

PAŠTO PASLAUGOS NAUDOTOJŲ TYRIMAS

užsakovas



vykdytojas

spinter research

A hand holding a glowing lightbulb next to a chalk-drawn magnifying glass on a chalkboard. The background is a dark green chalkboard. A hand is holding a glowing lightbulb on the right side. On the left side, there is a chalk-drawn magnifying glass. The word "METODIKA" is written in teal capital letters on a white horizontal band across the middle of the image.

METODIKA

spinter research

TYRIMO METODIKA



LAIKAS

2021 11 18 – 12 06



TIKSLAS

Ištirti 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 metodas: CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*) ir CAWI (*Computer Assisted WEB Interview*).



IMTIS

Tyrimo metu buvo apklausta 1017 respondentų.



ATRANKA

Tyrimo naudotas kvotinės atrankos metodas



LOKACIJA

Apklausa vykdyta visose Lietuvos Respublikos savivaldybėse.



DUOMENŲ ANALIZĖ

Analizė atlikta SPSS/PC programine įranga. Ataskaitoje pateikiami bendrieji atsakymų pasiskirstymai (procentai), ir pasiskirstymai pagal socialines-demografines charakteristikas (Žr. Priedus).

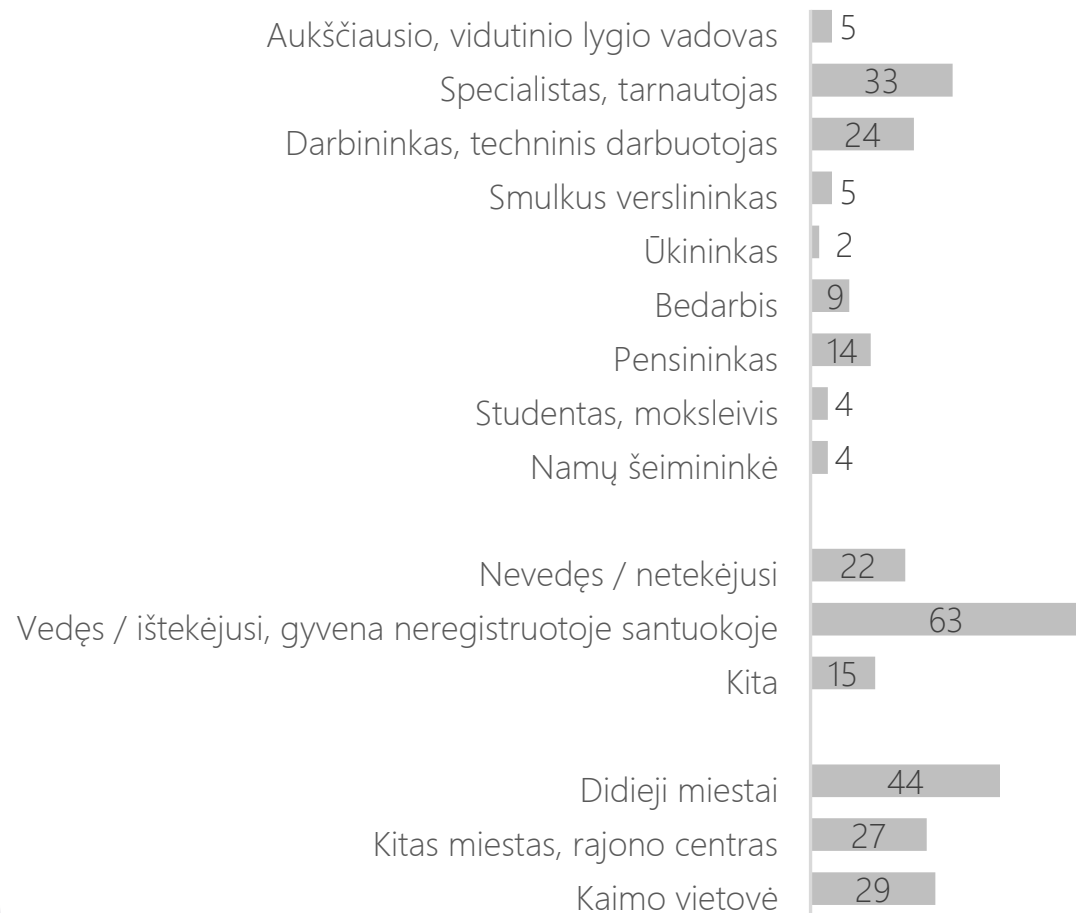
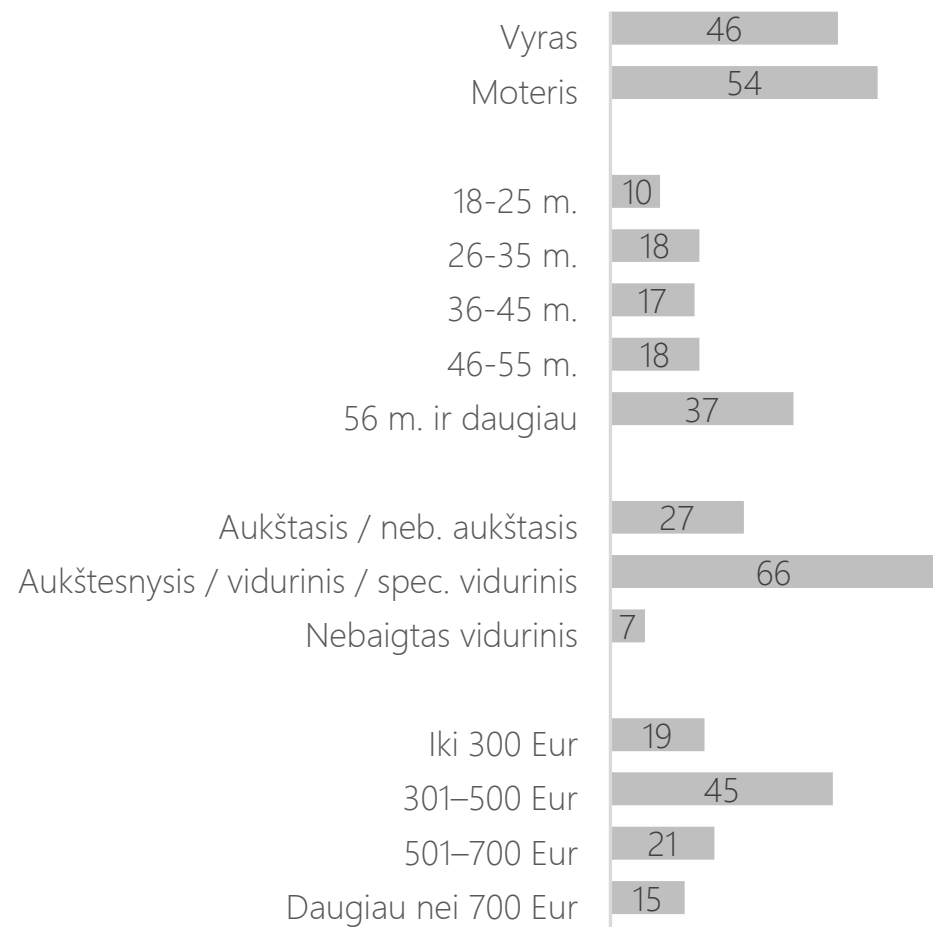
STATISTINĖ PAKLAIDA

Atrankiniuose kiekybiniuose tyrimuose visada išlieka statistinės paklaidos tikimybė, į kurią būtina atsižvelgti interpretuojant duomenis. Pvz.: jeigu apklausus 1017 respondentų gavome, kad 52,9 proc. apklaustųjų teigia per paskutinius 12 mėnesių siuntę / gavę laiškus, tai yra 95 proc. tikimybė, kad tikroji reikšmė yra tarp 49,8 proc. ir 56,0 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



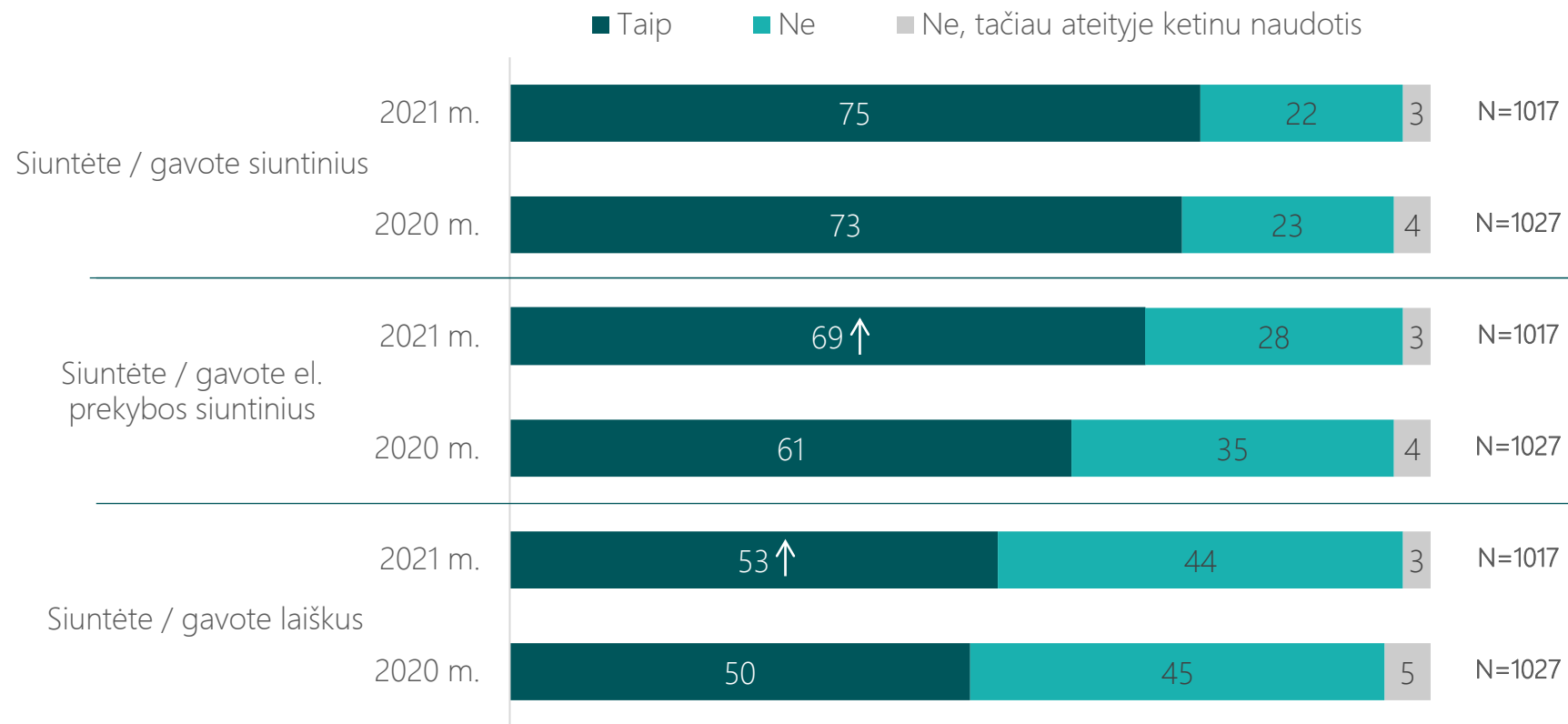




NAUDOJIMASIS PAŠTO PASLAUGOMIS (PROC.)

Ar per paskutinius 12 mėnesių naudojotės šiomis pašto paslaugomis?

El. prekybos siuntinius dažniau siuntė / gavo didmiesčių gyventojai.



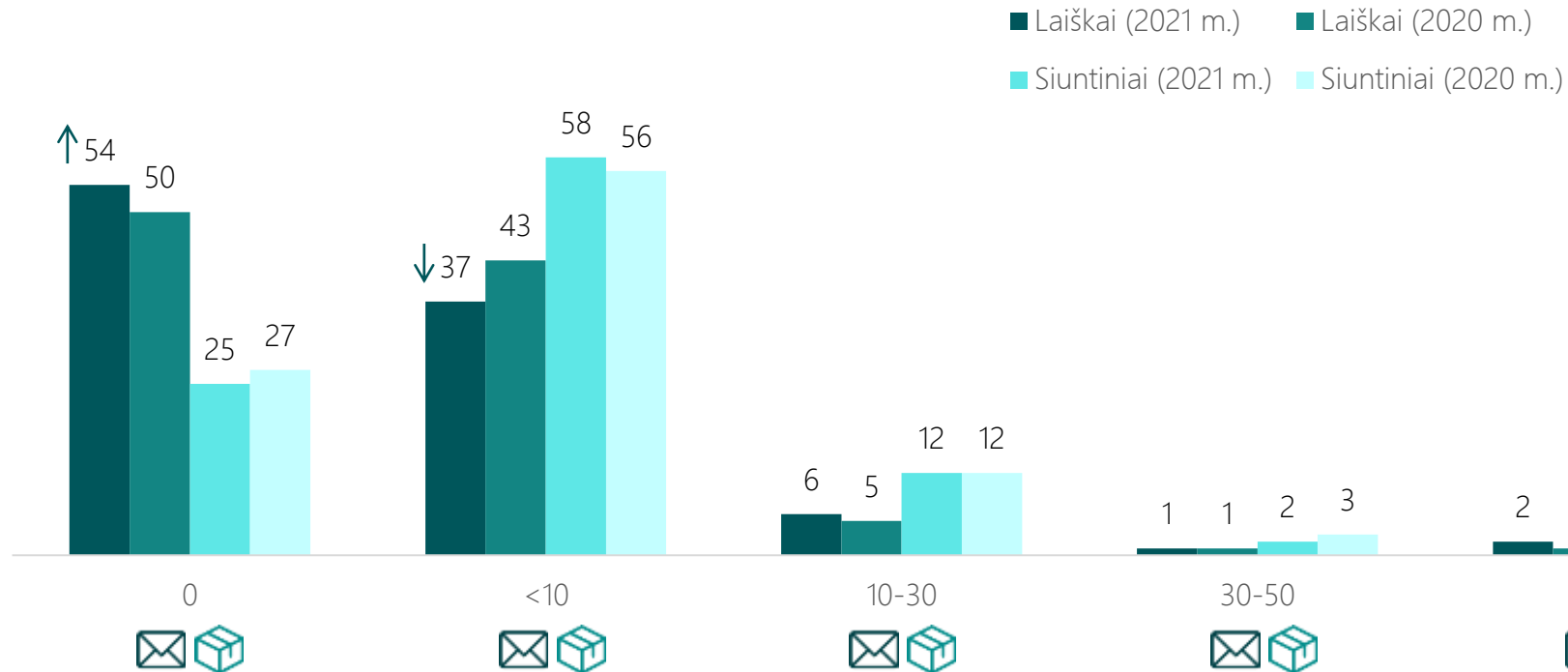
PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ IŠSIŲSTŲ LAIŠKŲ / SIUNTINIŲ SKAIČIUS (PROC.)

Kiek išsiuntėte laiškų / siuntinių per paskutinius 12 mėnesių?

N(2021 m.) = 889*

N(2020 m.) = 877*

*naudojęsi pašto paslaugomis



Nei vieno siuntinio neišsiuntę dažniau nurodė 56 m. ir vyresni respondentai, žemesnio išsimokslinimo apklaustieji, mažiausių-vidutinių pajamų (iki 500 Eur) grupės atstovai bei kaimo vietovių gyventojai.

Iki 10 siuntinių dažniau išsiuntė aukštojo išsimokslinimo respondentai, vidutinių-didžiausių pajamų (daugiau nei 500 Eur) grupės atstovai bei didmiesčių ir rajonų centrų gyventojai.

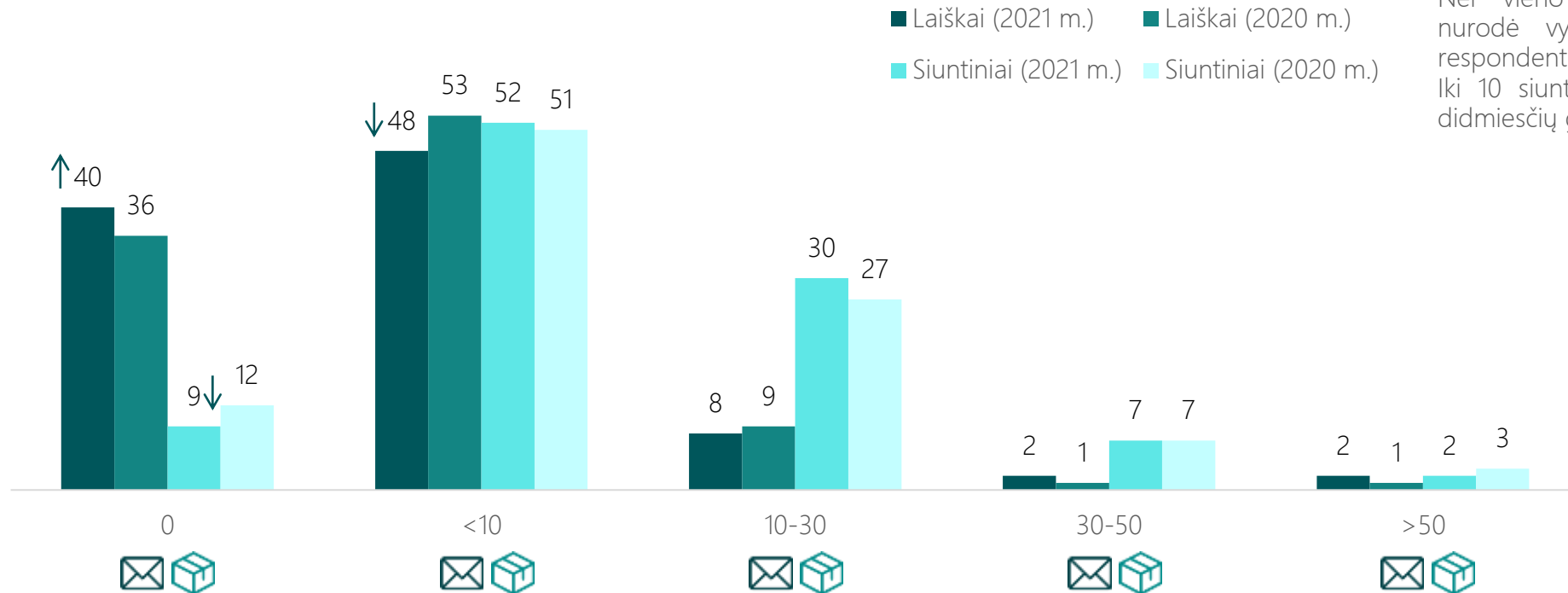
PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ GAUTŲ LAIŠKŲ / SIUNTINIŲ SKAIČIUS (PROC.)

Kiek gavote laiškų / siuntinių per paskutinius 12 mėnesių?

N(2021 m.) = 889*

N(2020 m.) = 877*

*naudojęsi pašto paslaugomis



Iki 10 laiškų dažniau gavo moterys, 56 m. ir vyresni respondentai bei aukščiausio išsimokslinimo apklaustieji.

10-30 laiškų dažniau gavo vyrai.

Nei vieno siuntinio negavę dažniau nurodė vyresni nei 56 m. amžiaus respondentai.

Iki 10 siuntinių dažniau gavo vyrai bei didmiesčių gyventojai.

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

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

N(2021 m.) = 889*

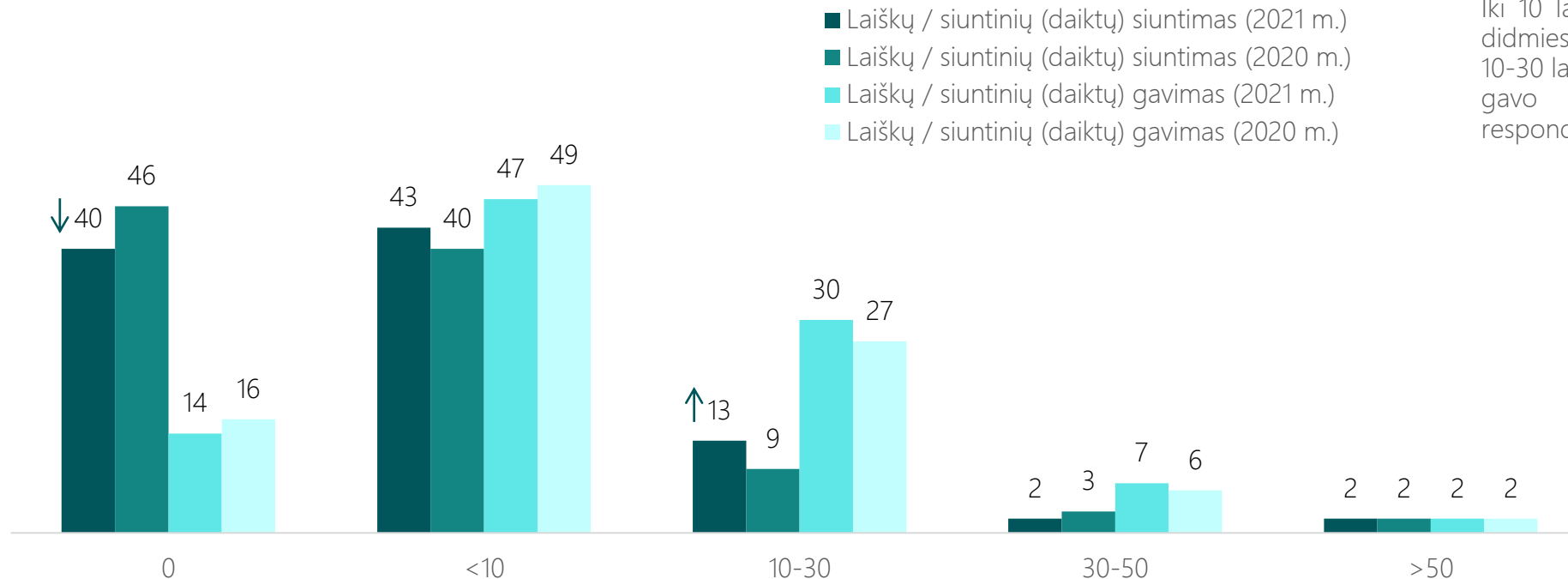
N(2020 m.) = 877*

*naudojęsi pašto paslaugomis

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

Iki 10 laiškų / siuntinių dažniau gavo didmiesčių gyventojai.

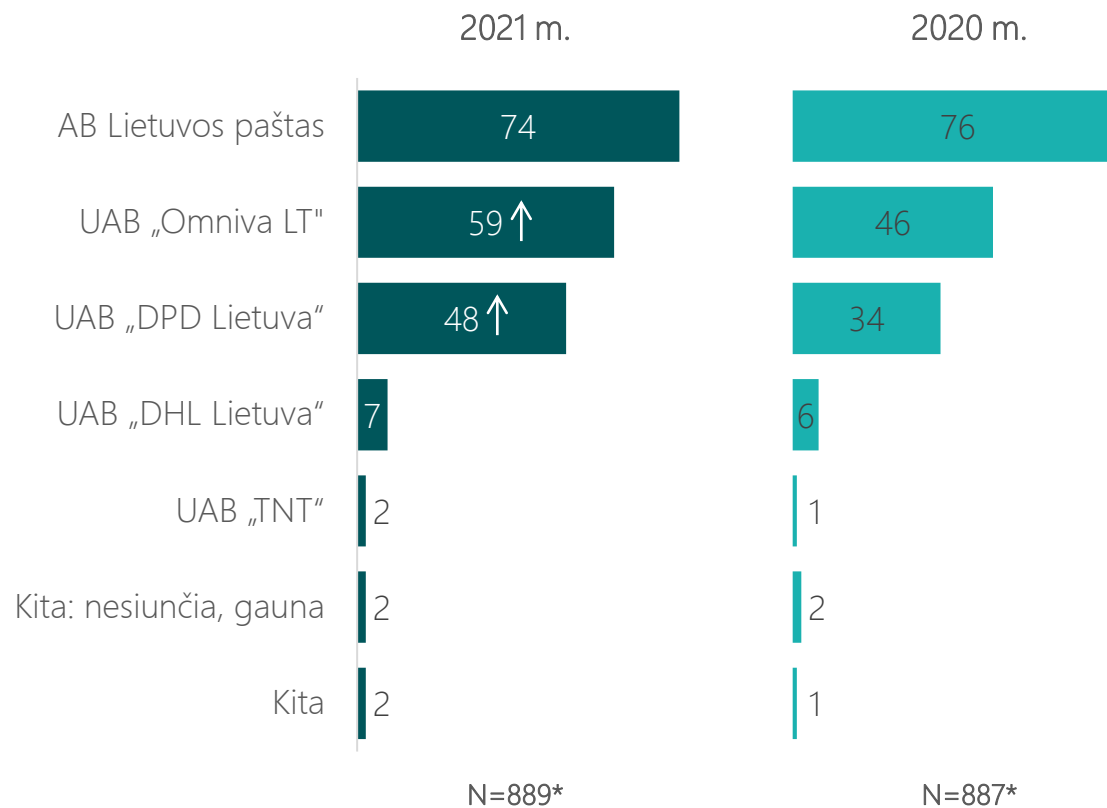
10-30 laiškų / siuntinių (daiktų) dažniau gavo aukštesnio išsimokslinimo respondentai.



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

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

*naudojęsi pašto paslaugomis



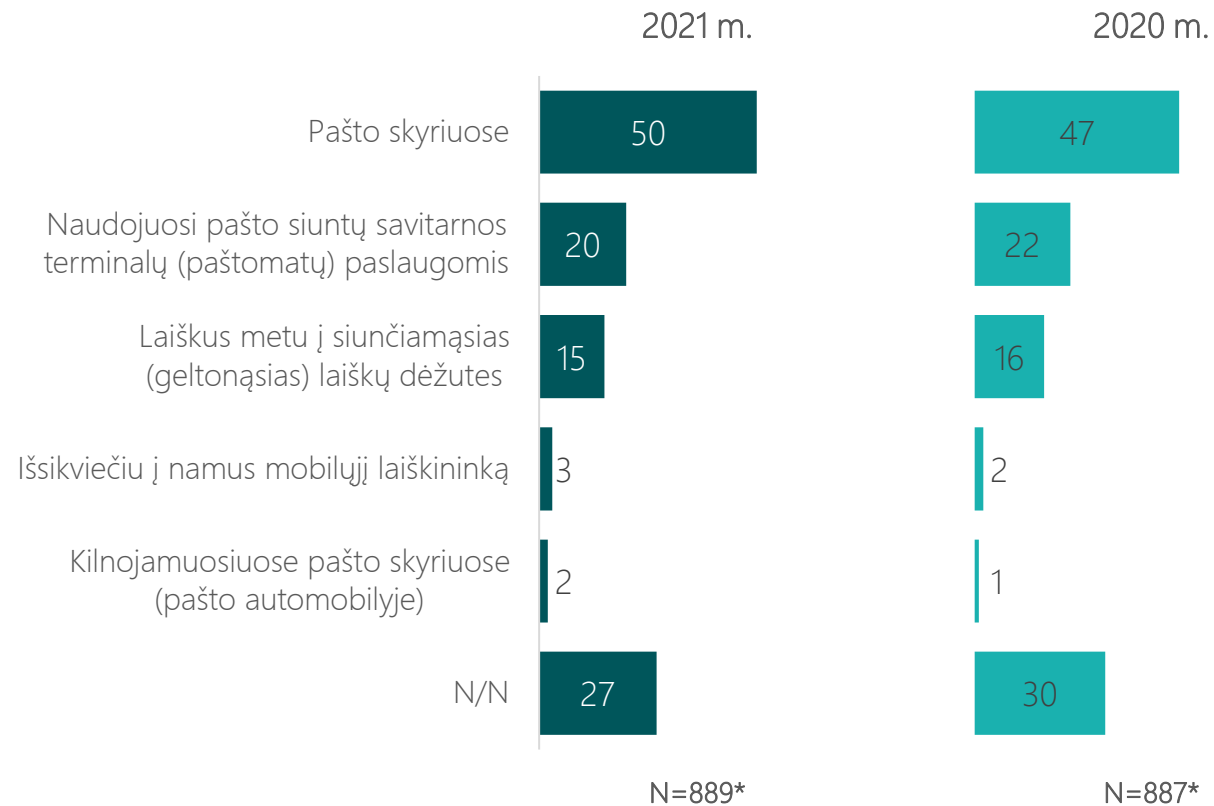
AB Lietuvos pašto paslaugomis dažniau naudojasi vyrai, 56 m. ir vyresni respondentai. UAB „Omniva LT“ paslaugomis dažniau naudojasi moterys ir didmiesčių bei rajonų centrų gyventojai. UAB „DPD Lietuva“ paslaugomis – vyrai, 18-25 m. tyrimo dalyviai, žemesnio išsimokslinimo apklaustieji. UAB „DHL Lietuva“ – aukštesnio išsimokslinimo respondentai.

*Galimi keli atsakymų variantai; suma viršija 100 proc.

LAIŠKŲ (KORESPONDENCIJOS) SIUNTIMO VIETOS (PROC.)

Kokiose vietose dažniausiai pateikiate siųsti laiškus (korespondenciją)?

*naudojęsi pašto paslaugomis



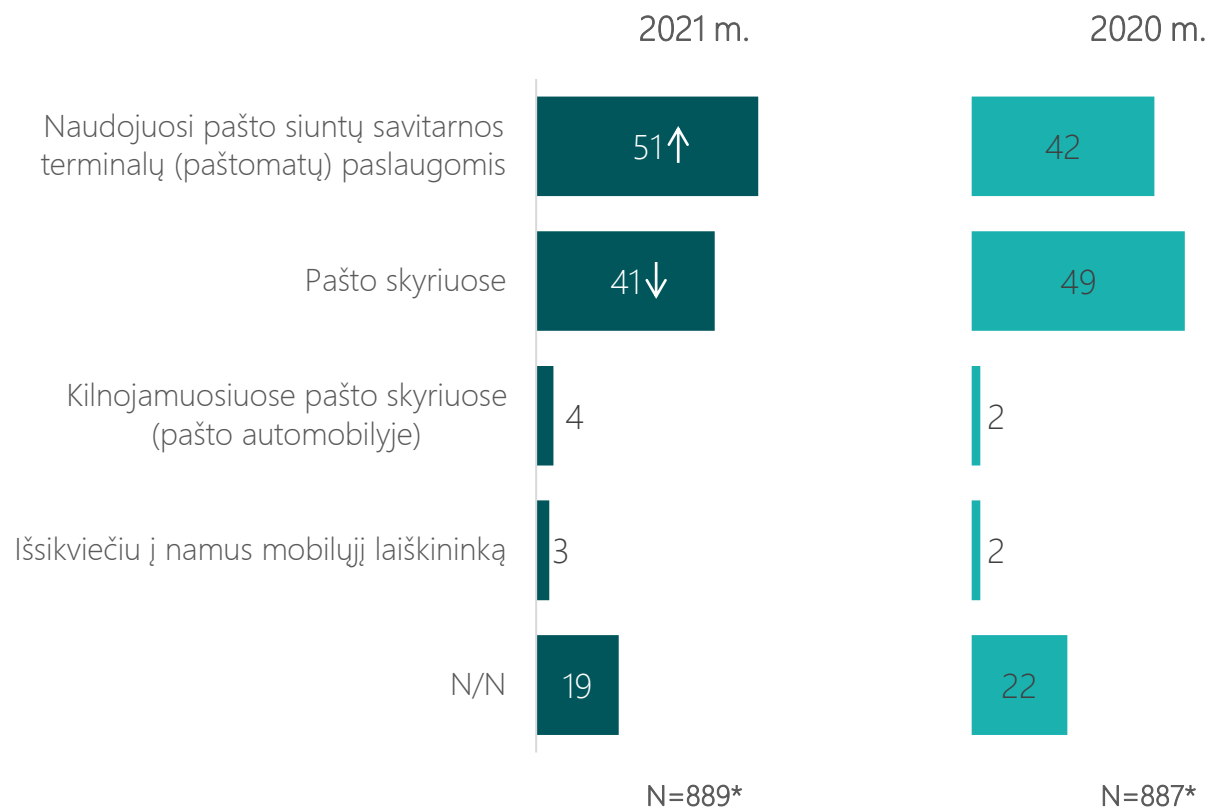
Pašto skyrius dažniau įvardijo rajonų centrų ir kaimo vietovių gyventojai. Pašto siuntų savitarnos terminalų (paštomatų) paslaugas dažniau paminėjo 26-35 m. respondentai, aukštesnio išsimokslinimo atstovai bei didesnes nei 500 Eur pajamas gaunantys tyrimo dalyviai.

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

DAIKTŲ (SIUNTINIŲ) SIUNTIMO VIETOS (PROC.)

Kokiose vietose dažniausiai siunčiate daiktus (siuntinius)?

*naudojęsi pašto paslaugomis



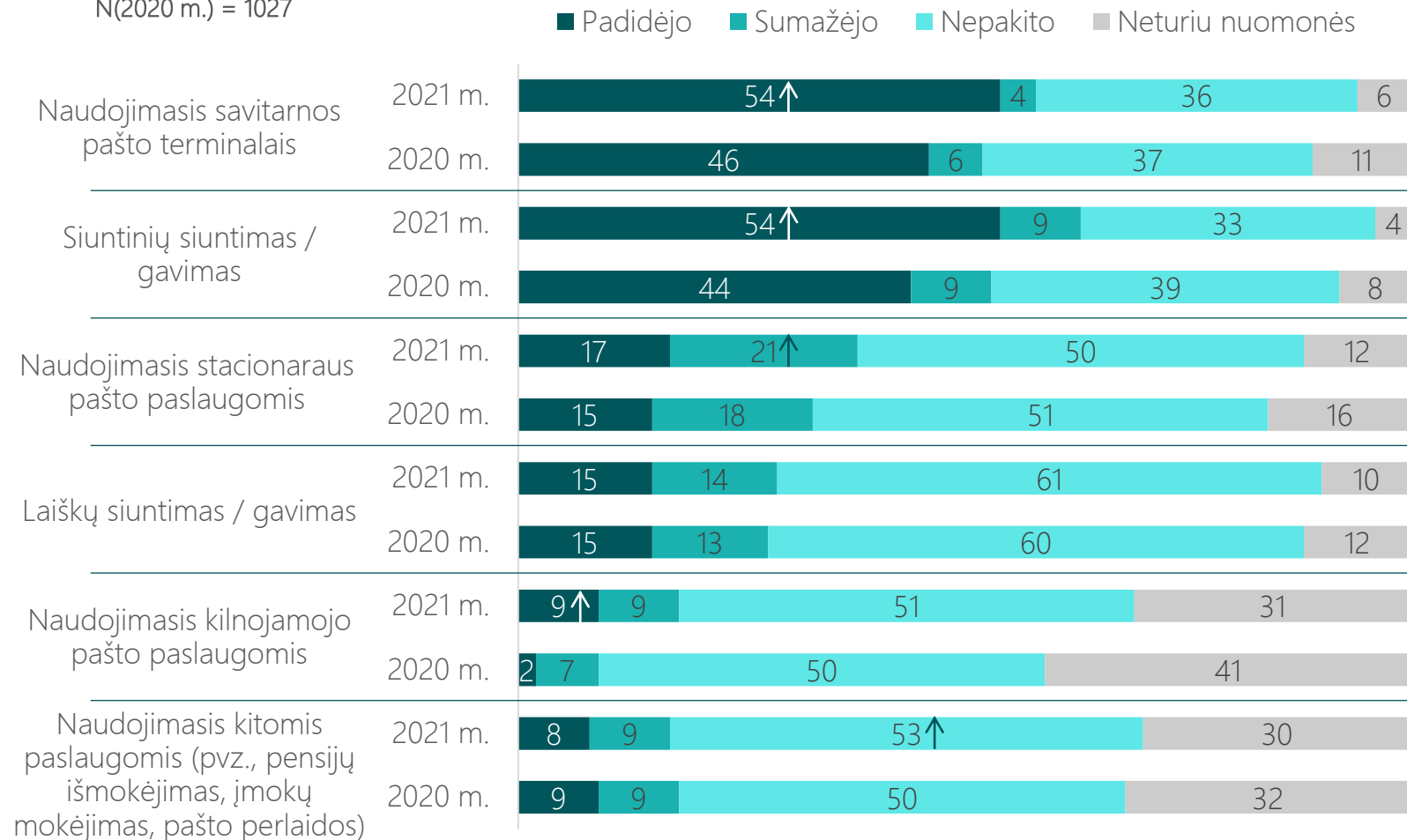
Pašto skyriuose daiktus (siuntinius) dažniau siunčia vyrai. Pašto siuntų savitarnos terminalų (paštomatų) paslaugomis dažniau naudojasi aukštesnio išsimokslinimo apklaustieji, didžiausių pajamų grupės atstovai bei didmiesčių ir rajonų centrų gyventojai.

**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(2021 m.) = 1017
N(2020 m.) = 1027



Vyrai bei vyriausi (56 m. ir vyresni) respondentai apskritai dažniau nurodė, jog visų pašto paslaugų poreikis per COVID-19 nepasikeitė.

Moterys, 18-45 m. amžiaus respondentai, didesnes nei 700 Eur pajamas gaunantys tyrimo dalyviai bei didmiesčių ir rajonų centrų gyventojai dažniau teigė, jog per pandemiją padidėjo naudojimasis savitarnos pašto terminalais.

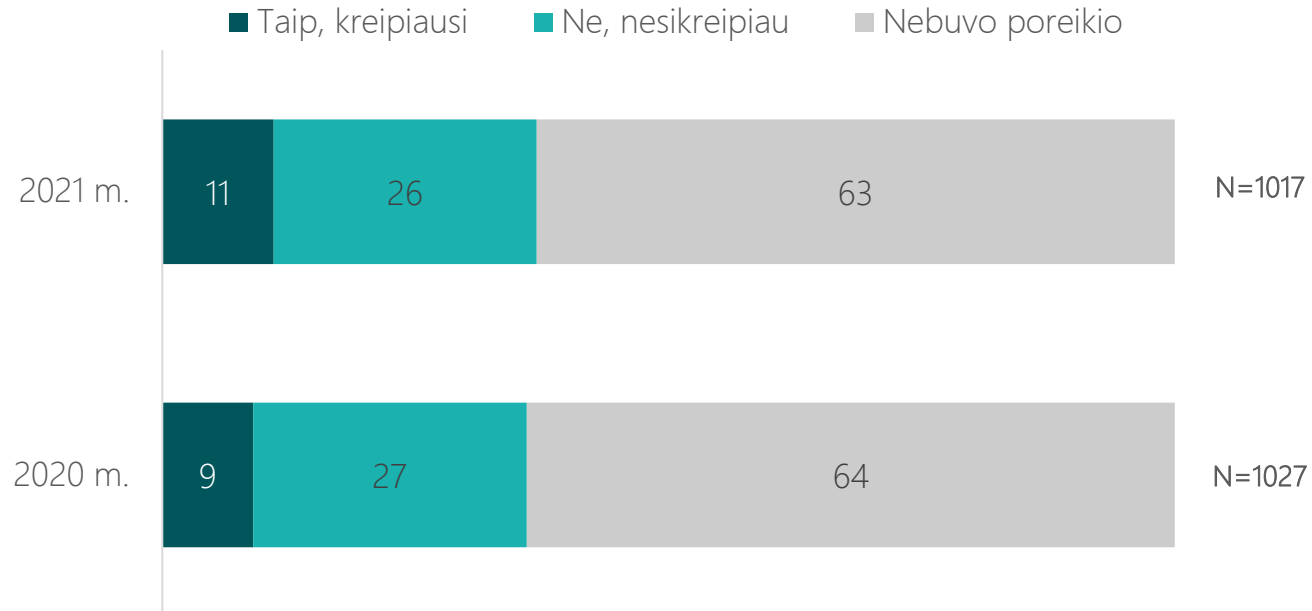
Moterys, aukštojo išsimokslinimo atstovai bei didesnes nei 700 Eur pajamas gaunantys respondentai taip pat dažniau įvardijo, kad padidėjo siuntinių siuntimo / gavimo poreikis.

Žemesnio išsimokslinimo respondentai dažniau atsakė, kad per pandemiją padidėjo laiškų siuntimas / gavimas bei naudojimasis kilnojamojo pašto paslaugomis.

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?

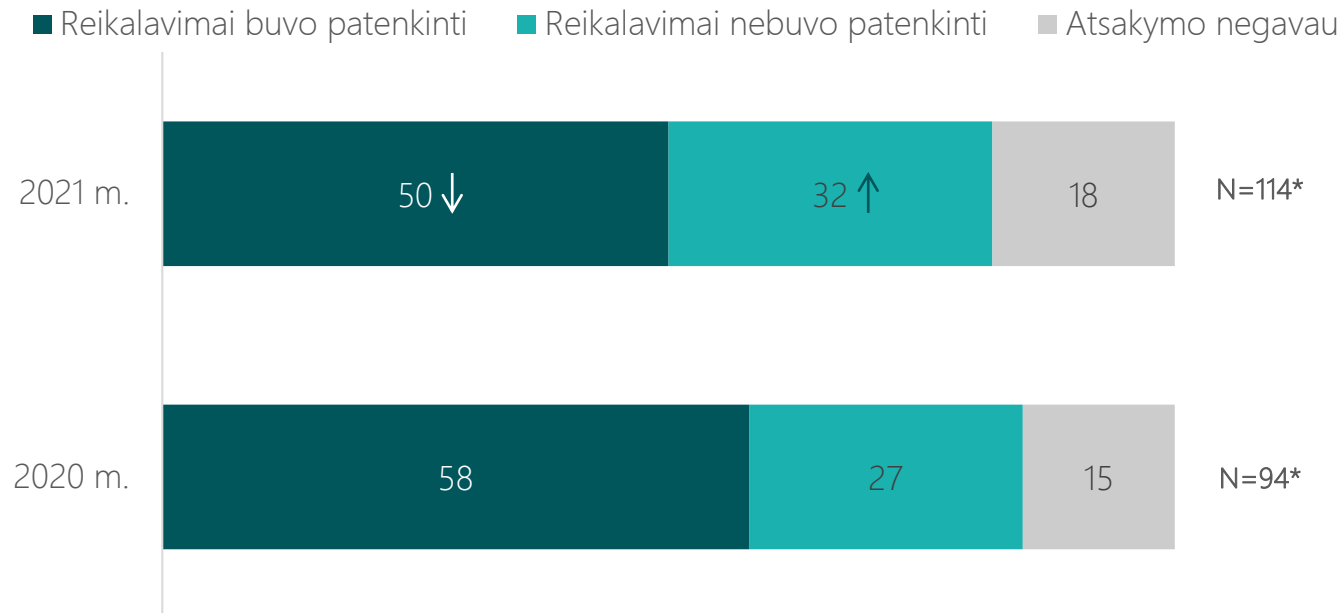
Į pašto paslaugos teikėją dažniau kreipėsi 26-35 m. respondentai ir aukštesnio išsimokslinimo atstovai.



REIKALAVIMŲ PATENKINIMAS (PROC.)

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

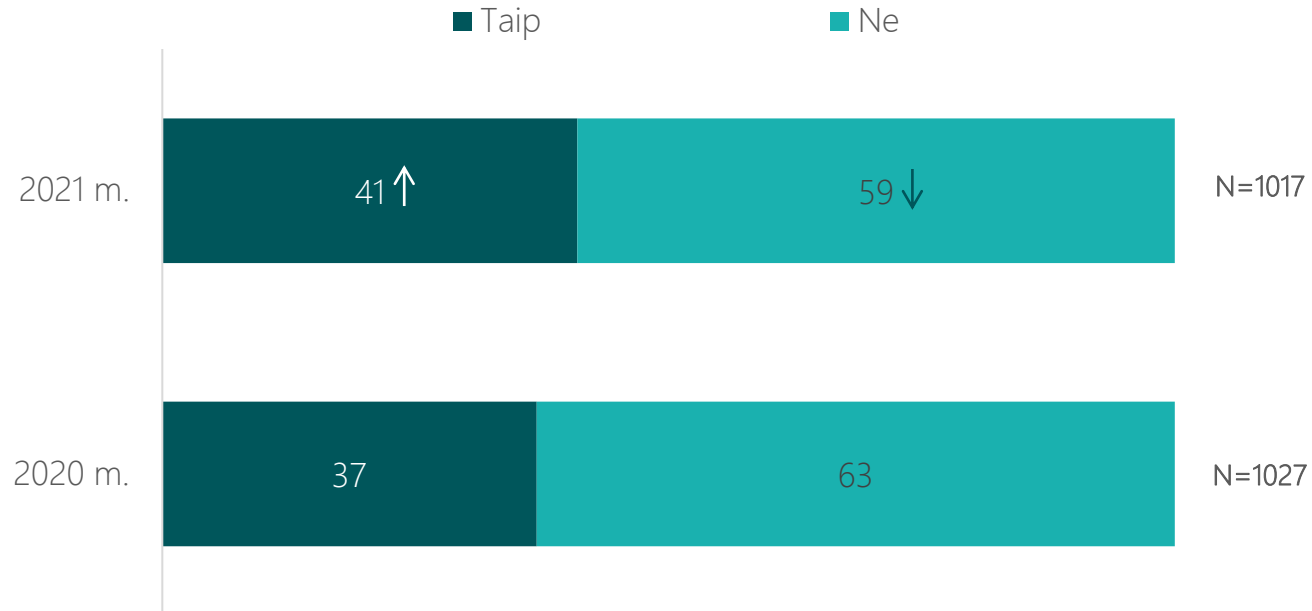
*kreipėsi į pašto paslaugos teikėją
dėl nekokybiškos pašto paslaugos



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

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

Apie tokią galimybę dažniau teigia žinantys vyrai ir vyresni nei 36 m. amžiaus respondentai.



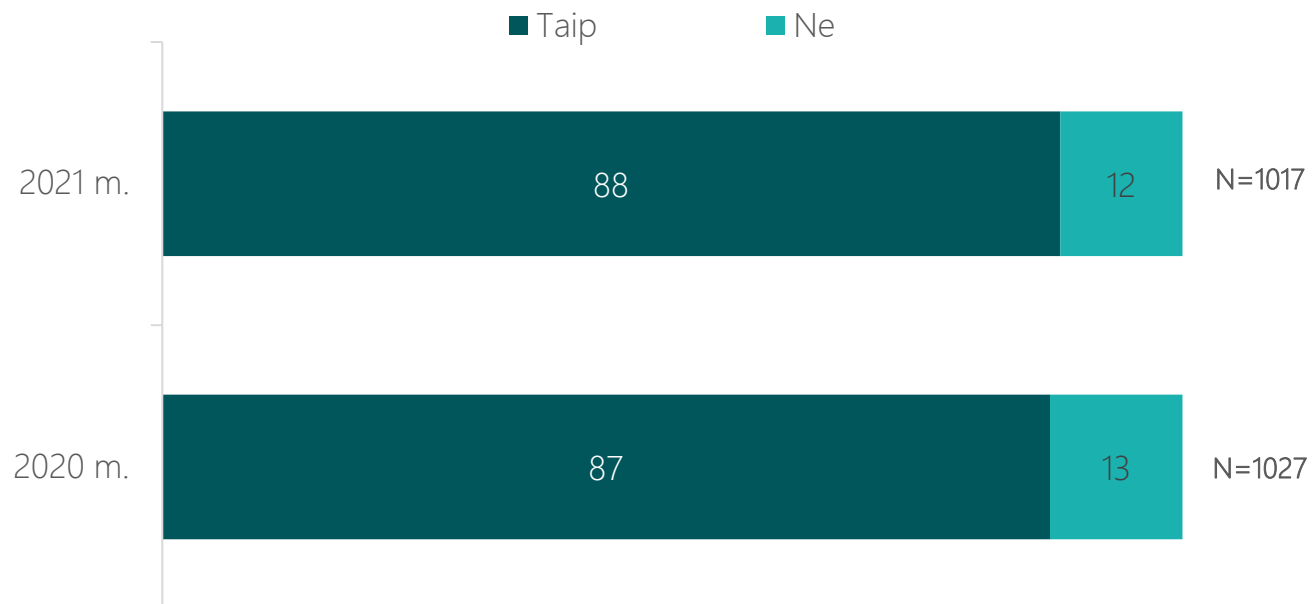


naudojimasis pašto paslaugomis. AB Lietuvos pašto teikiamų pašto paslaugų vertinimas



NAUDOJIMASIS AB LIETUVOS PAŠTO PASLAUGOMIS (PROC.)

Ar naudojātės AB Lietuvos pašto paslaugomis ?

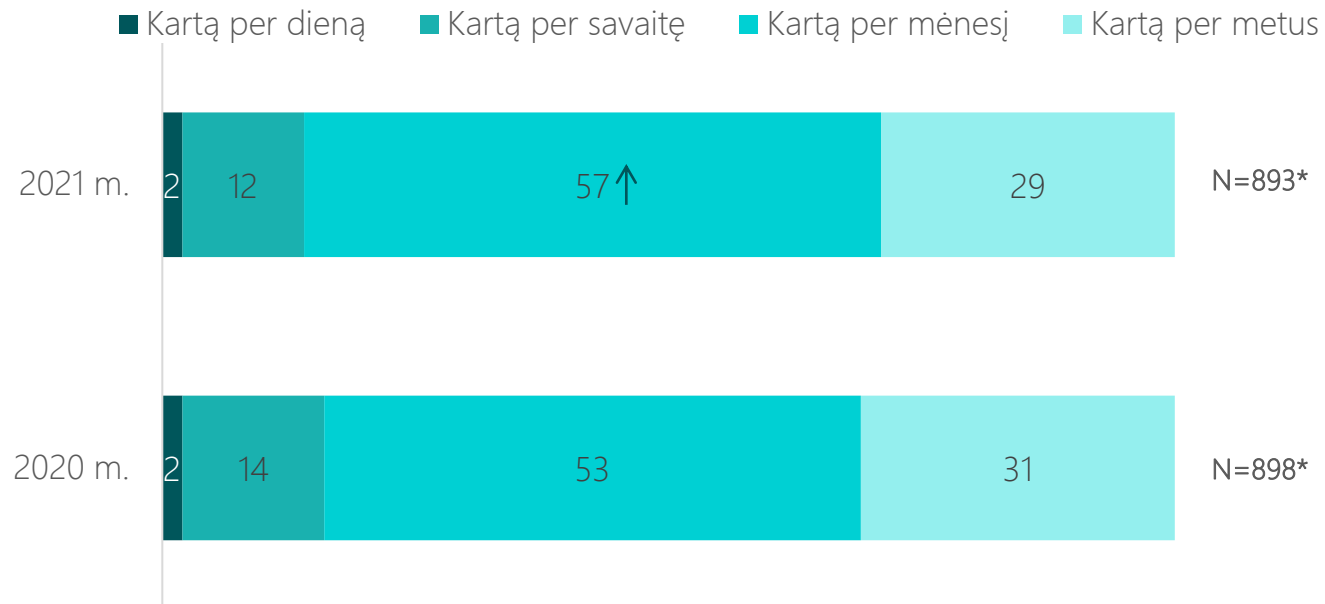


NAUDOJIMOSI AB LIETUVOS PAŠTO PASLAUGOMIS DAŽNIS (PROC.)

Kaip dažnai Jūs naudojate AB Lietuvos pašto paslaugomis ?

*besinaudojantys AB Lietuvos pašto paslaugomis

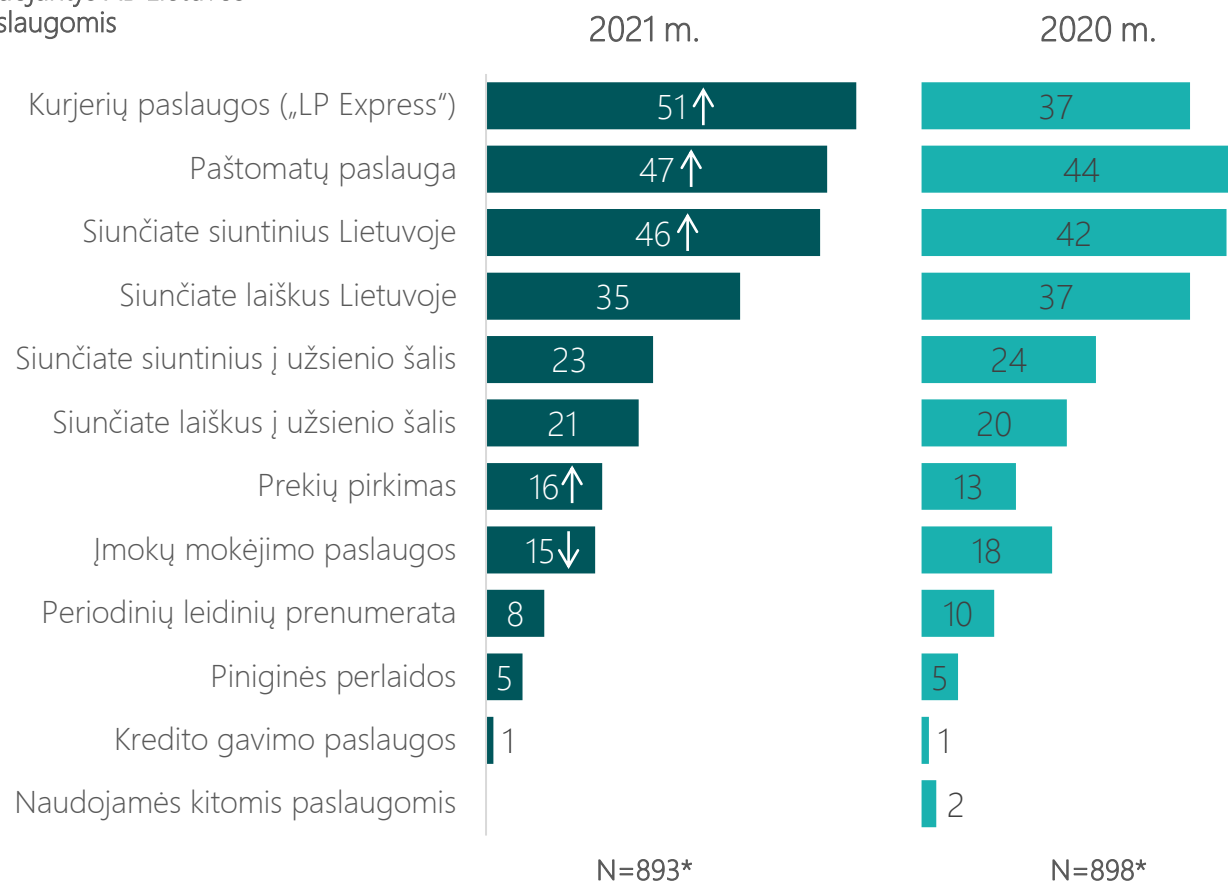
Kartą per mėnesį dažniau naudojasi rajonų centrų bei kaimo vietovių gyventojai.
Kartą per metus – didmiesčių gyventojai.



NAUDOJAMOS AB LIETUVOS PAŠTO PASLAUGOS (PROC.)

Kokiomis AB Lietuvos pašto paslaugomis Jūs naudojates?

*besinaudojantys AB Lietuvos pašto paslaugomis



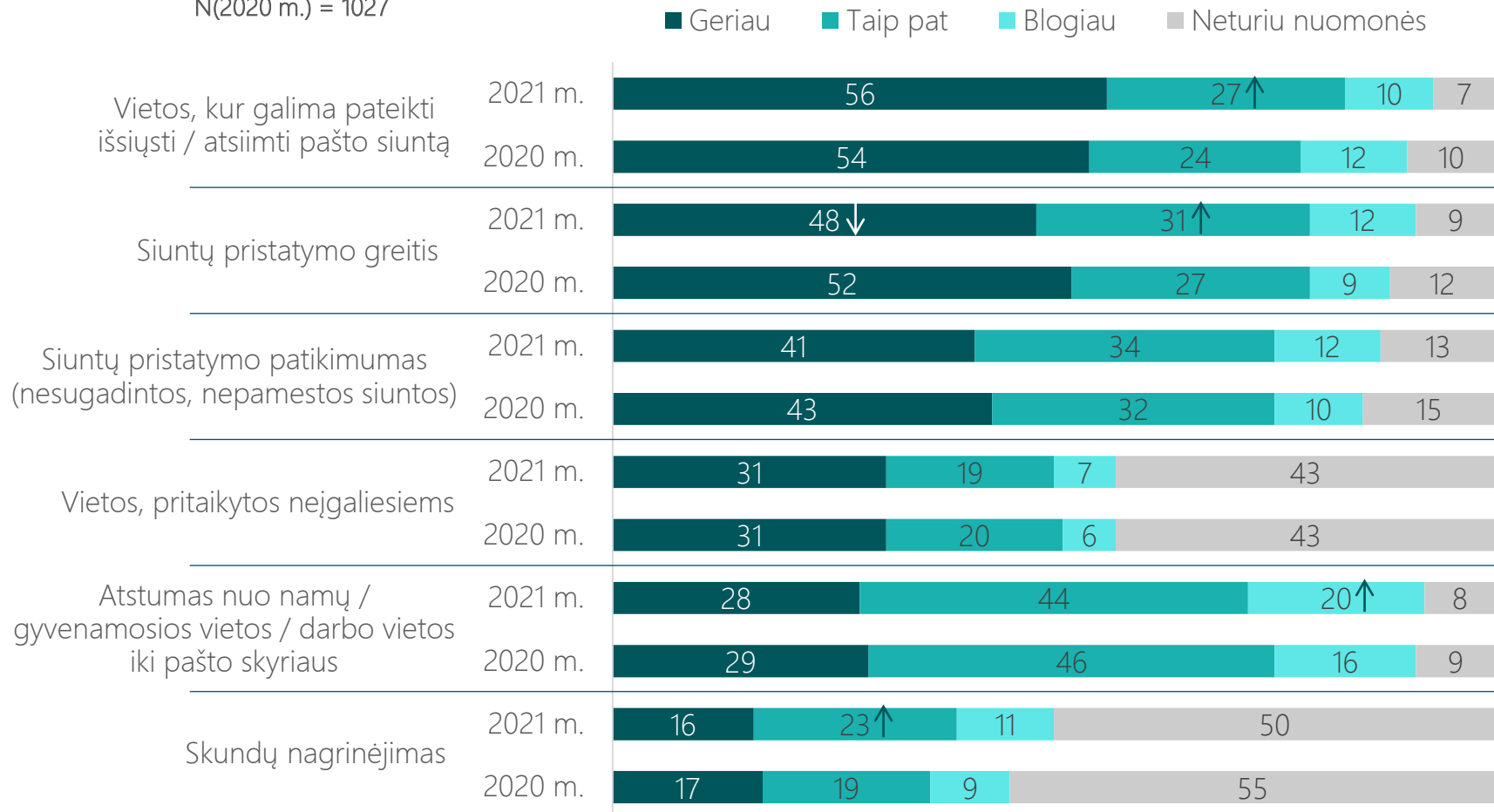
Kurjerių paslaugomis dažniau naudojasi 18-45 m. amžiaus apklaustieji, žemesnio išsimokslinimo respondentai bei rajonų centrų ir kaimo vietovių gyventojai, Paštomatų paslauga dažniau naudojasi aukštojo išsimokslinimo atstovai, didesnes nei 500 Eur pajamas gaunantys tyrimo dalyviai bei didmiesčių ir rajonų centrų gyventojai. Siuntinius Lietuvoje dažniau siunčia 26-45 m. amžiaus apklaustieji nei aukštesnio išsimokslinimo respondentai. Laiškus Lietuvoje dažniau siunčia 56 m. ir vyresni respondentai bei kaimo vietovių gyventojai. Įmokų mokėjimo paslaugomis dažniau naudojasi taip pat vyriausi respondentai bei kaimo vietovių ir rajonų centrų gyventojai.

**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(2021 m.) = 1017
N(2020 m.) = 1027



Vietas, kur galima pateikti išsiųsti / atsiimti pašto siuntą, dažniau geriau vertina 26-45 m. amžiaus respondentai bei didmiesčių ir rajonų centrų gyventojai.

Siuntų pristatymo greitį dažniau geriau vertina moterys, 18-45 m. amžiaus apklaustieji, aukštesnio išsimokslinimo atstovai bei rajonų centrų ir kaimo vietovių gyventojai.

Siuntų pristatymo patikimumą kaip geresnį dažniau vertina žemesnio išsimokslinimo atstovai bei rajonų centrų ir kaimo vietovių gyventojai.

Vietų pritaikymą neįgaliesiems ir skundų nagrinėjimą – žemesnio išsimokslinimo respondentai.

Atstumą nuo namų / gyvenamosios / darbo vietos iki pašto skyriaus dažniau geriau vertina 18-35 m. amžiaus respondentai, žemesnio išsimokslinimo apklaustieji bei didmiesčių ir rajonų centrų gyventojai.

AB LIETUVOS PAŠTO PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS (PROC.)

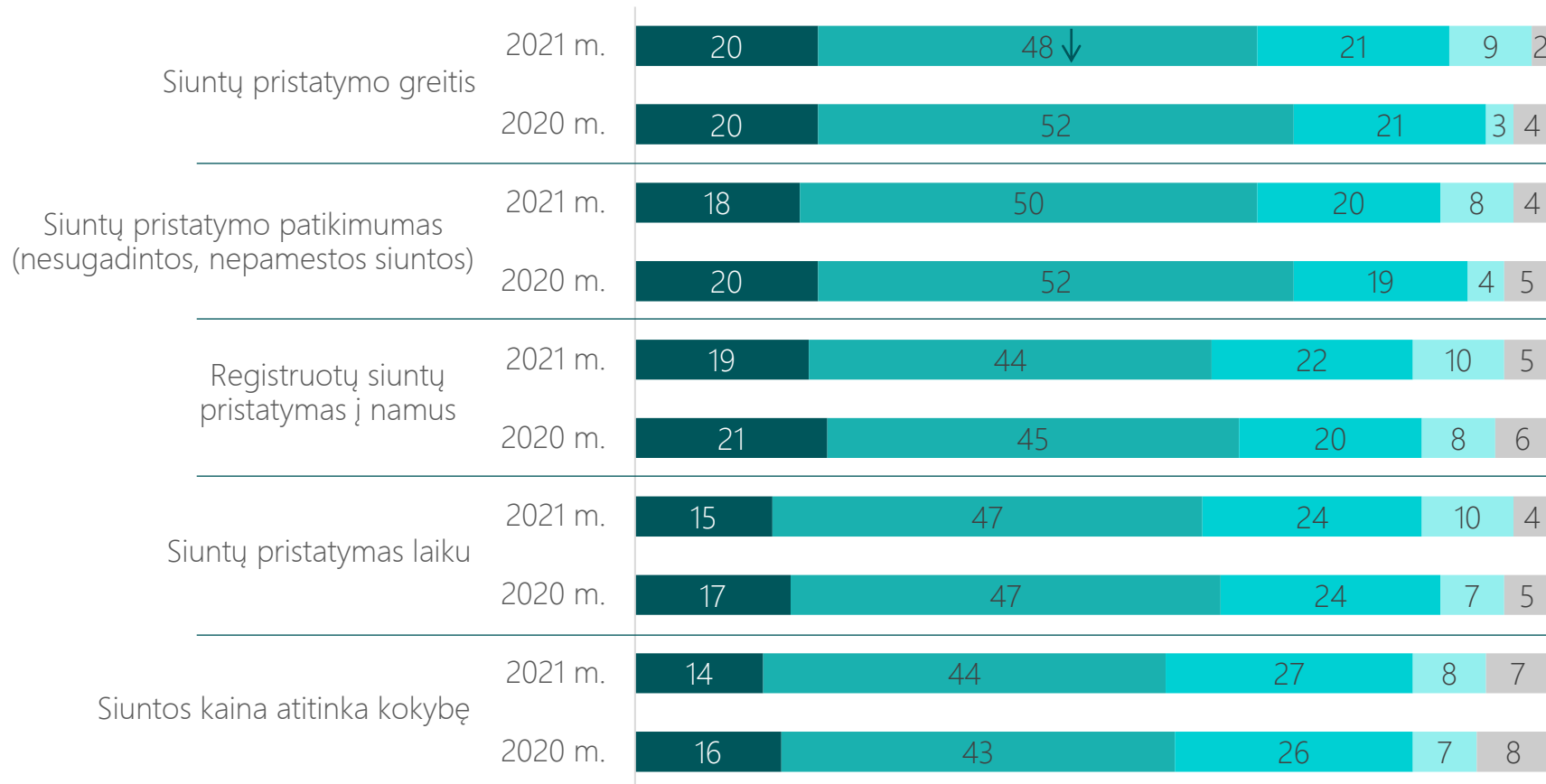
Kaip Jūs vertinate AB Lietuvos pašto paslaugų kokybę?

*besinaudojantys AB Lietuvos pašto paslaugomis

N(2021 m.) = 893*

N(2020 m.) = 898*

■ Labai gerai ■ Gerai ■ Patenkinamai ■ Blogai ■ Neturiu nuomonės



Siuntų pristatymo greitį labai gerai dažniau vertina žemesnio išsimokslinimo respondentai. Patenkinamai – 46 m. ir vyresni bei aukštesnio išsimokslinimo apklaustieji.

Siuntų pristatymo patikimumą patenkinamai dažniau vertina moterys.

Registruotų siuntų pristatymą į namus dažniau labai gerai / gerai vertina rajonų centrų ir kaimo vietovių gyventojai. Blogai – didmiesčių gyventojai.

Siuntų pristatymą laiku dažniau gerai vertina aukštesnio išsimokslinimo atstovai. Patenkinamai – vyrai bei žemesnio išsimokslinimo respondentai.

Kokybės atitikimą kainai dažniau labai gerai vertina žemesnio išsimokslinimo respondentai. Gerai – 36-45 m. amžiaus apklaustieji ir vidutinių pajamų grupės atstovai.

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(2021 m.) = 1017
N(2020 m.) = 1027

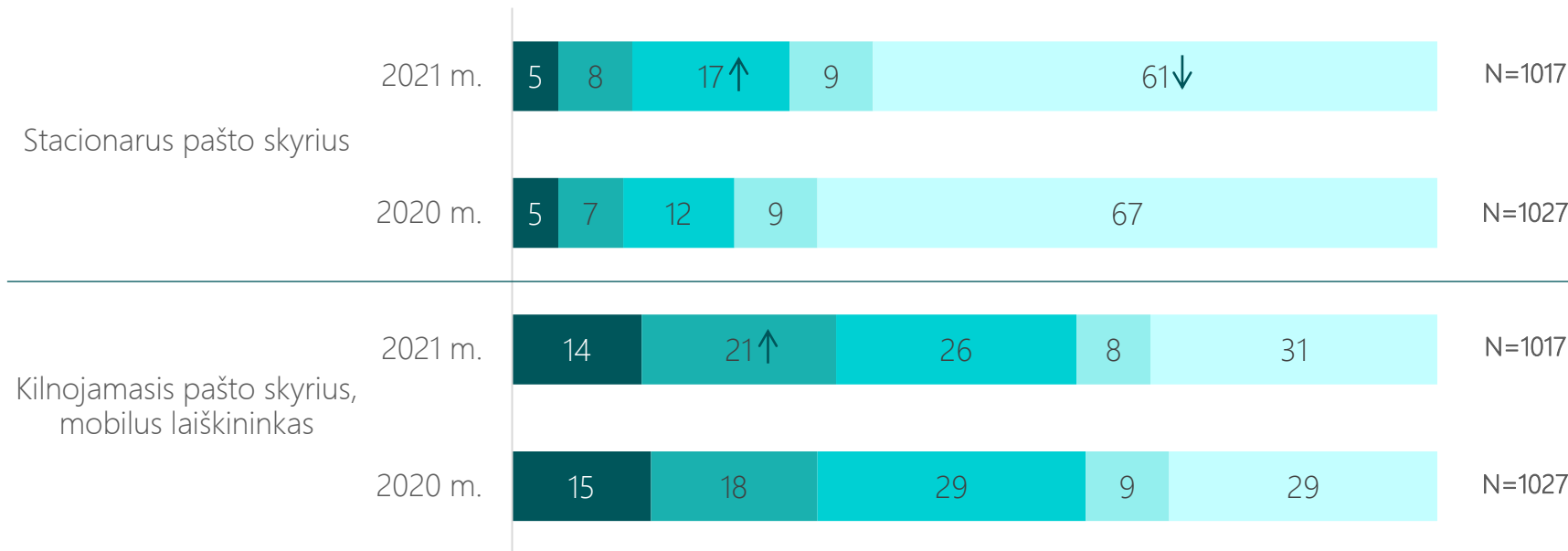
Kuo mažesnė siuntimo kaina dažniau svarbiausia žemesnio išsimokslinimo respondentams bei mažiausių pajamų (iki 300 Eur) grupės atstovams.
Kuo didesnis siuntos saugumas – aukštesnio išsimokslinimo respondentams bei didžiausių pajamų (daugiau nei 700 Eur) grupės atstovams.

	SVARBIAUSIA	II VIETA	III VIETA
Kuo mažesnė siuntimo kaina (2021 m.)	44	26	30
Kuo mažesnė siuntimo kaina (2020 m.)	44	29	28
Kuo didesnis siuntos saugumas (2021 m.)	34↓	29	37↑
Kuo didesnis siuntos saugumas (2020 m.)	38	28	33
Kuo trumpesnis pristatymo terminas (2021 m.)	22↑	45	33↓
Kuo trumpesnis pristatymo terminas (2020 m.)	18	43	39

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

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

Bent 1 dieną per savaitę
 Bent 2 dienas per savaitę
 Bent 3 dienas per savaitę
 Bent 4 dienas per savaitę
 Bent 5 dienas per savaitę



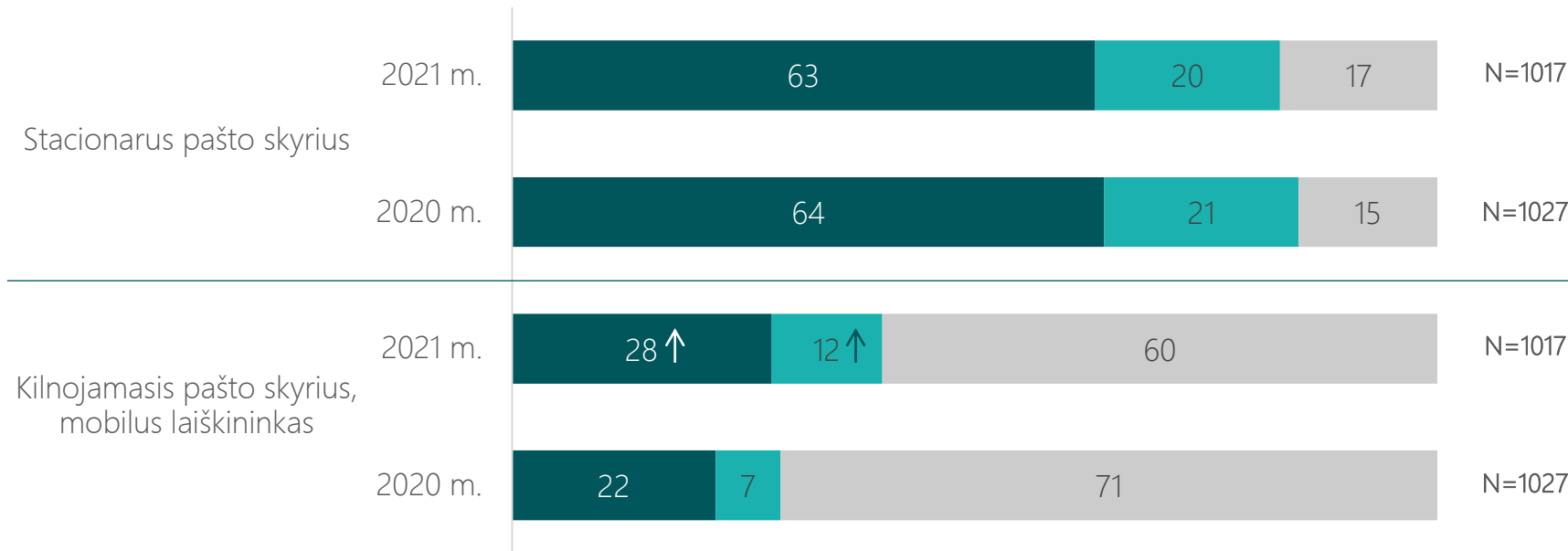
Nuomonės, kad stacionarus pašto skyrius turėtų dirbti bent 3 dienas per savaitę, dažniau laikosi vyrai ir didžiausių pajamų grupės atstovai. Bent 5 dienas per savaitę – 36 m. ir vyresni apklaustieji.

Nuomonės, kad kilnojamasis pašto skyrius turėtų dirbti bent 1 dieną per savaitę dažniau laikosi aukštojo išsimokslinimo respondentai. 2 dienas per savaitę – žemesnio išsimokslinimo apklaustieji. Bent 5 dienas per savaitę – žemesnio išsimokslinimo respondentai bei rajonų centrų ir kaimo vietovių gyventojai.

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

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

■ Patogus ■ Nepatogus ■ Nežinau, kada dirba



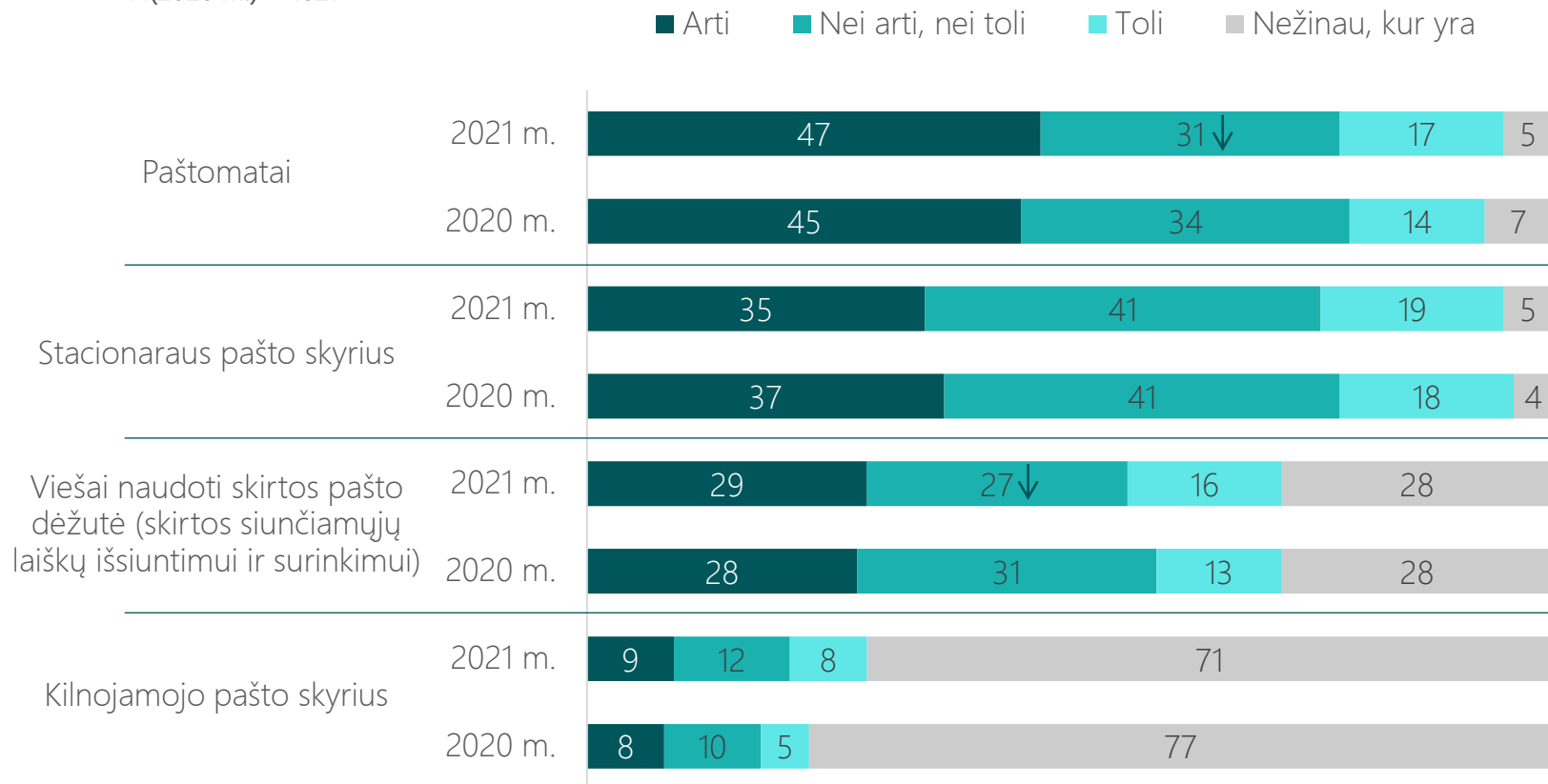
Stacionaraus pašto skyriaus darbo laikas dažniau patogus didmiesčių ir rajonų centrų gyventojams. Nepatogus – 46-55 m. amžiaus apklaustiesiems, žemesnio išsimokslinimo respondentams bei kaimo vietovių gyventojams.

Kilnojamojo (mobiliojo) pašto skyriaus darbo laikas dažniau nepatogus žemesnio išsimokslinimo respondentams. Apie šių pašto skyrių darbo laiką dažniau nurodė nežinantys aukštojo išsimokslinimo respondentai bei didmiesčių gyventojai.

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(2021 m.) = 1017
N(2020 m.) = 1027



Nuomonės, kad paštomatai yra arti, dažniau laikosi didžiausių pajamų grupės atstovai ir didmiesčių bei rajonų centrų gyventojai.

Stacionaraus pašto skyriaus atstumą kaip artimą dažniau nurodė didmiesčių gyventojai. Tolimą – rajonų centrų ir kaimo vietovių gyventojai.

Nuomonės, kad kilnojamojo pašto skyrius yra arti, dažniau laikosi rajonų centrų ir kaimo vietovių gyventojai.

GYVENAMOJOJE VIETOVĖJE APTARNAUJANTIS PAŠTAS (PROC.)

Koks paštas Jus aptarnauja Jūsų gyvenamojoje vietovėje?

N=1017



Stacionarų pašto skyrių dažniau įvardijo aukštojo išsimokslinimo respondentai, didžiausių pajamų grupės atstovai bei didmiesčių gyventojai.

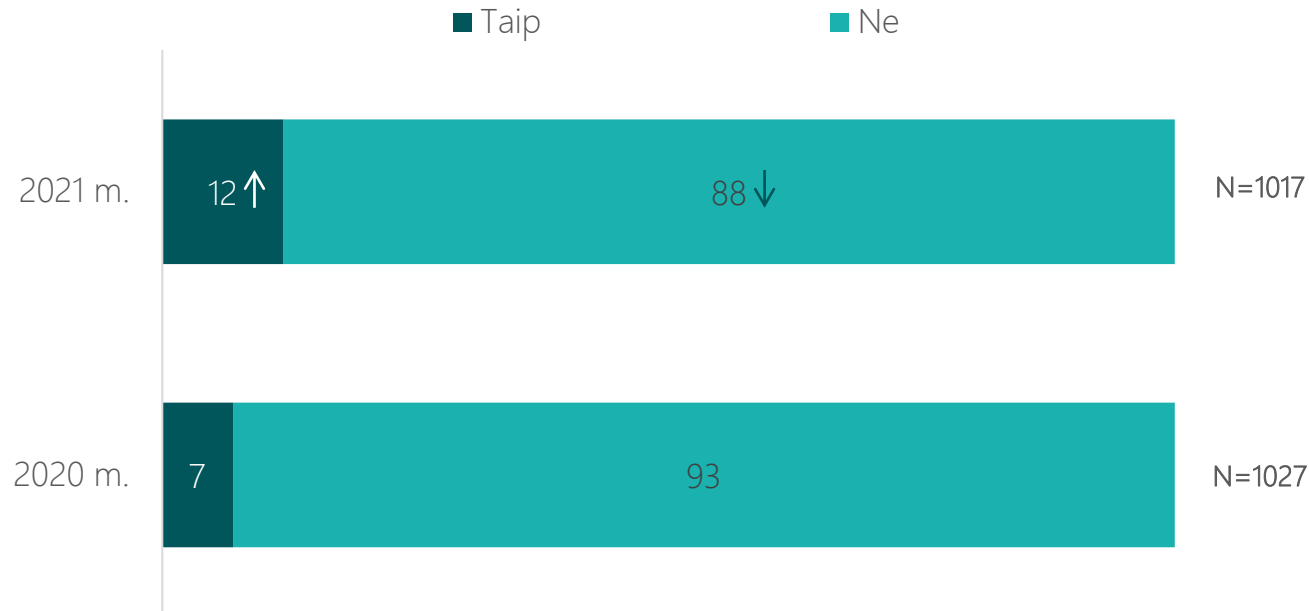
Kilnojamąjį pašto skyrių – kaimo vietovių gyventojai.

Mobilų laiškininką – žemesnio išsimokslinimo respondentai bei rajonų centrų ir kaimo vietovių gyventojai.

NAUDOJIMASIS MOBILAUS LAIŠKININKO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS (PROC.)

Ar naudojātės mobilius laiškininko teikiamomis paslaugomis?

Mobilaus laiškininko teikiamomis paslaugomis dažniau teigia besinaudojantys žemesnio išsimokslinimo apklaustieji.

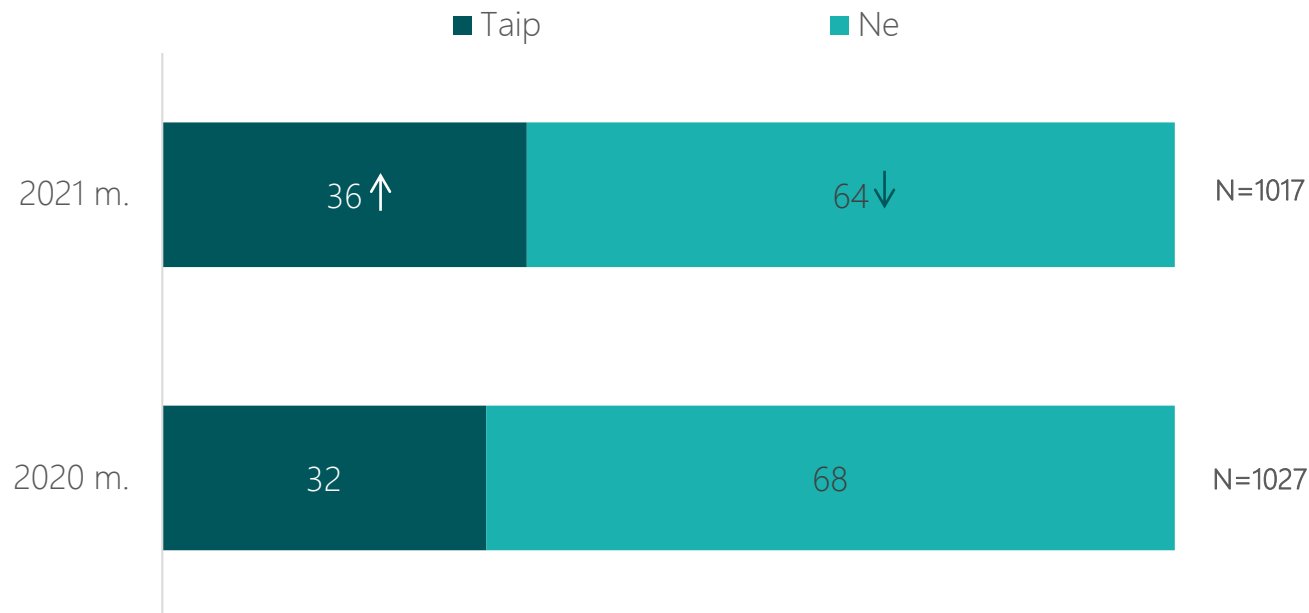


INFORMUOTUMAS APIE GALIMYBĘ MOBILŲ PAŠTININKĄ IŠSIKVIESTI TELEFONU Į NAMUS SUTEIKTI UNIVERSALIĄJĄ PAŠTO PASLAUGĄ (PROC.)

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

N=1027

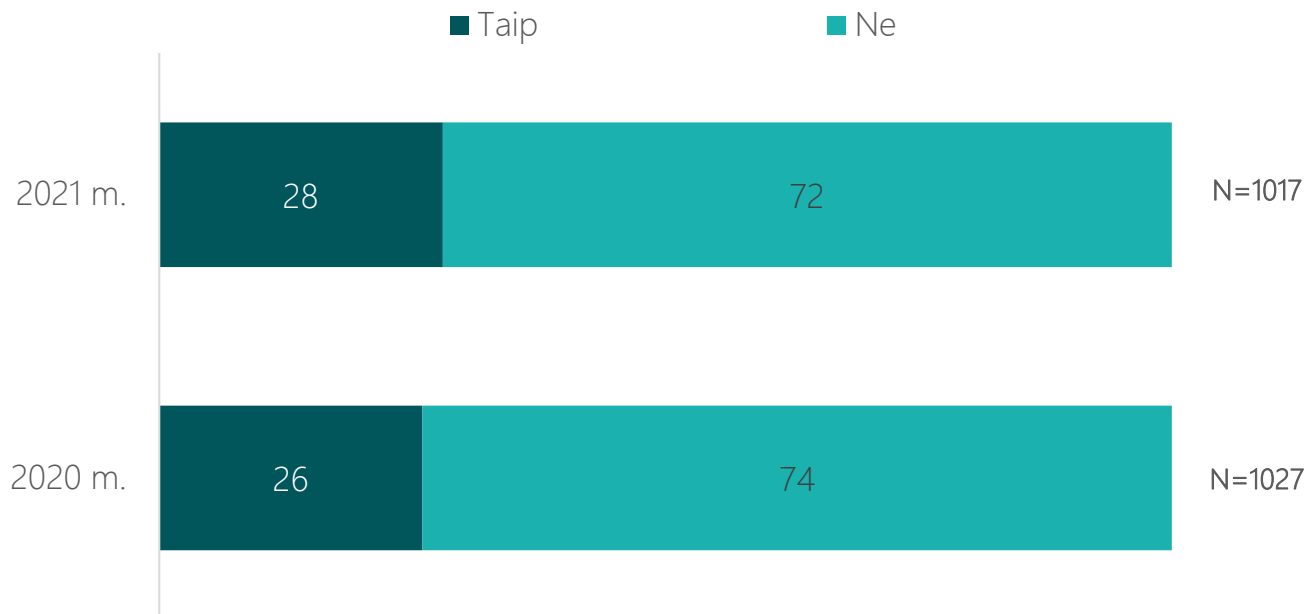
Apie galimybę mobilų paštininką išsikviesti telefonu į namus dažniau teigia žinantys rajonų centrų ir kaimo vietovių gyventojai.



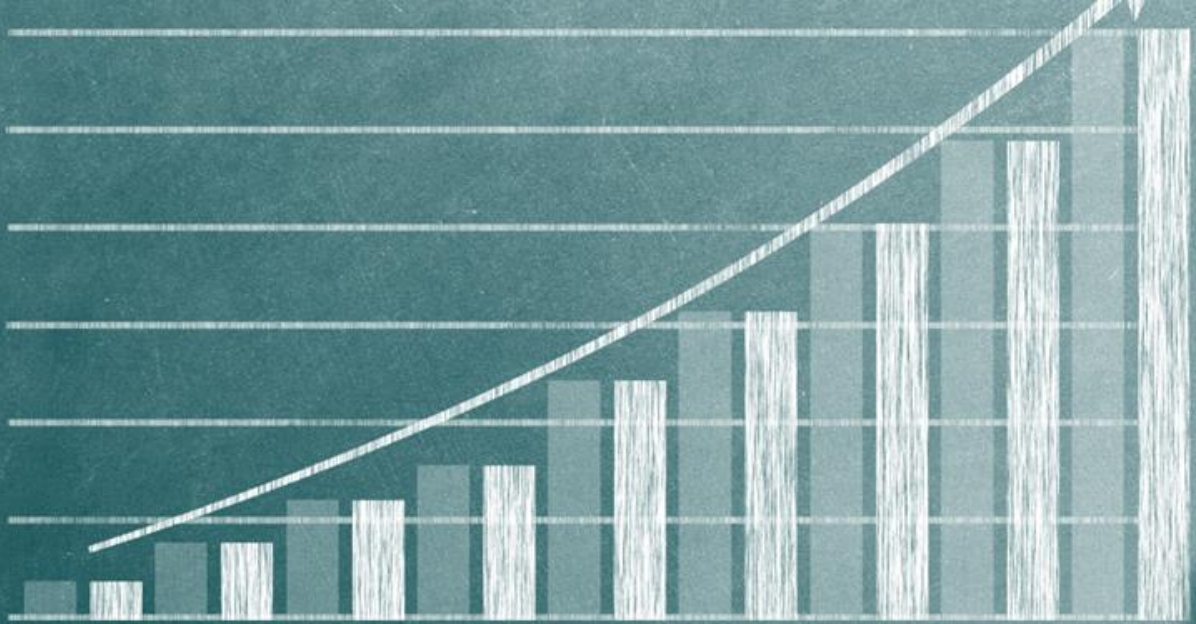
INFORMUOTUMAS APIE MOBILAUS PAŠTININKO NEMOKAMĄ ATVYKIMĄ Į NAMUS SUTEIKTI UNIVERSALIAJĄ PAŠTO PASLAUGĄ (PROC.)

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

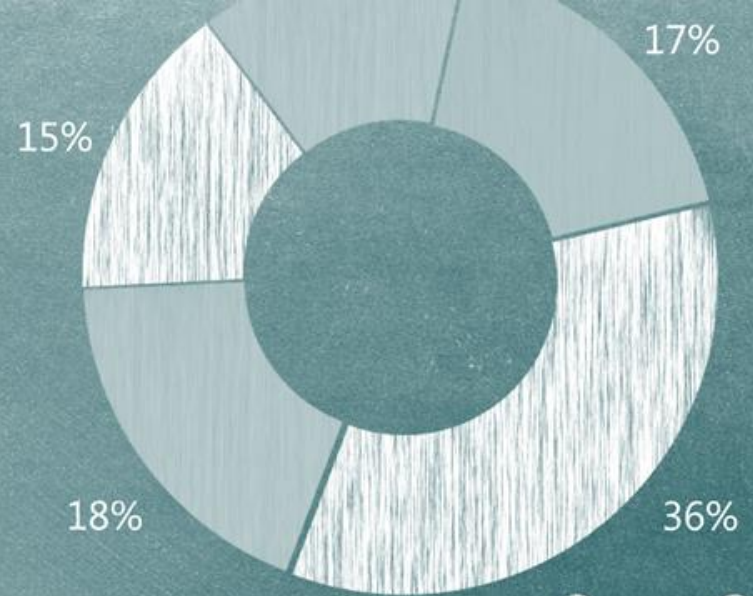
N=1027



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



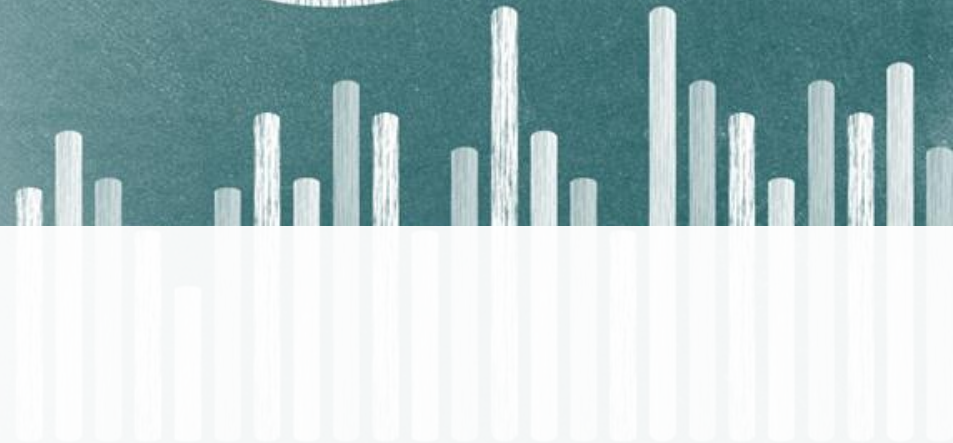
100
80
60
40
20
10



17%

32%

APIBENDRINIMAS



spinter research

APIBENDRINIMAS

Naudojimasis pašto paslaugomis

- Per pastaruosius 12 mėnesių dažniausiai buvo naudotasi siuntinių siuntimo / gavimo paslauga (75 proc.). 69 proc. (statistiškai reikšmingai padidėjo nuo 61 proc. 2020 m.) respondentų siuntė / gavo el. prekybos siuntinius (ar užsakė prekes iš el. prekybos parduotuvių). Šiek tiek daugiau nei pusė (53 proc., statistiškai reikšmingai padidėjo nuo 50 proc. 2020 m.) apklaustųjų siuntė / gavo laiškus.
- Per paskutinius 12 mėnesių respondentai dažniausiai nurodė nesiuntę laiškų (54 proc., statistiškai reikšmingai padidėjo nuo 50 proc. 2020 m.), o siuntinių siuntę iki 10 (58 proc.). Dažniausiai gauta iki 10 laiškų (48 proc., statistiškai reikšmingai sumažėjo nuo 53 proc. 2020 m.) bei siuntinių (52 proc.).
- Per paskutinius 12 mėnesių pašto siuntų savitarnos terminalų (paštomatų) paslaugomis laiškų / siuntinių siuntimui dažniausiai buvo naudotasi iki 10 kartų (43 proc.) arba nesinaudota išvis (40 proc., statistiškai reikšmingai sumažėjo nuo 46 proc. 2020 m.), gavimui – taip pat iki 10 kartų (47 proc.).
- Siunčiant laiškus ar siuntinius (daiktus) dažniausiai naudojamasi AB Lietuvos pašto paslaugomis (74 proc.). Antroje vietoje – UAB „Omniva LT“ (59 proc., statistiškai reikšmingai padidėjo nuo 46 proc. 2020 m.), trečioje – UAB „DPD Lietuva“ (48 proc., statistiškai reikšmingai padidėjo nuo 34 proc.).
- Laiškai (korespondencija) siuntimui dažniausiai pateikiami pašto skyriuose (50 proc.). Penktadalis (20 proc.) respondentų laiškų siuntimui naudoja pašto siuntų savitarnos terminalų (paštomatų) paslaugomis. 15 proc. apklaustųjų laiškus meta į siunčiamąsias (geltonąsias) laiškų dėžutes.
- Daiktai (siuntiniai) dažniausiai siunčiami naudojantis paštomatų paslaugomis (51 proc., statistiškai reikšmingai padidėjo nuo 42 proc. 2020 m.). Kiek mažesnė apklaustųjų dalis (41 proc., statistiškai reikšmingai sumažėjo nuo 49 proc. 2020 m.) siuntinius siunčia pašto skyriuose.
- Vertinant kaip pasikeitė pašto paslaugų poreikis COVID-19 pandemijos metu, dažniausiai nurodoma, kad padidėjo naudojimasis savitarnos pašto terminalais (54 proc., statistiškai reikšmingai padidėjo nuo 46 proc. 2020 m.) bei siuntinių siuntimas / gavimas (54 proc., statistiškai reikšmingai padidėjo nuo 44 proc.). Taip pat linkstama manyti, kad sumažėjo naudojimasis stacionaraus pašto paslaugomis (21 proc., statistiškai reikšmingai padidėjo nuo 18 proc. 2020 m.).

APIBENDRINIMAS

- 11 proc. respondentų būdami nepatenkinti dėl nekokybiškos pašto paslaugos per pastaruosius 12 mėnesių kreipėsi į pašto paslaugos teikėją. Du trečdaliai (63 proc.) apklaustųjų nematė tam poreikio.
- Pusei (50 proc., statistiškai reikšmingai sumažėjo nuo 58 proc. 2020 m.) respondentų, besikreipusių į pašto paslaugos teikėją dėl nekokybiškos pašto paslaugos, reikalavimai buvo patenkinti.
- Mažiau nei pusė (41 proc., statistiškai reikšmingai padidėjo nuo 37 proc. 2020 m.) visų apklaustųjų teigia žinantys apie galimybę kreiptis į Ryšių reguliavimo tarnybą dėl nekokybiškos pašto paslaugos.

AB Lietuvos pašto teikiamų pašto paslaugų vertinimas

- Absoliuti dauguma (88 proc.) tyrimo dalyvių naudoja AB Lietuvos pašto paslaugomis.
- AB Lietuvos pašto paslaugomis dažniausiai naudojama kartą per mėnesį (57 proc., statistiškai reikšmingai padidėjo nuo 53 proc. 2020 m.). 29 proc. naudoja kartą per metus.
- Dažniausiai naudojama AB Lietuvos pašto kurjerių paslaugomis (51 proc., statistiškai reikšmingai padidėjo nuo 37 proc.), paštomatų paslauga (47 proc., statistiškai reikšmingai padidėjo nuo 44 proc. 2020 m.) bei siuntinių siuntimo Lietuvoje paslauga (46 proc., statistiškai reikšmingai padidėjo nuo 42 proc. 2020 m.).
- Lyginant dabartinę situaciją su padėtimi prieš 10 metų, geriau dažniausiai yra vertinamas vietų, kur galima pateikti išsiųsti / atsiimti pašto siuntą prieinamumas (56 proc.), siuntų pristatymo greitis (48 proc.) bei siuntų pristatymo patikimumas (41 proc.). Vis dėlto, lyginant su praėjusių metų tyrimo rezultatais, šiais metais statistiškai reikšmingai mažiau respondentų siuntų pristatymo greitį vertino kaip pagerėjusį (nuo 52 proc. iki 48 proc.). Atstumas nuo namų / gyvenamosios / darbo vietos iki pašto skyriaus dažniausiai vertinamas kaip nepakitęs (44 proc.).

APIBENDRINIMAS

- Vertinant AB Lietuvos pašto paslaugų kokybę, dažniausiai teigiamo vertinimo susilaukė siuntų pristatymo greitis (68 proc. respondentų vertina labai gerai / gerai) ir siuntų pristatymo patikimumas (68 proc.). Registruotų siuntų pristatymą į namus labai gerai / gerai vertina 63 proc. apklaustųjų, siuntų pristatymą laiku – 62 proc. respondentų, o siuntų kainos atitikimą kokybei – 58 proc. respondentų.
- Svarbiausiu aspektu siunčiant laišką (korespondenciją) ar siuntinį (daiktus) dažniausiai laikoma kuo mažesnė siuntimo kaina (44 proc.). 34 proc. (statistiškai reikšmingai sumažėjo nuo 38 proc. 2020 m.) tyrimo dalyvių svarbiausia kuo didesnis siuntos saugumas, o 22 proc. (statistiškai reikšmingai padidėjo nuo 18 proc. 2020 m.) – kuo trumpesnis pristatymo terminas.
- Dažniausiai manoma, kad tiek stacionarus pašto skyrius (61 proc., statistiškai reikšmingai sumažėjo nuo 67 proc. 2020 m.), tiek kilnojamas pašto skyrius ar mobilus laiškininkas (31 proc.) turėtų dirbti bent 5 dienas per savaitę.
- Vertinant artimiausios AB Lietuvos pašto paslaugų tiekimo vietos darbo laiką, stacionaraus pašto skyriaus darbo laikas dažniausiai vertinamas kaip patogus (63 proc.), o kilnojamojo (mobiliojo) pašto skyriaus darbo laiko dauguma (60 proc.) respondentų nežino.
- Vertinant atstumą nuo gyvenamosios / buveinės vietos iki artimiausių (dažniausiai lankomų) AB Lietuvos pašto paslaugų teikimo vietų, kaip arti esantys dažniausiai įvertinami paštomatai (47 proc.). Stacionaraus pašto skyrius (41 proc.) dažniausiai vertinamas kaip esantis nei arti, nei toli, o dauguma (71 proc.) apklaustųjų nežino, kur yra kilnojamojo pašto skyrius.
- Respondentus jų gyvenamojoje vietovėje dažniausiai aptarnauja stacionaraus pašto skyrius (81 proc.).
- 12 proc. (statistiškai reikšmingai padidėjo nuo 7 proc. 2020 m.) respondentų teigia besinaudojantys mobilaus laiškininko teikiamomis paslaugomis.
- Kiek daugiau nei trečdalis (36 proc., statistiškai reikšmingai padidėjo nuo 32 proc. 2020 m.) apklaustųjų žino, kad mobilių paštininką galima išsikviesti telefonu į namus suteikti universaliąją pašto paslaugą.
- 28 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