MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
VIEŠOJO VALDYMO FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO INSTITUTAS

DARIUS DŪKŠTA

VILNIAUS MIESTO SAVIVALDYBĖS ĮMONĖS UAB „VILNIAUS VIEŠASIS TRANSPORTAS" TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS KELEIVIŲ POŽIŪRIU

Magistro baigiamasis darbas

Vadovas
Doc. dr. *Aleksandras Patapas*

VILNIUS
2020

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
VIEŠOJO VALDYMO FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO INSTITUTAS

VILNIAUS MIESTO SAVIVALDYBĖS ĮMONĖS UAB „VILNIAUS VIEŠASIS TRANSPORTAS" TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS KELEIVIŲ POŽIŪRIU

Viešojo administravimo magistro baigiamasis darbas
Studijų programa 6211LX076

Vadovas
_____ Doc. dr. *Aleksandras Patapas*
2019 – 2020

Recenzentas
_____
2019-2020

Atliko
_____ Stud. Darius Dūkšta
2019 - 2020

VILNIUS
2020

TURINYS

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS 4

LENTELIŲ SĄRAŠAS 5

ĮVADAS 6

DARBO TIKSLAS IR UŽDAVINIAI 7

1. PASLAUGŲ KOKYBĖS TEORINIAI ASPEKTAI 8

1.1 Viešojo transporto kaip viešosios paslaugos samprata 8

1.2 Paslaugų kokybės samprata 10

1.3 Paslaugų kokybės vertinimas ir jo dimensijos 11

1.4 Paslaugų kokybės vertinimo modeliai 14

1.5 Viešųjų transporto paslaugų kokybės kriterijai 17

1.6 Teorinės dalies apibendrinimas 20

2. UAB „VILNIAUS VIEŠASIS TRANSPORTAS“ VEIKLA 23

3. TYRIMO METODIKA 27

4. TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ 30

BIBLIOGAFINIŲ ŠALTINIŲ SĄRAŠAS 61

SANTRAUKA 65

SUMMARY 66

PRIEDAI 67

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1.1 pav. Ch. Gronsroos patirtos paslaugų kokybės modelis 12
1.2 pav. Bendrosios suvoktos kokybės modelis 13
1.3 pav. Servqual paslaugų kokybės matavimo modelis 15
2.1 pav. UAB „Vilniaus viešasis transportas“ funkcijos 23
4.2.1 pav. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal kelionių dažnį viešuoju transportu per savaitę (proc.) 33
4.2.2 pav. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal kelionių dažnį viešuoju transportu per dieną (proc.) 33
4.2.3 pav. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal persėdimų skaičių vienos kelionės metu (proc.) 34
4.2.4 pav. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal dažniausiai naudojamą bilietų rūšį (proc.) 34
4.2.5 pav. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal tai ar jie turi nuosavą automobilį (proc.) 35
4.2.6 pav. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal nuomonę ar pagerėjo viešojo transporto kokybė (proc.) 35
4.4.1 pav. Paslaugų kokybės vertinimo skirstinys atsižvelgiant į respondento lytį 42
4.4.2 pav. Paslaugų kokybės vertinimo skirstinys atsižvelgiant į respondento amžių 43
4.4.3 pav. Paslaugų kokybės vertinimo skirstinys atsižvelgiant į respondento išsilavinimą 43
4.4.4 pav. Paslaugų kokybės vertinimo skirstinys atsižvelgiant į respondento kelionių dažnumą per savaitę 44
4.4.5 pav. Paslaugų kokybės vertinimo skirstinys atsižvelgiant į respondento kelionių dažnumą per darbo dieną 45
4.4.6 pav. Paslaugų kokybės vertinimo skirstinys atsižvelgiant į kaip dažnai respondentai persėda į kitą maršrutą per įprastą kelionę viešuoju transportu 46
4.4.7 pav. Laukiamos ir patirtos paslaugų kokybės vertinimas pagal atskiras dimensijas, atsižvelgiant į tai ar respondentai turi nuosavą automobilį ar neturi 47

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1.1 lentelė. Servqual metodikos kokybės kriterijai 16
1.2 lentelė. Svarbiausi keleivių reikalavimai viešajam transportui Europos Sąjungos šalyse 19
2.1 Lentelė. UAB „Vilniaus viešasis transportas“ veiklos duomenys 23
2.2 lentelė. UAB „Vilniaus viešasis transportas” strateginiai tikslai, uždaviniai, priemonės 24
3.1 lentelė. Tyrimo anketos struktūra 28
3.2 Lentelė. Adaptuoto Servqual klausimyno suderinamumas pagal dimensijas 28
3.3 Lentelė. Paslaugų kokybės vertinimo formulės pagal „Servqual“ metodiką 28
3.4 lentelė. UAB „Vilniaus viešasis transportas“ teikiamų paslaugų kokybės tyrime naudoti statistiniai kriterijai 51
4.1.1 lentelė. Tyrime dalyvavusių respondentų charakteristika 30
4.2.1 lentelė. Vilniaus viešojo transporto teikiamų paslaugų kokybės įvertinimo aritmetiniai vidurkiai skirtingose paslaugų kokybės dimensijose 31
4.2.2 lentelė. Spraga tarp respondentų lūkesčių ir patirtos kokybės 31
4.2.3 lentelė. Paslaugų kokybės spragos atskirose paslaugų kokybės dimensijose 32
4.2.4 lentelė. Viešojo transporto paslaugų vertinimas 32
4.3.1 lentelė. Apčiuopiamumo dimensijos teiginių vertinimas 36
4.3.2 lentelė. Patikimumo dimensijos teiginių vertinimas 37
4.3.3 lentelė. Reagavimo dimensijos teiginių vertinimas 38
4.3.4 lentelė. Tikrumo dimensijos teiginių vertinimas 39
4.3.5 lentelė. Empatijos dimensijos teiginių vertinimas 39
5.1 lentelė. Teiginiai, tarp kurių laukiamos ir patirtos kokybės vertinimų susiformavo didžiausios spragos 51

ĮVADAS

Viešasis transportas yra viena iš transporto sistemos rūšių, kuri turi užtikrinti keleivių vežimus, šalies, regionų, gyvenviečių funkcionavimą. Miestuose viešojo transporto sistema susiformavo dėl gyventojų, kurių traukos objektai išsidėstę įvairiais atstumais, susisiekimo poreikio. Viešasis transportas yra būtinoji paslauga žmonėms, palengvinanti jų gyvenimą, suteikianti galimybę laisvai ir nevaržomai judėti, garantuojanti miesto ūkinės, socialinės, kultūrinės sistemos nenutrūkstamumą. Šiandieniniame pasaulyje sklandžiai veikiantis miesto viešasis transportas yra neatskiriama modernaus miesto gyvenimo dalis, kuris turi atitikti vis didėjančius vartotojų poreikius.

Dėl miestų didėjimo ir jų modernizacijos viešojo transporto vaidmuo ekonominiame šalies vystymęsi smarkiai pasikeitė. Keleiviams neužtenka, kad viešasis transportas būtų, keleiviams reikalinga, kad jis atitiktų reikalavimus, kurie nuolatos auga. Šiandieninėje visuomenėje viešasis transportas turi užtikrinti ne tik žmonių galimybę greitai, patogiai, norimu laiku pasiekti visas miesto dalis, šiuolaikiniam vartotojui vis labiau tampa aktualūs kokybiniai kriterijai. Viešasis transportas susiduria su tokiomis problemomis kaip: saugumas, patogumas, prieinamumas, personalo elgesys, nustatyto grafiko laikymasis, informacijos stoka ir kt. (Skietrys et al., 2014). Norint, kad viešasis transportas ne tik sklandžiai funkcionuotų, bet taip pat tenkintų keleivių kiekybinius ir kokybinius poreikius, reikėtų nustatyti viešojo transporto teikiamų paslaugų kokybės problemas bei numatyti šių problemų sprendimus. Tai paskatino analizuoti viešojo transporto situaciją Vilniaus mieste, nustatyti teikiamų paslaugų kokybės trūkumus ir galimus jų sprendimo būdus.

Temos aktualumas, naujumas ir problema. Šiame magistro baigiamajame darbe, remiantis plačiai visame pasaulyje naudojamu paslaugų kokybės tyrimo instrumentu „Servqual“ klausimyno metodika, įvertinta Vilniaus viešojo transporto teikiamų paslaugų kokybė kliento požiūriu. Iki šiol Lietuvoje tiriant viešojo transporto paslaugų kokybę „Servqual“ metodika naudota nebuvo. Tyrimas reikšmingas tiriamai įmonei ir būsimiems viešojo transporto paslaugų tyrimams. Šio tyrimo aktualumą rodo viešojo transporto tyrimų gausa (Karalevičius, 2012; Popovas, 2012; Kičas, 2015; Ušpalytė-Vitkūnienė et. al., 2006 ir kt.). Tyrimų, kuriuose būtų nagrinėjama būtent Vilniaus viešojo transporto teikiamų paslaugų kokybė pavyko rasti tik keletą (Daraškevičienė, 2008; Ušpalytė-Vitkūnienė, 2006), taigi Vilniaus viešojo transporto paslaugų kokybė vis dar mažai analizuota tema.

Teorinė reikšmė. Surinkta ir įvertinta informacija apie Vilniaus viešojo transporto teikiamas paslaugas ir jų kokybę. Remiantis „Servqual“ klausimyno metodika, kuri yra viena plačiausiai naudojamų

paslaugų kokybės vertinimo metodikų visame pasaulyje, sukurtas klausimynas skirtas tirti viešojo transporto kokybę.

Praktinė reikšmė. Šis tyrimas aktualus Vilniaus savivaldybės įmonei UAB „Vilniaus viešasis transportas“. Tyrimo rezultatai bus pristatyti šios organizacijos darbuotojams.

DARBO TIKSLAS IR UŽDAVINIAI

Darbo tikslas: Įvertinti UAB „Vilniaus viešasis transportas” teikiamų paslaugų kokybę.

Uždaviniai:

1. Įvertinti keleivių laukiamą ir patirtą paslaugų kokybę ir su viešojo transporto teikiamomis paslaugomis susijusius veiksnius.
2. Išanalizuoti keleivių laukiamą ir patirtą paslaugų kokybę pagal atskiras paslaugų kokybės dimensijas.
3. Įvertinti keleivių socialinių demografinių charakteristikų bei kitų veiksnių sąsajas su paslaugų kokybe.

1. PASLAUGŲ KOKYBĖS TEORINIAI ASPEKTAI

1.1 Viešojo transporto kaip viešosios paslaugos samprata

Šiuolaikinėje visuomenėje tik nedidelė dalis žmogaus poreikių galėtų būti tenkinama be transporto. Viena iš transporto šakų yra keleivių vežimai, kurie užtikrina tiek šalies, tiek regionų, miestų bei gyvenviečių funkcionavimą. Prieš plačiau nagrinėjant viešojo transporto paslaugą kaip viešąją paslaugą, tikslinga apsibrėžti paslaugos sąvoką.

Paslauga yra komplikuotas reiškinys, kurį sunku apibrėžti, todėl yra daug skirtinų paslaugos sampratos variacijų. M. Czinkota ir I. Ronkainen (2012) teigia, kad paslauga yra tokia veikla, kuriai būdingi su ja susieti neapčiuopiamumo elementai. Joje nėra nuosavybės perdavimo veiksmo, tačiau pasireiškia sąveika su klientais arba su jų turimu turtu. Mokslininkai, H. S Bansal ir S. Taylor (2015) atlikę paslaugos apibrėžimų analizę atskleidė, kad paslauga yra laikinas vartotojo potyris, vykstantis jam sąveikaujant su įmonės, kuri teikia jam paslaugą personalu. Skirtingų autorių paslaugos apibrėžimų gausa pateikta 2 priede esančioje lentelėje, iš šioje lentelėje pateiktos informacijos galima pastebėti, kad yra kelios universalios paslaugų savybės, tai neapčiuopiamumas, nekaupiamumas, neatskiriamumas, heterogeniškumas (nevienodumas). Šios savybės yra bendros visų rūšių paslaugoms, tarp jų ir viešosioms paslaugoms, kurios be minėtų paslaugos savybių, turi ir kitų savitumų.

Viešųjų paslaugų tiekimo analizėje, nurodoma, kad viešosios paslaugos priklauso paslaugų grupei, kurioms būdingi tam tikri skiriamieji požymiai (VRM studija „Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų tiekimo analizė, 2010):

1. Jų teikimą reguliuoja valstybės ar savivaldybės valdžios institucijos.
2. Jos gali būti teikiamos tiesiogiai valstybės ar savivaldybės organizacijų.
3. Jos gali būti teikiamos taip pat finansuojant ir reguliuojant privačių ir/ar nevyriausybinių organizacijų veiklą, pastarosioms vykdant viešųjų paslaugų teikimą.
4. Šioms paslaugos būdinga, kad jos tenkina viešąjį interesą arba/ir duodą naudą visai visuomenei ar teritorinei bendruomenei.
5. Viešosios paslaugoms apibūdinamos kaip grynos viešosios gėrybės (policija, gaisrinė, gatvių apšvietimas ir kt.).
6. Viešosios paslaugos yra tokios, kurios visiems visuomenės ar teritorinės bendruomenės nariams yra socialiai reikšmingos gėrybės, tai:

- Paslaugos, teikiamos privatiems asmenims, bet duodančios „plačią“ naudą visai visuomenei ar teritorinei bendruomenei (pvz., bibliotekų, viešojo transporto, švietimo, šiukšlių tvarkymo paslaugos).
- Paslaugos yra svarbios visos visuomenės ar teritorinės bendruomenės gyvenimo lygiui, bet reikalaujančios tokių didelių investicijų, kad monopolinis šios paslaugos teikimas yra labiausiai tikėtinas.
- Paslaugos yra svarbios visuomenės ar teritorinės bendruomenės narių ar jų grupių gyvenimo kokybei, bet būtų per brangios, jei šias paslaugas teiktų privatus sektorius.

Nors viešosios paslaugos skiriamieji požymiai teoriškai yra aiškūs, tačiau kaip rašoma Vidaus Reikalų Ministerijos organizuotoje viešųjų paslaugų teikimo analizėje, jų pritaikymas praktikoje nėra paprastas. Iškyla diskutuojami klausimai: ar paslauga turi „plačią“ viešąją naudą?; Ar ji yra svarbi gyvenimo kokybei? Ir kt., (VRM studija „Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų tiekimo analizė, 2010). Taip pat svarbu atkreipti dėmesį, kad viešųjų paslaugų apibrėžimas gali skirtis skirtingose valstybėse, todėl, kad skirtingose šalyse ekonominio, socialinio, kultūrinio išsivystymo lygis yra skirtingas, taip pat gali skirtis ir valstybės vaidmuo viešųjų paslaugų teikime.

Analizuojant miesto viešąjį transportą taip pat nustatyta, kad jis atlieka šias miestui svarbias funkcijas: efektyvumo (mažina miesto gatvių apkrovimą), susisiekimo (garantuoja miesto ūkinės dalies funkcionavimą ir užtikrina miesto plėtrą), patikimumo ir ekologinę (saugo miestą nuo ekologinių problemų kurias sukelia didelis lengvųjų automobilių kiekis). Miesto viešasis transportas taip pat atlieka ir socialinę funkciją (pagrindinė judėjimo priemonė mažų pajamų gyventojams).

Viešasis transportas, kaip socialinė paslauga yra užtikrinta įstatymu. Šias paslaugas savarankiškai organizuoja savivaldybės, kurios turi teikti viešojo transporto paslaugas taip, kad jos būtų tinkamos pagal kainą visoms visuomenės socialinėms grupėms, taip pat atitikti kokybinius reikalavimus keleiviams ir nešti ekonominę naudą vežėjams, svarbu paminėti, kad šias paslaugas savivaldybės turi užtikrinti net komerciškai nuostolingomis sąlygomis. Kaip teigia V. Popovas (2012), tai yra sudėtinga užduotis, kadangi už visuomenės paslaugų naudojimąsi vartotojai atlygina tik nedidelę kaštų dalį (t.y keleiviai gali naudotis lengvatomis, bet viešąjį transportą teikiančiai įmonei nuostolius kompensuoja savivaldybės). Apibendrinant pateiktą informaciją galima teigti, kad savivaldybės teikiamos paslaugos turi būti ne tik efektyviai teikiamos, duodančios finansinę naudą tiekėjams, bet ir kokybiškos. Kadangi tikslai yra sunkiai suderinami neretai kyla sunkumai juos įgyvendinant.

Taigi viešasis transportas yra pasaugos, kurių tiekimą reguliuoja valstybės ar savivaldybės valdžios institucijos. Šios paslaugos turi bendrai visoms paslaugoms būdingus bruožus ir tam tikras tik joms

būdingas savybes. Viešosiom paslaugom būdingos naudą visai visuomenei ar teritorinei bendruomenei duodančių, viešąjį interesą tenkinančių paslaugų charakteristikos. Aptarus viešojo transporto paslaugos sąvoką viešosios paslaugos kontekste, sekančiame poskyryje yra nagrinėjama paslaugų kokybės samprata.

1.2 Paslaugų kokybės samprata

Šiandieniniame pasaulyje dėl vis didėjančių klientų reikalavimų paslaugos koktbei organizacijos turi nuolat rūpintis, kad teikiamos paslaugos atitiktų klientų lūkesčius arba juos viršytų, taip pat, kad kokybiška paslauga būtų suteikta laiku, vietoje ir už tinkamą kainą. Kaip teigia L. Bagdonienė ir J. Zemblytė (2005) norint, kad klientas gautų kokybišką paslaugą turi sklandžiai veikti visas paslaugos pateikimo procesas.

Žodis kokybė turi daug interpretacijų, iš kurių daugelis yra subjektyvios, todėl kokybė sąvoka yra daugialypė. Kaip teigia A. Šimkus ir L. Pilelienė (2010) kokybės terminą skirtingi žmonės skirtingai suvokia. P. Vanago (2008) teigimu, kokybės apibrėžimų diapazonas kinta nuo filosofinio (esminė žmogaus būties charakteristika) iki mokslinio lygmens (kokybė gali būti išmatuojama ir įvertinama). Kokybės sąvokos apibrėžimai pateikti 3 priede esančioje lentelėje, iš šioje lentelėje pateiktos informacijos galima pastebėti, kad mokslininkai apibūdinami kokybę dažnai remiantis vadybine (kokybės atitikimas kliento poreikiams) arba konstruktyvia (paslauga be defektų) prieiga (Burškaitienė, Vilkonienė, 2019). Apibendrinus skirtingų autorių požiūrį į kokybės sąvoką galima teigti, kad kokybė turi atitikti kliento poreikius ir būti be trūkumų Remiantis šiuo apibendrinimu galima teigti, kad organizacijos, norėdamos teikti kokybišką paslaugą visų pirma turi nustatyti kliento reikalavimus, nes tik juos įgyvendinus bus suteikta kokybiška paslauga.

Kaip galima pastebėti iš paslaugos ir kokybės sampratos apibrėžčių analizės, mokslininkai nėra sutarę dėl visuotinai priimtų paslaugos ir kokybės apibrėžimų. Todėl termino „paslaugos kokybė“ apibrėžimų spektras taip pat yra labai platus. Dažniausiai mokslininkai paslaugos kokybę apibūdina kaip vartotojo lūkesčių ir realiai gautos paslaugos kokybės atitikimą. Kaip teigia A. Parasuraman, VA. Zeithaml ir L.L Berry (1985), vienas iš universaliausių paslaugos kokybės apibrėžimų yra šis: paslaugos kokybė yra skirtumas tarp klientų lūkesčių ir realiai patirtos paslaugos kokybės. Paslaugų kokybės apibrėžimų interpretacijų, mokslinėje literatūroje yra labai įvairių. Pasak P.H Kotler ir L. K Keller (2012), tai gebėjimas tenkinti vartotojo poreikius, suteikiat jam naudos. R. Pukelytė, Ch.Grönroos (2007) paslaugų kokybę traktuoja kaip vartotojo suvokiamą kokybę. T. Palaima (2005), V. Poškutė ir L. Bivainienė (2011), kaip reikalavimų atitikimą. Paslaugo kokybės apibrėžimų gausa pateikta

4 priede esančioje lentelėje, iš šioje lentelėje pateiktos informacijos galima pastebėti, kad skirtingi teoretikai, mokslininkai, tyrėjai paslaugos kokybės sąvoka apibrėžia skirtingai, tačiau yra sutinkama, kad paslaugų kokybę galima analizuoti tiek subjektyviai, tiek objektyviai (Poškutė, Bivainienė, 2011). A. Šimkus ir L. Pilelienė (2010), nurodo, kad objektyvi paslaugos kokybė atspindi apčiuopiamus, išmatuojamus dalykus. Objektyvumą nurodo faktai, skaičiai, laiko ir materialinės sąnaudos ir pan. Subjektyviai kokybė vertinama per vartotojo išgyvenimus, lūkesčius, požiūrį ir kt. Apibūdinant paslaugų kokybę subjektyviai yra išskiriama daug ypatybių, kuriomis gali būti nusakoma paslaugos kokybė. Taip yra todėl, kad svarbiausi paslaugų kokybės vertintojai yra ne teikėjai, o vartotojai, turintys skirtingus lūkesčius. Taigi vienu ar kitu atveju kokybiška paslauga yra ta, kuri atitinka kliento lūkesčius, todėl klientų lūkesčių nustatymas yra vienas iš svarbiausių paslaugų kokybės vertinimo objektų, nes tik atitikus juos organizacija galės pateikti kokybišką paslaugą.

Apibendrinant paslaugos kokybės sąvoką, galima teigti, kad ji gali būti apibrėžta vadybiniu ir konstruktyviu požiūriu; paslaugų kokybė gali būti suvokta objektyviai ir subjektyviai; ji yra vartotojo poreikių ir lūkesčių patenkinimo lygis, matas skirtas klientų pasitenkinimo lygiui nustatyti. Apibrėžus pasaugų kokybės sąvoką, sekančiame poskyryje yra nagrinėjama mokslinė literatūra susijusi su paslaugų kokybės vertinimu ir jo dimensijomis.

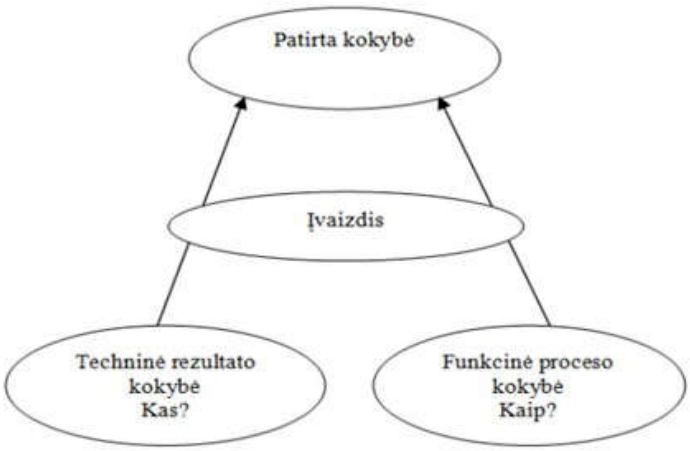
1.3 Paslaugų kokybės vertinimas ir jo dimensijos

Dėl didėjančių klientų lūkesčių paslaugos kokybei, didėja ir reikalavimai paslaugos kokybei, todėl išauga paslaugų kokybės vertinimo svarba. Nes tik atlikus paslaugos kokybės vertinimą galima nustatyti kokybės lygį ir tokiu būdu projektuoti paslaugos kokybės tobulinimo kryptis. Kaip teigia A. Šimkus ir L. Pilelienė (2010) svarbiausias kokybės vertinimo tikslas yra nustatyti vartotojo pasitenkinimą paslauga ir įvertinti kiek vartotojo lūkesčiai atitiko kokybę. Paslaugų kokybės tyrimams naudojama įvairių modelių, kuriuose susijungia teorija su praktika, o modelio pasirinkimą lemia tiriamos paslaugos rūšis ir tyrimo tikslas.

Analizuojant mokslinę literatūrą, pavyko pastebėti, kad mokslininkai neabejoja paslaugos kokybės vertinimo reikalingumu, tačiau kriterijų, kokiais turėtų būti vertinama paslaugos kokybė yra daug. Pasak R. Pukelytės (2010) vertinant paslaugų kokybę nėra lengva išskirti kokie kriterijai yra svarbiausi, tačiau vartotojo pasitenkinimas yra neabejotinai vienas svarbiausių. Taip pat sutariama, kad yra dvi pagrindinės dimensijos (techninė ir funkcinė kokybė), kuriomis remiantis ir yra dažniausiai vertinama paslaugos kokybė. Šias dimensijas pirmasis išskyrė Ch. Gronroos, kuris dar 1982 metais įvardijo, kad techninė

kokybė yra kokybės išorinė išraiška, o funkcinė kokybė yra metodas arba būdas kaip yra pateikiama paslauga gavėjui.

Aptarti svarbiausi paslaugos kokybės vertinimo elementai t.y vartotojo pasitenkinimas, techninė ir funkcinė paslaugos kokybės diemsnijos, atsispindi Ch. Gronsroos patirtos paslaugų kokybės modelyje, kuris pavaizduotas 1.1 paveiksle. Iš 1.1 paveiksle pavaizduotos informacijos galima pastebėti, kad realiai patirta vartotojo kokybė susidaro iš techninės (kokia paslauga buvo pateikta) ir funkcinės (kaip paslauga buvo pateikta) kokybės aspektų. Taip pat svarbu pastebėti, kad įmonės, kuri teikia paslaugą įvaizdis (kokį klientas turi susidaręs nuomonę apie paslaugą tiekiančią įmonę) gali koreguoti patirtą kokybę (Vengrinė, Langvinienė 2008).

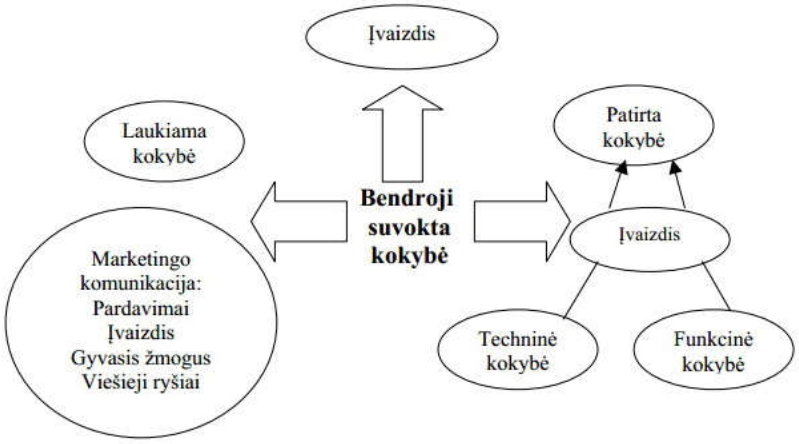


Cit. pagal E. Vitkienė (2008)
1.1 pav. Ch. Gronsroos patirtos paslaugų kokybės modelis

Pasak D. C. S. Summers (2005) įvaizdis yra filtras padedantis vartotojui įsisąmoninti patirtos paslaugos kokybės technines ir funkcines ypatybes. Todėl galima teigti, kad įmonės įvaizdis yra svarbus aspektas galintis nulemti vartotojo patirtą kokybę t.y teigiamas tiekėjo įvaizdis gali pridėti vertės vartotojo patirtai kokybei, o neigiamas tiekėjo įvaizdis gali sumenkinti patirtą paslaugos kokybę.

Analizuojant paslaugų kokybės vertinimo kryptis, pastebėta, kad Ch. Gronsroos patirtos paslaugų kokybės modelis buvo patobulintas ir sukurtas bendros suvoktos kokybės modelis. Šis modelis buvo sukurtas pridėjus dar vieną svarbų paslaugos vertinimo aspektą - vartotojo laukiama kokybę (žr., 1.2 pav.). Kaip teigia R. Pukelytė (2010) paslaugos kokybė nustatoma paslaugos vartotojui įvertinus savo lūkesčius paslaugai ir tai ką jis realiai gavo, kokią pasaugos kokybę patyrė. Mokslininkai P.H Kotler ir K.L Keller (2012) apibendrinę informaciją paslaugų kokybės vertinimo tema, taip pat nustatė, kad vartotojai galutinį sprendimą dėl paslaugos kokybės priima palygindami savo tai ko tikėjosi iš paslaugos ir ką realiai gavo. Kaip teigia N. Langvinienė ir B. Vengrinė (2005), bendrą suvoktą kokybę suformuoja santykis tarp

vartotojo patirtos ir laukiamos kokybės. Bendros suvoktos kokybės susiformavimo mechanizmas pavaizduotas 1.2 paveiksle, iš kurio galima pastebėti, kad vartotojas galiausiai paslaugos kokybę įvertina palyginęs tai ko tikėjosi iš paslaugos, su tuo kokią paslaugą realiai gavo, o šiuos du vienetus apjungia organizacijos įvaizdis. Vartotojas lieka nepatenkintas jei patirta kokybė yra mažesnė už lauktą kokybę (Parasuraman et. al., 1985).



Cit. pagal: J. Titko, N. Lance (2012)
1.2 *pav.* Bendrosios suvoktos kokybės modelis

Kaip jau išsiaiškinta vartotojo patirta kokybė susiformuoja funkcinės ir techninės paslaugos tiekimo sąveikoje, kurią gali paveikti paslaugos tiekėjo įvaizdis, todėl kas daro poveikį kliento laukiamai paslaugas kokybei taip pat svarbu nustatyti.

Kaip teigia L. Bagdonienė ir R. Hopenienė (2009) laukiamą paslaugos kokybę taip pat formuoja keletas veiksnių, tai :

- rinkodara,
- žodinis bendravimas,
- išankstinis įvaizdis,
- vartotojo poreikiai,

C. H Gronroos (2001) analizavo įvairius kokybės tyrimus, jų tipus, rūšis, tikslus. Susisteminęs informaciją nustatė, vertinant paslaugų kokybę reikia atkreipti dėmesį, kad:

- Kokybės vertinimas turėtų būti orientuotas į vartotojų poreikius, norus ir lūkesčius.
- Paslaugos ir paslaugos teikimo procesas yra neatskiriama kokybės dalis.
- Pirkėjo ir pardavėjo bendradarbiavimo rezultatas ir yra kokybė.
- Kokybei įtaką daro visi darbuotojai net ir tie, kurie tiesiogiai nekontaktuoja su vartotojais.

- Kadangi kokybė yra bendras visos organizacijos darbo rezultatas, siekiant geresnės kokybės turi būt stebimi visų organizacijos struktūrų lygių pokyčiai.

Taip pat yra svarbu nustatyti į kokias dimensijas yra atsižvelgiama vertinant paslaugų kokybę. Analizuojant mokslinę literatūrą, pavyko pastebėti, kad tokių dimensijų yra daug, skirtingi autoriai nurodo skirtingas dimensijas kuriomis remiantis yra nustatoma paslaugos kokybė. Dimensijų įvairovė, kuria pavyko rasti pateikta 5 priede esančioje lentelėje. Iš 5 priede esančios lentelės informacijos galima matyti, kad dažniausiai minimos apčiuopiamumo, patikimumo, reagavimo, reagavimo, empatiškumo, prieinamumo dimensijos. Dimensijos pasirenkamos priklausomai nuo to, kokioje plotmėje paslaugų kokybės samprata yra analizuojama ir vertinama.

Apibendrinus galima teigti, kad paslaugos kokybės vertinimas yra sudėtingas procesas. Kaip teigia A. Vanagas (2008) šis procesas apima visą įmonės organizacinę veiklą, jos kultūrą, vartotojus, tiekėjus, technines, technologines galimybes. R. Kinderis, L. Žalys ir I. Žalienė (2011) taip pat sutinka, kad paslaugų kokybės vertinimas yra sudėtingas reiškinys aprėpiantis kokybės kategorijas, tipus, lygius, kriterijus, veiksnius, dimensijas bei standartus. Kaip nustatyta iš šiame poskyryje pateiktos informacijos pagrindiniai paslaugų kokybės kriterijai yra vartotojų pasitenkinimas paslaugomis bei laukiamos ir patirtos kokybės santykis. Šių kriterijų analizė leidžia aptikti silpnas paslaugų kokybės sritis, o tai sudaro sąlygas organizacijoms tobulinti teikiamas paslaugas. Aptarus paslaugų kokybės vertinimą ir jo dimensijas, sekančiame poskyryje išanalizuoti konkretūs paslaugų kokybės vertinimo modeliai.

1.4 Paslaugų kokybės vertinimo modeliai

Paslaugų kokybės vertinimo modeliai leidžia organizacijoms atpažinti kokybės problemas, planuoti kokybės gerinimo programas, kurios padėtų gerinti efektyvumą ir pelningumą (Shahin, 2010). Dėl didėjančio paslaugų vartotojų reiklumo kokybės matavimas ir vertinimas tampa prioritetine įmonių sritimi, todėl paslaugų kokybės vertinimo modelių padedančių suvokti kokybės prigimtį, jos valdymą, kokybės trūkumus yra daug. Paslaugų kokybės tyrimams naudojama įvairių modelių, kuriuose susijungia teorija su praktika, modelio pasirinkimą lemia tiriamos paslaugos rūšis ir tyrimo tikslas. R. Kinderio, L. Žalio ir I. Žalienės (2011) ir kt., nuomone paslaugų kokybės vertinimo modeliai gali būti grupuojami atsižvelgiant į tyrimo pobūdį ir kryptį. Modelių įvairovę lemia ir tai, kad paslaugų kokybės vertinimas gali būti atliekamas įvairiai: pagal lygmenis, kategorijas, kriterijus, veiksnius, rodiklius, tipus ir būkles.

Paslaugų kokybės vertinimo modelių yra daug, skirtingi modeliai akcentuoja skirtingas paslaugos kokybės sritis, tačiau dažniausiai paslaugos kokybė yra vertinama iš vartotojo suvoktos kokybės perspektyvos. Pagrindiniai paslaugų kokybės vertinimo modeliai, kuriuos pavyko rasti analizuojami

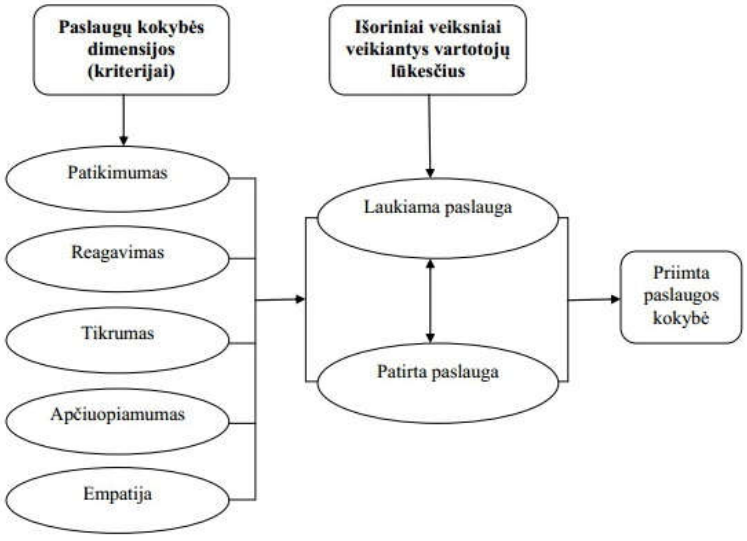
mokslinėje literatūroje, pateikti 6 priede. Modelių gausa parodo paslaugos kokybės vertinimo sudėtingumą, todėl reikėtų rinktis geriausiai išanalizuotą ir vertinamą paslaugos kokybės modelį. Kaip geriausiai tinkantis paslaugų kokybei matuoti, beveik visuotinai palankiai pripažintas modelis yra „Servqual“ kokybės modelis, kurį autoriai A. Parasuraman, V. A. Zeithalm ir L.L. Berry (1985) suformavo išplėtoję 1985 metais sukurtą paslaugų kokybės spragų modelį. Patobulinus minėtą modelį, įsigalėjo „Servqual“ paslaugų kokybės vertinimo metodika, kuri yra pagrįsta požiūriu, kad klientų vertinimas atspindi paslaugos kokybę. Kaip teigia T. Palaima (2005), ši metodika leidžia:

- Nustatyti skirtumą tarp vartotojų patirtos kokybės ir lūkesčių;
- Palyginti dviejų konkuruojančių įmonių paslaugų kokybę ir konkurencingumą toje pačioje šakoje;
- Išskirti vartotojų segmentus, atsižvelgiant į skirtingą kokybės sampratą;
- Fiksuoti paslaugų kokybės pokyčius atskirais laikotarpiais.

Siekiant atskleisti Servqual modelio tinkamumą paslaugų kokybei įvertinti, mokslininkai pateikia šiuos argumentus:

- Paprastumas, efektyvumas. Servqual matavimo būdas yra ne tik paprastas, bet ir efektyvus, atskleidžiant bendrai suvoktą paslaugų kokybę, stiprias ir silpnas paslaugų puses (Korsakaitė, 2004; Poškutė, Bivainienė, 2011).
- Platus pripažinimas ir naudojimas.
- Galimybė identifikuoti suvokiamą paslaugų kokybę (Bučiūnienė, Piligrimienė, 2002) ir adaptuoti klausimyną skirtingų paslaugų rūšių kokybei vertinti (Šimkus, Pilelienė, 2010).

Servqual paslaugų kokybės matavimo modelio schema yra pavaizduota 1.3 paveiksle.



Cit. pagal: R. Tilvytienė, I. Svetikienė (2010)
1.3 pav. Servqual paslaugų kokybės matavimo modelis

Iš 1.3 paveiksle pateiktos informacijos, galime pastebėti, kad Servqual paslaugų kokybės matavimo modelis sukurtas taip, kad juo naudojantis galima nustatyti tiek klientų lūkesčius, tiek realiai patirtos paslaugos kokybę, taip pat skirtumą tarp jų, kuris ir identifikuoja realiai suvoktą paslaugos kokybę. Šiame modelyje yra išskirti paslaugos kokybės kriterijai, remiantis jais klientai ir vertina paslaugų kokybę.

Paslaugų kokybės kriterijai ir jų apibūdinimas yra pateikti 1.1 lentelėje. Iš 1.1 lentelėje pateiktų duomenų galime pastebėti, kad yra išskirtos pagrindinės penkios paslaugų kokybės dimensijos, kurios nekinta nepaisant analizuojamo konteksto ir yra pritaikomos analizuojant paslaugų kokybę plačiąja prasme.

1.1 lentelė. Servqual metodikos kokybės kriterijai

Apčiuopiamumas	Viskas kas patvirtina paslaugos realumą (įmonės būstinė, jos interjeras ir eksterjeras, personalo, įrangos, kitų bendravimo metu naudojamų priemonių, medžiagų išvaizda).
Patikimumas	Organizacijos veiklos ir patikimumo pastovumas. Gebėjimas teikti paslaugą be klaidų
Reagavimas (operatyvumas, lankstumas).	Personalo operatyvumas, pasireiškiantis noru visuomet suteikti klientui paslaugą greitai. Taip pat atitinkamai reaguoti į išsakytas klientų pastabas.
Tikrumas (garantija)	Tikrumas apima darbuotojų gebėjimą bendrauti su klientais, sukeliant pasitikėjimą įmone ir paslauga. Personalas turėtų su klientu bendrauti pagarbiai, suprantant jo poreikius. Kontaktinis personalas, privalo turėti tam tikrų žinių ir įgūdžių, reikalingų kokybiškai paslaugai atlikti.
Empatija	Kontaktinio personalo gebėjimas suprasti vartotojo poreikius. Įmonės darbo laiko, vietos, informacijos apie paslaugas prieinamumas.

Sudaryta darbo autoriaus pagal: L. Bagdonienę, R. Hopenienę (2009)

Siekiant įvertinti Servqual paslaugų kokybės matavimo modelyje nurodytiems penkiems kokybės vertinimo kriterijams yra sudaromas klausimynas. Klausimyną dažniausiai sudaro nuo 20 iki 30 teiginių. Šie teiginiai sugrupuoti tokia tvarka: teiginius pagal kuriuos yra vertinami klientų lūkesčiai, atitinka teiginiai, pagal kuriuos yra vertinama realiai kliento gautos paslaugos kokybė. Visi teiginiai vertinami Likerto skalės pagalba, įvertinimų pasirinkimas nuo „visiško nesutikimo“ iki „visiško sutikimo“ (Slatkevičienė, Vanagas, 2001).

Nors Servqual modelis yra plačiai naudojamas jis sulaukia ir kritikos. Bene daugiausiai kritikos Servqual modelis sulaukia už tai, kad ši priemonė iš esmės orientuota į paslaugų teikimo procesą.

Kaip teigia H. A Bekhet ir B. A Al-allak (2011) Servqual kokybės modelis yra kritikuojamas dėl šių priežasčių:

- Klientų lūkesčiai negali išlikti pastovūs bėgant laikui;
- Servqual modelio silpnybė yra negalėjimas teikti pakankamai informacijos strategijos įgyvendinimui ir išteklių paskirstymui, kuriais siekiama padidinti klientų pasitenkinimo valdymą.

- Servqual modelis nebuvo naudojamas siekiant įvertinti klientų pasitenkinimą įvairiuose scenarijuose, labiau naudojamas iš anksto numatytas scenarijus.

Apibendrinus galima teigti, kad dėl paprastumo ir efektyvumo, plataus pripažinimo ir naudojimo, lankstaus taikomumo Servqual modelis yra ganėtinai validus instrumentas paslaugų kokybei įvertinti. Bene svarbiausia šio modelio savybė yra ta, kad jis leidžia identifikuoti ir palyginti ne tik vartotojų patirtą, bet ir laukiamą kokybę. Aptarus paslaugų kokybės vertinimą jo dimensijas ir modelius, sekančiame poskyryje yra analizuojama būtent viešųjų transporto paslaugų kokybės kriterijai.

1.5 Viešųjų transporto paslaugų kokybės kriterijai

Viešojo transporto paslaugos yra priskiriamos viešųjų paslaugų grupei. Kaip teigia A. Raipa ir E. Petukienė (2009) viešosiomis pasaugomis vadinamos tokios paslaugos, kurios duoda bendrą naudą visuomenės nariams ir tam tikra prasme vartojamos kolektyviai, o pilietis vertinamas kaip klientas, kuris, mokėdamas mokesčius valstybei, iš jos reikalauja kokybiškų paslaugų suteikimo. Kokybiškų paslaugų klientas reikalauja iš visų paslaugų, neatsižvelgiant į tai ar jos yra viešos ar ne. Todėl, viena vertus, viešųjų paslaugų teikėjai turi pasiekti pusiausvyrą tarp finansinių, institucinių pajėgumų, kita vertus, jie turi tenkinti piliečių lūkesčius dėl paslaugos kokybės (Raipa, Petukienė, 2009).

Analizuojant mokslinę literatūrą viešųjų transporto paslaugų kokybės tema, pavyko rasti lietuvių kalba atliktą didelę studiją. R. Ušpalytė-Vitkūnienė (2006), rašydama daktaro disertaciją apie viešojo transporto modeliavimą ir plėtrą, atliko išsamią analizę šia tema, autorė nustatė, kad naudojimąsi viešuoju transportu lemia transporto aptarnavimo kokybė, kuri yra vertinama aptarnavimo lygiu (angl. Level of Servise). Toks terminas pasirinktas iš masinio aptarnavimo teorijos ir vartojamas transporto priemonių judėjimo ir keleivių pervežimo sąlygoms įvertinti. Kiekvienas gyventojas gali rinktis transporto priemonių rūšį kelionėms, o jų pasirinkimą lemia tokie veiksniai, kaip prieinamumas, kokybė, kaina ir reputacija. Aukštesnis viešojo transporto aptarnavimo lygis užtikrina, kad dažniau bus pasirinkta ši transporto rūšis kelionėms (Ušpalytė-Vitkūnienė, 2006).

Taigi, kokybiškesnės viešojo transporto paslaugos gali lemti dažnesnį viešojo transporto naudojimą, todėl viešojojo transporto kokybė yra reikšmingas faktorius, galintis nulemti keleivių, kurie turi galimybę rinktis (t.y ne visi keleiviai gali rinktis kuria transporto priemone keliauti, ypač dėl finansiniu priežasčių, todėl finansinis aspektas šiems keleiviams yra vienintelis renkantis transporto priemonę kelionėms, jie rinksis viešajį transportą nežiūrint į tai ar ši paslauga yra kokybiška ar ne), kuria transporto priemone keliauti, apsisprendimą. R. Ušpalytė-Vitkūnienė (2006), išnagrinėjusi viešojo

transporto valdymo modelius teigia, kad daugelio modelių svarbiausias struktūrinis komponentas yra keleiviai. Taip pat nurodo, kad rinkos dėsningumai lemia, jog keleiviai šioje sistemoje tampa vis svarbesni, šį faktą pagrindžia didėjantys tyrimų, apklausų skaičiai viešojo transporto srityje, siekiant sužinoti keleiviams įtaką darančius veiksnius, naudojantis viešuoju transportu. Ši informacija patvirtina ir šio darbo 1.3 ir 1.4 poskyriuose pateiktą medžiagą, kad vertinant paslaugos kokybę, pagrindinis vertintojas yra jos vartotojas.

Norint pilnai atskleisti viešojo transporto paslaugų kokybės kriterijus, svarbu aptarti veiksnius, darančius įtaką kelionės būdo pasirinkimui, nes šie veiksniai neretai dubliuojasi su kokybės kriterijais t.y yra ir veiksnys kelionės būdo pasirinkimui, ir kokybės kriterijus pvz. infrastruktūra. Šiuos veiksnius nagrinėjo daugelis mokslininkų ir pateikė skirtingus jų svarbos rodiklius. Pavyzdžiui, mokslininkas A. Waldo (1999) teigia, kad kelionės būdui poveikį daro laiko, komforto, kainos, suderinamumo galimybės aspektai. A. Simma ir K.W. Axhausen (2002) išnagrinėjęs Švedijos, Vokietijos ir Didžiosios Britanijos mokslininkų studijas, apibendrino veiksnius kurie gali daryti įtaką transporto pasirinkimui ir suskirstė juo į dvi grupes:

1. Veiksniai, skatinantys naudotis viešuoju transportu. Aptarnavimą apibūdinantys rodikliai: viešojo transporto maršrutinio tinklo pasiekiamumas, aptarnavimo dažnumas, infrastruktūra, komfortas ir t. t. Pažymėtina, kad viešojo transporto kursavimo dažnumas turi didesnę įtaką negu kokybė. Antras veiksnys, skatinantis naudotis viešuoju transportu - degalų kainos kitimas.

2. Veiksniai, skatinantys nesinaudoti viešuoju transportu: lengviau įsigyjamas automobilis, gyventojų kėlimasis į periferinius rajonus toliau nuo miesto centro ir gyventojų senėjimas.

Kaip teigia R. Ušpalytė ir M. Burinskienė (2004) Lietuvos miestuose ryškėja visi veiksniai, dėl ko nesinaudojama viešuoju transportu, t. y. lengviau įsigyti automobilį, gyventojai keliasi į periferinius rajonus toliau nuo miesto centro, gyventojai sensta. Dėl to per paskutinius 10 metų automobilizacijos lygis Lietuvoje pakilo beveik du kartus.

Vertinant būtent viešųjų transporto paslaugų kokybę yra išskiriami tam tikri kokybės kriterijai. Šiuos kriterijus nagrinėjo nemažai viešojo transporto kokybės teoretikų, kurie apžvelgę įvairius tyrimus, nurodo, kad keleiviai, kalbėdami apie viešojo transporto kokybę, mini tokius elementus, kaip: reguliarumas, patikimumas, stotelės infrastruktūra, transporto priemonių būklė ir komfortas, informacijos apie viešąjį transportą pasiekiamumas stotelėse, namie, darbe (Franzen, 1999; Ušpalytė, Burinskienė, 2004; Ušpalytė-Vitkūnienė, 2006). Anot E. Skietrio, A. Raipos ir V. Smalsksio (2008) mokslininkai nagrinėdami viešojo transporto temą, išskiria tokius pagrindinius viešojo transporto kokybės vertinimo kriterijus:

1. Saugumas. Keleiviai, naudodamiesi viešojo transporto teikiamomis paslaugomis turi jaustis saugūs;

2. Patogumas ir švara. Viešojo transporto priemonėse ir autobusų stotelėse, turėtų būti patogu, tvarkinga, švaru;

3. Prieinamumas. Nepaisant žmonių socialinės padėties visuomenėje, viešojo transporto paslaugos turi būti visiems prieinamos;

4. Dėmesingumas. Viešojo transporto įmonių personalui (vairuotojams, direktoriui ir kt.) turi būti svarbūs kiekvieno keleivio poreikiai bei jų nuomonė;

5. Tinkamumas. Kiekvienas keliaujantis viešuoju transportu asmuo, turi turėti galimybę vykti iš savo gyvenamosios vietos į tam tikrą jiems reikiamą vietą, jiems patogiu laiku;

6. Suprantamumas. Keleiviai, naudodamiesi viešojo transporto siūlomomis paslaugomis, turi suprasti, kaip naudotis šiomis paslaugomis, pateikiant jiems efektyvią ir suprantamą informaciją.

R. Ušpalytė-Vitkūnienė (2006) daktaro disertacijoje „Miesto viešojo transporto maršrutinio tinklo modeliavimas ir plėtra“ plačiai nagrinėjo viešojo transporto kokybės aspektus ir pateikė susistemintą, keleivių reikalavimų viešajam transportui Europos sąjungos šalyse, informaciją (žr., 1.2 lentelė).

1.2 lentelė. Svarbiausi keleivių reikalavimai viešajam transportui Europos Sąjungos šalyse

Reikalavimai	Prancūzija	Portugalija	Ispanija	Vokietija	Olandija
Svarbiausias	Keliavimo greitis	Saugumas	Saugumas	Kaina	Kaina
Antras pagal svarbumą	Reguliarumas	Punktualumas, patikimumas	Apsauga	Susisiekimas	Apsauga
Trečias pagal svarbumą	Punktualumas, patikimumas	Išvykimų dažnumas	Punktualumas, patikimumas	Punktualumas, patikimumas	Punktualumas, patikimumas

Sudaryta darbo autoriaus pagal: R. Ušpalytę-Vitkūnienę (2006)

Iš 1.2 lentelėje pateiktų duomenų galima pastebėti, kad dažniausiai minimi reikalavimai yra saugumas, kaina, apsauga, punktualumas, patikimumas, susisiekimas.

A. Laurinavičius ir kt., (2012) taip pat išskyrė veiksnius, darančius įtaką gyventojų naudojimuisi viešojo transporto paslaugomis, keleivio požiūriu:

- Patikima informacija prieš kelionę ir jos metu;
- Optimaliai parinktas ir suderintas laikas;
- Patikimumas ir saugumas;
- Aukšta personalo kvalifikacija;

- Pakankamas maršrutų pasiekiamumas (pėstiesiems, automobilių vairuotojams, dviratininkams);
- Patrauklus stotelių dizainas;
- Aukšto lygio standartų transporto priemonės.

R. Ušpalytė-Vitkūnienė (2006) išanalizavusi tyrimus, kuriuose nagrinėjama Europos ir JAV miestų viešojo transporto kokybė, apibendrintai pateikia veiksnius, kurie skatina naudotis viešuoju transportu:

1. Patogumas, nusakomas kaip optimaliai parinkti maršrutai, geras viešojo transporto maršrutų pasiekiamumas ir pakankamas aptarnaujančių maršrutų dažnis.
2. Komfortas, tai patogios ir greitos transporto priemonės bei gerai įrengtos stotelės.
3. Prieinamumas. Lengvai prieinama ir detaliai paruošta informacija apie viešojo transporto maršrutų tinklą ir jo tvarkaraščius; nustatyti tarifai, kurie suteiktų galimybę naudotis viešuoju transportu net ir mažas pajamas gaunantiems gyventojams; saugumo užtikrinimas stotelėse laukiantiems žmonėms (ypač periferinėje miesto zonoje).
4. Saugumas, tai mažas miesto viešojo transporto sukeliamų avarijų skaičius.
5. Aplinkosauga. Tai mažesnė aplinkos tarša transporto priemonių išmetamosiomis dujomis ir keliamu triukšmu; mažiau transporto priemonėmis apkrautas miesto centras.

Apibendrinus mokslinę literatūrą viešojo transporto pasaugų kokybės tema galima teigti, kad svarbiausi keleivių viešojo transporto kokybės kriterijai yra jo patogumas, kurį rodo optimaliai parinkti maršrutai, pakankamas aptarnaujančiųjų maršrutų dažnis, geras viešojo transporto maršrutų pasiekiamumas. Be šių, specifinių viešajam transportui taikomų kriterijų, yra ir bendrai visoms paslaugoms būdingų kokybės kriterijų, tokių kaip prieinamumas, saugumas, dėmesingumas ir kt., taip pat sutinkama, kad pagrindinis viešojo transporto paslaugos kokybės vertintojas yra keleivis (t.y paslaugos klientas). Taigi galima daryti išvadą, kad vertinant būtent viešojo transporto paslaugos kokybę gali būti taikomi tie patys kokybės vertinimo modeliai ir dimensijos kaip ir vertinant kitų paslaugų kokybę.

1.6 Teorinės dalies apibendrinimas

Apibendrinant paslaugų kokybę teoriniu aspektu, galima teigti, kad dėl didėjančio paslaugų vartotojų reiklumo kokybės matavimas ir vertinimas tampa prioritetine organizacijų sritimi. Kokybiška paslauga yra ta, kuri atitinka kliento lūkesčius, todėl klientų lūkesčių nustatymas yra vienas iš svarbiausių paslaugų kokybės vertinimo objektų. Todėl organizacijos, norėdamos teikti kokybišką paslaugą visų pirma turi nustatyti kliento reikalavimus, nes tik išpildžius kliento poreikius bus suteikta kokybiška

paslauga. Organizacijos turi nuolat rūpintis, kad teikiamos paslaugos atitiktų klientų lūkesčius dėl paslaugos kokybės arba juos viršytų, taip pat, kad kokybiška paslauga būtų suteikta laiku, vietoje ir už tinkamą kainą.

Nors paslaugą skirtingi autoriai apibrėžia skirtingai, apibrėžimų spektras varijuoja nuo filosofinio (esminė žmogaus būties charakteristika) iki mokslinio lygmens (kokybė gali būti išmatuojama ir įvertinama), tačiau sutinka, kad visoms paslaugoms bendros būdingos savybės yra šios: neapčiuopiamumas, nekaupiamumas, neatskiriamumas, heterogeniškumas. Šios savybės yra būdingos ir viešojo transporto paslaugoms, kurios yra priskiriamos viešųjų pasagų grupei. Be minėtų, visoms paslaugoms būdingų bruožų viešosios paslaugos pasižymi šiais skiriamaisiais požymiais: šių paslaugų tiekimą kontroliuoja valstybės ar savivaldybės valdžios institucijos; jos gali būti teikiamos tiesiogiai valstybės ar savivaldybės organizacijų ir/arba finansuojant ir reguliuojant (kontroliuojant) privačių ir/ar nevyriausybinių organizacijų veiklą, pastarosioms vykdant viešųjų paslaugų teikimą taip pat šioms paslaugos būdingos naudą visai visuomenei ar teritorinei bendruomenei duodančių, viešąjį interesą tenkinančių paslaugų charakteristikos (paslaugos kaip grynos viešosios gėrybės ir paslaugos, kurios visiems visuomenės ar teritorinės bendruomenės nariams yra socialiai reikšmingos gėrybės).

Taigi už viešojo transporto paslaugų teikimą ir jų kokybę atsako Lietuvos valstybės ar savivaldybės valdžios institucijos. Kokybiškų paslaugų vartotojai reikalauja neatsižvelgiant į tai ar paslauga yra viešoji ar ne. Paslaugų kokybė yra vertinama kaip reikalavimas visoms organizacijoms, norint išlikti konkurencingoje aplinkoje. Kokybę skirtingi mokslininkai apibrėžia skirtingai, tačiau dažniausia ji apibūdinama dvejopai, remiantis vadybine (kokybės atitikimas kliento poreikiams) arba konstruktyvia (paslauga be defektų) prieiga. Dėl pasaugos kokybės vienareikšmio apibrėžimo nėra sutarta, tačiau pakankamai universaliai kokybišką paslaugą galima apibrėžti kaip paslaugą, kuri patenkina vartotojo poreikius.. Taip pat sutinkama, kad paslaugų kokybę galima interpretuoti tiek objektyviai (vertinami apčiuopiami ir išmatuojami dalykai), tiek subjektyviai (vertinamas požiūris, lūkesčiai). Kadangi dauguma autorių sutinka, kad norint teikti kokybišką paslaugą, būtina tenkinti paslaugos vartotojo poreikius, todėl organizacijoms teikiančios paslaugas, yra būtina išsiaiškinti vartotojo lūkesčius paslaugai. Norinti nustatyti teikiamos paslaugos kokybės lygį t.y išsiaiškinti ar teikiama paslauga yra kokybiška būtina atlikti teikiamos paslaugos vertinimą. Yra labai daug būdų kaip tai padaryti. Paslaugų kokybės tyrimams naudojami įvairūs modeliai, kuriuose susijungia teorija su praktika, modelio pasirinkimą lemia tiriamos paslaugos rūšis ir tyrimo tikslas. Pagrindinis kriterijus vertinant paslaugos kokybę yra vartotojo pasitenkinimas, o vertinimas vyksta remiantis technine (kokybės išorinė išraiška) ir funkcine (kaip pateikiama paslauga) dimensijomis t.y įvertinti kokia paslauga ir kaip yra pateikiama. Nors

būdų kaip galima įvertini paslaugos kokybę yra gausu, dauguma autorių, nagrinėję paslaugos kokybę sutinka, kad vartotojas galiausiai paslaugos kokybę įvertina palyginęs tai ko tikėjosi ir tai ką gavo.

Paslaugų kokybės vertinimo svarba yra nediskutuojamas objektas, tačiau nuomonių, kaip tinkamai vertinti paslaugų kokybę yra daug. Paslaugų kokybę padedančių išmatuoti modelių yra gausu. Kaip geriausiai tinkantis paslaugų kokybei matuoti, beveik visuotinai palankiai pripažintas modelis yra Servqual kokybės modelis, kurį autoriai A. Parasuraman, V. A. Zeithalm ir L.L. Berry suformavo išplėtoję 1985 metais sukurtą paslaugų kokybės spragų modelį (Parasuraman et. al., 1985). Mokslininkai, siekdami pagrįsti Servqual modelio tinkamumą pateikia argumentus: paprastas, efektyvus, platus pripažinimas ir naudojimas, galimybė identifikuoti suvokiamą paslaugų kokybę (t.y skirtumą tarp vartotojo lauktos ir gautos kokybės).

Apibendrinus mokslinę literatūrą viešojo transporto pasaugų kokybės tema galima teigti, kad svarbiausias keleivių viešojo transporto naudojimąsi veikiantis veiksnys yra jo patogumas, kurį rodo optimaliai parinkti maršrutai, pakankamas aptarnaujančiųjų maršrutų dažnis, geras viešojo transporto maršrutų pasiekiamumas. Tai pagrindiniai viešojo transporto kokybės kriterijai, kurie leidžia optimizuoti viešojo transporto aptarnavimą ir tenkinti vartotojų poreikius. Be šių, specifinių viešajam transportui taikomų kriterijų, yra ir bendrai visoms paslaugoms būdingų kokybės kriterijų, tokių kaip prieinamumas, saugumas, dėmesingumas ir kt., taip pat sutinkama, kad pagrindinis viešojo transporto paslaugos kokybės vertintojas yra keleivis (t.y paslaugos klientas). Galima daryti išvadą, kad vertinant būtent viešojo transporto paslaugos kokybę gali būti taikomi tie patys kokybės vertinimo modeliai ir dimensijos kaip ir vertinant kitų paslaugų kokybę. Taigi Servqual klausimyną galima pritaikyti ir viešųjų transporto paslaugų kokybei tirti.

2. UAB „VILNIAUS VIEŠASIS TRANSPORTAS“ VEIKLA

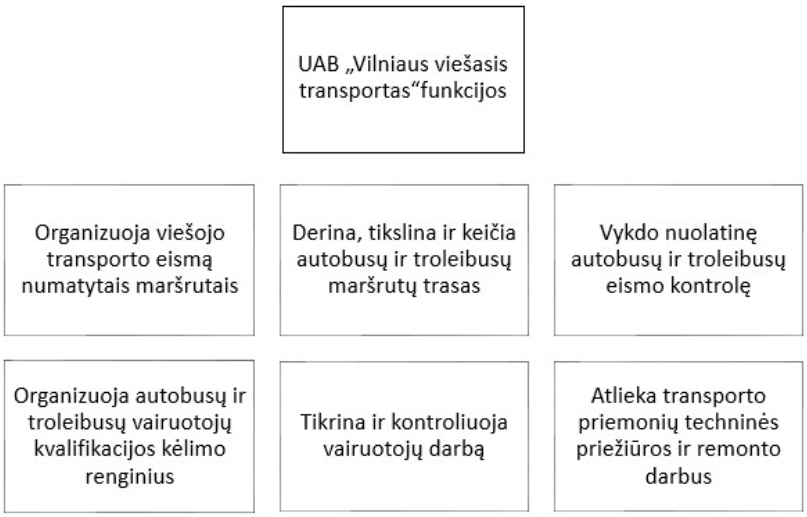
UAB „Vilniaus viešasis transportas“ pagrindinė veikla yra keleivių vežimas nustatytais maršrutais. Įmonė eksplotuoja 377 autobusus ir 250 troleibusus (2019 metų duomenys) ir yra didžiausia viešojo transporto paslaugas teikianti įmonė Lietuvoje. UAB „Vilniaus viešasis transportas“ steigėja ir vienintelė akcininkė yra Vilniaus miesto savivaldybė. Įmonė buvo sukurta 2011 metais, reorganizavus UAB „Vilniaus autobusai“ ir UAB „Vilniaus troleibusai“ įmones. Remiantis UAB „Vilniaus transportas“ pateiktais duomenimis, Vilniuje 2019 metais kursavo 78 autobusų (maršrutų ilgis 1802 km) ir 18 troleibusų (maršrutų ilgis 412,7 km.) maršrutų. 2.1 lentelėje pateikta kita aktuali informacija apie UAB „Vilniaus viešasis transportas“ veiklos rezultatus.

2.1 Lentelė. UAB „Vilniaus viešasis transportas“ veiklos duomenys

Dienos	Skaičius	Į pirmą reisą išvyksta	Iš paskutinio reiso grįžta
Autobusai (2019 metais kasdien buvo pervežama apie 298 tūkstančiai keleivių)			
Darbo diena	377 autobusai	4.39	00.15
Poilsio diena	200 autobusai	5.25	00.13
Troleibusai (2019 metais kasdien buvo pervežama apie 200 tūkstančiai keleivių)			
Darbo diena	250 troleibusai	4.39	00.15
Poilsio diena	104 troleibusai	5.25	00.13

Kaip galima pastebėti iš 2.1 lentelėje pateiktų duomenų, darbo dienomis ir poilsio dienomis į Vilniaus gatves išvyksta skirtingas transportų priemonių skaičius, skirtingu laiku. Per metus įmonė vidutiniškai aptarnauja apie 500 tūkstančių keleivių.

Sekančiame 2.1 pav., yra pavaizduotos pagrindinės UAB „Vilniaus viešasis transportas“ funkcijos.



2.1 pav. UAB „Vilniaus viešasis transportas“ funkcijos

Kaip galima pastebėti iš 2.1 paveiksle pateiktos informacijos UAB „Vilniaus viešasis transportas“ vykdydama savo veiklą atlieka įvairias funkcijas nuo viešojo transporto maršrutų organizavimo, trasų derinimo, eismo kontrolės iki vairuotojų kontroliavimo, jų kvalifikacijos kėlimo ir pačių transporto priemonių remonto bei techninės priežiūros.

UAB „Vilniaus viešasis transportas“ organizuodama savo veiklą, vadovaujasi misija ir vizija, kuriose nurodomas ne tik siekis tapti lyderiaujančia savo srities įmone, bet ir teikti aukščiausios kokybės paslaugas.

Įmonės misija - vežti keleivius vietinio reguliaraus susisiekimo maršrutais Vilniaus mieste ir gretimose savivaldybėse.

Įmonės vizija - tapti inovatyvia, skaidria ir lyderiaujančia keleivių vežimu užsiimančia įmone Lietuvoje ir Baltijos šalių regione, užtikrinančia aukščiausios kokybės paslaugas savo klientams už konkurencingą kainą bei ilgalaikį ir tvarų vertės augimą bendrovės akcininkams.

UAB „Vilniaus viešasis transportas“ išskiria dvi strategines kryptis: kokybiškos keleivių vežimo paslaugos ir Bendrovės tvarumas. Šios kryptys atsispindi UAB „Vilniaus viešasis transportas“ 2019–2025 metų strateginiame plane. Šiame plane nurodyta, kad keleivių poreikiams išsiaiškinti nuolat turi būti atliekamos keleivių apklausos.

Strateginėms kryptims įgyvendinti UAB „Vilniaus viešasis transportas” suformavo konkrečius tikslus, bei uždavinius ir priemones jiems pasiekti (žr. 2.2 lentelė).

2.2 lentelė. UAB „Vilniaus viešasis transportas” strateginiai tikslai, uždaviniai, priemonės

Strateginis tikslas: keleivių vežimo paslaugos kokybė	
Uždaviniai	**Priemonės**
Transporto priemonių atnaujinimas	Autobusų pirkimas - 2019–2020 m. įsigyti 5 elektra varomus, 70 hibridinių triašių, 50 dujomis varomų ir 10 mažos talpos (midi) autobusų. Nuo 2023 metų kasmet įsigyti po 30 naujų ekologiškų autobusų
	Troleibusų skaičius nemažinamas. 2019–2025 m. kasmet pirkti po 20 vnt. troleibusų su autonomine rida (~15 km)
Infrastruktūros modernizavimas ir atnaujinimas	Kontaktinio tinklo modernizavimas ir atnaujinimas
	Pastočių televaldymas
Elektroninio bilieto sistemos atnaujinimas	Borto kompiuterių, skaitytuvų, bilietų spausdintuvų ir programinės įrangos įsigijimas. Siekti integruoti bilietų sistemas tarp didžiųjų Lietuvos miestų
Kompleksinis paslaugos kokybės gerinimas	Didinamas keleivių vežimo vidutinis greitis
	Užtikrinamas tvarkaraščių laikymasis ir punktualumas
	Didinamas viešojo transporto saugumas
	Užtikrinama transporto priemonių švara
	Transporto priemonių pritaikymas negalią turintiems ir senyvo amžiaus keleiviams
	Vairuotojų darbo, kokybiškai aptarnaujant keleivius, gerinimas

Sudaryta darbo autoriaus pagal: UAB „Vilniaus viešasis transportas“ strateginis planas (2018)

Taip pat svarbu paminėti, kad ypatingą dėmesį UAB „Vilniaus viešasis transportas“ skiria keleivių aptarnavimo kokybės gerinimo procesams. Nuo 2017 metų visą parą ir visą veikia trumpasis pagalbos numeris „1848“, šiuo telefonu Vilniaus viešojo transporto keleiviai gali kreiptis iškilus visiems klausimams susijusiems su viešuoju transportu. Taip pat veikia elektroninis radinių registras, per metus yra užregistruojama apie 1200 radinių, iš kurių net pusę pavyksta sugrąžinti savininkams. Taip pat yra skatinamas nuolatinis viešojo transporto vairuotojų tobulėjimas, organizuojami mokymai, stengiamasi užtikrinti kuo palankesnes vairuotojų darbo sąlygas, taip didinama motyvacija kurti profesionalaus bendravimo su klientais kultūrą ir draugišką viešojo transporto atmosferą.

Analizuojant UAB „Vilniaus viešasis transportas“ veiklą, svarbu pastebėti, kad įmonė teikia paslaugas kitai savivaldybės įmonei „Susisekimo pasaugos“, kuri yra atsakinga už Vilniaus viešojo transporto organizavimą. SĮ „Susisekimo pasaugos“ veikla apima: viešojo transporto ir bilietų platinimo sistemos organizavimą, vietinės rinkliavos ir automobilių stovėjimo aikštelių administravimą bei centralizuotos eismo valdymo sistemos administravimą, priežiūrą ir eksploataciją. Kaip nurodyta SĮ „Susisekimo pasaugos“ 2015-2025 veiklos strategijoje (Veiklos ataskaita, 2017) viena iš prioritetinių įmonės veiklos krypčių yra užtikrinti teikiamų paslaugų kokybės augimą, taikant inovatyvius ir efektyvius sprendimus bei priemones. Taip pat nurodoma, kad viena iš SĮ „Susisekimo pasaugos“ ilgalaikės veiklos krypčių yra „Kokybiškos viešojo transporto paslaugos“. Kadangi SĮ „Susisekimo pasaugos“ viena iš funkcijų yra viešojo transporto keleivių ir vežėjų kontrolė, todėl vykdydama savo veiklą SĮ „Susisekimo pasaugos“ atlieka nuolatinę savo vežėjų, taigi ir UAB „Vilniaus viešasis transportas“ veiklos kontrolę. Per 2018 metus vežėjai dėl viešųjų keleivių vežimo paslaugų kokybinių reikalavimų pažeidimų buvo nubausti piniginėmis baudomis, kurios viso sudarė 62 800 Eur. Dažniausiai baudos buvo skirtos dėl vėlavimo, salono ir išorinės švaros reikalavimų nesilaikymų, netvarkingi, neblokuoti, komposteriai, apipavidalinimo reikalavimų nesilaikymas, pažeidimai dėl netinkamo keleivių aptarnavimo (Veiklos ataskaita, 2017). Kaip nurodoma SĮ „Susisekimo pasaugos“ 2017 metų ataskaitoje, įmonė ne tik kontroliuoja savo vežėjų teikiamų paslaugų kokybę, bet ir kasmet vykdo keleivių pasitenkinimo viešojo transporto paslaugomis apklausas (Veiklos ataskaita, 2017).

Apibendrinus UAB „Vilniaus viešasis transportas“ veiklą, atsižvelgiant į paslaugų kokybę, galima pastebėti, kad vienas iš svarbių įmonės siekių, remiantis įmonės vizija, yra užtikrinti aukščiausios kokybės paslaugas savo klientams. Siekiant įgyvendinti šį siekį, įmonė imasi šių veiksmų: autobusų ir troleibusų parko atnaujinimas, vairuotojų kvalifikacijos kėlimo kursai, informacijos teikimas telefonu 24 val. per parą, septynias dienas per savaitę, elektroninis radinių registras, stengiamasi užtikrinti palankias darbuotojų darbo sąlygas. Nors UAB „Vilniaus viešasis transportas“ strateginiame plane (2019-2025 metams) nurodyta, kad keleivių poreikiams išsiaiškinti nuolat turi būti atliekamos keleivių apklausos

UAB „Vilniaus viešasis transportas“ iki šiol nėra savarankiškai organizavusi tokių apklausų (UAB „Vilniaus viešasis transportas“ strateginis planas, 2018). Apklausas periodiškai organizuoja SĮ „Susisiekimo paslaugos“, taigi šis tyrimas yra pirmasis UAB „Vilniaus viešasis transportas“ organizuojamas tyrimas teikiamų transporto paslaugų kokybei vertinti.

3. TYRIMO METODIKA

Tyrimo objektas. Vilniaus viešojo transporto paslaugų kokybė.

Tyrimo rūšis. Kiekybinis tyrimas. Naudotas momentinis anoniminės anketinės apklausos metodas.

Tyrimo organizavimas. Prieš atliekant tyrimą, norint įvertinti klausimyno suprantamumą buvo atliktas žvalgomasis tyrimas. Šis tyrimas vyko 2020 metų sausio 05 – 11 dienomis. Buvo apklausti tyrimo organizatoriaus bendradarbiai ir kiti pažįstami žmonės, kurie naudojasi Vilniaus viešojo transporto paslaugomis. Žvalgomojo tyrimo metu buvo apklausta 18 respondentų. Po žvalgomojo tyrimo anketa buvo pakoreguota ir paruošta tyrimui. Tyrimas buvo vykdomas 2020 01 27 - 2020 03 13 (apklausą teko nutraukti dėl paskelbtos ekstremalios padėties Lietuvos respublikoje ir karantino), tyrimą buvo planuojama tęsti kol bus surinktas reikiamas anketų skaičius, tačiau nutraukus tyrimą paaiškėjo, kad anketų skaičius yra pakankamas reprezentatyviam tyrimui. Siekiant apklausti kuo įvairesnį kontingentą, anketos buvo išdalintos: studentų bendrabučiuose (Vilnius universiteto, Vilniaus kolegijos, Lietuvos edukologijos universiteto, Vilniaus Gedimino universiteto ir kt.), Vilniaus senjorų užimtumo užsiėmimuose („Atgaiva“, Vilniaus miesto savivaldybės centrinės biblioteka, trečiojo amžiaus universitetas ir kt.), Vilniaus miesto ligoninėse, Vilniaus miesto savivaldybės įmonėse ir įstaigose (UAB „Vilniaus apšvietimas“, AB Vilniaus šilumos tinklai, SĮ „Vilniaus atliekų sistemos administravimas“ ir kt.) buvo apklausta tiek minėtų įstaigų lankytojai, tiek darbuotojai. Prieš dalinant anketas buvo susisiekta su įstaigų, kuriuose buvo planuojama vykdyti apklausas, atstovais, paprašyta leidimo ir susitarta dėl apklausos organizavimo galimybių ir tvarkos. Iš viso buvo išdalintos 980 anketos (tikslus skaičius kiek konkrečiai anketų buvo paduota asmeniškai žmogui nėra žinoma, nes tyrimas vyko tiek asmeniškai tyrėjui dalinant anketas, tiek per tarpininkus t.y bendrabučio budinčioji, mokytojai, slaugytojos, skyriaus vedėjai ir kt.), užpildytos sugrįžo 487 anketos iš kurių 73 buvo netinkamos tyrimui (sugadintos, nepilnai užpildytos, arba užpildytos ne pagal reikalavimus ir kt.). Tyrimui tinkamos liko 414 anketos.

Tyrimo imtis ir kontingentas. Tyrimo imties dydis apskaičiuotas remiantis K. Kardelio (1997) pateikta imties formule, priklausoma nuo generalinės aibės:

$$n = \frac{1}{\Delta^2 + 1/N}$$

Kur n - imties dydis; Δ – paklaidos dydis (0,05); N – tiriamos visumos dydis (382315)

Remiantis SĮ „Susisiekimo paslaugos“ organizuoto tyrimo „Viešojo transporto keleivių srautų tyrimas Vilniaus mieste“ rezultatais, statistinę darbo dieną autobusais ir troleibusais atliekama 382315 kelionių (autobusais 56 proc., troleibusais 44 proc.). Apskaičiavus, nustatyta, kad tyrimo imties dydis (su 0,05 paklaidos dydžiu) yra 399. Taigi, norint, kad tyrimas būtų validus ir atspindėtų troleibusų ir autobusų

keleivių nuomonę reikia apklausti 399 autobusų ir troleibusų keleivius. Tyrime dalyvavo 414 respondentai (atsako dažnis 42 proc.), tiriamųjų pakako, kad tyrimas būtų reprezentatyvus.

Tyrimo instrumentai ir duomenų šaltiniai. Specifinio klausimyno, skirto nustatyti viešojo transporto paslaugų kokybę nėra, todėl buvo sukurtas klausimynas apjungiantis plačiausiai naudojamus modelius, skirtus nustatyti paslaugų kokybę (žr., 1.3 – 1.4 poskyriuose). Sudarant klausimyną, naudotas adaptuotas Servqual paslaugų kokybės nustatymo modelis. Adaptuojant Servqual klausimyną buvo atsižvelgta į viešojo transporto paslaugų kokybės kriterijus (žr., 1.5 poskyris), bei SĮ „Susisiekimo paslaugos“ organizuoto viešojo transporto paslaugų kokybės tyrimo informacija (Susisiekimo paslaugos, 2018). Tyrimo anketa pateikta 7 priede, ją sudaro 15 klausimų. Anketos struktūra pateikta 3.1 lentelėje.

3.1 lentelė. Tyrimo anketos struktūra

Klausimų numeriai	Klausimo (-ų) grupė/ tikslas
1-3; 9	Išsiaiškinti respondentų įpročius susijusius su viešuoju transportu: kaip dažnai naudojasi, kiek įprastai kelionių per dieną ir kiek persėdimų vienos kelionės metu turi, kokią bilietų rūšį naudoja.
4-8	Sociodemografiniai klausimai, skirti išsiaiškinti respondentų lytį, amžių, šeiminę padėtį, išsilavinimą, pagrindinį užsiėmimą.
10	Klausimas, skirtas išsiaiškinti ar respondentas turi automobilį.
11	Klusimas, skirtas išsiaiškinti nuomonę ar pagerėjo viešojo transporto kokybė pastaruoju metu.
12, 13	Klausimai, skirti nustatyti respondentų pasitenkinimą kokybe ir jos atitikimą lūkesčiams.
14	Klausimas, skirtas nustatyti ar respondentui paslaugų kokybė geresnė keliaujant autobusu ar troleibusu.
15	Adaptuotas Servqual klausimyno blokas.

Adaptuotą Servqual klausimyno bloką (žr. 7 priedą; 15 klausimas) tyrimo anketoje sudaro penkios paslaugų kokybės dimensijos, apibūdinančios atskiras paslaugų savybes. Kiekvienai iš šių dimensijų apibūdinti buvo parengti teiginiai. Apčiuopiamumo dimensiją su daro 7 teiginiai, patikimumo, reagavimo, empatijos dimensijas sudaro po 6 teiginius, o tikrumo dimensiją sudaro 4 teiginiai.

Adaptuoto Servqual klausimyno bendram vidiniam suderinamumui nustatyti buvo naudojamas Kronbacho alfa koeficientas (žr. 3.2 lentelė).

3.2 Lentelė. Adaptuoto Servqual klausimyno suderinamumas pagal dimensijas

Dimensijos	Lūkesčiai. Vidinis suderinamumas (Kronbacho alfa koeficitas)*	Patirta kokybė. Vidinis suderinamumas (Kronbacho alfa koeficitas)*
Apčiuopiamumo	0,79	0,74
Patikimumo	0,75	0,81
Reagavimo	0,82	0,78
Tikrumo	0,83	0,81
Empatijos	0,77	0,85
Bendras viso klausimyno suderinamumas	0,79	0,8

* Kuo arčiau 1 gaunamas rezultatas, tuo yra didesnis suderinamumas.

Gerai sudarytame klausimyne, Kronbacho alfa koeficiento reikšmė turėtų viršyti 0,7 (Pukėnas, 2009). Šiame tyrime Kronbacho alfa koeficientai yra didesni už 0,7 balą, vadinasi tai yra pakankamas vidinis dimensijų suderinamumas ir tokį klausimyną galima naudoti statistinėje duomenų analizėje.

Pagal Servqual metodikoje nurodytus reikalavimus, respondentų buvo prašoma į kiekvieną teiginį atsakyti du kartus. Respondentai turėjo pažymėti ar teiginiai, apibūdinantys atskiras paslaugų savybes, jiems yra svarbūs keliaujant viešuoju transportu, taip pat respondentų buvo prašoma nurodyti ar paslaugų kokybė atitinka tuos pačius kriterijus. Anketoje yra nurodyta, kad kiekvienam atsakymui yra suteikiamos reikšmės: atsakymui „Tikrai taip“ – 5, „Taip“ – 4, „Nežinau“ – 3, „Ne“ – 2, „Tikrai ne“. Paslaugų kokybė buvo matuojama 5 balų Likerto skale. Šios reikšmės naudotos ir sisteminant surinktus duomenis.

Vilniaus viešojo transporto paslaugų kokybės tyrimo rezultatai buvo skaičiuojami vertinant laukto ir patirto paslaugų kokybės lygio vidurkius, formulių paaiškinimai pateikti 3.3 lentelėje.

3.3 Lentelė. Paslaugų kokybės vertinimo formulės pagal „Servqual“ metodiką

Kriterijai	Formulė	Paaiškinimas
Laukiamas paslaugų kokybės lygis	LPKL = (1X + 2X + 3X + 4X + 5X)/n	LPKL - laukiamas paslaugų kokybės lygis; PPKL - patirtas paslaugų kokybės lygis X- respondentų skaičius, kurie pasirinko atitinkamą vertinimą; n - imties dydis; SD - spragos dydis*; x1, x2, x3, x4, x5 – atitinkamą atsakymo variantą pasirinkusių respondentų skaičius.
Patirtas paslaugų kokybės lygis	PPKL = (1X + 2X + 3X + 4X + 5X)/n	
Spragos dydis tarp laukto ir patirto paslaugų kokybės vertinimo	SD = PPKL – LPKL	
Apskaičiuojant atskirų dimensijų, atskirų savybių įvertinimus, skaičiuoti šių įvertinimų vidurkiai	X=(x1*1+x2*2+x3*3+x4*4+x5*5)/(x 1+x2+ x3+x4+x5)	
* SD < 0 (keleivių lūkesčiai nepatenkinti; SD = 0 (keleivių lūkesčiai patenkinti); SD > 0 (keleivių lūkesčiai viršyti)		

Sudaryta darbo autoriaus, pagal „Servqual“ metodiką.

Duomenų analizės metodai. Naudotas SPSS 17.0 programos paketas. Rodiklių skirtumai laikyti statistiškai reikšmingais, kai $p<0,05$. Naudoti statistiniai kriterijai pateikti 3.4 lentelėje.

3.4 Lentelė. UAB „Vilniaus viešasis transportas“ teikiamų paslaugų kokybės tyrime naudoti statistiniai kriterijai

Kriterijus	Kriterijaus taikymas
chi kvadrato (χ^2)	Hipotezės tikrinimas apie dviejų požymių nepriklausomumą
Mano-Vitnio	Hipotezės tikrinimas apie dviejų nepriklausomų imčių skirstinių vienodumą
Vilkoksono	Dviejų priklausomų imčių lyginimas
Kruskalio-Volison	Daugiau nei dviejų nepriklausomų imčių lyginimas
Spirmeno koreliacijos koeficientas	Ryšio stiprumo tikrinimas tarp ranginių kintamųjų
Kronbacho alfa koeficientas	Anketos klausimų vidinio suderinamumo vertinimas

4. TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ

4.1 Tyrimo dalyviai ir aprašomoji jų charakteristika

Tiriamasis kontingentas. Tyrime dalyvavo 414 Vilniaus viešojo transporto t.y autobusų ir troleibusų keleiviai. Keleivių charakteristikos duomenys pateikti 4.1.1 lentelėje. Visų klausimų/atsakymų suvestinės pateiktos 8 ir 9 prieduose.

4.1.1 lentelė. Tyrime dalyvavusių respondentų charakteristika

Sociodemografiniai tiriamųjų duomenys	n	Procentai
Lytis *χ2=7,248; lls=1; p=0,002*		
Moteris	264	64
Vyras	150	36
Amžiaus grupės *χ2=125,847; lls=4; p=0,003*		
16-29	69	17
30-39	118	29
40-49	92	22
50-59	89	21
60 ir daugiau	46	11
Šeiminė padėtis *χ2=169,497; lls=4; p=0,001*		
Vedęs (ištekėjusi)	170	41
Gyvenam nesusituokę	100	24
Nevedęs (netekėjusi)	94	23
Išsiskyręs (išsiskyrusi)	25	6
Našlys (našlė)	24	6
Išsilavinimas *χ2=114,739; lls=4; p=0,001*		
Pradinis	3	1
Pagrindinis	17	4
Vidurinis	40	9
Aukštesnysis/profesinis	193	47
Aukštasis	161	39
Darbo/užimtumo pobūdis *χ2=547,140; lls=6; p=0,001*		
Studentas	57	14
Moksleivis	38	9
Pensininkas	42	10
Darbininkas	82	20
Specialistas	105	25
Tarnautojas	71	17
Vadovas	19	5

4.1.1 lentelėje pateikti duomenys parodo, kad statistinis keleivis galėtų būti: moteris (64 proc.,); 30 - 49 metų amžiaus (51 proc.); sukūręs šeimą (41 proc.,); įgijęs aukštesnįjį arba profesinį išsilavinimą (47 proc.); specialistas ar darbininkas (45 proc.,).

4.2 Keleivių laukiamos, patirtos paslaugų kokybės ir su viešojo transporto teikiamomis paslaugomis susijusių veiksnių vertinimas

Remiantis Servqual metodika apklausos rezultatai buvo skaičiuojami vertinant laukto ir patirto paslaugų kokybės lygio vidurkius. 4.2.1 lentelėje pateikti duomenys iliustruoja, kad keleivių didžiausi lūkesčiai viešojo transporto paslaugų kokybei ir realiai patirta kokybė yra empatijos (pirma vieta pagal rangavimą) ir patikimumo dimensijose (antra vieta pagal rangavimą). Mažiausi respondentų lūkesčiai ir mažiausia patirta paslaugų kokybė nustatyta taip pat tose pačiose dimensijose apčiuopiamumo (penkta ir penkta/ketvirta vieta pagal rangavimą) ir reagavimo (ketvirta vieta ir penkta/ketvirta pagal rangavimą) dimensijose.

4.2.1 lentelė. Vilniaus viešojo transporto teikiamų paslaugų kokybės įvertinimo aritmetiniai vidurkiai skirtingose paslaugų kokybės dimensijose

Paslaugų kokybės vertinimo dimensija	Laukiama paslaugos kokybė (N414)		Patirta paslaugos kokybė (N414)	
	Vidurkis (SN*)	Rangavimas	Vidurkis (SN*)	Rangavimas
Apčiuopiamumas	4,53 (±0,35)	5	3,6 (±0,72)	4/5
Patikimumas	4,59 (±0,32)	2	3,74 (±0,84)	2
Reagavimas	4,57 (±0,51)	4	3,6 (±0,72)	4/5
Tikrumas	4,58 (±0,48)	3	3,65 (±0,79)	3
Empatija	4,67 (±0,57)	1	3,81 (±0,77)	1

*Standartinis nuokrypis

Norint nustatyti ar respondentų lūkesčiai viešajam transportui atitinka patirtą kokybę, buvo apskaičiuota spraga tarp visų dimensijų patirtos ir laukiamos kokybės žr., 4.2.2 lentelėje.

4.2.2 lentelė. Spraga tarp respondentų lūkesčių ir patirtos kokybės

Kriterijai	Patirta kokybė	Laukiama kokybė	Spraga	P
	PK	LK	K=PK-LK	
Vidurkis	3,68	4,59	-0,9	0,001

Kaip galima pastebėti iš 4.2.2 lentelėje pateiktų duomenų respondentų lūkesčiai kokybei buvo statistiškai reikšmingai ($p<0,05$) aukštesni nei realiai patirta paslaugos kokybė, tarp laukiamos ir patirtos paslaugos kokybės balų vidurkio susidarė neigiama spraga (-0,9 balo), ši spraga reiškia, kad Vilniaus viešojo transporto naudotojai patiria 0,9 balo mažesnę paslaugų kokybę, nei tikėjosi. Šis nuokrypis rodo, kad Vilniaus viešojo transporto paslaugų tiekėjai UAB „Vilniaus viešasis transportas" nevisiškai geba teikti paslaugas taip, kad keleivių lūkesčiai būtų visiškai patenkinti.

Analizuojant išsamiau, buvo nustatytos spragos atskirai tarp visų paslaugos kokybės dimensijų, duomenys pateikti 4.2.3 lentelėje.

4.2.3 lentelė. Paslaugų kokybės spragos atskirose paslaugų kokybės dimensijose

Paslaugų kokybės dimensijos	Patirtos kokybės balų vidurkis	Laukiamos kokybės balų vidurkis	Spraga	P
Apčiuopiamumas	3,6	4,53	-0,93	0,001
Patikimumas	3,74	4,59	-0,85	0,001
Reagavimas	3,6	4,57	-0,97	0,001
Tikrumas	3,65	4,58	-0,93	0,001
Empatija	3,81	4,67	-0,86	0,001

Kaip galime pastebėti iš 4.2.3 lentelėje pateiktų duomenų visose dimensijose tarp laukiamos ir realiai patirtos kokybės susiformavo neigiamos spragos, o balų vidurkiai skiriasi statistiškai reikšmingai ($p<0,05$). Didžiausios spragos yra reagavimo (-0,97 balo) apčiuopiamumo ir tikrumo (po -0,93 balo) dimensijose. Reagavimo ir apčiuopiamumo dimensijos yra taip pat dimensijos kurių tiek laukiama kokybė tiek patirta kokybė įvertinta žemiausias balais (atitinkamai 4 ir 5 vietos pagal rangavimą, žr., 4.2.1 lentelė). Tai reiškia, kad mažiausi lūkesčiai šiose dimensijose, atitinka mažiausius įvertinimus patyrus kokybę. Mažiausios spragos nustatytos patikimumo (-0,85 balo) ir empatijos dimensijose (-0,86 balo). Empatijos ir patikimumo dimensijos taip pat yra dimensijos kur tiek laukiama kokybė, tiek patirta kokybė įvertinta aukščiausiais balais (pagal rangavimą atitinkamai 1 ir 2 vietos, žr., 4.2.1 lentelė), vadinasi, kad dideli respondentų reikalavimai empatijos ir patikimumo dimensijose atitinka didelius įvertinimus patyrus kokybę šiose dimensijoje.

Šiame tyrime, vertinant paslaugos kokybę, respondentų buvo prašoma įvertinti pasitenkinimą teikiamų paslaugų kokybe ir nurodyti ar paslaugų kokybė atitiko jų lūkesčius (žr., 4.2.4 lentelė).

4.2.4 lentelė. Viešojo transporto paslaugų vertinimas

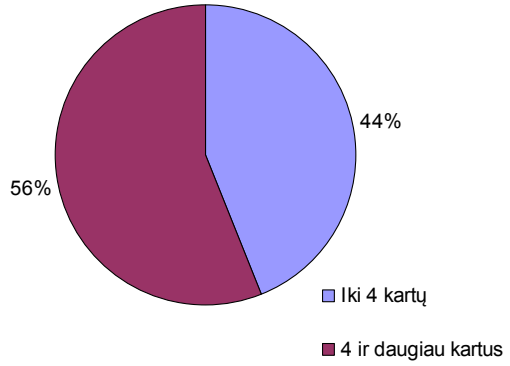
Klausimas/ teiginys	Balas					Balų vidurkis
	5	4	3	2	1	
Respondentai (N414)						
Įvertinkite savo pasitenkinimą UAB „VILNIAUS VIEŠASIS TRANSPORTAS" teikiamų paslaugų kokybe t.y Jūsų kelione autobusu/ troleibusu. (5 – labai patenkintas, 4 – patenkintas, 3 – dalinai patenkintas, 2 – nepatenkintas, 1 – labai nepatenkintas).	71	213	110	10	10	3,79
Ar UAB „VILNIAUS VIEŠASIS TRANSPORTAS" teikiamų paslaugų kokybe t.y Jūsų kelionė autobusu/ troleibusu atitiko Jūsų lūkesčius? (5 – paslaugų kokybė buvo geresnė nei tikėjausi, 4 – atitiko lūkesčius, 3 – dalinai atitiko lūkesčius, 2 – neatitiko lūkesčių, 1 – visiškai neatitiko lūkesčių).	85	210	99	10	10	3,85

Iš 4.2.4 lentelėje pateiktų duomenų galima pastebėti, kad keleivių pasitenkinimo Vilniaus viešosiomis transporto paslaugomis balų vidurkis yra 3,79 balai (tai reiškia pasitenkinimą arba dalinį pasitenkinimą paslaugomis), o viešojo transporto paslaugų atitikimas keleivių lūkesčiams įvertintas 3,85

balais (tai reiškia atitikimą arba dalinį atitikimą lūkesčiams). Palyginus šiuos įvertinimus su Servqual klausimyno pagalba įvertinta viešojo transporto paslaugos kokybe (3,68 balai), galime pastebėti, kad respondentų įvertinimai tarpusavyje mažai skiriasi.

Norint detaliau išanalizuoti Vilniaus viešojo transporto keleivių įpročius, keleivių buvo prašoma atsakyti su Vilniaus viešuoju transportu susijusių klausimų, tokių kaip naudojimosi viešuoju transportu dažnis, kelionių kiekis per dieną, persėdimų skaičius įprastos kelionės metu, bilieto rūšis, ar respondentai turi nuosavą transporto priemonę ir kt., (žr., 4.2.1 – 4.2.5 pav.).

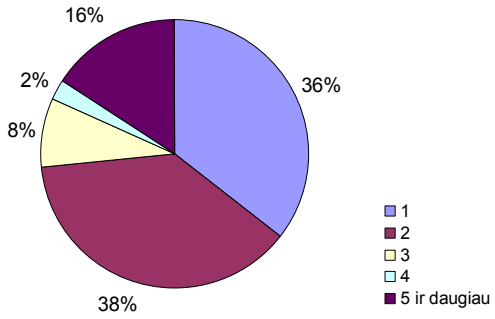
Atsakymo į klausimą „Kaip dažnai naudojatės viešuoju transportu per savaitę“ procentinis pasiskirstymas pavaizduotas 4.2.1 pav.



$\chi 2$=115,248; lls=*1; p=0,001*

4.2.1 pav. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal kelionių dažnį viešuoju transportu per savaitę (proc.)

Kaip galime pastebėti iš 4.2.1 pav., respondentų, kurie viešuoju transportu įprastai keliauja 4 ir daugiau kartų buvo apklausta reikšmingai ($p<0,05$) daugiu nei respondentų, kurie nurodė keliaujantys iki 4 kartų per savaitę.

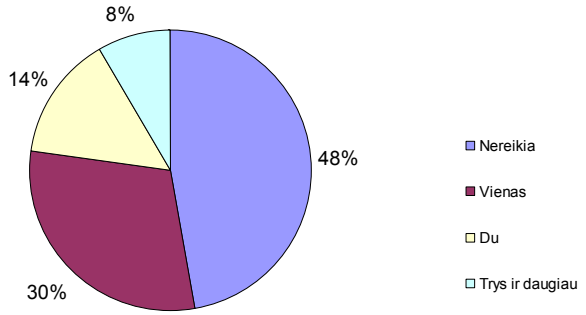


$\chi 2$=192,173; lls=*4; p=0,001*

4.2.2 pav. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal kelionių dažnį viešuoju transportu per dieną (proc.)

Kaip galime pastebėti iš 4.2.2 pav., didžioji dauguma respondentų (74 proc.) per darbo dieną atlieka vieną arba dvi keliones viešuoju transportu, o likusi dalis (26 proc.) respondentų viešuoju transportu per dieną įprastai naudojasi 3 ir daugiau kartų.

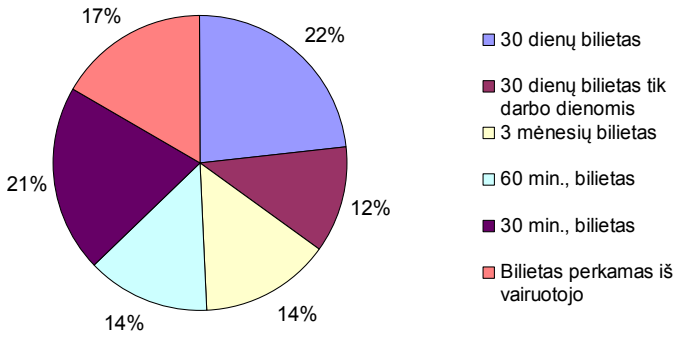
Respondentų taip pat buvo klausiama kiek įprastai jie turi persėdimų 1 kelionės metu. Iš 4.2.3 pav., paveikslo, galima pastebėti, kad beveik pusė keleivių nurodė, kad persėsti įprastinės kelionės metu jiems nereikia, taip pat beveik pusė respondentų nurodė, kad persėsti jiems reikia vieną arba du kartus, o likusi dalis keleivių nurodė, kad jiems reikia persėsti tris ir daugiau kartų vienos kelionės metu.



$\chi 2$= 199,867; lls=*3; p=0,001*

4.2.3 pav. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal persėdimų skaičių vienos kelionės metu (proc.)

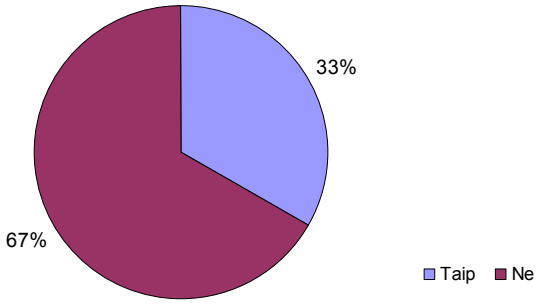
Respondentams buvo užduotas klausimas „Kokią bilietų rūšį dažniausiai naudojate“. Kaip galima pastebėti iš 4.2.4 pav., respondentų atsakymai pasiskirstė daugiau ar mažiau tolygiai. Beveik ketvirtadalis keleivių atsakė, kad naudoja 30 dienų bilietus, arba 30 minučių bilietus. Šeštadalis keleivių atsakė, kad bilietą perka iš vairuotojo. Septintadalis respondentų naudoja 3 mėnesių, arba 60 min., bilietą, o likęs aštuntadalis keleivių, atsakė, kad naudoja 30 minučių bilietą.



$\chi 2$=687,174; lls=*5; p=0,001*

4.2.4 pav. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal dažniausiai naudojamą bilietų rūšį (proc.)

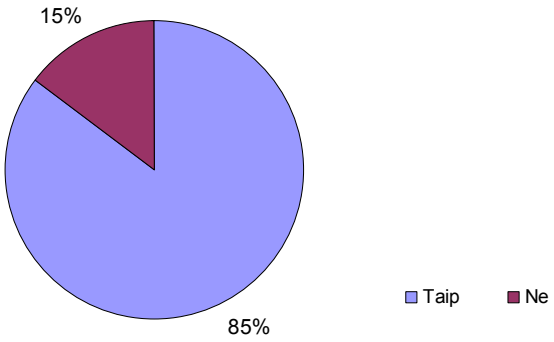
Keleiviai taip pat buvo apklausti ar jie turi nuosavą automobilį. 4.2.5 paveikslas iliustruoja atsakymo į klausimą „Ar turite asmeninį automobilį“ procentinį pasiskirstymą, iš kurio matyti, kad reikšmingai ($p<0,05$) didesnė dalis respondentų nurodė, kad neturi asmeninio automobilio.



χ2=425,687; lls=1; p=0,001

4.2.5 pav. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal tai ar jie turi nuosavą automobilį (proc.)

Atsakymo į klausimą „Kaip manote ar per pastaruosius metus pagerėjo viešojo transporto kokybė“ procentinis pasiskirstymas pateiktas 4.2.6 pav., iš kurio matyti, kad didžioji dauguma respondentų nurodė, kad per pastaruosius metus pagerėjo viešojo transporto kokybė. Atsakymai į šį klausimą tarpusavyje reikšmingai skiriasi, $p<0,05$.



χ2=228,145; lls=*1; p=0,001*

4.2.6 pav. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal nuomonę ar pagerėjo viešojo transporto kokybė (proc.)

Kaip galima pastebėti iš šiame poskyryje pateiktos informacijos respondentų patirta Vilniaus viešojo transporto kokybė buvo mažesnė už jų lūkesčius. Susiformavusi -0,9 balo spraga, tarp keleivių lūkesčių ir realiai patirtos kokybės rodo, kad Vilniaus viešojo transporto tiekėjai UAB „Vilniaus viešasis transportas” nevisiškai geba teikti paslaugas atitinkančias keleivių lūkesčius. Išanalizavus Vilniaus viešojo transporto keleivių atsakymus, nustatyta, kad didžiausių lūkesčių dimensijos (empatijos, patikimumo, tikrumo) patyrus paslaugos kokybę buvo įvertintos aukščiausiais balais. Ir atvirkščiai mažiausių lūkesčių dimensijos (apčiuopiamumo, reagavimo) patyrus paslaugos kokybę buvo įvertintos žemiausiais balais. Šią situaciją galima vertinti teigiamai, nes didžiausi keleivių lūkesčiai atitinka didžiausią patirtą kokybę ir atvirkščiai mažesni lūkesčiai atitinka mažesnę realiai patirtą kokybę. Iš šių duomenų galima daryti išvadą, kad kokybę labiausiai reikėtų gerinti, empatijos, patikimumo, tikrumo dimensijose. Analizės metu taip pat

paaiškėjo, kad reikšmingai daugiau keleivių atsakė, kad: Vilniaus viešuoju transportu naudojasi 4 ir daugiau kartų per savaitę, lyginant su respondentais, kurie nurodė, kad viešuoju transportu naudojasi iki 4 kartų per savaitę; neturi nuosavo automobilio lyginant su turinčiais nuosavą automobilį; mano, kad per pastaruosius metus pagerėjo viešojo transporto kokybė, lyginant su tais kurie mano, kad nepagerėjo. Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad per darbo dieną įprastai atlieka 1-2 keliones viešuoju transportu, venos kelionės metu reikia 1-2 persėdimų, o dominuojančios bilietų rūšies tarp respondentų nėra, visi bilietų tipai yra panašiai paplitę tarp respondentų.

4.3 Keleivių laukiamos ir patirtos paslaugų kokybės pagal atskiras paslaugų kokybės dimensijas analizė

Norint nustatyti silpnąsias paslaugos vietas, konkrečius neatitikimus tarp keleivių laukiamos ir patirtos kokybės, šiame poskyryje buvo analizuoti visi dimensijų teiginiai ir nustatytos spragos (žr. 10 priedas).

Apčiuopiamumo dimensijos teiginiai, jų įvertinimai ir spragos, pateikti 4.3.1 lentelėje.

4.3.1 lentelė. Apčiuopiamumo dimensijos teiginių vertinimas

Teiginys	Patirta kokybė, balų vidurkis	Laukiama kokybė, balų vidurkis	Spraga	P
	P	L	S=P-L	
1. Autobuso/troleibuso aplinka yra estetiška, tvarkinga, švari ir patogi.	3,49	**4,61**	-1,12	0,001
2. Autobuso/troleibuso mikroklimatas tinkamas, vėdinimas/šildymas pakankamas.	**3,55**	**4,72**	**-1,17**	0,001
3. Autobuse/troleibuse yra sukurtos patogios vietos, nesijaučia erdvės/vietų trūkumo.	3,19	4,57	**-1,38**	0,001
4. Autobusas/ troleibusas yra pakankamai naujas, techniškai tvarkingas.	3,31	**4,66**	**-1,35**	0,001
5. Yra sukurtos patogios, tvarkingos vietos laukti autobuso/troleibuso.	3,48	4,38	-0,9	0,001
6. Įlipimas /išlipimas į/iš autobusą/troleibusą yra patogus.	**3,99**	4,58	-0,59	0,001
7. Vairuotojo išvaizda ir apranga yra tvarkinga ir tinkama.	**4,14**	4,18	-0,04	0,001
Visos dimensijos	3,6	4,53	-0,93	0,001

Iš 4.3.1 lentelėje pateiktos informacijos, galime matyti, kad keleiviai pasinaudoję paslauga aukščiausiais balais įvertino vairuotojo išvaizdą ne tik apčiuopiamumo dimensijoje, bet ir visame darbe, o lūkesčius vienu mažiausių balu, todėl susidarė mažiausia visame darbe spraga (žr., 10 priedas). Taip pat šioje dimensijoje keleiviai pasinaudoję paslauga aukštais balais įvertino įlipimo ir išlipimo patogumą,

transporto priemonės mikroklimato tinkamumą. Didžiausia keleivių laukiama kokybė buvo dėl tinkamo mikroklimato poreikio transporto priemonėje, viešojo transporto naujumo, techninio tvarkingumo ir aplinkos estetiškumo. Labiausiai respondentų laukiama kokybė buvo nepatenkinta dėl patogių vietų transporto priemonėje (-1,3 spraga) ir viešojo transporto naujumo, techninio tvarkingumo (-1,35 spraga), šie teiginiai, pasinaudojus paslauga, buvo įvertini vienais iš mažiausių balų visame darbe taip pat susidarė vienos iš didžiausių spragų.

Patikimumo dimensijos teiginiai ir jų įvertinimų duomenys pateikti 4.3.2 lentelėje.

4.3.2 lentelė. Patikimumo dimensijos teiginių vertinimas

Teiginys	Patirta kokybė, balų vidurkis	Laukiama kokybė, balų vidurkis	Spraga	P
	P	L	K=P-L	
1. Autobusas/ troleibusas yra saugi, patikima transporto priemonė.	**3,84**	**4,82**	**-0,98**	0,001
2. Autobuso/troleibuso vairuotojas keleivius veža sklandžiai, saugiai.	3,53	**4,67**	**-1,14**	0,001
3. Autobusų/troleibusų paslaugas teikiančios įmonės personalas informaciją sugeba pateikti išsamiai, tiksliai ir aiškiai.	**3,76**	4,39	-0,63	0,001
4. Prieš kelionę, jos metu gaunu patikimą informaciją (t.y autobusų/troleibusų paslaugas teikiančios įmonės informacija nesiskiria nuo to kokią paslaugą keleivis gavo realiai).	**4,03**	4,66	-0,63	0,001
5. Autobusas/troleibusas į stoteles atvyksta laiku, galima pasitikėti tvarkaraščiu.	3,53	**4,7**	**-1,17**	0,001
6. Autobuse/ troleibuse jaučiuosi saugiai, jei turiu problemų, susijusių su kelione yra į ką kreiptis (pvz., į vairuotoją; informacija telefonu) ir mano problemas stengsis išspręsti.	3,71	4,29	-0,58	0,001
Visos dimensijos	3,74	4,59	-0,85	0,001

Iš 4.3.2 lentelėje pateiktos informacijos, galima matyti, kad keleivių lūkesčiai labiausiai nepatenkinti dėl viešojo transporto punktualumo (-1,17 spraga) ir vairuotojo saugaus, sklandaus keleivių vežimo (-1,14 spraga). Svarbu atkreipi dėmesį, kad lūkesčiai susiję su teiginiu „Autobusas/ troleibusas yra saugi, patikima transporto priemonė“ yra didžiausi šiame tyrime (žr., 10 priedas). Aukščiausiai balais respondentai įvertino informaciją, kurią gauna iš vežėjo, šis teiginys yra įvertintas vienais iš aukščiausiu balų visame tyrime (žr., 10 priedas), todėl galima teigti, kad informacija, kurią gauna keleivis iš vežėjo yra patikima. Taip pat dėmesį reikėtų atkreipti į tai, kad analizuojamoje dimensijoje yra susiformavusios vienos iš mažiausių spragų (-0,63 ir -0,58) visame tyrime, įvertinus teiginius susijusius su viešojo transporto personalo suteikiamos informacijos aiškumo ir saugumo, kad keleivio problemos bus sprendžiamos (žr., 10 priedas). Mažiausių spragų susiformavimui turėjo įtakos, kad laukiamą kokybę susijusią su šiais teiginiais keleiviai įvertino mažiausiais balais.

Reagavimo dimensijos teiginiai ir jų įvertinimų duomenys pateikti 4.3.3 lentelėje.

4.3.3 lentelė. Reagavimo dimensijos teiginių vertinimas

Teiginys	Patirtos kokybės balų vidurkis	Laukiamos kokybės balų vidurkis	Spraga	P
	P	L	K=P-L	
1. Autobuso/troleibuso greitis yra konkurencingas su kitomis transporto priemonėmis.	3,37	4,46	**-1,09**	0,001
2. Autobusų/troleibusų persėdimų sistema sukoordinuota tinkamai.	3,47	**4,57**	**-1,11**	0,001
3. Autobusų/troleibusų stotelių išdėstymas yra patogus, atstumai tarp jų yra tinkami.	3,33	**4,58**	**-1,25**	0,001
4. Autobusų/troleibusų eismo dažnumas pakankamas, pritaikytas prie keleivių srautų.	**3,64**	**4,73**	**-1,09**	0,001
5. Autobusų/troleibusų vairuotojai dirba greitai, profesionaliai.	**3,88**	4,06	-0,72	0,001
6. Autobusų/ troleibusų paslaugos gerėja, organizatoriai atsižvelgia į keleivių nusiskundimus, pastabas ir pageidavimus.	**3,6**	4,49	-0,63	0,001
Visos dimensijos	3,6	4,57	-0,98	0,001

Iš 4.3.3 lentelėje pateiktos informacijos, galima matyti, kad keleiviai didžiausiu balu šioje dimensijoje įvertino vairuotojų profesionalumą, greitą darbo atlikimą. Taip pat aukštais balais įvertino teiginius „Autobusų/ troleibusų paslaugos gerėja, organizatoriai atsižvelgia į keleivių nusiskundimus, pastabas ir pageidavimus“ ir „Autobusų/troleibusų eismo dažnumas pakankamas, pritaikytas prie keleivių srautų“. Labiausiai keleivių lūkesčių neatitiko stotelių išsidėstymui ir atstumui tarp jų, susiformavo -1,25 spraga, kuri yra viena iš didžiausių tyrime (žr., 10 priedas). Taip pat keleivių netenkino Autobusų/troleibusų persėdimų sistemos tinkamas sukoordinavimas, susiformavo -1,11 spraga. Atkreiptinas dėmesys, kad šioje dimensijoje yra teiginys „Autobusų/troleibusų eismo dažnumas pakankamas, pritaikytas prie keleivių srautų“, kurį respondentai laukdami kokybės įvertino vienais aukščiausių balų (4,73 balai) ir teiginys „Autobusų/troleibusų vairuotojai dirba greitai, profesionaliai“, kurį respondentai įvertino žemiausiu balu (4,06 balai) laukiant kokybės (žr., 10 priedas).

Tikrumo dimensijos teiginių įvertinimas pateiktas 4.3.4 lentelėje iš kurioje pateiktų duomenų galima pastebėti, kad labiausiai respondentų netenkino kokybė susijusi su teiginiu „Viešojo transporto t.y autobuso/troleibuso keleivis pasitiki transporto įmone, jos personalu. Keleivis žino, kad jo poreikiai, nuomonė yra svarbūs“, šį teiginį patyrus kokybę respondentai įvertino mažiausiu balu (3,92 balai) visame tyrime, kadangi šį teiginį laukiant kokybės respondentai įvertino aukštu balu, susiformavo viena didžiausių spragų darbe (žr., 10 priedas).

4.3.4 lentelė. Tikrumo dimensijos teiginių vertinimas

Teiginys	Patirtos kokybės balų vidurkis	Laukiamos kokybės balų vidurkis	Spraga	P
	P	L	K=P-L	
1. Autobusų/troleibusų vairuotojai bendrauja pagarbiai (t.y maloniai, mandagiai).	**3,82**	4,57	-0,75	0,001
2. Autobusų/troleibusų vairuotojai yra paslaugūs, geba tiksliai, kantrai atsakyti keleiviui į jam kilusius klausimus, susijusius su kelione arba nurodo kur jos ieškoti.	3,7	4,5	**-0,8**	0,001
3. Keleiviai supranta kaip naudotis viešomis transporto paslaugomis (t.y autobusu/troleibusu), nes yra pateikta suprantama, lengvai prieinama informacija.	**3,92**	**4,62**	-0,71	0,001
4. Viešojo transporto t.y autobuso/troleibuso keleivis pasitiki transporto įmone, jos personalu. Keleivis žino, kad jo poreikiai, nuomonė yra svarbūs.	3,15	**4,6**	**-1,45**	0,001
Visos dimensijos	3,65	4,57	-0,93	0,001

Empatijos dimensijos teiginiai ir jų įvertinimų duomenys pateikti 4.3.5 lentelėje.

4.3.5 lentelė. Empatijos dimensijos teiginių vertinimas

Teiginys	Patirtos kokybės balų vidurkis	Laukiamos kokybės balų vidurkis	Spraga	P
	P	L	K=P-L	
1. Viešojo transporto darbo laikas man yra patogus.	**4.02**	4,68	-0,66	0,001
2. Autobusų/troleibusų paslaugas teikianti įmonė stengiasi suprasti kliento poreikius, sukuria grįžtamąjį ryšį (vykdo keleivių apklausas).	3,25	4,43	**-1,19**	0,001
3. Keleivius dominanti informacija apie autobusų/troleibusų teikiamas paslaugas yra lengvai prieinama stotelėse, *m.Ticket* programėlėje, internete.	**4,00**	**4,79**	**-0,78**	0,001
4. Kainos už autobusų/troleibusų bilietus man yra priimtinos.	3,89	4,56	-0,67	0,001
5. Nepaisant žmonių socialinės padėties visuomenėje, viešojo transporto paslaugos (t.y kelionės autobusu/troleibusu) yra visiems prieinamos.	**4,07**	**4,8**	-0,75	0,001
6. Visi Vilniečiai, keliaujantys autobusu/troleibusu turi galimybę vykti iš savo gyvenamosios vietos į jiems reikiamą vietą, jiems patogiu laiku.	3,64	**4,74**	**-1,1**	0,001
Visos dimensijos	3,81	4,67	-0,86	0,001

Iš 4.3.5 lentelėje pateiktos informacijos, galime matyti, kad aukščiausiu balu ne tik šioje dimensijoje, bet ir visame darbe respondentai įvertino viešojo transporto darbo laiką, viešojo transporto paslaugų prieinamumą visiems žmonėms, nepaisant jų socialinės padėties (žr., 10 priedas). Žemiausiu balu taip pat ne tik šioje dimensijoje, bet ir visame darbe respondentai įvertino įmonės pastangas suprasti kliento poreikius, grįžtamojo ryšio sukūrimą, todėl susiformavo viena didžiausių spragų (-1,19 balo) visame

tyrime (žr., 10 priedas). Empatijos dimensijoje taip pat galima pastebėti laukiamos kokybės vienus didžiausių balų visame tyrime susijusių su informacijos apie teikiamų paslaugų prieinamumą ir viešojo transporto prieinamumą nepaisant socialinės padėties, taip pat galimybe keliauti iš savo gyvenamosios vietos į kitas Vilniečiams reikiamas vietas, reikiamu laiku.

Apibendrinant šio poskyrio informaciją galima teigti, kad paslaugų kokybės vertinimai skiriasi statistiškai reikšmingai tarp keleivių laukiamos ir patirtos Vilniaus viešojo transporto paslaugų kokybės vertinant tiek atskiras dimensijas, tiek atskirus teiginius. Laukiama kokybė buvo didesnė nei realiai patirta, todėl tarp visų vertinimų susiformavo spragos. Kadangi įvertinimų amplitudė nėra plati, todėl galima teigti, kad nėra ryškių nukrypimų tarp vertinimų.

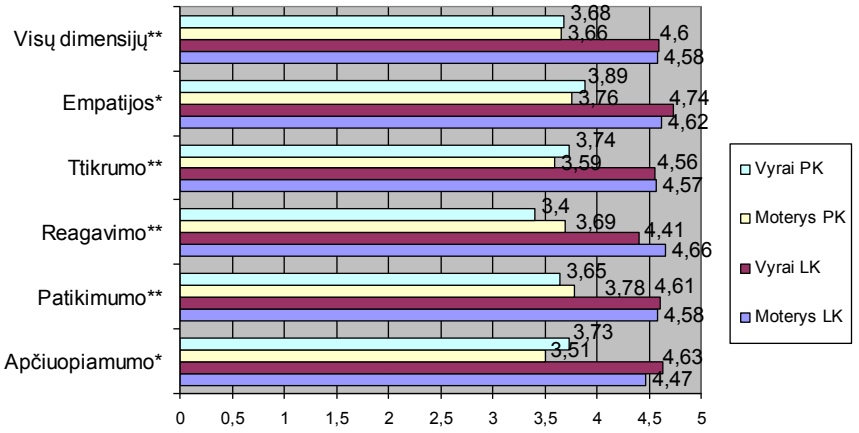
Išsamiausių duomenų, vertinant Vilniaus viešojo transporto paslaugų kokybę, gauta atlikus analizę pagal atskirų teiginių laukiamos ir patirtos kokybės spragas (žr., 10 priedas). Didžiausios spragos atskleidė silpniausias paslaugos kokybės vietas:

- Viešojo transporto paslaugas teikiančios įmonės UAB „Vilniaus viešasis transportas“ klientui trūksta pasitikėjimo įmone, personalu, keleivis nėra užtikrintas, kad jo poreikiai, nuomonė yra svarbi (tikrumo dimensija).
- Vilniaus viešojo transporto keleiviams sukurtos vietos autobuse/troleibuse yra nepakankamai patogios, keleiviai jaučia erdvės/vietų trūkumą, mikroklimatas (šildymas/vėdinimas) nevisiškai tinkamas, o troleibusai/autobusai yra nepakankamai nauji ir techniškai tvarkingi, jaučiamas estetiškos (tvarkingos, švarios) aplinkos trūkumas (apčiuopiamumo dimensija).
- Viešojo transporto autobusų/troleibusų stotelių išsidėstymas nėra pakankamai patogūs, o atstumai tarp jų tinkami (reagavimo dimensija).
- Viešojo transporto paslaugas teikianti įmonė UAB „Vilniaus viešasis transportas“ ir jos darbuotojai nepakankamai geba sukurti grįžtamąjį ryšį su keleiviu (empatijos dimensija).
- UAB „Vilniaus viešasis transportas“ ne visiškai užtikrina autobusų/troleibusų tvarkaraščio patikimumą, sklandų keleivių vežimą (patikimumo dimensija).
- Viešojo transporto autobusų/troleibusų persėdimų sistema nėra pakankamai sukoordinuota (empatijos dimensija).
- Vilniečiai, keliaujantys autobusu/troleibusu ne visada turi galimybę vykti iš savo gyvenamosios vietos į jiems reikiamą vietą, jiems patogiu laiku (empatijos dimensija).
- Autobuso/troleibuso greitis nepakankamai konkurencingas su kitomis transporto priemonėmis, eismo dažnumas ne visada pritaikytas prie keleivių srautų (reagavimo dimensija).

- Viešojo transporto paslaugas teikianti įmonė UAB „Vilniaus viešasis transportas“ ir jos darbuotojai nepakankamai užtikrina, kad Vilniaus viešojo transporto keleiviui autobusas/troleibusas asocijuotųsi su saugia, patikima transporto priemone (patikimumo dimensija).

4.4 Keleivių socialinių demografinių charakteristikų bei kitų veiksnių sąsajų vertinimas su paslaugų kokybe

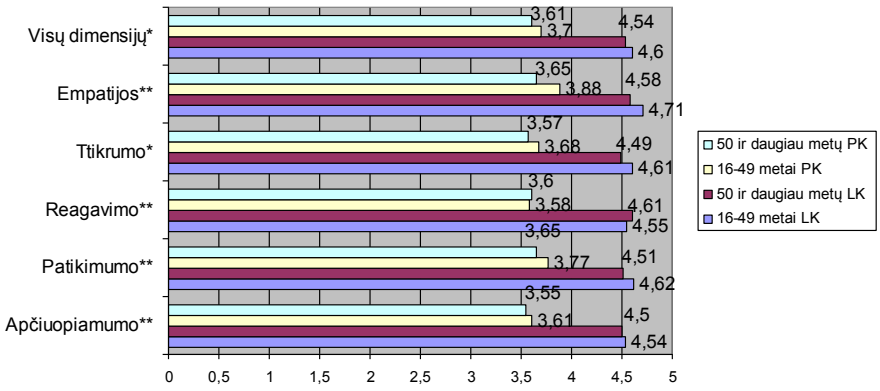
Tyrimo metu buvo siekiama nustatyti, kai kurių respondentų individualių veiksnių (lyties, amžiaus, išsilavinimo) ir kitų veiksnių (viešojo transporto naudojimo dažnio per savaitę, kelionių kiekio viešuoju transportu per dieną, persėdimų skaičiaus per įprastą kelionę, ar respondentas turi nuosavą automobilį) sąsajas su paslaugų kokybės vertinimu. Šio poskyrio paveiksluose (4.4.1 – 4.4.7 pav.) pavaizduoti bendri paslaugų kokybės dimensijų vertinimai, atsižvelgiant į tiriamųjų požymius. Išsamūs vertinimai pagal atskiras paslaugų kokybės dimensijas ir kiekvieną teiginį, atsižvelgiant į respondentų požymius pateikti 11 - 17 prieduose esančiose lentelėse.



Pastaba: LK-laukiama kokybė; PK patirta kokybė
* dimensijos įvertinimo vidurkiai reikšmingai skiriasi tarp vyrų ir moterų laukiamos kokybės.
** dimensijos įvertinimo vidurkiai reikšmingai skiriasi tarp vyrų ir moterų laukiamos kokybės ir tarp vyrų ir moterų patirtos kokybės.

4.4.1 pav. Paslaugų kokybės vertinimo skirstinys atsižvelgiant į respondento lytį

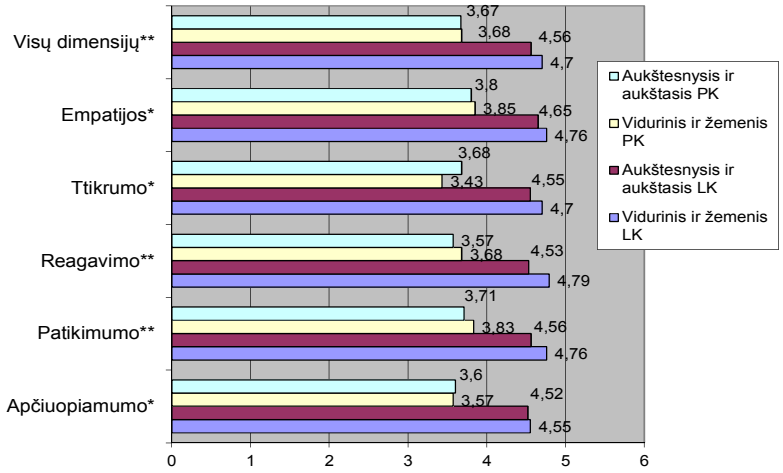
4.4.1 paveiksle pavaizduoti respondentų vertinimai pagal atskiras paslaugų kokybės dimensijas, atsižvelgiant į jų lytį. Apčiuopiamumo dimensijoje laukiamos kokybės vertinimai yra didesni vyrų nei moterų, tačiau statistiškai reikšmingai nesiskiria. Patirtos kokybės vertinimai yra reikšmingai didesni vyrų nei moterų. Patikimumo dimensijoje vyrai laukiamą kokybę vertina reikšmingai didesniu balu nei moterys, o patirtą kokybę moterys vertino reikšmingai aukštesniu balu nei vyrai. Reagavimo dimensijoje tiek laukiamą, tiek patirtą paslaugos kokybę moterys vertino reikšmingai aukštesniu balu nei vyrai. Tikrumo dimensijoje moterys palyginus su vyrais reikšmingai aukštesniu balu vertino laukiamą kokybę, o patirtą kokybę vyrai vertino reikšmingai aukštesniu balu nei moterys. Empatijos dimensijoje tiek laukiamą, tiek patirtą kokybę aukštesniu balu vertino vyrai nei moterys, bet reikšmingi skirtumai nustatyti tik tarp laukiamos kokybės vyrų ir moterų įvertintų balų skirtumo (žr., 4.4.1 pav., ir 11 priedas).



Pastaba: LK-laukiama kokybė; PK patirta kokybė
* dimensijos įvertinimo vidurkiai reikšmingai skiriasi tarp skirtingo amžiaus grupių laukiamos kokybės; arba tarp skirtingo amžiaus grupių patirtos kokybės.
** dimensijos įvertinimo vidurkiai reikšmingai skiriasi tarp skirtingo amžiaus grupių laukiamos kokybės ir tarp skirtingo amžiaus grupių patirtos kokybės.

4.4.2 pav. Paslaugų kokybės vertinimo skirstinys atsižvelgiant į respondento amžių

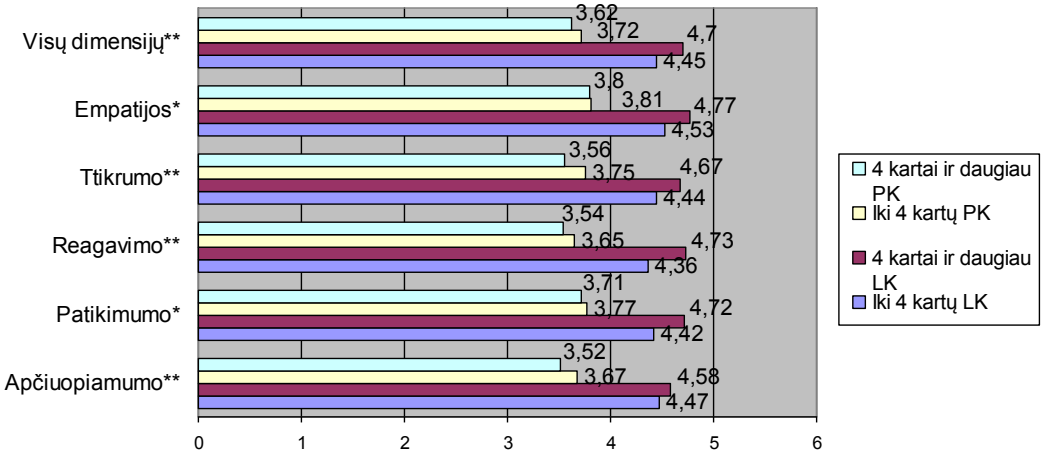
Šiame tyrime taip pat buvo analizuota kaip skirtingo amžiaus keleiviai vertina laukiamą ir patirtą kokybę (žr., 4.4.2 pav., 12 priedas). Apčiuopiamumo, patikimumo ir empatijos dimensijose jaunesnio amžiaus respondentų lūkesčiai ir patirta kokybė buvo įvertinti reikšmingai aukštesniais balais nei vyresnio amžiaus respondentų. Reagavimo dimensijoje atvirkščiai, jaunesnio amžiaus respondentai laukiamą ir patirtą paslaugos kokybę įvertino reikšmingai žemesniais balais nei vyresnio amžiaus keleiviai. Tikrumo dimensijoje tiek laukiamos kokybės vertinimai, tiek patirtos kokybės vertinimai aukštesni yra jaunesnio amžiaus respondentų, tačiau statistiškai reikšmingai skiriasi tik patirtos kokybės vertinimai.



* dimensijos įvertinimo vidurkiai reikšmingai skiriasi tarp skirtingo išsilavinimo respondentų grupių laukiamos kokybės; arba tarp skirtingo išsilavinimo respondentų grupių patirtos kokybės.
** dimensijos įvertinimo vidurkiai reikšmingai skiriasi tarp skirtingo išsilavinimo respondentų grupių laukiamos kokybės ir tarp skirtingo išsilavinimo respondentų grupių patirtos kokybės.

4.4.3 pav. Paslaugų kokybės vertinimo skirstinys atsižvelgiant į respondento išsilavinimą

Tyrime taip pat buvo nagrinėta kaip keleiviai įgiję skirtingą išsilavinimą vertina laukiamą ir patirtą kokybę (žr., 4.4.3 pav., 13 priedas). Analizėje keleivių išsilavinimas buvo skirstomas į dvi grupes vidurinį ar žemesnį ir aukštesnįjį ar aukštąjį. Apčiuopiamumo dimensijoje bendri kokybės įvertinimai tarp skirtingo išsilavinimo respondentų reikšmingai skiriasi tik patyrus paslaugos kokybę, aukštesnio išsilavinimo respondentų vertinimai patyrus kokybę yra reikšmingai aukštesni palyginus su žemesnio išsilavinimo respondentais. Patikimumo ir reagavimo dimensijose laukiamą ir patirtą paslaugos kokybę žemesnio išsilavinimo respondentai vertino statistiškai reikšmingai aukštesniu balu palyginus su aukštesnio išsilavinimo respondentais. Tikrumo dimensijoje reikšmingi skirtumai tarp skirtingo išsilavinimo respondentų nustatyti tik patyrus kokybę, respondentai turinys vidurinį ir žemesnį išsilavinimą patirtą kokybę įvertino reikšmingai žemesniais balais nei aukštesnio išsilavinimo respondentai. Empatijos dimensijoje tarp tiriamų respondentų grupių reikšmingi skirtumai nustatyti tik laukiamos kokybės vertinimuose, žemesnį išsilavinimą įgiję respondentai savo lūkesčius įvertino reikšmingai aukštesniais balais nei aukštesnį išsilavinimą įgiję respondentai (žr., 4.4.3 pav., 13 priedas).

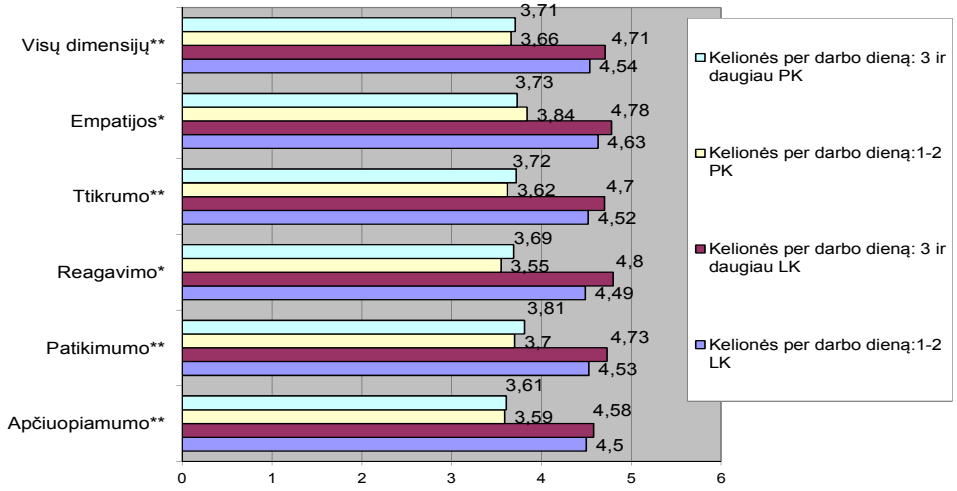


Pastaba: LK-laukiama kokybė; PK patirta kokybė
* dimensijos įvertinimo vidurkiai reikšmingai skiriasi tarp skirtingą kelionių skaičių per savaitę viešuoju transportu keliaujančių respondentų grupių laukiamos kokybės; arba tarp skirtingą kelionių skaičių per savaitę viešuoju transportu keliaujančių respondentų grupių patirtos kokybės.
** dimensijos įvertinimo vidurkiai reikšmingai skiriasi tarp skirtingą kelionių skaičių per savaitę viešuoju transportu keliaujančių respondentų grupių laukiamos kokybės ir tarp skirtingą kelionių skaičių per savaitę viešuoju transportu keliaujančių respondentų grupių patirtos kokybės.

4.4.4 pav. Paslaugų kokybės vertinimo skirstinys atsižvelgiant į respondento kelionių dažnumą per savaitę

4.4.4 paveiksle pavaizduoti respondentų vertinimai pagal atskiras paslaugų kokybės dimensijas, atsižvelgiant į viešojo transporto naudojimosi dažnumą per savaitę. Bendri laukiamos kokybės įvertinimai tarp analizuojamų grupių reikšmingai skiriasi visose dimensijose, o bendri patirtos kokybės vidurkiai reikšmingai skiriasi apčiuopiamumo, reagavimo, tikrumo dimensijose. Visose dimensijose respondentų, kurie per savaitę keliauja 4 kartus ir daugiau kartų viešuoju transportu, laukiamos kokybės įvertinimai

buvo reikšmingai aukštesnis nei respondentų, kurie viešuoju transportu keliauja mažiau nei 4 kartus per savaitę. Patirtą kokybę, visose dimensijose aukštesniais balais įvertino respondentai per savaitę keliaujantys iki 4 kartų, tačiau tarp grupių vertinimai reikšmingai skiriasi tik apčiuopiamumo, reagavimo, tikrumo dimensijose (žr., 4.4.4 pav., 14 priedas).

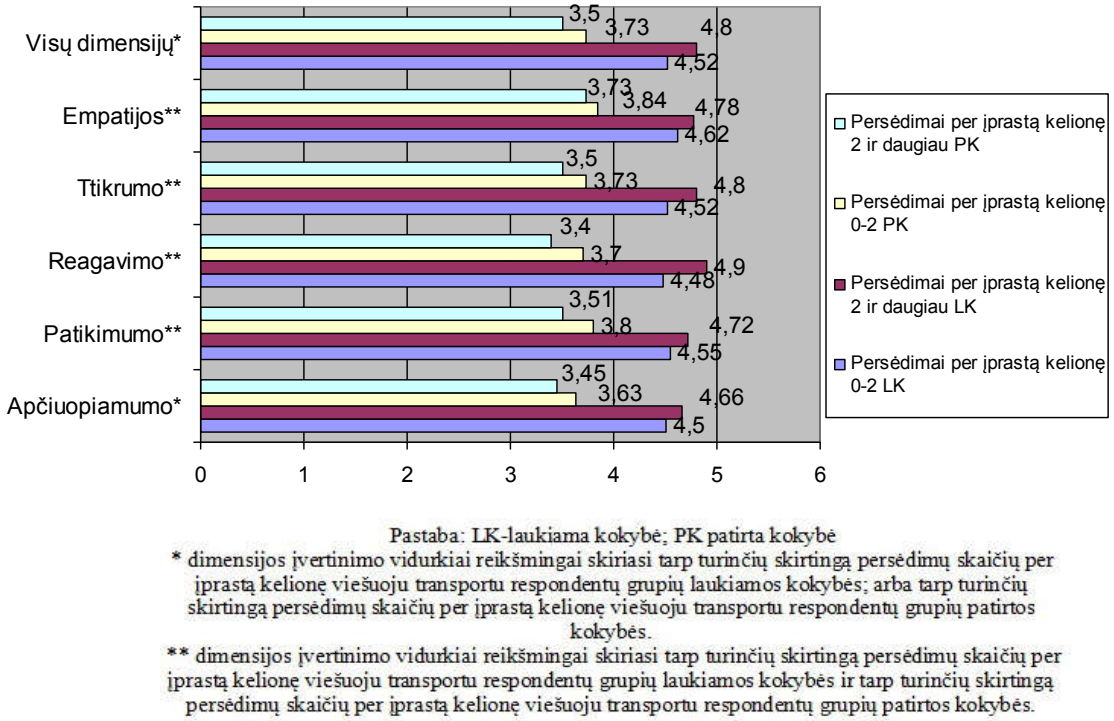


Pastaba: LK-laukiama kokybė; PK patirta kokybė
* dimensijos įvertinimo vidurkiai reikšmingai skiriasi tarp skirtingą kelionių skaičių per darbo dieną viešuoju transportu keliaujančių respondentų grupių laukiamos kokybės; arba tarp skirtingą kelionių skaičių per darbo dieną viešuoju transportu keliaujančių respondentų grupių patirtos kokybės.
** dimensijos įvertinimo vidurkiai reikšmingai skiriasi tarp skirtingą kelionių skaičių per darbo dieną viešuoju transportu keliaujančių respondentų grupių laukiamos kokybės ir tarp skirtingą kelionių skaičių per darbo dieną viešuoju transportu keliaujančių respondentų grupių patirtos kokybės.

4.4.5 pav. Paslaugų kokybės vertinimo skirstinys atsižvelgiant į respondento kelionių dažnumą per darbo dieną

Norint nustatyti kaip respondentai, kurie per darbo dieną viešuoju transportu keliauja skirtingą kiekį kartų, vertinta laukiamą ir patirtą paslaugos kokybę, buvo analizuoti paslaugos kokybės vertinimo rezultatai priklausomai nuo to kiek įprastai respondentai atlieka kelionių viešuoju transportu per darbo dieną (žr., 4.4.5 pav.). Analizėje įprastas kelionių skaičius per dieną buvo padalintas į dvi grupes 1-2 kartus, ir daugiau nei tris kartus. Kaip galima pastebėti iš 4.4.5 pav., respondentų, kurie keliavo skirtingą kiekį kelionių per darbo dieną bendri laukiamos kokybės įvertinimai reikšmingai skiriasi visuose dimensijose. O respondentų, kurie keliavo skirtingą kiekį kelionių per darbo dieną bendri patirtos kokybės įvertinimai reikšmingai skiriasi apčiuopiamumo, patikimumo, tikrumo dimensijose. Visose dimensijose laukiamos kokybės įvertinimai didesnį kelionių skaičių per įprastą darbo dieną keliavusių respondentų buvo reikšmingai aukštesni nei mažesnį kelionių skaičių keliavusių respondentų. Patirtą kokybę visuose dimensijose aukštesniu balu taip pat įvertino respondentai per įprastą darbo dieną keliaujantys dažniau

viešuoju transportu, nei keleiviai rečiau keliaujantys viešuoju transportu, tačiau reikšmingi skirtumai nustatyti tik apčiuopiamumo, patikimumo, tikrumo dimensijose (žr., 4.4.5 pav., 15 priedas).



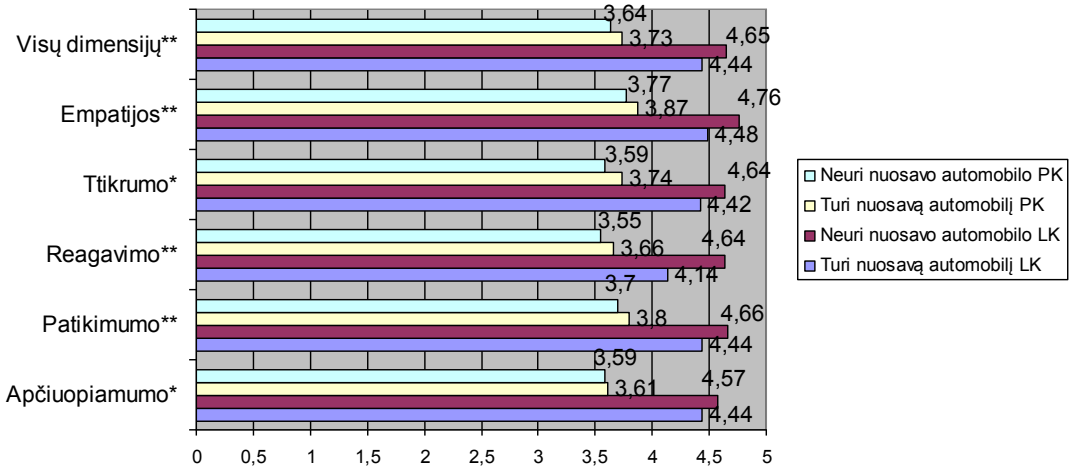
Pastaba: LK-laukiama kokybė; PK patirta kokybė
* dimensijos įvertinimo vidurkiai reikšmingai skiriasi tarp turinčių skirtingą persėdimų skaičių per įprastą kelionę viešuoju transportu respondentų grupių laukiamos kokybės; arba tarp turinčių skirtingą persėdimų skaičių per įprastą kelionę viešuoju transportu respondentų grupių patirtos kokybės.
** dimensijos įvertinimo vidurkiai reikšmingai skiriasi tarp turinčių skirtingą persėdimų skaičių per įprastą kelionę viešuoju transportu respondentų grupių laukiamos kokybės ir tarp turinčių skirtingą persėdimų skaičių per įprastą kelionę viešuoju transportu respondentų grupių patirtos kokybės.

4.4.6 pav. Paslaugų kokybės vertinimo skirstinys atsižvelgiant į kaip dažnai respondentai persėda į kitą maršrutą per įprastą kelionę viešuoju transportu

Norint nustatyti kaip respondentai vertinta paslaugos kokybę, atsižvelgiant į tai kiek kartų persėda į kitą maršrutą keliaudami viešuoju transportu įprastos kelionės metu, tyrimo rezultatai analizuoti priklausomai nuo to ar respondentai įprastai nepersėda arba persėda 1 kartą, ar daugiau nei 2 kartus (žr., 4.4.6 pav., 16 priedas). Bendri laukiamos kokybės įvertinimai tarp analizuojamų grupių reikšmingai skiriasi visose dimensijose, o bendri patirtos kokybės vidurkiai reikšmingai skiriasi patikimumo, reagavimo, tikrumo ir empatijos dimensijose. Visose dimensijose respondentų, kurie įprastos kelionės metu persėda 2 kartus ir daugiau, laukiamos kokybės įvertinimai buvo reikšmingai aukštesnis nei respondentų, kurie įprastos kelionės metu persėda 0-1 kartą. Patirtą kokybę, visose dimensijose aukštesniais balais įvertino respondentai įprastos kelionės metu persėdantys 0-1 kartą, tačiau reikšmingai tarp grupių vertinimai skiriasi tik patikimumo, reagavimo, tikrumo ir empatijos dimensijose (žr., 4.6 pav., 16 priedas).

Toliau buvo analizuota kaip respondentai vertinta paslaugos kokybę, atsižvelgiant į tai ar jie turi nuosavą automobilį ar ne (žr., 4.4.7 pav.). Kaip galima pastebėti iš 4.4.7 pav., tarp grupių bendri laukiamos kokybės įvertinimai reikšmingai skiriasi visose dimensijose. Tarp respondentų, kurie turi

nuosavą automobilį ir tie kurie neturi automobilio bendri patirtos kokybės įvertinimai reikšmingai skiriasi patikimumo, reagavimo, empatijos dimensijose. Visuose dimensijose respondentų, kurie neturi nuosavo automobilio laukiamos paslaugos kokybės vertinimas yra reikšmingai aukštesnis nei respondentų, kurie turi nuosavą automobilį. Patikimumo, reagavimo, empatijos dimensijose bendrą patirtą paslaugų kokybę reikšmingai aukštesniu balu įvertino respondentai kurie turi nuosavą automobilį, palyginus su tais kurie neturi nuosavo automobilio (žr., 4.4.7 pav., 17 priedas).



Pastaba: LK-laukiama kokybė; PK patirta kokybė
* dimensijos įvertinimo vidurkiai reikšmingai skiriasi tarp turinčių nuosavą automobilį ir neturinčių respondentų grupių laukiamos kokybės; arba tarp turinčių nuosavą automobilį ir neturinčių respondentų grupių patirtos kokybės.
** dimensijos įvertinimo vidurkiai reikšmingai skiriasi tarp turinčių nuosavą automobilį ir neturinčių respondentų grupių laukiamos kokybės ir tarp turinčių nuosavą automobilį ir neturinčių respondentų grupių patirtos kokybės.

4.4.7 pav. Laukiamos ir patirtos paslaugų kokybės vertinimas pagal atskiras dimensijas, atsižvelgiant į tai ar respondentai turi nuosavą automobilį ar neturi

Taigi, apibendrinus šiame poskyryje pateiktus rezultatus nustatyta, kad vyrai reikšmingai aukštesniu balu vertina tiek laukiamą, tiek patirtą bendrą paslaugos kokybę, lyginant su moterimis; respondentai, kurių amžius nuo 16 iki 50 metų reikšmingai aukštesniu balu vertina patirtą kokybę, lyginant su respondentais, kurių amžius 50 ir daugiau metų; pradinį, pagrindinį ir vidurinį išsilavinimą turintys respondentai tiek laukiamą, tiek patirtą paslaugos kokybę įvertino reikšmingai aukštesniu balu, nei respondentai turintys aukštąjį ir aukštesnįjį išsilavinimą; respondentai, kurie viešuoju transportu keliauja 4 ir daugiau kartų per savaitę reikšmingai aukštesniu balu vertino laukiamą kokybę, lyginant su respondentais, kurie viešuoju transportu keliauja iki 4 kartų per savaitę, o patirtą kokybę reikšmingai aukštesniu balu vertino respondentai viešuoju transportu keliaujantys iki 4 kartų per savaitę, palyginus su respondentais, kurie keliauja viešuoju transportu 4 kartus ir daugiau per savaitę; respondentai kurie per darbo dieną keliauja 3 ir daugiau kartų viešuoju transportu tiek laukiamą kokybę, tiek patirtą kokybę

įvertino reikšmingai aukštesniu balu, palyginus su respondentais, kurie viešuoju transportu keliauja 1-2 kartus per darbo dieną; respondentai per savo kelionę įprastai persėdantys 2 ir daugiau kartų, reikšmingai didesniu balu įvertino laukiamą kokybę, nei respondentai per kelionę įprastai persėdantys 0-1 kartus; respondentai neturintys nuosavo automobilio laukiamą paslaugų kokybę įvertino reikšmingai aukštesniais balais, palyginus su respondentais, kurie turi nuosavą automobilį, o patirtą kokybę reikšminai aukštesniais balais įvertino respondentai turintys nuosavą automobilį, palyginus su respondentais, kurie nuosavo automobilio neturi.

5. TYRIMO REZULTATŲ APTARIMAS

Atlikus UAB „Vilniaus viešasis transportas“ teikiamų paslaugų kokybės tyrimą nustatyta, kad respondentų lūkesčiai kokybei buvo reikšmingai aukštesni nei realiai patirta paslaugos kokybė, tarp laukiamos ir patirtos paslaugos kokybės balų vidurkio susidarė neigiama spraga (-0,9 balo), ši spraga reiškia, kad Vilniaus viešojo transporto keleiviai patiria 0,9 balo mažesnę paslaugų kokybę, nei tikėjosi. Šis nuokrypis rodo, kad Vilniaus viešojo paslaugų tiekėjas UAB „Vilniaus viešasis transportas” nevisiškai geba teikti paslaugas taip, kad keleivių lūkesčiai būtų visiškai patenkinti. Spragos susidarė visuose penkiose Servqual paslaugų kokybės vertinimo dimensijose, labiausiai respondentų lūkesčiai liko nepatenkinti reagavimo dimensijoje (spraga -0,97), mažiausiai patikimumo dimensijoje (spraga -0,85). Apžvelgus mokslinę literatūrą ir palyginus tyrimo duomenis su kitais viešojo transporto paslaugų kokybės tyrimais, pastebėta, kad ir kituose tyrimuose keleivių lūkesčiai yra didesni nei realiai patirta kokybė. G. Kaminskienės (2020) atlikto tyrimo „Vartotojų pasitenkinimo Kauno rajono savivaldybės viešojo transporto paslaugomis tyrimas“ rezultatai taip pat atskleidžia, jog keleivių lūkesčiai yra didesni už realiai patirtą kokybę. Tyrimo metu buvo nustatyta, kad Kauno rajono viešojo transporto keleiviai pasitenkinimą paslaugomis įvertino 2,4 balais, o lūkesčius 3,45 balais iš 5 galimų. Taigi galima pastebėti, kad tiek Vilniaus miesto viešojo transporto keleiviai, tiek Kauno rajono viešojo transporto keleiviai savo lūkesčius įvertino aukštesniais balais nei savo pasitenkinimą. Taip pat galima pastebėti, kad Vilniaus miesto viešojo transporto keleivių lūkesčiai ir patirta kokybė yra aukštesni (atitinkamai 4,59 ir 3,68 balai) už Kauno rajono viešojo transporto keleivių lūkesčius ir realiai patirtą kokybę (atitinkamai 3,45 ir 2,4 balai). Šio baigiamojo darbo tyrimo rezultatai taip pat buvo palyginti su Vilniaus savivaldybės įmonės „Susisiekimo paslaugos“ organizuotu Vilniaus viešojo transporto kokybės tyrimu (šie tyrimai atliekami periodiškai). Paskutinis viešai prieinamas tyrimas buvo atliktas 2018 metais, kuriame nustatyta, kad Vilniaus miesto viešojo transporto keleiviai paslaugų kokybę įvertino 3,99 balais iš 5 galimų (Susisiekimo paslaugos, 2018). Galima pastebėti, kad tiek šio baigiamojo darbo tyrimo respondentai, tiek SĮ „Susisiekimo paslaugos„ vykdytame tyrime dalyvavę respondentai Vilniaus viešojo transporto kokybę įvertino labai panašiai (3,45 ir 3,99 balai) skirtumas 0,31 balo.

Šiame baigiamojo daro tyrime Vilniaus viešojo transporto paslaugos buvo vertinamos ne tik pagal Servqual metodiką. Respondentų buvo prašoma įvertinti pasitenkinimą teikiamų paslaugų kokybe ir nurodyti ar paslaugų kokybė atitiko jų lūkesčius. Dauguma respondentų nurodė, kad juos tenkina (69 proc.) arba iš dalies tenkina (27 proc.) suteiktų paslaugų kokybė, balų vidurkis 3,79 balai iš 5. Galima pastebėti, kad šis paslaugų kokybės vertinimas nuo Servqual metodika apskaičiuoto paslaugų kokybės įvertinimo

skiriasi mažai 0,11 balo (t.y. 3,68 ir 3,79). Taip pat respondentams buvo užduotas klausimas ar teikiamų paslaugų kokybė atitiko Vilniaus viešojo transporto keleivių lūkesčius. Didžioji dalis respondentų nurodė, kad paslaugų kokybė atitiko (71 proc.) jų lūkesčius arba iš dalies atitiko (24 proc.), balų vidurkis 3,85 balai iš 5. Iš aptartų įvertinimo rezultatų galime teigti, kad paslaugų kokybė daugiau ar mažiau tenkina respondentus ir atitinka jų lūkesčius. Palyginus šio tyrimo rezultatus su J. Karalevičiaus (2012) atlikto tyrimo „UAB „Busturas“ miesto viešojo transporto paslaugų kokybės tyrimas“ rezultatais, kur buvo nustatyta kad 22 proc., Šiaulių miesto viešojo transporto pasaugų vartotojų viešojo transporto paslaugas vertina gerai arba labai gerai, 29 proc., vidutiniškai, o 49 proc., blogai arba labai blogai. Galima pastebėti, kad Vilniaus miesto viešojo transporto keleiviai paslaugas vertina palankiau (69 proc., gerai įvertinusių) nei Šiaulių miesto keleiviai (29 proc., įvertinusių gerai ir labai gerai). A. Linkevičienės (2006) tyrime „Kauno miesto viešojo transporto ekonominė analizė, tyrimas ir vystymo perspektyvos“, taip pat buvo tirta viešojo transporto paslaugų kokybė. Respondentų buvo prašoma nurodyti kaip jie vertina Kauno miesto viešojo transporto kokybę: kokybiškai, nekokybiškai ar vidutiniškai, 48 proc., respondentų nurodė, kad paslaugų kokybę vertina vidutiniškai. Taigi lyginant šio magistro baigiamojo darbo tyrimo rezultatus su A. Linkevičienės (2006) tyrimo rezultatais, galima teigti, kad Vilniaus viešojo transporto keleiviai nurodę, kad juos tenkina suteiktų paslaugų kokybė (69 proc.) arba iš dalies tenkina (27 proc.) paslaugas įvertino geriau nei Kauno viešojo transporto keleiviai, kurių beveik pusė (48 proc.) nurodė, kad paslaugų kokybę vertina vidutiniškai.

Atlikus šio baigiamojo darbo tyrimą taip pat nustatyta, kad pasinaudoję Vilniaus viešojo transporto paslaugomis respondentai iš penkių dimensijų žemiausiais balais įvertino reagavimo dimensiją (ši dimensija nusako personalo norą padėti klientui, jo operatyvumą, greitą nuoširdų paslaugų suteikimą klientams, skubų reagavimą į klientų nusiskundimus), todėl šioje dimensijoje tarp laukiamos ir patirtos kokybės vertinimų susidarė didžiausia spraga. Keleivių lūkesčiai šioje dimensijoje yra susiję su: viešojo transporto greičiu; sukoordinuota persėdimų sistema; stotelių išdėstymu; eismo dažnumu; vairuotojų profesionalumu; reagavimu į keleivių pageidavimus ir pastabas. Kaip teigia M. Tsami et. al (2017) keleivių nuomonė yra svarbiausias rodiklis skirtas teikiamų paslaugų kokybei tobulinti. Todėl galima teigti, kad analizuojama įmonė galėtų pagerinti paslaugos kokybę, jei keleivių lūkesčiai susiję su patikimumo dimensija būtų patenkinti.

Gerinant paslaugų kokybę, labai svarbu nustatyti ne tik bendrą pasitenkinimą paslaugomis, bet rasti silpnąsias paslaugos tiekimo vietas, tai duoda didelę naudą įmonėms, nes tobulinant šias paslaugos savybes galima gerinti paslaugų kokybę. Šiame tyrime, norint nustatyti konkrečias UAB „Vilniaus viešasis transportas“ teigiamų paslaugų silpnąsias vietas, buvo analizuoti visi atskirų dimensijų teiginiai,

apskaičiuotos spragos, didžiausios spragos tarp laukiamos ir patirtos kokybės vertinimų parodė labiausiai tobulintinas paslaugų vietas (žr., 5.1 lentelė).

5.1 lentelė. Teiginiai, tarp kurių laukiamos ir patirtos kokybės vertinimų susiformavo didžiausios spragos

Nr.	Teiginys	Patirta kokybė	Laukiama kokybė	Spraga
1	Viešojo transporto t.y autobuso/troleibuso keleivis pasitiki transporto įmone, jos personalu. Keleivis žino, kad jo poreikiai, nuomonė yra svarbūs.	3.15	4.6	-1.45
2	Autobuse/troleibuse yra sukurtos patogios vietos, nesijaučia erdvės/vietų trūkumo.	3.19	4.56	-1.38
3	Autobusas/ troleibusas yra pakankamai naujas, techniškai tvarkingas.	3.31	4.66	-1.35
4	Autobusų/troleibusų stotelių išdėstymas yra patogus, atstumai tarp jų yra tinkami.	3.33	4.58	-1.25
5	Autobusų/troleibusų paslaugas teikianti įmonė stengiasi suprasti kliento poreikius, sukuria grįžtamąjį ryšį (vykdo keleivių apklausas).	3.25	4.43	-1.19
6	Autobuso/troleibuso mikroklimatas tinkamas, vėdinimas/šildymas pakankamas.	3.55	4.72	-1.17
7	Autobusas/troleibusas į stoteles atvyksta laiku, galima pasitikėti tvarkaraščiu.	3.53	4.7	-1.17
8	Autobuso/troleibuso vairuotojas keleivius veža sklandžiai, saugiai.	3.53	4.67	-1.14
9	Autobuso/troleibuso aplinka yra estetiška, tvarkinga, švari ir patogi.	3.49	4.61	-1.12
10	Autobusų/troleibusų persėdimų sistema sukoordinuota tinkamai.	3.47	4.57	-1.11

Kaip galima pastebėti iš 5.1 lentelėje pateiktos informacijos, keleiviai pačiu mažiausiu balu įvertino teiginį „Viešojo transporto t.y autobuso/troleibuso keleivis pasitiki transporto įmone, jos personalu. Keleivis žino, kad jo poreikiai, nuomonė yra svarbūs“. Taip pat nustatyta, kad šį teiginį reikšmingai žemesniu balu vertino: vyrai nei moterys; jaunesni respondentai nei vyresni; turinys žemesnį išsilavinimą nei aukštesnį; dažniau per savaitę besinaudojantys viešuoju transportu nei rečiau besinaudojantys; daugiau persėdimų per kelionę turinys nei mažiau persėdimų turintys; neturintys nuosavo automobilio, nei turinys (žr., 11-17 priedai). Paslaugų marketingo srities atstovai pabrėžia, kad tenkinant klientų poreikius, didžiausią dėmesį reikia skirti bendravimui su jais (Sam et. al, 2018). Iš 5.1 lentelėje pateiktų duomenų galime pastebėti, kad teiginys „Autobusų/troleibusų paslaugas teikianti įmonė stengiasi suprasti kliento poreikius, sukuria grįžtamąjį ryšį (vykdo keleivių apklausas)“ yra taip pat vienu iš žemiausiais balais vertinamų teiginių (5 vietoje). Su šiuo teiginiu pasinaudojus paslauga sutiko 45 proc., respondentų (žr., 9 priedas). Taip pat nustatyta, kad šį teiginį reikšmingai žemesniais balais įvertino vyrai, palyginus su moterimis; jaunesnio amžius respondentai palyginus su vyresnio amžiaus respondentais; respondentai 4 kartus ir dažniau keliaujantys viešuoju transportu, lyginant su respondentais iki 4 kartų keliaujančiais viešuoju transportu per savaitę; respondentai keliaujantys 1-2 ir kartų per darbo dieną, palyginus su respondentais keliaujančiais 3 ir daugiau kartų per darbo dieną; respondentai mažiau kartų persėdantys į

kitą autobusą/troleibusą vienos kelionės metu, nei respondentai dažniau kartų persėdantys vienos kelionės metu (žr., 11-17 priedai). Minėtų teiginių įvertinimas atspindi bendravimo poreikį (tarp keleivio ir viešojo transporto įmonės) iš keleivio pusės ir trūkumą iš įmonės pusės. Kaip nurodo C. Morton et. Al (2016), tyrę viešojo transporto kokybę Škotijoje, dėmesingumas keleiviui, jo poreikiam, sukurta pasitikėjimo aplinka tarp keleivio ir transporto paslaugas teikiančios įmonės personalo, yra vienas iš svarbiausių kokybės aspektų, kuriuos nurodo viešojo transporto keleiviai. Taip pat nustatyta, kad keleiviai kurie jautė pasitikėjimą viešojo transporto įmone, ne taip griežtai vertino kitus kokybės kriterijus tokius kaip švarą, transporto vėlavimą, komfortą. Kaip teigia G. Kaminskienė (2020), keleivis turi žinoti, kad viešojo transporto įmonės personalui jis ir jo poreikiai yra svarbūs. Tai yra vienas iš svarbiausių kriterijų, formuojantis likusius kokybės indikatorius. Nuo to kaip personalas bendrauja su vartotoju, priklauso tolimesnis vartotojo paslaugos kokybės vertinimas, jei su vartotoju bus elgiamasi mandagiai, jis gali nesureikšminti tam tikrų paslaugos trūkumų, tačiau jei su vartotoju bus elgiamasi nepagarbiai, jis net ir esant nepriekaištingiems likusiems kriterijams, gali likti nepatenkintas paslauga. Taigi, norint pasiekti aukštą viešojo transporto kokybės lygį, būtina atsižvelgti į visus vartotojų pasitenkinimą sąlygojančius veiksnius. Taigi galima teigti, kad viešojo transporto įmonei siekiant palankesnių kokybės vertinimų svarbu siekti, kad keleivis jaustųsi svarbus, stengtis užtikrinti keleivio poreikius, sudaryti tokias sąlygas, kad keleivis jaustų pasitikėjimą tiek personalu, tiek įmone. Todėl, remiantis nustatytais tyrimo rezultatais, galima teigti, kad, siekiant gerinti UAB „Vilniaus viešasis transportas“ teikiamų viešojo transporto paslaugų kokybę, įmonė turėtų taip organizuoti paslaugų teikimą, kad keleivis jaustų pasitikėjimą įmone, jos personalu, žinotų, kad keleivio poreikiai, nuomonė yra svarbūs; stengtis suprasti keleivio poreikius, sukuriant grįžtamąjį ryšį.

Iš 5.1 lentelėje pateiktų duomenų tai pat galime pastebėti, kad:

1. Vienas iš žemiausiais balais (3,19) įvertintų teiginių yra „Autobuse/troleibuse yra sukurtos patogios vietos, nesijaučia erdvės/vietų trūkumo“, nustatyta, kad 44 proc., respondentų sutiko su šiuo teiginiu t.y pasinaudoję paslauga nurodė, kad yra sukurtos patogios vietos, nesijaučia vietų ar erdvės trūkumo, o 27 proc., nurodė, kad nesutinka, arba visiškai nesutinka su šiuo teiginiu (žr., 9 priedas). Taip pat nustatyta, kad šį teiginį reikšmingai žemesniu balu vertino: moterys nei vyrai; jaunesni respondentai nei vyresni; turinys žemesnį išsilavinimą nei aukštesnį; dažniau per savaitę besinaudojantys viešuoju transportu nei rečiau besinaudojantys; mažiau persėdimų per kelionę turinys nei daugiau persėdimų turintys; neturintys nuosavo automobilio nei turinys nuosavą automobilį (žr., 11-17 priedai). A. Linkevičienės (2006) Kauno miesto viešojo transporto kokybės tyrimo rezultatai tai pat parodė, kad keleiviai turėjo nusiskundimų susijusių su viešojo transporto patogumu: 17 proc., autobusų keleivių ir 23 proc., troleibusų keleivių nurodė, kad jų netenkina grūstys viešajame transporte; 45 proc., autobusų

keleivių ir 30 proc., troleibusų keleivių nurodė vietų trūkumo problemą; 38 proc., autobusų keleivių ir 26 proc., troleibusų keleivių nurodė erdvės trūkumą. Šio tyrimo rezultatai taip pat buvo palyginti su Vilniaus savivaldybės įmonės „Susisiekimo paslaugos“ atliktu tyrimu, kur respondentai kelionės viešuoju transportu komfortiškumą įvertino 3,94 balais iš 5 galimų (Susisiekimo paslaugos, 2018). Kaip teigia A. Ongel et., al (2018), tyrę viešojo transporto kokybę integruojant universalųjį dizainą, komfortas viešajame transporte yra vienas iš pagrindinių kokybės kriterijų tiek tarp sveikatos problemų turinčių respondentų, tiek tarp jų neturinčių.

2. Teiginys „Autobusas/ troleibusas yra pakankamai naujas, techniškai tvarkingas“ yra taip pat vienas iš žemiausiais balais (3,31) įvertintų teiginių. Atlikus tyrimą paaiškėjo, kad 33 proc., respondentų pasinaudoję paslauga nurodė, kad visiškai sutinka arba sutinka, kad autobusas/ troleibusas yra pakankamai naujas ir techniškai tvarkingas (žr., 9 priedas). Taip pat nustatyta, kad vyrai, vyresnio amžiaus keleiviai; per darbo dieną turinys daugiau kelionių; daugiau persėdimų per vieną kelionę turinys; neturintys nuosavo automobilio šį teiginį pasinaudojus paslauga įvertino prasčiau t.y. reikšmingai mažesniu balu (žr., 11-17 priedai). Kauno rajono viešojo transporto kokybės tyrime taip pat buvo analizuotas viešojo transporto modernumas, nustatyta, kad respondentai teiginį „Viešojo transporto sistema Kauno rajone yra moderni“ įvertino 2,90 balais iš 5, o transporto priemonės techninę būklę įvertino 3,42 balais iš 5 (Kaminskienė, 2020). Svarbu paminėti, kad Vilniaus viešojo transporto atnaujinimas vyksta keliais etapais nuo 2017 metų, taip pat planuojama, kad per 2020 metus autobusų parkas pasipildys 135 naujais autobusais, tarp kurių ir pirmieji elektriniai, nemaža dalis hibridiniai. Įgyvendinus šį etapą Vilniaus viešojo transporto parke neliks senesnių nei 7 metai transporto priemonių, o Vilnius taps kone jauniausia autobusų parką turinčia Europos sąjungos sostine.

3. Teiginys „Autobusų/troleibusų stotelių išdėstymas yra patogus, atstumai tarp jų yra tinkami“ taip pat yra vienas iš žemiausiais balais įvertintų teiginių (3,33). Su šiuo teiginiu pasinaudojus paslauga sutinka 23 proc., respondentų (žr., 9 priedas). Taip pat nustatyta, kad respondentai 4 kartus ir dažniau keliaujantys viešuoju transportu, lyginant su respondentais iki 4 kartų keliaujančiais viešuoju transportu per savaitę; respondentai keliaujantys 3 ir daugiau kartų per darbo dieną, palyginus su respondentais keliaujančiais iki 3 kartų per darbo dieną; respondentai dažniau kartų persėdantys į kitą autobusą/troleibusą vienos kelionės metu, nei respondentai rečiau persėdantys vienos kelionės metu; respondentai neturintys nuosavo automobilio, nei respondentai turintys savo automobilį, šį teiginį pasinaudojus paslauga įvertino reikšmingai žemesniais balais (žr., 11-17 priedai). Palyginus šio tyrimo rezultatus su J. Karalevičiaus (2012) atlikto tyrimo „UAB „Busturas“ miesto viešojo transporto paslaugų kokybės tyrimas“ rezultatais, kur buvo nustatyta, kad 45 proc., Šiaulių miesto viešojo transporto keleivių palankiai vertino stotelių išdėstymą, galima teigti, kad Šiaulių miesto viešojo transporto keleiviai geriau vertina viešojo transporto

stotelių išdėstymą, nei Vilniaus viešojo transporto keleiviai. Kauno rajono viešojo transporto kokybės tyrime taip pat buvo analizuotas viešojo transporto išplanavimas ir nustatyta, kad respondentai teiginį „Viešojo transporto sistema Kauno rajone yra gerai išplanuota/ išdėstyta“ įvertino mažesniais balais (2,61 balais iš 5), nei Vilniaus miesto viešojo transporto keleiviai (3,33 balais iš 5) (Kaminskienė, 2020).

5. Teiginys „Autobuso/troleibuso mikroklimatas tinkamas, vėdinimas/šildymas pakankamas“ yra vienas iš žemiausiais balais (3,55) įvertintų. Su šiuo teiginiu pasinaudojus paslauga sutiko 51 proc., respondentų (žr., 9 priedas). Taip pat nustatyta, kad šį teiginį reikšmingai žemesniais balais vertina moterys, palyginus su vyrais; vyresni respondentai, palyginus su jaunesniais; respondentai, kurių išsilavinimas aukštesnysis ir aukštasis, palyginus su respondentais, kurių išsilavinimas vidurinis ir žemesnis; respondentai, kurie keliauja viešuoju transportu 4 ir daugiau kartų per savaitę, palyginus su respondentais, kurie viešuoju transportu keliauja iki 4 kartų per savaitę; respondentai per įprastą darbo dieną keliaujantys 3 ir daugiau kartų, palyginus su respondentais, kurie viešuoju transportu naudojasi iki 3 kartų per įprastą darbo dieną; respondentai dažniau kartų persėdantys į kitą autobusą/troleibusą vienos kelionės metu, nei respondentai rečiau persėdantys vienos kelionės metu; respondentai neturintys nuosavo automobilio, nei respondentai turintys savo automobilį (žr., 11-17 priedai). Kauno rajono viešojo transporto kokybės tyrime taip pat buvo vertinamas viešojo transporto mikroklimatas. Respondentai turėjo įvertinti teiginius „Transporto priemonių salonų šildymas šaltuoju metų laiku“ (3,49 balai) ir „Transporto priemonių salonų vėdinimas šiltuoju metų laiku“ (3,08 balai) (Kaminskienė, 2020). Vilniaus savivaldybės įmonės „Susisiekimo paslaugos“ atlikto tyrimo rezultatai parodė, kad temperatūrą transporto priemonėse respondentai įvertino 3,7 balai iš penkių. Kaip galima pastebėti Vilniaus viešojo transporto keleiviai šio magistro baigiamojo darbo tyrime mikroklimatą įvertino labai panašiais balais su aptartais tyrimais.

6. Teiginys „Autobusas/troleibusas į stoteles atvyksta laiku, galima pasitikėti tvarkaraščiu“ įvertintas 3,53 balais. Pasinaudojus paslauga 45 proc., respondentų sutiko su šiuo teiginiu (žr., 9 priedas). Taip pat nustatyta, kad šį teiginį reikšmingai žemesniais balais vertina vyrai, palyginus su moterimis; jaunesni respondentai, palyginus su vyresniais; respondentai, kurių išsilavinimas vidurinis ir žemesnis palyginus su respondentais, kurių išsilavinimas aukštesnysis ir aukštasis; respondentai 4 kartus ir dažniau keliaujantys viešuoju transportu, lyginant su respondentais iki 4 kartų keliaujančiais viešuoju transportu per savaitę; respondentai keliaujantys 3 ir daugiau kartų per darbo dieną, palyginus su respondentais keliaujančiais 1-2 kartus per darbo dieną; respondentai daugiau kartų persėdantys į kitą autobusą/troleibusą vienos kelionės metu, nei respondentai rečiau kartų persėdantys vienos kelionės metu; respondentai neturintys savo nuosavo automobilio, palyginus su respondentais, kurie turi savo nuosavą automobilį (žr., 11-17 priedai). Kauno miesto viešojo transporto kokybės tyrime, keleiviai taip pat turėjo nusiskundimų susijusių su viešojo transporto punktualumu 22 proc., autobusų keleivių ir 45 proc., troleibusų keleivių nurodė, kad

transporto priemonė atvyksta laiku; 70 proc., autobusų keleivių ir 49 proc., troleibusų keleivių nurodė, kad kartais vėluoja; 44 proc., autobusų keleivių ir 38 proc., troleibusų keleivių nurodė, kad transporto priemonė kartais atvyksta vėliau, o 36 proc., autobusų keleivių ir 20 proc., troleibusų keleivių nurodė, kad transporto priemonė kartais iš viso neatvažiuoja (Linkevičienė, 2006). Kauno rajono viešojo transporto kokybės tyrime taip pat buvo vertinamas viešojo transporto punktualumas, respondentai tvarkaraščio laikymąsi įvertino 3,28 balais (Kaminskienė, 2020). J. Karalevičiaus (2012) atlikto tyrime „UAB „Busturas“ miesto viešojo transporto paslaugų kokybės tyrimas“ buvo nustatyta, kad 64 proc., Šiaulių miesto viešojo transporto keleivių nurodė, kad viešasis transportas kartais vėluoja. Vilniaus savivaldybės įmonės „Susisiekimo paslaugos“ atlikto tyrimo rezultatai parodė, kad viešojo transporto punktualumą respondentai įvertino 3,92 balais iš penkių. Kaip galima pastebėti Vilniaus viešojo transporto keleiviai šio magistro baigiamojo darbo tyrime punktualumą įvertino labai panašiais balais su aptartais tyrimais, nėra didelių skirtumų.

7. Teiginys „Autobuso/troleibuso vairuotojas keleivius veža sklandžiai, saugiai“ yra taip pat vienas iš žemiausiais balais įvertintų teiginių (3,53). Atlikus tyrimą paaiškėjo, kad 50 proc., respondentų pasinaudoję paslauga nurodė, kad visiškai sutinka arba sutinka, kad autobuso/troleibuso vairuotojas keleivius veža sklandžiai, saugiai (žr., 9 priedas). Taip pat nustatyta, kad vyrai, aukštąjį arba aukštesnįjį išsilavinimą įgiję keleiviai, per savaitę turinys daugiau kelionių ir daugiau persėdimų per vieną kelionę, neturintys nuosavo automobilio šį teiginį pasinaudojus paslauga įvertino prasčiau t.y. reikšmingai mažesniu balu (žr., 11-17 priedai). Kauno miesto viešojo transporto kokybės tyrime, keleiviai taip pat turėjo nusiskundimų susijusių su viešojo transporto vairuotojo vairavimo būdu 39 proc., autobusų keleivių ir 30 proc., troleibusų keleivių nurodė, kad jiems yra nepriimtinas vairuotojų vairavimo būdas (Linkevičienė, 2006). Kauno rajono viešojo transporto kokybės tyrime nustatyta, kad respondentai teiginį „Viešojo transporto sistema Kauno rajone yra saugi įvertino 3,32 balais iš 5. Taip pat buvo prašoma įvertinti vairuotojų kultūrą, kuri buvo įvertinta 3,60 balais iš 5 (Kaminskienė, 2020). Vilniaus savivaldybės įmonės „Susisiekimo paslaugos“ atlikto tyrimo rezultatai parodė, kad viešojo transporto saugumą respondentai įvertino 3,95 balais iš 5.

8. Vienas iš žemiausiais balais (3,49) įvertintų teiginių yra „Autobuso/troleibuso aplinka yra estetiška, tvarkinga, švari ir patogi“, nustatyta, kad 48 proc., respondentų sutiko su šiuo teiginiu t.y nurodė, kad autobuso/troleibuso aplinka yra estetiška, tvarkinga, švari ir patogi (žr., 9 priedas). Taip pat nustatyta, kad šį teiginį reikšmingai žemesniu balu vertino: vyresni respondentai nei jaunesni; turinys žemesnį išsilavinimą, nei aukštesnį; dažniau per darbo dieną besinaudojantys viešuoju transportu nei rečiau besinaudojantys; neturintys nuosavo automobilio, nei turinys (žr., 11-17 priedai). J. Karalevičiaus (2012) atlikto tyrimo „UAB „Busturas“ miesto viešojo transporto paslaugų kokybės tyrimas“ metu buvo nustatyta,

kad 28 proc., Šiaulių miesto viešojo transporto keleivių Šiaulių miesto transporto tvarkingumą ir komfortą įvertino labai blogai, 29 proc., blogai ir 28 proc., vidutiniškai. Kauno miesto viešojo transporto kokybės tyrime, keleiviai taip pat turėjo nusiskundimų susijusių su viešojo transporto aplinka 64 proc., autobusų keleivių ir 54 proc., troleibusų keleivių nurodė, kad transporto priemonė yra nepatogi; 44 proc., autobusų keleivių ir 52 proc., troleibusų keleivių nurodė, kad jų netenkina nešvara transporto priemonėje (Linkevičienė, 2006). Kauno rajono viešojo transporto kokybės tyrime taip pat buvo vertinamas viešojo transporto aplinka, respondentai transporto priemonių švarą viduje įvertino 3,54 balais, transporto priemonių švarą išorėje įvertino 3,53 balais (Kaminskienė, 2020).

9. Teiginys „Autobusų/troleibusų persėdimų sistema sukoordinuota tinkamai“ yra taip pat vienas iš žemiausiais balais (3,47) įvertintų teiginių. Atlikus tyrimą paaiškėjo, kad 42 proc., respondentų pasinaudoję paslauga nurodė, kad visiškai sutinka arba sutinka, jog autobusų/troleibusų persėdimų sistema sukoordinuota tinkamai (žr., 9 priedas). Taip pat nustatyta, kad vyrai; daugiau persėdimų per vieną kelionę turinys respondentai; neturintys nuosavo automobilio šį teiginį pasinaudojus paslauga įvertino reikšmingai mažesniu balu (žr., 11-17 priedai). Kauno miesto viešojo transporto kokybės tyrime, keleiviai taip pat turėjo nusiskundimų susijusių su viešojo transporto tvarkaraščio patogumu 46 proc., autobusų keleivių ir 38 proc., troleibusų keleivių nurodė, kad tvarkaraštis yra iš dalies tinkamas; 18 proc., autobusų keleivių ir 17 proc., troleibusų keleivių nurodė, kad jų netenkina tvarkaraštis (Linkevičienė, 2006). Vilniuje autobusai aptarnauja 78 maršrutų (300 autobusų), troleibusai 19 maršrutų (259 troleibusų), mikroautobusai 47 maršrutus (257 mikroautobusai), maršrutų skaičius nuolat didėja, nuo 1999 metų iki 2007 padidėjo 28 proc., maršrutų, tai rodo, kad plečiantis miestui plečiasi ir maršrutų tinklas, atsiranda nauji maršrutai, padedantys miestiečiams pasiekti norimas vietas (Taraškevičienė, 2008). Kauno rajono viešojo transporto kokybės tyrime nustatyta, kad respondentai teiginius „Viešojo transporto sistema Kauno rajone yra: gerai išplanuota/išdėstyta įvertino 2,61 balais iš 5; atitinka gyventojų poreikius 2,71 balais iš 5; patogi naudotis 2,99 balais iš 5; gerai išvystyta 2,85 balais iš 5; gerai valdoma 2,81 balais iš 5 (Kaminskienė, 2020). Kaip galime pastebėti visi minėti teiginiai gali būti susiję su persėdimų sistemos koordinavimu, ir jie laviruoja nuo 2,61 iki 2,99 balo, šie balai yra žemesni už 3,47 balus, kuriais respondentai įvertino teiginį „Autobusų/troleibusų persėdimų sistema sukoordinuota tinkamai“. Palyginus šio tyrimo rezultatus su J. Karalevičiaus (2012) atlikto tyrimo „UAB „Busturas“ miesto viešojo transporto paslaugų kokybės tyrimas“ rezultatais, kur buvo nustatyta, kad 34 proc., Šiaulių miesto viešojo transporto keleivių ne visada yra patenkinti viešojo transporto reguliarumu. Vilniaus savivaldybės įmonės „Susisiekimo paslaugos“ atlikto tyrimo rezultatai parodė, kad viešojo transporto persėdimų sukoordinavimą respondentai įvertino 3,96 balais iš penkių.

Apžvelgus skirtingus tyrimus, galima pastebėti, kad šio baigiamojo darbo tyrimo rezultatai, įvertinta viešojo transporto kokybė ir jos kriterijai yra artimi ir kitiems aptartiems tyrimams. Ne tik Vilniaus viešasis transportas, bet ir kitų miestų viešasis transportas susiduria su panašiais sunkumais, tokiais kaip: transporto priemonių parko naujumas, transporto priemonės mikroklimatas, patogios vietos transporto priemonėje, tvarkinga aplinka, punktualumas, saugumas, persėdimų sistema.

IŠVADOS

1. Keleivių laukiama Vilniaus viešojo transporto paslaugų kokybė (4,59 balai) yra reikšmingai didesnė, nei realiai patirta kokybė (3,68 balai), t.y. keleiviai patyrė beveik vienu balu mažesnę paslaugų kokybę, nei tikėjosi. Nustatyta, kad reikšmingai daugiau respondentų nurodė manantys, jog per pastaruosius metus pagerėjo Vilniaus viešojo transporto kokybė (85 proc.), lyginant su nurodžiusiais, kad viešojo transporto paslaugų kokybė pastaruoju metu nepagerėjo (15 proc.). Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad viešuoju transportu naudojasi 4 kartus ir daugiau per savaitę (56 proc.); per įprastą darbo dieną keliauja 1-2 kartus viešuoju transportu (74 proc.); neturi nuosavo automobilio (67 proc.). Beveik pusė respondentų (48 proc.) nurodė, kad įprastai vienos kelionės metu nereikia persėsti į kitą autobusą/troleibusą, trečdalis (30 proc.) nurodė, kad reikia persėsti vieną kartą, likusi dalis (22 proc.), kad persėsti reikia du ir daugiau kartų.

2. Respondentų laukiamos ir patirtos paslaugų kokybės vertinimai reikšmingai skiriasi tiek tarp atskirų paslaugų kokybės dimensijų, tiek vertinant atskirai kiekvieną teiginį. Mažiausia spraga (-0,79 balo) susiformavo patikimumo dimensijoje, o didžiausia (-0,97 balo) reagavimo dimensijoje. Didžiausius lūkesčius respondentai nurodė empatijos dimensijoje (4,67 balai), mažiausius apčiuopiamumo dimensijoje (4,53 balai). Patirtą kokybę didžiausiais balais įvertino empatijos dimensijoje (3,81 balai), o mažiausiais balais reagavimo ir apčiuopiamumo dimensijose (3,6 balai).

3. Nustatyta, kad vyrai reikšmingai aukštesniu balu vertina tiek laukiamą (4,6 balai), tiek patirtą (3,68 balai) paslaugos kokybę, lyginant su moterimis (atitinkamai 4,58 ir 3,66 balai); 16-49 metų respondentai reikšmingai aukštesniu balu (3,70 balai) vertino patirtą paslaugos kokybę, lyginant su 50 metų ir vyresniais respondentais (3,61 balai); vidurinį ir žemesnį išsilavinimą turintys respondentai tiek laukiamą, tiek patirtą paslaugos kokybę įvertino reikšmingai aukštesniu balu (atitinkamai 4,7 ir 3,68 balai), nei aukštąjį ir aukštesnįjį išsilavinimą turintys respondentai (atitinkamai 4,56 ir 3,67 balai); respondentai 4 ir daugiau kartų per savaitę keliaujantys viešuoju transportu laukiamą kokybę įvertino reikšmingai aukštesniu balu (4,7 balai), nei iki 4 kartų per savaitę keliaujantys viešuoju transportu respondentai (4,45 balai) ir atvirkščiai patirtą kokybę aukštesniu balu vertino respondentai iki 4 kartų per savaitę keliaujantys viešuoju transportu (3,72 balai), nei respondentai 4 ir daugiau kartų per savaitę keliaujantys viešuoju transportu (3,62 balai); respondentai, keliaujantys 3 ir daugiau kartų per įprastą darbo dieną tiek laukiamą, tiek patirtą kokybę vertino reikšmingai aukštesniais balais (atitinkamai 4,71 ir 3,71 balai), nei respondentai, kurie įprastą darbo dieną keliavo 1-2 kartus (atitinkamai 4,54 ir 3,66 balai); respondentai, per kelionę įprastai turintys du ir daugiau persėdimų laukiamą paslaugos kokybę vertino reikšmingai

aukštesniu balu (4,80 balai), nei respondentai per kelionę persėdantys mažiau kartų (4,52 balai); respondentai neturintys nuosavo automobilio laukiamą kokybę įvertino reikšmingai aukštesniu balu (4,65 balai), nei respondentai turintys nuosavą automobilį (4,44 balai) ir atvirkščiai patirtą kokybę aukštesniu balu vertino respondentai turintys nuosavą automobilį (3,73 balai), nei respondentai neturintys nuosavo automobilio (3,64 balai).

PASIŪLYMAI

Atlikto tyrimo rezultatai atskleidė silpniausius paslaugos teikimo aspektus, kuriuos rekomenduojama gerinti. Darbo autorius, pateikia šias rekomendacijas, tiriamos įmonės vadovybei, darbuotojams, atsakingiems už viešojo transporto kokybę:

- UAB „Vilniaus viešasis transportas“ darbuotojai turi sunkumų sukuriant grįžtamąjį ryšį su keleiviais, nepakankamai įsiklauso į keleivių nuomonę, poreikius, dėl šių priežasčių keleiviai nepakankamai pasitiki transporto įmone, jos personalu. Rekomenduojama šias problemas aptarti su įmonės darbuotojais, atsakingais už paslaugų kokybę, pabrėžiant gero viešojo transporto darbuotojų ir keleivių tarpusavio bendravimo svarbumą, keleivių pasitenkinimui paslaugų kokybe. Už įmonės paslaugų kokybę atsakingiems darbuotojams rekomenduojama peržvelgti viešojo transporto darbuotojų, kontaktuojančių su keleiviais aptarnavimo kokybę. Apsvarstyti galimybę periodiškai atlikti keleivių apklausas ir jas viešinti keleiviams tokiu būdu kurti grįžtamąjį ryšį su keleiviais, parodant, kad įmonei yra svarbi keleivių nuomonė.
- Vilniaus viešajame transporte nėra pakankamai užtikrintas tinkamas mikroklimatas ir estetiškumas, todėl reikėtų nustatyti to priežastis ir jas šalinti. Siekti, kad tinkamas šildymas, vėdinimas ir švara viešajame transporte būtų užtikrinti. Rekomenduojama įvertinti transporto priemonių valytojų darbą, peržvelgti sistemą kaip tinkamai turi būti kontroliuojamas šildymas ir vėdinimas viešojo transporto priemonėse.
- UAB „Vilniaus viešasis transportas“ viešojo transporto vairuotojai nepakankamai užtikrina saugią ir sklandžią keleivių kelionę. Rekomenduojama per viešojo transporto vairuotojų apmokymus akcentuoti vairavimo kultūros svarbą, taip pat periodiškai tikrinti vairuotojų darbo kokybę, sukuriant motyvacijos sistemą.
- Vilniaus viešasis transportas nepakankamai užtikrina autobusų/troleibusų punktualumą, persėdimų sistemos sklandumą. Rekomenduojama peržiūrėti tvarkaraštį, persėdimų sistemą, nustatyti galimas neatitikimų priežastis ir jas šalinti.
- Vilniaus viešojo transporto keleiviai nėra pakankamai patenkinti viešojo transporto naujumu, techniniu tvarkingumu. Kadangi jau 2020 metais planuojamas transporto parko atnaujinimas, po kurio Vilniaus viešasis transportas pasipildys 135 naujais autobusais ir taps kone jauniausią autobusų parką turinčia Europos sąjungos sostine, rekomenduojama ištransliuoti šią informaciją keleiviams.

BIBLIOGAFINIŲ ŠALTINIŲ SĄRAŠAS

1. Ashworth, G., Goodall, B. (2012). Marketing tourism places.London: Routledge.
2. Bagdonienė, L., Hopenienė, R. (2009). Paslaugų marketingas ir vadyba, [Services Marketing, and management in Lithuanian]. Kaunas: Technologija.
3. Bagdonienė, L., Zemblytė, J. (2005). Service Research: Advantages and Limitations of Quantitative and Qualitative Approaches // Socialiniai mokslai, Nr. 4.
4. Bagdonienė, L., Zemblytė, J. (2005). Service Research: Advantages and Limitations of Quantitative and Qualitative Approaches // Socialiniai mokslai, Nr. 4.
5. Bakanauskas A. (2004) Marketingo komunikacija. Kaunas: VDU.
6. Bekhet H. A., Al-allak B. A. (2011). Beyond SERVQUAL: A Paradigm Shift //Australian Journal of Basic and Applied Sciences, Vol.5.
7. Bučiūnienė, L., Piligrimienė, Ž. (2002). Empirinis paslaugų kokybės tyrimo metodų įvertinimas // Inžinerinė ekonomika, Nr. 1.
8. Čekanavičius V, Murauskas G. (2002) Statistika ir jos taikymai. Vilnius, TEV.
9. Daraškevičienė, O. (2008). Mikroautobusų reikšmė Vilniaus miesto keleivinio transporto sistemai (Doctoral dissertation, Vilnius Gediminas Technical University).
10. Franzen, S. A Holistic View on Transportation of People. Urban Transport Systems: international conference 7-8 June, 1999 m., Lund, Sweden , 45−58 p.
11. Gronroos, Ch. (2001) Service management: a customer relatioship management approach Chichister: John Wiley & Sons.
12. Hung, Y.H., Huang, M.L. & Chen, K.S. (2003). Service quality evaluation by service quality performance matrix // Total quality Management & Business Excellence, Vol. 14.
13. Jorgen NB, Ingrid ME. Munck, Ingemar Eckerlund, Karolina Ekfeldt-Sandberg. An evaluation of the QSP and the QPP: two methods for measuring patient satisfaction. Int J Qual Health Care. 2001; 13(3): 257-64.
14. Kaminskienė, G. (2020). Vartotojų pasitenkinimo Kauno rajono savivaldybės viešojo transporto paslaugomis tyrimas, KTU.
15. Kardelis K. (2002) Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. Kaunas: Judex.
16. Karalevičius, J. (2012). UAB „Busturas“ miesto viešojo transporto paslaugų kokybės tyrimas (Doctoral dissertation, Siauliai University).

17. Kičas, K. (2015). Nemokamo viešojo transporto įdiegimo Kauno mieste galimybių analizė (Doctoral dissertation, Kaunas University of Technology).
18. Kinderis, R., Žalys, L., Žalienė I. (2011). Paslaugų kokybės vertinimas viešbučių versle //Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos, Nr. 1.
19. Korsakaitė, D. (2004). Managerial Aspects of Service Quality // Vagos, Nr. 63.
20. Kotler, Ph., Keller, K. L. (2012). Marketing Management. 14th edition. New York: Prentice Hall.
21. Langvinienė, N., Vengrienė B. (2008) Paslaugų teorija ir praktika: vadovėlis. Kaunas: Technologija.
22. Langvinienė, N., Vengrienė, B. (2005). Paslaugų teorija ir praktika: vadovėlis. Kaunas: Technologija.
23. Laurinavičius, A., Grigonis, V., Ušpalytė-Vitkūnienė, R., Ratkevičiūtė, K., Čygaitė, L., Skrodenis, E., ... & Bobrovaitė-Jurkonė, B. (2012). Policy instruments for managing EU road safety targets: road safety impact assessment. The baltic journal of road and bridge engineering, 7(1), 60-67.
24. Linkevičienė, A. (2006). Kauno miesto viešojo transporto ekonominė analizė, tyrimas ur vystymo perspektyvos, VDU.
25. Morton, C., Caulfield, B., & Anable, J. (2016). Customer perceptions of quality of service in public transport: Evidence for bus transit in Scotland. *Case Studies on Transport Policy*, *4*(3), 199-207.
26. Ongel, A., Cornet, H., Kong, P., Khoo, R., & Kloeppel, M. (2018, March). Public transport service quality improvement using Universal Design standards and advanced vehicle technologies. In *2018 International Conference on Intelligent Autonomous Systems (ICoIAS)* (pp. 211-216). IEEE.
27. Palaima, T. (2005). Paslaugų kokybės tyrimo programa: kiekybinių tyrimų galimybės //Marketingas, Nr. 7-8.
28. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research // the Journal of Marketing, Vol. 41.
29. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research // the Journal of Marketing, Vol. 41.
30. Popovas, V. (2012). Keleivių vežimo vietiniais maršrutais paslaugų organizavimo problemos ir tobulinimo galimybės savivaldybėse. Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos: mokslo darbai, (1), 5-16;
31. Poškutė, V., Bivainienė, L. (2011). AB „Šiaulių bankas“ paslaugų kokybės vertinimas //Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos, Nr. 3.
32. Pukelytė, R. (2010). Universitetinių studijų kaip paslaugos kokybės vertinimas: dimensijos ir kriterijai // Aukštojo mokslo kokybė, Nr. 7.
33. Pukėnas, K. (2009). Kokybinių duomenų analizė SPSS programa. Kaunas: Lietuvos kūno kultūros akademija.

34. Raipa, A., & Petukienė, E. (2009). Customer Participation in Public Services: Co-production of Services. Public Policy and Administration, 1(27).
35. Sam, E. F., Hamidu, O., & Daniels, S. (2018). SERVQUAL analysis of public bus transport services in Kumasi metropolis, Ghana: Core user perspectives. *Case Studies on Transport Policy*, *6*(1), 25-31.
36. Shahin, A., Samea, M. (2010). Developing the Models of Service Quality Gaps: A Critical Discussion // Business Management and Strategy. Vol. 1.
37. Simma A., Axhausen K. W. Structures of commitment in mode use: a comparison of Switzerland, Germany and Great Britain. Transport Policy, 2002, Vol.8, No. 4, p. 279−288
38. Skietrys, E., Raipa, A., & Smalskys, V. (2014). Viešojo transporto paslaugų efektyvaus valdymo prielaidos
39. Slatkevičienė, G., Vanagas, P. (2001). Veiklos kompleksinio vertinimo sistema: sudarymo teorija ir metodai. Kaunas: Technologija.
40. Summers D.C. S. (2005). Quality off sports services. New Jersey: Person Education, Inc,
41. Susisiekimo paslaugos, (2018) http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:MfW6W0TzRe8J:www.vilniustransport.lt/uploads/docs/Apklausa%2520Vilniaus%2520miesto%2520keleivi%25C5%25B3%2520pasitenkinimo%2520vie%25C5%25A1uoju%2520transportu%2520lygiui%2520nustatyti%25202018%2520m.pdf+&cd=1&hl=lt&ct=clnk&gl=lt
42. Šimkus, A., Pilelienė, L. (2010). Sporto paslaugų kokybės vertinimas: teorinis aspektas //Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai, Nr. 53.
43. Tailakh, W., Zamil, A.M., Areiqat, A.Y. (2012). The impact of health service quality on patients' satisfaction over private and public hospitals in jordan: A comparative study //Intemational joumal of marketing studies. Vol. 4.
44. Tilvytienė, R., Svetikienė, I. (2010). Aukštųjų mokyklų studijų paslaugų kokybės matavimas. Tarptautinė mokslinė praktinė konferencija „Kolegijinių studijų patrauklumo stiprinimas“.
45. Titko, J., Lace, N. (2012). Service quality evalution in Latvian // Economics and management, Vol. 17.
46. UAB „Vilniaus viešasis transportas“ strateginis planas (2018) http://www.vilniausviesasistransportas.lt/uploads/Veikla/Strategijos%20planas/VVT%20STRATEGINIS%20PLANAS%202019-2025%20m_santrauka_LT.pdf
47. Tsami, M., & Nathanail, E. (2017). Guidance provision for increasing quality of service of public transport. *Procedia Engineering*, *178*, 551-557.
48. Ušpalytė – Vitkūnienė R.; Burinskienė M.; Grigonis V. Calibration of Vilnius Public Transport Model. Transport, 2006, Vol 21, No 3, p. 201−206. ISSN 1648-4142.

49. Ušpalytė R.; Burinskienė M. A System of Indicators for the Evaluation of Sustainable Urban Development. Environmental education, communication and sustainability. Integrative approaches towards sustainability in the Baltic Sea Region. Frankfurt am Main 2004, Vol 15, p. 333−343 ISSN 1434-3819.
50. Ušpalytė-Vitkūnienė, R. (2006). Miesto viešojo transporto maršrutinio tinklo modeliavimas ir plėtra (Vilniaus miesto pavyzdžiu) (Doctoral dissertation, Vilnius Gediminas Technical University).
51. Ušpalytė-Vitkūnienė, R. (2006). Miesto viešojo transporto maršrutinio tinklo modeliavimas ir plėtra (Vilniaus miesto pavyzdžiu) (Doctoral dissertation, Vilnius Gediminas Technical University).
52. Vanagas, P. (2008). Visuotinės kokybės vadyba. Kaunas: KTU.
53. Veiklos ataskaita, 2017. http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:hZkuAUClnqMJ:www.vilniustransport.lt/uploads/docs/2017%2520m.%2520veiklos%2520ataskaita.pdf+&cd=1&hl=lt&ct=clnk&gl=lt
54. Vengrienė B., Langvinienė, N. (2008) Paslaugų teorija ir praktika: vadovėlis. Kaunas: Technologija.
55. Vengrienė, B. (2006). Paslaugų vadyba. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
56. Vitkienė, E. (2008). Paslaugų marketingas. Klaipėda: Klaipėdos universitetas.
57. Vivek N, Sen S, Savitskie K, Ranganathan SK, Ravindran S. Supplier partnerships, information quality, supply chain flexibility, supply chain integration and organisational performance: the Indian story. International Journal of Integrated Supply Management. 2011; 6(2): 181-199.
58. VRM studija „Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų tiekimo analizė, 2010 http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:0UI7l3NxbzkJ:vakokybe.vrm.lt/get.php%3Ff.428+&cd=1&hl=lt&ct=clnk&gl=lt
59. Waldo, Å. The Underlying Reasoning of Travel Behaviour. Urban Transport Systems: international conference 7-8 June, 1999 m., Lund, Sweden , 34−44 p

Dūkšta D. Vilniaus miesto savivaldybės įmonės UAB „Vilniaus viešasis transportas“ teikiamų paslaugų kokybės vertinimas keleivių požiūriu/ Viešojo administravimo magistro baigiamasis darbas. Vadovas doc. dr. Aleksandras Patapas – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Viešojo valdymo fakultetas, 2020

SANTRAUKA

Darbo tikslas. Įvertinti UAB „Vilniaus viešasis transportas” teikiamų paslaugų kokybę. **Uždaviniai.** Įvertinti keleivių laukiamą ir patirtą paslaugų kokybę ir su teikiamomis paslaugomis susijusius veiksnius; Išanalizuoti keleivių laukiamą ir patirtą paslaugų kokybę pagal atskiras paslaugų kokybės dimensijas; Įvertinti keleivių socialinių demografinių charakteristikų bei kitų veiksnių sąsajas su paslaugų kokybe.

Metodika. Tyrimo objektas. Vilniaus viešojo transporto paslaugų kokybė. Tiriamasis kontingentas Vilniaus viešojo transporto keleiviai. Tyrimo metodas anoniminė anketinė apklausa. Tyrimo imtis 414 respondentai. Statistinė duomenų analizė atlikta naudojant SPSS 17.0 programos paketą. Analizės metodai: chi kvadrato (χ^2), Mano-Vitnio, Kruskalio-Volison, Spirmeno koreliacijos koeficientai.

Rezultatai. Respondentų laukiama Vilniaus viešojo transporto paslaugų kokybė (4,59 balai) statistiškai reikšmingai didesnė, už patirtą paslaugų kokybę (3,68 balai). Didžiausias patirta kokybė nustatyta empatijos dimensijoje (3,81 balai), mažiausia reagavimo ir apčiuopiamumo dimensijose (3,60 balai). Didžiausias neatitikimas tarp laukiamos ir patirtos paslaugos kokybės nustatytas reagavimo dimensijoje (-0,97 spraga). Tarp paslaugų kokybės ir respondentų individualių bei kitų su paslaugų tiekimu susijusių veiksnių nustatytos sąsajos ($p<0,05$).

Išvados. Dauguma respondentų išreiškė pasitenkinimą Vilniaus viešojo transporto paslaugų kokybe (69 proc.,); Keleivių laukiama kokybė labiausiai neatitiko realiai patirtos dėl: pasitikėjimo transporto įmone ir jos domėjimusi keleivio poreikiais ir nuomone; grįžtamojo ryšio tarp transporto paslaugas teikiančios įmonės ir keleivio; erdvės transporto priemonėje; transporto priemonės naujumo, techninio tvarkingumo; stotelių išdėstymo. Reikšmingai didesniu balu kokybę įvertino vyrai; vidurinį ir žemesnį išsilavinimą turintys respondentai; iki 4 kartų per savaitę besinaudojantys viešuoju transportu; keliaujantys 3 ir daugiau kartų per darbo dieną; neturintys nuosavo automobilio respondentai.

Raktiniai žodžiai. Viešasis transportas, paslaugos, kokybė, Servqual.

Dūkšta D. Municipal enterprise of the Vilnius City JSC „Vilnius Public Transport" provided services' quality assessment from the passengers' point of view/ supervisor doc.dr. Aleksandras Patapas – Vilnius: Mykolas Romeris university, Public security academy, 2020.

SUMMARY

Research aim. To assess JSC „Vilnius public transport" provided services quality.

Research tasks. To assess the passengers' expected services quality and related factors; To analyze the passengers' expected vs experienced services' quality according to different services quality dimensions; To assess the relationship between passengers' social demopgraphic and other factors and the quality of services.

Research methods. Research object. Vilnius public transport services' quality. Reasearch contingent – Vilnius public transport passengers. Research method quantitive research, anonymous survey. Study scope 414 respondents. Statistical data analysis has been done using SPSS 17.0 program. Analysis methods: chi square (χ^2), Mann-Whitney, Kruskal-Wallis, Spearman correlation coefficients.

Research results. Respondents' expected Vilnius public transport services' quality (4,59 points) statistically significant than respondents' experienced services' quality (3,68 points). The highest experienced quality is seen in emphathy dimension (3,81 points), the lowest is seen in reaction and tangibility dimensions (3,60 points). The biggest mismatch between expected and experienced services' quality is seen in reaction dimension. (-0,97 gap). There is the relationship ($p<0,05$) between services' quality and passengers' individual and other factors connected to services.

Conclusion. The majority of respondents are satisfied with the quality of Vilnius public transport services (69 pct.). Passengers' expected quality does not match the experienced because of: the lack of trust in a transport company and its interest in passenger's needs and opinion; the feedback between a transport company and a passenger; space in a vehicle; the condition of a vehicle, its technical state; bus stop allotment. The services' quality is appreciated higher by men; respondents with a secondary and lower education; respondents using public transport up to 4 times a week; respondents using public transport more than 3 times in a working day; respondents who do not have their own transport.

Key words. Public transport, services, quality, Servqual.

PRIEDAI

1 PRIEDAS

Patvirtinimas apie atlikto darbo savarankiškumą (forma)

Forma patvirtinta Mykolo Romerio universiteto
Senato 2012 m. lapkričio 20 d. nutarimu Nr.1SN- 10

PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ
2020 - 05 - Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau – Universitetas), Viešojo valdymo fakulteto, viešojo administravimo instituto, viešojo administravimo programos studentas, Darius Dūkšta,

patvirtinu, kad šis magistro baigiamasis darbas „Vilniaus miesto savivaldybės įmonės UAB „Vilniaus viešasis transportas“ teikiamų paslaugų kokybės vertinimas keleivių požiūriu“:

1. Yra atliktas savarankiškai ir sąžiningai;
2. Nebuvo pristatytas ir gintas kitoje mokslo įstaigoje Lietuvoje ar užsienyje;
3. Yra parašytas remiantis akademinio rašymo principais ir susipažinus su rašto darbų metodiniais nurodymais.

Man žinoma, kad už sąžiningos konkurencijos principo pažeidimą – plagijavimą studentas gali būti šalinamas iš Universiteto kaip už akademinės etikos pažeidimą.

_____ _____Darius Dūkšta_____

(parašas) *(vardas, pavardė)*

2 PRIEDAS

Paslaugų sampratos

Autoriai, metai	Paslaugų sampratos
Chon, 2015	Laikinas vartotojo patyrimas, įgaunamas vartotojui sąveikaujant su paslaugų organizacijos personalu.
Ashworth, Goodall, 2012	Išplėstinė veikla, kurioje gamybinių santykių rėmuose, gaminama tiek materialinė, tiek nematerialinė produkcija, o taip pat organizuojamas paslaugos vartojimo aptarnavimo procesas, siekiant patenkinti gyventojų paklausą šiai paslaugai.
Czinkota, Ronkainen, 2012	Veikla, kuriai būdingi su ja susieti neapčiuopiamumo elementai. Joje pasireiškia sąveika su klientais arba su jų turimu turtu, bet nėra nuosavybės perdavimo veiksmo.
Vitkienė, 2008	Parduoti siūloma veikla, galinti suteikti vertybinę naudą, pasitenkinimą, arba veikla, kurios paslaugos vartotojas pats negali atlikti arba gali sau leisti jos neatlikti.
Kotler, Keller, 2007	Bet koks veiksmas ar darbas, kurį viena šalis gali pasiūlyti kitai, tačiau jis nesuteikia jokios apčiuopiamos nuosavybės.
Vengrienė, 2006	Sudėtingas darinys, kurio esmę atskleidžia paslaugos koncepcija, apibūdinanti organizacijos siekius bei tikslus, kuriant klientui tam tikrą naudą.
Šalkauskienė, Žalys, Žalienė, 2006	Tai prekė, kurios: savybės daugiausia yra neapčiuopiamos; gamyba ir vartojimas vyksta kartu; turinys ir kokybė priklauso nuo paslaugos teikėjo, vartotojo bei kitų aplinkybių; gamyboje dalyvauja ir pats paslaugos vartotojas.
Albrechtas, 2006	Sunkiai apčiuopiami (neakivaizdūs) pardavimo dalykai, kurie pasireiškia pardavėjo veiksmais, priemonėmis, nauda jų vartotojui (pvz. transportavimas, kreditavimas, sandėliavimas, nuoma, draudimas, konsultavimas ir t.t.).
Vainienė, 2005	Ekonominė gėrybė, tenkinanti vartotojo poreikius, tačiau neturinti materialios formos, todėl dažniausiai suvartojama jos gavimo metu.
Žvirblis, 2005	Specifinė prekė, kurios gamyba ir vartojimas vyksta vienu metu.
Lovelock, 2000	Vienos šalies veiksmo ar atlikimo pasiūlymas kitai šaliai. Taip pat šis procesas gali būti susijęs su fiziniais produktais; atlikimas iš esmės yra neapčiuopiamas ir netampa kieno nors nuosavybe.
Pranulis, Pajuodis, Urbonavičius, Virvilaitė, 2000	Tai prekė, kurios turinys ir kokybė priklauso nuo paslaugos teikėjo, jos vartotojo (kliento) ir kitų aplinkybių. Tai prekė, kuri pasižymi daugiausia neapčiuopiamomis savybėmis ir kurios gamyba ir vartojimas vyksta tuo pačiu metu.

Lentelė sudaryta darbo autoriaus remiantis: K.S Chon (2015), G. Ashworth, B. Goodall, (2012), M. Czinkota, I. Ronkainen (2012), E. Vitkiene (2008), Ph.Kotler, K. L Keller (2007), B. Vengrine (2006), L. Šalkauskiene ir kt. (2006), J. Albrechtas (2006), R. Vainiene (2005), A. Žvirbliu (2005), Lovelock (2000), V. Pranuliu ir kt. (2000).

3 PRIEDAS

Kokybės sampratos

Autoriai, metai	Kokybė sampratos
Kotler ir Keller, 2012	Kokybė yra ne tik paslaugos ar produkto savybės, bet ir įrankis skirtas įvertinti vartotojų pasitenkinimą.
Carvalho ir kt., 2010	Kokybę galima suprasti kaip standartų ir specifikacijų reikalavimų atitiktis, arba tiesiog vartotojų patenkinimo laipsnis, kuris atitinka jo keliamus reikalavimus.
Šimkus, Pilelienė, 2010	Kokybė yra visuma paslaugų savybių, lemiančių jų tinkamumą tenkinti išreikštus ir numanomus vartotojo poreikius apibrėžtomis paslaugų vartojimo sąlygomis. Kokybė yra santykinis terminas, kurį skirtingi žmonės skirtingai suvokia.
Vilkonienė, 2007	Kokybė yra gaminio ar paslaugos bruožų ir savybių visuma, suteikianti galimybę patenkinti išreikštus ar numatomus poreikius.
Vanagas, 2006	Kokybė – turimųjų charakteristikų visumos atitikties reikalavimams laipsnis.
Kaziliūnas, 2006	Kokybė – vartotojo patenkinimo lygis.
Pociūtė, Januškauskienė, Vitkauskas, 2005	Kokybė – tam tikro puikumo, gerumo, tobulumo laipsnis.
Langviniene, Vengrienė, 2005	Kokybė - tai, kas padeda suprasti vartotojo įgeidžius ir padeda daryti viską, kad jie būtų įgyvendinti.
Čereška, Pauža, 2005	Kokybė – visuma objekto savybių, kurios turi atitikti nustatytus ir numanomus poreikius.
Pociūtė 2004	Kokybė tai organizacijos galimybė tenkinti vartotojo lūkesčius.
Dikavičius, Stoškus, 2003	Kokybė - momentinis suvokimas, kuris atsiranda, kai kažkas mūsų aplinkoje sąveikauja su mumis išankstiniame intelektualiame žinojime ir ateina prieš užvaldant racionaliai minčiai, sustatančiai viską į eilę.
Tarptautinis standartas ISO 9000	Kokybė – visuma produkcijos savybių ir charakteristikų arba paslaugų, kurios užtikrina galimybę patenkinti nustatytus arba numanomus poreikius.

Lentelė sudaryta darbo autoriaus remiantis: Ph. Kotler, K.L Keller (2012), C. Carvalho ir kt. (2010), A. Šimkumi, L. Pileliene (2010), M. Vilkoniene, (2007) J. Ruževičiumi (2006), P. Vanagu (2006), A. Kaziliūnu (2006), D. Pociūte ir kt. (2005), N. Langviniene, B. Vengrine (2005), A. Čereška, V. Pauža (2005), D. Pociūte (2004), V. Dikavičiumi, S. Stoškumi (2003).

4 PRIEDAS

Kokybės sąvokos apibrėžimai

Autorius (-ai)	Paslaugų kokybės apibūdinimas
Kotler, Keller, 2012	Paslaugų požymių ir savybių visuma, kuri geba atitikti esamas ar numanomas vartotojų naudas.
Poškutė, Bivainienė, 2011	Atitiktis nustatytiems standartams.
Pupelyte, 2010	Skirtumas tarp kliento lauktos ir patirtos kokybės.
Bagdonienė, Hopenienė 2009	Reikalavimų atitiktis.
Vitkienė, 2008	Garantija, jog paslauga yra tinkama vartoti.
Jamal, Naser, 2007	Vartotojo lūkesčių ir realiai gautos paslaugos kokybės santykis.
Grönroos, 2007	Gebėjimas matuoti klientų pasitenkinimo lygį. Egzistuoja du paslaugų veiklos efektyvumo lygmenys: 1. Bendrasis (kompleksinis), išreiškiamas rodikliais, atspindinčiais aptarnaujamos sistemos (asmenų, teritorijos, materialinių gėrybių ir pan.) funkcionavimo pokyčius. 2. Tiesioginis (vidinis), matuojamas įprastais gamybos metodais (kaštais ir rezultatais atskirose paslaugų teikimo proceso grandyse).
Palaima, 2005	Nusistatyti standartai, kurių įmonė turi griežtai laikytis, norint pasiekti atitinkamą kokybę.
Juozaitytė, 2004	Vartotojų poreikius tenkinantis rezultatas, atitinkantis tam tikrą paslaugų modelį.
Parasuraman, 1985	Paslaugos kokybė yra skirtumas tarp klientų lūkesčių ir suvoktos paslaugų kokybės.

Lentelė sudaryta darbo autoriaus remiantis: Ph. Kotler, K. L Keller (2012), V. Poškutė, L. Bivainienė (2011), R. Pukelyte (2010), L. Bagdonienė, R. Hopenienė (2009), E. Vitkienė (2008), A. Jamal, K. Naser (2007), Ch. Grönroos (2007), T. Palaima (2005), Juozaitytė (2004), A. Parasuraman (1985).

5 PRIEDAS

Paslaugos vertinimo dimensijos

Autorius (-ai)	Paslaugos vertinimo dimensijos
Carlson, O'Cass (2012)	1. Pagrindinės paslaugos. 2. Aptarnaujantis personalas. 3. Patogumai ir papildomos paslaugos.
Haddad ir kt. (2012)	1. Apčiuopiamumas. 2. Patikimumas. 3. Reagavimas. 4. Užtikrinimas 5. Empatiškumas.
Jamal, Naser (2007)	1. Patikimumas. 2. Materialumas. 3. Jautrumas. 4. Garantijos. 5. Supratimas.
Han (1999)	1. Programos. 2. Darbuotojų mokymas. 3. Viešieji ryšiai. 4. Kainos. 5. Patogumai.
Wakefield ir kt. (1996)	1. Prieinamumas. 2. Automobilių stovėjimo aikštelės. 3. Estetiškumas ir švara. 4. Švieslenčių kokybė. 5. Sėdimųjų vietų patogumas. 6. Erdvės paskirstymas. 7. Minios suvaldymas. 8. Maitinimas ir kt.
Zeithaml ir kt. (1996)	1. Apčiuopiamumas. 2. Patikimumas. 3. Atsakingumas. 4. Užtikrinimas. 5. Empatiškumas.
Parasuraman (1985)	1. Apčiuopiamumas. 2. Patikimumas. 3. Reagavimas 4. Kompetentingumas 5. Paslaugumas. 6. Pasitikėjimas. 7. Saugumas. 8. Prieinamumas. 9. Bendravimas. 10. Kliento pažinimas.

Lentelė sudaryta darbo autoriaus remiantis: J. Carlson, A. O'Cass (2012), A. E. Haddad ir kt. (2012), A. Jamalm, K. Naser (2007), T. Han (1999), K. L. Wakefield ir kt. (1996), V. A. Zeithaml ir kt. (1996), A. Parasuraman (1985).

6 PRIEDAS

Paslaugų kokybės modelių apibūdinimas

Paslaugų kokybės modeliai	Modelių apibūdinimai
Ch. Gronroos (1990) bendrai suvoktos kokybės modelis (angl. Total Perceived quality model).	Pasak autorių šis modelis turi dvi dimensijas: funkcinę ir techninę kokybę. Bendrąją paslaugos kokybę formuoja laukiama ir patirta kokybė.
E, Gummesson (1987) 4Q kokybės modelis (angl. 4Q quality model).	Šiame modelyje nurodoma, kad vartotojo suvokiamą kokybę, veikia vartotojų lūkesčiai, patirtis ir paslaugų teikėjo įvaizdis. Didžiausią įtaką kokybei turi: projektavimas, gamyba, pateikimas ir ryšiai.
E. Gummesson ir Ch. Gronroos (1987) integruotas kokybės modelis	Šiame modelyje susijungia Ch.Gronroos dimensijos (funkcinė ir techninė kokybė) ir E.Gummesson 4Q modelio kokybės šaltiniai (projektavimo, gamybos, pateikimo, santykių kokybė).
E. Gummesson išplėstinis 4Q (angl. Generalized Model) modelis	Šis modelis remiasi tuo, keturios kokybės (4Q) padeda valdyti vartotojo suvokiamą kokybę ir pasitenkinimą.
Išplėstinės kokybės funkcijos (angl. quality function deployment) modelis	Modelio esmė– padėti paslaugų organizacijai nustatyti vartotojo laukiamas paslaugos savybes ir garantuoti, kad rinkai bus pasiūlyta būtent tokia paslauga.
R. Normann (1994) ydingo ir pozityvaus ratų modelis (pranc. cercles vicieux et cercles positifs).	Šis modelis atskleidžia paslaugos vartotojų ir paslaugos pardavėjų personalo pasitenkinimo sąsają. Tik motyvuotas personalas gali teikti kokybiškas paslaugas.
A.Parasuraman, V.A.Zeithalm ir L.L.Berry (1985) kokybės spragų modelis (angl. Gap model).	Šio modelio esmė, kad kokybė yra paslaugos vartotojo ir paslaugos tiekėjo rezultatas. O spragos paslaugų tiekimo grandinėje turi neigiamą poveikį vartotojo suvokimui apie gauta paslaugą.
A. V. Meyer ir R. Mattmuller (1987) kokybės modelis	Šiame modelyje išskiriamos 4 dalinės kokybės: potenciali paslaugos teikėjo, potenciali paslaugos vartotojo, proceso, rezultato. Nurodoma, kad kokybei įtaką daro dalinės kokybės, reikšmingos ir paslaugos teikėjui ir paslaugos vartotojui. Šio modelio išskiriamos dalinės kokybės, iš tikrųjų parodo pasekmių kokybės šaltinius.
W. Muller (1993) kokybės modelis	Modelis atskleidžia kokybės vertinimo ir vertintojo elgsenos sąryšį. Kokybės vertinimą pasinaudojus paslauga lemia: suvoktos kokybės vertinimas, kognityvinis palyginimas ir reakcija po psichologinio įvertinimo. Jis atspindi kokybės vertinimą iki paslaugos vartojimo, ją vartojant ir po vartojimo.
B. Edvaedsson ir B. O. Gustavsson (1988, 1990) įvertinimo modelis. (angl. Assessment model)	Šiame modelyje išskiriamos 4 kokybei svarbios analizės sritys: formalūs tikslai, subjektyvūs tikslai, formalūs rezultatai, subjektyvūs rezultatai. Tai padeda valdyti įvairias paslaugos teikimo proceso operacijas ir išvengti prastos vidinės ir išorinės kokybės.
A. Brogowic, L.Delane ir D.Lynth (1990) apibendrintas paslaugų kokybės modelis	Modelio esmė funkcinės ir techninės kokybės koncepcija, papildyta kokybės spragomis, dimensijomis ir veiksmais, sąlygojančiais jos suvokimą.

Lentelė sudaryta autoriaus remiantis: L. Bagdoniene, R. Hoponiene (2009).

7 PRIEDAS

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
VIEŠOJO VALDYMO FAKULTETAS

KELEIVIO APKLAUSOS ANKETA

Gerbiamasis/ gerbiamoji,
Gerindami UAB „VILNIAUS VIEŠASIS TRANSPORTAS" teikiamų paslaugų kokybę, norime sužinoti Jūsų nuomonę apie suteiktų paslaugų kokybę. Todėl prašome atsakyti į anketoje pateiktus klausimus. Apklausa anoniminė. Tyrimo rezultatai bus tik apibendrintai pateikti moksliniame darbe. Tyrimo sėkmė priklausys nuo Jūsų atvirų ir sąžiningų atsakymų.
Kilus klausimams prašome kreiptis į magistrantą Darių Dūkštą tel. +37061239373
Prašome apibraukti tuos atsakymų variantus, kurie geriausiai atitinka jūsų nuomonę :

1. Kaip dažnai naudojatės viešuoju transportu per savaitę?

Iki 4 kartų	1
4 ir daugiau kartų	2

2.Kiek įprastai per darbo dieną atliekate kelionių su viešuoju transportu?

1	1
2	2
3	3
4	4
5 ir daugiau	5

3. Įprastas persėdimų skaičius 1 kelionės metu?

0	1
1	2
2	3
3	4

4. Jūsų lytis?

Vyras	1
Moteris	2

5. Jūsų amžius?

16-29	1
30-39	2
40-49	3
50-59	4
60 ir daugiau	5

6. Kokia Jūsų šeiminė padėtis?

Vedęs (ištekėjusi)	1
Gyvenam kartu nesusituokę	2
Nevedęs (netekėjusi)	3
Išsiskyręs (išsiskyrusi)	4
Našlys (našlė)	5

7. Koks Jūsų išsilavinimas?

Pradinis	1
Pagrindinis	2
Vidurinis	3
Aukštesnysis/profesinis	4
Aukštasis	5

8. Koks Jūsų pagrindinis užsiėmimas šiuo metu?

Studentas	1
Moksleivis	2
Pensininkas	3
Darbininkas	4
Specialistas	5
Tarnautojas	6
Vadovas	7

9. Kokią bilietų rūšį dažniausiai naudojate?

30 dienų bilietas	1
30 dienų bilietas tik darbo dienomis	2
3 mėnesių bilietas	3
60 min., bilietas	4
30 min., bilietas	5
Bilietas perkamas iš vairuotojo	6

10. Ar turite asmeninį automobilį?

Taip	1
Ne	2

11. Kaip manote ar per pastaruosius metus pagerėjo viešojo transporto kokybė?

Taip	1
Ne	2

12. Įvertinkite savo pasitenkinimą UAB „VILNIAUS VIEŠASIS TRANSPORTAS" teikiamų paslaugų kokybe t.y. Jūsų kelionės autobusu/ troleibusu.
(5 – labai patenkintas, 4 – patenkintas, 3 – dalinai patenkintas, 2 – nepatenkintas, 1 – labai nepatenkintas).

Zemas pasitenkinimas	1	2	3	4	5	Aukštas pasitenkinimas

13. Ar UAB „VILNIAUS VIEŠASIS TRANSPORTAS" teikiamų paslaugų kokybė t.y. Jūsų kelionė autobusu/ troleibusu atitiko Jūsų lūkesčius? (5 – paslaugų kokybė buvo geresnė nei tikėjausi, 4 – atitiko lūkesčius, 3 – dalinai atitiko lūkesčius, 2 – neatitiko lūkesčių, 1 – visiškai neatitiko lūkesčių).

Neatitiko lūkesčių	1	2	3	4	5	Atitiko lūkesčius

14. Mano manymu geresnė paslaugų kokybė yra keliaujant:

Autobusu	1
Troleibusu	2
Nėra skirtumo	3

15. Kairėje lentelės pusėje įvertinkite savo lūkesčius iki tol kol ketinote keliauti autobusu/troleibusu (t.y kokia turėtų būti Jūsų kelionė autobusu/troleibusu Vilniaus mieste). Dešinėje lentelės pusėje remdamiesi savo patirtimi pateikite nuomonę apie realią situaciją kokią patyrėte paskutinės kelionės metu (kaip buvo suteiktos paslaugos).
Pvz. teiginys „Autobuse/troleibuse aplinka yra tvarkinga, švari".
Laukiamos kokybės lygmuo. Jeigu Jums ypač svarbu jog būtų švaru ir tvarkinga žymėkite „Visiškai sutinku", jei svarbu žymėkite „sutinku", jei nėra skirtumo ar bus švaru, ar ne žymėkite „Nei sutinku, nei nesutinku", jei Jums nėra svarbu ar bus švaru žymėkite „Nesutinku", jei Jums visiškai nesvarbu ar bus švari aplinka žymėkite „Visiškai nesutinku".
Patirtos kokybės lygmuo. Jei kelionės metu aplinka buvo ypač tvarkinga, švari žymėkite „Visiškai sutinku", jei buvo tvarkinga, švaru žymėkite „Sutinku", jei buvo vidutiniškai svaru žymėkite „Nei sutinku, nei nesutinku", jei aplinka pasirodė netvarkinga ir nešvari žymėkite „Nesutinku", jei aplinka buvo ypač netvarkinga ir nešvari, žymėkite „Visiškai nesutinku".

Laukiamos kokybės lygmuo					**Paslaugų kokybės dimensijos ir savybės**	**Patirtos kokybės lygmuo**				
Visiškai sutinku	Sutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Nesutinku	Visiškai nesutinku		Visiškai sutinku	Sutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Nesutinku	Visiškai nesutinku
					APCIUOPIAMUMAS					
5	4	3	2	1	1. Autobuso/troleibuso aplinka yra estetiška, tvarkinga, švari ir patogi.	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	2. Autobuso/troleibuso mikroklimatas tinkamas, vėdinimas/šildymas pakankamas.	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	3. Autobuse/troleibuse yra sukurtos patogios vietos, nesijaučia erdvės/vietų trūkumo.	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	4. Autobusas/ troleibusas yra pakankamai naujas, techniškai tvarkingas.	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	5. Yra sukurtos patogios, tvarkingos vietos laukti autobuso/troleibuso.	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	6. Įlipimas /išlipimas į/iš autobusą/troleibusą yra patogus.	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	7. Vairuotojo išvaizda ir apranga yra tvarkinga ir tinkama.	5	4	3	2	1
					PATIKIMUMAS					
5	4	3	2	1	1. Autobusas/ troleibusas yra saugi, patikima transporto priemonė.	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	2. Autobuso/troleibuso vairuotojas keleivius veža sklandžiai, saugiai.	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	3. Autobusų/troleibusų paslaugas teikiančios įmonės personalas informaciją sugeba pateikti išsamiai, tiksliai ir aiškiai.	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	4. Prieš kelionę, jos metu gaunu patikimą informaciją (t.y autobusų/troleibusų paslaugas teikiančios įmonės informacija nesiskiria nuo to kokią paslaugą keleivis gavo realiai).	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	5. Autobusas/troleibusas į stoteles atvyksta laiku, galima pasitikėti tvarkaraščiu.	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	6. Autobuse/ troleibuse jaučiuosi saugiai, jei turiu problemų, susijusių su kelione yra į ką kreiptis (pvz., į vairuotoją; informacija telefonu) ir mano problemas stengsis išspręsti.	5	4	3	2	1
					REAGAVIMAS (lankstumas)					
5	4	3	2	1	1. Autobuso/troleibuso greitis yra konkurencingas su kitomis transporto priemonėmis.	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	2. Autobusų/troleibusų persėdimų sistema sukoordinuota tinkamai.	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	3. Autobusų/troleibusų stotelių išdėstymas yra patogus, atstumai tarp jų yra tinkami.	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	4. Autobusų/troleibusų eismo dažnumas pakankamas, pritaikytas prie keleivių srautų.	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	5. Autobusų/troleibusų vairuotojai dirba greitai, profesionaliai.	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	6. Autobusų/ troleibusų paslaugos gerėja, organizatoriai atsižvelgia į keleivių nusiskundimus, pastabas ir pageidavimus.	5	4	3	2	1
					TIKRUMAS (garantija)					
5	4	3	2	1	1. Autobusų/troleibusų vairuotojai bendrauja pagarbiai (t.y maloniai, mandagiai).	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	2. Autobusų/troleibusų vairuotojai yra paslaugūs, geba tiksliai, kantrai atsakyti keleiviui į jam kilusius klausimus, susijusius su kelione arba nurodo kur jos ieškoti.	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	3. Keleiviai supranta kaip naudotis viešomis transporto paslaugomis (t.y autobusu/troleibusu), nes yra pateikta suprantama, lengvai prieinama informacija.	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	4. Viešojo transporto t.y autobuso/troleibuso keleivis pasitiki transporto įmone, jos personalu. Keleivis žino, kad jo poreikiai, nuomonė yra svarbūs.	5	4	3	2	1
					ĮSIJAUTIMAS (empatija)					
5	4	3	2	1	1. Viešojo transporto darbo laikas man yra patogus.	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	2. Autobusų/troleibusų paslaugas teikianti įmonė stengiasi suprasti kliento poreikius, sukuria grįžtamąjį ryšį (vykdo keleivių apklausas).	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	3. Keleivius dominanti informacija apie autobusų/troleibusų teikiamas paslaugas yra lengvai prieinama stotelėse, *m.Ticket* programėlėje, internete.	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	4. Kainos už autobusų/troleibusų bilietus man yra priimtinos.	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	5. Nepaisant žmonių socialinės padėties visuomenėje, viešojo transporto paslaugos (t.y kelionės autobusu/troleibusu) yra visiems prieinamos.	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	6. Visi Vilniečiai, keliaujantys autobusu/troleibusu turi galimybę vykti iš savo gyvenamosios vietos į jiems reikiamą vietą, jiems patogiu laiku.	5	4	3	2	1

8 PRIEDAS

Klausimų ir atsakymų suvestinė

Klausimas/ atsakymas	Atsakiusiųjų skaičius	
	N	proc.
1. Kaip dažnai naudojatės viešuoju transportu per savaitę?		
Iki 4 kartų	182	44
4 ir daugiau kartų	232	56
2. Kiek įprastai per darbo dieną atliekate kelionių su viešuoju transportu?		
1	147	36
2	157	38
3	34	8
4	10	2
5 ir daugiau	66	16
3. Įprastas persėdimų skaičius 1 kelionės metu?		
0	195	47
1	125	31
2	59	14
3	35	8
4. Jūsų lytis?		
Vyras	150	36
Moteris	264	64
5. **Jūsų amžius?**		
16-29	69	17
30-39	118	29
40-49	92	22
50-59	89	21
60 ir daugiau	46	11
6. Kokia Jūsų šeiminė padėtis?		
Vedęs (ištekėjusi)	170	41
Gyvenam kartu nesusituokę	100	24
Nevedęs (netekėjusi)	94	23
Išsiskyręs (išsiskyrusi)	25	6
Našlys (našlė)	24	6
7. Koks Jūsų išsilavinimas?		
Pradinis	3	1
Pagrindinis	17	4
Vidurinis	40	9
Aukštesnysis/profesinis	193	47
Aukštasis	161	39
8. Koks Jūsų pagrindinis užsiėmimas šiuo metu?		
Studentas	57	14
Moksleivis	38	9
Pensininkas	42	10
Darbininkas	82	20
Specialistas	105	25
Tarnautojas	71	17
Vadovas	19	5
9. Kokią bilietų rūšį dažniausiai naudojate?		
30 dienų bilietas	97	23
30 dienų bilietas tik darbo dienomis	48	12
3 mėnesių bilietas	59	14
60 min., bilietas	56	13
30 min., bilietas	85	21
Bilietas perkamas iš vairuotojo	69	17

8 Priedo tęsinys kitame puslapyje

8 PRIEDAS (tęsinys)

Klausimų ir atsakymų suvestinė

Klausimas/ atsakymas	Atsakiusiųjų skaičius	
	N	proc.
10. Ar turite asmeninį automobilį?		
Taip	138	33
Ne	276	67
11. Kaip manote ar per pastaruosius metus pagerėjo viešojo transporto kokybė?	353	85
Taip	61	15
Ne		
12. Įvertinkite savo pasitenkinimą UAB „VILNIAUS VIEŠASIS TRANSPORTAS" teikiamų paslaugų kokybe t.y Jūsų kelione autobusu/ troleibusu.		
Labai patenkintas,	71	17
Patenkintas	213	51
Dalinai patenkintas	110	28
Nepatenkintas	10	2
Labai nepatenkintas	10	2
13. Ar UAB „VILNIAUS VIEŠASIS TRANSPORTAS" teikiamų paslaugų kokybe t.y Jūsų kelionė autobusu/ troleibus atitiko Jūsų lūkesčius?		
Paslaugų kokybė buvo geresnė nei tikėjausi,	85	21
Atitiko lūkesčius,	210	51
Dalinai atitiko lūkesčius,	99	24
Neatitiko lūkesčių,	10	2
Visiškai neatitiko lūkesčių.	10	2
14. Mano manymu geresnė paslaugų kokybė yra keliaujant:		
Autobusu	193	47
Troleibusu	80	19
Nėra skitumo	141	34

9 PRIEDAS

Klausimų ir atsakymų suvestinė

Laukiamos ir patirtos paslaugų kokybės klausimų blokas										
Kairėje lentelės pusėje įvertinkite savo lūkesčius iki tol kol ketinote keliauti autobusu/troleibusu (t.y kokia turėtų būti Jūsų kelionė autobusu/troleibusu Vilniaus mieste). Dešinėje lentelės pusėje remdamiesi savo patirtimi pateikite nuomonę apie realią situaciją kokią patyrėte paskutinės kelionės metu (kaip buvo suteiktos paslaugos). Įvertinimus pažymėkite 5-balėje skalėje, kai 5 balai - visiškai sutinkate su teiginiu; 1 – balas, visiškai nesutinku su teiginiu.	**N=414**									
	Laukiamos kokybės lygmuo:					**Patirtos kokybės lygmuo:**				
	Visiškai sutinku	**Sutinku**	**Nei sutinku, nei nesutinku**	**Nesutinku**	**Visiškai nesutinku**	**Visiškai sutinku**	**Sutinku**	**Nei sutinku, nei nesutinku**	**Nesutinku**	**Visiškai nesutinku**
	5	**4**	**3**	**2**	**1**	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
1. Apčiuopiamumas										
1. Autobuso/troleibuso aplinka yra estetiška, tvarkinga, švari ir patogi.	**264**	**139**	**11**	**0**	**0**	**30**	**170**	**188**	**26**	**0**
2. Autobuso/troleibuso mikroklimatas tinkamas, vėdinimas/šildymas pakankamas.	**313**	**88**	**13**	**0**	**0**	**15**	**198**	**201**	**0**	**0**
3. Autobuse/troleibuse yra sukurtos patogios vietos, nesijaučia erdvės/vietų trūkumo.	**314**	**55**	**24**	**7**	**14**	**22**	**160**	**119**	**99**	**14**
4. Autobusas/ troleibusas yra pakankamai naujas, techniškai tvarkingas.	**304**	**92**	**7**	**11**	**0**	**28**	**109**	**255**	**8**	**14**
5. Yra sukurtos patogios, tvarkingos vietos laukti autobuso/troleibuso.	**191**	**202**	**14**	**7**	**0**	**38**	**177**	**159**	**26**	**14**
6. Įlipimas /išlipimas į/iš autobusą/troleibusą yra patogus.	**266**	**123**	**25**	**0**	**0**	**122**	**180**	**99**	**13**	**0**
7. Vairuotojo išvaizda ir apranga yra tvarkinga ir tinkama.	**145**	**199**	**70**	**0**	**0**	**100**	**287**	**14**	**13**	**0**
2. Patikimumas										
1. Autobusas/ troleibusas yra saugi, patikima transporto priemonė.	**346**	**61**	**7**	**0**	**0**	**83**	**242**	**29**	**60**	**0**
2. Autobuso/troleibuso vairuotojas keleivius veža sklandžiai, saugiai.	**306**	**94**	**0**	**14**	**0**	**49**	**157**	**174**	**34**	**0**
3. Autobusų/troleibusų paslaugas teikiančios įmonės personalas informaciją sugeba pateikti išsamiai, tiksliai ir aiškiai.	**218**	**166**	**16**	**14**	**0**	**40**	**262**	**0**	**98**	**14**
4. Prieš kelionę, jos metu gaunu patikimą informaciją (t.y autobusų/troleibusų paslaugas teikiančios įmonės informacija nesiskiria nuo to kokią paslaugą keleivis gavo realiai).	**273**	**141**	**0**	**0**	**0**	**40**	**347**	**0**	**27**	**0**
5. Autobusas/troleibusas į stoteles atvyksta laiku, galima pasitikėti tvarkaraščiu.	**320**	**68**	**26**	**0**	**0**	**43**	**144**	**219**	**8**	**0**
6. Autobuse/ troleibuse jaučiuosi saugiai, jei turiu problemų, susijusių su kelione yra į ką kreiptis (pvz., į vairuotoją; informacija telefonu) ir mano problemas stengsis išspęsti.	**230**	**96**	**67**	**21**	**0**	**81**	**162**	**143**	**28**	**0**
3. Reagavimas										
1. Autobuso/troleibuso greitis yra konkurencingas su kitomis transporto priemonėmis.	**271**	**90**	**39**	**0**	**14**	**23**	**142**	**228**	**7**	**14**
2. Autobusų/troleibusų persėdimų sistema sukoordinuota tinkamai.	**306**	**53**	**41**	**14**	**0**	**50**	**124**	**209**	**31**	**0**
3. Autobusų/troleibusų stotelių išdėstymas yra patogus, atstumai tarp jų yra tinkami.	**297**	**75**	**28**	**14**	**0**	**63**	**33**	**297**	**21**	**0**
4. Autobusų/troleibusų eismo dažnumas pakankamas, pritaikytas prie keleivių srautų.	**318**	**82**	**14**	**0**	**0**	**31**	**204**	**179**	**0**	**0**
5. Autobusų/troleibusų vairuotojai dirba greitai, profesionaliai.	**265**	**135**	**14**	**0**	**0**	**140**	**97**	**164**	**13**	**0**
6. Autobusų/ troleibusų paslaugos gerėja, organizatoriai atsižvelgia į keleivių nusiskundimus, pastabas ir pageidavimus.	**243**	**157**	**0**	**0**	**14**	**79**	**232**	**82**	**7**	**14**

9 Priedo tęsinys kitame puslapyje

9 PRIEDAS (tęsinys)

Laukiamos ir patirtos paslaugų kokybės klausimų blokas										
Kairėje lentelės pusėje įvertinkite savo lūkesčius iki tol kol ketinote keliauti autobusu/troleibusu (t.y kokia turėtų būti Jūsų kelionė autobusu/troleibusu Vilniaus mieste). Dešinėje lentelės pusėje remdamiesi savo patirtimi pateikite nuomonę apie realią situaciją kokią patyrėte paskutinės kelionės metu (kaip buvo suteiktos paslaugos). Įvertinimus pažymėkite 5-balėje skalėje, kai 5 balai - visiškai sutinkate su teiginiu; 1 – balas, visiškai nesutinku su teiginiu.	**N=414**									
	Laukiamos kokybės lygmuo:					**Patirtos kokybės lygmuo:**				
	Visiškai sutinku	**Sutinku**	**Nei sutinku, nei nesutinku**	**Nesutinku**	**Visiškai nesutinku**	**Visiškai sutinku**	**Sutinku**	**Nei sutinku, nei nesutinku**	**Nesutinku**	**Visiškai nesutinku**
	5	**4**	**3**	**2**	**1**	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
4. **Tikrumas**										
1. Autobusų/troleibusų vairuotojai bendrauja pagarbiai (t.y maloniai, mandagiai).	**243**	**163**	**8**	**0**	**0**	**90**	**201**	**81**	**42**	**0**
2. Autobusų/troleibusų vairuotojai yra paslaugūs, geba tiksliai, kantrai atsakyti keleiviui į jam kilusius klausimus, susijusius su kelione arba nurodo kur jos ieškoti.	**243**	**135**	**36**	**0**	**0**	**46**	**223**	**118**	**27**	**0**
3. Keleiviai supranta kaip naudotis viešomis transporto paslaugomis (t.y autobusu/troleibusu), nes yra pateikta suprantama, lengvai prieinama informacija.	**260**	**154**	**0**	**0**	**0**	**59**	**261**	**94**	**0**	**0**
4. Viešojo transporto t.y autobuso/troleibuso keleivis pasitiki transporto įmone, jos personalu. Keleivis žino, kad jo poreikiai, nuomonė yra svarbūs.	**298**	**94**	**8**	**0**	**14**	**46**	**82**	**197**	**67**	**22**
5. Empatija										
1. Viešojo transporto darbo laikas man yra patogus.	**293**	**108**	**13**	**0**	**0**	**109**	**204**	**101**	**0**	**0**
2. Autobusų/troleibusų paslaugas teikianti įmonė stengiasi suprasti kliento poreikius, sukuria grįžtamąjį ryšį (vykdo keleivių apklausas).	**251**	**121**	**21**	**14**	**7**	**32**	**136**	**157**	**81**	**8**
3. Keleivius dominanti informacija apie autobusų/troleibusų teikiamas paslaugas yra lengvai prieinama stotelėse, *m.Ticket* programėlėje, internete.	**325**	**89**	**0**	**0**	**0**	**146**	**138**	**116**	**14**	**0**
4. Kainos už autobusų/troleibusų bilietus man yra priimtinos.	**259**	**129**	**26**	**0**	**0**	**115**	**199**	**40**	**60**	**0**
5. Nepaisant žmonių socialinės padėties visuomenėje, viešojo transporto paslaugos (t.y kelionės autobusu/troleibusu) yra visiems prieinamos.	**347**	**54**	**13**	**0**	**0**	**347**	**54**	**13**	**0**	**0**
6. Visi Vilniečiai, keliaujantys autobusu/troleibusu turi galimybę vykti iš savo gyvenamosios vietos į jiems reikiamą vietą, jiems patogiu laiku.	**320**	**81**	**13**	**0**	**0**	**93**	**177**	**48**	**96**	**0**

10 PRIEDAS

Paslaugų kokybės dimensijų teiginių išrūšiavimas pagal spragos dydį

Nr.	Dimensija	Teiginiai	Patirta kokybė/ balų vidurkis	Laukiama kokybė/ balų vidurkis	Spraga
1	T	4. Viešojo transporto t.y autobuso/troleibuso keleivis pasitiki transporto įmone, jos personalu. Keleivis žino, kad jo poreikiai, nuomonė yra svarbūs.	3.15	4.6	-1.45
2	A	3. Autobuse/troleibuse yra sukurtos patogios vietos, nesijaučia erdvės/vietų trūkumo.	3.19	4.56	-1.38
3	A	4. Autobusas/ troleibusas yra pakankamai naujas, techniškai tvarkingas.	3.31	4.66	-1.35
4	R	3. Autobusų/troleibusų stotelių išdėstymas yra patogus, atstumai tarp jų yra tinkami.	3.33	4.58	-1.25
5	E	2. Autobusų/troleibusų paslaugas teikianti įmonė stengiasi suprasti kliento poreikius, sukuria grįžtamąjį ryšį (vykdo keleivių apklausas).	3.25	4.43	-1.19
6	A	2. Autobuso/troleibuso mikroklimatas tinkamas, vėdinimas/šildymas pakankamas.	3.55	4.72	-1.17
7	P	5. Autobusas/troleibusas į stoteles atvyksta laiku, galima pasitikėti tvarkaraščiu.	3.53	4.7	-1.17
8	P	2. Autobuso/troleibuso vairuotojas keleivius veža sklandžiai, saugiai.	3.53	4.67	-1.14
9	A	1. Autobuso/troleibuso aplinka yra estetiška, tvarkinga, švari ir patogi.	3.49	4.61	-1.12
10	R	2. Autobusų/troleibusų persėdimų sistema sukoordinuota tinkamai.	3.47	4.57	-1.11
11	E	6. Visi Vilniečiai, keliaujantys autobusu/troleibusu turi galimybę vykti iš savo gyvenamosios vietos į jiems reikiamą vietą, jiems patogiu laiku.	3.64	4.74	-1.1
12	R	1. Autobuso/troleibuso greitis yra konkurencingas su kitomis transporto priemonėmis.	3.37	4.46	-1.09
13	R	4. Autobusų/troleibusų eismo dažnumas pakankamas, pritaikytas prie keleivių srautų.	3.64	4.73	-1.09
14	P	1. Autobusas/ troleibusas yra saugi, patikima transporto priemonė.	3.84	4.82	-0.98
15	A	5. Yra sukurtos patogios, tvarkingos vietos laukti autobuso/troleibuso.	3.48	4.38	-0.9
16	T	2. Autobusų/troleibusų vairuotojai yra paslaugūs, geba tiksliai, kantrai atsakyti keleiviui į jam kilusius klausimus, susijusius su kelione arba nurodo kur jos ieškoti.	3.7	4.5	-0.8
17	E	3. Keleivius dominanti informacija apie autobusų/troleibusų teikiamas paslaugas yra lengvai prieinama stotelėse, *m.Ticket* programėlėje, internete.	4	4.79	-0.78
18	T	1. Autobusų/troleibusų vairuotojai bendrauja pagarbiai (t.y maloniai, mandagiai).	3.82	4.57	-0.75
19	E	5. Nepaisant žmonių socialinės padėties visuomenėje, viešojo transporto paslaugos (t.y kelionės autobusu/troleibusu) yra visiems prieinamos.	4.07	4.8	-0.75

A-apčiuopiamumo dimensija; E-empatijos dimensija;T-tikrumo dimensija; R-reagavimo dimensija; P-patikimumo dimensija.

10 Priedo tęsinys kitame puslapyje

10 PRIEDAS (tęsinys)

Nr.	Dimensija	Teiginiai	Patirta kokybė/ balų vidurkis	Laukiama kokybė/ balų vidurkis	Spraga
20	R	5. Autobusų/troleibusų vairuotojai dirba greitai, profesionaliai.	3.88	4.06	-0.72
21	T	3. Keleiviai supranta kaip naudotis viešomis transporto paslaugomis (t.y autobusu/troleibusu), nes yra pateikta suprantama, lengvai prieinama informacija.	3.92	4.62	-0.71
22	E	4. Kainos už autobusų/troleibusų bilietus man yra priimtinos.	3.89	4.56	-0.67
23	E	1. Viešojo transporto darbo laikas man yra patogus.	4.02	4.68	-0.66
24	P	3. Autobusų/troleibusų paslaugas teikiančios įmonės personalas informaciją sugeba pateikti išsamiai, tiksliai ir aiškiai.	3.76	4.39	-0.63
25	P	4. Prieš kelionę, jos metu gaunu patikimą informaciją (t.y autobusų/troleibusų paslaugas teikiančios įmonės informacija nesiskiria nuo to kokią paslaugą keleivis gavo realiai).	4.03	4.66	-0.63
26	R	6. Autobusų/ troleibusų paslaugos gerėja, organizatoriai atsižvelgia į keleivių nusiskundimus, pastabas ir pageidavimus.	3.86	4.49	-0.63
27	A	6. Įlipimas /išlipimas į/iš autobusą/troleibusą yra patogus.	3.99	4.58	-0.59
28	P	6. Autobuse/ troleibuse jaučiuosi saugiai, jei turiu problemų, susijusių su kelione yra į ką kreiptis (pvz., į vairuotoją; informacija telefonu) ir mano problemas stengsis išspresti.	3.71	4.29	-0.58
29	A	7. Vairuotojo išvaizda ir apranga yra tvarkinga ir tinkama.	4.14	4.18	-0.04

A-apčiuopiamumo dimensija; E-empatijos dimensija;T-tikrumo dimensija; R-reagavimo dimensija; P-patikimumo dimensija.

11 PRIEDAS

Paslaugos kokybės dimensijos	Požymis ir balų vidurkis ir p reikšmė					
	Vyras	Moteris	p	Vyras	Moteris	p
	Laukiama kokybė			Patirta kokybė		
1. Apčiuopiamumas						
1. Autobuso/troleibuso aplinka yra estetiška, tvarkinga, švari ir patogi.	4,70	4,56	**0,001**	3,77	3,33	0,614
2. Autobuso/troleibuso mikroklimatas tinkamas, vėdinimas/šildymas pakankamas.	4,73	4,72	0,269	3,69	3,47	**0,001**
3. Autobuse/troleibuse yra sukurtos patogios vietos, nesijaučia erdvės/vietų trūkumo.	4,45	**4,63**	**0,001**	3,21	3,17	**0,001**
4. Autobusas/ troleibusas yra pakankamai naujas, techniškai tvarkingas.	4,85	4,56	**0,001**	3,23	**3,36**	**0,001**
5. Yra sukurtos patogios, tvarkingos vietos laukti autobuso/troleibuso.	4,59	4,26	**0,031**	3,53	3,45	**0,001**
6. Įlipimas /išlipimas į/iš autobusą/troleibusą yra patogus.	4,84	4,44	**0,001**	4,34	3,80	**0,006**
7. Vairuotojo išvaizda ir apranga yra tvarkinga ir tinkama.	4,23	3,15	**0,001**	4,39	4,01	**0,001**
Visos apčiuopiamumo dimensijos	**4,63**	4,47	0,105	**3,73**	3,51	**0,001**
2. Patikimumas						
1. Autobusas/ troleibusas yra saugi, patikima transporto priemonė.	5	4,72	**0,001**	3,83	3,85	0,055
2. Autobuso/troleibuso vairuotojas keleivius veža sklandžiai, saugiai.	4,63	4,69	**0,001**	3,31	3,66	**0,004**
3. Autobusų/troleibusų paslaugas teikiančios įmonės personalas informaciją sugeba pateikti išsamiai, tiksliai ir aiškiai.	4,15	4,52	**0,001**	3,52	3,89	**0,001**
4. Prieš kelionę, jos metu gaunu patikimą informaciją (t.y autobusų/troleibusų paslaugas teikiančios įmonės informacija nesiskiria nuo to kokią paslaugą keleivis gavo realiai).	4,75	4,61	**0,001**	4,05	4,02	**0,001**
5. Autobusas/troleibusas į stoteles atvyksta laiku, galima pasitikėti tvarkaraščiu.	4,68	4,73	0,069	3,29	3,68	**0,002**
6. Autobuse/ troleibuse jaučiuosi saugiai, jei turiu problemų, susijusių su kelione yra į ką kreiptis (pvz., į vairuotoją; informacija telefonu) ir mano problemas stengsis išspręsti.	4,45	4,20	0,672	3,94	3,59	**0,007**
Visos patikimumo dimensijos	4,61	4,58	**0,045**	3,65	3,78	**0,001**
3. Reagavimas						
1. Autobuso/troleibuso greitis yra konkurencingas su kitomis transporto priemonėmis.	4,35	4,52	**0,001**	3,19	3,47	**0,005**
2. Autobusų/troleibusų persėdimų sistema sukoordinuota tinkamai.	4,35	4,70	**0,001**	3,07	3,69	**0,001**
3. Autobusų/troleibusų stotelių išdėstymas yra patogus, atstumai tarp jų yra tinkami.	4,29	4,75	**0,001**	3,21	3,40	0,097
4. Autobusų/troleibusų eismo dažnumas pakankamas, pritaikytas prie keleivių srautų.	4,63	4,80	**0,001**	3,41	3,78	**0,017**
5. Autobusų/troleibusų vairuotojai dirba greitai, profesionaliai.	4,56	4,63	**0,001**	3,87	3,88	0,088
6. Autobusų/ troleibusų paslaugos gerėja, organizatoriai atsižvelgia į keleivių nusiskundimus, pastabas ir pageidavimus.	4,32	4,58	**0,001**	3,69	3,95	**0,003**
Visos reagavimo dimensijos	4,41	4,66	**0,001**	3,40	3,69	**0,020**

11 Priedo tęsinys kitame puslapyje

11 PRIEDAS (tęsinys)

Paslaugos kokybės dimensijos	**Požymis ir balų vidurkis ir p reikšmė**					
	Vyras	Moteris	p	Vyras	Moteris	**P**
	Laukiama kokybė			**Patirta kokybė**		
4. Tikrumas						
1. Autobusų/troleibusų vairuotojai bendrauja pagarbiai (t.y maloniai, mandagiai).	4,65	4,52	0,818	4,09	3,66	0,429
2. Autobusų/troleibusų vairuotojai yra paslaugūs, geba tiksliai, kantrai atsakyti keleiviui į jam kilusius klausimus, susijusius su kelione arba nurodo kur jos ieškoti.	4,55	4,47	**0,018**	3,80	3,64	**0,022**
3. Keleiviai supranta kaip naudotis viešomis transporto paslaugomis (t.y autobusu/troleibusu), nes yra pateikta suprantama, lengvai prieinama informacija.	4,62	4,63	0,617	4,19	3,76	**0,033**
4. Viešojo transporto t.y autobuso/troleibuso keleivis pasitiki transporto įmone, jos personalu. Keleivis žino, kad jo poreikiai, nuomonė yra svarbūs.	4,43	4,69	**0,001**	2,89	3,30	**0,001**
Visos tikrumo dimensijos	4,56	4,57	**0,001**	3,74	3,59	**0,001**
5. Empatija						
1. Viešojo transporto darbo laikas man yra patogus.	4,85	4,58	**0,001**	4,26	3,88	**0,001**
2. Autobusų/troleibusų paslaugas teikianti įmonė stengiasi suprasti kliento poreikius, sukuria grįžtamąjį ryšį (vykdo keleivių apklausas).	**4,33**	**4,50**	**0,014**	2,95	3,42	0,510
3. Keleivius dominanti informacija apie autobusų/troleibusų teikiamas paslaugas yra lengvai prieinama stotelėse, *m.Ticket* programėlėje, internete.	4,91	4,72	**0,001**	4,18	3,91	0,585
4. Kainos už autobusų/troleibusų bilietus man yra priimtinos.	4,67	4,50	0,113	3,86	3,91	**0,001**
5. Nepaisant žmonių socialinės padėties visuomenėje, viešojo transporto paslaugos (t.y kelionės autobusu/troleibusu) yra visiems prieinamos.	4,91	4,75	**0,001**	4,05	4,08	**0,001**
6. Vilniečiai, keliaujantys autobusu/troleibusu turi galimybę vykti iš savo gyvenamosios vietos į jiems reikiamą vietą, jiems patogiu laiku.	4,82	4,70	**0,001**	4,06	3,41	**0,001**
Visos empatijos dimensijos	4,74	4,62	**0,042**	3,89	3,76	0,167
Visų dimensijų	4,6	4,58	**0,002**	3,68	3,66	**0,001**

12 PRIEDAS

Paslaugos kokybės dimensijos	Požymis ir balų vidurkis ir p reikšmė					
	16-49 m	50 m ir daugiau	p	16-49 m	50 m ir daugiau	P
	Laukiama kokybė			Patirta kokybė		
1. Apčiuopiamumas						
1. Autobuso/troleibuso aplinka yra estetiška, tvarkinga, švari ir patogi.	4,66	4,50	**0,001**	3,53	3,41	0,545
2. Autobuso/troleibuso mikroklimatas tinkamas, vėdinimas/šildymas pakankamas.	4,71	4,76	**0,010**	3,58	3,48	0,011
3. Autobuse/troleibuse yra sukurtos patogios vietos, nesijaučia erdvės/vietų trūkumo.	4,56	4,59	0,666	3,14	3,27	**0,001**
4. Autobusas/ troleibusas yra pakankamai naujas, techniškai tvarkingas.	4,77	4,45	**0,001**	3,38	3,18	**0,001**
5. Yra sukurtos patogios, tvarkingos vietos laukti autobuso/troleibuso.	4,38	4,36	**0,004**	3,43	3,59	**0,001**
6. Įlipimas /išlipimas į/iš autobusą/troleibusą yra patogus.	4,59	4,56	0,177	3,97	4,03	**0,001**
7. Vairuotojo išvaizda ir apranga yra tvarkinga ir tinkama.	4,12	4,31	0,166	4,25	3,92	0,052
Visos apčiuopiamumo dimensijos	**4,54**	4,50	**0,002**	**3,61**	3,55	**0,001**
2. Patikimumas						
1. Autobusas/ troleibusas yra saugi, patikima transporto priemonė.	4,90	4,65	**0,001**	3,94	3,64	**0,007**
2. Autobuso/troleibuso vairuotojas keleivius veža sklandžiai, saugiai.	4,70	4,61	0,987	3,65	3,99	0,481
3. Autobusų/troleibusų paslaugas teikiančios įmonės personalas informaciją sugeba pateikti išsamiai, tiksliai ir aiškiai.	4,35	4,54	**0,025**	3,65	3,30	**0,001**
4. Prieš kelionę, jos metu gaunu patikimą informaciją (t.y autobusų/troleibusų paslaugas teikiančios įmonės informacija nesiskiria nuo to kokią paslaugą keleivis gavo realiai).	4,70	4,59	**0,001**	4,02	4,05	**0,001**
5. Autobusas/troleibusas į stoteles atvyksta laiku, galima pasitikėti tvarkaraščiu.	4,73	4,67	**0,034**	3,49	3,63	**0,038**
6. Autobuse/ troleibuse jaučiuosi saugiai, jei turiu problemų, susijusių su kelione yra į ką kreiptis (pvz., į vairuotoją; informacija telefonu) ir mano problemas stengsis išspręsti.	4,63	4,15	0,282	3,90	3,33	**0,004**
Visos apčiuopiamumo dimensijos	**4,62**	4,51	**0,008**	**3,77**	3,65	**0,001**
3. Reagavimas						
1. Autobuso/troleibuso greitis yra konkurencingas su kitomis transporto priemonėmis.	4,41	4,57	**0,001**	3,35	3,41	0,056
2. Autobusų/troleibusų persėdimų sistema sukoordinuota tinkamai.	4,55	4,62	**0,010**	3,46	3,49	0,317
3. Autobusų/troleibusų stotelių išdėstymas yra patogus, atstumai tarp jų yra tinkami.	4,54	4,66	**0,001**	3,33	3,35	0,455
4. Autobusų/troleibusų eismo dažnumas pakankamas, pritaikytas prie keleivių srautų.	4,70	4,81	**0,001**	3,70	3,53	0,734
5. Autobusų/troleibusų vairuotojai dirba greitai, profesionaliai.	4,64	4,54	0,950	3,88	3,88	0,058
6. Autobusų/ troleibusų paslaugos gerėja, organizatoriai atsižvelgia į keleivių nusiskundimus, pastabas ir pageidavimus.	4,49	4,48	**0,006**	3,81	3,95	0,230
Visos reagavimo dimensijos	4,55	**4,61**	**0,003**	3,58	**3,60**	**0,007**

12 Priedo tęsinys kitame puslapyje 84

12 PRIEDAS (tęsinys)

Paslaugos kokybės dimensijos	Požymis ir balų vidurkis ir p reikšmė					
	16-49 m	50 m ir daugiau	p	16-49 m	50 m ir daugiau	p
	Laukiama kokybė			Patirta kokybė		
4. Tikrumas						
1. Autobusų/troleibusų vairuotojai bendrauja pagarbiai (t.y maloniai, mandagiai).	4,69	4,31	**0,001**	3,90	3,66	**0,003**
2. Autobusų/troleibusų vairuotojai yra paslaugūs, geba tiksliai, kantrai atsakyti keleiviui į jam kilusius klausimus, susijusius su kelione arba nurodo kur jos ieškoti.	4,45	4,41	0,274	3,72	3,65	0,201
3. Keleiviai supranta kaip naudotis viešomis transporto paslaugomis (t.y autobusu/troleibusu), nes yra pateikta suprantama, lengvai prieinama informacija.	4,62	4,64	0,592	3,98	3,79	0,500
4. Viešojo transporto t.y autobuso/troleibuso keleivis pasitiki transporto įmone, jos personalu. Keleivis žino, kad jo poreikiai, nuomonė yra svarbūs.	4,60	4,59	0,277	3,13	3,19	**0,001**
Visos tikrumo dimensijos	**4,61**	4,49	0,331	**3,68**	3,57	**0,002**
5. Empatija						
1. Viešojo transporto darbo laikas man yra patogus.	4,74	4,55	**0,001**	4,13	3,80	**0,041**
2. Autobusų/troleibusų paslaugas teikianti įmonė stengiasi suprasti kliento poreikius, sukuria grįžtamąjį ryšį (vykdo keleivių apklausas).	4,52	4,27	**0,001**	3,24	3,26	**0,001**
3. Keleivius dominanti informacija apie autobusų/troleibusų teikiamas paslaugas yra lengvai prieinama stotelėse, *m.Ticket* programėlėje, internete.	4,80	4,76	0,137	4,08	3,76	0,122
4. Kainos už autobusų/troleibusų bilietus man yra priimtinos.	4,60	4,49	**0,005**	3,84	3,99	**0,001**
5. Nepaisant žmonių socialinės padėties visuomenėje, viešojo transporto paslaugos (t.y kelionės autobusu/troleibusu) yra visiems prieinamos.	4,85	4,73	**0,001**	4,16	3,84	**0,018**
6. Vilniečiai, keliaujantys autobusu/troleibusu turi galimybę vykti iš savo gyvenamosios vietos į jiems reikiamą vietą, jiems patogiu laiku.	4,75	4,73	**0,020**	3,88	3,16	**0,001**
Visos empatijos dimensijos	**4,71**	4,58	**0,001**	**3,88**	3,65	**0,038**
Visų dimensijų	4,60	4,54	0,468	3,70	3,61	**0,001**

13 PRIEDAS

Paslaugos kokybės dimensijos	Požymis ir balų vidurkis ir p reikšmė					
	Pradinis, pagrindinis, vidurinis išsilavinimas	Aukštesnysis, aukštasis išsilavinimas	p	Pradinis, pagrindinis, vidurinis išsilavinimas	Aukštesnysis, aukštasis išsilavinimas	P
	Laukiama kokybė			**Patirta kokybė**		
1. Apčiuopiamumas						
1. Autobuso/troleibuso aplinka yra estetiška, tvarkinga, švari ir patogi.	4,41	4,63	0,700	3,22	3,54	**0,001**
2. Autobuso/troleibuso mikroklimatas tinkamas, vėdinimas/šildymas pakankamas.	4,77	4,72	0,101	3,58	3,55	**0,031**
3. Autobuse/troleibuse yra sukurtos patogios vietos, nesijaučia erdvės/vietų trūkumo.	4,77	4,53	**0,001**	3,10	3,20	**0,009**
4. Autobusas/ troleibusas yra pakankamai naujas, techniškai tvarkingas.	4,40	4,71	0,747	3,42	3,29	0,327
5. Yra sukurtos patogios, tvarkingos vietos laukti autobuso/troleibuso.	4,48	4,36	0,133	3,38	3,50	0,313
6. Įlipimas /išlipimas į/iš autobusą/troleibusą yra patogus.	4,62	4,58	**0,049**	4,12	3,97	0,705
7. Vairuotojo išvaizda ir apranga yra tvarkinga ir tinkama.	4,38	4,15	0,243	4,18	4,14	**0,001**
Visos apčiuopiamumo dimensijos	**4,55**	4,52	0,482	3,57	**3,60**	**0,001**
2. Patikimumas						
1. Autobusas/ troleibusas yra saugi, patikima transporto priemonė.	4,93	4,80	**0,001**	4,20	3,78	**0,001**
2. Autobuso/troleibuso vairuotojas keleivius veža sklandžiai, saugiai.	4,93	4,63	**0,001**	3,67	3,51	0,113
3. Autobusų/troleibusų paslaugas teikiančios įmonės personalas informaciją sugeba pateikti išsamiai, tiksliai ir aiškiai.	4,57	4,36	0,665	4,05	3,71	**0,032**
4. Prieš kelionę, jos metu gaunu patikimą informaciją (t.y autobusų/troleibusų paslaugas teikiančios įmonės informacija nesiskiria nuo to kokią paslaugą keleivis gavo realiai).	4,78	4,64	**0,001**	4,12	4,02	**0,001**
5. Autobusas/troleibusas į stoteles atvyksta laiku, galima pasitikėti tvarkaraščiu.	4,85	4,69	**0,001**	3,40	3,56	**0,001**
6. Autobuse/ troleibuse jaučiuosi saugiai, jei turiu problemų, susijusių su kelione yra į ką kreiptis (pvz., į vairuotoją; informacija telefonu) ir mano problemas stengsis išspręsti.	4,50	4,26	**0,020**	3,55	3,74	**0,001**
Visos apčiuopiamumo dimensijos	**4,76**	4,56	**0,002**	**3,83**	3,71	**0,001**
3. Reagavimas						
1. Autobuso/troleibuso greitis yra konkurencingas su kitomis transporto priemonėmis.	4,53	4,45	**0,002**	3,70	3,31	0,828
2. Autobusų/troleibusų persėdimų sistema sukoordinuota tinkamai.	4,98	4,50	**0,001**	3,85	3,40	0,626
3. Autobusų/troleibusų stotelių išdėstymas yra patogus, atstumai tarp jų yra tinkami.	4,98	4,51	**0,001**	3,37	3,33	0,393
4. Autobusų/troleibusų eismo dažnumas pakankamas, pritaikytas prie keleivių srautų.	4,77	4,73	0,174	3,52	3,66	0,573
5. Autobusų/troleibusų vairuotojai dirba greitai, profesionaliai.	4,83	4,57	**0,001**	3,90	3,88	0,926
6. Autobusų/ troleibusų paslaugos gerėja, organizatoriai atsižvelgia į keleivių nusiskundimus, pastabas ir pageidavimus.	4,62	4,46	**0,043**	3,78	3,87	0,642
Visos reagavimo dimensijos	**4,79**	4,53	**0,001**	**3,68**	3,57	**0,001**

13 Priedo tęsinys kitame puslapyje

13 PRIEDAS (tęsinys)

Paslaugos kokybės dimensijos	Požymis ir balų vidurkis ir p reikšmė					
	Pradinis, pagrindinis, vidurinis išsilavinimas	Aukštesnysis, aukštasis išsilavinimas	p	Pradinis, pagrindinis, vidurinis išsilavinimas	Aukštesnysis, aukštasis išsilavinimas	**P**
	Laukiama kokybė			**Patirta kokybė**		
4. Tikrumas						
1. Autobusų/troleibusų vairuotojai bendrauja pagarbiai (t.y maloniai, mandagiai).	4,57	4,57	0,398	3,47	3,88	**0,001**
2. Autobusų/troleibusų vairuotojai yra paslaugūs, geba tiksliai, kantrai atsakyti keleiviui į jam kilusius klausimus, susijusius su kelione arba nurodo kur jos ieškoti.	4,57	4,49	**0,004**	3,43	3,74	**0,001**
3. Keleiviai supranta kaip naudotis viešomis transporto paslaugomis (t.y autobusu/troleibusu), nes yra pateikta suprantama, lengvai prieinama informacija.	4,93	4,58	**0,001**	3,78	3,94	**0,001**
4. Viešojo transporto t.y autobuso/troleibuso keleivis pasitiki transporto įmone, jos personalu. Keleivis žino, kad jo poreikiai, nuomonė yra svarbūs.	4,72	4,58	**0,015**	3,03	3,17	**0,039**
Visos tikrumo dimensijos	**4,70**	4,55	0,270	3,43	**3,68**	**0,008**
5. Empatija						
1. Viešojo transporto darbo laikas man yra patogus.	4,83	4,65	**0,001**	4,15	4,00	**0,001**
2. Autobusų/troleibusų paslaugas teikianti įmonė stengiasi suprasti kliento poreikius, sukuria grįžtamąjį ryšį (vykdo keleivių apklausas).	4,93	4,35	**0,001**	3,12	3,27	0,161
3. Keleivius dominanti informacija apie autobusų/troleibusų teikiamas paslaugas yra lengvai prieinama stotelėse, *m.Ticket* programėlėje, internete.	4,72	4,80	**0,012**	4,03	4,00	**0,029**
4. Kainos už autobusų/troleibusų bilietus man yra priimtinos.	4,57	4,56	0,082	4,18	3,84	0,251
5. Nepaisant žmonių socialinės padėties visuomenėje, viešojo transporto paslaugos (t.y kelionės autobusu/troleibusu) yra visiems prieinamos.	4,77	4,81	0,389	4,07	4,06	**0,001**
6. Vilniečiai, keliaujantys autobusu/troleibusu turi galimybę vykti iš savo gyvenamosios vietos į jiems reikiamą vietą, jiems patogiu laiku.	4,77	4,74	0,256	3,58	3,66	**0,030**
Visos empatijos dimensijos	**4,76**	4,65	**0,049**	3,85	3,80	0,145
Visų dimensijų	**4,70**	4,56	**0,002**	**3,68**	3,67	**0,001**

14 PRIEDAS

Paslaugos kokybės dimensijos	Požymis ir balų vidurkis ir p reikšmė					
	Kartai per savaitę: iki 4 kartų	Kartai per savaitę: 4 ir daugiau kartų	p	Kartai per savaitę: iki 4 kartų	Kartai per savaitę: 4 ir daugiau kartų	P
	Laukiama kokybė			**Patirta kokybė**		
1. Apčiuopiamumas						
1. Autobuso/troleibuso aplinka yra estetiška, tvarkinga, švari ir patogi.	4,52	4,68	**0,003**	3,54	3,45	0,202
2. Autobuso/troleibuso mikroklimatas tinkamas, vėdinimas/šildymas pakankamas.	4,68	4,76	0,086	3,65	3,47	**0,002**
3. Autobuse/troleibuse yra sukurtos patogios vietos, nesijaučia erdvės/vietų trūkumo.	4,36	4,72	**0,001**	3,35	3,06	**0,002**
4. Autobusas/ troleibusas yra pakankamai naujas, techniškai tvarkingas.	4,62	4,70	0,173	3,35	3,28	0,419
5. Yra sukurtos patogios, tvarkingos vietos laukti autobuso/troleibuso.	4,37	4,38	0,826	3,51	3,46	0,609
6. Įlipimas /išlipimas į/iš autobusą/troleibusą yra patogus.	4,36	4,75	**0,001**	4,09	3,91	**0,025**
7. Vairuotojo išvaizda ir apranga yra tvarkinga ir tinkama.	4,37	4,03	**0,001**	4,20	4,10	0,123
Visos apčiuopiamumo dimensijos	4,47	**4,58**	**0,008**	**3,67**	3,52	**0,007**
2. Patikimumas						
1. Autobusas/ troleibusas yra saugi, patikima transporto priemonė.	4,83	4,81	0,648	4,16	3,59	**0,001**
2. Autobuso/troleibuso vairuotojas keleivius veža sklandžiai, saugiai.	4,52	4,79	**0,001**	3,61	3,47	0,089
3. Autobusų/troleibusų paslaugas teikiančios įmonės personalas informaciją sugeba pateikti išsamiai, tiksliai ir aiškiai.	4,17	4,56	**0,001**	3,74	3,78	0,600
4. Prieš kelionę, jos metu gaunu patikimą informaciją (t.y autobusų/troleibusų paslaugas teikiančios įmonės informacija nesiskiria nuo to kokią paslaugą keleivis gavo realiai).	4,49	4,79	**0,001**	4,02	4,04	0,673
5. Autobusas/troleibusas į stoteles atvyksta laiku, galima pasitikėti tvarkaraščiu.	4,50	4,87	**0,001**	3,62	3,47	**0,043**
6. Autobuse/ troleibuse jaučiuosi saugiai, jei turiu problemų, susijusių su kelione yra į ką kreiptis (pvz., į vairuotoją; informacija telefonu) ir mano problemas stengsis išspręsti.	4,03	4,50	**0,001**	3,47	3,91	**0,001**
Visos patikimumo dimensijos	4,42	**4,72**	**0,001**	**3,77**	3,71	0,160
3. Reagavimas						
1. Autobuso/troleibuso greitis yra konkurencingas su kitomis transporto priemonėmis.	4,23	4,64	**0,001**	3,50	3,27	**0,002**
2. Autobusų/troleibusų persėdimų sistema sukoordinuota tinkamai.	4,29	4,79	**0,001**	3,52	3,43	0,258
3. Autobusų/troleibusų stotelių išdėstymas yra patogus, atstumai tarp jų yra tinkami.	4,32	4,79	**0,001**	3,54	3,17	**0,001**
4. Autobusų/troleibusų eismo dažnumas pakankamas, pritaikytas prie keleivių srautų.	4,65	4,80	**0,005**	3,65	3,64	0,865
5. Autobusų/troleibusų vairuotojai dirba greitai, profesionaliai.	4,42	4,75	**0,001**	3,97	3,81	0,086
6. Autobusų/ troleibusų paslaugos gerėja, organizatoriai atsižvelgia į keleivių nusiskundimus, pastabas ir pageidavimus.	4,25	4,67	**0,001**	3,76	3,93	**0,050**
Visos reagavimo dimensijos	4,36	**4,73**	**0,001**	**3,65**	3,54	**0,036**

14 Priedo tęsinys kitame puslapyje

14 PRIEDAS (tęsinys)

Paslaugos kokybės dimensijos	Požymis ir balų vidurkis ir p reikšmė					
	Kartai per savaitę: iki 4 kartų	Kartai per savaitę: 4 ir daugiau kartų	**p**	Kartai per savaitę: iki 4 kartų	Kartai per savaitę: 4 ir daugiau kartų	**P**
	Laukiama kokybė			**Patirta kokybė**		
4. Tikrumas						
1. Autobusų/troleibusų vairuotojai bendrauja pagarbiai (t.y maloniai, mandagiai).	4,47	4,62	**0,001**	3,97	3,7	**0,002**
2. Autobusų/troleibusų vairuotojai yra paslaugūs, geba tiksliai, kantrai atsakyti keleiviui į jam kilusius klausimus, susijusius su kelione arba nurodo kur jos ieškoti.	4,29	4,67	**0,001**	3,80	3,62	**0,015**
3. Keleiviai supranta kaip naudotis viešomis transporto paslaugomis (t.y autobusu/troleibusu), nes yra pateikta suprantama, lengvai prieinama informacija.	4,65	4,61	0,337	3,96	3,88	0,225
4. Viešojo transporto t.y autobuso/troleibuso keleivis pasitiki transporto įmone, jos personalu. Keleivis žino, kad jo poreikiai, nuomonė yra svarbūs.	4,38	4,77	**0,001**	3,28	3,05	**0,021**
Visos tikrumo dimensijos	4,44	**4,67**	**0,001**	**3,75**	3,56	**0,002**
5. Empatija						
1. Viešojo transporto darbo laikas man yra patogus.	4,47	4,84	**0,001**	3,85	4,16	**0,001**
2. Autobusų/troleibusų paslaugas teikianti įmonė stengiasi suprasti kliento poreikius, sukuria grįžtamąjį ryšį (vykdo keleivių apklausas).	4,38	4,48	0,229	3,42	3,12	**0,001**
3. Keleivius dominanti informacija apie autobusų/troleibusų teikiamas paslaugas yra lengvai prieinama stotelėse, *m.Ticket* programėlėje, internete.	4,7	4,85	**0,001**	4,16	3,88	**0,001**
4. Kainos už autobusų/troleibusų bilietus man yra priimtinos.	4,38	4,71	**0,001**	4,09	3,73	**0,001**
5. Nepaisant žmonių socialinės padėties visuomenėje, viešojo transporto paslaugos (t.y kelionės autobusu/troleibusu) yra visiems prieinamos.	4,69	4,90	**0,001**	3,94	4,16	**0,005**
6. Vilniečiai, keliaujantys autobusu/troleibusu turi galimybę vykti iš savo gyvenamosios vietos į jiems reikiamą vietą, jiems patogiu laiku.	4,59	4,86	**0,001**	3,43	3,81	**0,001**
Visos empatijos dimensijos	4,53	4,77	**0,001**	3,81	3,8	0,891
Visų dimensijų	4,45	**4,7**	**0,001**	**3,72**	3,62	**0,010**

15 PRIEDAS

Paslaugos kokybės dimensijos	Požymis ir balų vidurkis ir p reikšmė					
	Kelionės per darbo dieną:1-2	Kelionės per darbo dieną: 3 ir daugiau	**p**	Kelionės per darbo dieną:1-2	Kelionės per darbo dieną: 3 ir daugiau	**P**
	Laukiama kokybė			**Patirta kokybė**		
1. Apčiuopiamumas						
1. Autobuso/troleibuso aplinka yra estetiška, tvarkinga, švari ir patogi.	4,66	4,47	0,317	3,50	3,47	**0,001**
2. Autobuso/troleibuso mikroklimatas tinkamas, vėdinimas/šildymas pakankamas.	4,67	4,87	**0,001**	3,58	3,47	**0,025**
3. Autobuse/troleibuse yra sukurtos patogios vietos, nesijaučia erdvės/vietų trūkumo.	4,45	4,87	**0,001**	3,08	3,47	**0,001**
4. Autobusas/ troleibusas yra pakankamai naujas, techniškai tvarkingas.	4,59	4,87	**0,001**	3,38	3,13	**0,001**
5. Yra sukurtos patogios, tvarkingos vietos laukti autobuso/troleibuso.	4,34	4,47	**0,026**	3,46	3,54	**0,001**
6. Įlipimas /išlipimas į/iš autobusą/troleibusą yra patogus.	4,62	4,47	0,296	3,89	4,28	0,178
7. Vairuotojo išvaizda ir apranga yra tvarkinga ir tinkama.	4,22	4,06	**0,001**	4,24	3,87	**0,001**
Visos apčiuopiamumo dimensijos	4,50	**4,58**	**0,015**	3,59	**3,61**	**0,001**
2. Patikimumas						
1. Autobusas/ troleibusas yra saugi, patikima transporto priemonė.	**4,75**	**5**	**0,001**	**3,74**	**4,13**	**0,001**
2. Autobuso/troleibuso vairuotojas keleivius veža sklandžiai, saugiai.	4,55	5	**0,001**	3,51	3,59	0,681
3. Autobusų/troleibusų paslaugas teikiančios įmonės personalas informaciją sugeba pateikti išsamiai, tiksliai ir aiškiai.	4,31	4,60	**0,001**	3,65	4,06	**0,001**
4. Prieš kelionę, jos metu gaunu patikimą informaciją (t.y autobusų/troleibusų paslaugas teikiančios įmonės informacija nesiskiria nuo to kokią paslaugą keleivis gavo realiai).	4,68	4,60	**0,008**	**4,00**	**4,13**	0,246
5. Autobusas/troleibusas į stoteles atvyksta laiku, galima pasitikėti tvarkaraščiu.	4,61	5	**0,001**	3,62	3,32	0,019
6. Autobuse/ troleibuse jaučiuosi saugiai, jei turiu problemų, susijusių su kelione yra į ką kreiptis (pvz., į vairuotoją; informacija telefonu) ir mano problemas stengsis išspręsti.	4,33	4,20	**0,001**	3,73	3,66	**0,003**
Visos apčiuopiamumo dimensijos	4,53	**4,73**	**0,001**	3,70	**3,81**	**0,004**
3. Reagavimas						
1. Autobuso/troleibuso greitis yra konkurencingas su kitomis transporto priemonėmis.	4,31	4,87	**0,001**	3,34	3,46	0,298
2. Autobusų/troleibusų persėdimų sistema sukoordinuota tinkamai.	4,42	5	**0,001**	3,42	3,59	0,875
3. Autobusų/troleibusų stotelių išdėstymas yra patogus, atstumai tarp jų yra tinkami.	4,43	5	**0,001**	3,48	2,94	**0,001**
4. Autobusų/troleibusų eismo dažnumas pakankamas, pritaikytas prie keleivių srautų.	4,68	4,87	**0,001**	3,73	3,40	**0,048**
5. Autobusų/troleibusų vairuotojai dirba greitai, profesionaliai.	4,61	4,60	0,203	3,61	4,62	**0,040**
6. Autobusų/ troleibusų paslaugos gerėja, organizatoriai atsižvelgia į keleivių nusiskundimus, pastabas ir pageidavimus.	4,49	4,47	**0,018**	3,75	4,15	0,147
Visos reagavimo dimensijos	4,49	**4,80**	**0,001**	3,55	3,69	0,128

15 Priedo tęsinys kitame puslapyje

15 PRIEDAS (tęsinys)

Paslaugos kokybės dimensijos	Požymis ir balų vidurkis ir p reikšmė					
	Kelionės per darbo dieną:1-2	Kelionės per darbo dieną: 3 ir daugiau	p	Kelionės per darbo dieną:1-2	Kelionės per darbo dieną: 3 ir daugiau	p
	Laukiama kokybė			**Patirta kokybė**		
4. Tikrumas						
1. Autobusų/troleibusų vairuotojai bendrauja pagarbiai (t.y maloniai, mandagiai).	4,60	4,47	0,934	3,65	4,28	**0,009**
2. Autobusų/troleibusų vairuotojai yra paslaugūs, geba tiksliai, kantrai atsakyti keleiviui į jam kilusius klausimus, susijusius su kelione arba nurodo kur jos ieškoti.	4,51	4,47	**0,001**	3,61	3,94	**0,001**
3. Keleiviai supranta kaip naudotis viešomis transporto paslaugomis (t.y autobusu/troleibusu), nes yra pateikta suprantama, lengvai prieinama informacija.	4,49	5,00	**0,001**	4,03	3,60	0,021
4. Viešojo transporto t.y autobuso/troleibuso keleivis pasitiki transporto įmone, jos personalu. Keleivis žino, kad jo poreikiai, nuomonė yra svarbūs.	4,50	4,87	**0,001**	3,18	3,06	**0,001**
Visos tikrumo dimensijos	4,52	**4,70**	**0,001**	3,62	**3,72**	**0,001**
5. Empatija						
1. Viešojo transporto darbo laikas man yra patogus.	4,70	4,60	0,215	4,05	3,95	**0,001**
2. Autobusų/troleibusų paslaugas teikianti įmonė stengiasi suprasti kliento poreikius, sukuria grįžtamąjį ryšį (vykdo keleivių apklausas).	4,23	5	**0,001**	3,17	3,46	**0,001**
3. Keleivius dominanti informacija apie autobusų/troleibusų teikiamas paslaugas yra lengvai prieinama stotelėse, *m.Ticket* programėlėje, internete.	4,75	4,87	**0,001**	3,90	4,28	**0,001**
4. Kainos už autobusų/troleibusų bilietus man yra priimtinos.	4,60	4,47	0,096	3,75	4,28	**0,001**
5. Nepaisant žmonių socialinės padėties visuomenėje, viešojo transporto paslaugos (t.y kelionės autobusu/troleibusu) yra visiems prieinamos.	4,78	4,87	**0,001**	4,28	3,46	**0,001**
6. Vilniečiai, keliaujantys autobusu/troleibusu turi galimybę vykti iš savo gyvenamosios vietos į jiems reikiamą vietą, jiems patogiu laiku.	4,69	4,87	**0,001**	3,90	2,95	0,078
Visos empatijos dimensijos	4,63	**4,78**	**0,001**	3,84	3,73	0,070
Visų dimensijų	4,54	**4,71**	**0,001**	3,66	**3,71**	**0,001**

16 PRIEDAS

Paslaugos kokybės dimensijos	Požymis ir balų vidurkis ir p reikšmė					
	Persėdimų skaičius per kelionę: 0-1	Persėdimų skaičius per kelionę: 2 ir daugiau	p	Persėdimų skaičius per kelionę: 0-1	Persėdimų skaičius per kelionę: 2 ir daugiau	p
	Laukiama kokybė			**Patirta kokybė**		
1. Apčiuopiamumas						
1. Autobuso/troleibuso aplinka yra estetiška, tvarkinga, švari ir patogi.	4,53	4,90	**0,001**	3,55	3,31	0,666
2. Autobuso/troleibuso mikroklimatas tinkamas, vėdinimas/šildymas pakankamas.	4,68	4,86	**0,001**	3,58	3,45	**0,033**
3. Autobuse/troleibuse yra sukurtos patogios vietos, nesijaučia erdvės/vietų trūkumo.	4,48	4,86	**0,001**	3,16	3,27	0,356
4. Autobusas/ troleibusas yra pakankamai naujas, techniškai tvarkingas.	4,57	5	**0,001**	3,40	3,00	**0,001**
5. Yra sukurtos patogios, tvarkingos vietos laukti autobuso/troleibuso.	4,36	4,45	**0,031**	3,51	3,37	**0,001**
6. Įlipimas /išlipimas į/iš autobusą/troleibusą yra patogus.	4,53	4,77	**0,001**	4,06	3,78	**0,001**
7. Vairuotojo išvaizda ir apranga yra tvarkinga ir tinkama.	4,31	3,76	**0,002**	4,19	4	**0,001**
Visos apčiuopiamumo dimensijos	4,50	**4,66**	**0,001**	**3,63**	3,45	0,303
2. Patikimumas						
1. Autobusas/ troleibusas yra saugi, patikima transporto priemonė.	4,81	4,86	**0,019**	3,98	3,36	**0,001**
2. Autobuso/troleibuso vairuotojas keleivius veža sklandžiai, saugiai.	4,62	4,86	**0,001**	3,64	3,16	**0,001**
3. Autobusų/troleibusų paslaugas teikiančios įmonės personalas informaciją sugeba pateikti išsamiai, tiksliai ir aiškiai.	4,37	4,45	**0,002**	3,84	3,47	0,951
4. Prieš kelionę, jos metu gaunu patikimą informaciją (t.y autobusų/troleibusų paslaugas teikiančios įmonės informacija nesiskiria nuo to kokią paslaugą keleivis gavo realiai).	4,63	4,77	**0,001**	4,08	3,86	0,815
5. Autobusas/troleibusas į stoteles atvyksta laiku, galima pasitikėti tvarkaraščiu.	4,67	4,86	**0,001**	3,63	3,21	**0,001**
6. Autobuse/ troleibuse jaučiuosi saugiai, jei turiu problemų, susijusių su kelione yra į ką kreiptis (pvz., į vairuotoją; informacija telefonu) ir mano problemas stengsis išspręsti.	4,22	4,53	0,378	3,63	4,01	0,055
Visos apčiuopiamumo dimensijos	4,55	**4,72**	**0,002**	**3,80**	3,51	**0,001**
3. Reagavimas						
1. Autobuso/troleibuso greitis yra konkurencingas su kitomis transporto priemonėmis.	4,38	4,72	**0,001**	3,74	**3,02**	**0,001**
2. Autobusų/troleibusų persėdimų sistema sukoordinuota tinkamai.	4,49	4,86	**0,001**	3,60	3,02	**0,001**
3. Autobusų/troleibusų stotelių išdėstymas yra patogus, atstumai tarp jų yra tinkami.	4,46	5	**0,001**	3,45	2,93	**0,001**
4. Autobusų/troleibusų eismo dažnumas pakankamas, pritaikytas prie keleivių srautų.	4,66	5	**0,001**	3,67	3,55	0,110
5. Autobusų/troleibusų vairuotojai dirba greitai, profesionaliai.	4,52	4,90	**0,001**	3,82	4,07	0,172
6. Autobusų/ troleibusų paslaugos gerėja, organizatoriai atsižvelgia į keleivių nusiskundimus, pastabas ir pageidavimus.	4,36	4,90	**0,001**	3,87	3,81	0,065
Visos reagavimo dimensijos	4,48	**4,90**	**0,001**	**3,65**	3,40	**0,001**

16 Priedo tęsinys kitame puslapyje

16 PRIEDAS (tęsinys)

Paslaugos kokybės dimensijos	Požymis ir balų vidurkis ir p reikšmė					
	Persėdimų skaičius per kelionę: 0-1	Persėdimų skaičius per kelionę: 2 ir daugiau	p	Persėdimų skaičius per kelionę: 0-1	Persėdimų skaičius per kelionę: 2 ir daugiau	p
	Laukiama kokybė			**Patirta kokybė**		
4. Tikrumas						
1. Autobusų/troleibusų vairuotojai bendrauja pagarbiai (t.y maloniai, mandagiai).	4,47	4,90	**0,001**	3,79	3,90	**0,001**
2. Autobusų/troleibusų vairuotojai yra paslaugūs, geba tiksliai, kantrai atsakyti keleiviui į jam kilusius klausimus, susijusius su kelione arba nurodo kur jos ieškoti.	4,38	4,90	**0,001**	3,72	3,61	**0,001**
3. Keleiviai supranta kaip naudotis viešomis transporto paslaugomis (t.y autobusu/troleibusu), nes yra pateikta suprantama, lengvai prieinama informacija.	4,65	4,54	**0,005**	3,96	3,77	0,146
4. Viešojo transporto t.y autobuso/troleibuso keleivis pasitiki transporto įmone, jos personalu. Keleivis žino, kad jo poreikiai, nuomonė yra svarbūs.	4,52	4,86	**0,001**	3,31	2,61	**0,001**
Visos tikrumo dimensijos	4,50	**4,80**	**0,001**	**3,70**	3,47	**0,009**
5. Empatija						
1. Viešojo transporto darbo laikas man yra patogus.	4,7	4,6	0,079	4,05	3,95	0,205
2.Autobusų/troleibusų paslaugas teikianti įmonė stengiasi suprasti kliento poreikius, sukuria grįžtamąjį ryšį (vykdo keleivių apklausas).	4,23	5	**0,001**	3,17	3,46	**0,004**
3. Keleivius dominanti informacija apie autobusų/troleibusų teikiamas paslaugas yra lengvai prieinama stotelėse, *m.Ticket* programėlėje, internete.	4,75	4,87	0,090	3,9	4,28	**0,001**
4. Kainos už autobusų/troleibusų bilietus man yra priimtinos.	4,60	4,47	0,071	3,75	4,28	**0,001**
5. Nepaisant žmonių socialinės padėties visuomenėje, viešojo transporto paslaugos (t.y kelionės autobusu/troleibusu) yra visiems prieinamos.	4,78	4,87	0,085	4,28	3,46	**0,001**
6. Vilniečiai, keliaujantys autobusu/troleibusu turi galimybę vykti iš savo gyvenamosios vietos į jiems reikiamą vietą, jiems patogiu laiku.	4,69	4,87	**0,001**	3,90	2,95	**0,001**
Visos empatijos dimensijos	4,62	**4,78**	**0,002**	**3,84**	3,73	**0,026**
Visų dimensijų	4,52	**4,80**	**0,001**	**3,73**	3,50	**0,609**

17 PRIEDAS

Paslaugos kokybės dimensijos	Požymis ir balų vidurkis ir p reikšmė					
	Turi nuosavą automobilį	Neturi automobilio	p	Turi automobilį	Neturi automobilio	p
	Laukiama kokybė			Patirta kokybė		
1. Apčiuopiamumas						
1. Autobuso/troleibuso aplinka yra estetiška, tvarkinga, švari ir patogi.	4,63	4,60	**0,575**	3,51	3,49	**0,001**
2. Autobuso/troleibuso mikroklimatas tinkamas, vėdinimas/šildymas pakankamas.	4,59	4,79	**0,001**	3,57	3,54	**0,001**
3. Autobuse/troleibuse yra sukurtos patogios vietos, nesijaučia erdvės/vietų trūkumo.	4,29	4,70	**0,001**	3,23	3,16	0,246
4. Autobusas/ troleibusas yra pakankamai naujas, techniškai tvarkingas.	4,63	4,68	0,097	3,43	3,25	**0,003**
5. Yra sukurtos patogios, tvarkingos vietos laukti autobuso/troleibuso.	4,33	4,40	0,905	3,57	3,43	0,058
6. Įlipimas /išlipimas į/iš autobusą/troleibusą yra patogus.	4,34	4,70	**0,001**	3,88	4,05	0,116
7. Vairuotojo išvaizda ir apranga yra tvarkinga ir tinkama.	4,24	4,15	**0,231**	4,10	4,17	0,083
Visos apčiuopiamumo dimensijos	4,44	**4,57**	**0,001**	**3,61**	3,59	**0,630**
2. Patikimumas						
1. Autobusas/ troleibusas yra saugi, patikima transporto priemonė.	**4,78**	**4,84**	**0,061**	**4,14**	**3,96**	0,415
2. Autobuso/troleibuso vairuotojas keleivius veža sklandžiai, saugiai.	4,46	4,78	**0,001**	3,66	3,47	**0,016**
3. Autobusų/troleibusų paslaugas teikiančios įmonės personalas informaciją sugeba pateikti išsamiai, tiksliai ir aiškiai.	4,29	4,43	0,137	3,70	3,79	0,154
4. Prieš kelionę, jos metu gaunu patikimą informaciją (t.y autobusų/troleibusų paslaugas teikiančios įmonės informacija nesiskiria nuo to kokią paslaugą keleivis gavo realiai).	**4,51**	**4,73**	**0,001**	**3,96**	**4,07**	0,117
5. Autobusas/troleibusas į stoteles atvyksta laiku, galima pasitikėti tvarkaraščiu.	4,43	4,85	**0,001**	3,75	3,43	**0,007**
6. Autobuse/ troleibuse jaučiuosi saugiai, jei turiu problemų, susijusių su kelione yra į ką kreiptis (pvz., į vairuotoją; informacija telefonu) ir mano problemas stengsis išspręsti.	4,15	4,36	0,106	3,64	3,75	**0,007**
Visos patikimumo dimensijos	4,44	**4,66**	**0,001**	**3,8**	3,70	**0,017**
3. Reagavimas						
1. Autobuso/troleibuso greitis yra konkurencingas su kitomis transporto priemonėmis.	4,17	4,60	**0,001**	3,43	**3,34**	**0,009**
2. Autobusų/troleibusų persėdimų sistema sukoordinuota tinkamai.	4,32	4,70	**0,001**	3,57	3,42	**0,001**
3. Autobusų/troleibusų stotelių išdėstymas yra patogus, atstumai tarp jų yra tinkami.	**4,36**	**4,69**	**0,001**	**3,62**	**3,19**	**0,001**
4. Autobusų/troleibusų eismo dažnumas pakankamas, pritaikytas prie keleivių srautų.	4,69	4,76	**0,007**	3,78	3,57	0,087
5. Autobusų/troleibusų vairuotojai dirba greitai, profesionaliai.	4,54	4,64	**0,003**	3,83	3,90	**0,001**
6. Autobusų/ troleibusų paslaugos gerėja, organizatoriai atsižvelgia į keleivių nusiskundimus, pastabas ir pageidavimus.	4,40	4,53	**0,021**	3,76	3,91	0,181
Visos reagavimo dimensijos	4,14	**4,65**	**0,001**	**3,66**	3,55	**0,001**

17 Priedo tęsinys kitame puslapyje

17 PRIEDAS (tęsinys)

Paslaugos kokybės dimensijos	**Požymis ir balų vidurkis ir p reikšmė**					
	Turi nuosavą automo-bilį	Neturi automobi-lio	p	Turi automo-bilį	Neturi automobi-lio	p
	Laukiama kokybė			**Patirta kokybė**		
4. Tikrumas						
1. Autobusų/troleibusų vairuotojai bendrauja pagarbiai (t.y maloniai, mandagiai).	4,54	4,58	0,172	3,91	3,77	**0,001**
2. Autobusų/troleibusų vairuotojai yra paslaugūs, geba tiksliai, kantrai atsakyti keleiviui į jam kilusius klausimus, susijusius su kelione arba nurodo kur jos ieškoti.	**4,30**	**4,60**	**0,001**	**3,73**	**3,68**	0,473
3. Keleiviai supranta kaip naudotis viešomis transporto paslaugomis (t.y autobusu/troleibusu), nes yra pateikta suprantama, lengvai prieinama informacija.	**4,52**	**4,68**	**0,001**	**3,96**	**3,89**	0,360
4. Viešojo transporto t.y autobuso/troleibuso keleivis pasitiki transporto įmone, jos personalu. Keleivis žino, kad jo poreikiai, nuomonė yra svarbūs.	4,35	4,72	**0,001**	3,38	3,04	0,271
Visos tikrumo dimensijos	4,42	**4,64**	**0,001**	**3,74**	3,59	**0,305**
5. Empatija						
1. Viešojo transporto darbo laikas man yra patogus.	4,49	4,77	**0,001**	4,01	4,02	0,369
2. Autobusų/troleibusų paslaugas teikianti įmonė stengiasi suprasti kliento poreikius, sukuria grįžtamąjį ryšį (vykdo keleivių apklausas).	**4,26**	**4,53**	0,138	**3,46**	**3,14**	0,388
3. Keleivius dominanti informacija apie autobusų/troleibusų teikiamas paslaugas yra lengvai prieinama stotelėse, *m.Ticket* programėlėje, internete.	4,64	4,86	**0,001**	4,17	3,92	**0,037**
4. Kainos už autobusų/troleibusų bilietus man yra priimtinos.	**4,37**	**4,66**	**0,001**	**3,97**	**3,85**	**0,001**
5. Nepaisant žmonių socialinės padėties visuomenėje, viešojo transporto paslaugos (t.y kelionės autobusu/troleibusu) yra visiems prieinamos.	**4,65**	**4,88**	**0,001**	**4,02**	**4,08**	0,072
6. Vilniečiai, keliaujantys autobusu/troleibusu turi galimybę vykti iš savo gyvenamosios vietos į jiems reikiamą vietą, jiems patogiu laiku.	4,49	4,87	**0,001**	3,62	3,66	**0,015**
Visos empatijos dimensijos	4,48	**4,76**	**0,001**	**3,87**	3,77	**0,001**
Visų dimensijų	4,44	**4,65**	**0,001**	**3,73**	3,64	**0,001**