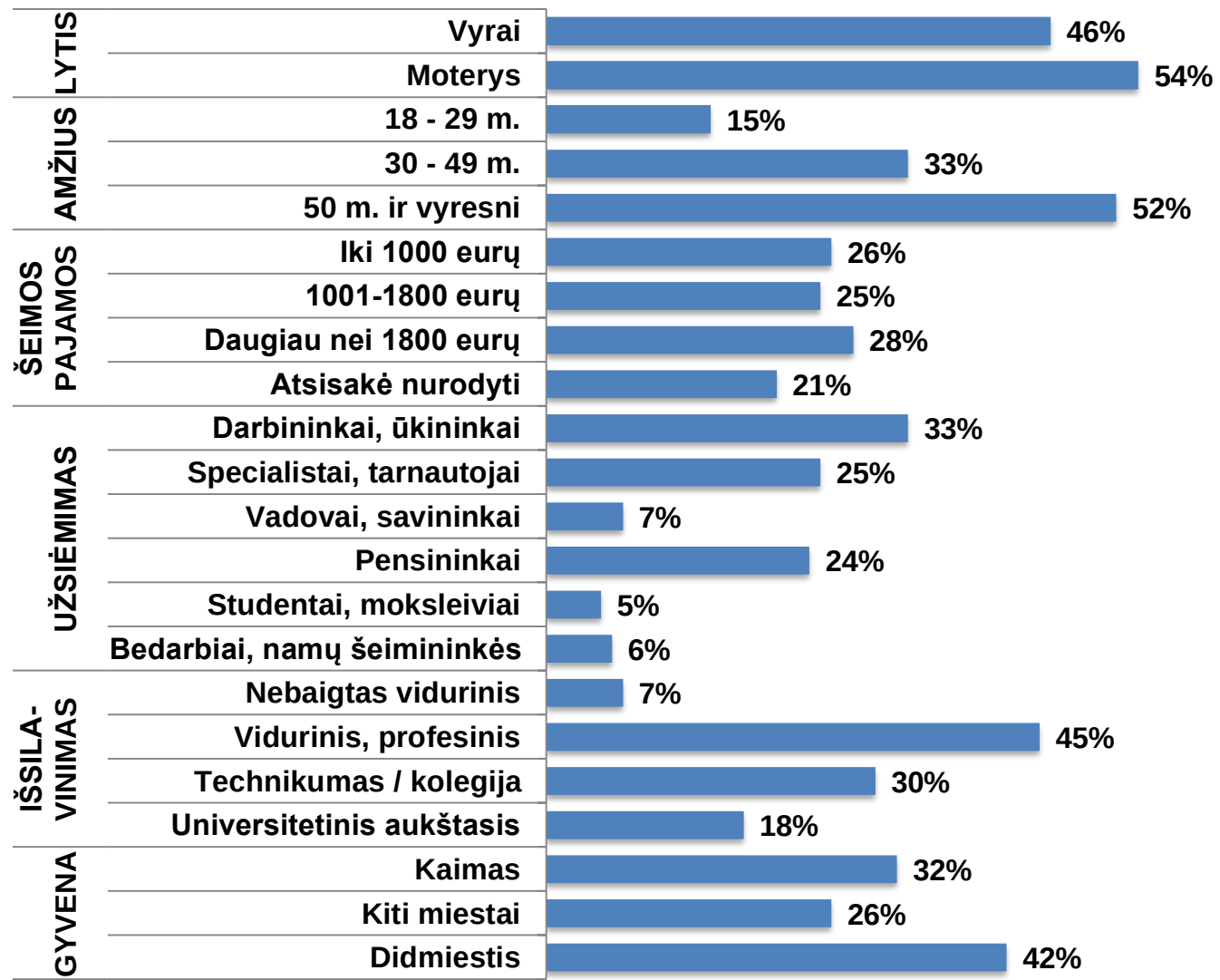


LIETUVOS GYVENTOJŲ APKLAUSA APIE PAŠTO PASLAUGAS

Užsakovas: Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo
tarnyba

2022 m. lapkritis

- ❑ Bendra Lietuvos ir Didžiosios Britanijos rinkos ir visuomenės nuomonės tyrimų kompanija “Baltijos tyrimai” 2022 metų lapkričio mėnesį atliko reprezentatyvią Lietuvos gyventojų apklausą. Respondentai gyventojų apklausai buvo atrenkami taikant daugiapakopę stratifikuotą atsitiktinę atranką. Apklaustas 1021 Lietuvos gyventojas (18 metų ir vyresnis), tyrimas vyko 116 atrankos taškų.
- ❑ Tyrimo rezultatai atspindi 18 metų ir vyresnių Lietuvos gyventojų nuomonę pagal lytį, amžių ir gyvenvietės tipą. Tyrimo duomenys sverti tam, atspindėtų 18 metų ir vyresnių Lietuvos gyventojų nuomonę. Rezultatų paklaida tokio dydžio imčiai neviršija 3,1 procentinių punktų, kai pasikliautinasis intervalas 95 proc.
- ❑ Apklausos metodas: asmeninis interviu respondentų namuose.



Rezultatai – laiškų ar siuntinių siuntimas arba gavimas



- ❑ Beveik keturi iš dešimties (37%) suaugusių Lietuvos gyventojų (18 metų ir vyresnių) per paskutinius 12 mėnesių **siuntė arba gavo laiškus**, o 63% šalies gyventojų per šį laikotarpį laišku nesiuntė / negavo.
- ❑ **Siuntė arba gavo laiškus per paskutinius 12 mėnesių** – tai dažniau moterys (44% siuntė arba gavo), vyresni nei 50 metų žmonės, respondentai su aukštuoju išsilavinimu (56%), vadovai (46%) bei specialistai ir tarnautojai (46%).
- ❑ **Nesiuntė / negavo laišku per 12 mėnesių** – tai dažniau vyrai (72% nesiuntė / negavo), jaunimas iki 30 metų (74%), mažesnių miestų gyventojai (68%), respondentai su nebaigtu viduriniu išsilavinimu (73%) bei su mažiausiomis (iki 1000 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį (68%), besimokantis jaunimas (80%) bei darbininkai ir ūkininkai (68%).
- ❑ Trys iš dešimties (31%) apklaustų 18 metų ir vyresnių Lietuvos gyventojų atsakė, kad per ateinančius 12 mėnesių jie ketina siųsti arba gauti laiškus, o 69% respondentų per šį laikotarpį laišku neketino siųsti / gauti arba nežinojo, ar naudosis tokia paslauga.
- ❑ Lietuvos gyventojų struktūra pagal šios paslaugos vartojimą – trys iš dešimties (28%) per paskutinius 12 mėnesių laiškus siuntė arba gavo bei ketina naudotis tokia paslauga ir per ateinančius 12 mėnesių, kas dešimtas (9%) iš tų, kas per 12 mėnesių siuntė / gavo laiškus, neketina per kitus 12 mėnesių to daryti arba nežinojo, ar naudosis šia paslauga, 3% tarp nesinaudojusių tokia paslauga per 12 mėn. ketina ja naudotis per ateinančius 12 mėnesių, o šeši iš dešimties (60%) suaugusių Lietuvos gyventojų metų bėgyje laišku nesiuntė ir negavo bei neketina tokia paslauga naudotis ir per kitus 12 mėnesių. Tokios paslaugos (laišku siuntimas / gavimas) lojalumo lygis yra aukštas - 75% (trys iš keturių dabartinių vartotojų ketina tai daryti ir ateityje).

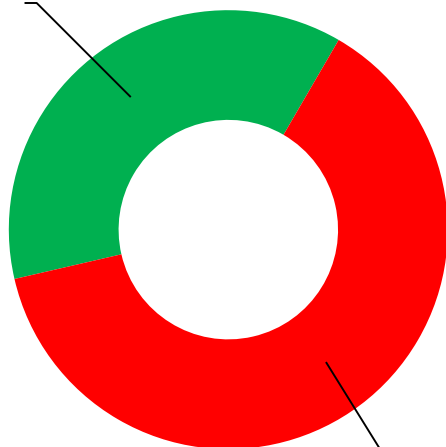
- ❑ Trečdalis (34%) suaugusių Lietuvos gyventojų (18 metų ir vyresnių) per paskutinius 12 mėnesių **siuntė arba gavo siuntinius**, o 66% šalies gyventojų per šį laikotarpį laiškų nesiuntė / negavo.
- ❑ **Siuntė arba gavo siuntinius per paskutinius 12 mėnesių** – tai dažniau moterys (40% siuntė arba gavo), vidutinio amžiaus (30-49 metų) žmonės (48%), didmiesčių gyventojai (40%), respondentai su aukštuoju išsilavinimu (52%) arba baigę kolegiją / technikumą (41%), respondentai su didžiausiomis (virš 1800 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį (49%), vadovai (56%) bei specialistai ir tarnautojai (52%).
- ❑ **Nesiuntė / negavo siuntinių per 12 mėnesių** – tai dažniau vyrai (73% nesiuntė / negavo), vyresni nei 50 metų žmonės (75%), respondentai su nebaigtu viduriniu išsilavinimu (82%) bei su mažiausiomis (iki 1000 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį (81%), besimokantis jaunimas (74%) bei pensininkai (85%).
- ❑ Beveik trys iš dešimties (28%) apklaustų 18 metų ir vyresnių Lietuvos gyventojų atsakė, kad per ateinančius 12 mėnesių jie ketina siųsti arba gauti siuntinius, o 72% respondentų per šį laikotarpį neketino siųsti / gauti siuntinių arba nežinojo, ar naudosis tokia paslauga.
- ❑ Lietuvos gyventojų struktūra pagal šios paslaugos vartojimą – ketvirtadalis (26%) per paskutinius 12 mėnesių siuntė arba gavo siuntinius bei ketina naudotis tokia paslauga ir per ateinančius 12 mėnesių, kas dešimtas (9%) iš tų, kas per 12 mėnesių siuntė / gavo siuntinius, neketina per kitus 12 mėnesių to daryti arba nežinojo, kaip bus ateityje, 2% tarp nesinaudojusių tokia paslauga per 12 mėn. ketina ja naudotis per ateinančius 12 mėnesių, o 63% suaugusių Lietuvos gyventojų metų bėgyje siuntinių nesiuntė ir negavo bei neketina tokia paslauga naudotis ir per kitus 12 mėnesių. Tokios paslaugos (siuntinių siuntimas / gavimas) lojalumo lygis yra aukštas - 75% (trys iš keturių dabartinių vartotojų ketina tai daryti ir ateityje).

- ❑ Trečdalis (34%) suaugusių Lietuvos gyventojų (18 metų ir vyresnių) per paskutinius 12 mėnesių **siuntė arba gavo elektroninės prekybos siuntinius ir / arba užsakė kokias nors prekes iš el. prekybos parduotuvių**, o 66% šalies gyventojų per šį laikotarpį laišku nesiuntė / negavo.
- ❑ **Siuntė, gavo arba užsakė el. prekybos siuntinius per paskutinius 12 mėnesių** – tai dažniau moterys (38% siuntė, gavo arba užsakė), 18 - 50 metų žmonės, didmiesčių gyventojai (40%), respondentai su aukštuoju išsilavinimu (54%) arba su didžiausiomis (virš 1800 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį (52%), specialistai ir tarnautojai (56%) vadovai (54%) bei besimokantis jaunimas (48%).
- ❑ **Nesiuntė / negavo / neužsakė el. prekybos siuntinių per 12 mėnesių** – tai dažniau vyrai (71% nesiuntė, negavo, neužsakė), vyresni nei 50 metų žmonės (82%), respondentai su mažiausiomis (iki 1000 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį (86%), pensininkai (94%).
- ❑ Trys iš dešimties (29%) apklaustų 18 metų ir vyresnių Lietuvos gyventojų atsakė, kad per ateinančius 12 mėnesių jie ketina siųsti, gauti ar užsakyti el. prekybos siuntinius, o 71% respondentų per šį laikotarpį neketino to daryti arba nežinojo, ar naudosis tokia paslauga.
- ❑ Lietuvos gyventojų struktūra pagal šios paslaugos vartojimą – ketvirtadalis (26%) per paskutinius 12 mėnesių siuntė arba gavo el. prekybos siuntinius bei ketina naudotis tokia paslauga per ateinančius 12 mėnesių, 8% iš tų, kas per 12 mėnesių siuntė / gavo tokius siuntinius, neketina per kitus 12 mėnesių to daryti arba nežinojo, kaip bus ateityje, 2% tarp nesinaudojusių tokia paslauga per 12 mėn. ketina ja naudotis per ateinančius 12 mėnesių, o du iš trijų (64%) suaugusių Lietuvos gyventojų metų bėgyje el. prekybos siuntinių nesiuntė ir negavo bei neketina tokia paslauga naudotis per kitus 12 mėnesių. Tokios paslaugos lojalumo lygis yra aukštas - 78% (aštuoni iš dešimties dabartinių paslaugos vartotojų ketina tai daryti ir ateityje).

AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS NAUDOJOTĖS ŠIOMIS PAŠTO PASLAUGOMIS - SIUNTĖTE AR GAVOTE LAIŠKUS? (%)

Visi 18 metų ir vyresni Lietuvos gyventojai, N = 1021 (%)

Taip
37%



Nesiuntė /
negavo
63%

■ Taip

■ Nesiuntė / negavo

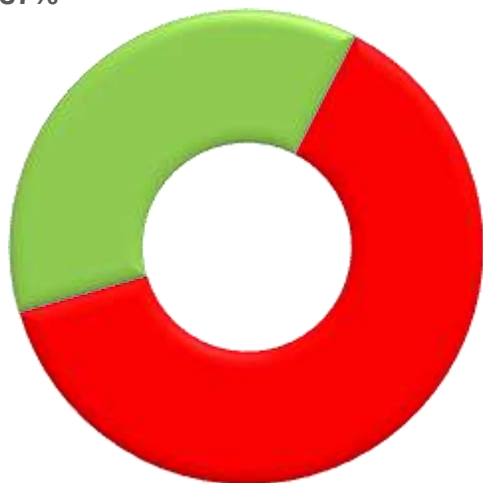
LYTIS	Vyrai	28	72
	Moterys	44	56
AMŽIUS	18 - 29 m.	26	74
	30 - 49 m.	40	60
	50 m. +	38	62
ŠEIMOS PAJAMOS	Iki 1000 eurų	32	68
	1001-1800 eurų	40	60
	Virš 1801 eurų	44	56
GYVENA	Kaimas	38	62
	Kiti miestai	32	68
	Didmiestis	39	61

AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS NAUDOJOTĖS ŠIOMIS PAŠTO PASLAUGOMIS - SIUNTĖTE AR GAVOTE LAIŠKUS? (%)

Lietuvos gyventojų apklausa (18 m. +),
2022 m. lapkritis, „Baltijos tyrimai“,
asmeninis interviu respondento namuose (N = 1021)

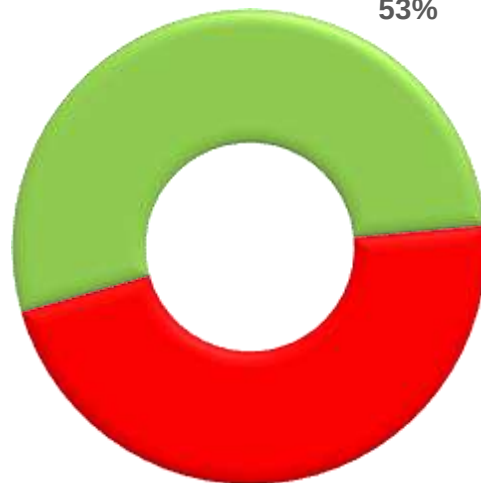
Lietuvos gyventojų apklausa (18 m. +),
2021.11.18 – 12.06, Spinter research,
kombinuotas CAWI ir CATI metodas (N = 1017)

Siuntė / gavo
37%



Nesiuntė / negavo
63%

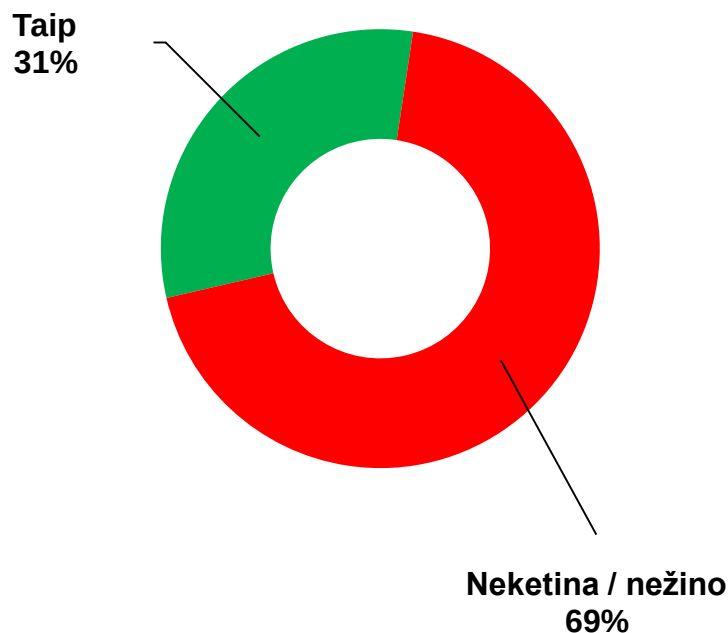
Siuntė / gavo
53%



Nesiuntė / negavo
47%

AR PER ATEINANČIUS 12 MĖNESIŲ JŪS KETINATE NAUDOTIS ŠIOMIS PAŠTO PASLAUGOMIS - SIŪSTI AR GAUTI LAIŠKUS? (%)

Visi 18 metų ir vyresni Lietuvos gyventojai, N = 1021 (%)



		Taip	Neketina / nežino
LYTIS	Vyrai	25	75
	Moterys	35	65
AMŽIUS	18 - 29 m.	25	75
	30 - 49 m.	31	69
	50 m. +	32	68
ŠEIMOS PAJAMOS	Iki 1000 eurų	25	75
	1001-1800 eurų	34	64
	Virš 1801 eurų	40	60
GYVENA	Kaimas	29	71
	Kiti miestai	24	66
	Didmiestis	36	64

AR SIUNTĖ / GAVO LAIŠKUS PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ? AR KETINA SIŪSTI / GAUTI LAIŠKUS PER ATEINANČIUS 12 MĖNESIŲ?(%)

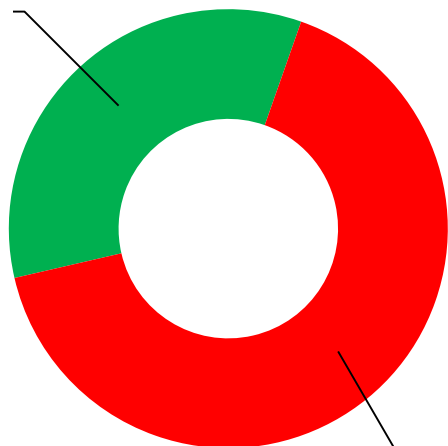
Visi 18 metų ir vyresni Lietuvos gyventojai, N = 1021 (%)



AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS NAUDOJOTĖS ŠIOMIS PAŠTO PASLAUGOMIS - SIUNTĖTE AR GAVOTE SIUNTINIUS? (%)

Visi 18 metų ir vyresni Lietuvos gyventojai, N = 1021 (%)

Taip
34%



Nesiuntė /
negavo
66%

■ Taip

■ Nesiuntė / negavo

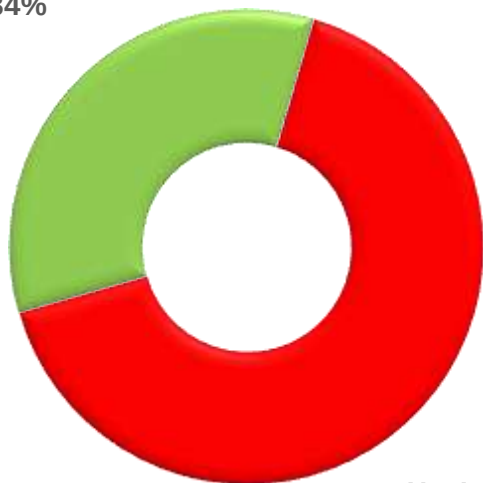
LYTIS	Vyrai	28	72
	Moterys	40	60
AMŽIUS	18 - 29 m.	38	62
	30 - 49 m.	48	52
	50 m. +	25	75
ŠEIMOS PAJAMOS	Iki 1000 eurų	19	81
	1001-1800 eurų	36	64
	Virš 1801 eurų	49	51
GYVENA	Kaimas	31	69
	Kiti miestai	30	70
	Didmiestis	40	60

AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS NAUDOJOTĖS ŠIOMIS PAŠTO PASLAUGOMIS - SIUNTĖTE AR GAVOTE SIUNTINIUS? (%)

Lietuvos gyventojų apklausa (18 m. +),
2022 m. lapkritis, „Baltijos tyrimai“,
asmeninis interviu respondento namuose (N = 1021)

Lietuvos gyventojų apklausa (18 m. +),
2021.11.18 – 12.06, Spinter research,
kombinuotas CAWI ir CATI metodas (N = 1017)

Siuntė / gavo
34%



Nesiuntė / negavo
66%

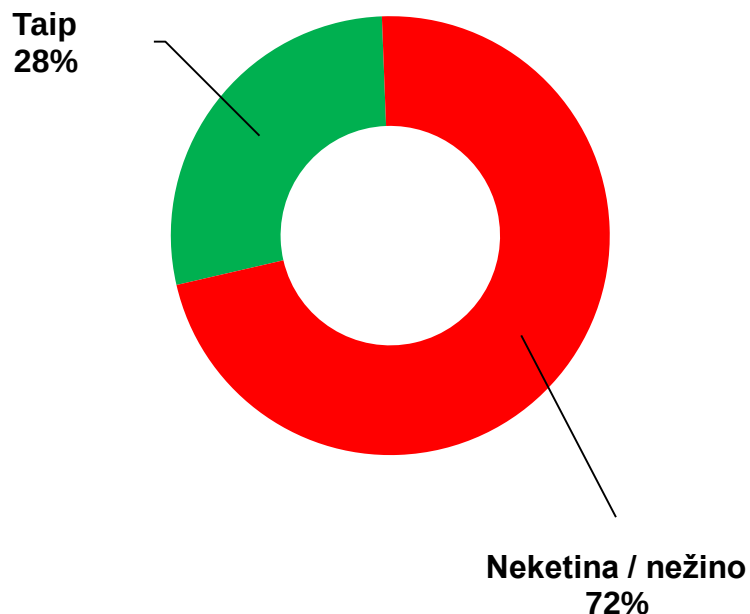
Siuntė / gavo
75%



Nesiuntė / negavo
25%

AR PER ATEINANČIUS 12 MĖNESIŲ JŪS KETINATE NAUDOTIS ŠIOMIS PAŠTO PASLAUGOMIS - SIŪSTI AR GAUTI SIUNTINIUS? (%)

Visi 18 metų ir vyresni Lietuvos gyventojai, N = 1021 (%)



		Taip	Neketina / nežino
LYTIS	Vyrai	23	77
	Moterys	32	68
AMŽIUS	18 - 29 m.	32	68
	30 - 49 m.	37	63
	50 m. +	21	78
ŠEIMOS PAJAMOS	Iki 1000 eurų	14	86
	1001-1800 eurų	31	69
	Virš 1801 eurų	42	58
GYVENA	Kaimas	24	76
	Kiti miestai	22	78
	Didmiestis	34	66

AR SIUNTĖ / GAVO SIUNTINIUS PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ? AR KETINA SIŪSTI / GAUTI SIUNTINIUS PER ATEINANČIUS 12 MĖNESIŲ? (%)

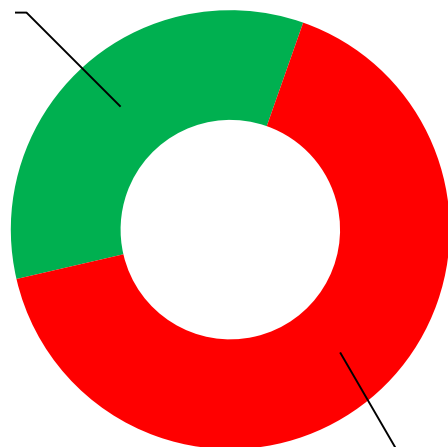
Visi 18 metų ir vyresni Lietuvos gyventojai, N = 1021 (%)



AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS NAUDOJOTĖS ŠIOMIS PAŠTO PASLAUGOMIS - SIUNTĖTE AR GAVOTE ELEKTRONINĖS PREKYBOS SIUNTINIUS IR / ARBA UŽSAKĖTE PREKES IŠ ELEKTRONINĖS PREKYBOS PARDUOTUVIŲ? (%)

Visi 18 metų ir vyresni Lietuvos gyventojai, N = 1021 (%)

Taip
34%



Nesiuntė /
negavo
66%

■ Taip

■ Nesiuntė / negavo

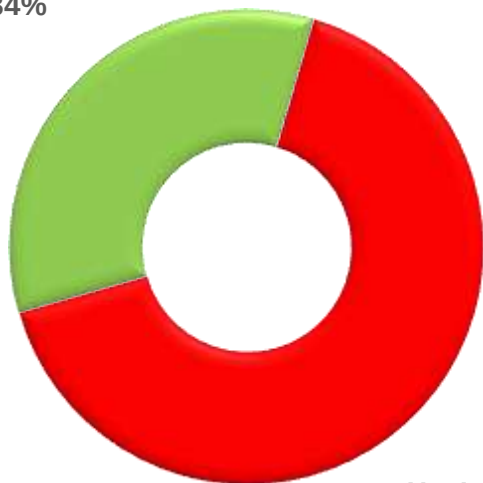
LYTIS	Vyrai	29	71
	Moterys	38	62
AMŽIUS	18 - 29 m.	50	50
	30 - 49 m.	52	48
	50 m. +	18	82
ŠEIMOS PAJAMOS	Iki 1000 eurų	14	86
	1001-1800 eurų	33	67
	Virš 1801 eurų	52	48
GYVENA	Kaimas	23	77
	Kiti miestai	31	69
	Didmiestis	45	55

AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS NAUDOJOTĖS ŠIOMIS PAŠTO PASLAUGOMIS - SIUNTĖTE AR GAVOTE ELEKTRONINĖS PREKYBOS SIUNTINIUS IR / ARBA UŽSAKĖTE PREKES IŠ ELEKTRONINĖS PREKYBOS PARDUOTUVIŲ? (%)

Lietuvos gyventojų apklausa (18 m. +),
2022 m. lapkritis, „Baltijos tyrimai“,
asmeninis interviu respondento namuose (N = 1021)

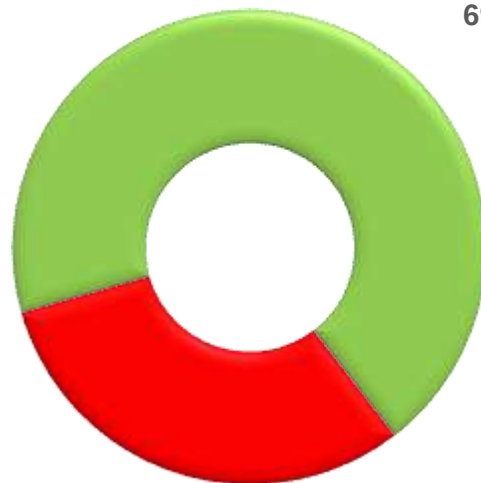
Lietuvos gyventojų apklausa (18 m. +),
2021.11.18 – 12.06, Spinter research,
kombinuotas CAWI ir CATI metodas (N = 1017)

Siuntė / gavo
34%



Nesiuntė / negavo
66%

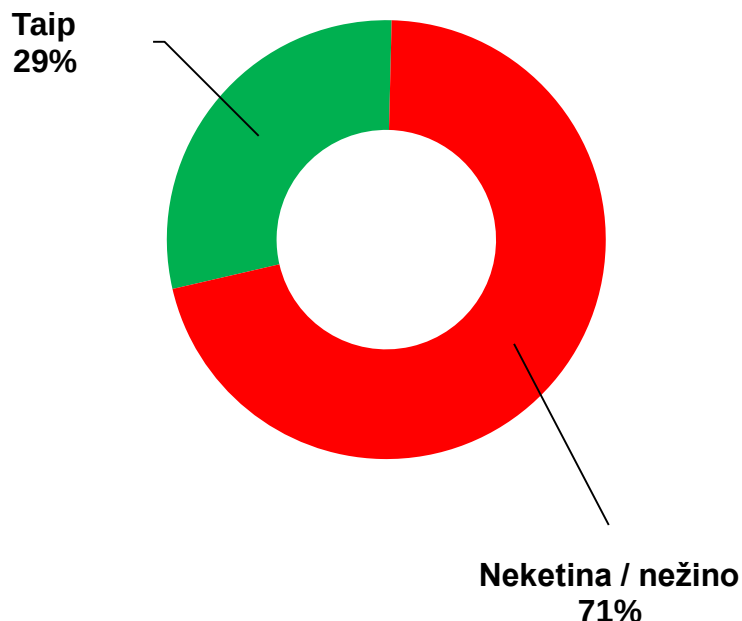
Siuntė / gavo
69%



Nesiuntė / negavo
31%

AR PER ATEINANČIUS 12 MĖNESIŲ JŪS KETINATE NAUDOTIS ŠIOMIS PAŠTO PASLAUGOMIS - SIŪSTI AR GAUTI ELEKTRONINĖS PREKYBOS SIUNTINIUS IR / ARBA UŽSAKYTI PREKES IŠ ELEKTRONINĖS PREKYBOS PARDUOTUVIŲ? (%)

Visi 18 metų ir vyresni Lietuvos gyventojai, N = 1021 (%)



		Taip	Neketina / nežino
LYTIS	Vyrai	25	75
	Moterys	32	68
AMŽIUS	18 - 29 m.	44	56
	30 - 49 m.	43	57
	50 m. +	15	85
ŠEIMOS PAJAMOS	Iki 1000 eurų	10	90
	1001-1800 eurų	28	72
	Virš 1801 eurų	47	53
GYVENA	Kaimas	18	82
	Kiti miestai	25	75
	Didmiestis	39	61

AR SIUNTĖ / GAVO ELEKTRONINIUS SIUNTINIUS PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ? AR KETINA SIŪSTI / GAUTI ELEKTRONINIUS SIUNTINIUS PER ATEINANČIUS 12 MĖNESIŲ? (%)

Visi 18 metų ir vyresni Lietuvos gyventojai, N = 1021 (%)



Rezultatai – pašto paslaugų vartotojų analizė



- ❑ Daugiau nei pusė (55%) suaugusių Lietuvos gyventojų (18 metų ir vyresnių) per paskutinius 12 mėnesių naudojos kokiomis nors pašto paslaugomis (siuntė arba gavo laiškus, siuntinius, el. prekybos siuntinius), o 45% šalies gyventojų per šį laikotarpį tokiais paslaugomis nesinaudojo.
- ❑ **Per paskutinius 12 mėnesių naudojos pašto paslaugomis** – tai dažniau moterys (62% naudojos), vidutinio amžiaus (30-49 metų) žmonės (65%), didmiesčių gyventojai (65%), respondentai su aukštuoju išsilavinimu (74%) bei su didžiausiomis (virš 1800 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį (68%), vadovai (71%) bei specialistai ir tarnautojai (72%), respondentai, dirbantys valstybiniame sektoriuje (69%) bei tie, kurie savo šeimos finansinę padėtį apibūdina kaip gerą (73%).
- ❑ **Per 12 mėnesių nesinaudojo pašto paslaugomis** – tai dažniau vyrai (54% nesinaudojo), vyresni nei 50 metų gyventojai (53%), respondentai su nebaigtu viduriniu išsilavinimu (58%) bei su mažiausiomis (iki 1000 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį (60%), nedirbantys gyventojai (57%), pensininkai (63%), respondentai, kurie savo šeimos finansinę padėtį apibūdina kaip blogą (62%).
- ❑ Kaip parodė šių metų apklausa, absoliuti dauguma (aštuoni iš dešimties - 79%) pašto paslaugų vartotojų Lietuvoje laiškus ir / arba siuntinius tiek patys siuntė, tiek ir gavo, penktadalis (19%) laiškus / siuntinius tik gavo, bet per 12 mėnesių patys nieko nesiuntė, o 1% apklaustų vartotojų atsakė, kad jie per šį laikotarpį tik ką nors siuntė, bet nieko nėra gavę.
- ❑ **Tik siuntė, bet nieko negavo** → tai dažniau moterys (devynios iš dešimties), vyresni nei 50 metų gyventojai, respondentai didmiesčiuose (aštuoni iš dešimties).
- ❑ **Tik ką nors gavo, bet nieko nesiuntė** → tai po lygiai vyrai (51%) ir moterys (49%), santykinai kiek dažniau jaunimas iki 30 metų (23% tarp visų tokių vartotojų), dažniau didmiesčių gyventojai (63% tarp tokių vartotojų), respondentai su viduriniu arba profesiniu išsilavinimu (52% tarp tokių vartotojų).
- ❑ **Ir siuntė ir gavo** → tai dažniau moterys (65% tarp visų tokių vartotojų).

- ❑ Daugiau nei keturi iš dešimties (44%) apklaustų pašto paslaugų vartotojų Lietuvoje (per paskutinius 12 mėnesių naudojami kokiais nors pašto paslaugomis) per šį laikotarpį išsiuntė mažiau nei 10 laiškų, vienas iš dvidešimties (6%) pašto vartotojų metų bėgyje siuntė 10 – 30 laiškų ir dar 1% siuntė daugiau nei 30 laiškų, o **beveik pusė (46%) pašto paslaugų vartotojų per paskutinius 12 mėnesių nesiuntė jokio laiško**. 3% respondentų neatsakė į šį klausimą.
- ❑ Lyginant su prieš metus vykusios apklausos rezultatais (2021 m. lapkritį – gruodį), 8 procentiniais punktais padidėjo pašto vartotojų dalis, kurie per 12 mėnesių siuntė laiškus (prieš metus 54% apklaustų vartotojų nurodė, kad nesiuntė laiškų, 37% siuntė mažiau nei 10, 6% siuntė nuo 10 iki 30, o 3% atsakė, kad siuntė daugiau nei 30 laiškų).
- ❑ Per 12 mėnesių laiškus daugiau siuntė moterys, vyresni nei 50 metų žmonės, kaimo gyventojai, respondentai su aukštesniu išsilavinimu, pensininkai bei vadovai, o kad per paskutinius 12 mėnesių nesiuntė laiškų dažniau nurodė vyrai, jaunimas iki 30 metų, didmiesčių gyventojai, respondentai su nebaigtu viduriniu išsilavinimu, bedarbiai ir namų šeimininkės bei besimokantis jaunimas.
- ❑ Kas antras (47%) pašto paslaugų vartotojas per paskutinius 12 mėn. išsiuntė mažiau nei 10 siuntinių, dešimtadalis (10%) išsiuntė nuo 10 iki 30, 2% siuntė daugiau nei 30 siuntinių, o **keturi iš dešimties (38%) pašto paslaugų vartotojų per 12 mėnesių neišsiuntė nė vieno siuntinio**. 3% respondentų neatsakė į šį klausimą (neprisiminė, kiek siuntė).
- ❑ Per paskutinius metus 13 procentinių punktų sumažėjo vartotojų dalis, kurie per 12 mėnesių siuntė siuntinius (prieš metus 25% apklaustų vartotojų nesiuntė siuntinių, 58% siuntė iki 10, 12% siuntė nuo 10 iki 30, o 5% atsakė, kad siuntė daugiau nei 30 siuntinių).
- ❑ Per 12 mėn. siuntinius daugiau siuntė moterys, 30-49 metų vartotojai, kaimo gyventojai, respondentai su aukštesniu nei vidurinis išsilavinimu bei su vidutinėmis (1001 – 1800 eurų) ar didžiausiomis (virš 1800 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį, vadovai bei specialistai ir tarnautojai, o kad per paskutinius 12 mėnesių nesiuntė siuntinių dažniau nurodė vyrai, vyresni nei 50 metų gyventojai, respondentai su viduriniu ar žemesniu išsilavinimu bei su mažiausiomis (iki 1000 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį, pensininkai (du iš trijų nesiuntė siuntinių).

- ❑ Daugiau nei pusė (56%) pašto paslaugų vartotojų Lietuvoje per paskutinius 12 mėn. gavo mažiau nei 10 laiškų, kas dešimtas (11%) gavo nuo 10 iki 30 laiškų, dar 1% gavo daugiau nei 30 laiškų, o **trys iš dešimties (28%) vartotojų per šį laikotarpį negavo jokių laiškų**. 4% respondentų neatsakė į šį klausimą (neprisiminė, kiek gavo laiškų).
- ❑ Lyginant su prieš metus vykusia apklausa (2021 m. lapkritį – gruodį), 12 procentinių punktų padidėjo pašto vartotojų dalis, kurie per 12 mėnesių gavo bent vieną laišką (prieš metus 40% apklaustų vartotojų negavo laiškų, 48% gavo mažiau nei 10, 8% gavo nuo 10 iki 30, o 4% atsakė, kad gavo daugiau nei 30 laiškų).
- ❑ Per 12 mėnesių laiškus dažniau gavo siuntė moterys, vyresni nei 50 metų vartotojai (aštuoni iš dešimties tokio amžiaus vartotojų), kaimo gyventojai, respondentai su aukštesniu išsilavinimu, pensininkai (devyni iš dešimties), o kad per paskutinius 12 mėnesių negavo laiškų dažniau nurodė jaunimas iki 30 metų (daugiau nei pusė), respondentai su didžiausiomis (virš 1800 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį, besimokantis jaunimas (du iš trijų negauna jokių laiškų).
- ❑ Daugiau nei pusė (55%) pašto paslaugų vartotojų per paskutinius 12 mėn. gavo iki 10 siuntinių, penktadalis (21%) gavo nuo 10 iki 30 ir dar 3% gavo daugiau nei 30 siuntinių, o **kiek mažiau nei penktadalis (18%) šių paslaugų vartotojų per 12 mėnesių negavo nė vieno siuntinio**. 3% respondentų neatsakė į šį klausimą (neprisiminė, kiek gavo siuntinių).
- ❑ Per paskutinius metus 9 procentiniais punktais sumažėjo vartotojų dalis, kurie per 12 mėnesių gavo siuntinius (prieš metus tik 9% apklaustų vartotojų negavo siuntinių, 52% gavo iki 10, 30% gavo nuo 10 iki 30, o 9% tuo metu gavo daugiau nei 30 siuntinių).
- ❑ Per 12 mėn. siuntinius dažniau gavo jaunesni nei 50 metų vartotojai, respondentai su aukštesniu nei vidurinis išsilavinimu bei su didžiausiomis (virš 1800 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį, vadovai, specialistai ir tarnautojai, bedarbiai ir namų šeimininkės bei besimokantis jaunimas, o kad per paskutinius 12 mėnesių negavo jokio siuntinio dažniau nurodė vyresni nei 50 metų gyventojai, respondentai su nebaigtu viduriniu išsilavinimu bei su mažiausiomis (iki 1000 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį, pensininkai (kas antras iš jų negavo siuntinių).

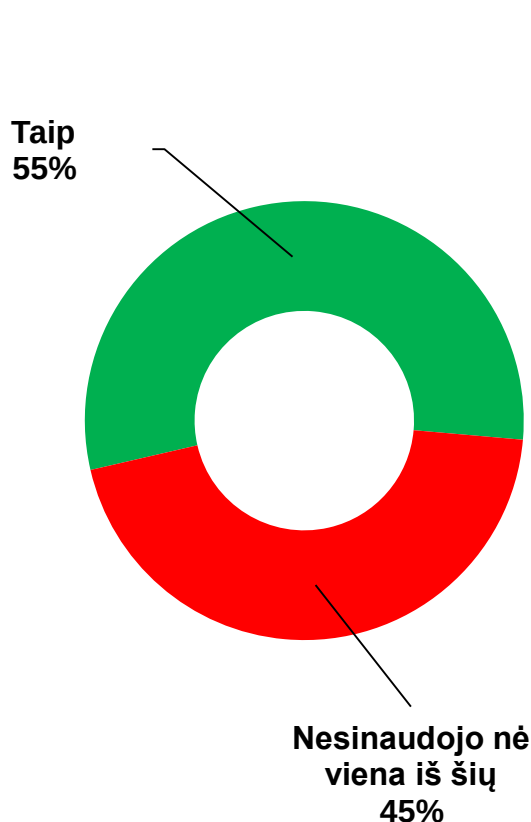
- ❑ 45% apklaustų pašto paslaugų vartotojų per paskutinius 12 mėnesių naudodamiesi pašto siuntų savitarnos terminalų (paštomatų) paslaugomis siuntė mažiau nei 10 laiškų ar siuntinių (daiktų), 8% pašto vartotojų metų bėgyje siuntė 10 – 30 laiškų ar siuntinių (daiktų) ir dar 1% siuntė daugiau nei 30 laiškų ar siuntinių (daiktų), o **kiek daugiau nei keturi iš dešimties (43%) pašto paslaugų vartotojų per paskutinius 12 mėnesių nesinaudojo paštomatų paslaugomis**. 3% respondentų neatsakė į šį klausimą.
- ❑ Lyginant su prieš metus vykusios apklausos rezultatais (2021 m. lapkritį – gruodį), 3 procentiniais punktais padaugėjo pašto vartotojų, kurie per 12 mėnesių nesinaudojo paštomatų paslaugomis (prieš metus 40% apklaustų vartotojų nurodė, kad nesiuntė laiškų ar siuntinių savitarnos terminalais, 43% siuntė mažiau 10, 13% siuntė nuo 10 iki 30, o 4% atsakė, kad paštomatais jie siuntė daugiau nei 30 laiškų ar siuntinių (daiktų)).
- ❑ Per 12 mėnesių paštomatų paslaugomis daugiau naudojosi (siuntė laiškus ar siuntinius) jaunesni nei 50 metų žmonės, kaimo ar mažesnių miestų gyventojai, respondentai su aukštesniu išsilavinimu, vadovai, specialistai ir tarnautojai bei besimokantis jaunimas, o kad nieko nesiuntė dažniau atsakė vyresni nei 50 metų vartotojai, didmiesčių gyventojai, respondentai su mažiausiomis (iki 1000 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį, pensininkai.
- ❑ Daugiau nei pusė (53%) pašto paslaugų vartotojas per paskutinius 12 mėn. savitarnos terminalais gavo iki 10 laiškų / siuntinių (daiktų), penktadalis (22%) gavo nuo 10 iki 30 ir dar 3% taip gavo daugiau nei 30 laiškų / siuntinių (daiktų), o **penktadalis (19%) paštomatais nieko negavo**. 3% respondentų neatsakė į šį klausimą.
- ❑ Per paskutinius metus 5 procentiniais punktu padidėjo vartotojų dalis, kurie per 12 mėnesių paštomatais negavo kokių laiškų ar siuntinių.
- ❑ Per 12 mėn. laiškus / siuntinius (daiktus) daugiau gavo moterys, vartotojai iki 50 metų, respondentai su aukštesniu nei vidurinis išsilavinimu bei su didžiausiomis (virš 1800 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį, vadovai, specialistai ir tarnautojai bei besimokantis jaunimas, o kad paštomatais nieko negavo dažniau nurodė vyresni nei 50 metų gyventojai, respondentai su viduriniu ar žemesniu išsilavinimu bei su mažiausiomis (iki 1000 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį, pensininkai.

- ❑ Du iš trijų (66%) pašto paslaugų vartotojų Lietuvoje per paskutinius 12 mėnesių siųsdami laiškus, siuntinius ar daiktus dažniausiai naudojo AB Lietuvos paštas paslaugomis, kiek daugiau nei pusė (54%) vartotojų naudojo UAB „Omniva LT“ paslaugomis, keturi iš dešimties (39%) dažniausiai naudojo UAB „DPD Lietuva“ paslaugomis. Kitos paminėtos įmonės, kurių paslaugomis pašto vartotojai naudojo dažniausiai – tai UAB „DHL Lietuva“ (5%), UAB „TNT“ (3%) bei UAB „Venipak Lietuva“ (1%). 7% apklaustų pašto paslaugų vartotojų nežinojo, kokios įmonės paslaugomis naudojo (neprisiminė pavadinimo).
- ❑ **AB Lietuvos paštas** – šio teikėjo paslaugomis kiek dažniau naudojo moterys (70%), vyresni nei 50 metų gyventojai (70%), mažesnių miestų gyventojai (71%). Lyginant su praėjusių metų apklausa (2021 m. lapkritį – gruodį) nurodžiusių AB Lietuvos paštas kaip dažniausią paslaugos teikėją sumažėjo 8 procentiniais punktais (tada tokių buvo 74% tarp pašto paslaugų vartotojų).
- ❑ **UAB „Omniva LT“** – šio teikėjo paslaugomis daugiau naudojo jaunimas iki 30 metų (78%) bei 30-49 metų vartotojai (71%), didmiesčių gyventojai (58%), respondentai su aukštuju išsilavinimu (63%) bei su didžiausiomis (virš 1800 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį (71%), besimokantis jaunimas (84%). Lyginant su apklausa prieš metus, nurodžiusių UAB „Omniva LT“ sumažėjo 5 procentiniais punktais (tada tokių buvo 59% tarp pašto paslaugų vartotojų).
- ❑ **UAB „DPD Lietuva“** – šio teikėjo paslaugomis daugiau naudojo vyrai, jaunesni nei 50 metų vartotojai, gyvenantys kaime, respondentai baigę kolegiją / technikumą bei su vidutinėmis ar didžiausiomis šeimos pajamomis per mėnesį, dirbantys respondentai. Lyginant su apklausa prieš metus, nurodžiusių UAB „DPD Lietuva“ sumažėjo 9 procentiniais punktais (tada tokių buvo 48% tarp pašto paslaugų vartotojų).

- ❑ **Beveik keturi iš dešimties (37%) pašto paslaugų vartotojų siųsdami laiškus (korespondenciją) dažniausiai juos siuntė pašto skyriuose**, septintadalis (15%) dažniausiai siuntė naudodamiesi pašto siuntų savitarnos terminalų (paštomatų) paslaugomis, apie dešimtadalį (9%) dažniausiai laiškus metė į siunčiamąsias (geltonąsias) laišku siuntimo dėžutes, o 2% apklaustų vartotojų tokiu atveju išsikviesdavo į namus mobilųjį paštininką. Trečdalis (35%) apklaustų pašto paslaugų vartotojų nurodė, kad jie patys per paskutinius 12 mėnesių nesiuntė jokių laišku (per šį laikotarpį laiškus tik gavo arba siuntė / gavo kokius nors siuntinius arba daiktus), o 3% neatsakė į šį klausimą.
- ❑ Tarp tų vartotojų, kurie per paskutinius 12 mėnesių siuntė laiškus, daugiau nei pusė (56%) tai dažniausiai darė pašto skyriuose, ketvirtadalis (23%) naudojo paštomatų paslaugomis, kiek daugiau nei dešimtadalis (13%) metė laiškus į „geltonąsias“ laišku dėžutes, o 4% dažniausiai išsikviesdavo į namus mobilųjį paštininką. Prieš metus 50% apklaustų pašto paslaugų vartotojų nurodė, kad dažniausiai siuntė laiškus pašto skyriuose, 20% naudojo paštomatais ir 15% dažniausiai laiškus metė į siunčiamąsias (geltonąsias) laišku dėžutes (lyginant su rezultatais prieš metus, reiktų atsižvelgti, kad tada buvo galima pasirinkti kelis atsakymų variantus, o šiais metais buvo prašoma nurodyti vieną, kuo vartotojai dažniausiai naudojo).
- ❑ **Siųsdami siuntinius (daiktus) apklausti vartotojai dažniausiai naudojo paštomatų paslaugomis (46%)**, o ketvirtadalis (25%) bei ateidavo į pašto skyrių. 3% siųsdami siuntinius dažniausiai išsikviesdavo mobilųjį paštininką į namus, o vienas iš keturių (24%) vartotojų per paskutinius 12 mėnesių nesiuntė jokių siuntų. Tarp respondentų, kurie metų bėgyje siuntė siuntinius (daiktus), šeši iš dešimties (61%) dažniausiai pasinaudojo paštomatais ir trečdalis (32%) atėjo į pašto skyrius išsiųsti siuntinius. Per paskutinius metus šiek tiek padidėjo vartotojų dalis, kurie siuntinius dažniausiai siuntė per savitarnos terminalus ir sumažėjo pirmenybę teikiančių pašto skyriams dalis.
- ❑ Pašto skyriais dažniau už kitus naudojo moterys, vyresni nei 50 metų žmonės, gyvenantys kaime ir mažesniuose miestuose, pensininkai (ypač siųsdami laiškus), o paštomatais daugiau naudojo jaunimas iki 30 metų, miestų gyventojai bei respondentai su didžiausiomis (virš 1800 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį.

AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS NAUDOJOTĖS KURIOMIS NORS IŠ ŠIŲ PAŠTO PASLAUGŲ - SIUNTĖTE AR GAVOTE LAIŠKUS, SIUNTINIUS, EL. PREKYBOS SIUNTINIUS? (išvestinis rodiklis iš 3 ankstesnių klausimų) (%)

Visi 18 metų ir vyresni Lietuvos gyventojai, N = 1021 (%)

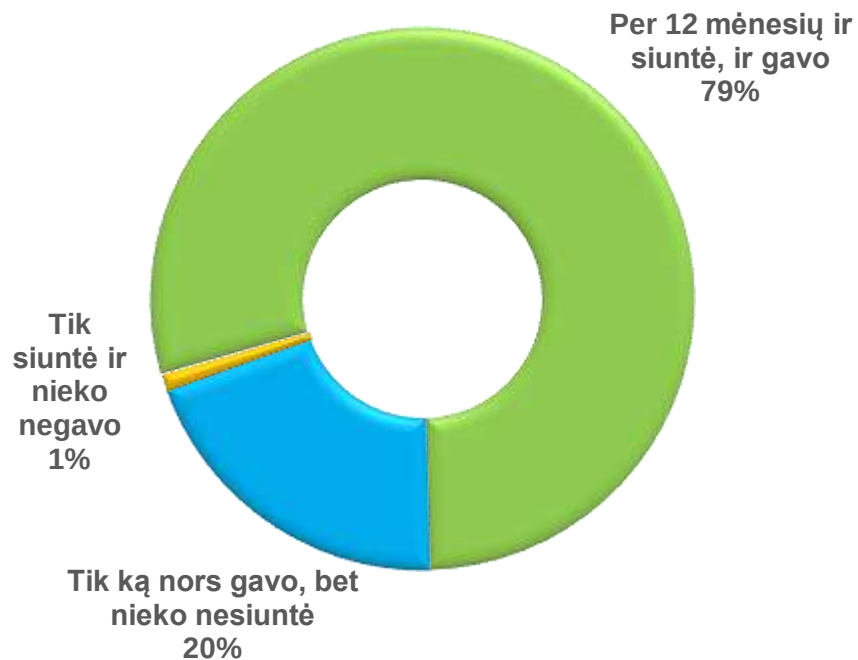


■ Taip ■ Nesinaudojo nė viena iš šių

LYTIS	Vyrai	46	54
	Moterys	62	38
AMŽIUS	18 - 29 m.	60	40
	30 - 49 m.	65	35
	50 m. +	47	53
ŠEIMOS PAJAMOS	Iki 1000 eurų	40	60
	1001-1800 eurų	55	45
	Virš 1801 eurų	68	32
GYVENA	Kaimas	47	53
	Kiti miestai	47	53
	Didmiestis	65	35

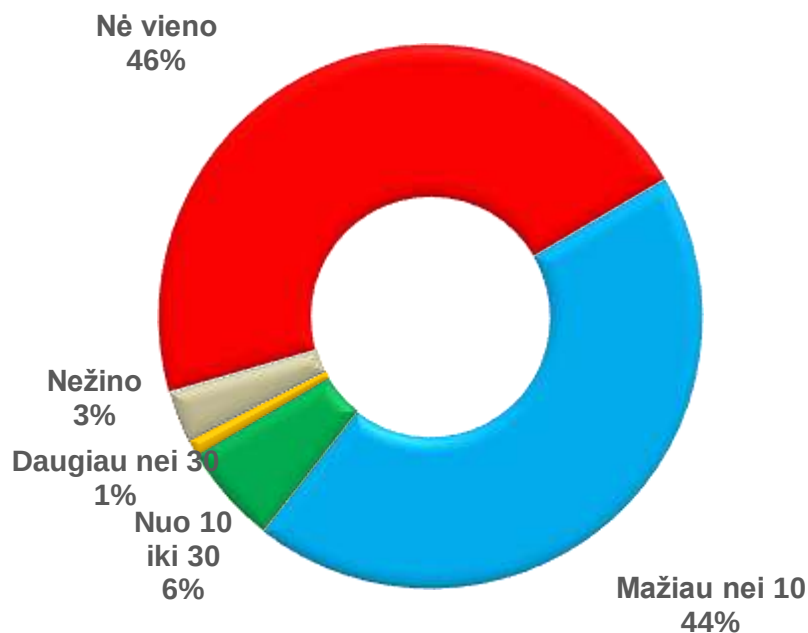
AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ NAUDOJOSI KURIOMIS NORS PAŠTO PASLAUGOMIS (SIUNTĖ IR / ARBA GAVOE LAIŠKUS, SIUNTINIUS, EL. PREKYBOS SIUNTINIUS)?

Per 12 mėn. naudojami pašto paslaugomis (N = 558)



KIEK JŪS IŠSIUNTĖTE LAIŠKŲ PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ? (%)

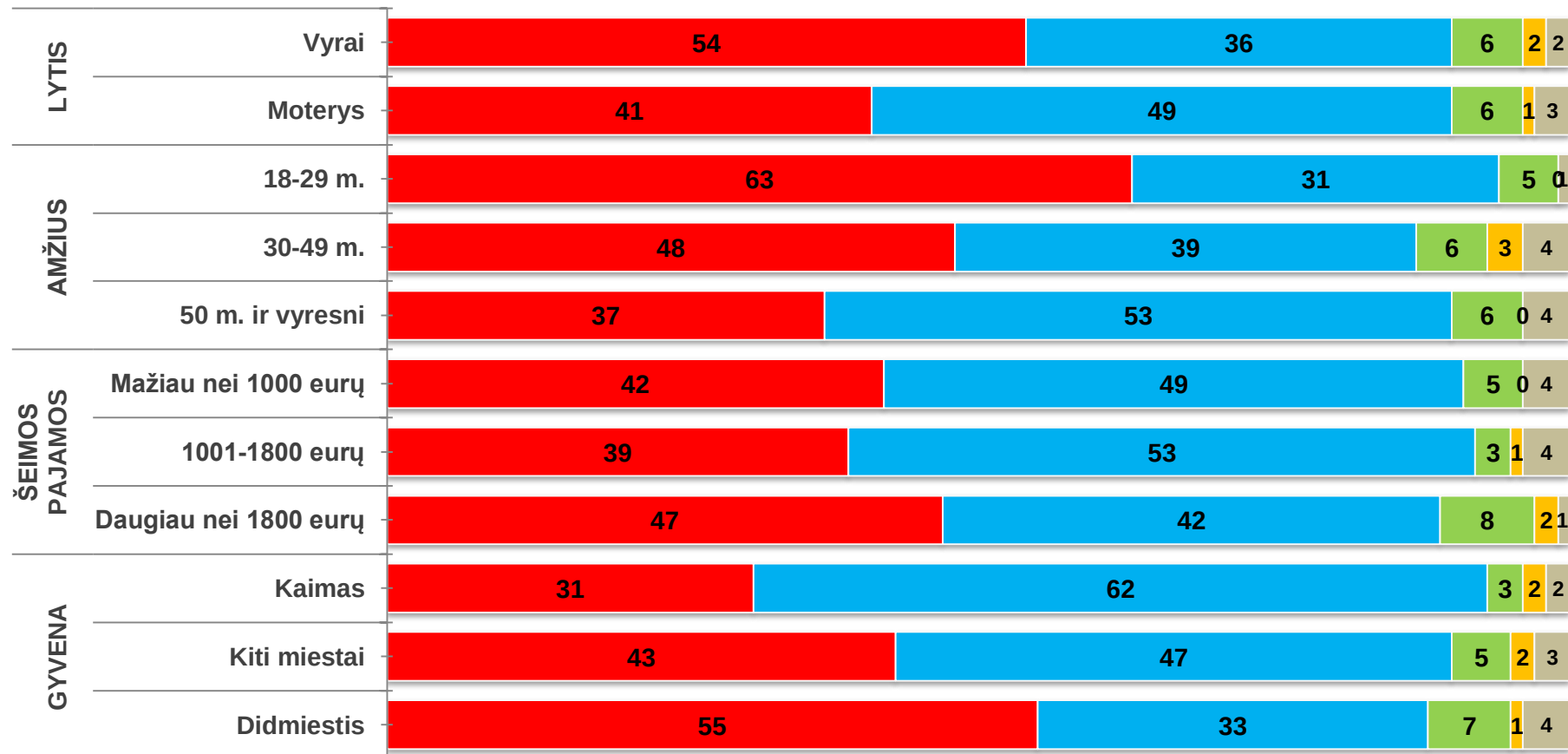
Per 12 mėn. naudojosi pašto paslaugomis (N = 558)



KIEK JŪS IŠSIUNTĖTE LAIŠKŲ PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ? (%)

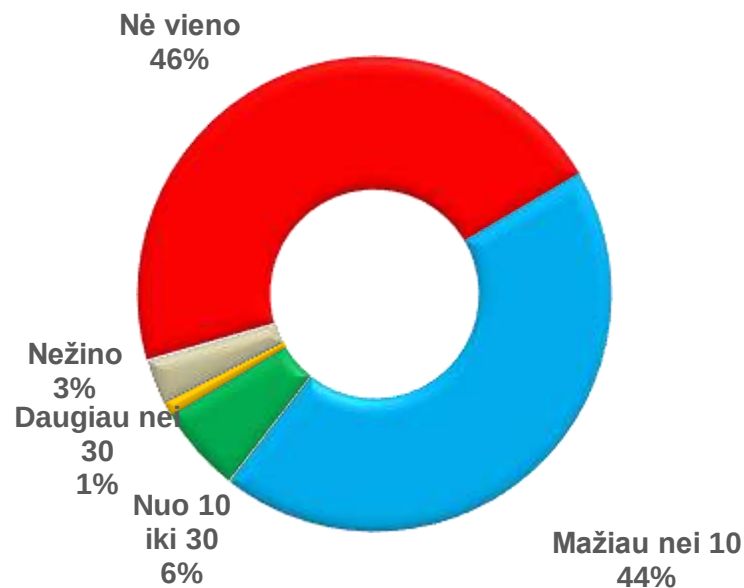
Per 12 mėn. naudojosi pašto paslaugomis (N = 558)

■ Nė vieno ■ Mažiau nei 10 ■ Nuo 10 iki 30 ■ Daugiau nei 30 ■ Nežino



KIEK JŪS IŠSIUNTĖTE LAIŠKŲ PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ? (%)

Lietuvos gyventojų apklausa (18 m. +),
2022 m. lapkritis, „Baltijos tyrimai“,
asmeninis interviu respondento namuose (N = 558)

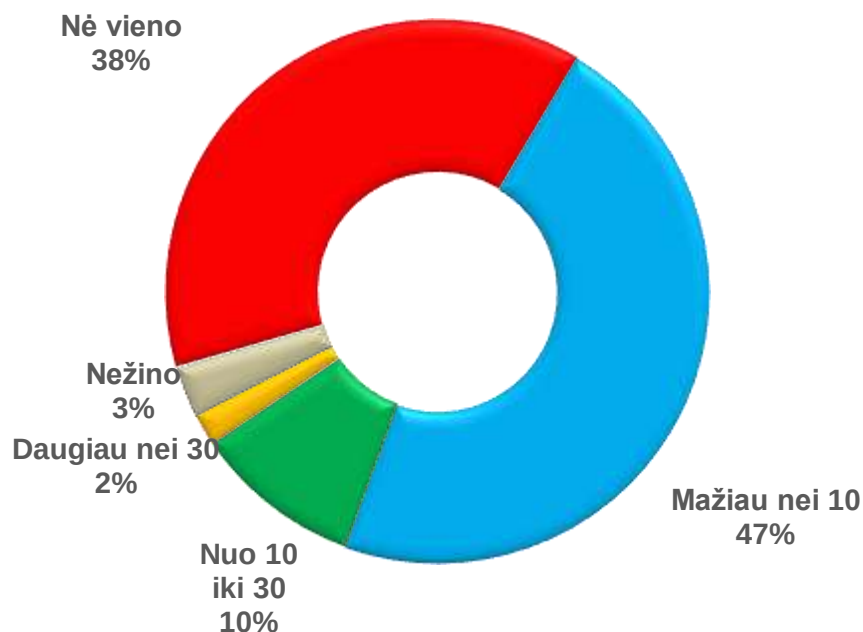


Lietuvos gyventojų apklausa (18 m. +),
2021.11.18 – 12.06, Spinter research,
kombinuotas CAWI ir CATI metodas (N = 889)



KIEK JŪS IŠSIUNTĖTE SIUNTINIŲ PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ? (%)

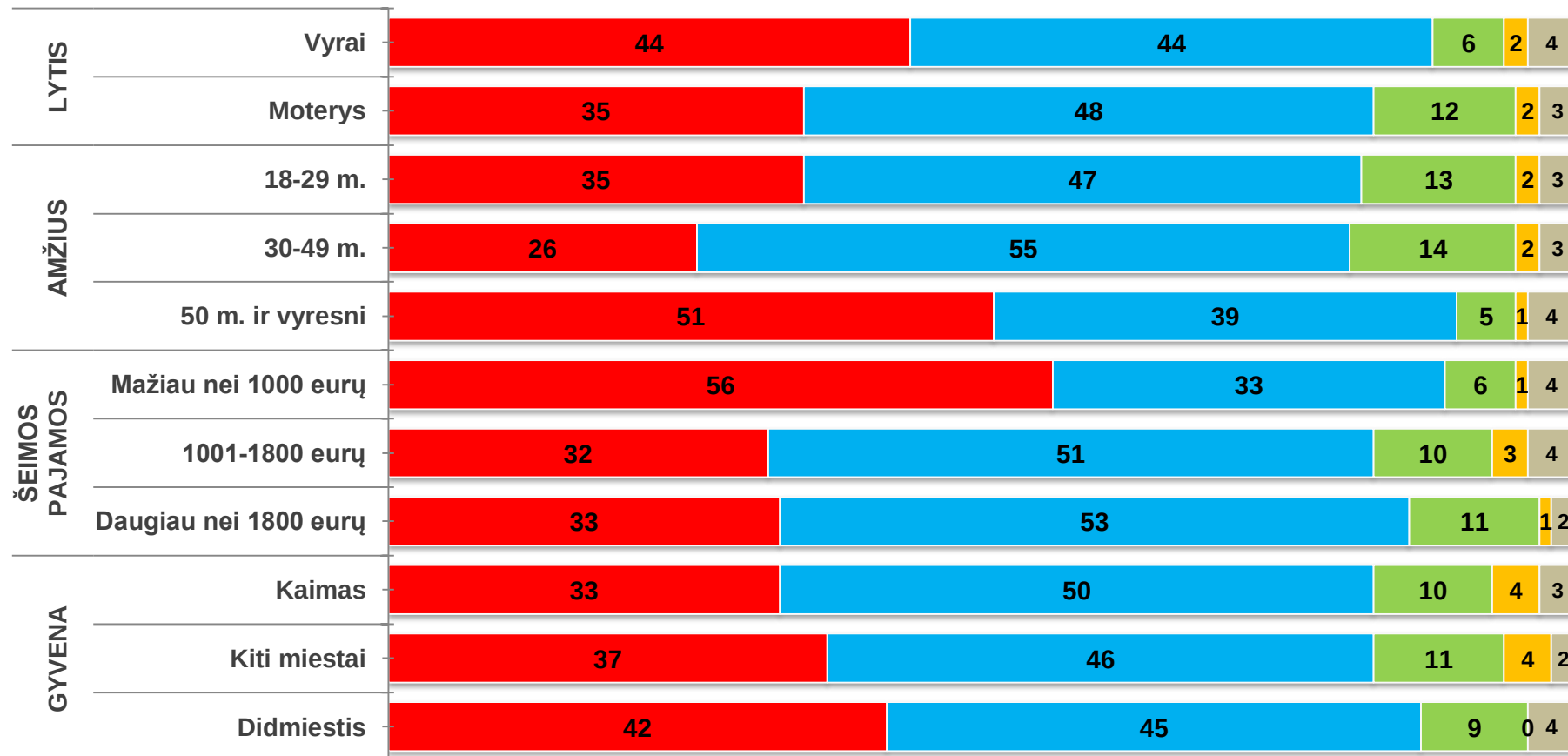
Per 12 mėn. naudojosi pašto paslaugomis (N = 558)



KIEK JŪS IŠSIUNTĖTE SIUNTINIŲ PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ? (%)

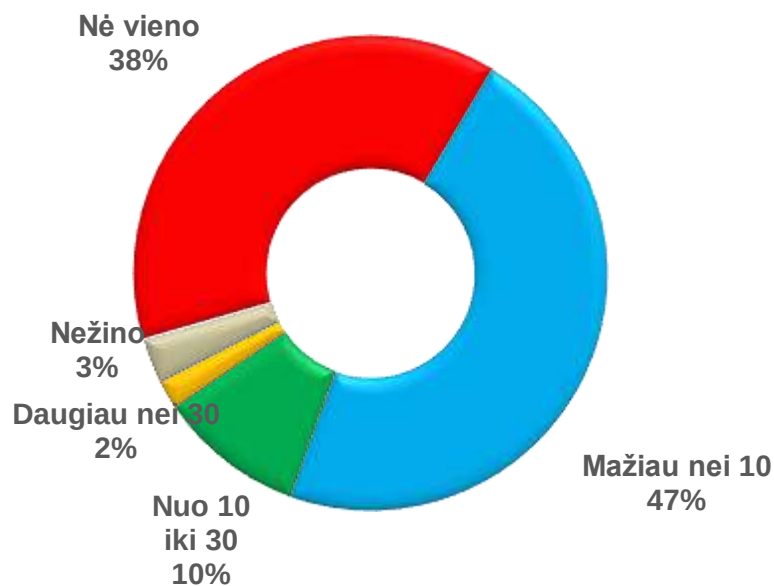
Per 12 mėn. naudojosi pašto paslaugomis (N = 558)

■ Nė vieno ■ Mažiau nei 10 ■ Nuo 10 iki 30 ■ Daugiau nei 30 ■ Nežino

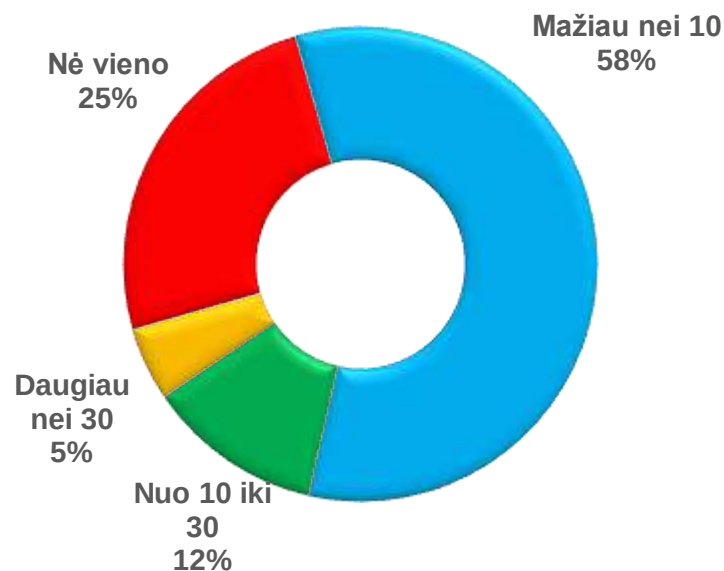


KIEK JŪS IŠSIUNTĖTE SIUNTINIŲ PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ? (%)

Lietuvos gyventojų apklausa (18 m. +),
2022 m. lapkritis, „Baltijos tyrimai“,
asmeninis interviu respondento namuose (N = 558)

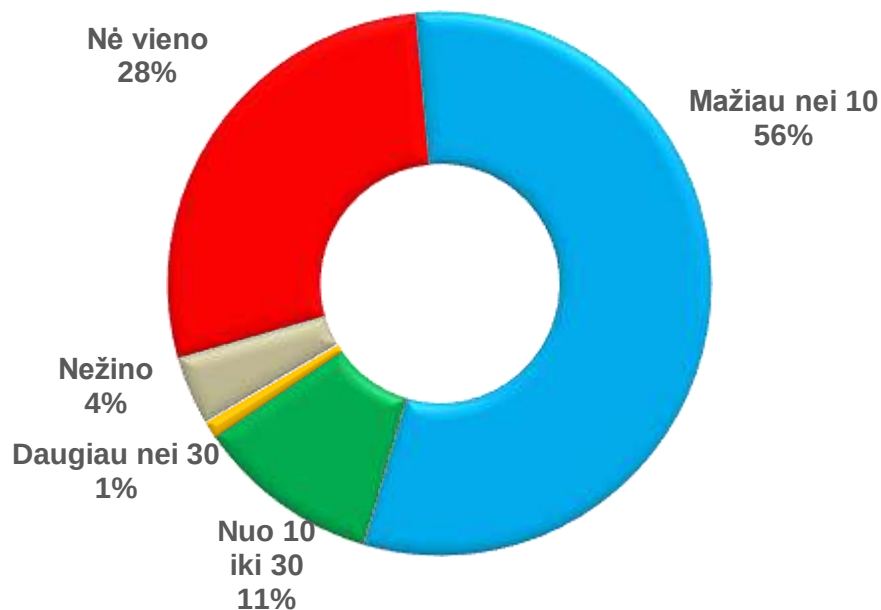


Lietuvos gyventojų apklausa (18 m. +),
2021.11.18 – 12.06, Spinter research,
kombinuotas CAWI ir CATI metodas (N = 889)



KIEK JŪS GAVOTE LAIŠKŲ PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ? (%)

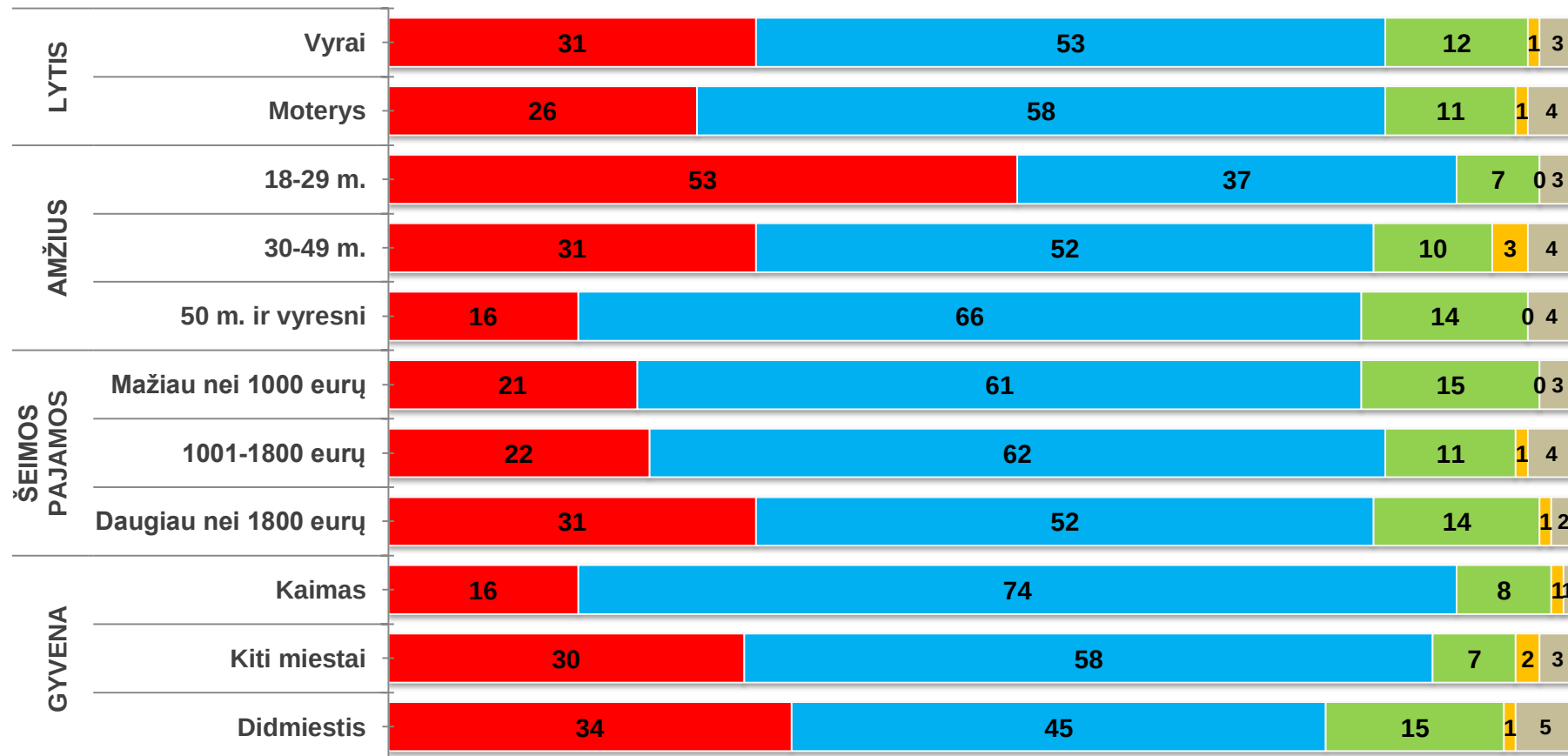
Per 12 mėn. naudojosi pašto paslaugomis (N = 558)



KIEK JŪS GAVOTE LAIŠKŲ PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ? (%)

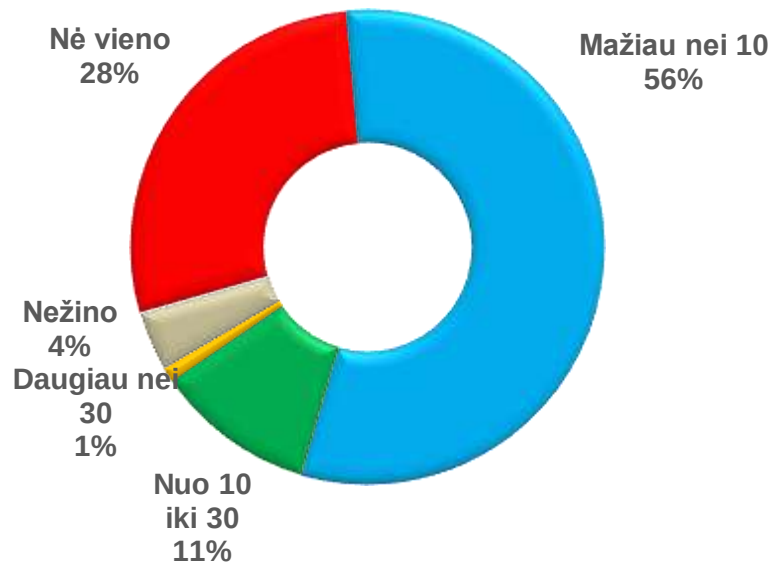
Per 12 mėn. naudojosi pašto paslaugomis (N = 558)

■ Nė vieno ■ Mažiau nei 10 ■ Nuo 10 iki 30 ■ Daugiau nei 30 ■ Nežino

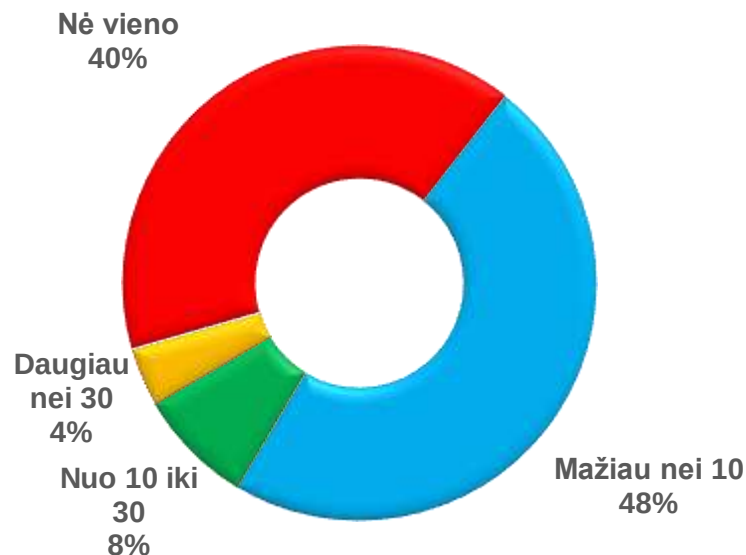


KIEK JŪS GAVOTE LAIŠKŲ PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ? (%)

Lietuvos gyventojų apklausa (18 m. +),
2022 m. lapkritis, „Baltijos tyrimai“,
asmeninis interviu respondento namuose (N = 558)

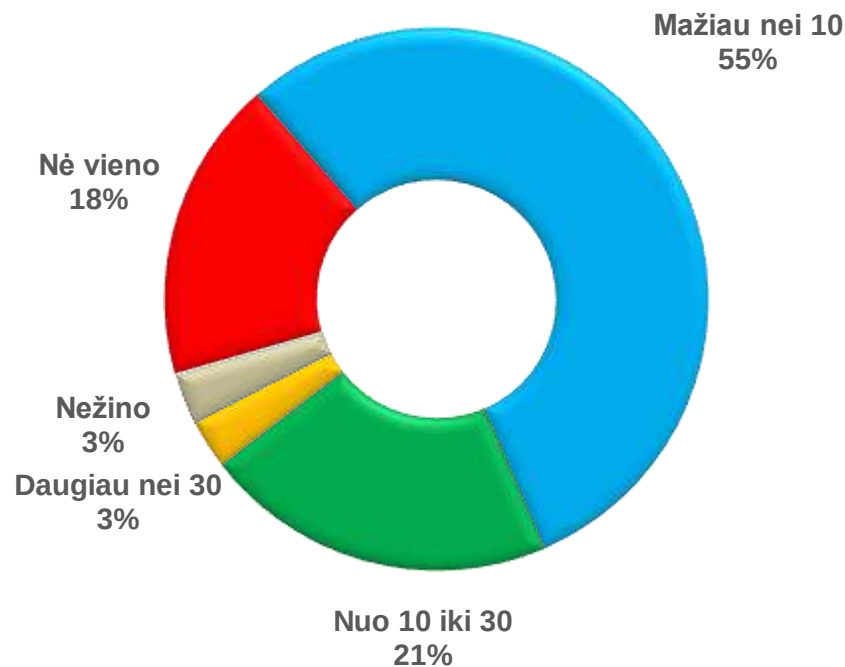


Lietuvos gyventojų apklausa (18 m. +),
2021.11.18 – 12.06, Spinter research,
kombinuotas CAWI ir CATI metodas (N = 889)



KIEK JŪS GAVOTE SIUNTINIŲ PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ? (%)

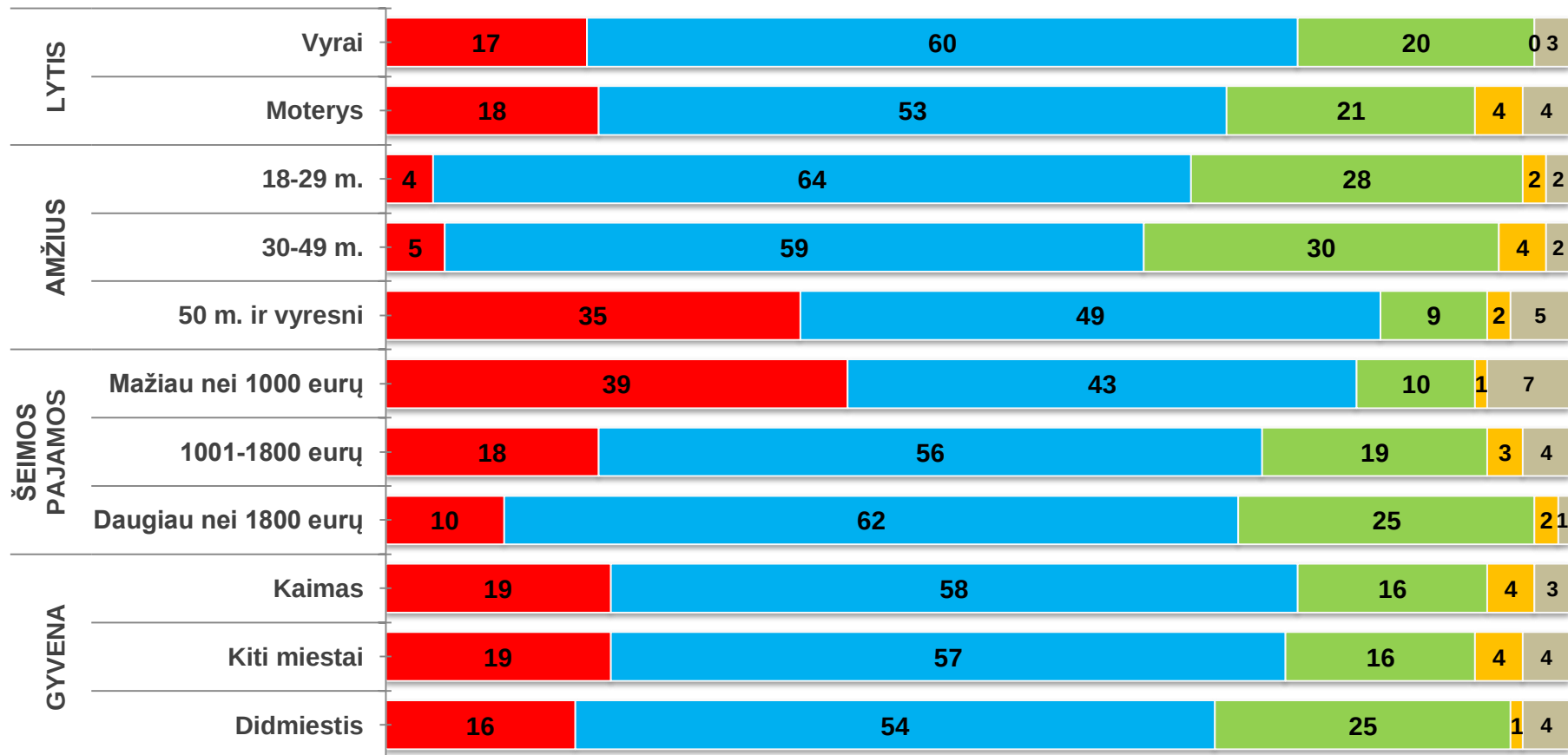
Per 12 mėn. naudojosi pašto paslaugomis (N = 558)



KIEK JŪS GAVOTE SIUNTINIŲ PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ? (%)

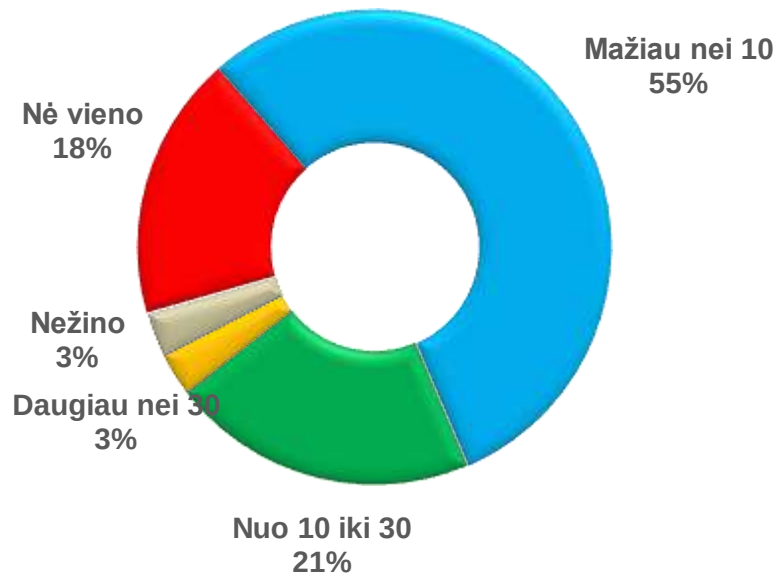
Per 12 mėn. naudojosi pašto paslaugomis (N = 558)

■ Nė vieno ■ Mažiau nei 10 ■ Nuo 10 iki 30 ■ Daugiau nei 30 ■ Nežino

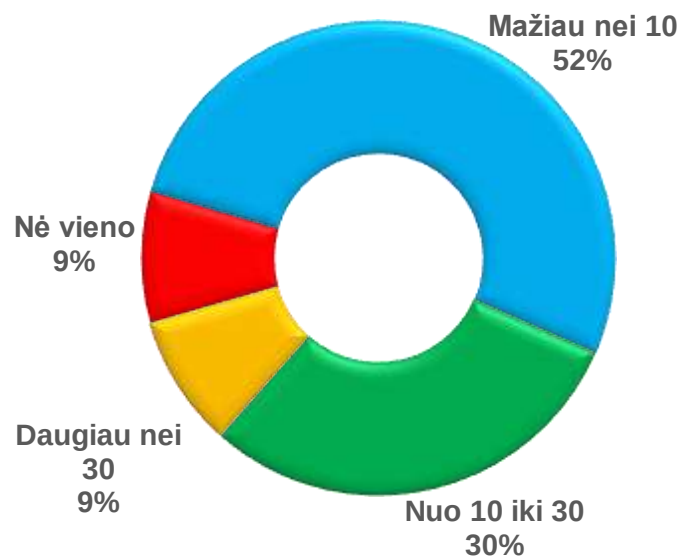


KIEK JŪS GAVOTE SIUNTINIŲ PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ? (%)

Lietuvos gyventojų apklausa (18 m. +),
2022 m. lapkritis, „Baltijos tyrimai“,
asmeninis interviu respondento namuose (N = 558)

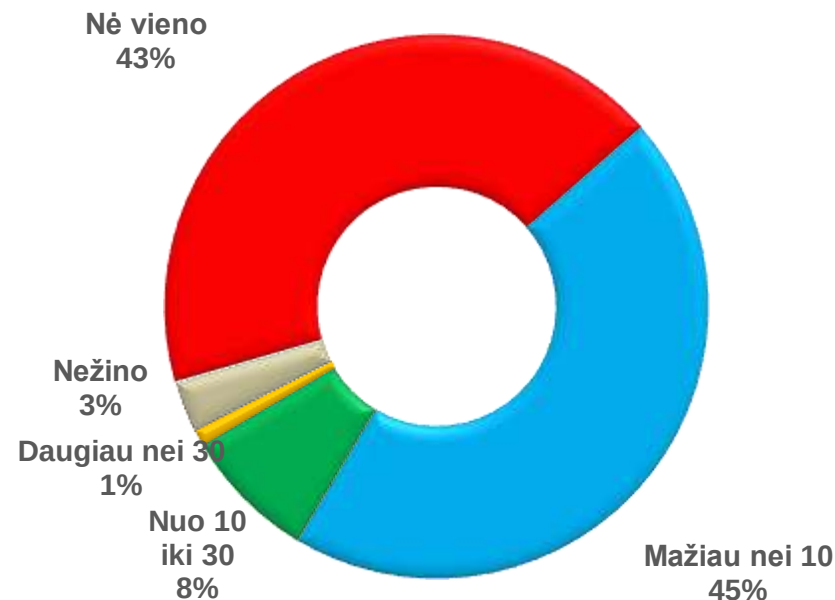


Lietuvos gyventojų apklausa (18 m. +),
2021.11.18 – 12.06, Spinter research,
kombinuotas CAWI ir CATI metodas (N = 889)



KIEK KARTŲ PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS NAUDOJOTĖS TOKIOMIS PAŠTO SIUNTŲ SAVITARNOS TERMINALŲ (PAŠTOMATŲ) PASLAUGOMIS (pvz., „LP Express“, „Omniva“, „Venipak“ ir pan.) – SIUNTĖTE LAIŠKUS AR SIUNTINIUS (DAIKTUS)? (%)

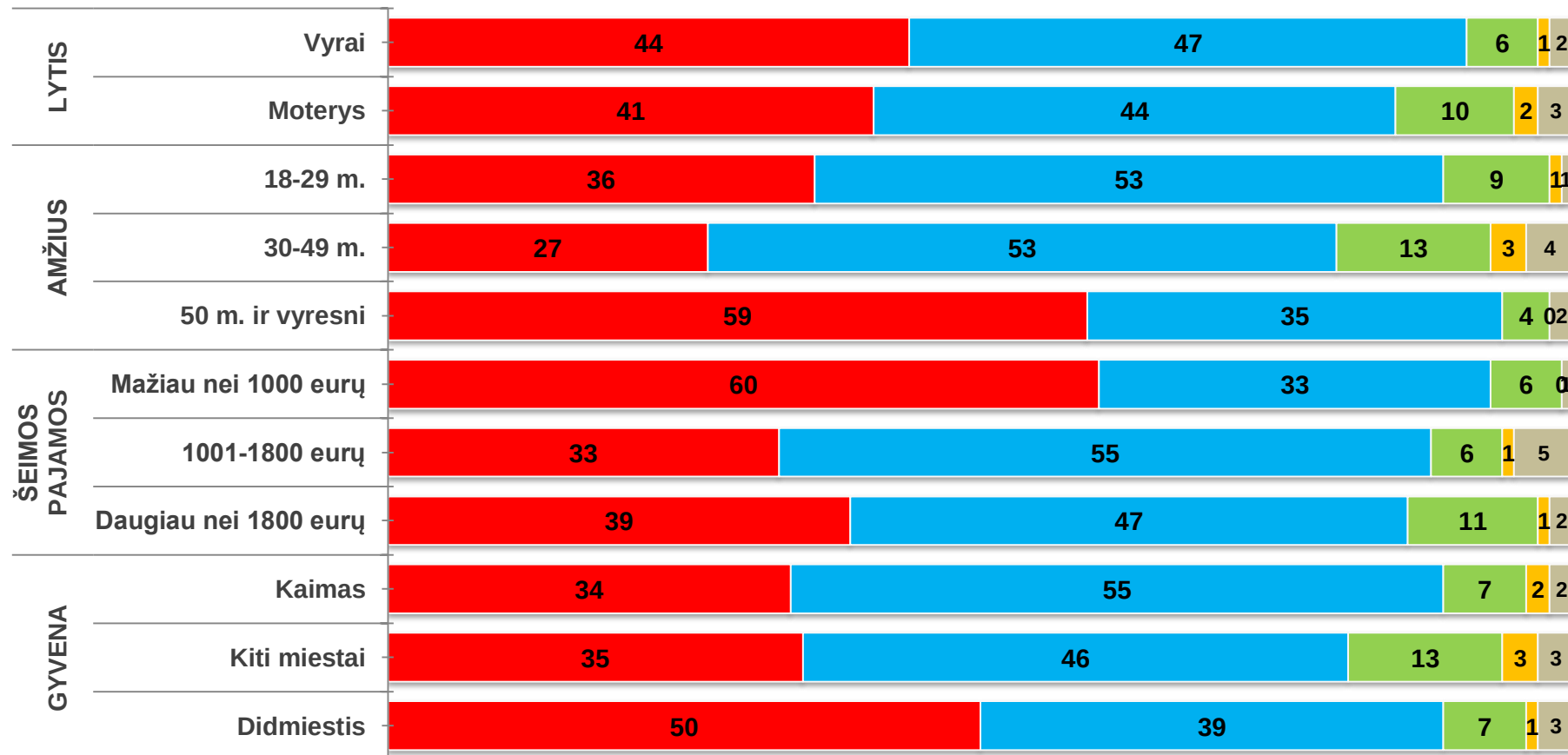
Per 12 mėn. naudojosi pašto paslaugomis (N = 558)



KIEK KARTŲ PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS NAUDOJOTĖS TOKIOMIS PAŠTO SIUNTŲ SAVITARNOS TERMINALŲ (PAŠTOMATŲ) PASLAUGOMIS – SIUNTĖTE LAIŠKUS AR SIUNTINIUS (DAIKTUS)? (%)

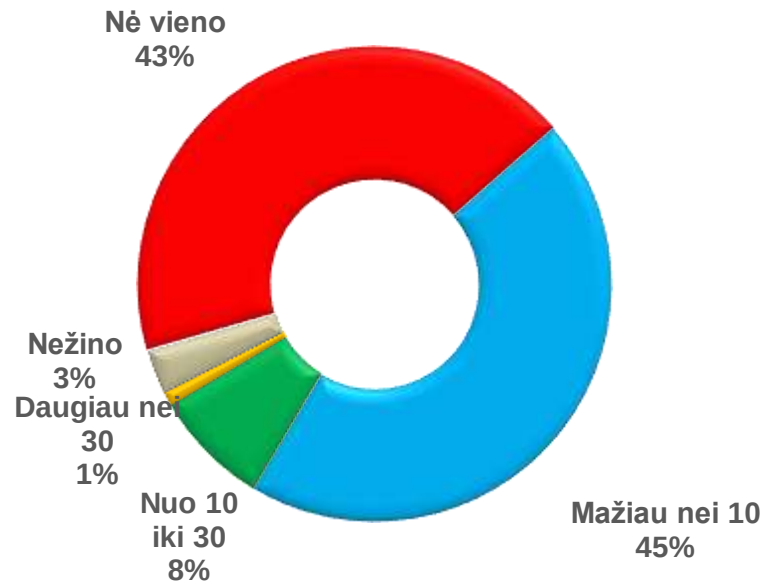
Per 12 mėn. naudojosi pašto paslaugomis (N = 558)

■ Nė vieno ■ Mažiau nei 10 ■ Nuo 10 iki 30 ■ Daugiau nei 30 ■ Nežino

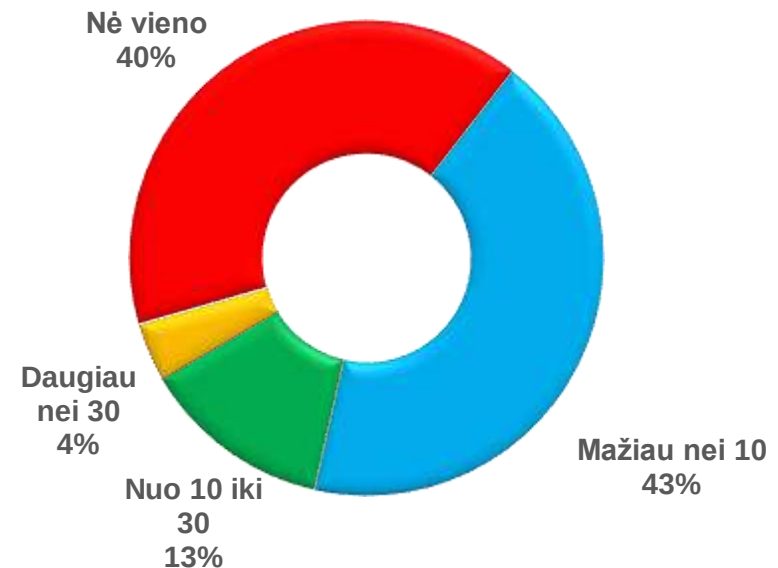


KIEK KARTŲ PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS NAUDOJOTĖS TOKIOMIS PAŠTO SIUNTŲ SAVITARNOS TERMINALŲ (PAŠTOMATŲ) PASLAUGOMIS (pvz., „LP Express“, „Omniva“, „Venipak“ ir pan.) – SIUNTĖTE LAIŠKUS AR SIUNTINIUS (DAIKTUS)? (%)

Lietuvos gyventojų apklausa (18 m. +),
2022 m. lapkritis, „Baltijos tyrimai“,
asmeninis interviu respondento namuose (N = 558)

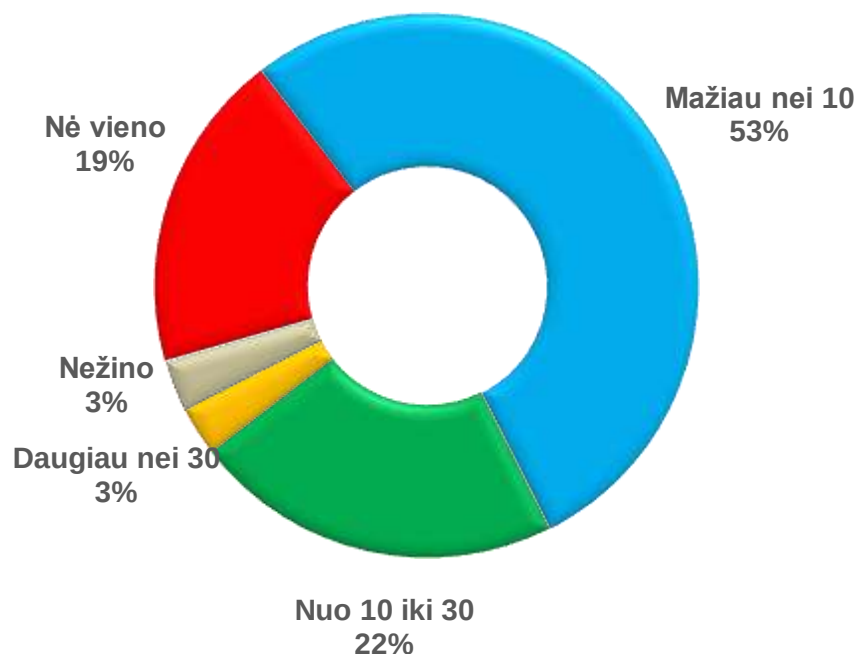


Lietuvos gyventojų apklausa (18 m. +),
2021.11.18 – 12.06, Spinter research,
kombinuotas CAWI ir CATI metodas (N = 889)



KIEK KARTŲ PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS NAUDOJOTĖS TOKIOMIS PAŠTO SIUNTŲ SAVITARNOS TERMINALŲ (PAŠTOMATŲ) PASLAUGOMIS (pvz., „LP Express“, „Omniva“, „Venipak“ ir pan.) – GAVOTE LAIŠKUS AR SIUNTINIUS (DAIKTUS)? (%)

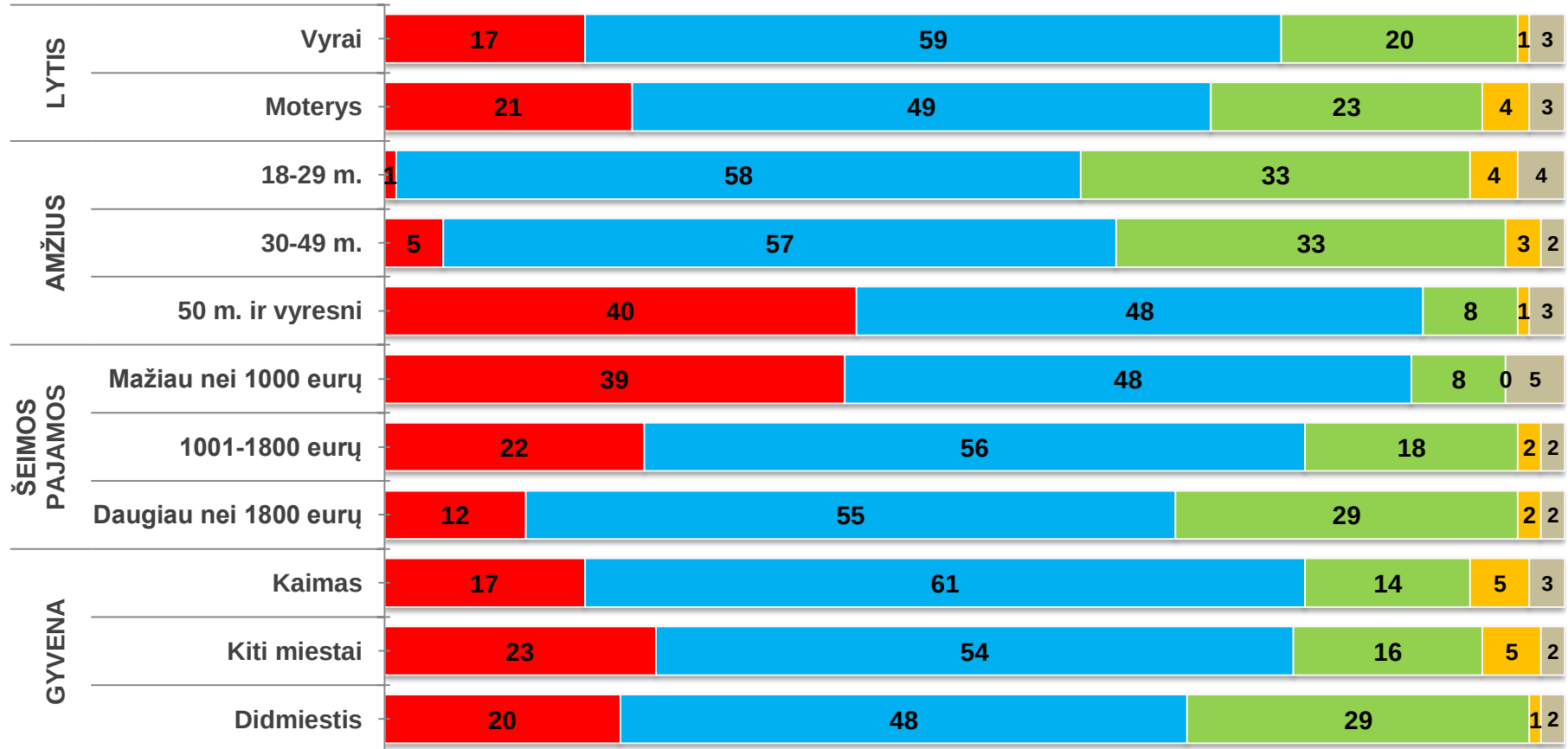
Per 12 mėn. naudojosi pašto paslaugomis (N = 558)



KIEK KARTŲ PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS NAUDOJOTĖS TOKIOMIS PAŠTO SIUNTŲ SAVITARNOS TERMINALŲ (PAŠTOMATŲ) PASLAUGOMIS – GAVOTE LAIŠKUS AR SIUNTINIUS (DAIKTUS)? (%)

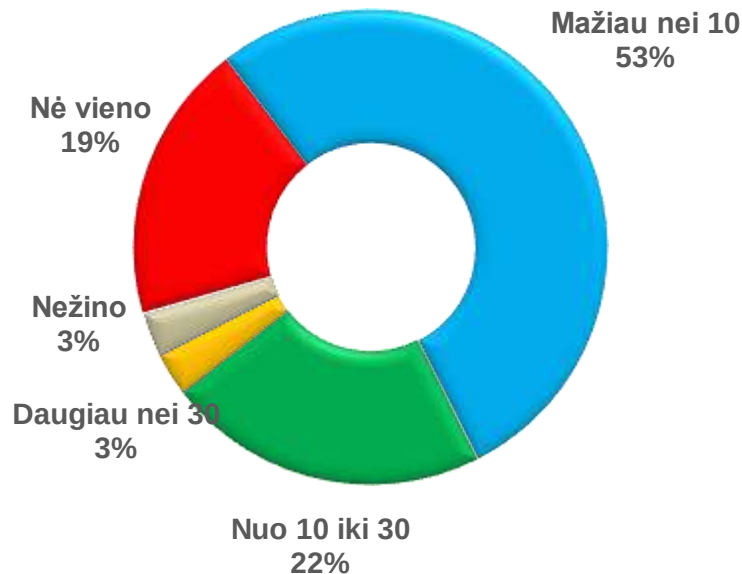
Per 12 mėn. naudojosi pašto paslaugomis (N = 558)

■ Nė vieno ■ Mažiau nei 10 ■ Nuo 10 iki 30 ■ Daugiau nei 30 ■ Nežino

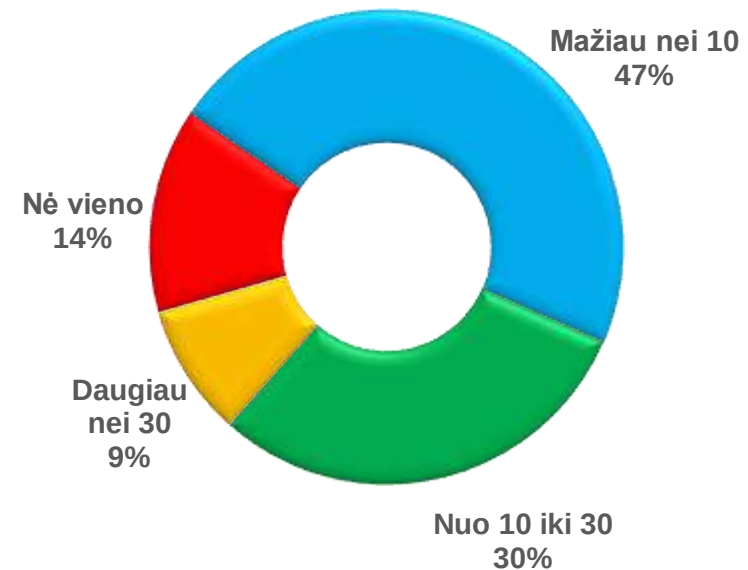


KIEK KARTŲ PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS NAUDOJOTĖS TOKIOMIS PAŠTO SIUNTŲ SAVITARNOS TERMINALŲ (PAŠTOMATŲ) PASLAUGOMIS (pvz., „LP Express“, „Omniva“, „Venipak“ ir pan.) – GAVOTE LAIŠKUS AR SIUNTINIUS (DAIKTUS)? (%)

Lietuvos gyventojų apklausa (18 m. +),
2022 m. lapkritis, „Baltijos tyrimai“,
asmeninis interviu respondento namuose (N = 558)



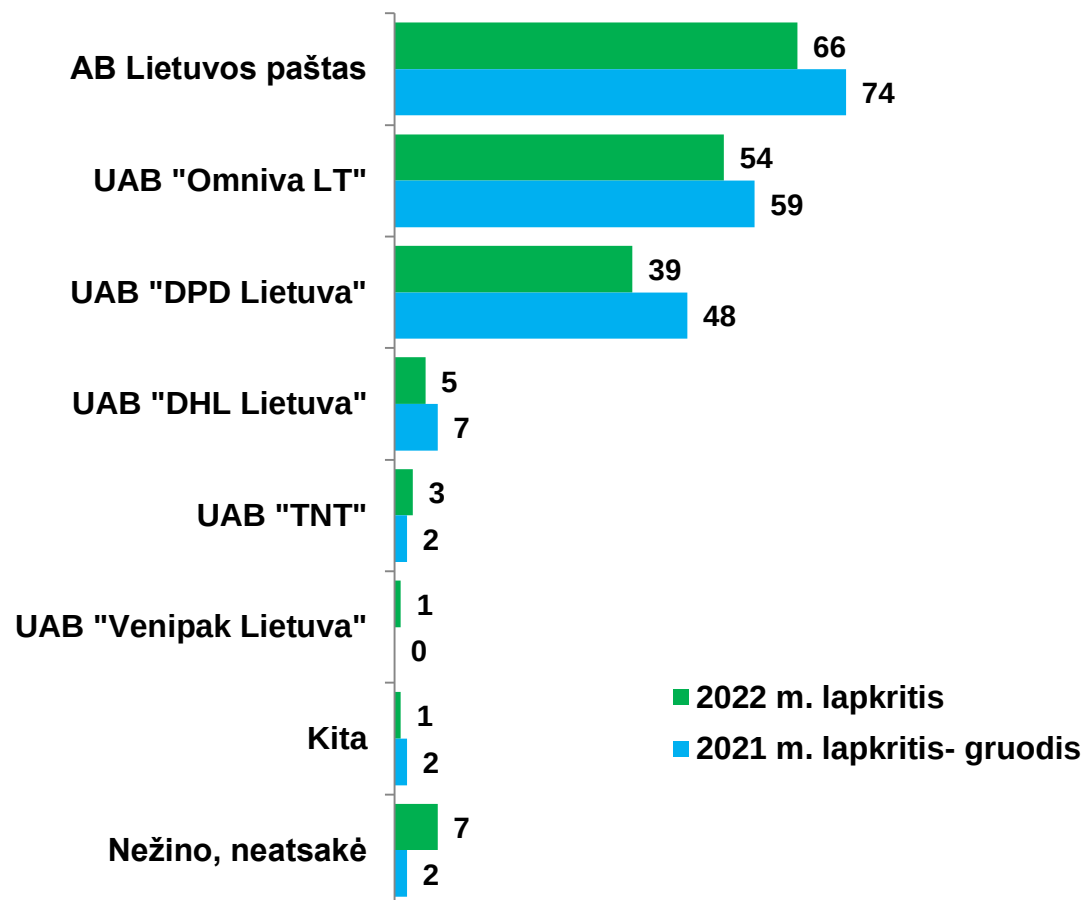
Lietuvos gyventojų apklausa (18 m. +),
2021.11.18 – 12.06, Spinter research,
kombinuotas CAWI ir CATI metodas (N = 889)





KURIO PAŠTO PASLAUGŲ TEIKĖJO PASLAUGOMIS JŪS NAUDOJATĖS DAŽNIAUSIAI SIŪSDAMI LAIŠKUS, SIUNTINIUS AR DAIKTUS? (%)

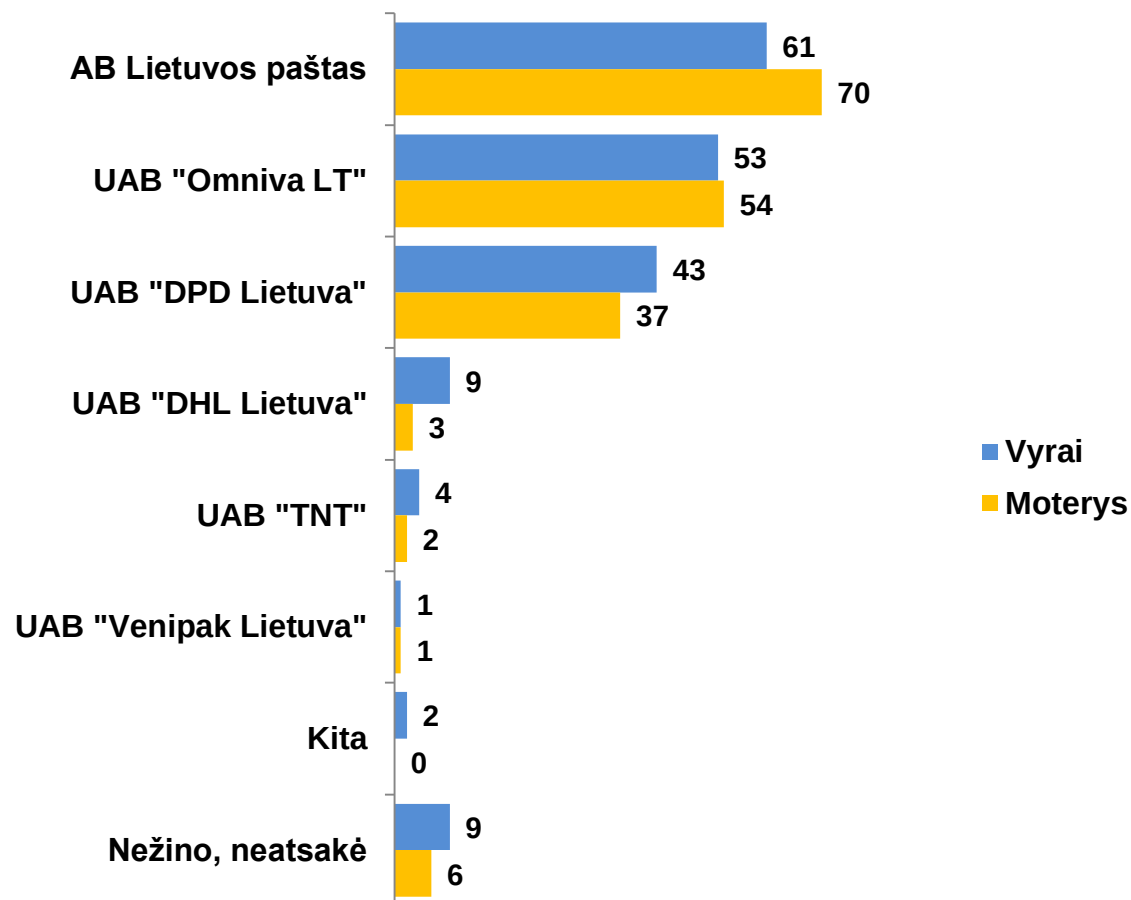
Per 12 mėn. naudojosi pašto paslaugomis (N = 558)





KURIO PAŠTO PASLAUGŲ TEIKĖJO PASLAUGOMIS JŪS NAUDOJATĖS DAŽNIAUSIAI SIŪSDAMI LAIŠKUS, SIUNTINIUS AR DAIKTUS? (%)

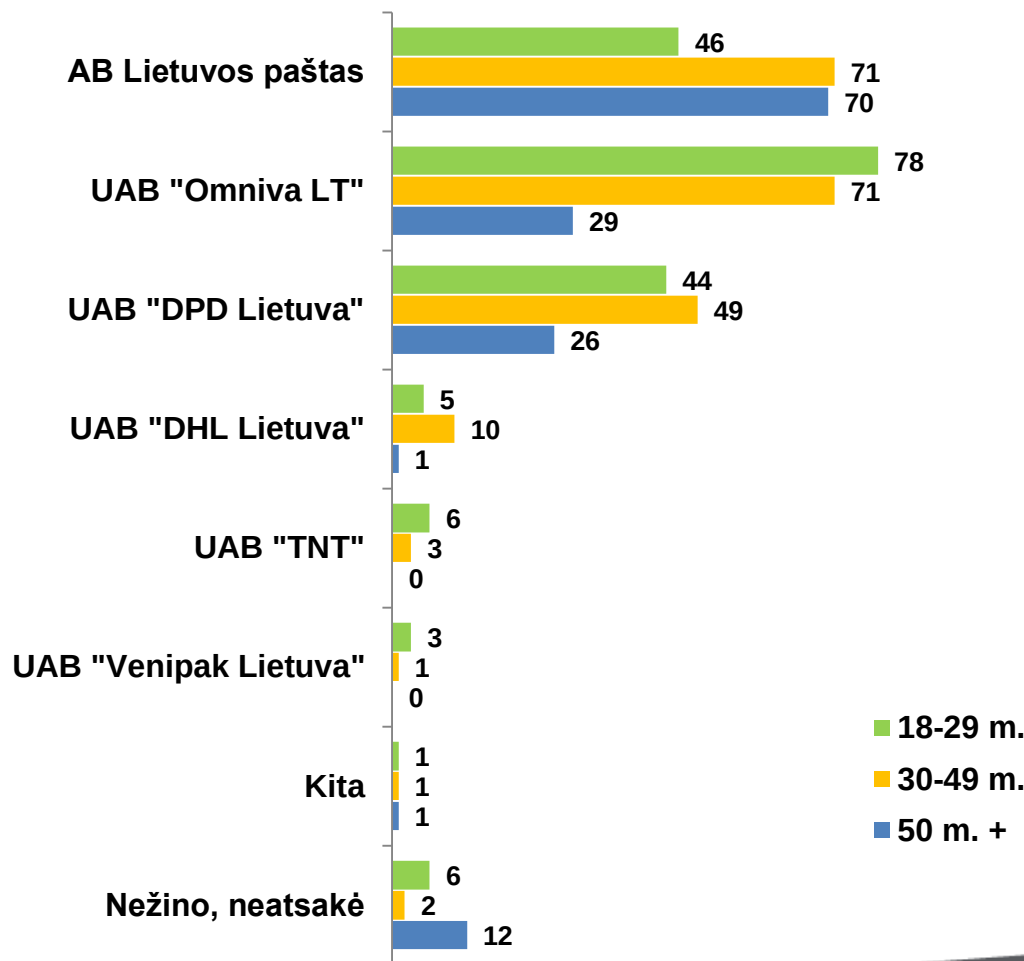
Per 12 mėn. naudojosi pašto paslaugomis (N = 558)





KURIO PAŠTO PASLAUGŲ TEIKĖJO PASLAUGOMIS JŪS NAUDOJATĖS DAŽNIAUSIAI SIŪSDAMI LAIŠKUS, SIUNTINIUS AR DAIKTUS? (%)

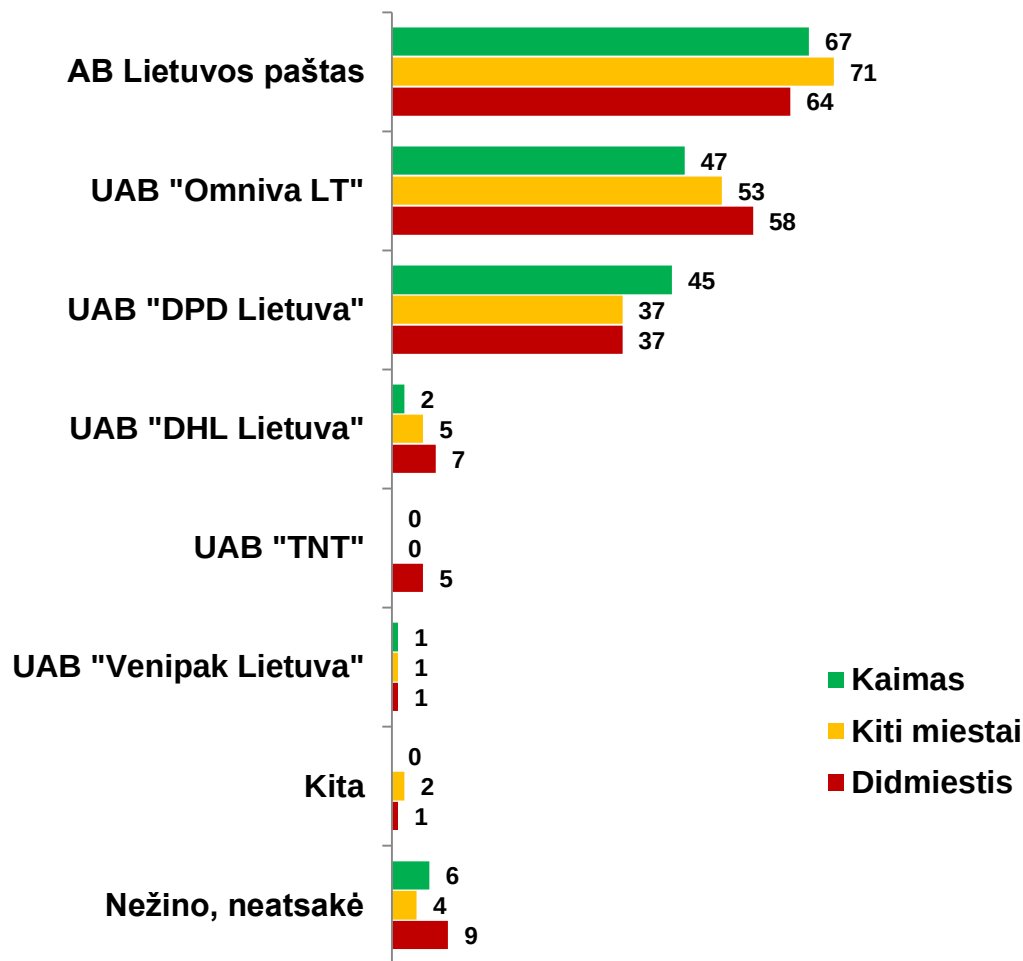
Per 12 mėn. naudojosį pašto paslaugomis (N = 558)





KURIO PAŠTO PASLAUGŲ TEIKĖJO PASLAUGOMIS JŪS NAUDOJATĖS DAŽNIAUSIAI SIŪSDAMI LAIŠKUS, SIUNTINIUS AR DAIKTUS? (%)

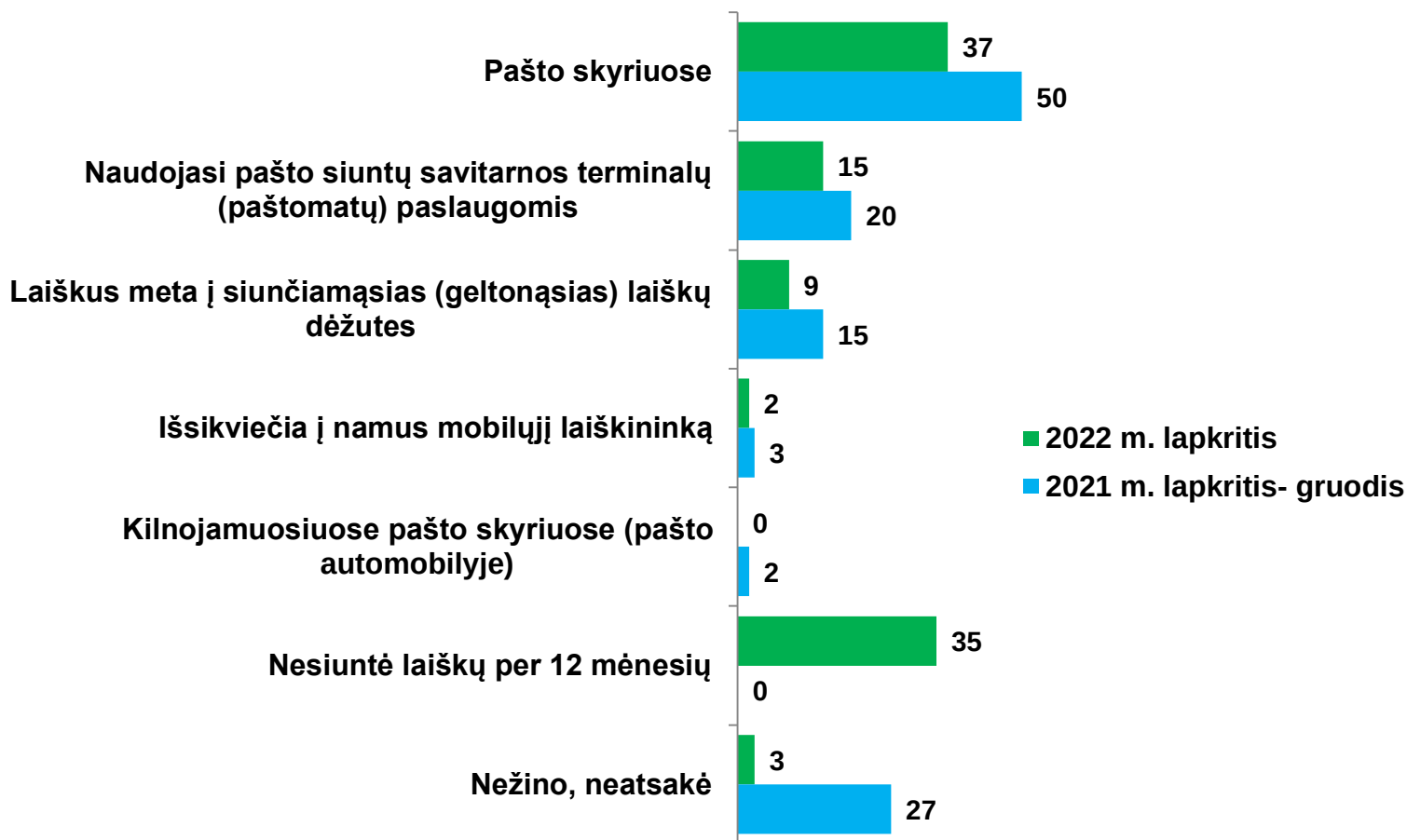
Per 12 mėn. naudojosi pašto paslaugomis (N = 558)





KOKIOSE VIETOSE JŪS DAŽNIAUSIAI SIUNČIATE LAIŠKUS (KORESPONDENCIJĄ)? (%)

Per 12 mėn. naudojosi pašto paslaugomis (N = 558)





KOKIOSE VIETOSE JŪS DAŽNIAUSIAI SIUNČIATE LAIŠKUS (KORESPONDENCIJĄ)? (%)

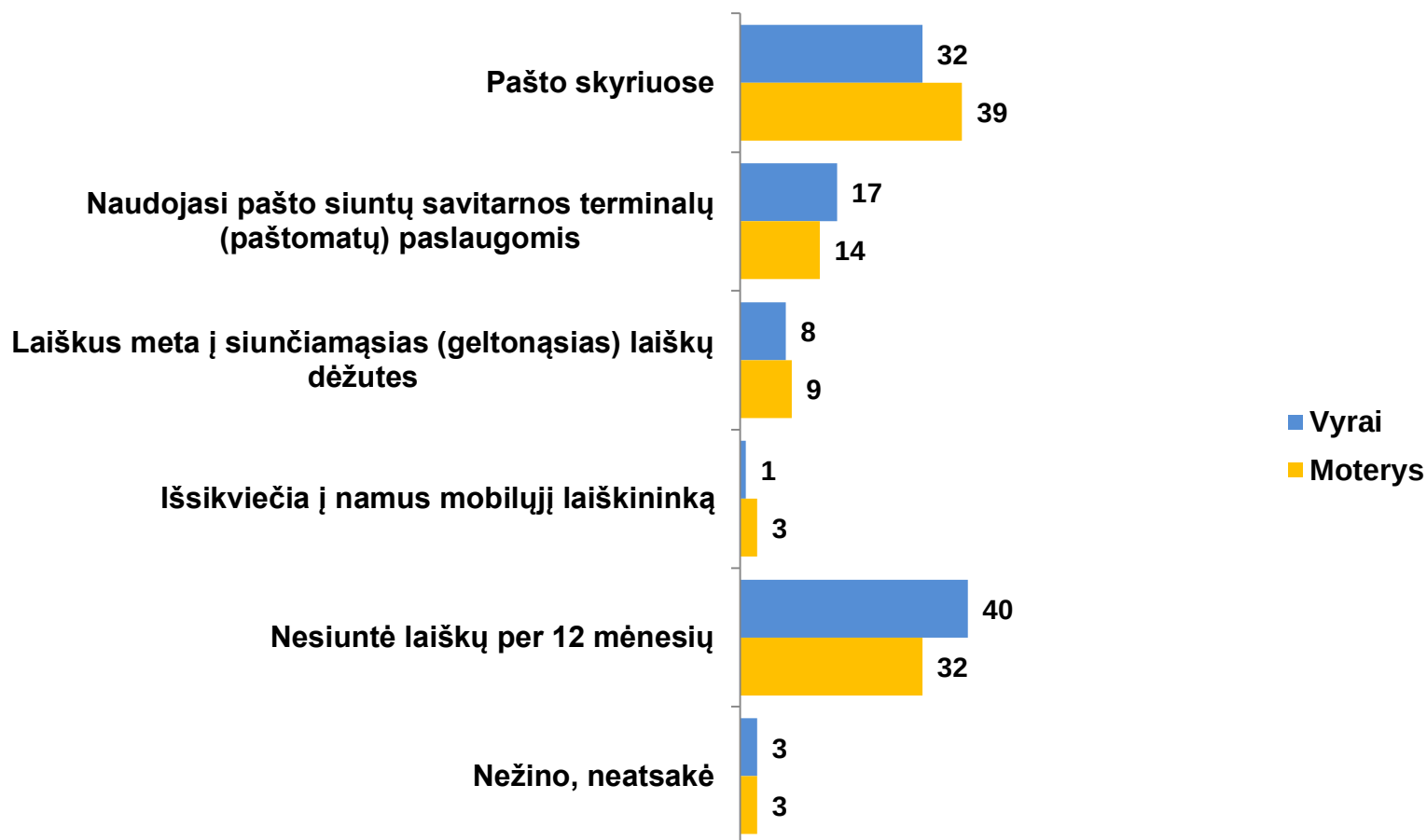
Per 12 mėn. naudojosi pašto paslaugomis ir siuntė laiškus (N = 363)





KOKIOSE VIETOSE JŪS DAŽNIAUSIAI SIUNČIATE LAIŠKUS (KORESPONDENCIJĄ)? (%)

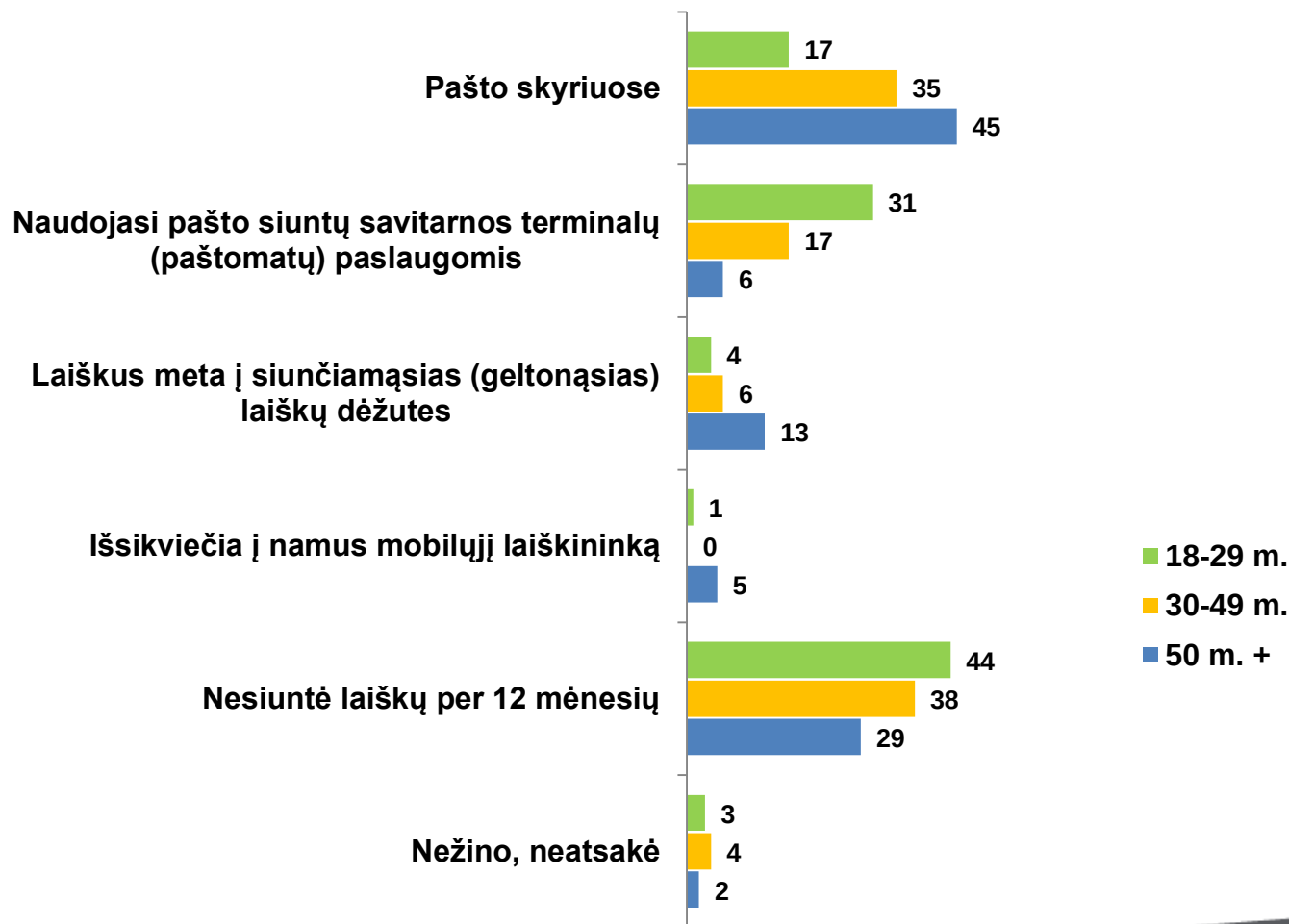
Per 12 mėn. naudojosi pašto paslaugomis (N = 558)





KOKIOSE VIETOSE JŪS DAŽNIAUSIAI SIUNČIATE LAIŠKUS (KORESPONDENCIJĄ)? (%)

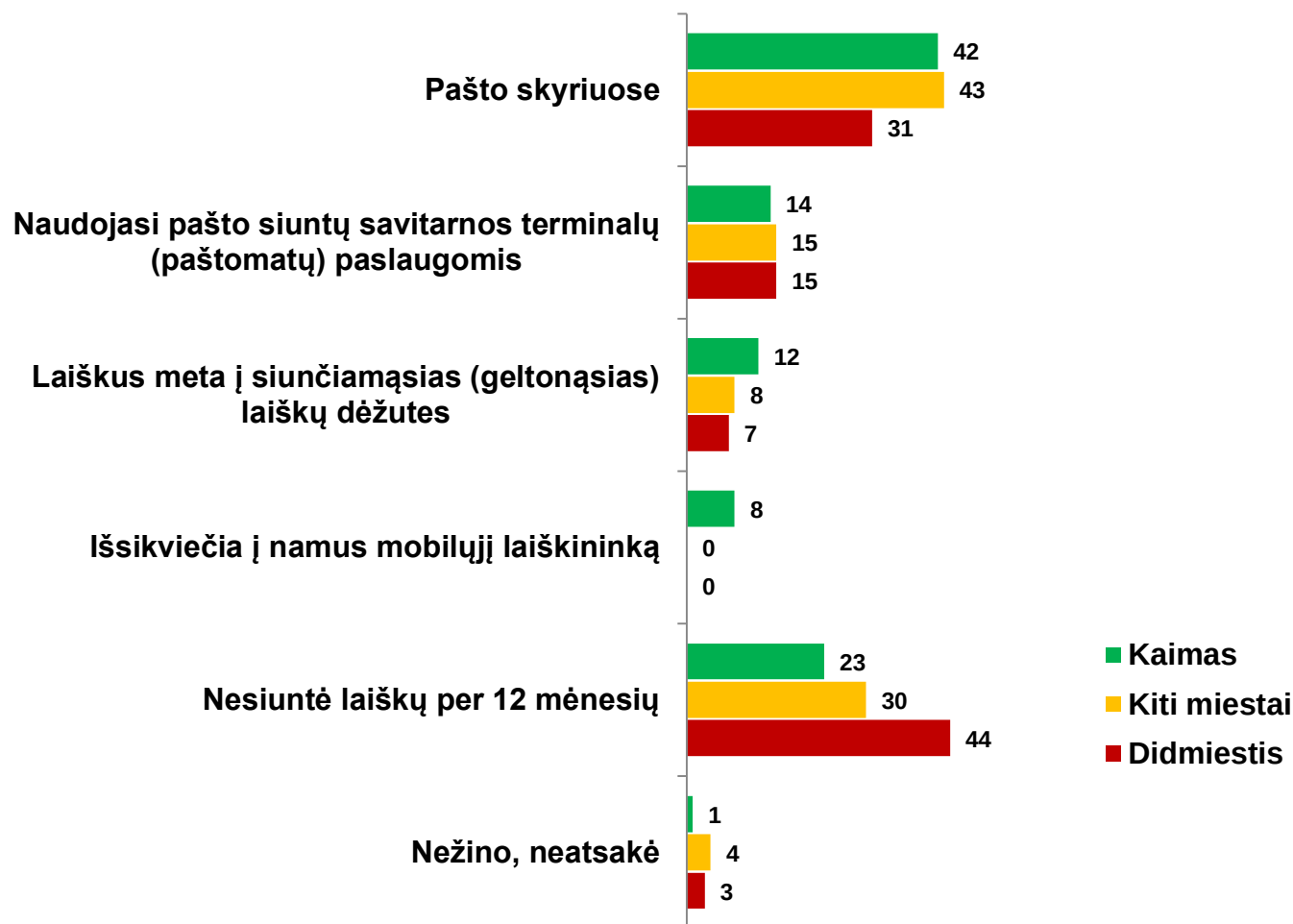
Per 12 mėn. naudojosį pašto paslaugomis (N = 558)





KOKIOSE VIETOSE JŪS DAŽNIAUSIAI SIUNČIATE LAIŠKUS (KORESPONDENCIJĄ)? (%)

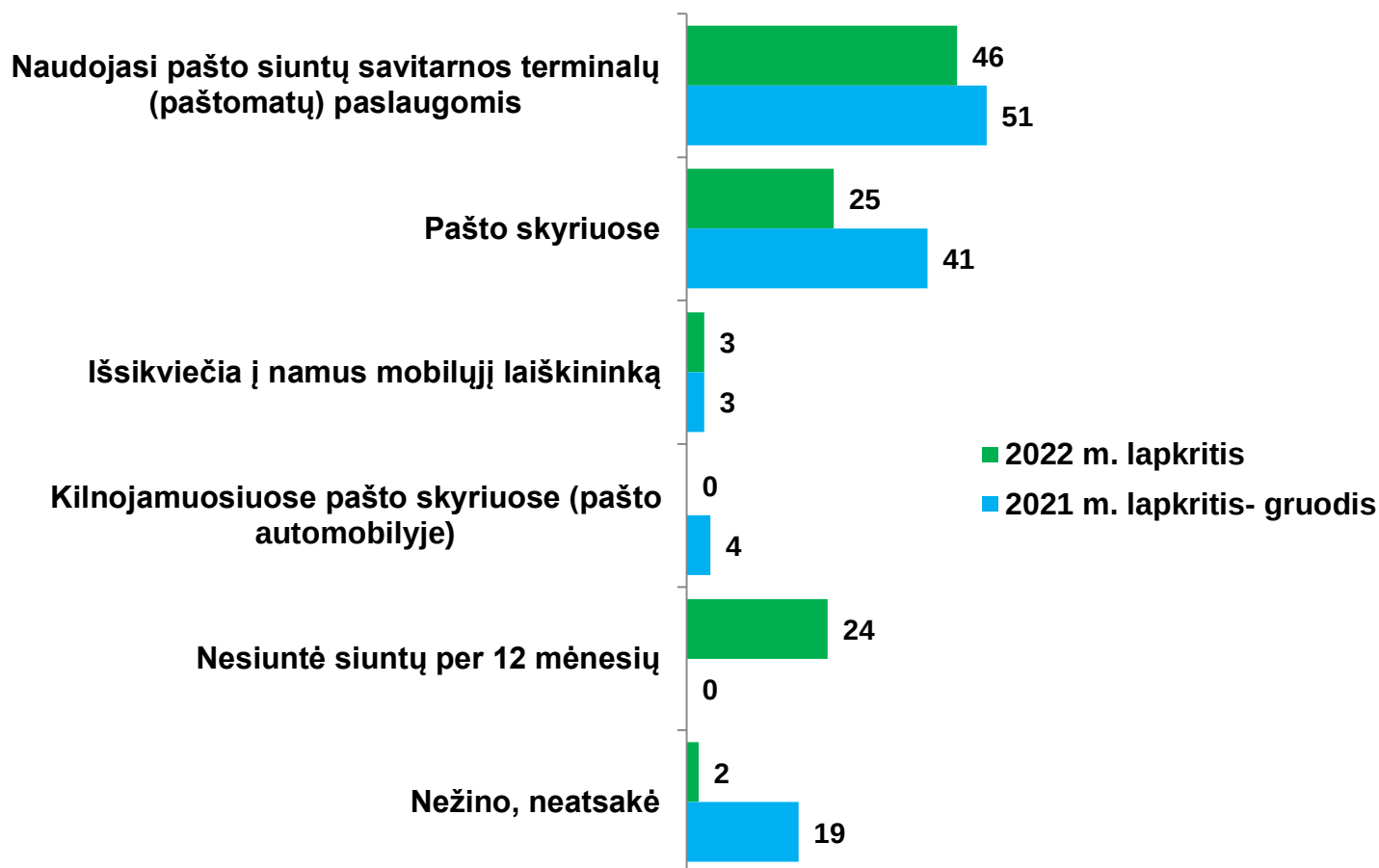
Per 12 mėn. naudojosi pašto paslaugomis (N = 558)





KOKIOSE VIETOSE JŪS DAŽNIAUSIAI SIUNČIATE SIUNTINIUS AR DAIKTUS? (%)

Per 12 mėn. naudojosi pašto paslaugomis (N = 558)





KOKIOSE VIETOSE JŪS DAŽNIAUSIAI SIUNČIATE SIUNTINIUS AR DAIKTUS? (%)

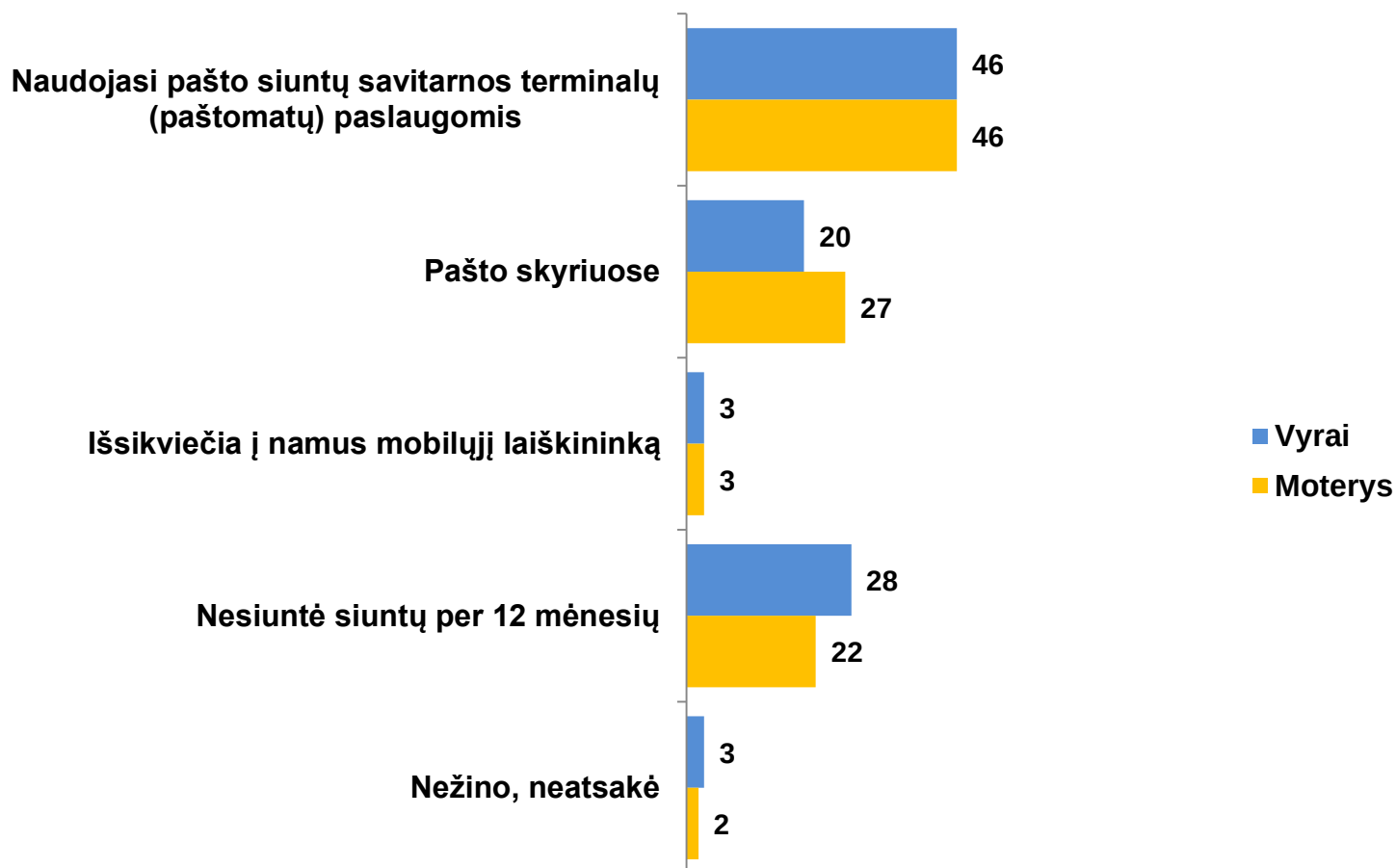
Per 12 mėn. naudojosi pašto paslaugomis ir siuntė siuntinius ar daiktus (N = 422)





KOKIOSE VIETOSE JŪS DAŽNIAUSIAI SIUNČIATE LAIŠKUS (KORESPONDENCIJĄ)? (%)

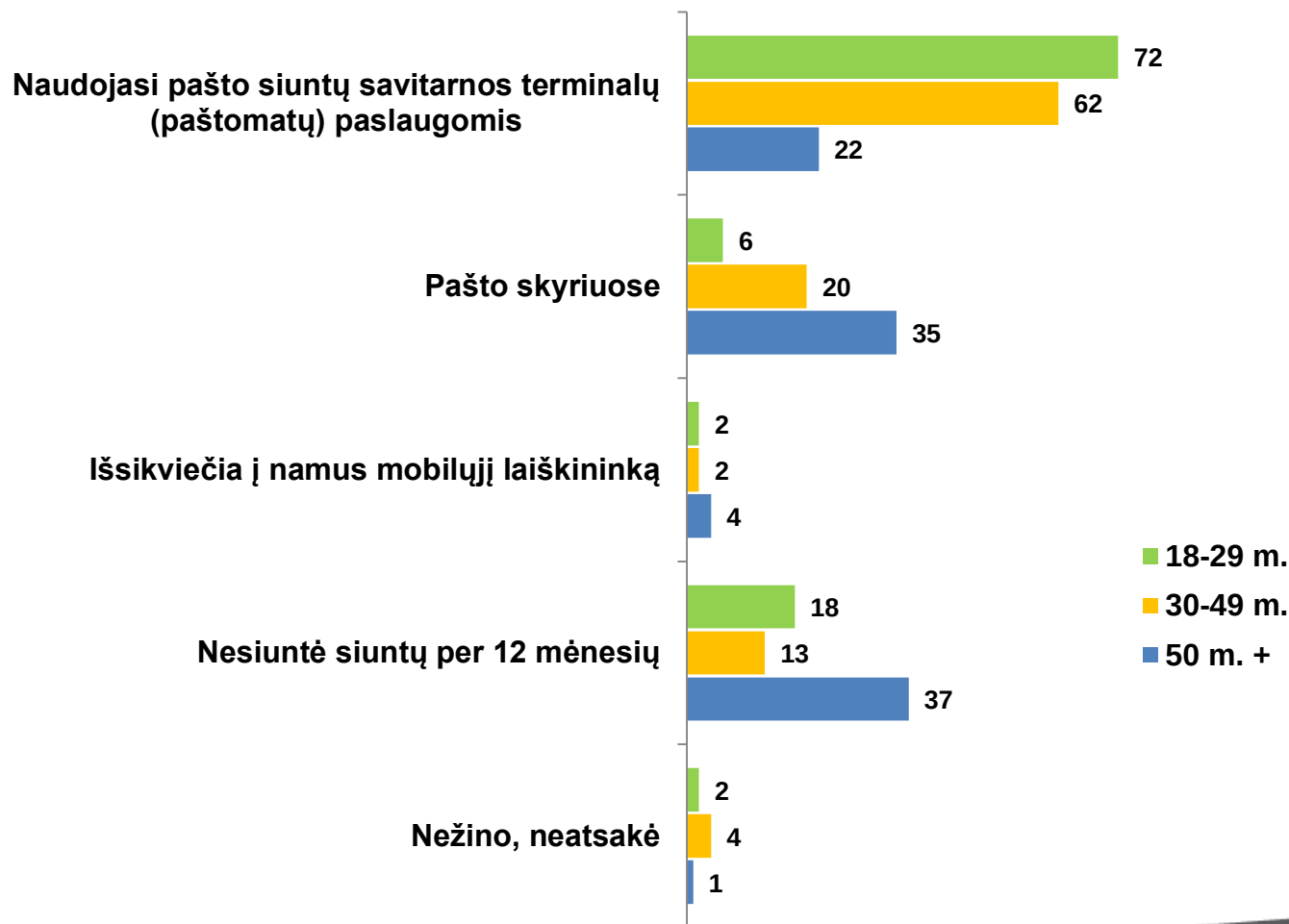
Per 12 mėn. naudojosi pašto paslaugomis (N = 558)





KOKIOSE VIETOSE JŪS DAŽNIAUSIAI SIUNČIATE LAIŠKUS (KORESPONDENCIJĄ)? (%)

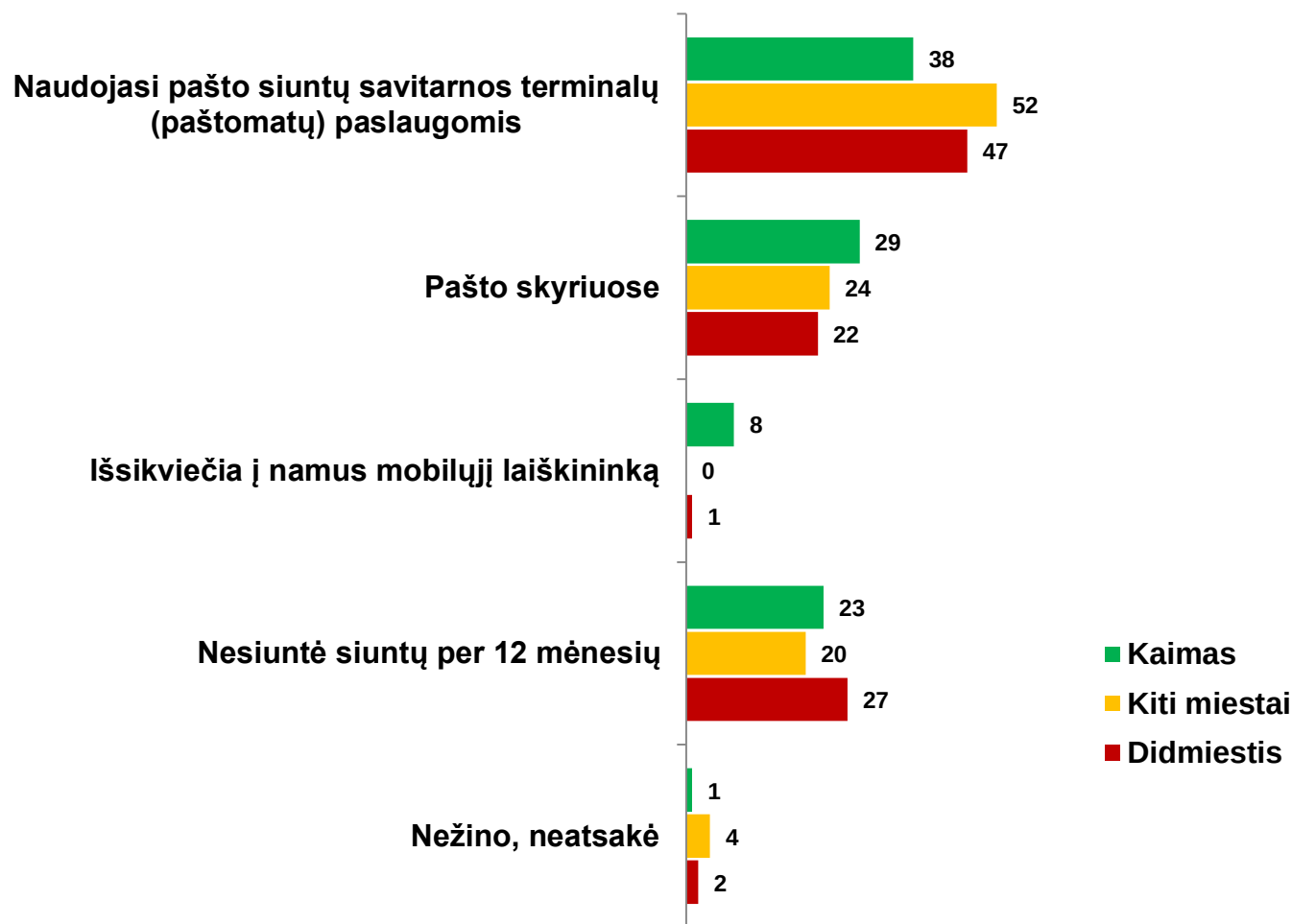
Per 12 mėn. naudojosi pašto paslaugomis (N = 558)





KOKIOSE VIETOSE JŪS DAŽNIAUSIAI SIUNČIATE LAIŠKUS (KORESPONDENCIJĄ)? (%)

Per 12 mėn. naudojosi pašto paslaugomis (N = 558)



Rezultatai – kaip pasikeitė pašto paslaugų poreikis dėl Covid-19 pandemijos

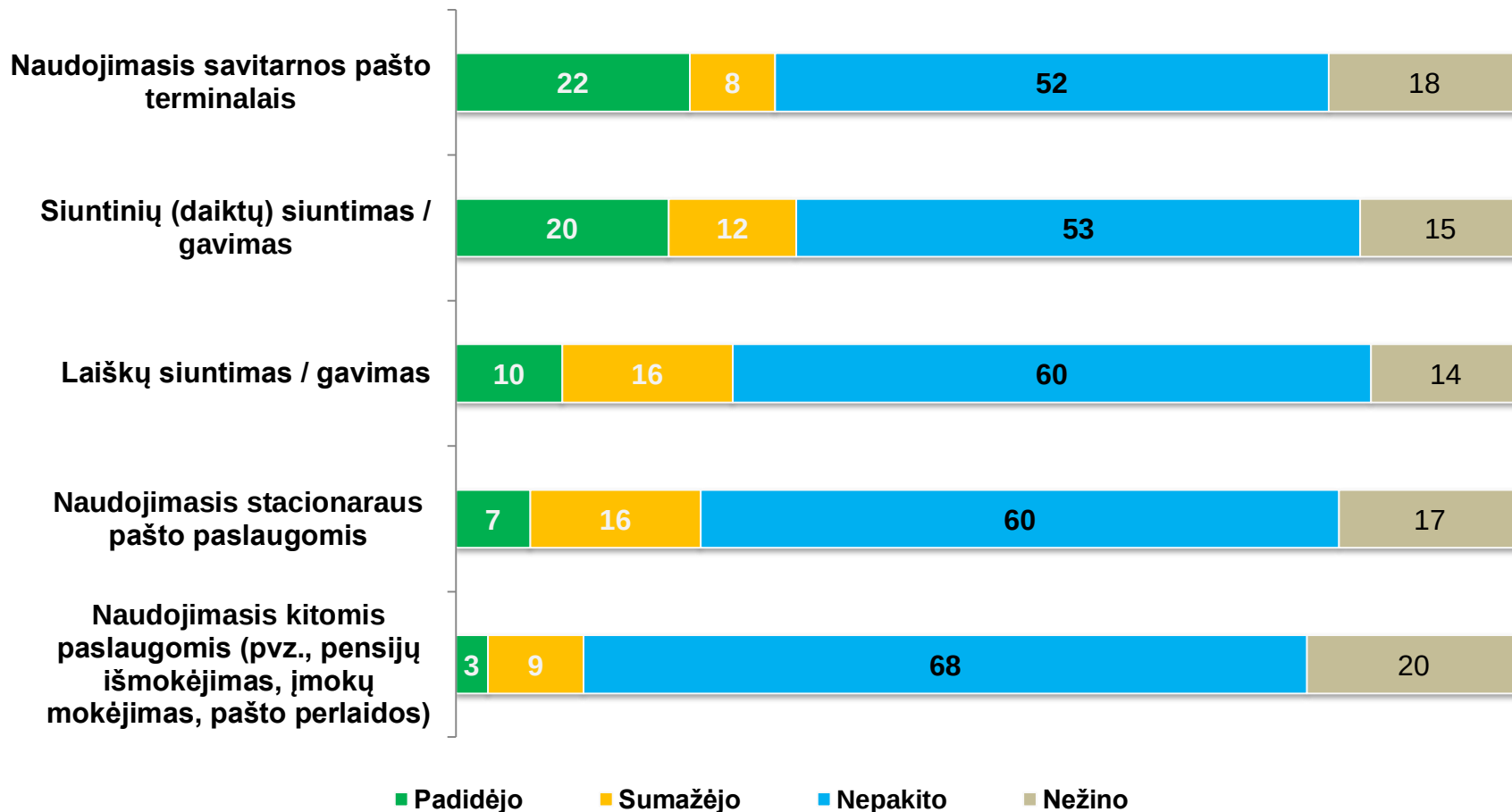


- ❑ Kaip parodė 2022 m. pabaigoje vykusio gyventojų apklausa, per paskutinius 12 mėnesių santykinai kiek dažniau suaugę Lietuvos gyventojai nurodė šias 2 pašto paslaugas, kurių poreikis dėl Covid-19 pandemijos padidėjo – tai naudojimas savitarnos pašto terminalais bei siuntinių siuntimas arba gavimas (kad jų poreikis padidėjo nurodė po penktadalį 18 metų ir vyresnių šalies gyventojų), kad metų bėgyje poreikis sumažėjo kiek dažniau minėjo tokias dvi paslaugas – tai laiškų siuntimas ar gavimas bei naudojimas stacionariomis pašto paslaugomis (kad jų poreikis sumažėjo nurodė po šeštadalį apklaustų gyventojų), o kad dėl Covid-19 pandemijos tokių paslaugų poreikis nepakito (nurodė septyni iš dešimties suaugusių Lietuvos gyventojų) respondentai dažniau už kitas nurodė naudojamasi tokiomis pašto paslaugomis, kaip pensijų išmokėjimas, įmokų mokėjimas, pašto perlaidos bei kitas.
- ❑ **Naudojimas savitarnos pašto terminalais (22% padidėjo, 8% sumažėjo ir 52% per 12 mėnesių nepakito)** – kad per 12 mėnesių dėl Covid-19 pandemijos tokios paslaugos poreikis padidėjo atsakė kas trečias (33%) pašto paslaugų vartotojas. Tai dažniau nurodė jaunesni nei 50 žmonės, miestų gyventojai, respondentai su aukštauju išsilavinimu bei su didžiausiomis (virš 1800 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį, vadovai, specialistai ir tarnautojai bei besimokantis jaunimas. Lyginant su 2021 m. pabaigoje vykusia apklausa, matyti, kad kiek prieš metus nurodė apie tokios paslaugos poreikio augimą (54%), tiek pat šiuo metu yra šalies gyventojų, kurie apibūdino jos poreikį kaip nepakitęs per paskutinius 12 mėnesių (52%).
- ❑ **Siuntinių (daiktų) siuntimas arba gavimas (20% padidėjo, 12% sumažėjo ir 53% nepakito)** – kad per 12 mėnesių dėl Covid-19 pandemijos tokios paslaugos poreikis padidėjo atsakė trys iš dešimties (31%) pašto paslaugų vartotojų. Tai dažniau nurodė jaunesni nei 50 žmonės, respondentai su aukštauju išsilavinimu bei su didžiausiomis (virš 1800 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį, vadovai bei specialistai ir tarnautojai. Kad tokios paslaugos poreikis per metus sumažėjo santykinai kiek dažniau mano mažesnių miestų gyventojų (penktadalį). Lyginant su 2021 m. apklausa, situacija panaši, kaip kalbant apie paštomatus - kiek prieš metus įvertino šios paslaugos poreikio didėjimą (54%), tiek pat šiuo metu yra šalies gyventojų, kurie apibūdino jos poreikį kaip nepakitęs (53%).

- ❑ **Laiškų siuntimas arba gavimas (10% padidėjo, 16% sumažėjo ir 60% kad per 12 mėnesių poreikis nepakito)** – kad per 12 mėnesių dėl Covid-19 pandemijos tokios paslaugos poreikis padidėjo nurodė septintadalis (14%), o kad jos poreikis sumažėjo mano didesnę dalis (17%) pašto paslaugų vartotojų. Kad tokios paslaugos poreikis per 12 mėnesių sumažėjo dažniau nurodė mažesnių miestų gyventojai, respondentai su aukštuoju išsilavinimu, specialistai ir tarnautojai. Per paskutinius metus (lyginant su 2021 m. vykusios apklausos rezultatai) šios paslaugos poreikio vertinimas nepakito.
- ❑ **Naudojimasis stacionaraus pašto paslaugomis (7% padidėjo, 16% sumažėjo ir 60% kad per 12 mėnesių poreikis nepakito)** – kad per 12 mėnesių dėl Covid-19 pandemijos tokios paslaugos poreikis padidėjo nurodė dešimtadalis (10%), o kad jos poreikis sumažėjo mano beveik dvigubai daugiau (18%) pašto paslaugų vartotojų. Kad tokios paslaugos poreikis per 12 mėnesių sumažėjo kiek dažniau atsakė jaunimas iki 30 metų, kaimo ir mažesnių miestų gyventojai, respondentai su aukštuoju išsilavinimu, specialistai ir tarnautojai bei bedarbiai ir namų šeimininkės. Per paskutinius metus (lyginant su 2021 m. vykusios apklausos rezultatais) sumažėjo teigiančių, kad jos poreikis didėja ir padidėjo manančių, kad tokios paslaugos poreikis dėl pandemijos per paskutinius 12 mėnesių nepakito.
- ❑ **Naudojimasis kitomis pašto paslaugomis – pensijų išmokėjimas, įmokų mokėjimas bei pašto perlaidos (3% padidėjo, 9% sumažėjo ir 68% nepakito)** – kad per 12 mėnesių tokių paslaugų poreikis nepakito mano trys iš keturių (73%) pašto paslaugų vartotojų. Kad tokių paslaugų poreikis per metus sumažėjo santykinai kiek dažniau mano 30-49 metų respondentai, mažesnių miestų gyventojų, specialistai ir tarnautojai, o kad poreikis išliko nepakitęs dažniau nurodė vyresni nei 50 metų žmonės, didmiesčių gyventojai, respondentai baigę kolegiją / technikumą. Per paskutinius metus (lyginant su 2021 m. vykusios apklausos rezultatais) sumažėjo teigiančių, kad tokių pašto paslaugų poreikis didėja ir padidėjo manančių, kad jų poreikis dėl pandemijos per paskutinius 12 mėnesių nesikeičia.

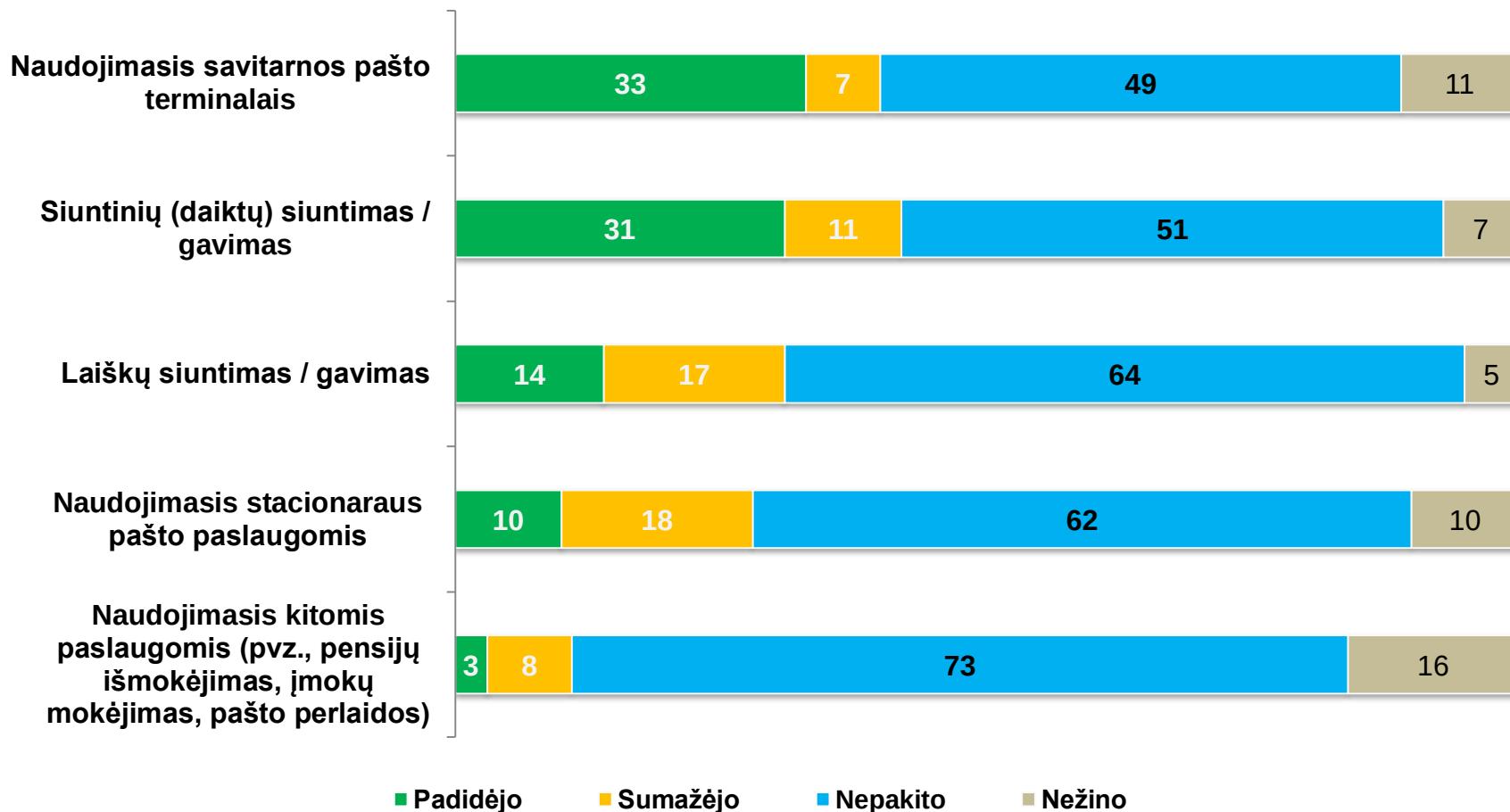
KAIP PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ PASIKEITĖ JŪSŲ PAŠTO PASLAUGŲ POREIKIS DĖL COVID-19 PANDEMIJOS? (%)

Visi 18 metų ir vyresni Lietuvos gyventojai, N = 1021 (%)



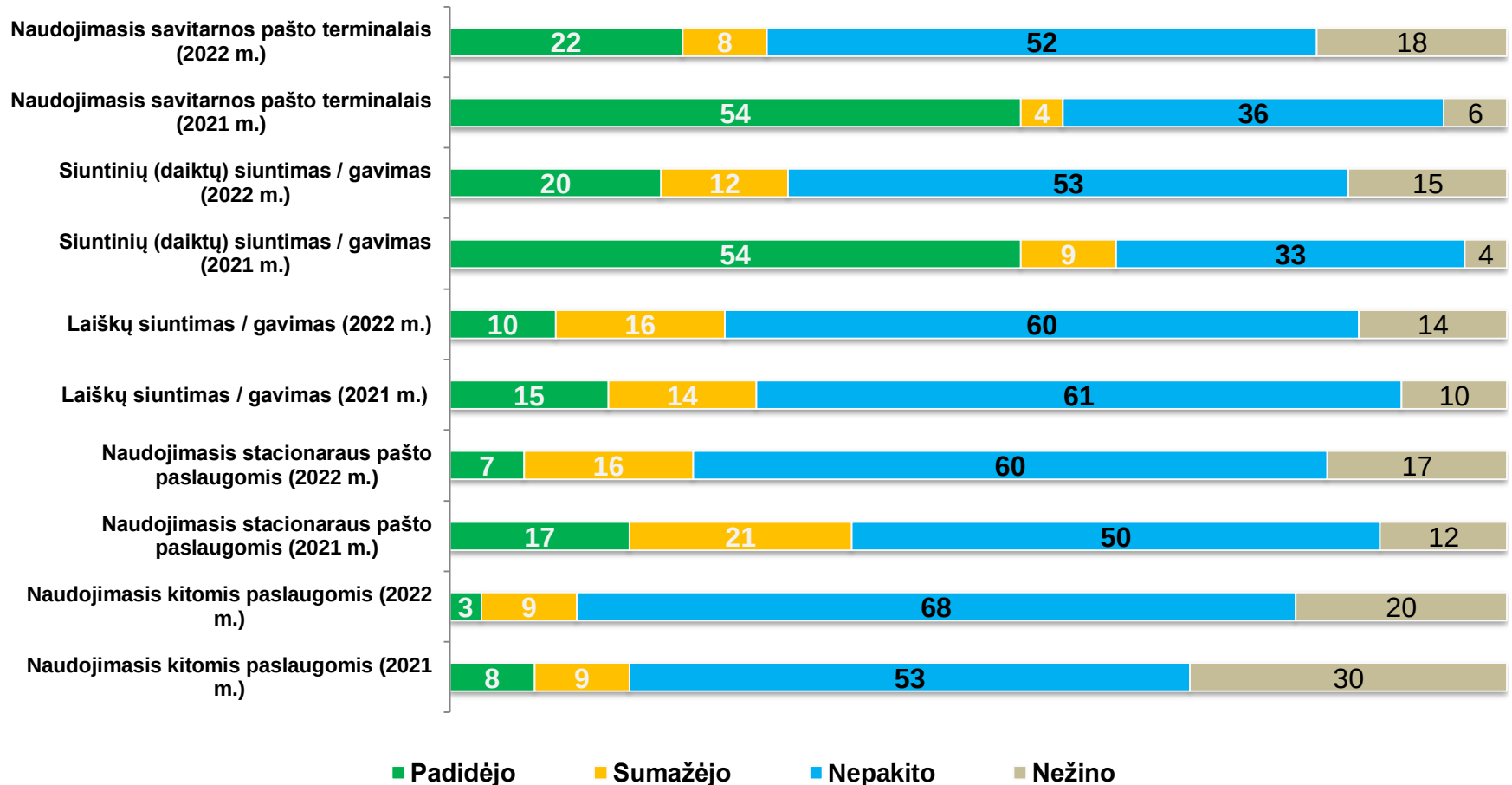
KAIP PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ PASIKEITĖ JŪSŲ PAŠTO PASLAUGŲ POREIKIS DĖL COVID-19 PANDEMIJOS? (%)

Per 12 mėn. naudojosi pašto paslaugomis (N = 558)



KAIP PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ PASIKEITĖ JŪSŲ PAŠTO PASLAUGŲ POREIKIS DĖL COVID-19 PANDEMIJOS? (%)

Visi gyventojai (%)



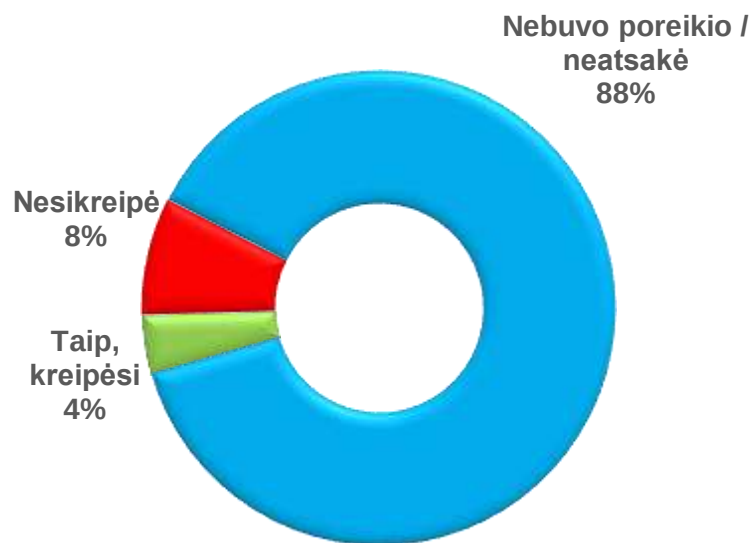
Rezultatai – nekokybiškų pašto paslaugų vertinimas



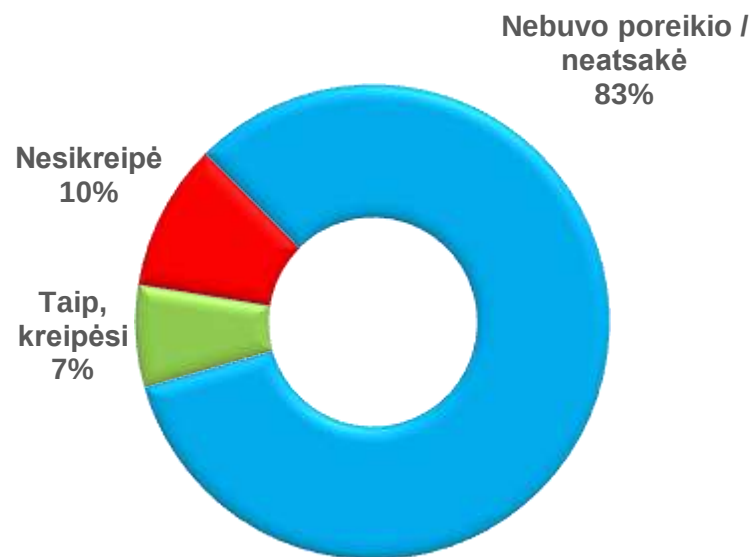
- ❑ Kiek daugiau nei dešimtadalis (12%) suaugusių Lietuvos gyventojų (18 metų ir vyresnių) per paskutinius 12 mėnesių atsakė, kad buvo nepatenkinti dėl nekokybiškos pašto paslaugos (4% šalies gyventojų dėl to kreipėsi į tos pašto paslaugos teikėją ir likę 8% nesikreipė), o 81% apklaustų gyventojų nurodė, kad nebuvo poreikio kreiptis (arba nesinaudojo jokia pašto paslauga per šį laikotarpį), dar 7% respondentų neatsakė į šį klausimą.
- ❑ Tarp pašto paslaugų vartotojų (naudojosi kokia nors per paskutinius 12 mėnesių) dėl nekokybiškos pašto paslaugos kreipėsi 7%, dešimtadalis (10%) nesikreipė dėl to, nors paslauga buvo nepatenkinti, o aštuoni iš dešimties (83%) apklaustų pašto paslaugų vartotojų atsakė, kad nebuvo tokio poreikio kreiptis į paslaugos teikėją (nesusidūrė su nekokybiška paslauga). Prieš metus dėl nekokybiškos paslaugos į teikėją kreipėsi 11% apklaustų vartotojų (2021 m. lapkričio – gruodžio tyrimas).
- ❑ Du iš trijų (66%) pašto paslaugų vartotojų, kurie kreipėsi į paslaugos teikėją dėl nekokybiškos paslaugos, atsakė, kad jų reikalavimai buvo patenkinti, penktadalio (21%) iš besikreipusių reikalavimai nebuvo patenkinti, o kiek daugiau nei dešimtadalis (13%) respondentų negavo atsakymo į jų pateiktą kreipimąsi. Lyginant su prieš metus vykusios apklausos rezultatais, 2022 m. pabaigoje padidėjo vartotojų dalis, kurių pateikti reikalavimai buvo patenkinti, nors bendras besikreipusiųjų skaičius per metus sumažėjo (prieš metus 50% besikreipusių reikalavimai buvo patenkinti).
- ❑ Kiek daugiau nei trečdalis (35%) 18 metų ir vyresnių Lietuvos gyventojų žino, kad dėl nekokybiškos pašto paslaugos gali kreiptis į Ryšių reguliavimo tarnybą. Tai dažniau 30 – 49 metų gyventojai, didmiesčių gyventojai, respondentai su aukštuju išsilavinimu bei su didžiausiomis šeimos pajamomis per mėnesį, vadovai, specialistai ir tarnautojai bei bedarbiai ir namų šeimininkės, o mažiausiai apie tai informuoti vyresni nei 50 metų gyventojai, respondentai su nebaigtu viduriniu išsilavinimu bei su mažiausiomis šeimos pajamomis per mėnesį, besimokantis jaunimas.
- ❑ Apklausa parodė, kad apie tai geriau informuoti pašto paslaugų vartotojai (45%), tai dvigubai daugiau nei tarp nesinaudojančių pašto paslaugomis (22%). Prieš metus žinančių apie tokia galimybę buvo 41% vartotojų.

JEI PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS BUVOTE NEPATENKINTAS (-A) DĖL NEKOKYBIŠKOS PAŠTO PASLAUGOS, AR KREIPĖTĖS Į TOS PAŠTO PASLAUGOS TEIKĖJĄ? (%)

**Visi 18 metų ir vyresni Lietuvos gyventojai,
(N = 1021)**

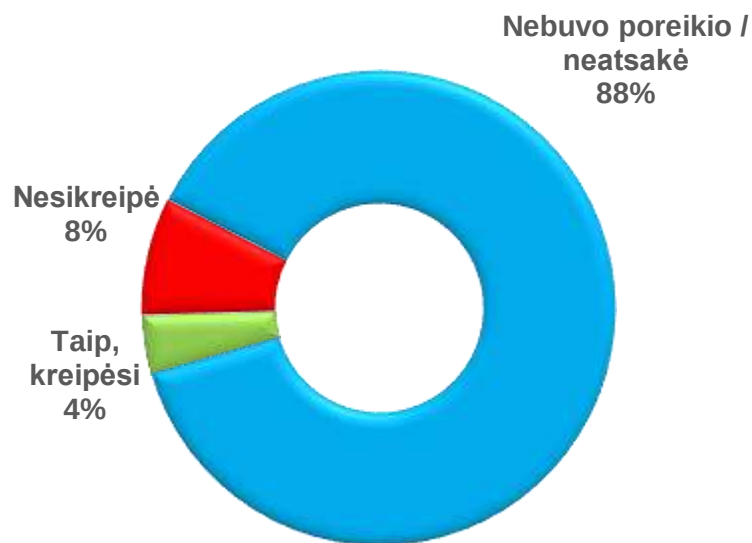


Pašto paslaugų vartotojai, (N = 558)

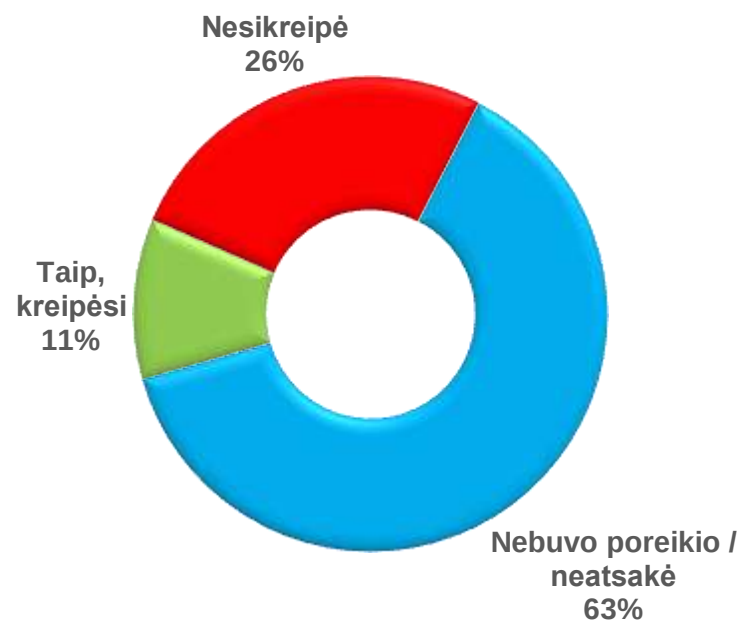


JEI PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS BUVOTE NEPATENKINTAS (-A) DĖL NEKOKYBIŠKOS PAŠTO PASLAUGOS, AR KREIPĖTĖS Į TOS PAŠTO PASLAUGOS TEIKĖJĄ? (%)

Lietuvos gyventojų apklausa (18 m. +),
2022 m. lapkritis, „Baltijos tyrimai“,
asmeninis interviu respondento namuose (N = 1021)

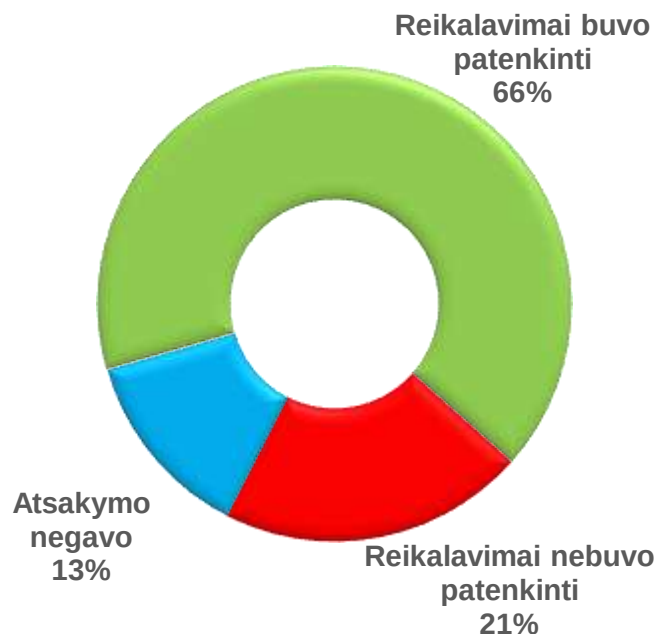


Lietuvos gyventojų apklausa (18 m. +),
2021.11.18 – 12.06, Spinter research,
kombinuotas CAWI ir CATI metodas (N = 1017)

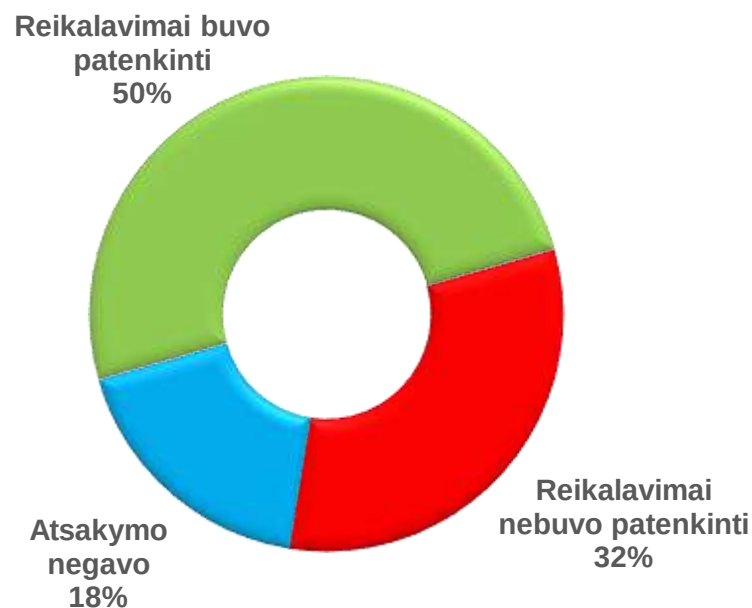


KAIP ŠIS SKUNDAS DĖL NEKOKYBIŠKOS PAŠTO PASLAUGOS BUVO IŠSPRĘSTAS? (%)

Lietuvos gyventojų apklausa (18 m. +),
2022 m. lapkritis, „Baltijos tyrimai“,
asmeninis interviu respondento namuose (N = 40)

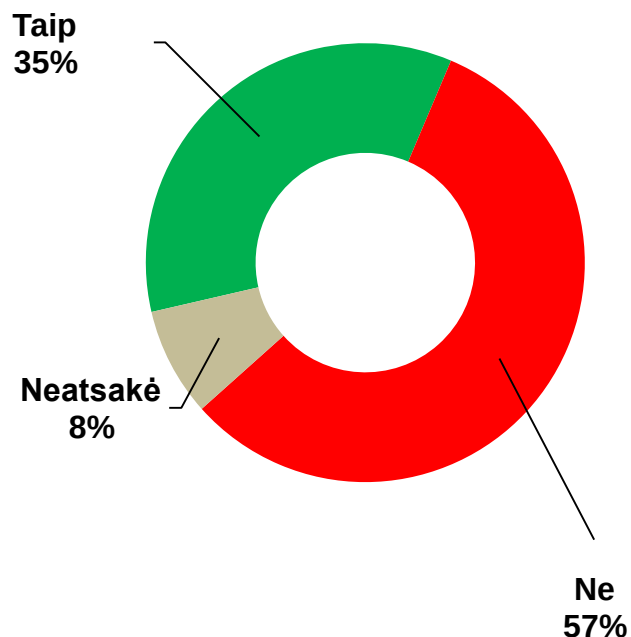


Lietuvos gyventojų apklausa (18 m. +),
2021.11.18 – 12.06, Spinter research,
kombinuotas CAWI ir CATI metodas (N = 114)



AR JŪS ŽINOTE, KAD DĖL NEKOKYBIŠKOS PAŠTO PASLAUGOS GALITE KREIPTIS Į RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBĄ? (%)

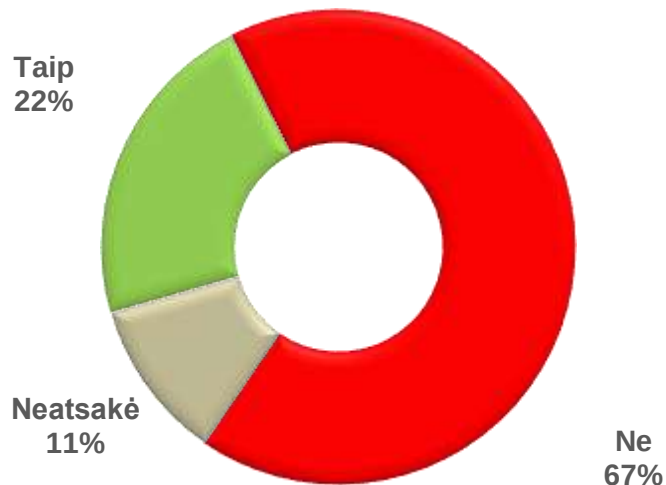
Visi 18 metų ir vyresni Lietuvos gyventojai, N = 1021 (%)



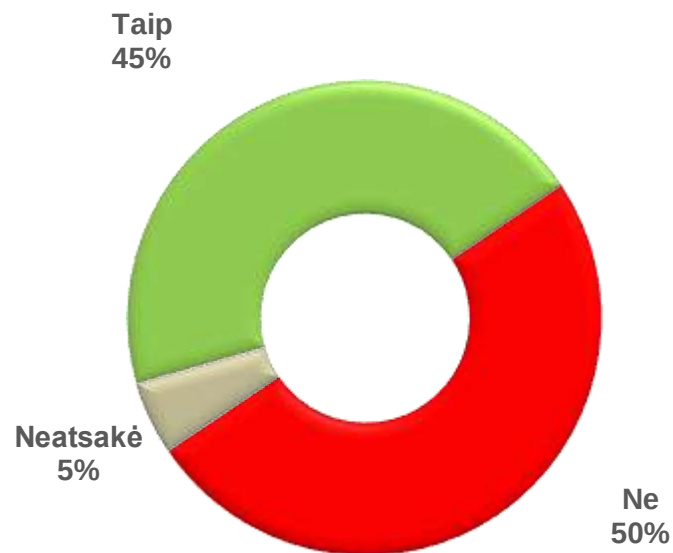
		Taip	Ne	Neatsakė
LYTIS	Vyrai	35	55	10
	Moterys	34	59	7
AMŽIUS	18 - 29 m.	39	53	8
	30 - 49 m.	48	46	6
	50 m. +	25	66	9
ŠEIMOS PAJAMOS	Iki 1000 eurų	20	72	8
	1001-1800 eurų	34	55	11
	Virš 1801 eurų	49	48	3
GYVENA	Kaimas	30	59	11
	Kiti miestai	32	62	6
	Didmiestis	40	53	7

AR JŪS ŽINOTE, KAD DĖL NEKOKYBIŠKOS PAŠTO PASLAUGOS GALITE KREIPTIS Į RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBĄ? (%)

Lietuvos gyventojai, kurie per 12 mėnesių nesinaudojo pašto paslaugomis
(N = 463)

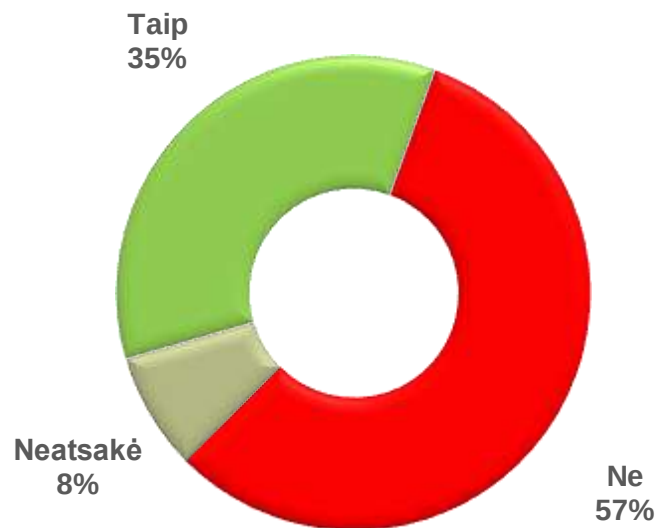


Pašto paslaugų vartotojai, (N = 558)

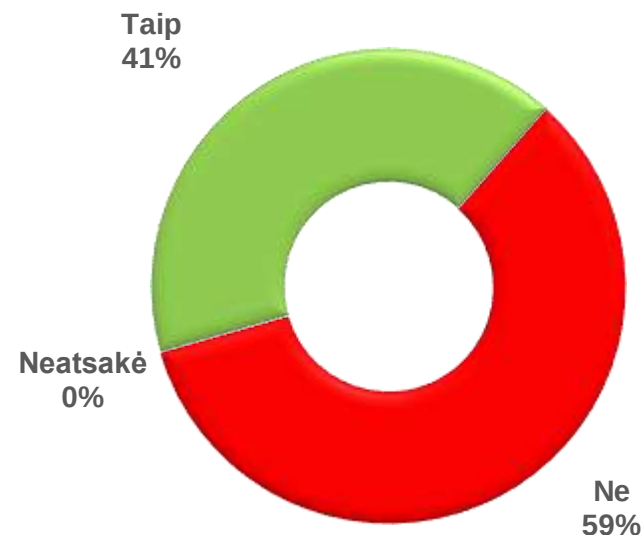


AR JŪS ŽINOTE, KAD DĖL NEKOKYBIŠKOS PAŠTO PASLAUGOS GALITE KREIPTIS Į RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBĄ? (%)

Lietuvos gyventojų apklausa (18 m. +),
2022 m. lapkritis, „Baltijos tyrimai“,
asmeninis interviu respondento namuose (N = 1021)



Lietuvos gyventojų apklausa (18 m. +),
2021.11.18 – 12.06, Spinter research,
kombinuotas CAWI ir CATI metodas (N = 1017)



Rezultatai – AB Lietuvos paštas paslaugų vartotojų analizė



- ❑ Šeši iš dešimties (61%) apklaustų suaugusių Lietuvos gyventojų (18 metų ir vyresnių) atsakė, kad jie naudojami AB Lietuvos paštas paslaugomis, o 36% šalies gyventojų nesinaudoja šios įmonės paslaugomis. 2% respondentų neatsakė į šį klausimą.
- ❑ **Naudojasi AB Lietuvos paštas paslaugomis** – tai dažniau moterys (68%), nei vyrai (52%), vidutinio amžiaus (30-49 metų) žmonės (67%), didmiesčių gyventojai (66%), respondentai su aukštuoju išsilavinimu (74%) bei su didžiausiomis (virš 1800 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį (72%), specialistai ir tarnautojai (74%) bei vadovai (73%). Tarp tų gyventojų, kurie per paskutinius 12 mėnesių naudojami kokiomis nors pašto paslaugomis, devyni iš dešimties (93%) naudojami šios įmonės paslaugomis.
- ❑ **Nesinaudoja AB Lietuvos paštas paslaugomis** – tai dažniau respondentai su nebaigtu viduriniu išsilavinimu (50% nesinaudoja) bei su mažiausiomis (iki 1000 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį (48%), pensininkai (48%).
- ❑ Apklausa parodė, kad daugiausiai besinaudojančių AB Lietuvos paštas paslaugomis yra Kauno (72% naudojami), Telšių (70%), Šiaulių (69%) bei Alytaus (67%) apskrityse.
- ❑ Kaip parodė 2022 metų pabaigoje vykusią apklausą, naudodamiesi AB Lietuvos paštas paslaugomis trys iš dešimties 18 metų ir vyresnių šalies gyventojų siunčia laiškus Lietuvoje (29%) bei naudojami šios įmonės paštomatų paslaugomis (28%), ketvirtadalis (25%) gyventojų čia siunčia siuntinius į kitas Lietuvos vietas, penktadalis (20%) naudojami „LP Express“ kurjerių paslaugomis, po septintadalį apklaustų gyventojų šioje įmonėje į užsienio šalis siunčia siuntinius (14%) ar laiškus (14%) bei moka įmokas AB Lietuvos paštas skyriuose (14%), kas dešimtas suaugęs Lietuvos gyventojas čia prenumeruoja periodinius leidinius (9%) ar įmonės skyriuose perka kokias nors prekes (9%), o vienas iš dvidešimties (4%) suaugusių Lietuvos gyventojų šios įmonės pašto skyriuose atlieka pinigines perlaidas.

- ❑ **Siunčia laiškus Lietuvoje (48% tarp AB Lietuvos paštas vartotojų)** – tai dažniau moterys (51%), nei vyrai (44%), vyresni nei 50 metų vartotojai (50%), gyvenantys kaime (55%), respondentai su aukštuoju išsilavinimu, specialistai ir tarnautojai bei vadovai. Lyginant su 2021 m. tyrimo rezultatais, siunčiančių laiškus Lietuvoje tarp šios įmonės vartotojų padidėjo 13 procentinių punktų (prieš metus tokių buvo 35%).
- ❑ **Naudojasi paštomatų paslauga (46% tarp šios įmonės klientų)** – tai dažniau jaunimas iki 30 metų (71%), didmiesčių gyventojai (55%), respondentai su aukštuoju išsilavinimu bei su didžiausiomis (virš 1800 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį, besimokantis jaunimas, specialistai ir tarnautojai bei vadovai. Per paskutinius metus (lyginant su 2021 m. tyrimo rezultatais) šios paslaugos vartotojų dalis nepakito.
- ❑ **Siunčia siuntinius Lietuvoje (41% tarp šios įmonės klientų)** – tai dažniau jaunesni nei 50 metų vartotojai (52%), gyvenantys kaime (44%) ar mažesniuose miestuose (46%), respondentai su aukštuoju išsilavinimu bei su didžiausiomis (virš 1800 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį, specialistai ir tarnautojai bei vadovai. Lyginant su 2021 m. tyrimo rezultatais, siunčiančių siuntinius Lietuvoje vartotojų dalis sumažėjo 5 procentiniais punktais (prieš metus tokių buvo 46%).
- ❑ **Naudojasi kurjerių („LP Express“ paslaugomis (33% tarp šios įmonės klientų)** – tai dažniau jaunesni nei 30 metų (43%) bei 30 – 49 metų (47%) vartotojai, gyvenantys mažesniuose miestuose (37%), respondentai su didžiausiomis (virš 1800 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį (41%), besimokantis jaunimas, specialistai ir tarnautojai bei vadovai. Lyginant su 2021 m. tyrimo rezultatais, besinaudojančių „LP Express“ kurjerių paslaugomis vartotojų dalis sumažėjo 18 procentinių punktų (prieš metus tokių buvo 51%).
- ❑ **Siunčia siuntinius į užsienio šalis (23% tarp šios įmonės klientų)** – tai dažniau jaunimas iki 30 metų (31%) bei 30 – 49 metų žmonės (27%), didmiesčių gyventojai (30%), respondentai su aukštuoju išsilavinimu bei su vidutinėmis ar didžiausiomis šeimos pajamomis per mėnesį, specialistai ir tarnautojai bei vadovai. Per paskutinius metus (lyginant su 2021 m. tyrimo rezultatais) šios paslaugos vartotojų dalis nepakito.

- ❑ **Siunčia laiškus į užsienio šalis (23% tarp šios įmonės klientų)** – tai kiek dažniau moterys, 30 – 49 metų žmonės, respondentai su aukštesniu nei vidurinis išsilavinimu bei su vidutinėmis ar didžiausiomis šeimos pajamomis per mėnesį, specialistai ir tarnautojai bei vadovai. Per paskutinius metus (lyginant su 2021 m. tyrimo rezultatais) šios paslaugos vartotojų dalis nepakito.
- ❑ **Moka įmokas AB Lietuvos paštas skyriuose (22% tarp šios įmonės klientų)** – tai dažniau vyrai (27%), nei moterys (20%), vyresni nei 50 metų vartotojai (32%), gyvenantys mažesniuose miestuose (30%), respondentai su viduriniu ar žemesniu išsilavinimu bei su mažiausiomis (iki 1000 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį (32%), pensininkai (20%). Lyginant su 2021 m. tyrimo rezultatais, mokančių įmokas šios įmonės pašto skyriuose vartotojų dalis padidėjo 7 procentiniais punktais (prieš metus tokių buvo 15%).
- ❑ **Perka prekes AB Lietuvos paštas skyriuose (15% tarp šios įmonės klientų)** – tai kiek dažniau moterys, vyresni nei 50 metų vartotojai, gyvenantys didmiesčiuose, respondentai su didžiausiomis šeimos pajamomis per mėnesį. Per paskutinius metus (lyginant su 2021 m. tyrimo rezultatais) šios paslaugos vartotojų dalis nepakito.
- ❑ **Prenumeruoja periodinis leidinys (15% tarp šios įmonės klientų)** – tai dažniau vyresni nei 50 metų vartotojai (23%), gyvenantys kaime (29%), respondentai su mažiausiomis (iki 1000 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį (29%), pensininkai bei bedarbiai ir namų šeimininkės. Lyginant su 2021 m. tyrimo rezultatais, mokančių įmokas šios įmonės pašto skyriuose vartotojų dalis padidėjo 7 procentiniais punktais (prieš metus tokių buvo 8%).
- ❑ **Atlieka pinigines perlaidas AB Lietuvos paštas skyriuose (6% tarp šios įmonės klientų)** – visose vartotojų demografinėse bei socialinėse grupėse labai panaši dalis (santykinai kiek daugiau tokių miestuose bei tarp vartotojų su mažiausiomis ar vidutinėmis šeimos pajamomis per mėnesį). Per paskutinius metus (lyginant su 2021 m. tyrimo rezultatais) šios paslaugos vartotojų dalis nepakito.

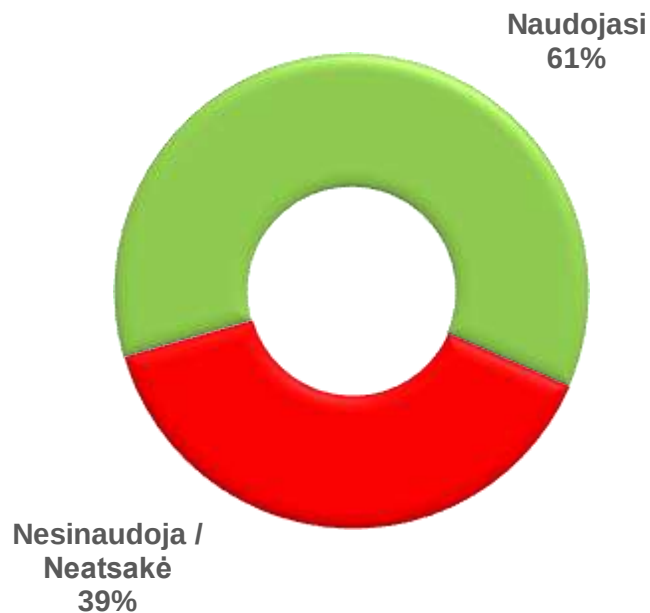
- ❑ Kaip dažnai AB Lietuvos paštas vartotojai naudojami kuriomis nors įmonės paslaugomis? 1% įmonės klientų jos paslaugomis naudojami kartą per dieną, kiek daugiau nei dešimtadalis (13%) paslaugomis naudojami kartą per savaitę, didžiausia dalis (šeši iš dešimties - 58%) tai daro kartą per mėnesį, penktadalis (19%) apklaustų vartotojų kokiomis nors paslaugomis pasinaudoja kartą per metus, 3% įmonės paslaugomis naudojami rečiau nei kartą per metus. 6% respondentų neturėjo nuomonės šiuo klausimu.
- ❑ **Dažni AB Lietuvos paštas paslaugų vartotojai (paslaugomis naudojami kartą per savaitę ar dažniau → 14%)** – tai kiek dažniau moterys, 30-49 metų vartotojai, gyvenantys kaime.
- ❑ **Vidutinio dažnumo AB Lietuvos paštas paslaugų vartotojai (didžiausia vartotojų grupė, kuri paslaugomis naudojami kartą per mėnesį → 58%)** – tai dažniau nurodė mažesnių miestų gyventojai, pensininkai.
- ❑ **Reti AB Lietuvos paštas paslaugų vartotojai (naudojami kartą per metus ar rečiau → 22%)** – tai kiek dažniau vyrai, vyresni nei 50 metų klientai, didmiesčių gyventojai, respondentai su viduriniu ar profesiniu išsilavinimu.
- ❑ Lyginant su prieš metus vykusios apklausos rezultatais, 2022 m. pabaigoje dažnai ir vidutiniškai besinaudojančių AB Lietuvos paštas paslaugomis vartotojų dalis nepakito.
- ❑ Vertindami AB Lietuvos paštas paslaugų kokybę, šios įmonės klientai palankiausiai vertina siuntų pristatymo patikimumą, o kaip ir prieš metus prasčiau vertinama tai, kaip siuntos kaina atitinka kokybę.
- ❑ **Siuntų pristatymo patikimumas (nesugadintos, nepamestos siuntos)** - šeši iš dešimties (63%) įmonės vartotojų tai įvertino teigiamai (11% labai gerai ir dar 52% gerai), o penktadalis (18%) šį kriterijų įvertino neigiamai (17% patenkinamai ir 1% blogai). Penktadalis (19%) neurėjo nuomonės dėl šio aspekto vertinimo. Kiek palankiau šį aspektą vertina moterys, 30 – 49 metų vartotojai, didmiesčių gyventojai, respondentai su aukštesniu nei vidurinis išsilavinimu bei su didžiausiomis šeimos pajamomis per mėnesį, o šiuo aspektu mažiau patenkintas jaunimas iki 30 metų bei mažesnių miestų gyventojai. Lyginant su vartotojų vertinimais prieš metus, 10 procentinių punktų sumažėjo neigiamų vertinimų.

- ❑ **Registruotų siuntų pristatymas į namus** - šeši iš dešimties (58%) įmonės vartotojų tai įvertino teigiamai (12% labai gerai ir dar 46% gerai), o penktadalis (19%) šį kriterijų įvertino neigiamai (16% patenkinamai ir 3% blogai). Ketvirtadalis (23%) neurėjo nuomonės dėl šio aspekto vertinimo. Šiuo aspektu kiek daugiau už kitus nepatenkinti vyrai, 30 – 49 metų vartotojai, gyvenantys mažesniuose miestuose, baigę kolegiją ar technikumą. Lyginant su vartotojų vertinimais prieš metus, 13 procentinių punktų sumažėjo neigiamų vertinimų.
- ❑ **Siuntų pristatymo greitis** - šeši iš dešimties (58%) įmonės vartotojų tai įvertino teigiamai (12% labai gerai ir dar 46% gerai), o ketvirtadalis (24%) šį kriterijų įvertino neigiamai (23% patenkinamai ir 1% blogai). Penktadalis (18%) neurėjo nuomonės dėl šio aspekto vertinimo. Vertinant šį kriterijų skirtingose demografinėse grupėse minimalūs. Lyginant su vartotojų vertinimais prieš metus, 10 procentinių punktų sumažėjo teigiamų vertinimų.
- ❑ **Siuntų pristatymas laiku (nevėluoja)** - daugiau nei pusė (56%) įmonės vartotojų tai įvertino teigiamai (9% labai gerai ir dar 47% gerai), o ketvirtadalis (24%) šį kriterijų įvertino neigiamai (22% patenkinamai ir 2% blogai). Penktadalis (20%) neurėjo nuomonės dėl šio aspekto vertinimo. Pagal šį aspektą geriau už kitus vertina moterys, didmiesčių gyventojai, respondentai su aukštesniu nei vidurinis išsilavinimu bei su didžiausiomis (virš 1800 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį. Lyginant su vartotojų vertinimais prieš metus, 10 procentinių punktų sumažėjo neigiamų vertinimų.
- ❑ **Siuntos kaina atitinka paslaugos kokybę** - pusė (49%) įmonės vartotojų tai įvertino teigiamai (11% labai gerai ir dar 52% gerai), o trys iš dešimties (31%) šį kriterijų įvertino neigiamai (29% patenkinamai ir 2% blogai). Penktadalis (20%) neurėjo nuomonės dėl šio aspekto vertinimo. Lyginant su vartotojų vertinimais prieš metus, 9 procentinių punktais sumažėjo šį aspektą vertinančių gerai.

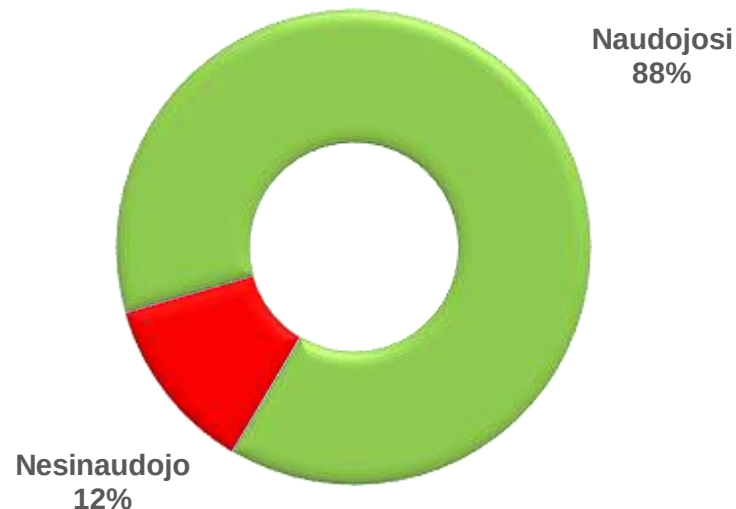
- ❑ Kaip parodė 2022 metų pabaigoje vykusio apklausa, AB Lietuvos paštas vartotojai labiausiai nepatenkinti siuntinių siunčiamų į ES šalis kainomis (36% mano, kad tokia paslauga brangi). Kas ketvirtas šios įmonės klientas mano, kad brangios yra šios dvi paslaugos (laiškai siunčiami į ES šalis bei siuntiniai siunčiami Lietuvoje), o penktadalis (19%) ir laiškų siuntimą Lietuvoje įvertino kaip per brangią AB Lietuvos paštas paslaugą.
- ❑ **Siuntiniai siunčiami į ES šalis (36% AB Lietuvos paštas vartotojų mano, kad tai brangi paslauga, 31% - kad tai nei pigi, nei brangi paslauga, 1% įvertino kaip pigią paslaugą, o 32% neturėjo nuomonės)** – kad tai brangi paslauga kiek dažniau mano moterys, kaimo gyventojai, specialistai ir tarnautojai bei bedarbiai ir namų šeimininkės. Kas antras (46%) AB Lietuvos paštas vartotojas, kuris siunčia siuntinius į užsienio šalis, mano, kad ši paslauga yra brangi.
- ❑ **Laiškai siunčiami į ES šalis (26% brangi paslauga, 34% nei pigi, nei brangi, 2% įvertino kaip pigią paslaugą, o 38% neturėjo nuomonės)** – kad tai brangi paslauga dažniau mano vyresni nei 50 metų žmonės, kaimo gyventojai, respondentai su viduriniu ar profesiniu išsilavinimu. Trečdalis (35%) AB Lietuvos paštas vartotojų, kurie siunčia laiškus į užsienio šalis, mano, kad ši paslauga yra brangi, o beveik šeši iš dešimties (57%) atsakė, kad paslauga nei pigi, nei brangi.
- ❑ **Siuntiniai siunčiami Lietuvoje (25% brangi paslauga, 43% nei pigi, nei brangi, 4% įvertino kaip pigią paslaugą, o 28% neturėjo nuomonės)** – kad tai brangi paslauga kiek dažniau mano moterys, jaunimas iki 30 metų, kaimo ir mažesnių miestų gyventojai, bedarbiai ir namų šeimininkės. Trys iš dešimties (30%) AB Lietuvos paštas vartotojų, kurie siunčia siuntinius Lietuvoje, mano, kad ši paslauga yra brangi, o kiek daugiau nei pusė (54%) atsakė, kad paslauga nei pigi, nei brangi.
- ❑ **Laiškai siunčiami Lietuvoje (19% brangi paslauga, 44% nei pigi, nei brangi, 9% įvertino kaip pigią paslaugą, o 28% neturėjo nuomonės)** – kad tai brangi paslauga dažniau mano moterys, vyresni nei 50 metų žmonės, mažesnių miestų ir kaimo gyventojai, pensininkai. Ketvirtadalis (26%) AB Lietuvos paštas vartotojų, kurie siunčia laiškus Lietuvoje, mano, kad ši paslauga yra brangi, kiek daugiau nei pusė (54%) atsakė, kad paslauga nei pigi, nei brangi, dešimtadalis (11%) laiškų siuntimą šalyje įvertino kaip pigią paslaugą.

AR JŪS NAUDOJATĖS AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGOMIS? (%)

Lietuvos gyventojų apklausa (18 m. +),
2022 m. lapkritis, „Baltijos tyrimai“,
asmeninis interviu respondento namuose (N = 1021)

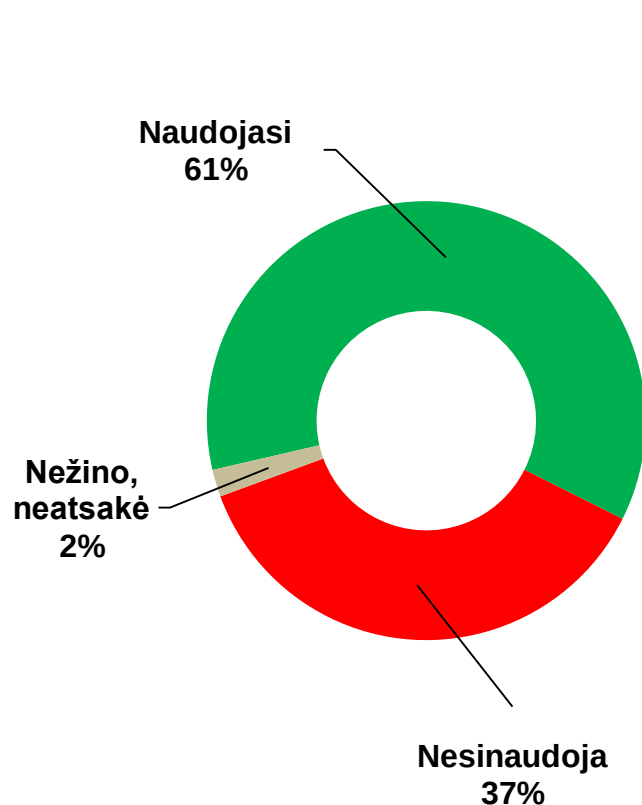


Lietuvos gyventojų apklausa (18 m. +),
2021.11.18 – 12.06, Spinter research,
kombinuotas CAWI ir CATI metodas (N = 1017)



AR JŪS NAUDOJATĖS AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGOMIS? (%)

Visi 18 metų ir vyresni Lietuvos gyventojai, N = 1021 (%)



■ Naudojasi ■ Nesinaudoja ■ Neturi nuomonės

LYTIS	Vyrai	52	43	5
	Moterys	68	31	1
AMŽIUS	18 - 29 m.	59	38	3
	30 - 49 m.	67	30	3
	50 m. +	57	41	2
ŠEIMOS PAJAMOS	Iki 1000 eurų	51	48	1
	1001-1800 eurų	63	32	5
	Virš 1801 eurų	72	27	1
GYVENA	Kaimas	56	39	5
	Kiti miestai	58	39	3
	Didmiestis	66	34	0

AR JŪS NAUDOJATĖS TOKIOMIS AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGOMIS? NURODYKITE VISAS, KURIOMIS JŪS NAUDOJATĖS IŠ KORTELĖJE PATEIKTO SĄRAŠO. (%)

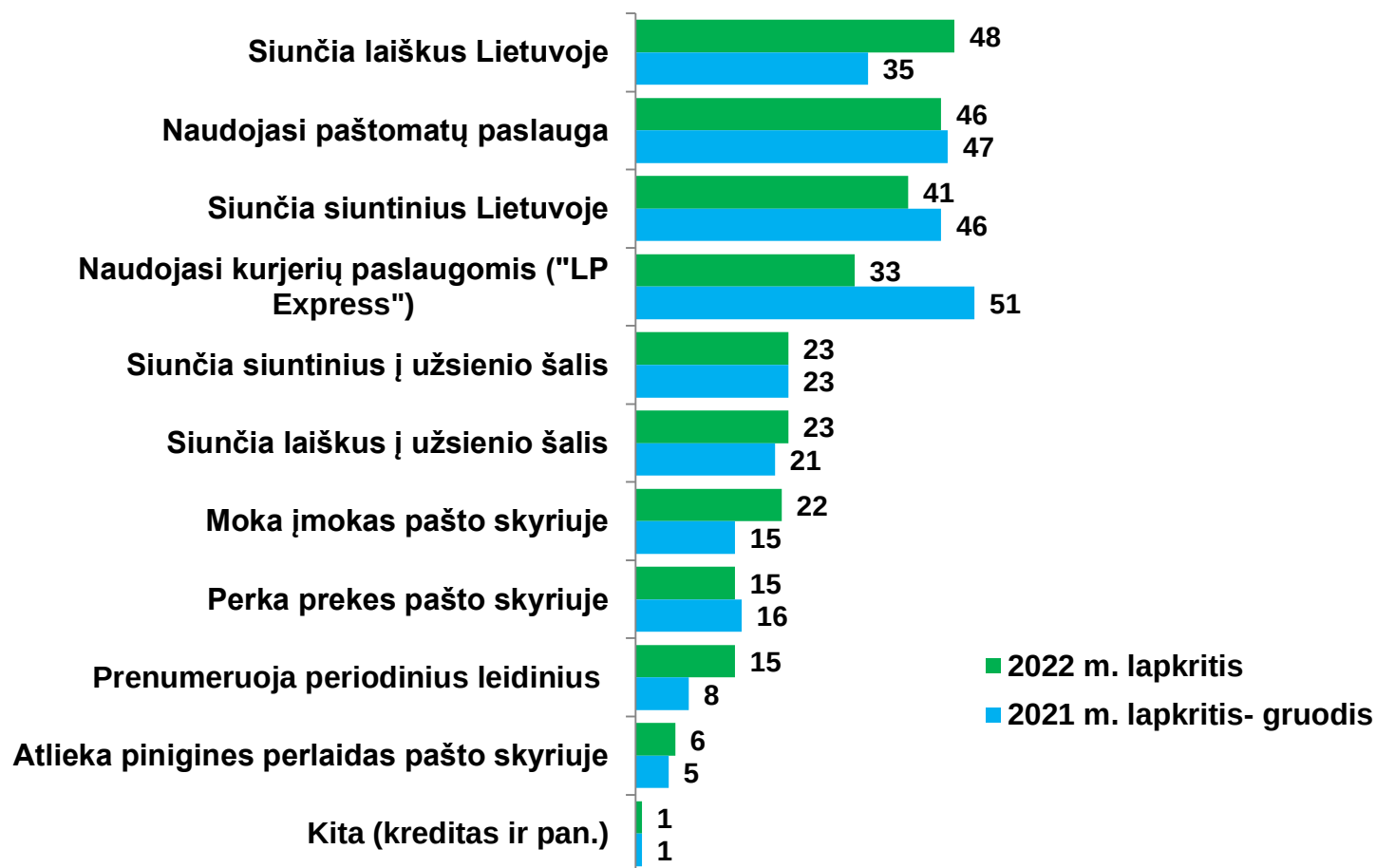
Visi 18 metų ir vyresni Lietuvos gyventojai, N = 1021 (%)





AR JŪS NAUDOJATĖS TOKIOMIS AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGOMIS? NURODYKITE VISAS, KURIOMIS JŪS NAUDOJATĖS IŠ KORTELEJĖ PATEIKTO SĄRAŠO. (%)

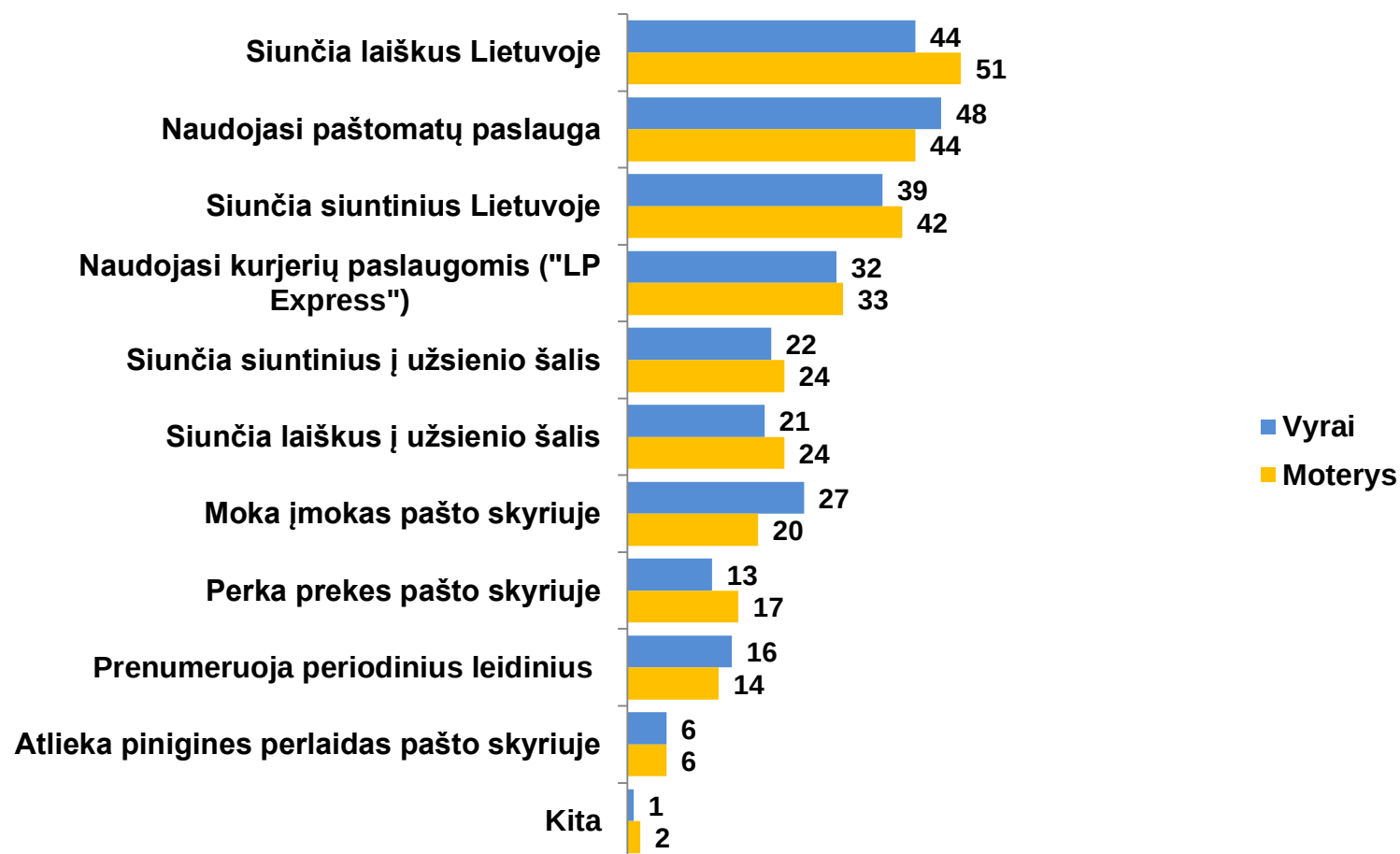
Naudojasi AB Lietuvos pašto paslaugomis (N = 620)





AR JŪS NAUDOJATĖS TOKIOMIS AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGOMIS? NURODYKITE VISAS, KURIOMIS JŪS NAUDOJATĖS IŠ KORTELEJĖ PATEIKTO SĄRAŠO. (%)

Naudojasi AB Lietuvos paštas paslaugomis (N = 620)





AR JŪS NAUDOJATĖS TOKIOMIS AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGOMIS? NURODYKITE VISAS, KURIOMIS JŪS NAUDOJATĖS IŠ KORTELĖJE PATEIKTO SĄRAŠO. (%)

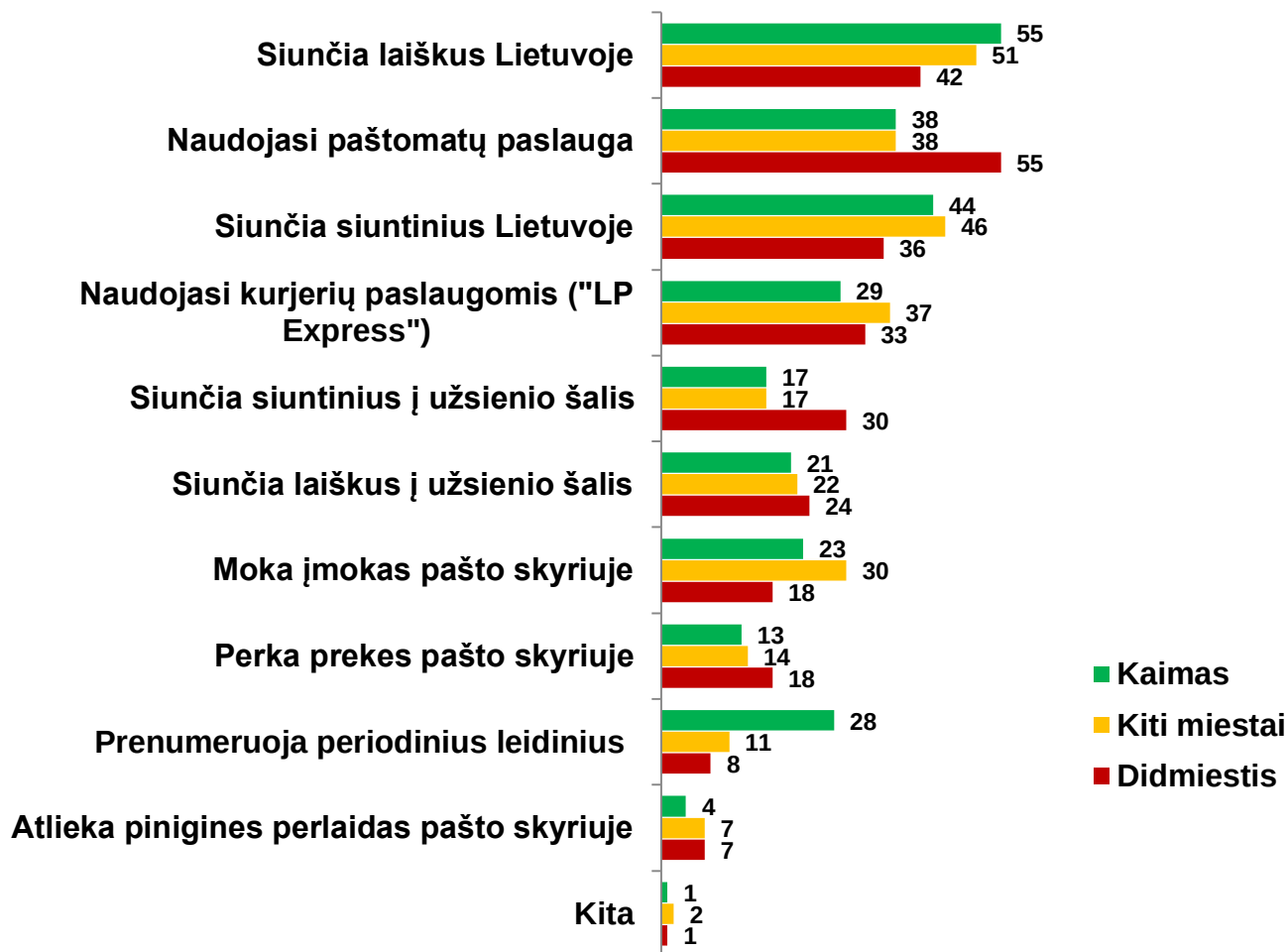
Naudojasi AB Lietuvos pašto paslaugomis (N = 620)





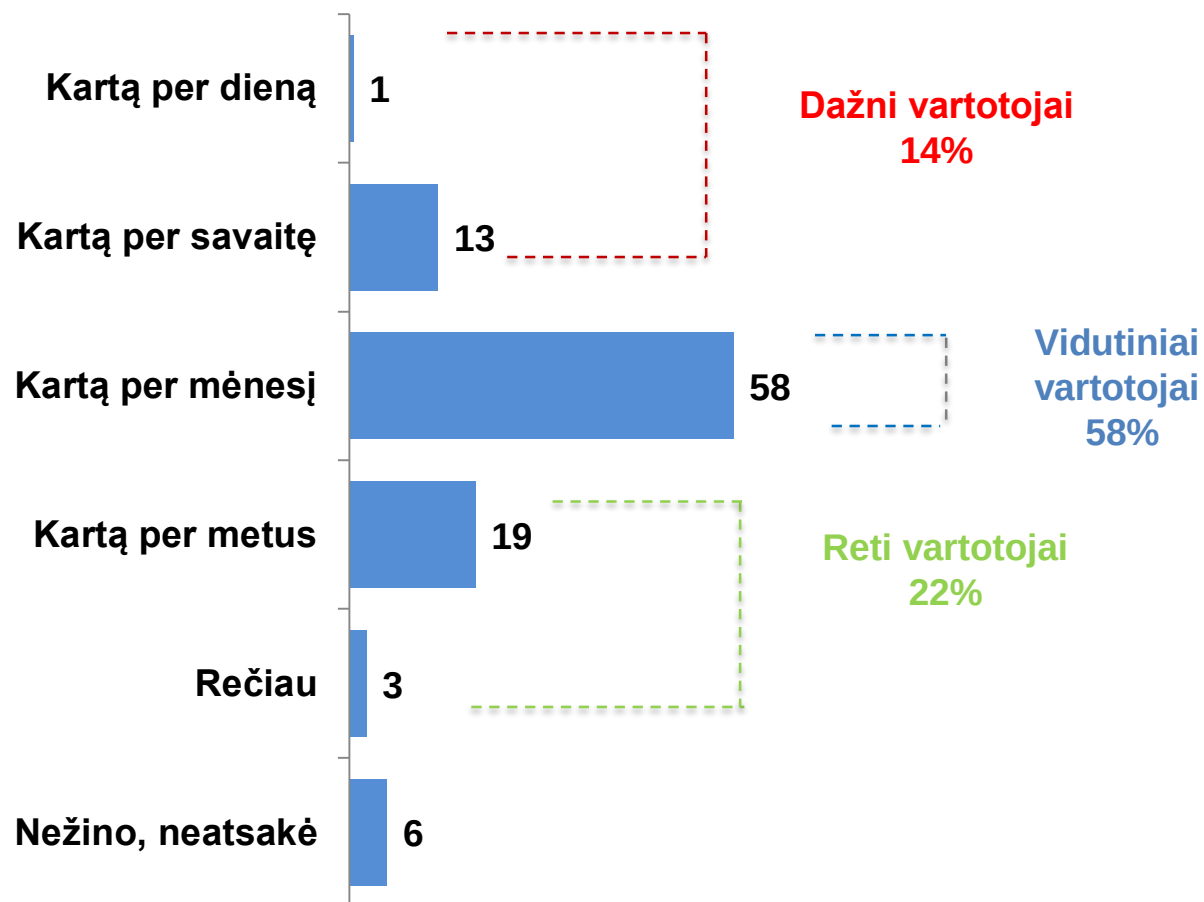
AR JŪS NAUDOJATĖS TOKIOMIS AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGOMIS? NURODYKITE VISAS, KURIOMIS JŪS NAUDOJATĖS IŠ KORTELEJE PATEIKTO SĄRAŠO. (%)

Naudojasi AB Lietuvos paštas paslaugomis (N = 620)



KAIP DAŽNAI JŪS NAUDOJATĖS AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGOMIS? (%)

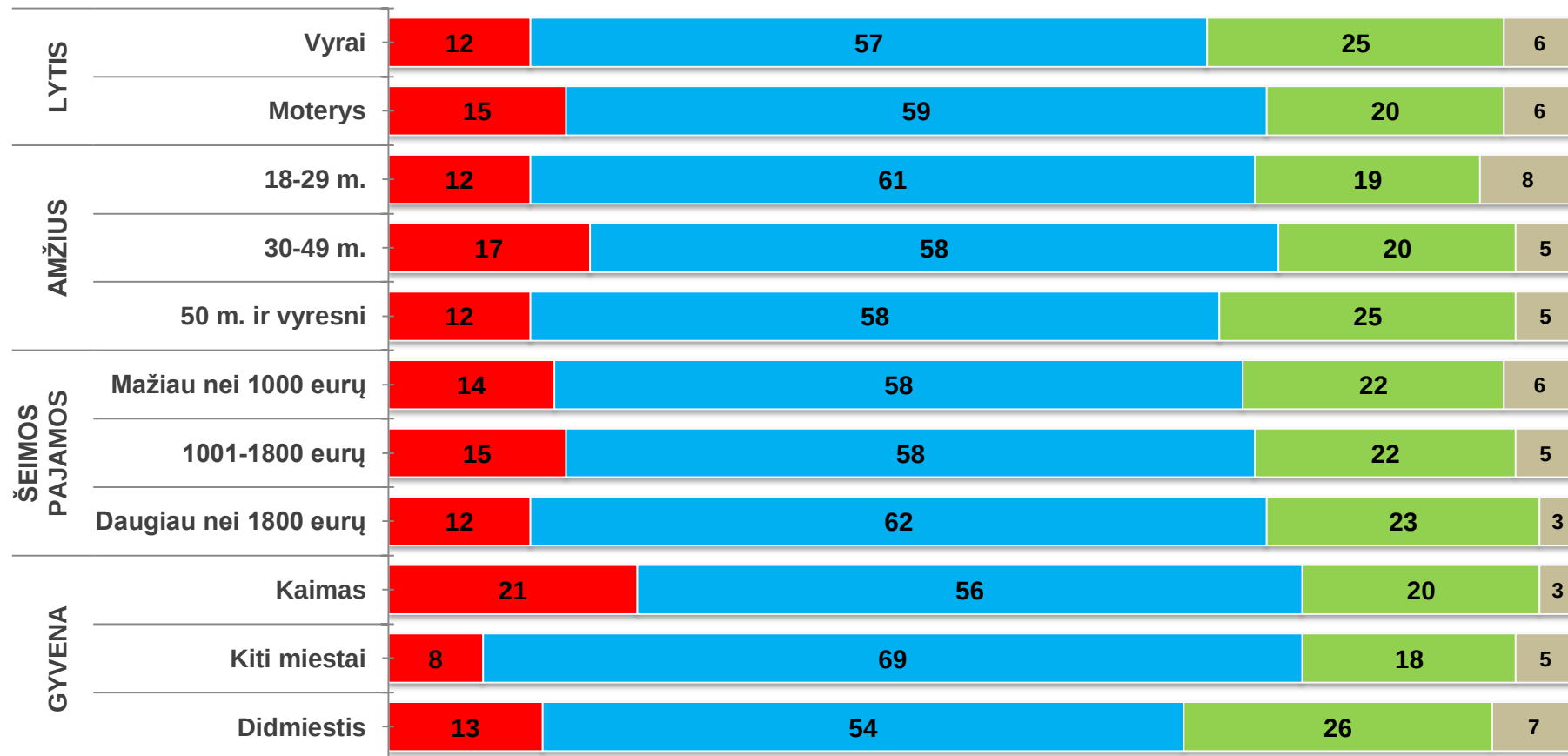
Naudojasi AB Lietuvos paštas paslaugomis (N = 620)



KAIP DAŽNAI JŪS NAUDOJATĖS AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGOMIS? (%)

Naudojasi AB Lietuvos paštas paslaugomis (N = 620)

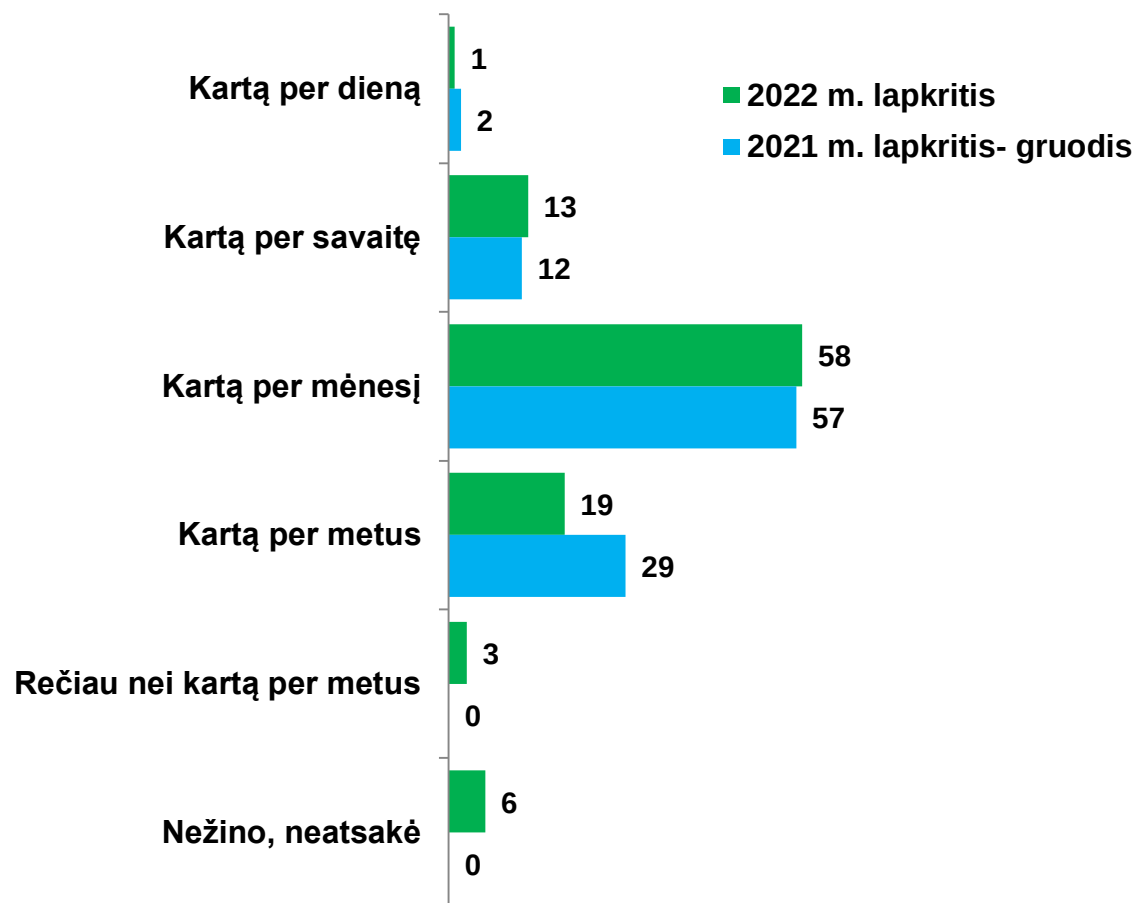
■ Dažni vartotojai ■ Vidutiniai vartotojai ■ Reti vartotojai ■ Nežino, neatsakė





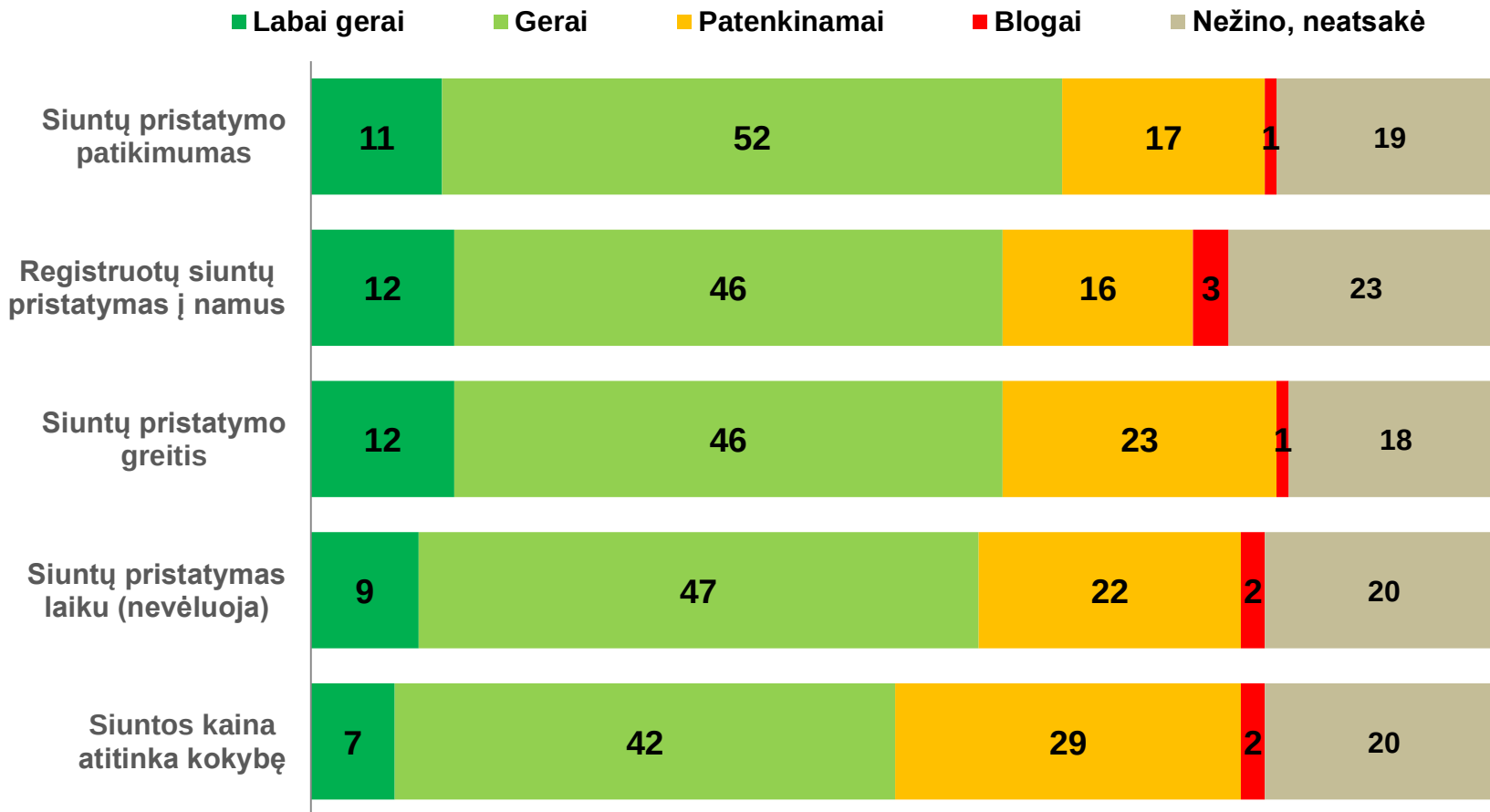
KAIP DAŽNAI JŪS NAUDOJATĖS AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGOMIS? (%)

Naudojasi AB Lietuvos paštas paslaugomis (N = 620)



KAIP JŪS VERTINATE ŠIŲ AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGŲ KOKYBĘ? (%)

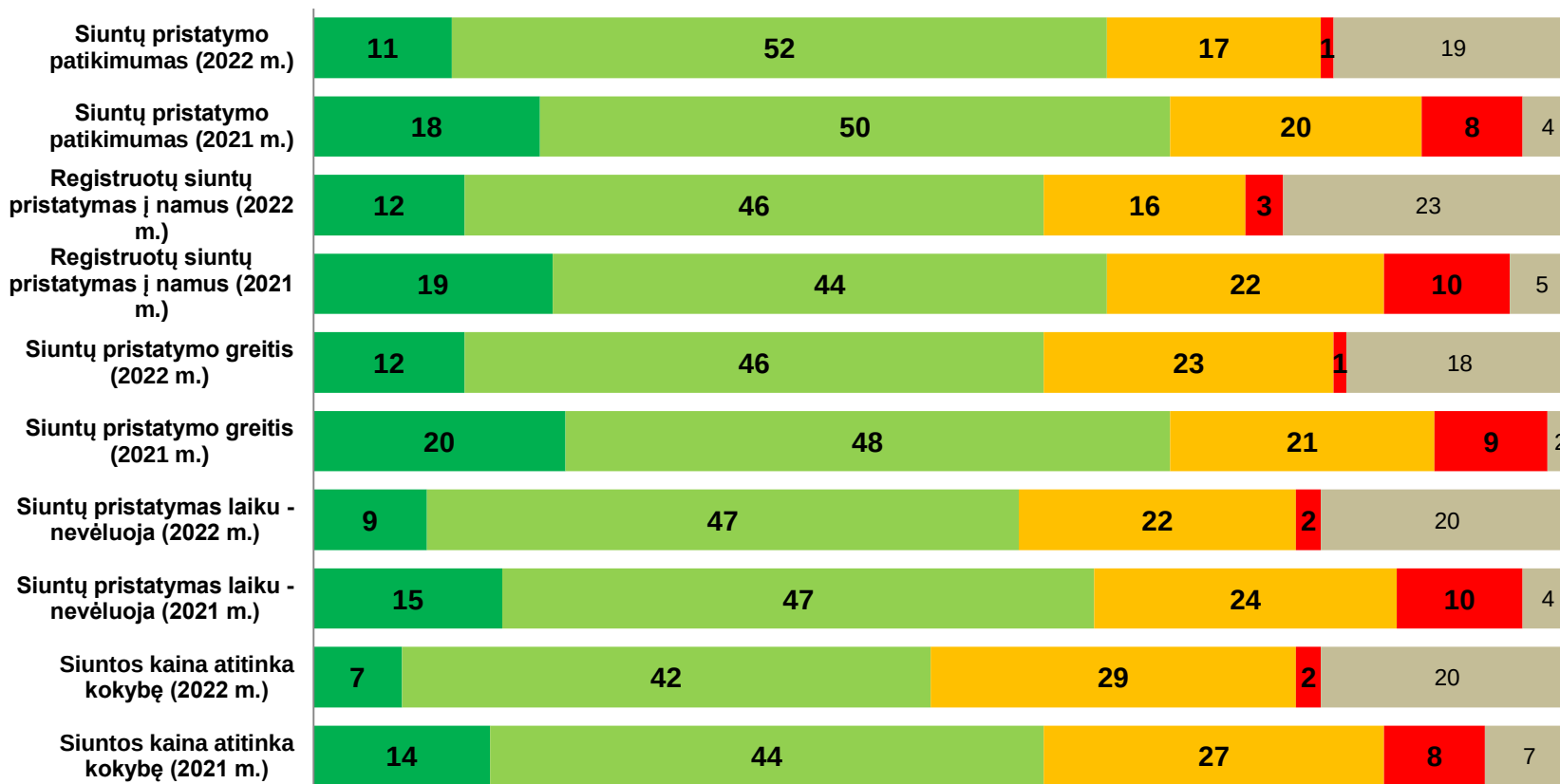
Naudojasi AB Lietuvos paštas paslaugomis (N = 620)



KAIP JŪS VERTINATE ŠIŲ AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGŲ KOKYBĘ? (%)

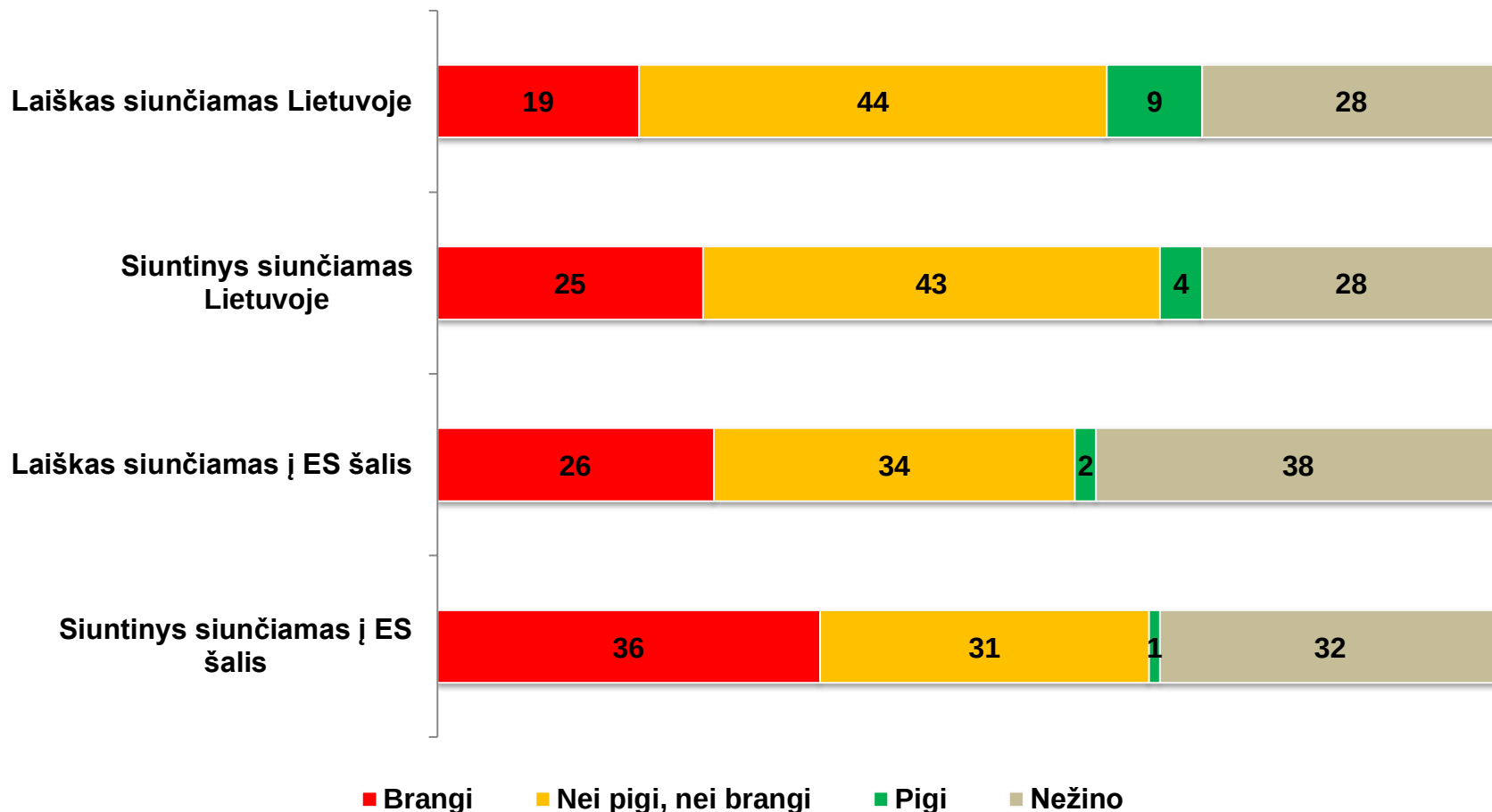
Naudojasi AB Lietuvos paštas paslaugomis (N = 620)

■ Labai gerai ■ Gerai ■ Patenkinamai ■ Blogai ■ Nežino, neatsakė



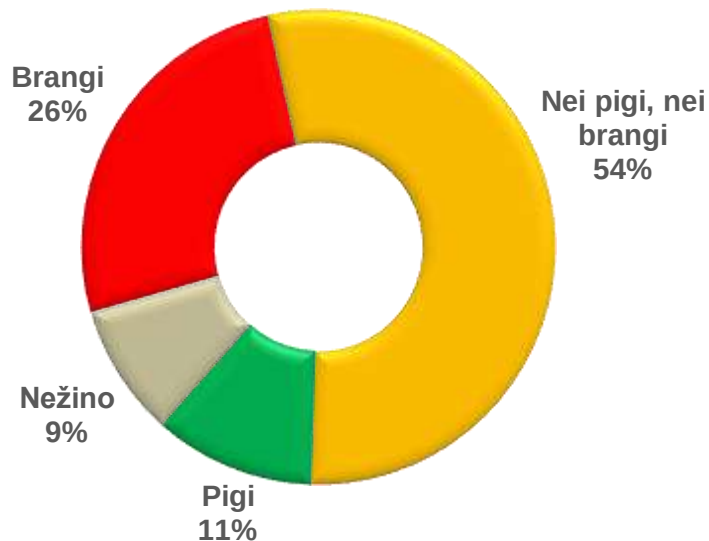
KAIP JŪS VERTINATE ŠIŲ AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGŲ KAINĄ - AR TOKIA PASLAUGA YRA PIGI, NEI PIGI, NEI BRANGI AR BRANGI? (%)

Naudojasi AB Lietuvos paštas paslaugomis (N = 620)

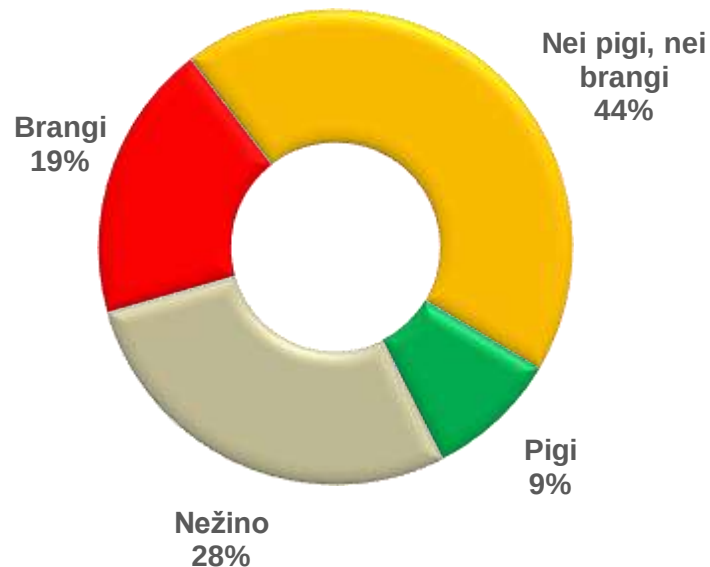


KAIP JŪS VERTINATE TOKIOS AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGOS KAINĄ - LAIŠKŲ SIUNTIMAS LIETUVOJE? (%)

**AB Lietuvos paštas vartotojai,
kurie siunčia laiškus Lietuvoje,
(N = 298)**

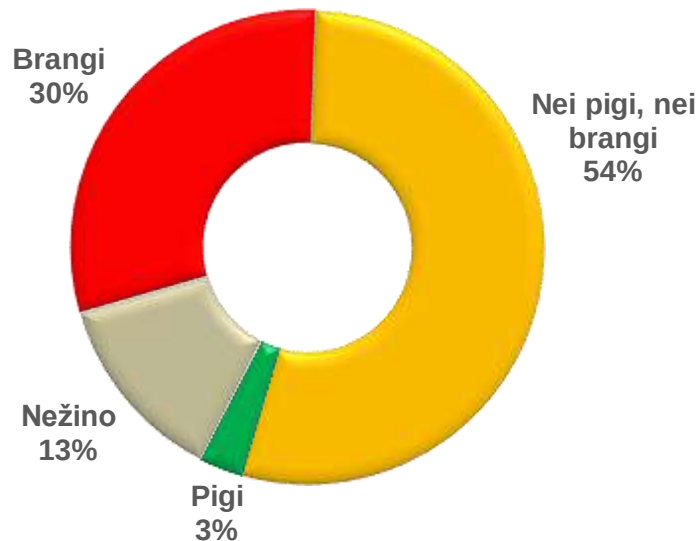


**Visi AB Lietuvos paštas paslaugų
vartotojai, (N = 620)**

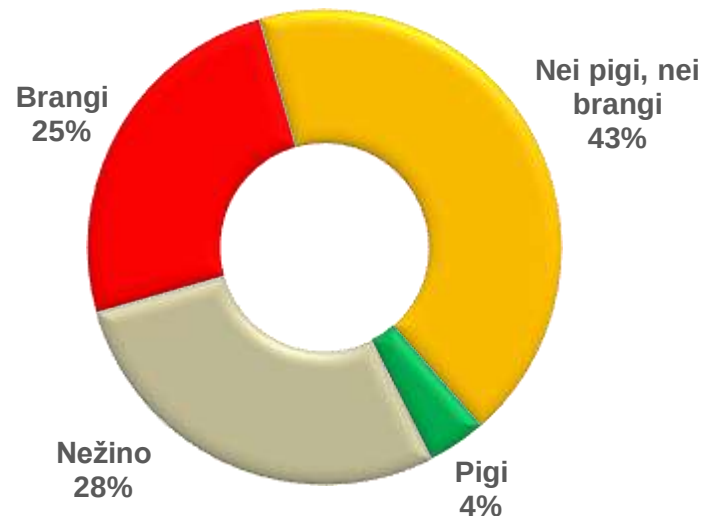


KAIP JŪS VERTINATE TOKIOS AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGOS KAINĄ - SIUNTINIŲ SIUNTIMAS LIETUVOJE? (%)

**AB Lietuvos paštas vartotojai,
kurie siunčia siuntinius Lietuvoje,
(N = 252)**

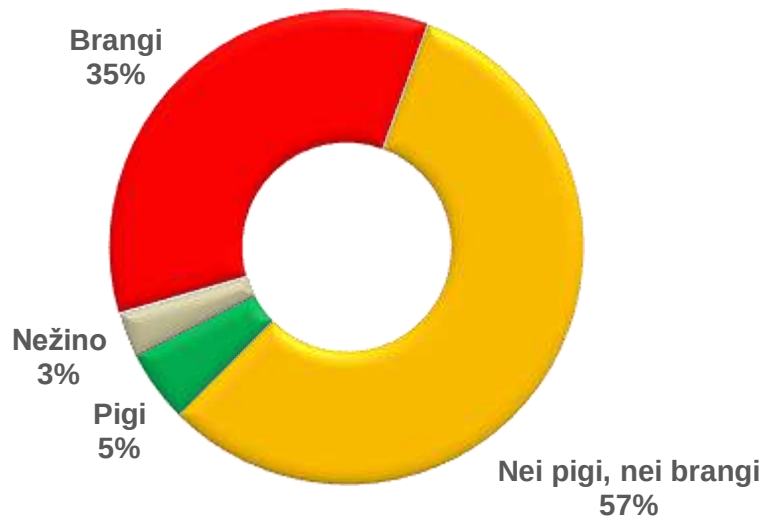


**Visi AB Lietuvos paštas paslaugų
vartotojai, (N = 620)**

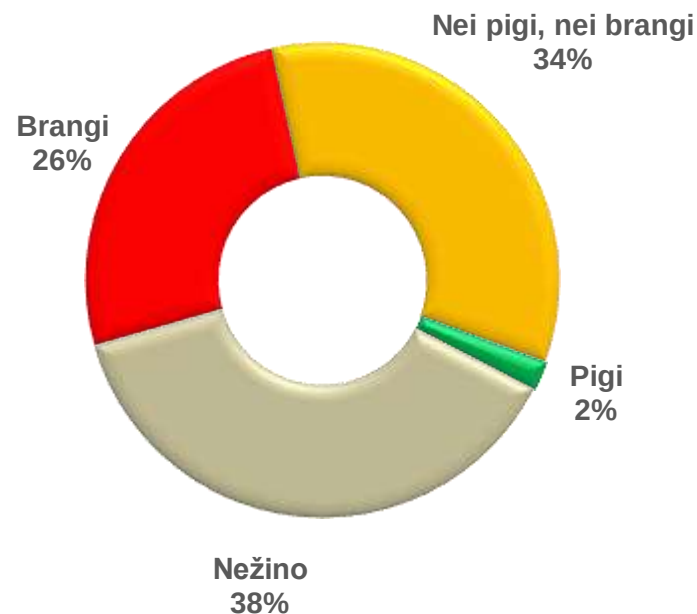


KAIP JŪS VERTINATE TOKIOS AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGOS KAINĄ - LAIŠKŲ SIUNTIMAS Į ES ŠALIS? (%)

**AB Lietuvos paštas vartotojai,
kurie siunčia laiškus į užsienio šalis,
(N = 139)**

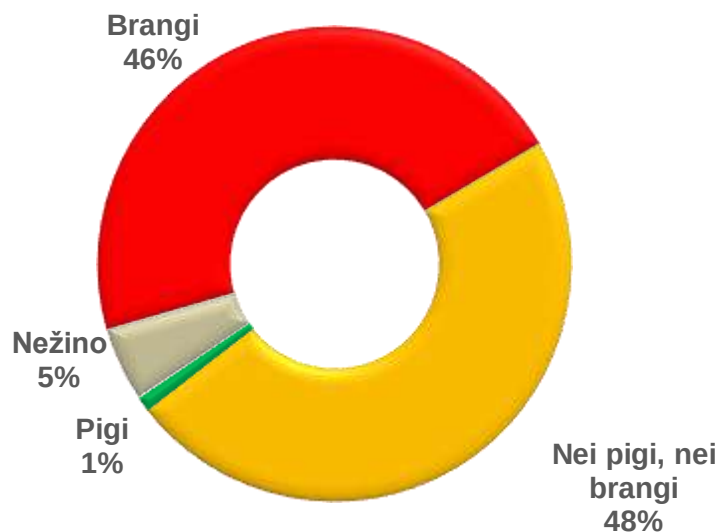


**Visi AB Lietuvos paštas paslaugų
vartotojai, (N = 620)**

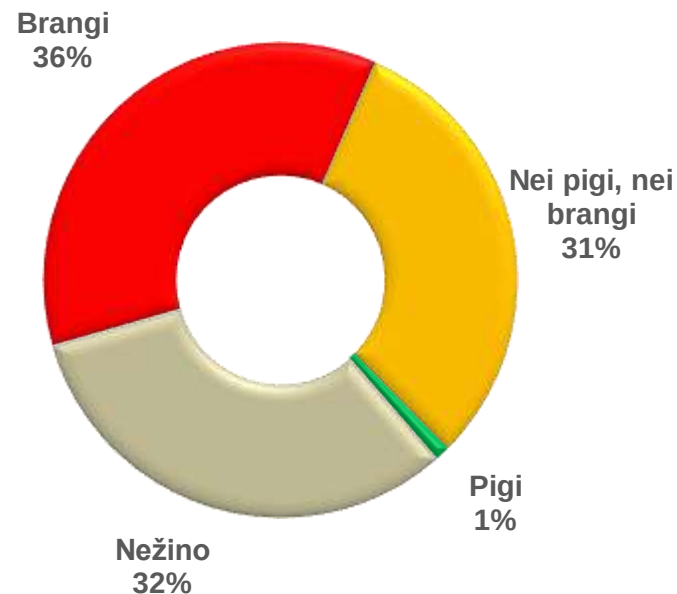


KAIP JŪS VERTINATE TOKIOS AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGOS KAINĄ - SIUNTINIŲ SIUNTIMAS Į ES ŠALIS? (%)

**AB Lietuvos paštas vartotojai,
kurie siunčia siuntinius į užsienio šalis,
(N = 142)**



**Visi AB Lietuvos paštas paslaugų
vartotojai, (N = 620)**



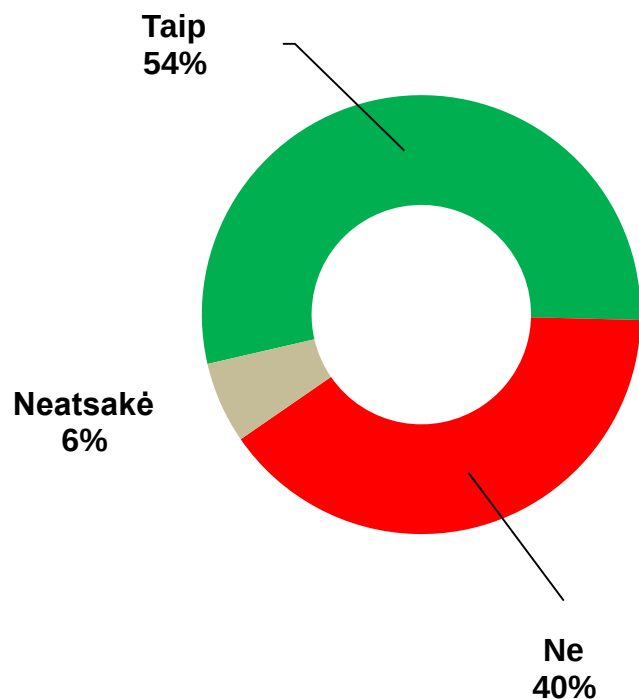
Rezultatai – Lietuvos gyventojų nuomonė apie naudojamąsi išsiunčiamųjų laiškų dėžutėmis



- ❑ Daugiau nei pusė (54%) apklaustų suaugusių Lietuvos gyventojų (18 metų ir vyresnių) atsakė, kad jie žino, kur yra išsiunčiamųjų laiškų dėžutė (viešam naudojimui skirtos dėžutės laiškam išsiųsti), jei norėtų išsiųsti kokį nors laišką, o keturi iš dešimties (40%) šalies gyventojų nežino, kur yra tokia dėžutė laiškam išsiųsti. 6% respondentų neatsakė į šį klausimą.
- ❑ **Žino kur yra laiškų dėžutė** – apie tai geriau informuotos moterys, vyresni nei 30 metų gyventojai, respondentai su aukštesniu nei vidurinis išsilavinimu, besimokantis jaunimas (58%) bei specialistai ir tarnautojai (60%).
- ❑ Kaip parodė tyrimas, apie tai, kur yra išsiunčiamųjų laiškų dėžutės geriau informuoti respondentai, kurie naudojami AB Lietuvos paštas paslaugomis (62% iš jų žino, kur tokia yra, o 34% nežino). Tuo tarpu nesinaudojantys šios įmonės paslaugomis informuoti mažiau - 45% žino, kur galima tokias rasti, o didesnę dalis (49%) nežino.
- ❑ Beveik trys ketvirtadaliai (73%) apklaustų suaugusių Lietuvos gyventojų atsakė, kad jie nesiunčia laiškų mesdami juos į išsiunčiamąsias laiškų dėžutes, o kas ketvirtas (23%) šalies gyventojas siunčia laiškus tokiu būdu - 5% tai daro kartą per mėnesį ir dažniau, 8% kartą per pusmetį, 4% kartą per metus bei dar 6% taip laiškus siunčia rečiau nei kartą per metus. 4% respondentų neatsakė į šį klausimą.
- ❑ Šeši iš dešimties (60%) Lietuvos gyventojų, kurie žino kur yra išsiunčiamųjų laiškų dėžutės, atsakė nesinaudojantys tokiu laiškų siuntimo būdu, o keturi iš dešimties (39%) informuotų apie paslaugą respondentų siunčia laiškus tokiu būdu - 9% tai daro kartą per mėnesį ir dažniau, 13% kartą per pusmetį, 7% kartą per metus bei dar 10% taip laiškus siunčia rečiau nei kartą per metus.
- ❑ Du trečdaliai (64%) apklaustų AB Lietuvos paštas paslaugų vartotojų nesiunčia laiškų mesdami juos į išsiunčiamąsias laiškų dėžutes, o kas trečias (34%) šios įmonės klientas siunčia laiškus tokiu būdu - 9% tai daro kartą per mėnesį ir dažniau, 13% kartą per pusmetį, 6% kartą per metus bei 6% įmonės klientų taip laiškus siunčia rečiau nei kartą per metus.
- ❑ Pažymėtina, kad tarp gyventojų, kurie atsakė, kad šiuo metu nesinaudoja AB Lietuvos paštas paslaugomis, 6% nurodė, kad rečiau nei kartą per metus jie pasinaudoja šiomis dėžutėmis, kai nori išsiųsti laišką.

JEI JŪS NORĖTUMĖTE IŠSIŲSTI LAIŠKĄ, NAUDODAMIESI IŠSIUNČIAMŲJŲ LAIŠKŲ DĖŽUTĖMIS (VIEŠAM NAUDOJIMUIS SKIRTOMIS SIUNČIAMŲJŲ LAIŠKŲ DĖŽUTĖMIS) AR JŪS ŽINOTE, KUR YRA TOKIA DĖŽUTĖ? (%)

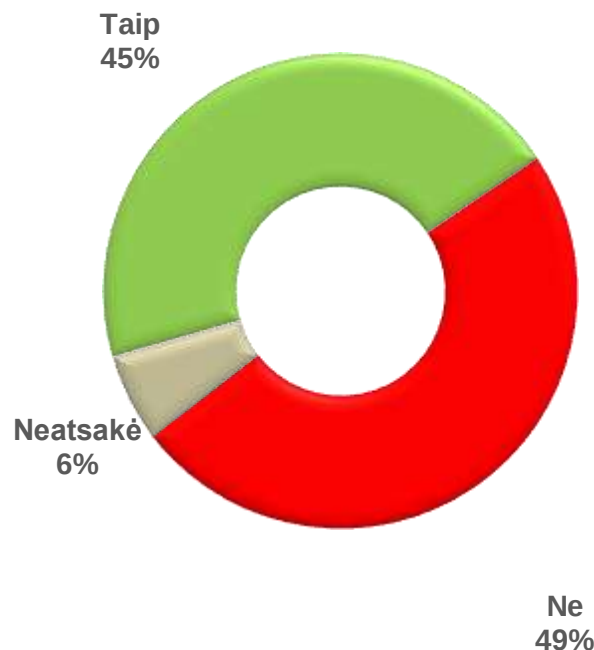
Visi 18 metų ir vyresni Lietuvos gyventojai, N = 1021 (%)



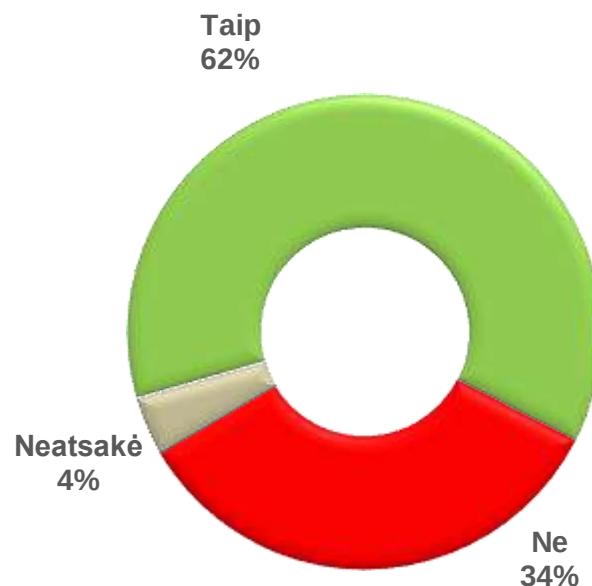
		Taip	Ne	Neatsakė
LYTIS	Vyrai	51	43	6
	Moterys	57	37	6
AMŽIUS	18 - 29 m.	50	43	7
	30 - 49 m.	55	40	5
	50 m. +	55	39	6
ŠEIMOS PAJAMOS	Iki 1000 eurų	49	44	7
	1001-1800 eurų	59	35	6
	Virš 1801 eurų	60	38	2
GYVENA	Kaimas	52	39	9
	Kiti miestai	55	37	8
	Didmiestis	55	42	3

JEI JŪS NORĖTUMĖTE IŠSIŲSTI LAIŠKĄ, NAUDODAMIESI IŠSIUNČIAMŲJŲ LAIŠKŲ DĖŽUTĖMIS (VIEŠAM NAUDOJIMUIS SKIRTOMIS SIUNČIAMŲJŲ LAIŠKŲ DĖŽUTĖMIS) AR JŪS ŽINOTE, KUR YRA TOKIA DĖŽUTĖ? (%)

**Lietuvos gyventojai, kurie nesinaudoja
AB Lietuvos paštas paslaugomis
(N = 375)**

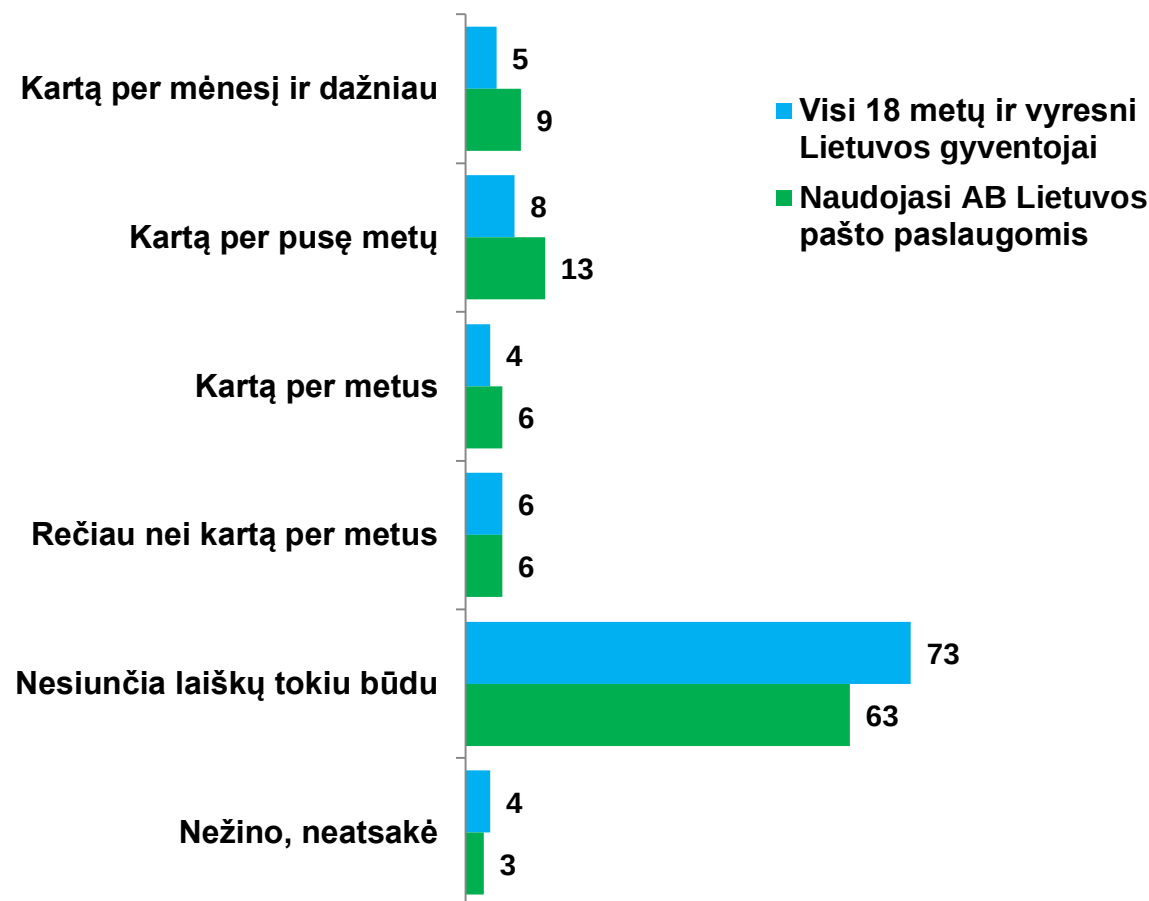


**Visi AB Lietuvos paštas paslaugų
vartotojai, (N = 620)**



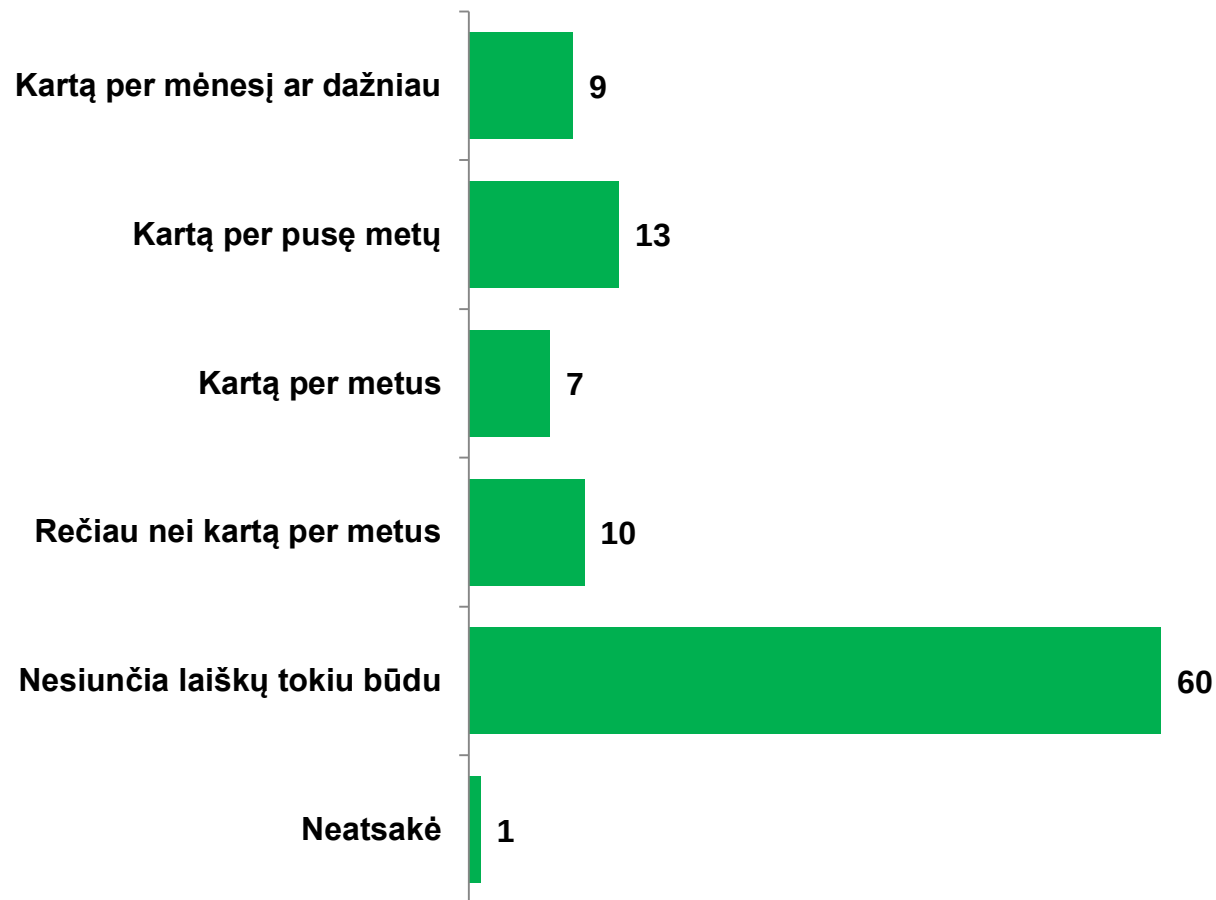
AR JŪS SIUNČIATE LAIŠKUS, NAUDODAMIESI IŠSIUNČIAMŲJŲ LAIŠKŲ DĖŽUTĖMIS? JEI TAIP, KAIP DAŽNAI? (%)

Visi 18 metų ir vyresni Lietuvos gyventojai, N = 1021 (%)



AR JŪS SIUNČIATE LAIŠKUS, NAUDODAMIESI IŠSIUNČIAMŲJŲ LAIŠKŲ DĖŽUTĖMIS?
JEI TAIP, KAIP DAŽNAI? (%)

Žinantys, kur yra tokios laiškų dėžutės (N = 554)



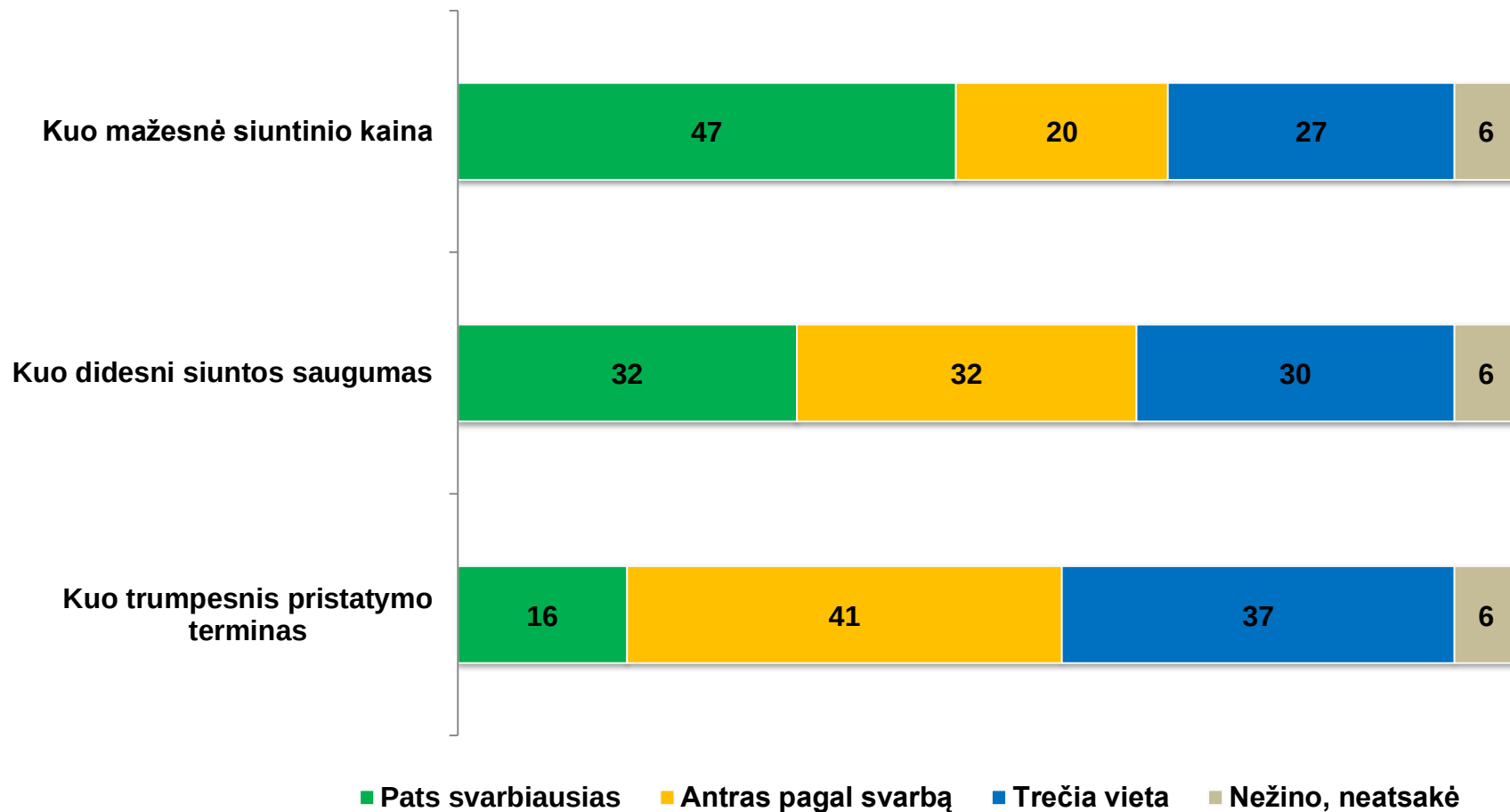
Rezultatai – kas gyventojams svarbiausia, siunčiant laiškus ir siuntinius



- ❑ Kuo mažesnė siuntinių siuntimo kaina yra pats svarbiausias kriterijus gyventojams siunčiant laiškus ir siuntinius – pirmoje vietoje tai nurodė beveik pusė (47%) apklaustų suaugusių Lietuvos gyventojų (18 metų ir vyresnių). Antras pagal svarbą tarp šių trijų kriterijų yra kuo didesnis siuntos saugumas (kaip svarbiausią nurodė trečdalis visų gyventojų), o tarp šių vertinamų kriterijų mažiausiai yra svarbus pristatymo terminas (kaip patį svarbiausią paminėjo septintadalis apklaustų gyventojų). 6% respondentų neatsakė į šį klausimą (neturėjo nuomonės dėl jų svarbos).
- ❑ **Kuo mažesnė siuntimo kaina (kaip patį svarbiausią nurodė 45% AB Lietuvos paštas paslaugų vartotojų, 22% minėjo antroje vietoje ir 33% trečioje → vidurkis 1,8 balo iš 3) –** siuntimo kaina svarbesnė yra vyresniems nei 50 metų žmonėms, kaimo ir mažesnių miestų gyventojams, respondentams su viduriniu ar žemesniu išsilavinimu bei su mažiausiomis (iki 1000 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį, pensininkams (66% iš jų šį kriterijų išskyrė kaip svarbiausią). Lyginant su tyrimu prieš metus, šio kriterijaus svarba nepakito. Pažymėtina, kad siuntimo kaina yra ypač svarbus tiems, kurie nesinaudoja Lietuvos pašto paslaugomis (pirmoje vietoje nurodė net 59%).
- ❑ **Kuo didesnis siuntos saugumas (kaip patį svarbiausią nurodė 38% AB Lietuvos paštas paslaugų vartotojų, 32% minėjo antroje vietoje ir 30% trečioje → vidurkis 2 balai iš 3) –** siuntos saugumas yra svarbesnis vyrams, 30-49 metų žmonėms, didmiesčių gyventojams, respondentams su aukštuoju išsilavinimu bei su didžiausiomis (virš 1800 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį, vadovams bei specialistams ir tarnautojams. Lyginant su tyrimu prieš metus, šio kriterijaus svarba kiek padidėjo (tada kaip svarbiausią nurodė 34% respondentų).
- ❑ **Kuo trumpesnis siuntos pristatymo terminas (kaip patį svarbiausią nurodė 18% įmonės vartotojų, 45% minėjo antroje vietoje ir 37% trečioje → vidurkis 2,2 balo iš 3) –** pristatymo terminas yra kiek svarbesnis vyrams, jaunesniems nei 50 metų žmonėms, kaimo ir mažesnių miestų gyventojams, respondentams su aukštuoju išsilavinimu, vadovams. Lyginant su tyrimu prieš metus, šio kriterijaus svarba kiek sumažėjo (tada kaip svarbiausią nurodė 22% respondentų).

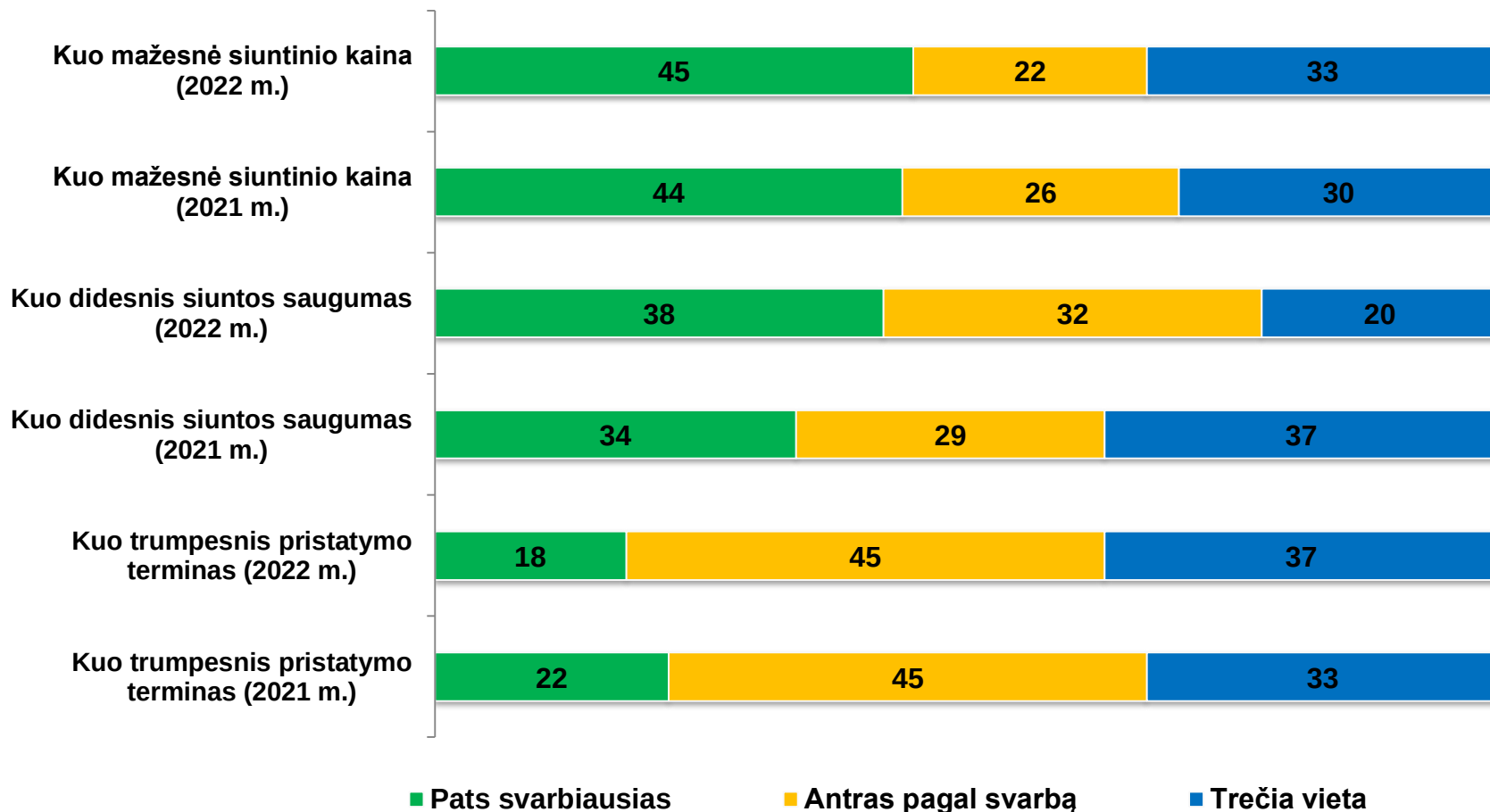
KAS JUMS YRA SVARBIAUSIA SIUNČIANT LAIŠKUS AR SIUNTINIUS? SURANGUOKITE ŠIUOS TRIS PATEIKTUS KRITERIJUS PAGAL SVARBĄ. (%)

Visi 18 metų ir vyresni Lietuvos gyventojai, N = 1021 (%)



KAS JUMS YRA SVARBIAUSIA SIUNČIANT LAIŠKUS AR SIUNTINIUS? SURANGUOKITE ŠIUOS TRIS PATEIKTUS KRITERIJUS PAGAL SVARBĄ. (%)

Naudojasi AB Lietuvos paštas paslaugomis (N = 620)



Rezultatai – stacionarių pašto skyrių ir mobiliųjų laiškininkų veiklos palyginimas



- ❑ Šeši iš dešimties (61%) apklaustų suaugusių Lietuvos gyventojų (18 metų ir vyresnių) atsakė, kad jų gyvenamojoje vietovėje juos aptarnauja stacionarus pašto skyrius, o ketvirtadalis (24%) suaugusių šalies gyventojų nurodė, kad juos aptarnauja mobilusis laiškininkas. 15% respondentų neatsakė į šį klausimą (nežinojo kas juos aptarnauja).
- ❑ **Stacionarus pašto skyrius** – kad juos aptarnauja stacionarus pašto skyrius nurodė aštuoni iš dešimties didmiesčių (80%) bei mažesnių miestų (82%) gyventojų, o kaime tokių yra penktadalis (20%). Kad juos aptarnauja stacionarus pašto skyrius dažniau nurodė respondentai su aukštesniu nei vidurinis išsilavinimu bei su didžiausiomis (virš 1800 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį.
- ❑ **Mobilusis laiškininkas** – kad juos aptarnauja mobilusis laiškininkas nurodė septyni iš dešimties (68%) gyventojų kaime, vienas iš dvidešimties (5%) mažesnių miestų gyventojų bei 2% didmiesčių gyventojų. Kad juos aptarnauja mobilusis laiškininkas dažniau nurodė respondentai su nebaigtu viduriniu išsilavinimu, bedarbiai ir namų šeimininkės bei darbininkai ir ūkininkai.
- ❑ Kaip parodė tyrimas, tarp respondentų, kurie naudojami AB Lietuvos paštas paslaugomis, du iš trijų (67%) aptarnauja stacionarus pašto skyrius, ketvirtadalį (24%) aptarnauja mobilusis laiškininkas, vienas iš dešimties (9%) atsakė, kad jie nežino, kas juos aptarnauja jų gyvenamojoje vietovėje.
- ❑ Septintadalis (14%) suaugusių Lietuvos gyventojų atsakė, kad jie naudojami mobiliojo laiškininko paslaugomis (tarp gyvenančių kaime Lietuvos gyventojų tokių yra trys iš dešimties - 31%). Tarp tų gyventojų, kurie yra AB Lietuvos paštas vartotojai, mobiliojo laiškininko paslaugomis naudojami kas penktas (21%), o prieš metus tokių buvo kiek daugiau nei dešimtadalis (12%).
- ❑ Keturi iš dešimties (43%) respondentų, kuriuos jų gyvenamojoje vietovėje aptarnauja mobilusis laiškininkas, atsakė, kad jie naudojami tokio laiškininko paslaugomis, o daugiau nei pusė (57%) iš žinančių, kas juos aptarnauja, nurodė, kad jie nesinaudoja savo mobiliojo laiškininko paslaugomis.

- ☐ Ketvirtadalis (26%) apklaustų suaugusių Lietuvos gyventojų (18 metų ir vyresnių) atsakė žinantys apie tai, kad universaliajai pašto paslaugai suteikti, mobilųjį laiškinką galima išsikviesti į namus, septyni iš dešimties (70%) apklaustųjų apie tai nežino, o 4% respondentų neatsakė į šį klausimą.
- ☐ Daugiau nei pusė (57%) respondentų, kuriuos jų gyvenamojoje vietovėje aptarnauja mobilusis laiškinkas, atsakė, kad jie yra informuoti apie tai, kad mobilųjį laiškinką galima išsikviesti į namus universaliajai pašto paslaugai suteikti.
- ☐ Aštuoni iš dešimties (80%) respondentų, kurie naudojasi mobiliojo laiškinko paslaugomis, žino apie tai, kad mobilųjį laiškinką galima išsikviesti į namus universaliajai pašto paslaugai suteikti.

- ☐ Kiek mažiau nei ketvirtadalis (23%) 18 metų ir vyresnių Lietuvos gyventojų žino apie tai, kad mobilusis laiškinkas nemokamai atvyksta į namus suteikti universaliąją pašto paslaugą, septyni iš dešimties (72%) apklaustų gyventojų apie tai nežino, o 5% respondentų neatsakė į šį klausimą.
- ☐ Pusė (52%) respondentų, kuriuos jų gyvenamojoje vietovėje aptarnauja mobilusis laiškinkas, žino apie tai, kad mobilusis laiškinkas nemokamai atvyksta į namus suteikti universaliąją pašto paslaugą.
- ☐ Aštuoni iš dešimties (81%) respondentų, kurie naudojasi mobiliojo laiškinko paslaugomis, žino apie tai, kad mobilusis laiškinkas nemokamai atvyksta į namus suteikti universaliąją pašto paslaugą.

- ☐ Apklausa parodė, kad informuotumo lygis apie galimybę į namus išsikviesti mobilųjį laiškinką bei apie nemokamą paslaugą tarp AB Lietuvos paštas vartotojų per paskutinius metus (lyginant su 2021 m. tyrimo rezultatais) nepakito.

- ☐ **Dauguma (septyni iš dešimties - 70%)** apklaustų 18 metų ir vyresnių Lietuvos gyventojų mano, kad **stacionarus pašto skyrius turėtų dirbti 5 dienas per savaitę**, dešimtadalis (10%) apklaustųjų sutiktų, kad stacionarus skyrius veiktų 3 – 4 dienas per savaitę, o tik 1% gyventojų pasisako už tokio skyriaus darbą 1 ar 2 dienas per savaitę. Penktadalis (19%) respondentų neturėjo nuomonės atsakė šiuo klausimu.
- ☐ Kad stacionarus pašto skyrius galėtų veikti mažiau kaip 5 dienas per savaitę kiek daugiau palaikytų gyvenantys kaime.
- ☐ Lyginant AB Lietuvos paštas vartotojų nuomonę dabar ir prieš metus (2021 m. lapkritį – gruodį) matyti, kad padaugėjo vartotojų dalis, kurie norėtų stacionaraus pašto skyriaus darbo 5 dienas per savaitę (prieš metus tokių buvo 61%, o dabar to pageidautų 79% apklaustų vartotojų).
- ☐ **Pusė (48%)** apklaustų 18 metų ir vyresnių Lietuvos gyventojų mano, kad **mobilusis laiškininkas turėtų dirbti 5 dienas per savaitę**, septintadalis (15%) apklaustųjų sutiktų, kad toks laiškininkas dirbtų 3 – 4 dienas per savaitę, o 4% gyventojų pasisako už mobiliojo laiškininko darbą 1 ar 2 dienas per savaitę. Trečdalis (33%) respondentų neturėjo nuomonės atsakė šiuo klausimu (daliai gyventojų šis klausimas nėra aktualus).
- ☐ Kad mobilusis laiškininkas turėtų dirbti 5 dienas per savaitę labiau norėtų gyvenantys kaime.
- ☐ Gyventojai, kurie šiuo metu naudojami mobiliųjų laiškininkų paslaugomis, norėtų, kad jie dirbtų kuo daugiau dienų per savaitę – kas dešimtas (10%) iš jų sutiktų su 1 – 3 dienų per savaitę darbu, tokia pat dalis (9%) pasisako už 4 dienų per savaitę darbą, o absoliuti dauguma (76%) nori 5 dienų per savaitę veiklos.
- ☐ Lyginant AB Lietuvos paštas vartotojų nuomonę dabar ir prieš metus (2021 m. lapkritį – gruodį) matyti, kad irgi padaugėjo vartotojų dalis, kurie norėtų dirbančio 5 dienas per savaitę mobiliojo laiškininko (prieš metus tokių buvo 31%, o dabar to pageidautų 54% apklaustų vartotojų), tačiau lyginant šiuos atsakymus reikia atsižvelgti į tai, kad prieš metus mobilieji laiškininkai buvo analizuojami kartu su kilnojamu paštu skyriumi.

- ☐ Pusė (53%) apklaustų 18 metų ir vyresnių Lietuvos gyventojų mano, kad stacionaraus pašto skyriaus darbo laikas yra patogus, kiek daugiau nei dešimtadalis (13%) apklaustųjų atsakė, kad jiems šių skyrių darbo laikas yra nepatogus, o penktadalis (19%) gyventojų atsakė, kad jie nežino koku laiku dirba stacionarūs pašto skyriai. Septintadalis (14%) respondentų neatsakė į šį klausimą.
- ☐ Septyni iš dešimties (69%) respondentų, kuriuos jų gyvenamojoje vietovėje aptarnauja stacionarus pašto skyrius, atsakė, kad jiems jų darbo laikas yra patogus, kas dešimtam (10%) potencialam šių skyrių klientui jų darbo laikas yra nepatogus, o penktadalis (21%) atsakė, kad nežino kada dirba stacionarūs pašto skyriai.
- ☐ Ketvirtadalis (23%) suaugusių Lietuvos gyventojų mano, kad mobiliojo laiškininko darbo laikas yra patogus, 6% mano kad nepatogus, o dauguma (45%) gyventojų atsakė, kad jie nieko nežino apie mobiliųjų laiškininkų darbo laiką. Ketvirtadalis (26%) respondentų neatsakė į šį klausimą.
- ☐ Kas antras (49%) respondentas, kurį jų gyvenamojoje vietovėje aptarnauja mobilusis laiškininkas, atsakė, kad jų darbo laikas yra patogus, dešimtdaliui (11%) jų darbo laikas yra nepatogus, o keturi iš dešimties (40%) atsakė, kad jie nežino koku laiku dirba mobilieji laiškininkai.
- ☐ Septyni iš dešimties (70%) respondentų, kurie naudojasi mobiliojo laiškininko paslaugomis, yra patenkinti jų darbo grafiku (koku laiku jie dirba), septintadalis (14%) jų darbo laiką įvertino kaip nepatogų, o šeštadalis (16%) neturėjo nuomonės šiuo klausimu.
- ☐ Vertinant tiek stacionarių pašto skyrių darbo laiką, tiek ir mobiliųjų laiškininkų darbo laiko patogumą, apklaustų vartotojų vertinimai per metus nepakito.

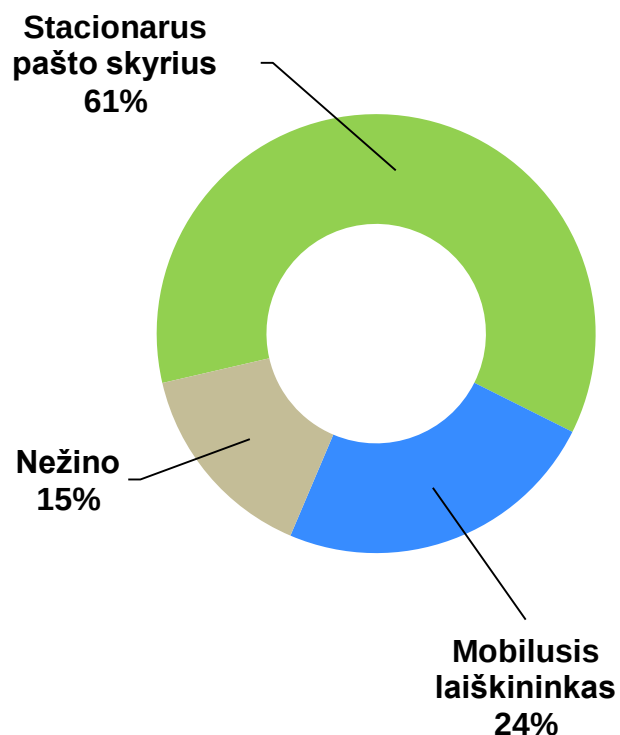
- ❑ Du iš trijų apklaustų 18 metų ir vyresnių Lietuvos gyventojų atsakė, kad dažniausiai lankomi AB Lietuvos paštas paštomatai ir dažniausiai lankomas stacionaru skyrius nuo jų gyvenamosios vietos nėra toli (t.y. apie trečdalį nurodė, kad jie yra arti ir dar trečdalis mano, kad šios paslaugų teikimo vietos nėra nei toli, nei arti). Pusė suaugusių gyventojų atsakė, kad nuo jų namų viešai skirta naudotis pašto dėžutė laiškamams nėra toli, tačiau keturi iš dešimties nurodė, kad jie nežino, kur tokia pašto dėžutė yra. Mažiausiai suaugę Lietuvos gyventojai yra informuoti apie mobiliųjų laiškinių pastovėjimo vietas jų gyvenamojoje teritorijoje – to nežino du iš trijų (tarp gyvenančių kaime tokių mažiau – keturi iš dešimties).
- ❑ **AB Lietuvos paštas paštomatai** - trečdalis (35%) suaugusių Lietuvos gyventojų mano, kad artimiausi šios įmonės paštomatai yra arti nuo jų namų, panaši dalis (32%) šį atstumą įvertino vidutiniškai (nei arti, nei toli), penktadalis (19%) gyventojų atsakė, kad artimiausi paštomatai yra toli nuo jų gyvenamosios vietos, o septintadalis (14%) respondentų nežinojo, kur yra artimiausi AB Lietuvos paštas paštomatai.
- ❑ Daugiau nei pusė (54%) apklaustų gyventojų kaime mano, kad AB Lietuvos paštas paštomatai yra toli nuo jų namų, penktadalis (21%) šį atstumą įvertino vidutiniškai ir tik 6% gyventojų kaime gyvena arti šios įmonės paštomatų. Kad tokie paštomatai yra arti nuo jų namų nurodė pusė (51%) didmiesčių gyventojų bei beveik pusė (46%) respondentų mažesniuose miestuose.
- ❑ Pusė (50%) respondentų, kurie jų naudojami šios įmonės paštomatais, atsakė, kad artimiausi paštomatai yra arti nuo jų namų, trečdalis (34%) vartotojų atstumą iki artimiausio nuo jų namų paštomato įvertino vidutiniškai (nei arti, nei toli), o daugiau nei dešimtadalis (13%) atsakė, kad artimiausi šios įmonės paštomatai, jų nuomone, yra per toli nuo jų gyvenamosios vietos.
- ❑ Per paskutinius metus atsakusių, kad paštomatai yra arti nuo jų namų, sumažėjo 6 procentiniais punktais (2021 m. pabaigoje tai nurodė 47% AB Lietuvos paštas vartotojų, o šiais metais tokių buvo 41%).

- ❑ **Stacionarus pašto skyrius** – trys iš dešimties (30%) suaugusių Lietuvos gyventojų mano, kad artimiausias stacionarus pašto skyrius nuo jų namų yra arti, kiek daugiau nei trečdalis (35%) šį atstumą įvertino vidutiniškai (nei arti, nei toli), ketvirtadalis (26%) gyventojų atsakė, kad artimiausias toks skyrius yra toli nuo jų gyvenamosios vietos, o dešimtadalis (9%) respondentų nežinojo, kur yra artimiausias AB Lietuvos paštas stacionarus skyrius.
- ❑ Daugiau nei pusė (54%) apklaustų gyventojų kaime mano, kad stacionarus pašto skyrius yra toli nuo jų namų, ketvirtadalis (26%) šį atstumą įvertino vidutiniškai ir tik kas dešimtas (10%) kaimo gyventojas gyvena arti stacionaraus AB Lietuvos paštas skyriaus. Kad stacionarus pašto skyrius yra arti nuo jų namų nurodė trečdalis (34%) didmiesčių gyventojų bei beveik pusė (46%) respondentų mažesniuose miestuose.
- ❑ Beveik pusė (45%) respondentų, kuriuos jų gyvenamojoje vietovėje aptarnauja stacionarus pašto skyrius, atsakė, kad artimiausias toks pašto skyrius yra arti nuo jų namų, keturi iš dešimties (42%) potencialių klientų atstumą iki artimiausio skyriaus įvertino vidutiniškai (nei arti, nei toli), o kas dešimtas (11%) atsakė, kad artimiausias stacionarus šios įmonės pašto skyrius, jų nuomone, yra per toli nuo jų gyvenamosios vietos.
- ❑ Per paskutinius metus atsakiusių, kad stacionarus pašto skyrius yra toli nuo jų namų, padidėjo 6 procentiniais punktais (2021 m. pabaigoje tai nurodė 19% AB Lietuvos paštas vartotojų, o šiais metais tokių buvo 25%).
- ❑ **Viešai naudotis skirtos pašto dėžutės (skirtos siunčiamųjų laiškų siuntimui ir surinkimui)** – ketvirtadalis (23%) suaugusių Lietuvos gyventojų mano, kad artimiausia tokia pašto dėžutė nuo jų namų yra arti, trys iš dešimties (29%) šį atstumą įvertino vidutiniškai, kas dešimtas (11%) gyventojas atsakė, kad tokia geltonoji pašto dėžutė, jų nuomone, yra per toli nuo jų gyvenamosios vietos, o beveik keturi iš dešimties (37%) respondentų nežinojo, kur yra artimiausia tokia laiškam išsiųsti skirta pašto dėžutė.
- ❑ Kad tokia pašto dėžutė yra arti nuo jų namų dažniau nurodė mažesnių miestų gyventojai (36%), o kad ji yra toli nuo jų namų dažniau atsakė gyvenantys kaime (23%).

- ☐ Trečdalis (34%) respondentų, kurie naudojasi AB Lietuvos paštas viešomis dėžutėmis laiškam išsiųsti atsakė, kad artimiausia tokia laiškų dėžutė yra arti nuo jų namų, keturi iš dešimties (42%) vartotojų atstumą iki artimiausios geltonosios dėžutės įvertino vidutiniškai (nei arti, nei toli), o kiek daugiau nei dešimtadalis (13%) atsakė, kad artimiausia jiems žinoma tokia laiškų dėžutė yra toli nuo jų gyvenamosios vietos.
- ☐ Kaip atstumą vertina tie gyventojai, kurie nesinaudoja laiškam siųsti skirtomis pašto dėžutėmis? Didžiausia dalis (43%) nurodė, kad jie nežino kur yra artimiausia tokia pašto dėžutė nuo jų namų, penktadalis (20%) žino, kad tokia yra arti nuo jų namų, ketvirtadalis (27%) iš jų šį atstumą įvertino vidutiniškai (nei arti, nei toli), o kas dešimtas (10%) mano, kad iki jos jiems eiti nuo namų yra toli.
- ☐ Per paskutinius metus AB Lietuvos paštas vartotojų nuomonė šiuo klausimu nepakito.
- ☐ **Mobiliojo laiškininko pastovėjimo vietos** – dauguma (64%) suaugusių Lietuvos gyventojų nežino kur yra tokios vietos, kas dešimtas (10%) atstumą iki jų įvertino kaip artimą nuo namų, penktadalis (19%) šį atstumą įvertino vidutiniškai, o 6% respondentų atsakė, kad tokios mobiliųjų laiškininkų pastovėjimo vietos yra per toli nuo jų gyvenamosios vietos.
- ☐ Kad tokia pastovėjimo vieta yra arti nuo jų namų nurodė penktadalis (19%) kaimo gyventojų, trys iš dešimties (28%) atstumą įvertino vidutiniškai, kad tokios pastovėjimo vietos yra per toli nuo jų namų atsakė 13%, o dar 40% respondentų kaime nežino, kur yra tokios mobiliųjų laiškininkų pastovėjimo vietos.
- ☐ Kas ketvirtas (25%) respondentas, kurį jų gyvenamojoje vietovėje aptarnauja mobilusis laiškininkas, atsakė, kad jų pastovėjimo vietos yra arti nuo namų, trečdalis (32%) potencialių klientų tokį atstumą įvertino vidutiniškai, septintadalis (14%) mano, kad mobilieji laiškininkai jų kaime sustoja per toli.
- ☐ Tyrimas parodė, kad per paskutinius metus sumažėjo AB Lietuvos paštas vartotojų dalis, kurie nežino mobilių laiškininkų sustojimo vietų (2021 m. pabaigoje tai nurodė 71% respondentų, o šiais metais tokių buvo 61%).

KOKS PAŠTAS JUS APTARNAUJA JŪSŲ GYVENAMOJOJE VIETOJE? (%)

Visi 18 metų ir vyresni Lietuvos gyventojai, N = 1021 (%)

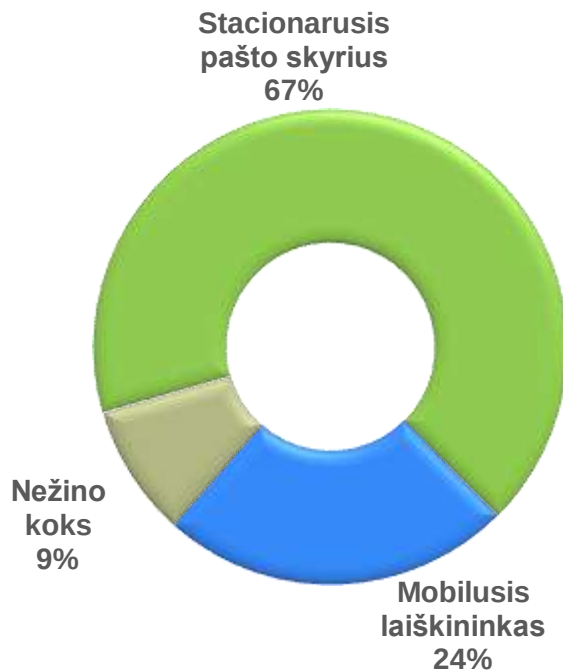


■ Stacionarus pašto skyrius ■ Mobilusis laiškininkas
■ Nežino, neatsakė

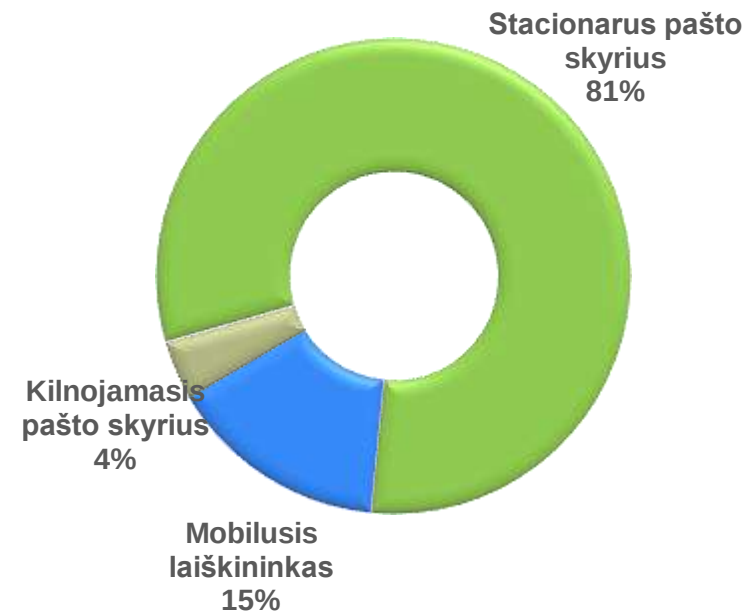
LYTIS	Vyrai	62	23	15
	Moterys	61	25	14
AMŽIUS	18 - 29 m.	55	26	19
	30 - 49 m.	63	23	14
	50 m. +	62	24	14
ŠEIMOS PAJAMOS	Iki 1000 eurų	55	29	16
	1001-1800 eurų	62	28	10
	Virš 1801 eurų	69	19	12
GYVENA	Kaimas	20	68	12
	Kiti miestai	82	5	13
	Didmiestis	80	2	18

KOKS PAŠTAS JUS APTARNAUJA JŪSŲ GYVENAMOJOJE VIETOJE? (%)

AB Lietuvos paštas vartotojai, 2022 m. lapkritis,
„Baltijos tyrimai“, asmeninis interviu (N = 1021)

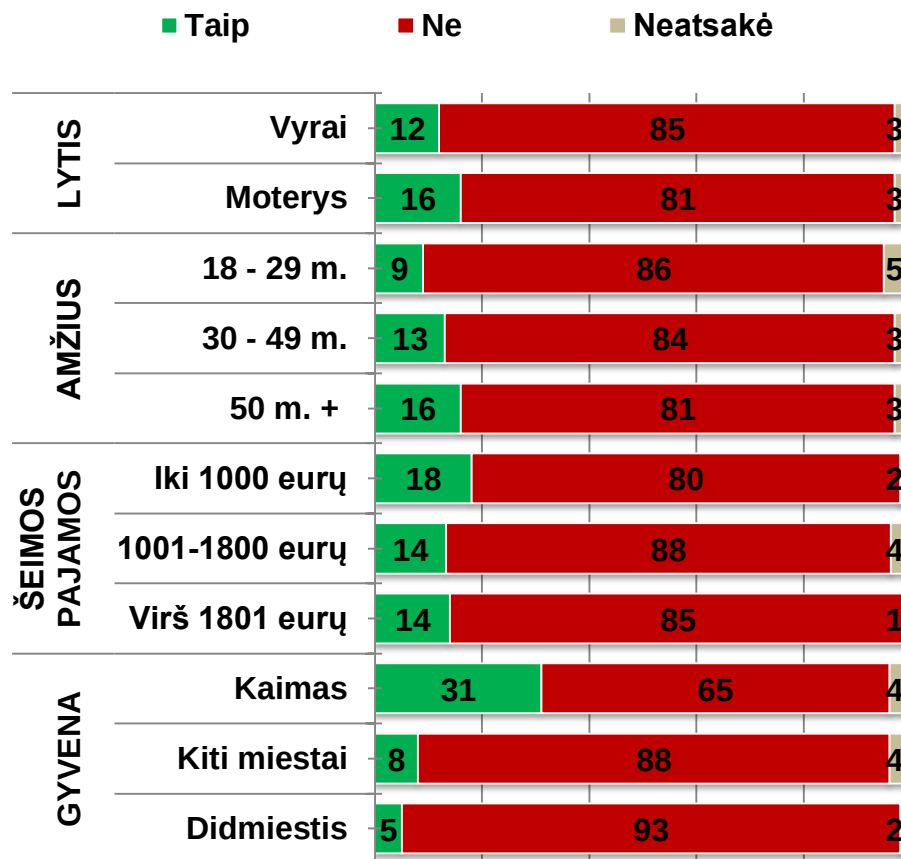
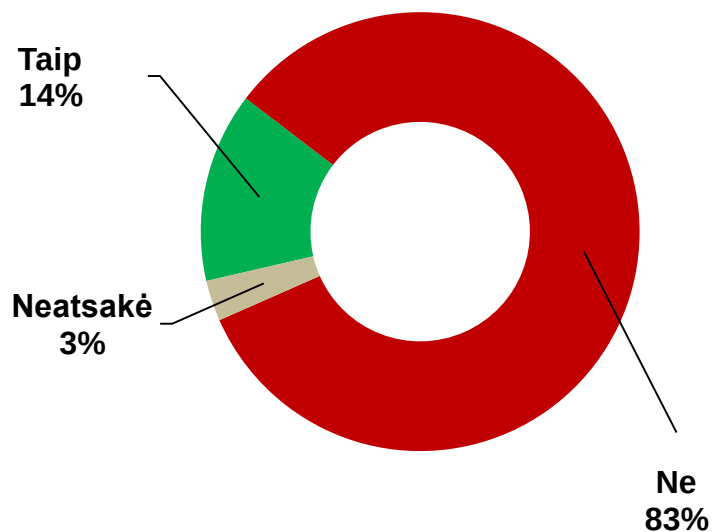


AB Lietuvos paštas vartotojai, 2021.11.18 –
12.06, Spinter research, kombinuotas CAWI ir
CATI metodas (N = 1017)



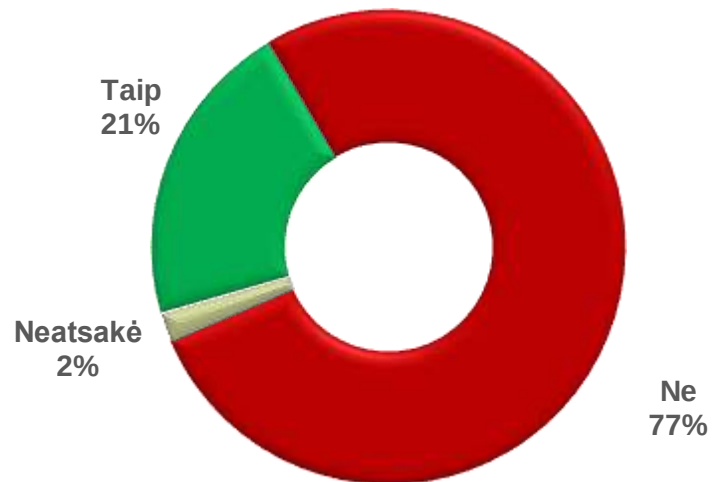
AR JŪS NAUDOJATĖS MOBILIOJO LAIŠKININKO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS? (%)

Visi 18 metų ir vyresni Lietuvos gyventojai, N = 1021 (%)

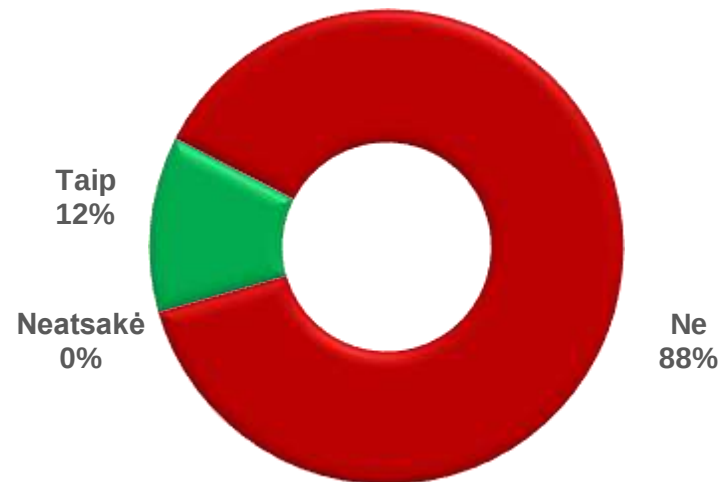


AR JŪS NAUDOJATĖS MOBILIOJO LAIŠKININKO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS? (%)

AB Lietuvos paštas vartotojai, 2022 m. lapkritis,
„Baltijos tyrimai“, asmeninis interviu (N = 1021)

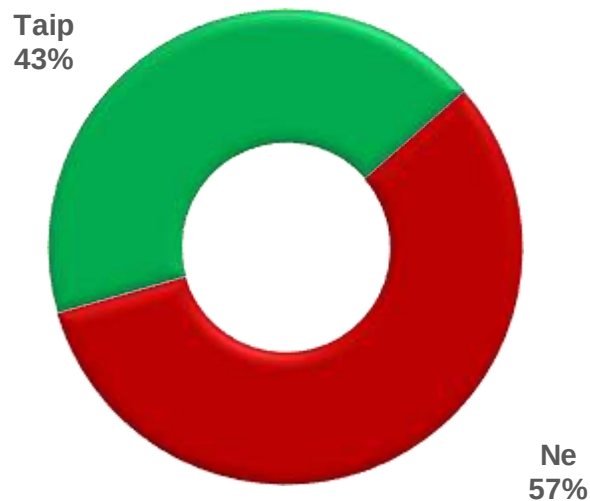


AB Lietuvos paštas vartotojai, 2021.11.18 –
12.06, Spinter research, kombinuotas CAWI ir
CATI metodas (N = 1017)

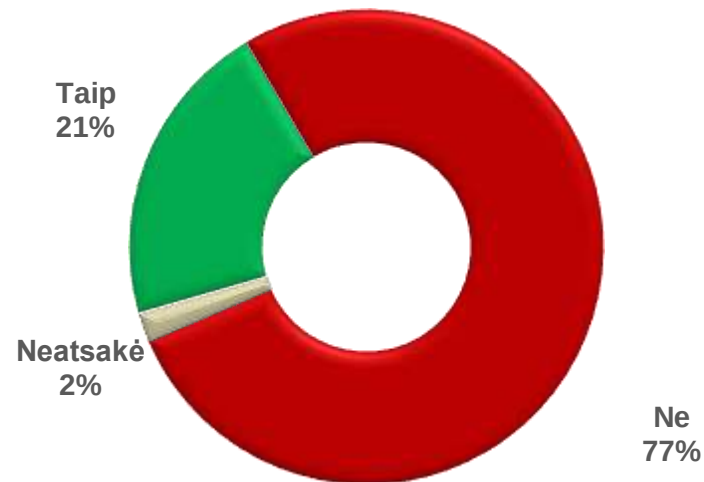


AR JŪS NAUDOJATĖS MOBILIOJO LAIŠKININKO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS? (%)

Lietuvos gyventojai, kuriuos aptarnauja
mobilusis laiškininkas
(N = 246)

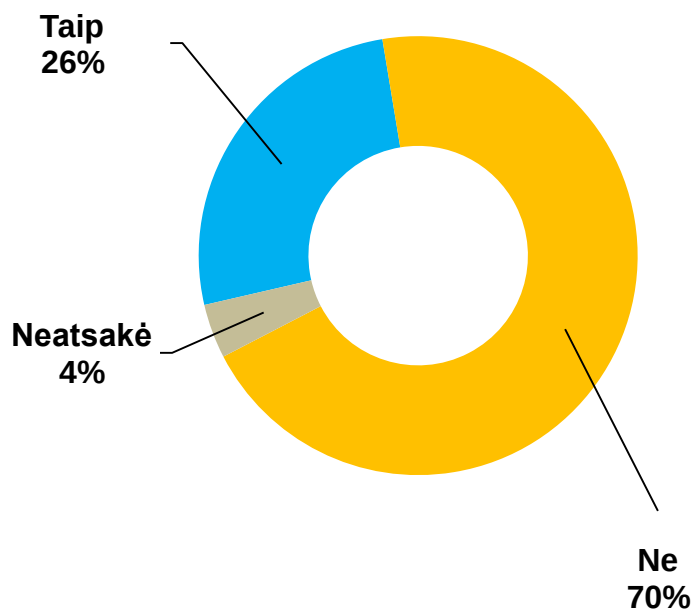


Visi AB Lietuvos paštas paslaugų
vartotojai, (N = 620)



AR JŪS ŽINOTE, KAD UNIVERSALIAJAI PAŠTO PASLAUGAI SUTEIKTI, MOBILŲJĮ LAIŠKININKĄ GALIMA IŠSIKVIESTI Į NAMUS? (%)

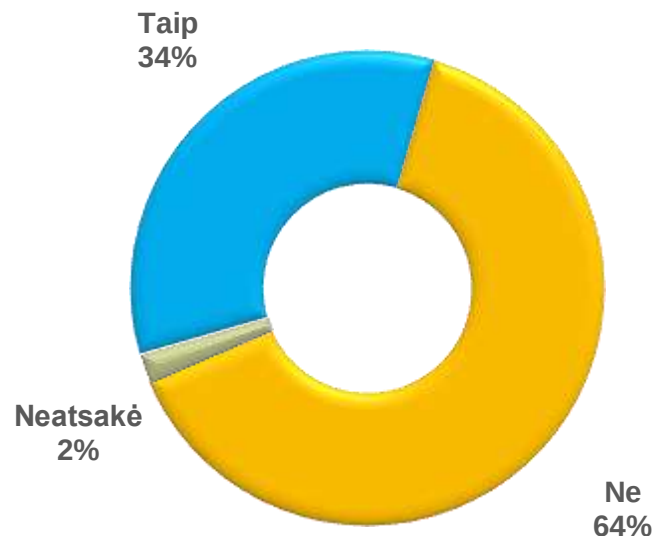
Visi 18 metų ir vyresni Lietuvos gyventojai, N = 1021 (%)



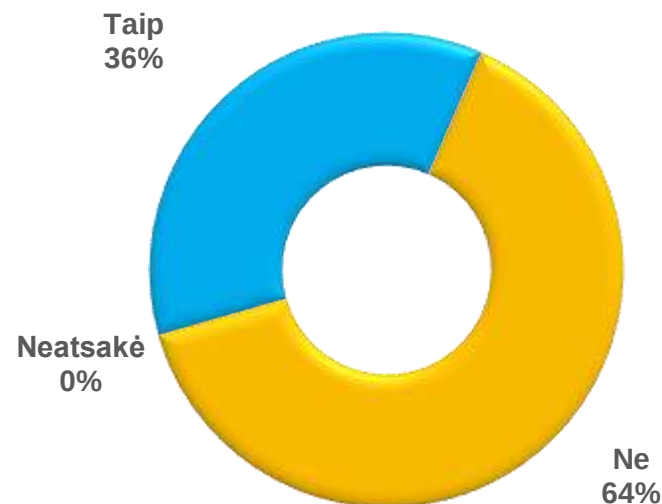
		Taip	Ne	Neatsakė
LYTIS	Vyrai	24	72	4
	Moterys	27	69	4
AMŽIUS	18 - 29 m.	25	68	7
	30 - 49 m.	28	69	3
	50 m. +	24	72	4
ŠEIMOS PAJAMOS	Iki 1000 eurų	25	73	2
	1001-1800 eurų	27	68	5
	Virš 1801 eurų	27	72	1
GYVENA	Kaimas	44	50	6
	Kiti miestai	24	70	6
	Didmiestis	12	86	2

AR JŪS ŽINOTE, KAD UNIVERSALIAJAI PAŠTO PASLAUGAI SUTEIKTI, MOBILŲJĮ LAIŠKININKĄ GALIMA IŠSIKVIESTI Į NAMUS? (%)

AB Lietuvos paštas vartotojai, 2022 m. lapkritis,
„Baltijos tyrimai“, asmeninis interviu (N = 1021)

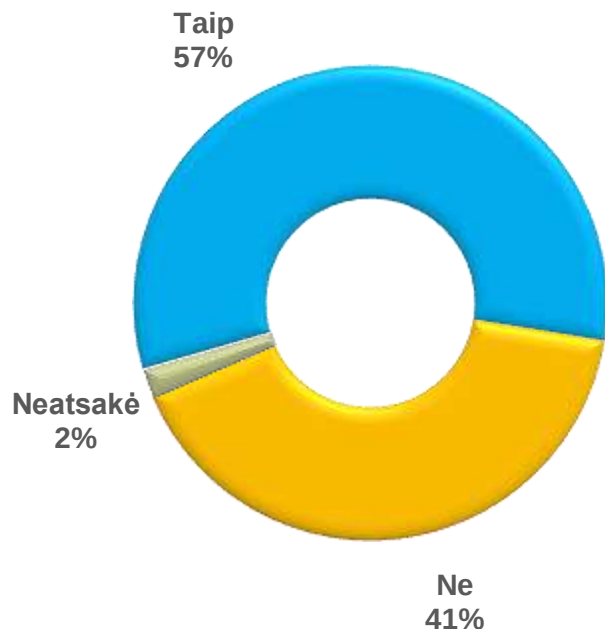


AB Lietuvos paštas vartotojai, 2021.11.18 –
12.06, Spinter research, kombinuotas CAWI ir
CATI metodas (N = 1017)

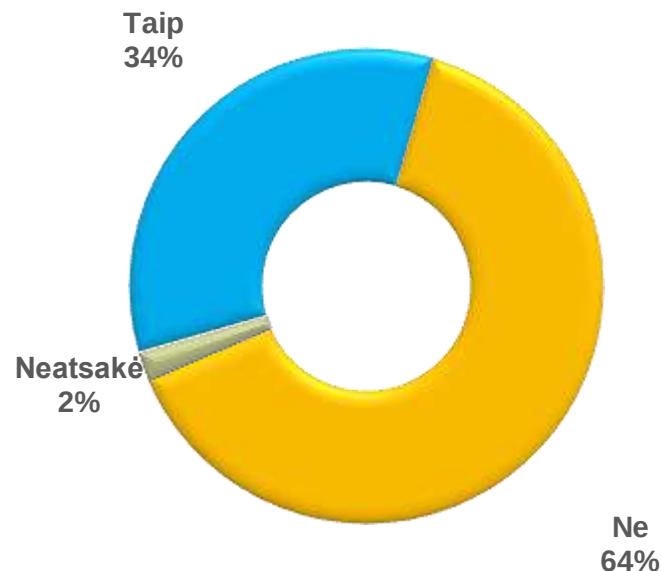


AR JŪS ŽINOTE, KAD UNIVERSALIAJAI PAŠTO PASLAUGAI SUTEIKTI, MOBILŲJĮ LAIŠKININKĄ GALIMA IŠSIKVIESTI Į NAMUS? (%)

Lietuvos gyventojai, kuriuos aptarnauja
mobilusis laiškininkas
(N = 246)

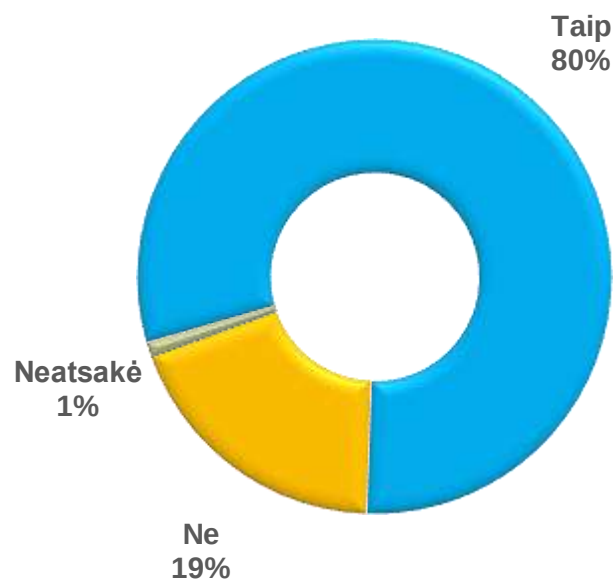


Visi AB Lietuvos paštas paslaugų vartotojai,
(N = 620)

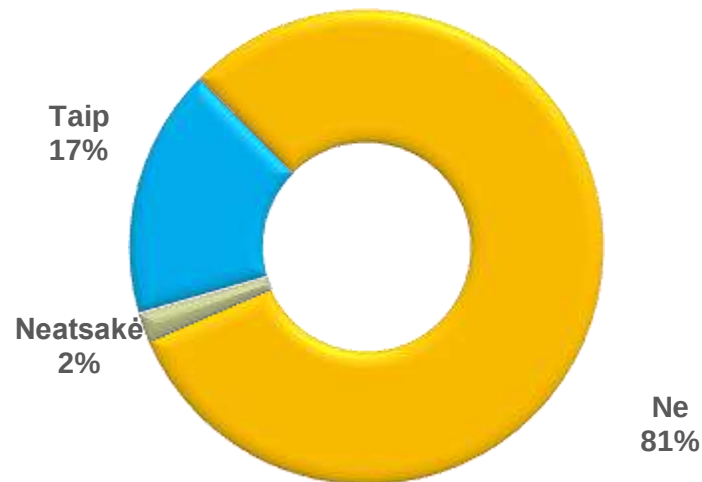


AR JŪS ŽINOTE, KAD UNIVERSALIAJAI PAŠTO PASLAUGAI SUTEIKTI, MOBILŲJĮ LAIŠKININKĄ GALIMA IŠSIKVIESTI Į NAMUS? (%)

Lietuvos gyventojai, kurie naudoja
mobiliojo laiřkininko paslaugomis
(N = 144)

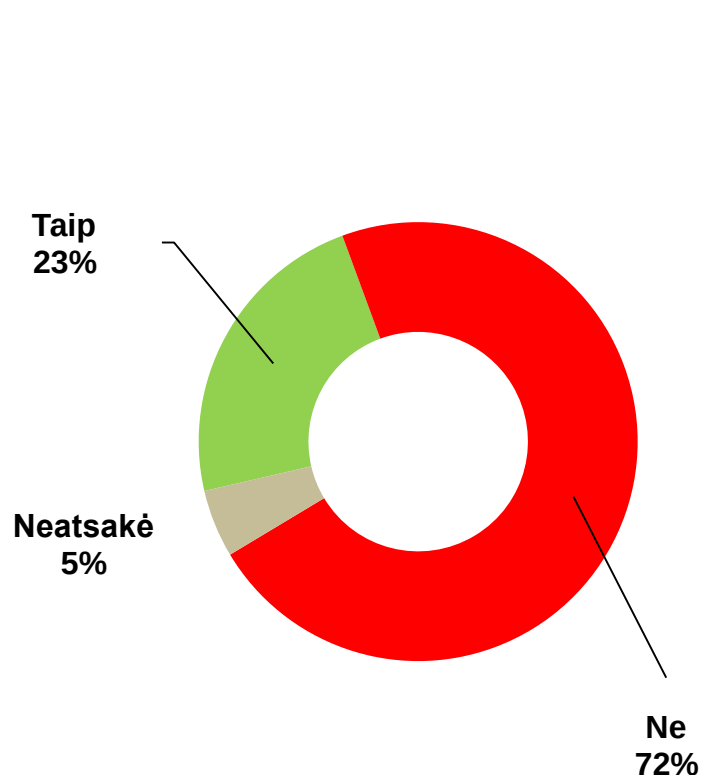


Lietuvos gyventojai, kurie nesinaudoja
mobiliojo laiřkininko paslaugomis, (N = 845)



AR JŪS ŽINOTE, KAD MOBILUSIS LAIŠKININKAS NEMOKAMAI ATVYKSTA Į NAMUS SUTEIKTI UNIVERSALIAJĄ PAŠTO PASLAUGĄ? (%)

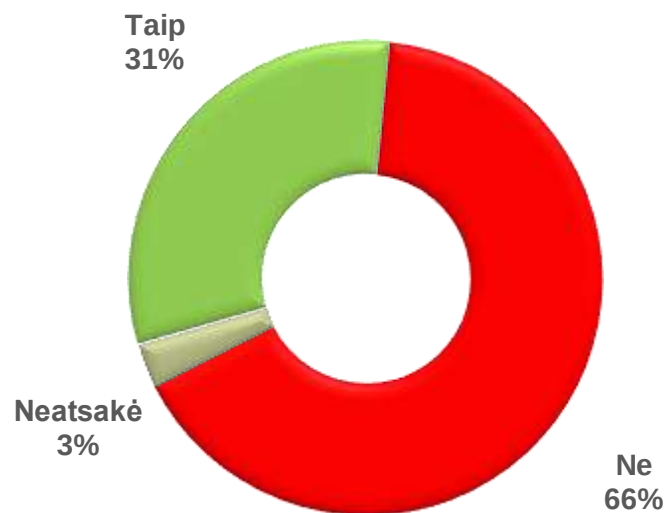
Visi 18 metų ir vyresni Lietuvos gyventojai, N = 1021 (%)



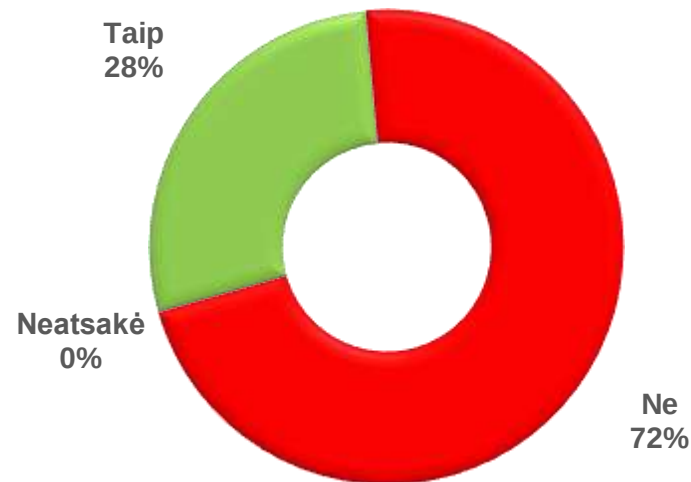
		Taip	Ne	Neatsakė
LYTIS	Vyrai	22	73	5
	Moterys	24	71	5
AMŽIUS	18 - 29 m.	23	69	8
	30 - 49 m.	27	69	4
	50 m. +	21	75	4
ŠEIMOS PAJAMOS	Iki 1000 eurų	23	75	2
	1001-1800 eurų	25	70	5
	Virš 1801 eurų	25	73	2
GYVENA	Kaimas	42	51	7
	Kiti miestai	23	72	5
	Didmiestis	10	88	2

AR JŪS ŽINOTE, KAD MOBILUSIS LAIŠKININKAS NEMOKAMAI ATVYKSTA Į NAMUS SUTEIKTI UNIVERSALIAJĄ PAŠTO PASLAUGĄ? (%)

AB Lietuvos paštas vartotojai, 2022 m. lapkritis, „Baltijos tyrimai“, asmeninis interviu (N = 1021)

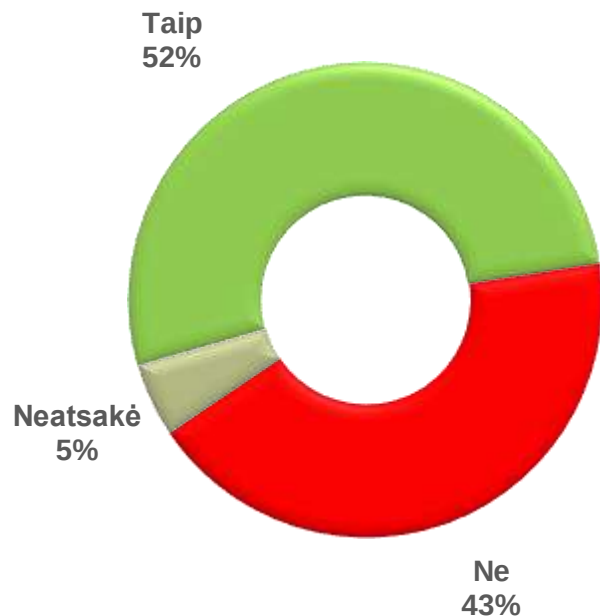


AB Lietuvos paštas vartotojai, 2021.11.18 – 12.06, Spinter research, kombinuotas CAWI ir CATI metodas (N = 1017)

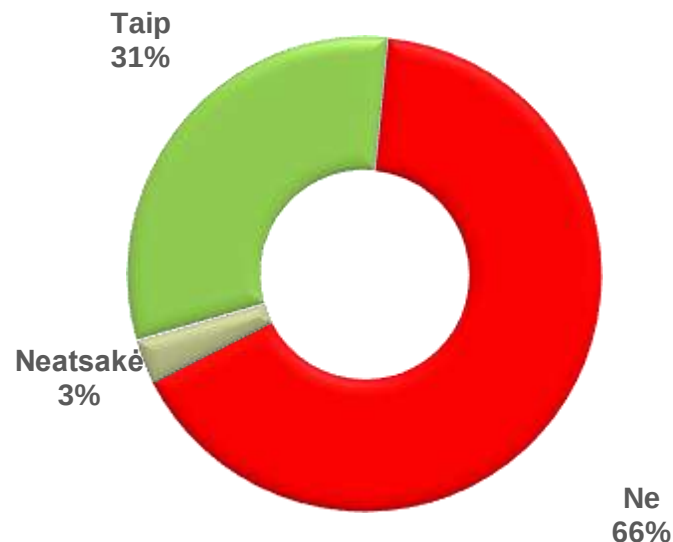


AR JŪS ŽINOTE, KAD MOBILUSIS LAIŠKININKAS NEMOKAMAI ATVYKSTA Į NAMUS SUTEIKTI UNIVERSALIAJĄ PAŠTO PASLAUGĄ? (%)

Lietuvos gyventojai, kuriuos aptarnauja
mobilusis laiškininkas
(N = 246)



Visi AB Lietuvos paštas paslaugų vartotojai,
(N = 620)

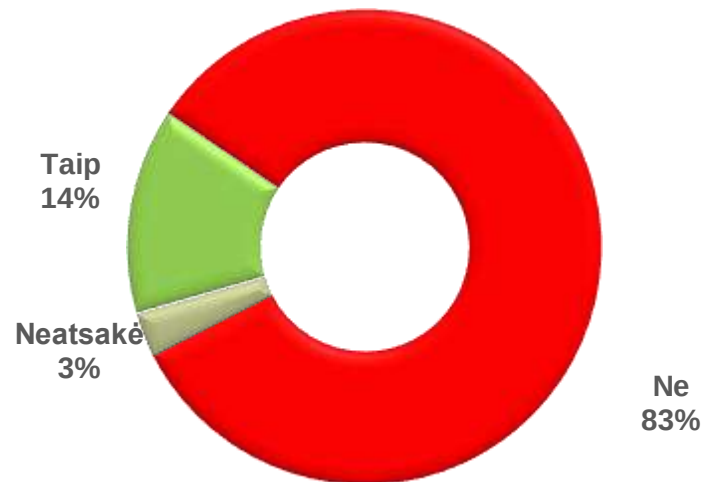


AR JŪS ŽINOTE, KAD MOBILUSIS LAIŠKININKAS NEMOKAMAI ATVYKSTA Į NAMUS SUTEIKTI UNIVERSALIAJĄ PAŠTO PASLAUGĄ? (%)

Lietuvos gyventojai, kurie naudoja
mobiliojo laiškininko paslaugomis
(N = 144)

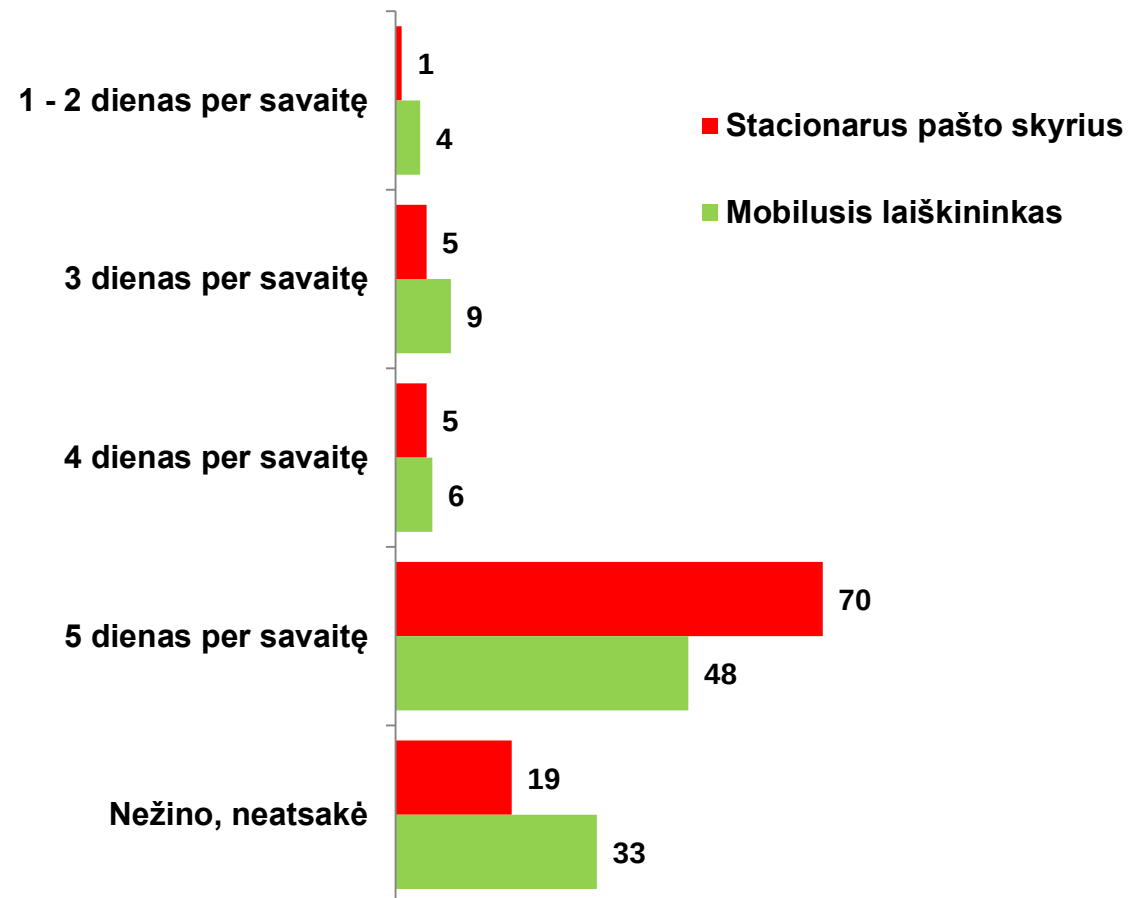


Lietuvos gyventojai, kurie nesinaudoja
mobiliojo laiškininko paslaugomis, (N = 845)



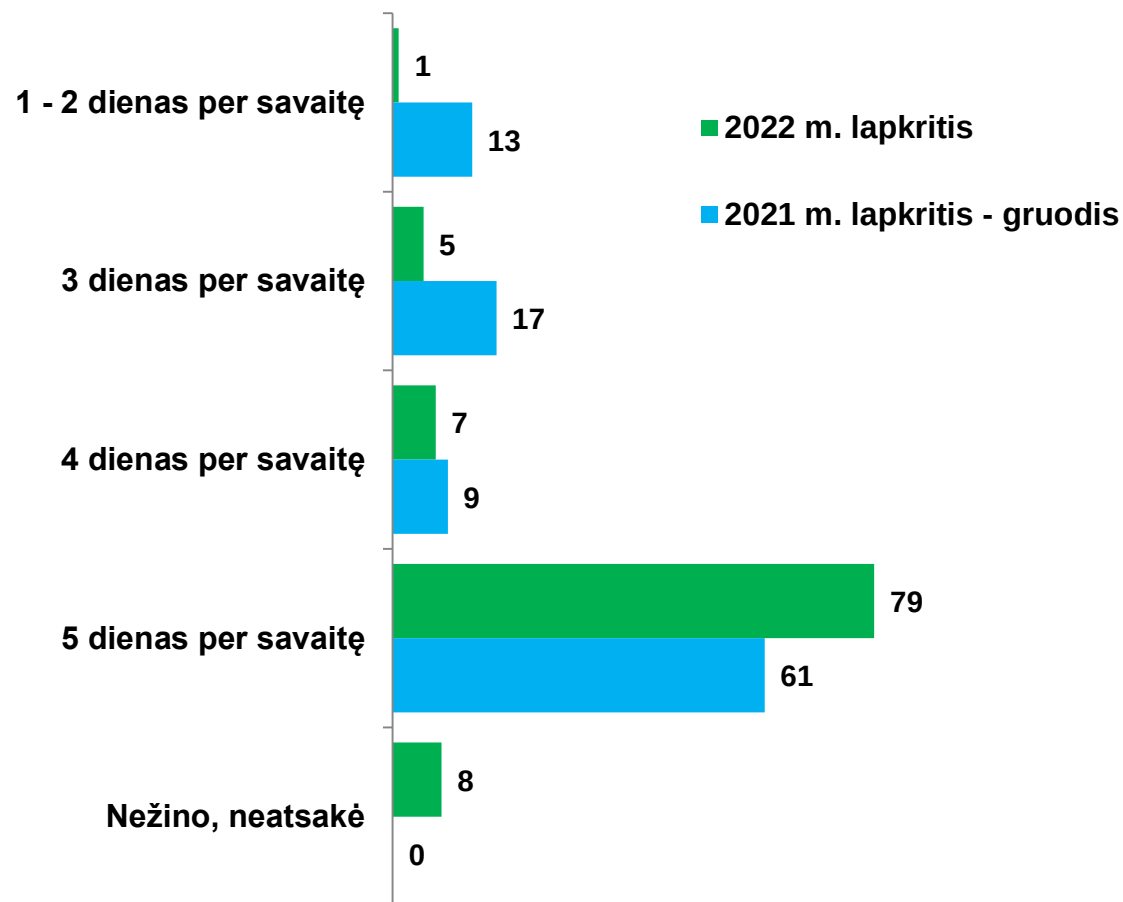
KIEK DIENŲ PER SAVAITĘ, JŪSŲ MANYMU, TURĖTŲ VEIKTI STACIONARUS PAŠTO SKYRIUS IR KIEK DIENŲ TURĖTŲ DIRBTI MOBILUSIS LAIŠKININKAS? (%)

Visi 18 metų ir vyresni Lietuvos gyventojai, N = 1021 (%)



KIEK DIENŲ PER SAVAITĘ, JŪSŲ MANYMU, TURĖTŲ VEIKTI STACIONARUS PAŠTO SKYRIUS? (%)

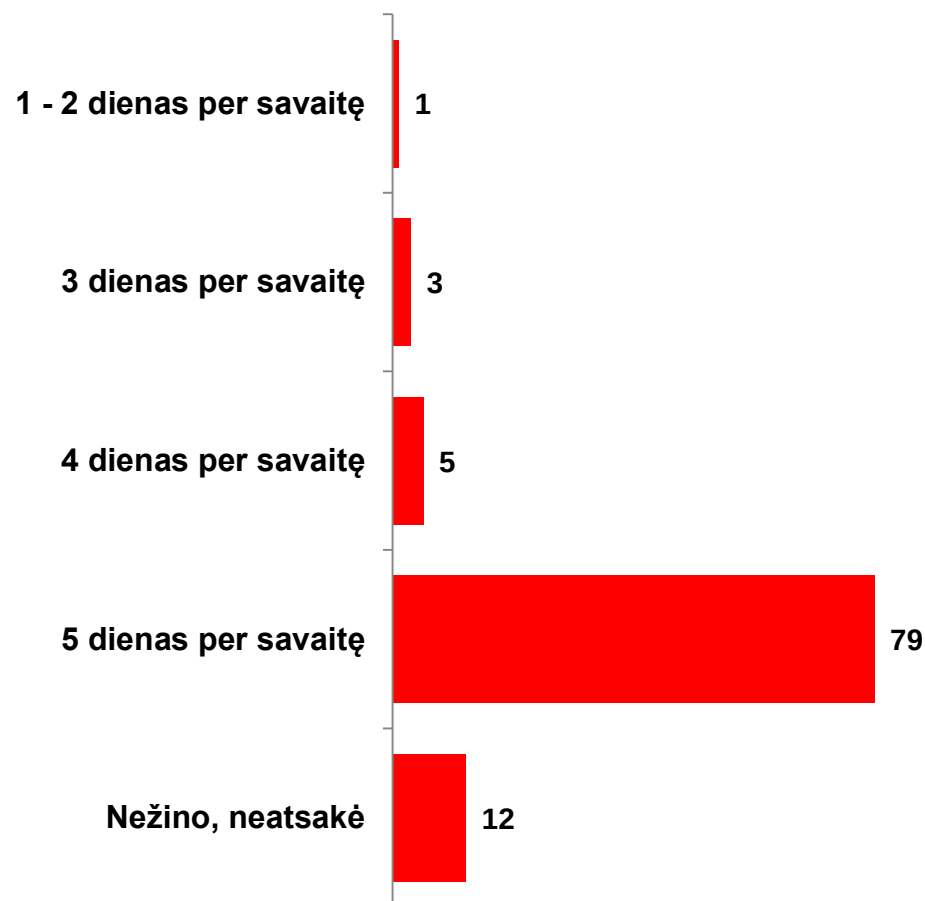
Naudojasi AB Lietuvos paštas paslaugomis (N = 620)





KIEK DIENŲ PER SAVAITĘ, JŪSŲ MANYMU, TURĖTŲ VEIKTI STACIONARUS PAŠTO SKYRIUS? (%)

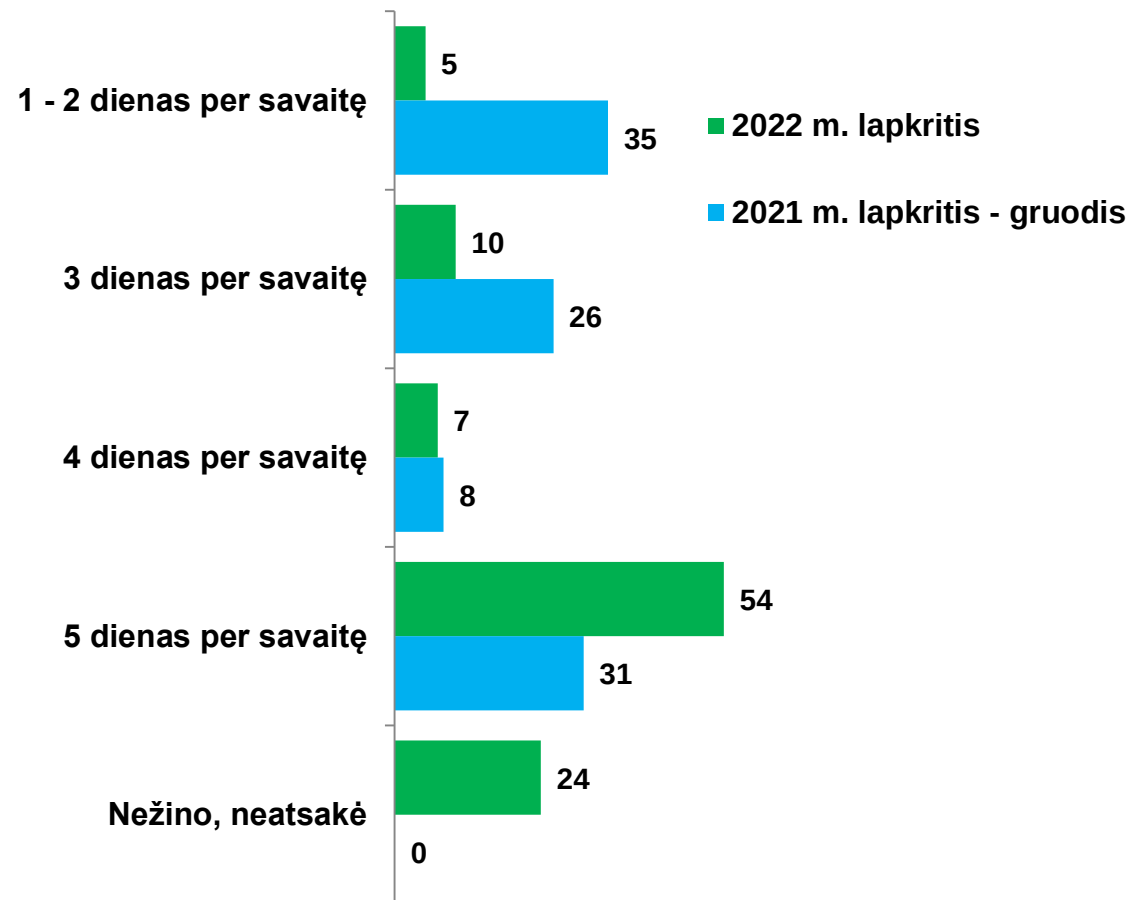
Gyventojai, kuriuos aptarnauja stacionarus pašto skyrius (N = 626)





KIEK DIENŲ PER SAVAITĘ, JŪSŲ MANYMU, TURĖTŲ DIRBTI MOBILUSIS LAIŠKININKAS? (%)

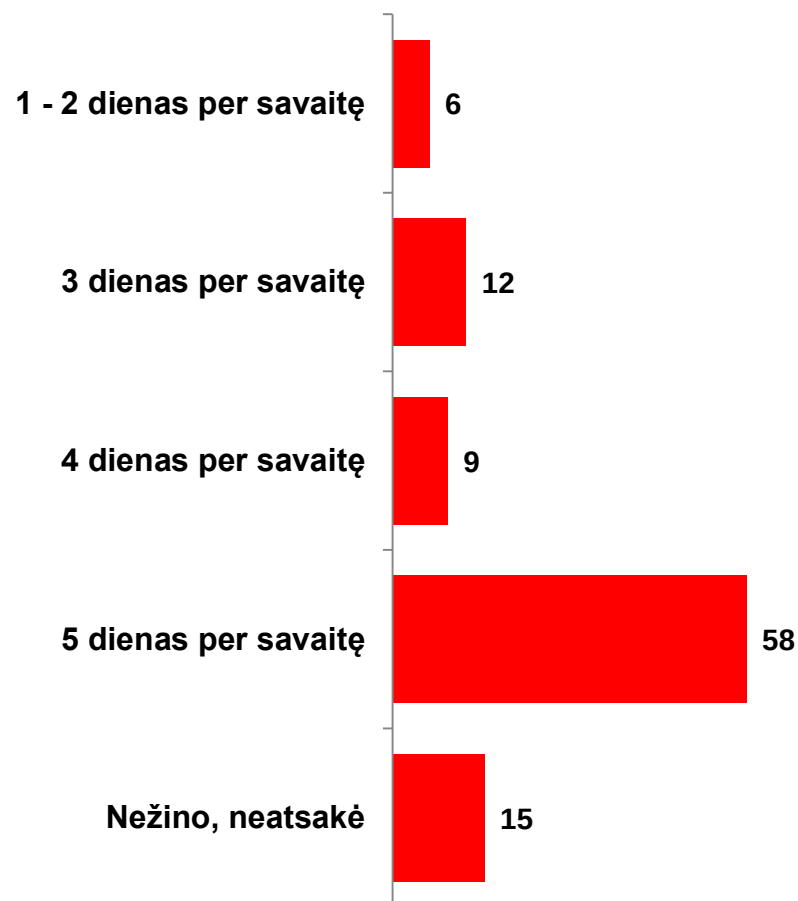
Naudojasi AB Lietuvos paštas paslaugomis (N = 620)





KIEK DIENŲ PER SAVAITĘ, JŪSŲ MANYMU, TURĖTŲ DIRBTI MOBILUSIS LAIŠKININKAS? (%)

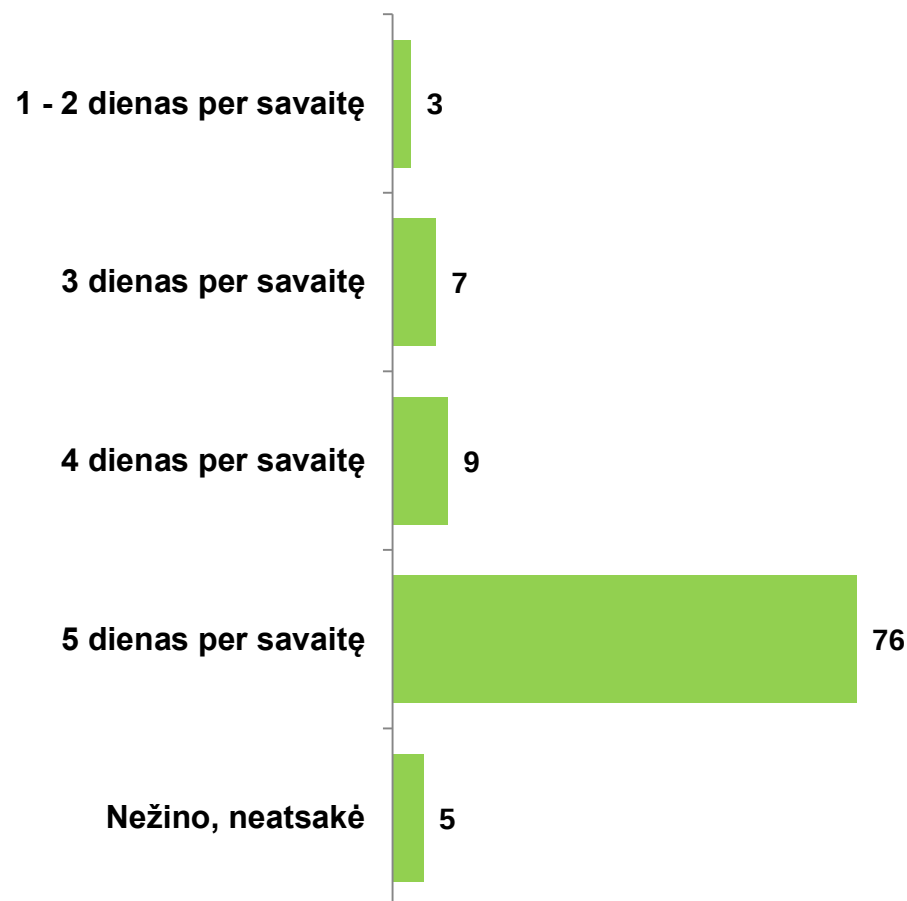
Gyventojai, kuriuos aptarnauja mobilusis laiškininkas (N = 246)





KIEK DIENŲ PER SAVAITĘ, JŪSŲ MANYMU, TURĖTŲ DIRBTI MOBILUSIS LAIŠKININKAS? (%)

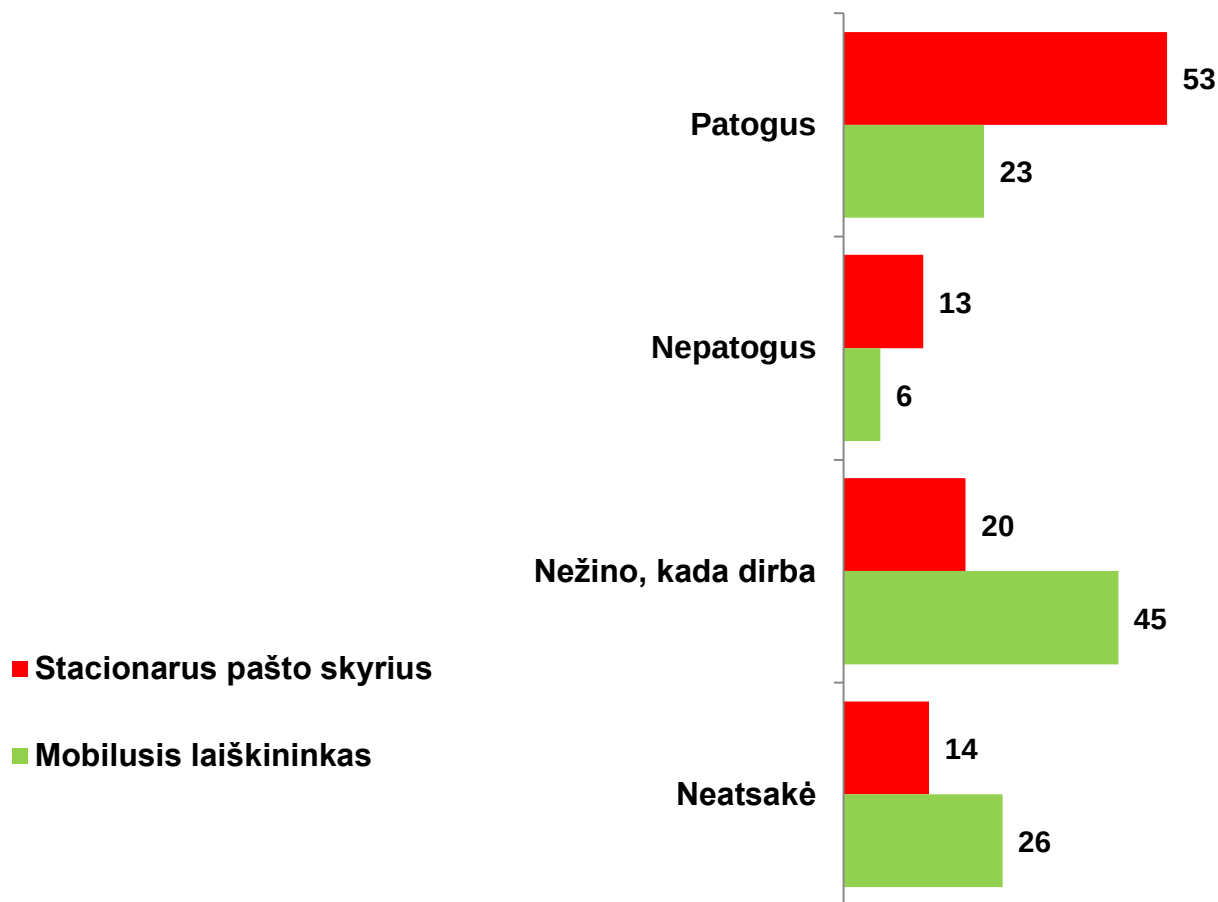
Gyventojai, kurie naudojasi mobiliojo laiškininko paslaugomis (N = 144)





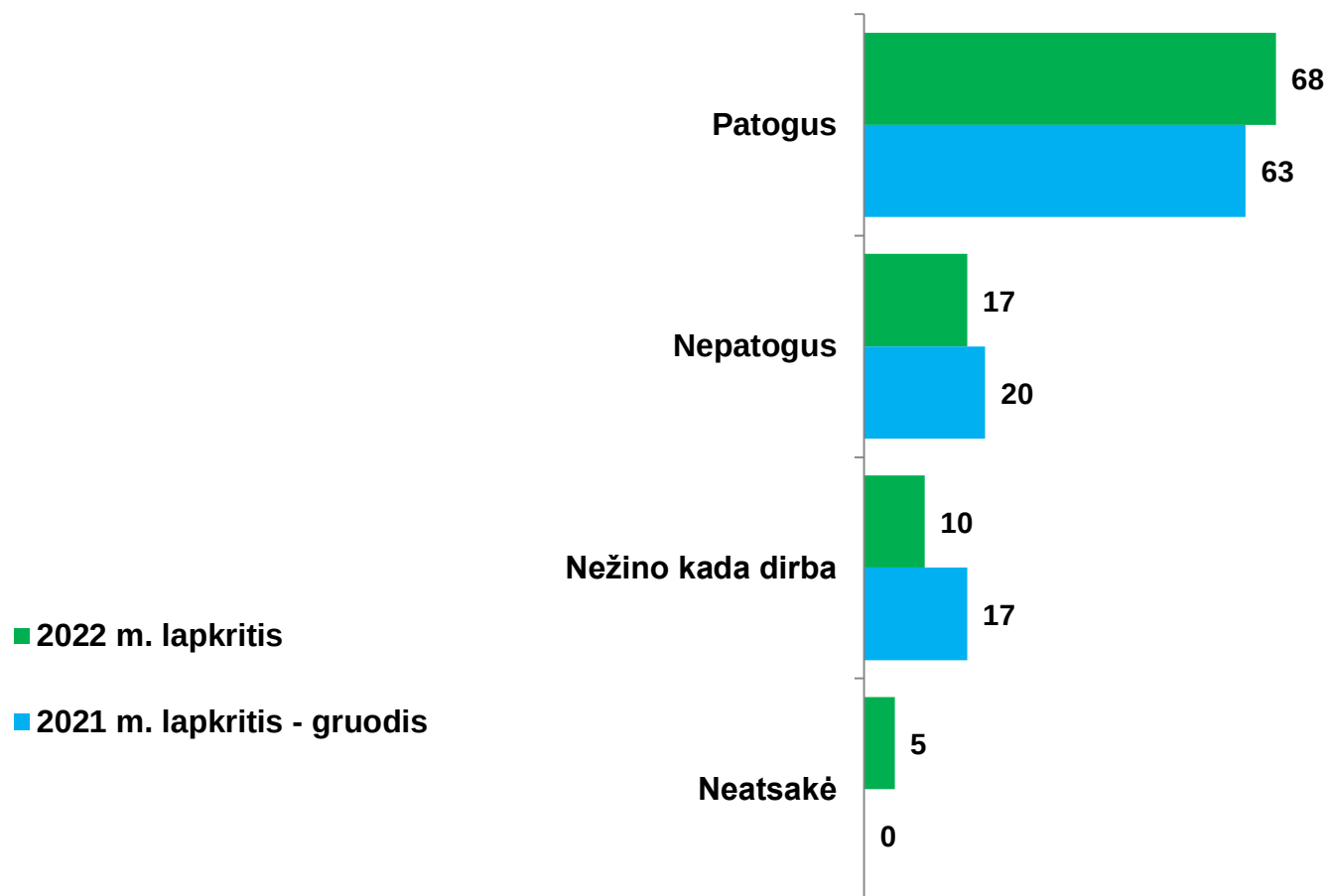
AR JUMS PATOGUS ŠIŲ ARTIMIAUSIŲ AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGŲ TEIKIMO VIETŲ DARBO LAIKAS? (%)

Visi 18 metų ir vyresni Lietuvos gyventojai, N = 1021 (%)



AR JUMS PATOGUS ŠIOS ARTIMIAUSIOS AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGŲ TEIKIMO VIETŲ DARBO LAIKAS – STACIONARUS PAŠTO SKYRIUS? (%)

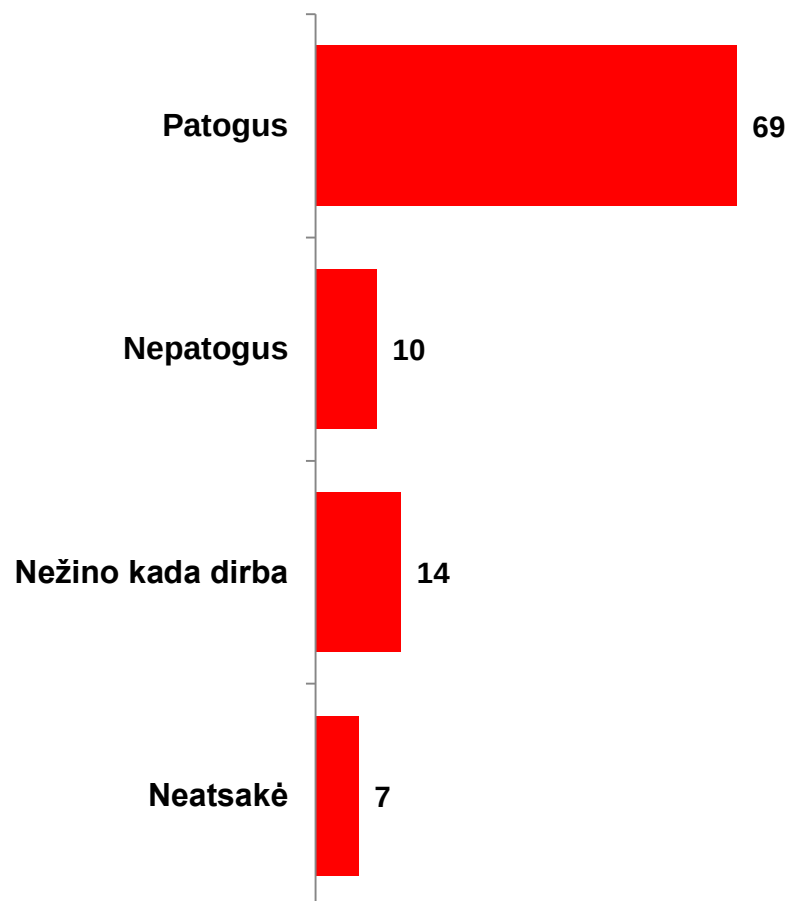
Naudojasi AB Lietuvos paštas paslaugomis (N = 620)





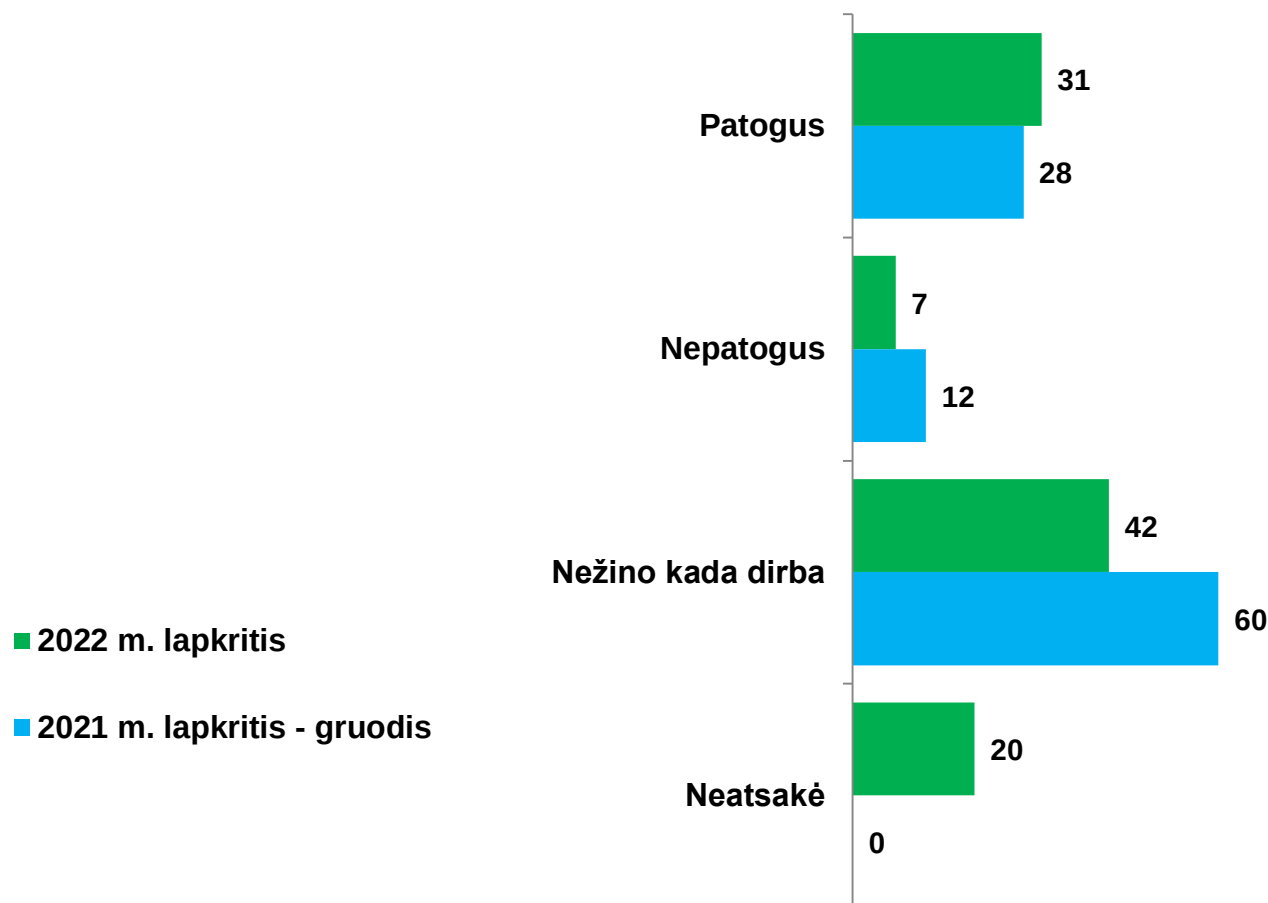
AR JUMS PATOGUS ŠIOS ARTIMIAUSIOS AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGŲ TEIKIMO VIETŲ DARBO LAIKAS – STACIONARUS PAŠTO SKYRIUS? (%)

Gyventojai, kuriuos aptarnauja stacionarus pašto skyrius (N = 626)



AR JUMS PATOGUS ŠIOS ARTIMIAUSIOS AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGŲ TEIKIMO VIETŲ DARBO LAIKAS – MOBILUSIS LAIŠKININKAS? (%)

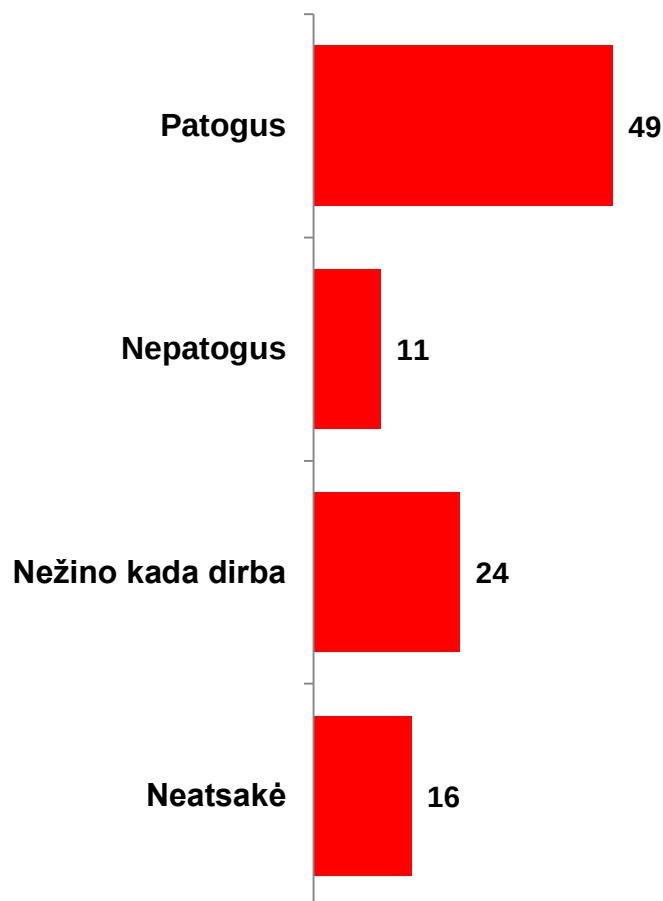
Naudojasi AB Lietuvos paštas paslaugomis (N = 620)





AR JUMS PATOGUS ŠIOS ARTIMIAUSIOS AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGŲ TEIKIMO VIETŲ DARBO LAIKAS – MOBILUSIS LAIŠKININKAS? (%)

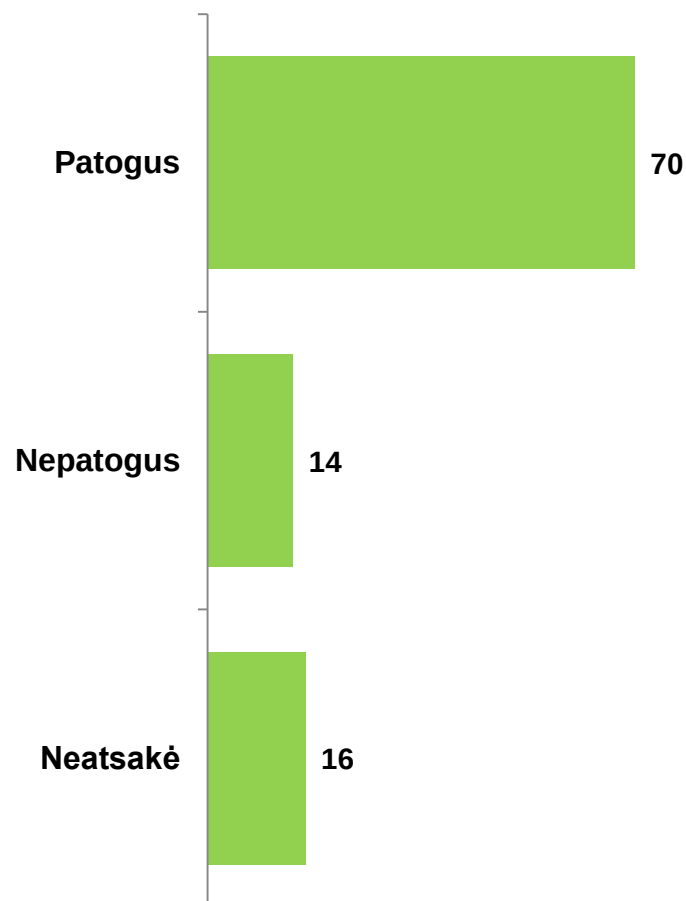
Gyventojai, kuriuos aptarnauja mobilusis laiškininkas (N = 246)





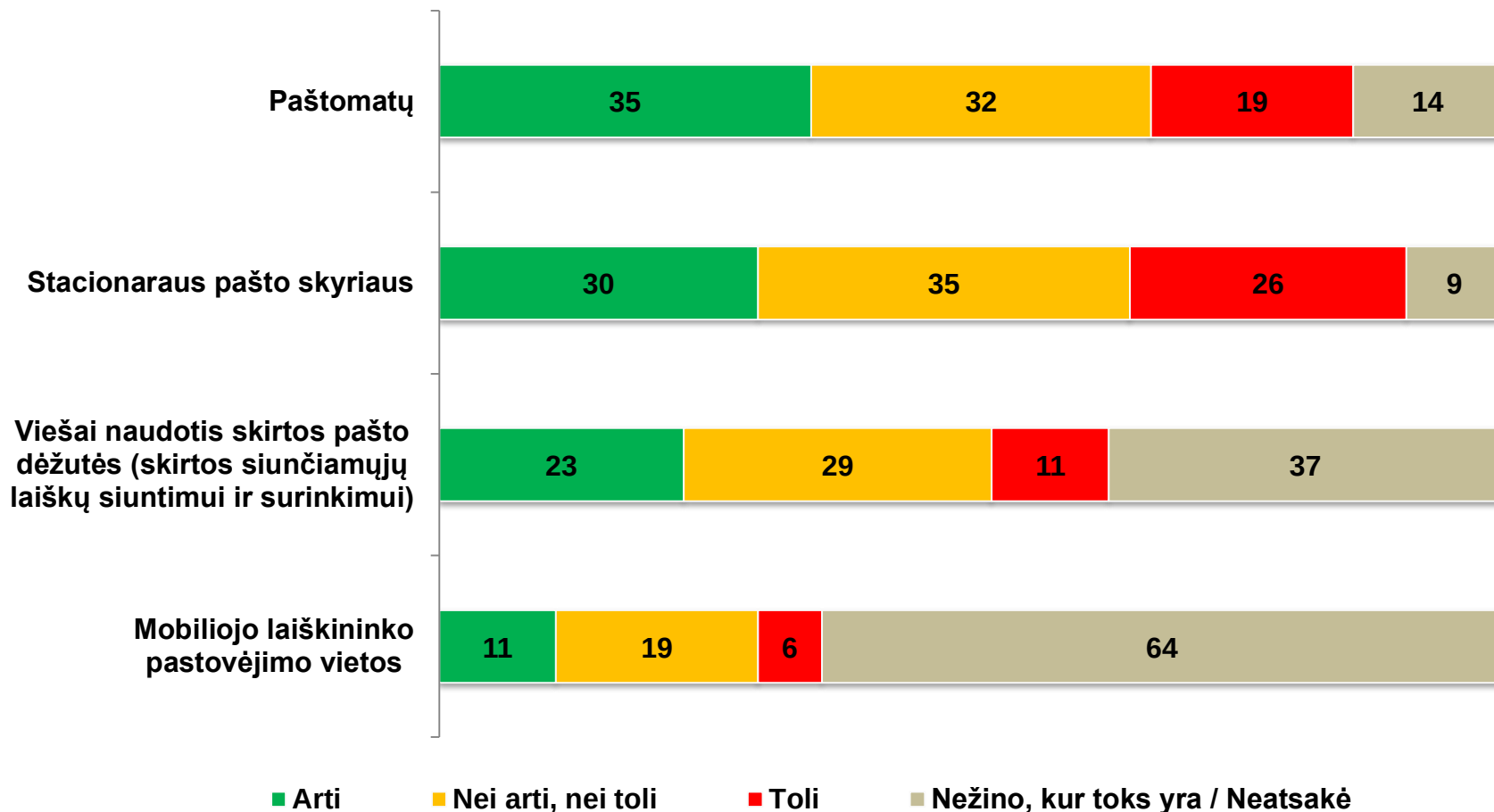
AR JUMS PATOGUS ŠIOS ARTIMIAUSIOS AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGŲ TEIKIMO VIETŲ DARBO LAIKAS – MOBILUSIS LAIŠKININKAS? (%)

Gyventojai, kurie naudojasi mobiliojo laiškininko paslaugomis (N = 144)



KAIP JŪS VERTINATE ATSTUMĄ NUO JŪSŲ GYVENAMOSIOS VIETOS IKI ŠIŲ JŪSŲ DAŽNIAUSIAI LANKOMŲ AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGŲ TEIKIMO VIETŲ? (%)

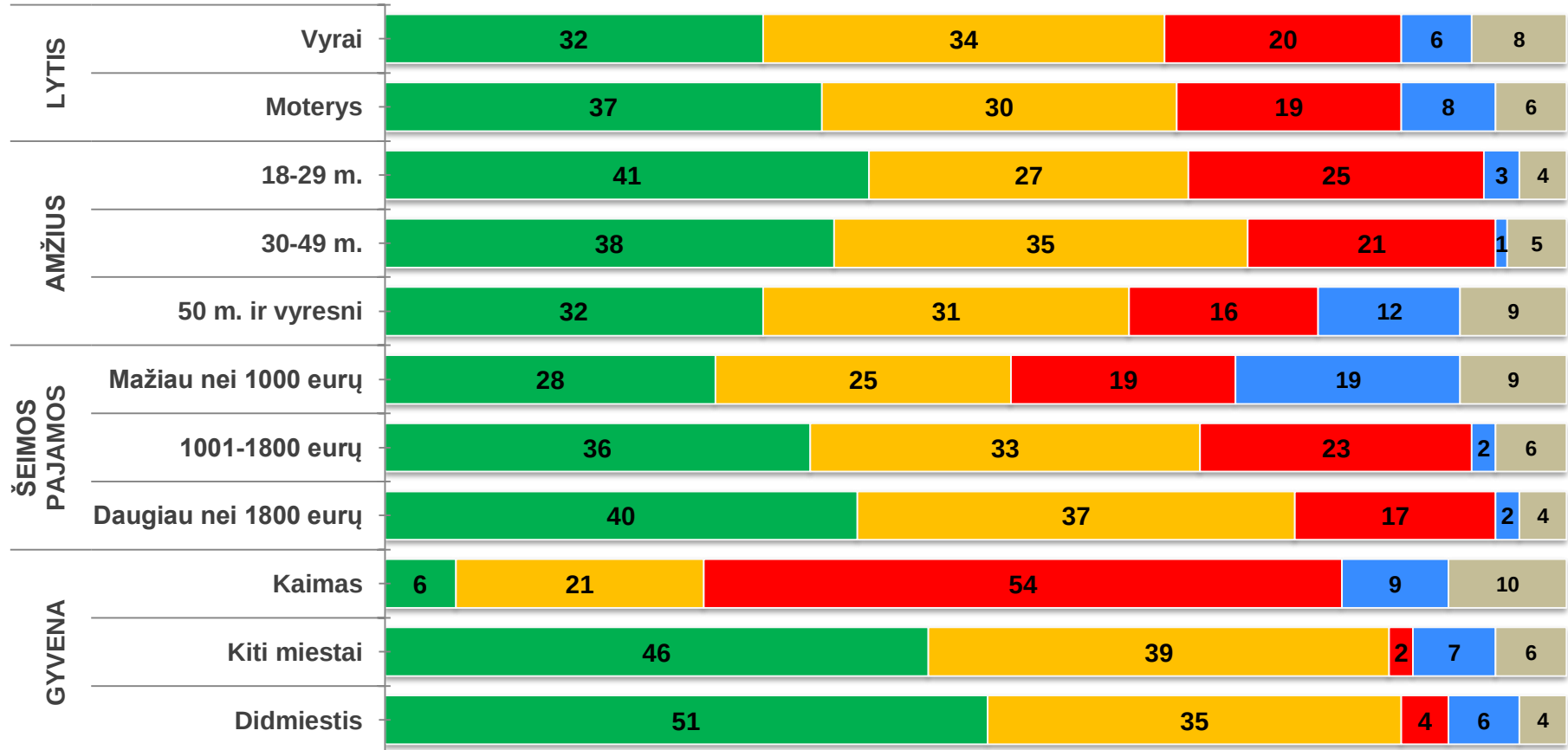
Visi 18 metų ir vyresni Lietuvos gyventojai, N = 1021 (%)



KAIP JŪS VERTINATE ATSTUMĄ NUO JŪSŲ GYVENAMOSIOS VIETOS IKI ŠIŲ JŪSŲ DAŽNIAUSIAI LANKOMŲ AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGŲ TEIKIMO VIETŲ? (%)

Visi apklausti gyventojai, N = 1021 (%)

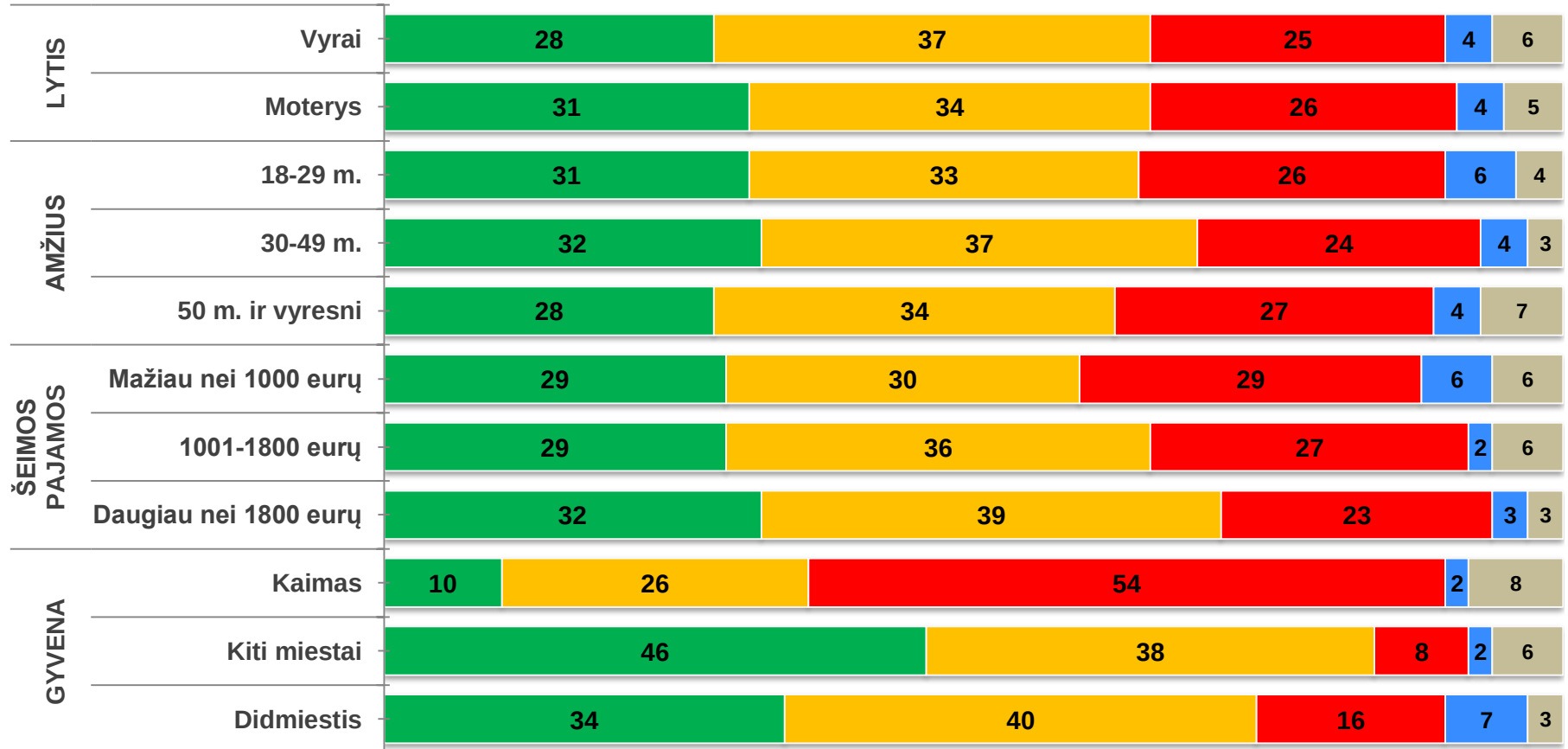
■ Arti ■ Nei arti, nei toli ■ Toli ■ Nežino, kur toks yra ■ Neatsakė



KAIP JŪS VERTINATE ATSTUMĄ NUO JŪSŲ GYVENAMOSIOS VIETOS IKI ŠIŲ JŪSŲ DAŽNIAUSIAI LANKOMŲ AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGŲ TEIKIMO VIETŲ? (%)

Visi apklausti gyventojai, N = 1021 (%)

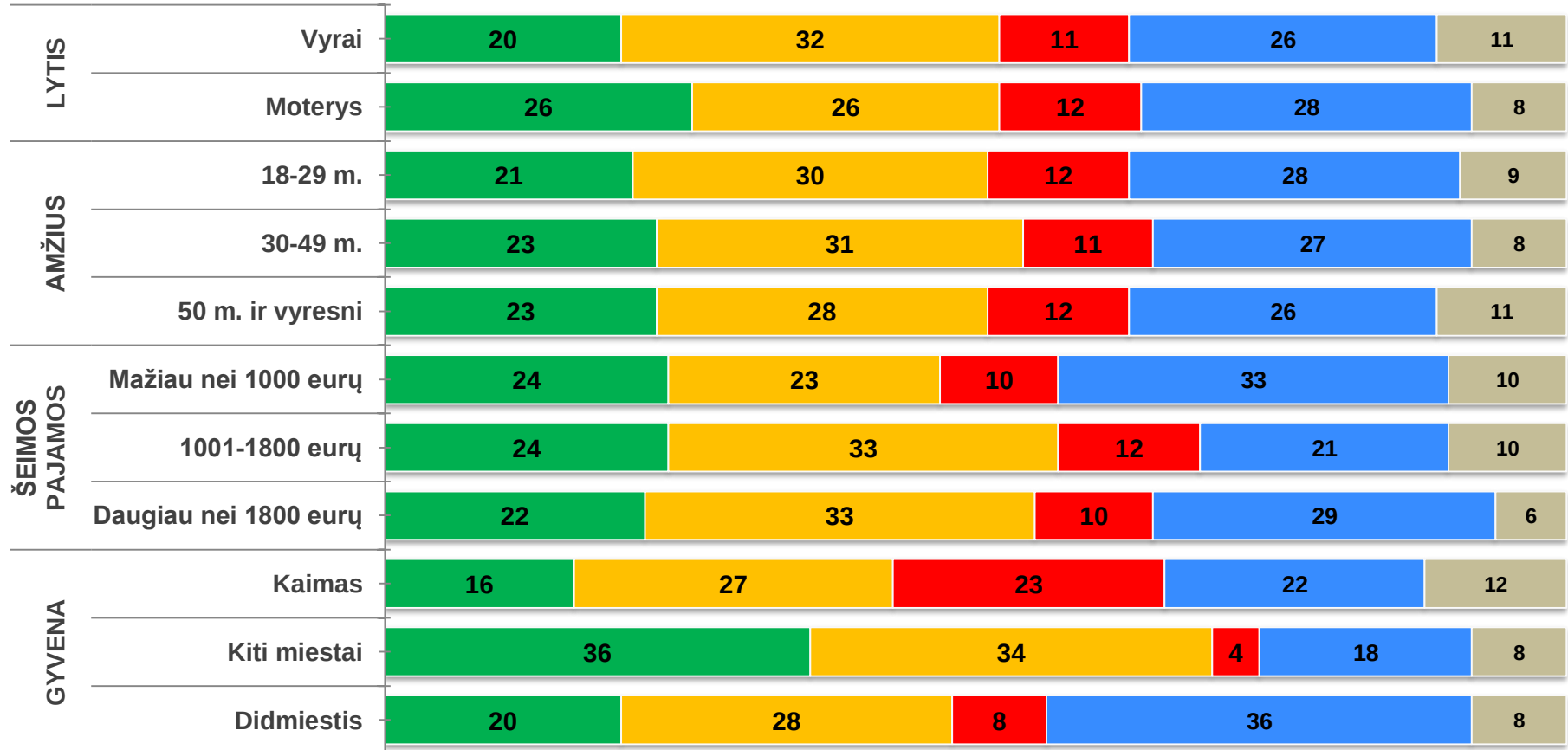
Arti Nei arti, nei toli Toli Nežino, kur toks yra Neatsakė



KAIP JŪS VERTINATE ATSTUMĄ NUO JŪSŲ GYVENAMOSIOS VIETOS IKI ŠIŲ JŪSŲ DAŽNIAUSIAI LANKOMŲ AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGŲ TEIKIMO VIETŲ? (%)

Visi apklausti gyventojai, N = 1021 (%)

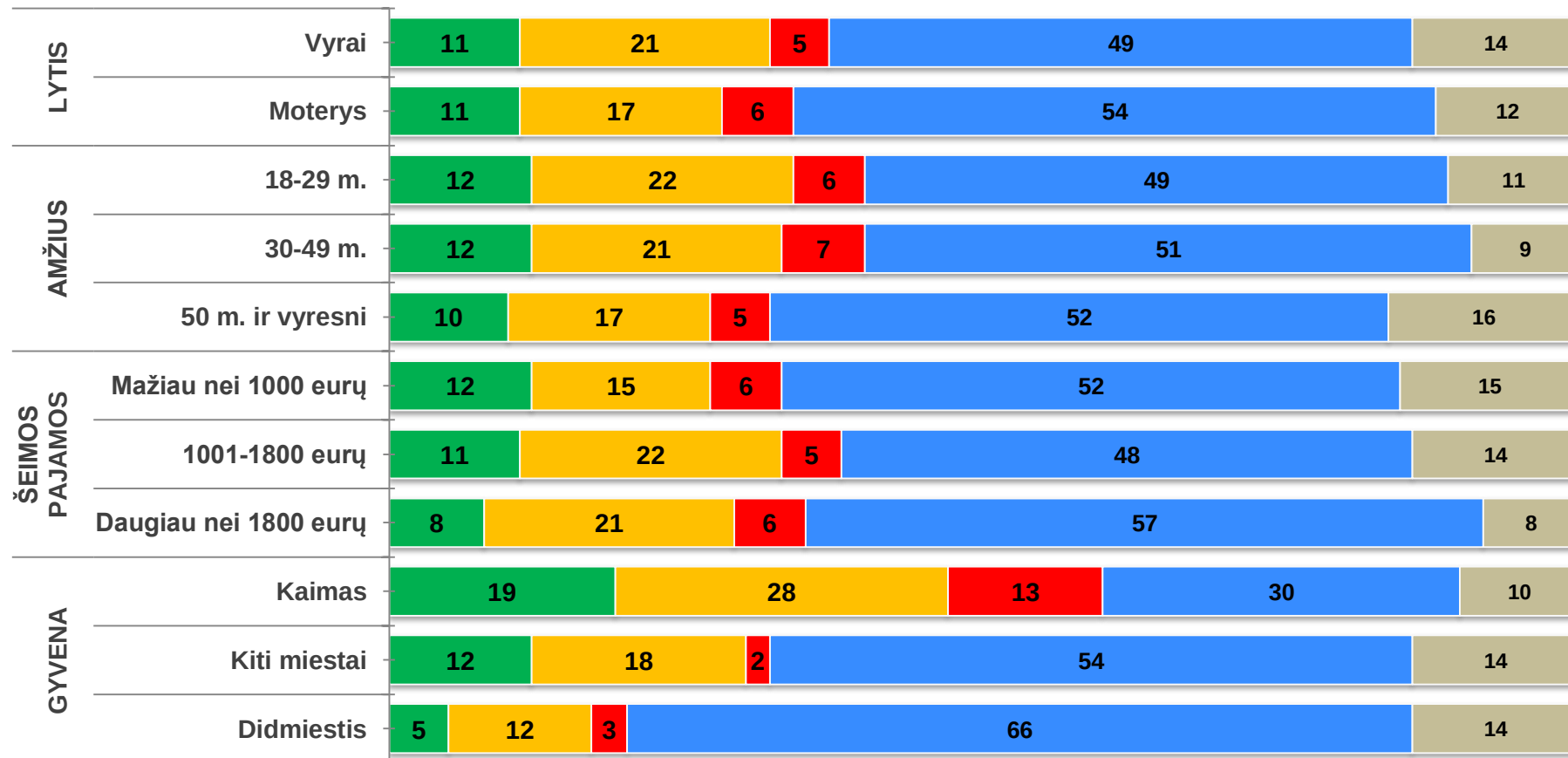
Arti Nei arti, nei toli Toli Nežino, kur toks yra Neatsakė



KAIP JŪS VERTINATE ATSTUMĄ NUO JŪSŲ GYVENAMOSIOS VIETOS IKI ŠIŲ JŪSŲ DAŽNIAUSIAI LANKOMŲ AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGŲ TEIKIMO VIETŲ? (%)

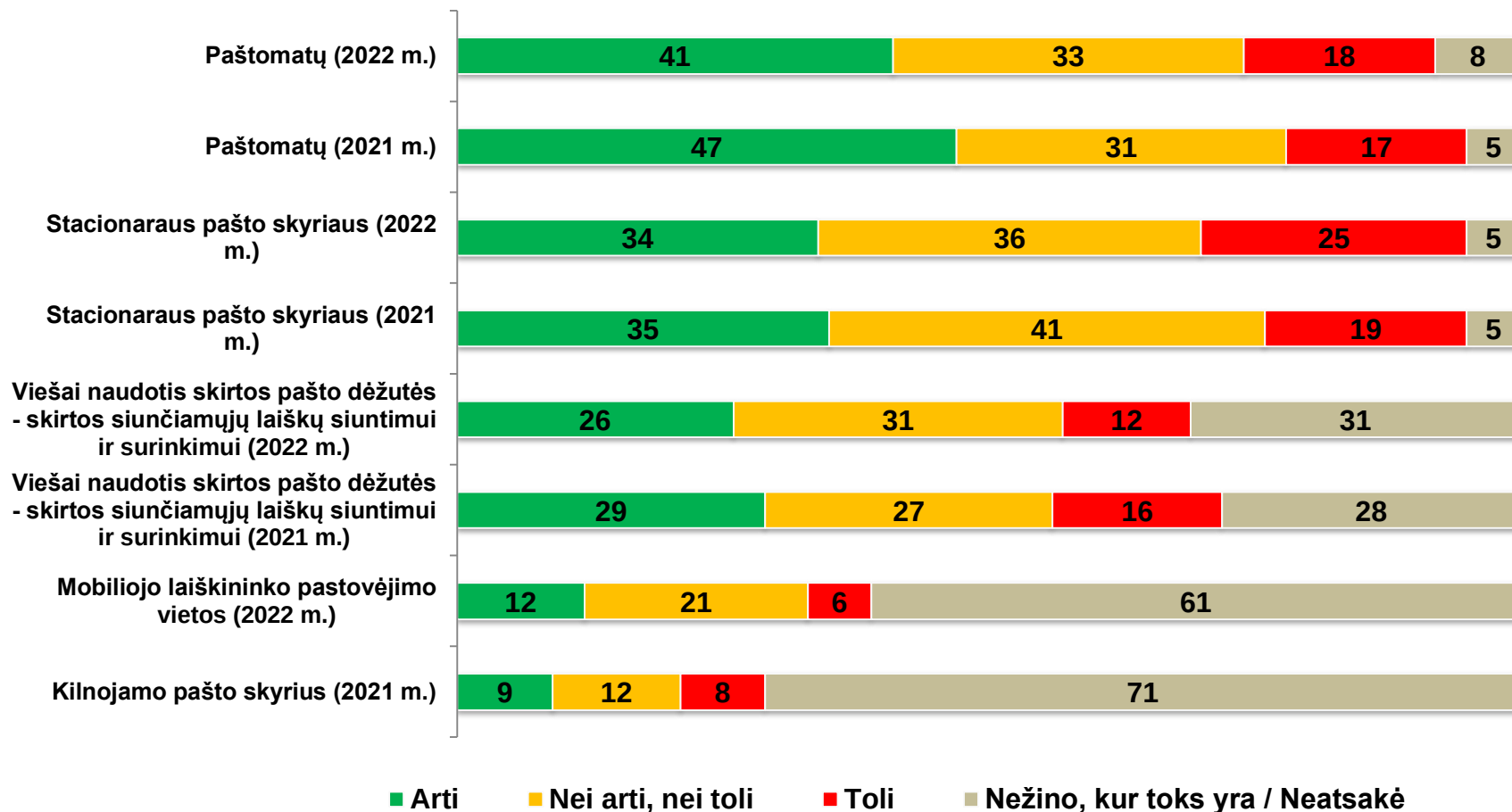
Visi apklausti gyventojai, N = 1021 (%)

■ Arti ■ Nei arti, nei toli ■ Toli ■ Nežino, kur toks yra ■ Neatsakė



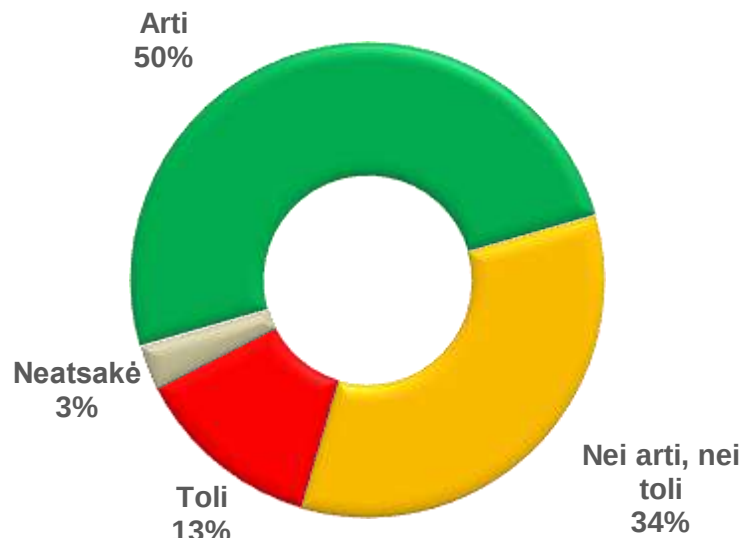
KAIP JŪS VERTINATE ATSTUMĄ NUO JŪSŲ GYVENAMOSIOS VIETOS IKI ŠIŲ JŪSŲ DAŽNIAUSIAI LANKOMŲ AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGŲ TEIKIMO VIETŲ? (%)

Naudojasi AB Lietuvos paštas paslaugomis (N = 620)

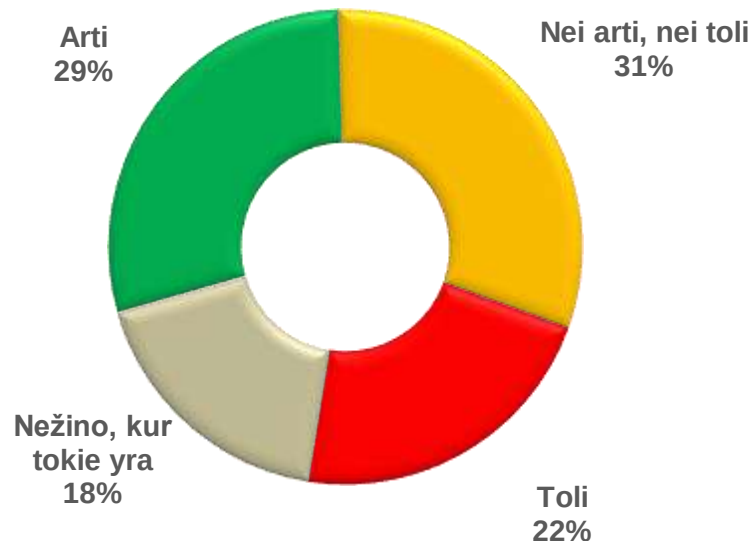


KAIP JŪS VERTINATE ATSTUMĄ NUO JŪSŲ GYVENAMOSIOS VIETOS IKI ŠIŲ JŪSŲ DAŽNIAUSIAI LANKOMŲ AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGŲ TEIKIMO VIETŲ - PAŠTOMATŲ? (%)

**AB Lietuvos paštas vartotojai,
kurie naudojami paštomatais,
(N = 283)**

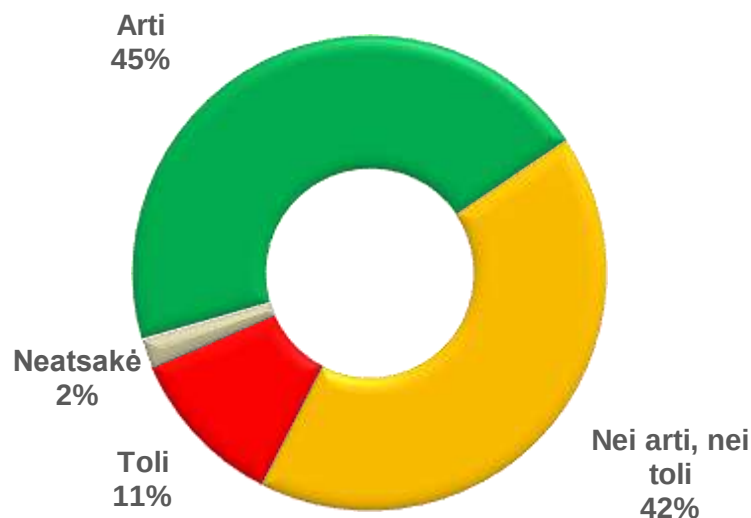


**Lietuvos gyventojai,
kurie nesinaudoja paštomatais,
(N = 738)**

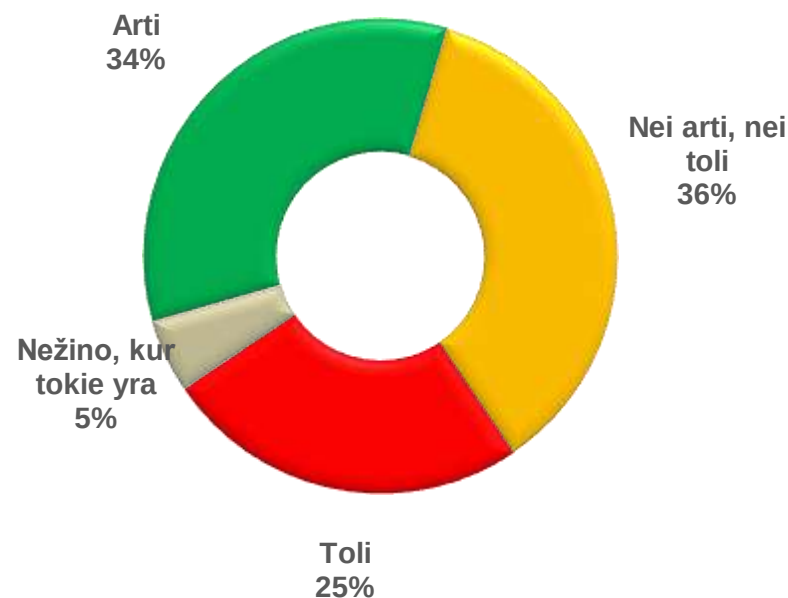


KAIP JŪS VERTINATE ATSTUMĄ NUO JŪSŲ GYVENAMOSIOS VIETOS IKI ŠIŲ JŪSŲ DAŽNIAUSIAI LANKOMŲ AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGŲ TEIKIMO VIETŲ - STACIONARAUS PAŠTO SKYRIAUS? (%)

Lietuvos gyventojai, kuriuos aptarnauja stacionarus pašto skyrius
(N = 626)

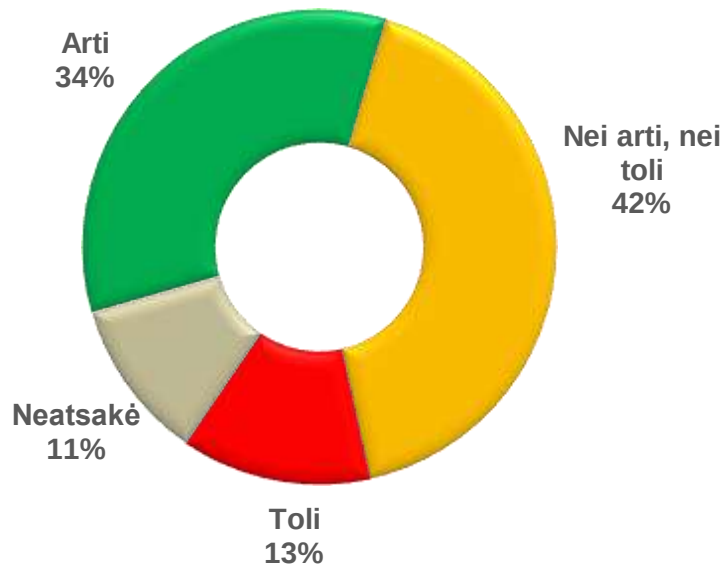


Visi AB Lietuvos paštas paslaugų vartotojai, (N = 620)

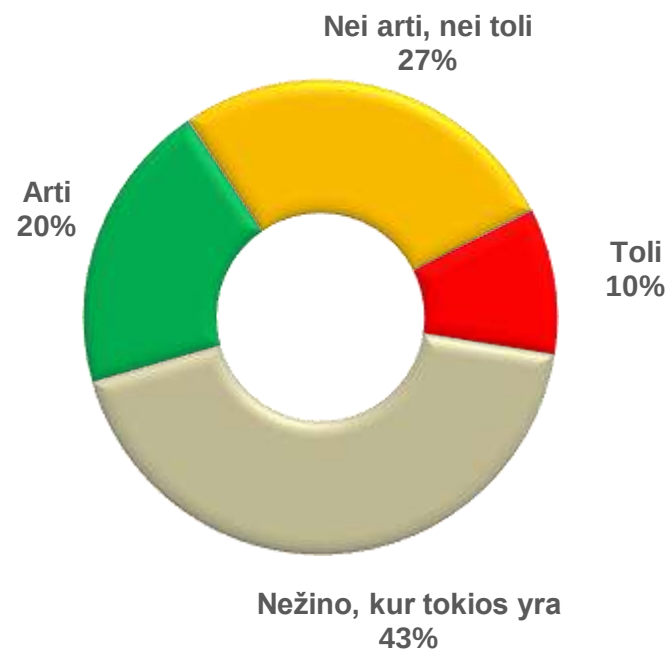


KAIP JŪS VERTINATE ATSTUMĄ NUO JŪSŲ GYVENAMOSIOS VIETOS IKI ŠIŲ JŪSŲ DAŽNIAUSIAI LANKOMŲ AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGŲ TEIKIMO VIETŲ - VIEŠAI NAUDOTIS SKIRTOS PAŠTO DĖŽUTĖS? (%)

Lietuvos gyventojai, kurie siunčia laiškus mesdami juos į geltonąsias dėžutes,
(N = 233)

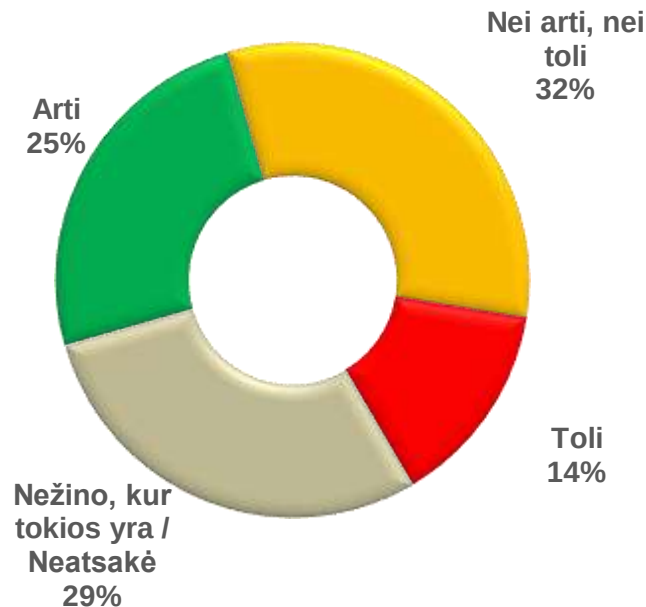


Lietuvos gyventojai, kurie nesinaudoja laišku siunčiamosiomis dėžutėmis,
(N = 742)

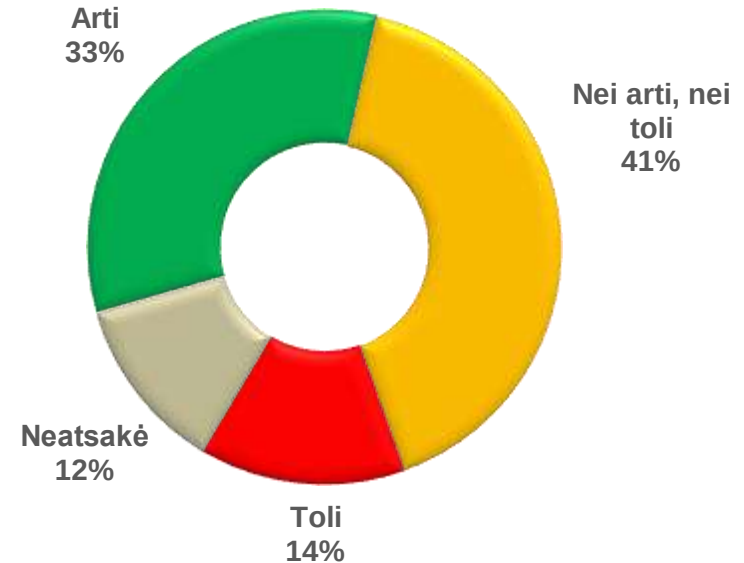


KAIP JŪS VERTINATE ATSTUMĄ NUO JŪSŲ GYVENAMOSIOS VIETOS IKI ŠIŲ JŪSŲ DAŽNIAUSIAI LANKOMŲ AB LIETUVOS PAŠTAS PASLAUGŲ TEIKIMO VIETŲ – MOBILIOJO LAIŠKININKO PASTOVĖJIMO VIETOS? (%)

**Lietuvos gyventojai, kuriuos aptarnauja mobilusis laiškininkas
(N = 246)**



**Lietuvos gyventojai, kurie naudojami mobiliojo laiškininko paslaugomis
(N = 144)**



Tyrimo rezultatų apibendrinimas



- ❑ Kai lyginami 2022 m. ir 2021 m. tyrimų rezultatai, reikia atsižvelgti į šiuos veiksniai, kurie galėjo įtakoti rezultatus: prieš metus apklausa vyko, kai buvo didelis susirgimų Covid-19 skaičius ir buvo daug įvairių ribojimų, be to pati 2021 m. apklausos atranka buvo kvotinė ir buvo vykdoma kombinuotu CATI (interview telefonu) bei CAWI (savipilda internetu) metodu, o 2022 m. apklausa vyko pagal atsitiktinę reprezentatyvią 18 metų ir vyresnių Lietuvos gyventojų atranką, tyrimo metodas – asmeninis interview respondentų namuose.
- ❑ 2022 m. lapkritį vykusio apklausa parodė, kad beveik keturi iš dešimties (37%) suaugusių Lietuvos gyventojų (18 metų ir vyresnių) per paskutinius 12 mėnesių **siuntė arba gavo laiškus**, o trys iš dešimties (31%) apklaustų 18 metų ir vyresnių Lietuvos gyventojų atsakė, kad per ateinančius 12 mėnesių jie ketina siųsti arba gauti laiškus. Lietuvos gyventojų struktūra pagal šios paslaugos vartojimą – trys iš dešimties (28%) per paskutinius 12 mėnesių laiškus siuntė arba gavo bei ketina naudotis tokia paslauga ir per kitus 12 mėnesių, kas dešimtas (9%) iš siuntusių / gavusių laiškus, neketina per kitus 12 mėnesių to daryti arba nežinojo, ar naudosis šia paslauga, 3% tarp nesinaudojusių tokia paslauga per 12 mėn. ketina ją naudotis per ateinančius 12 mėnesių, o šeši iš dešimties (60%) suaugusių Lietuvos gyventojų metų bėgyje laiškus nesiuntė ir negavo bei neketina tokia paslauga naudotis ir per kitus 12 mėnesių.
- ❑ Trečdalis (34%) suaugusių Lietuvos gyventojų (18 metų ir vyresnių) per paskutinius 12 mėnesių **siuntė arba gavo siuntinius**, o trys iš dešimties (28%) gyventojų atsakė, kad per ateinančius 12 mėnesių jie ketina siųsti arba gauti siuntinius. Gyventojų struktūra pagal paslaugos vartojimą – ketvirtadalis (26%) per paskutinius 12 mėnesių siuntė arba gavo siuntinius bei ketina naudotis tokia paslauga ir per ateinančius 12 mėnesių, kas dešimtas (9%) iš tų, kas per 12 mėnesių siuntė / gavo siuntinius, neketina per kitus 12 mėnesių to daryti arba nežinojo, kaip bus ateityje, 2% tarp nesinaudojusių tokia paslauga per 12 mėn. ketina ją naudotis per ateinančius 12 mėnesių, o 63% suaugusių Lietuvos gyventojų metų bėgyje siuntinių nesiuntė ir negavo bei neketina tokia paslauga naudotis ir per kitus 12 mėnesių.
- ❑ Trečdalis (34%) suaugusių Lietuvos gyventojų (18 metų ir vyresnių) per paskutinius 12 mėnesių **siuntė arba gavo elektroninės prekybos siuntinius ir / arba užsakė kokias nors prekes iš el. prekybos parduotuvių**, o trys iš dešimties (29%) gyventojų atsakė, kad per ateinančius 12 mėnesių jie ketina siųsti, gauti ar užsakyti el. prekybos siuntinius. Lietuvos gyventojų struktūra pagal šios paslaugos vartojimą – ketvirtadalis (26%) per paskutinius 12 mėnesių siuntė arba gavo el. prekybos siuntinius bei ketina naudotis tokia paslauga per kitus 12 mėnesių, 8% iš tų, kas per 12 mėnesių siuntė / gavo tokius siuntinius, neketina per kitus 12 mėnesių to daryti arba nežinojo, kaip bus ateityje, 2% tarp nesinaudojusių tokia paslauga per 12 mėn. ketina ją naudotis per ateinančius 12 mėnesių, o du iš trijų (64%) suaugusių Lietuvos gyventojų metų bėgyje el. prekybos siuntinių nesiuntė ir negavo bei neketina tokia paslauga naudotis per kitus 12 mėnesių. Tokios paslaugos lojalumo lygis yra aukštas - 78% (aštuoni iš dešimties dabartinių paslaugos vartotojų ketina tai daryti ir ateityje).

- ❑ Daugiau nei pusė (55%) suaugusių Lietuvos gyventojų (18 metų ir vyresnių) per paskutinius 12 mėnesių naudojo kokiomis nors pašto paslaugomis (siuntė arba gavo laiškus, siuntinius, el. prekybos siuntinius), o 45% šalies gyventojų per šį laikotarpį tokiomis paslaugomis nesinaudojo. Pašto paslaugomis dažniau naudojami moterys (62% naudojo), vidutinio amžiaus (30-49 metų) žmonės (65%), didmiesčių gyventojai (65%), respondentai su aukštuoju išsilavinimu (74%) bei su didžiausiomis (virš 1800 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį (68%), vadovai (71%) bei specialistai ir tarnautojai (72%), respondentai, dirbantys valstybiniame sektoriuje (69%) bei tie, kurie savo šeimos finansinę padėtį apibūdina kaip gerą (73%).
- ❑ Absoliuti dauguma (aštuoni iš dešimties - 79%) pašto paslaugų vartotojų Lietuvoje laiškus ir / arba siuntinius tiek patys siuntė, tiek ir gavo, penktadalis (19%) laiškus / siuntinius tik gavo, bet per 12 mėnesių patys nieko nesiuntė, o 1% apklaustų vartotojų atsakė, kad jie per šį laikotarpį tik ką nors siuntė, bet nieko nėra gavę.
- ❑ Daugiau nei keturi iš dešimties (44%) pašto paslaugų vartotojų Lietuvoje (per paskutinius 12 mėnesių naudojo kokiomis nors pašto paslaugomis) per šį laikotarpį išsiuntė mažiau nei 10 laiškų, vienas iš dvidešimties (6%) pašto vartotojų metų bėgyje siuntė 10 – 30 laiškų ir dar 1% siuntė daugiau nei 30 laiškų, o **beveik pusė (46%) pašto paslaugų vartotojų per paskutinius 12 mėnesių nesiuntė jokio laiško**. Lyginant su prieš metus vykusios apklausos rezultatais (2021 m. lapkritį – gruodį), 8 procentiniais punktais padidėjo pašto vartotojų dalis, kurie per 12 mėnesių siuntė laiškus.
- ❑ Kas antras (47%) pašto paslaugų vartotojas per paskutinius 12 mėn. išsiuntė mažiau nei 10 siuntinių, dešimtadalis (10%) išsiuntė nuo 10 iki 30, 2% siuntė daugiau nei 30 siuntinių, o **keturi iš dešimties (38%) pašto paslaugų vartotojų per 12 mėnesių neišsiuntė nė vieno siuntinio**. Per paskutinius metus 13 procentinių punktų sumažėjo vartotojų dalis, kurie per 12 mėnesių siuntė siuntinius.
- ❑ Daugiau nei pusė (56%) pašto paslaugų vartotojų Lietuvoje per paskutinius 12 mėn. gavo mažiau nei 10 laiškų, kas dešimtas (11%) gavo nuo 10 iki 30 laiškų, dar 1% gavo daugiau nei 30 laiškų, o **trys iš dešimties (28%) vartotojų per šį laikotarpį negavo jokių laiškų**. Lyginant su prieš metus vykusia apklausa (2021 m. lapkritį – gruodį), 12 procentinių punktų padidėjo pašto vartotojų dalis, kurie per 12 mėnesių gavo bent vieną laišką.
- ❑ Daugiau nei pusė (55%) pašto paslaugų vartotojų per paskutinius 12 mėn. gavo iki 10 siuntinių, penktadalis (21%) gavo nuo 10 iki 30 ir dar 3% gavo daugiau nei 30 siuntinių, o **kiek mažiau nei penktadalis (18%) šių paslaugų vartotojų per 12 mėnesių negavo nė vieno siuntinio**. Per paskutinius metus 9 procentiniais punktais sumažėjo vartotojų dalis, kurie per 12 mėnesių gavo siuntinius.

- ❑ 45% apklaustų pašto paslaugų vartotojų per paskutinius 12 mėnesių naudodamiesi pašto siuntų savitarnos terminalų (paštomatų) paslaugomis siuntė mažiau nei 10 laiškų ar siuntinių (daiktų), 8% pašto vartotojų metų bėgyje siuntė 10 – 30 laiškų ar siuntinių (daiktų) ir dar 1% siuntė daugiau nei 30 laiškų ar siuntinių (daiktų), o **kiek daugiau nei keturi iš dešimties (43%) pašto paslaugų vartotojų per paskutinius 12 mėnesių nesinaudojo paštomatų paslaugomis**. Lyginant su prieš metus vykusios apklausos rezultatais (2021 m. lapkritį – gruodį), 3 procentiniais punktais padaugėjo pašto vartotojų, kurie per 12 mėnesių nesinaudojo paštomatų paslaugomis.
- ❑ Daugiau nei pusė (53%) pašto paslaugų vartotojas per paskutinius 12 mėn. savitarnos terminalais gavo iki 10 laiškų / siuntinių (daiktų), penktadalis (22%) gavo nuo 10 iki 30 ir dar 3% taip gavo daugiau nei 30 laiškų / siuntinių (daiktų), o **penktadalis (19%) paštomatais nieko negavo**. Per paskutinius metus 5 procentiniais punktų padidėjo vartotojų dalis, kurie per 12 mėnesių paštomatais negavo kokių laiškų ar siuntinių.
- ❑ Du iš trijų (66%) pašto paslaugų vartotojų Lietuvoje per paskutinius 12 mėnesių siųsdami laiškus, siuntinius ar daiktus dažniausiai naudojo AB Lietuvos paštas paslaugomis, kiek daugiau nei pusė (54%) vartotojų naudojo UAB „Omniva LT“ paslaugomis, keturi iš dešimties (39%) dažniausiai naudojo UAB „DPD Lietuva“ paslaugomis. Kitos paminėtos įmonės, kurių paslaugomis pašto vartotojai naudojo dažniausiai – tai UAB „DHL Lietuva“ (5%), UAB „TNT“ (3%) bei UAB „Venipak Lietuva“ (1%).
- ❑ Beveik keturi iš dešimties (37%) pašto paslaugų vartotojų siųsdami laiškus (korespondenciją) dažniausiai juos siuntė pašto skyriuose, septintadalis (15%) dažniausiai siuntė naudodamiesi pašto siuntų savitarnos terminalų (paštomatų) paslaugomis, apie dešimtadalį (9%) dažniausiai laiškus metė į siunčiamąsias (geltonąsias) laiškų siuntimo dėžutes, o 2% apklaustų vartotojų tokiu atveju išsikviesdavo į namus mobiliųjį paštininką. Trečdalis (35%) apklaustų pašto paslaugų vartotojų nurodė, kad jie patys per paskutinius 12 mėnesių nesiuntė jokių laiškų (per šį laikotarpį laiškus tik gavo arba siuntė / gavo kokius nors siuntinius arba daiktus).
- ❑ Siųsdami siuntinius (daiktus) apklausti vartotojai dažniausiai naudojo paštomatų paslaugomis (46%), o ketvirtadalis (25%) bei ateidavo į pašto skyrių. 3% siųsdami siuntinius dažniausiai išsikviesdavo mobiliųjį paštininką į namus, o vienas iš keturių (24%) vartotojų per paskutinius 12 mėnesių nesiuntė jokių siuntų. Tarp respondentų, kurie metų bėgyje siuntė siuntinius (daiktus), šeši iš dešimties (61%) dažniausiai pasinaudojo paštomatais ir trečdalis (32%) atėjo į pašto skyrius išsiųsti siuntinius. Per paskutinius metus šiek tiek padidėjo vartotojų dalis, kurie siuntinius dažniausiai siuntė per savitarnos terminalus ir sumažėjo pirmenybę teikiančių pašto skyriams dalis.

- ❑ Kaip parodė 2022 m. pabaigoje vykusio gyventojų apklausa, per paskutinius 12 mėnesių santykinai kiek dažniau suaugę Lietuvos gyventojai nurodė šias 2 pašto paslaugas, kurių poreikis dėl Covid-19 pandemijos padidėjo – tai naudojimasis savitarnos pašto terminalais bei siuntinių siuntimas arba gavimas (kad jų poreikis padidėjo nurodė po penktadalį 18 metų ir vyresnių šalies gyventojų). Kad metų bėgyje poreikis sumažėjo kiek dažniau minėjo tokias dvi paslaugas – tai laiškų siuntimas ar gavimas bei naudojimasis stacionariomis pašto skyrių paslaugomis (kad jų poreikis sumažėjo nurodė po šėštadalį apklaustų gyventojų), o kad dėl Covid-19 pandemijos tokių paslaugų poreikis nepakito respondentai dažniau už kitas nurodė naudojamąsi tokiomis pašto paslaugomis, kaip pensijų išmokėjimas, įmokų mokėjimas, pašto perlaidos bei kitas.
- ❑ Tarp pašto paslaugų vartotojų (naudojosi kokia nors per paskutinius 12 mėnesių) dėl nekokybiškos pašto paslaugos kreipėsi 7%, dešimtadalis (10%) nesikreipė dėl to, nors paslauga buvo nepatenkinti, o aštuoni iš dešimties (83%) apklaustų pašto paslaugų vartotojų atsakė, kad nebuvo tokio poreikio kreiptis į paslaugos teikėją (nesusidūrė su nekokybiška paslauga). Prieš metus dėl nekokybiškos paslaugos į teikėją kreipėsi 11% apklaustų vartotojų (2021 m. lapkričio – gruodžio tyrimas).
- ❑ Du iš trijų (66%) pašto paslaugų vartotojų, kurie kreipėsi į paslaugos teikėją dėl nekokybiškos paslaugos, atsakė, kad jų reikalavimai buvo patenkinti, penktadalio (21%) iš besikreipusių reikalavimai nebuvo patenkinti, o kiek daugiau nei dešimtadalis (13%) respondentų negavo atsakymo į jų pateiktą kreipimąsi. Lyginant su prieš metus vykusios apklausos rezultatais, 2022 m. pabaigoje padidėjo vartotojų dalis, kurių pateikti reikalavimai buvo patenkinti, nors bendras besikreipusiųjų skaičius per metus sumažėjo (prieš metus 50% besikreipusių reikalavimai buvo patenkinti).
- ❑ Kiek daugiau nei trečdalis (35%) 18 metų ir vyresnių Lietuvos gyventojų žino, kad dėl nekokybiškos pašto paslaugos gali kreiptis į Ryšių reguliavimo tarnybą. Apklausa parodė, kad apie tai geriau informuoti pašto paslaugų vartotojai (45%), tai dvigubai daugiau nei tarp nesinaudojančių pašto paslaugomis (22%). Prieš metus tokią galimybę žinojo 41% vartotojų.

- ❑ Šeši iš dešimties (61%) apklaustų suaugusių Lietuvos gyventojų (18 metų ir vyresnių) atsakė, kad jie naudojami AB Lietuvos paštas paslaugomis, o 36% šalies gyventojų nesinaudoja šios įmonės paslaugomis. Naudojasi AB Lietuvos paštas paslaugomis – tai dažniau moterys (68%), nei vyrai (52%), vidutinio amžiaus (30-49 metų) žmonės (67%), didmiesčių gyventojai (66%), respondentai su aukštuoju išsilavinimu (74%) bei su didžiausiomis (virš 1800 eurų) šeimos pajamomis per mėnesį (72%), specialistai ir tarnautojai (74%) bei vadovai (73%).
- ❑ Kaip parodė 2022 metų pabaigoje vykusią apklausą, naudodamiesi AB Lietuvos paštas paslaugomis trys iš dešimties 18 metų ir vyresnių šalies gyventojų siunčia laiškus Lietuvoje (29%) bei naudojami šios įmonės paštomatų paslaugomis (28%), ketvirtadalis (25%) gyventojų čia siunčia siuntinius į kitas Lietuvos vietas, penktadalis (20%) naudojami „LP Express“ kurjerių paslaugomis, po septintadalį apklaustų gyventojų šioje įmonėje į užsienio šalis siunčia siuntinius (14%) ar laiškus (14%) bei moka įmokas (14%). Kas dešimtas suaugęs Lietuvos gyventojas čia prenumeruoja periodinius leidinius (9%) ar įmonės skyriuose perka kokias nors prekes (9%), o vienas iš dvidešimties (4%) gyventojų šios įmonės pašto skyriuose atlieka pinigines perlaidas.
- ❑ 1% AB Lietuvos paštas klientų jos paslaugomis naudojami kartą per dieną, kiek daugiau nei dešimtadalis (13%) paslaugomis naudojami kartą per savaitę, didžiausia dalis (šeši iš dešimties - 58%) tai daro kartą per mėnesį, penktadalis (19%) apklaustų vartotojų kokiomis nors paslaugomis pasinaudoja kartą per metus, 3% įmonės paslaugomis naudojami rečiau nei kartą per metus. Lyginant su prieš metus vykusios apklausos rezultatais, 2022 m. pabaigoje dažnai ir vidutiniškai besinaudojančių AB Lietuvos paštas paslaugomis vartotojų dalis nepakito.
- ❑ Vertindami AB Lietuvos paštas paslaugų kokybę, šios įmonės klientai palankiausiai vertina siuntų pristatymo patikimumą, o kaip ir prieš metus prasčiau vertinama tai, kaip siuntos kaina atitinka kokybę.
- ❑ Kaip parodė 2022 metų pabaigoje vykusią apklausą, AB Lietuvos paštas vartotojai labiausiai nepatenkinti siuntinių siunčiamų į ES šalis kainomis (36% mano, kad tokia paslauga brangi). Kas ketvirtas šios įmonės klientas mano, kad brangios yra šios dvi paslaugos – laišakai, siunčiami į ES šalis bei siuntiniai, siunčiami Lietuvoje, o penktadalis (19%) įmonės klientų ir laiškų siuntimą Lietuvoje įvertino kaip per brangią AB Lietuvos paštas paslaugą.

- ❑ Daugiau nei pusė (54%) apklaustų suaugusių Lietuvos gyventojų atsakė, kad jie žino, kur yra išsiunčiamųjų laišku dėžutė (viešam naudojimui skirtos dėžutės laiškam išsiųsti), jei norėtų išsiųsti kokį nors laišką, o keturi iš dešimties (40%) šalies gyventojų nežino, kur yra tokia dėžutė laiškam išsiųsti. Kaip parodė tyrimas, apie tai, kur yra išsiunčiamųjų laišku dėžutės geriau informuoti respondentai, kurie naudojami AB Lietuvos paštas paslaugomis (62% iš jų žino, kur tokia yra, o 34% nežino). Tuo tarpu nesinaudojantys šios įmonės paslaugomis informuoti mažiau - 45% žino, kur galima tokias rasti, o didesnė dalis (49%) nežino.
- ❑ Du trečdaliai (64%) apklaustų AB Lietuvos paštas paslaugų vartotojų nesiunčia laišku mesdami juos į išsiunčiamąsias laišku dėžutes, o kas trečias (34%) šios įmonės klientas siunčia laiškus tokiu būdu - 9% tai daro kartą per mėnesį ir dažniau, 13% kartą per pusmetį, 6% kartą per metus bei 6% įmonės klientų taip laiškus siunčia rečiau nei kartą per metus.
- ❑ Kuo mažesnė siuntinių siuntimo kaina yra pats svarbiausias kriterijus gyventojams, naudojantis tokia paslauga – pirmoje vietoje tai nurodė beveik pusė (47%) apklaustų suaugusių Lietuvos gyventojų. Antras pagal svarbą tarp šių trijų kriterijų yra kuo didesnis siuntos saugumas (kaip svarbiausią nurodė trečdalis visų gyventojų), o tarp šių vertinamų kriterijų mažiausiai yra svarbus pristatymo terminas (kaip patį svarbiausią paminėjo septintadalis apklaustų gyventojų).
- ❑ Šeši iš dešimties (61%) apklaustų suaugusių Lietuvos gyventojų atsakė, kad jų gyvenamojoje vietovėje juos aptarnauja stacionarus pašto skyrius, o ketvirtadalis (24%) suaugusių šalies gyventojų nurodė, kad juos aptarnauja mobilusis laiškininkas. 15% respondentų nežinojo, kas juos aptarnauja. Kaip parodė tyrimas, tarp respondentų, kurie naudojami AB Lietuvos paštas paslaugomis, du iš trijų (67%) aptarnauja stacionarus pašto skyrius, ketvirtadali (24%) aptarnauja mobilusis laiškininkas, vienas iš dešimties (9%) atsakė, kad jie nežino, kas juos aptarnauja jų gyvenamojoje vietovėje.
- ❑ Septintadalis (14%) suaugusių Lietuvos gyventojų atsakė, kad jie naudojami mobiliojo laiškininko paslaugomis (tarp gyvenančių kaime Lietuvos gyventojų tokių yra trys iš dešimties - 31%). Tarp tų gyventojų, kurie yra AB Lietuvos paštas vartotojai, mobiliojo laiškininko paslaugomis naudojami kas penktas (21%), o prieš metus tokių buvo kiek daugiau nei dešimtadalis (12%).
- ❑ Keturi iš dešimties (43%) respondentų, kuriuos jų gyvenamojoje vietovėje aptarnauja mobilusis laiškininkas, atsakė, kad jie naudojami tokio laiškininko paslaugomis, o daugiau nei pusė (57%) iš žinančių, kas juos aptarnauja, nurodė, kad jie nesinaudoja savo mobiliojo laiškininko paslaugomis.
- ❑ Ketvirtadalis (26%) apklaustų suaugusių Lietuvos gyventojų atsakė žinantys apie tai, kad universaliojai pašto paslaugai suteikti, mobilųjį laiškininką galima išsikviesti į namus.

- ❑ Daugiau nei pusė (57%) respondentų, kuriuos jų gyvenamojoje vietovėje aptarnauja mobilusis laiškininkas, atsakė, kad jie yra informuoti apie tai, kad mobiliųjų laiškininką galima išsikviesti į namus universaliajai pašto paslaugai suteikti. Aštuoni iš dešimties (80%) respondentų, kurie naudojasi mobiliojo laiškininko paslaugomis, žino apie tai, kad jį galima išsikviesti į namus universaliajai pašto paslaugai suteikti.
- ❑ Pusė (52%) respondentų, kuriuos jų gyvenamojoje vietovėje aptarnauja mobilusis laiškininkas, žino apie tai, kad mobilusis laiškininkas nemokamai atvyksta į namus suteikti universaliąją pašto paslaugą. Aštuoni iš dešimties (81%) respondentų, kurie naudojasi mobiliojo laiškininko paslaugomis, žino apie tai, kad mobilusis laiškininkas nemokamai atvyksta į namus suteikti universaliąją pašto paslaugą.
- ❑ Apklausa parodė, kad informuotumo lygis apie galimybę į namus išsikviesti mobiliųjų laiškininką bei apie nemokamą paslaugą tarp AB Lietuvos paštas vartotojų per paskutinius metus (lyginant su 2021 m. tyrimo rezultatais) nepakito.
- ❑ Dauguma (septyni iš dešimties - 70%) apklaustų Lietuvos gyventojų mano, kad stacionarus pašto skyrius turėtų dirbti 5 dienas per savaitę, dešimtadalis (10%) apklaustųjų sutiktų, kad stacionarus skyrius veiktų 3 – 4 dienas per savaitę, o tik 1% gyventojų pasisako už tokio skyriaus darbą 1 ar 2 dienas per savaitę. Lyginant AB Lietuvos paštas vartotojų nuomonę dabar ir prieš metus (2021 m. lapkritį – gruodį) matyti, kad padaugėjo vartotojų dalis, kurie norėtų stacionaraus pašto skyriaus darbo 5 dienas per savaitę (prieš metus tokių buvo 61%, o dabar to pageidautų 79% apklaustų vartotojų).
- ❑ Pusė (48%) apklaustų 18 metų ir vyresnių Lietuvos gyventojų mano, kad mobilusis laiškininkas turėtų dirbti 5 dienas per savaitę, septintadalis (15%) apklaustųjų sutiktų, kad toks laiškininkas dirbtų 3 – 4 dienas per savaitę, o 4% gyventojų pasisako už mobiliojo laiškininko darbą 1 ar 2 dienas per savaitę. Trečdalis (33%) respondentų neturėjo nuomonės atsakė šiuo klausimu (daliai gyventojų šis klausimas nėra aktualus).
- ❑ Septyni iš dešimties (69%) respondentų, kuriuos jų gyvenamojoje vietovėje aptarnauja stacionarus pašto skyrius, atsakė, kad jiems jų darbo laikas yra patogus, kas dešimtam (10%) potencialam šių skyrių klientui jų darbo laikas yra nepatogus, o penktadalis (21%) atsakė, kad nežino kada dirba stacionarūs pašto skyriai.
- ❑ Kas antras (49%) respondentas, kurį jų gyvenamojoje vietovėje aptarnauja mobilusis laiškininkas, atsakė, kad jų darbo laikas yra patogus, dešimtadaliui (11%) jų darbo laikas yra nepatogus, o keturi iš dešimties (40%) atsakė, kad jie nežino koku laiku dirba mobilieji laiškininkai. Septyni iš dešimties (70%) respondentų, kurie naudojasi mobiliojo laiškininko paslaugomis, yra patenkinti jį darbo grafiku (koku laiku jie dirba), septintadalis (14%) jų darbo laiką įvertino kaip nepatogų.
- ❑ Vertinant tiek stacionarių pašto skyrių darbo laiką, tiek ir mobiliųjų laiškininkų darbo laiko patogumą, apklaustų vartotojų vertinimai per metus nepakito.

- ❑ Du iš trijų apklaustų Lietuvos gyventojų atsakė, kad dažniausiai lankomi AB Lietuvos paštas paštomatai ir dažniausiai lankomas stacionarus skyrius nuo jų gyvenamosios vietos nėra toli (trečdalis nurodė, kad jie yra arti ir dar trečdalis mano, kad šios paslaugų teikimo vietos nėra nei toli, nei arti). Pusė suaugusių gyventojų atsakė, kad nuo jų namų viešai skirta naudotis pašto dėžutė laiškamams nėra toli, tačiau keturi iš dešimties nurodė, kad jie nežino, kur tokia pašto dėžutė yra. Mažiausiai suaugę Lietuvos gyventojai yra informuoti apie mobiliųjų laiškinių pastovėjimo vietas jų gyvenamojoje teritorijoje – to nežino du iš trijų (tarp gyvenančių kaime tokių mažiau – nežino keturi iš dešimties).
- ❑ Pusė (50%) respondentų, kurie jų naudojami AB Lietuvos paštas **paštomatais**, atsakė, kad artimiausi paštomatai yra arti nuo jų namų, trečdalis (34%) vartotojų atstumą iki artimiausio nuo jų namų paštomato įvertino vidutiniškai, o daugiau nei dešimtadalis (13%) atsakė, kad artimiausi šios įmonės paštomatai, jų nuomone, yra per toli nuo jų gyvenamosios vietos. Per paskutinius metus atsakusių, kad paštomatai yra arti nuo jų namų, sumažėjo 6 procentiniais punktais.
- ❑ Beveik pusė (45%) respondentų, kuriuos jų gyvenamojoje vietovėje aptarnauja **stacionarus pašto skyrius**, atsakė, kad artimiausias toks pašto skyrius yra arti nuo jų namų, keturi iš dešimties (42%) potencialių klientų atstumą nuo jų namų įvertino vidutiniškai, o kas dešimtas (11%) atsakė, kad artimiausias stacionarus šios įmonės pašto skyrius, jų nuomone, yra per toli nuo jų gyvenamosios vietos. Per paskutinius metus atsakusių, kad stacionarus pašto skyrius yra toli nuo jų namų, padidėjo 6 procentiniais punktais.
- ❑ Trečdalis (34%) respondentų, kurie naudojami AB Lietuvos paštas **viešomis dėžutėmis laiškamams išsiųsti** atsakė, kad artimiausia tokia laiškų dėžutė yra arti nuo jų namų, keturi iš dešimties (42%) vartotojų atstumą iki artimiausios geltonosios dėžutės įvertino vidutiniškai, o kiek daugiau nei dešimtadalis (13%) atsakė, kad artimiausia jiems žinoma tokia laiškų dėžutė yra toli nuo jų namų. Per paskutinius metus AB Lietuvos paštas vartotojų nuomonė šiuo klausimu nepakito.
- ❑ Kas ketvirtas (25%) respondentas, kurį jų gyvenamojoje vietovėje aptarnauja **mobiliusis laiškininkas**, atsakė, kad jų pastovėjimo vietos yra arti nuo namų, trečdalis (32%) potencialių klientų tokią atstumą įvertino vidutiniškai, septintadalis (14%) mano, kad mobilieji laiškininkai jų kaime sustoja per toli. Tyrimas parodė, kad per paskutinius metus sumažėjo AB Lietuvos paštas vartotojų dalis, kurie nežino mobiliųjų laiškinių sustojimo vietų (2021 m. pabaigoje tai nurodė 71% respondentų, o šiais metais tokių buvo 61%).
- ❑ Kad tokia pastovėjimo vieta yra arti nuo jų namų nurodė penktadalis (19%) kaimo gyventojų, trys iš dešimties (28%) atstumą įvertino vidutiniškai, kad tokios pastovėjimo vietos yra per toli nuo jų namų atsakė 13%, o dar 40% respondentų kaime nežino, kur yra tokios mobiliųjų laiškinių pastovėjimo vietos.