

# UNIVERSALIŲJŲ ELEKTRONINIŲ RYŠIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ POREIKIŲ TYRIMAS

---

*Tyrimo ataskaita*

*2017 m., lapkričio mėn.*



RYŠIŲ  
REGULIAVIMO  
TARNYBA



# Tyrimo metodologija

Tyrimas atliktas Ryšių reguliavimo tarnybos užsakymu 2017 m. lapkričio mėn. 16 – 24 dienomis.

## **Tyrimo tikslas**

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

## **Tyrimo metodas**

Tiesioginis interviu respondento namuose, naudojant standartizuotą Užsakovo pateiktą tyrimo klausimyną.

## **Tyrimo visuma**

Tyrimas reprezentuoja visos Lietuvos 18 metų ir vyresnius gyventojus.

## **Tyrimo imtis**

Tyrimo metu viso buvo apklausti 1009 respondentai (479 respondentai miestuose ir 530 respondentų kito tipo gyvenamosiose vietovėse). Tarp jų specialiai apklausti 105 kokią nors fizinę negalią turintys gyventojai.

## **Atranka**

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

## **Duomenų analizė**

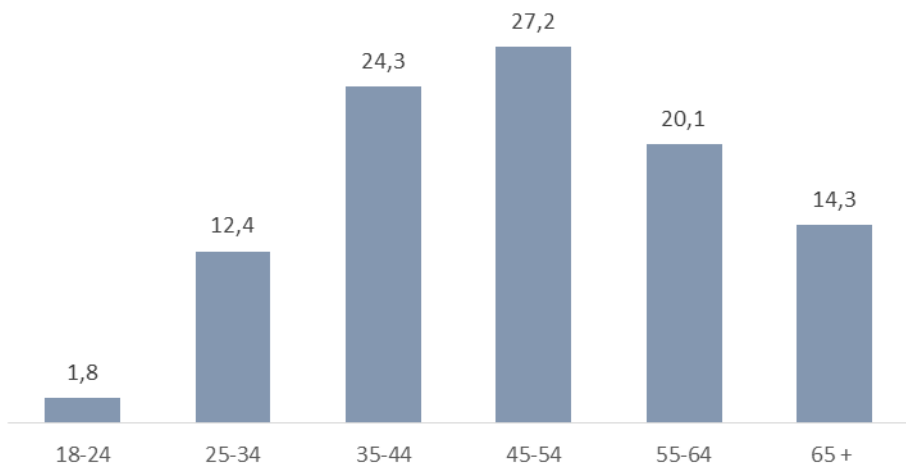
Ataskaitoje pateikiami bendrieji atsakymų pasiskirstymai (procentai), taip pat pjūviai pagal gyvenamosios vietos tipą.

## **Statistinė rezultatų paklaida**

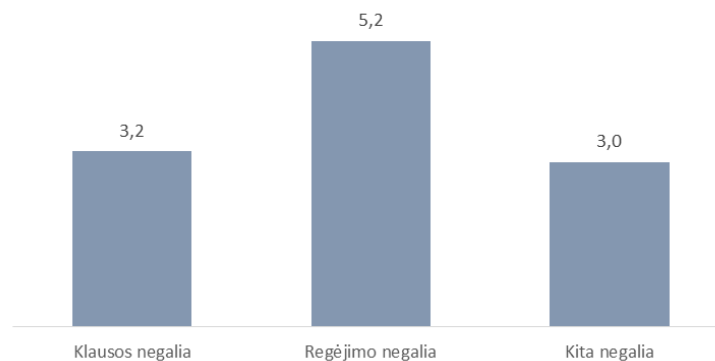
Visos imties ribinė statistinė paklaida yra  $\pm 3,1$  proc. Atskirų miesto ir kitų vietovių imčių paklaida yra  $\pm 4,3$  proc.

# Respondentų charakteristikos

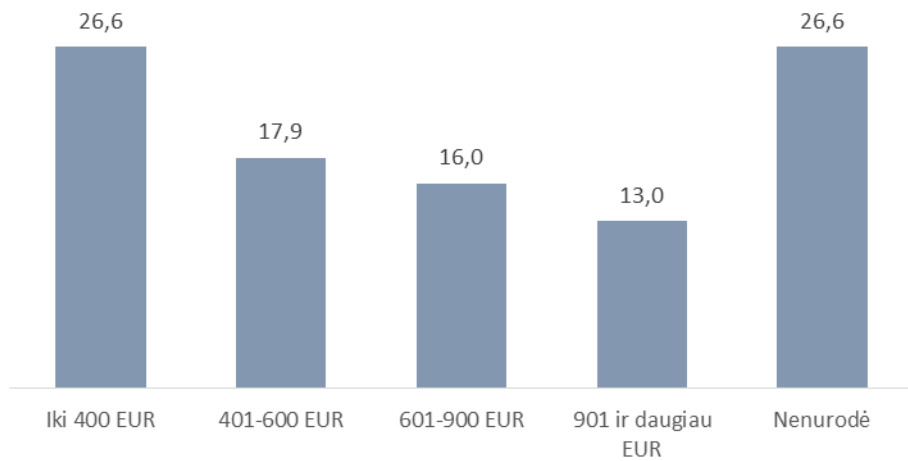
## Amžius



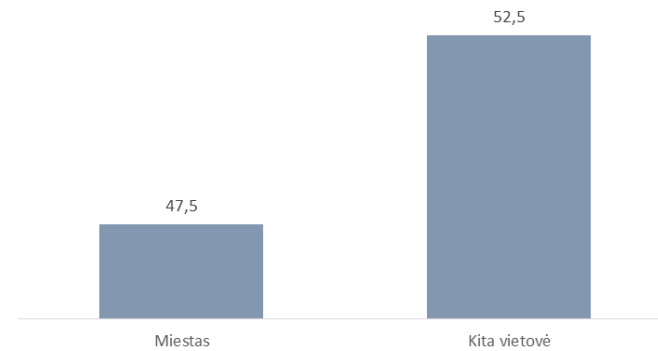
## Negalia



## Pajamos



## Gyvenamosios vietovės tipas



# Statistinių paklaidų lentelė

| Atsakymų pasiskirstymas | Atsakiusiųjų skaičius |     |     |     |     |     |      |
|-------------------------|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------|
|                         | 100                   | 200 | 300 | 500 | 700 | 850 | 1000 |
| 50/50 proc.             | 9.8                   | 7   | 5.8 | 4.4 | 3.7 | 3.4 | 3.2  |
| 45/55 proc.             | 9.8                   | 7   | 5.8 | 4.4 | 3.7 | 3.3 | 3.2  |
| 40/60 proc.             | 9.7                   | 7   | 5.6 | 4.4 | 3.6 | 3.3 | 3    |
| 35/65 proc.             | 9.6                   | 6.8 | 5.6 | 4.2 | 3.5 | 3.2 | 3    |
| 30/70 proc.             | 9.2                   | 6.4 | 5.2 | 4   | 3.4 | 3.1 | 2.8  |
| 25/75 proc.             | 8.6                   | 6.2 | 5   | 3.8 | 3.2 | 2.9 | 2.8  |
| 20/80 proc.             | 8                     | 5.6 | 4.6 | 3.6 | 3   | 2.7 | 2.6  |
| 15/85 proc.             | 7.2                   | 5   | 4.2 | 3.2 | 2.7 | 2.4 | 2.2  |
| 10/90 proc.             | 6                     | 4.2 | 3.4 | 2.6 | 2.2 | 2   | 1.8  |
| 5/95 proc.              | 4.4                   | 3   | 2.6 | 2   | 1.6 | 1.5 | 1.4  |

## Kaip naudotis lentele:

Tarkime, kad anot apklausos 10 proc. apklaustųjų teigia, kad naudojosi tam tikra paslauga. Į šį klausimą atsakė 500 respondentų. Surandame lentelėje langelį, kuriame sueina 500 atsakiusiųjų ir atsakymų pasiskirstymas 10 / 90 proc. Paklaidos dydis yra  $\pm 2.6$  proc. Tai reiškia, kad tikrasis visų tiriamųjų (ne tik apklaustųjų tyrimo metu) procentas, kuris naudojosi paslauga yra intervale nuo 7.4 proc. iki 12.6 proc. Teigti, kad tai yra tiesa statistiniu požiūriu galime su 95 proc. tikimybe.

# Santrauka

- Daugiau nei du trečdaliai (68 proc.) tyrimo dalyvių nurodė namuose besinaudojantys Telia paslaugomis. Iš jų 10 proc. šiomis paslaugomis pradėjo naudotis per pastaruosius metus.
- Trečdalis (31 proc.) pradėjusių Telia paslaugomis namuose naudotis per pastaruosius metus nurodė, kad paslaugoms, dėl kurių jie kreipėsi į šią bendrovę, gauti reikėjo įvesti abonentinę liniją.
- Daugeliu atvejų (57 proc.) abonentinės linijos įvedimas truko iki savaitės.
- Dauguma Telia vartotojų naudojami duomenų perdavimo paslaugomis (73 proc.) bei judriojo ryšio paslaugomis (61 proc.). 50 proc. naudojami televizijos paslaugomis.
- Trečdalis (33 proc.) Telia vartotojų paslaugos teikiamos šviesolaidine linija. 22 proc. naudojami varine linija teikiamomis paslaugomis. 23 proc. – belaidė linija.
- 34 proc. Telia vartotojų išreiškė pasitenkinimą šios bendrovės teikiamomis telefono ryšio paslaugomis. 8 proc. šiomis paslaugomis yra nepatenkinti.
- Pasitenkinimą Telia interneto ryšio paslaugomis išreiškė 55 proc. bendrovės klientų. 18 proc. šiomis paslaugomis yra nepatenkinti.
- Dauguma nesinaudojančiųjų Telia paslaugomis namuose teigė per pastaruosius metus nesikreipę į šią bendrovę, nes interneto ryšio paslaugas jiems teikia kitas teikėjas (55 proc.). 55 proc. nesikreipė, nes jiems pakanka judriojo ryšio paslaugų. 1,8 proc. nurodė kreiptis į Telia, tačiau sužinoję paslaugų kainą jų atsisakė. 5 proc. teigė kreiptis į Telia, tačiau bendrovė negalėjo teikti paslaugų dėl techninių galimybių trūkumo.
- Dažniausiai tyrimo dalyvius tenkintų 100 Mbps interneto sparta. Net 77 proc. apklaustųjų nuomonės šiuo klausimu neišreiškė.

# Santrauka

- Per pastaruosius metus taksofonais Lietuvoje pasinaudojo mažiau nei 1 proc. tyrimo dalyvių (7 respondentai). Pagrindinė nesinaudojimo taksofonais priežastis – nėra poreikio (91 proc.). 5 proc. nurodė nežinantys, kad tokia paslauga yra, o 3 proc. teigė neradę šalia taksofono.
- Pagrindinė paskata pasinaudoti taksofonu – neturėjimas galimybės pasinaudoti mobiliuoju telefonu (išsikrovė, praradau, pamiršau pasiimti ir pan.) (36 proc.). 55 proc. nurodė, jog niekas jų nepaskatintų naudotis taksofonais.
- 12 proc. respondentų mano, kad šiuo metu Lietuvoje taksofonų yra pakankamai. 6 proc. manymu, jų trūksta. 3 proc. nuomone, jų yra per daug. 80 proc. apklaustųjų nuomonės šiuo klausimu neišsakė.
- Dauguma tyrimo dalyvių mano, kad taksofonai turėtų būti įrengti gydymo įstaigose (17 proc.) ir transporto mazguose (14 proc.).
- 78 proc. respondentų nurodė bent retkarčiais ieškantys informacijos apie asmenų telefono numerius: 3 proc. tai daro dažnai (iki kelių kartų per savaitę), 12 proc. kartais (iki kelių kartų per mėnesį), 18 proc. retai (kelis kartus per metus), o likę - labai retai (rečiau nei kelis kartus per metus).
- Dažniausiai informacijos apie asmenų telefono numerius ieškoma informacijos tarnybų interneto svetainėse (31 proc.). 16 proc. tuo tikslu naudojami interneto svetainė [www.118.lt](http://www.118.lt). 35 proc. – telefonu 118.
- Iš esmės visi (95 proc.) pasinaudojusieji telefonu 118 teikiama informacija apie asmenų telefono numerius nurodė, jog ši informacija jiems buvo aktuali. Tokios pat nuomonės laikosi tik 57 proc. pasinaudojusiųjų interneto svetainė [www.118.lt](http://www.118.lt).
- Pagrindinė priežastis neieškoti informacijos apie asmenų telefono numerius telefonu 118 – tai, kad turi visus reikiamus kontaktus (46 proc.). Toliau - informacijos radimas internete paieškos įrankiais (27 proc.). 14 proc. nurodė, jog tai jiems per brangu.
- Interneto svetainė [www.118.lt](http://www.118.lt) dažniausiai taip pat nesinaudojama dėl to, kad visus reikalingus kontaktus respondentas turi (44 proc.) 18 proc. randa internete paieškos įrankiais, 13 proc. – socialiniuose tinkluose.

# TYRIMO REZULTATAI

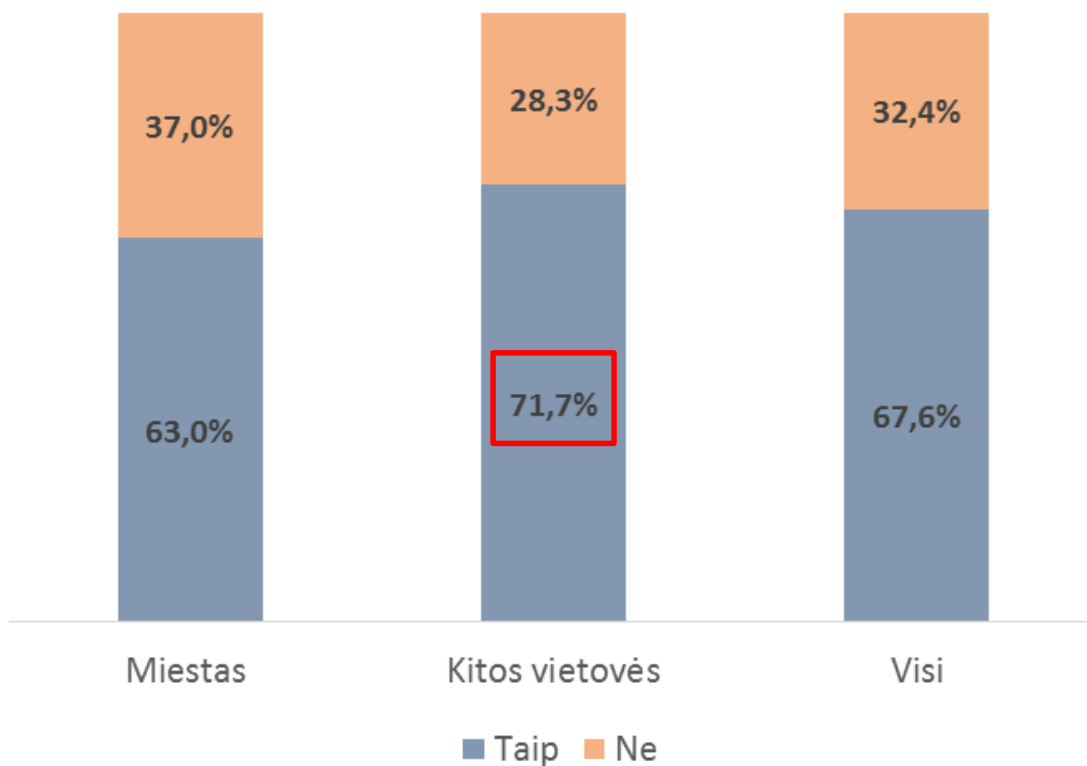
---

# TELIA PASLAUGOS NAMUOSE

---

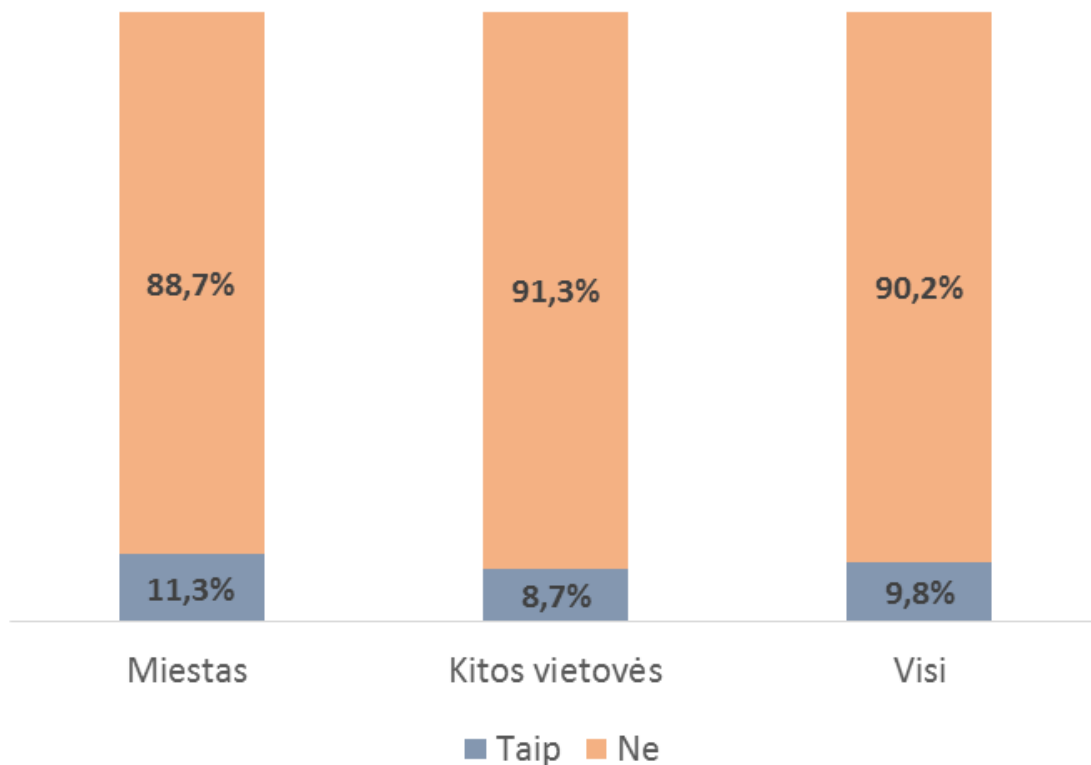


## Naudojimas Telia paslaugomis (%)



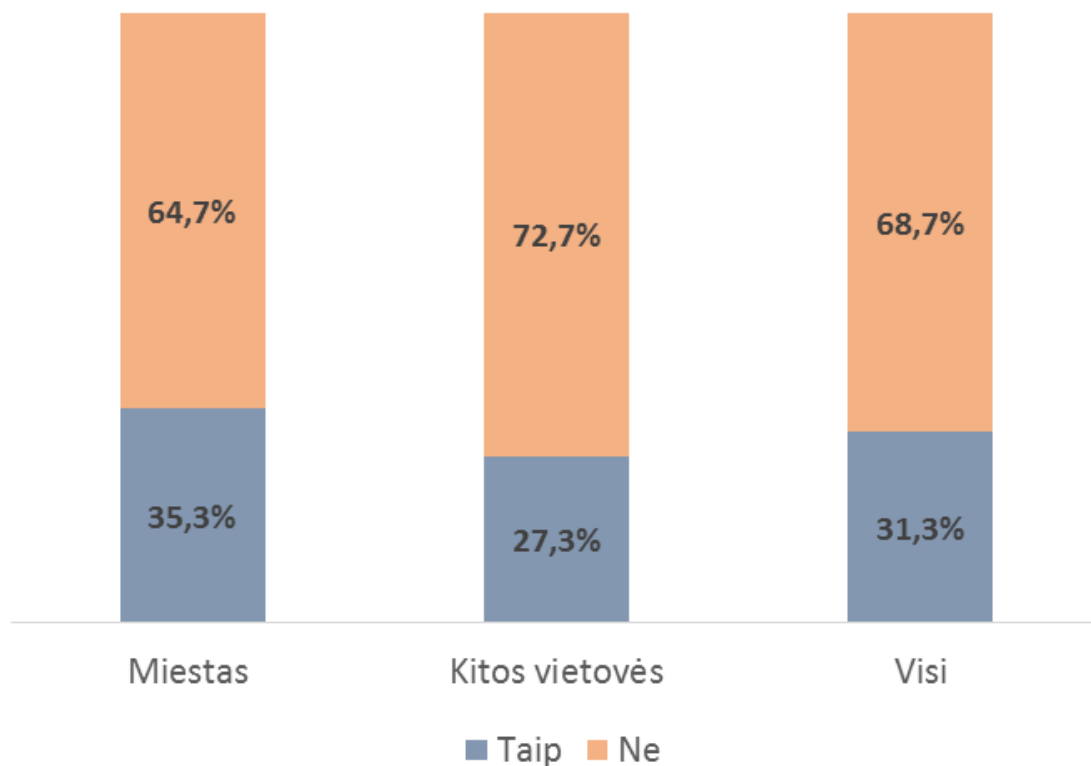
Telia paslaugomis namuose dažniau naudojasi vyresnio amžiaus respondentai bei ne miestų gyventojai.

## Naudojimosi Telia paslaugomis pradžia (%)



Jokių reikšmingų skirtumų tarp respondentų grupių dėl naudojimosi Telia paslaugomis pradžios nėra

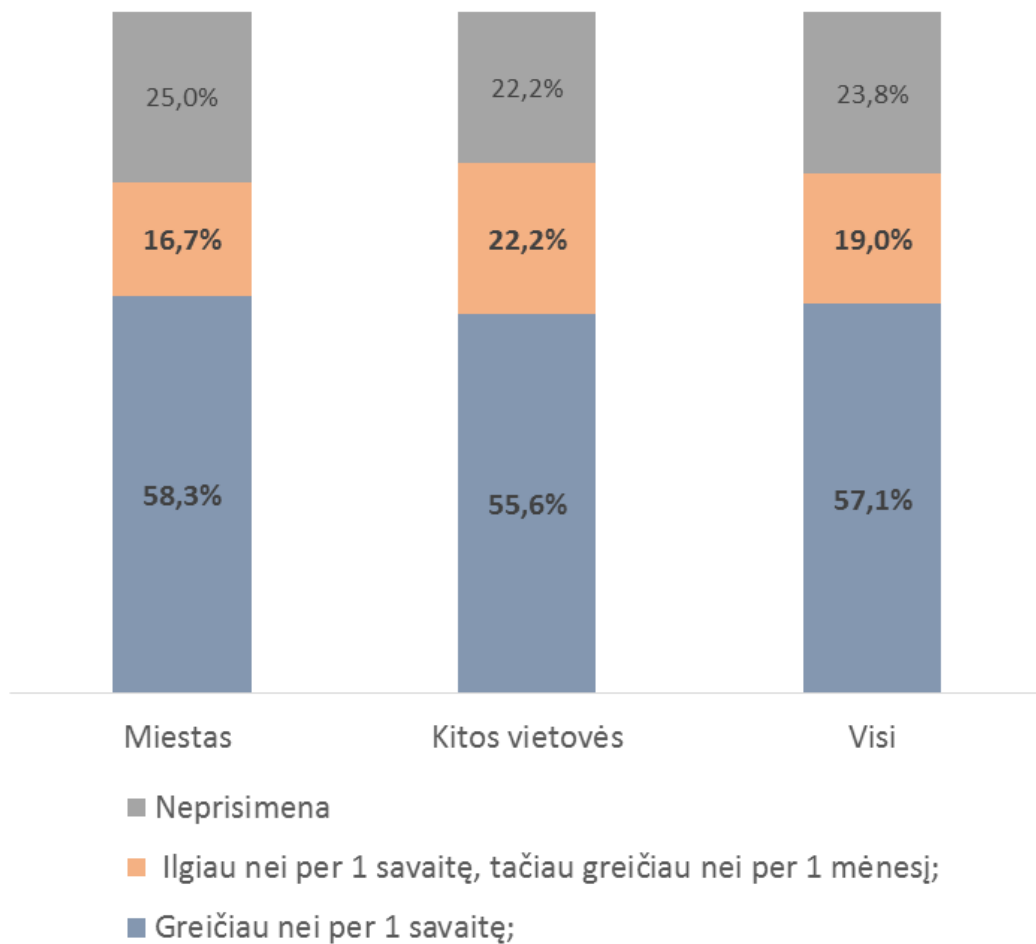
## Poreikis įvesti Telia liniją (%)



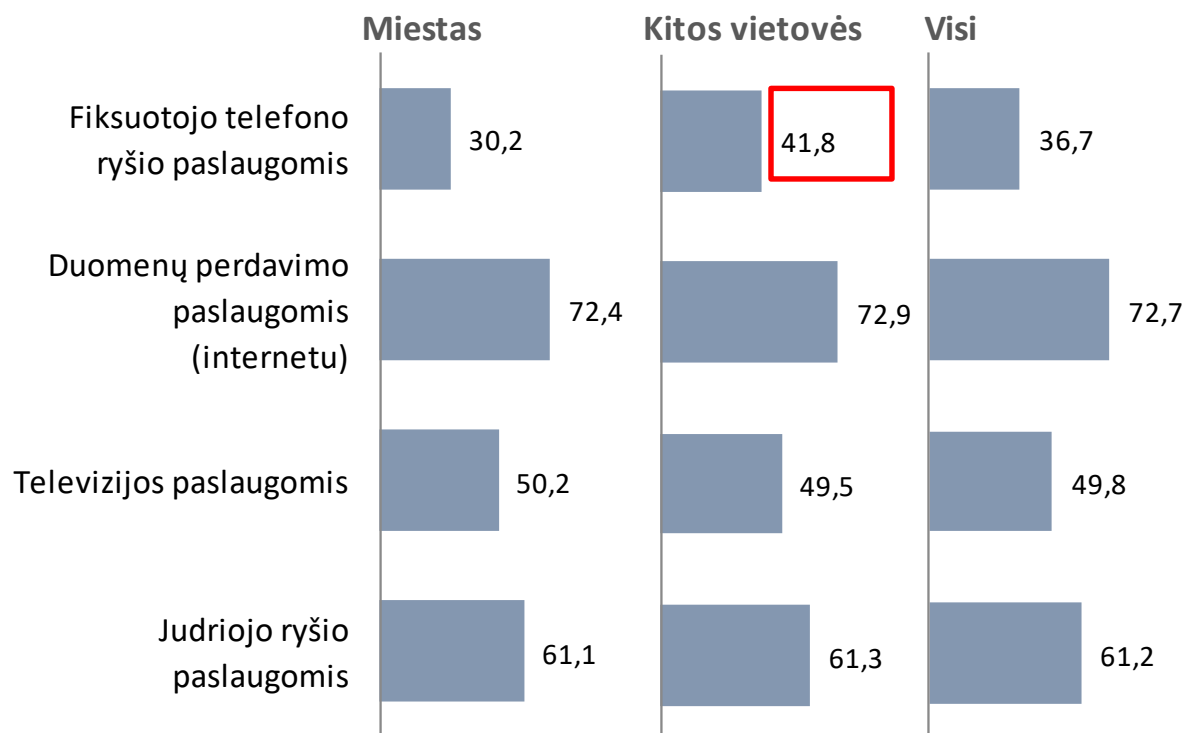
Vilniuje įvesta 4 resp.  
Klaipėdoje 2 resp.  
Vilniaus raj. 2 resp.  
Klaipėdos raj. 2 resp.

Kaune, Jurbarkė, Panevėžyje,  
Panevėžio raj., Skuodo raj.,  
Šakiuose, Šilalės raj. Ukmergėje,  
Vievyje, Zarasų raj. Po 1 resp.

## Linijos įvedimo terminas (%)



# Naudojimas Telia paslaugomis (%)

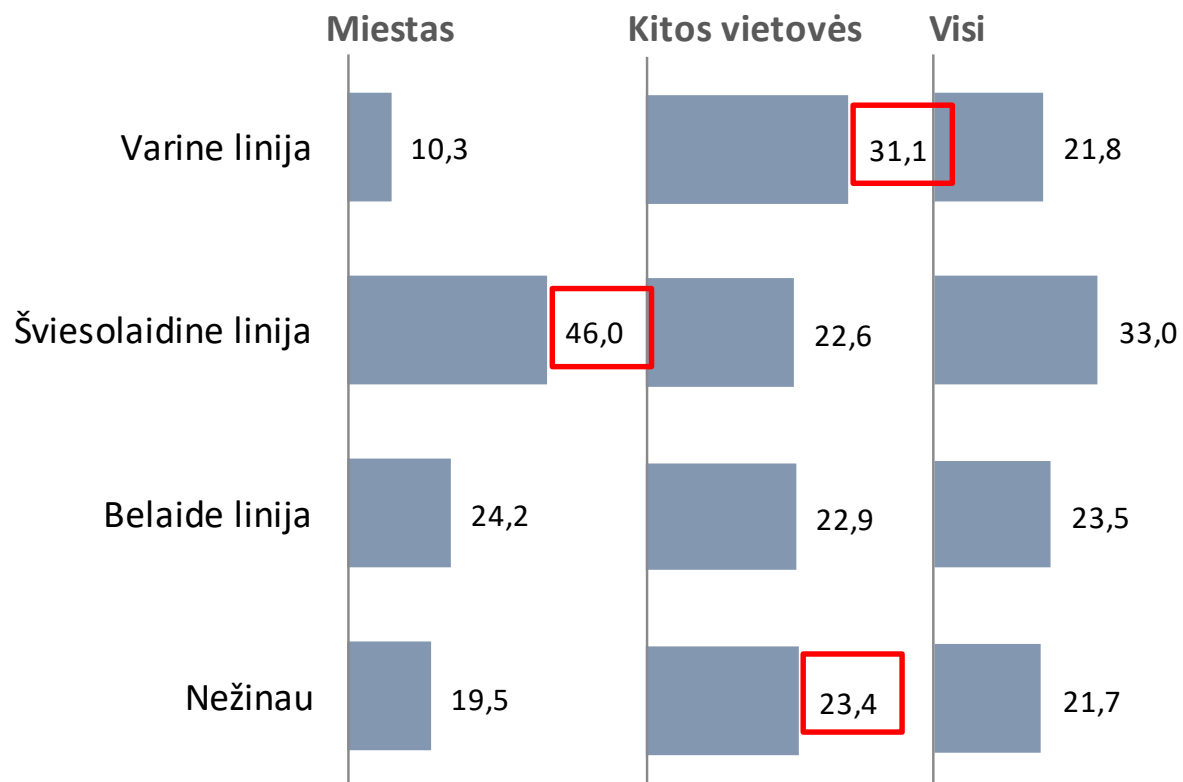


Duomenų perdavimo paslaugomis dažniau naudojasi jaunesni respondentai, didesnių pajamų grupės atstovai.

Telefono ryšio paslaugomis – vyresnio amžiaus apklaustieji, vidutinių ir mažesnių pajamų grupės atstovai bei gyvenantys ne mieste vietovių gyventojai.

Televizijos paslaugomis – 25-54 m. respondentai, didžiausių pajamų grupės atstovai.

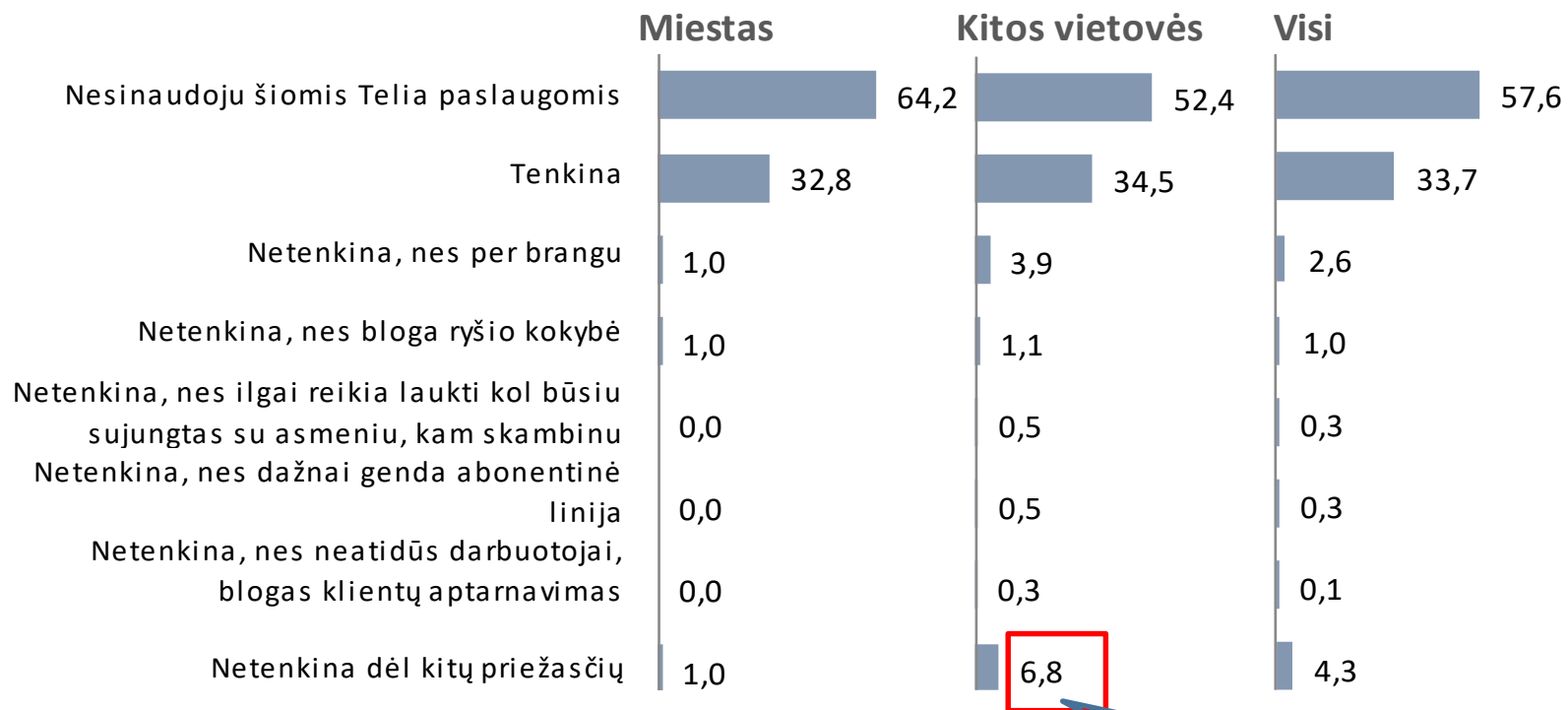
# Paslaugų teikimo linija (%)



Šviesolaidine linija dažniau naudojasi jaunesni. respondentai, didesnių pajamų grupės atstovai ir miesto gyventojai.

Varine – vyresni respondentai, vidutinių ir mažesnių pajamų grupės atstovai bei ne miesto vietovių gyventojai.

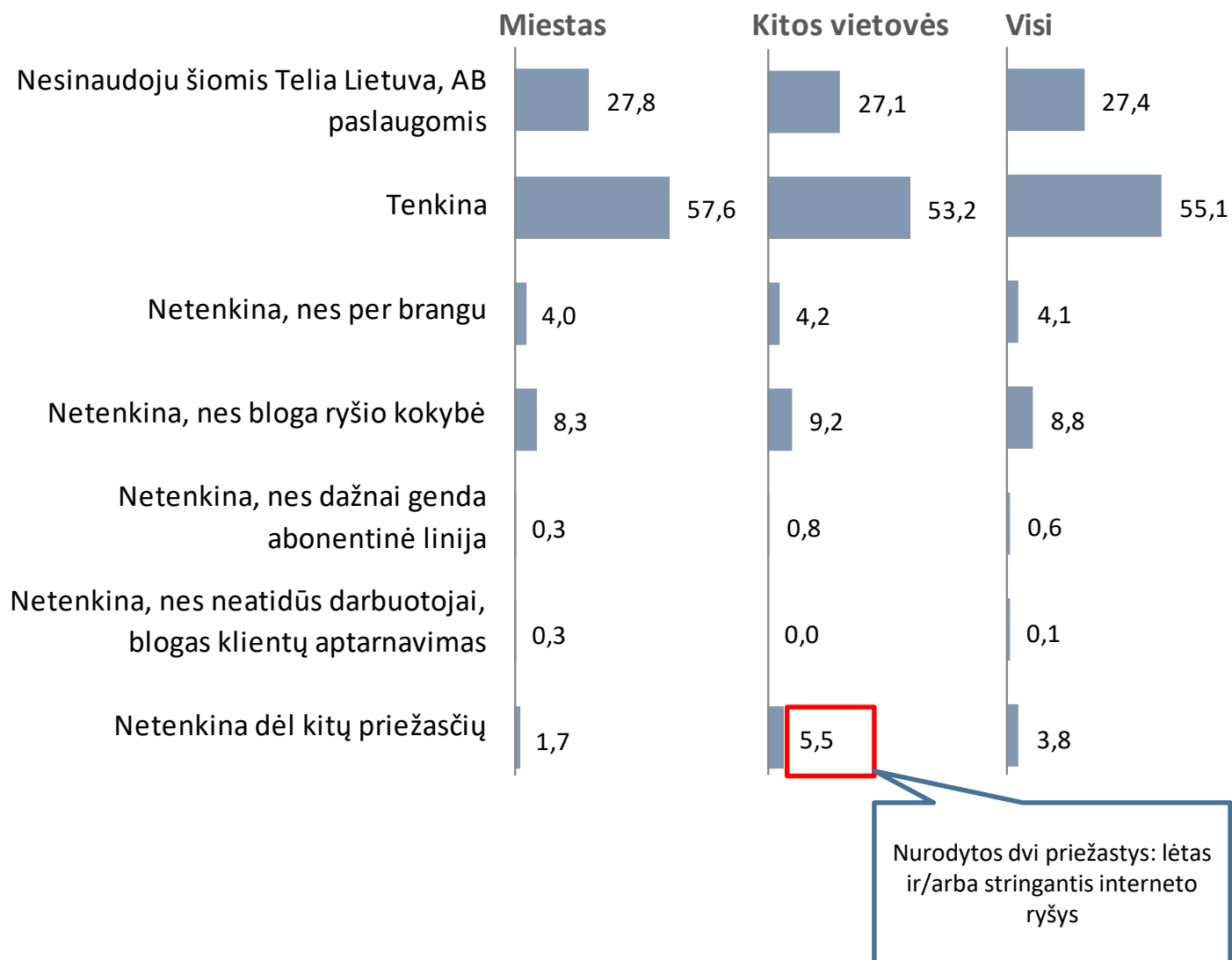
# Pasitenkinimas Telia fiksuitojo ryšio paslaugomis (%)



Reikšmingų skirtumų tarp respondentų grupių nėra

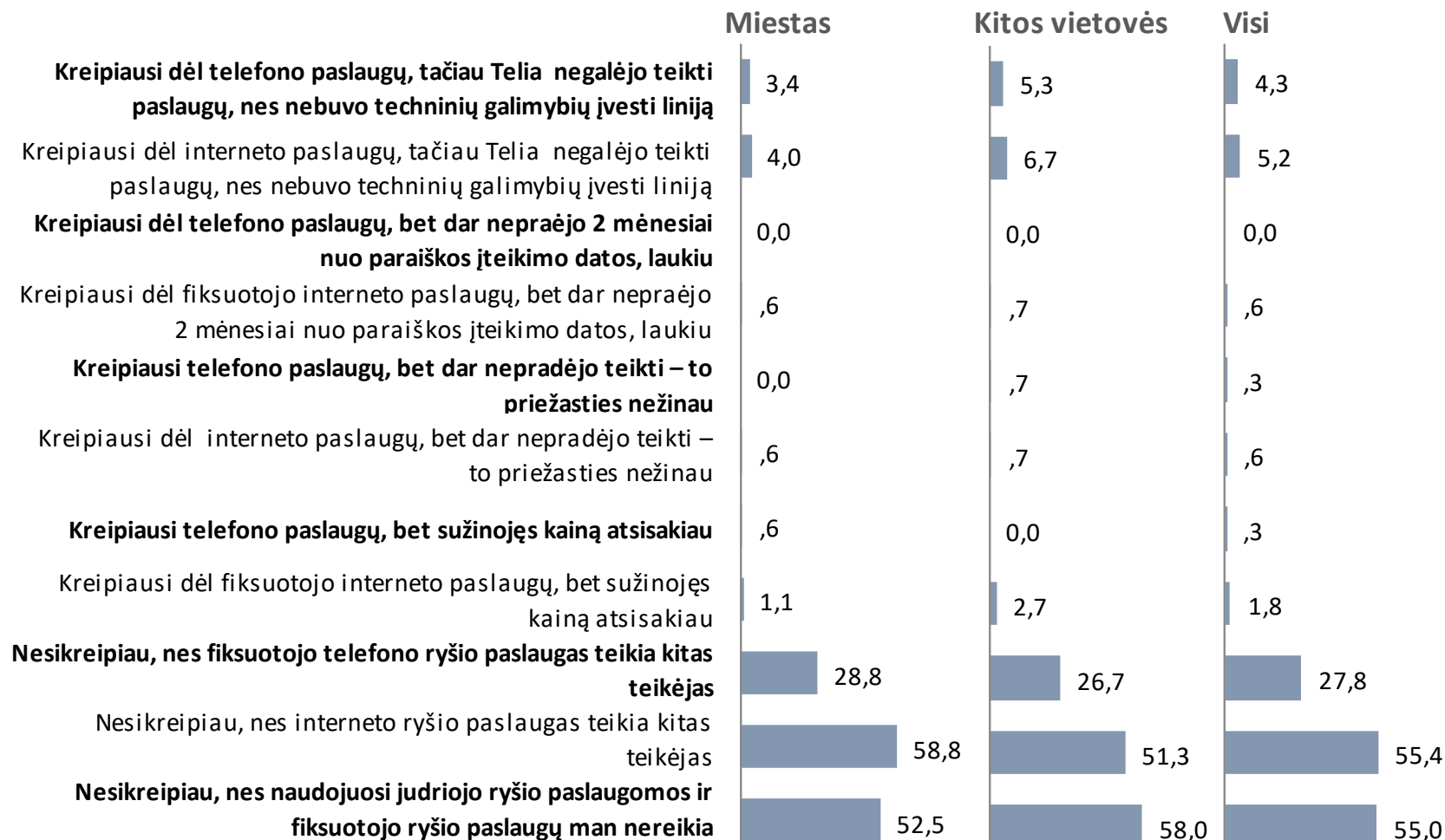
Beveiki visi respondentai nurodė vieną priežastį: nors telefono linija nėra reikalinga, ji būtina norint naudotis kitomis paslaugomis

# Pasitenkinimas Telia interneto ryšio paslaugomis (%)

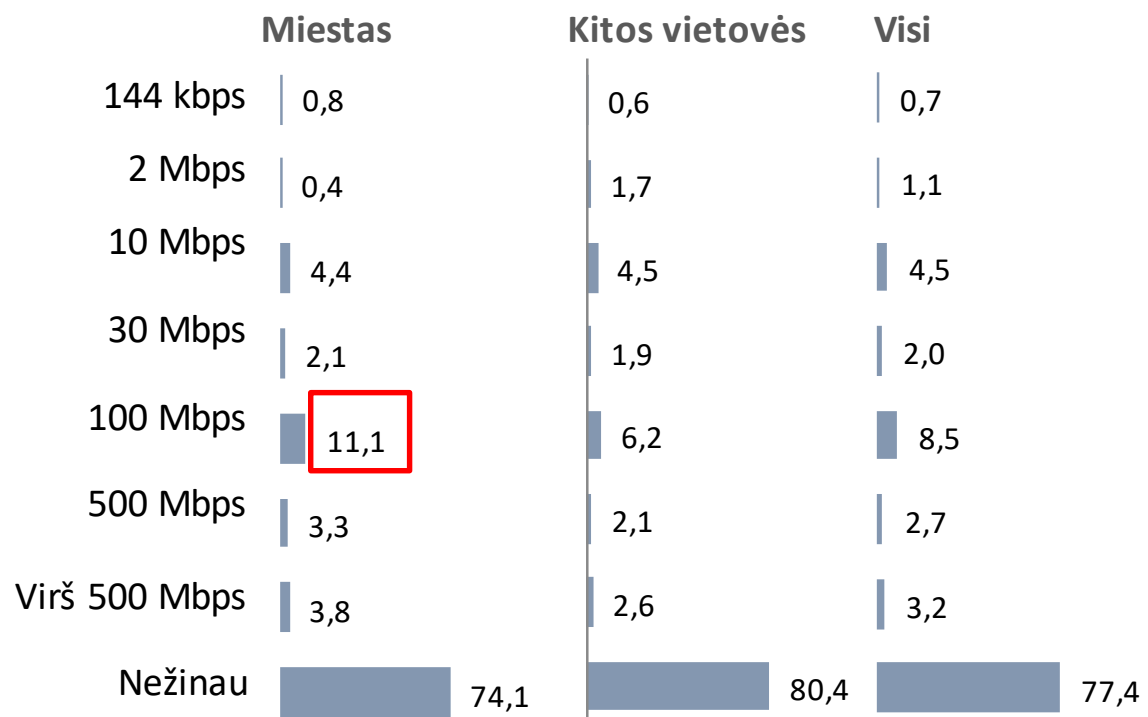




# Kreipimasis dėl Telia paslaugų teikimo (%)



## Pageidaujama interneto sparta (%)

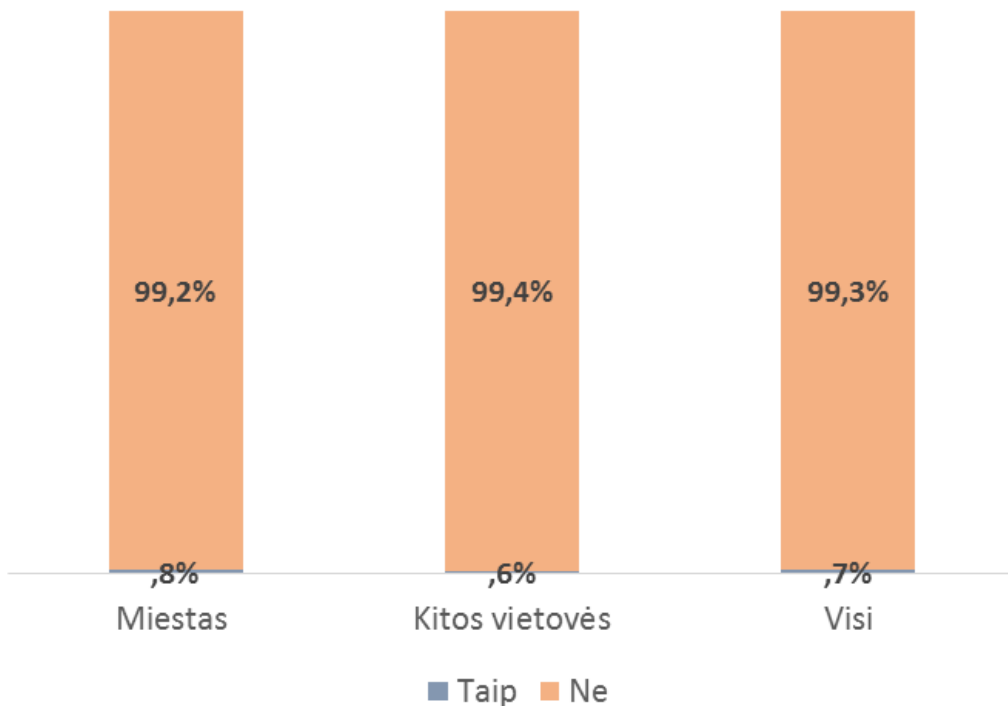


Didesnės spartos interneto pageidautų jaunesni respondentai, miesto gyventojai.

TAKSOFONAI

---

## Naudojimasis taksofonais (%)



**Respondentai nurodė skambinimo taksofonu priežastis:**

1 respondentas nurodė, kad naudojami taksofonu, nes tai vienintelė jo galimybė skambinti

3 respondentai nurodė, kad skambino taksofonu, nes tuo metu negalėjo pasinaudoti mobiliuoju ryšiu

1 respondentas skambindamas norėjo būti anonimiškas

2 respondantai skambino pagalbos tarnyboms

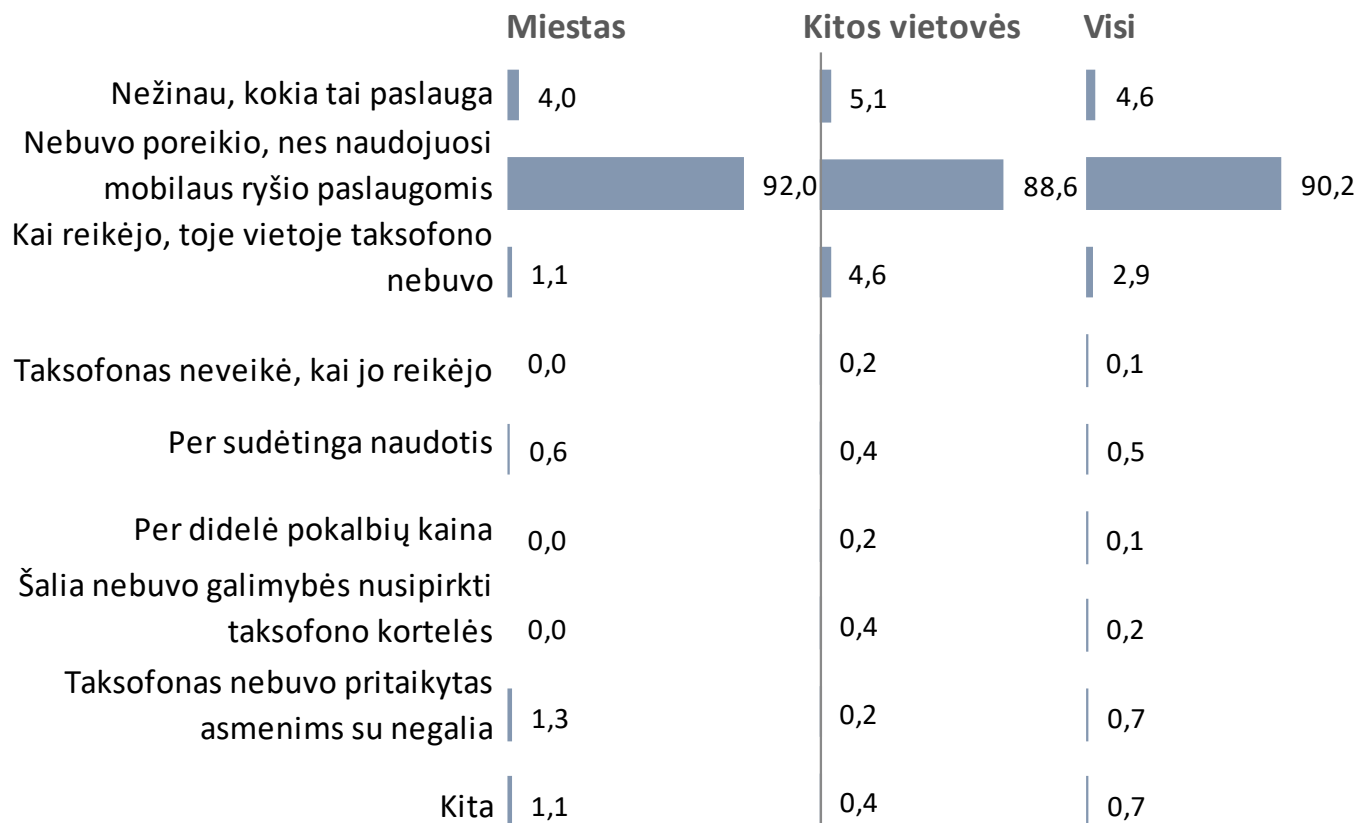
**Visi šie respondantai naudojami taksofonu viso laiko arba kelis kartus per metus arba dar rečiau.**

**3 iš jų naudojami miestuose, 4 ir miestuose ir kitose vietose.**

**Taksofonai naudojami prekybos centruose, gydymo įstaigose, stotyse, gatvėse.**

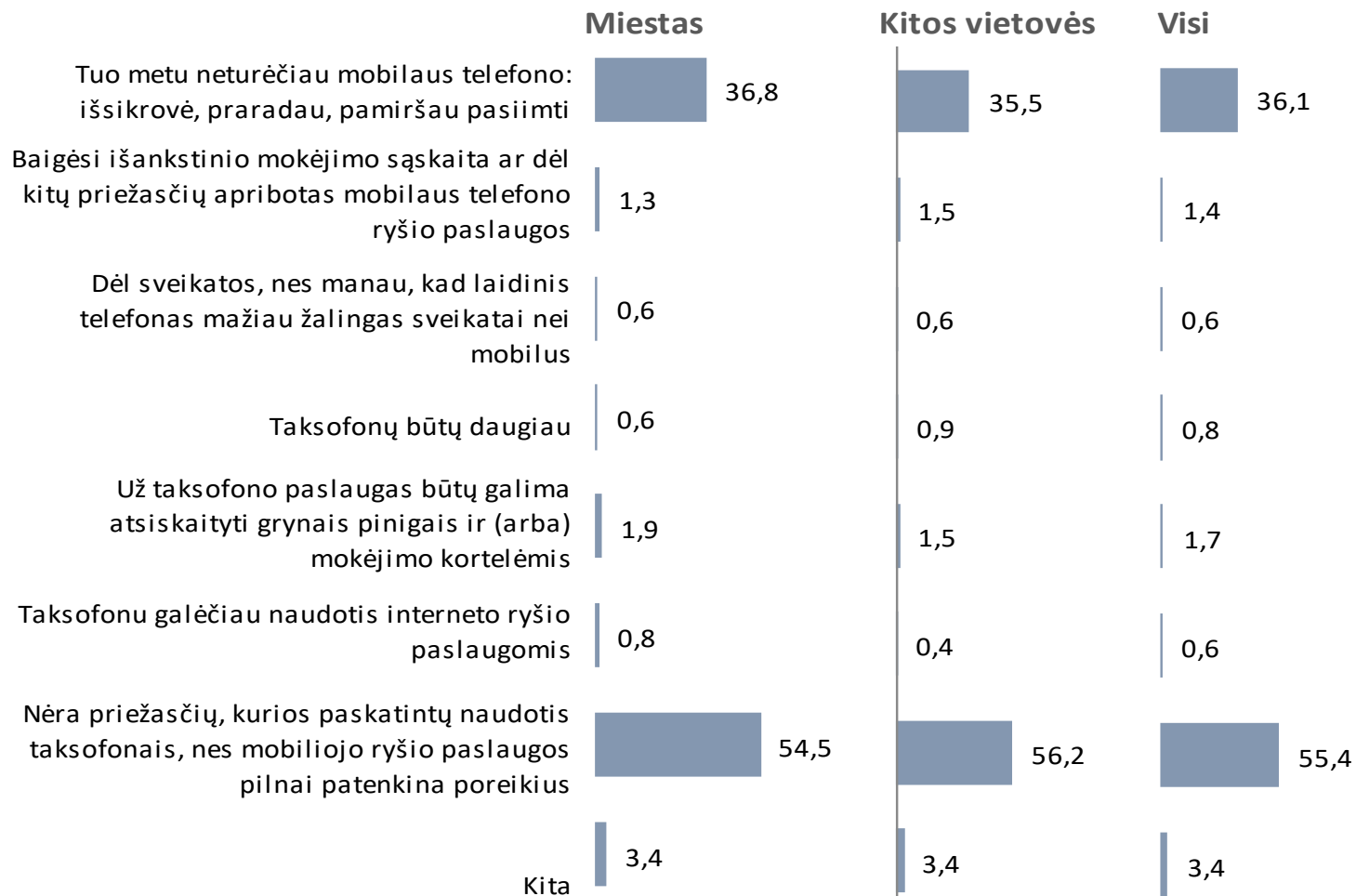
**2 respondantai nurodė, kad taksofonu buvo naudotis patogiu, o 1 – kad nepatogu.**

## Nesinaudojimo taksofonu priežastys (%)

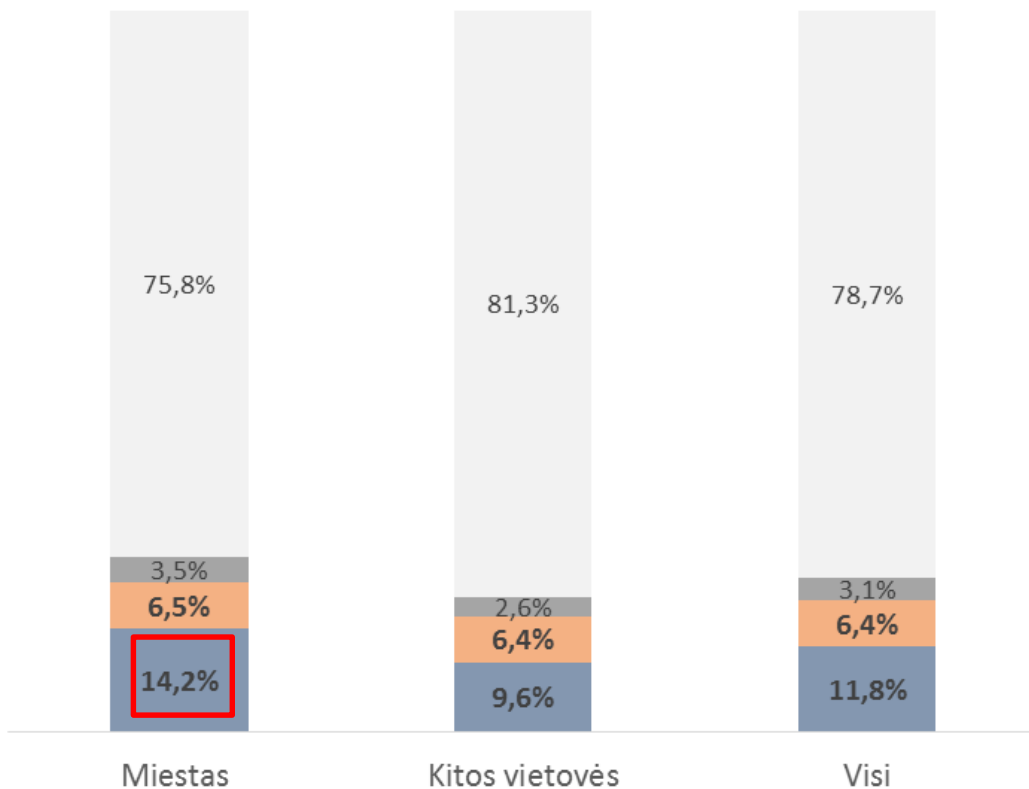


Skirtumų pagal demografines grupes nėra

# Paskata pasinaudoti taksofonu (%)



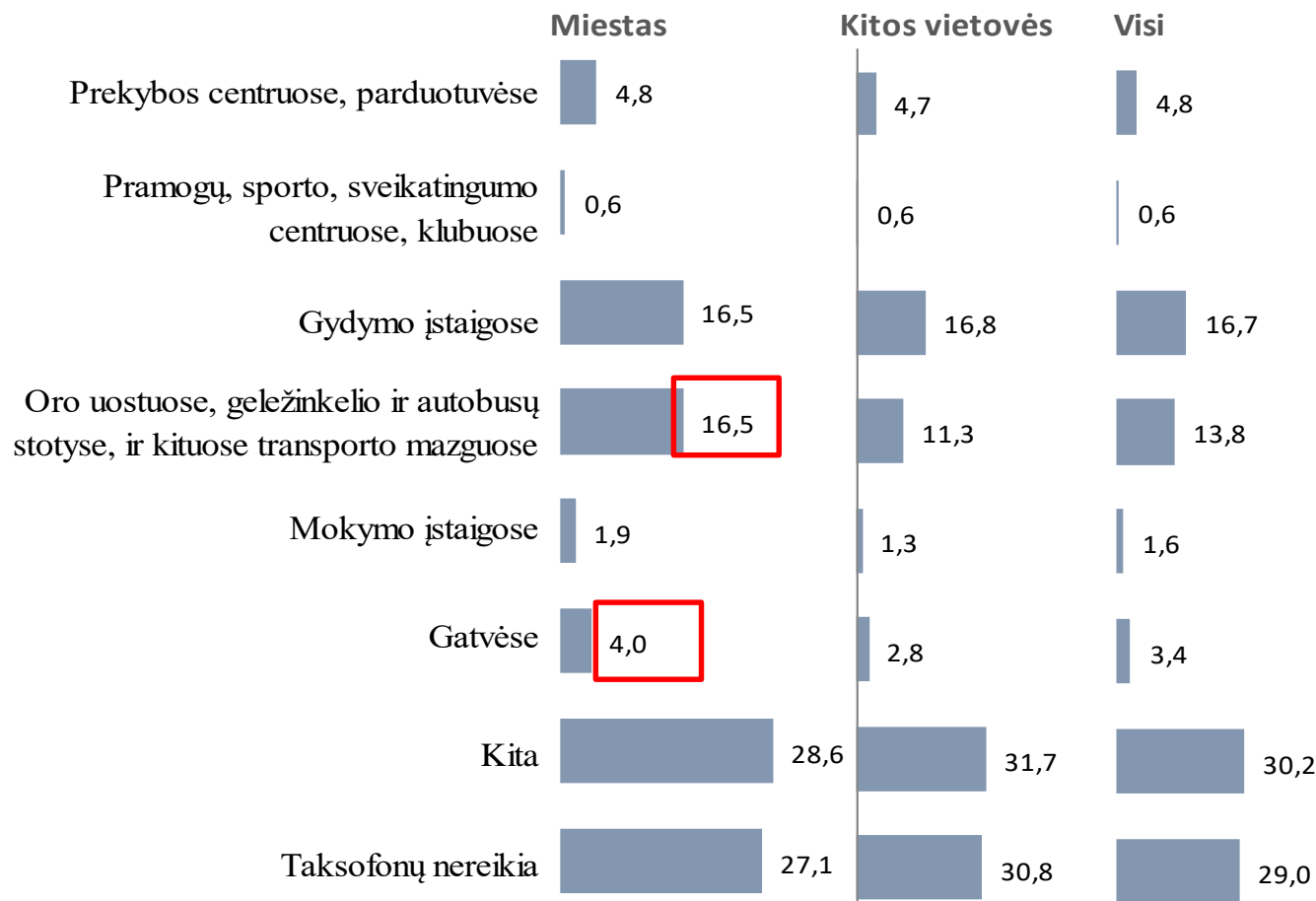
## Taksofonų kiekio pakankamumas (%)



Daugiau miesto gyventojų mano, kad taksofonų pakanka

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

## Pageidaujamos taksofonų įrengimo vietos (%)



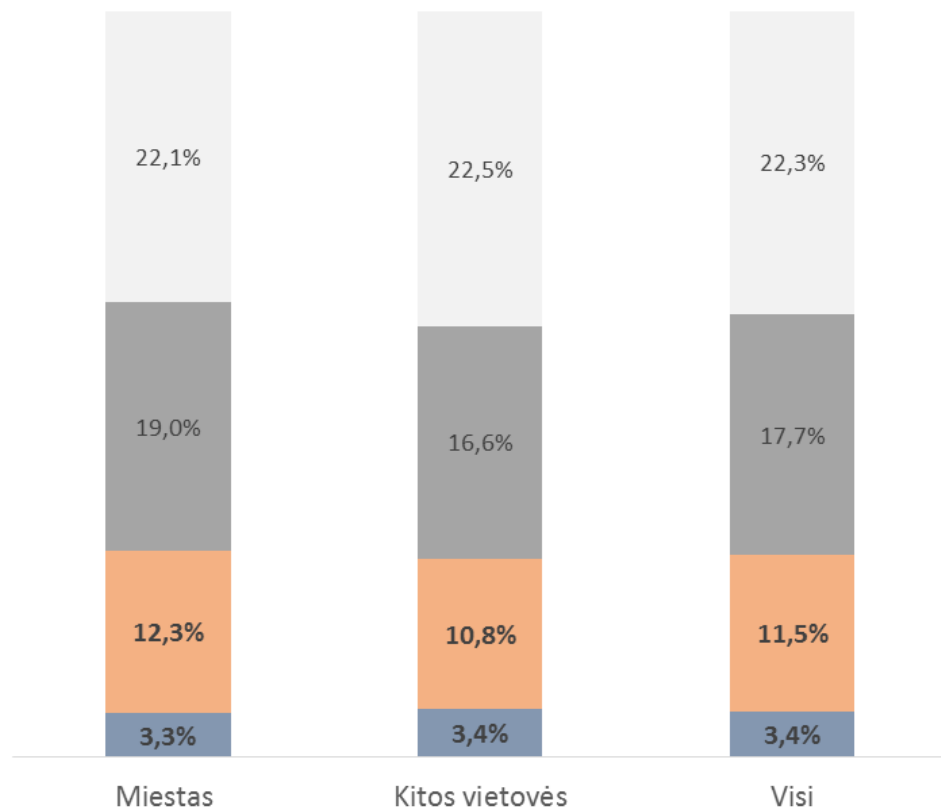
Miesto gyventojai dažniau nei kiti mano, kad taksofonai turi būti įrengti oro uostuose, stotyse, taip pat tiesiog gatvėse.



# INFORMACIJOS APIE ASMENŲ TELEFONO NUMERIUS PAIEŠKA

---

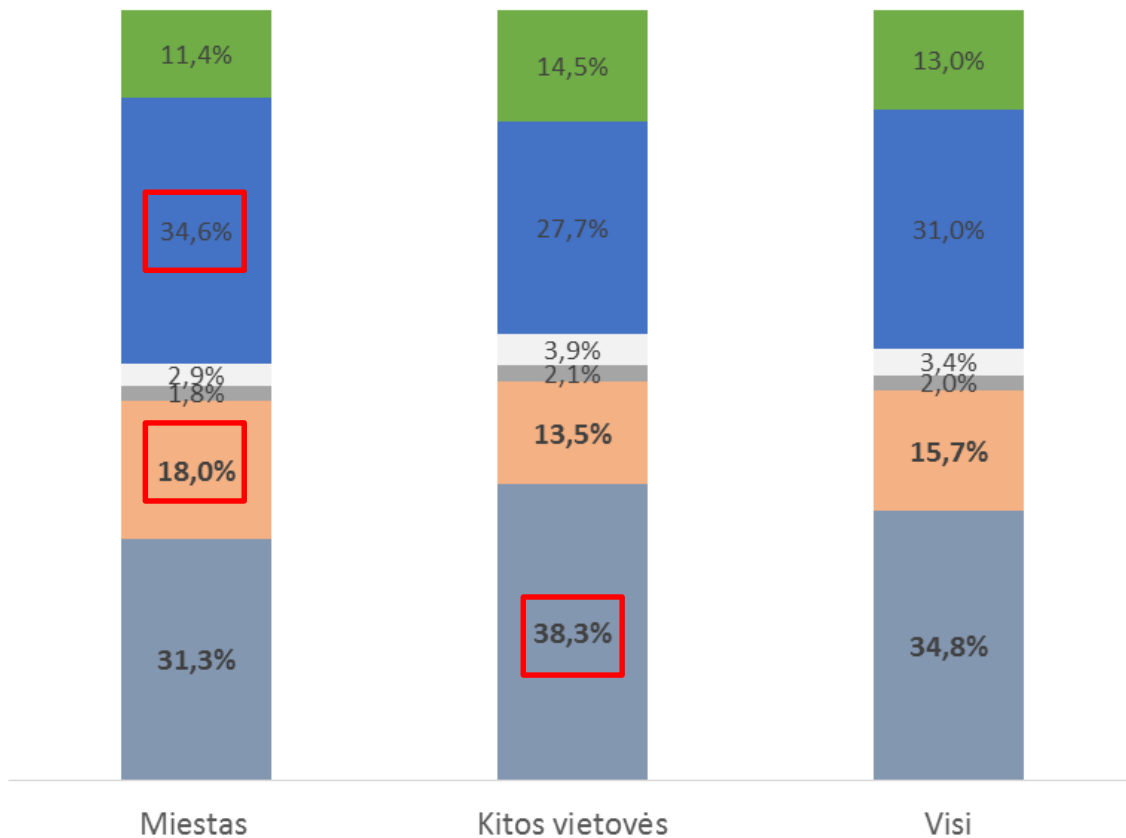
## Asmenų telefonų numerių paieškos dažnumas (%)



- Labai retai (rečiau nei kelis kartus per metus);
- Retai (kelis kartus per metus);
- Kartais (iki kelių kartų per mėnesį);
- Dažnai (iki kelių kartų per savaitę);

Skirtumų pagal demografines charakteristikas nėra

## Asmenų telefonų numerių paieškos būdai (%)



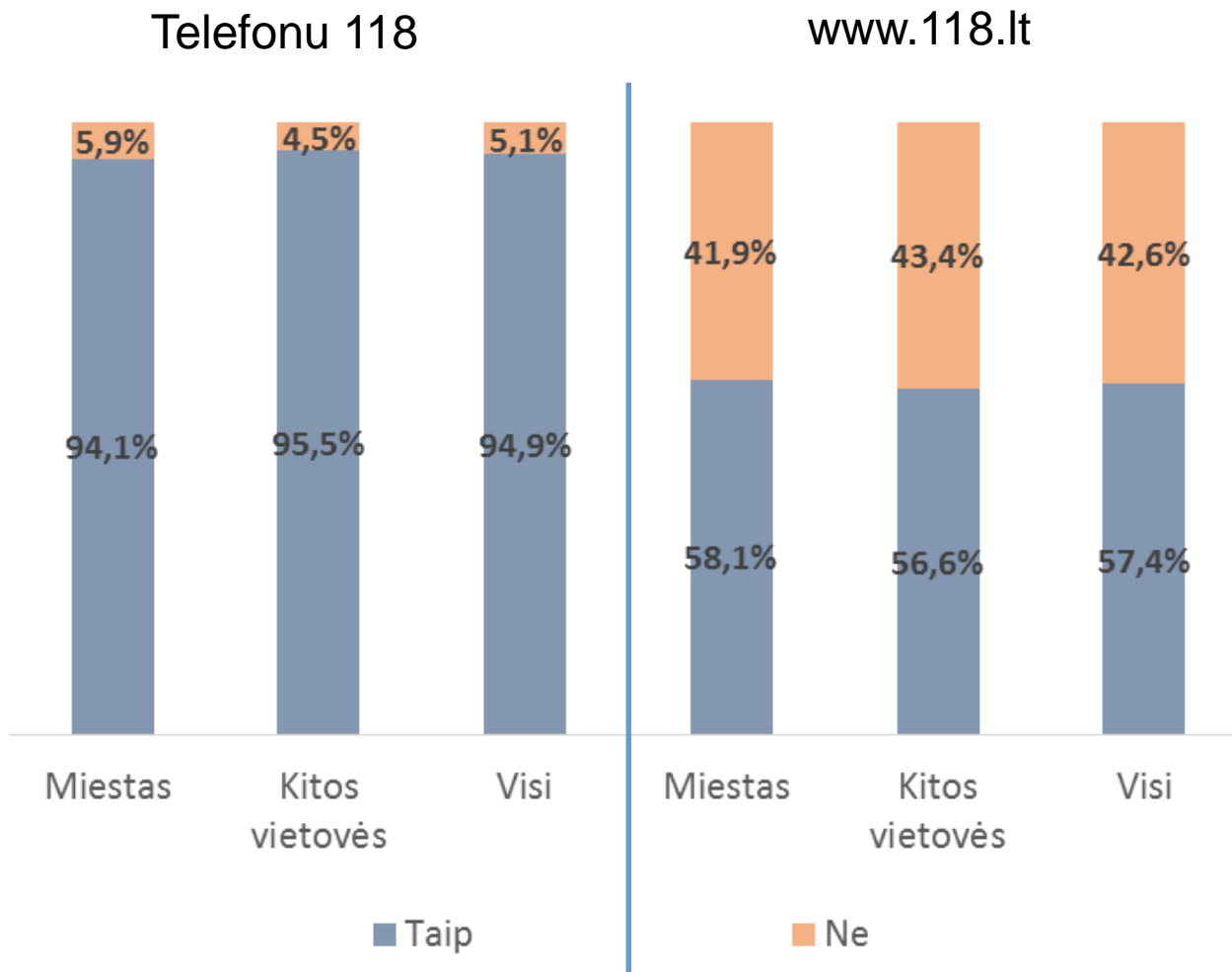
- Kitais būdais
- Informacijos tarnybų interneto svetainėse
- Abonentų sąrašuose (telefonų knygose)
- Kitais informacijos tarnybų telefono ryšio numeriais
- Interneto svetainėje www.118.lt
- Telefonu 118

Informacijos tarnybų interneto svetainės dažniau nurodė jaunesni respondentai, didžiausių pajamų grupės atstovai ir miesto vietovių gyventojai.

Interneto svetainę www.118.lt – didesnių pajamų grupės atstovai ir miestų gyventojai.

Telefonu 118 tokios informacijos dažniau ieško vyresni apklaustieji bei kaimo vietovių gyventojai.

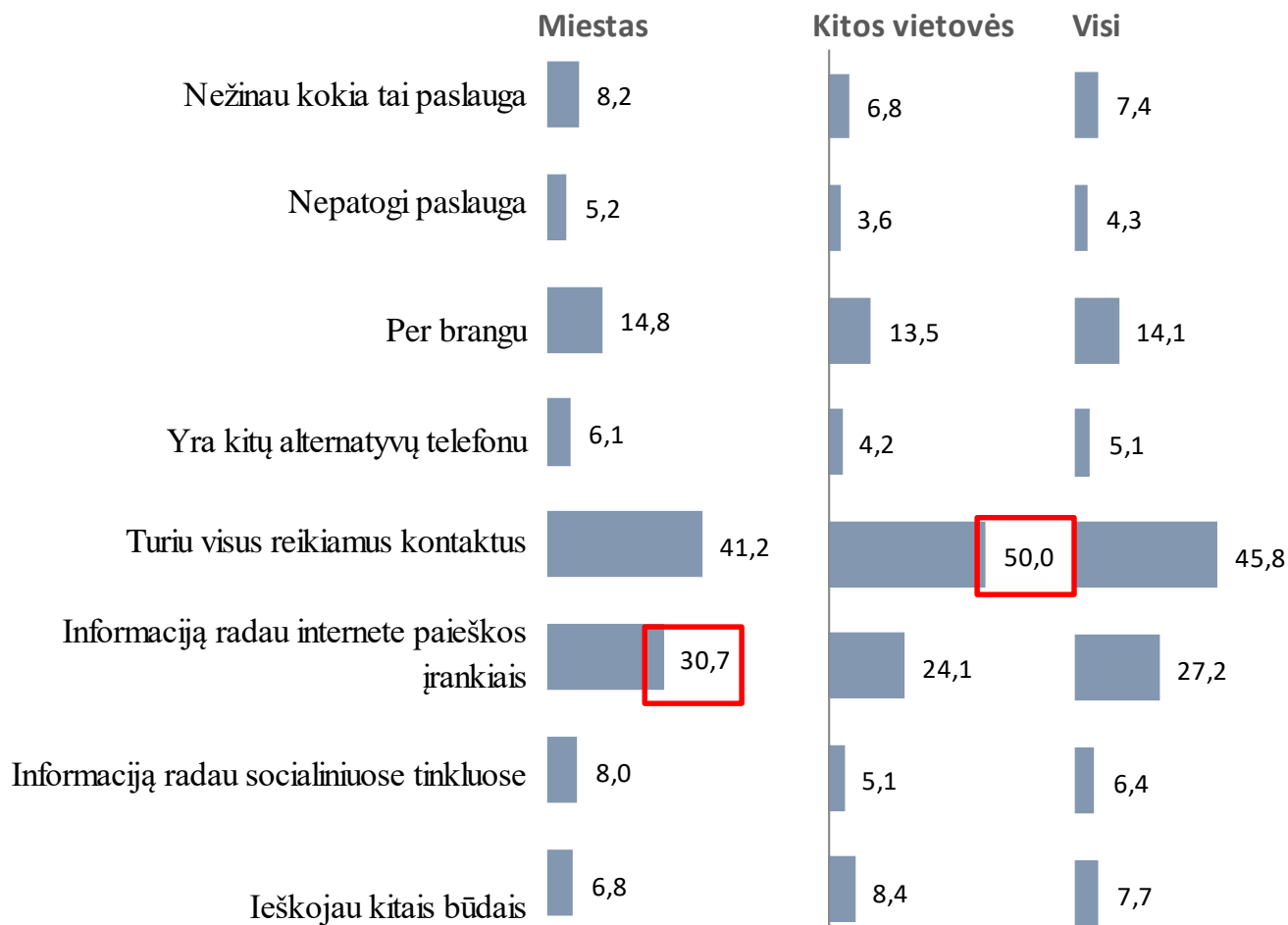
# Gautos informacijos aktualumas (%)



Ar informacija apie asmenų telefono numerius, pateikta telefonu 118, Jums buvo aktuali? N = 195

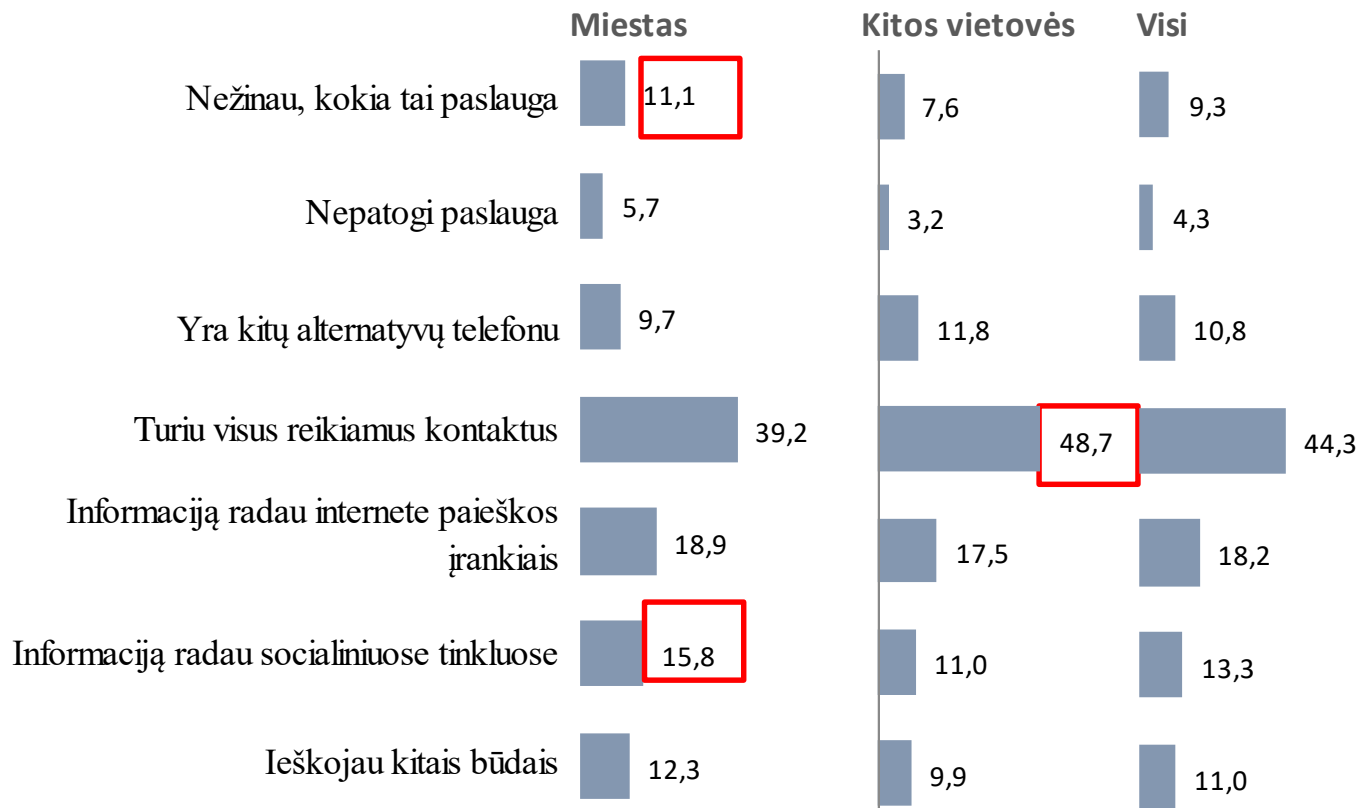
Ar informacija apie asmenų telefono numerius, pateikta interneto svetainėje [www.118.lt](http://www.118.lt), Jums buvo aktuali? N = 272

## Nesinaudojimo telefonu 118 priežastys (%)

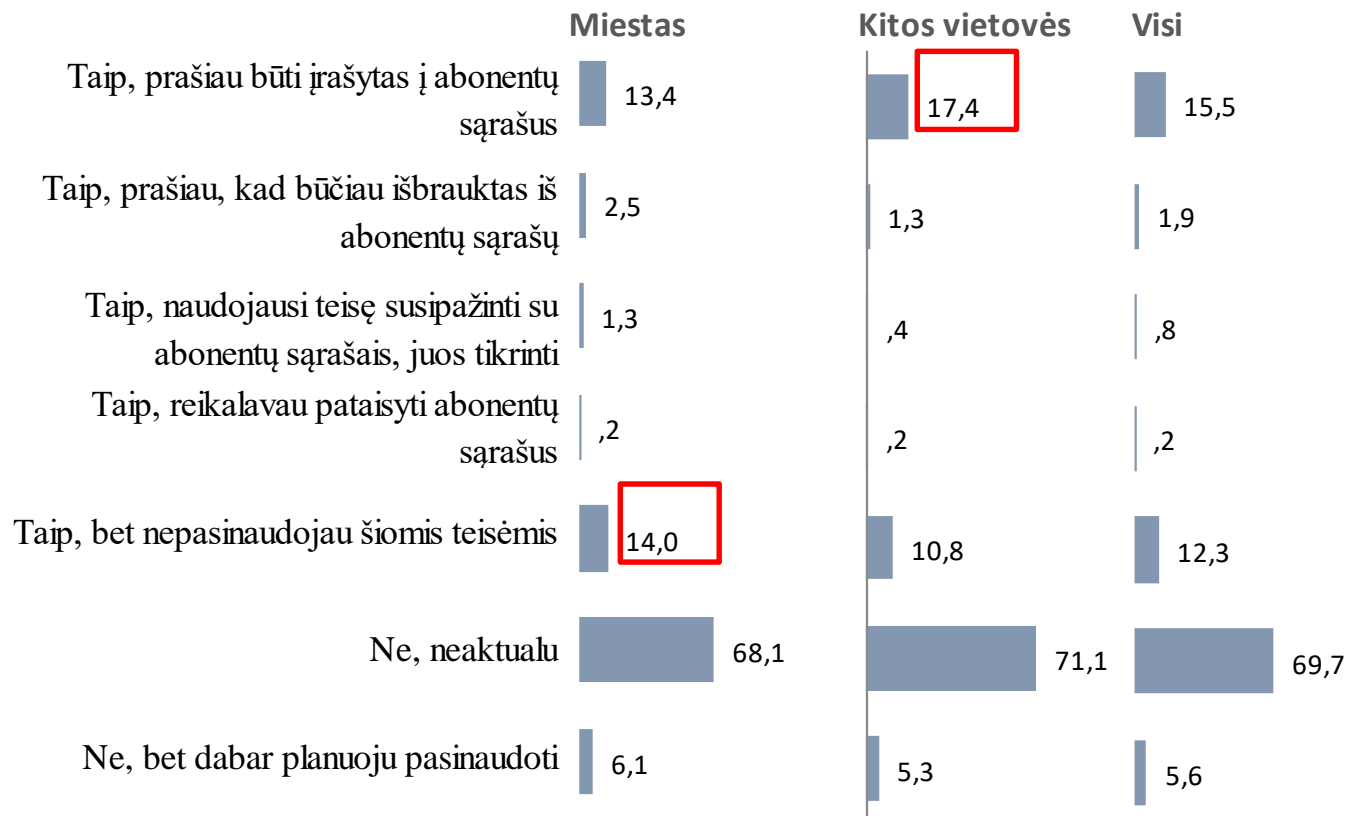


Miesto gyventojai nurodė informaciją dažniau randantys internete, o ne miestų gyventojai – turintys ją visą reikalingą

## Nesinaudojimo www.118.lt priežastys (%)



# Naudojimasis galimybe būti įrašytam į viešuosius abonentų sąrašus (%)



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?

N = 1009

AČIŪ!

---