



metodologija

Tyrimo metodologija

Viešosios nuomonės ir rinkos tyrimų bendrovė "Spinter tyrimai" 2009 metų gruodžio 2-16 dienomis atliko Lietuvos gyventojų tyrimą Omnibus metodu.

❑ Tyrimo tikslas

Išsiaiškinti gyventojų naudojimąsi pašto ir pasiuntinių paslaugomis, įvertinti šių paslaugų kokybę bei kainą.

❑ Tyrimo metodas

Apklausa – *standartizuotas betarpiškas interviu*, naudojant standartizuotą su Užsakovu suderintą klausimyną. Standartizuotą interviu atlieka profesionalus apklausėjas. Jis veda pokalbį su respondentu pagal parengtus klausimus, atsakymus fiksuodamas klausimyne.

❑ Tyrimo lokacija

Visa šalies teritorija. Iš viso 95 atrankiniai taškai, išdėstyti taip, kad reprezentuotų visus šalies regionus.

❑ Tikslinė grupė

Šalies gyventojai nuo 15 iki 74 metų amžiaus.

❑ Tyrimo imtis

Tyrimo metu buvo apklausti 1006 respondentai.

❑ Atranka

Tyrimo metu naudotas *daugiapakopės stratifikuotos tikimybinės* atrankos metodas. Šis atrankos metodas užtikrina duomenų reprezentatyvumą, t. y. kiekvienas šalies namų ūkis turi vienodas galimybes būti apklaustu ir atrankinė visuma pagal tikslinius kriterijus atitinka generalinę visumą. Tyrimo rezultatai reprezentuoja šalies gyventojų nuo 15 iki 74 metų nuomones ir vertinimus.

❑ Duomenų analizė

Duomenų analizė buvo atliekama, naudojant SPSS/PC programinę įrangą.

Ataskaitoje pateikiami bendrieji atsakymų pasiskirstymai (procentai), ir pasiskirstymai pagal socialines-demografines charakteristikas (Žr. Priedus).

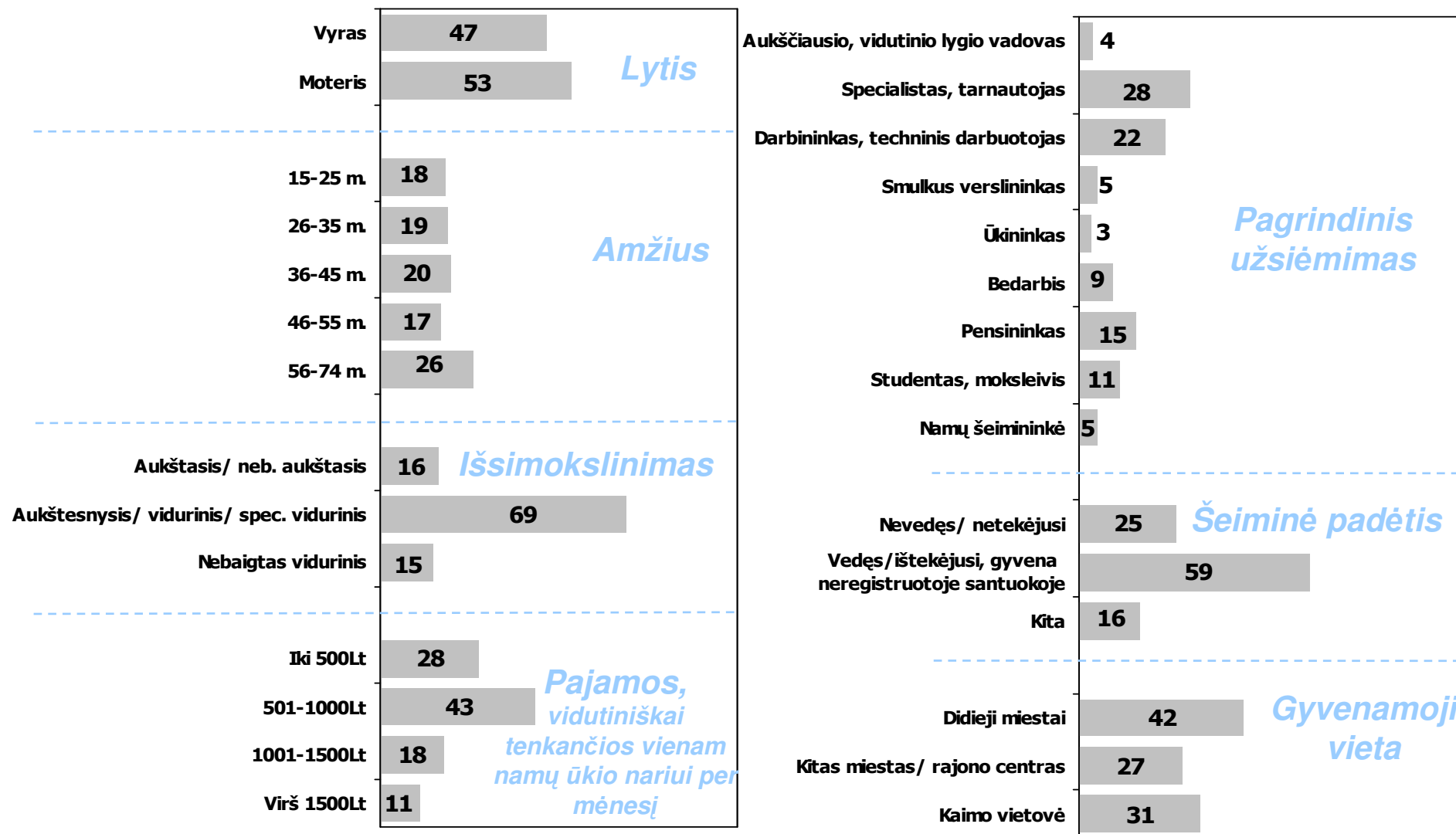
Statistinė paklaida

Atrankiniuose kiekybiniuose tyrimuose visada išlieka statistinės paklaidos tikimybė, į kurią būtina atsižvelgti interpretuojant duomenis. Pvz.: Jeigu apklausus 1006 respondentus gavome, kad 53,4 proc. apklaustųjų nurodė, jog per paskutinius 12 mėn. naudojosi pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugomis, tai yra 95 proc. tikimybė, kad tikroji reikšmė yra tarp 50,3 ir 56,5 proc.

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

	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
	3	5	10	15	20	25	30	40	50	50
	97	95	90	85	80	75	70	60	50	50
N										
100	3.4	4.4	6.0	7.1	8.0	8.7	9.2	9.8	10	10
200	2.4	3.1	4.2	5.0	5.7	6.1	6.5	6.9	7.1	7.1
300	2.0	2.5	3.5	4.1	4.6	5.0	5.3	5.7	5.8	5.8
400	1.7	2.2	3.0	3.6	4.1	4.3	4.6	4.9	5.0	5.0
500	1.5	1.9	2.7	3.2	3.6	3.9	4.1	4.4	4.5	4.5
750	1.2	1.6	2.2	2.6	2.9	3.2	3.3	3.6	3.7	3.7
1000	1.1	1.4	1.9	2.3	2.5	2.7	2.9	3.1	3.1	3.1

Respondentų socialinės-demografinės charakteristikos (%)





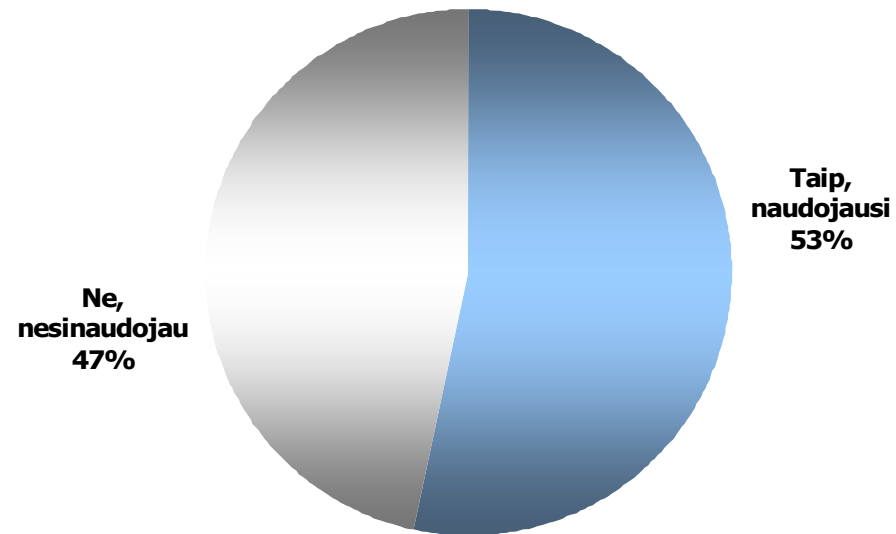
tyrimo rezultatai

*naudojimasis pašto ir pasiuntinių
paslaugomis*

Naudojimasis pašto ir pasiuntinių paslaugomis (%)

Ar Jūs naudojotės pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugomis per pastaruosius 12 mėnesių?

N=1006

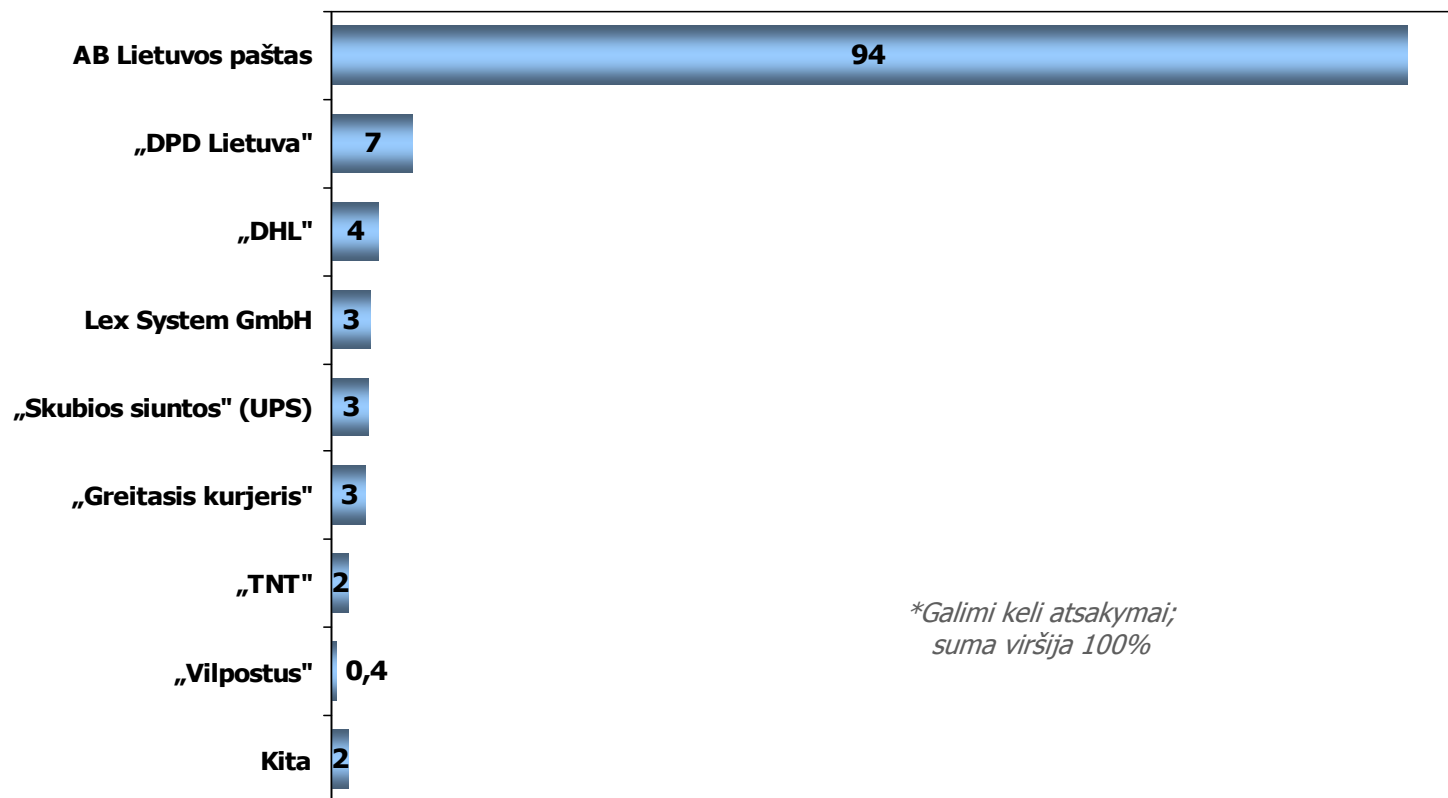


Teigiamai į klausimą dažniau atsakė moterys, vyresni nei 45m. respondentai, vidutinių ir didesnių pajamų atstovai bei kaimo vietovių gyventojai.

Pašto ir pasiuntinių paslaugas teikiančių įmonių pasirinkimas (%)

Kokios (-ių) įmonės (-ių) teikiamomis pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugomis Jūs dažniausiai naudojate?

N=537

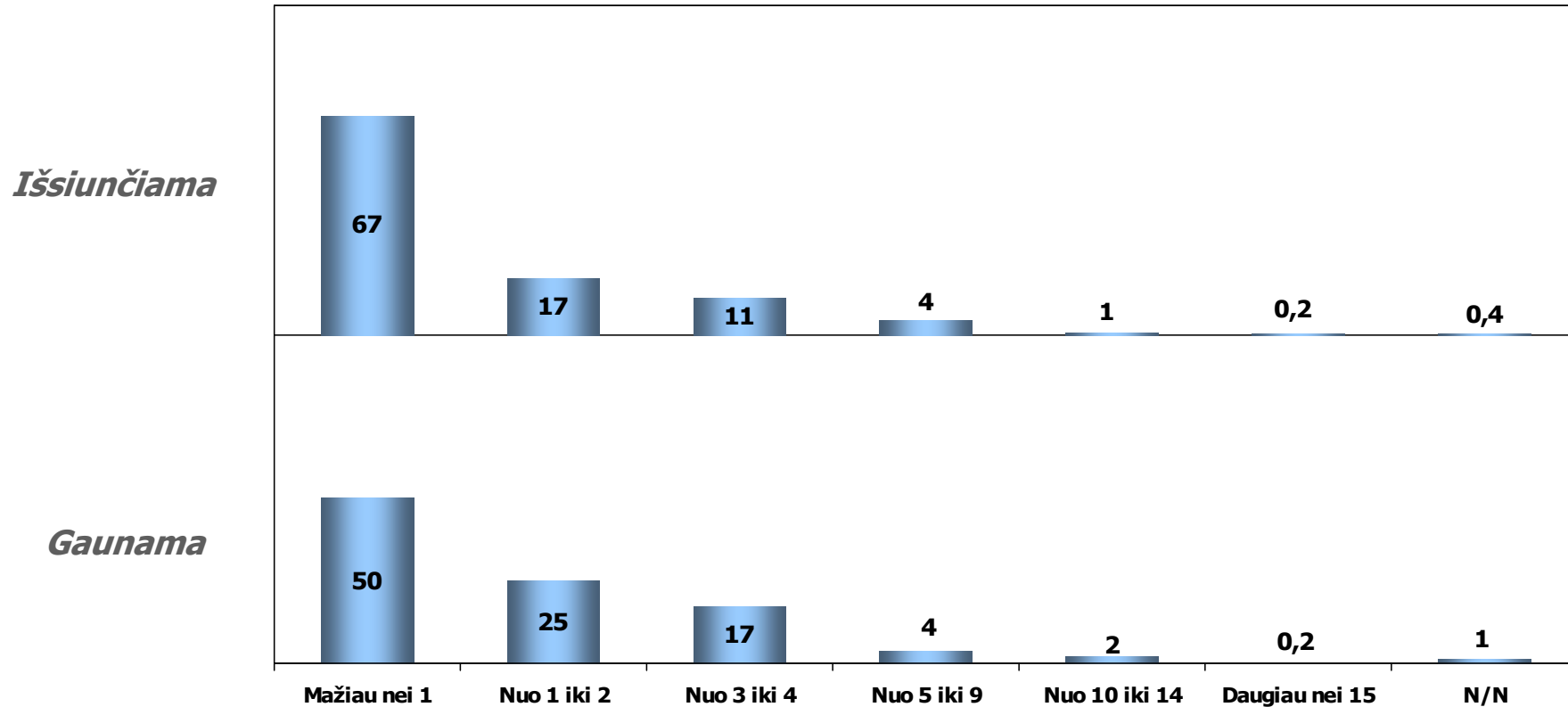


„DPD Lietuva“ dažniau įvardino didesnes pajamas turintys respondentai bei didmiesčių gyventojai.

Išsiunčiamos ir gaunamos pašto korespondencijos kiekis (%)

*Kiek pašto korespondencijos siuntų (laiškų) per mėnesį Jūs vidutiniškai išsiunčiate?
Kiek pašto korespondencijos siuntų (laiškų) per mėnesį Jūs vidutiniškai gaunate?*

N=537

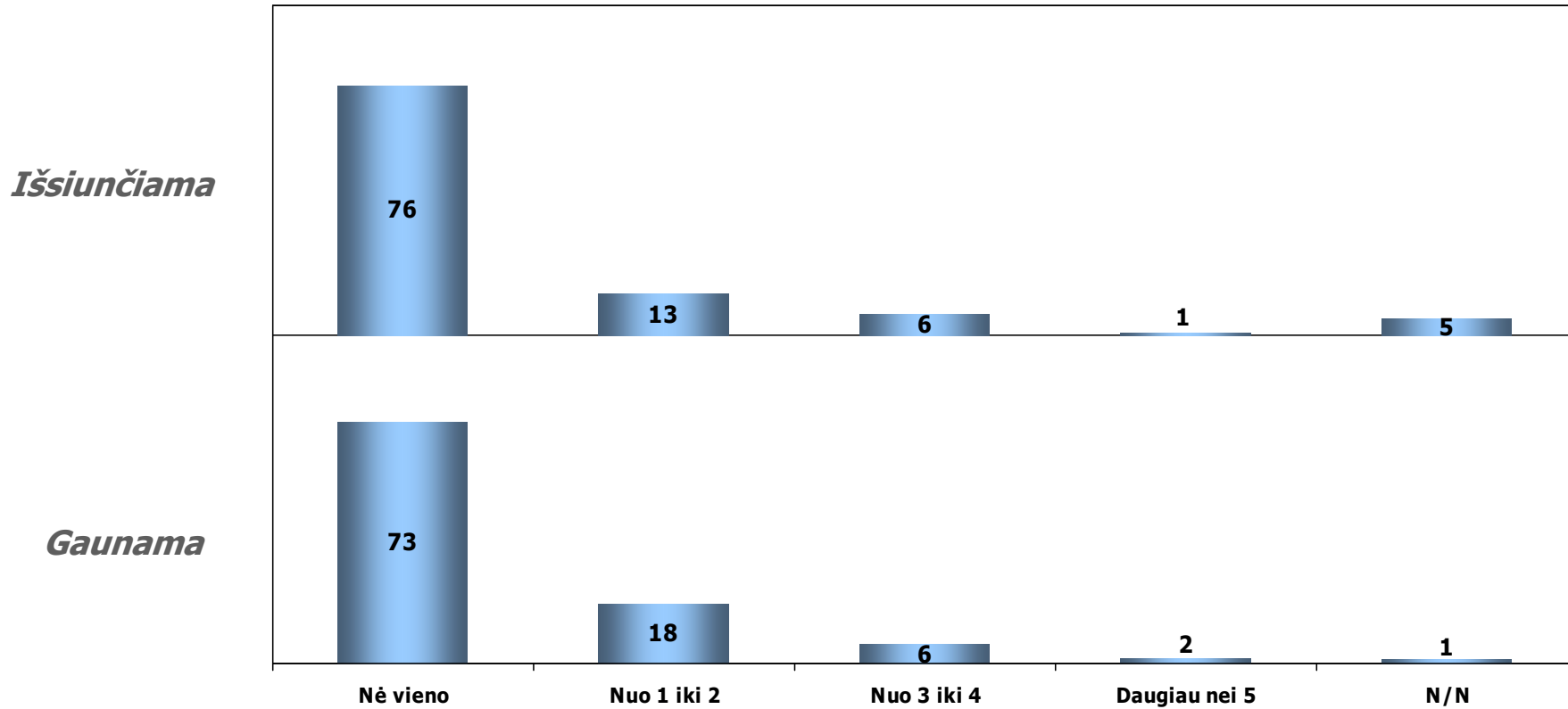


Daugiau korespondencijos siuntų išsiunčia ir gauna didesnių pajamų atstovai, didmiesčių gyventojai.

Išsiunčiamų ir gaunamų pašto siuntinių kiekis (%)

Kiek pašto siuntinių per mėnesį Jūs vidutiniškai išsiunčiate?
Kiek pašto siuntinių per mėnesį Jūs vidutiniškai gaunate?

N=537

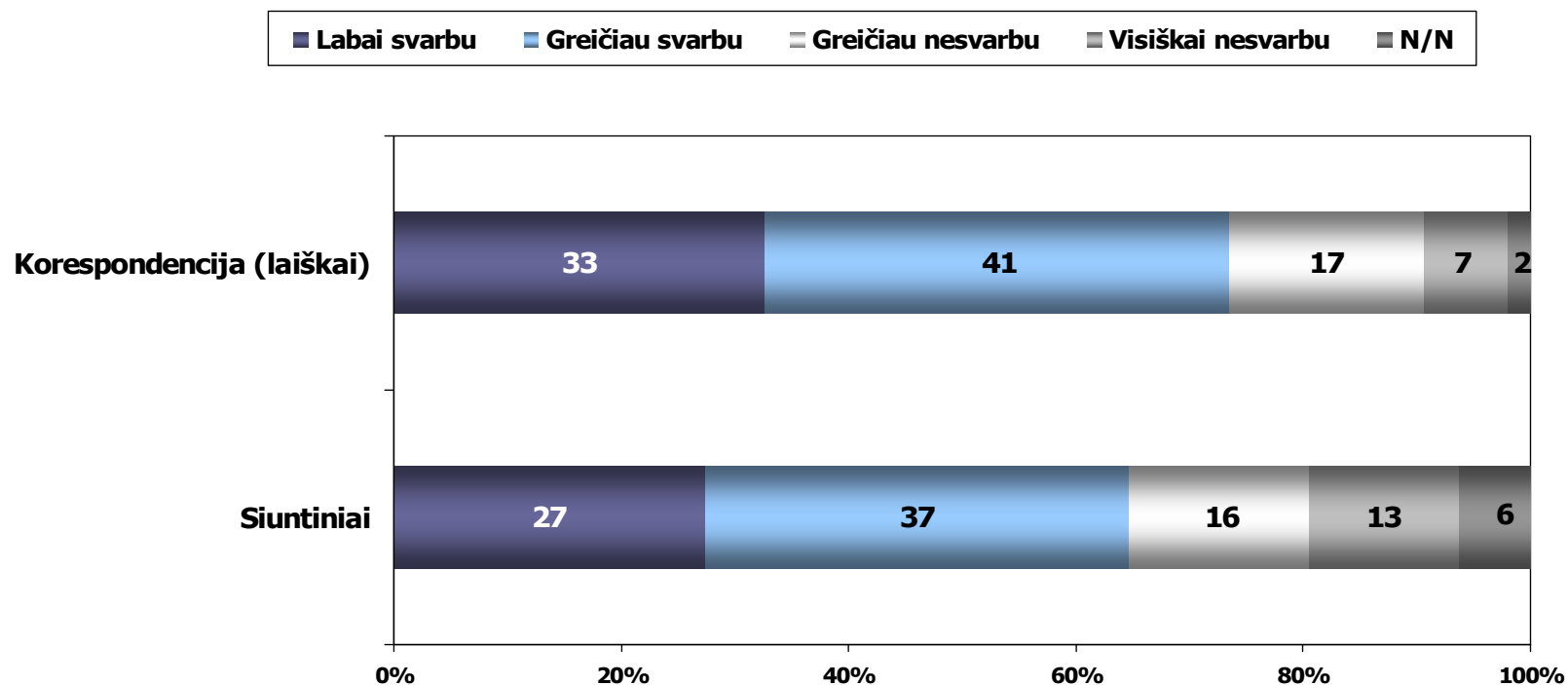


Daugiau siuntinių išsiunčia ir gauna didesnių pajamų atstovai, didmiesčių gyventojai.

Siuntų pristatymo kiekvieną dieną svarba (%)

Kiek Jums svarbu, kad pašto siuntos būtų pristatomos kiekvieną darbo dieną?

N=537

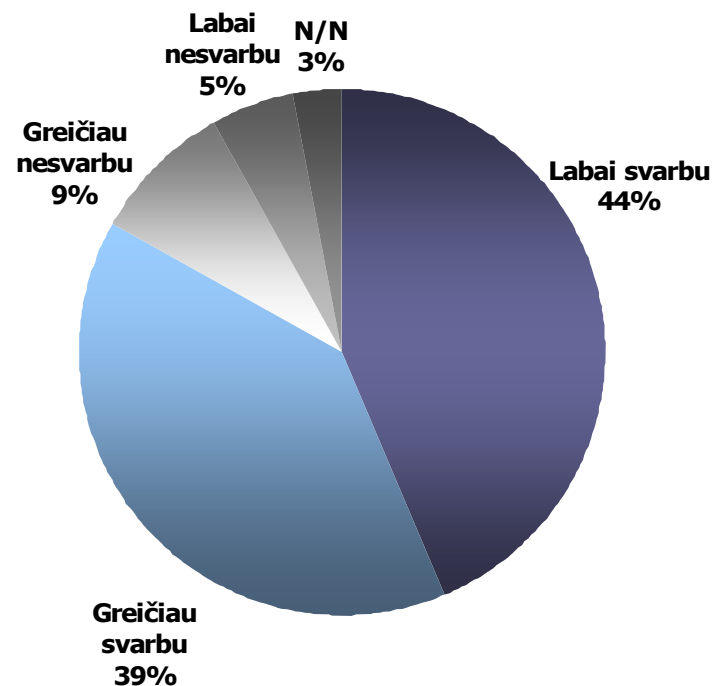


Korespondencijos pristatymas kiekvieną dieną svarbesnis 15-45m. amžiaus respondentams, didžiausių pajamų atstovams. Siuntinių – vyrams.

Siuntų pristatymo į namus/ buveinės vietą svarba (%)

Kiek Jums svarbu, kad pašto siuntiniai būtų pristatomi į namus/buveinės vietą?

N=537

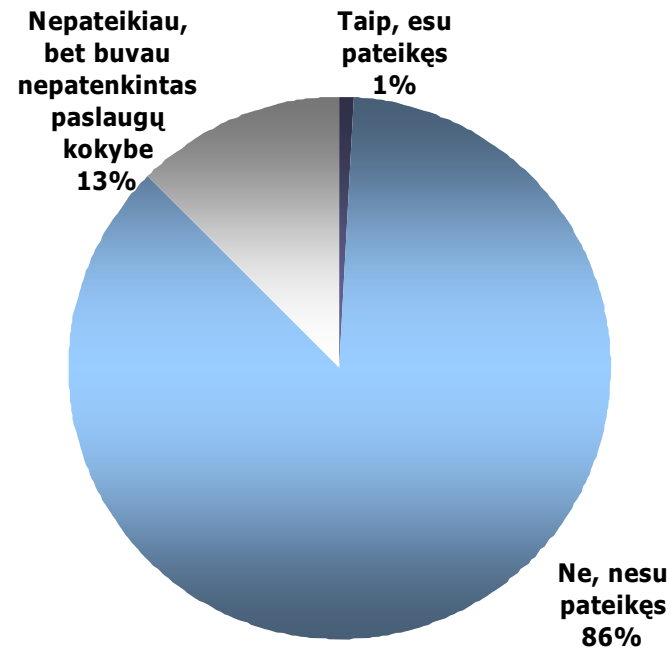


Didesnę svarbą išreiškė vyrai, vidutinių ir didesnių pajamų atstovai bei didmiesčių gyventojai.

Skundų teikimas dėl nekokybiškų paslaugų (%)

Ar per pastaruosius 12 mėnesių Jūs esate pateikęs skundą dėl nekokybiškų pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugų?

N=537



Vyresnio amžiaus, mažesnių miestų ir kaimo vietovių gyventojai dažniau pripažino nepateikę skundo, nors buvę nepatenkinti paslaugų kokybe.

Skundo teikimo aplinkybės (%)

Kokios priežastys paskatino Jus pateikti skundą?

Prarasta pašto siunta	3 respondentai
Sugadinta pašto siunta	1 respondentas
Pašto siuntos pristatymas užtruko labai ilgai	1 respondentas
Netinkamas aptarnaujančio personalo elgesys	1 respondentas

Dėl kurio pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugų teikėjo teikiamų paslaugų skundą pateikėte?

AB "Lietuvos paštas"	4 respondentai
Kito pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugų teikėjo	1 respondentas

Kokiai institucijai skundą pateikėte?

AB "Lietuvos paštas"	4 respondentai
Pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugų teikėjui	1 respondentas

Kaip buvo išnagrinėtas Jūsų skundas?

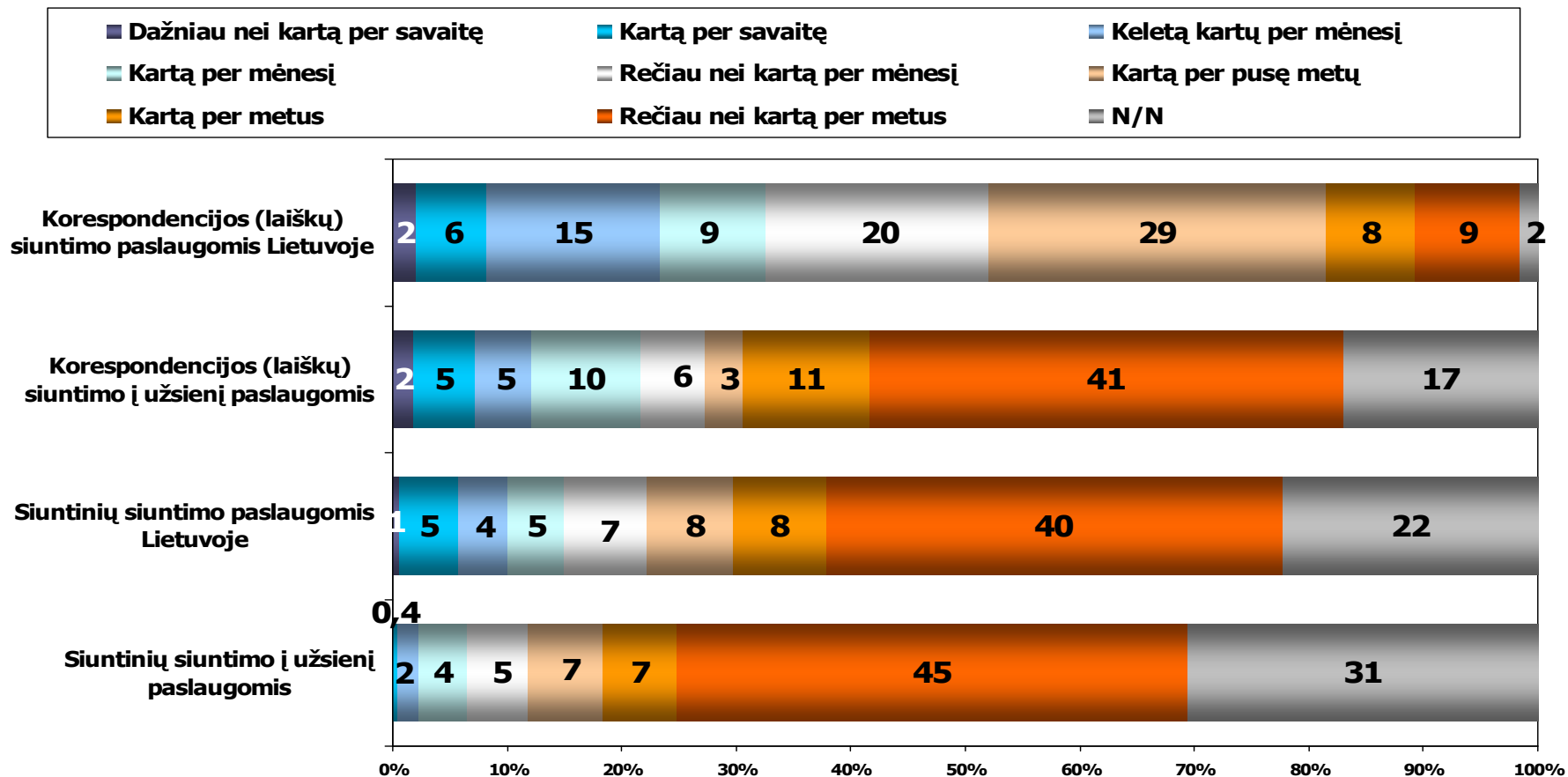
Patenkintas	3 respondentai
Iš dalies patenkintas	1 respondentas
Atmestas	1 respondentas

*AB "Lietuvos paštas" paslaugų
vertinimas*

Naudojimasis AB "Lietuvos paštas" paslaugomis (%)

Kokiomis AB „Lietuvos paštas“ paslaugomis ir kaip dažnai Jūs naudojate?

N=507

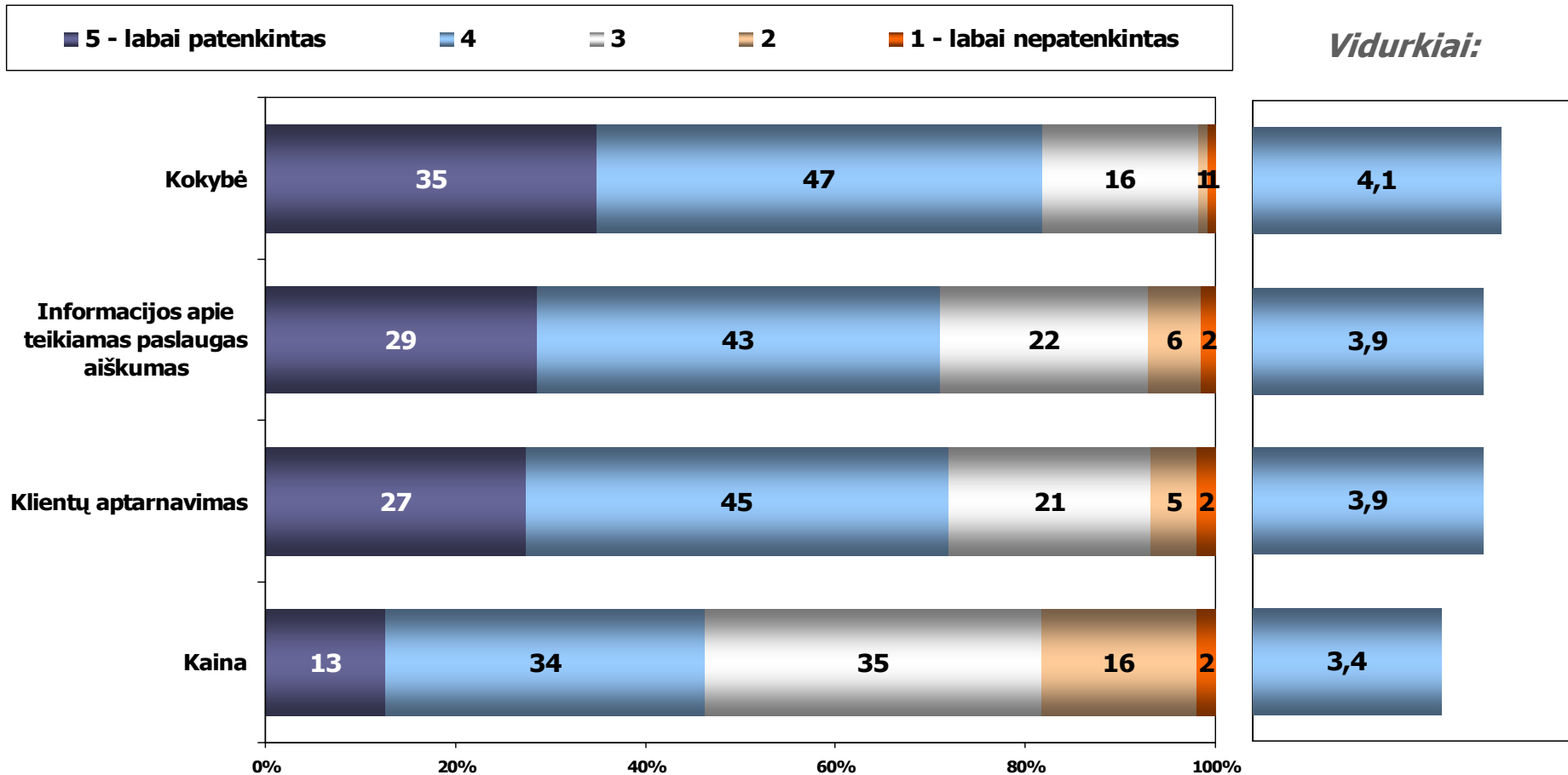


Dažniau šiomis AB "Lietuvos paštas" paslaugomis labiau linkę naudotis didžiausių pajamų grupės atstovai, didmiesčių gyventojai.

Pasitenkinimas AB "Lietuvos paštas" paslaugomis (% , vidurkiai)

Kiek Jūs esate patenkintas AB „Lietuvos paštas“ paslaugomis?

N=507

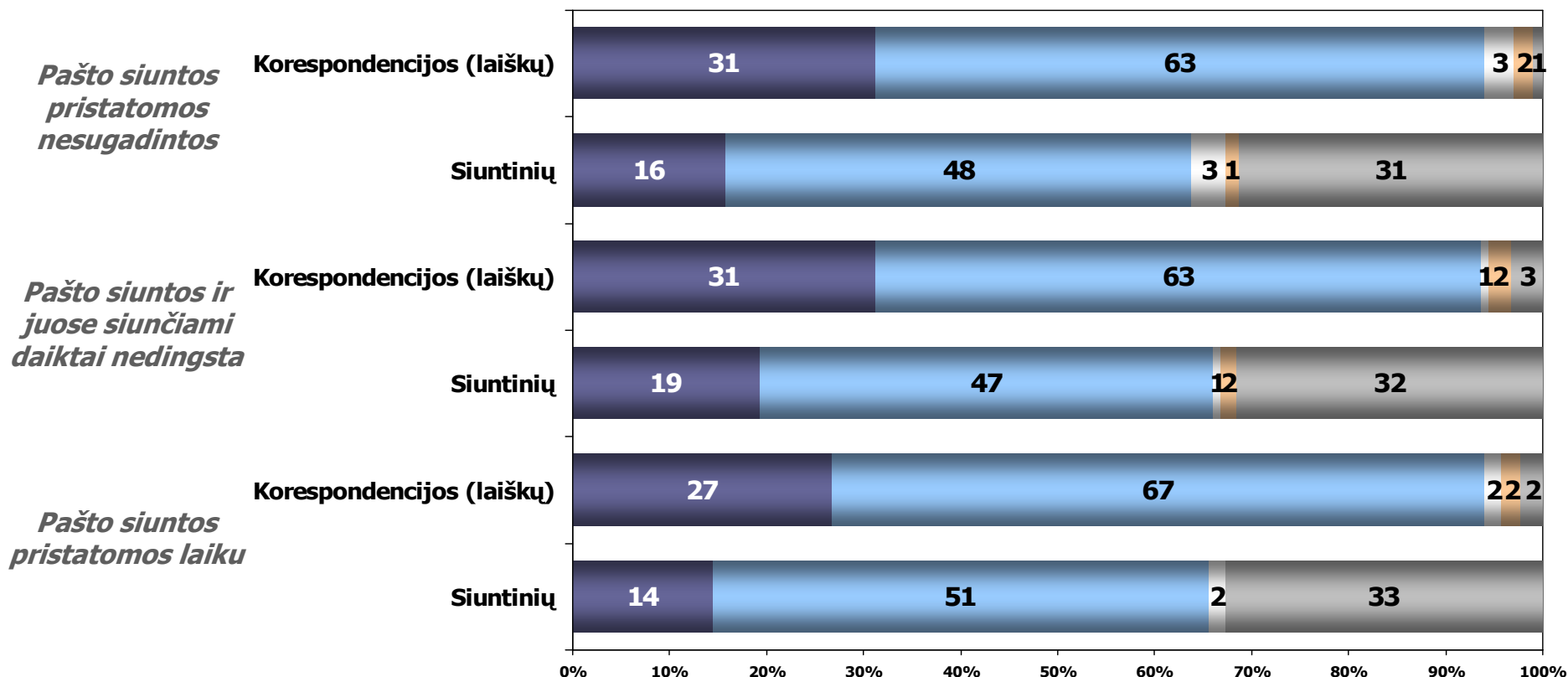


Kiek palankiau AB "Lietuvos paštas" paslaugas vertina didžiausių pajamų grupės atstovai.

AB "Lietuvos paštas" siuntų pristatymo kokybės vertinimas (%)

Kiek Jūs sutinkate ar nesutinkate su žemiau pateiktais teiginiais apie AB „Lietuvos paštas“ pašto siuntų pristatymo kokybę?

N=507

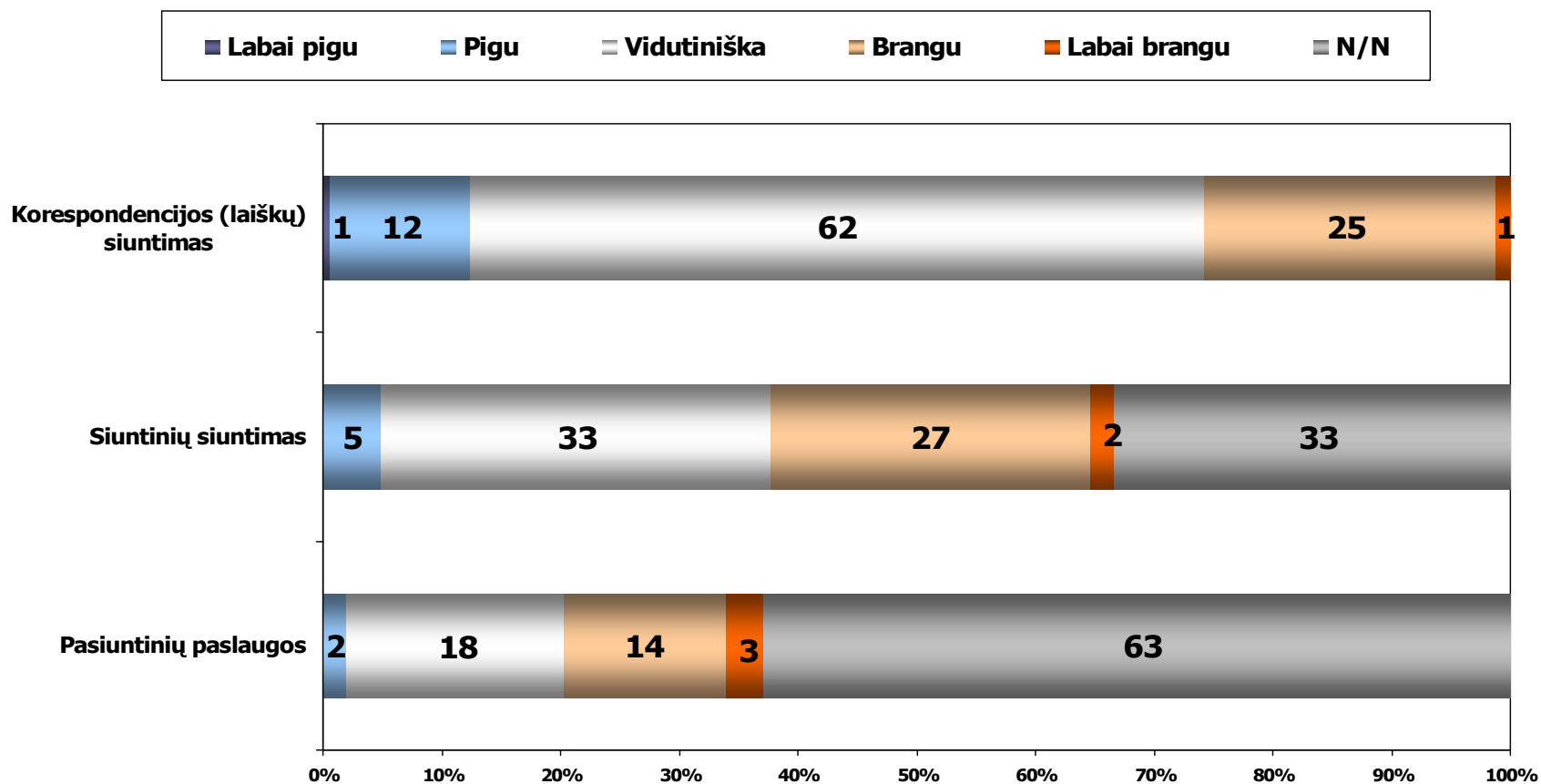


Su korespondencijos siuntų pristatymo kokybe (nesugadintos ir nedingsta) labiau linkę sutikti moterys, 15-25m. amžiaus apklaustieji, žemiausio išsimokslinimo atstovai, mažiausias pajamas turintys apklaustieji, kaimo vietovių gyventojai. Su siuntinių pristatymo kokybe dažniau sutiko moterys ir kaimo vietovių gyventojai. Pristatymu laiku labiau patenkintos taip pat moterys, žemesnio išsimokslinimo atstovai, mažiausių pajamų grupės nariai ir kaimo vietovių gyventojai.

AB "Lietuvos paštas" paslaugų kainos vertinimas (%)

Įvertinkite AB „Lietuvos paštas“ teikiamų paslaugų kainą?

N=507

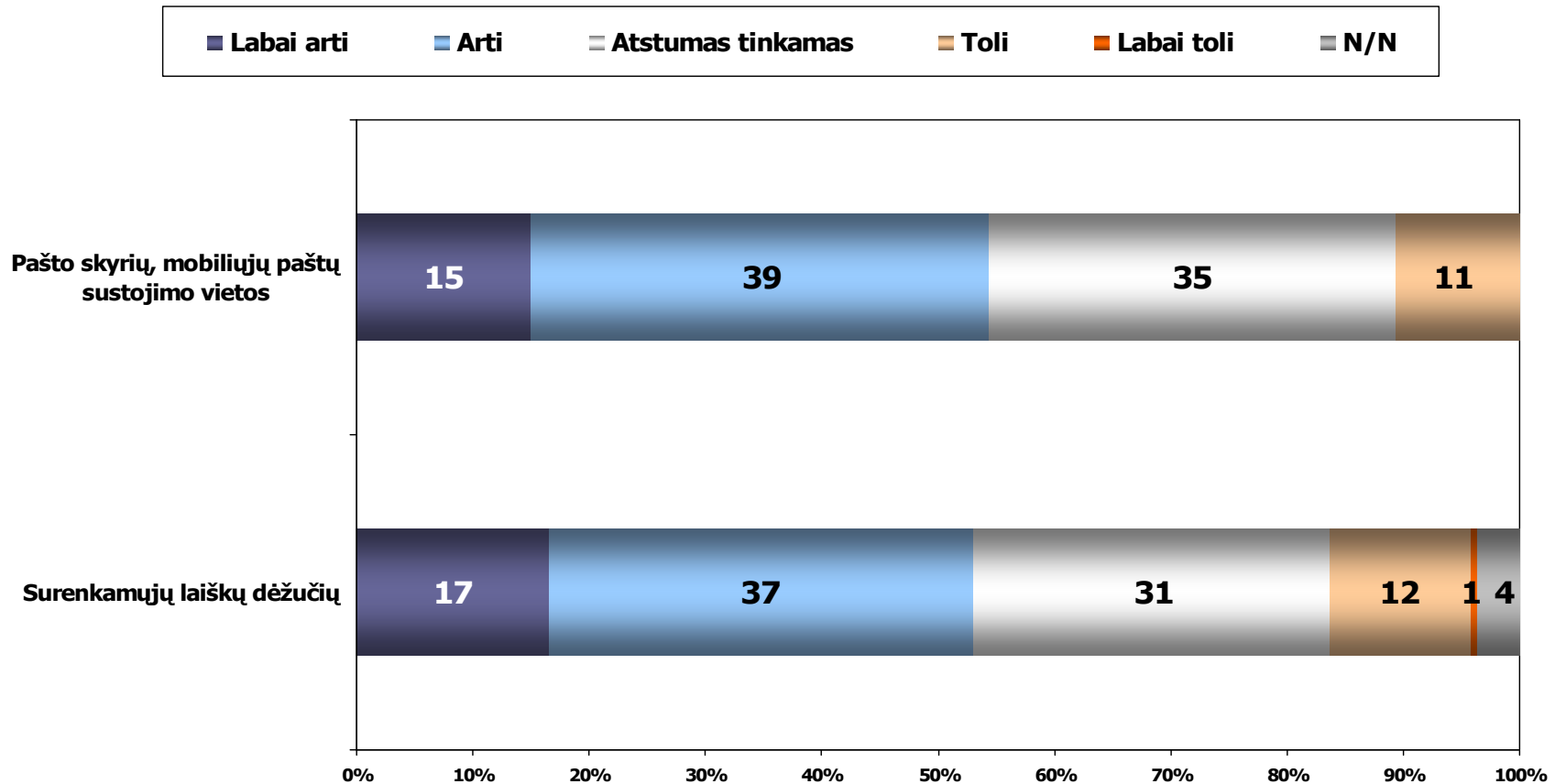


Didžiausių pajamų atstovai bei didmiesčių gyventojai labiau linkę sutikti, jog korespondencijos siuntimas pigus/ labai pigus.

Atstumo iki AB "Lietuvos paštas" paslaugų teikimo vietų vertinimas (%)

Įvertinkite atstumą iki artimiausių (Jūsų dažniausiai lankomų) AB „Lietuvos paštas“ paslaugų teikimo vietų?

N=507

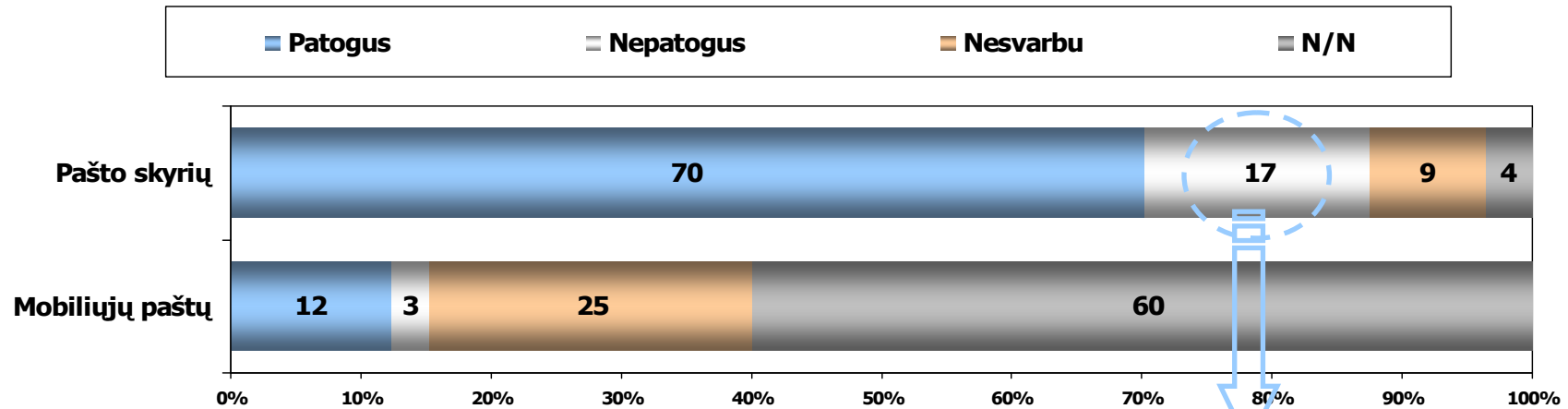


Vyrai, didžiausio išsimokslinimo apklaustieji bei miestiečiai dažniau teigė, jog pašto skyrių ir mobiliųjų paštų sustojimo vietos yra arti. Atstumą iki surenkamų pašto dėžučių palankiau įvertino didmiesčių gyventojai.

AB „Lietuvos paštas“ darbo laiko vertinimas (%)

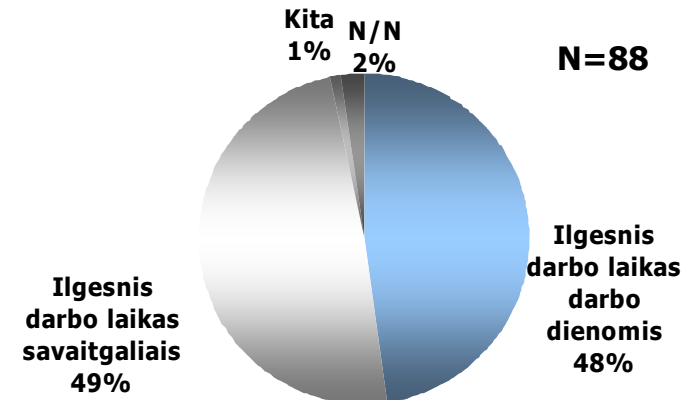
Įvertinkite Jums artimiausios AB „Lietuvos paštas“ paslaugų teikimo vietos darbo laiką:

N=507



Jei nepatogus, nurodykite, koks AB „Lietuvos paštas“ paslaugų teikimo vietos darbo laikas Jums būtų tinkamas:

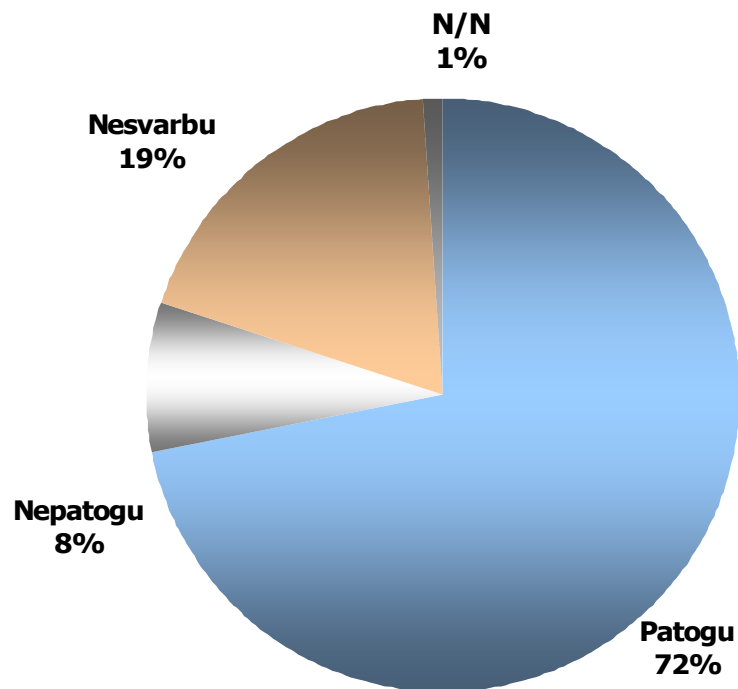
Pašto skyrių darbo laikas patogesnis moterims, aukščiausio išsimokslinimo respondentams, vidutinių pajamų atstovams ir mažesnių miestų gyventojams. Mobiliųjų paštų – taip pat moterims, aukščiausio išsimokslinimo respondentams bei kaimo vietovių gyventojams.



Vietų, kuriuose galima įsigyti pašto prekių, prieinamumo vertinimas (%)

Įvertinkite vietų, kuriose galite įsigyti pašto prekių (pašto ženklų ir vokų), prieinamumą:

N=507



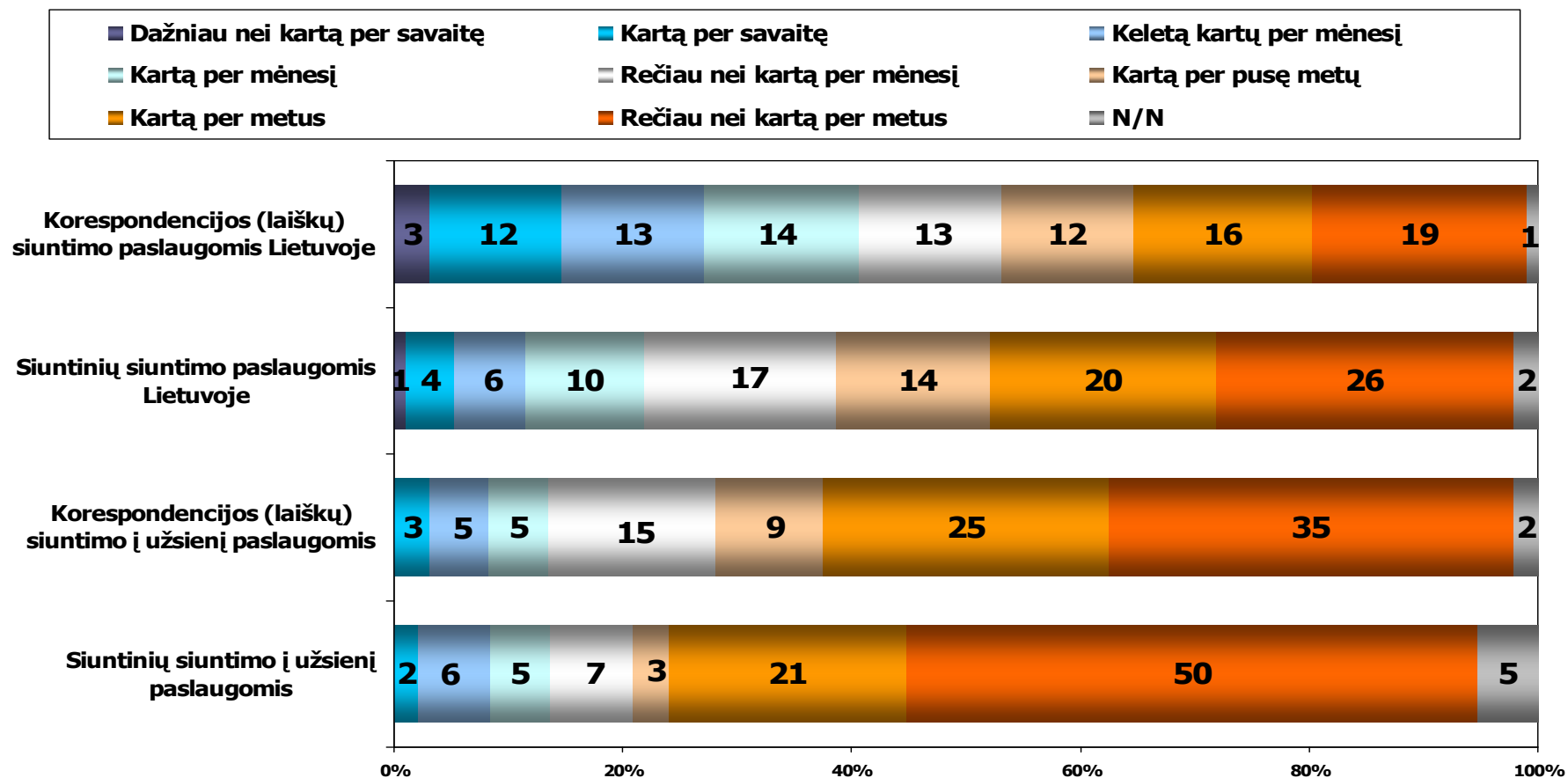
Teigiamai dažniau atsakė aukščiausio išsimokslinimo respondentai, didmiesčių gyventojai.

*Kitų pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugų
teikėjų paslaugų vertinimas*

Naudojimasis kitais pašto ir pasiuntinių paslaugų teikėjais (%)

Kokiomis pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugomis ir kaip dažnai Jūs naudojate?

N=96

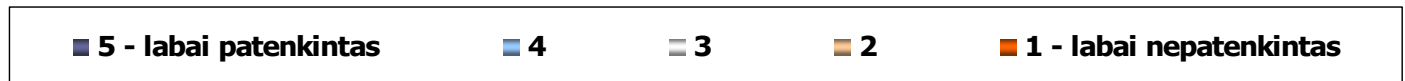


Dažnesnį naudojimąsi nurodė didmiesčių gyventojai.

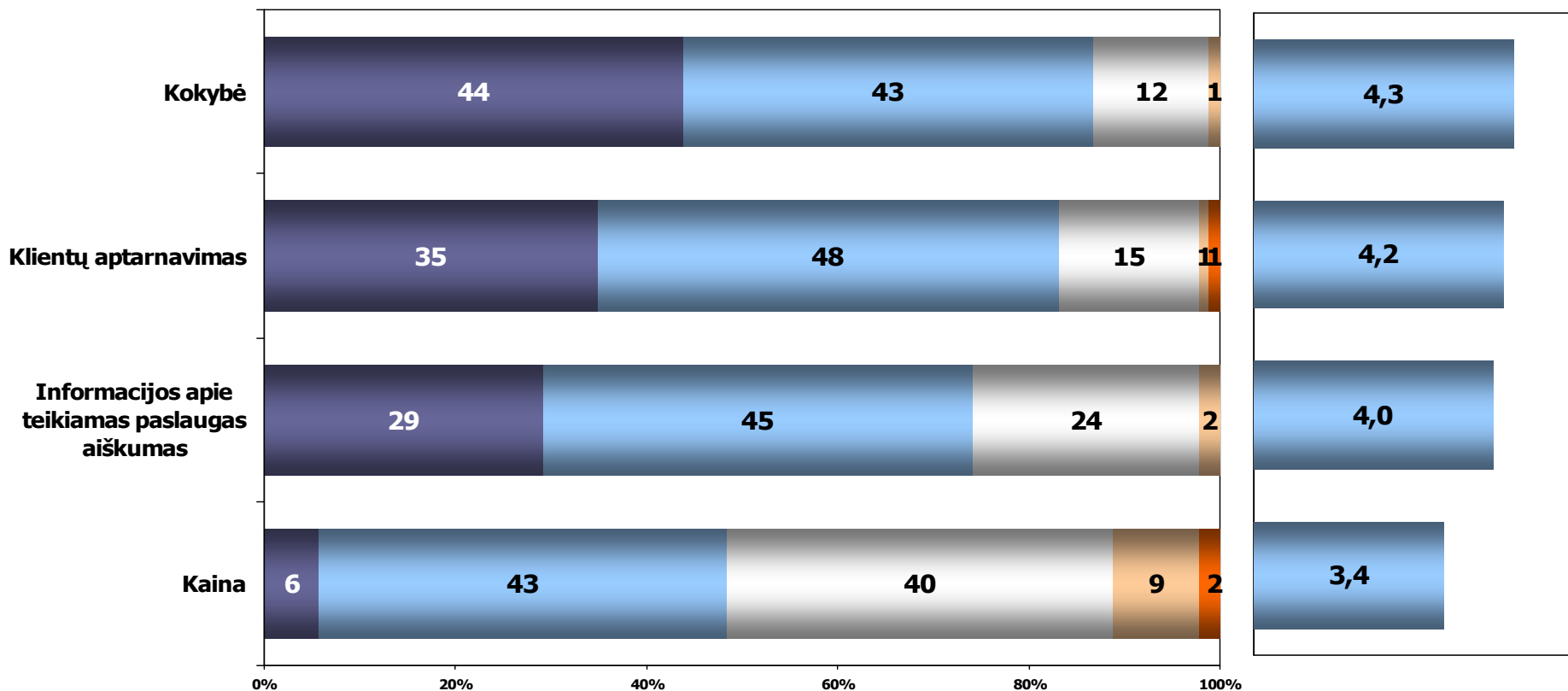
Pasitenkinimas kitais pašto ir pasiuntinių paslaugų teikėjais (% , vidurkiai)

Kiek Jūs esate patenkintas pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugomis (įvertinkite pagal atskirus parametrus)?

N=96



Vidurkiai:

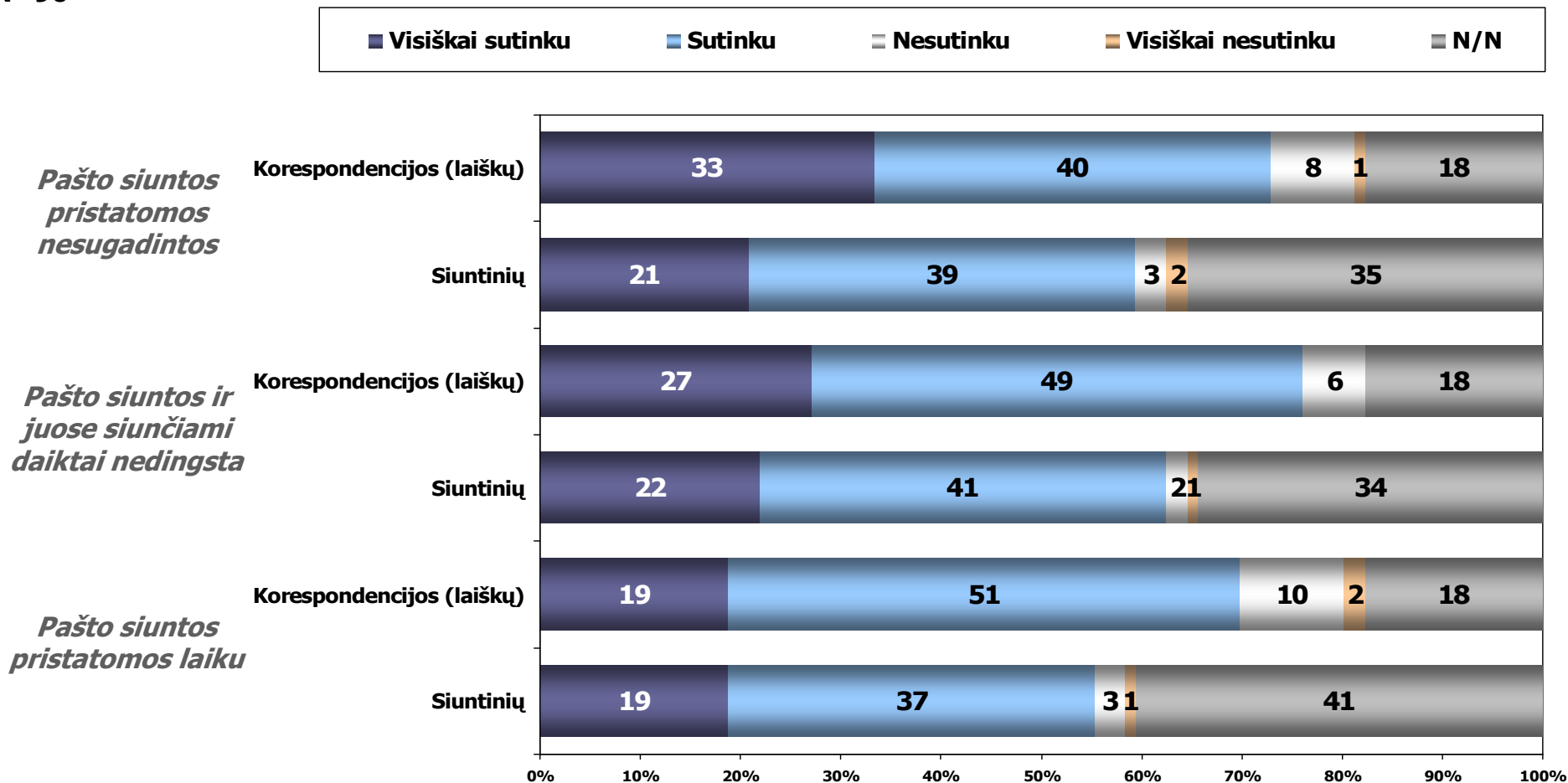


Statistiškai reikšmingų skirtumų pagal respondentų socialines-demografines charakteristikas nėra.

Kitų pašto ir pasiuntinių paslaugų teikėjų siuntų pristatymo kokybės vertinimas (%)

Kiek Jūs sutinkate ar nesutinkate su žemiau pateiktais teiginiais apie pašto ir pasiuntinių paslaugų teikėjų pašto siuntų pristatymo kokybę?

N=96

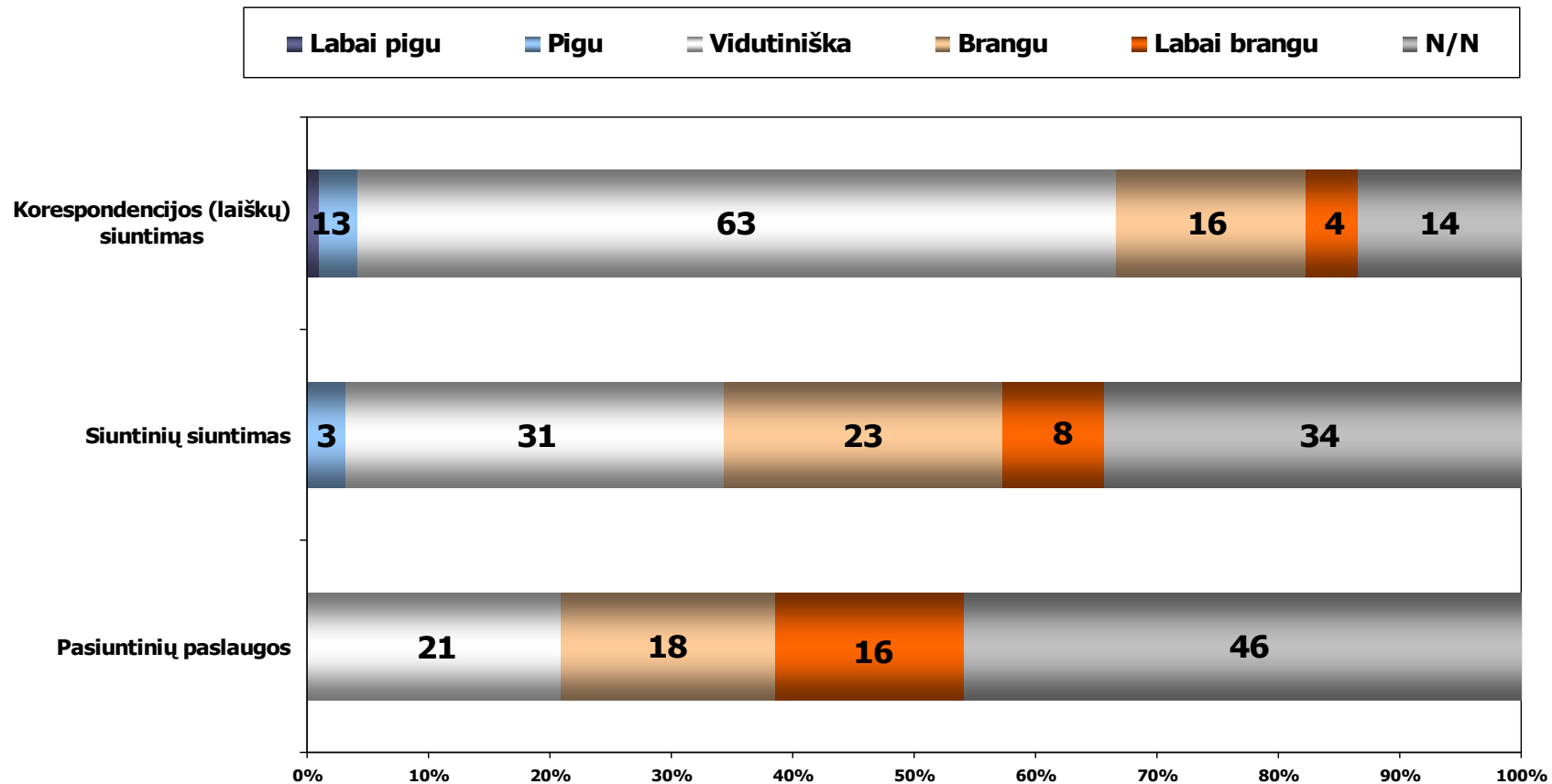


Statistiškai reikšmingų skirtumų pagal respondentų socialines-demografines charakteristikas nėra.

Kitų pašto ir pasiuntinių paslaugų teikėjų paslaugų kainų vertinimas (%)

Įvertinkite pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugų teikėjų paslaugų teikimo kainą:

N=96



Statistiškai reikšmingų skirtumų pagal respondentų socialines-demografines charakteristikas nėra.



apibendrinimas

Apibendrinimas

Naudojimas pašto ir pasiuntinių paslaugomis

- Kiek daugiau nei pusė (53 proc.) apklaustų gyventojų teigė, jog per paskutinius 12 mėnesių jiems teko naudotis pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugomis.
- Dažniausiai naudojamos AB "Lietuvos paštas" paslaugomis (94 proc.). Tarp privačių bendrovių populiariausia UAB "DPD Lietuva" (7 proc.). 4 proc. įvardino UAB DHL, po 3 proc. – Lex System GmbH, "Skubios siuntos" (UPS) ir "Greitasis kurjeris".
- Didžioji dalis pašto paslaugų vartotojų nurodė, jog per mėnesį vidutiniškai išsiunčia (67 proc.) bei gauna (50 proc.) mažiau nei 1 pašto korespondencijos siuntą (laišką). Apie tris ketvirtadalius teigė, neišsiunčiantys (76 proc.) ir negaunantys (73 proc.) nė vieno siuntinio per mėnesį.
- Dauguma respondentų (74 proc.) patvirtino, jog jiems yra svarbu, kad pašto korespondencija būtų pristatoma kasdien. Kasdieninio siuntinių pristatymo pageidautų 64 proc. vartotojų. Dar daugiau jų (83 proc.) patvirtino, jog yra svarbu, kad pašto siuntos būtų pristatomos į namus/ buveinės vietą.
- 1 proc. (arba 5 respondentai) apklaustų pašto paslaugų vartotojų teigė, jog yra pateikę skundą dėl nekokybiškų pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugų. Dar 13 proc. pripažino to nepadarę, nors buvę nepatenkinti paslaugų kokybe.
- AB "Lietuvos pašto paslaugomis" dažniausiai naudojamosi siunčiant korespondenciją Lietuvoje – 32 proc. bent kartą per mėnesį. Korespondenciją į užsienį bent kartą per mėnesį siunčia 22 proc. apklaustųjų. Siuntinius Lietuvoje – 15 proc., siuntinius į užsienį – 6 proc.

Apibendrinimas

AB "Lietuvos paštas" paslaugų vertinimas

- Didžioji dalis besinaudojančių AB "Lietuvos paštas" paslaugomis, jų kokybę yra patenkinti (4.1 balo iš 5). Informacijos apie teikiamas paslaugas aiškumas ir klientų aptarnavimas taip pat vertinamas teigiamai (po 3.9 balo). Kiek labiau vidutiniškai vertinama paslaugų kaina (3.4 balo).
- AB "Lietuvos pašto" siuntų pristatymo kokybė vertinama itin teigiamai. 94 proc. respondentų sutiko, jog korespondencija nedingsta, pristatoma nesugadinta ir laiku. Apie siuntinių pristatymo taip mano 64-66 proc. apklaustų AB "Lietuvos paštas" paslaugų vartotojų (likusieji dažniausiai neturėjo nuomonės šiuo klausimu).
- AB "Lietuvos paštas" korespondencijos siuntimo kaina dažniausiai vertinama kaip vidutiniška (62 proc.). 26 proc. manymu, ji aukšta. 13 proc. – žema. Siuntinių siuntimo kaina dažniau vertinama kaip aukšta (29 proc.) nei kaip žema (5 proc.). Dar 33 proc. teigė, jog ji vidutiniška. 18 proc. mano, jog ir pasiuntinių paslaugų kainos yra vidutiniškos. 17 proc. – jos šios paslaugos brangios, 2 proc. – jog pigios.
- Atstumas iki AB "Lietuvos paštas" paslaugų teikimo vietų (pašto skyrių, mobiliųjų paštų sustojimo vietų, surenkamųjų laišku dėžučių) yra priimamas kaip artimas/ labai artimas (54 proc.), arba kaip tinkamas (31-35 proc.).
- 70 proc. respondentų, besinaudojančių AB "Lietuvos paštas" paslaugomis, teigė, jog jiems pašto skyrių darbo laikas yra patogus. 17 proc. išreiškė priešingą nuomonę – jie pageidautų ilgesnio darbo laiko tiek savaitgaliais (49 proc.), tiek darbo dienomis (48 proc.). Dėl mobiliųjų paštų darbo laiko dauguma apklaustųjų neturėjo nuomonės (60 proc.) arba teigė, jog jis jiems nesvarbus (25 proc.).
- Pašto prekių įsigijimo vietų prieinamumas taip pat yra pakankamas (72 proc.). Tik 8 proc. respondentų nurodė, jog šios vietos nepatogios.

Apibendrinimas

Kitų pašto ir (as) pasiuntinių teikėjų paslaugų vertinimas

- Kitų pašto ir pasiuntinių paslaugų teikėjų klientai taip pat dažniausiai naudojami korespondencijos siuntimu Lietuvoje (42 proc. bent kartą per mėnesį). Siuntinių siuntimu Lietuvoje – 21 proc. Korespondencijos siuntimu į užsienį – 13 proc. Siuntinių siuntimu į užsienį – taip pat 13 proc.
- Kitų pašto ir pasiuntinių paslaugų teikėjų paslaugos vertinamos palankiau nei AB “Lietuvos paštas” – kokybė vidutiniškai įvertinta 4.3 balo (iš 5), klientų aptarnavimas – 4.2 balo, informacijos apie teikiamas paslaugas aiškumas – 4.0 balo. Tik paslaugų kainą įvertinta taip pat kaip AB “Lietuvos paštas” – 3.4 balo.
- Kitų pašto ir pasiuntinių paslaugas teikiančių bendrovių paslaugų kokybė taip pat vertinama teigiamai. 70-76 proc. vartotojų visiškai sutinka/ sutinka, jog korespondencijos siuntos pristatomos laiku, nesugadintos ir nedingsta. Apie siuntinių pristatymą tokią pat nuomonę išreiškė 58-63 proc. apklaustų vartotojų.
- Privačių pašto ir pasiuntinių paslaugas teikiančių bendrovių korespondencijos siuntimo paslaugų kainos dažniausiai vertinamos vidutiniškai (63 proc.). 20 proc. teigė, jog naudotis šiomis paslaugomis brangu, 4 proc. – jog pigu. Siuntinių siuntimas taip pat dažniau laikomas brangiu (31 proc.) bei pigiu (3 proc.). Dar 31 proc. mano, jog šios paslaugos kaina vidutiniška. Pasiuntinių paslaugos vertinamos kaip brangios (34 proc.) arba kaip vidutiniškos (21 proc.). Dar 46 proc. neturėjo nuomonės šiuo klausimu.



ačiū