

PAŠTO PASLAUGOS NAUDOTOJŲ TYRIMAS

užsakovas



vykdytojas

spinter research

A hand holding a glowing lightbulb next to a chalkboard with a smiley face drawing.

METODIKA

spinter research

TYRIMO METODIKA

- LAIKAS. 2020 11 16 – 12 10.
- TIKSLAS. Iširti pašto paslaugos naudotojų poreikius, įvertinti universaliosios pašto paslaugos kokybę ir prieinamumą.
- TIKSLINĖ GRUPĖ. 18 metų ir vyresni respondentai, besinaudojantys ir nesinaudojantys pašto paslauga miesto ir kaimo vietovėse visoje Lietuvos Respublikos teritorijoje.
- APKLAUSOS METODAS. Kombinuotas tyrimo metodas: CATI (Computer assisted telephone interview) ir CAWI (Computer assisted web interview). CATI apklausą atlieka profesionalus apklausėjas telefonu. Jis veda pokalbį su respondentu pagal parengtus klausimus, atsakymus fiksuodamas klausimyne. CAWI apklausoje respondentui siunčiama nuoroda į apklausą, kurią respondentas užpildo savarankiškai jam/jai patogiu metu. Nuoroda yra unikali t.y. klausimyno negalima užpildyti kelis kartus.
- IMTIS. Tyrimo metu buvo apklausti 1027 respondentai.
- LOKACIJA. Apklausą vykdyta visose Lietuvos Respublikos savivaldybėse.
- ATRANKA. Kvotinė.
- DUOMENŲ ANALIZĖ. Analizė atlikta SPSS/PC programine įranga. Ataskaitoje pateikiami bendrieji atsakymų pasiskirstymai (procentai), ir pasiskirstymai pagal socialines-demografines charakteristikas (Žr. Priedus).

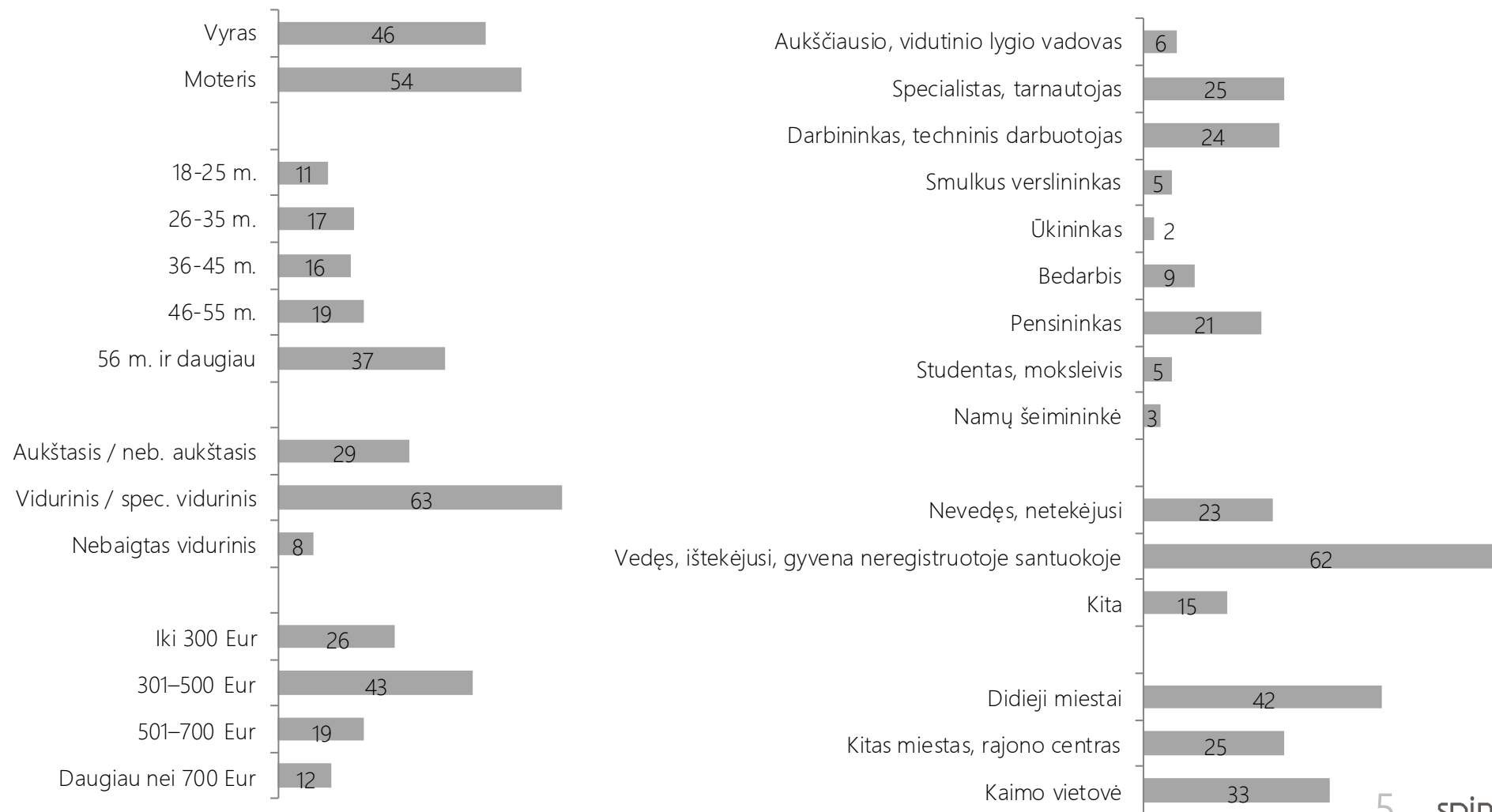
STATISTINĖ PAKLAIDA

Atrankiniuose kiekybiniuose tyrimuose visada išlieka statistinės paklaidos tikimybė, į kurią būtina atsižvelgti interpretuojant duomenis. Pvz.: jeigu apklausus 1027 respondentus gavome, kad 49,7 proc. apklaustųjų teigia per paskutinius 12 mėnesių siuntę / gavę laiškus, tai yra 95 proc. tikimybė, kad tikroji reikšmė yra tarp 46,6 proc. ir 52,8 proc.

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

%=	3/97	5/95	10/90	15/85	20/80	25/75	30/70	40/60	50/50
N=									
10	10,6	13,5	18,6	22,1	24,8	26,8	28,4	30,4	31,0
30	6,1	7,8	10,7	12,8	14,3	15,5	16,4	17,5	17,9
50	4,7	6,0	8,3	9,9	11,1	12,0	12,7	13,6	13,9
75	3,9	4,9	6,8	8,1	9,1	9,8	10,4	11,1	11,3
100	3,3	4,3	5,9	7,0	7,8	8,5	9,0	9,6	9,8
150	2,7	3,5	4,8	5,7	6,4	6,9	7,3	7,8	8,0
200	2,4	3,0	4,2	4,9	5,5	6,0	6,4	6,8	6,9
300	1,9	2,5	3,4	4,0	4,5	4,9	5,2	5,5	5,7
400	1,7	2,1	2,9	3,5	3,9	4,2	4,5	4,8	4,9
500	1,5	1,9	2,6	3,1	3,5	3,8	4,0	4,3	4,4
600	1,4	1,7	2,4	2,9	3,2	3,5	3,7	3,9	4,0
700	1,3	1,6	2,2	2,6	3,0	3,2	3,4	3,6	3,7
800	1,2	1,5	2,1	2,5	2,8	3,0	3,2	3,4	3,5
1000	1,1	1,4	1,9	2,2	2,5	2,7	2,8	3,0	3,1
1500	0,9	1,1	1,5	1,8	2,1	2,2	2,4	2,5	2,6
2000	0,8	1,0	1,3	1,6	1,8	1,9	2,0	2,1	2,2
2500	0,7	0,9	1,2	1,4	1,6	1,7	1,8	1,9	2,0

SOCIALINĖS-DEMOGRAFINĖS CHARAKTERISTIKOS



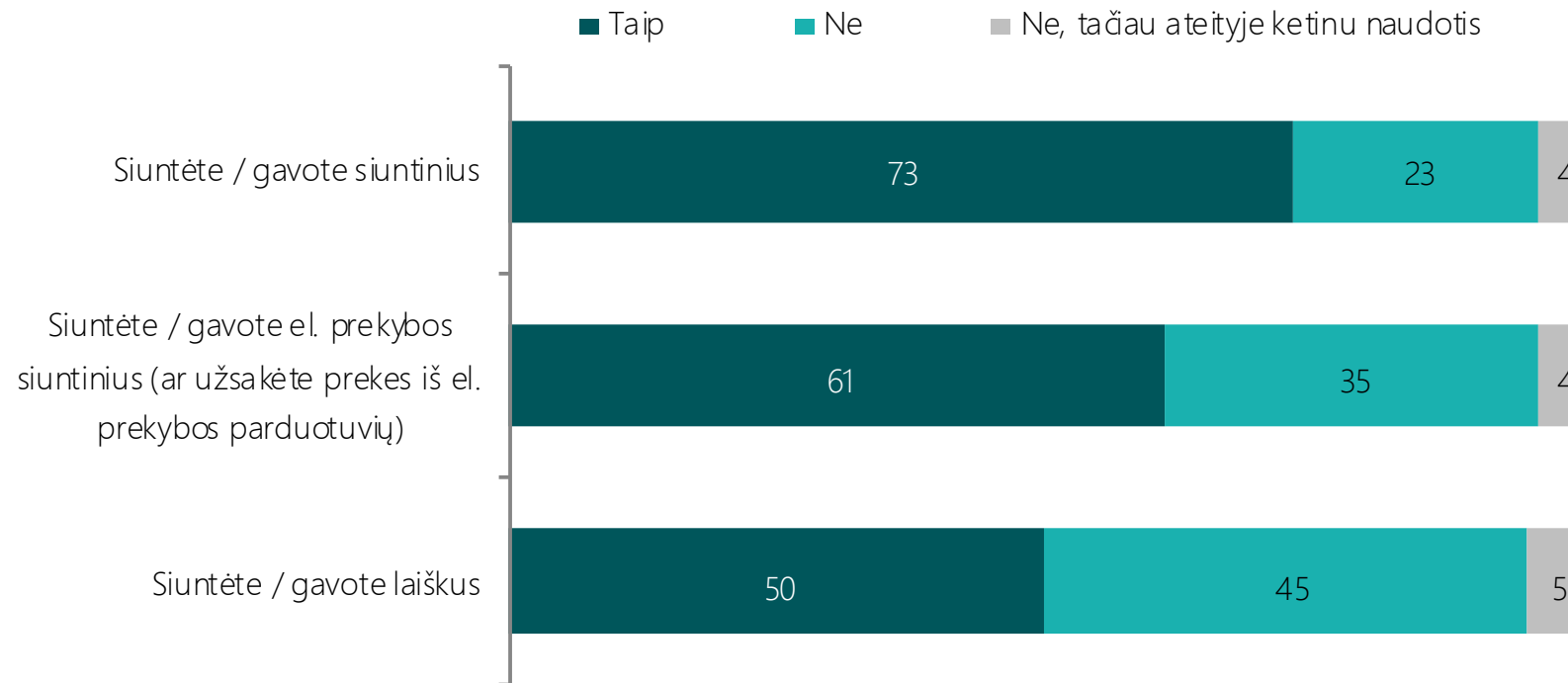


[illegible]

NAUDOJIMASIS PAŠTO PASLAUGOMIS (PROC.)

Ar per paskutinius 12 mėnesių naudojotės šiomis pašto paslaugomis?

N=1027



Siuntinius dažniau siuntė / gavo 26-45 m. respondentai ir aukščiausio išsimokslinimo apklaustieji. El. prekybos siuntinius dažniau siuntė / gavo 18-45 m. tyrimo dalyviai, aukščiausio išsimokslinimo atstovai, didesnes pajamas turintys respondentai ir didmiesčių gyventojai. Laiškus dažniau siuntė / gavo 26-55 m. respondantai ir aukščiausio išsimokslinimo atstovai.

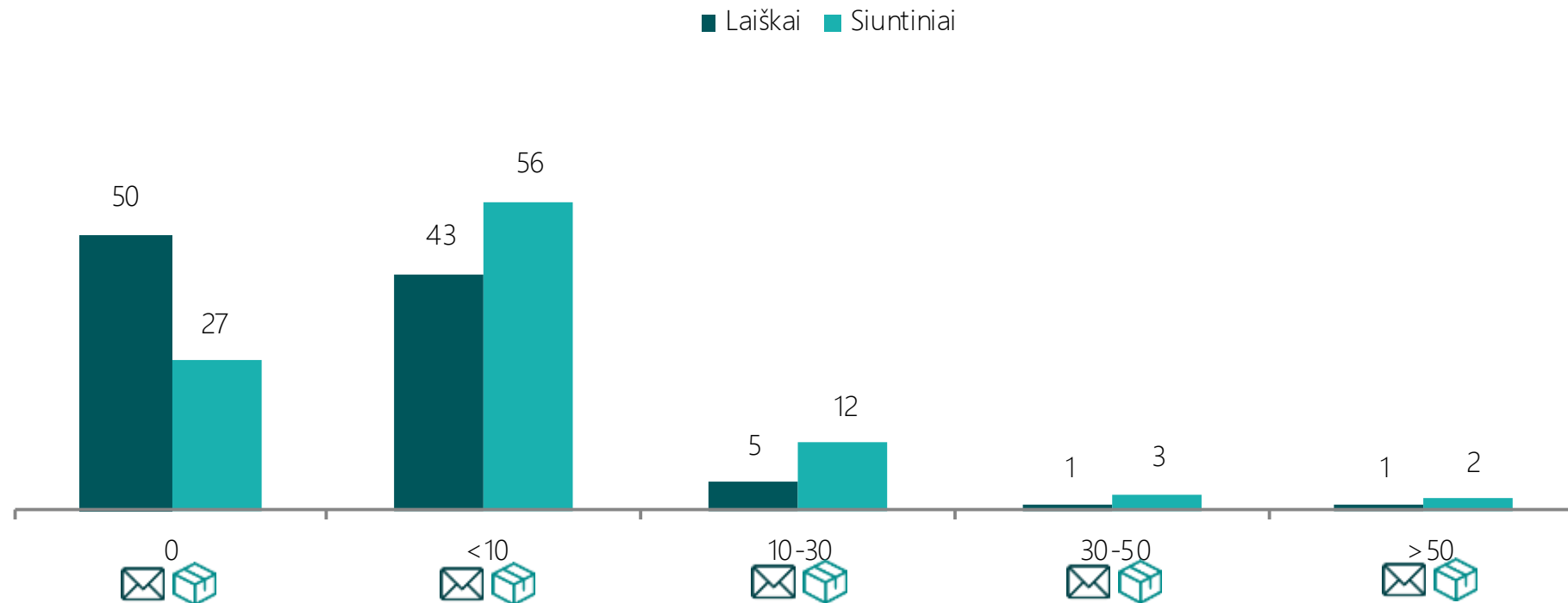
IŠSIŪSTŲ LAIŠKŲ / SIUNTINIŲ PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ SKAIČIUS (PROC.)

Kiek išsiuntėte laiškų / siuntinių per paskutinius 12 mėnesių?

N=877*

*naudojosi pašto paslaugomis

Iki 10 laiškų dažniau išsiuntė moterys ir didžiausių pajamų grupės atstovai.

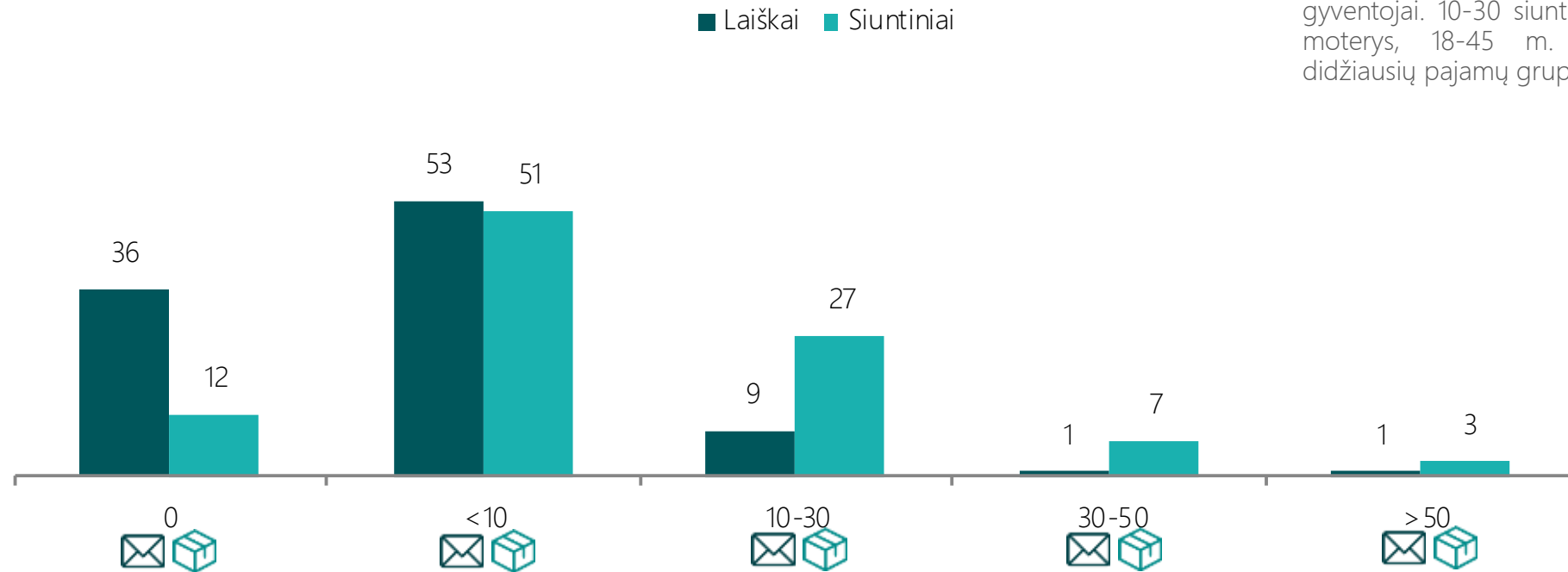


GAUTŲ LAIŠKŲ / SIUNTINIŲ PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ SKAIČIUS (PROC.)

Kiek gavote laiškų / siuntinių per paskutinius 12 mėnesių?

N=877*

*naudojosi pašto paslaugomis



Iki 10 laiškų dažniau gavo aukščiausio išsimokslinimo respondentai.

Iki 10 siuntinių dažniau gavo vyrai, vidurinio išsimokslinimo atstovai ir miestų gyventojai. 10-30 siuntinių dažniau gavo moterys, 18-45 m. respondentai ir didžiausių pajamų grupės atstovai.

NAUDOJIMOSI PAŠTO SIUNTŲ SAVITARNOS TERMINALŲ (PAŠTOMATŲ) PASLAUGOMIS DAŽNIS (PROC.)

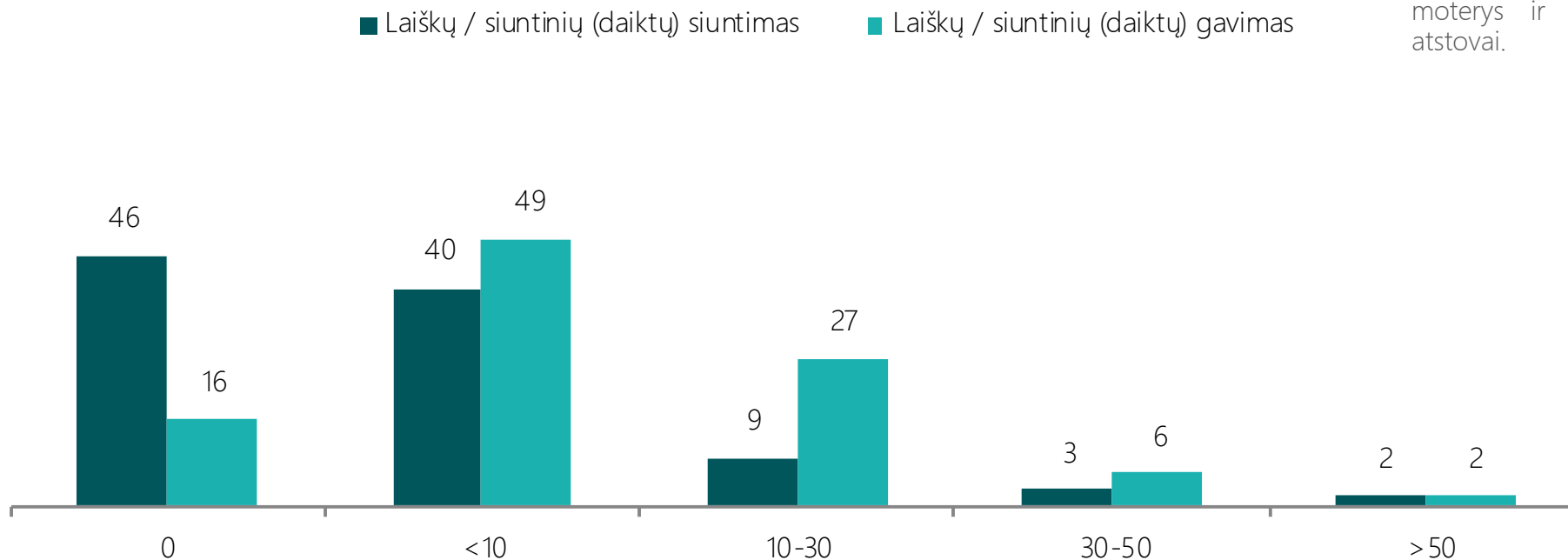
Kiek kartų per paskutinius 12 mėnesių naudojotės pašto siuntų savitarnos terminalų (paštomatų) paslaugomis (pvz. „LP Express“, „Omniva“, „Venipak“...)?

N=877*

*naudojosi pašto paslaugomis

Iki 10 laiškų / siuntinių (daiktų) dažniau siuntė didmiesčių gyventojai.

Iki 10 laiškų / siuntinių (daiktų) dažniau gavo vyrai ir didmiesčių gyventojai. 10-30 laiškų / siuntinių (daiktų) dažniau gavo moterys ir aukščiausio išsimokslinimo atstovai.

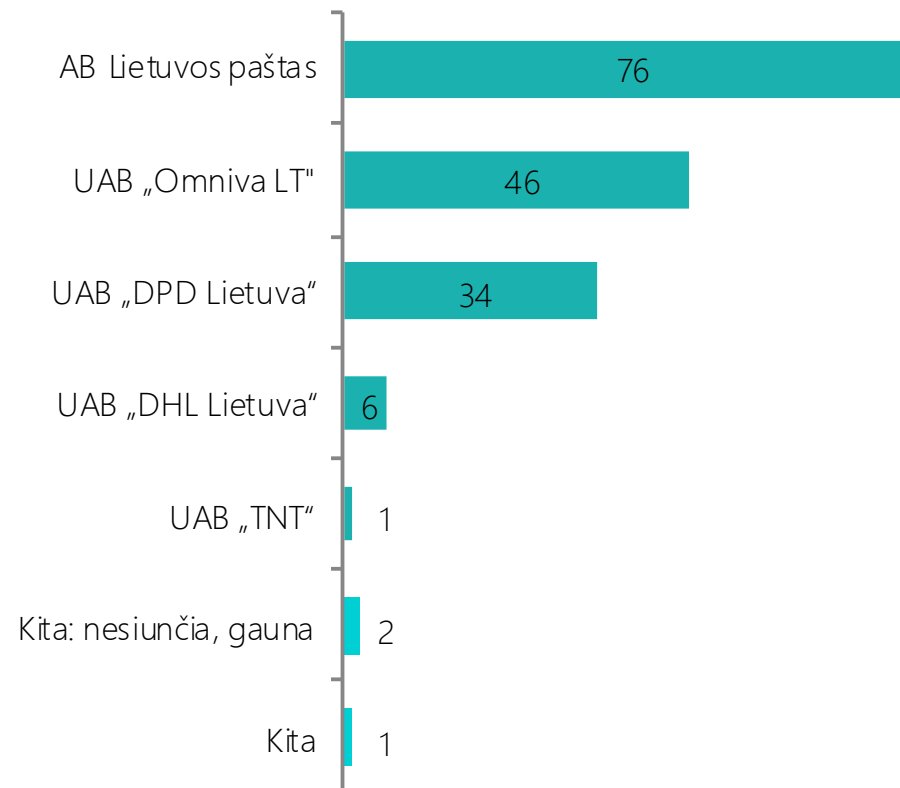


PAŠTO PASLAUGOS TEIKĖJAS, KURIO PASLAUGOMIS DAŽNIAUSIAI NAUDOJAMASI (PROC.)

Kokio (-ių) pašto paslaugos teikėjo (-ų) paslaugomis Jūs dažniausiai naudojėtės siųsdami laiškus / siuntinius (daiktus)?

N=877*

*naudojosi pašto paslaugomis



AB Lietuvos pašto paslaugomis dažniau naudojasi 36 m. ir vyresni respondentai. UAB „Omniva LT“ paslaugomis dažniau naudojasi 18-35 m. apklaustieji, aukščiausio išsimokslinimo respondentai ir didmiesčių gyventojai. UAB „DPD Lietuva“ paslaugomis – 26-35 m. tyrimo dalyviai.

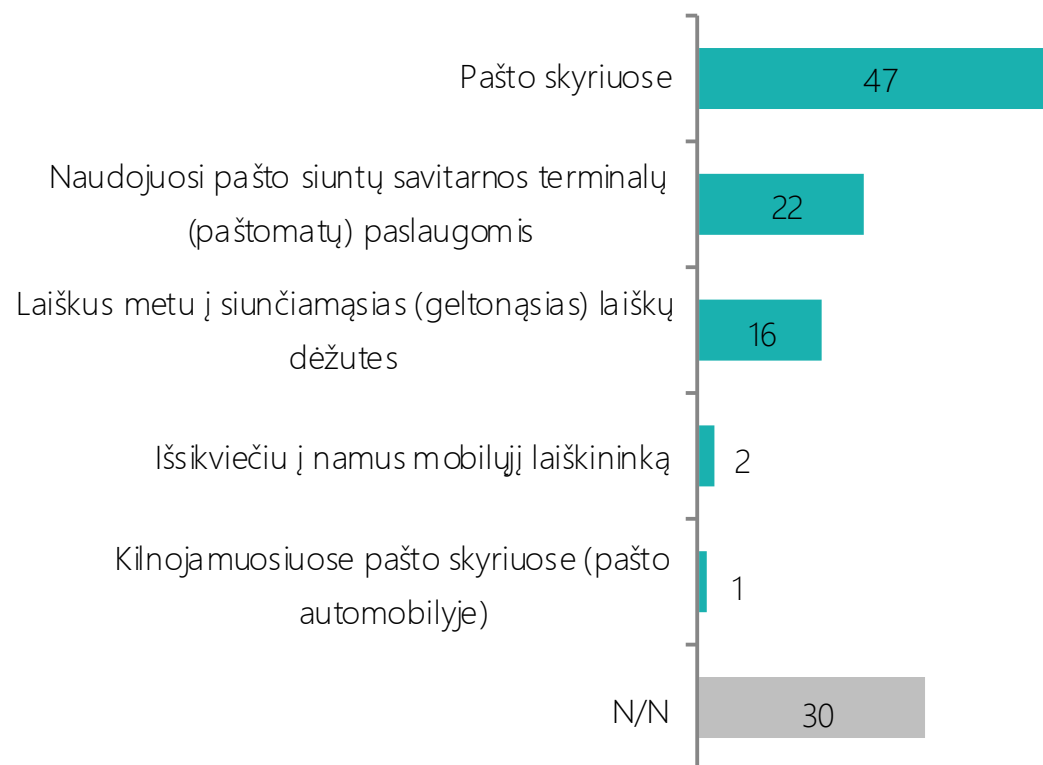
**Galimi keli atsakymų variantai; suma viršija 100 proc.*

LAIŠKŲ (KORESPONDENCIJOS) SIUNTIMO VIETOS (PROC.)

Kokiose vietose dažniausiai pateikiate siųsti laiškus (korespondenciją)?

N=877*

*naudojosi pašto paslaugomis



Pašto skyrius dažniau įvardijo moterys ir aukščiausio išsimokslinimo apklaustieji. Pašto siuntų savitarnos terminalų (paštomatų) paslaugas dažniau paminėjo 18-45 m. respondentai ir aukščiausio išsimokslinimo atstovai.

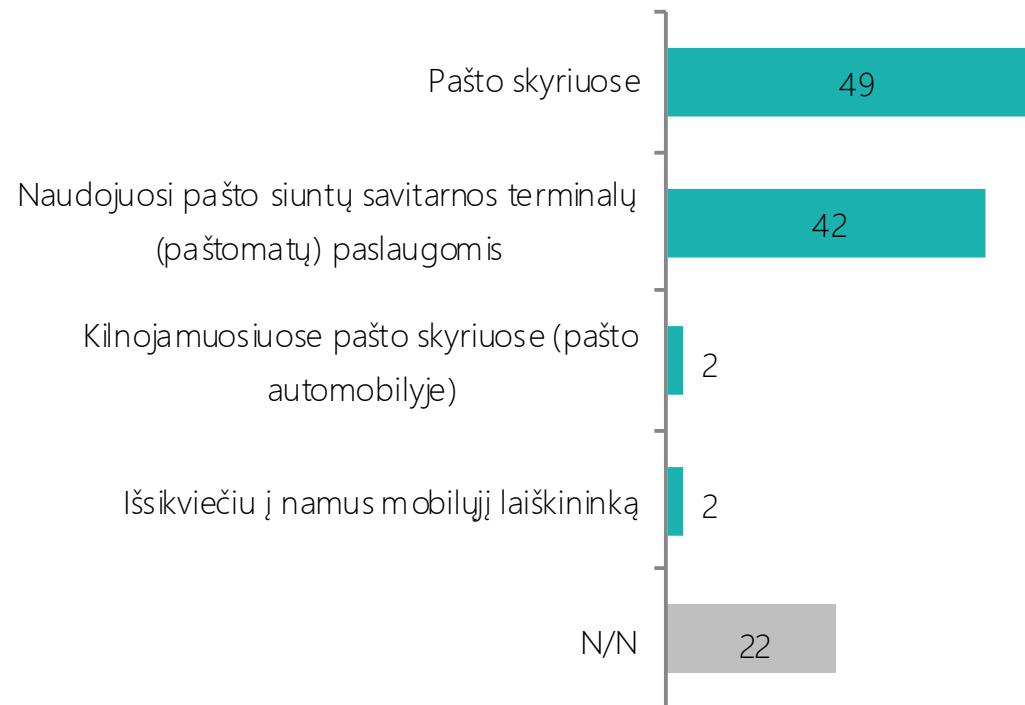
**Galimi keli atsakymų variantai; suma viršija 100 proc.*

DAIKTŲ (SIUNTINIŲ) SIUNTIMO VIETOS (PROC.)

Kokiose vietose dažniausiai siunčiate daiktus (siuntinius)?

N=877*

*naudojosi pašto paslaugomis



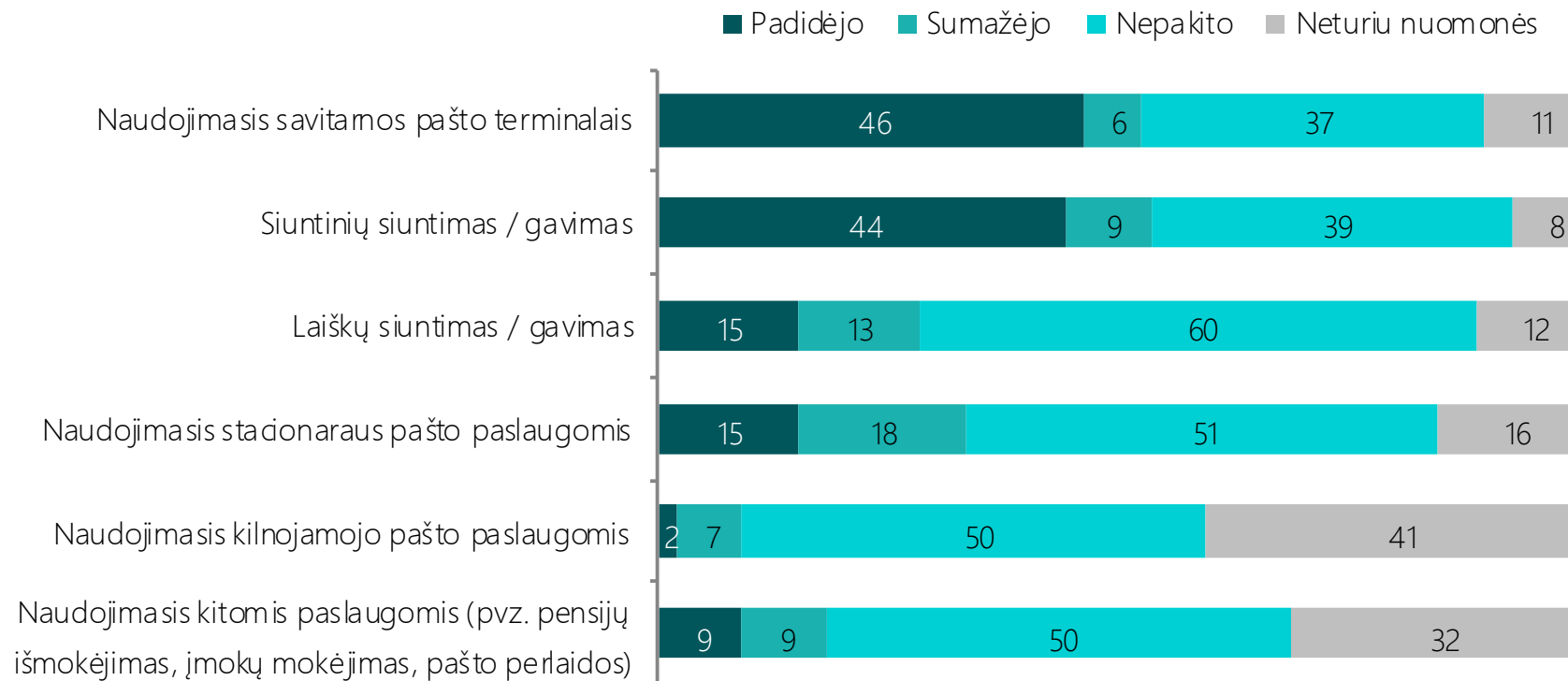
Pašto skyriuose daiktus (siuntinius) dažniau siunčia 36 m. ir vyresni respondentai, vidurinio išsimokslinimo atstovai ir miestų gyventojai. Pašto siuntų savitarnos terminalų (paštomatų) paslaugomis dažniau naudojasi moterys, 18-45 m. apklaustieji ir aukščiausio išsimokslinimo tyrimo dalyviai.

**Galimi keli atsakymų variantai; suma viršija 100 proc.*

PASLAUGŲ POREIKIO COVID-19 METU PASIKEITIMAI (PROC.)

Kaip pasikeitė pašto paslaugų poreikis COVID – 19 krizės metu?

N=1027



Moterys ir aukščiausio išsimokslinimo respondentai dažniau mano, kad naudojimasis savitarnos pašto terminalais padidėjo.

Nuomonę, kad siuntinių siuntimo / gavimo poreikis padidėjo, dažniau išreiškė moterys, 36-45 m. apklaustieji, aukščiausio išsimokslinimo respondentai bei didesnes pajamas turintys tyrimo dalyviai. Jauniausi (18-25 m.) respondentai dažniau mano, kad siuntinių siuntimas / gavimas sumažėjo.

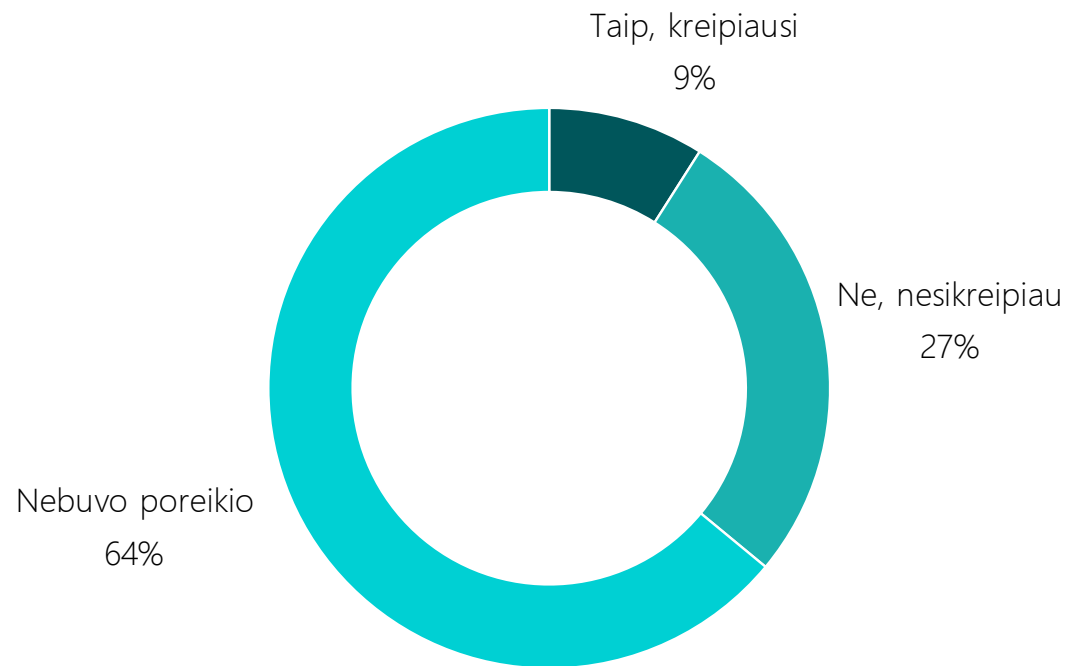
Nuomonės, kad laiškų siuntimo / gavimo poreikis padidėjo, dažniau laikosi aukščiausio išsimokslinimo respondentai.

KREIPIMASIS Į PAŠTO PASLAUGOS TEIKĖJĄ DĖL NEKOKYBIŠKŲ PAŠTO PASLAUGŲ (PROC.)

Jei per 12 mėn. buvote nepatenkintas dėl nekokybiškos pašto paslaugos, ar kreipėtės į pašto paslaugos teikėją?

N=1027

Į pašto paslaugos teikėją dažniau kreipėsi 18-45 m. respondentai ir aukščiausio išsimokslinimo atstovai.

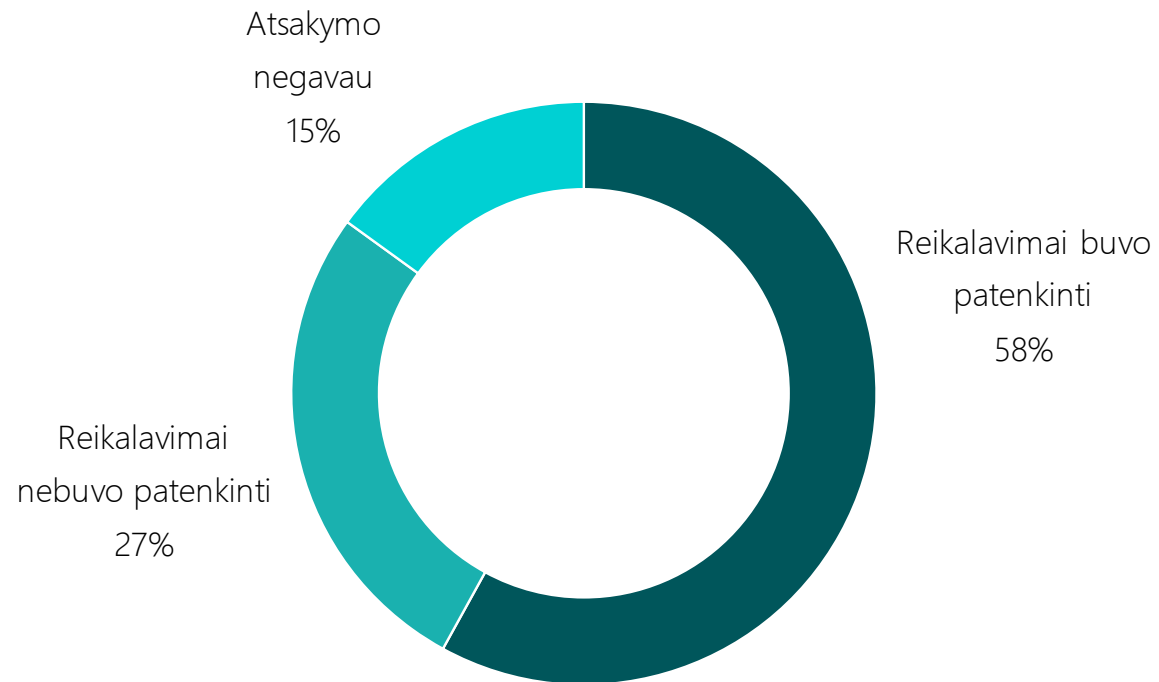


REIKALAVIMŲ PATENKINIMAS (PROC.)

Jei per 12 mėn. pateikėte skundą dėl nekokybiškos pašto paslaugos, kaip jis buvo išspręstas?

N=94*

*kreipėsi į pašto paslaugos teikėją
dėl nekokybiškos pašto paslaugos



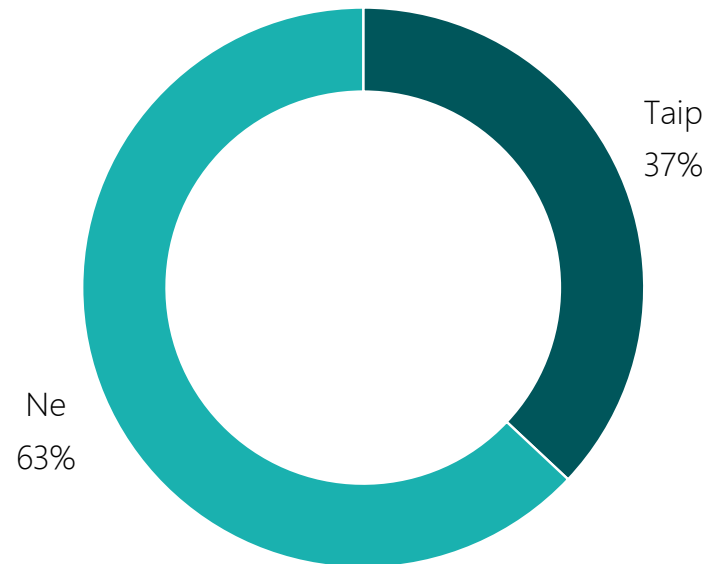
Moterys dažniau teigia, kad reikalavimai buvo patenkinti.

INFORMUOTUMAS APIE GALIMYBĘ KREIPTIS Į RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBĄ (PROC.)

Ar žinote, kad dėl nekokybiškos pašto paslaugos galite kreiptis į Ryšių reguliavimo tarnybą?

N=1027

Apie tokią galimybę dažniau teigia žinantys 46-55 m. respondentai.



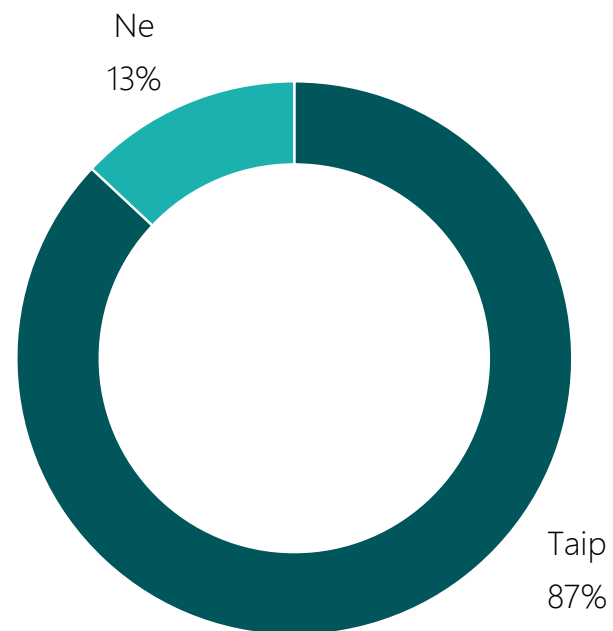
[illegible]

NAUDOJIMASIS AB LIETUVOS PAŠTO PASLAUGOMIS (PROC.)

Ar naudojātės AB Lietuvos pašto paslaugomis ?

N=1027

AB Lietuvos pašto paslaugomis dažniau naudojasi aukščiausio išsimokslinimo respondentai.

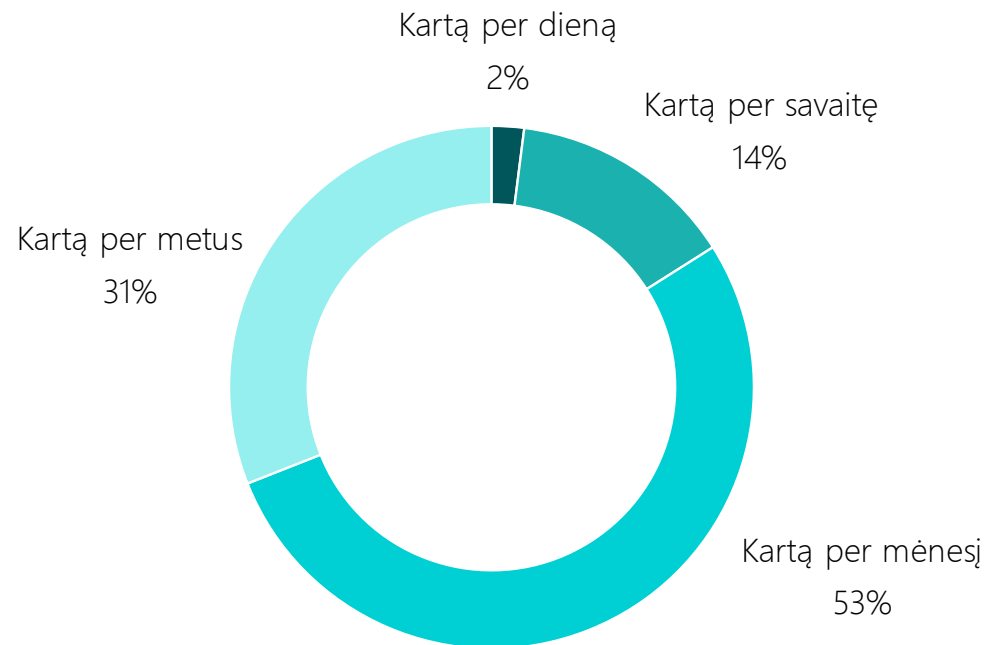


NAUDOJIMOSI AB LIETUVOS PAŠTO PASLAUGOMIS DAŽNIS (PROC.)

Kaip dažnai Jūs naudojate AB Lietuvos pašto paslaugomis ?

N=898*

*besinaudojantys AB Lietuvos
pašto paslaugomis



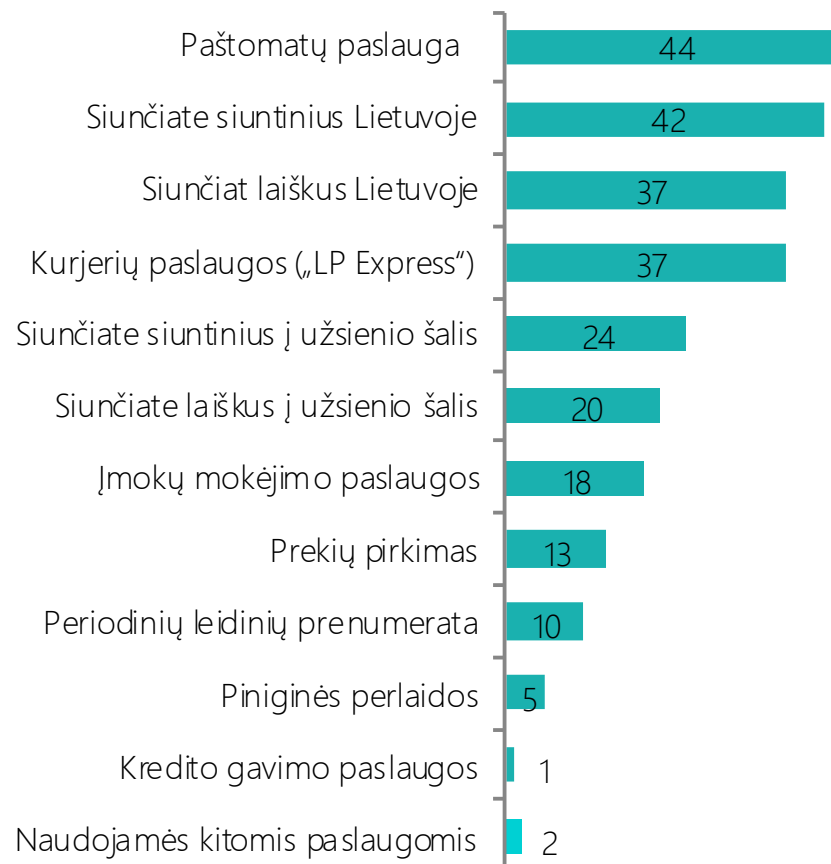
Kartą per mėnesį dažniau naudojasi vyrai ir mažesnių miestų / rajonų centrų gyventojai. Kartą per metus – moterys ir jauniausi (18-25 m.) apklaustieji.

NAUDOJAMOS AB LIETUVOS PAŠTO PASLAUGOS (PROC.)

Kokiomis AB Lietuvos pašto paslaugomis Jūs naudojėtės?

N=898*

*besinaudojantys AB Lietuvos
pašto paslaugomis



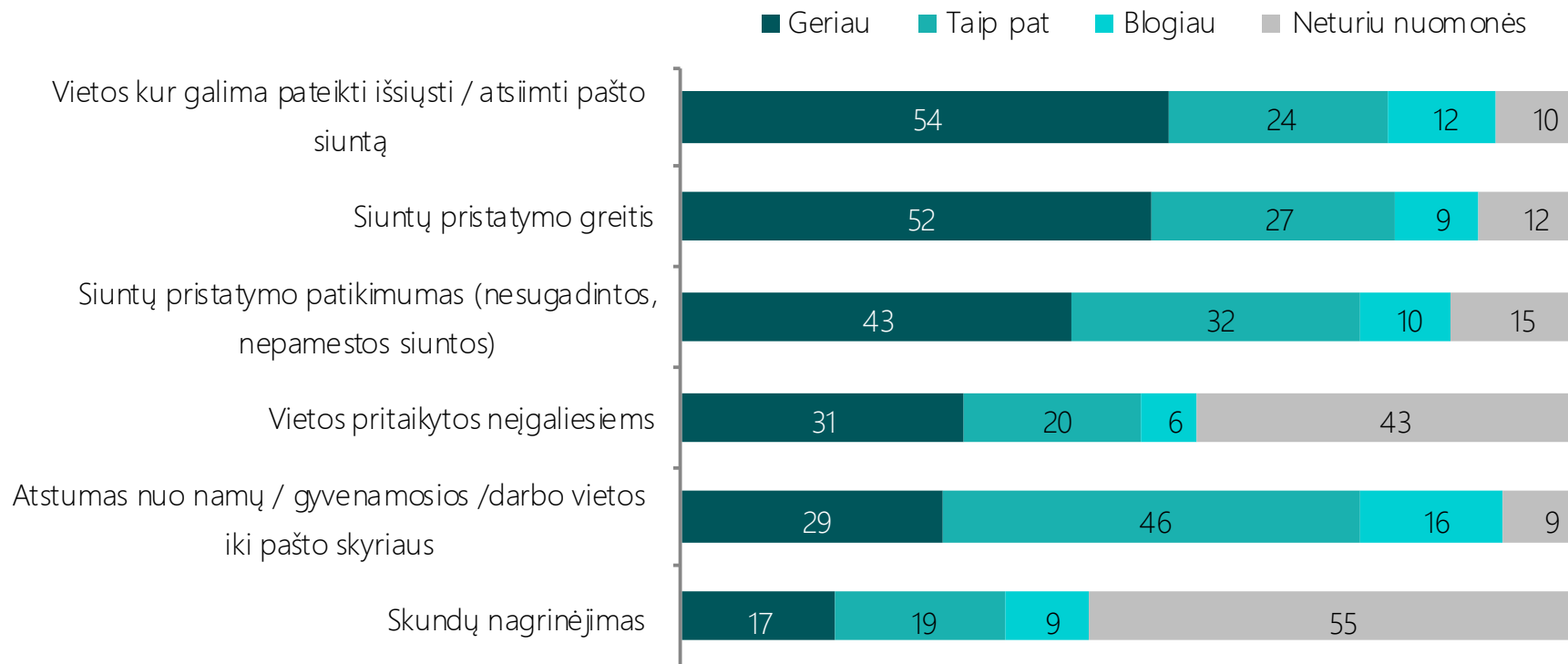
Paštomatų paslauga dažniau naudojasi aukščiausio išsimokslinimo atstovai ir miestų gyventojai. Siuntinius Lietuvoje dažniau siunčia moterys ir 18-45 m. apklaustieji. Kurjerių paslaugomis dažniau naudojasi 18-45 m. tyrimo dalyviai ir mažesnių miestų / rajonų centrų gyventojai. Siuntinius į užsienio šalis dažniau siunčia aukščiausio išsimokslinimo atstovai.

**Galimi keli atsakymų variantai; suma viršija 100 proc.*

DABARTINĖS SITUACIJOS PALYGINIMAS SU PADĖTIMI PRIEŠ 10 METŲ (PROC.)

Kaip Jūs palygintumėte dabartinę situaciją su padėtimi prieš 10 metų?

N=1027



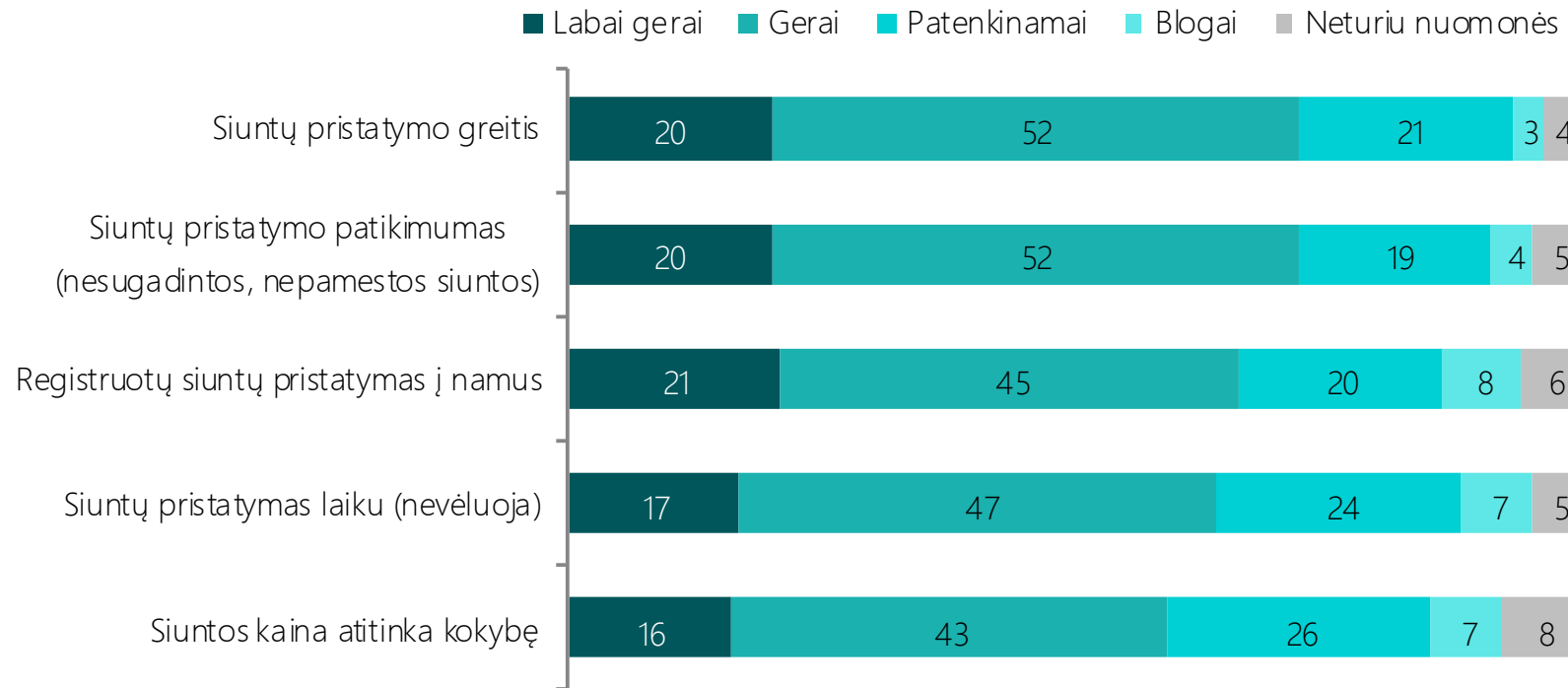
Vietas, kur galima pateikti išsiųsti / atsiimti pašto siuntą, dažniau geriau vertina moterys ir 18-45 m. respondentai. Siuntų pristatymo patikimumą kaip geresnį dažniau vertina aukščiausio išsimokslinimo atstovai. Vietų pritaikymą neįgaliesiems ir skundų nagrinėjimą – vyrai. Atstumą nuo namų / gyvenamosios / darbo vietos iki pašto skyriaus dažniau geriau vertina didmiesčių gyventojai.

AB LIETUVOS PAŠTO PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS (PROC.)

Kaip Jūs vertinate AB Lietuvos pašto paslaugų kokybę?

N=898*

*besinaudojantys AB Lietuvos
pašto paslaugomis



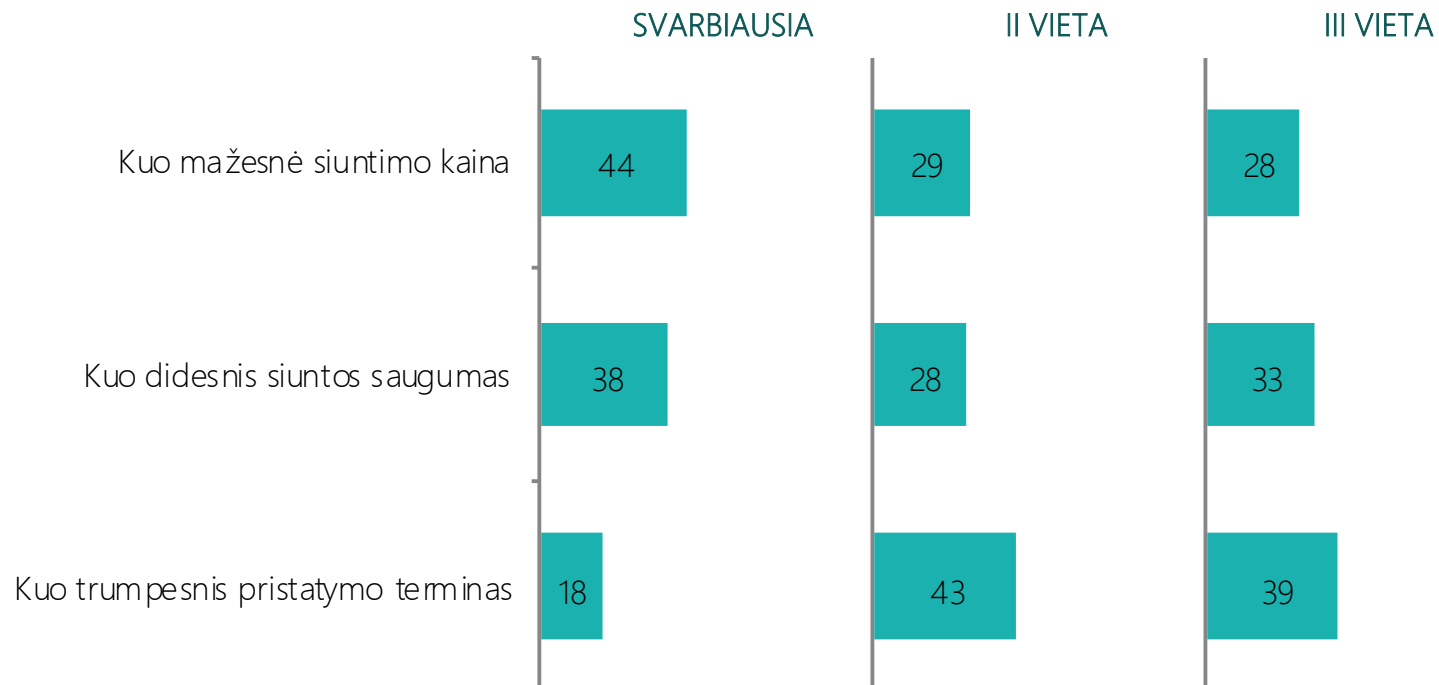
Siuntų pristatymo greitį labai gerai dažniau vertina 18-45 m. respondentai. Gerai dažniau vertina moterys, 36 m. ir vyresni apklaustieji, mažesnių miestų / rajonų centrų ir kaimo vietovių gyventojai. Siuntų pristatymo patikimumą gerai dažniau vertina moterys.

Registruotų siuntų pristatymą į namus dažniau gerai vertina mažesnių miestų / rajonų centrų ir kaimo vietovių gyventojai. Siuntų pristatymą laiku (nevėluoja) dažniau gerai vertina vidurinio išsimokslinimo atstovai ir mažesnių miestų / rajonų centrų gyventojai.

SVARBIAUSI ASPEKTAI, SIUNČIANT LAIŠKĄ / SIUNTINĮ (PROC.)

Kas siunčiant laišką (korespondenciją) / siuntinį (daiktus) Jums yra svarbiausia? Suranguokite žemiau išvardintus kriterijus svarbos tvarka, prie svarbiausio rašykite 1, antro pagal svarbą 2, trečio -3

N=1027

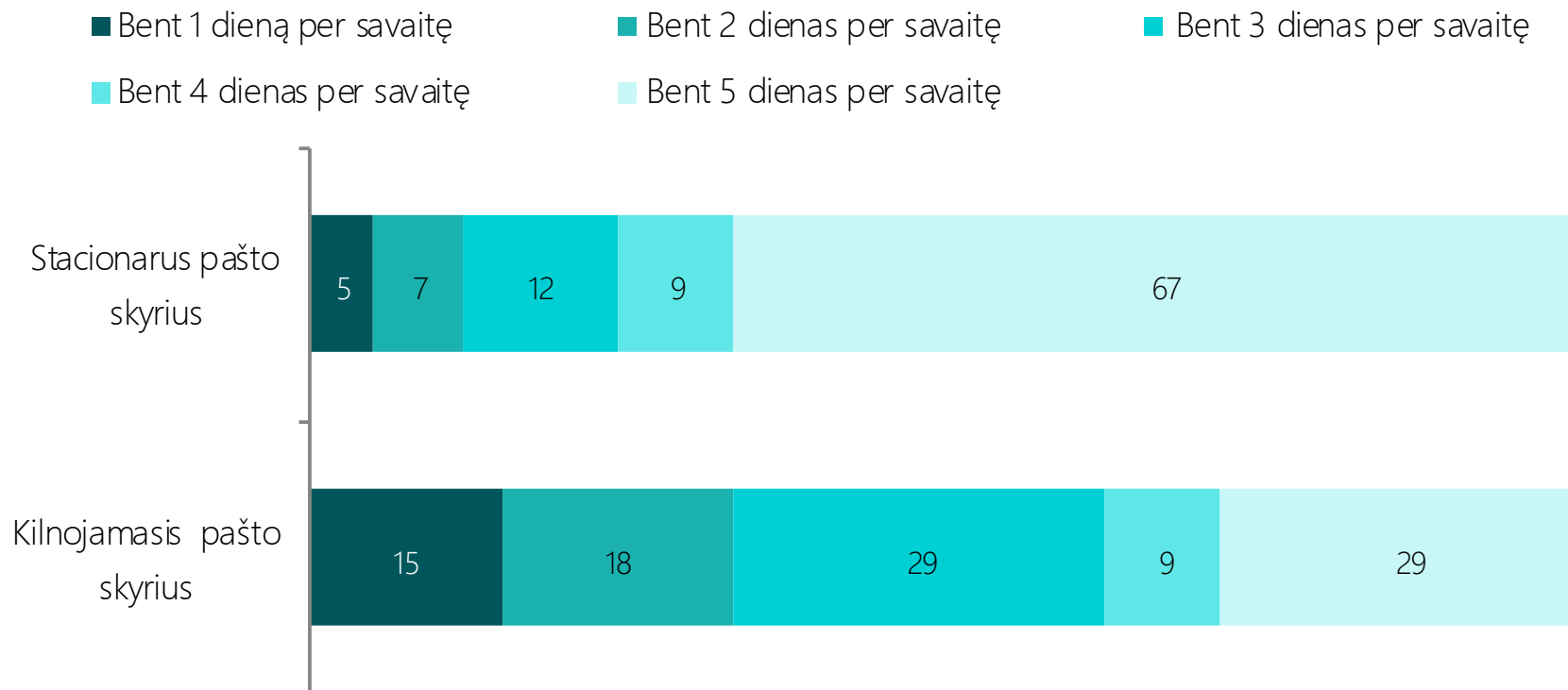


Kuo mažesnė siuntimo kaina dažniau svarbiausia moterims bei vidutinių ir mažesnių pajamų grupės atstovams. Kuo didesnis siuntos saugumas – vyriausiems (56 m. ir daugiau) apklaustiesiems ir didesnes pajamas turintiems tyrimo dalyviams.

NUOMONĖ DĖL STACIONARAAUS IR KILNOJAMOJO PAŠTO SKYRIŲ DARBO LAIKO (PROC.)

Kiek dienų per savaitę, Jūsų manymu, turėtų veikti stacionarus ar kilnojamasis pašto skyrius?

N=1027



Nuomonės, kad stacionarus pašto skyrius turėtų dirbti bent 3 dienas per savaitę, dažniau laikosi vyrai ir 18-35 m. respondentai. Bent 5 dienas per savaitę – moterys, 36 m. ir vyresni apklaustieji, mažesnių miestų / rajonų centrų gyventojai.

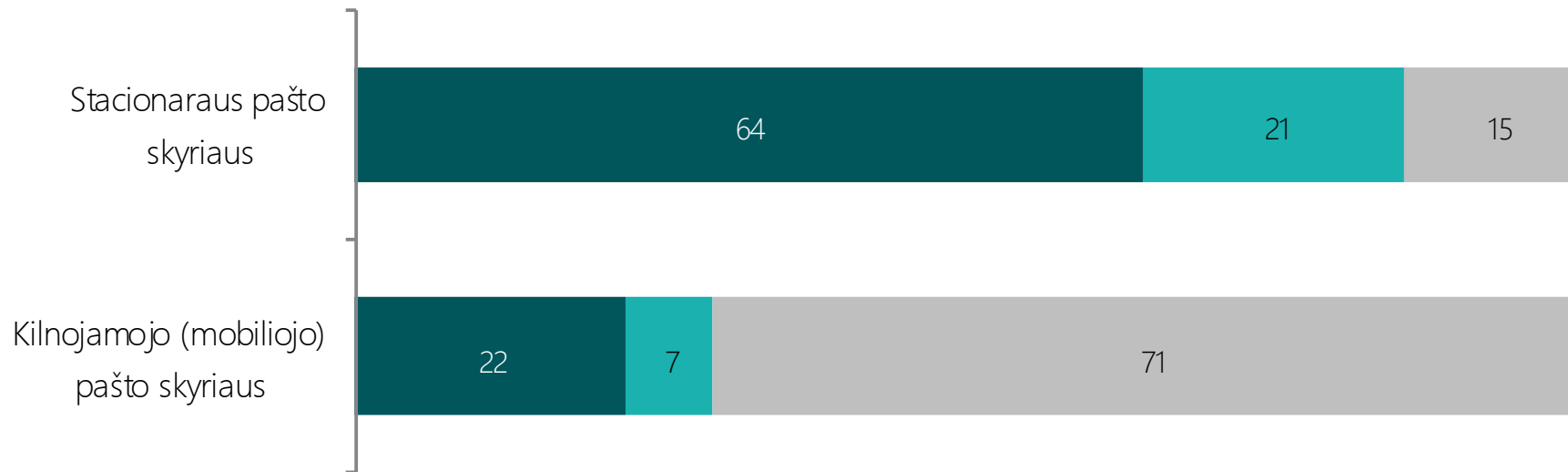
Nuomonės, kad kilnojamasis pašto skyrius turėtų dirbti bent 2 dienas per savaitę, dažniau laikosi vyrai. Bent 3 dienas per savaitę – aukščiausio išsimokslinimo atstovai ir didmiesčių gyventojai. Bent 5 dienas per savaitę – moterys ir žemiausio išsimokslinimo apklaustieji.

AB LIETUVOS PAŠTO PASLAUGŲ TEIKIMO VIETŲ DARBO LAIKO PATOGUMO VERTINIMAS (PROC.)

Ar Jums patogus artimiausios AB Lietuvos pašto paslaugų teikimo vietos darbo laikas?

N=1027

■ Patogus ■ Nepatogus ■ Nežinau, kada dirba

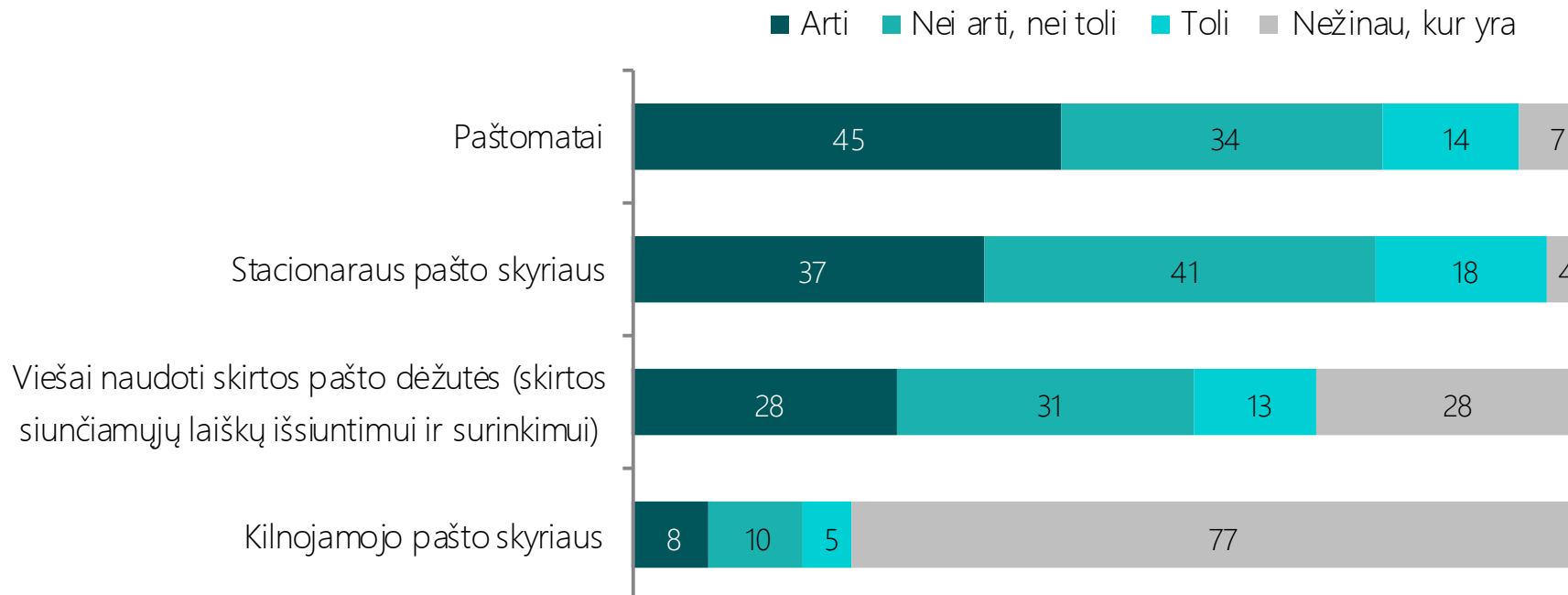


Stacionaraus pašto skyriaus darbo laikas dažniau patogus miestų gyventojams. Kilnojamojo (mobiliojo) pašto skyriaus darbo laikas dažniau patogus mažiausių pajamų grupės atstovams ir kaimo vietovių gyventojams.

ATSTUMO NUO GYVENAMOSIOS / BUVEINĖS VIETOS IKI ARTIMIAUSIŲ AB LIETUVOS PAŠTO PASLAUGŲ TEIKIMO VIETŲ VERTINIMAS (PROC.)

Kaip Jūs vertinate atstumą nuo Jūsų gyvenamosios / buveinės vietos iki artimiausių (Jūsų dažniausiai lankomų) AB Lietuvos pašto paslaugų teikimo vietų?

N=1027



Nuomonės, kad paštomatai yra arti, dažniau laikosi moterys, 36-45 m. respondentai, aukščiausio išsimokslinimo atstovai ir didmiesčių gyventojai.

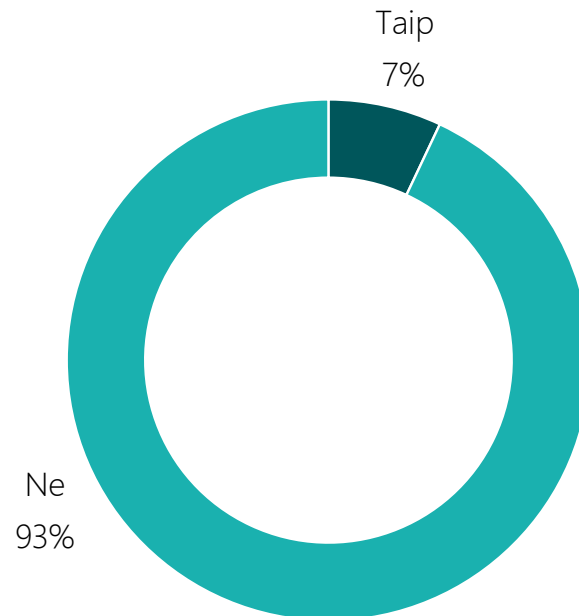
Nuomonės, kad stacionaraus pašto skyriaus atstumas yra arti, dažniau laikosi moterys ir didmiesčių gyventojai. Nuomonės, kad viešai naudoti skirtos pašto dėžutės yra arti, dažniau laikosi moterys ir mažesnių miestų / rajonų centrų gyventojai.

Kilnojamojo pašto skyriaus atstumas kaip artimas dažniau vertinamas kaimo vietovių gyventojų.

NAUDOJIMASIS MOBILAUS LAIŠKININKO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS (PROC.)

Ar naudojātės mobilius laiřkininko teikiamomis paslaugomis?

N=1027



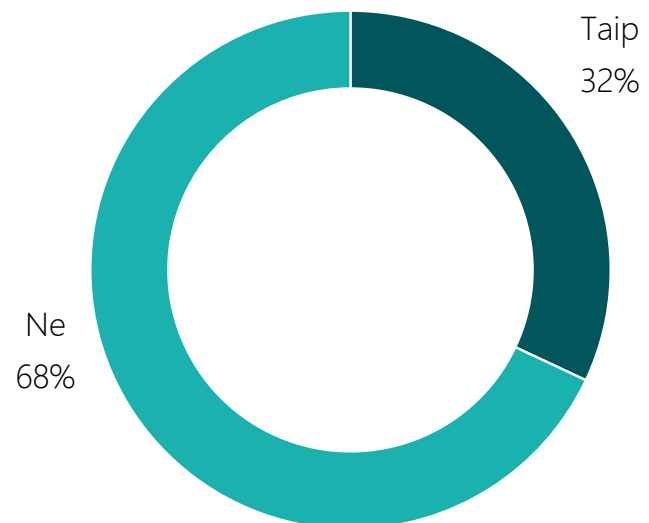
Mobilaus laiřkininko teikiamomis paslaugomis dažniau teigia besinaudojantys mažiausių pajamų grupės atstovai ir kaimo vietovių gyventojai.

INFORMUOTUMAS APIE GALIMYBĘ MOBILŲ PAŠTININKĄ IŠSIKVIESTI TELEFONU Į NAMUS SUTEIKTI UNIVERSALIĄJĄ PAŠTO PASLAUGĄ (PROC.)

Ar žinote, kad mobilų paštininką galima išsikviesti telefonu į namus suteikti universaliąją pašto paslaugą?

N=1027

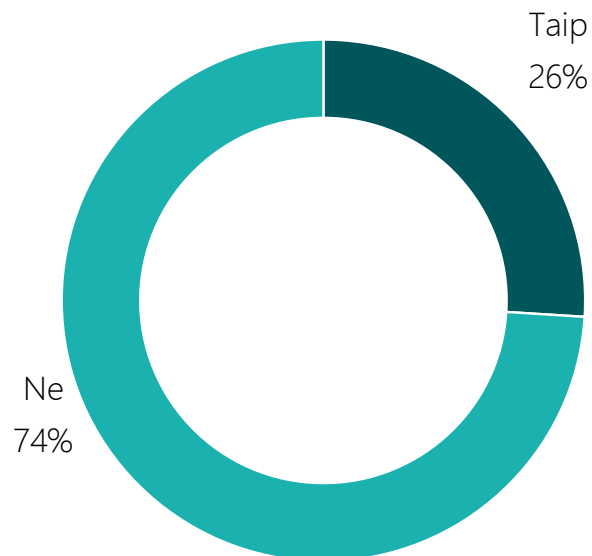
Apie galimybę mobilų paštininką išsikviesti telefonu į namus dažniau teigia žinantys kaimo vietovių gyventojai.



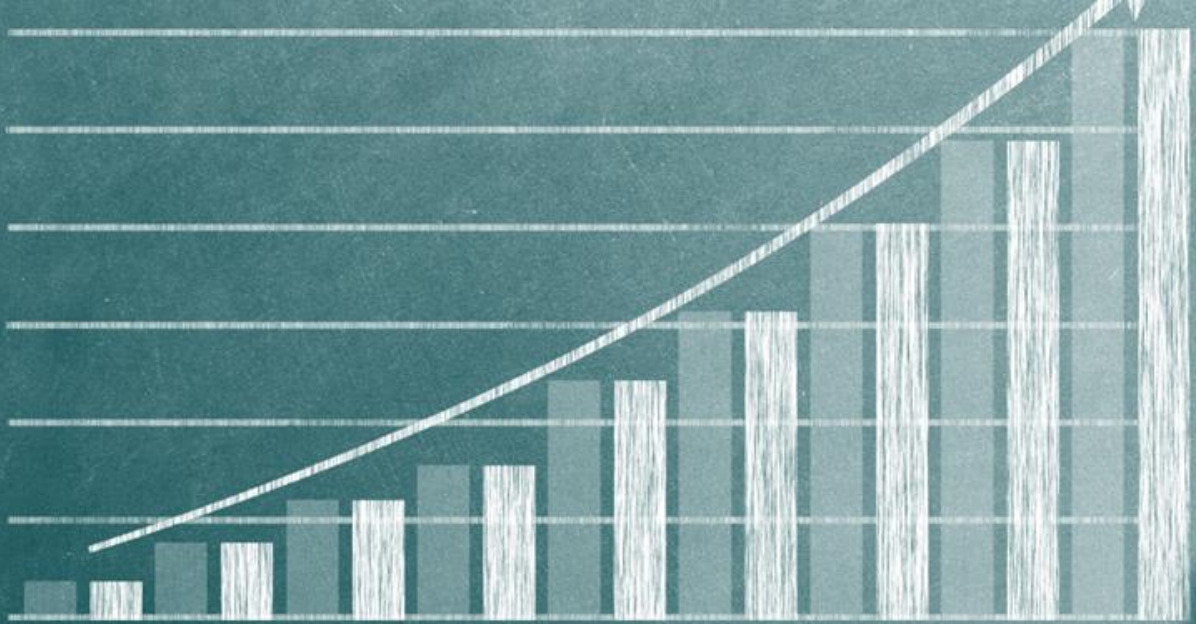
INFORMUOTUMAS APIE MOBILAUS PAŠTININKO NEMOKAMĄ ATVYKIMĄ Į NAMUS SUTEIKTI UNIVERSALIAJĄ PAŠTO PASLAUGĄ (PROC.)

Ar žinote, kad mobilus paštininkas nemokamai atvyksta į namus suteikti universaliją pašto paslaugą?

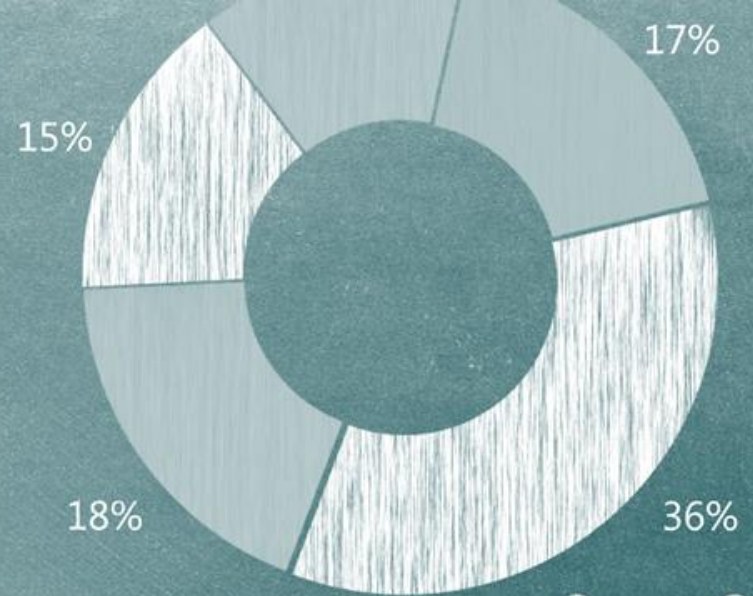
N=1027



Apie mobilaus paštininko nemokamą atvykimą į namus suteikti universaliją pašto paslaugą dažniau teigia žinantys mažesnių miestų / rajonų centrų ir kaimo vietovių gyventojai.



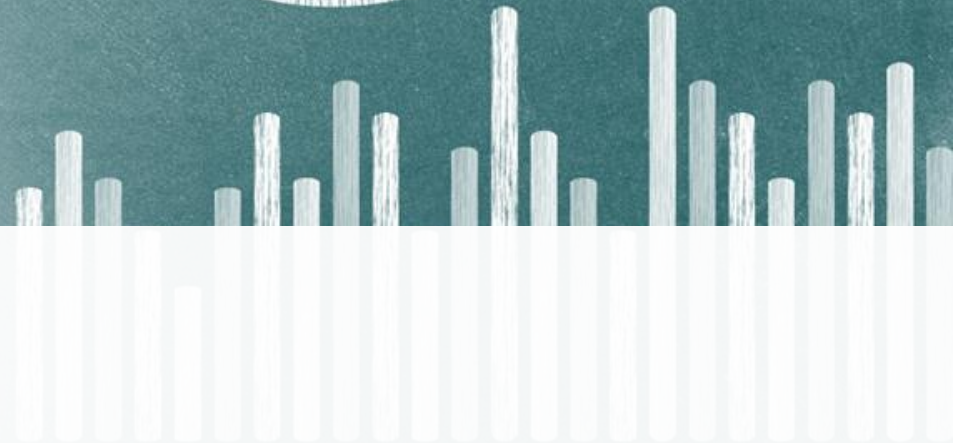
100
80
60
40
20
10



17%

32%

APIBENDRINIMAS



spinter research

APIBENDRINIMAS

Naudojimasis pašto paslaugomis

- Per pastaruosius 12 mėnesių dažniausiai buvo naudotasi siuntinių siuntimo / gavimo paslauga (73 proc.). Daugiau nei pusė (61 proc.) respondentų siuntė / gavo el. prekybos siuntinius (ar užsakė prekes iš el. prekybos parduotuvių). Pusė (50 proc.) apklaustųjų siuntė / gavo laiškus.
- Per paskutinius 12 mėnesių dažniausiai buvo išsiųsta iki 10 laiškų (43 proc.), siuntinių (56 proc.). Gauta dažniausiai taip pat iki 10 laiškų (53 proc.), siuntinių (51 proc.).
- Per paskutinius 12 mėnesių pašto siuntų savitarnos terminalų (paštomatų) paslaugomis dažniausiai buvo naudotasi iki 10 kartų laiškų / siuntinių (daiktų) siuntimui (40 proc.) ir laiškų / siuntinių (daiktų) gavimui (49 proc.).
- Siunčiant laiškus / siuntinius (daiktus) dažniausiai naudojamos AB Lietuvos pašto paslaugomis (76 proc.). Antroje vietoje – UAB „Omniva LT“ (46 proc.), trečioje – UAB „DPD Lietuva“ (34 proc.).
- Laiškai (korespondencija) siuntimui dažniausiai pateikiami pašto skyriuose (47 proc.). 22 proc. respondentų laiškų siuntimui naudojasi pašto siuntų savitarnos terminalų (paštomatų) paslaugomis. 16 proc. apklaustųjų laiškus meta į siunčiamąsias (geltonąsias) laiškų dėžutes.
- Daiktai (siuntiniai) taip pat dažniausiai siunčiami pašto skyriuose (49 proc.). Kiek mažesnė apklaustųjų dalis (42 proc.) siuntinių siuntimui naudojasi pašto siuntų savitarnos terminalų (paštomatų) paslaugomis.

APIBENDRINIMAS

- Vertinant, kaip pasikeitė pašto paslaugų poreikis COVID-19 krizės metu, dažniausiai manoma, kad padidėjo naudojimasis savitarnos pašto terminalais (46 proc.) bei siuntinių siuntimas / gavimas (44 proc.), tačiau linkstama manyti, kad nepakito laiškų siuntimas / gavimas (60 proc.), naudojimasis stacionaraus pašto (51 proc.), kilnojamojo pašto (50 proc.) bei kitomis (50 proc.) paslaugomis.
- 9 proc. respondentų būdami nepatenkinti dėl nekokybiškos pašto paslaugos per pastaruosius 12 mėnesių kreipėsi į pašto paslaugos teikėją. Dviem trečdaliams (64 proc.) apklaustųjų nebuvo tam poreikio.
- Daugiau nei pusės (58 proc.) respondentų, kurie kreipėsi į pašto paslaugos teikėją dėl nekokybiškos pašto paslaugos, reikalavimai buvo patenkinti.
- 37 proc. visų apklaustųjų teigia žinantys apie galimybę kreiptis į Ryšių reguliavimo tarnybą dėl nekokybiškos pašto paslaugos.

AB Lietuvos pašto teikiamų pašto paslaugų vertinimas

- Absoliuti dauguma (87 proc.) tyrimo dalyvių naudoja AB Lietuvos pašto paslaugomis.
- AB Lietuvos pašto paslaugomis dažniausiai naudojama kartą per mėnesį (53 proc.), 31 proc. naudoja kartą per metus.
- Dažniausiai naudojamos AB Lietuvos pašto paslaugos yra paštomatų paslauga (44 proc.) ir siuntinių siuntimas Lietuvoje (42 proc.). Po 37 proc. respondentų siunčia laiškus Lietuvoje ir naudoja kurjerių paslaugomis („LP Express“).

APIBENDRINIMAS

- Lyginant dabartinę situaciją su padėtimi prieš 10 metų, geriau dažniausiai yra vertinamos vietos, kur galima pateikti išsiųsti / atsiimti pašto siuntą (54 proc.), siuntų pristatymo greitis (52 proc.) bei siuntų pristatymo patikimumas (43 proc.). Situacija dėl atstumo nuo namų / gyvenamosios / darbo vietos iki pašto skyriaus dažniausiai (46 proc.) yra vertinama kaip tokia pati, kaip ir prieš 10 metų. Nuomonės dažniausiai neturima apie skundų nagrinėjimą (55 proc.) ir vietas pritaikytas neįgaliesiems (43 proc.).
- Vertinant AB Lietuvos pašto paslaugų kokybę, dažniausiai teigiamo vertinimo susilaukė siuntų pristatymo greitis (72 proc. respondentų vertina labai gerai / gerai) ir siuntų pristatymo patikimumas (72 proc.). Registruotų siuntų pristatymą į namus labai gerai / gerai vertina 66 proc. apklaustųjų, siuntų pristatymą laiku (nėvėluoja) – 64 proc. respondentų, siuntų kainos atitikimą kokybei – 59 proc. respondentų.
- Siunčiant laišką (korespondenciją) / siuntinį (daiktus) svarbiausiu aspektu dažniausiai laikoma kuo mažesnė siuntimo kaina (44 proc.). 38 proc. tyrimo dalyvių svarbiausia yra kuo didesnis siuntos saugumas, 18 proc. – kuo trumpesnis pristatymo terminas.
- Stacionarus pašto skyrius dažniausiai manoma, kad turėtų veikti bent 5 dienas per savaitę (67 proc.), tuo tarpu kilnojamas pašto skyrius dažniausiai teigiama turėtų veikti bent 3 dienas per savaitę (29 proc.) arba bent 5 dienas per savaitę (29 proc.).
- Vertinant artimiausios AB Lietuvos pašto paslaugų tiekimo vietos darbo laiką, stacionaraus pašto skyriaus darbo laikas dažniausiai vertinamas kaip patogus (64 proc.), o kilnojamojo (mobiliojo) pašto skyriaus darbo laiko dauguma (71 proc.) respondentų nežino.

APIBENDRINIMAS

- Vertinant atstumą nuo gyvenamosios / buveinės vietos iki artimiausių (dažniausiai lankomų) AB Lietuvos pašto paslaugų teikimo vietų, kaip arti esantys dažniausiai įvertinami paštomatai (45 proc.). Stacionaraus pašto skyrius (41 proc.) ir viešai naudoti skirtos pašto dėžutės (31 proc.) dažniausiai vertinamos kaip esančios nei arti, nei toli. Dauguma (77 proc.) apklaustųjų nežino, kur yra kilnojamojo pašto skyrius.
- 7 proc. respondentų teigia besinaudojantys mobilaus laiškininko teikiamomis paslaugomis.
- Trečdalis (32 proc.) apklaustųjų žino, kad mobilių paštininką galima išsikviesti telefonu į namus suteikti universaliąją pašto paslaugą.
- Ketvirtadalis (26 proc.) tyrimo dalyvių žino, kad mobilus paštininkas nemokamai atvyksta į namus suteikti universaliąją pašto paslaugą.

Kontaktinė informacija

UAB Spinter tyrimai
info@spinter.lt
tel. 863720595



spinter research