

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 lightbulb is illuminated, casting a soft glow. The magnifying glass is drawn with white chalk, showing the lens, handle, and a small detail inside the lens. The background is a dark green chalkboard with some faint, illegible chalk markings.

METODIKA

spinter research

TYRIMO METODIKA



LAIKAS

2024 11 15 – 29



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 1009 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.

Įvertio 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

SOCIALINĒS-DEMOGRAFINĒS CHARAKTERISTIKOS



LYTIS (%)

Vyras	47
Moteris	53



AMŽIUS (%)

18-25 m.	10
26-35 m.	16
36-45 m.	17
46-55 m.	19
56 m. ir daugiau	38



IŠSIMOKSLINIMAS (%)

Aukštasis / neb. aukštasis	36
Aukštesnysis / vidurinis / spec. vidurinis	57
Nebaigtas vidurinis	7



PAGRINDINIS UŽSIĒMĪMAS (%)

Aukščiausio, vidutinio lygio vadovas (-ē)	6
Specialistas (-ē), tarnautojas (-a)	33
Darbininks (-ē), tehninis darbuotojas (-a)	21
Smulkus verslininks (-ē)	5
Ūkininks (-ē)	1
Bedarbis (-ē)	6
Pensininks (-ē)	19
Students (-ē), moksleivis (-ē)	5
Užimtas namų ūkyje ir neieškau darbo	3



PAJAMOS NAMŲ ŪKIO NARIUI PER MĒN. (%)

Iki 400 Eur	10
401-500 Eur	22
501-700 Eur	29
700-1000 Eur	20
Daugiau nei 1000 Eur	19



ŠEIMINĒ PADĒTIS (%)

Nevedēš / netekējusi	23
Vedēš / ištekejusi, gyvena neregistruotoje santuokoje	63
Kita	14



GYVENAMOJI VIETA (%)

Didieji miestai	44
Kitas miestas, rajono centras	26
Kaimo vietovė	30



REZULTATAI





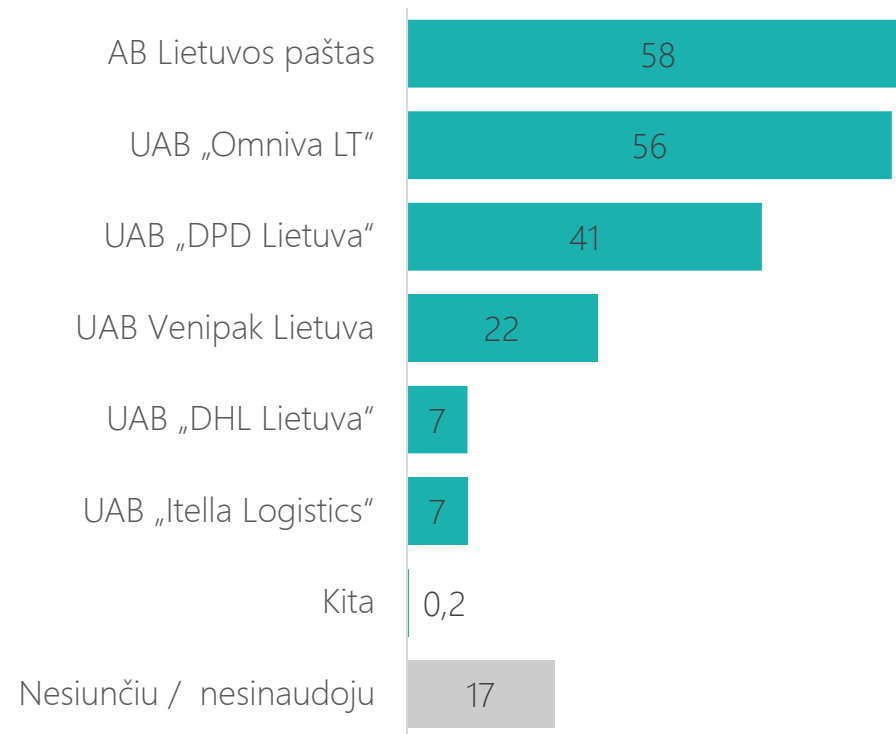
naudojimas pašto paslaugomis. AB Lietuvos pašto teikiamų pašto paslaugų vertinimas



DAŽNIAUSIAI NAUDOJAMAS PAŠTO PASLAUGŲ TIEKĖJAS (PROC.)

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

N=1009



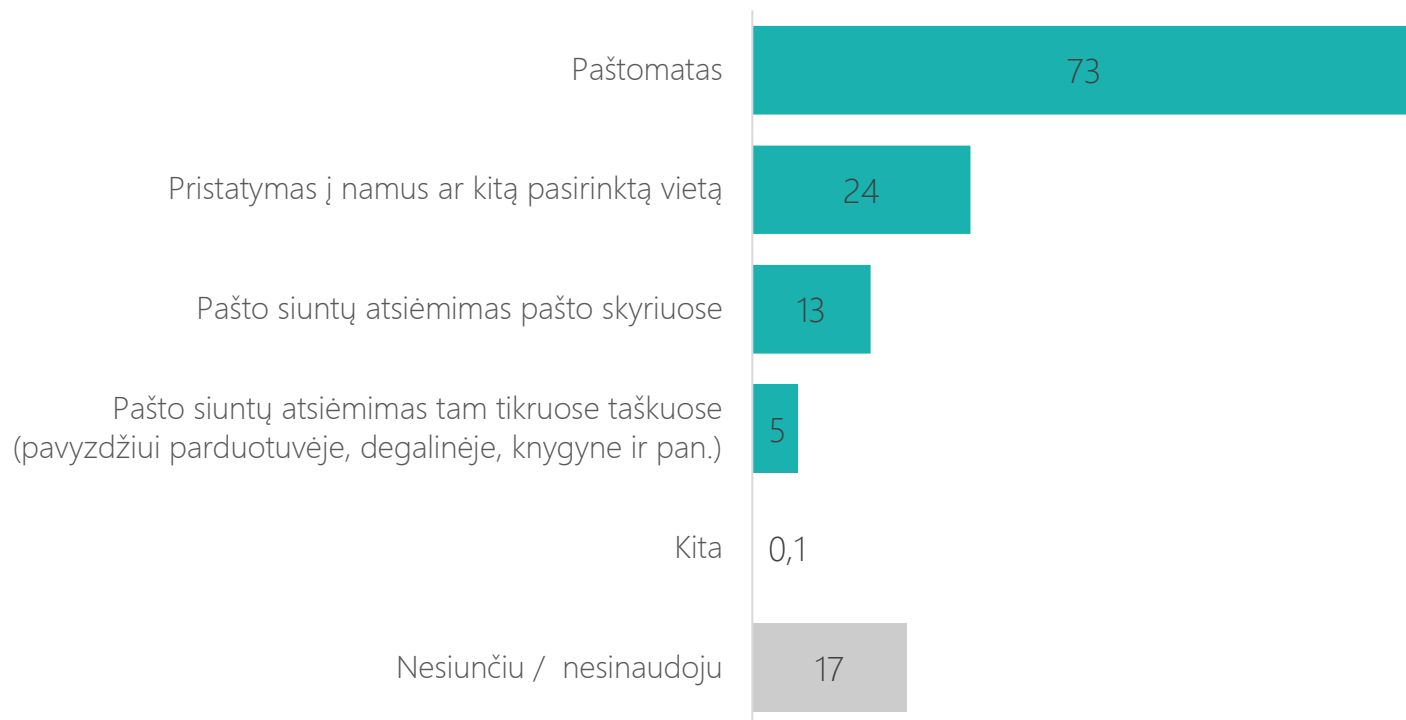
Lietuvos paštą dažniau įvardija aukštesnio išsimokslinimo respondentai.
Omniva LT – moterys ir didesnių pajamų apklaustieji.
DPD Lietuva – jaunesni ir aukštesnio išsimokslinimo tyrimo dalyviai.
Venipak – vidurinio išsimokslinimo respondentai.

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

DAŽNIAUSIAI PASIRENKAMAS SIUNTŲ PRISTATYMO BŪDAS (PROC.)

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

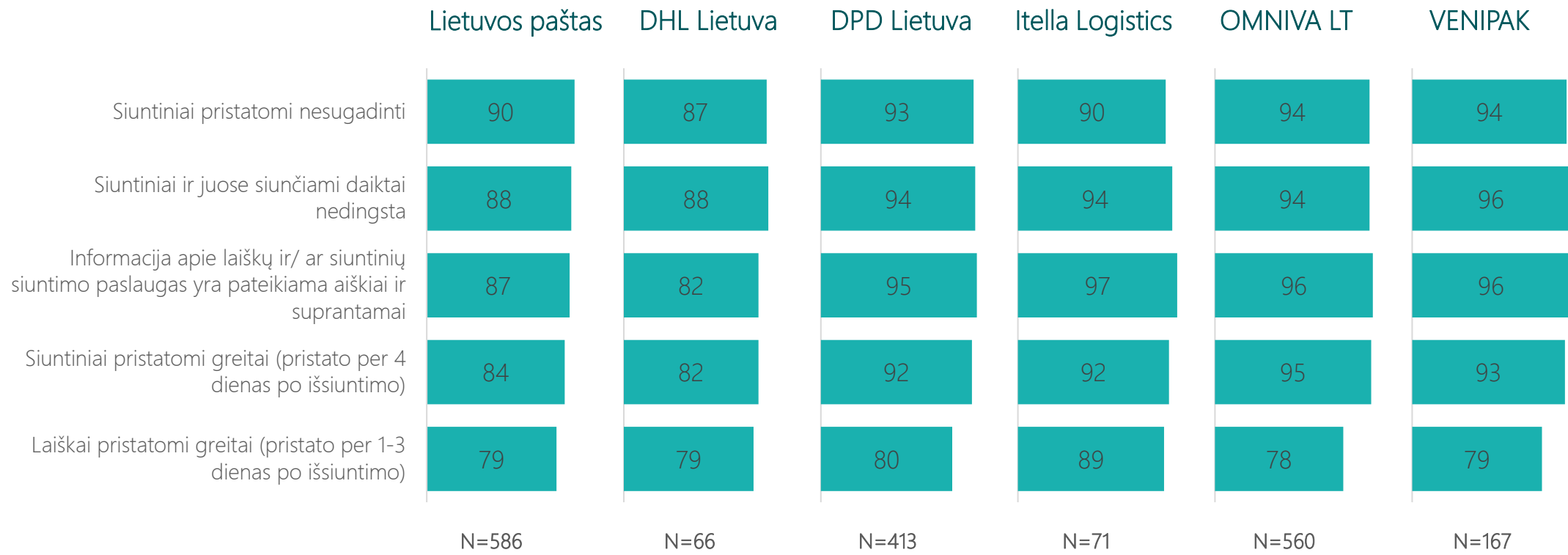
N=1009



Paštomatus kaip dažniausią siuntų pristatymo būdą dažniau įvardija moterys, aukštesnio išsimokslinimo, didžiausių pajamų apklaustieji, didmiesčių ir rajonų centrų gyventojai. Pristatymą į namus ar kitą pasirinktą vietą – kaimo vietovių gyventojai.

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

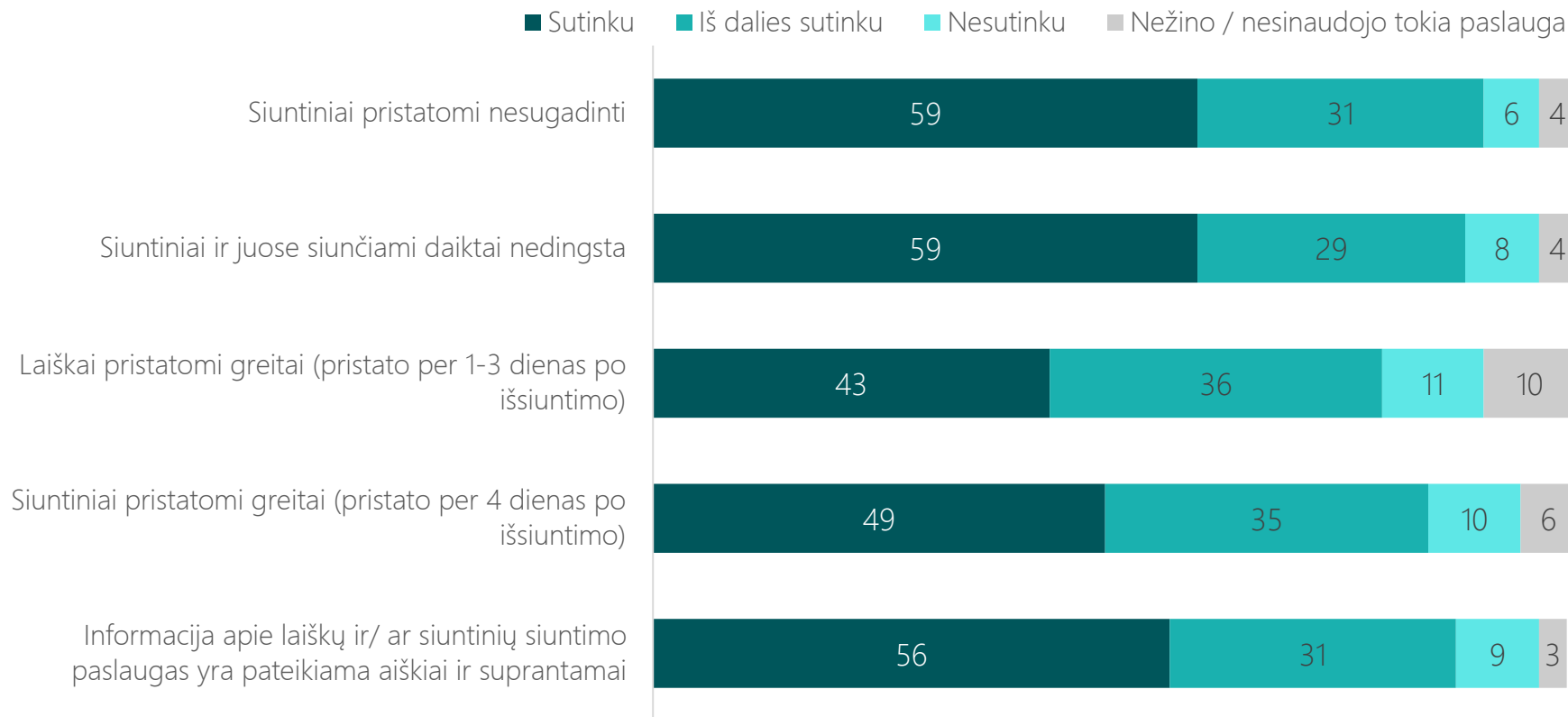
Kiek Jūs sutinkate ar nesutinkate su žemiau pateiktais teiginiais apie dažniausiai Jūsų naudojamo pašto paslaugos teikėjo Lietuvoje teikiamų pašto paslaugų kokybę?



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=586



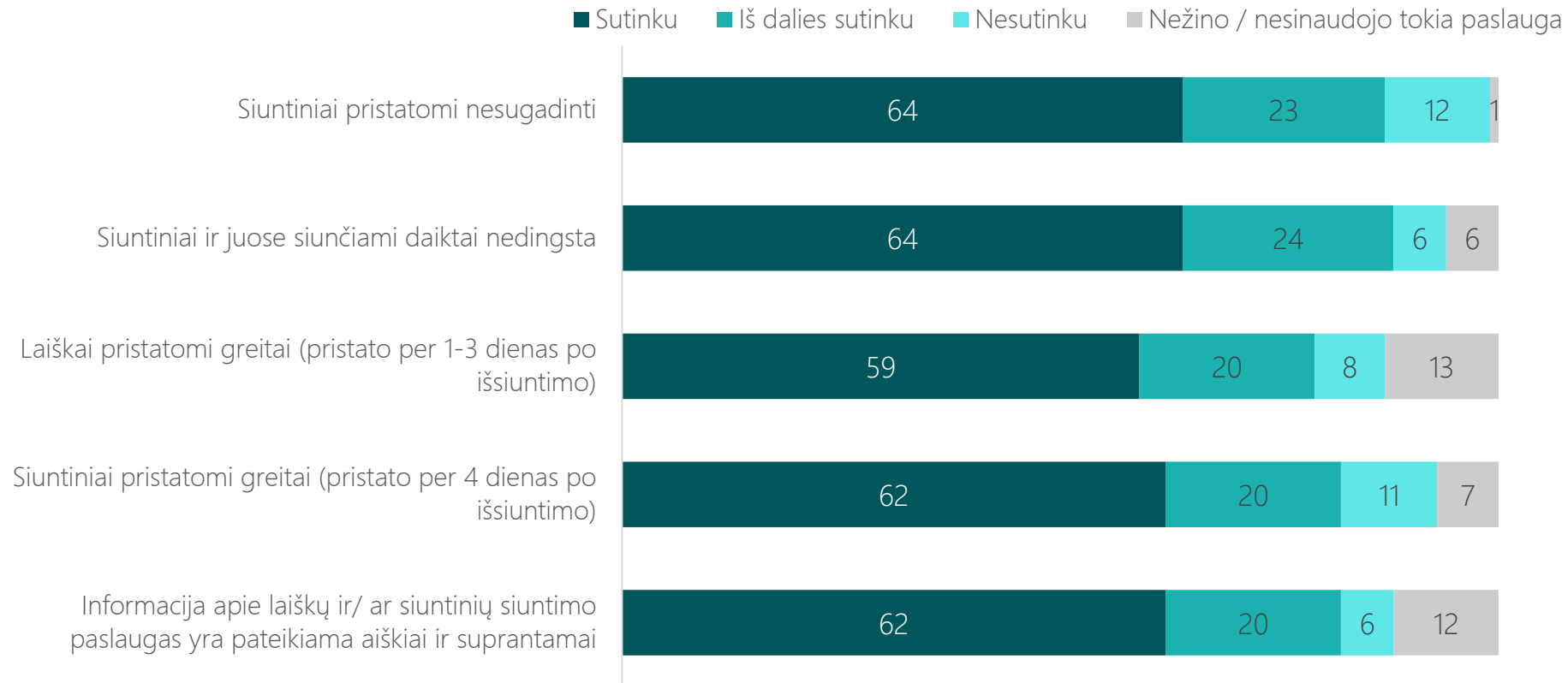
Kad laiškai pristatomi greitai dažniau sutinka rajonų centrų ir kaimo vietovių gyventojai.

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?

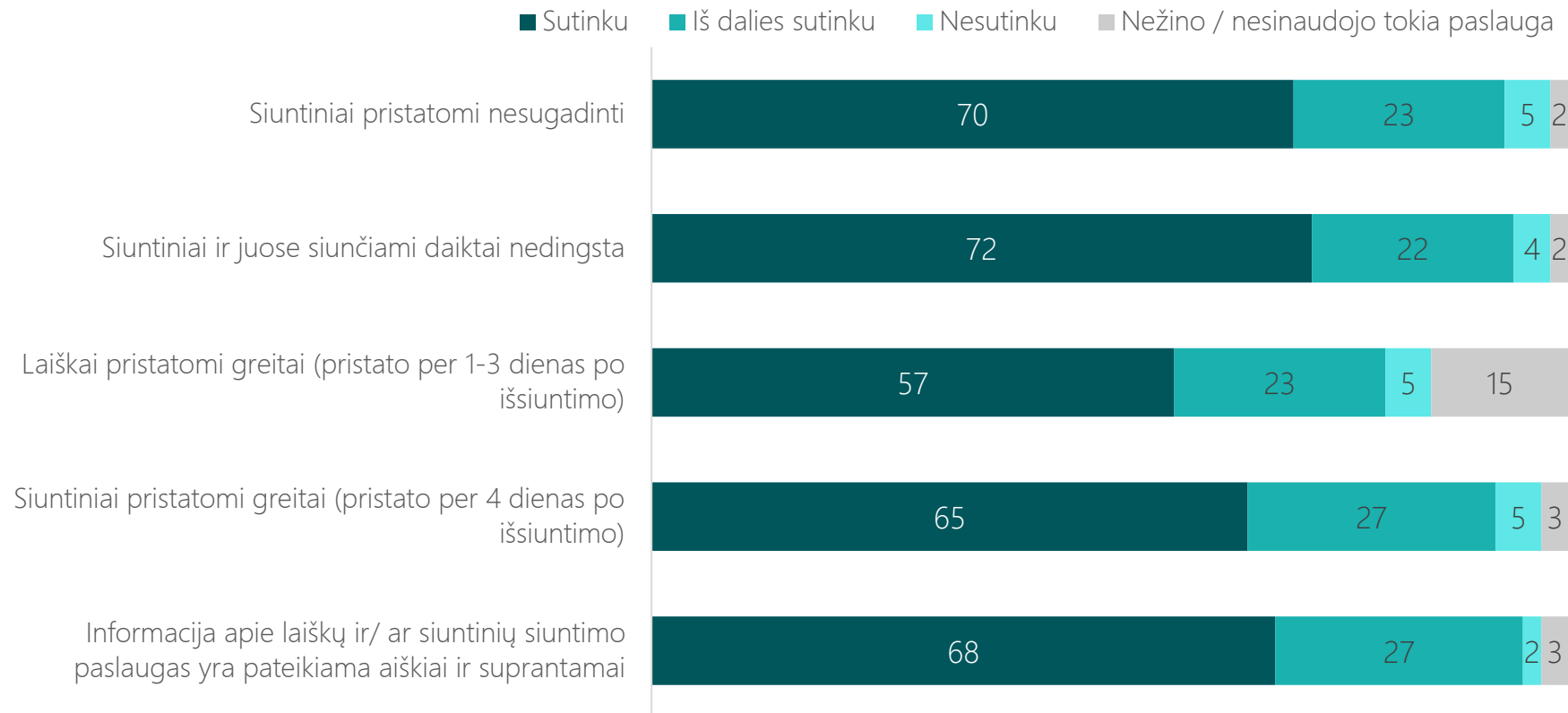
N=66



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=413

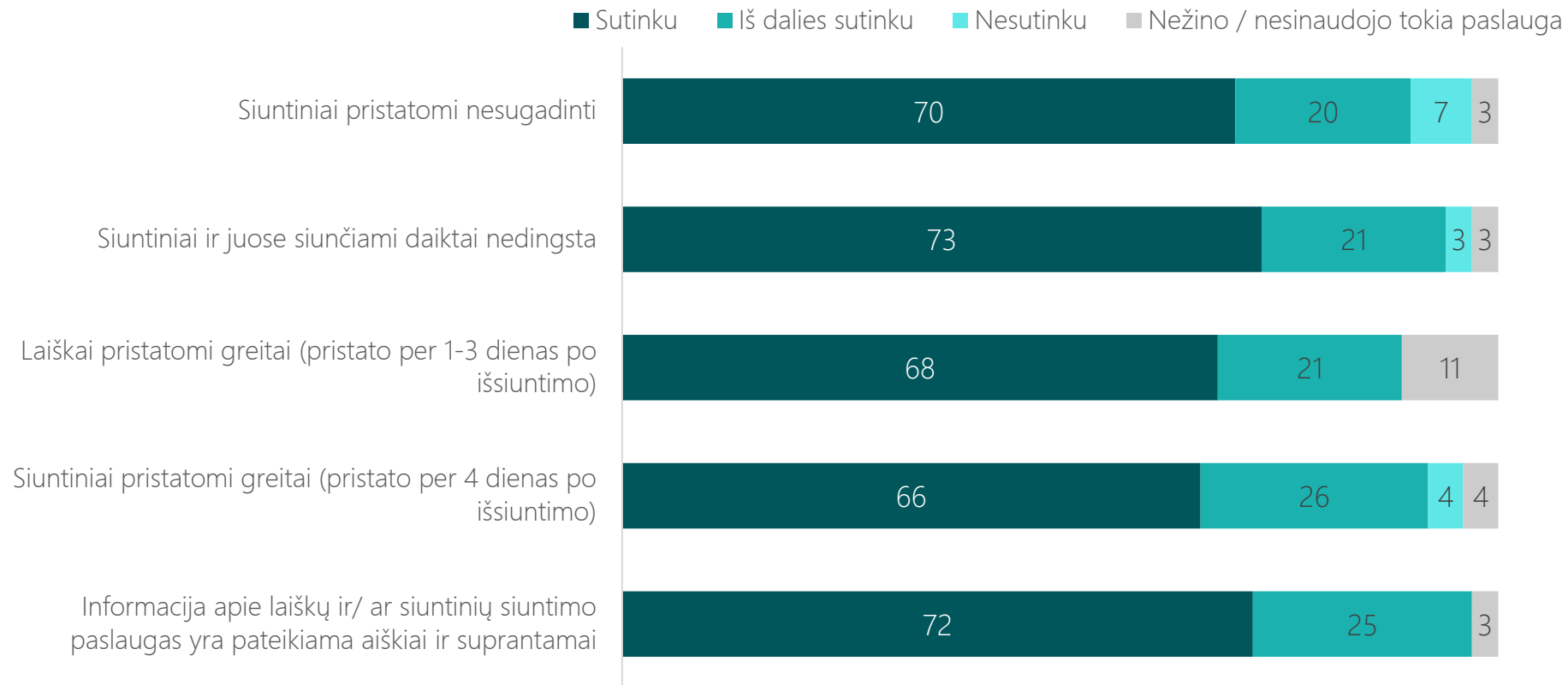


TEIGINIŲ DĖL DAŽNIAUSIAI NAUDOJAMO PAŠTO PASLAUGOS TEIKĖJO PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS (PROC.)

UAB ITELLA LOGISTICS

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

N=71

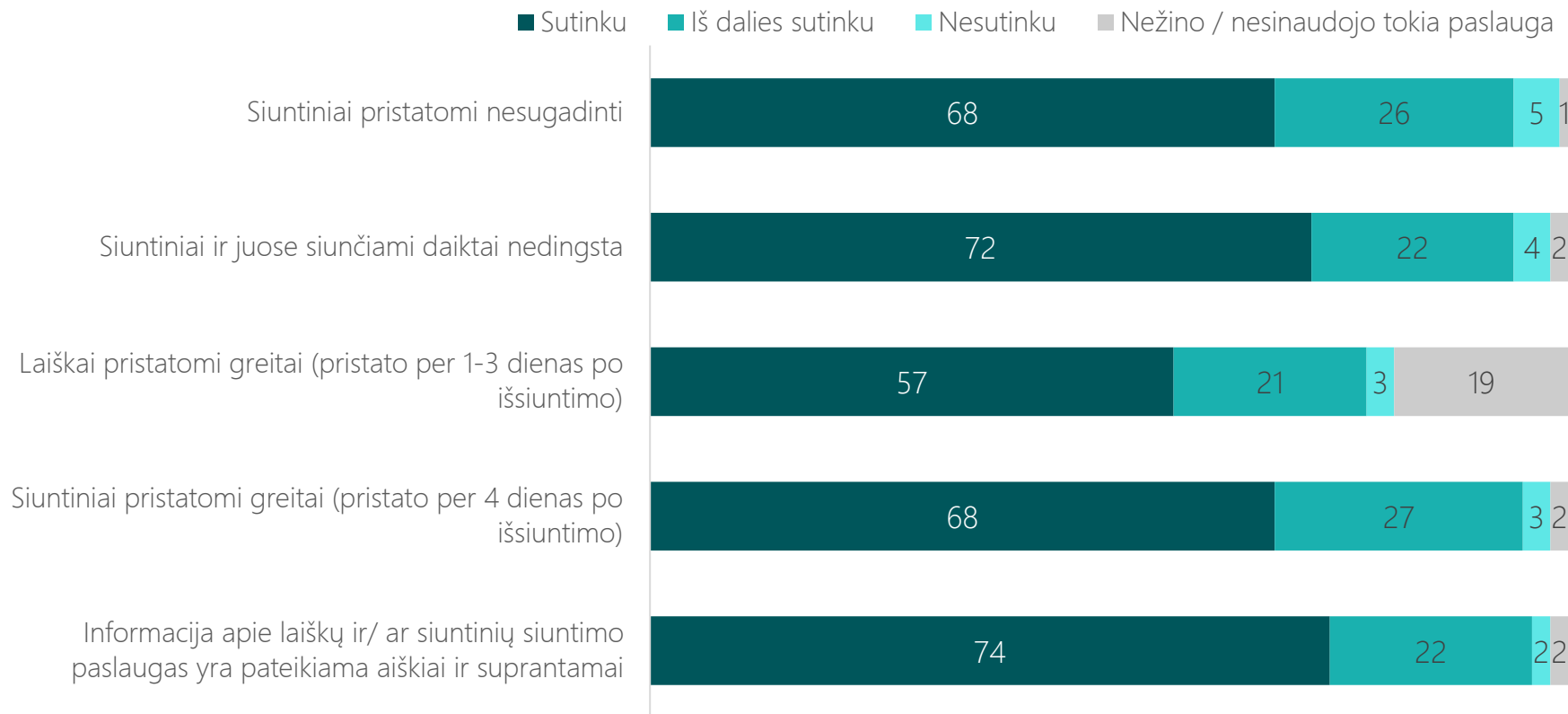


TEIGINIŲ DĖL DAŽNIAUSIAI NAUDOJAMO PAŠTO PASLAUGOS TEIKĖJO PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS (PROC.)

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=560



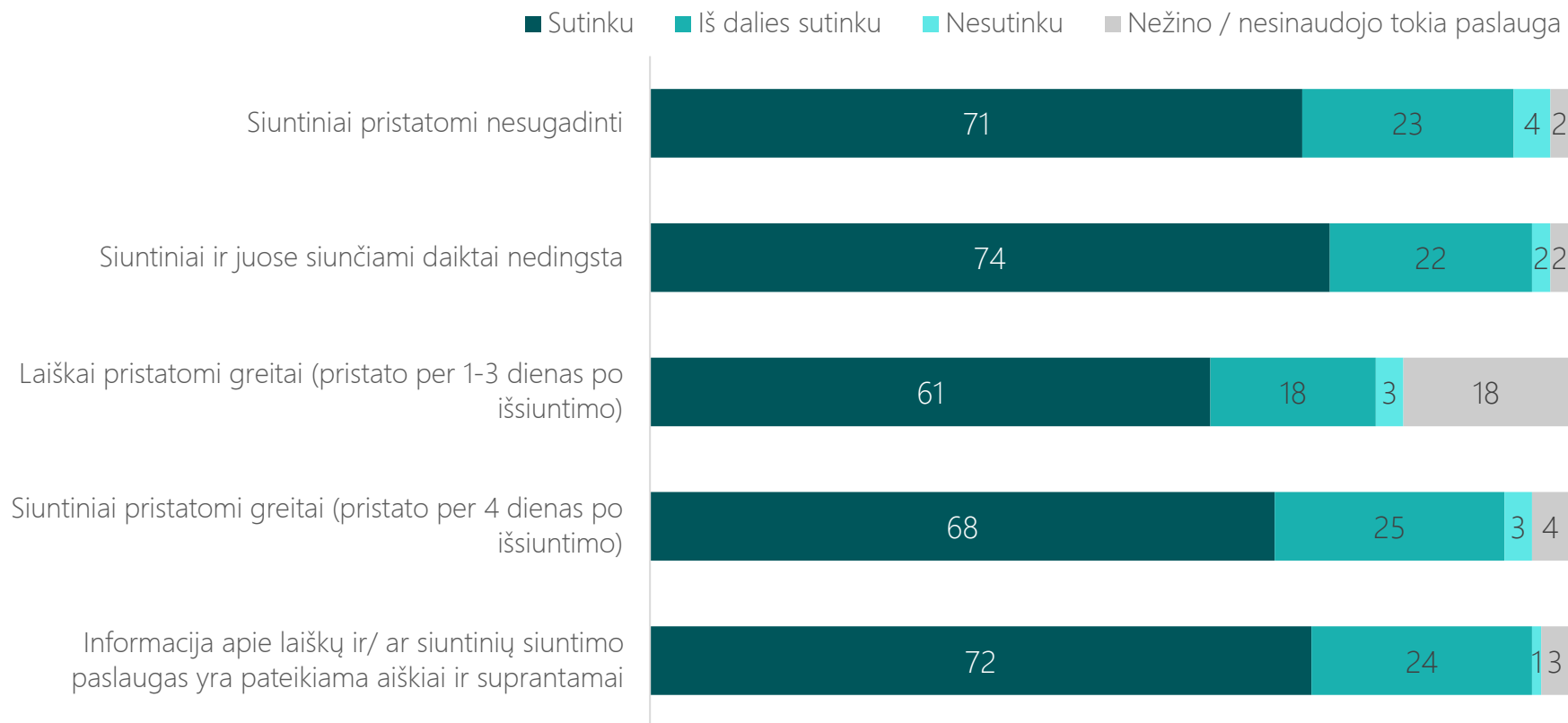
Su tuo, kad Omniva LT siuntiniai pristatomi nesugadinti dažniau sutinka vyresni apklaustieji ir kaimo vietovių gyventojai.

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=222

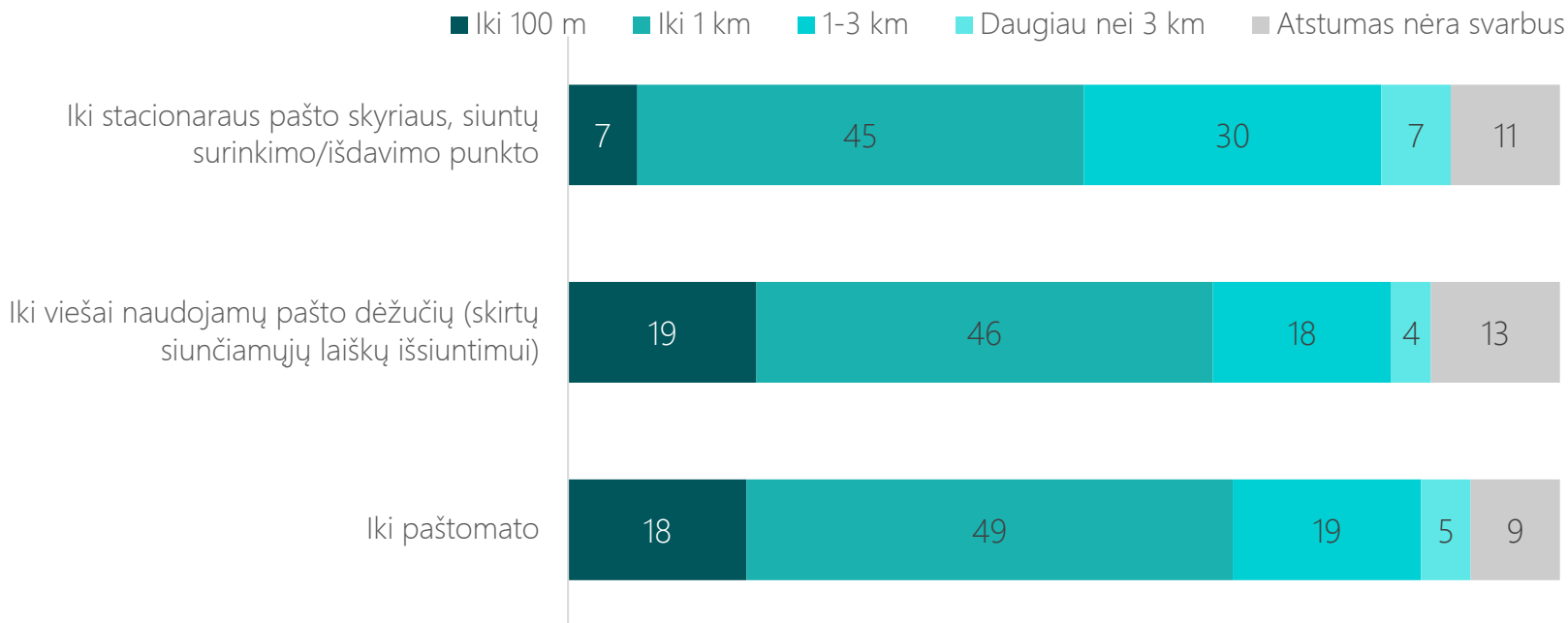


Su tuo, kad Venipak siuntiniai pristatomi nesugadinti bei juose siunčiami daiktai nedingsta dažniau sutinka moterys.

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

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

N=1009



Atstumą iki stacionaraus pašto skyriaus, siuntų surinkimo/išdavimo punkto iki 1 km dažniau įvardija vyresni apklaustieji ir didmiesčių gyventojai.

1-3 km – jaunesni ir aukštesnio išsimokslinimo respondentai.

Atstumą iki viešai naudojamų pašto dėžučių iki 100 m – aukštesnio išsimokslinimo, didesnių pajamų apklaustieji, didmiesčių ir rajonų centrų gyventojai.

Iki 1 km – didmiesčių ir rajonų centrų gyventojai.

1-3 km – 26-35 m. apklaustieji.

Atstumą iki 100 m iki paštomato kaip didžiausią priimtina dažniau įvardija didesnių pajamų tyrimo dalyviai, didmiesčių ir rajonų centrų gyventojai.

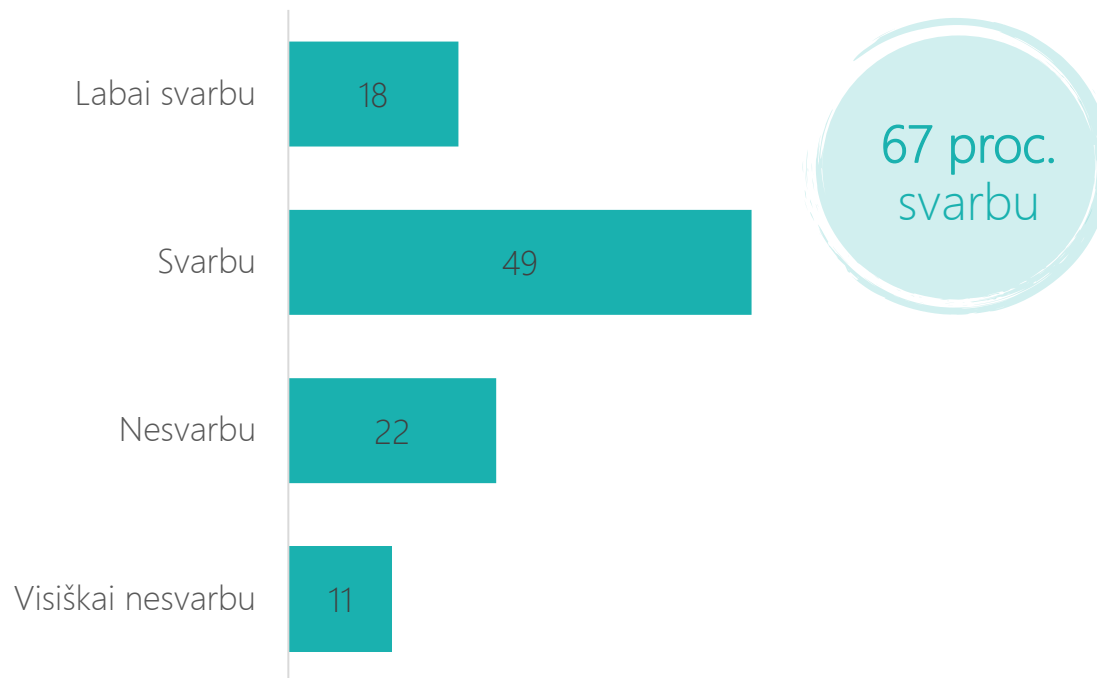
Iki 1 km – didžiųjų miestų ir rajonų centrų gyventojai.

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

PAŠTO PASLAUGŲ DRAUGIŠKUMO APLINKAI SVARBA (PROC.)

Kaip svarbu Jums yra, kad pašto paslaugos būtų draugiškos aplinkai (pvz., naudojamos ekologiškos ir/arba daugkartinės pakuotės, naudojamos elektrinės arba mažiau taršios transporto priemonės siuntoms pristatyti ir t.t.)?

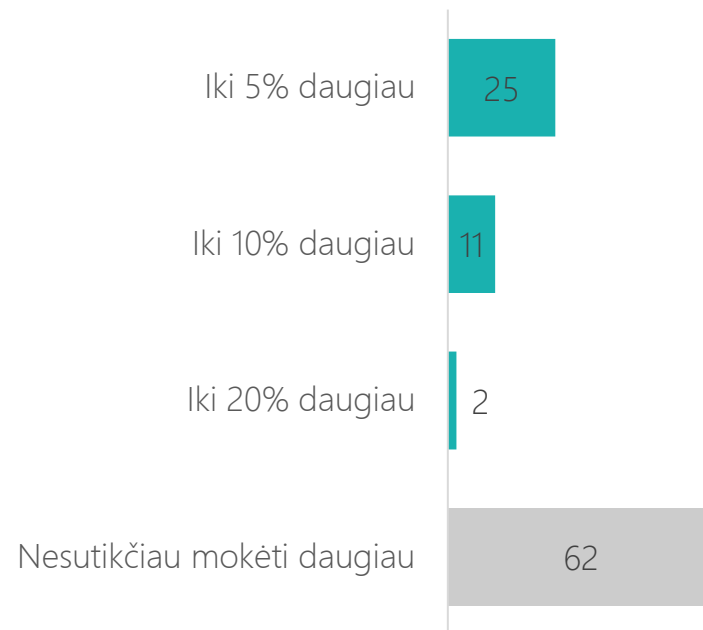
N=1009



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

Ar Jūs būtumėte pasirengę mokėti didesnę kainą už pašto paslaugas, jei žinotumėte, kad jos poveikis aplinkai yra mažesnis, nei tokios pat, bet pigesnės paslaugos? Jeigu taip, kiek daugiau Jūs būtumėte pasirengę sumokėti už draugiškesnės aplinkai pašto paslaugas?

N=1009

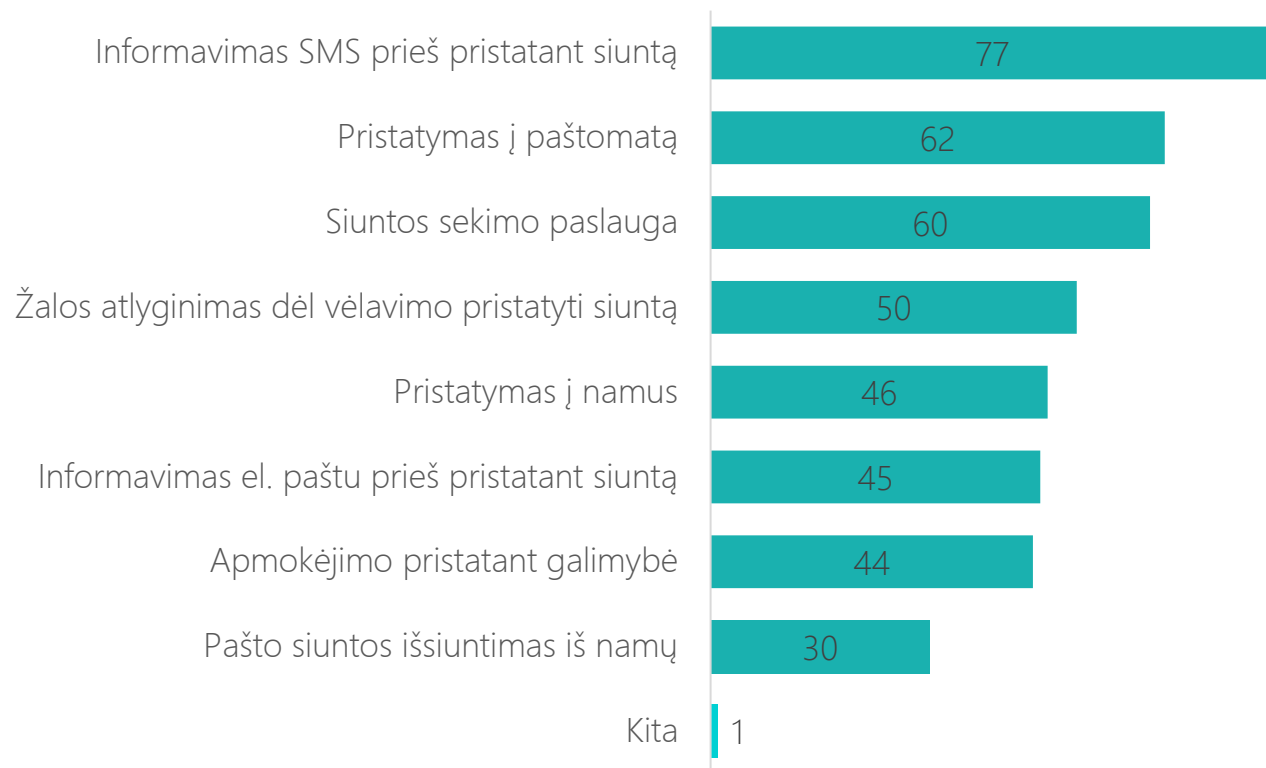


Nesutiktų mokėti daugiau dažniau vyresni ir žemesnio išsimokslinimo apklaustieji.

BŪTINOS ATEITIES PAŠTO PASLAUGŲ CHARAKTERISTIKOS (PROC.)

Kokias Jūsų manymu charakteristikas privalo turėti standartinė pašto paslauga ateityje?

N=1009



Informavimą SMS prieš pristatant siuntą dažniau nurodo 501-700 Eur pajamų apklaustieji.

Pristatymą į paštomatą – didmiesčių ir rajonų centrų gyventojai.

Siuntos sekimo paslaugą – 36-55 metų, aukštesnio išsimokslinimo, didžiausių pajamų apklaustieji, didmiesčių gyventojai.

Žalos atlyginimą dėl vėlavimo pristatyti siuntą – aukštesnio išsimokslinimo respondentai.

Pristatymą į namus – kaimo vietovių gyventojai.

Informavimą el. paštu prieš pristatant siuntą – aukštesnio išsimokslinimo tyrimo dalyviai.

Apmokėjimo pristatant galimybę – žemesnio išsimokslinimo, mažesnių pajamų respondentai ir didmiesčių gyventojai

Pašto siuntos išsiuntimą iš namų – vyresni, vidurinio išsimokslinimo, 501-700 Eur pajamų apklaustieji ir kaimo vietovių gyventojai.



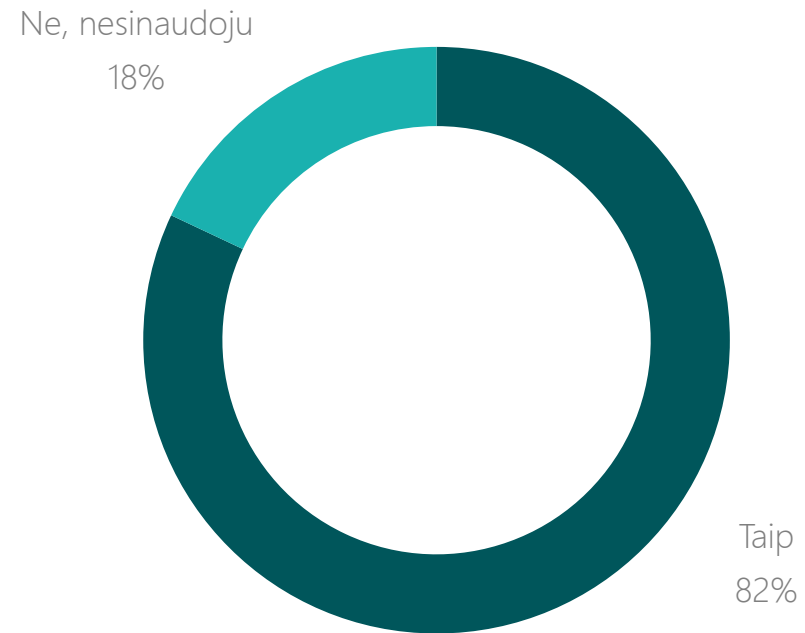
naudojimasis pašto paslaugomis. AB Lietuvos pašto teikiamų pašto paslaugų vertinimas



NAUDOJIMASIS AB LIETUVOS PAŠTO PASLAUGOMIS (PROC.)

Ar naudojātės AB Lietuvos pašto paslaugomis ?

N=1009

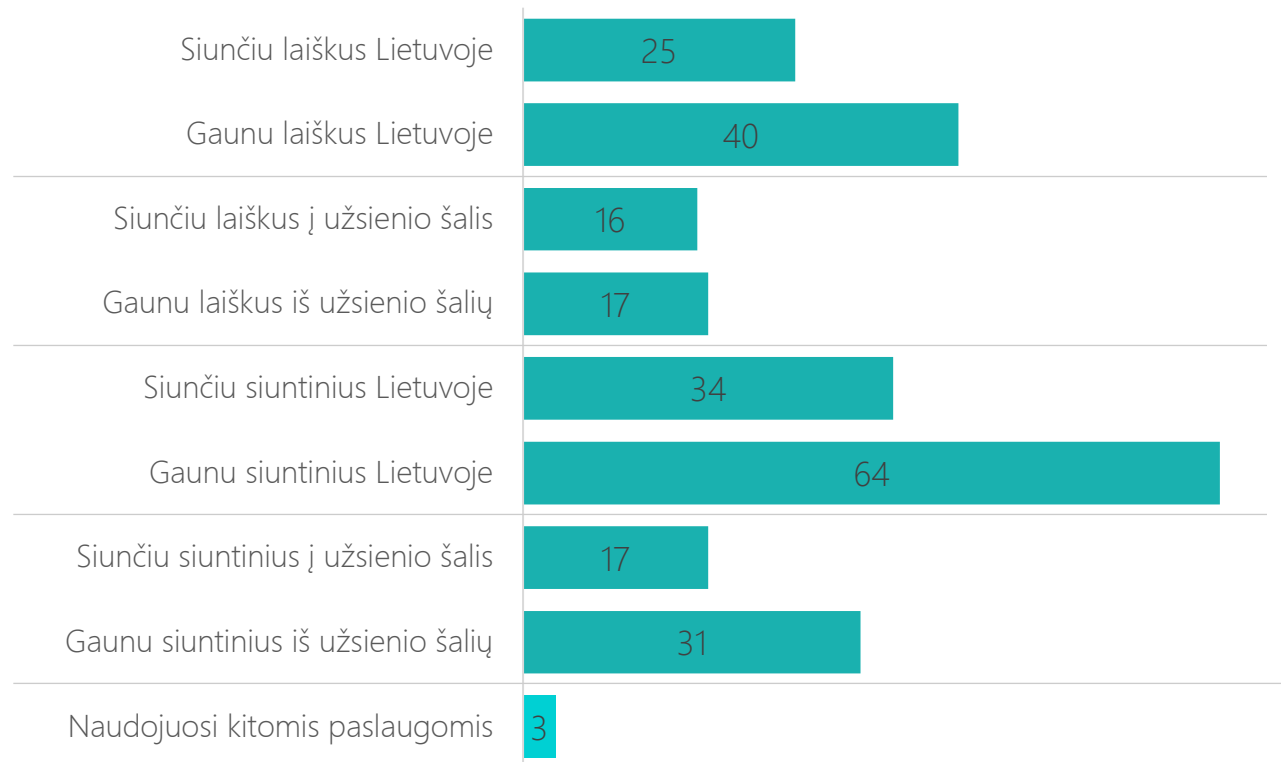


NAUDOJAMOS AB LIETUVOS PAŠTO PASLAUGOS (PROC.)

Kokiomis AB Lietuvos pašto paslaugomis Jūs naudojėtės?

N=829*

*besinaudojantys AB Lietuvos pašto paslaugomis



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

Kad siunčia siuntinius Lietuvoje – didmiesčių ir rajonų centrų gyventojai.

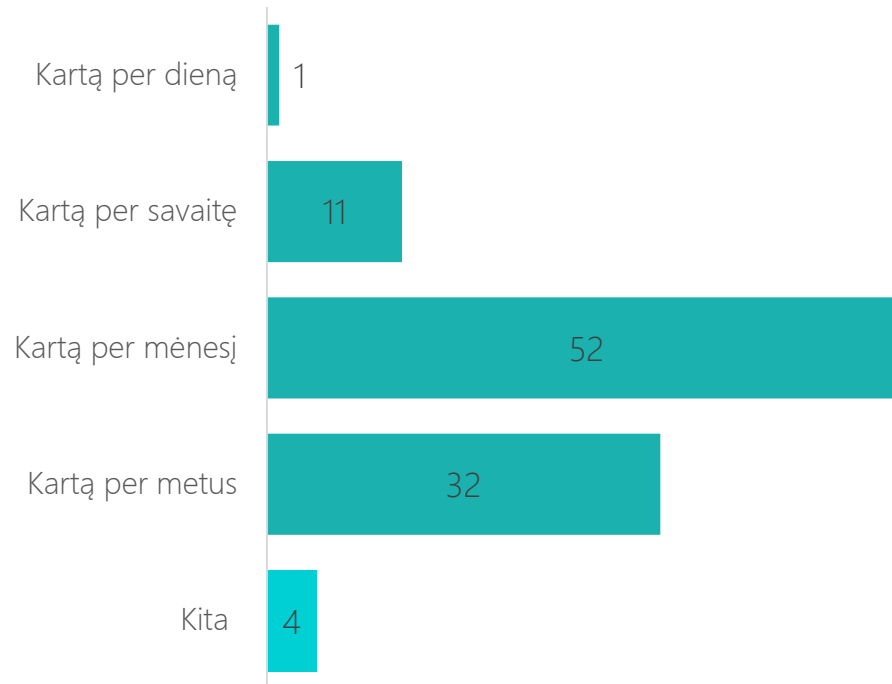
Kad gauna siuntinius Lietuvoje – 26-55 metų respondentai.

NAUDOJIMOSI AB LIETUVOS PAŠTO PASLAUGOMIS DAŽNIS (PROC.)

Kaip dažnai Jūs naudojate AB Lietuvos pašto paslaugomis ?

N=829*

*besinaudojantys AB Lietuvos pašto paslaugomis



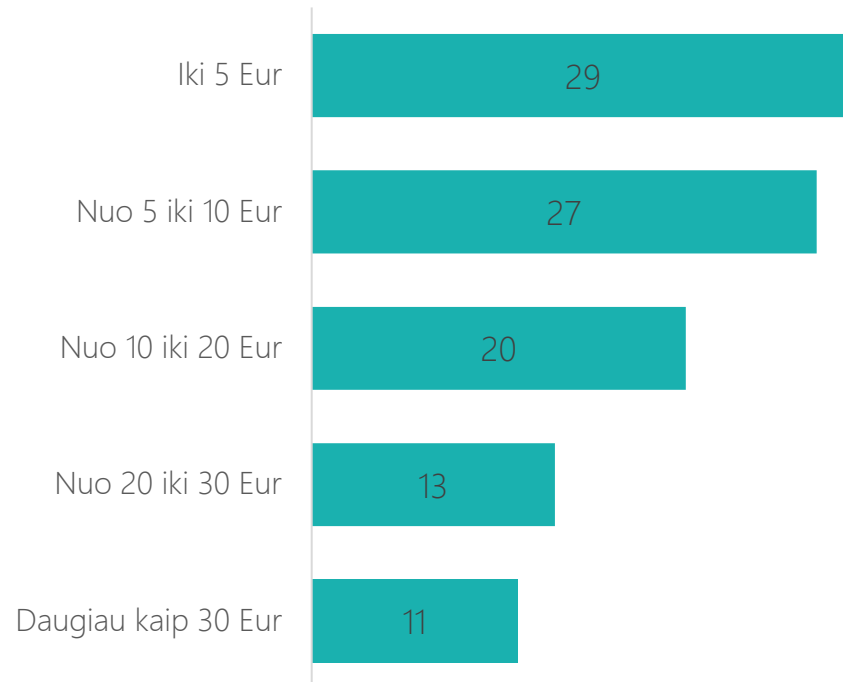
Lietuvos pašto paslaugomis besinaudojantys kartą per metus dažniau nurodo vyriausieji apklaustieji.

IŠLEIDŽIAMA SUMA PER METUS PAŠTO PASLAUGOMS (PROC.)

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

N=829*

*besinaudojantys AB Lietuvos pašto paslaugomis



Pašto paslaugoms išleidžiantys iki 5 Eur dažniau nurodo 26-45 metų, aukštesnio išsimokslinimo apklaustieji.

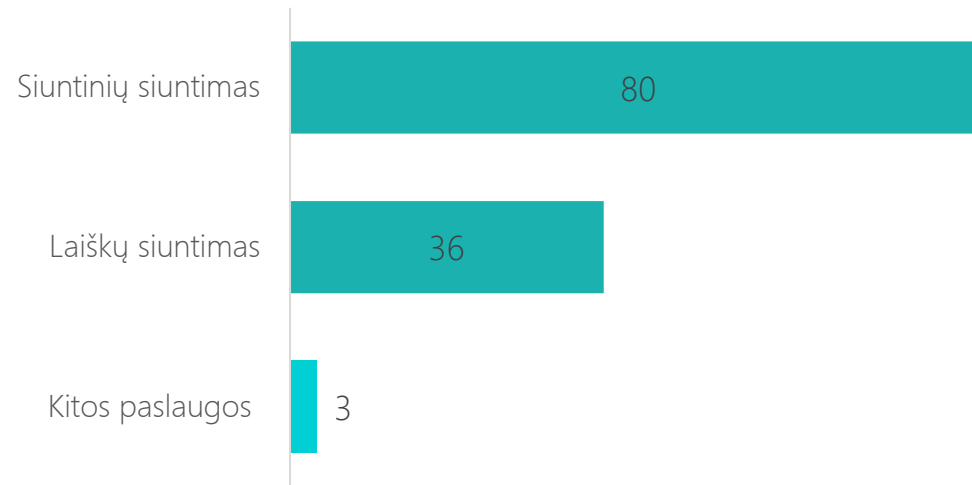
20-30 Eur – aukštojo išsimokslinimo respondentai.

AKTUALIAUSIA AB LIETUVOS PAŠTO PASLAUGŲ KAINA (PROC.)

Kokių AB Lietuvos pašto paslaugų kaina jums yra aktualiausia?

N=829*

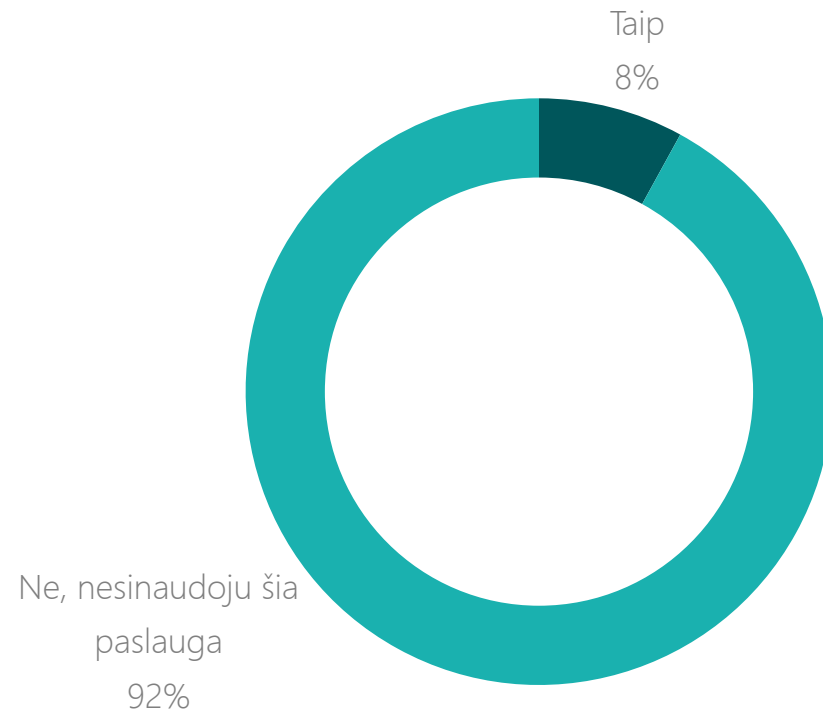
*besinaudojantys AB Lietuvos pašto paslaugomis



MOBILIOJO LAIŠKININKO PASLAUGOS NAUDOJIMAS (PROC.)

Ar Jūs naudojate mobiliojo laiškinių paslaugomis?

N=1009



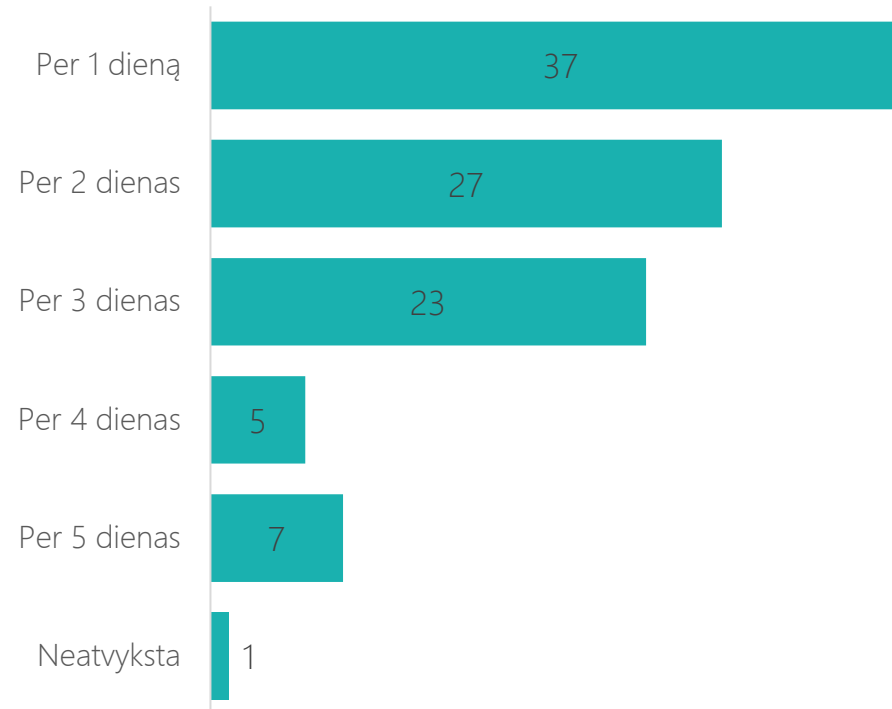
Mobilias laiškinių paslaugas dažniausiai naudojami kaimo vietovių gyventojai.

MOBILAUS LAIŠKININKO ATVYKIMO GREITIS (PROC.)

Per kiek dienų mobilusis laiškiniukas atvyksta nuo paslaugų užsakymo dienos?

N=82*

*besinaudojantys mobiliojo
laiškiniuko paslaugomis

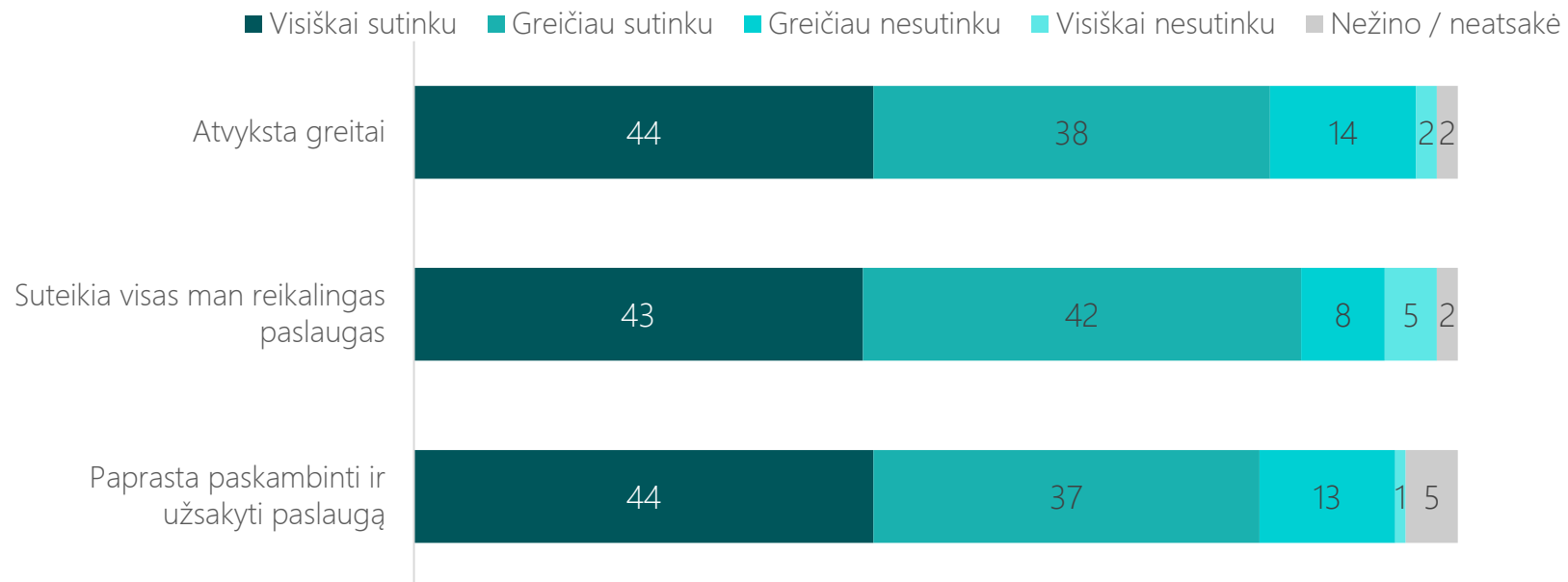


MOBILIOJO LAIŠKININKO SUTEIKIAMŲ PASLAUGŲ VERTINIMAS (PROC.)

Kaip Jūs vertinate mobiliojo laiškininko suteikiamas paslaugas?

N=82*

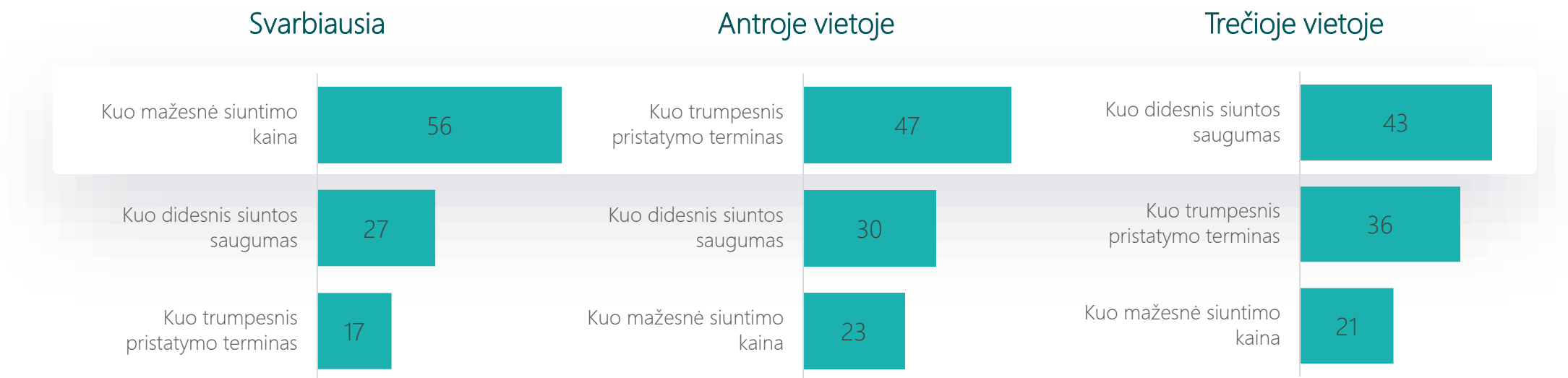
*besinaudojantys mobiliojo laiškininko paslaugomis



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.

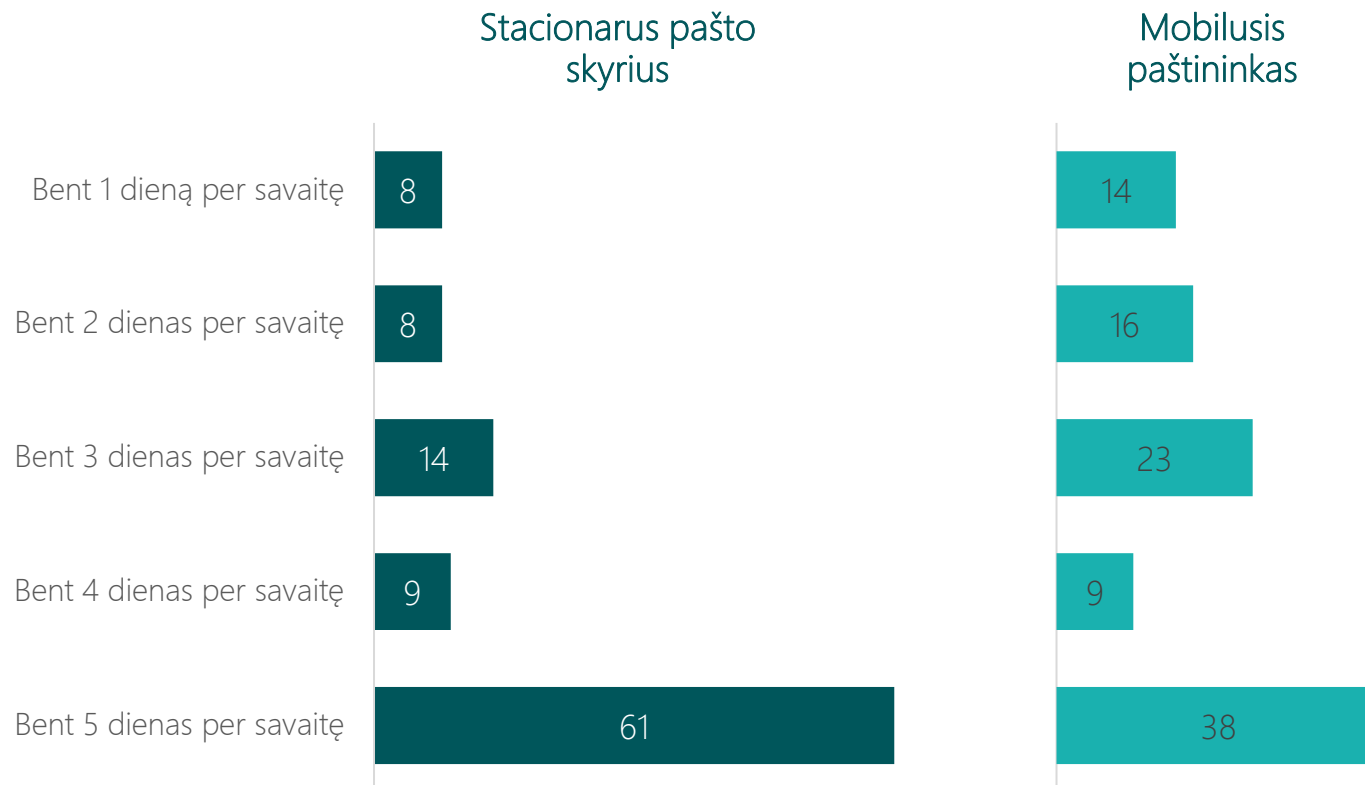
N=1009



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

Kiek dienų per savaitę, Jūsų manymu, turėtų veikti pašto skyrius ar aptarnauti mobilus paštininkas?

N=1009



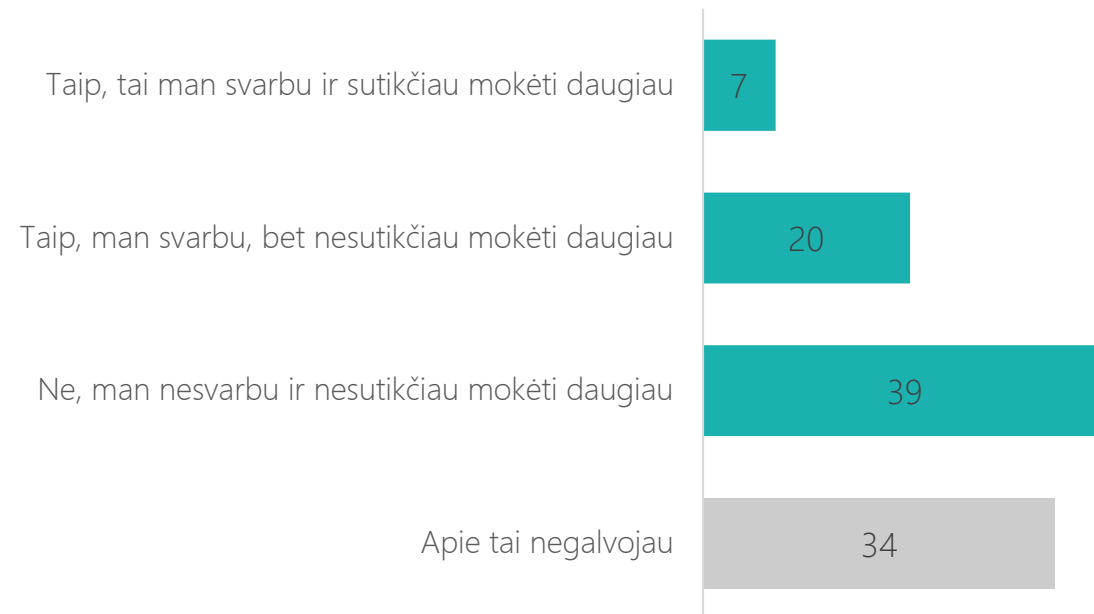
Tai, kad stacionarus pašto skyrius turėtų veikti bent 5 dienas per savaitę dažniau nurodo vyresni, 501-1000 Eur pajamų apklaustieji, didmiesčių ir rajonų centrų gyventojai.

Tai, kad mobilus laiškinkas turėtų aptarnauti bent 2 dienas per savaitę, dažniau įvardija 26-35 metų respondentai.

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

Ar sutiktumėte mokėti brangiau už pašto paslaugą, tam, kad pašto skyrius ar aptarnaujantis mobilus paštininkas dirbtų daugiau darbo dienų per savaitę ar ilgesnėmis darbo valandomis?

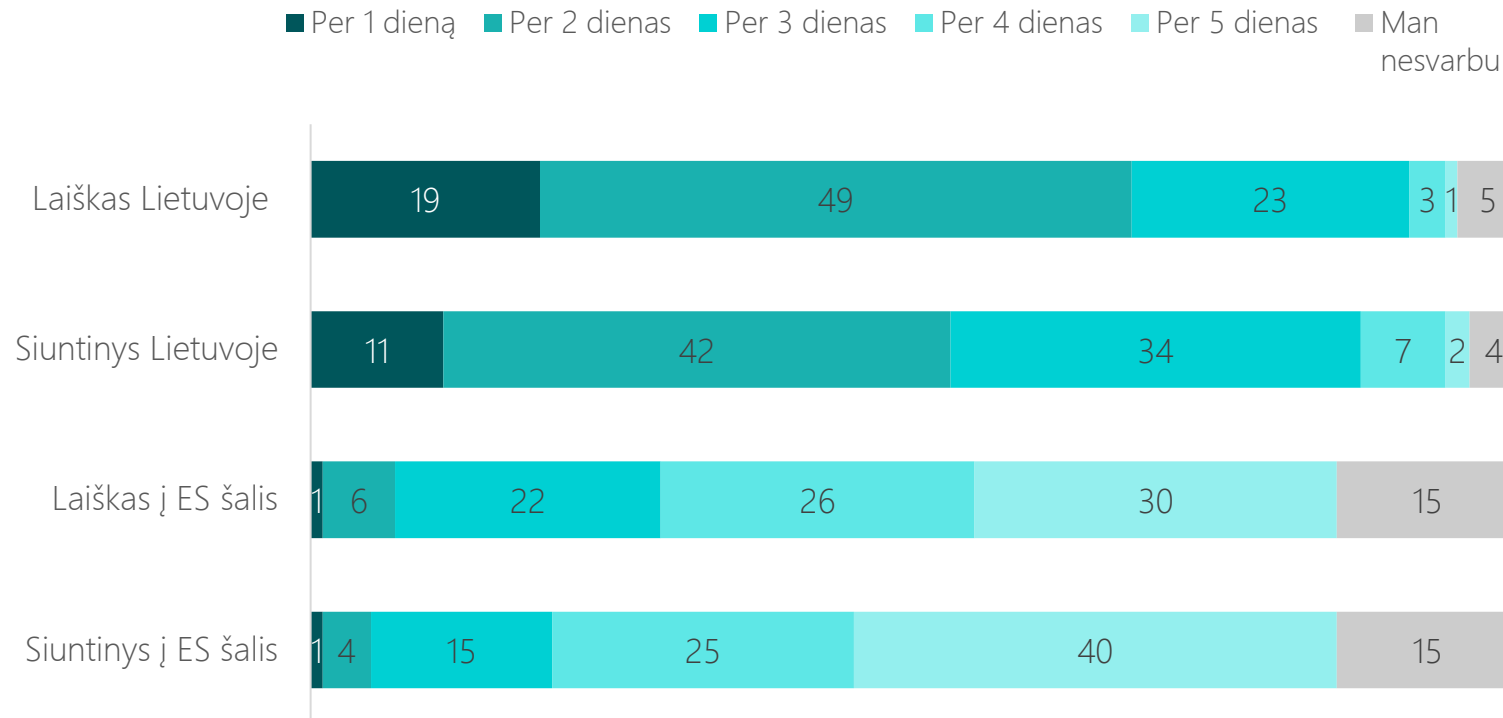
N=1009



TINKAMA PAŠTO SIUNTOS PRISTATYMO TRUKMĖ (PROC.)

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

N=1009



Tai, kad laiškas Lietuvoje turėtų būti pristatomas per 1 dieną dažniau nurodo aukštesnio išsimokslinimo respondentai, didmiesčių ir rajonų centrų gyventojai.

Per 2 dienas - 46-55 metų, aukštesnio išsimokslinimo apklaustieji, rajonų centrų ir kaimo vietovių gyventojai.

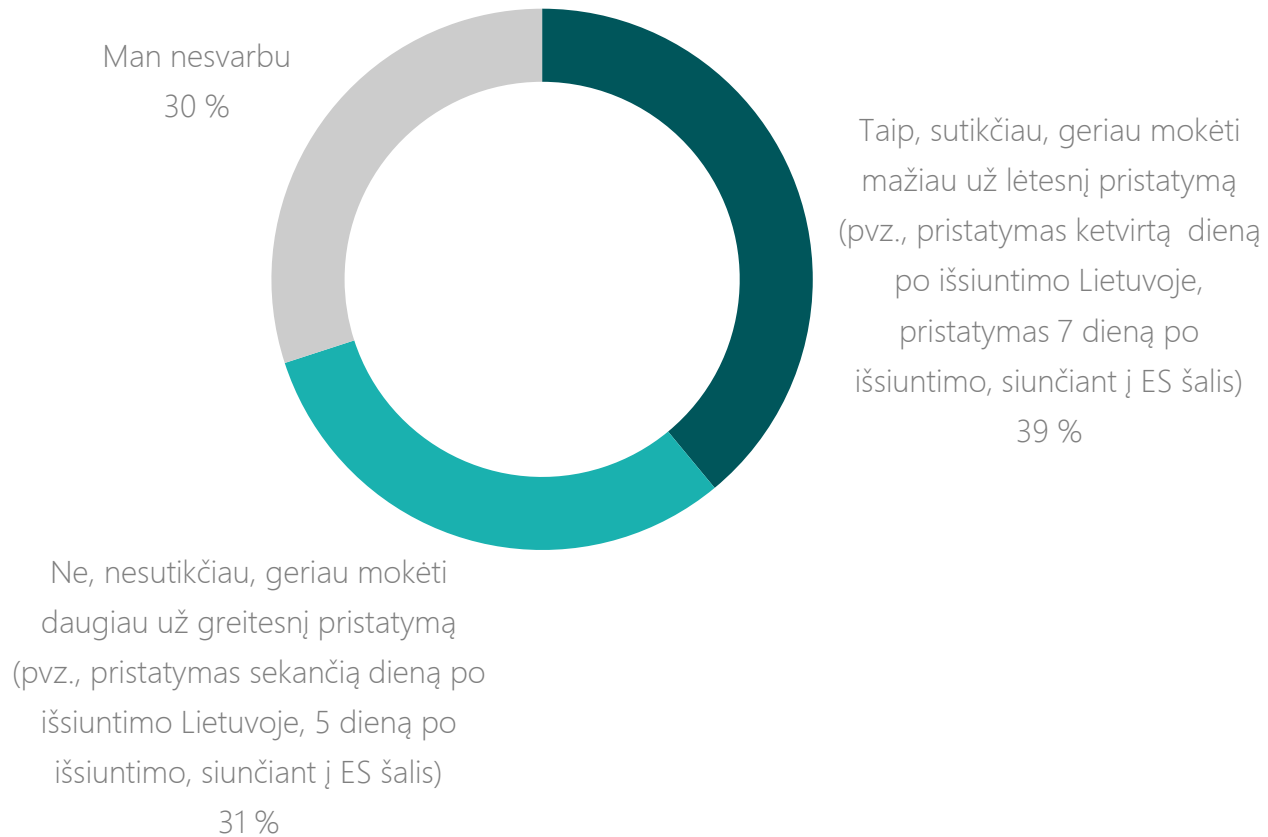
Kad siuntinys Lietuvoje turėtų būti pristatomas per 2 dienas - 26-55 metų, aukštesnio išsimokslinimo tyrimo dalyviai, rajonų centrų ir kaimo vietovių gyventojai.

Kad laiškas ir siuntinys į ES šalis turėtų būti pristatomi per 4 dienas - aukštesnio išsimokslinimo apklaustieji.

SUTIKIMAS MOKĖTI MAŽIAU UŽ LĖTESNĄ PRISTATYMĄ (PROC.)

Ar sutiktumėte, kad laiškas ir / ar siuntinys būtų pristatyti lėčiau?

N=1009

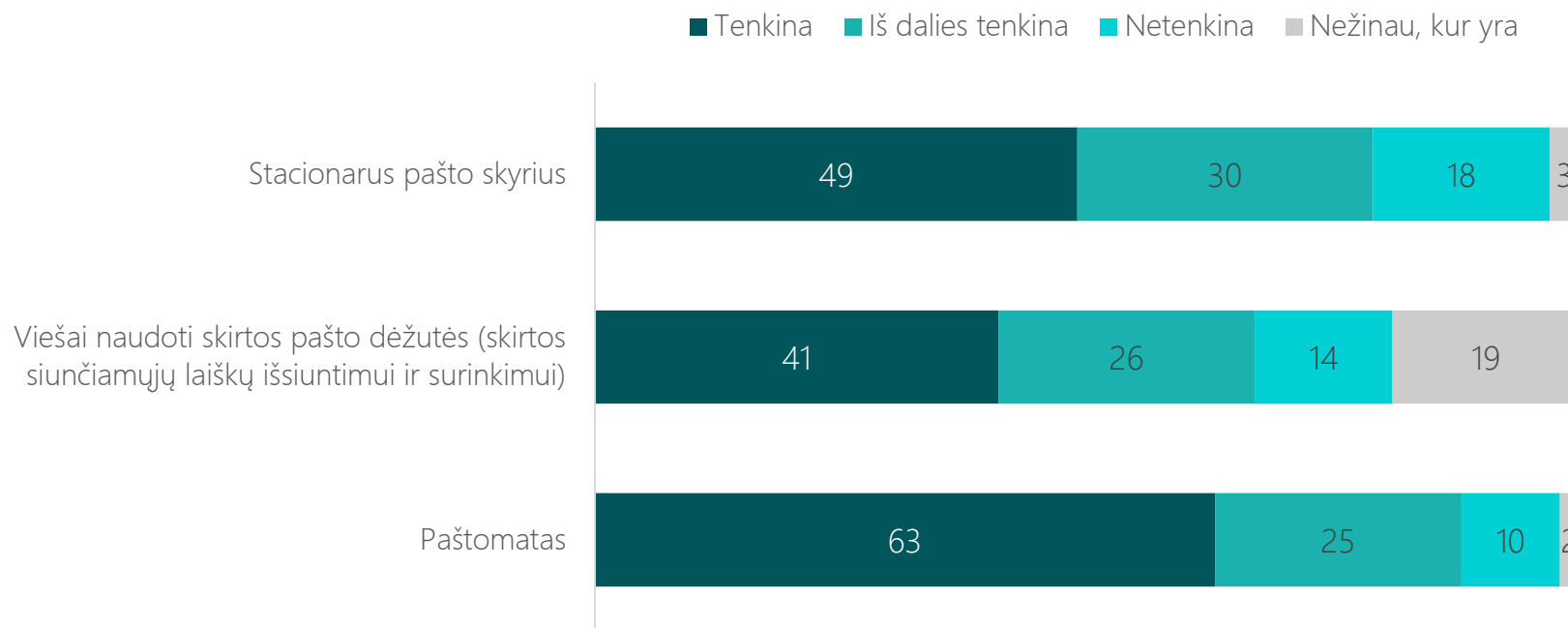


Už greitesnį pristatymą daugiau sutiktų mokėti jaunesni apklaustieji ir didmiesčių gyventojai.

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=1009



Atstumas iki stacionaraus pašto skyriaus dažniau iš dalies tenkina didmiesčių ir rajonų centrų gyventojus.

Netenkina – kaimo vietovių gyventojų

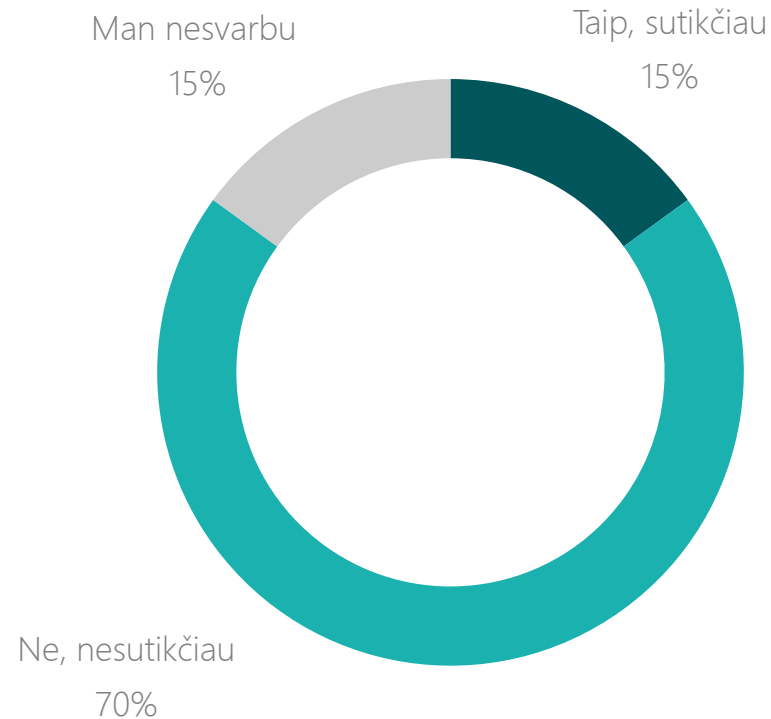
Atstumas iki viešai naudoti skirtų pašto dėžučių dažniau tenkina rajonų centrų ir kaimo vietovių gyventojus.

Atstumas iki paštomatų dažniau tenkina didesnių pajamų apklaustuosius, didmiesčių 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)?

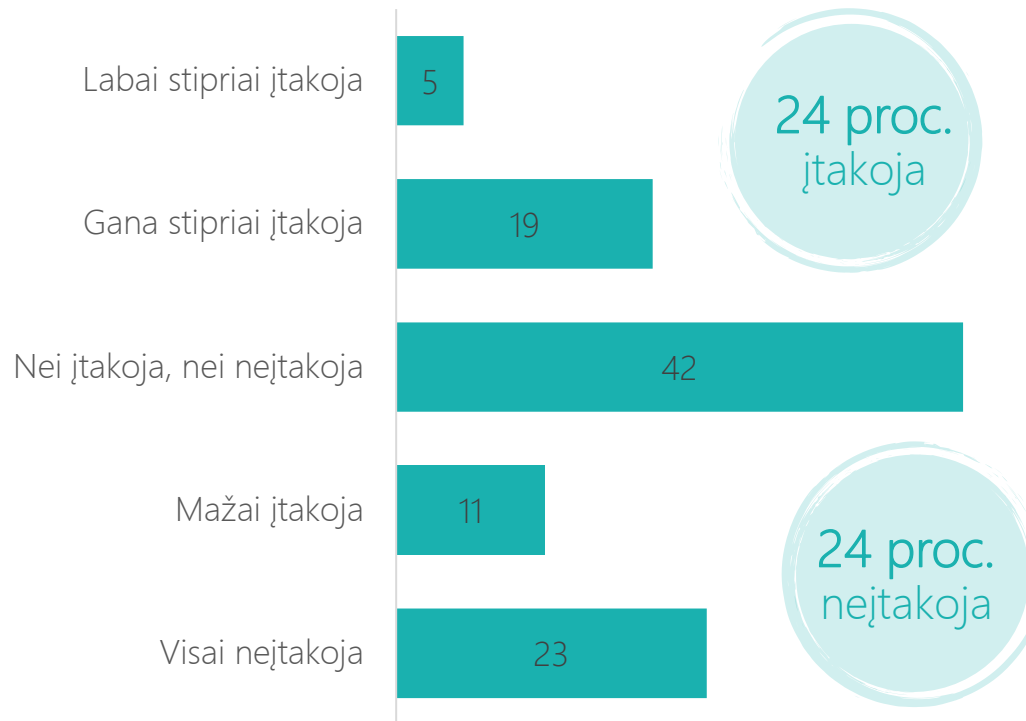
N=1009



LIETUVOS PAŠTO PRESTIŽO IR ŽINOMUMO ĮTAKA PASIRINKIMUI (PROC.)

Kiek AB Lietuvos pašto prestižas ir ženklo žinomumas įtakoja Jūsų pasirinkimą naudotis jų paslaugomis?

N=1009

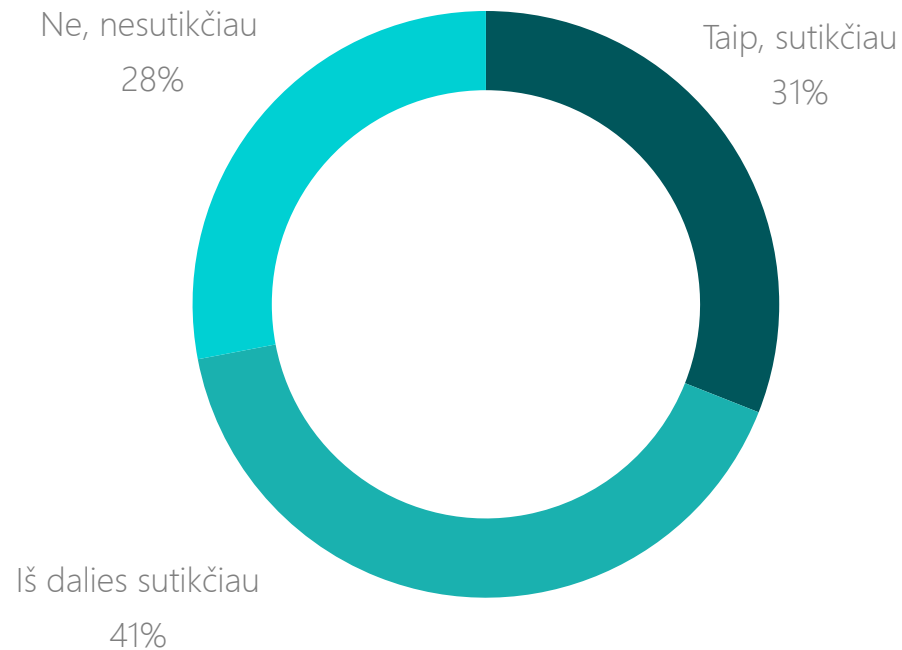


Tai, kad Lietuvos pašto prestižas ir ženklo žinomumas įtakoja jų pasirinkimą naudotis Lietuvos pašto paslaugomis, dažniau teigia aukštesnio išsimokslinimo apklaustieji.

SUTIKIMAS VIETOJE PAŠTO SKYRIAUS AR MOBILAUS LAIŠKININKO TURĖTI TIK PAŠTOMATĄ (PROC.)

Ar sutiktumėte, kad vietoje pašto skyriaus ar mobilaus laiškininko Jūsų gyvenamojoje vietovėje būtų tik paštomatas?

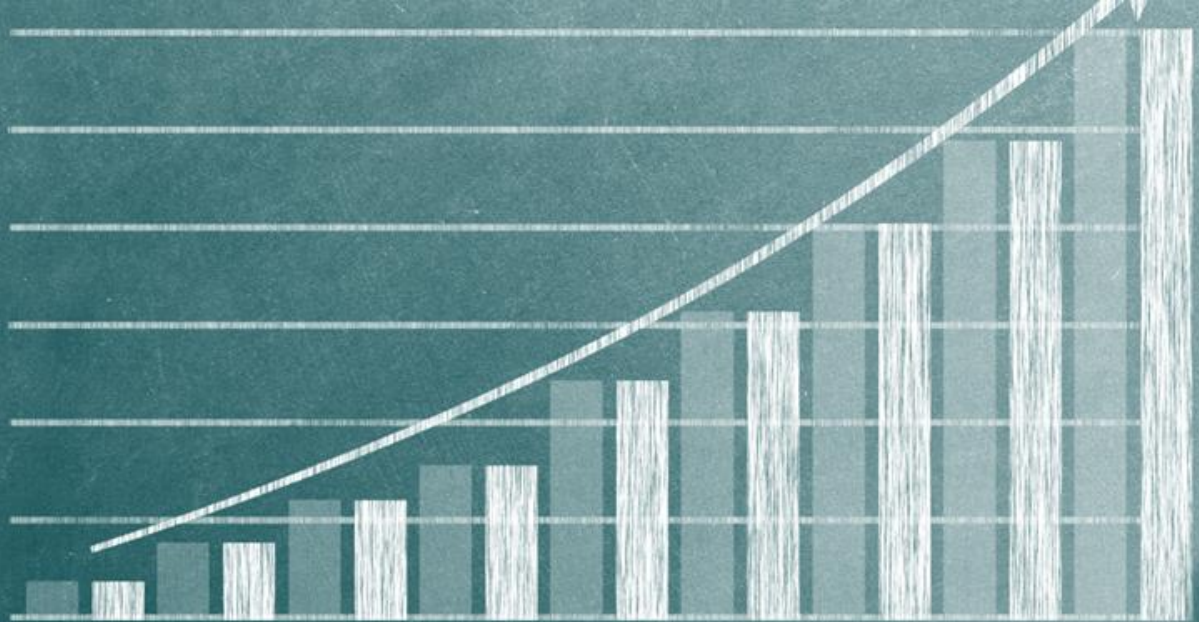
N=1009



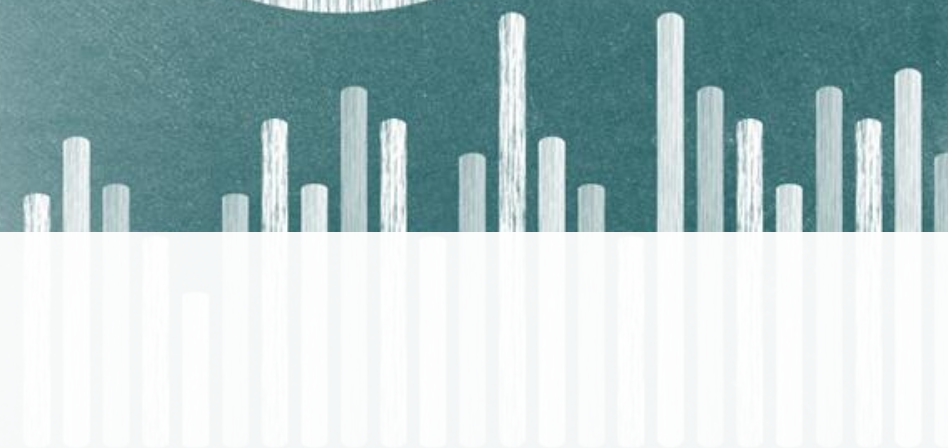
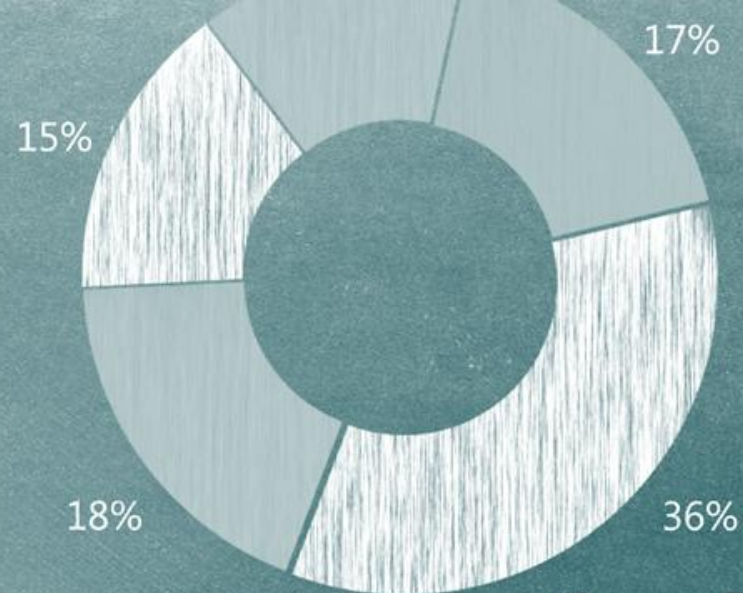
Su tuo, kad vietoje pašto skyriaus ar mobilaus laiškininko jų gyvenamojoje vietovėje būtų tik paštomatas, dažniau sutiktų jaunesni ir aukštesnio išsimokslinimo respondentai.

Sutiktų iš dalies – žemesnio išsimokslinimo apklaustieji.

Nesutiktų – vyresni ir mažesnių pajamų tyrimo dalyviai.



100
80
60
40
20
10



17%

32%

APIBENDRINIMAS



APIBENDRINIMAS

Naudojimas pašto paslaugomis

- Daugiau nei pusė (58 proc.) apklaustųjų dažniausiai naudojami AB Lietuvos pašto paslaugomis siųsdami laiškus / siuntinius. 56 proc. naudojami UAB Omniva LT. 41 proc. – DPD Lietuva. 22 proc. – Venipak Lietuva. Po 7 proc. – DHL Lietuva ir Itella Logistics.
- 73 proc. respondentų dažniau renkasi paštomatą, kaip siuntų pristatymo būdą. Ketvirtadalis (24 proc.) – pristatymą į namus ar kitą pasirinktą vietą. 13 proc. – pašto siuntų atsiėmimą pašto skyriuose. 5 proc. – pašto siuntų atsiėmimą tam tikruose taškuose.
- Didžiausias dar priimtina laikomas atstumas iki pašto paslaugų teikimo vietų:
 - Iki stacionaraus pašto skyriaus, siuntų surinkimo ar išdavimo vietos: 7 proc. – iki 100 m, 45 proc. – iki 1 km, 30 proc. – 1-3 km;
 - Iki viešai naudojamų pašto dėžučių: 19 proc. – iki 100 m, 46 proc. – iki 1 km, 18 proc. – 1-3 km;
 - Iki paštomato: 18 proc. – iki 100 m, 49 proc. – iki 1 km, 19 proc. – 1-3 km.
- 67 proc. gyventojų svarbu, kad pašto paslaugos būtų draugiškos aplinkai: 18 proc. – labai svarbu, 49 proc. – svarbu.
- 38 proc. tyrimo dalyvių sutiktų mokėti didesnę kainą už draugiškesnes aplinkai pašto paslaugas: 25 proc. pasiruošę mokėti iki 5 proc. daugiau, 11 proc. – iki 10 proc. daugiau, 2 proc. – iki 20 proc. daugiau.
- 77 proc. apklaustųjų manymu, standartinė pašto paslauga ateityje privalo turėti informavimą SMS žinute prieš pristatant siuntą. 62 proc. nuomone, būtinas pristatymas į paštomatą. 60 proc. – siuntos sekimo paslauga. 50 proc. – žalos atlyginimas dėl vėlavimo pristatyti siuntą. 46 proc. – pristatymas į namus. 45 proc. įvardija informavimą el. paštu prieš pristatant siuntą. 44 proc. – apmokėjimo pristatant galimybę.

APIBENDRINIMAS

AB Lietuvos pašto teikiamų pašto paslaugų vertinimas

- Dauguma (82 proc.) tyrimo dalyvių naudojami AB Lietuvos pašto paslaugomis.
- Naudojamos AB Lietuvos pašto paslaugos:
 - 25 proc. siunčia laiškus Lietuvoje, 16 proc. – į užsienio šalis;
 - 40 proc. gauna laiškus Lietuvoje, 17 proc. – iš užsienio šalių;
 - 34 proc. siunčia siuntinius Lietuvoje, 17 proc. – į užsienio šalis;
 - 64 proc. gauna siuntinius Lietuvoje, 31 proc. – iš užsienio šalių;
- AB Lietuvos pašto paslaugomis dažniausiai naudojamos kartą per mėnesį (52 proc.). 32 proc. naudojasi kartą per metus.
- Dauguma (76 proc.) besinaudojančiųjų pašto paslaugoms apytiksliai išleidžia iki 20 Eur per metus: 29 proc. – iki 5 Eur, 27 proc. – 5-10 Eur, 20 proc. – 10-20 Eur.
- 80 proc. tyrimo dalyvių, besinaudojančių Lietuvos pašto paslaugomis, aktualiausia yra siuntinių siuntimo paslaugų kaina. 36 proc. – laiškų siuntimo kaina.
- 8 proc. apklausos dalyvių, besinaudojančių Lietuvos pašto paslaugomis, naudojami mobiliojo laiškininko paslaugomis.
- 37 proc. respondentų, besinaudojančių mobilaus laiškininko paslaugomis, teigimu, mobilusis laiškininkas atvyksta per vieną dieną. 27 proc. – per dvi dienas. 23 proc. – per tris dienas. 5 proc. – per keturias dienas. 7 proc. – per penkias dienas.
- 82 proc. besinaudojančiųjų mobiliojo laiškininko paslaugomis, mano, kad jie atvyksta greitai: 44 proc. – visiškai sutinka, 38 proc. – greičiau sutinka. 85 proc. manymu, mobilieji laiškininkai suteikia jiems visas reikalingas paslaugas: 43 proc. – visiškai sutinka, 42 proc. – greičiau sutinka. 81 proc. požiūriu, su mobiliaisiais laiškininkais lengva susisiekti ir užsakyti paslaugą: 44 proc. – visiškai sutinka, 37 proc. – greičiau sutinka.

APIBENDRINIMAS

- 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 (61 proc.) manoma, jog pašto skyrius turėtų veikti bent 5 dienas per savaitę.
- Vertindami mobilaus laiškinių atvykimo dažnį, 38 proc. apklaustųjų tikisi aptarnavimo bent 5 dienas per savaitę. 23 proc. – bent 3 dienas per savaitę.
- 27 proc. respondentų svarbu, kad pašto skyrius ar aptarnaujantis mobilus laiškininkas dirbtų daugiau darbo dienų per savaitę ar ilgesnėmis darbo valandomis: 7 proc. – svarbu ir sutiktų mokėti daugiau, 20 proc. – svarbu, tačiau nesutiktų mokėti daugiau.
- 68 proc. manymu, laiškai Lietuvoje turėtų būti pristatomi laikotarpyje iki 2 dienų: 19 proc. – per vieną dieną, 49 proc. – per dvi dienas. 53 proc. teigimu, siuntiniai Lietuvoje turėtų būti pristatomi per laikotarpį iki 2 dienų: 11 proc. – per vieną dieną, 42 proc. – per dvi dienas. 55 proc. nuomone, laiškai į ES šalis turėtų būti pristatomi laikotarpyje iki 4 dienų: 1 proc. – per vieną dieną, 6 proc. – per dvi dienas, 22 proc. – per tris dienas, 26 proc. – per keturias dienas. 45 proc. tyrimo dalyvių teigimu, siuntiniai į ES šalis turėtų būti pristatomi laikotarpyje iki 4 dienų: 1 proc. – per vieną dieną, 4 proc. – per dvi dienas, 15 proc. – per tris dienas, 25 proc. – per keturias dienas.
- 39 proc. tyrimo dalyvių sutiktų mokėti mažiau už lėtesnį pristatymą (pvz., pristatymas ketvirtą dieną po išsiuntimo Lietuvoje, pristatymas 7 dieną po išsiuntimo, siunčiant į ES šalis). 31 proc. respondentų nesutiktų, geriau mokėtų daugiau už greitesnį pristatymą (pvz., pristatymas sekančią dieną po išsiuntimo Lietuvoje, 5 dieną po išsiuntimo, siunčiant į ES šalis)
- Daugumą (79 proc.) apklaustųjų tenkina atstumas nuo gyvenamosios vietos iki stacionaraus pašto skyriaus: 49 proc. – tenkina, 30 proc. – iš dalies tenkina. 67 proc. tenkina atstumas nuo gyvenamosios vietos iki viešai naudoti skirtos pašto dėžutės: 41 proc. – tenkina, 26 proc. – iš dalies tenkina. 88 proc. tenkina atstumas iki paštomato: 63 proc. – tenkina, 25 proc. – iš dalies tenkina.
- 15 proc. respondentų sutiktų mokėti už pašto paslaugas daugiau, jei pašto paslaugos teikimo vieta būtų arčiau jų namų. 70 proc. – nesutiktų.

APIBENDRINIMAS

- Ketvirtadalį (24 proc.) gyventojų AB Lietuvos pašto prestižas ir ženklo žinomumas įtakoja pasirinkimą naudotis jų paslaugomis: 5 proc. labai stipriai įtakoja, 19 proc. gana stipriai įtakoja. 42 proc. nei įtakoja, nei neįtakoja.
- 31 proc. respondentų sutiktų, kad vietoje pašto skyriaus ar mobilaus laiškinių jų gyvenamojoje vietovėje būtų tik paštomatas, 41 proc. sutiktų iš dalies.

Kontaktinė informacija

UAB Spinter tyrimai
info@spinter.lt
tel. 863720595

