

SOCIOLOGINIS TYRIMAS DĖL NAUDOJIMOSI PAŠTO PASLAUGOMIS

užsakovas



vykdytojas

spinter research

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

METODIKA

TYRIMO METODIKA



LAIKAS

2023 11 18 – 12 06



TIKSLAS

Ištirti pašto paslaugos naudotojų poreikius, įvertinti universaliosios pašto paslaugos kokybę ir prieinamumą.



TIKSLINĖ GRUPĖ

18 metų ir vyresni respondentai, besinaudojantys ir nesinaudojantys pašto paslauga miesto ir kaimo vietovėse visoje Lietuvos Respublikos teritorijoje.



APKLAUSOS METODAS

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



IMTIS

Tyrimo metu buvo apklausti 1023 respondentai.



ATRANKA

Tyrimo naudotas kvotinės atrankos metodas.



LOKACIJA

Apklausa vykdyta visose Lietuvos Respublikos savivaldybėse.



DUOMENŲ ANALIZĖ

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

STATISTINĖ PAKLAIDA

Atrankiniuose kiekybiniuose tyrimuose visada išlieka statistinės paklaidos tikimybė, į kurią būtina atsižvelgti interpretuojant duomenis.

Pvz.: jeigu apklausę 1000 respondentų gavome, jog 33,9 proc. apklaustųjų atsakė X, tai yra 95 proc. tikimybė, kad tikroji reikšmė yra tarp 31,1 proc. ir 36,7 proc.

Jeigu apklausę 500 respondentų gavome, jog 33,9 proc. apklaustųjų atsakė X, tai yra 95 proc. tikimybė, kad tikroji reikšmė yra tarp 29,9 proc. ir 37,9 proc.

Įverčio tikslumas mažėja, mažėjant analizuojamų atsakymų skaičiui.

Toliau pateikiama lentelė padedanti įvertinti statistinę paklaidą.

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

SOCIALINĖS-DEMOGRAFINĖS CHARAKTERISTIKOS



LYTIS (%)

Vyras	47
Moteris	53



AMŽIUS (%)

18-25 m.	9
26-35 m.	20
36-45 m.	21
46-55 m.	22
56 m. ir daugiau	28



IŠSIMOKSLINIMAS (%)

Aukštasis / neb. aukštasis	36
Aukštesnysis / vidurinis / spec. vidurinis	58
Nebaigtas vidurinis	6



PAGRINDINIS UŽSIĖMIMAS (%)

Aukščiausio, vidutinio lygio vadovas (-ė)	7
Specialistas (-ė), tarnautojas (-a)	35
Darbininkas (-ė), techninis darbuotojas (-a)	24
Smulkus verslininkas (-ė)	5
Ūkininkas (-ė)	2
Bedarbis (-ė)	7
Pensininkas (-ė)	13
Studentas (-ė), moksleivis (-ė)	5
Užimtas namų ūkyje ir neieškau darbo	3



PAJAMOS NAMŲ ŪKIO NARIUI PER MĖN. (%)

Iki 300 Eur	7
301-500 Eur	25
501-700 Eur	32
700-1000 Eur	19
Daugiau nei 1000 Eur	17



ŠEIMINĖ PADĖTIS (%)

Nevedęs / netekėjusi	25
Vedęs / ištekęjusi, gyvena neregistruotoje santuokoje	60
Kita	15



GYVENAMOJI VIETA (%)

Didieji miestai	45
Kitas miestas, rajono centras	27
Kaimo vietovė	28



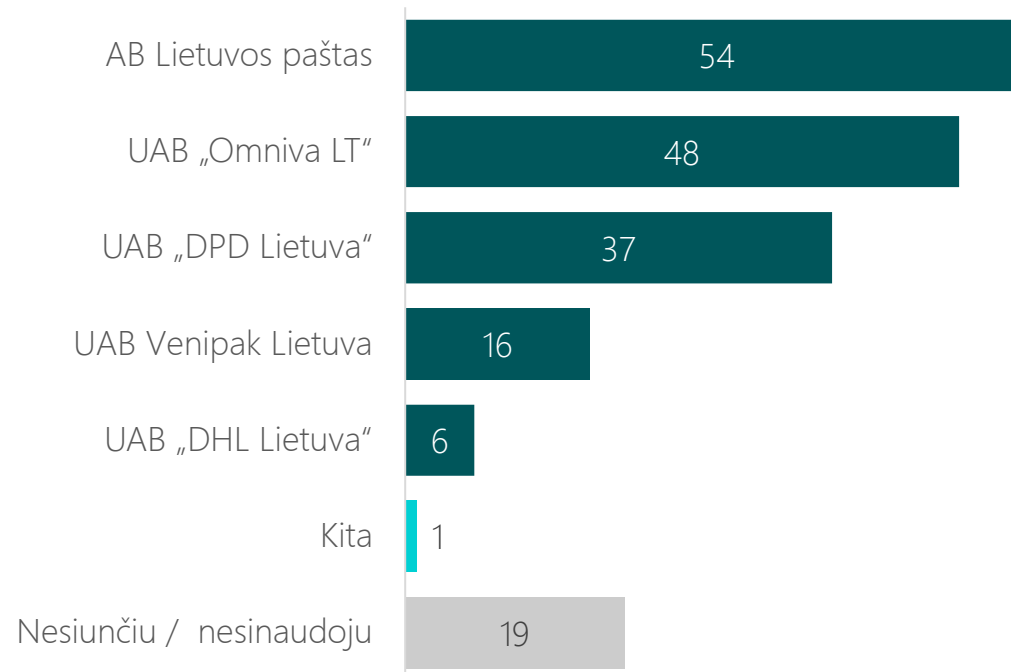
REZULTATAI



DAŽNIAUSIAI NAUDOJAMAS PAŠTO PASLAUGŲ TIEKĖJAS (PROC.)

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

N=1023



Omniva LT dažniau įvardija 26-35 m., aukštesnio išsimokslinimo, didesnių pajamų apklaustieji.

DPD Lietuva – 26-35 m. respondentai.

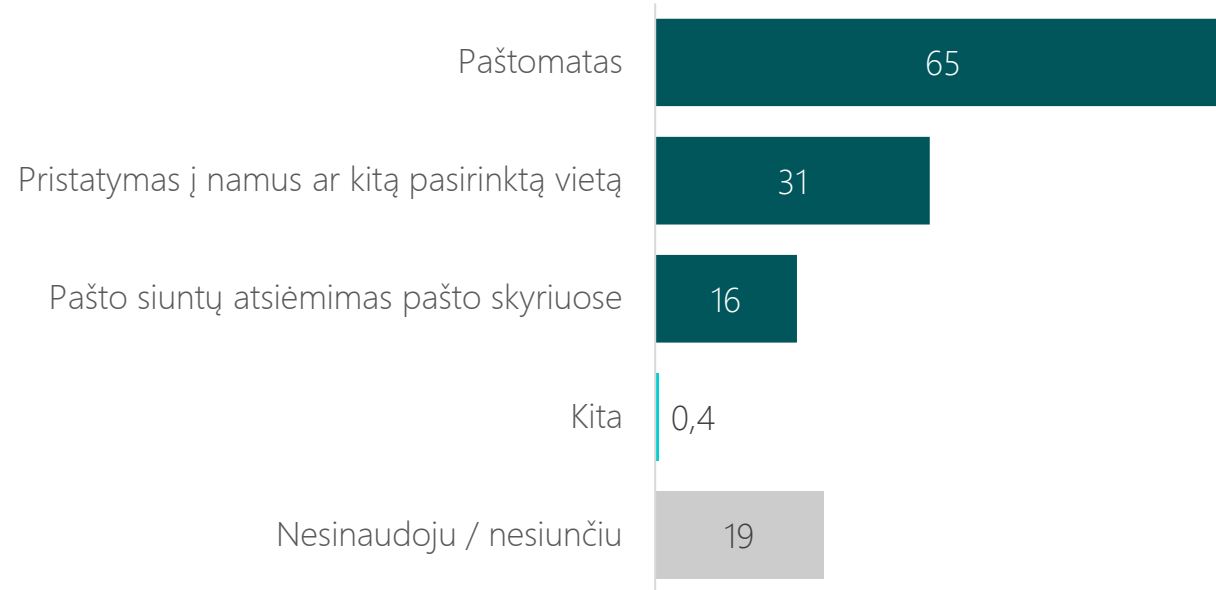
Venipak – 36-45 m. respondentai.

**aprašomi tik statistiškai reikšmingi skirtumai pagal socialines - demografines charakteristikas*

DAŽNIAUSIAI PASIRENKAMAS SIUNTŲ PRISTATYMO BŪDAS (PROC.)

Kokį pašto siuntų (laiškų, siuntinių) pristatymo būdą dažniausiai renkatės?

N=1023



Paštomatus kaip dažniausią siuntų pristatymo būdą dažniau įvardina aukščiausio išsimokslinimo, didžiausių (daugiau nei 1000 Eur) pajamų apklaustieji, didžiųjų miestų gyventojai.

Pristatymą į namus ar kitą pasirinktą vietą – vyresni, rajonų centrų ir kaimo vietovių gyventojai.

TEIGINIŲ DĖL DAŽNIAUSIAI NAUDOJAMO PAŠTO PASLAUGOS TEIKĖJO PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS (PROC.)

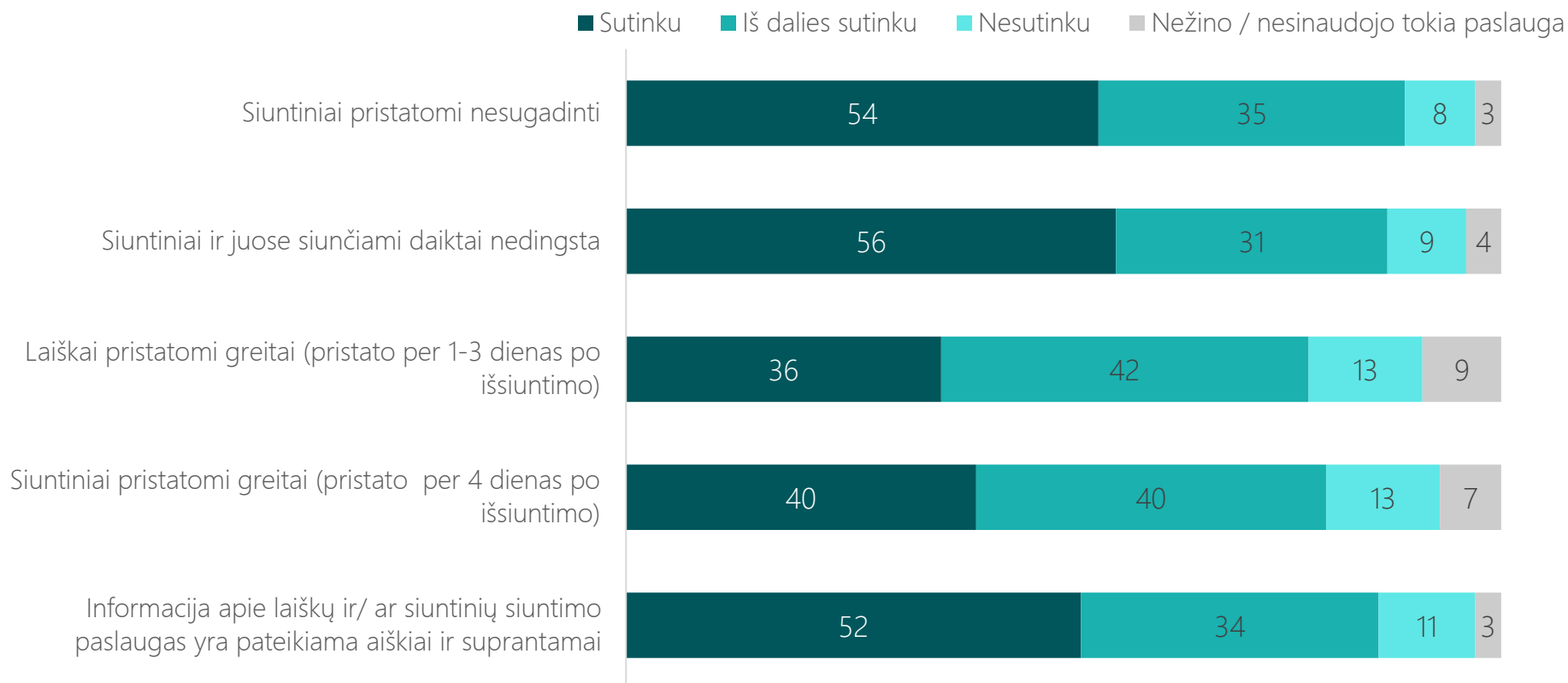
Kiek Jūs sutinkate ar nesutinkate su žemiau pateiktais teiginiais apie dažniausiai Jūsų naudojamo pašto paslaugos teikėjo Lietuvoje teikiamų pašto paslaugų kokybę?

	Lietuvos paštas	DHL Lietuva	DPD Lietuva	OMNIVA LT	VENIPAK
Siuntiniai pristatomi nesugadinti	89	92	96	96	98
Siuntiniai ir juose siunčiami daiktai nedingsta	87	91	97	95	99
Informacija apie laiškų ir/ ar siuntinių siuntimo paslaugas yra pateikiama aiškiai ir suprantamai	86	93	96	95	97
Siuntiniai pristatomi greitai (pristato per 4 dienas po išsiuntimo)	80	86	92	94	96
Laiškai pristatomi greitai (pristato per 1-3 dienas po išsiuntimo)	78	82	79	79	83
	N=556	N=57	N=375	N=487	N=167

TEIGINIŲ DĖL DAŽNIAUSIAI NAUDOJAMO PAŠTO PASLAUGOS TEIKĖJO PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS (PROC.) AB LIETUVOS PAŠTAS

Kiek Jūs sutinkate ar nesutinkate su žemiau pateiktais teiginiais apie dažniausiai Jūsų naudojamo pašto paslaugos teikėjo Lietuvoje teikiamų pašto paslaugų kokybę?

N=556



Kad laiškai pristatomi greitai dažniau sutinka 26-35 m. apklaustieji.

Kad siuntiniai pristatomi greitai dažniau sutinka rajonų centrų ir kaimo vietovių gyventojai.

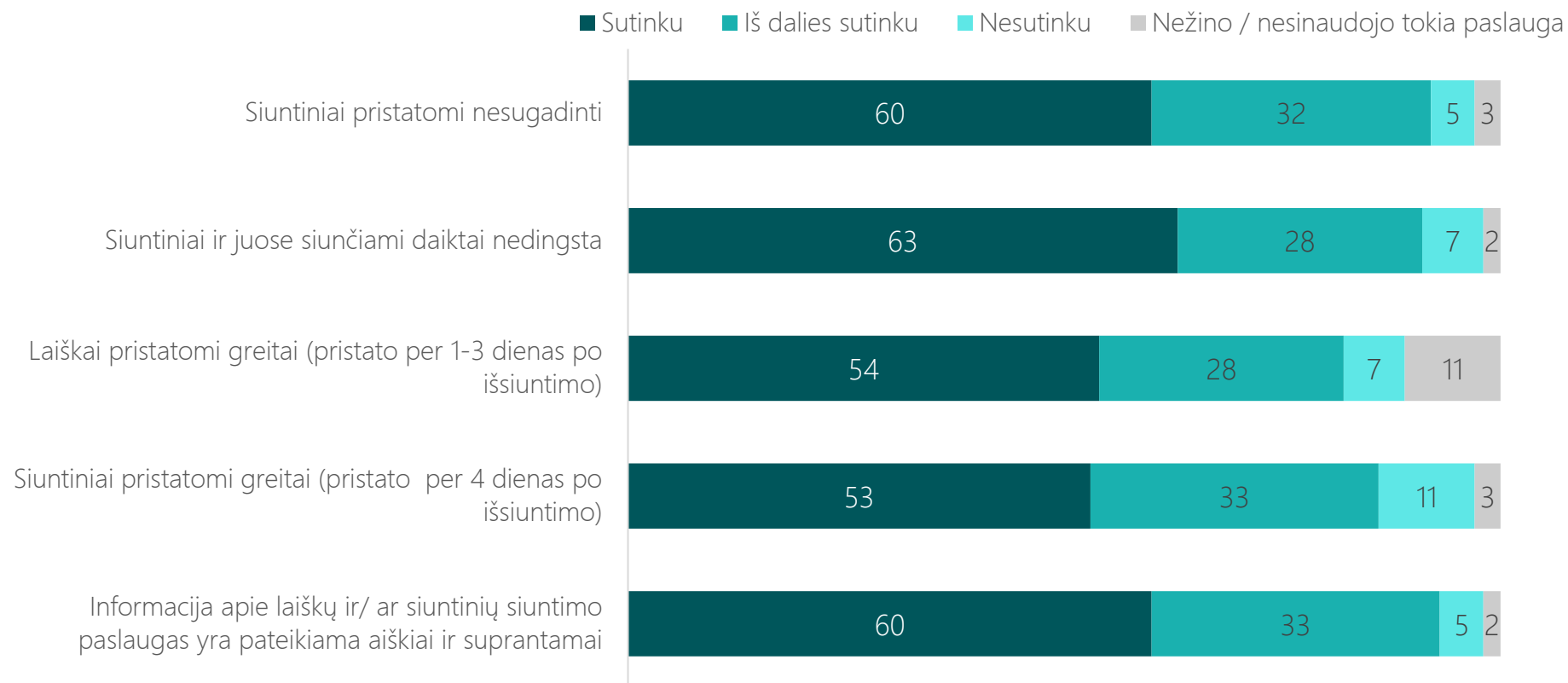
Kad informacija apie laiškų ir / ar siuntinių siuntimo paslaugas yra pateikiama aiškiai ir suprantamai, dažniau sutinka rajonų centrų ir kaimo vietovių gyventojai.

TEIGINIŲ DĖL DAŽNIAUSIAI NAUDOJAMO PAŠTO PASLAUGOS TEIKĖJO PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS (PROC.)

UAB DHL LIETUVA

Kiek Jūs sutinkate ar nesutinkate su žemiau pateiktais teiginiais apie dažniausiai Jūsų naudojamo pašto paslaugos teikėjo Lietuvoje teikiamų pašto paslaugų kokybę?

N=57

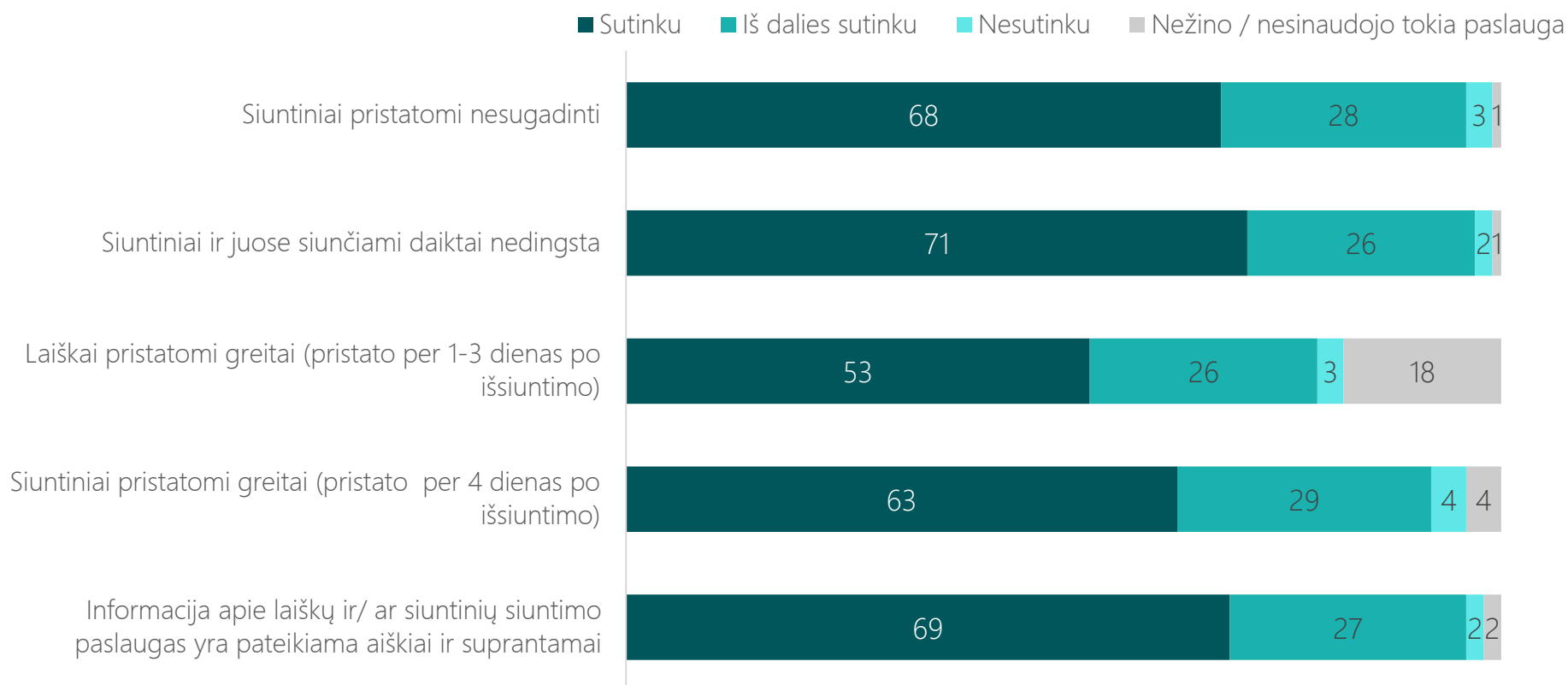


TEIGINIŲ DĖL DAŽNIAUSIAI NAUDOJAMO PAŠTO PASLAUGOS TEIKĖJO PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS (PROC.)

UAB DPD LIETUVA

Kiek Jūs sutinkate ar nesutinkate su žemiau pateiktais teiginiais apie dažniausiai Jūsų naudojamo pašto paslaugos teikėjo Lietuvoje teikiamų pašto paslaugų kokybę?

N=375



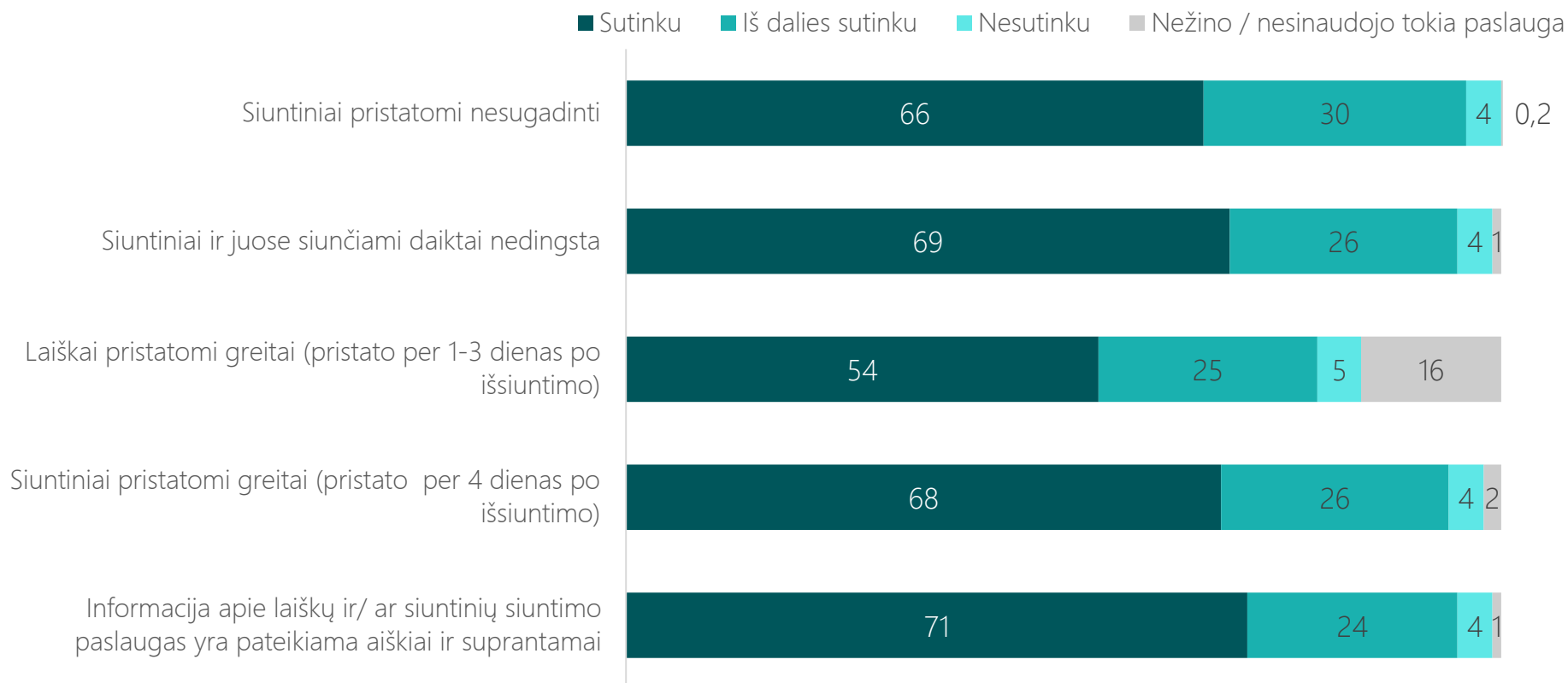
Su tuo, kad DPD Lietuva siuntiniai pristatomi nesugadinti ir siuntiniai nedingsta, dažniau sutinka aukštesnio išsimokslinimo respondentai.

TEIGINIŲ DĖL DAŽNIAUSIAI NAUDOJAMO PAŠTO PASLAUGOS TEIKĖJO PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS (PROC.)

UAB OMNIVA LT

Kiek Jūs sutinkate ar nesutinkate su žemiau pateiktais teiginiais apie dažniausiai Jūsų naudojamo pašto paslaugos teikėjo Lietuvoje teikiamų pašto paslaugų kokybę?

N=487



Su tuo, kad Omniva LT siuntiniai pristatomi nesugadinti dažniau sutinka aukštesnio išsimokslinimo apklaustieji.

Kad daiktai nedingsta, dažniau sutinka aukščiausio išsimokslinimo respondentai.

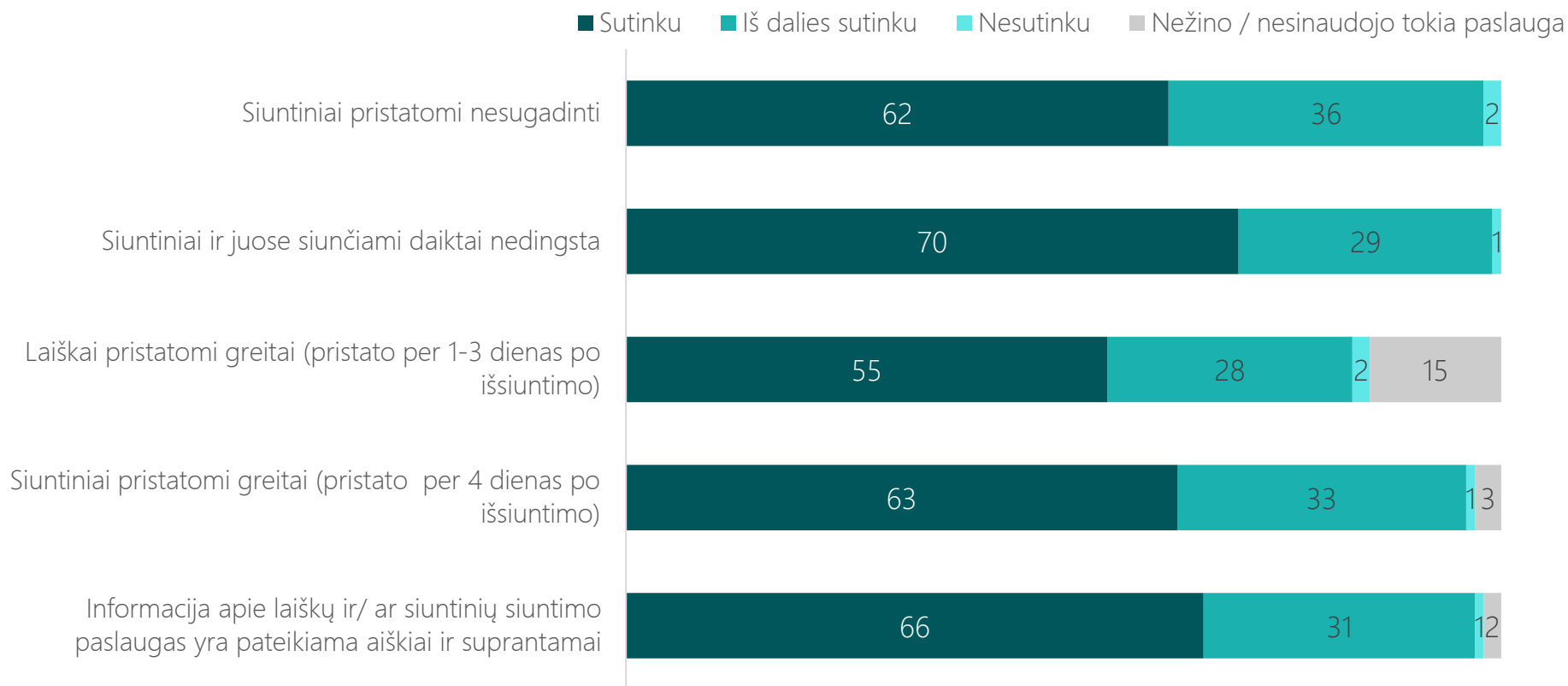
Kad siuntiniai pristatomi greitai, dažniau sutinka didžiųjų miestų ir rajonų centrų gyventojai.

TEIGINIŲ DĖL DAŽNIAUSIAI NAUDOJAMO PAŠTO PASLAUGOS TEIKĖJO PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS (PROC.)

UAB VENIPAK

Kiek Jūs sutinkate ar nesutinkate su žemiau pateiktais teiginiais apie dažniausiai Jūsų naudojamo pašto paslaugos teikėjo Lietuvoje teikiamų pašto paslaugų kokybę?

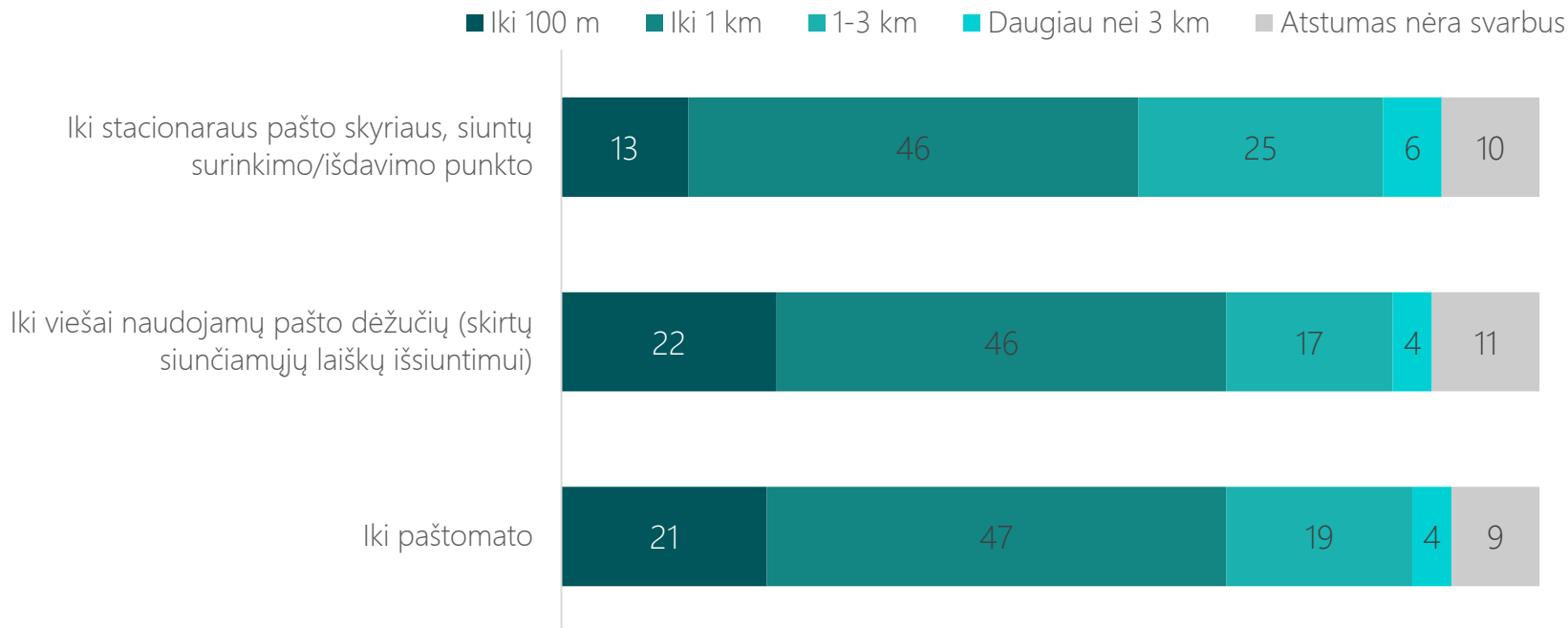
N=167



DIDŽIAUSIAS PRIIMTINAS ATSTUMAS IKI PAŠTO PASLAUGŲ TIEKIMO VIETOS (PROC.)

Koks, Jūsų manymu, didžiausias atstumas iki pašto paslaugų teikimo vietų Jums būtų priimtinas?

N=1023



Atstumą iki 1 km dažniau įvardija 46 metų ir vyresni aukštesnio išsimokslinimo apklaustieji, didžiųjų miestų ir rajonų centrų gyventojai.

1-3 km – 18-45 m., aukščiausio išsimokslinimo, didesnių pajamų respondentai.

Daugiau nei 3 km – kaimo vietovių gyventojai.

Atstumą iki 100 m iki viešai naudojamų pašto dėžučių kaip didžiausią priimtina dažniau įvardina 56 metų ir vyresni apklaustieji, didmiesčių gyventojai.

Iki 1 km – 36-55 m., 301-1000 Eur pajamų respondentai, didžiųjų miestų ir rajonų centrų gyventojai.

1-3 km – 18-45 m., aukštesnio išsimokslinimo apklaustieji.

Atstumą iki 100 m iki paštomato kaip didžiausią priimtina dažniau įvardina didžiųjų miestų gyventojai.

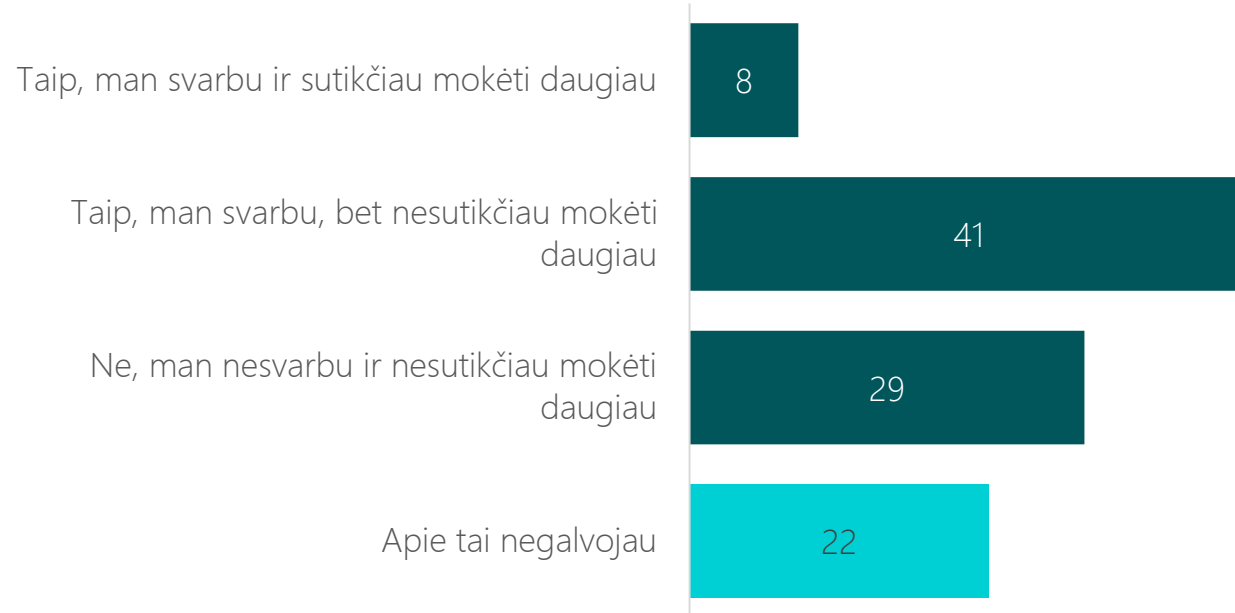
Iki 1 km – vyresni, 301-700 Eur pajamų, aukštesnio išsimokslinimo apklaustieji, didžiųjų miestų ir rajonų centrų gyventojai.

1-3 km – rajonų centrų ir kaimo vietovių gyventojai.

NUOSTATOS MOKĖTI BRANGIAU UŽ PAŠTO PASLAUGĄ SIEKiant MAŽINTI NEIGIAMĄ POVEIKĮ APLINKAI (PROC.)

Ar Jums yra svarbu ir sutiktumėte mokėti brangiau už pašto paslaugą, kurią teikiant stengiamasi mažinti neigiamą poveikį gamtai ir aplinkai?

N=1023



Tai, kad pašto paslaugos, kurias teikiant stengiamasi mažinti neigiamą poveikį gamtai ir aplinkai, yra svarbios ir sutiktų mokėti daugiau, dažniau nurodo jaunesni (18-35 metų) apklaustieji.

Kad tokios paslaugos yra svarbios, tačiau už tai nesutiktų mokėti daugiau – aukštesnio išsimokslinimo apklaustieji bei didmiesčių gyventojai.

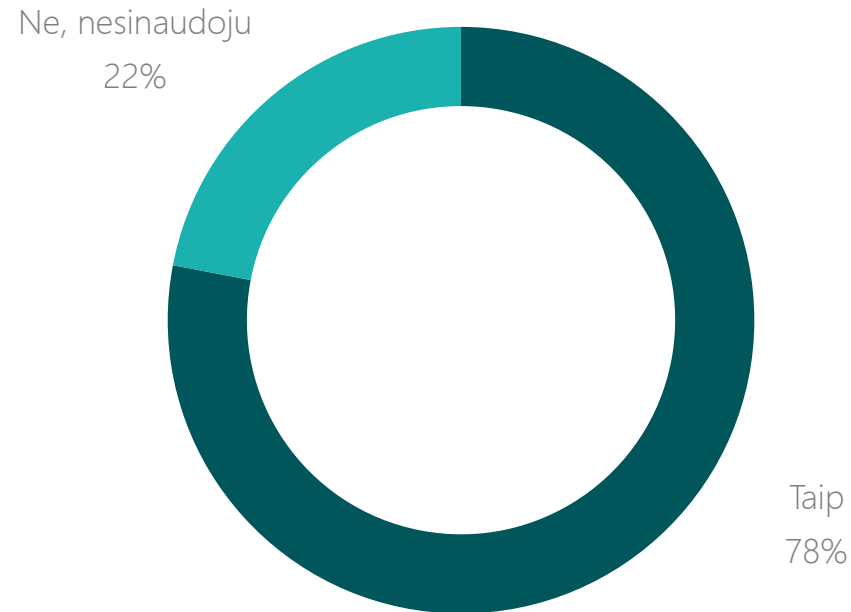
Kad tokios paslaugos nesvarbios ir nesutiktų mokėti daugiau – 36-55 metų, žemesnio išsimokslinimo, mažesnių (301-500 Eur) pajamų apklaustieji, rajonų centrų ir kaimo vietovių gyventojai.



NAUDOJIMASIS AB LIETUVOS PAŠTO PASLAUGOMIS (PROC.)

Ar naudojātės AB Lietuvos pašto paslaugomis ?

N=1023



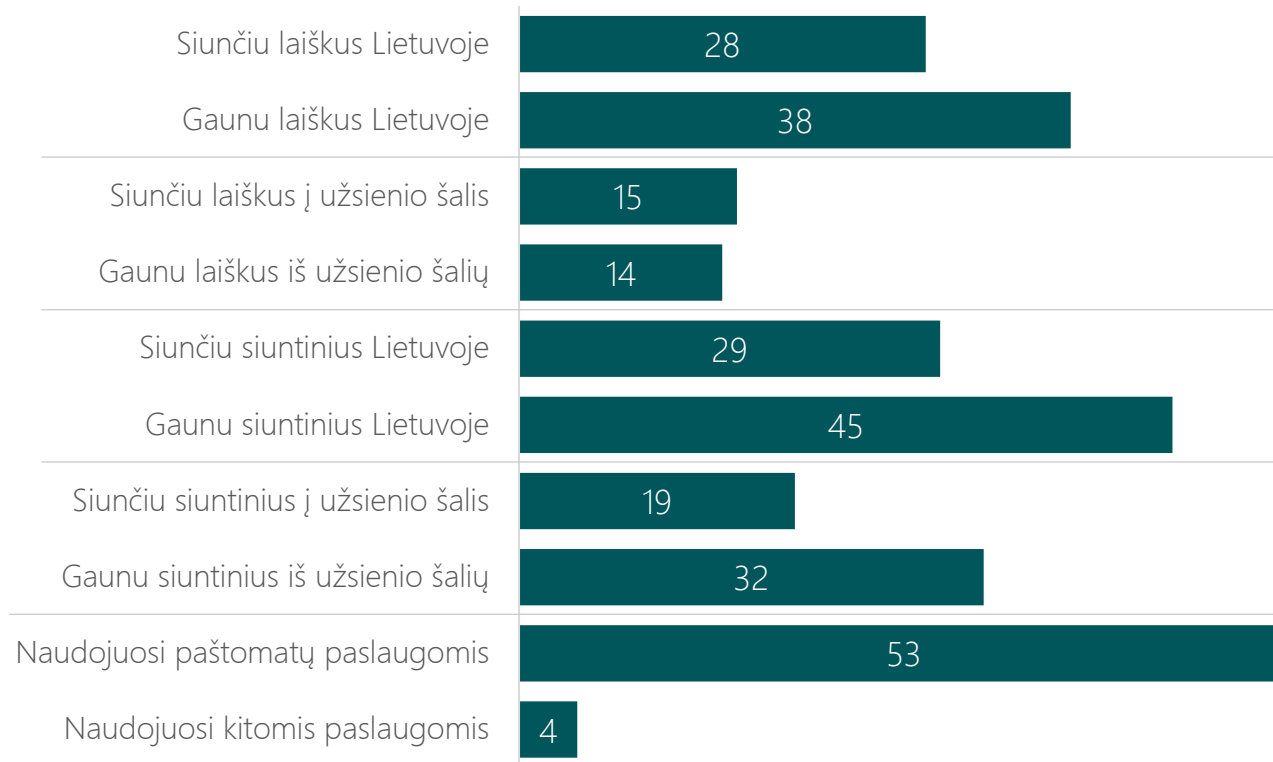
Besinaudojantys Lietuvos pašto paslaugomis dažniau nurodo rajonų centrų ir kaimo vietovių gyventojai, aukščiausio išsimokslinimo respondentai.

NAUDOJAMOS AB LIETUVOS PAŠTO PASLAUGOS (PROC.)

Kokiomis AB Lietuvos pašto paslaugomis Jūs naudojatės?

N=796*

*besinaudojantys AB Lietuvos
pašto paslaugomis



Aukštesnio išsimokslinimo apklaustieji bendrai dažniau nurodo, kad naudojami beveik visomis Lietuvos pašto teikiamomis paslaugomis.

Kad naudojami paštomatų paslaugomis, dažniau nurodo 46-55 metų, didžiausių pajamų apklaustieji.

Kad gauna siuntinius Lietuvoje dažniau nurodo jauniausio amžiaus, didžiausių pajamų apklaustieji.

Kad siunčia siuntinius Lietuvoje – jauniausio amžiaus, didžiausių (daugiau nei 1000 Eur) pajamų tyrimo dalyviai.

Kad gauna laiškus Lietuvoje – 46 metų ir vyresni apklaustieji.

Kad gauna siuntinius iš užsienio šalių – didžiausių pajamų apklaustieji.

Kad siunčia laiškus Lietuvoje – 46 metų ir vyresni respondentai, kaimo vietovių gyventojai.

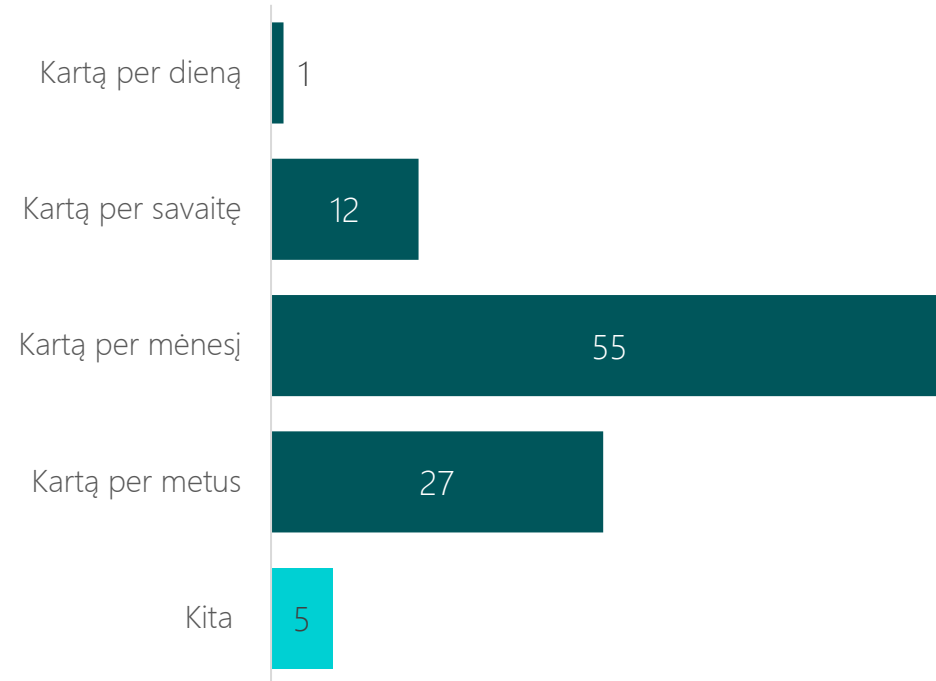
NAUDOJIMOSI AB LIETUVOS PAŠTO PASLAUGOMIS DAŽNIS (PROC.)

Kaip dažnai Jūs naudojate AB Lietuvos pašto paslaugomis ?

N=796*

*besinaudojantys AB Lietuvos pašto paslaugomis

Tai, kad Lietuvos pašto paslaugomis naudojasi kartą per savaitę, dažniau nurodo jaunesnio amžiaus (18-35m.) aukštesnio išsimokslinimo apklaustieji.

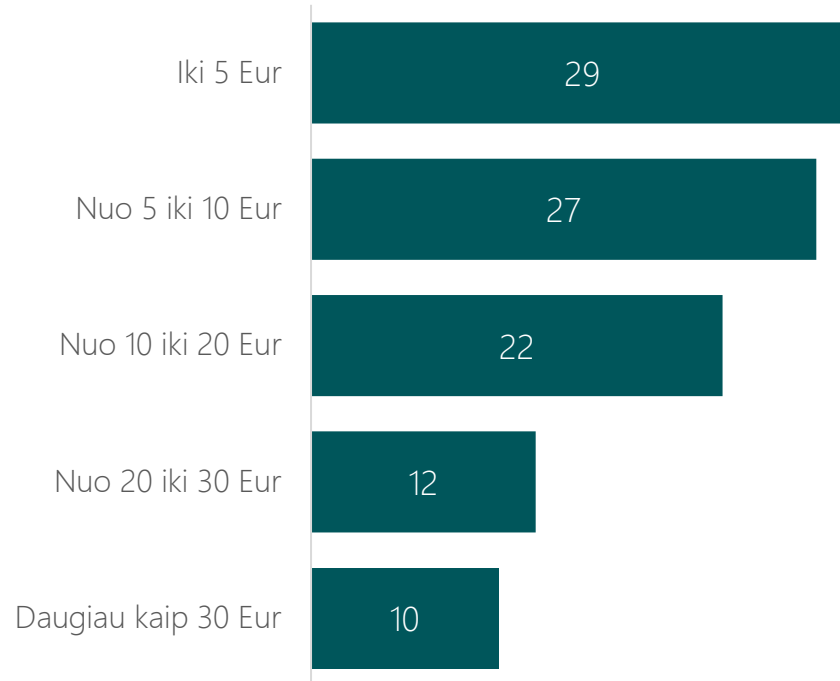


IŠLEIDŽIAMA SUMA PER METUS PAŠTO PASLAUGOMS (PROC.)

Kiek apytiksliai pinigų išleidžiate per metus pašto paslaugoms (laiškų, siuntinių siuntimas)?

N=796*

*besinaudojantys AB Lietuvos
pašto paslaugomis



Aukštesnio išsimokslinimo apklaustieji dažniau nurodo, kad per metus pašto paslaugoms išleidžia nuo 10 iki 20 Eur.

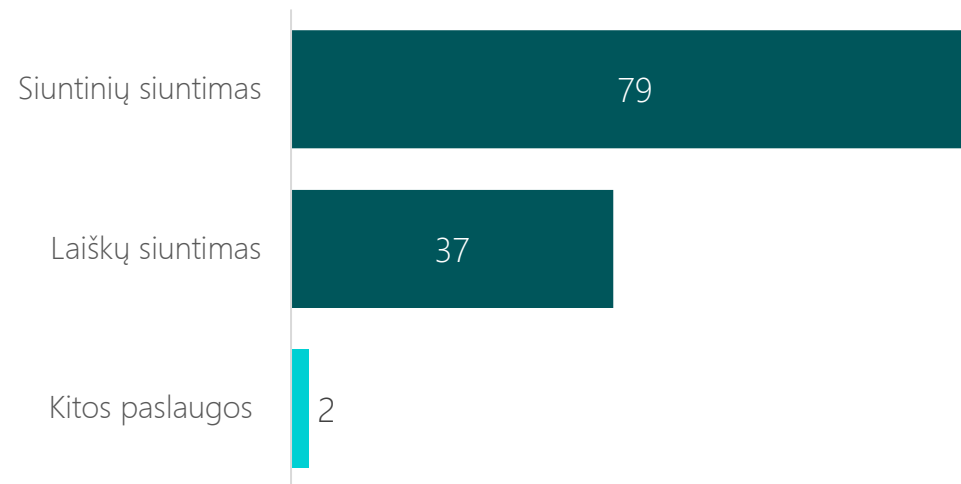
Didesnių pajamų atstovai dažniau išleidžia nuo 20 iki 30 Eur.

AKTUALIAUSIA AB LIETUVOS PAŠTO PASLAUGŲ KAINA (PROC.)

Kokių AB Lietuvos pašto paslaugų kaina jums yra aktualiausia?

N=796*

*besinaudojantys AB Lietuvos
pašto paslaugomis



Siuntinių siuntimo kainą kaip aktualiausią dažniau įvardina jaunesnio ir vidutinio amžiaus (iki 45 m.), aukštesnio išsimokslinimo bei didžiausių pajamų apklaustieji.

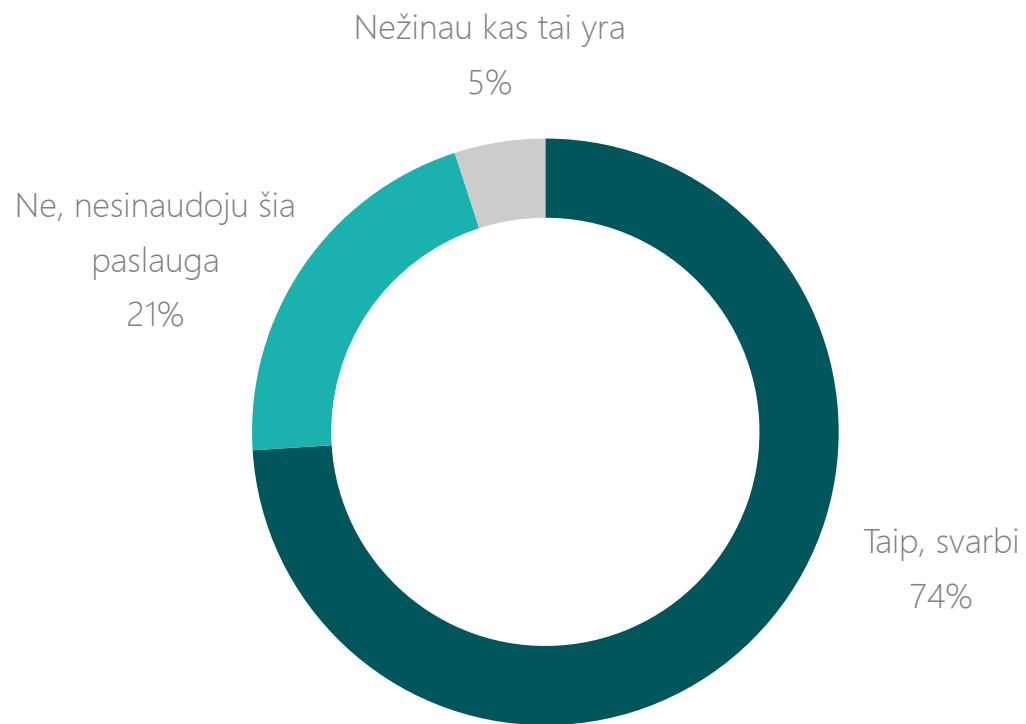
Laiškų siuntimo – 46 metų ir vyresni respondentai.

TRACK&TRACE PASLAUGOS SVARBA (PROC.)

Ar Jums siunčiant laišką ar siuntinį yra svarbi sekimo (Track&Trace) paslauga?*

N=796*

*besinaudojantys AB Lietuvos
pašto paslaugomis



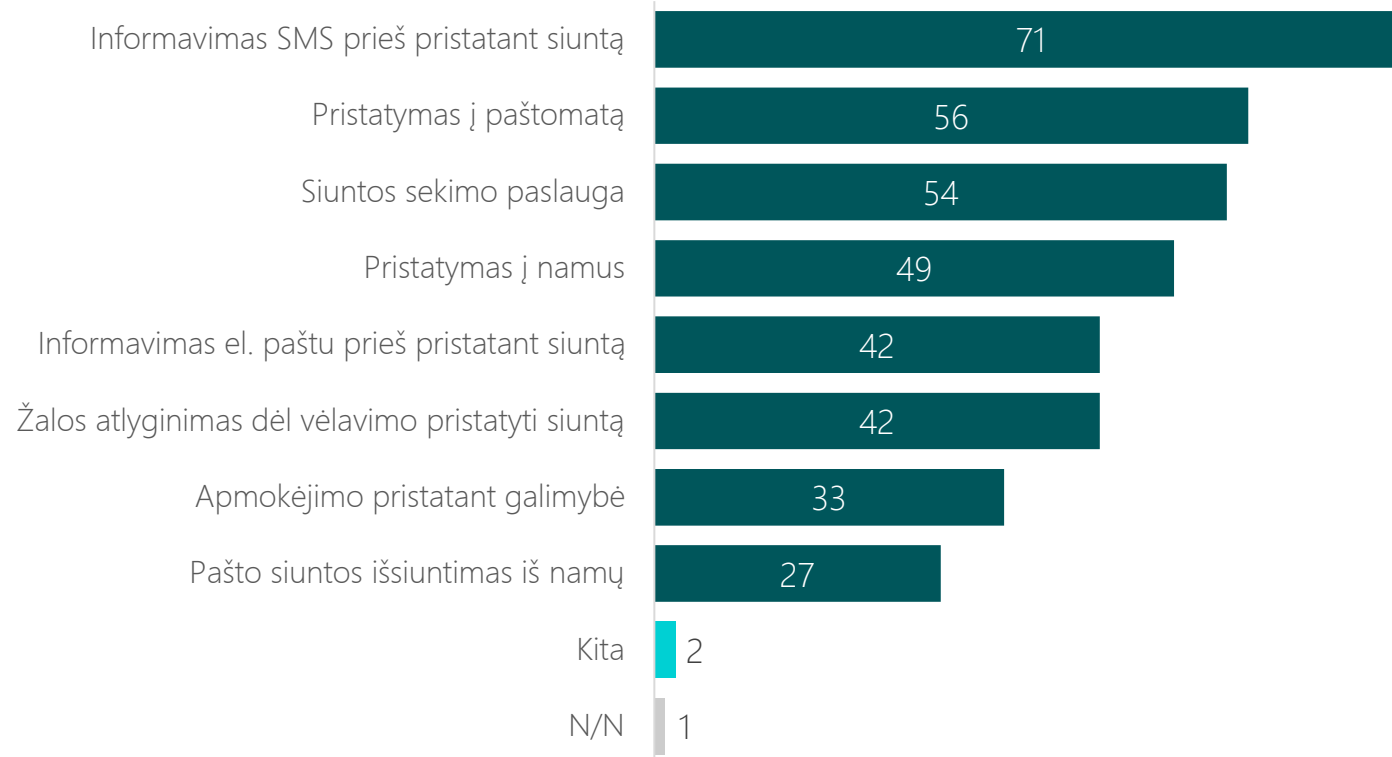
Sekimo paslauga dažniau svarbi jaunesnio amžiaus (iki 35 m.), aukščiausio išsimokslinimo, didesnių (daugiau nei 700 Eur) pajamų apklaustiesiems.

BŪTINOS ATEITIES PAŠTO PASLAUGŲ CHARAKTERISTIKOS (PROC.)

Kokias Jūsų manymu charakteristikas privalo turėti standartinė pašto paslauga ateityje?

N=796*

*besinaudojantys AB Lietuvos
pašto paslaugomis



Informavimą SMS prieš pristatant siuntą dažniau nurodo 46 metų ir vyresni, aukščiausio išsimokslinimo apklaustieji, didžiųjų miestų ir rajonų centrų gyventojai.

Pristatymą į paštomatą – aukščiausio išsimokslinimo, didesnių pajamų apklaustieji, didžiųjų miestų ir rajonų centrų gyventojai.

Siuntos sekimo paslaugą – aukščiausio išsimokslinimo, didesnių pajamų apklaustieji, didžiųjų miestų gyventojai.

Žalos atlyginimą dėl vėlavimo pristatyti siuntą – aukščiausio išsimokslinimo apklaustieji, didžiųjų miestų gyventojai.

Informavimą el. paštu prieš pristatant siuntą – aukščiausio išsimokslinimo, didesnių pajamų apklaustieji.

Apmokėjimo pristatant galimybę – 56 metų ir vyresni respondentai.

Pašto siuntos išsiuntimą iš namų – kaimo vietovių gyventojai.

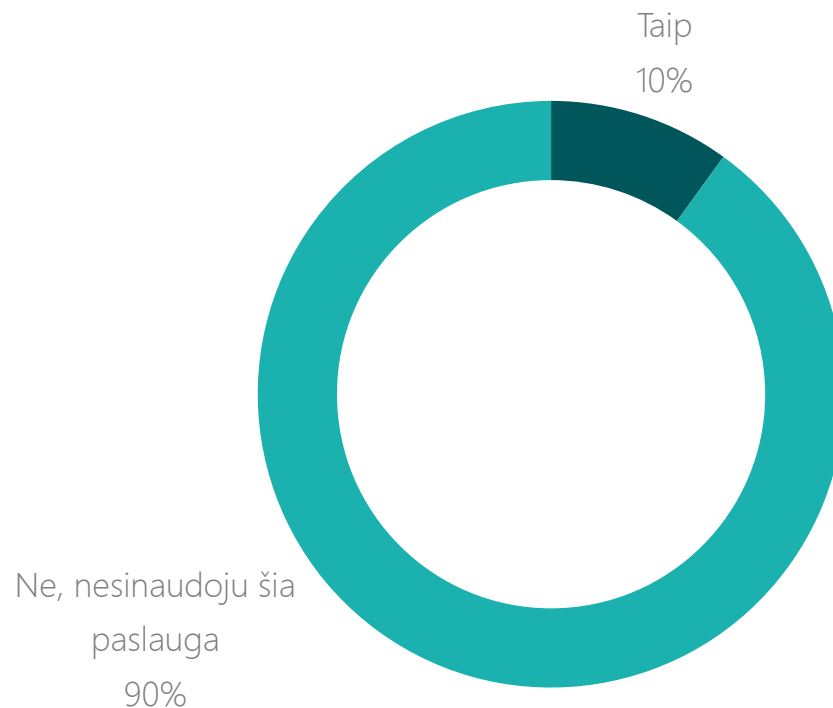
MOBILIOJO LAIŠKININKO PASLAUGOS NAUDOJIMAS (PROC.)

Ar Jūs naudojate mobiliojo laiškininko paslaugomis?

N=796*

*besinaudojantys AB Lietuvos
pašto paslaugomis

Mobilaus laiškininko paslaugomis
dažniausiai naudojasi kaimo vietovių
gyventojai.

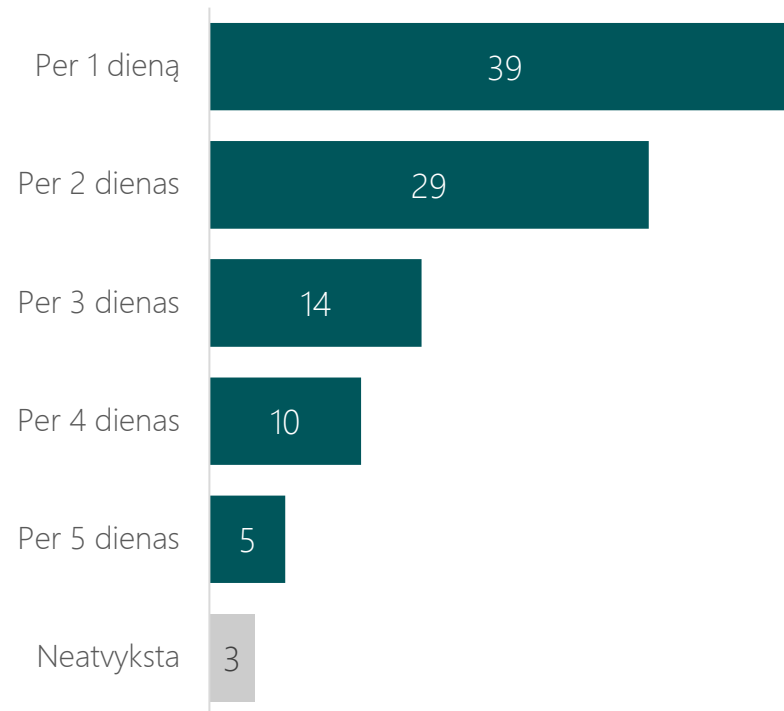


MOBILAUS LAIŠKININKO ATVYKIMO GREITIS (PROC.)

Per kiek dienų mobilusis laiškininkas atvyksta nuo paslaugų užsakymo dienos?

N=106*

*besinaudojantys mobiliojo
laiškininko paslaugomis

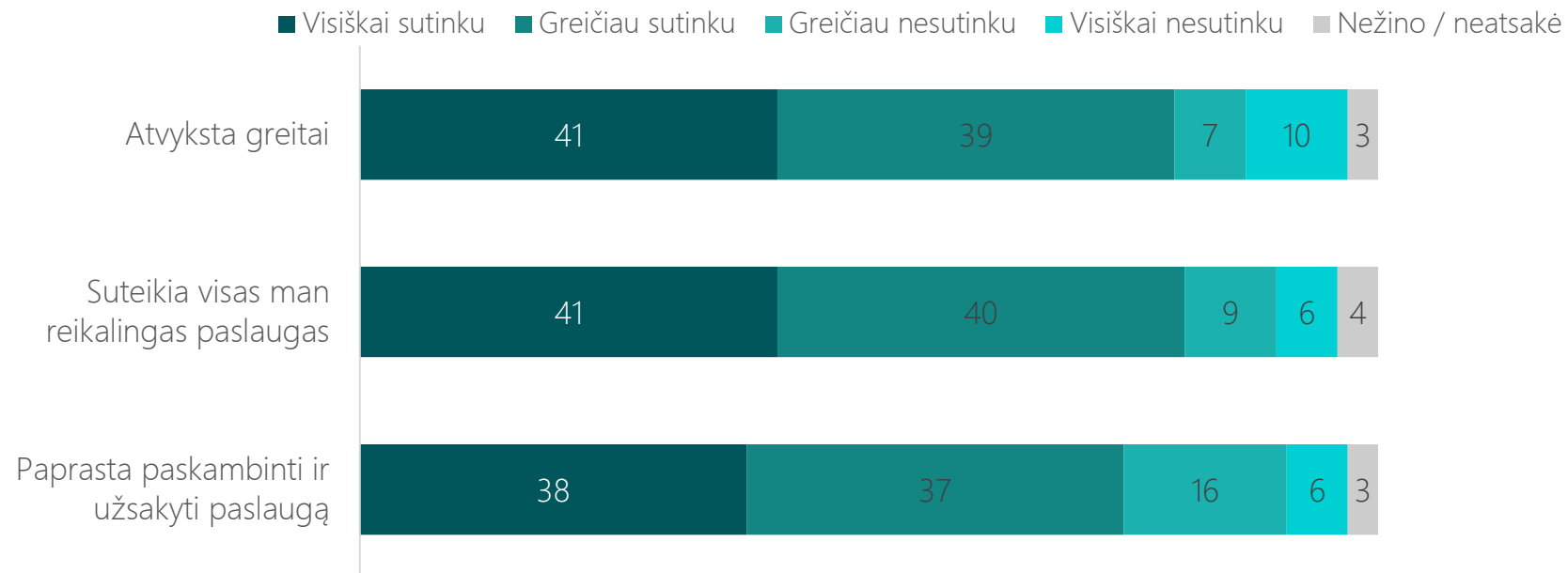


MOBILIOJO LAIŠKININKO SUTEIKIAMŲ PASLAUGŲ VERTINIMAS (PROC.)

Kaip Jūs vertinate mobiliojo laiškininko suteikiamas paslaugas?

N=106*

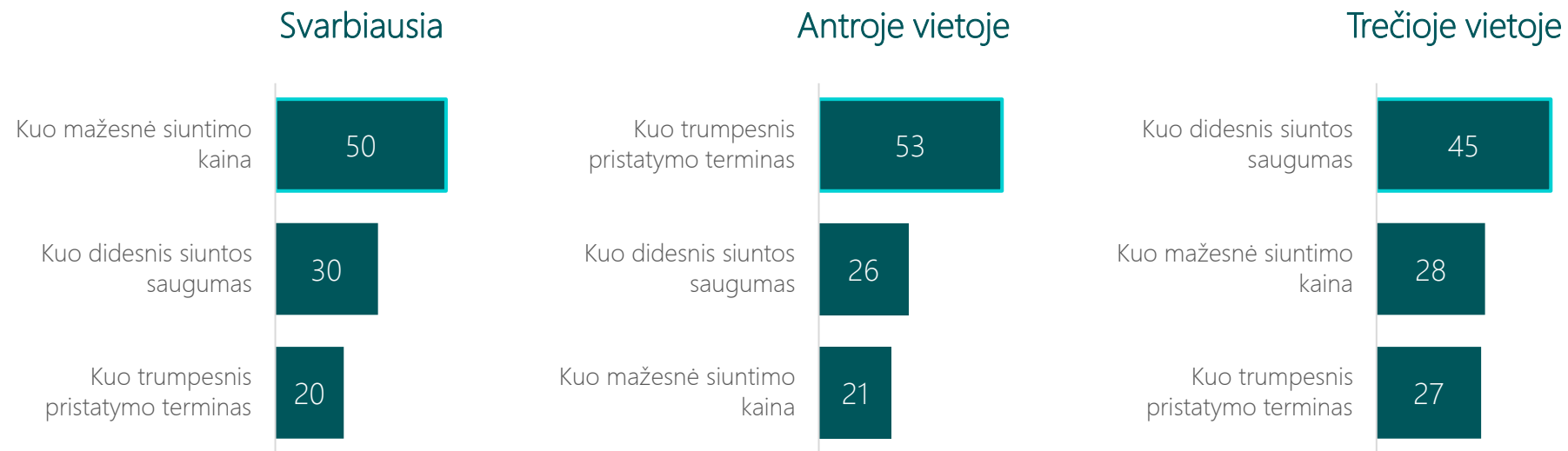
*besinaudojantys mobiliojo
laiškininko paslaugomis



SVARBIAUSI KRITERIJAI SIUNČIANT SIUNTAS (PROC.)

Kas siunčiant siuntą Jums yra svarbiausia? Suranguokite žemiau išvardintus kriterijus svarbos tvarka, prie svarbiausio rašykite 1, antro pagal svarbą 2, trečio - 3.

N=1023

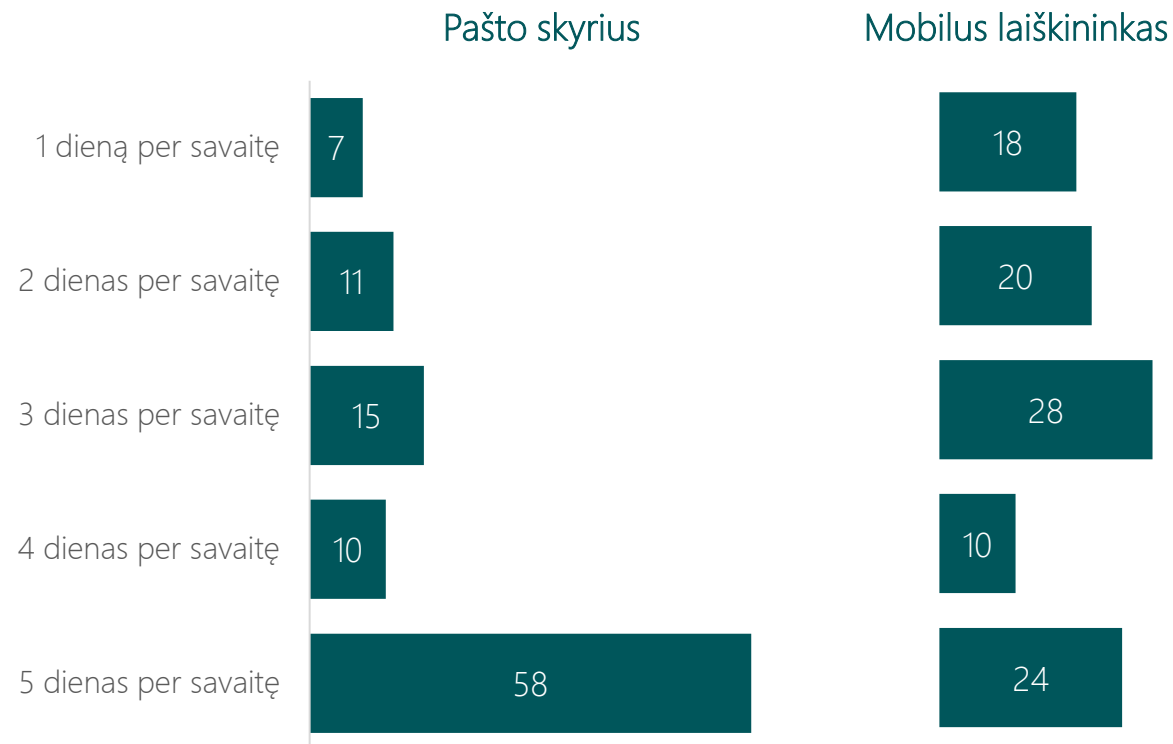


PAGEIDAUJAMAS PAŠTO SKYRIAUS BEI MOBILAUS LAIŠKININKO DARBO DIENŲ SKAIČIUS (PROC.)

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

Kiek dienų per savaitę, Jūsų manymu, turėtų aptarnauti mobilus laiškininkas?

N=1023



Tai, kad pašto skyrius turėtų veikti 1 dieną per savaitę dažniau nurodo 18-35 metų respondentai.

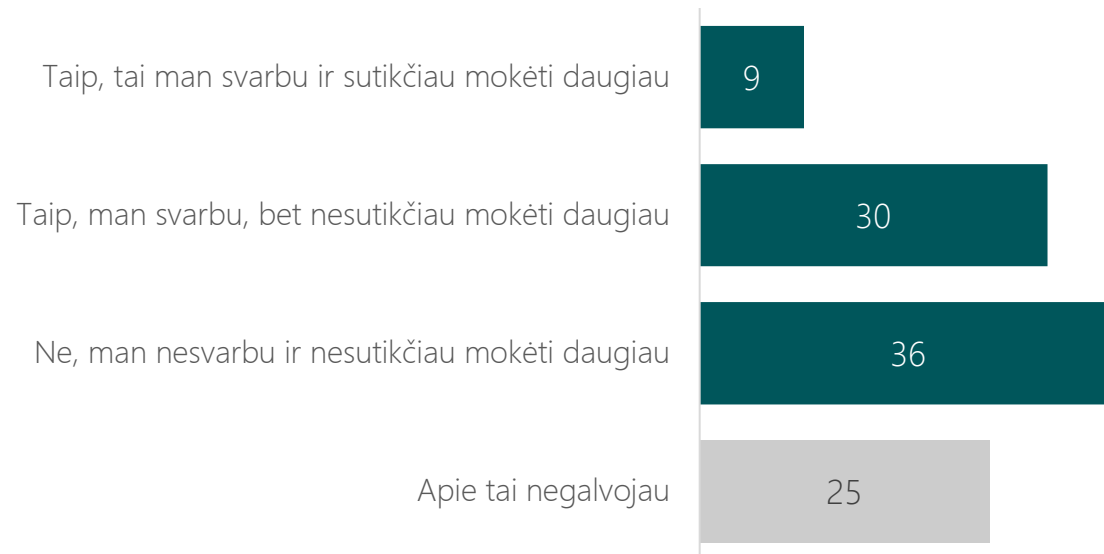
5 dienas 46 metų ir vyresni, aukščiausio išsimokslinimo apklaustieji.

Tai, kad mobilus laiškininkas turėtų aptarnauti 1 dieną per savaitę, dažniau nurodo aukštesnio išsimokslinimo apklaustieji.

PRITARIMAS DIDESNEI PASLAUGŲ KAINAI DĖL ILGESNIŲ PAŠTO / MOBILAUS LAIŠKININKO DARBO VALANDŲ (PROC.)

Jums yra svarbu ir sutiktumėte mokėti brangiau už pašto paslaugą, tam, kad pašto skyrius ar aptarnaujantis mobilus laiškininkas dirbtų daugiau darbo dienų per savaitę ar ilgesnėmis darbo valandomis?

N=1023



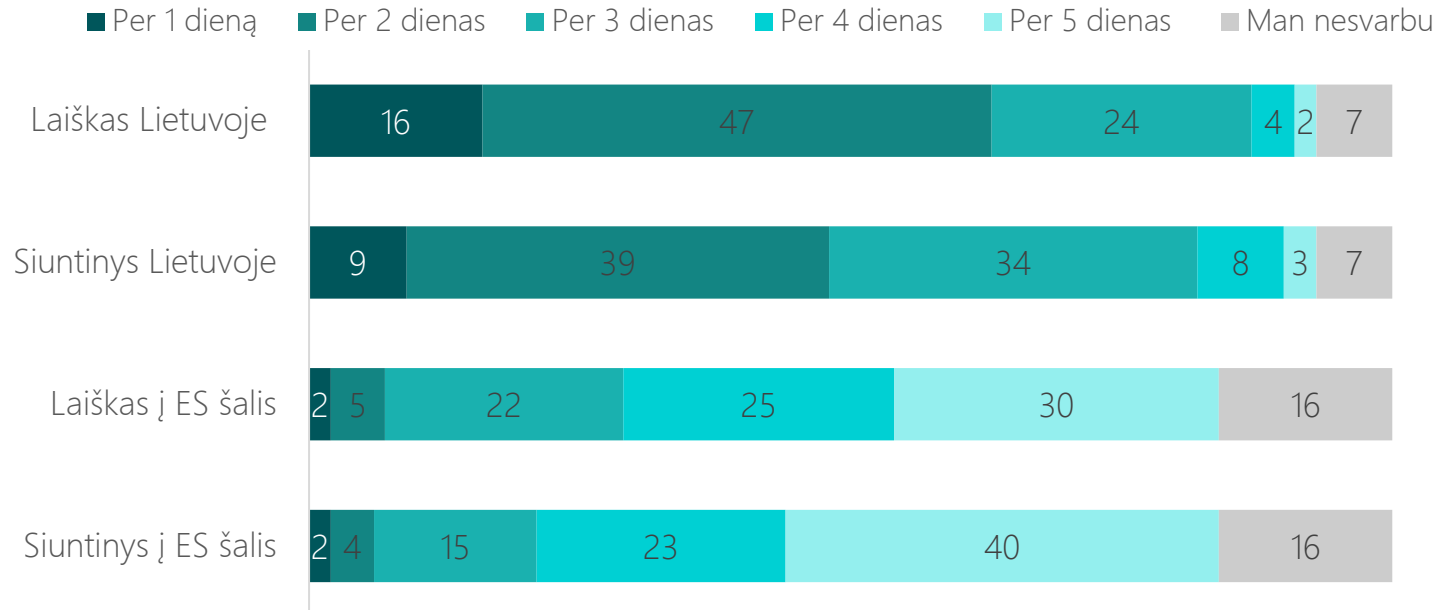
Aukščiausio išsimokslinimo apklaustieji dažniau nurodo, kad jiems svarbu, kad pašto skyrius ar mobilus laiškininkas dirbtų daugiau darbo dienų ar ilgesnėmis valandomis, tačiau nesutiktų už tai mokėti daugiau.

Rajonų centrų gyventojai, vidutinio ir vyresnio amžiaus (nuo 36 m.) atstovai dažniau nurodo, kad jiems tai nesvarbu ir nesutiktų mokėti daugiau.

TINKAMA PAŠTO SIUNTOS PRISTATYMO TRUKMĖ (PROC.)

Per kiek dienų, Jūsų manymu, turėtų būti pristatoma pašto siunta?

N=1023



Tai, kad laiškas Lietuvoje turėtų būti pristatomas per dvi dienas dažniau nurodo aukščiausio išsimokslinimo, didesnių (daugiau nei 500 Eur) apklaustieji ir rajonų centrų gyventojai.

Kad siuntinys Lietuvoje turėtų būti pristatomas per dvi dienas dažniau nurodo rajonų centrų gyventojai.
Per tris dienas – aukštesnio išsimokslinimo apklaustieji.

Kad laiškas į ES šalis turėtų būti pristatomas per tris dienas dažniau nurodo vidurinio išsimokslinimo respondentai.
Per penkias dienas – 26-55 metų, didesnių pajamų apklaustieji.

Kad siuntinys į ES šalis turėtų būti pristatomas per tris dienas dažniau nurodo aukštesnio išsimokslinimo apklaustieji.
Per penkias dienas – 46-55 metų, aukščiausio išsimokslinimo, didesnių pajamų respondentai.

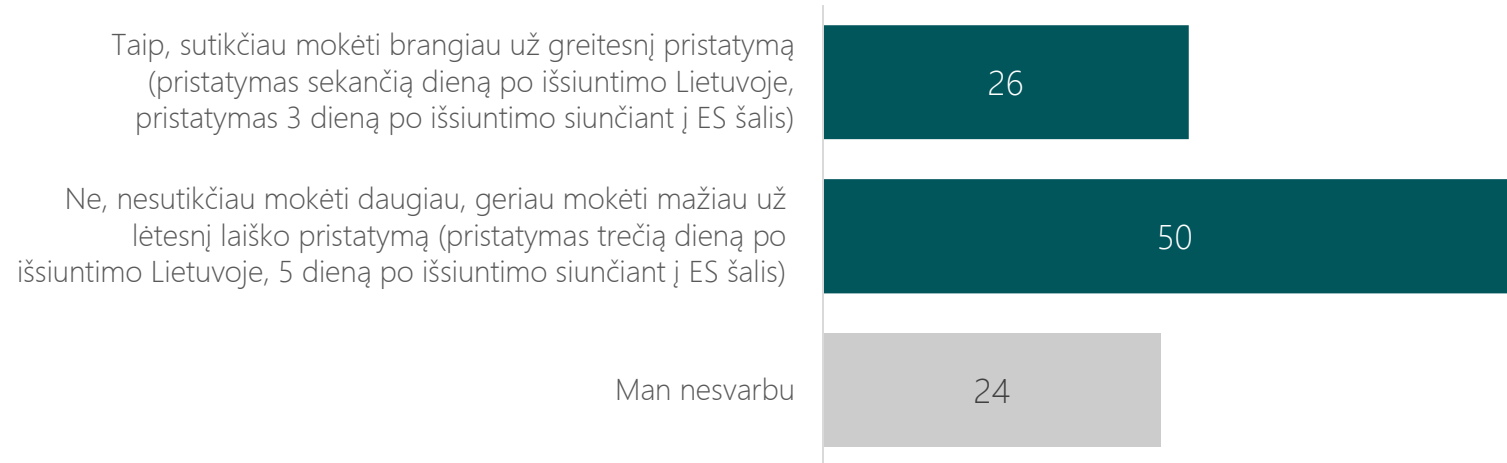
SUTIKIMAS MOKĖTI BRANGIAU UŽ GREITESNĮ LAIŠKO PRISTATYMĄ (PROC.)

Ar sutiktumėte mokėti brangiau, kad laiškas būtų pristatytas greičiau (pavyzdžiui, per 1 dieną Lietuvoje, per 3 dienas į ES šalis)?

N=1023

Aukščiausio išsimokslinimo, didžiausių pajamų respondentai dažniau nurodo, kad sutiktų mokėti brangiau, kad laiškas būtų pristatytas greičiau.

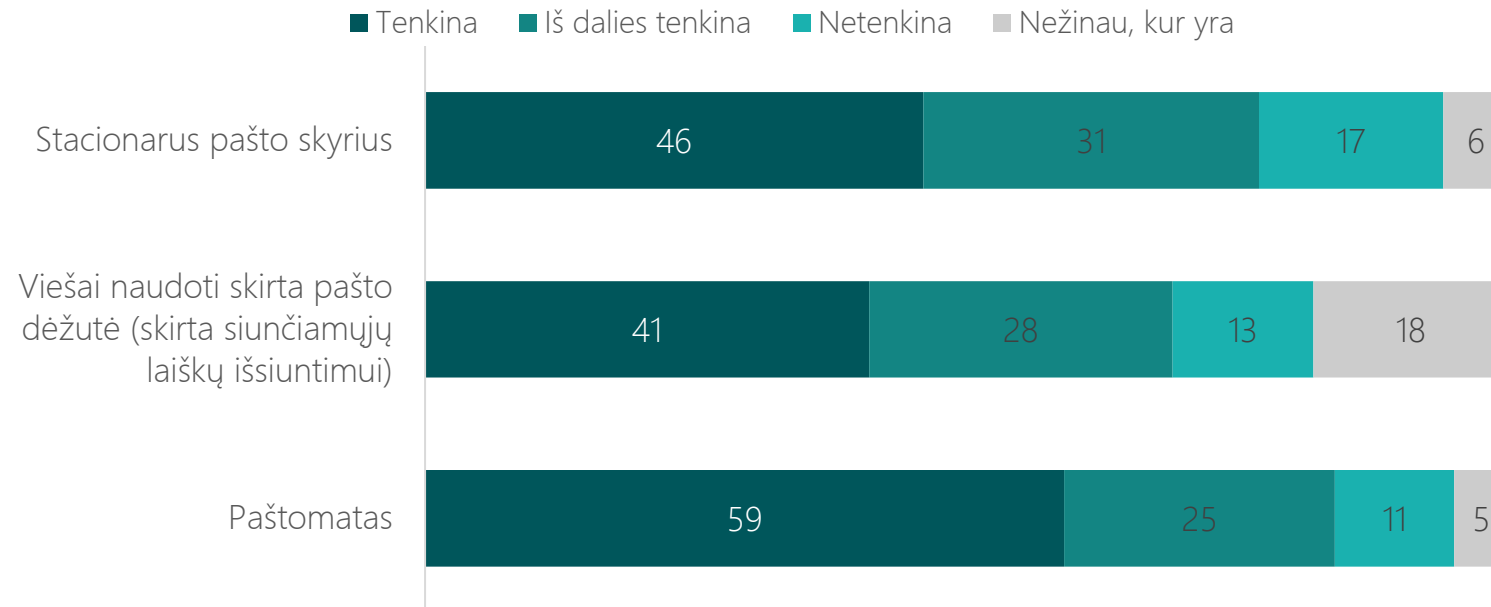
Rajonų centrų ir kaimo vietovių gyventojai dažniau nurodo, kad nesutiktų mokėti daugiau.



ATSTUMO NUO GYVENAMOSIOS VIETOS IKI ARTIMIAUSIŲ LIETUVOS PAŠTO PASLAUGŲ TIEKIMO VIETŲ VERTINIMAS (PROC.)

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

N=1023



Didmiesčių ir rajonų centrų gyventojai dažniau nurodo, kad atstumas iki stacionaraus pašto skyriaus juos tenkina.

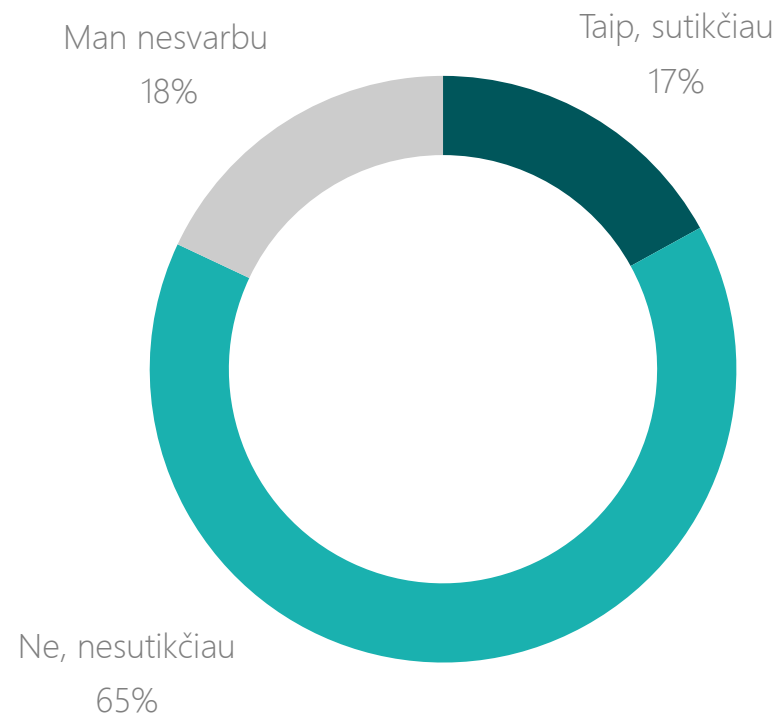
Atstumas iki viešai naudoti skirtų pašto dėžučių dažniau tenkina rajonų centrų gyventojus. Didžiųjų miestų gyventojai dažniau nurodo, kad nežino, kur jos yra.

Atstumas iki paštomatų dažniau tenkina aukščiausio išsimokslinimo apklaustuosius, didžiųjų miestų ir rajonų centrų gyventojus.

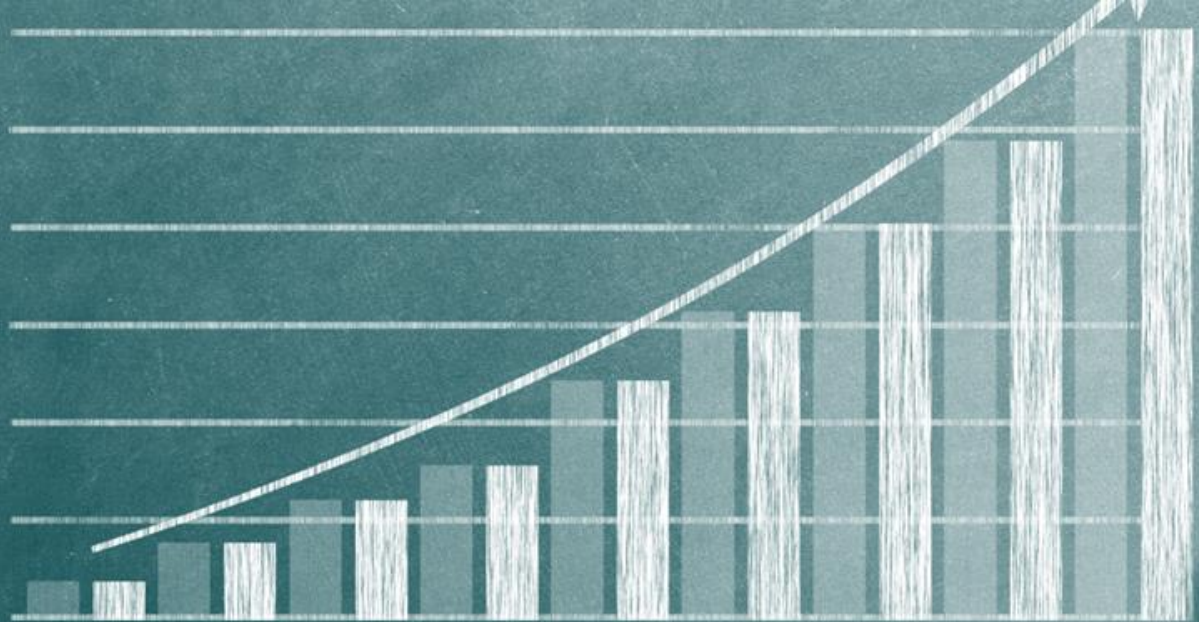
SUTIKIMAS MOKĖTI DAUGIAU UŽ MAŽESNĮ ATSTUMĄ IKI PAŠTO PASLAUGŲ TEIKIMO VIETOS (PROC.)

Ar sutiktumėte mokėti už pašto paslaugas daugiau, jei pašto paslaugos teikimo vieta (pavyzdžiui paštomatas, pašto siuntų atsiėmimo vieta) būtų arčiau Jūsų namų (pavyzdžiui iki 1 km)?

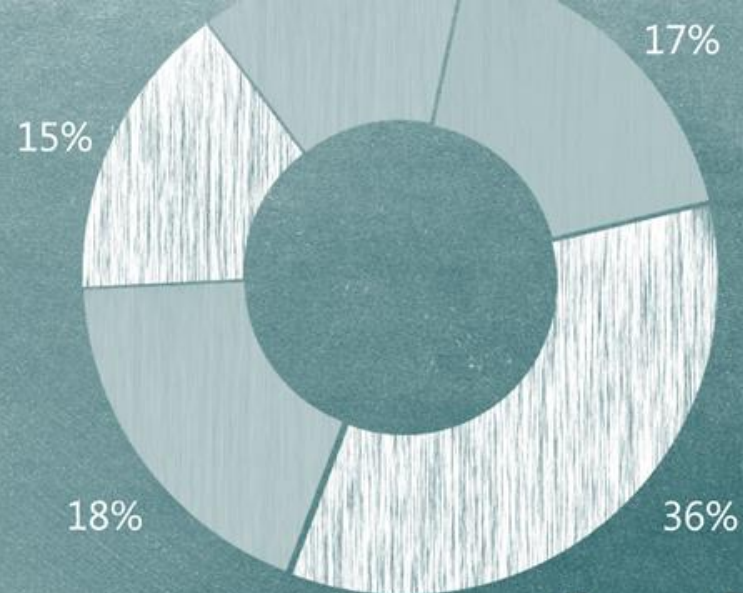
N=1023



Jaunesni apklaustieji ir kaimo vietovių gyventojai dažniau nurodo, kad sutiktų mokėti už pašto paslaugas daugiau, jei pašto paslaugos teikimo vieta būtų arčiau namų.



100
80
60
40
20
10



17%

32%

APIBENDRINIMAS



spinter research

APIBENDRINIMAS

Naudojimasis pašto paslaugomis

- Daugiau nei pusė (54 proc.) apklaustųjų dažniausiai naudojami AB Lietuvos pašto paslaugomis siųsdami laiškus / siuntinius. 48 proc. naudojami UAB Omniva LT. 37 proc. – DPD Lietuva. 16 proc. – Venipak Lietuva. 6 proc. – DHL Lietuva. 1 proc. – kitomis paslaugomis. 19 proc. nežino arba negali atsakyti į šį klausimą.
- 65 proc. respondentų dažniau renkasi paštomatą, kaip siuntų pristatymo būdą. 31 proc. – pristatymą į namus ar kitą pasirinktą vietą. 16 proc. – pašto siuntų atsiėmimą pašto skyriuose. 0,4 proc. įvardija kitus būdus. 19 proc. – nesinaudoja pašto paslaugomis / nesiunčia siuntų.
- Didžiausias dar priimtinas laikomas atstumas iki pašto paslaugų teikimo vietų:
 - Iki stacionaraus pašto skyriaus / siuntų surinkimo ar išdavimo vietos (56 proc. nuomone, atstumas neviršija 1 km: 13 proc. – iki 100 m, 46 proc. – iki 1 km);
 - Iki viešai naudojamų pašto dėžučių (68 proc. manymu, atstumas neviršija 1 km: 22 proc. – iki 100 m, 46 proc. – iki 1 km);
 - Iki paštomato (68 proc. nuomone, atstumas neviršija 1 km: 21 proc. – iki 100 m, 47 proc. – iki 1 km).
- 49 proc. gyventojų svarbu, kad gaunant pašto paslaugą būtų stengiamasi mažinti neigiamą poveikį gamtai ir aplinkai: 8 proc. – svarbu ir sutiktų mokėti daugiau, 41 proc. – svarbu, bet nesutiktų mokėti daugiau.

AB Lietuvos pašto teikiamų pašto paslaugų vertinimas

- Vertinant AB Lietuvos pašto paslaugų kokybę, geriausiai vertinamas nesugadintų siuntinių pristatymas (89 proc. sutinka su teiginiu.). Toliau rikiuojasi siuntinių ir juose siunčiamų daiktų nepradingimas (87 proc.), informacijos pateikimas aiškiai ir suprantamai (86 proc.), greitas siuntinių pristatymas (80 proc.) bei greitas laiško pristatymas (78 proc.).
- Dauguma (78 proc.) tyrimo dalyvių naudojami AB Lietuvos pašto paslaugomis.

APIBENDRINIMAS

- Naudojamos AB Lietuvos pašto paslaugos:
 - 28 proc. *siunčia laiškus* Lietuvoje, 15 proc. – į užsienio šalis;
 - 38 proc. *gauna laiškus* Lietuvoje, 14 proc. – iš užsienio šalių;
 - 29 proc. *siunčia siuntinius* Lietuvoje, 19 proc. – į užsienio šalis;
 - 45 proc. *gauna siuntinius* Lietuvoje, 32 proc. – iš užsienio šalių;
 - 53 proc. šalies gyventojų naudojami Lietuvos pašto paštomatais.
- AB Lietuvos pašto paslaugomis dažniausiai naudojasi kartą per mėnesį (55 proc.). 27 proc. naudojami kartą per metus.
- Dauguma (78 proc.) besinaudojančiųjų pašto paslaugoms apytiksliai išleidžia iki 20 Eur per metus: 29 proc. – iki 5 Eur, 27 proc. – 5-10 Eur, 22 proc. – 10-20 Eur.
- 79 proc. tyrimo dalyvių, besinaudojančių Lietuvos pašto paslaugomis, aktualiausia yra siuntinių siuntimo paslaugų kaina. 37 proc. – laiškų siuntimo kaina.
- 74 proc. besinaudojančiųjų Lietuvos pašto paslaugoms svarbi Track&Trace paslauga.
- 71 proc. apklaustųjų, besinaudojančių Lietuvos pašto paslaugomis, manymu, standartinė pašto paslauga ateityje privalo turėti informavimą SMS žinute prieš pristatant siuntą. 56 proc. nuomone, būtinas pristatymas į paštomatą. 54 proc. – siuntos sekimo paslauga. 49 proc. – pristatymas į namus. Po 42 proc. įvardija informavimą el. paštu prieš pristatant siuntą bei žalos atlyginimą dėl vėlavimo pristatyti siuntą. Kitos charakteristikos įvardijamos rečiau.

APIBENDRINIMAS

- 10 proc. apklausos dalyvių, besinaudojančių Lietuvos pašto paslaugomis, naudojami mobiliojo laiškininko paslaugomis.
- 39 proc. respondentų, besinaudojančių mobilaus laiškininko paslaugomis, teigimu, mobilusis laiškininkas atvyksta per vieną dieną. 29 proc. – per dvi dienas. 14 proc. – per tris dienas. 10 proc. – per keturias dienas. 5 proc. – per penkias dienas.
- 80 proc. besinaudojančiųjų mobiliojo laiškininko paslaugomis, mano, kad jie atvyksta greitai: 41 proc. – visiškai sutinka, 39 proc. – greičiau sutinka. 81 proc. manymu, mobilieji laiškininkai suteikia jiems visas reikalingas paslaugas: 41 proc. – visiškai sutinka, 40 proc. – greičiau sutinka. 75 proc. požiūriu, su mobiliaisiais laiškininkais lengva susisiekti ir užsakyti paslaugą: 38 proc. – visiškai sutinka, 37 proc. – greičiau sutinka.
- Kaip svarbiausią kriterijų siunčiant siuntą apklaustieji įvardija kuo mažesnę siuntimo kainą. Antrą vietą užima kuo trumpesnis siuntos pristatymo terminas. Trečią – kuo didesnis siuntos saugumas.
- Dažniausiai (58 proc.) manoma, jog pašto skyrius turėtų veikti 5 dienas per savaitę.
- Vertindami mobilaus laiškininko atvykimo dažnį, 28 proc. apklaustųjų tikisi aptarnavimo bent tris dienas per savaitę. 24 proc. – 5 dienas per savaitę.
- 39 proc. respondentų svarbu, kad pašto skyrius ar aptarnaujantis mobilus laiškininkas dirbtų daugiau darbo dienų per savaitę ar ilgesnėmis darbo valandomis: 9 proc. – svarbu ir sutiktų mokėti daugiau, 30 proc. – svarbu, tačiau nesutiktų mokėti daugiau.
- 63 proc. manymu, *laiškai Lietuvoje* turėtų būti pristatomi laikotarpyje iki 2 dienų: 16 proc. – per vieną dieną, 47 proc. – per dvi dienas. 54 proc. teigimu, *laiškai į ES šalis* turėtų būti pristatomi per laikotarpį iki 4 dienų: 2 proc. – per vieną dieną, 5 proc. – per dvi dienas, 22 proc. – per tris dienas, 25 proc. – per keturias dienas. 48 proc. nuomone, *siuntiniai Lietuvoje* turėtų būti pristatomi laikotarpyje iki 2 dienų: 9 proc. – per vieną dieną, 38 proc. – per dvi dienas. 42 proc. tyrimo dalyvių teigimu, *siuntiniai į ES šalis* turėtų būti pristatomi laikotarpyje iki 4 dienų: 2 proc. – per vieną dieną, 4 proc. – per dvi dienas, 15 proc. – per tris dienas, 23 proc. – per keturias dienas.

APIBENDRINIMAS

- 26 proc. tyrimo dalyvių sutiktų mokėti brangiau už greitesnį pristatymą (pristatymas sekančią dieną po išsiuntimo Lietuvoje, pristatymas trečią dieną po išsiuntimo siunčiant į ES šalis). Pusė (50 proc.) respondentų nesutiktų mokėti daugiau ir geriau mokėtų mažiau už lėtesnį laiško pristatymą (pristatymas trečią dieną po išsiuntimo Lietuvoje, penktą dieną po išsiuntimo siunčiant į ES šalis).
- Daugumą (77 proc.) apklaustųjų tenkina atstumas nuo gyvenamosios vietos iki stacionaraus pašto skyriaus: 46 proc. – tenkina, 31 proc. – iš dalies tenkina. 69 proc. Tenkina atstumas nuo gyvenamosios vietos iki viešai naudoti skirtos pašto dėžutės: 41 proc. – tenkina, 28 proc. – iš dalies tenkina. 84 proc. tenkina atstumas iki paštomato: 59 proc. – tenkina, 25 proc. – iš dalies tenkina.
- 17 proc. respondentų sutiktų mokėti už pašto paslaugas daugiau, jei pašto paslaugos teikimo vieta būtų arčiau jų namų. Du trečdaliai (65 proc.) – nesutiktų.

Kontaktinė informacija

UAB Spinter tyrimai
info@spinter.lt
tel. 863720595



spinter research