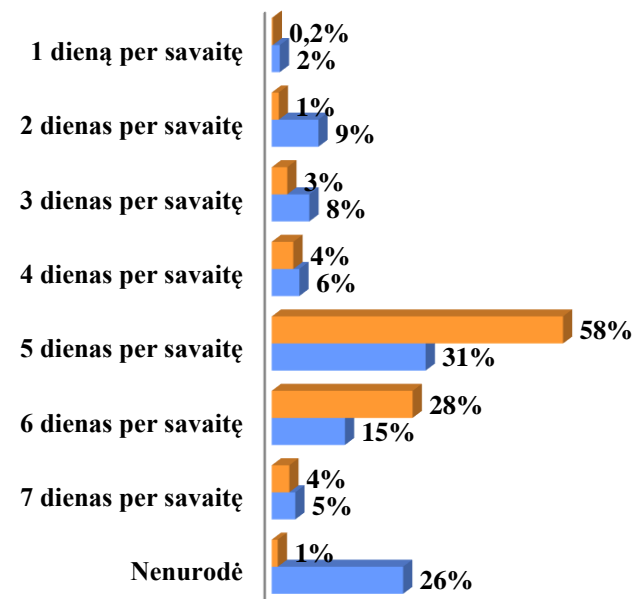
*Miestas*



- Stacionarus pašto skyrius
- Kilnojamasis (mobilus) pašto skyrius

**N=501**

*Kaimas*

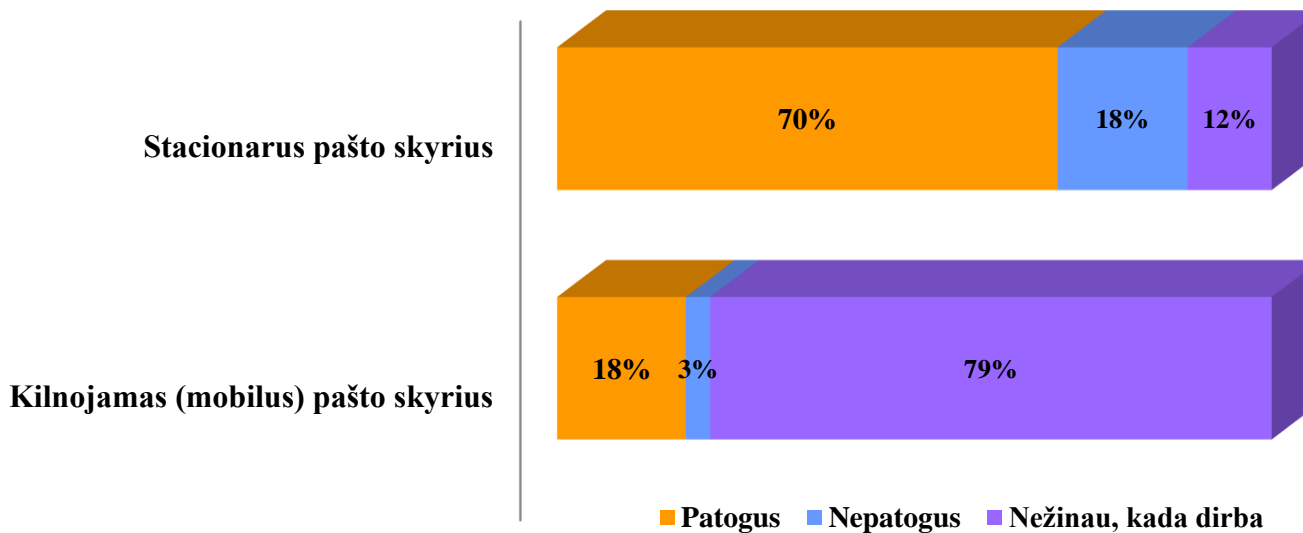


- Stacionarus pašto skyrius
- Kilnojamasis (mobilus) pašto skyrius

**N=508**

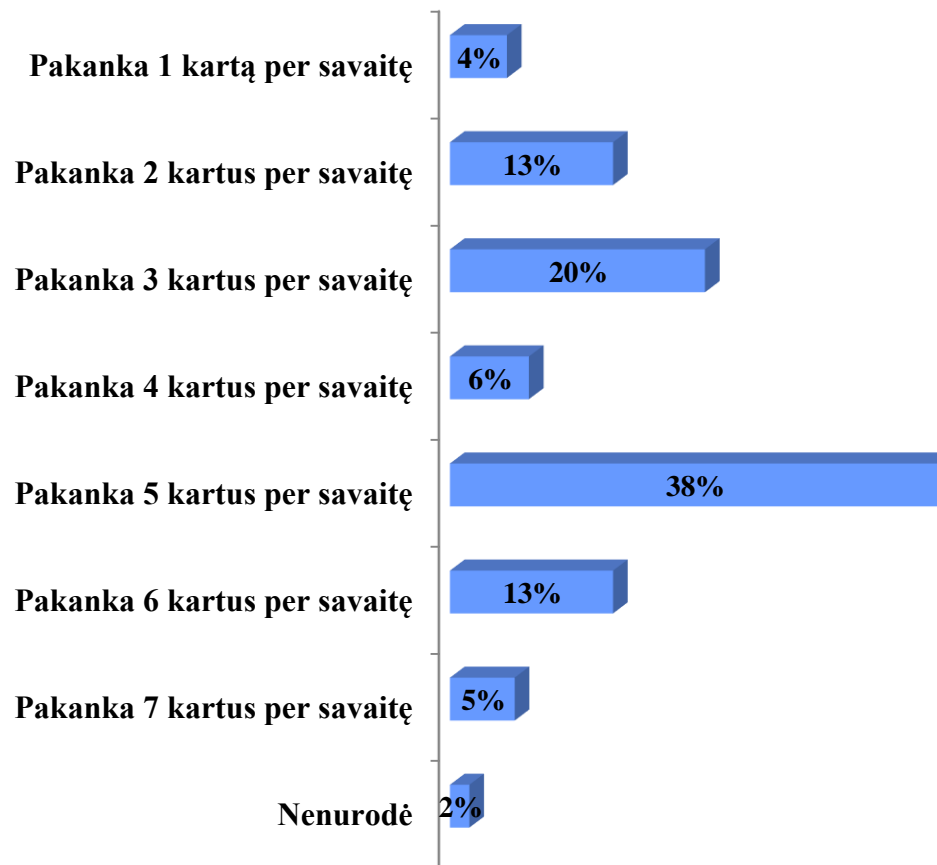
Daugelis miesto ir kaimo gyventojų nurodė, kad stacionarus pašto skyriai turėtų dirbti 5 dienas per savaitę (atitinkamai 46% ir 58%), o kilnojami pašto skyriai kiek mažiau (atitinkamai 33% ir 31%).

## AR JUMS PATOGUS ARTIMIAUSIOS AB LIETUVOS PAŠTO PASLAUGŲ TEIKIMO VIETOS DARBO LAIKAS?



Dauguma – 70% - nurodė, kad stacionarių pašto skyrių darbo laikas yra patogus. Kiek daugiau nepatenkintų yra kaime (mieste 14%, kaime 22%).

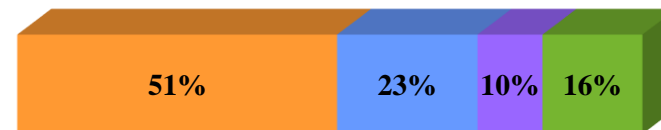
## KIEK KARTŲ PER SAVAITĘ, JŪSŲ NUOMONE, TURĖTŲ BŪTI PRISTATOMI LAIŠKAI?



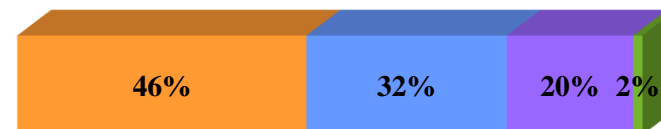
Dažniausiai gyventojai nurodo, kad jiems yra patogiau, kai laišakai yra pristatomi 5 kartus per savaitę (38%).

## KAIP JŪS VERTINATE ATSTUMĄ NUO JŪSŲ GYVENAMOSIOS VIETOS IKI ARTIMIAUSIŲ (JŪSŲ DAŽNIAUSIAI LANKOMŲ) AB LIETUVOS PAŠTO PASLAUGŲ TEIKIMO VIETŲ?

Iki viešai naudoti skirtų pašto dėžučių (skirtų siunčiamųjų laiškų (korespondencijos) išsiuntimui ir surinkimui)



Iki stacionaraus pašto skyriaus



Iki kilnojamojo (mobiliojo) pašto skyriaus

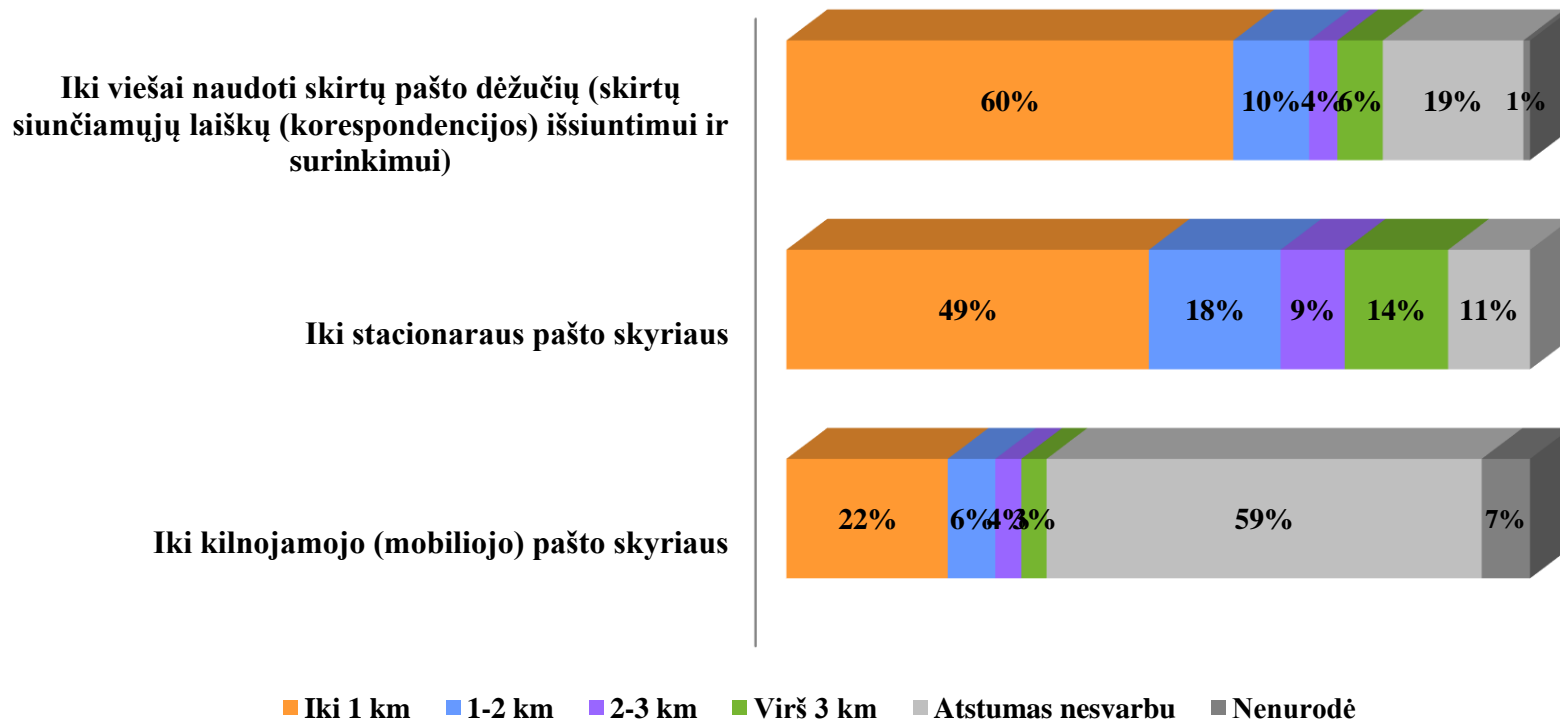


■ Arti  
 ■ Nei arti, nei toli  
 ■ Toli  
 ■ Nežinau, kur yra

Dauguma (51%) nurodo, kad iki pašto dėžutės atstumas nėra didelis, arti pusės (46%) – kad nėra didelis atstumas iki stacionaraus pašto skyriaus.



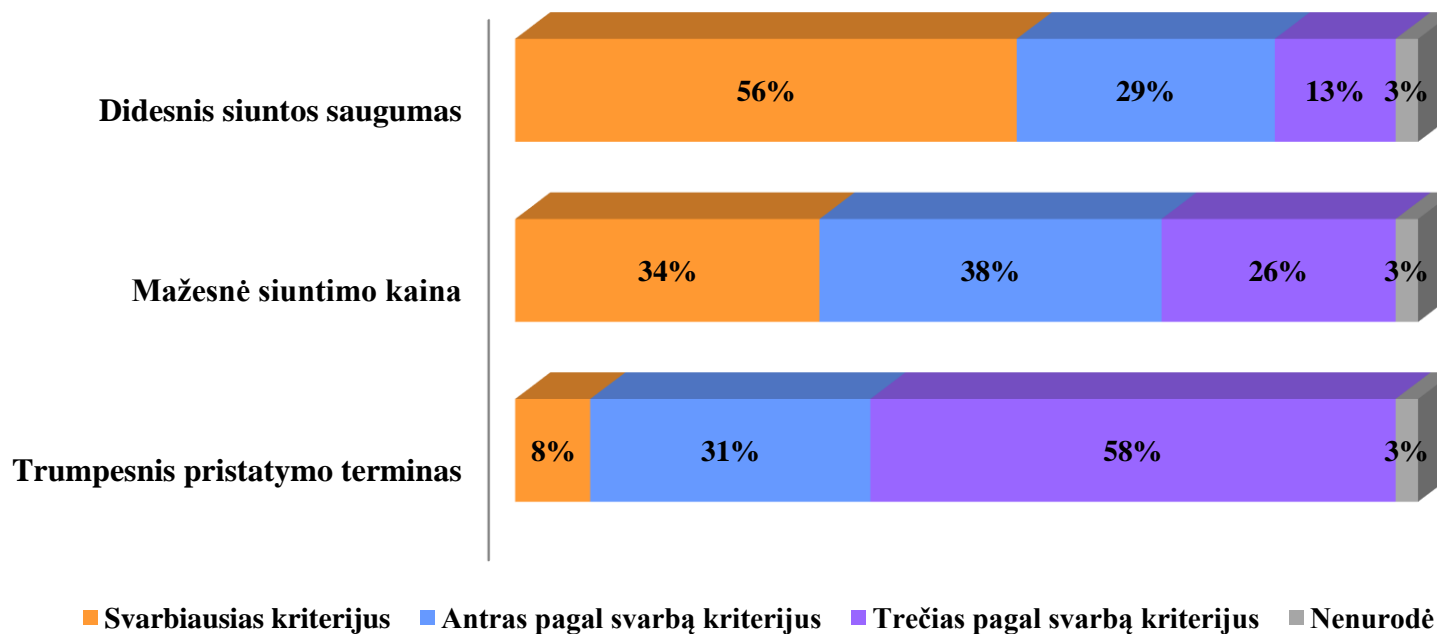
## KOKS DIDŽIAUSIAS ATSTUMAS IKI JŪSŲ DAŽNIAUSIAI LANKOMŲ AB LIETUVOS PAŠTO PASLAUGŲ TEIKIMO VIETŲ JUMS ATRODYTŲ PRIIMTINAS?



Dauguma (60%) nurodo, kad iki pašto dėžutės atstumas neviršija 1 km, beveik pusė (49%) nurodo, kad atstumas iki stacionaraus pašto skyriaus taip pat neviršija 1 km.

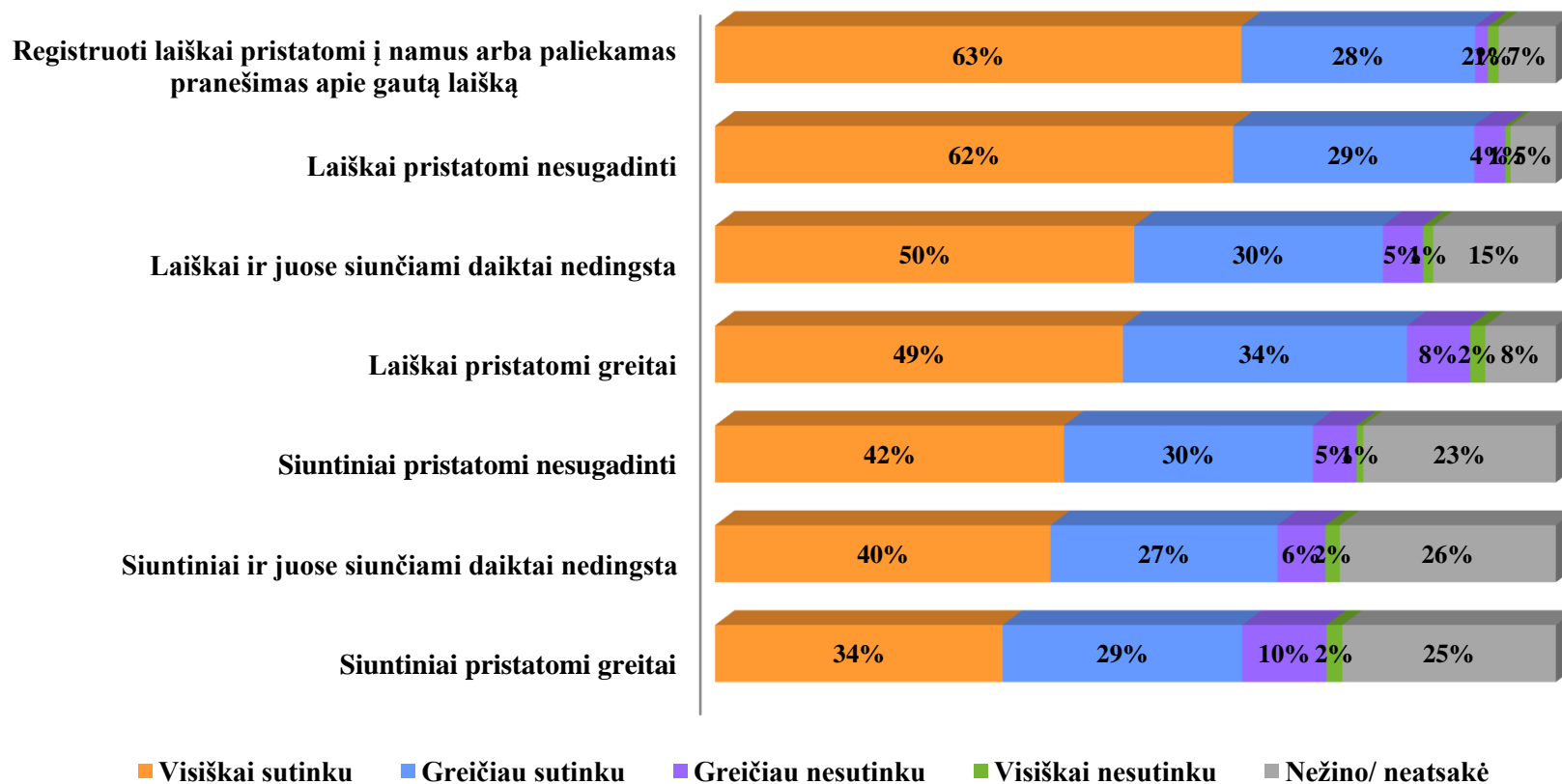
## KAS SIUNČIANT SIUNTINĮ JUMS YRA SVARBIAUSIA?

Suranguokite žemiau išvardintus kriterijus svarbos tvarka, prie svarbiausio rašykite 1, antro pagal svarbą – 2, trečio – 3.



Daugumai gyventojų svarbiausias kriterijus siuntinių siuntime yra didesnis siuntimo saugumas, o trumpesnis pristatymas yra trečioje vietoje.

## KIEK JŪS SUTINKATE AR NESUTINKATE SU ŽEMIAU PATEIKTAIS TEIGINIAIS APIE AB LIETUVOS PAŠTO TEIKIAMŲ PAŠTO PASLAUGŲ KOKYBĘ:



Gyventojai teigiamai įvertino AB Lietuvos paštas teikiamų paslaugų kokybę. Ypač daug respondentų nurodė, kad laišakai pristatomi nesugadinti (91%), registruoti laišakai pristatomi į namus arba paliekamas pranešimas apie gautą laišką (91%), laišakai pristatomi greitai – 83%.

## APIBENDRINIMAI

- Praktiškai visi respondentai (99%) siųsdami laiškus dažniausiai naudojami AB Lietuvos paštas paslaugomis. Kiti teikėjai buvo minimi retai.
- Daiktus (siuntinius) siunčia 42% apklaustųjų. Dažniau siunčia miesto gyventojai – 48% (kaime 36%), iki 29 m. amžiaus – 64%, aukštesnių pajamų grupė – 58%, turintys aukštąjį išsilavinimą – 57%.
- Siųsdami daiktus (siuntinius), absoliuti dauguma dažniausiai naudojami AB Lietuvos paštas paslaugomis (94%).
- Savitarnos terminalais naudojami 40% apklaustųjų. Dažniau tai jaunimas (79%), turintys aukštąjį išsilavinimą (59%), aukštesnių pajamų grupė (66%). Modalus siuntimo dažnis – kartą per metus (21%). Lyginant su 2016 m. besinaudojančių terminalais padaugėjo (buvo 29%). Vyriausioje amžiaus grupėje trečdalis respondentų nežino, kas tai yra savitarnos terminalai, o tarp jaunimo tokių nėra.



## APIBENDRINIMAI

- Internetu perka 53% apklaustųjų (2016 m. buvo 48%). Dažniau tai jaunimas (94%), turintys aukštąjį išsilavinimą (72%), aukštesnių pajamų grupė (85%). Dažniausiai prekės užsakomos su pristatymu į namus.
- 35% apklaustųjų nurodė, kad paslaugos teikėjas prieš įteikdamas pašto siuntą visada leidžia patikrinti, ar pašto siunta yra nepažeista. Nuo turinčių nuomonę tokių yra 55%.
- 42% respondentų nurodė, kad jiems yra aktuali pašto siuntų sekimo paslauga (2016 m. buvo 37%). Dažniau ji aktuali mieste – 53%, jaunimui – 81%, turintiems aukštąjį išsilavinimą – 49%, aukštesnių pajamų grupei – 65%. Dalis respondentų – 10% - už šią paslaugą sutiktų mokėti papildomai: jaunimas (21%), aukštesnių pajamų grupė (16%).
- AB Lietuvos paštas pašto paslaugomis naudojasi beveik visi apklaustieji. Dažniau šiomis paslaugomis yra naudojamosi kaime: kartą per mėnesį ir dažniau 76% (mieste 54%).
- Dažniausiai yra naudojamosi šiomis AB Lietuvos paštas paslaugomis: laiškų siuntimas Lietuvoje 47%, įmokų mokėjimo paslaugos 38%, laiškų siuntimas į užsienio šalis 30%, siuntinių siuntimas į užsienio šalis 27%, periodinių leidinių prenumerata – 26%.

## APIBENDRINIMAI

- Dažniausiai laiškai išsiuntimui yra pateikiami pašto skyriuose (ne prekybos centruose) – 35%. Į siunčiamąsias (geltonąsias) dėžutes meta 18% gyventojų.
- Siuntiniai dažniausiai siunčiami pašto skyriuose, esančiuose ne prekybos centruose – 30%.
- 28% gyventojų pašto paslaugoms išleidžia daugiau nei 20 eurų (30-39 m. amžiaus grupė 40%, turintys aukštąjį išsilavinimą 35%).
- Dažniausiai yra nurodoma, kad aktualiausia yra laiškų siuntimo (31%) ir siuntinių siuntimo kaina (28%).
- Dažniausia yra nurodoma, kad AB Lietuvos pašto paprastų laiškų siuntimo kaina yra vidutiniška (tiek Lietuvoje, tiek į ES, tiek į kitas šalis). Nedidelė dalis (10% - 17%) nurodo, kad laiškų siuntimas yra brangus. Žymiai daugiau nurodo, kad brangūs yra registruoti laiškai.

## APIBENDRINIMAI

- Dauguma nesiųstų paprastų laiškų Lietuvoje jei jie pabrangtų 100%, nesiųstų į ES ir kitas šalis, jei pabrangtų 50%.
- Dauguma nesiųstų registruotų laiškų Lietuvoje, jei jie pabrangtų 50% ir daugiau į ES ir kitas šalis – jei pabrangtų 20% ir daugiau.
- Dauguma gyventojų nurodė, kad mažosios korespondencijos siuntimo kaina tiek Lietuvoje, tiek ir į užsienį yra vidutiniška.
- Dauguma gyventojų nurodė, kad registruotos mažosios korespondencijos siuntimo kaina Lietuvoje yra vidutiniška, tačiau į užsienį yra brangi.
- Dauguma gyventojų nurodė, kad didžiosios korespondencijos siuntimo kaina Lietuvoje yra vidutiniška, tačiau į užsienį – brangi.
- Dauguma gyventojų nurodė, kad registruotos didžiosios korespondencijos siuntimo kaina Lietuvoje yra vidutiniška, tačiau į užsienį – brangi.

## APIBENDRINIMAI

- Dauguma nesiųstų mažosios korespondencijos Lietuvoje, jei ji pabrangtų daugiau nei 50%, ne į ES – jei pabrangtų 30%, į kitas šalis – jei pabrangtų 10% ir daugiau.
- Dauguma nesiųstų registruotos mažosios korespondencijos Lietuvoje, jei ji pabrangtų 50% ir daugiau, nesiųstų į ES ir kitas šalis – jei ji pabrangtų 10% ir daugiau.
- Dauguma nesiųstų didžiosios korespondencijos Lietuvoje jei ji pabrangtų 50% ir daugiau, nesiųstų į ES ir kitas šalis jei pabrangtų 10% ir daugiau.
- Dauguma nesiųstų registruotos didžiosios korespondencijos Lietuvoje jei ji pabrangtų 50% ir daugiau, nesiųstų į ES ir kitas šalis jei pabrangtų 10% ir daugiau.
- Dauguma nurodo, kad siuntinių iki 2 kg siuntimo kaina Lietuvoje yra vidutiniška, o į Airiją, Angliją, Norvegiją – brangi (84% – 88% atsakymų).
- Dauguma nesiųstų siuntinių iki 2 kg Lietuvoje, jei jie pabrangtų 30% ir daugiau procentų, o į Airiją, Angliją, Norvegiją, jei jie pabrangtų 10% ir daugiau.

## APIBENDRINIMAI

- Daugumai gyventojų svarbiausias kriterijus laiškų siuntime yra didesnis siuntimo saugumas, o trumpesnis pristatymo terminas yra trečioje vietoje.
- Daugelis miesto ir kaimo gyventojų nurodė, kad stacionarūs pašto skyriai turėtų dirbti 5 dienas per savaitę (atitinkamai 46% ir 58%), o kilnojami pašto skyriai kiek mažiau (atitinkamai 33% ir 31%).
- Dauguma – 70% - nurodė, kad stacionarių pašto skyrių darbo laikas yra patogus. Kiek daugiau nepatenkintų yra kaime (mieste 14%, kaime 22%).
- Dažniausiai gyventojai nurodo, kad jiems yra patogiau, kai laišakai yra pristatomi 5 kartus per savaitę (38%).
- Dauguma (51%) nurodo, kad iki pašto dėžutės atstumas nėra didelis, arti pusės (46%) – kad nėra didelis atstumas iki stacionaraus pašto skyriaus.
- Dauguma (60%) nurodo, kad iki pašto dėžutės atstumas neviršija 1 km, beveik pusė (49%) nurodo, kad atstumas iki stacionaraus pašto skyriaus taip pat neviršija 1 km.

## APIBENDRINIMAI

- Daugumai gyventojų svarbiausias kriterijus siuntinių siuntime yra didesnis siuntimo saugumas, o trumpesnis pristatymas yra trečioje vietoje.
- Gyventojai teigiamai įvertino AB Lietuvos paštas teikiamų paslaugų kokybę. Ypač daug respondentų nurodė, kad laišakai pristatomi nesugadinti (91%), registruoti laišakai pristatomi į namus arba paliekamas pranešimas apie gautą laišką (91%), laišakai pristatomi greitai – 83%.