

Tyrimo metodologija

Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų bendrovė „Spinter tyrimai“ 2015 metų kovo 14–22 dienomis atliko reprezentatyvų Lietuvos gyventojų tyrimą.

❑ Tyrimo tikslas

Išsiaiškinti šalies gyventojų naudojimosi elektroninių ryšių universaliosiomis paslaugomis (fiksotas telefono ryšys, paslaugos teikiamos taksofonais bei informavimo apie abonentus paslaugos), galimybės kreiptis į Ryšių reguliavimo tarnybą, turint skundų dėl ryšių paslaugų žinomumą, teikiamų konsultacijų nemokamu telefonu žinomumą ir elektroninių ryšių (telefono ir prieigos prie interneto) paslaugų kokybės vertinimą.

❑ 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 65 atrankiniai taškai, išdėstyti taip (žr. Tyrimo atrankos metodologinį aprašą, skaidrė 4), kad reprezentuotų visus šalies regionus (respondentų socialinės-demografinės charakteristikos).

❑ Tikslinė grupė

Šalies gyventojai nuo 18 metų amžiaus.

❑ Tyrimo imtis

Tyrimo metu buvo apklausti 1011 respondentų.

❑ 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 18 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).

Tyrimo atrankos metodologinis aprašas

Respondentai atrenkami daugiapakopės stratifikuotos tikimybinės atrankos metodu. Šis atrankos metodas apima kelias pakopas ir užtikrina visiems 18 m. amžiaus ir vyresniems Lietuvos gyventojams vienodą galimybę patekti į apklausą ir pareikšti savo nuomonę. Sudarant respondentų atranką, naudotas administracinis-teritorinis Lietuvos suskirstymas. Respondentų imtys sudarytos, remiantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės Gyventojų ir būstų surašymo duomenimis.

Pirmiausia išskiriamos trys stratos pagal gyvenvietės tipą: (1) didmiesčiai, (2) rajonų centrai ir rajoniniai miestai, (3) miesteliai ir kaimo vietovės. Kiekvienos stratos viduje yra vykdoma vietovių atranka. Šiame atrankos etape atsižvelgiama į geografinį ir gyvenamosios vietos dydžio kriterijus. Pvz., didžiųjų miestų grupei priklauso Vilnius, Kaunas, Klaipėda, Šiauliai, Panevėžys. Šie miestai visi patenka į atranką, nes atstovauja skirtingus geografinius regionus ar skirtingo dydžio vietoves. Iš rajonų centrų ir rajoninių miestų stratos bei miestelių ir kaimo vietovių stratos atrenkami kiti atrankiniai taškai. Atrankinių taškų skaičius apskaičiuojamas pagal imties dydį ir gyventojų skaičių vietovėse. Taikoma proporcinės atrankos strategija – respondentų skaičius kiekvienoje stratoje atitinka šalies gyventojų pasiskirstymą pagal gyvenamąją vietą (pagal Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės duomenis).

Toliau, iš turimos namų ūkių visumos paprastosios tikimybinės atrankos metodu atrenkami namų ūkiai. Taikomas bendras principas: aplankomas kas antras namas, iš kurio pagal atsitiktinių skaičių lentelę parenkami du butai. Namų ūkyje respondentas parenkamas taikant gimtadienio taisyklę (pvz., teiraujamas, kiek namų ūkyje yra 18 m. amžiaus ir vyresnių ir kurio iš jų gimtadienis yra arčiausiai).

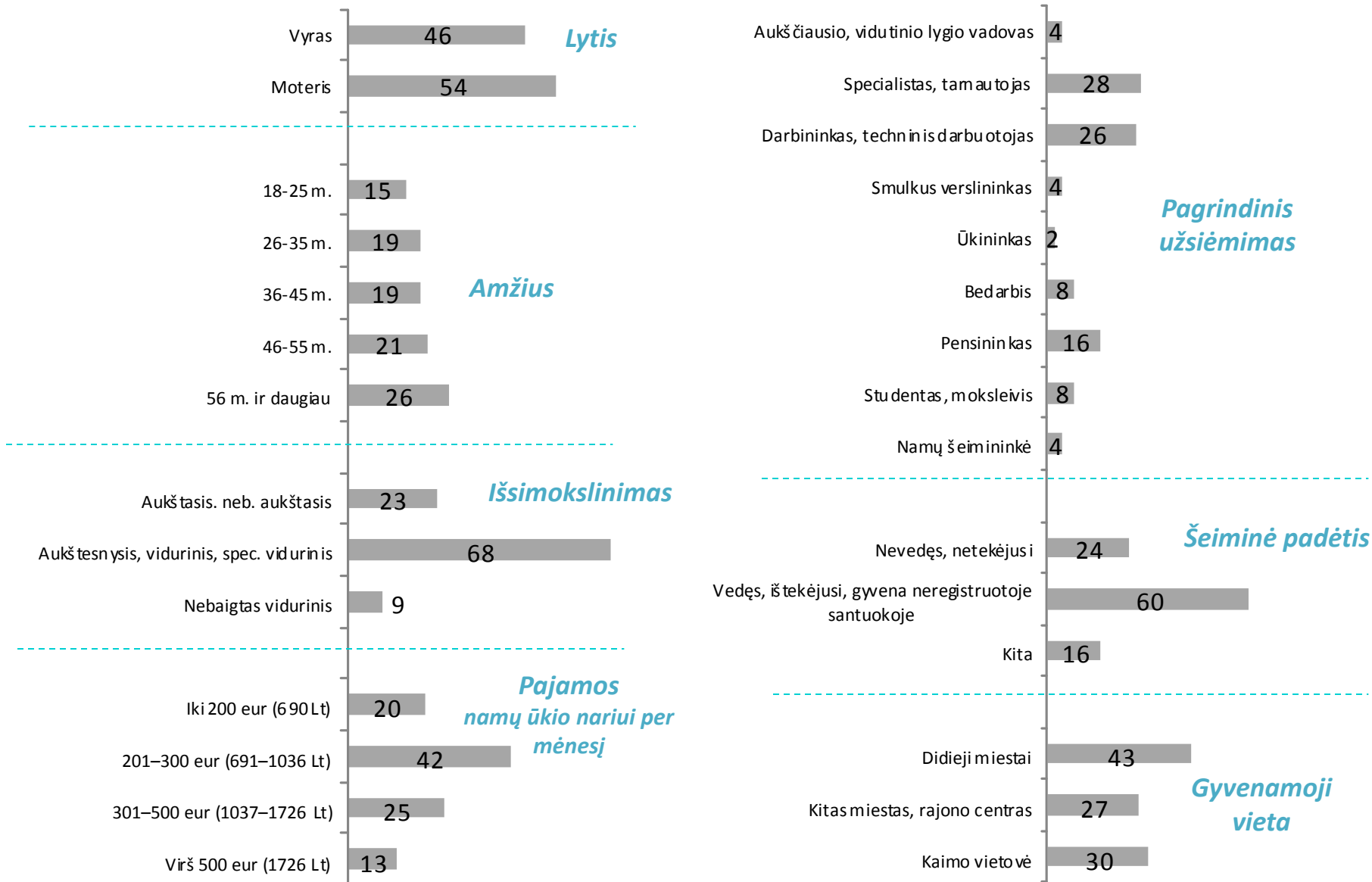
Statistinė paklaida

Atrankiniuose kiekybiniuose tyrimuose visada išlieka statistinės paklaidos tikimybė, į kurią būtina atsižvelgti interpretuojant duomenis. Pvz.: Jeigu apklausus 1011 respondentus gavome, kad 31,2 proc. apklaustųjų teigė besinaudojantys viešosiomis fiksuoto ryšio paslaugomis namuose, teikiamomis TEO LT, AB, tai yra 95 proc. tikimybė, kad tikroji reikšmė yra tarp 28,3 proc. ir 34,0 proc.

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

	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
	3	5	10	15	20	25	30	40	50	
	97	95	90	85	80	75	70	60	50	
N										
100	3.4	4.4	6.0	7.1	8.0	8.7	9.2	9.8	10	
200	2.4	3.1	4.2	5.0	5.7	6.1	6.5	6.9	7.1	
300	2.0	2.5	3.5	4.1	4.6	5.0	5.3	5.7	5.8	
400	1.7	2.2	3.0	3.6	4.1	4.3	4.6	4.9	5.0	
500	1.5	1.9	2.7	3.2	3.6	3.9	4.1	4.4	4.5	
600	1.4	1.7	2.4	2.9	3.2	3.5	3.7	3.9	4.0	
750	1.2	1.6	2.2	2.6	2.9	3.2	3.3	3.6	3.7	
1000	1.1	1.4	1.9	2.3	2.5	2.7	2.9	3.1	3.1	

Respondentų socialinės-demografinės charakteristikos (%)

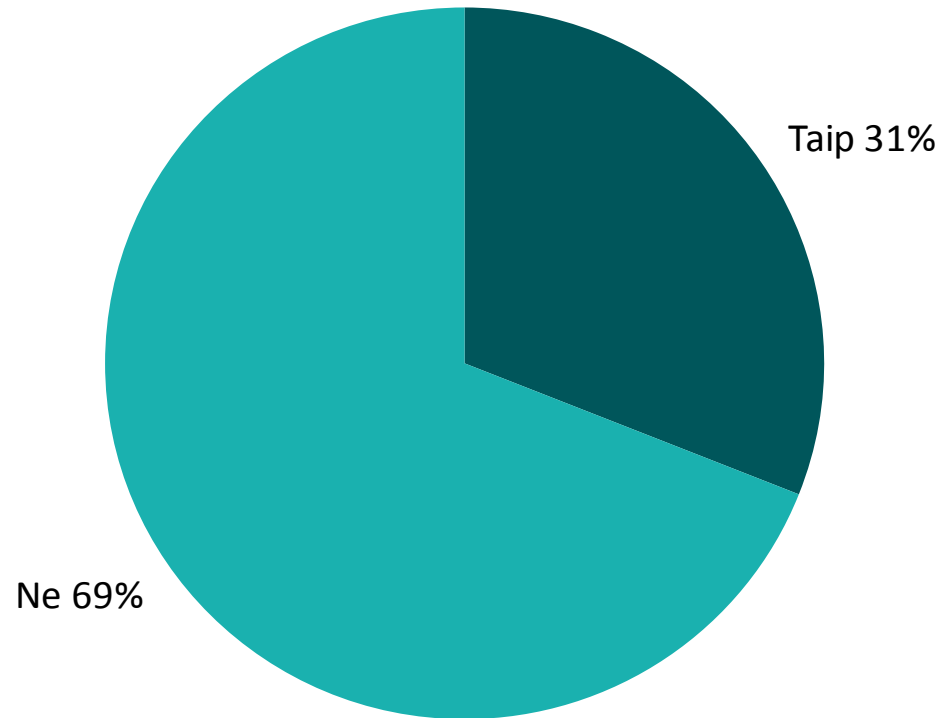


Fiksuoto telefono ryšio paslaugų gavėjai (%)

Klausimas pateiktas visiems respondentams

Ar Jūs namuose naudojate viešosiomis fiksuoto telefono ryšio paslaugomis, teikiamomis TEO LT, AB (buv. AB „Lietuvos telekomas“)
(ar namie turite fiksuoto ryšio TEO telefoną)?

N=1011



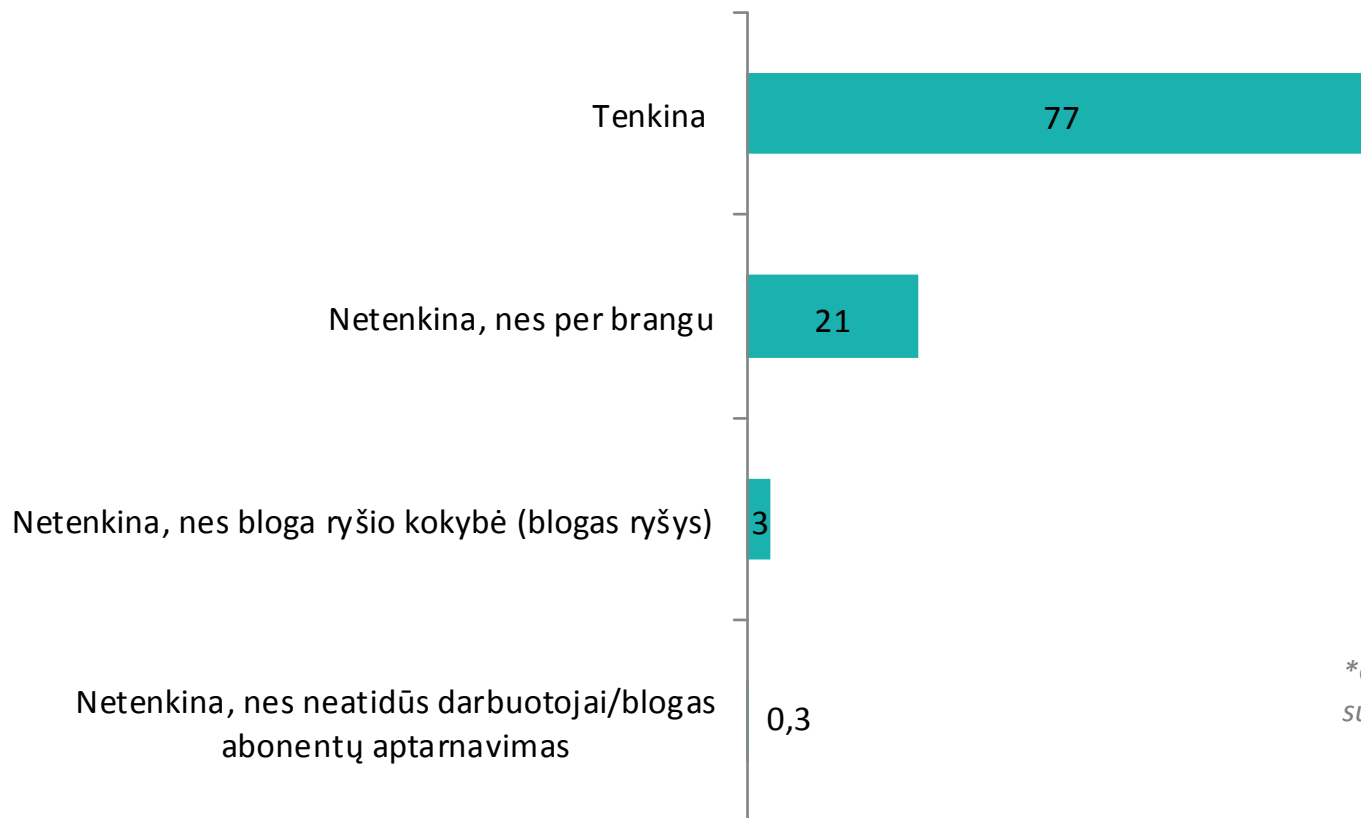
Viešosiomis fiksuoto ryšio paslaugomis dažniau naudojasi moterys, 56 m. amžiaus ir vyresni tyrimo dalyviai, vidutines pajamas turintys respondentai, mažesnių miestų bei kaimo vietovių gyventojai.

Pasitenkinimas TEO LT, AB teikiamomis paslaugomis (%)

Klausimas pateiktas respondentams, turintiems fiksuoto ryšio telefoną

Ar Jus tenkina TEO LT, AB teikiamos fiksuoto ryšio paslaugos?

N=315



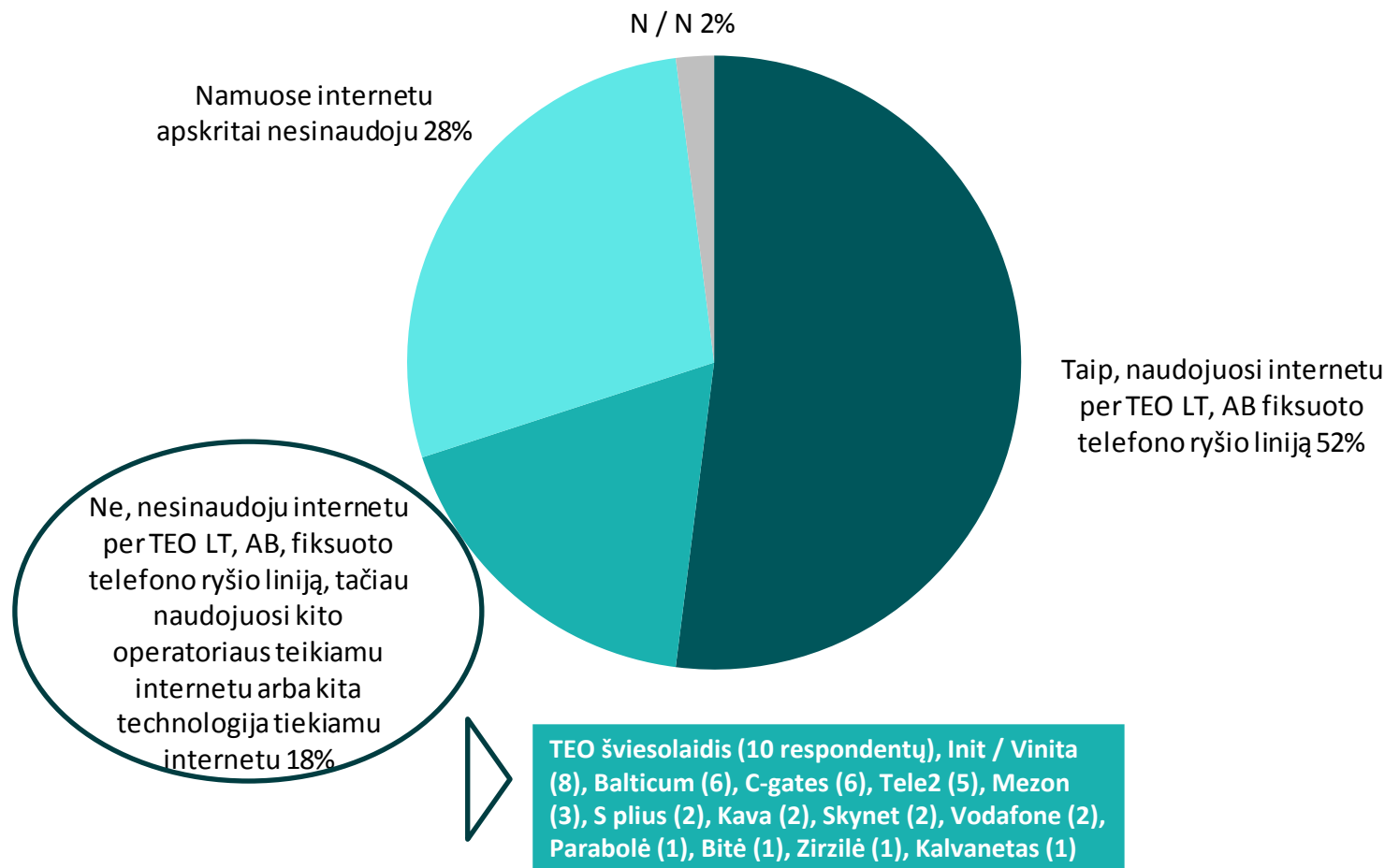
**Galimi keli atsakymai;
suma viršija 100 proc.*

Naudojimasis internetu per TEO LT, AB fiksuoto telefono ryšio liniją (%)

Klausimas pateiktas respondentams, turintiems fiksuoto ryšio telefoną

Ar Jūs namuose naudojate internetu per turimą TEO LT, AB fiksuoto telefono ryšio liniją?

N=315



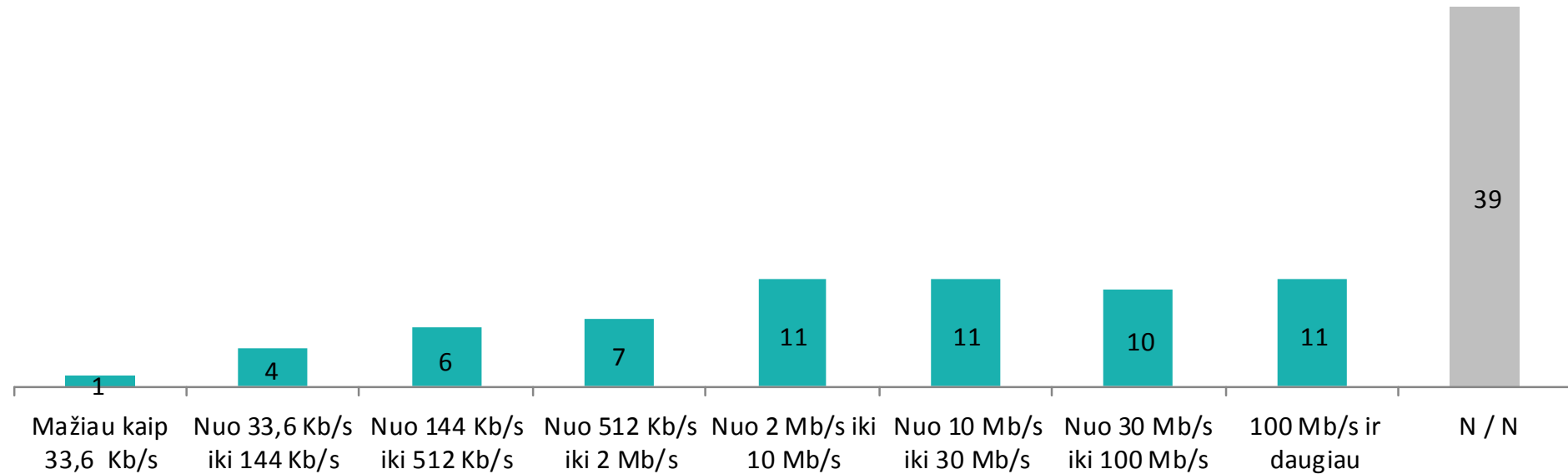
Internetu namuose per turimą TEO LT, AB fiksuoto ryšio liniją dažniau naudojasi 18-35 m. amžiaus respondentai, kaimo vietovių gyventojai. Kitų tiekėjų internetu dažniau naudojasi 26-45 m. apklaustieji, aukščiausio išsimokslinimo respondentai ir miestų gyventojai.

Interneto duomenų priėmimo ir perdavimo sparta (%)

Klausimas pateiktas respondentams, naudojantiems internetą per fiksuoto ryšio telefono liniją

Nurodykite šio interneto duomenų priėmimo ir perdavimo spartą (internetu paslaugų teikimo sutartyje nurodytą greitį)?

N=169



Didesnę interneto spartą nurodė vyrai, didmiesčių gyventojai.

Kreipimasis į TEO LT, AB dėl fiksuoto telefono ryšio linijos įvedimo (%)

Klausimas pateiktas visiems respondentams

Ar Jūs 2014 metais esate kreipęsi į TEO LT, AB (buv. AB „Lietuvos telekomas“) dėl fiksuoto telefono ryšio linijos įvedimo?

N=1011

- Taip
- Ne, nesikreipiau, nes namuose naudojuosi kito teikėjo fiksuoto telefono ryšio paslaugomis
- Ne, nesikreipiau, nes namuose naudojuosi mobiliuoju telefonu
- Ne, nesikreipiau, nes telefono namuose nereikia
- Ne, nesikreipiau, nes 2014 m. pradžioje namuose jau buvo įvesta TEO LT fiksuoto telefono ryšio linija



99 proc. respondentų nesikreipė dėl fiksuoto telefono ryšio linijos įvedimo

Per kiek laiko nuo Jūsų kreipimosi užregistravimo buvo įvesta telefono ryšio linija?

Greičiau nei per 1 mėn.	8 respondentai
Greičiau nei per 2 mėn.	3 respondentai
Nebuvo įvesta	2 respondantai

- dar nepraėjo 2 mėn. nuo paraiškos įteikimo datos, laikiu
- dėl mano ligos

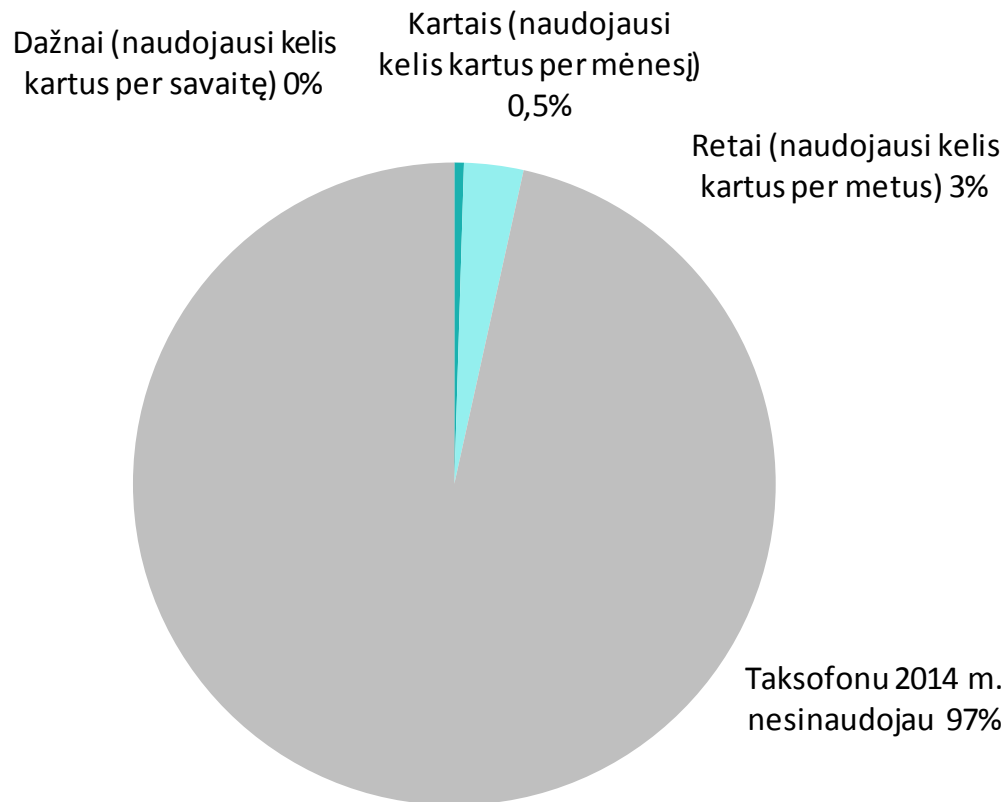
Dėl to, jog namuose naudojasi mobiliuoju telefonu, dažniau nesikreipė iki 46 m. amžiaus apklaustieji, žemiausio išsimokslinimo, mažiausių pajamų grupės atstovai. Neturintys tam poreikio dažniau teigė vyrai, 18-35 m. apklaustieji, aukščiausio išsimokslinimo atstovai.

Naudojimasis taksofonais (%)

Klausimas pateiktas visiems respondentams

Kaip dažnai naudojotės taksofonais 2014 m.?

N=1011

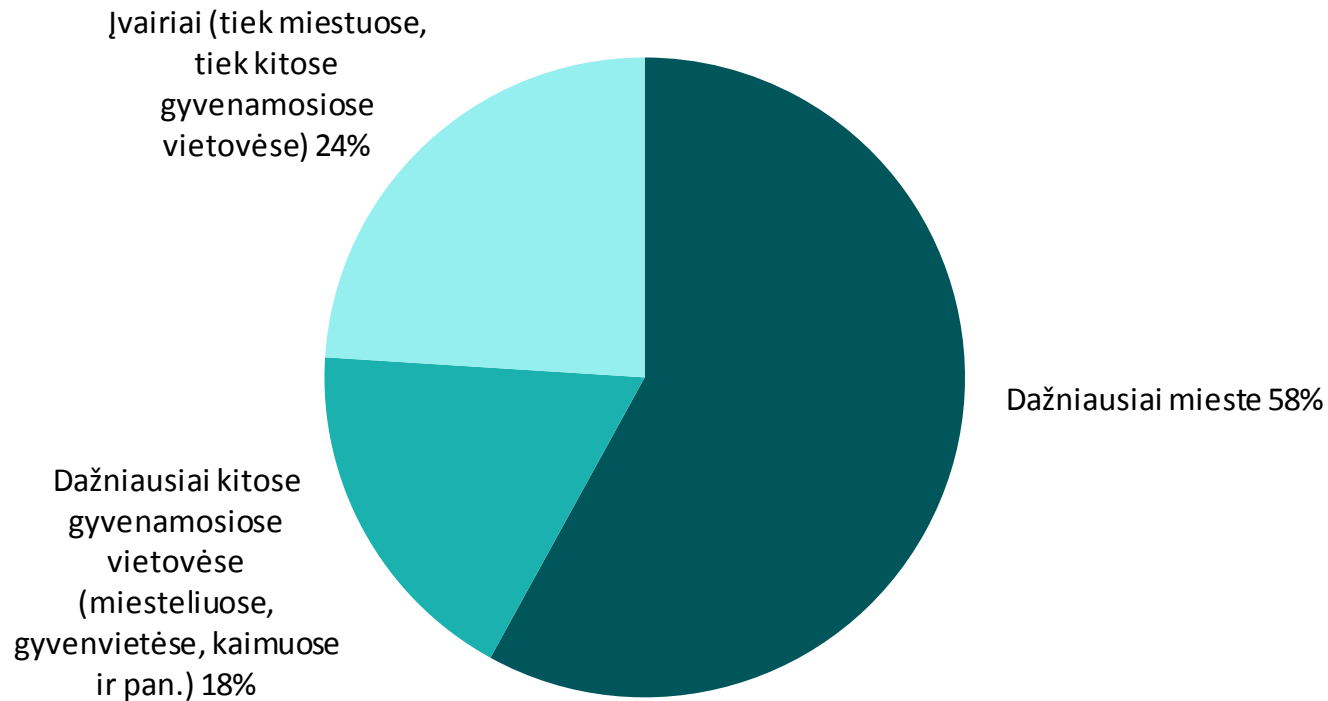


Gyvenamosios vietovės, kuriose naudojamas taksofonais (%)

Klausimas pateiktas respondentams, kurie 2014 m. naudojami taksofonais

Kuriose gyvenamosiose vietovėse dažniausiai naudojate taksofonais?

N=33*

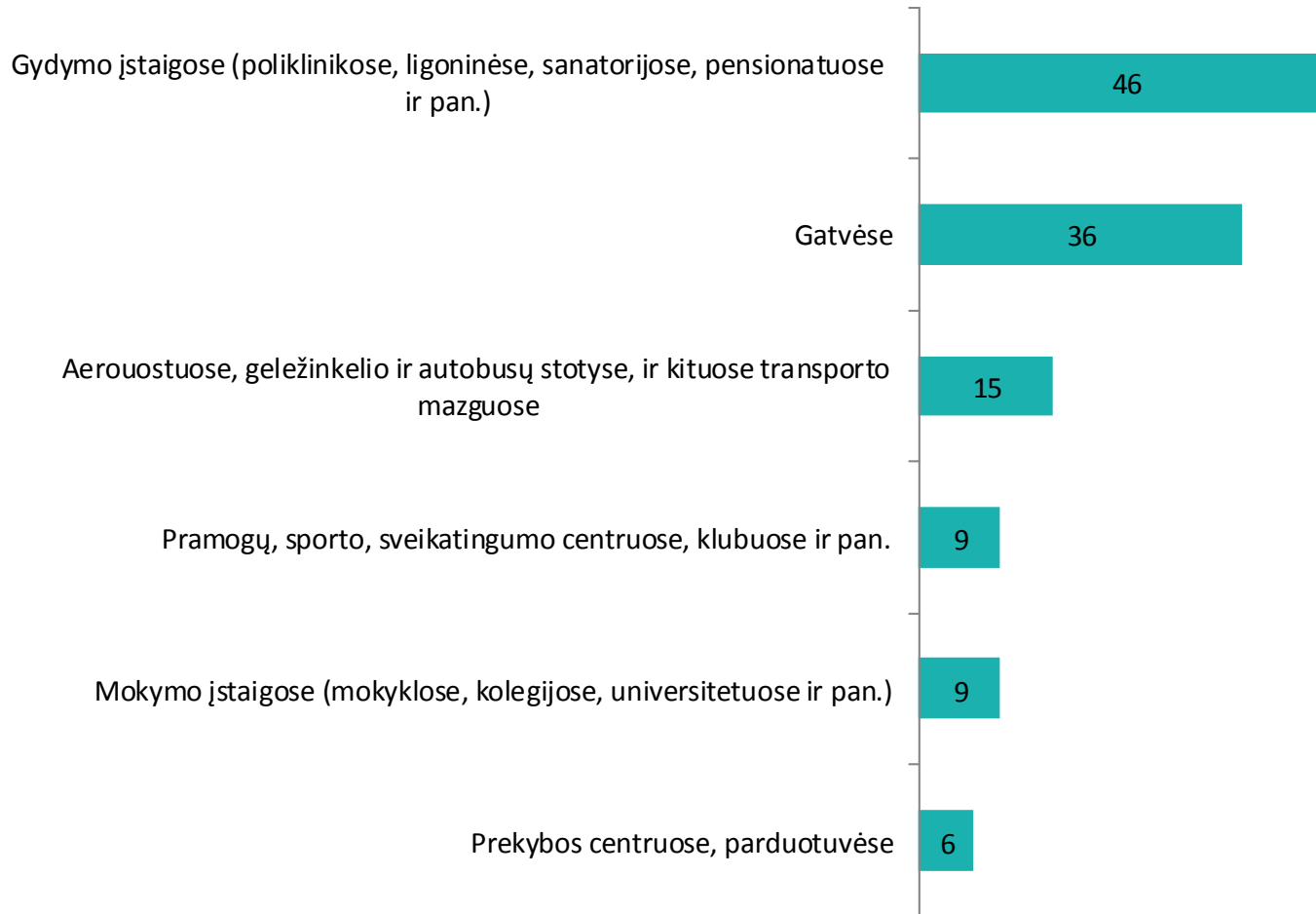


Naudojimosi taksofonais vietos (%)

Klausimas pateiktas respondentams, kurie 2014 m. naudojami taksofonais

N=33*

Kuriose vietose dažniausiai naudojate taksofonais?



*Galimi keli atsakymai;
suma viršija 100 proc.

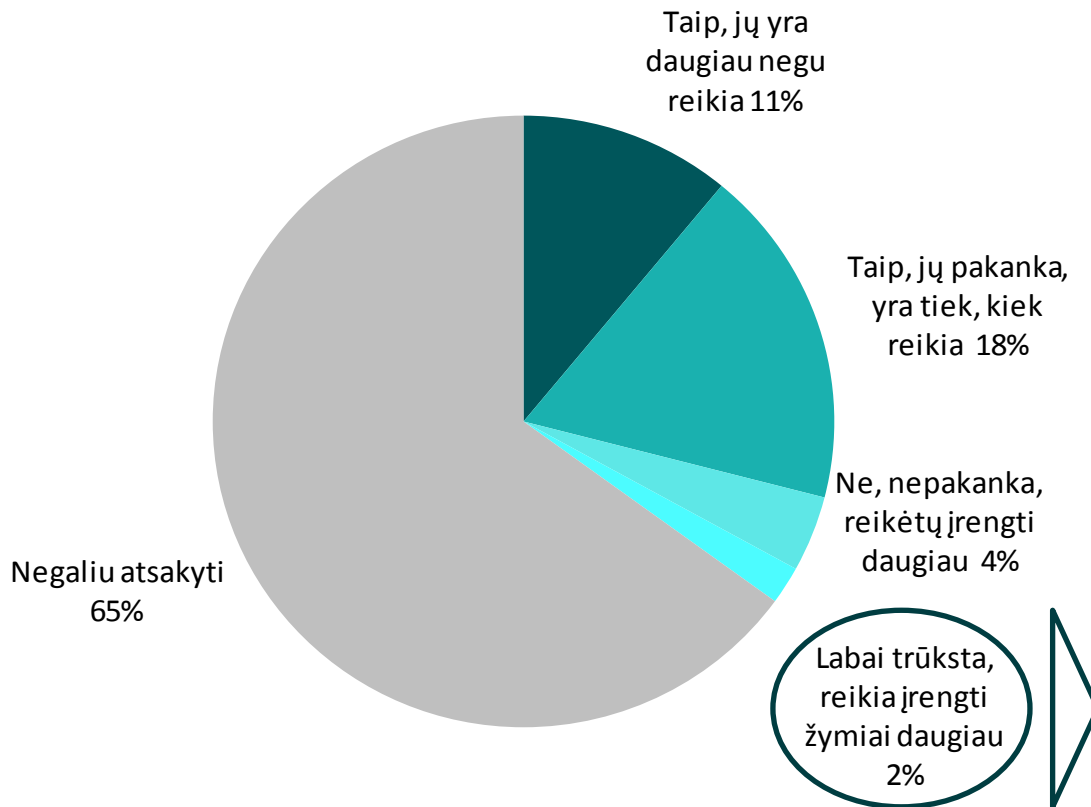
*statistiškai nereikšmingas respondentų skaičius

Taksofonų pakankamumas (%)

Klausimas pateiktas visiems respondentams

N=1011

Ar, Jūsų nuomone, taksofonų pakanka?



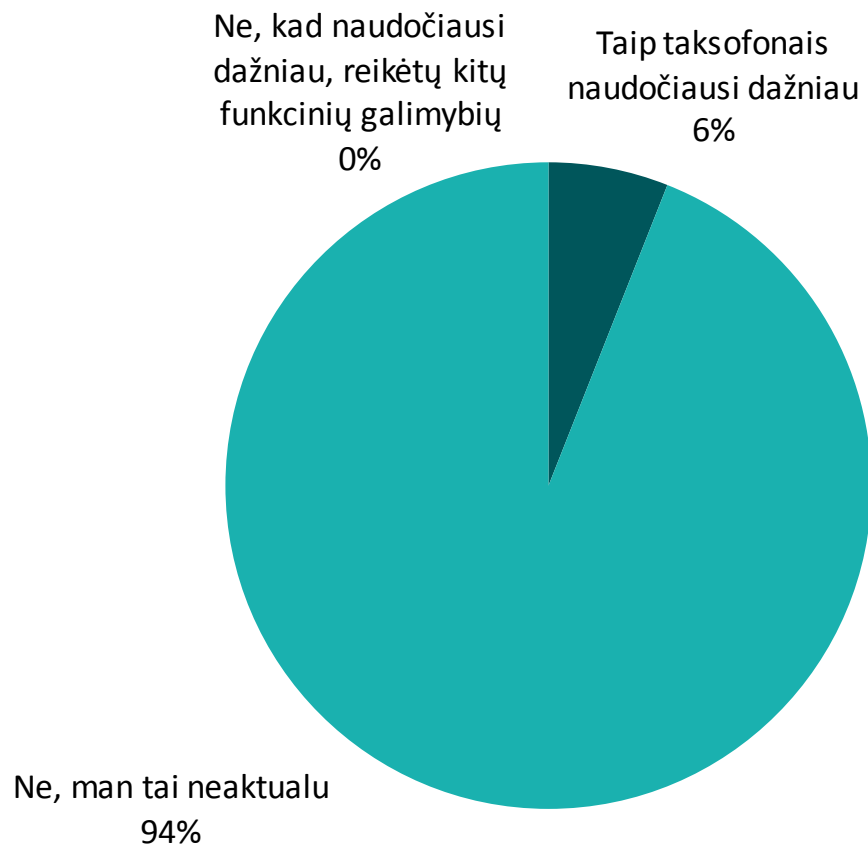
Kuriose vietose, Jūsų nuomone, reikėtų įrengti daugiau taksofonų?	
Gydymo įstaigose (poliklinikose, ligoninėse, sanatorijose, pensionatuose ir pan.)	9 respondentai
Gatvėse	7 respondentai
Aerouostuose, geležinkelio ir autobusų stotyse, ir kituose transporto mazguose	7 respondentai
Prekybos centruose, parduotuvėse	6 respondentai
Pramogų, sporto, sveikatingumo centruose, klubuose ir pan.	3 respondentai
Mokymo įstaigose (mokyklose, kolegijose, universitetuose ir pan.)	2 respondentai

Ketiniai naudotis taksofonais išplėtus jų funkcines galimybes (%)

Klausimas pateiktas visiems respondentams

Ar Jūs dažniau naudotumėtės taksofonų paslaugomis, jeigu būtų išplėstos taksofonų (ryšių terminalo) funkcinės galimybės, t. y. taksofonų pagalba būtų galima rašyti elektroninius laiškus, naršyti internete?

N=1011

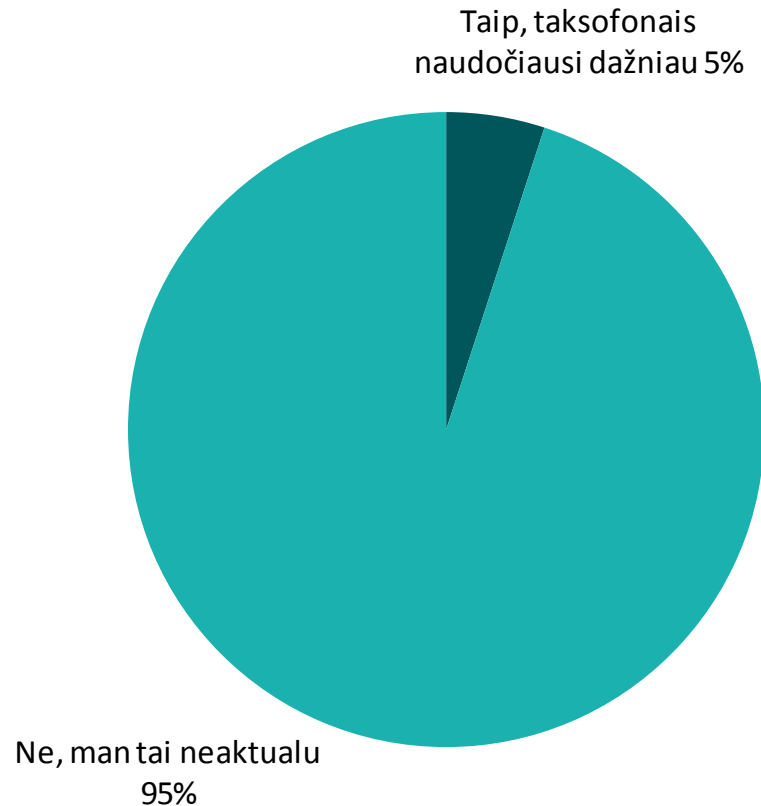


Ketinimai naudotis taksofonais, sudarius galimybę atsiskaityti kreditinėmis / debetinėmis kortelėmis, gryniaisiais pinigais (%)

Klausimas pateiktas visiems respondentams

N=1011

Ar Jūs dažniau naudotumėtės taksofonų paslaugomis, jeigu už paslaugas, teikiamas taksofonu, galima būtų atsiskaityti naudojant finansų įstaigų kreditines / debetines korteles, grynus pinigus?



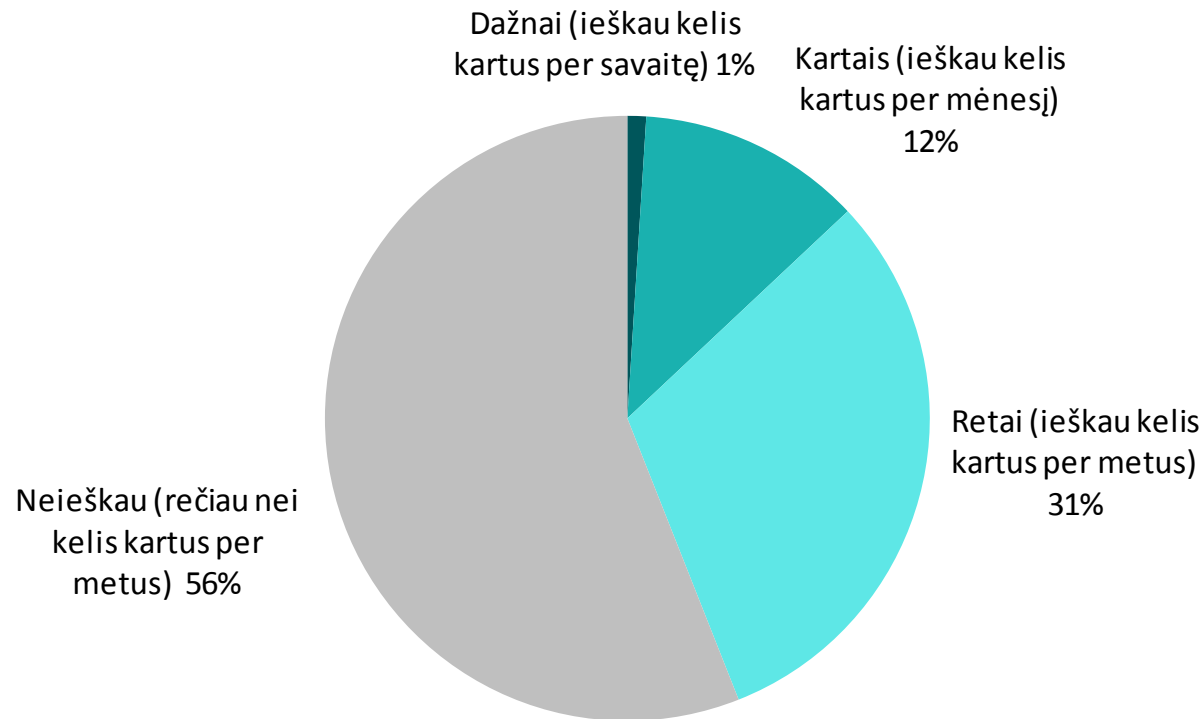
Tokia galimybė naudotis taksofonais dažniau paskatintų aukščiausio išsimokslinimo, didžiausių pajamų grupės atstovus.

Informacijos apie abonentų telefono ryšio numerius ieškojimo dažnumas (%)

Klausimas pateiktas visiems respondentams

N=1011

Kaip dažnai Jums tenka ieškoti informacijos apie telefono ryšio numerius?



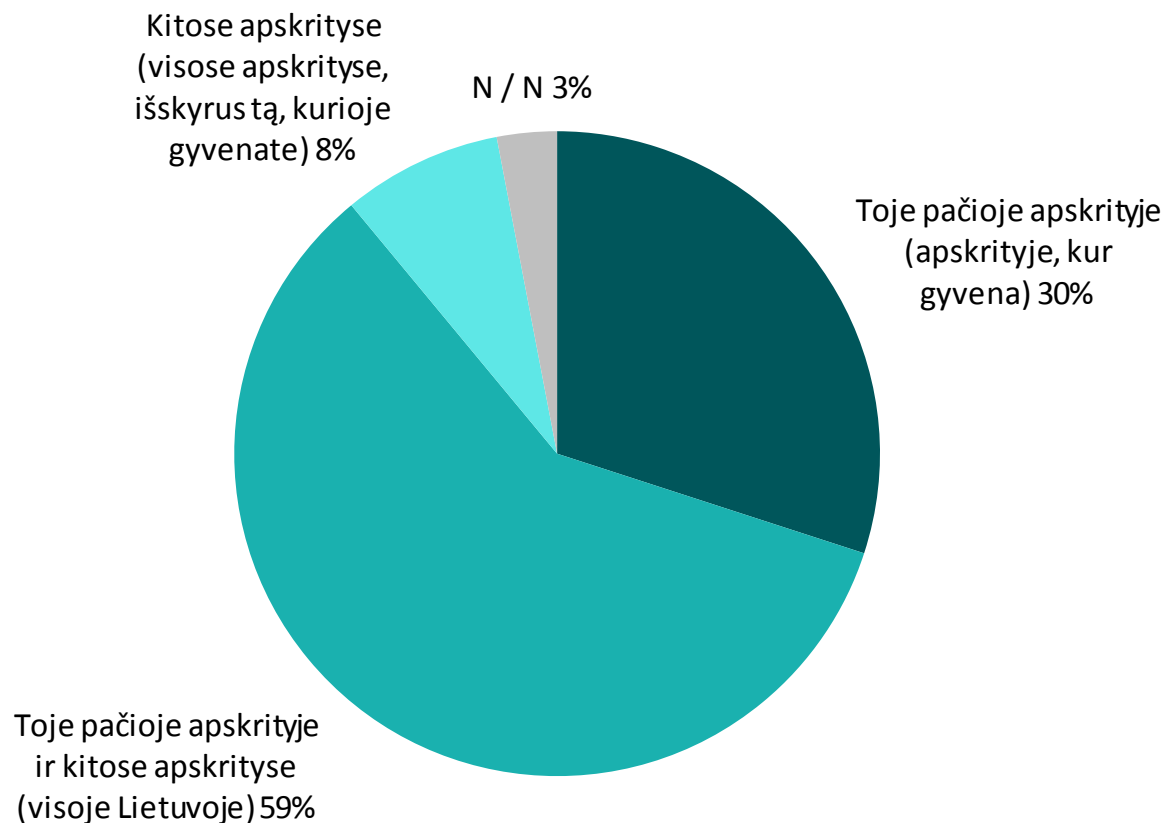
Informacijos apie telefono ryšio numerius dažniau tenka ieškoti 26-55 m. respondentams, didesnių pajamų grupės atstovams.

Ieškomo telefono ryšio numerio savininko lokacija (%)

Klausimas pateiktas respondentams, ieškantiems informacijos apie telefono ryšio numerius

Kurioje vietoje dažniausiai būna (gyvena) Jūsų ieškomas abonentas, kurio telefono ryšio numerio ieškote?

N=446



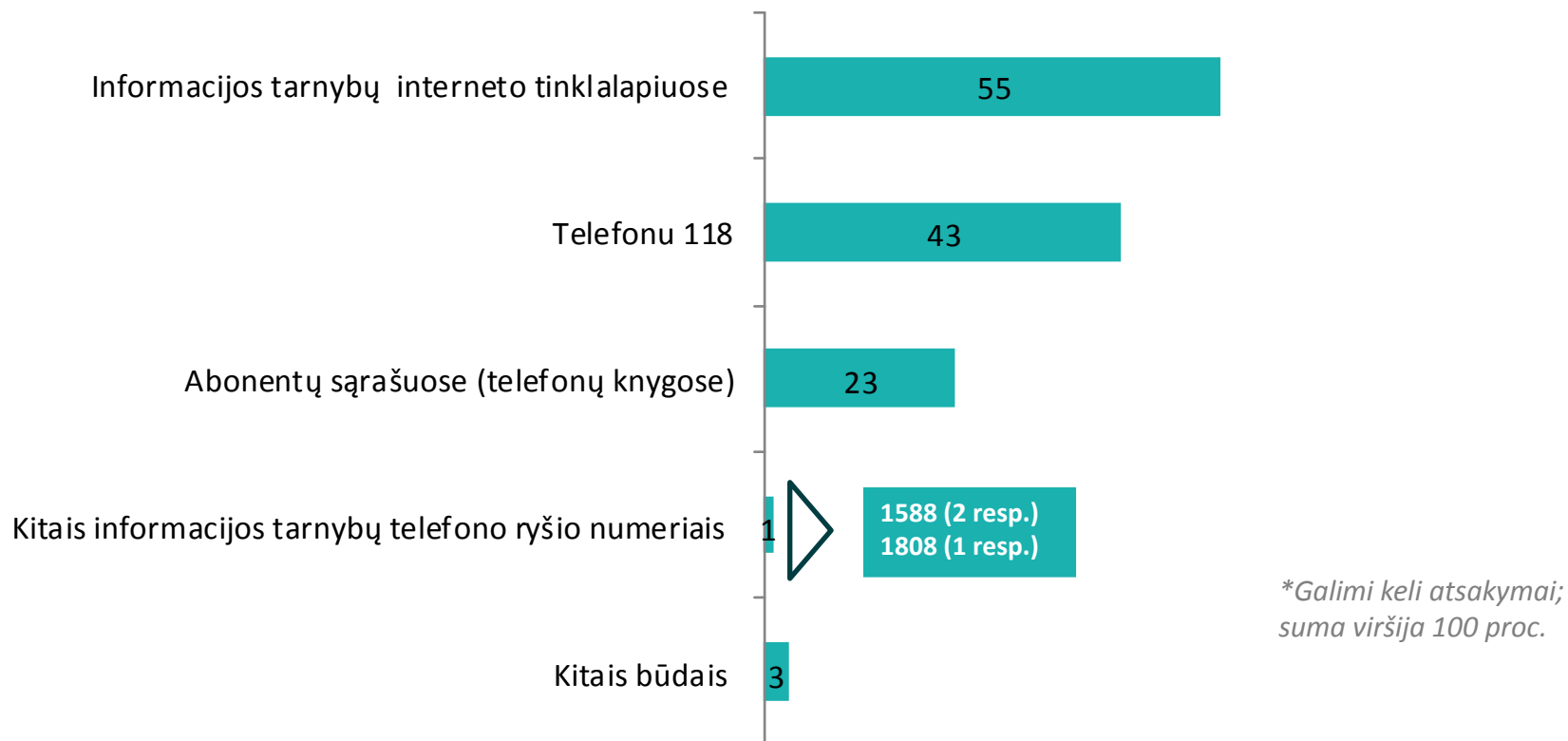
Tai, jog ieškomas abonentas dažniausiai būna toje pačioje apskrityje, dažniau paminėjo 18-25 m. apklaustieji, didmiesčių gyventojai.

Informacijos apie abonentų telefono ryšio numerius paieškos būdai (%)

Klausimas pateiktas respondentams, ieškantiems informacijos apie telefono ryšio numerius

Kokiu būdu Jūs dažniausiai ieškote informacijos apie abonentų telefono ryšio numerius?

N=446



*Galimi keli atsakymai;
suma viršija 100 proc.

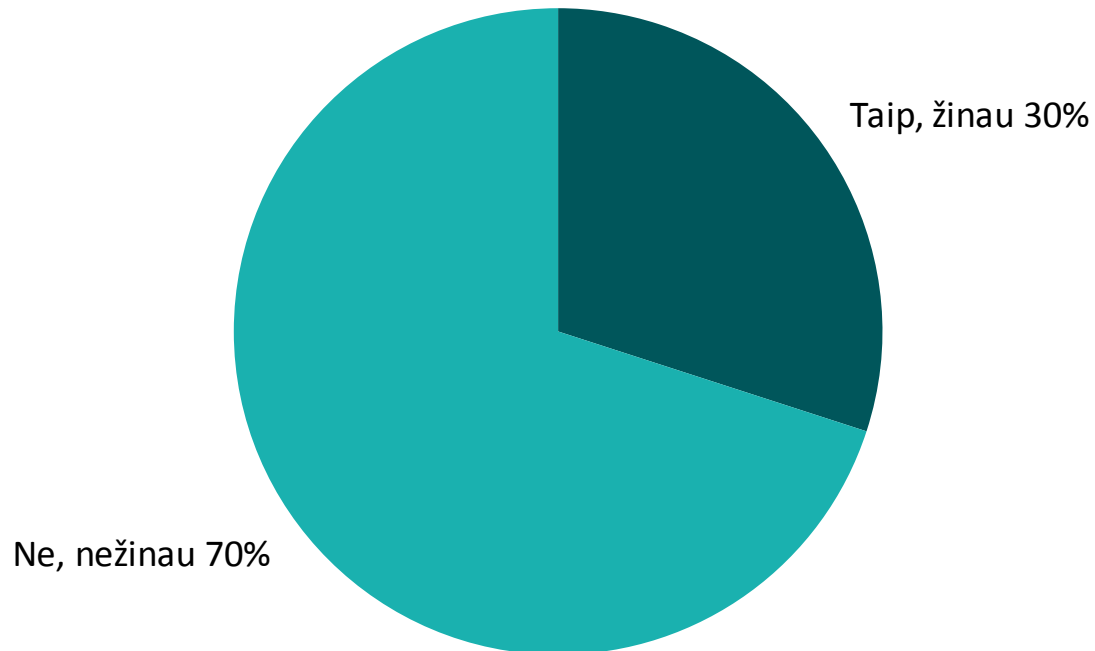
Informacijos tarnybų interneto tinklalapiuose tokios informacijos dažniau ieško vyrai, 18-45 m. respondantai, aukščiausio išsimokslinimo atstovai, miestiečiai. Telefonu 118 – moterys, 36 m. ir vyresni apklaustieji, kaimo vietovių gyventojai. Abonentų sąrašuose – vyrai bei mažesnių miestų gyventojai.

Galimybės kreiptis į Ryšių reguliavimo tarnybą, turint skundų dėl ryšių paslaugų žinomumas (%)

Klausimas pateiktas visiems respondentams

Ar žinote, kad jei turite skundų dėl ryšių paslaugų (telefono ryšio, televizijos, pašto, interneto), galite kreiptis į Ryšių reguliavimo tarnybą?

N=1011



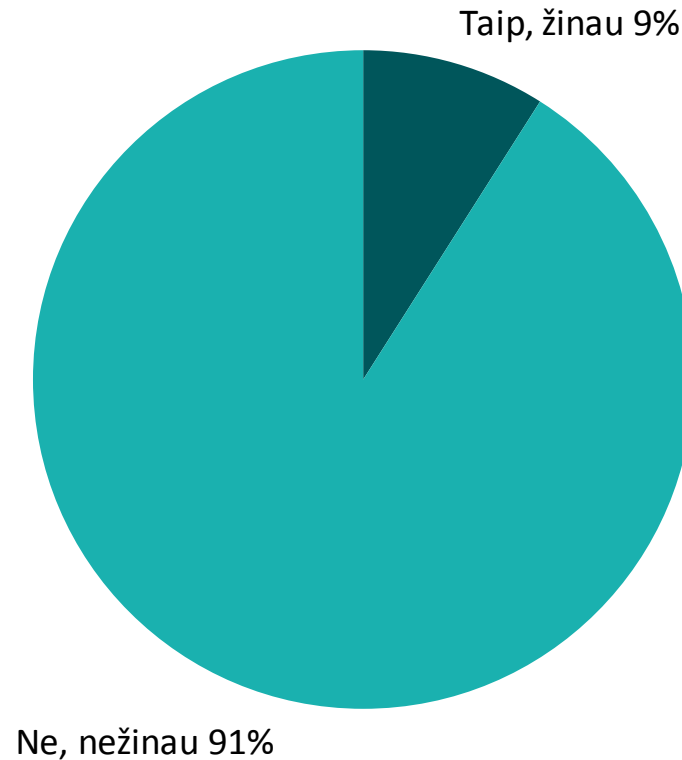
Apie galimybę kreiptis į Ryšių reguliavimo tarnybą su skundais dėl ryšių paslaugų dažniau žino aukščiausio išsimokslinimo, didesnių pajamų grupės atstovai.

Ryšų reguliavimo tarnybos teikiamų konsultacijų nemokamu telefonu žinomumas (%)

Klausimas pateiktas visiems respondentams

Ar žinote, kad Ryšių reguliavimo tarnyba teikia konsultacijas dėl telefono ryšio, televizijos, pašto, interneto paslaugų nemokamu pasitikėjimo ir pagalbos telefonu 8 800 200 30?

N=1011



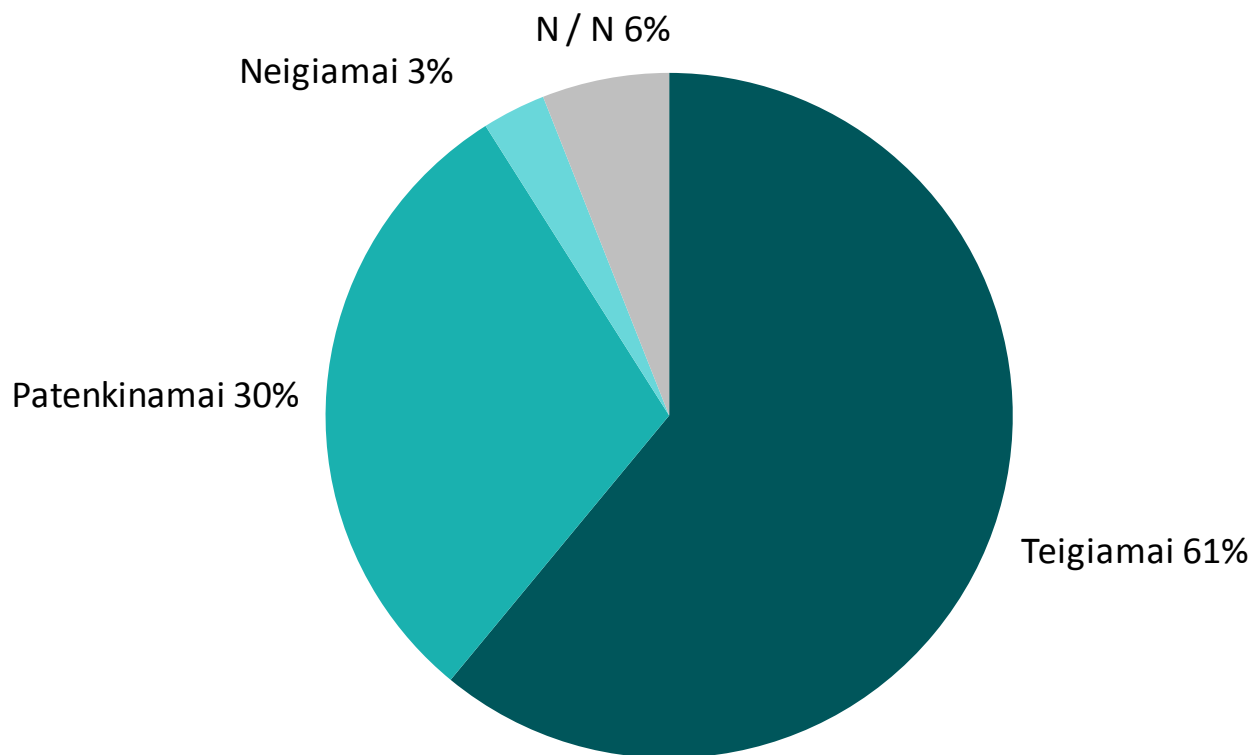
Apie Ryšių reguliavimo tarnybos teikiamas konsultacijas dėl telefono ryšio, televizijos, pašto, interneto paslaugų nemokamu telefonu dažniau nurodė žinantys aukščiausio išsimokslinimo atstovai.

Telefono ryšio paslaugų kokybės vertinimas (%)

Klausimas pateiktas visiems respondentams

Kaip Jūs vertinate telefono ryšio paslaugų kokybę?

N=1011



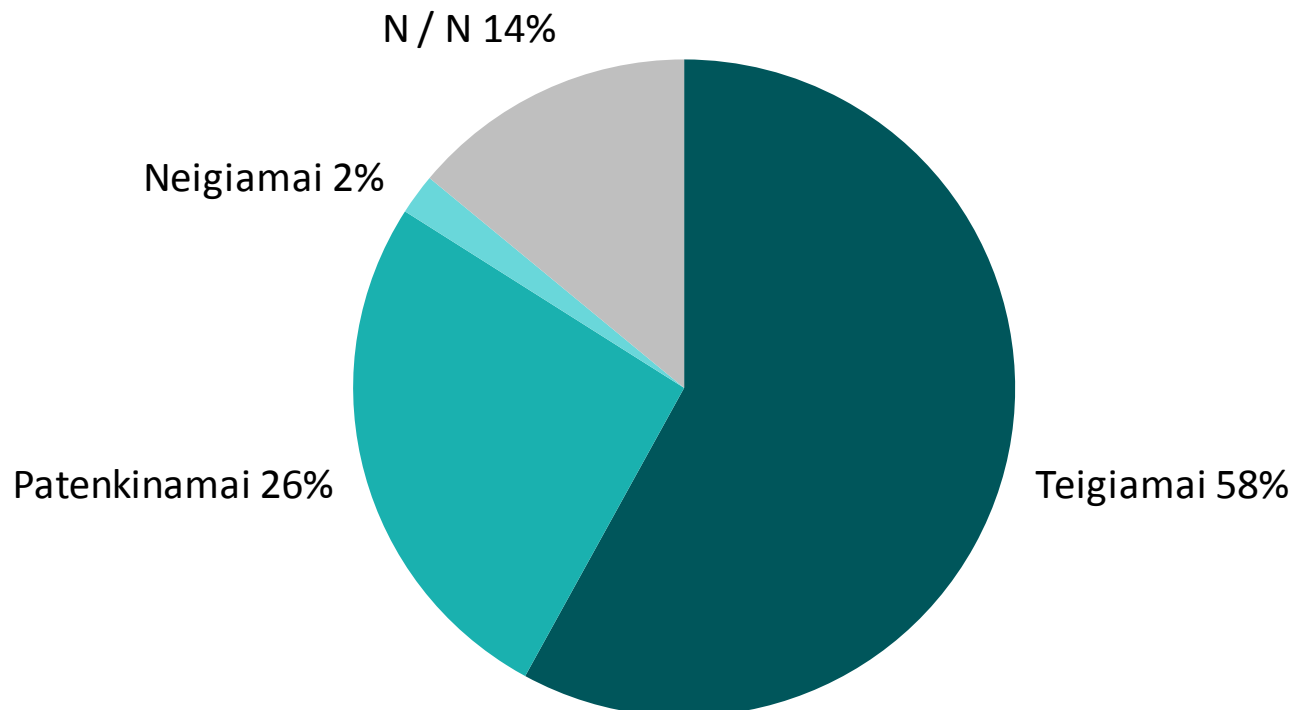
Telefono ryšio kokybę teigiamai dažniau vertina moterys, aukščiausio išsimokslinimo respondentai, miestiečiai.

Interneto ryšio paslaugų kokybės vertinimas (%)

Klausimas pateiktas visiems respondentams

Kaip Jūs vertinate interneto ryšio paslaugų kokybę?

N=1011



Interneto ryšio kokybę teigiamai dažniau vertina 36-45 m. respondentai, aukščiausio išsimokslinimo, didžiausių pajamų grupės atstovai, didmiesčių gyventojai.

Apibendrinimas

Fiksuoto telefono ryšio paslaugos

- ❑ 31 proc. tyrimo dalyvių namuose naudojami viešosiomis fiksuoto telefono ryšio paslaugomis, teikiamomis TEO LT, AB. Daugiau nei tris ketvirtadalius (77 proc.) vartotojų ši paslauga tenkina.
- ❑ 52 proc. TEO LT, AB, teikiamo fiksuoto telefono ryšio vartotojų taip pat naudojami šia linija teikiamu internetu. 18 proc. naudojami kitų operatorių arba kita technologija teikiamomis interneto paslaugomis.
- ❑ 29 proc. TEO LT, AB. fiksuotojo telefono ryšio linijomis tiekiamo interneto vartotojų naudojami iki 10 Mb/s spartos internetu. 32 proc. – spartesniu nei 10 Mb/s internetu. 39 proc. šios paslaugos vartotojų interneto spartos nenurodė. Detalus naudojamo TEO LT, AB fiksuoto telefono ryšio linijomis tiekiamo interneto spartos pasiskirstymas:
 - ❑ Iki 512 Kb/s – 11 proc.
 - ❑ Nuo 512 Kb/s iki 2 Mb/s – 7 proc.
 - ❑ Nuo 2 Mb/s iki 10 Mb/s – 11 proc.
 - ❑ Nuo 10 Mb/s iki 30 Mb/s – 11 proc.
 - ❑ Nuo 30 Mb/s iki 100 Mb/s – 10 proc.
 - ❑ 100 Mb/s ir daugiau – 11 proc.
 - ❑ Nenurodė – 39 proc.
- ❑ 2014 m. į TEO LT, AB dėl fiksuoto telefono ryšio linijos kreipėsi 14 respondentų (1 proc.). Likusieji dažniausiai nesikreipė, kadangi namuose naudojami mobiliuoju telefonu (42 proc.), jau turi įvestą fiksuoto ryšio liniją (30 proc.) ar neįaučia poreikio turėti tokią liniją (26 proc.).

Apibendrinimas

Taksofonai

- ❑ Absoliuti dauguma (97 proc.) tyrimo dalyvių taksofonais 2014 m. nesinaudojo.
- ❑ Dažniausiai taksofonais naudojamasi mieste (19 respondentų). Populiariausios naudojimosi vietos: gydymo įstaigos (15 respondentų) ir gatvė (12 respondentų).
- ❑ 29 proc. tyrimo dalyvių nuomone, taksofonų pakanka, iš jų: 11 proc. manymu, yra daugiau negu reikia, 18 proc. – yra tiek, kiek reikia. 6 proc. mano, kad taksofonų trūksta, iš jų: 4 proc. manymu, reikėtų įrengti daugiau, 2 proc. teigimu – žymiai daugiau. Vis dėlto 65 proc. nuomonės šiuo klausimu neišreiškė.
- ❑ Išplėstos taksofonų funkcinės galimybės dažniau naudotis taksofonais paskatintų 6 proc. tyrimo dalyvių. Sudaryta galimybė naudojantis taksofonu atsiskaityti kreditinėmis / debetinėmis kortelėmis, grynaisiais pinigais – 5 proc. apklaustųjų.

Apibendrinimas

Informacijos apie abonentų telefono ryšio numerius paieškos

- Informacijos apie telefono ryšio numerius ieškoti tenka 44 proc. tyrimo dalyvių, iš jų: 1 proc. – dažnai, 12 proc. – kartais, 31 proc. – retai.
- 59 proc. ieško tiek toje pačioje apskrityje, tiek ir kitose apskrityse gyvenančių (esančių) abonentų telefono ryšio numerių.
- Informacijos apie abonentų telefono ryšių numerius dažniausiai ieškoma informacijos tarnybų interneto tinklapiuose (55 proc.). 43 proc. skambina telefonu 118. 23 proc. šios informacijos ieško abonentų sąrašuose (telefonų knygoose).

Galimybės kreiptis į Ryšių reguliavimo tarnybą, turint skundų dėl ryšių paslaugų ir teikiamų konsultacijų, nemokamu telefonu žinomumas

- Apie galimybę kreiptis į Ryšių reguliavimo tarnybą, turint skundų dėl ryšių paslaugų, žino 30 proc. respondentų. 9 proc. žino, jog Ryšių reguliavimo tarnyba teikia konsultacijas nemokamu pasitikėjimo ir pagalbos telefonu 8 800 200 30.

Elektroninių ryšių paslaugų (telefono ir prieigos prie interneto) kokybės vertinimas

- Dauguma tyrimo dalyvių telefono ir interneto ryšio paslaugų kokybę vertina teigiamai (atitinkamai 61 proc. ir 58 proc.).

