

Tyrimo metodologija

Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų bendrovė „Spinter tyrimai“ 2014 metų spalio 15 – lapkričio 5 dienomis atliko pašto paslaugų naudotojų tyrimą.

❑ **Tyrimo tikslas**

Išsiaiškinti universaliosios pašto paslaugos (UPP) prieinamumą pašto paslaugų naudotojams bei UPP kokybės vertinimą.

❑ **Tyrimo metodas**

Apklausa naudojant su klientu suderintą apklausos instrumentarijų.

❑ **Tyrimo lokacija**

Visa šalies teritorija. Iš viso 65 atrankiniai taškai, išdėstyti taip, kad reprezentuotų visus šalies regionus.

❑ **Tikslinė grupė**

18 m. ir vyresni Lietuvos gyventojai, pašto paslaugų naudotojai – per paskutinius 12 mėnesių besinaudoję AB Lietuvos paštas paslaugomis.

❑ **Tyrimo imtis**

Tyrimo metu buvo apklaustas 601 respondentas (301 miesto ir 300 kaimo AB Lietuvos paštas paslaugų naudotojų).

❑ **Atranka**

Tyrimo metu naudotas kvotinės atrankos metodas, taikant lokacijos ir Lietuvos pašto (UPP tiekėjo) paslaugų naudojimo kriterijų, t.y. tyrimo dalyvavo tik AB Lietuvos paštas paslaugų naudotojai.

❑ **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).

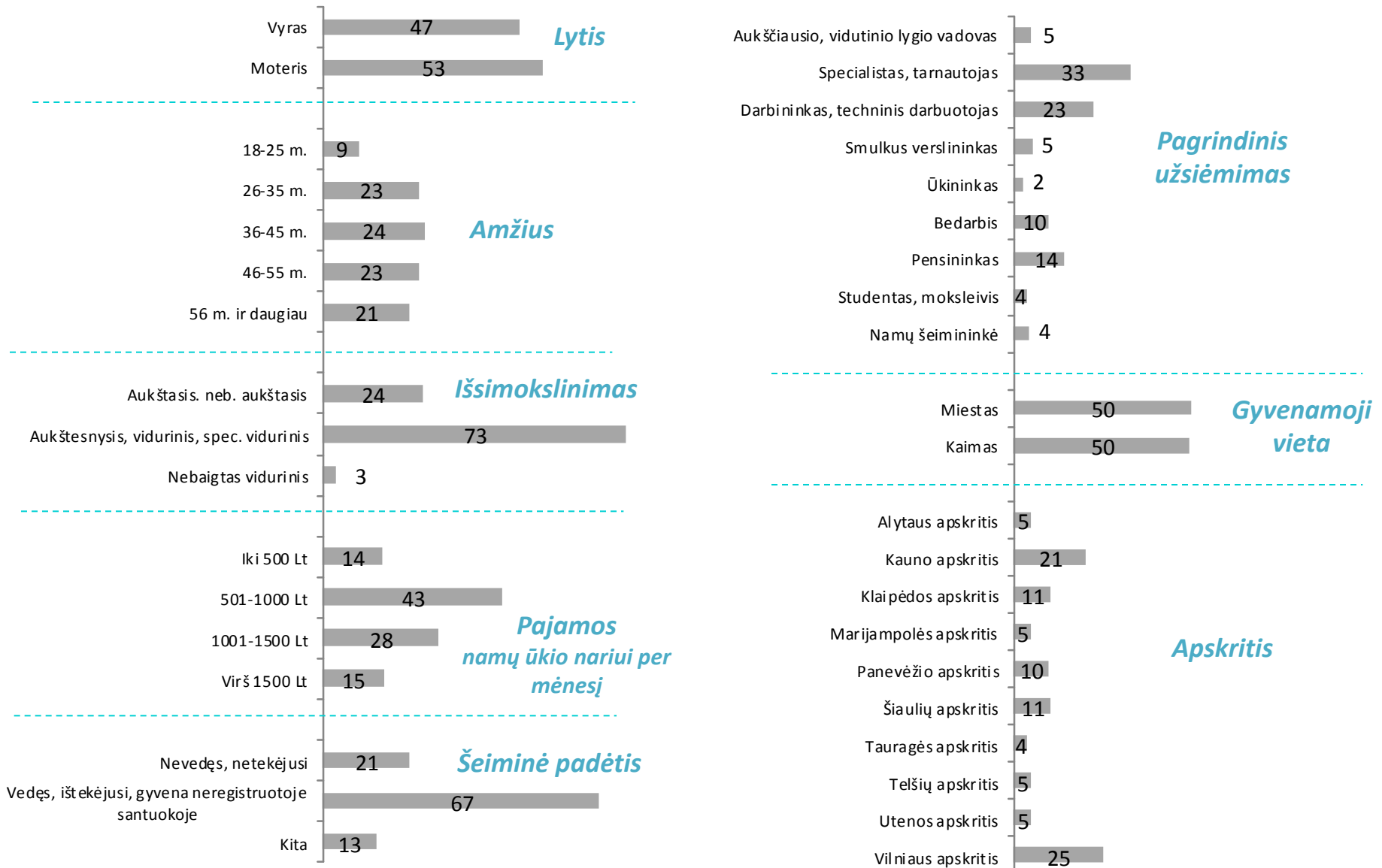
Statistinė paklaida

Atrankiniuose kiekybiniuose tyrimuose visada išlieka statistinės paklaidos tikimybė, į kurią būtina atsižvelgti interpretuojant duomenis. Pvz.: jeigu apklausus 601 respondentą gavome, kad 50,1 proc. apklaustųjų AB Lietuvos pašto paslaugomis naudojasi kartą į mėnesį, tai yra 95 proc. tikimybė, kad tikroji reikšmė yra tarp 46,1 ir 54,1 proc.

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

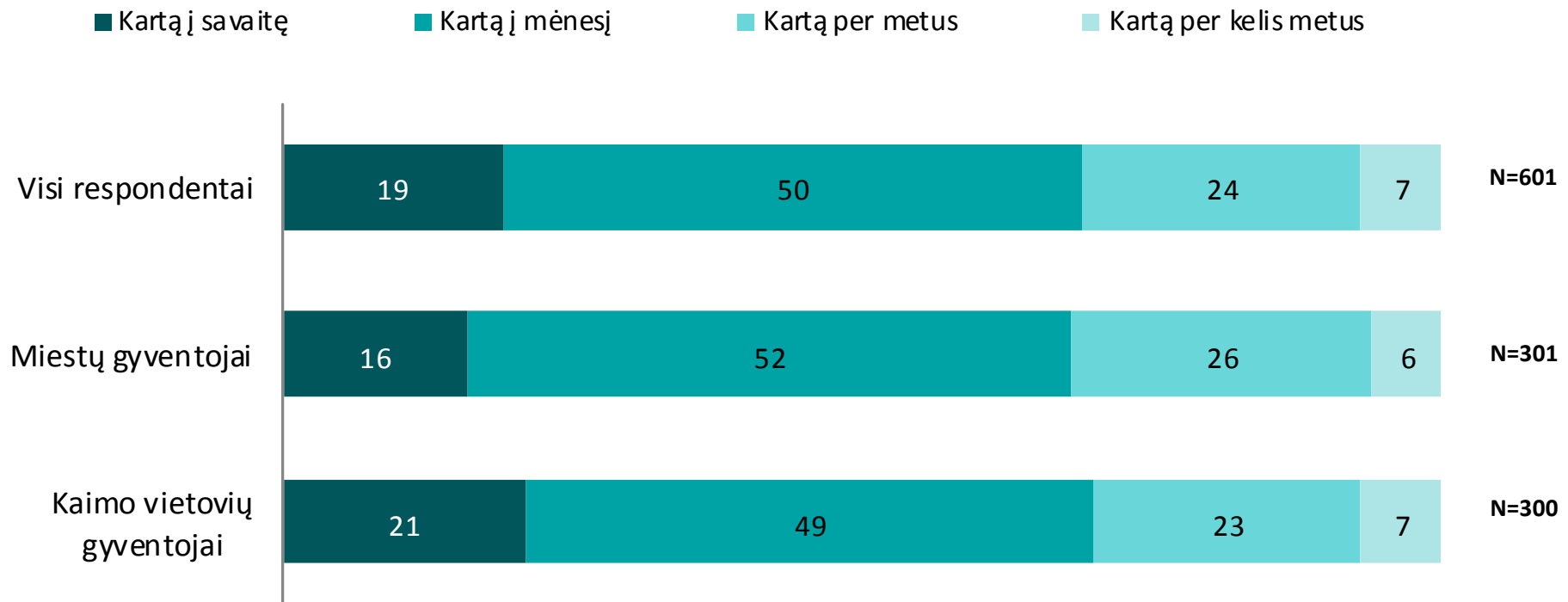
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
	3	5	10	15	20	25	30	40	50	50
	97	95	90	85	80	75	70	60	50	50
N										
100	3.4	4.4	6.0	7.1	8.0	8.7	9.2	9.8	10	10
200	2.4	3.1	4.2	5.0	5.7	6.1	6.5	6.9	7.1	7.1
300	2.0	2.5	3.5	4.1	4.6	5.0	5.3	5.7	5.8	5.8
400	1.7	2.2	3.0	3.6	4.1	4.3	4.6	4.9	5.0	5.0
500	1.5	1.9	2.7	3.2	3.6	3.9	4.1	4.4	4.5	4.5
600	1.4	1.7	2.4	2.9	3.2	3.5	3.7	3.9	4.0	4.0
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
2000	0.7	1.0	1.3	1.6	1.8	1.9	2.0	2.1	2.2	2.2

Respondentų socialinės-demografinės charakteristikos (%)



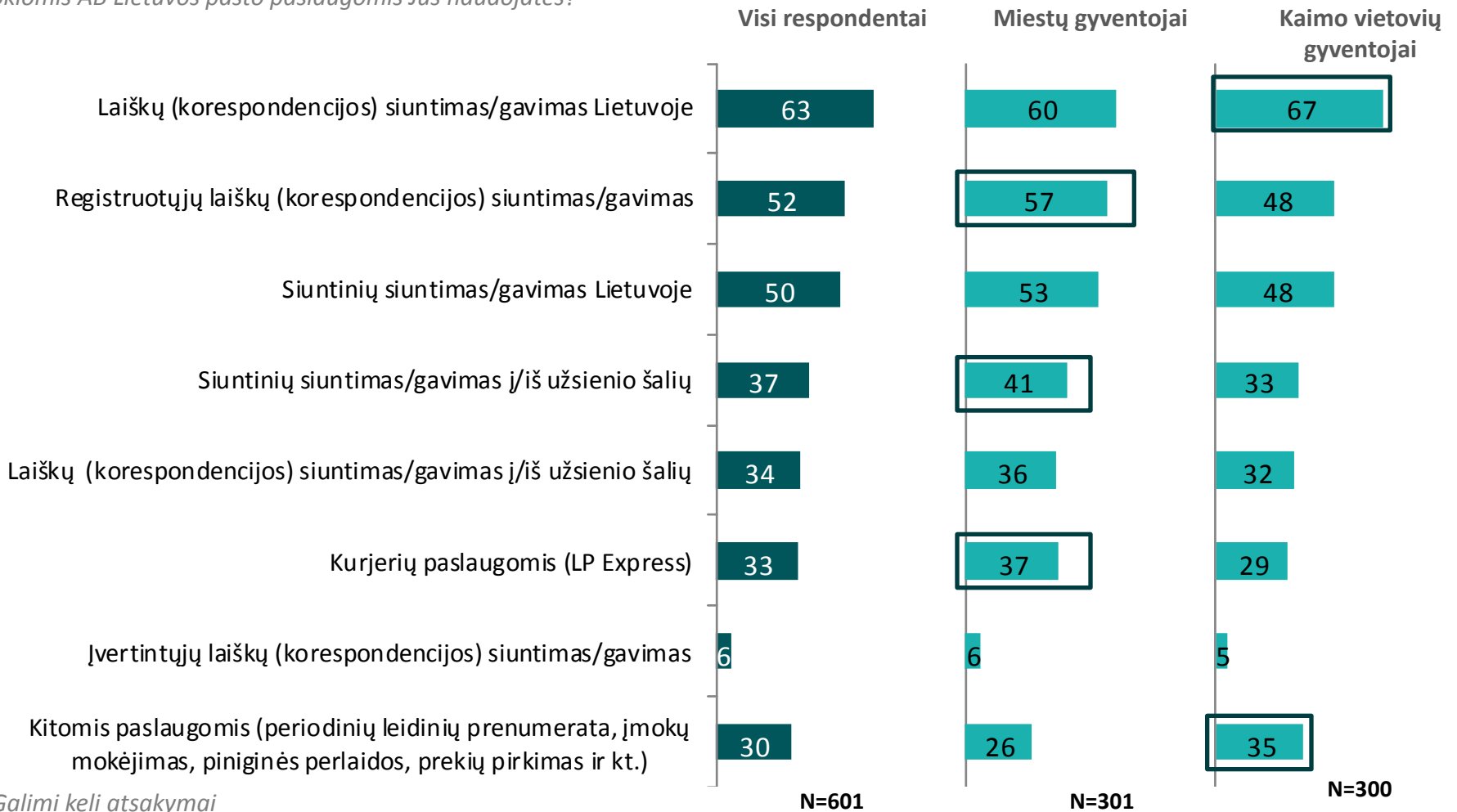
Naudojimosi Lietuvos pašto paslaugomis dažnumas (%)

Kaip dažnai Jūs naudojate AB Lietuvos pašto paslaugomis ?



Naudojamos Lietuvos pašto paslaugos (%)

Kokiomis AB Lietuvos pašto paslaugomis Jūs naudojate?



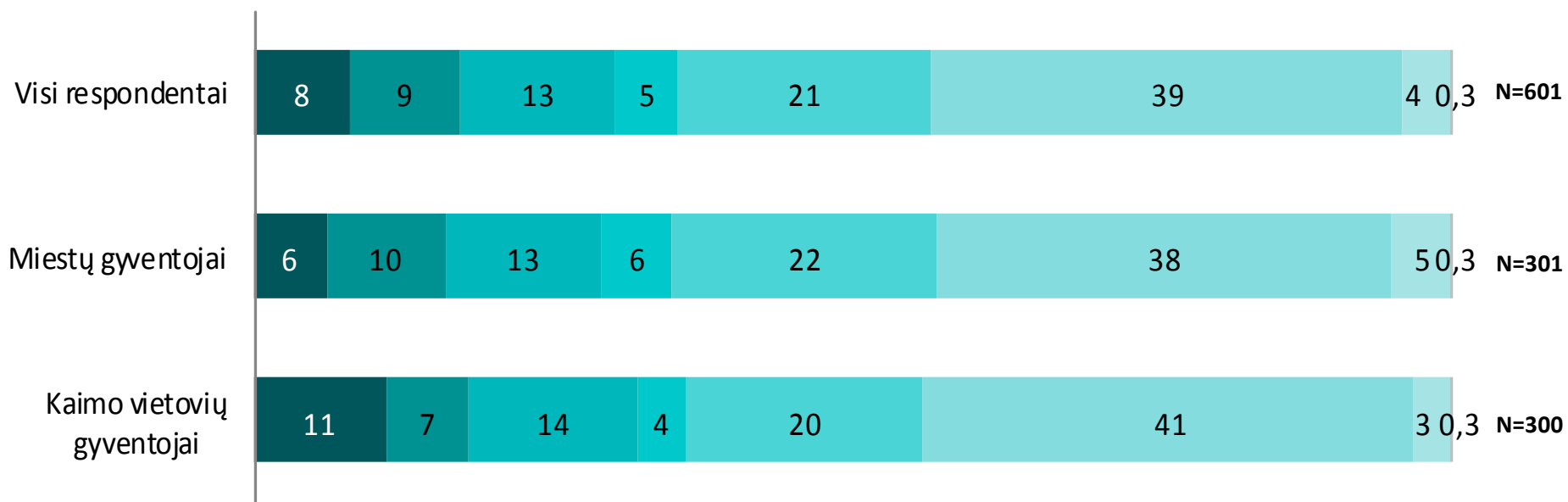
*Galimi keli atsakymai
suma viršija 100 proc.

Laiškų siuntimo / gavimo paslaugomis dažniau naudojasi moterys ir 26-35 m. tyrimo dalyviai. Siuntinių siuntimu / gavimu Lietuvoje – 26-35 m. respondentai.

Pageidaujamas laiškų ir siuntinių surinkimo / pristatymo dažnumas (%)

Kiek kartų per savaitę, Jūsų nuomone, turėtų būti surenkami / pristatomi laiškai (korespondencija) ir siuntiniai Lietuvoje?

■ Kartą per savaitę ■ 2 kartus per savaitę ■ 3 kartus per savaitę ■ 4 kartus per savaitę
■ 5 kartus per savaitę ■ 6 kartus per savaitę ■ Kita ■ N/N



Dažnesnį intervalą įvardijo moterys, 25-45 m. tyrimo dalyviai ir didesnes pajamas (virš 1000 Lt) turintys respondentai..

Pageidaujamas laiškų pristatymo laikas Lietuvoje (%)

Per kiek dienų, Jūsų nuomone, turėtų būti pristatomas gavėjui laiškas (korespondencija) Lietuvoje?

Visi respondentai

N=601



Miestų gyventojai

N=301



Kaimo vietovių gyventojai

N=300



Per 1 darbo dieną

Per 2 darbo dienas

Per 3 darbo dienas

Per 4 darbo dienas

Per 5 darbo dienas

Per 6 darbo dienas

Per savaitę

Kita

Universaliosios pašto paslaugos suvokimas (%)

Jūsų nuomone, kas yra universalioji pašto paslauga?

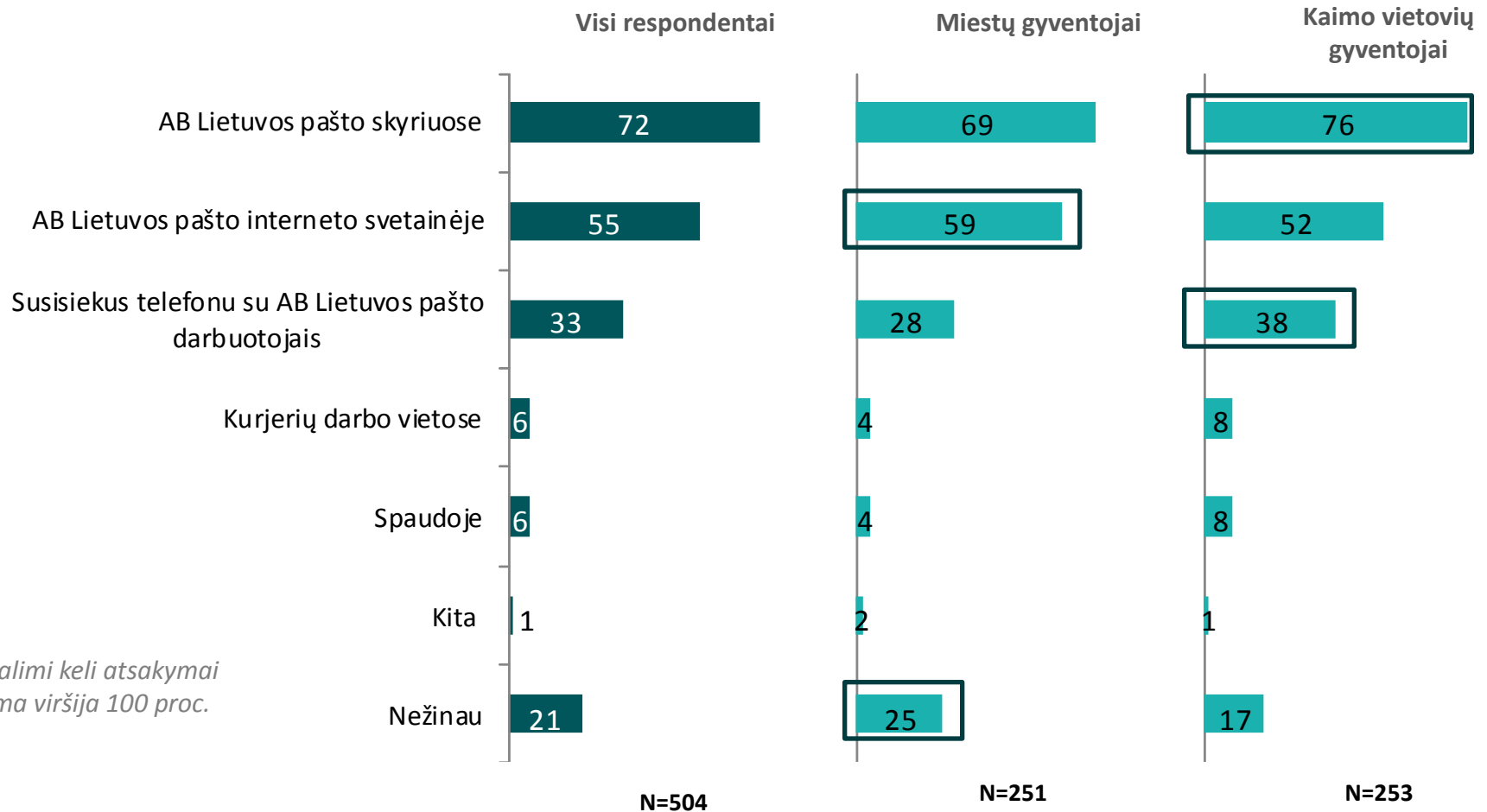


*Galimi keli atsakymai
suma viršija 100 proc.

Nuomonės, jog universalioji pašto paslauga yra visos AB Lietuvos pašto teikiamos paslaugos, dažniau laikosi moterys, aukščiausio išsimokslinimo atstovai ir kaimo vietovių gyventojai. Visų pašto paslaugos teikėjų teikiamas paslaugas dažniau įvardijo vyrai ir 36-55 m. tyrimo dalyviai.

Informacijos apie universaliąją pašto paslaugą šaltinių žinomumas (%)

Ar žinote, kur galima rasti informaciją apie universaliąją pašto paslaugą, taikomas kainas ir kitą susijusią informaciją?

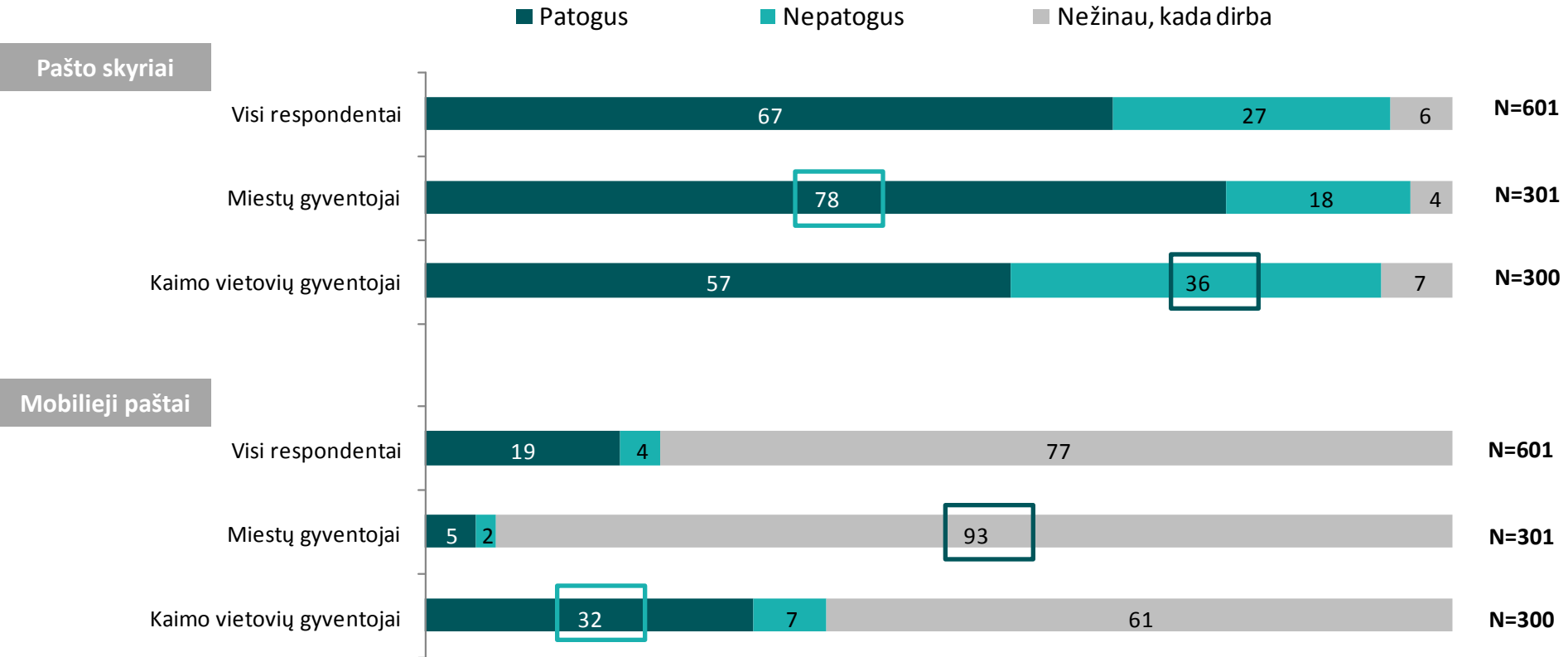


*Galimi keli atsakymai
suma viršija 100 proc.

AB Lietuvos pašto skyrius dažniau paminėjo aukščiausio išsimokslinimo atstovai. Pašto interneto svetainę – vyrai, 18-35 m. respondentai ir didesnes pajamas (virš 1000 Lt) turintys respondentai. Telefonu teikiamą informaciją dažniau įvardijo vyrai ir 18-25 m. jaunuoliai.

Artimiausios Lietuvos pašto paslaugų teikimo vietos darbo laiko patogumas (%)

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

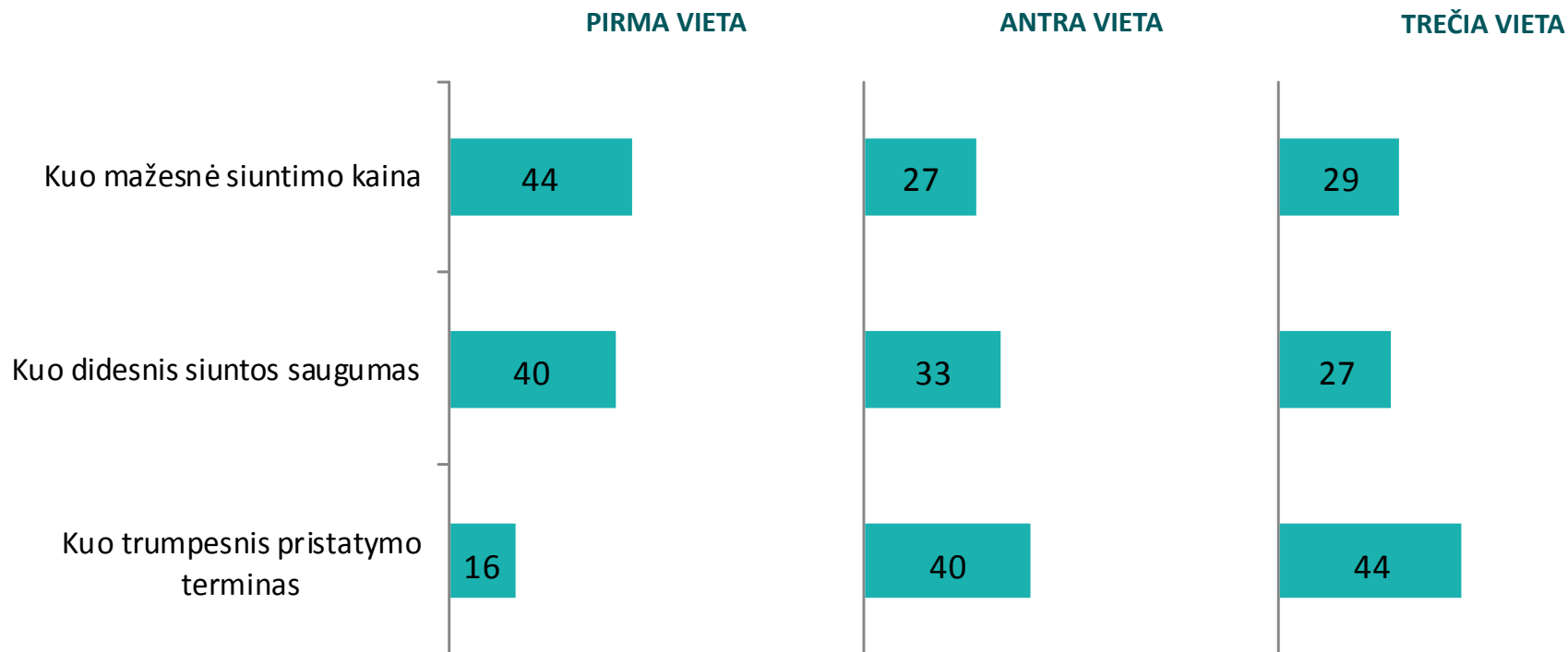


Pašto skyrių darbo laikas dažniau patogus 36-45 m. tyrimo dalyviams. Mobilųjų paštų – mažiausias pajamas (iki 500 Lt) turintiems respondentams.

Svarbiausi kriterijai siunčiant siuntą (%)

Kas siunčiant siuntą Jums yra svarbiausia?

N=601

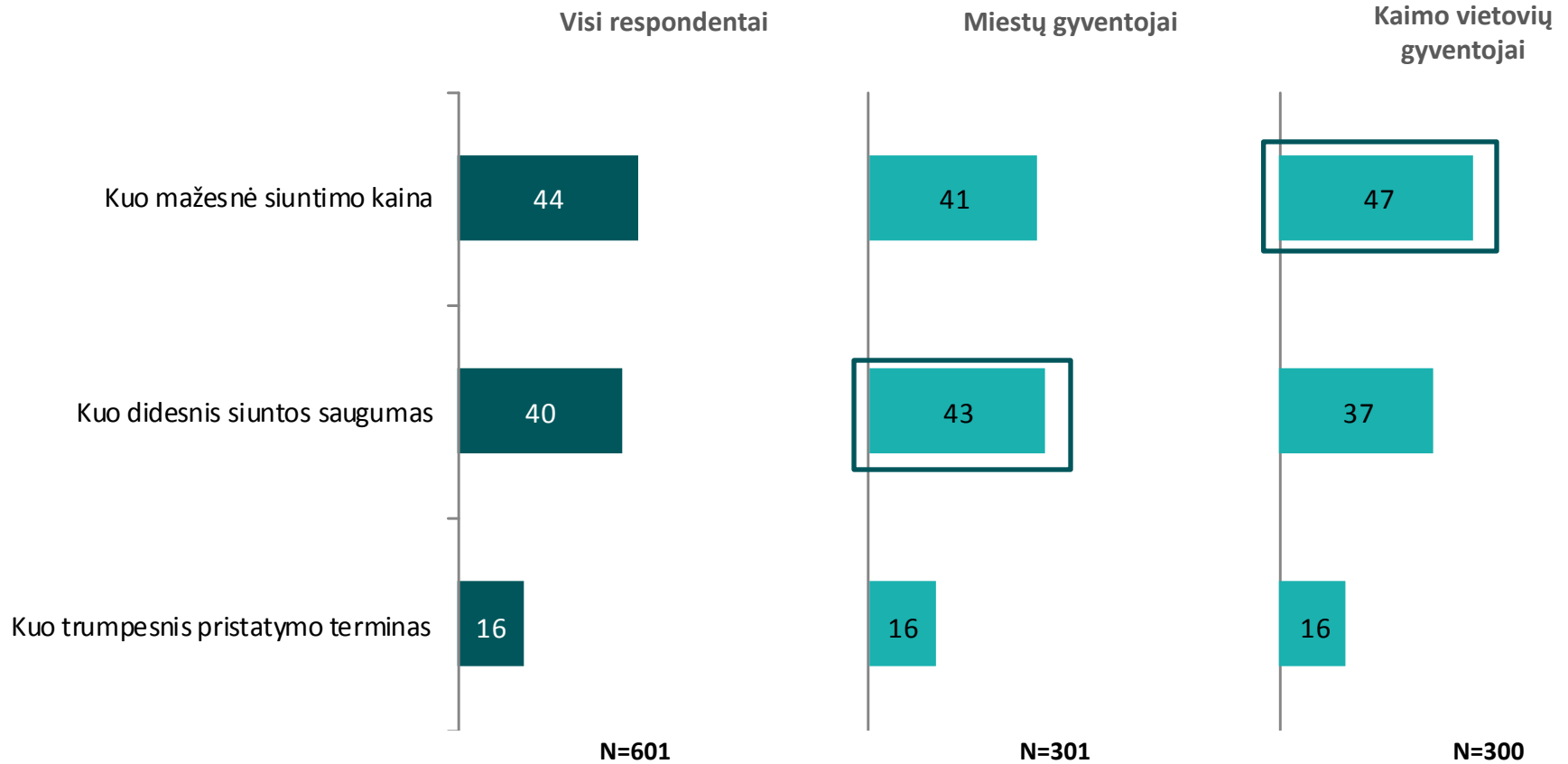


Mažesnė siuntimo kaina dažniau svarbi moterims ir 36-45 m. tyrimo dalyviams. Siuntos saugumą dažniau paminėjo moterys bei 46 m. ir vyresni respondentai. Trumpesnį pristatymo terminą – vyrai, 18-25 m. apklaustieji.

Svarbiausi kriterijai siunčiant siuntą (%)

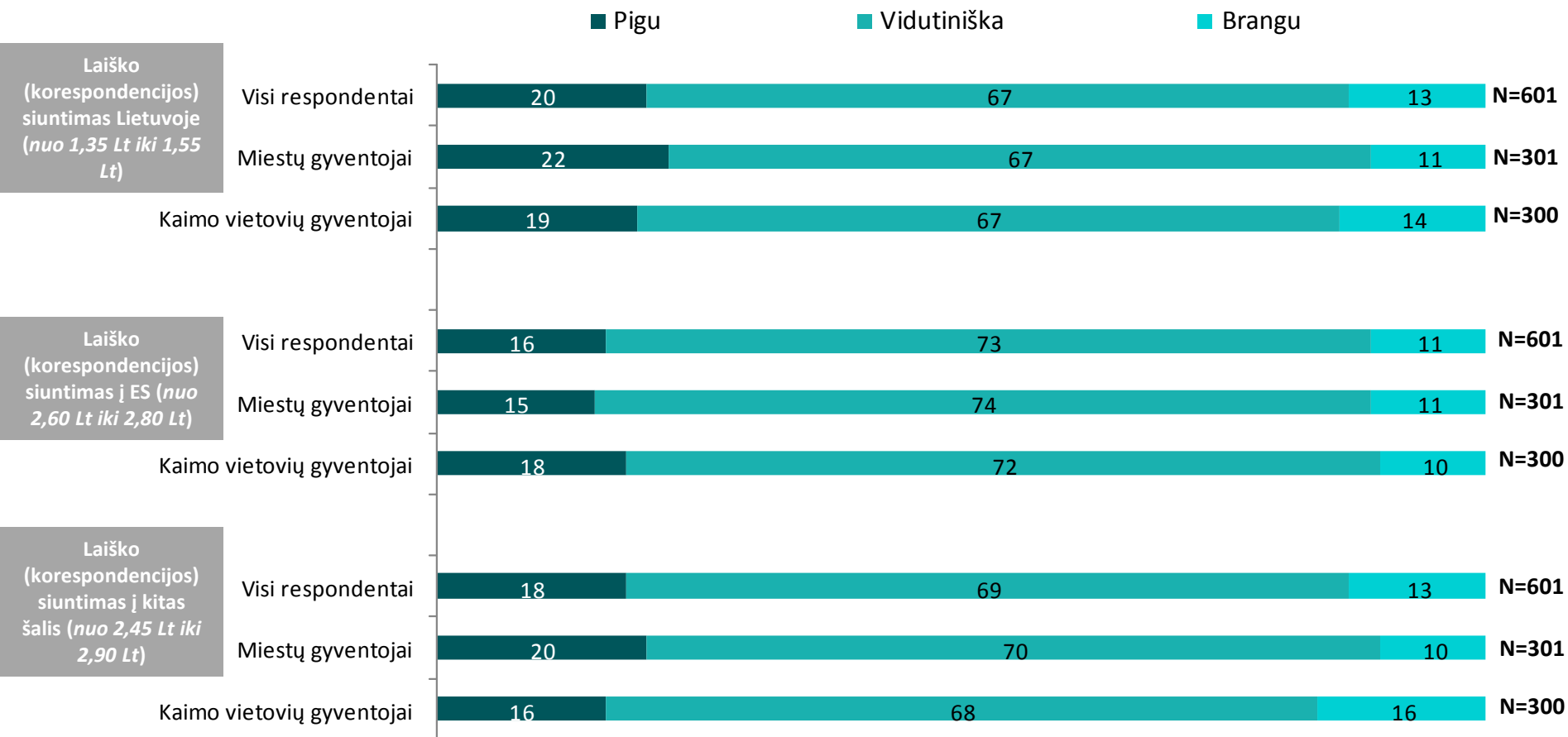
Pirma vieta

Kas siunčiant siuntą Jums yra svarbiausia?



Laiškų iki 20 g siuntimo kainos vertinimas (%)

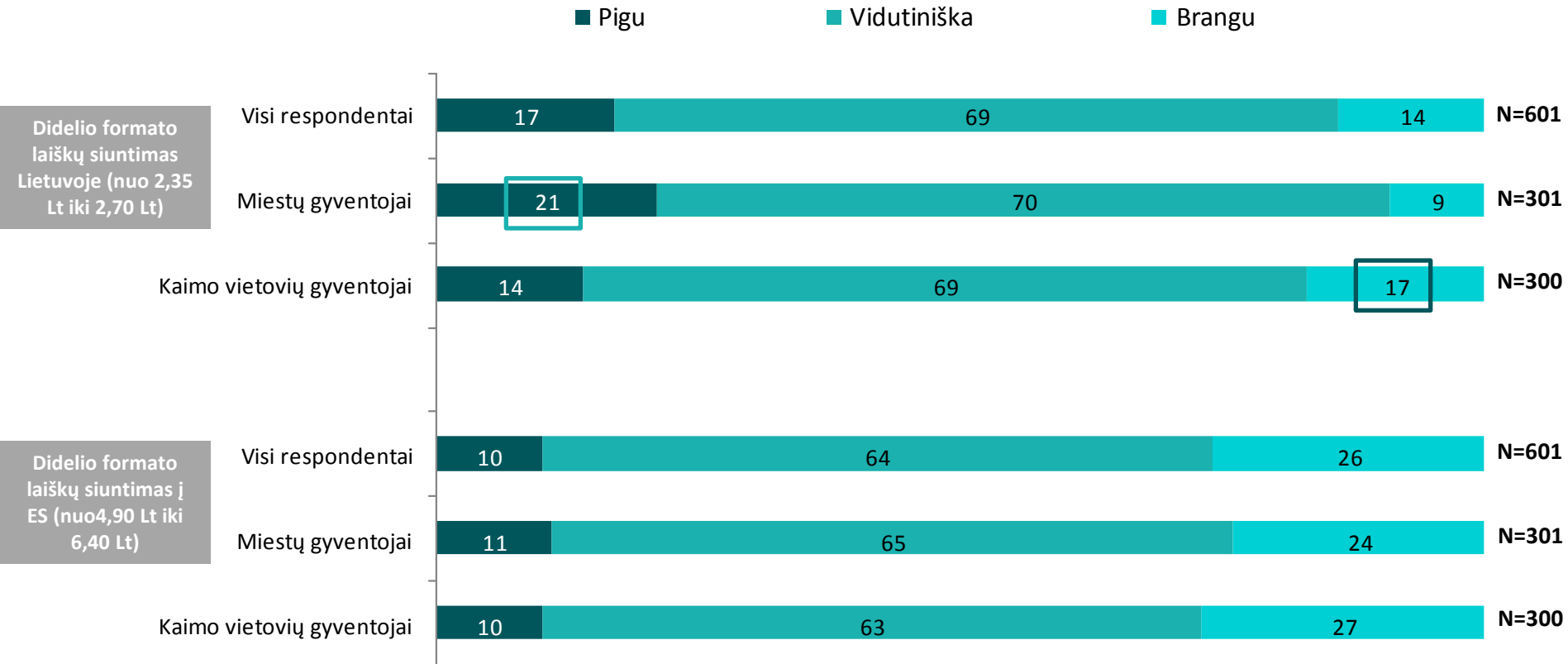
Kaip Jūs vertinate AB Lietuvos pašto laiškų (korespondencijos) iki 20 g siuntimo kainą?



Nuostatos, kad siųsti laišką Lietuvoje yra brangu, dažniau laikosi vyriausi (56 m. ir daugiau) respondentai. Siųsti į kitas šalis – 46 m. ir vyresni tyrimo dalyviai.

Didelio formato laiškų siuntimo kainos vertinimas (%)

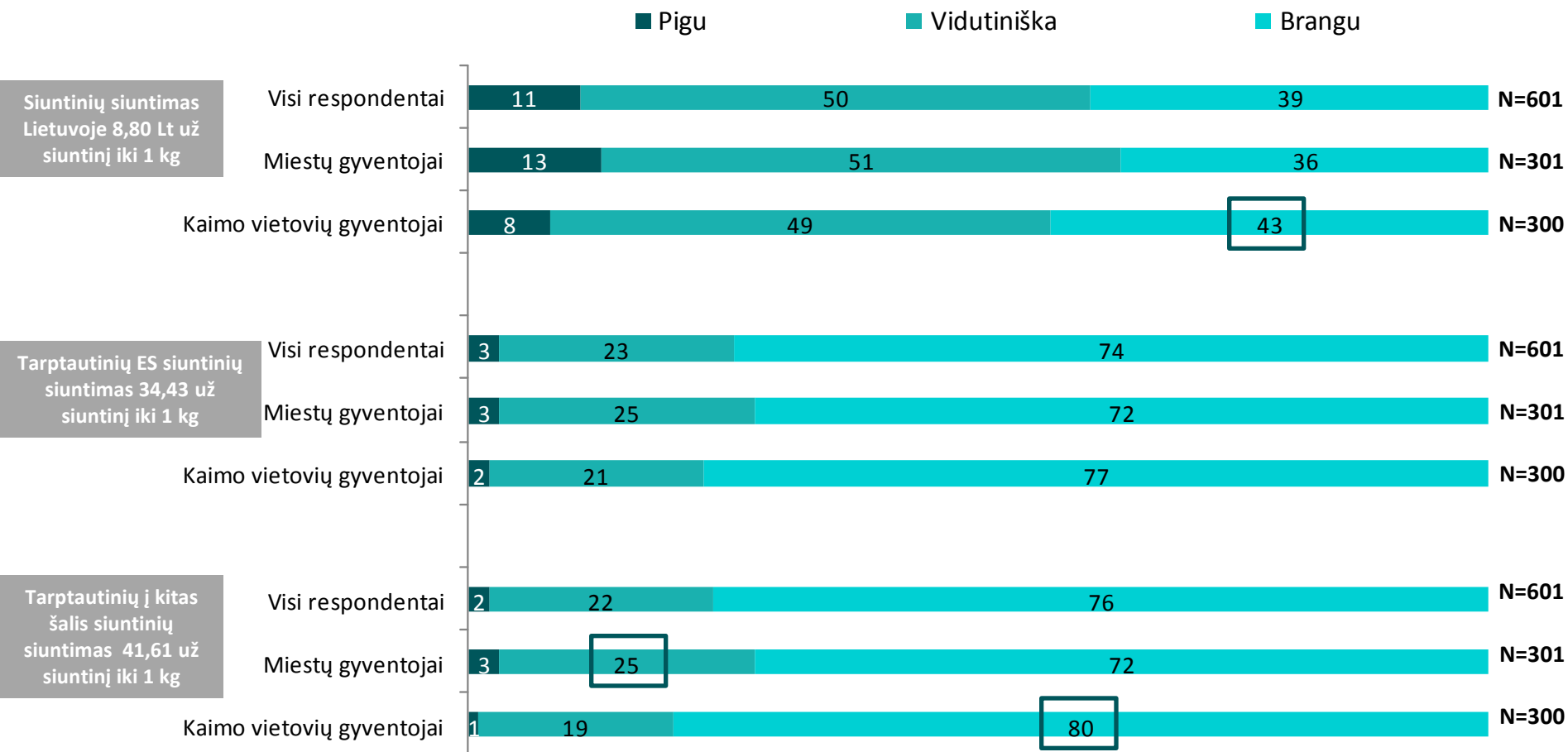
Kaip Jūs vertinate AB Lietuvos pašto didelio formato laiškų (korespondencijos) iki 100 g siuntimo kainą?



Nuomonės, jog siųsti didelio formato laišką į ES yra brangu, dažniau laikosi vyriausi (56 m. ir daugiau) tyrimo dalyviai.

Siuntinių siuntimo kainos vertinimas (%)

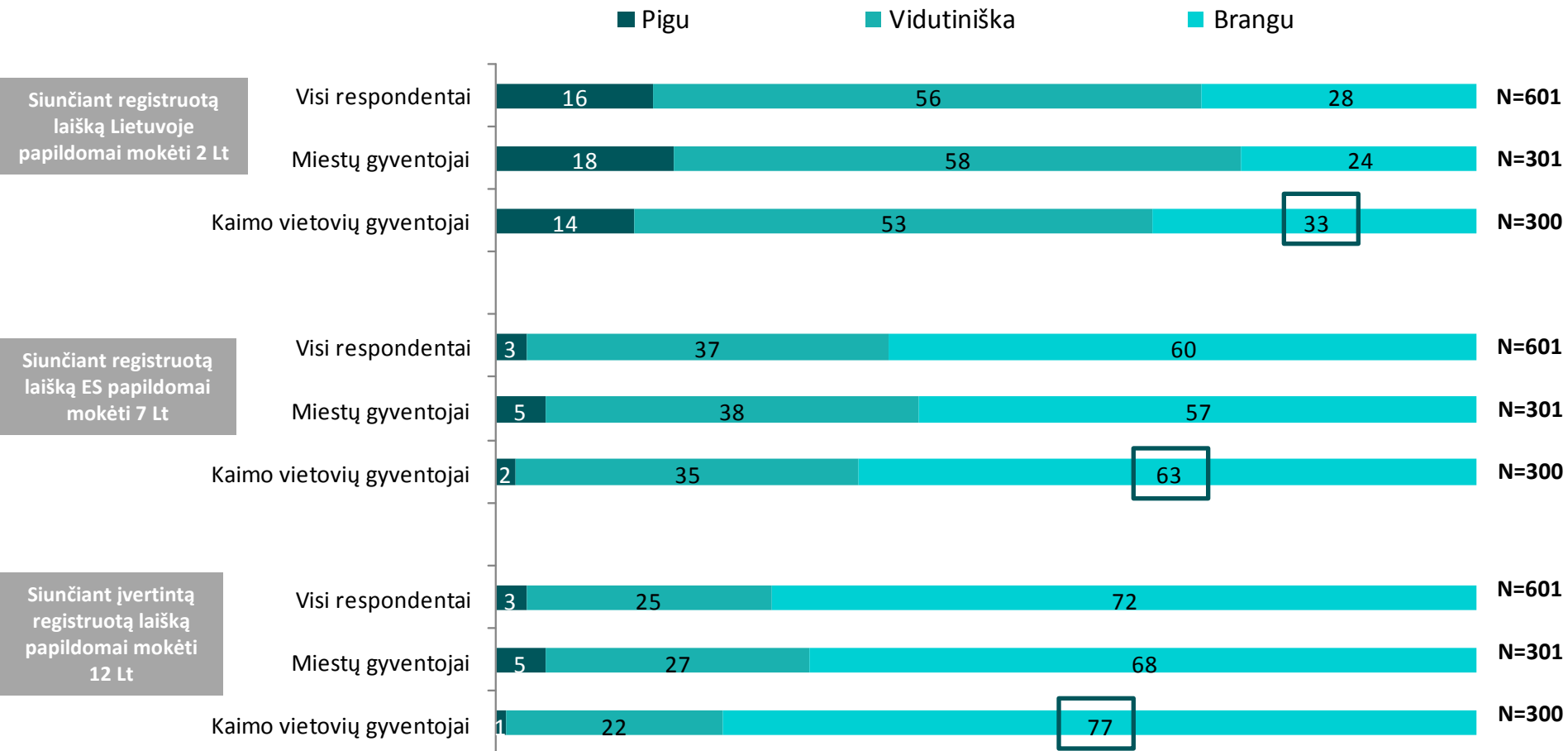
Kaip Jūs vertinate AB Lietuvos pašto siuntinių siuntimo kainą?



Nuomonės, jog siuntinių siuntimas Lietuvoje yra brangus, dažniau laikosi moterys, 56 m. ir vyresni tyrimo dalyviai, mažiausias pajamas (iki 500 Lt) turintys respondentai. Siuntimą į ES kaip brangų dažniau nurodė 46 m. ir vyresni respondentai, žemiausio išsimokslinimo atstovai. Siuntimas į kitas šalis dažniau brangus moterims, 36 m. ir vyresniems respondentams bei žemiausio išsimokslinimo atstovams

Laiškų ir siuntinių registravimo ir įvertinimo kainos vertinimas (%)

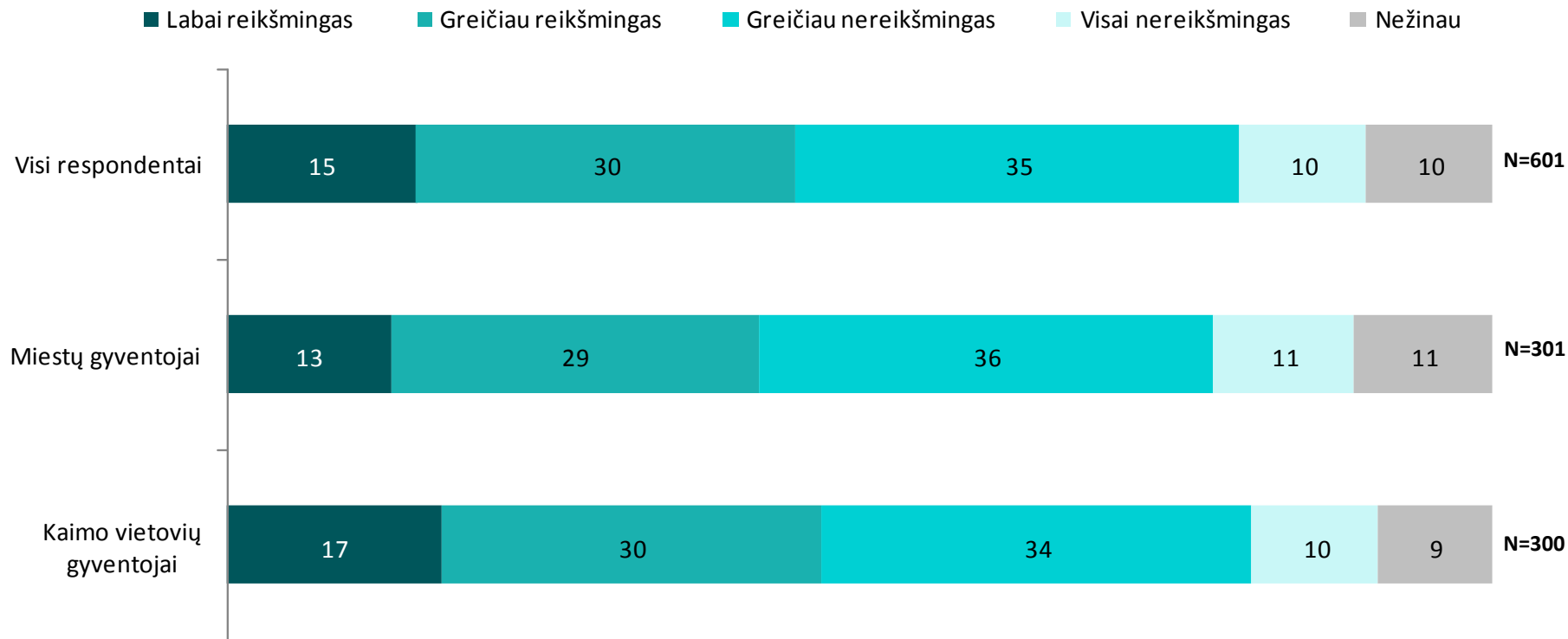
Kaip Jūs vertinate AB Lietuvos pašto laiškų (korespondencijos) ir siuntinių registravimo ir įvertinimo kainą?



Siunčiant registruotą laišką papildomai primokėti 2 Lt dažniau brangu 36 m. ir vyresniems respondentams ir vidutinių pajamų (501-1000 Lt) grupės atstovams. Siunčiant į ES primokėti 7 Lt – moterims, 46 m. ir vyresniems apklaustiesiems ir vidutines pajamas turintiems respondentams. Siunčiant įvertintą registruotą laišką primokėti 12 Lt dažniau brangu moterims, 46 m. ir vyresniems respondentams, mažas ir vidutines pajamas turintiems tyrimo dalyviams

Universaliosios pašto paslaugos kainos pokyčio įtaka namų ūkio biudžetui (%)

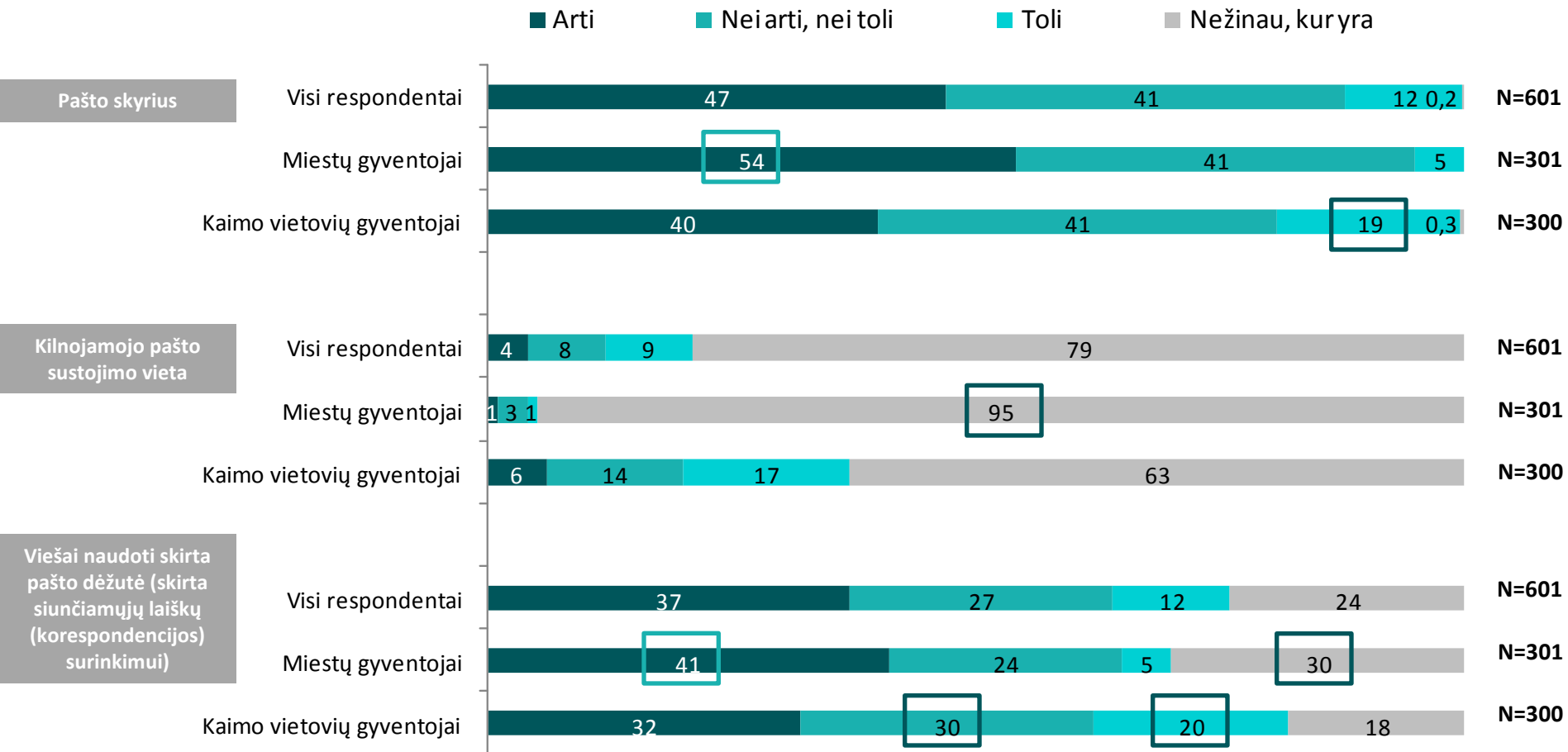
Nuo š. m. rugpjūčio 1d. įsigaliojo nauji didesni universaliosios pašto paslaugos tarifai. Kiek šis pokytis buvo reikšmingas Jūsų namų ūkio biudžetui?



Nuomonės, kad UPP kainos pokytis turėjo reikšmingą / greičiau reikšmingą įtaką šeimos biudžetui, dažniau laikosi moterys, mažas ir vidutines pajamas (iki 1000 Lt) turintys respondentai.

Atstumo iki pašto paslaugų teikimo vietų vertinimas (%)

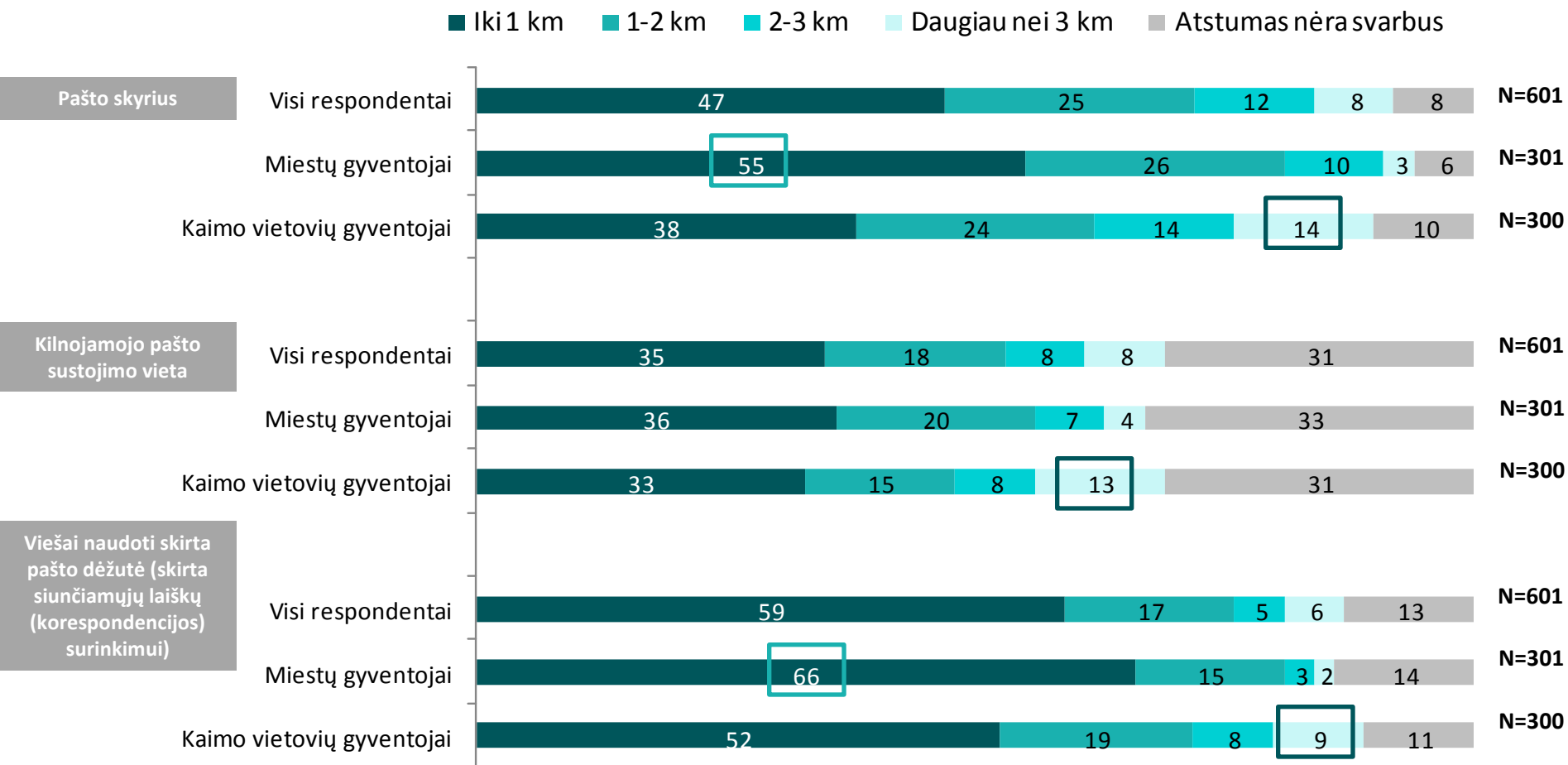
Kaip Jūs vertinate atstumą nuo Jūsų gyvenamosios vietos iki artimiausių (Jūsų dažniausiai lankomų) AB Lietuvos pašto paslaugų teikimo vietų?



Nuomonės, kad pašto skyrius / kilnojamas paštas yra toli nuo namų, dažniau laikosi moterys.

Atstumo iki dažniausiai lankomos Lietuvos pašto paslaugų teikimo vietos priimtinas (%)

Koks didžiausias atstumas iki Jūsų dažniausiai lankomų AB Lietuvos pašto paslaugų teikimo vietų Jums atrodytų priimtinas?



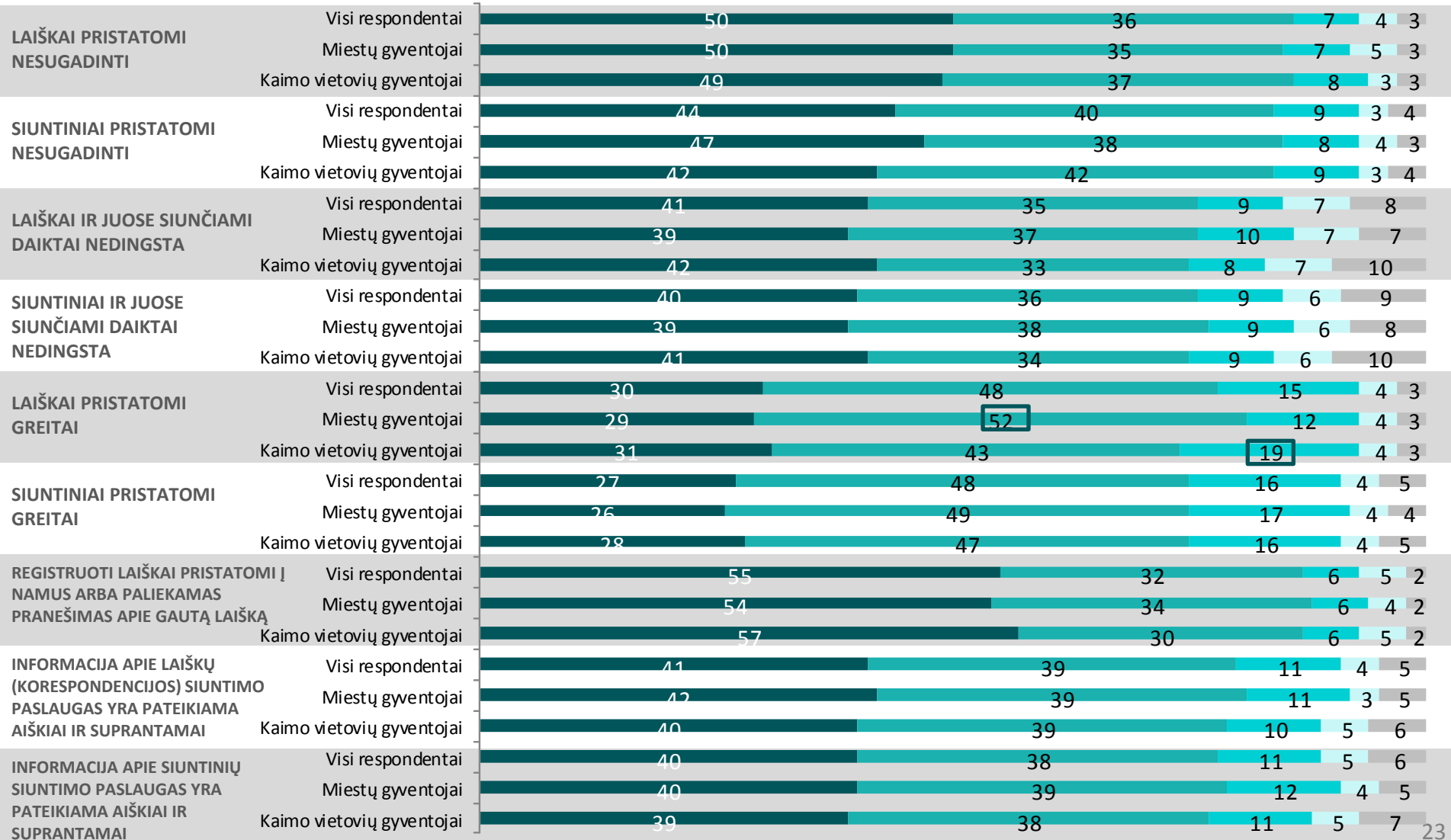
Mažesnę atstumą iki kilnojamo pašto skyriaus dažniau nurodė žemiausio išsimokslinimo atstovai. Iki viešai naudoti skirtų pašto dėžučių – vyrai, 36 m. ir vyresni respondentai.

Lietuvos pašto teikiamų paslaugų kokybės vertinimas (%)

Kiek Jūs sutinkate ar nesutinkate su žemiau pateiktais teiginiais apie AB Lietuvos pašto teikiamų pašto paslaugų kokybę?

N(visi respondentai)=601
N(miestų gyventojai)=301
N(kaimų gyventojai)=300

■ Visiškai sutinku ■ Greičiau sutinku ■ Greičiau nesutinku ■ Visiškai nesutinku ■ N / N



Apibendrinimai

Naudojimasis Lietuvos pašto paslaugomis

- ❑ Pusė (50 proc.) pašto paslaugų naudotojų AB Lietuvos pašto paslaugomis naudojasi kartą į mėnesį. Dažniau pasinaudoti paslaugomis tenka maždaug penktadaliui (19 proc.). Rečiau paslaugomis naudojasi 31 proc. respondentų: 24 proc. kartą per metus ir 7 proc. kartą per kelis metus.
- ❑ Dažniausia naudojamos AB Lietuvos pašto paslaugos yra laiškų (korespondencijos) siuntimas / gavimas (63 proc.), registruotųjų (korespondencijos) siuntimas / gavimas (52 proc.), siuntinių siuntimas / gavimas Lietuvoje (50 proc.). Rečiau naudojamos paslaugos yra siuntinių siuntimas / gavimas į / iš užsienio šalių (37 proc.), laiškų (korespondencijos) siuntimas / gavimas į / iš užsienio šalių (34 proc.), kurjerių paslaugos (33 proc.). Rečiausiai naudojama paslauga yra įvertintų laiškų siuntimas / gavimas (6 proc.).
- ❑ 60 proc. nuomone, laiškai ir siuntiniai turėtų būti surenkami / pristatomi 5-6 kartus per savaitę. 18 proc. – 3-4 kartus per savaitę. 17 proc. mano, kad pakaktų ir 1-2 kartų per savaitę.
- ❑ Daugiau nei pusė (55 proc.) respondentų laikosi nuostatos, kad laiškai gavėjui Lietuvoje turėtų būti pristatomi per 2 darbo dienas. Pristatyti greičiau (per 1 d. d.) siūlo 27 proc. tyrimo dalyvių. 17 proc. – per tris darbo dienas ar rečiau.

Universaliosios pašto paslaugos suvokimas ir vertinimas

- ❑ Dauguma (54 proc.) universaliąją pašto paslaugą suvokia kaip visas AB Lietuvos pašto teikiamas paslaugas. 27 proc. paminėjo visų pašto paslaugų teikėjų teikiamas pašto paslaugas.
- ❑ 72 proc. nuomone, informaciją apie UPP galėtų rasti AB Lietuvos pašto skyriuose. 55 proc. – AB Lietuvos pašto interneto svetainėje. Trečdalis (33 proc.) paminėjo pašto darbuotojų telefonu teikiamą informaciją. Po 6 proc. – kurjerių darbo vietas ir / ar spaudą.

Apibendrinimai

- ❑ 67 proc. tyrimo dalyvių artimiausios pašto paslaugų teikimo vietos darbo laikas yra patogus. Priešingos nuomonės laikosi 27 proc. apklaustųjų.
- ❑ Siunčiant siuntą, svarbi kuo mažesnė siuntinio kaina (44 proc.). Šiek tiek rečiau minimas siuntinio saugumas (40 proc.). Mažiausiai reikšmingas kriterijus yra siuntos pristatymo terminas – tik 16 proc. respondentų šį variantą paminėjo kaip svarbiausią.

Kainų vertinimas

- ❑ Dauguma respondentų laiškų (korespondencijos) iki 20 g siuntimo kainą tiek Lietuvoje, tiek užsienyje vertina kaip vidutinišką – Lietuvoje 67 proc., į ES šalis 73 proc., į kitas šalis 69 proc.
- ❑ Didelio formato laiškų siuntimo kaina taip pat dažniausia suvokiama kaip vidutinė – siuntimo kainą Lietuvoje vidutiniškai įvardijo 69 proc., į ES šalis – 64 proc. tyrimo dalyvių.
- ❑ Siuntinių siuntimo kaina Lietuvoje vertinama nevienareikšmiškai – 50 proc. vidutinė ir 39 proc. brangi; Siuntinių siuntimas į ES šalis ar į kitas valstybes dažniau įvardijamas kaip brangus: į ES šalis – 23 proc. vidutiniška kaina ir 74 proc. brangi; į kitas šalis – atitinkamai 22 proc. ir 76 proc.
- ❑ Siuntinių registravimo ir įvertinimo kaina siunčiant Lietuvoje suvokiama nevienareikšmiškai – 56 proc. vidutinė kaina ir 28 proc. brangi. Siunčiant siuntinį į ES šalis ar kitas valstybes kaina dažniau įvardijama kaip brangi: į ES – 37 proc. vidutinė kaina ir 60 proc. brangi; siunčiant į kitas šalis – 25 proc. vidutinė ir 72 proc. brangi.
- ❑ UPP kainos pokyčio įtaka namų ūkio biudžetui vertinama nevienareikšmiškai. 45 proc. pokytis buvo reikšmingas (15 proc. – labai reikšmingas ir 30 proc. – greičiau reikšmingas); tokia pat dalis paminėjo, kad pokytis nebuvo reikšmingas (10 proc. – visiškai nereikšmingas ir 35 proc. greičiau nereikšmingas).

Apibendrinimai

Atstumas iki pašto paslaugų teikimo vietų

- ❑ 47 proc. respondentų mano, kad pašto skyrius yra arti namų. 41 proc. – nei arti, nei toli. 12 proc. – toli.
- ❑ Atstumas iki kilnojamojo pašto sustojimo vietos vertinamas nevienareikšmiškai – 4 proc. arti, 8 proc. nei arti, nei toli ir 9 proc. toli. Vis dėlto net 79 proc. apskritai nežino, kurioje vietoje yra kilnojamojo pašto sustojimo vieta.
- ❑ 37 proc. tyrimo dalyvių laikosi nuostatos, kad viešai naudoti skirta pašto dėžutė yra art namų. 27 proc. – nei arti, nei toli. 12 proc. – toli. Maždaug ketvirtadalis (24 proc.) apskritai nežino kur stovi tokia pašto dėžutė.
- ❑ Priimtinas atstumas iki dažniausiai lankomos Lietuvos pašto paslaugų teikimo vietos yra santykinai nedidelis. Dauguma pageidauja, kad atstumas siektų iki 2 km: iki pašto skyriaus (72 proc.), iki kilnojamojo pašto (53 proc.) ir iki viešai naudoti skirtų pašto dėžučių (76 proc.).

Pašto paslaugų kokybės vertinimas

- ❑ Apskritai tyrimo dalyviai gana palankiai vertina Lietuvos pašto paslaugų kokybę pagal visus analizuotus parametrus – pozityvių atsakymų (visiškai sutinku ir greičiau sutinku) suma svyruoja nuo 87 proc. iki 75 proc.

