

ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VADYBOS KATEDRA

Justas KARALEVIČIUS
Vadybos studijų programos studentas

**UAB „BUSTURAS“ MIESTO VIEŠOJO TRANSPORTO
PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMAS**

Magistro darbas

Šiauliai, 2012

ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VADYBOS KATEDRA

Justas KARALEVIČIUS

UAB „BUSTURAS“ MIESTO VIEŠOJO TRANSPORTO
PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMAS

Magistro darbas

Socialiniai mokslai, Vadyba (N200)

Darbo vadovė:

doc. dr. Rasa BALVOČIŪTĖ

Teigiu, kad magistro darbas, kurį teikiu studijų krypties magistro kvalifikaciniam laipsniui
įgyti yra originalus autorinis darbas.

(Studento parašas)

SANTRAUKA

Justas Karalevičius

UAB „Busturas“ miesto viešojo transporto paslaugų kokybės tyrimas. Magistro darbas

Magistro darbo tikslas – įvertinti UAB „Busturas“ miesto viešojo transporto paslaugų kokybę. Darbe išanalizuota ir susisteminta įvairių Lietuvos ir užsienio autorių teorinė ir praktinė medžiaga, atskleidžiamas mokslinis požiūris į paslaugas, jų savybes, paslaugų kokybės esmę, jos matavimo būdus. Taip pat pateikiamas paslaugų kokybės vertinimas bei viešojo transporto paslaugų kokybės vertinimo kriterijai. Tyrimo problema apibrėžiama probleminiu klausimu: ar Šiaulių miesto keleivius tenkina UAB „Busturas“ teikiamas miesto viešojo transporto paslaugos? Atliktas UAB „Busturas“ miesto viešojo transporto paslaugų kokybės vertinimas, remiantis respondentų nuomone. Tyrimo rezultatai atskleidė, jog pagrindiniai veiksniai, nulemiantys apsisprendimą rinktis viešąjį transportą yra priimtina kaina ir tinkamas viešojo transporto stotelių išdėstymas. Tyrimo rezultatai parodė, jog pagrindinės nepasitenkinimo viešuoju transportu priežastys yra neestetiskas ir nešvarus viešasis transportas bei perpildyti autobusai. Išanalizavus tyrimo duomenis pateikiamos rekomendacijos UAB „Busturas“ miesto viešojo transporto paslaugų kokybės gerinimui. Tyrimo rezultatai ir rekomendacijos pristatyti UAB „Busturas“ įmonėje.

SUMMARY

Justas Karalevičius

The quality investigation of JSC „Busturas“ urban public transport service. Master's work.

The aim of the master work – to evaluate the quality of JSC „Busturas“ urban public transport service. The theoretical and practical material of various Lithuania's and foreign authors are analyzed and systematized in the work, also the scientific view to the services, their properties, the essence of the service quality, the ways to measure the quality. What is more, the evaluation of the services quality and the criteria of the public transport service is submitted in the master's work. The problem of the investigation is defined with the problematic question: Are the passengers satisfied by JSC „Busturas“ urban public transport services? The quality evaluation of JSC „Busturas“ urban public transport service was based on respondents opinion. The results of the investigation showed that the main factors which determine the decision to choose public transport are acceptable price and appropriate locations of the public transport stops. Furthermore, the results of the investigation concluded that the non-aesthetic, dirty public transport and overcrowded busses are the main reasons for the dissatisfaction of the public transport. Bearing this in mind the recommendations for the quality improvement of JSC „Busturas“ urban public transport service were presented after analysing all the investigation data. In a connection to what has been analyzed the recommendations and findings of the investigation were presented to JSC „Busturas“ company.

TURINYS

SANTRAUKA	1
LENTELIŲ SĄRAŠAS	5
PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS	6
ĮVADAS	7
1. PASLAUGŲ KOKYBĖS TEORINIAI ASPEKTAI	11
1.1. Paslaugų samprata	11
1.2. Paslaugų savybės	15
1.3. Kokybės samprata	18
1.4. Paslaugų kokybės matavimo modeliai	19
1.5. Viešojo transporto paslaugų kokybės kriterijai	26
2. ŠIAULIŲ MIESTO VIEŠASIS TRANSPORTAS	30
2.1. Miesto transporto sistema	30
2.2. Įmonės veikla	32
2.3. Įmonės darbuotojai	33
2.4. Miesto autobusų parko charakteristika	35
2.5. Miesto maršrutų analizė	36
2.6. Konkurencinė aplinka	38
2.7. Šiaulių miesto viešojo keleivinio transporto administravimas	39
2.8. Miesto viešojo transporto teisinis reguliavimas	41
3. UAB „BUSTURAS“ MIESTO VIEŠOJO TRANSPORTO PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMAS ..	45
3.1. Tyrimo metodologija	45
3.2. Respondentų demografiniai duomenys	49
3.3. UAB „Busturas“ teikiamų miesto viešojo transporto paslaugų kokybės vertinimo analizė	53
IŠVADOS	64
REKOMENDACIJOS	66
LITERATŪROS SĄRAŠAS	68
PRIEDAI	73
1 priedas. Pažyma	74
2 priedas. Vietinio (miesto) reguliaraus susisiekiimo autobusų ir jų maršrutų sąrašas	75
3 priedas. Autobusų ir mikroautobusų maršrutų schema	75
4 priedas. Apklausos atlikimo sertifikatas	76
5 priedas. UAB „Busturas“ miesto viešojo transporto paslaugų kokybės tyrimo anketa	78

6 priedas. Miesto viešojo transporto tvarkaraščių atitikimas respondentų poreikiams	82
---	----

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė. Išskirtinės paslaugų savybės	15
2 lentelė. Servqual metodikos vertinimo kriterijai	26
3 lentelė. Rekomenduotinos viešojo transporto rūšys priklausomai nuo miestų kategorijos (dydžio) ...	31
4 lentelė. Darbuotojų pasiskirstymas.....	33
5 lentelė. Darbuotojų kaita pagal specialybes 2011 metais	34
6 lentelė. UAB „Busturas“ miesto autobusų pasiskirstymas pagal amžių	36
7 Lentelė. Tyrimo anketos struktūra.....	48
8 Lentelė. Transporto priemonės pasirinkimas atsižvelgiant į socialines grupes.....	52
9 lentelė. Veiksniai, nulemiantys apsisprendimą rinktis viešąjį transportą.....	54
10 lentelė. Nepasitenkinimo, teikiamomis miesto viešojo transporto paslaugomis, priežastys	55
11 lentelė. Autobusų maršrutų išdėstymo mieste vertinimas	59
12 lentelė. Kelionės išlaidų palyginimas važiuojant automobiliu ir viešuoju transportu.....	63

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 pav. Paslaugos procesas.....	13
2 pav. Veiksniai, lemiantys vartotojo paslaugos lūkesčius	14
3 pav. Pagrindinės paslaugų savybės.....	17
4 pav. Dvi paslaugų kokybės dimensijos	20
5 pav. Kliento funkcinės ir techninės kokybės suvokimas.....	21
6 pav. Kokybės vertinimo lygiai	22
7 pav. Bendroji suvokta kokybė	23
8 pav. Kokybės spragų modelis.....	24
9 pav. Maršrutų pasiskirstymas	32
10 pav. Darbuotojų skaičiaus kaita.....	33
11 pav. Miesto autobusų vairuotojų amžius	34
12 pav. Autobusų pasiskirstymas pagal amžių.....	35
13 pav. Miesto autobusų bendroji rida	37
14 pav. Keleivių skaičiaus dinamika	38
15 pav. Šiaulių miesto viešojo keleivinio transporto administravimo struktūra	40
16 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių	50
17 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal socialinę padėtį	51
18 pav. Naudojimosi viešuoju transportu dažnumas.....	52
19 pav. Paslaugų kokybės vertinimas.....	54
20 pav. Viešojo transporto stotelių išdėstymo vertinimas.....	56
21 pav. Respondentų nuomonė apie miesto viešojo transporto (autobusų) reguliarumą	58
22 pav. Viešojo transporto vėlavimas.....	59
23 pav. Miesto autobusų tvarkingumo ir komforto vertinimas	60
24 pav. Informacijos apie viešojo transporto paslaugas pasiekiamumas	61
25 pav. Miesto viešojo transporto bilietų įsigijimo prieinamumas	61

ĮVADAS

Temos aktualumas. Transporto bei susisiekimo sektorių išvystymo poveikis visų šalių raidai yra itin didelis. Transporto valdymo ir plėtros aktualumas nulemtas augančio susisiekimo poreikio ir fiziškai bei ekonomiškai ribotų galimybių jį patenkinti susidūrimo. Schaferio ir Victorio (2000) teigimu, individo lygiu tai reiškiasi kaip susidūrimas tarp jo susisiekimo poreikio ir riboto pajamų bei laiko biudžeto, kurį jis gali skirti šiam poreikiui patenkinti. Valstybės lygiu tai yra susidūrimas tarp siekio, kad darbo jėgos mobilumas augtų sparčiai (dėl to augtų ir ekonomika), ir noro išlaikyti kokybišką socialinę bei ekologinę aplinką.

Keleivių vežimai yra labai svarbi kiekvienos šalies ūkio šaka, užtikrinanti tiek valstybės, tiek jos regionų, miestų ar gyvenviečių funkcionavimą, taip pat ir tarptautinius gyventojų ryšius. Keleiviniam transportui tenka svarbus vaidmuo kuriant materialines vertybes, racionaliai išdėstant respublikos teritorijoje gamybines jėgas, įsisavinant gamtos turtus, tenkinant gyventojų susisiekimo poreikius, stiprinant gamybą. Keleivinis transportas būtinas atliekant vežimus tarp įmonių, rajonų, šalių (Baublys, Palšaitis, Lazauskas, Mačiulis, 1996).

Paslaugų kokybė ir vartotojų pasitenkinimas yra bet kurios paslaugų organizacijos gyvybingumo šaltinis. Tai įpareigoja paslaugų organizacijas tirti paslaugų teikimo ir vartojimo procesus. Paslaugų organizacijos tyrimus inicijuoja siekdamos identifikuoti marketingo problemą ir (arba) norėdamos ją išspręsti (Malhotra, 2005). Taigi paslaugų marketingo tyrimai padeda atsakyti į klausimus, ko pageidauja vartotojai, kaip jie vertina paslaugų organizacijos teikiamas paslaugas, ką galvoja apie paslaugų naujoves, ko tikisi iš organizacijos ateityje. Zeithaml, Bitner (1996) tvirtina, kad paslaugų marketingo tyrimai ypatingi tuo, jog būtina tiksliai identifikuoti sritį, kurios tyrimo rezultatai turėtų padėti tobulinti paslaugą ir jos teikimo procesą, darytų įtaką vartotojo pasitenkinimui, lojalumui, įsitraukimui į paslaugos teikimą.

Viena iš svarbiausių transporto rūšių yra miesto viešasis transportas, nes jo poveikis infrastruktūrai bei aplinkai yra žymiai mažesnis negu lengvųjų automobilių. Atsižvelgiant į viešojo transporto įmonių veiklą per paskutinius dešimt metų pastebėta, kad pastarosios išgyvena sunkų laikotarpį, nes yra netobula viešojo transporto valdymo sistema, bloga jo finansavimo padėtis, bilietų pardavimo sistema neatitinka šiuolaikinių reikalavimų. Nepaisant to, viešasis transportas garantuoja miesto ūkinės, socialinės, kultūrinės ir kitų sistemų veiklos nenutrūkstumą bei miesto plėtrą. Viešasis transportas atlieka miestui labai svarbias funkcijas:

1. Socialinė funkcija – atsižvelgiant į menkas gyventojų pajamas, neleidžiančias daliai vartotojų rinktis kelionių privačiu automobiliu, viešasis transportas išliks pagrindine didelės gyventojų dalies judėjimo priemone.

2. Efektyvumo funkcija – viešasis transportas mažina miesto gatvių apkrovimą, tuo išsaugodamas patenkinamas keleivinio susisiekimo proceso charakteristikas.

3. Susisiekimo funkcija – garantuoja miesto ūkinės sistemos funkcionavimą bei neginčytinai užtikrina miesto plėtrą. Dauguma valstybės bei savivaldybių keleivinio transporto įmonių paslaugų lygis netenkina keleivių.

4. Patikimumo funkcija – per artimiausius 5-10 metų jokia kita keleivinio transporto rūšis, išskyrus viešąjį transportą, nesugebės užtikrinti patenkinamo keleivinio transporto paslaugų lygio.

5. Ekologinė funkcija – saugo miestą nuo ekologinių problemų, kurias sukelią didelis lengvųjų automobilių kiekis.

Patogus, ekonomišką, saugų, tenkinantis visuomenės poreikius žmonių judėjimas iš vienos vietos į kitą turi būti transporto politikos kūrimo centre. Turi būti kuriama strategija, didinanti naudojimąsi viešuoju transportu. Jei viešasis transportas taptų efektyvesnis ir patrauklesnis gyventojams, dauguma jų norės naudotis viešojo transporto įmonių siūlomomis paslaugomis. Todėl būtina tobulinti teikiamas paslaugas bei prisitaikymą prie visuomenės poreikio.

Problema. Dėl padidėjusio dėmesio aplinkosaugos problemoms, taip pat dėl ekonominių bei socialinių veiksnių sprendimai dėl efektyvesnio transporto sektoriaus valdymo iš siauro profesionalų rato persikėlė į virš nacionalinį lygį (Steponavičienė, 2005). Neefektyvus viešasis transportas yra mažiau patrauklus, dėl to daugelis miesto gyventojų renkasi nuosavą automobilių transportą. Didėjant automobilių skaičiui miesto gatvėse, ima formotis spūstys, dėl kurių daugiau laiko praranda ir važiuojantys automobiliu, ir važiuojantys viešuoju transportu miestiečiai. Spūsčių pasekmės dėl sugaištamo laiko ir poveikio aplinkai vertinamos itin neigiamai. Kaip nurodoma Žaliojoje knygoje „Naujoji mobilumo mieste kultūra“ (COM/2007/551) dėl minėtų priežasčių Europos ekonomika patiria 1 % Europos sąjungos BVP nuostolį, o tai sudaro apie 100 mlrd. eurų per metus. Viena iš svarbiausių problemos priežasčių dažniausiai nurodoma neefektyvi viešojo transporto sistema. Tokiu būdu, neefektyvus viešasis transportas sąlygoja susisiekimo galimybių mieste ir gyventojų mobilumo mažėjimą bei stabdo miestų augimą. Analizuojant Šiaulių miesto viešojo transporto paslaugas pastebėta, kad viešasis transportas netenkina paslaugų kokybės ekonomiškumo. Taip pat galima pastebėti, kad viešasis transportas neatitinka saugumo reikalavimų. Ypatingai piko metu, pervežamas keleivių skaičius viešuoju transportu yra žymiai didesnis nei yra leistina. Tad iš to galima daryti prielaidą, kad nėra sureguliuotas autobusų eismo tvarkaraštis (per mažai autobusų piko metu

maršrutuose). Pastebėta, kad viešasis transportas taip pat netenkina ir numatomos ekologiškumo funkcijos (autobusų vidutinis amžius yra ≈ 18 metų). Nesiimant kardinalių priemonių viešojo transporto padėties gerinimui artimiausiu metu, jo padėtis dar pablogės, jis praras savo prestižą ir neteks keleivių, kuriuos vėliau bus labai sunku susigrąžinti. **Apibendrinant problemą galima suformuluoti taip: Šiaulių miesto viešojo transporto sistemos paslaugų kokybė neatitinka vartotojų poreikių.**

Tyrimo objektas. Viešojo transporto paslaugų kokybė.

Tyrimo tikslas – įvertinti UAB „Busturas“ teikiamų miesto viešojo transporto paslaugų kokybę.

Tyrimo uždaviniai. Siekiant atskleisti pagrindinį darbo tikslą, buvo iškelti tokie darbo uždaviniai:

1. Atskleisti paslaugų esmę ir ypatumus, apibrėžiant paslaugos, paslaugos kokybės sąvokas, pagrindines paslaugų savybes ir kokybės matavimo būdus bei metodus;
2. Apibūdinti miesto viešojo transporto sistemą ir paslaugų teikėjus;
3. Nustatyti viešojo transporto paslaugų kokybės kriterijus;
4. Parengti klausimyną ir remiantis respondentų nuomone įvertinti UAB „Busturas“ teikiamų miesto viešojo transporto paslaugų kokybę;
5. Remiantis gautais tyrimo rezultatais suformuluoti ir pateikti rekomendacijas UAB „Busturas“ miesto viešojo transporto paslaugų kokybės gerinimui;

Tyrimo metodai:

Mokslinės literatūros analizė buvo taikoma siekiant nustatyti teorinius aspektus, atskleisti tiriamo objekto esmę ir ypatumus;

Dokumentų turinio analizė taikyta nagrinėjant LR teisės aktus, įstatymus, taisykles reglamentuojančius miesto viešojo transporto veiklą.

Anketine apklausa buvo siekiama iširti miesto viešojo transporto paslaugų kokybę, nustatant vartotojų požiūrį į viešojo transporto paslaugas, jų kokybę, aptarnavimą bei galimybes gerinti jas.

Apklaustos rezultatų sisteminimas, analizavimas, grafinis atvaizdavimas, interpretavimas atlikti naudojant SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) programine įranga ir MS Excel programą.

Aprobacija. Magistro darbo tyrimo rezultatai buvo pateikti ir pristatyti UAB „Busturas“ įmonėje (1 priedas). Tyrimo rezultatai bus atitinkamai pritaikyti ir panaudoti miesto viešojo transporto kokybės gerinimui.

Magistro darbo struktūra. Šį magistro darbą sudaro: santrauka lietuvių ir anglų kalba, įvadas, 3 darbo dalys (1 – oje dalyje apžvelgiami teoriniai paslaugų kokybės aspektai, paslaugų kokybės vertinimo

modeliai, vertinimo kriterijai; 2 – oje dalyje aptariama miesto viešojo transporto sistema; 3 – oje dalyje atliekama UAB „Busturas: miesto viešojo transporto paslaugų kokybės analizė ir vertinimas), išvados, rekomendacijos, naudotos literatūros sąrašas (80 šaltinių), pateikiami priedai. Tyrimo duomenis iliustruoja 12 lentelių, 25 paveikslai. Darbo apimtis – 72 puslapiai be priedų.

1. PASLAUGŲ KOKYBĖS TEORINIAI ASPEKTAI

1.1. Paslaugų samprata

Šiandieninėje verslo literatūroje vis daugiau kalbama apie paslaugas, kadangi paslaugų sfera yra viena perspektyviausių, sparčiai besiplėtojančių ūkio sferų. Tokią tendenciją nulėmė daugelis priežasčių. Norint suvokti paslaugų veiklos savitumą, pirmiausia svarbu išsiaiškinti, kas yra paslauga ir kuo ji skiriasi nuo materialios prekės. Formuluoti paslaugos apibrėžimą skatina keletas aplinkybių, iš jų ypatingai svarbios yra dvi: pirma, tai poreikis apibrėžti paslaugų sektorių, nustatyti jo vietą ir vaidmenį ūkio struktūroje, poveikį makroekonomikos procesams: augimui, užimtumui, investiciniam aktyvumui ir pan. Antra, būtinybė suvokti paslaugos esmę tam, kad būtų galima priimti teisingus vadybos bei marketingo sprendimus įmonėje. Nėra nė vieno visuotinai pripažinto požiūrio į paslaugos prigimtį.

Kaip esminį dalyką Langvinienė ir Vengrienė (2005) pažymi tai, kad šiuolaikinėje ekonomikoje paslaugos yra dominuojanti veiklos rūšis tiek kiekybine išraiška, tiek daro poveikį kasdieniniam žmonių gyvenimui. Ši veikla taip pat daro didelę įtaką asmeninio vartojimo sferai. Paslaugos įtakoja darbo ir užimtumo santykius, santykius tarp individų, visuomenės tipą, aplinkos sąlygas, kainas bei konkurencijos galimybes ir kitų visuomenės gyvenimo aspektų.

Paslaugos sampratos evoliucija susijusi su paslaugų plėtra. Ankstyvuosiuose paslaugas analizuojančiuose moksliniuose darbuose paslaugos esmė atskleidžiama ir jos samprata pateikiama nagrinėjant paslaugos paskirtį pateikiant pavyzdžius, tačiau Bagdonienės ir Hopenienės (2005) nuomone, visgi to nepakanka, kadangi egzistuoja didžiulė paslaugų įvairovė. Paslaugos sąvoka turi daugelį reikšmių, apimančių veiklą nuo asmeninės paslaugos iki paslaugos kaip produkto sudėtinės dalies (Vengrienė, 2006).

Vėliau paslaugų apibrėžimuose išryškunami prekės ir paslaugos skirtumai ir akcentuojama, kad paslauga, skirtingai, nei prekė, yra ne daiktas, o vyksmas (veiksmas ar jų aibė) (Gronroos, 2001). Daugelyje šio laikotarpio pateiktų apibrėžimų akcentuojama, kad paslauga visų pirma yra procesas, kai vyksta vartotojo ir personalo sąveika.

Šiuolaikiniai paslaugos apibrėžimai (Nollet, Haywood-Farmer, 1992; Gardrey, 1996) akcentuoja, kad paslauga – tai proceso ir rezultato sintezė, nes yra apčiuopiamos veiklos ir prekės derinys (Bagdonienė, Hopenienė, 2005).

Įvairūs autoriai gana vieningai pabrėžia, jog nelengva rasti tikslų paslaugos, o tuo pačiu – ir paslaugų verslo, apibūdinimą. Neretai skirtinguose šaltiniuose pateikiami apibrėžimai yra gana skirtingi. Surasti universalų paslaugos apibrėžimą, visų pirma, trukdo paslaugų įvairovė, taip pat visada

atsiranda veiklos rūšių, kurios visuotinai pripažįstamos paslaugomis, tačiau į vieno ar kito autoriaus siūlomą apibrėžimą neįeina. Čia pateikiami keleto autorių suformuluoti paslaugų apibūdinimai:

- paslauga – tai gana komplikotas reiškinys, kurį apibūdinti sudėtinga todėl, kad esminis paslaugos ir prekės skirtumas yra tas, kad paslauga tuo pačiu metu yra ir veikla, ir rezultatas (Vitkienė, 2004);

- paslauga – tai apibrėžta veikla, kurią siūloma, vartotojui pirkti, nes kiekviena veikla vertinama, atsižvelgiant į naudingumą, apibrėžtumą ir galimybę ją parduoti (Vitkienė, 2004);

- paslauga – visada susijusi su individualiu vartojimu. Paslaugos rezultatas visada turi būti žmogus – tos paslaugos vartotojas. Be to tas vartotojas turi pats dalyvauti tame procese, nes paslaugos gaminimo ir vartojimo laikas sutampa (Pranulis ir kt., 2000);

- paslaugos – tai veikla, darbai, kuriuos atliekant ne sukuriama naujas, anksčiau neegzistavęs materialus produktas, o keičiamos jau turimo produkto savybės. Tai nauda, suteikiama ne daiktų pavidalu, o veikla. Taigi pats paslaugų teikimas sukuria norimą rezultatą (Enciklopedinis ekonomikos ir teisės žodynas, 2010);

- plačiąja prasme galima teigti, kad paslauga tai veiksmas, kurį fizinis ar juridinis asmuo atlieka kitam fiziniam ar juridiniam asmeniui (Mikalauskiene, 2001);

- terminas „paslauga“ reiškia veiklą, kuria tenkinamas konkretus materialus ar nematerialus vartotojo poreikis (Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas, 2008);

- paslauga - tai prekė, kurios turinys ir kokybė priklauso nuo paslaugos teikėjo, jos vartotojo ir kitų aplinkybių (Ruževičius, 2006);

- paslauga yra veiksmas ar daugiatapis veiklos procesas, neturintis materialaus apčiuopiamo rezultato, kuris skiriamas patenkinti kito ūkinio subjekto poreikius (Vengrienė, 2006);

- paslauga – tai veiklos, skirtos vartotojų sunkumams įveikti ir vykstančios jam ir personalui arba organizacijai priklausančioms fizinėms gėrybėms sąveikaujant, visuma (Gronroos, 2001);

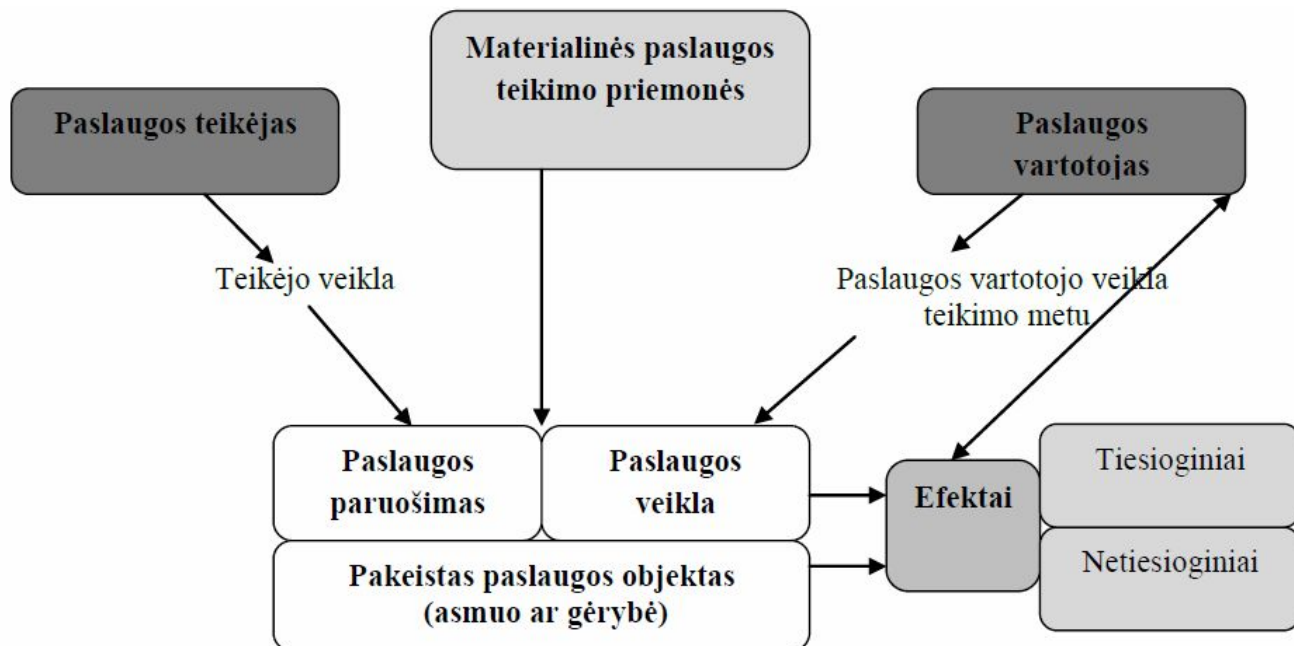
- paslauga – tai bet kuri veikla ar nauda, kurią viena šalis gali pasiūlyti kitai ir kuri yra nemateriali bei negali tapti nuosavybe (Kotler ir kt., 2005);

- paslauga – tai veiksmas, atliekama vienos pusės (teikėjo) kitai pusei (klientui) (Lovelock, 2001).

Apibendrinant išvardintus apibrėžimus galima teigti, jog paslauga yra savitas teikėjo ir gavėjo bendradarbiavimas, pasireiškiantis per paslaugos teikėjo bei vartotojo santykius. Todėl paslauga negali egzistuoti be jos vartotojo ir teikėjo. Sprendžiant iš paslaugos apibrėžimų gausos ir skirtumų galima

teigti, kad daugelis bandymų apibūdinti paslaugas nėra ir negali būti visiškai išsamūs, nekeliants klausimų, diskusijų, nereikalaujantys papildymų.

Paslaugos esmę sudaro transformacijos procesai, kuriems vykdyti būtinas paslaugos vartotojo ir teikėjo bendradarbiavimas. Suvokti paslaugą kaip procesą padės 1 paveiksle pavaizduota schema:



1 pav. Paslaugos procesas

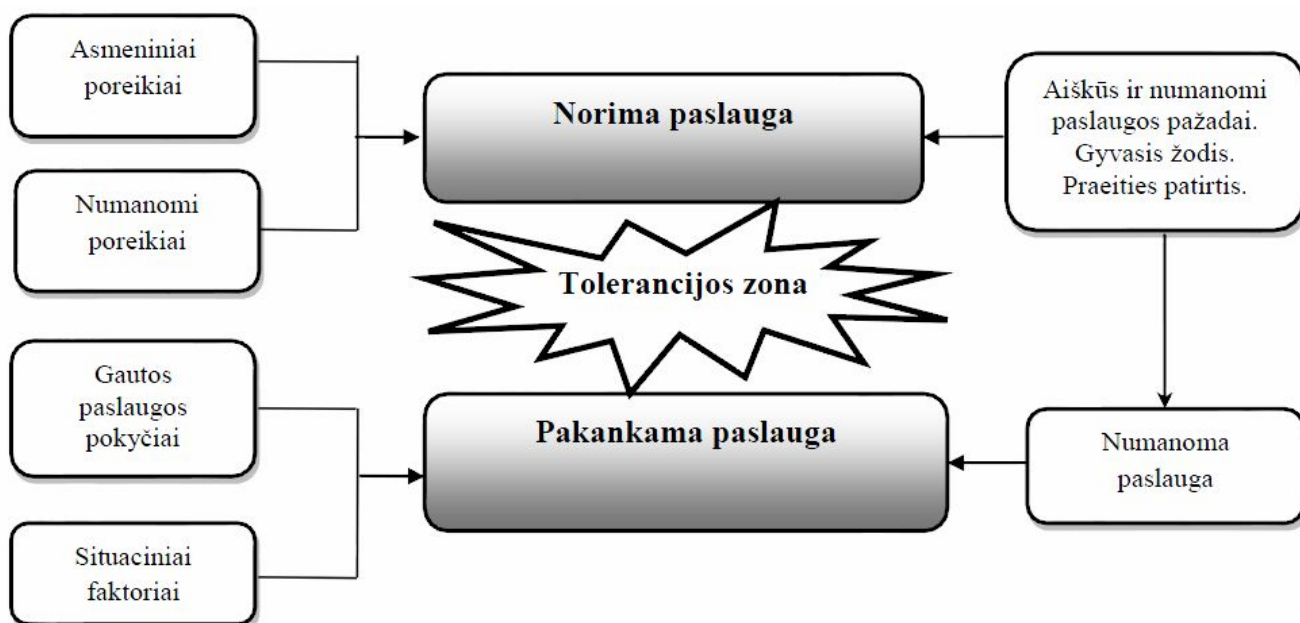
Šaltinis: sudaryta remiantis Langvinienė, N., Vengrienė B. (2005). *Paslaugų teorija ir praktika*.

Iš proceso komponentų matosi: veikiantys subjektai, jų sąveika, šios sąveikos fazės ir rezultatas, pagaliau ir paslaugos efektai. Kiekvienas komponentas, kaip neatskiriamas nuo paties proceso, vis dėlto lieka iš dalies savitas. Visi kartu jie sudaro paslaugą, kuri reiškia bendrą teikėjo ir vartotojo veiklą, duodančią tiesioginių ir tarpinių efektų, priklausančių ir nuo teikėjo, ir nuo vartotojo (Langvinienė, Vengrienė, 2005).

Tam, kad paslauga būtų suteikta, būtina atlikti tam tikrus veiksmus, arba operacijas. Bet kurios operacijos ar veiksmai turi tokias charakteristikas kaip pradžia, tęsinys ir pabaiga. Šie požymiai charakterizuoja procesus. Taigi, paslaugos esmė yra paslaugą sudarančių operacijų vykdymas (Tijūnaitienė, Baužienė, 2004). Pagaliau paslaugos esmei atskleisti, būtina suvokti ir pabrėžti, kad tai yra tokia veikla, kurią gali atlikti tik kitas asmuo, o ne paslaugos vartotojas (Vengrienė, 2006).

Vartotojo poreikio patenkinimui bei subjektyviam jo suvokimui įtakos turi ir vartotojo vertybės. Paslaugos teikimo procesą lemia paslaugų organizacijos atstovo įgūdžiai, motyvacija ir paslaugos teikimo priemonės, o taip pat vartotojo lūkesčiai ir elgesys (Normann, 2002). Lūkesčių formavimuisi didelę reikšmę turi vartotojų poreikiai, norai, bei vertybių sistemos. Vartotojo lūkesčiai apima keletą

elementų: norimos paslaugą, pakankamą paslaugą, numatytą paslaugą ir tolerancijos zoną. Šių elementų tarpusavio ryšys pavaizduotas 2 paveiksle:



2 pav. Veiksniai, lemiantys vartotojo paslaugos lūkesčius

Šaltinis: sudaryta remiantis Normann, R.(2002). *Services management: strategy and leadership inservice business*

Norima paslauga – tai paslauga, kurią vartotojas tikisi gauti. Pakankamos paslaugos sąvoka nurodo minimalų paslaugos lygį, kuris patenkina vartotojo poreikius. Tiek norimos, tiek pakankamos paslaugos lūkesčiai priklauso nuo aiškių ir numanomų paslaugos pažadų, gyvojo žodžio bei vartotojo patirties konkrečioje paslaugų srityje. Nuo numanomos paslaugos lygio priklauso pakankamos paslaugos lygis. Kuo aukštesnis numanomos paslaugos lygis, tuo atitinkamai aukštesnis pakankamos paslaugos lygis. Tolerancijos zona yra vadinama ta sritis, kurios ribose vartotojas yra pasirengęs gauti tam tikrą paslaugų teikimo kainų diapazoną. Paslauga, kuri yra žemesnio lygio, nei pakankama, sukelia vartotojo nusivylimą ir nepasitenkinimą, tuo tarpu paslauga, kuri yra aukštesnio lygio nei norima paslauga, maloniai nustebins vartotoją.

Kadangi paslaugos, priešingai nei prekės, yra ne daiktai, o veiksmų ar procesų derinys, sudėtinga jas vienareikšmiškai apibūdinti. Tačiau nepaisant teikiamų paslaugų įvairovės, visoms joms būdingos kai kurios savybės, skiriančios paslaugas nuo materialių prekių, t.y. gaminių, kurias išskiria visi autoriai.

1.2. Paslaugų savybės

Bandant apibendrinti skirtingų autorių pateikiamus paslaugos apibrėžimus galima pastebėti, kad daugelyje jų minimos tos pačios savybės: teikėjo ir gavėjo kontaktavimas teikiant paslaugas; materialaus rezultato nebuvimas; paslaugos neįgyjamumas; būtinybė paslaugą pritaikyti skirtingiems poreikiams. Taigi, nepaisant didžiulės paslaugų sferos įvairovės, paslaugoms būdingos ir kai kurios bendros savybės, išreiškiančios paslaugų veiklos savitumą (Langvinienė, Vengrienė, 2005). Pavyzdžiui, Brugh bei Georgi (2006) išskiria šešias paslaugų savybes: heterogeniškumą, kliento dalyvavimą, neapčiuopiamumą, nekaupiamumą, nekilnojamumą, pardavimą ir vartojimą vienu metu. Kotler ir kt. (2005) bei kai kurie kiti autoriai pažymi, kad paslaugų įmonė privalo atsižvelgti į penkias pagrindines paslaugų savybes: heterogeniškumą, neapčiuopiamumą, neatskiriamumą, nekaupiamumą, nuosavybės nebuvimą (Kotler ir kt., 2005).

Išskirtinės paslaugų savybės nustatytos jau seniai, ir dauguma autorių joms pritaria, bet mokslininkai išvelgia vis naujų paslaugų savybių, kuriomis jos skiriasi nuo materialaus produkto (1 lentelė). Taigi, būtent, pagal išskirtines savybes įmanoma nustatyti ribą tarp materialią, t. y. daiktinę, formą turinčių ir tokios formos neturinčių produktų, vadinamų paslaugomis. Taip pat derėtų pažymėti, kad paslaugų savybės viena kitą veikia. Dėl neapčiuopiamumo negalima kaupti jų atsargų, perduoti nuosavybės. Paslaugos teikimas yra procesas, ji egzistuoja tol, kol yra teikiama ir vartojama. Tai neišvengiamai skatina vartotoją ir paslaugos teikėją dalyvauti paslaugos teikimo procese, sudaro kokybės nepastovumą.

1 lentelė

Išskirtinės paslaugų savybės

	Bagdonienė, Hofenienė (2005)	Berry (1980)	Kindurys (2002)	Kotler ir kt. (2003)	Langvinienė, Vengrienė (2005)	Palmer (2000)	Pranulis ir kt. (2000)	Shostack (1984)	Vengrauskas, Kunigėlienė (2002)
Neatskiriamumas (kliento dalyvavimas paslaugos teikimo procese)	+		+		+	+	+		+
Nematerialumas, neapčiuopiamumas (apčiuopiamų paslaugos savybių, kurias galima būtų įvertinti prieš įsigyjant paslaugą, neturėjimas)	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Neatsiejamumas (negalėjimas paslaugų atskirti nuo jų teikėjų)		+		+				+	
Kokybės nepastovumas (paslaugų kokybės priklausomybė nuo teikėjo savybių)		+	+	+			+	+	
Trumpalaikiškumas, nekaupiamumas (negalėjimas laikyti paslaugų, norint vėliau jas parduoti ar naudoti)		+	+	+	+	+	+	+	+
Nuosavybės nebuvimas (paslaugos negalimumas tapti vartotojo nuosavybe)	+	+		+	+	+		+	+
Pateikimo kanalų skirtybės (elektroniniais paslaugų teikimo kanalais arba per paslaugų įmones)			+		+				
Vienalaikiškumas (paslaugos teikimo ir vartojimo vienovė)	+		+		+				
Nepatvarumas (paslaugos teikimo keitimosi galimybė pagal paklausos svyravimus)	+								
Heterogeniškumas (paslaugų derinių, teikimo formų, atlikimo terminų, naudos vartotojui ir kainų skirtumų galimumas)	+		+		+		+		+

Šaltinis: sudaryta remiantis minėtais autoriais.

Išanalizavus įvairių autorių mokslinę literatūrą apie paslaugų savybes, pastebėta, jog nustatyti tikslią ribą tarp materialią, t.y. daiktinę (fizinę) formą turinčių ir tokios formos neturinčių gaminių, kuriuos reikėtų vadinti paslaugomis, nelengva. Paprastai, apibrėžiant paslaugą akcentuojama viena ar kita paslaugų savybė. Nors atskiri autoriai paslaugų savybes formuoja šiek tiek savitai, tačiau jų pozicijos gana artimos. Autoriai kalbėdami apie paslaugų savybes, dažniausiai įvardija paslaugų neapčiuopiamumą, heterogeniškumą, neatskiriamumą ir nekaupiamumą (3 paveikslas). Kotler bei Keller (2007) nuomone kitos savybės, kurias išskiria kiti autoriai yra tik papildančios pagrindines paslaugų savybes.

Neapčiuopiamumas		Neatskiriamumas
	PASLAUGOS	
Nekaupiamumas		Heterogeniškumas (Nevienalytiškumas)

3 pav. Pagrindinės paslaugų savybės

Šaltinis: Sudaryta remiantis: Pranulis V., Pajuodis A., Urbonavičius S., Virvilaitė R. (2011). *Marketingas*.

Neapčiuopiamumas. Kaip teigia Langvinienė ir Vengrienė (2005), klientai paslaugą paprastai suvokia subjektyviai, apibūdina ją remdamiesi jausmais, abstrakčiai. Taip yra dėl to jog paslaugų negalima pamatyti, paragauti, paliesti, išgirsti, pauostyti. Ši savybė sukelia nemažai sunkumų vartotojui, nes jam sunku suvokti ir įvertinti paslaugos naudą, kol ja nepasinaudota. Paslaugos neapčiuopiamumas, ypač naudojantis pirmą kartą, žmogui sukelia nemažą baimę, įtampą ir riziką. Paslaugų teikėjams dėl neapčiuopiamumo sunku parodyti paslaugą, todėl teikėjai, pasinaudoję įvairiomis komunikacijos priemonėmis, vartotojams privalo suteikti kuo išsamesnę informaciją apie paslaugos turinį ir kokybę (Kotler, Keller, 2007; Bagdonienė, Hopenienė, 2005).

Neatskiriamumas. Ši paslaugos savybė glaudžiai susijusi su kliento dalyvavimu paslaugos teikimo procese. Tiek vartotojo ir paslaugos teikėjo ryšiai, tiek ir vartotojo dalyvavimas veikia ir paslaugos rezultata, ir paslaugos kokybę. Neatskiriamumo savybė kelia tam tikru reikalavimu personalui, jo kvalifikacijai, ypač tiems darbuotojams, kurie turi tiesioginį kontaktą su vartotoju. Ši savybė svarbi tuo, kad dėl kliento dalyvavimo paslaugų teikimo procese, paslaugų kokybės įvertinimas vyksta paties proceso metu (Fitzsimmons, 2004).

Heterogeniškumas (nevienalytiškumas, nevienodumas). Kartą pasinaudojęs paslauga, vartotojas susikuria jos stereotipą. Tačiau identiškų paslaugų nėra. Tai sąlygoja skirtingi paslaugos deriniai, teikimo formos, terminai, nauda vartotojui. Tačiau svarbiausia paslaugų heterogeniškumo priežastis – žmonių santykiai. Paslaugos priklauso nuo vartotojo nuotaikos, paslaugos teikimo vietos, laiko, personalo įgūdžių, žinių, elgsenos. Pagrindinis dėl paslaugos heterogeniškumo kylantis sunkumas – tai paslaugos teikimo operacijų ir kokybės lygio standartizavimas (Steliac, 2009; Bagdonas, 2008). Anot Priščipenko (2001), paslauga gali būti nuolat stabilios kokybės, bet pačiame aptarnavimo procese to stabilumo gali nebūti.

Nekaupiamumas. Daugelis paslaugų teikiamos ir vartojamos tuo pačiu metu, pavyzdžiui, teatro paslaugos, maitinimo paslaugos ir panašiai. Tačiau, yra paslaugų, kurių negalima teikti ir vartoti tuo pačiu metu. Viena iš pastarųjų paslaugų yra viešasis transportas. Akivaizdu, kad jų negalima iš anksto

„pagaminti“, sukaupti ir vėliau siūlyti, dėl to yra sunku efektyviai valdyti organizacijos pajėgumus. Planuojant šias paslaugas teikiančių įmonių pajėgumas ir darbo laikas sukelia daug sunkumu, nes tai turi būti patogus paslaugų vartotojams bei naudinga paslaugos teikėjui. Ši paslaugų savybė laikoma viena iš sunkiausiai sprendžiamų paslaugų problemų. Dauguma įmonių turi teikti paslaugas netgi tada, kai jomis niekas nesinaudoja (pvz. Viešojo transporto paslaugos). Tačiau tai taip pat gali būti nepanaudotas paslaugų organizacijos pajėgumas (Bagdonienė, Hopenienė, 2005).

Apibendrinant galima teigti, kad dėl paslaugų savybių svarbumo ir sudėtingumo, kiekviena iš šių savybių (nekaupiamumas, neatskiriamumas, heterogeniškumas, neapčiuopiamumas) yra svarbi paslaugų teikimo procese įmonėms norint teikti kokybiškas paslaugas.

1.3. Kokybės samprata

Viena iš svarbiausių priemonių yra nuolatinė ir aukšta teikiamų paslaugų kokybė. Svarbiausia nuolat garantuoti, kad klientas gautų tokios pat ar aukštesnės kokybės paslaugas, kokių tikisi. Autoriai Meyer ir Mattmuller (Bagdonienė, 2005) teigia, kad paslaugų kokybės užtikrinimas yra sudėtingas visą paslaugos teikimą apimantis procesas. Jie akcentuoja, kad kokybei įtaką daro dalinė kokybė: turinio (ką?), t.y. ką paslaugos vartotojas gauna arba įneša į procesą, ir budo (kaip?), arba kokiais budais tas gavimas ir indėlis vyksta.

Analizuojant „kokybės“ sąvokos esmę, tikslinga paminėti, kad yra daugybė įvairių autorių požiūrių į tai, ką jie vadina ir ką pateikia kaip kokybę. Apibrėžimų pateikiama nuo filosofinio iki mokslinio lygmens spektrą, nuo pasisakymo, kad kokybė tai esminė žmogaus būties charakteristika, iki tvirtinimo, kad kokybė tai visa, kas gali būti išmatuojama ir įvertinta aukščiausiais balais (Vanagas, 2004).

Dažniausiai literatūroje sutinkami kokybės apibūdinimai: kokybė yra numatomas pastovumo ir patikimumo laipsnis, esant žemiems kaštams, ir tinkamai rinkai (Jenkins, 2003); pagal Feigenbaum (2003) savo esme kokybė yra tam tikras organizacijos valdymas; kokybė – tai objekto savybių visuma, įgalinanti jį tenkinti išreikštus ir numanomus poreikius (Kaziliūnas, 2007); kokybė yra produkto, paslaugos ar proceso savybių ir charakteristikų visuma, kuri grindžiama jo galimybe patenkinti tam tikrą poreikį (vartotojo požiūris pagal Didžiosios Britanijos standartinį apibrėžimą). Kokybė daugumai reiškia tobulumą, ji taip pat grindžiama vartotojo patyrimu, t.y. reikia ne tik teikti kokybišką paslaugą, tačiau ji turi būti pateikiama laiku, vietoje ir už tinkamą kainą. Produkto kokybė suprantama ir kaip jo savybių visuma, atitinkanti vartotojų reikalavimus, kurie nustatyti standartuose (Žičkienė, Dasevskienė 2009). Remiantis Stanciku (2004) visuotinės kokybės vadyba yra tokia vadybos filosofija ir metodai,

kuriuos pasirinkusi organizacija nuolat tobulėja, siekdama kuo veiksmingiau patenkinti vartotojo poreikius, gerindama produktų arba paslaugų kokybę ir mažindama kaštus.

Atlikus apibrėžimų sintezę, galime susisteminti juos į šiuos 2 sakinius:

- specifikacijų atitikimas. Kokybė apibrėžiama kaip santykinis ydų nebuvimas,
- vartotojų reikalavimų tenkinimas – formalus ir neformalus, minimaliomis išlaidomis, iš pirmo karto ir kiekvieną kartą. Kokybės lygis yra vartotojo pasitenkinimo paslaugos ypatybėmis lygis. Paslaugų kokybės tikrasis kokybės matas – vartotojo poreikių patenkinimas. Kokybė priklauso nuo kliento reikalavimų, todėl šiuo požiūriu pradžioje yra kliento reikalavimai, po to kokybė. Įmonės turi nustatyti kliento reikalavimus – ko klientas nori ir patenkinti kliento reikalavimus – duoti klientui tai ko jis nori. Pagal šį požiūrį kokybiška paslauga yra ta, kuri atitinka kliento lūkesčius (Mikulis, 2007).

Tarptautinis kokybės vadybos standartas ISO 9000:2000 kokybę apibrėžia kaip turimųjų charakteristikų visumos atitikties reikalavimams laipsnis, tai reiškia, kad reikalavimai dažniausiai nustatomi atsižvelgiant į vartotojų poreikius, norus ir lūkesčius. Kiekviena paslauga turi atitikti tam tikrus keliamus reikalavimus, standartus, remtis vartotojų poreikiais ir norais. Visi kokybės ekspertų apibrėžimai yra tarpusavyje susiję ir papildo vienas kitą. Šiuolaikiniai autoriai paslaugų kokybės apibrėžimams suteikė konkretumo ir aiškumo, vis dažniau šiuose apibrėžimuose pagrindiniu akcentu tapo vartotojas. Taigi, galima sudaryti vieną apibrėžimą, kuriuo remiamasi magistro baigiamajame darbe: paslaugų kokybė yra suprantama kaip paslaugos teikėjo ir vartotojo sąveika, kurios metu teikėjas stengiasi, kad visi jo daromi veiksmai būtų naudingi vartotojui, nes darbuotojas yra įtakingiausias žmogus vartotojo kokybės sampratoje. Taigi kokybė reiškia vartotojų išreikštų ir numanomų reikalavimų patenkinimą kiekvieną kartą. Tačiau norint pasiekti, kad vartotojai būtų patenkinti ir jiems suteikta paslauga būtų kokybiška, visas paslaugų savybes būtina valdyti. Daugeliu atvejų paslaugas ir paslaugos teikimo savybes galima valdyti tik valdant paslaugos teikimo procesą per sąveiką su klientu, todėl proceso eigos matavimas ir valdymas yra esminiai dalykai, kad būtų pasiekta ir išlaikoma reikiama paslaugų kokybė (Kaziliūnas, 2007).

1.4. Paslaugų kokybės matavimo modeliai

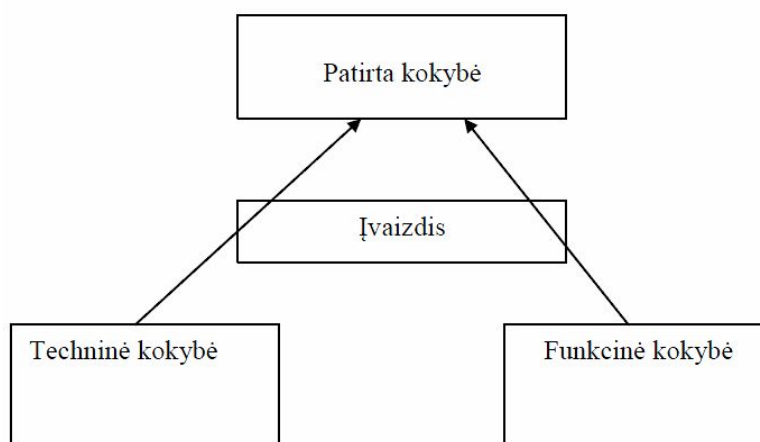
Paslaugų kokybės tyrimams plačiai taikomi įvairūs modeliai, sujungiantys teoriją su praktika. Modeliuose atsiribojama nuo tyrimui mažai reikšmingų elementų ir analizuojami tie, kurie daro didžiausią poveikį kokybei. Kokybės modelio pasirinkimą lemia paslaugos prigimtis ir tyrimo tikslai. Tobulėjant paslaugoms ir didėjant vartotojų reiklumui, kokybės matavimas ir tobulinimas tampa

pirmaeilės svarbos organizacijų veiklos užduotimi. Taigi galima pažymėti, kad instrumentų, padedančių suvokti kokybės prigimtį, jos šaltinius, spragas ir valdymo mechanizmą, nestinga.

Mokslininkas Garvin susistemino kokybės sampratos požiūrius. Garvin yra sukūręs metodologinį principą, kaip būtų galima nagrinėti paslaugų kokybę. Šį principą pritaikė Gronroos ir Leihtinen teigdami, kad patyrus paslaugą, jos kokybę galima tirti dviem aspektais (Vanagas, 2004):

- Techniniu (rezultato) aspektu (tai kas vartotojui teikiama);
- Funkciniu (proceso) aspektu (kaip teikiama paslauga).

Paslauga yra daugiau ar mažiau subjektyviai patiriamas procesas, kai gaminimas ir vartojimas vyksta tuo pačiu metu. Dėl tokio gaminimo ir vartojimo procesų sutapimo atsiranda ryšys tarp paslaugos teikėjo ir jos vartotojo, kuris turi lemiamos įtakos suvokiant gaunamą paslaugą. Šie veiksniai turi įtakos tam, kaip vartotojas suvoks paslaugos kokybę (Grönroos, 2001) (žr. 4 pav.).



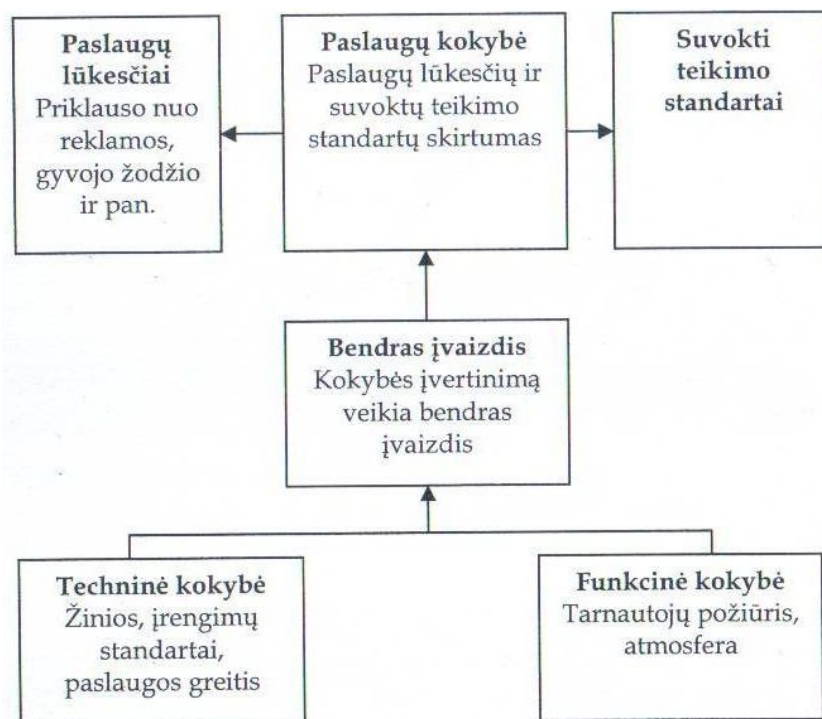
4 pav. Dvi paslaugų kokybės dimensijos

Šaltinis: sudaryta remiantis Grönroos, Ch. (2001). *Service management and marketing: a customer relationship management approach. 2nd ed.*

Remiantis Vengriene (2006) galima paaiškinti, kad techninė kokybė yra išorinės paslaugos akivaizdumo apraiškos. Techninė kokybė paprastai susijusi su paslaugos teikimo fizinėmis priemonėmis bei technologijomis. Būtent šis kokybės matas yra paslaugos teikimo proceso rezultatas : tai, kas lieka vartotojui, kai baigiasi paslaugos teikimas ir vartotojo bei teikėjo sąveika t.y. suvokiama, jog buvo gauta tai, dėl ko buvo kreiptasi į paslaugų įmonę, siekiant patenkinti tam tikrą vartotojo esminį poreikį (Markevičius, Lukauskas, 2009). Tačiau techninės kokybės parametrai savaime negarantuoja, kad vartotojui suteikta paslauga bus aukštos kokybės, net jei ji atitiktų išorinius tiekėjo įsipareigojimus ir pažadus. Vartotojui nepakanka vien techninės kokybės parametru. Tokiu atveju reikia kalbėti apie funkcinę paslaugos kokybę.

Markevičius ir Lukauskas (2009) teigia, kad funkcinė paslaugų kokybė parodo, kaip ir kokiais būdais yra teikiama paslauga. Funkcinę kokybę lemia subjektyvus vartotojo vertinimas, kaip vyksta paslaugos gaminimo ir vartojimo procesas. Įtakos vartotojams turės ir būdai, kuriais pasiekama techninė paslaugos kokybė, ir paslaugų įmonių darbuotojų gebėjimas sudaryti gerą įspūdį (Vitkienė, 2004). Pagal Vengrienę (2006), klientas yra veikiamas ne tik to, kokią paslaugą gauna, bet ir to, kaip ją gauna, kaip ir kokią nuomonę susidaro apie paslaugos teikimo ir vartojimo procesą. Būtent paslaugos teikimo būdas sudaro funkcinės kokybės esmę. Taigi funkcinė kokybė yra susijusi su paslaugos teikimo procesu, tačiau remiantis techninės kokybės būdais. Vartotojo nuomonę apie kokybę formuoja teikėjo elgsena, kitų vartotojų teigiamas ar neigiamas poveikis, žinios apie paslaugas ir kiti veiksniai (Grönroos, 2001).

Vartotojo patirtą paslaugos kokybę suformuoja techninis ir funkcinis kokybės aspektai, koreguojami vietinio įvaizdžio, kurį vartotojas susidaro teikėjo atžvilgiu. Taigi ji yra integruota sąvoka, kuriai lemiamą reikšmę turi paslaugos vartotojo vertinimas. Kliento funkcinės ir techninės kokybės suvokimas pateiktas 5 paveiksle:



5 pav. Kliento funkcinės ir techninės kokybės suvokimas

Šaltinis: sudaryta remiantis Langvinienė, B., Vengrienė, N. (2005). *Paslaugų teorija ir praktika*.

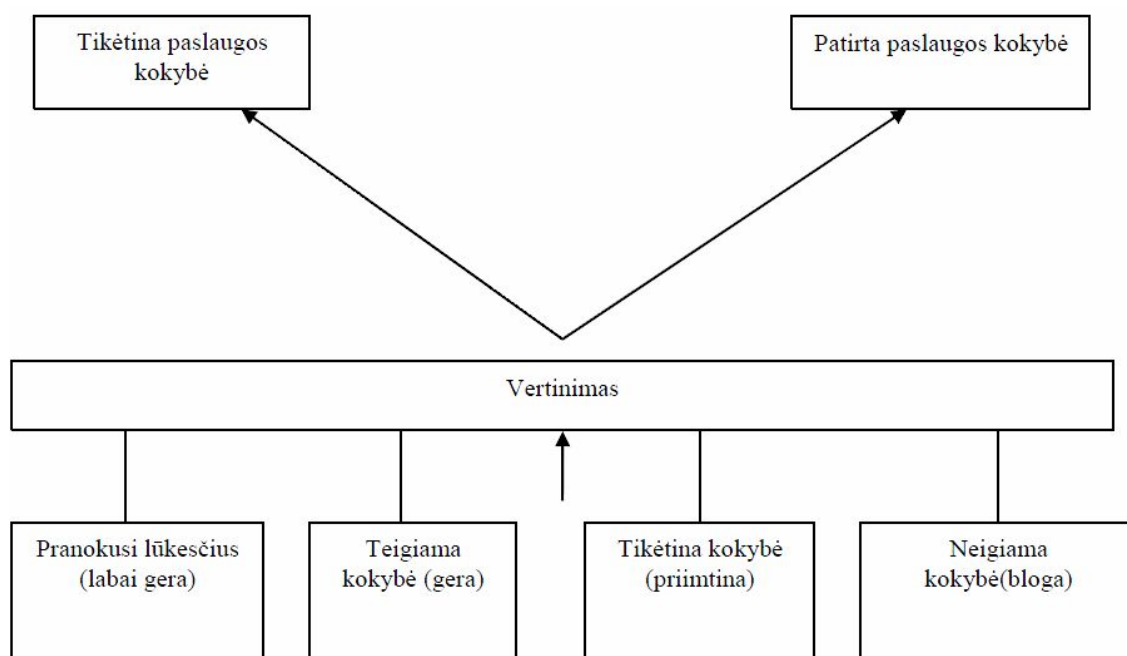
Toks požiūrių įvairiapusiškumas atskleidžia, kad kokybė gali būti vertinama bet kuriuo iš pasirinktų požiūrių, priklausomai nuo situacijos ir susiklosčiusių aplinkybių konkrečiu atveju. Tam tikrais momentais kokybę atspindės vartotojų požiūris, o kitais – techniniai gamybos reikalavimai.

Kaip teigia Pranulis ir kt. (2011), įmonės siekis – tenkinti klientų poreikius, todėl norint teigti aukščiausio lygio paslaugas, neužtenka atsižvelgti į techninę arba funkcinę kokybę, o reikia įvertinti kokybę, kurios klientas tikisi, klientas paslaugą vertina per įmonės įvaizdį, o jį kuria tokios savybės kaip patikimumas, atsakomybė, kompetencija, prieinamumas, paslaugumas, informatyvumas, reputacija, saugumas, vartotojo supratimas, apčiuopiamumas. Taigi būtina atkreipti dėmesį į šias savybes tobulinant paslaugų teikimo kokybę ir siekiant, kad klientai jas vertintų. Kaip teigia Mikulis (2007) kokybė prasideda ir baigiasi klientu. Pirma – kaip efektyviai pavyko nustatyti, ko nori klientas, po to – kaip įmonei pavyko tuos reikalavimus įgyvendinti ir, galiausiai, kaip efektyviai įmonei pavyko sužinoti ir veiklai gerinti naudoti informaciją apie klientų pasitenkinimą produktu ar paslauga.

Kokybę tyrinėjantys paslaugų marketingo specialistai šalia trimačio kokybės modelio, kurį sudaro techninis, funkcinis ir įvaizdžio kūrimo komponentai, remdamiesi klaidų analizės metodika, pateikia paslaugų kokybės vertinimo lygių modelį (Vitkienė, 2008). Grönroos (2007) išskiria keturis paslaugų kokybės vertinimus:

1. bloga;
2. priimtina;
3. gera;
4. aukšta (labai gera);

Remiantis šiais vertinimais, sudarytas paslaugų kokybės vertinimo modelis, kuris pateikiamas 6 paveiksle.



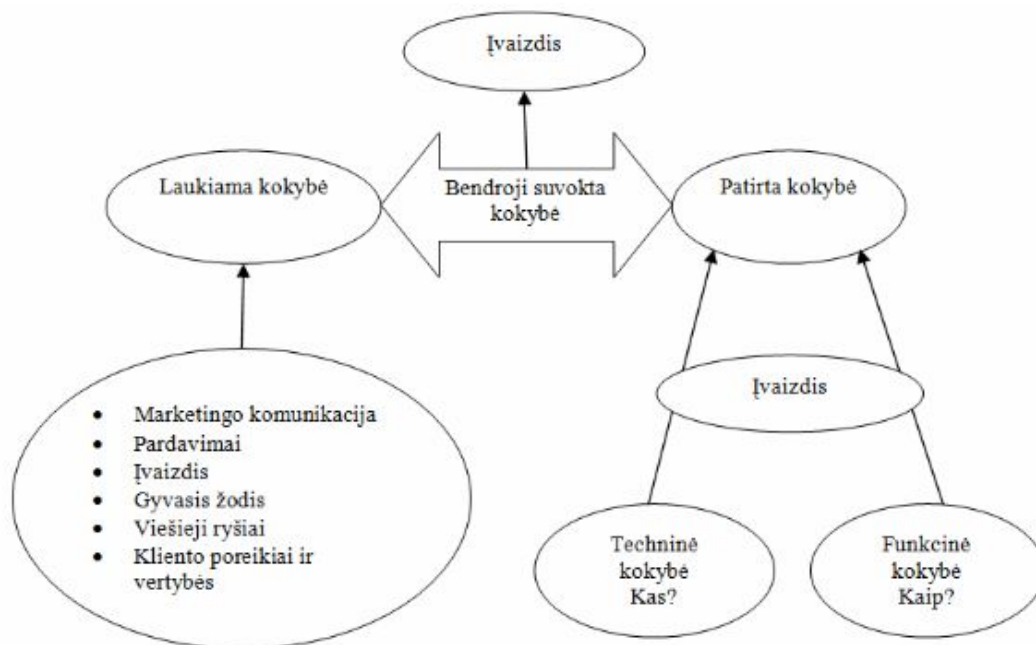
6 pav. Kokybės vertinimo lygiai

Šaltinis: Sudaryta remiantis Vitkienė, E. (2004). *Paslaugų marketingas*.

Tikėtinos ir patirtos paslaugos kokybės suvokimas duoda atitinkamą paslaugų kokybės vertinimą. Bloga kokybė - tai žemiau tikėtinos kokybės; priimtina kokybė atitinka tikėtiną kokybę; gera kokybė šiek tiek pranoksta tikėtiną paslaugos kokybę; aukšta, labai gera, kokybė gerokai pranoksta tikėtiną paslaugos kokybę. Pastaruoju atveju paslaugos vartotojas ir toliau palaikys santykius su paslaugos teikėjais ir skleis teigiamą informaciją. Taip paslaugų įmonė pasiekia savo tikslą - ne tik sukuriama teigiamas (geras) paslaugų įmonės įvaizdis, bet ir pritraukiamas vartotojas (Vitkienė, 2004).

Dviejų kokybės aspektų, apibūdinančių kliento patirtą paslaugos kokybę, galima pastebėti, jog jie visiškai neatskleidžia bendrosios suvoktos kokybės, kurios samprata yra daug sudėtingesnė. Štai todėl Grönroos (2007) kliento patirtą kokybę vėliau papildė dar vienu svarbiu aspektu - kliento laukiama kokybe.

Kai patirta kokybė atitinka kliento lūkesčius, paslaugos kokybė yra suvokiama kaip gera. Tačiau, jei kliento lūkesčiai yra nerealiūs, bendroji suvokta paslaugos kokybė bus prasta net ir tuo atveju, jei objektyviai vertinama patirta kokybė būtų laikoma tinkama. Iš to galima daryti išvadą, kad bendrosios suvoktos paslaugos kokybės lygis yra sąlygojamas neatitikimo tarp laukiamos ir patirtos kokybės. Tai reiškia, kad klientas galutinį sprendimą apie paslaugos kokybę priima palyginęs patirtą kokybę su savo lūkesčiais (Vengrienė, 2006). Bendrosios suvoktos paslaugų kokybės susiformavimas atsispindi 7 paveiksle.

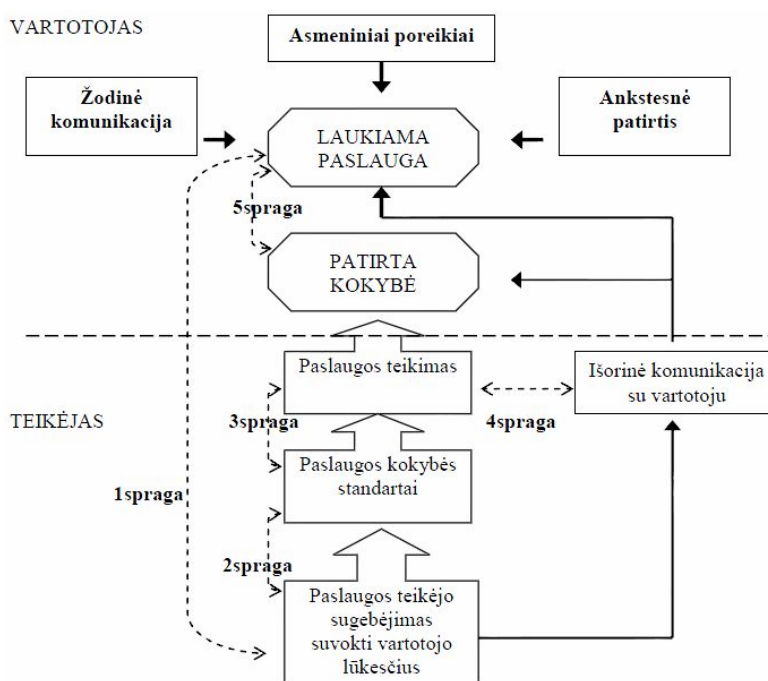


7 pav. Bendroji suvokta kokybė

Šaltinis: Sudaryta remiantis Grönroos, Ch. (2007). *Service Management and Marketing*.

Kliento poreikiai bei vertybės, nulemiantys jo pasirinkimą, laikomi vienu iš svarbiausių laukiamos kokybės veiksnių. Kliento poreikiai atspindi jo problemas, kurias šis tikisi išspręsti paslaugos teikimo metu. Todėl, priklausomai nuo situacijos, kliento poreikiai gali skirtis tiek savo pobūdžiu, tiek ir prigimtimi. Šį veiksnių, įmonė gali paveikti naudodamasi marketingo komunikacijos priemonėmis. Kaip rodo pateiktas *bendros suvoktos kokybės* modelis, vartotojo lūkesčiai turi lemiamą įtaką vartotojo gaunamos kokybės suvokimui. Jei paslaugos teikėjas prižada per daug, tai padidina vartotojo lūkesčius, ir tuomet vartotojas suvoks, kad gautoji paslaugos kokybė yra žema. Tokiu atveju, net jei objektyviai vertinant, suteiktos paslaugos kokybė bus aukšta, tačiau vartotojo lūkesčiai nėra suderinti su patyrimu, jis manys, kad gautoji kokybė nėra pakankama (Grönroos, 2001). Priklausomai nuo laukiamos ir patirtos kokybės skirtumų yra suformuojama paslaugos kokybės gavimo reakcija. Mikalauskienės, Rijūnaitės, Vekterytės (2004) nuomone, pagrindinis paslaugų įmonių uždavinys yra minimizuoti skirtumą tarp laukiamos ir patirtos paslaugų kokybės.

Populiariausiu paslaugų kokybės matavimo modeliu tapo kokybės spragų modelis (8 paveikslas). Jį sukūrė Parasuraman (1992) ir kiti autoriai. Šis pasiūlytas teorinis paslaugų kokybės spragų modelis yra vienas iš palankiausiai vertinamų. Šiame modelyje kokybę formuoja vartotojas ir paslaugos teikėjas, o paslaugos kokybė apibrėžiama kaip spraga tarp paslaugos kokybės, kurios vartotojas tikisi (laukiama paslauga) ir paslaugos kokybės, kurią vartotojo suvokimu, jis gavo (patirta paslauga). Jo pagrindą, pasak Vengrienės (2006), sudaro penkių galimų kokybės sampratos neatitikimų nustatymas ir analizė.



8 pav. Kokybės spragų modelis

Šaltinis: Sudaryta remiantis Bagdonienė, L., Hopenienė, R. (2005). *Paslaugų marketingas ir vadyba*

Paslaugų kokybės spragų modelis susideda iš dviejų dalių (žiūrėti 8 paveikslą). Viršutinė modelio dalis vaizduoja vartotojo suvokiamos kokybės formavimąsi, o apatinė dalis - paslaugų teikėjo. Modelis iliustruoja, kaip įvairios spragos paslaugų teikimo procese gali paveikti vartotojo kokybės suvokimą, todėl kiekvienai spragai pašalinti reikalingos priemonės (Bagdonienė, Hopenienė, 2005). Kliento ankstesnė patirtis, asmeniniai poreikiai, žodinė komunikacija bei marketingo komunikacija daro įtaką kliento laukiamos kokybės formavimuisi. Tuo tarpu kliento patirta kokybė suvokiama kaip rezultatas, susidaręs tam tikrų sprendimų ir veiksmų pasekoje. Tuomet, kai paslaugos kokybės valdymo procese tarp tam tikrų elementų atsiranda neatitikimų, susiformuoja paslaugos kokybės spragos. Autoriai išskiria tokias pagrindines spragas:

1. Neatitikimo tarp kliento lūkesčių ir to, kaip kokybę supranta paslaugų įmonės vadovai.
2. Neatitikimo tarp įmonėje taikomų kokybės normatyvų ir to, ko vadybininkai reikalauja iš darbuotojų.
3. Neatitikimo tarp nustatytų kokybės normatyvų ir realaus paslaugos teikimo proceso.
4. Neatitikimo tarp realiai pateikiamos kokybės ir to, ką skelbia įmonė.
5. Nulemtos ankstesniųjų spragų neatitikimo tarp kliento laukiamos ir patirtos kokybės.

Modelis pasak Ruiqi ir Adrian (2009), nurodo, kokios spragos paslaugų organizacijoje gali suponuoti prastą paslaugų kokybę ir vartotojų nepasitenkinimą - keturios pagrindinės spragos gali lemti penktąją, svarbiausiąją – skirtumą tarp vartotojo lūkesčių ir to, kas jam suteikta.

Modelio pagrindu mokslininkai Parasuraman, Zeithaml, Berry (1988) sukūrė ir kokybės matavimo instrumentarijų, mokslinėje literatūroje vadinamą „Servqual“ metodiką. SERVQUAL (angl. Service quality – paslaugų kokybė) metodika gali būti taikoma įvairiai paslaugų kokybei matuoti, nes tik nedaugelis paslaugų sferos organizacijų pasižymi išskirtinėmis savybėmis. Įmonės sudarydamos paslaugų kokybės vertinimo tyrimus remiantis Servqual metodika gali nusistatyti neatitikimus tarp suvoktos paslaugų kokybės ir vartotojų lūkesčių, įvertinti įmonės teikiamų paslaugų kokybę pagal kiekvieną kokybės dimensijos teiginį (Palaima, 2005). Šį teiginį papildė Korsakaitė (2004) teigdama, jog ji yra praktiška tuo, kad jos pagalba įvertinama ne tik bendroji paslaugų kokybė, bet ir tiksliai identifikuojamos paslaugų tobulinimo sritys. Pasak Vengrienės (2006), svarbus metodikos pranašumas – galimybė kiekybiškai išreikšti ir palyginti patirtą ir laukiamą kokybę ne tik apskritai, bet ir pagal atskiras savybes, darančias poveikį klientų bendrajai kokybės vertinimui. Servqual metodikoje išskiriami šie paslaugos vertinimo kriterijai:

Servqual metodikos vertinimo kriterijai

Apibrėžtis	Apibrėžties paaiškinimas
Patikimumas	Tai paslaugos pateikimas be jokių atsisakymų, suderėtu laiku, pažadų ištesėjimas.
Reagavimas	Personalo pasirengimas aptarnaujant vartotoją, paslaugos suteikimas laiku.
Kompetentingumas	Tai personalo įgūdžiai ir žinios.
Prieinamumas	Paslaugos gavimo galimybių sudarymas.
Paslaugumas	Mandagus ir pagarbus personalo elgesys.
Komunikabilumas	Gebėjimas bendrauti su vartotoju ta kalba, kurią moka vartotojas, išklausymas, vartotojo norų supratimas.
Pasitikėjimas	Organizacijos atvirumas ir garbingumas, pasirengimas tenkinti vartotojo poreikius.
Saugumas	Grėsmės vartotojui nebuvimas, rizikos ir abejonių sumažinimas, konfidencialumas.
Vartotojo pažinimas	Pastangos suvokti vartotojo poreikius.
Apčiuopiamumas	Visi elementai patvirtinantys paslaugos realumą.

Saltinis: sudaryta remiantis Bagdonienė, L., Hopenienė, R. (2005). *Paslaugų marketingas ir vadyba*

Žekevičienės (2009) teigimu, SERVQUAL laikomas validžiu paslaugų kokybės vertinimo instrumentu, kadangi skirtumo tarp vartotojų lūkesčių ir suvoktos kokybės nustatymas sudaro pagrindą gerinti paslaugų kokybę įvairiose paslaugų srityse. „Servqual“ metodikos esmė ta, kad kliento suvokiama kokybė nustatoma kaip balų, kuriais įvertinama laukiama ir patirta kokybė, skirtumas („spragų dydis“). Metodikos autoriai Parasuraman, ir kt. (1992) teigia, kad įvertinti skirtumą galima sužinojus, kokios paslaugų savybės klientams apskritai svarbios ir kaip jie vertina konkrečios paslaugos savybes. Taip pat, Parasuraman ir kt. (1991) išskyrė, jog paslaugų kokybės metodologija turi būti vientisa, t.y., matuojant skirtingų paslaugų kokybę, pataisymų turi būti labai mažai. Vadinasi paslaugų kokybės gerinimo procesas turi remtis kuo aukščiausiais užsibrėžtais tikslais ir sėkmingu jų įgyvendinimu.

Modelių yra daug ir tikslingiausia būtų taikyti kelis modelius, o ne vieną iš visumos. Kompleksinis tyrimas leidžia išsamiau nustatyti ir įvertinti teikiamų paslaugų kokybę ir vartotojų pasitenkinimą.

1.5. Viešojo transporto paslaugų kokybės kriterijai

Žvirblio (2007) teigimu, paslaugos kokybės matas turi apibūdinti visapusišką, o drauge ir išsamų požiūrį į paslaugų rinkodaros kokybę, kur svarbiausi yra kliento poreikiai, o kokybė vertinama tiek pagal paslaugos turinį, tiek pagal tai, kaip teikiama paslauga. Pirmiausia, paslaugai turėtų būti išskirta ir nagrinėjama atitinkama jos kokybę lemiančių veiksnių sistema. Ji turėtų būti formuojama iš

paslaugoms būdingų veiksnių visumos, daugiausia apimančios paslaugos turinį, individualumą, suteikimo laiką, patikimumą, tai pat ir kitus specifinius veiksnius.

Naudojimąsi viešuoju transportu lemia transporto aptarnavimo kokybė, vertinama aptarnavimo lygiu (Level of Service). 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 (Highway Capacity Manual, 2000). Veiksnius, darančius įtaką kelionės būdo pasirinkimui, nagrinėjo daugelis mokslininkų ir pateikė skirtingus jų svarbos rodiklius. Pavyzdžiui, mokslininkas Waldo (1999) teigia, kad kelionės būdui poveikį daro laiko, komforto, kainos, suderinamumo galimybės aspektai.

Kaip nurodo Bagdonienė ir Hopenienė (2005), galima paminėti svarbiausius susistemintus užsienio autorių išskirtus paslaugų kokybės vertinimo kriterijus kliento požiūriu: patikimumą, prieinamumą, teikėjo pasirengimą padėti, personalo kompetentingumą. Rečiau minimi kokybės kriterijai, tokie kaip apčiuopiamumas, asmeniniai kontaktai, estetiški aspektai, galimybė naudotis, švarumas, tvarkingumas, komfortas. Visi be išimties kriterijai gali būti taikomi ir viešojo transporto paslaugai. Taip pat galima pasakyti, kad paslaugų kokybė kliento lygmeniu priklauso ir nuo paslaugų kokybės paslaugų įstaigos lygmeniu ir pagaliau nuo makrolygio veiksnių, tokių kaip valstybės ar savivaldybės paslaugų plėtojimo strategijos, principų ir pagrindinių standartų.

Vienas iš kokybės suvokimo praktinių pavyzdžių galėtų būti viešojo transporto prieinamumas. Prieinamumas suprantamas kaip tam tikras skirtingus poreikius turinčių žmonių patogumo naudotis paslauga ar tinklu lygis (Integruotas transportas, 2003). Prieinama visuomeninio transporto sistema yra esminis rodiklis, garantuojantis visiems žmonėms vienodas susisiekimo galimybes. Mokslininkų atlikti tyrimai parodė, kad viešojo transporto pasiekiamumas ypač svarbus mažesnes pajamas gaunantiems ir vyresniojo amžiaus gyventojams. Jakubauskas (2006) teigia, jog transporto pasiekiamumas, yra reikšmingas kriterijus neįgaliesiems keleiviams, kuriems transporto poreikis yra kur kas didesnis, negu neįgalieji žmonės naudojami, nes jiems sunku pasiekti stoteles ar jų prieigas, pakeisti transporto rūšį ar persėsti iš vienos transporto priemonės į kitą. Šių grupių gyventojams sumažėja galimybės pasiekti švietimo įstaigas, darbo vietas ar sveikatos įstaigas.

Pasak Burinskienė ir kt. (2009) vienas iš svarbiausių veiksnių didinantis viešojo transporto patrauklumą yra atstumas tarp stotelių, nes tai apibūdina ėjimo iki stotelės atstumą, o kartu ir bendra kelionės trukmę. Normatyvinis atstumas tarp stotelių neturi būti didesnis kaip 600 metrų. Dažniausiai

atstumai tarp stotelių yra didesni nei normatyvas. Kiekvienas viešojo transporto naudotojas nori, kad stotelė būtų kuo arčiau namų. Šiaulių kolegijos rektorius Umaras (2007) nagrinėjo viešojo transporto stotelių ir jų išdėstymo problemas. Jo atlikti tyrimai parodė, kad dauguma stotelių suprojektuota neteisingai. Didelė jų dalis įrengta gatvių važiuojamojoje dalyje, matmenys neatitinka standarto reikalavimų. Neteisingai suprojektuoti ir galiniai sustojimo punktai.

Tinkamas stotelių išdėstymas didina suvokiamos kokybės bei viešojo transporto efektyvumą. Tai patvirtina Ziari, Keymanesh, Khabiri (2007) atlikti tyrimai. Autoriai teigia, kad tai vienas iš keleivių vežimo savikainos mažinimo būdų. Griškevičienės ir Griškevičiaus (2004) atliktas tyrimas parodė, kad efektyvumui, o kartu ir kokybei įtakos turi ir maršrutinio transporto sistemos veiklos suderinamumas su urbanistiniu teritorijos karkasu. Jei suderinamumas menkas, prastėja viešojo transporto teikiamos paslaugos, jis tampa nebepopuliarus ir nekonkurencingas lengvųjų automobilių atžvilgiu. Todėl ypač svarbus miesto plėtroje tampa naujai aptarnaujamų teritorijų integravimas į funkcionuojančias susisiekimo sistemas, maršrutų optimizavimas ir paslaugų kokybės gerinimas siekiant šalies gyventojų aukštesnio pragyvenimo lygio ir socialinio – ekonominio gyvenimo.

Kelionės laikas iki (nuo) stotelės dar įvardijamas kaip viešojo transporto maršrutų pasiekiamumas. Pasiekiamumo lygiui įtaką daro viešojo transporto tinklo struktūra ir tankis, kartu ir miesto gyventojų galimybė iš vienos miesto vietos patekti į kitą (Ušpalytė-Vitkūnienė, 2004). Transporto ir jo pasiekiamumo įtaka kintančioje miesto struktūroje buvo pripažinta kaip prioritetinė sritis miesto planavimo procese (Zhu, Liu, 2004; Wu, Hine 2003).

Ne ką mažiau svarbus kriterijus yra kelionės trukmė. Kelionės trukmę sudaro ėjimo laiko iki ir nuo stotelių, kelionės laiko, praleisto važiuojant transporto priemone, tiesiogiai priklausančio nuo transporto priemonės greičio, suma. Dėl nedidelio viešojo transporto susisiekimo greičio sumažėja maršrutų intervalas. Viešojo transporto eismo dažnumas turi didesnę įtaką negu važiavimo kokybė. 80 % keleivių kelionės kaimuose, mažuose ir vidutiniuose miestuose trukmė neturi viršyti 30 min., dideliuose – 40 min. ir didžiausiuose – 50 min. (kelionės trukmė skaičiuojama įvertinus visas kelionės dalis: atėjimą iki ir grįžimą nuo stotelės, persėdima, laukimą ir važiavimą) (Lietuvos Respublikos susisiekimo sistemos reglamentas). Viešojo transporto važiavimo greitį mieste galima padidinti tik vienu būdu – suteikus jam gatvėse prioritetą kitų transporto priemonių atžvilgiu. Prioritetinės viešojo transporto juostos pakelia viešojo transporto kokybę, didindamos jo greitį, bet ne visur lengva rasti vietos atskirai viešojo transporto juostai, ypač miesto centre, kur galima įrengti tik pertraukiamas laiko atžvilgiu viešojo transporto juostas piko valandoms. Su viešojo transporto prioriteto svarba sutinka ne tik užsienio, bet ir Lietuvos mokslininkai. Tai jau matyti ir miesto bendruosiuose planuose (Viegas, Lu,

2004; Burinskienė, Jakovlevas–Mateckis, Adomavičius, Juškevičius, Klibavičius, Paliulis, Rimkus, Narbutis, Šliogeris, 2003).

Jurkauskas (2005) iškelia kitą su kelionės greičiu susijusį kokybės kriterijų: keleivinio transporto laikymąsi grafiko. Daugkartiniai miestų maršrutų darbo patikrinimai parodė, kad transporto priemonės maršrutuose kursuoja nereguliariai ir nesilaikydamos tvarkaraščio. Nukrypus vienai ar kelioms transporto priemonėms nuo grafiko, nėra galimybės operatyviai pertvarkyti kitų transporto priemonių grafikų, užpildyti atsiradusius vėlavimus ir nukrypimus. Tinkamai nereguliuojant eismo, blogėja aptarnavimo kokybė, keleivinio transporto priemonės nevienodai apkraunamos, ilgėja vidutinis laukimo laikas.

Apibendrinant galima pasakyti, kad viešojo transporto paslaugos yra priklausomos tiek nuo vidinių, tiek nuo išorinių faktorių. Stipriausiai veikia politinė, ekonominė bei technologinė aplinka, kuri didina arba mažina efektyvų viešojo sektoriaus valdymą – priklauso nuo jų sąveikos. Neretai pabrėžiama, kad viešasis sektorius negali efektyviai valdyti visų svertų siekiant užtikrinti efektyvias bei kokybiškas viešąsias paslaugas, taip pat ir viešojo transporto valdymą. Siekiant užtikrinti viešųjų paslaugų teikimo kokybę, svarbu išsiaiškinti viešųjų paslaugų vartotojų lūkesčius. Vienas iš būdų – viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo matavimai, kurie padeda įvertinti pagrindinius veiksnius, kurie turi įtakos pasitenkinimui ar nepasitenkinimui tam tikromis paslaugomis. O įvertinus juos – imtis veiksmų šalinti nepasitenkinimo priežastis. Geras ir nebrangus viešasis transportas yra darnios miesto transporto sistemos pagrindas. Autobusų, metro, tramvajų ir troleibusų, geležinkelio arba laivų transporto paslaugų patikimumas, informacijos apie tokias paslaugas buvimas, saugumas ir prieinamumas yra ypač svarbūs. Bendrijos teisės aktais jau reguliuojama didelė viešojo transporto investicijų ir veiklos dalis¹. Skaidrūs sutartiniai santykiai yra visapusiškai naudingi ir gali paskatinti naujoviškų paslaugų ir technologijos kūrimą. Vienas pagrindinių Komisijos darbotvarkės punktų yra aukštas keleivių, įskaitant keleivių su judėjimo negalia, teisių užtikrinimo lygis.

Miesto viešojo transporto darbo kokybę lemia šie faktoriai: susisiekiama viešuoju transportu greitis, maršrutinio tinklo atitiktis keleivių poreikiams, transporto priemonių patikimumas, eismo grafikai, jų lankstumas keleivių srauto kitimo atžvilgiu, keleivių aptarnavimo kultūra, transporto priemonių techninė būklė, ergonomika, estetinė išvaizda.

¹ Viešojo transporto reglamentas (EB) Nr. 1370/2007 ir Viešųjų pirkimų direktyvos 2004/17/EB ir 2004/18/EB.

2. ŠIAULIŲ MIESTO VIEŠASIS TRANSPORTAS

2.1. Miesto transporto sistema

Šiuolaikinėje visuomenėje labai mažai žmogaus poreikių gali būti patenkinta be transporto. Todėl transportas yra gyvybiškai svarbus visuomenei. Jis formuoja ir atspindi mūsų gyvenimo būdą bei kultūrą, prisideda prie šalies ekonominės plėtros. Visuomenės funkcionavimas labai priklauso nuo transporto sektoriaus kokybės.

Viešasis transportas yra modernus asmenų vežimo būdas, kai naudojamos transporto priemonės, galinčios vežti didelį skaičių žmonių per trumpą laiką. Taip sprendžiamos gyventojų mobilumo, aplinkosaugos, spūsties keliuose problemos. Todėl, kaip ir kiekviena kita viešoji paslauga, viešasis transportas turi tenkinti atitinkamus kokybės, saugumo, prieinamumo ir kitus reikalavimus. Kaip teigiama Vilniaus viešojo transporto suderintumo tyrimo santraukoje (2007), viešasis transportas yra svarbi kiekvieno šiuolaikinio miesto sudedamoji dalis. Autobusai, troleibusai, tramvajai, metro ne tik sujungia atskiras miesto dalis į vientisą visumą, palengvindami miestiečių pastangas pasiekti reikiamą objektą, bet yra ir vieni iš miestų plėtrą skatinančių veiksnių. Efektyvus viešasis transportas skatina ekonominę pažangą, nes padidina bendrą darbuotojų pasiūlą kiekviename aptarnaujamos vietovės taške (Warner, Hefetz, 2008).

Viešasis transportas yra kolektyvinė transporto priemonė. Jis turi patenkinti įvairiausių poreikius ir lūkesčius, kurie priklauso nuo skirtingų gyventojų charakteristikų ir nuo juos aptarnaujančių vietovių. Viešasis transportas gali diferencijuoti savo paslaugas, bet negali diskriminuoti. Jauniems ir vyresnio amžiaus žmonėms viešasis transportas dažnai yra vienintelė galima ir prieinama motorinio transporto galimybė.

Žmogaus judrumas darbo, tarnybos, poilsio, paslaugų ir kitais tikslais vyksta susisiekimo sistemos dėka. Susisiekimo sistema – tai pėsčiųjų, keleivių ir transporto priemonių bei jų eismui reikalingos techninės infrastruktūros, informacinių ir eismą reguliuojančių priemonių visuma (STR 2.06.01:1999). Ji privalo užtikrinti gyventojų mobilumą ir krovinių pervežimą bei atitikti mobilumo, pasiekiamumo, saugaus eismo ir aplinkosaugos reikalavimus. Susisiekimo teritorijų pagrindinė paskirtis – talpinti visa tai, kas reikalinga susisiekimo sistemai. Tam kuriama vadinamoji susisiekimo techninė infrastruktūra, kurią sudaro gatvės, keliai, šaligatviai, takai, automobilių stovėjimo aikštelės, garažai (Juškevičius, 2003). Viešojo transporto erdvės yra miesto susisiekimo dalis, ypač svarbi miesto planavimo procesui, nes nuo susisiekimo kokybės priklauso miesto funkcionavimo kokybė. Svarbiausia gyventojų susisiekimo poreikio priežastis – gyventojų ir įmonių, įstaigų ir firmų interesus tenkinančių objektų teritorinis išsibarstymas. Viešasis transportas turi užtikrinti susisiekimo poreikį, kuris

traktuotinas kaip noras turėti tokias susisiekimo galimybes, kurios nevaržo gyvenimo būdo, socialinės ir ekonominės veiklos (Burinskienė ir kt., 2003).

Skirtingose valstybėse kuriasi skirtingos viešojo transporto sistemos, o miestuose skirtumų dar padaugėja. Miesto dydis (3 lentelė), gyventojų skaičius, reljefas, netgi gyventojų pajamos ir kiti rodikliai daro didelę įtaką miesto viešojo transporto vystymuisi. Iš 3 lentelės duomenų galima daryti išvadą, jog Šiaulių miesto viešojo transporto sistemą galėtų papildyti tramvajus ar troleibusas, kadangi Šiaulių miestas yra priskiriamas vidutinio arba didelio miesto tipui.

3 lentelė

Rekomenduotinos viešojo transporto rūšys priklausomai nuo miestų kategorijos (dydžio)

Gyventojų skaičius (tūkst.)	Miestų kategorijos	Lengvasis metroko-litenas	Greitasistasis tramvajus	Tramvajus	Troleibusas	Autobusas	Taksi	Geležinkelis
5-20	Nedideli					+	+	
20-50	Maži					+	+	
50-100	Vidutiniai			+	+	+	+	
100-250	Dideli		+	+	+	+	+	
250-500	Labai dideli	+	+	+	+	+	+	+
>500	Didžiausi	+	+	+	+	+	+	+

Šaltinis: Sudaryta remiantis Vanagu (2004). *Urbanistikos pagrindai*.

Miesto keleivinis transportas skirstomas į du pagrindinius tipus – viešąjį (masinį) ir individualaus naudojimo. Viešasis keleivių transportas pasižymi didele transporto priemonių talpa ir didele vežimo galia. Jis gali būti bėginis ir nebėginis, trasuojamas gatvėmis (tramvajus, troleibusas, autobusas) arba ne (geležinkelis, metropolitenas, vienabėgis, funikulierius, požeminis tramvajus). Įrengtas ne gatvėmis transportas paprastai išvysto didesnius greičius. Viešojo keleivinių transporto tipas parenkamas palyginus įvairius galimus techninių ir ekonominių rodiklių variantus, atsižvelgiant į miesto teritorijos dydį ir keleivių srautus (Vanagas, 2004).

Miesto viešasis transportas yra vienas svarbiausių kelionių struktūroje, jis neabejotinai turi privalumų prieš lengvuosius automobilius: gerokai mažesnės energetinės išlaidos ir tarša, reikia mažiau stovėjimo vietų. Viešojo transporto priemonės parenkamos, remiantis techniniais-ekonominiais skaičiavimais, kuriuose atsižvelgiama į miesto dydį, jo teritorijos plotą ir keleivių srautų struktūrą. Mažuose ir vidutiniuose miestuose pakanka autobusų transporto, dideliuose, be autobusų, reikalingi troleibusai, o jeigu susidaro srautai 8-10 tūkst. ir daugiau keleivių per piko valandas viena kryptimi, siūlo įrengti ir tramvajaus linijas. Labai dideliuose miestuose ir didmiesčiuose pirmenybę turi didelio pajėgumo elektra maitinamos transporto priemonės (troleibusai ir tramvajai), o pagrindinėmis

transportinių ryšių kryptimis siūloma paleisti kursuoti greito transporto priemones (greituosius transportus ir tramvajus). Kai miesto gyventojų skaičius didesnis nei 1 mln., galima statyti metro.

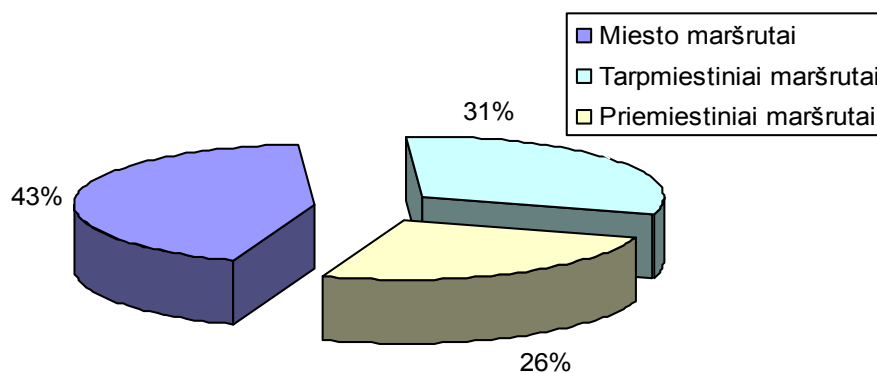
2.2. Įmonės veikla

UAB „Busturas“ veiklos objektas yra viešojo transporto paslaugų bei su jomis susijusių paslaugų teikimas.

UAB „Busturas“ pagrindinis veiklos tikslas yra pelno siekimas ir bendrovės turto didinimas bei tinkamos kokybės užtikrinimas vežant keleivius miesto, priemiesčio, tolimojo ir tarptautinio susisiekimo reguliariaisiais bei turistiniais maršrutais. UAB „Busturas“ veža keleivius vadovaudamasis Lietuvos Respublikos kelių transporto kodeksu, Lietuvos Respublikos transporto lengvatų įstatymu ir su šiais įstatymais susijusiais norminiais aktais bei sutartimis, sudarytomis su Šiaulių miesto savivaldybe, Šiaulių rajono savivaldybe bei Valstybine kelių transporto inspekcija prie Susisiekimo ministerijos.

UAB „Busturas“ teikia ir papildomas paslaugas: nuomoja miesto tipo bei turistinius-pramoginius autobusus, siūlo reklamuotis ant miesto autobusų išorės ir jų viduje, taip pat žmonių patogumui autobusų stotyje priimamas bagažas ir maršrutiniais autobusais vežamos siuntos. Siuntos pasiekia adresatą pirmuoju važiuojančiu autobusu. Taip pat yra įkurtas UAB „Busturas“ kelionių organizatorius, kuris organizuoja ekskursijas, savaitgalių pramogines išvykas, išvykas į spektaklius, koncertus, sporto varžybas.

„Busturas“ aptarnauja 27 miesto maršrutus, 19 tarpmiestinių, 16 priemiestinių. Maršrutų procentinis pasiskirstymas parodytas 9 paveiksle.



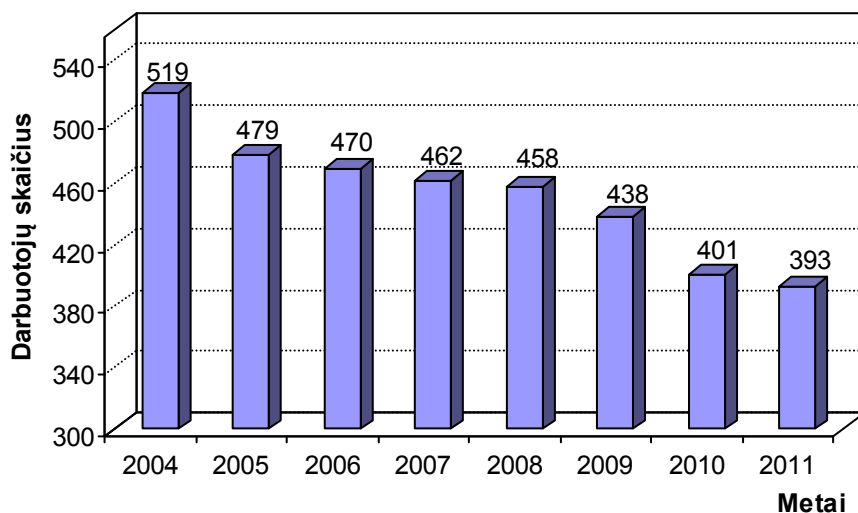
9 pav. Maršrutų pasiskirstymas

Šaltinis: sudaryta remiantis UAB „Busturas“ duomenimis

Iš grafiko matyti, kad įmonė daugiausia prižiūri miesto maršrutus, tai sudaro net 43 % visų maršrutų. 31 % sudaro tarpmiestiniai maršrutai ir 26 % priemiestiniai maršrutai.

2.3. Įmonės darbuotojai

10 paveiksle pateikta įmonės darbuotojų skaičiaus kaita. Iš grafiko matyti, kad kiekvienais metais darbuotojų įmonėje mažėja. Daugiausia darbuotojų buvo atleista 2005 metais, todėl kad tais metais buvo panaikinta keleivinio transporto kontrolinė grupė, kurioje dirbo 27 keleivinio transporto kontrolieriai, o jų funkcijos perduotos UAB „Dorsimus“ mobilijai kontroliavimo grupei. 2011 m. gruodžio 31 d. įmonėje dirbo 393 darbuotojai.



10 pav. Darbuotojų skaičiaus kaita

Šaltinis: sudaryta remiantis UAB „Busturas“ duomenimis

Didžiąją įmonės darbuotojų dalį sudaro vairuotojai (4 Lentelė). Miesto autobusų vairuotojų įmonėje dirba 144, tai sudaro 36,64 % visų įmonės darbuotojų 2011 metais. Iš lentelės matyti, jog miesto autobusų vairuotojų sumažėjo 3 lyginant su 2010 metais.

4 lentelė

Darbuotojų pasiskirstymas

Pareigybė	Metai	
	2011	2010
Miesto autobusų vairuotojai	144	147
Tarpmiestinių maršrutų vairuotojai	67	71
Kiti vairuotojai	12	12
Remontininkai	52	52
Kiti darbuotojai	46	46
Specialistai	57	58
Administracija	15	15
Darbuotojų skaičius	393	401

Šaltinis: sudaryta remiantis UAB „Busturas“ duomenimis

Iš 5 lentelės matyti, jog 2011 m. buvo atleisti 46 darbuotojai ir priimti 37. Per metus darbuotojų įmonėje sumažėjo 8. 5 lentelėje pastebėta, jog įmonėje yra didžiausia vairuotojų kaita. Per 2011 metus buvo atleisti 24 vairuotojai, iš jų 17 miesto autobusų vairuotojų, o tais pačiais metais buvo priimti 17 vairuotojų, iš jų 14 miesto autobusų vairuotojų.

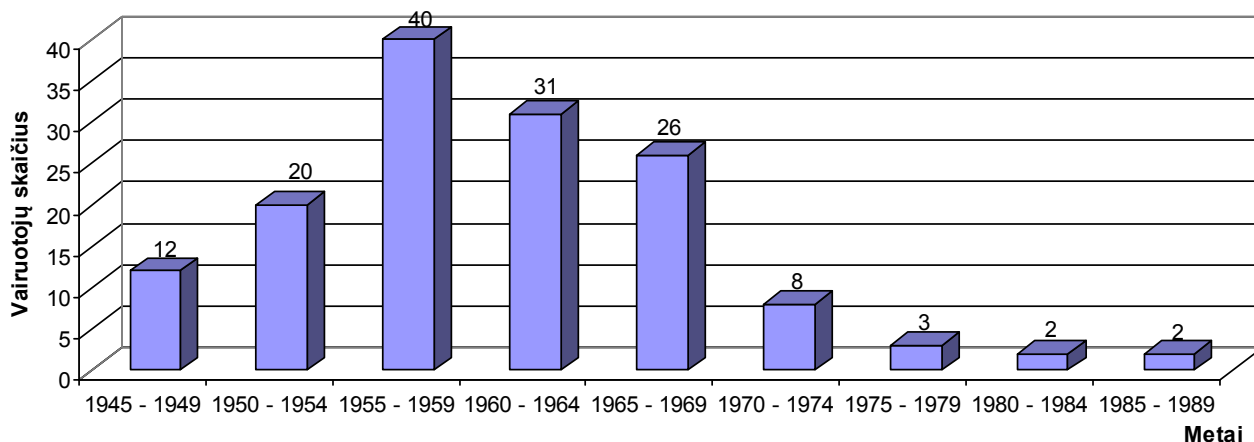
5 lentelė

Darbuotojų kaita pagal specialybes 2011 metais

	Atleista	Priimta
Miesto autobusų vairuotojai	17	14
Tarpmiestinių maršrutų vairuotojai	7	3
Specialistai	5	4
Remonto darbininkai	2	2
Kiti darbininkai	15	14
Iš viso:	46	37

Šaltinis: sudaryta remiantis UAB „Busturas“ duomenimis

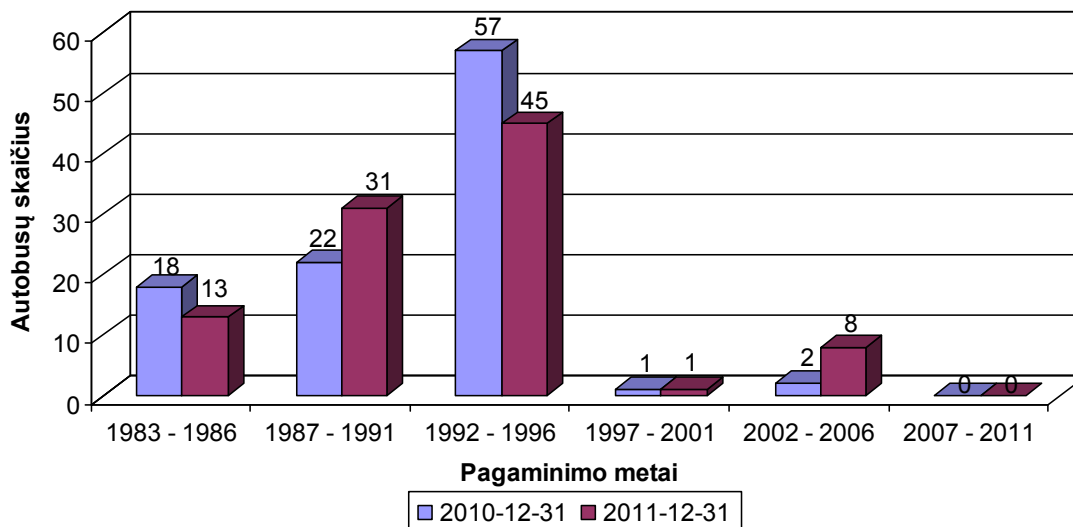
Vidutinis miesto autobusų vairuotojų amžius yra 51,56 metų. 62,5 % vairuotojų yra 50 metų arba vyresnio amžiaus. 11 paveiksle matyti, jog daugiausia yra 53 – 57 metų amžiaus miesto autobusų vairuotojų. Viešojo transporto saugumas mažėja atsižvelgiant į didėjantį vairuotojų amžių. Vyresnis vairuotojų amžius sumažina viešojo transporto saugumą, nes lėtėja reakcija į besikeičiančią aplinką, iškyla grėsmė nepastebėti lipančio ar išlipančio keleivio, didėja rizika padaryti autoįvykį.



11 pav. Miesto autobusų vairuotojų amžius
Šaltinis: sudaryta remiantis UAB „Busturas“ duomenimis

2.4. Miesto autobusų parko charakteristika

UAB „Busturas“ autobusų parką sudaro 152 autobusai, iš jų 98 miestui skirti t.y. 92 dyzeliniai ir 6 dujiniai. Per 2011 metus 2 autobusais sumažėjo miesto autobusų parkas. Miesto autobusų pasiskirstymas pagal jų pagaminimo metus bei 2 metų pokyčių dinamika pateikta 12 paveiksle.



12 pav. Autobusų pasiskirstymas pagal amžių
Šaltinis: sudaryta remiantis UAB „Busturas“ duomenimis

UAB „Busturas“ daugiausia turi 16-20 metų senumo miesto autobusų, kurie sudaro apytiksliai 45,92 % nuo bendro miesto autobusų skaičiaus. Nors ir šio amžiaus autobusų skaičius per metus sumažėjo nuo 57 iki 45 tačiau vis dar šio amžiaus autobusų yra miesto maršrutuose daugiausia. Iš 12 paveiksle pateiktos diagramos matyti, kad įmonėje padaugėjo 21-25 metų senumo miesto autobusų. Net 44 miesto autobusai yra senesni nei 20 metų. Lyginant su 2010 metais jų padaugėjo 4 ir sudaro 44,9 % visų miesto autobusų. Išanalizavus duomenis galime padaryti išvadą, kad UAB „Busturas“ autobusų parkas yra morališkai pasenęs, bei nusidėvėjęs. Pasenęs autobusų parkas mažina įmonės teikiamų paslaugų patrauklumą. Toliau lentelėje pateikiamas miesto autobusų pasiskirstymas pagal markę amžių.

UAB „Busturas“ miesto autobusų pasiskirstymas pagal amžių

Markė	Metai					Iš viso	Vid. Amžius, m
	1983-1986	1987-1991	1992-1996	1997-2001	nuo 2002		
DAB	-	-	10	-	-	10	16,40
VOLVO	11	4	29	1	8	53	18,28
NEOPLAN	-	2	-	-	-	2	20,00
SCANIA	2	25	6	-	-	33	20,58
IŠ VISO:	13	31	45	1	8	98	18,90

Iš 6 lentelės matome, kad vykdant keleivių vežimą miesto maršrutais, UAB „Busturas“ daugiausiai naudoja VOLVO markės autobusų, kurių vidutinis amžius yra 18,28 m. Miesto maršrutuose važinėja tik 6 Volvo autobusai, kurie naudoja suspaustas gamtines dujas. Naujausi autobusai yra tik 2 VOLVO markės miesto autobusai, pagaminti 2005 metais. Šie autobusai buvo nupirkti iš bendrovės lėšų. 8 autobusai turi Tinkamumo sertifikatus, kurie liudija apie autobusų priėmimą į Tarptautinės kelių transporto sąjungos tarptautinę kvalifikacijos sistemą. Iš viso miesto gatvėmis važinėja 98 autobusai, kurių vidutinis amžius yra 18,9 metų.

2.5. Miesto maršrutų analizė

Šiaulių miesto keleivinis transportas yra organizuojamas maršrutiniu principu. Šis principas - tai miesto keleivinio transporto sistemos organizavimo, planavimo ir valdymo sistemos pagrindas. Maršrutinė sistema – efektyviausia transporto priemonių panaudojimo forma. Tokia sistema gali užtikrinti reguliary ryšį tarp daugelio miesto mikrorajonų.

Norint užtikrinti gerą keleivių pervežimą, reikia organizuoti transporto srautus pagal racionalias maršrutines schemas. Racionalią maršrutinę schemą galima pavadinti schema, kuri:

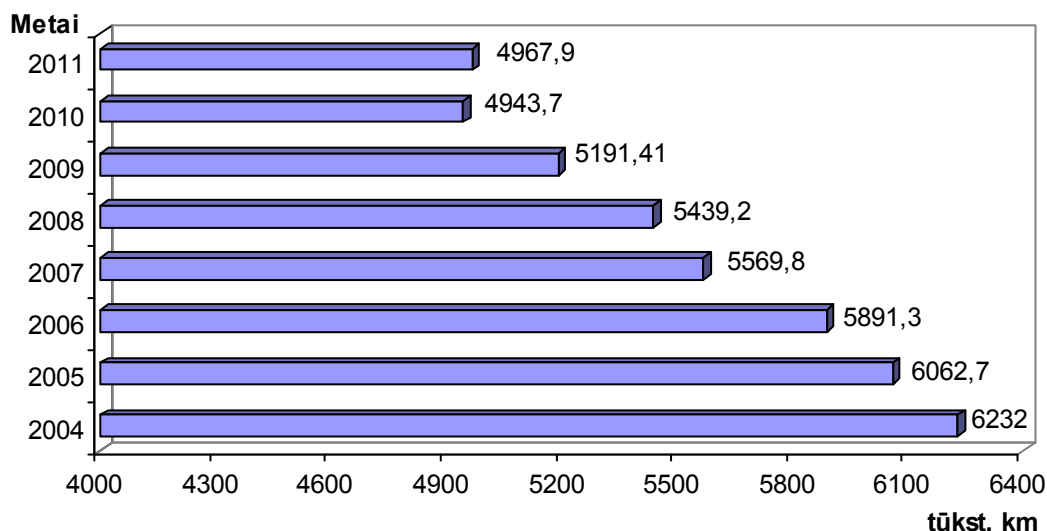
- užtikrina patį didžiausią pelną, esant mažiausioms išlaidoms,
- leidžia keleiviams kelionei sugaišti mažiausiai laiko,
- užtikrina mažiausią persėdimų skaičių,
- gerai derinasi prie miesto transporto judėjimo valdymo schemas.

UAB „Busturas“ miesto maršrutų tinklą sudaro 28 autobusų maršrutai (2, 3 priedai), kurių bendras ilgis viena kryptimi – 286 km. Miesto autobusų maršrutų eismas organizuotas ir eismo tvarkaraščiai sudaromi kiekvienai savaitės dienai. Kiekvieną savaitės dieną keleiviai vežami 13 maršrutų, tik darbo dienomis - 12 maršrutų, o likusiais maršrutais - darbo dienomis ir šeštadieniais bei

tik šeštadieniais ir sekmadieniais. Vasaros sezono metu atidarytas naujas maršrutas Nr. 19 „Gytarių žiedas – Pumpurų stotelė“. Populiariausi maršrutai: 12-asis „Dainai – Kuršėnų pervažas” bei 24-asis „Gegužių gatvė – centras – Gegužių gatvė”. Mažiausiai keleivių važiuoja 22-uoju maršrutu „Gytariai – centras – Gytariai”.

Miesto maršrutai yra patvirtinami sutartimis tarp Šiaulių miesto savivaldybės administracijos ir bendrovės. Dauguma maršrutų bendrovei atiteko, perėmus Šiaulių autobusų parko funkcijas, bei pratęsus šio autobusų parko ir Šiaulių miesto savivaldybės sutartį. Tokiu būdu UAB „Busturas“ su Šiaulių miesto savivaldybe yra pasirašiusi neterminuotą sutartį dėl keleivių vežimo tam tikrais maršrutais.

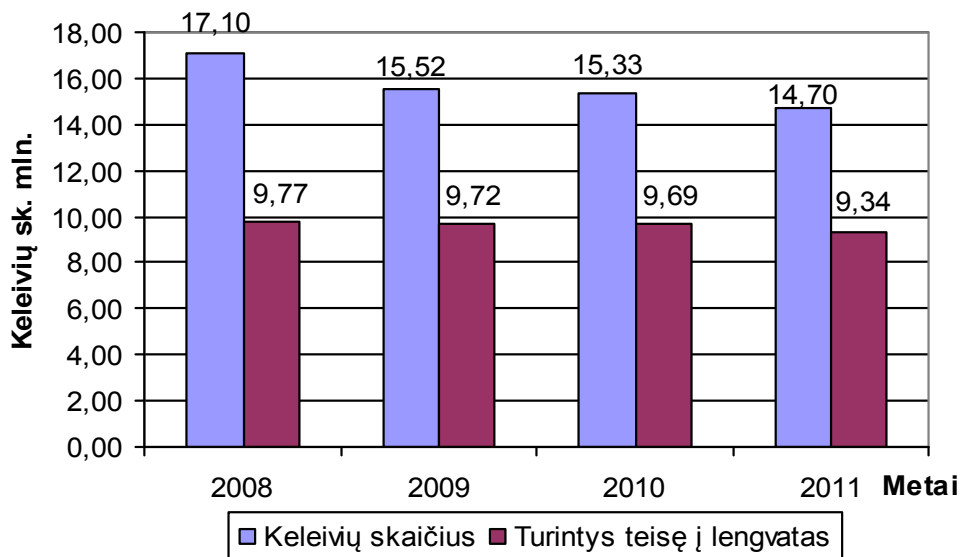
Vežant keleivius miesto maršrutais, UAB „Busturas“ autobusų bendroji rida parodyta 13 paveiksle.



13 pav. Miesto autobusų bendroji rida
Šaltinis: sudaryta remiantis UAB „Busturas“ duomenimis

Nuo 2004 m. miesto autobusų bendroji rida kiekvienais metais mažėja. Tai reiškia kad mažėja autobusų skaičius ir dažnumas maršrutuose. Toks mažėjimas mažina miesto keleivinio transporto patrauklumą ir prieinamumą. Nepakankamas maršrutų skaičius ir tankis verčia keleivius rinktis alternatyvų transportą. Tai dažniausiai tampa nuosavas automobilis. 2011 metais pastebimas nežymus ridos padidėjimas. Paliginti su 2010 metais, 2011 metais rida padidėjo 24206 km., tai sudaro 0,49 % padidėjimą. Rida miesto maršrutuose padidėjo dėl atidaryto naujo sezoninio maršruto.

Pervežtų keleivių miesto maršrutais dinamika pateikta 14 paveiksle.



14 pav. Keleivių skaičiaus dinamika
Šaltinis: sudaryta remiantis UAB „Busturas“ duomenimis

Kaip matyti iš 14 paveikslėlio, pervežtų keleivių miesto maršrutais skaičius per 2008–2011 m. periodą pastoviai mažėjo – per tą laiką jis sumažėjo nuo 17,1 mln. keleivių iki 14,7 mln., t.y. net 2,4 mln. Keleivių. Didžiausias mažėjimas pastebimas 2009 metais. Tais metais keleivių sumažėjo 1,58 mln. Didžiąją dalį keleivių sudaro keleiviai kurie turi teisę į lengvatas. Per nagrinėjamą periodą šių keleivių skaičius nežymiai sumažėjo. Tai reiškia, kad didžiausias keleivių mažėjimas pastebimas neturinčių lengvatų keleivių kategorijoje. 2011 m. turintys teisę į lengvatas keleiviai sudarė 63,54 % visų pervežtų keleivių miesto autobusais. Šis santykis padidėjo lyginant su 2010 metais.

Pagrindinė priežastis dėl kurios mažėja keleivių skaičius miesto maršrutuose yra didėjantis privačių automobilių skaičius. Augant automobilizacijos lygiui, vis didesnis žmonių skaičius renkasi kelionei lengvąjį automobilį, o ne miesto viešąjį transportą. Daugeliu atveju privatus automobilis užtikrina trumpesnę kelionės laiką palyginus su miesto autobusais.

2.6. Konkurencinė aplinka

Šiauliuose egzistuoja didelė konkurencija tarp UAB „Busturas“ ir privačių mikroautobusų vežėjų bendrovių. Mikroautobusų maršrutai sutampa su UAB „Busturas“ miesto keleivių vežimus vykdančių autobusų maršrutais. Konkuruodamas su privačiais vežėjais tuose pačiuose maršrutuose, nuo 1993 metų UAB „Busturas“ prarado daugiau nei pusę keleivių. Nors ir maršrutiniai taksi yra licencijuojami, privačios kompanijos turi daugiau laisvių nustatinėti tarifus ir dirbti tokiu paros metu, ir tokiu intensyvumu, kuris komerciniu požiūriu yra tinkamiausias (3 priedas).

Švedų konsultantai 2003 metais atlikę Šiaulių mieste keleivinio transporto galimybių studiją pavadino šią konkurenciją nekontroliuojama, o viešojo transporto sistema, jų teigimu, yra išreguluota, nes viešąjį transportą vis labiau užkariauja privatusis sektorius. Švedai teigė, kad Europos Sąjungos (toliau - ES) šalyse nėra nereguliuojamos viešojo transporto sistemos. ES laikosi nuostatos, kad kontroliuojama konkurencija viešąjį transportą daro veiksmingesnį ir patrauklesnį keleiviams. Pavyzdžiui, Švedijoje yra sukurta viešojo transporto valdymo ir kontrolės institucija, kuri planuoja maršrutus, sudaro sutartis su maršrutų operatoriais, kurie gali būti visuomeniniai ir privatūs. Operatoriai konkuruoja tik pretenduodami į maršrutus. Tais pačiais maršrutais, kaip Lietuvoje, kelios įmonės keleivių neveža. Yra labai nenaudinga viešojo sektoriaus užleisti privatiems vežėjams, nes tada savivaldybei vis daugiau lėšų reikės skirti viešojo transporto išlaikymui.

2.7. Šiaulių miesto viešojo keleivinio transporto administravimas

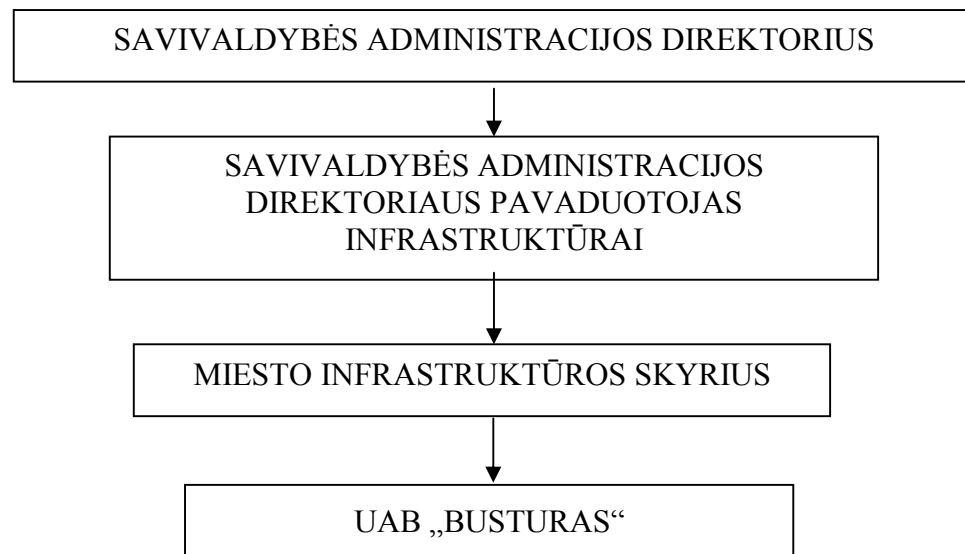
Lietuvos Respublikos kelių transporto kodekso (Žin., 1996, Nr. 119-2772, aktuali redakcija 2005-03-31 I-1628), kuris reguliuoja keleivių, bagažo vežimų organizavimą ir vykdymą, vežimų valstybinį valdymą ir kontrolę, atsakomybę už turtinę žalą, nustato keleivių vežimo maršrutų rūšis, keleivių teises bei pareigas, pirmojo skirsnio „Bendrosios nuostatos“ 4 straipsnio 3 dalyje nurodoma, kad „Savivaldybių institucijos arba jų įgaliotos įstaigos valdo ir organizuoja keleivių vežimą vietinio susisiekimo maršrutais ir lengvaisiais automobiliais taksi. Savivaldybių institucijos pagal savo kompetenciją leidžia vežėjams privalomus teisės aktus.“

Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatyme (Žin., 2000, Nr. 91-2832) įtvirtinta, jog savivaldybės vykdo funkcijas, kurios pagal sprendimų priėmimo laisvę yra skirstomos į savarankiškasias, priskirtąsias ir valstybines. Šio įstatymo 7 str. 22 p. nurodyta, jog savivaldybė organizuoja keleivių vežimą vietiniais maršrutais, t.y. viena iš ribotai savarankiškų savivaldybės vykdomų funkcijų.

Šiaulių miesto savivaldybėje keleivių vežimas vietiniais maršrutais priskiriamas Šiaulių m. savivaldybės administracijos Miesto infrastruktūros skyriaus kompetencijai (15 paveikslas). Būtent šis administracijos skyrius išduoda licencijas, leidimus keleiviams vežti, koordinuoja vežėjų veiksmus, juos kontroliuoja; išduoda technines sąlygas, reikalingas miesto transporto infrastruktūrai vystyti. Apibendrinant Šiaulių m. savivaldybės administracijos Miesto infrastruktūros skyriaus kompetencijas miesto viešojo transporto srityje galima išskirti šias pagrindines funkcijas:

- miesto visuomeninio transporto eismo planavimas ir organizavimas;
- transporto verslo licencijų ir leidimų išdavimo organizavimas bei išdavimas;

- transporto verslo licencijų, licencijų kortelių ir leidimų ruošimas ir išdavimas;
- visuomeninio transporto maršrutų nagrinėjimas ir sudarymas;
- keleivinio kelių transporto kontrolės organizavimas ir vykdymas;
- sutarčių dėl keleivių vežimo miesto susisiekimo maršrutais ruošimas;
- konkursų medžiagų vežėjams miesto visuomeninio transporto maršrutams aptarnauti rengimas ir konkursų organizavimas;
- pasiūlymų teikimas visuomeninio transporto darbo gerinimui;
- teisės aktų, reglamentuojančių keleivių vežimą įgyvendinimas.



15 pav. Šiaulių miesto viešojo keleivinio transporto administravimo struktūra

Šiaulių m. savivaldybės administracijos Miesto infrastruktūros skyriaus viešojo transporto administravimo funkcijas dabartiniu metu vykdo 2 karjeros valstybės tarnautojai (A lygis, 9 kategorija).

Analizuojant Šiaulių miesto administracijos infrastruktūros skyriaus atliekamas funkcijas, galima konstatuoti, kad miesto viešojo transporto skyriaus specialistams pavedamos visos teisės aktais, reglamentuojančiais viešąjį transportą, numatytos veiklos. Skyriaus darbuotojai atlieka ir funkcijas, kurios tiesiogiai turėtų būti priskiriamos miesto eismo organizavimo specialistams (pvz. automobilių stovėjimo mokėjimo automatų priežiūros organizavimas ir kontrolė), keleivinio transporto kontrolės tarnybai. Galima pastebėti, kad nepilnai atliekamas duomenų apie keleivių srautus, transporto priemonių apkrovimą surinkimas ir sisteminimas (nėra sukurta elektroninė duomenų bazė), keleivinio kelių transporto priemonių kontrolės organizavimas ir vykdymas atliekamas fragmentiškai, maršrutų planavimas ir maršrutų grafikų sudarymui netaikomos informacinės technologijos – skyriaus specialistai neaprupinti programine įranga, kompiuterinėmis planavimo programomis (pvz. Geografinė

informacinė programa (GIS), kompiuterinė eismo tvarkaraščių planavimo programa „Pikas“ ir pan.). Tokiu būdu nepilnai pasiekiamas pagrindinis viešojo keleivinio transporto organizavimo ir administravimo tikslas- užtikrinti kokybišką keleivių vežimą.

2.8. Miesto viešojo transporto teisinis reguliavimas

Keleivių vežimą reglamentuoja Kelių transporto kodeksas, Keleivių ir bagažo vežimo kelių transportu taisyklės, Leidimų vežti keleivius reguliaraus susisiekimo kelių transporto maršruto išdavimo ir naudojimosi taisyklės, Keleivių vežimo lengvaisiais automobiliais-taksi taisyklės, Autobusų stočių veiklos nuostatai, reikalavimai gatvėms ir keliams, kuriais vyksta reguliarius keleivinio transporto eismas, Tarptautinės keleivių vežimo kelių transportu taisyklės, Transporto veiklos įstatymas, Ekipažo darbo taisyklės ir normatyvai.

Keleivinio kelių transporto veiklą reguliuojančius dokumentus galima suskirstyti taip (Butkevičius, 2005):

- tarptautiniai dokumentai;
- Lietuvos Respublikos įstatymai;
- Lietuvos Respublikos vyriausybės dokumentai;
- Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro įsakymais patvirtinti dokumentai.

Lietuvos Respublikos kelių transporto kodeksas (Žin.,1996, Nr. 119-2772), kuris reguliuoja keleivių, bagažo vežimų organizavimą ir vykdymą, vežimų valstybinį valdymą ir kontrolę, atsakomybę už turtinę žalą, nustato keleivių vežimo maršrutų rūšis, keleivių teises bei pareigas.

Lietuvos Respublikos Transporto veiklos pagrindų įstatymas (Žin., 2002, Nr. 29-1034), nustatantis Lietuvos Respublikos transporto viešojo administravimo, vežėjų (operatorių) ir transporto infrastruktūros valdytojų veiklos, valstybės pagalbos plėtojant transporto infrastruktūrą ir jos valdymo bendruosius principus, transporto infrastruktūros valdytojų teisinį statusą, jų santykius su transporto infrastruktūros savininkais bei naudotojais, visuomenės aptarnavimo įsipareigojimų, viešojo transporto infrastruktūros valdymo ir plėtros, saugaus eismo užtikrinimo ir kitų su transporto veikla susijusių santykių reglamentavimo pagrindus. LR Transporto veiklos pagrindų įstatymas nustato ir pagrindinius visuomenės aptarnavimo įsipareigojimų vykdymo sutarčių sudarymo principus, kurios apima nuostolių, patirtų, nepalankiomis rinkos sąlygomis, teikiant visuomenei būtinas paslaugas, kompensavimą.

LR Transporto lengvatų įstatymas (Žin., 2000, Nr. 32-890) nustato asmenų, kuriems teikiamos važiavimo keleiviniu transportu lengvatos, kategorijas, lengvatų rūšis, išlaidų keleiviniam transportui kompensavimą ir vežėjų negautų pajamų, susijusių su lengvatų taikymu, kompensavimo tvarką ir

šaltinius. Vežėjai turi teisę gauti kompensacijas už pajamas, kurias jie būtų gavę, jei keleiviai būtų apmokestinami nesumažintais tarifais. Remiantis šiuo įstatymu, Šiaulių miesto savivaldybėje taikomos dviejų dydžių lengvatos keleiviniame kelių transporte vienkartiniais ir mėnesiniams vardiniams važiavimo bilietams: 50 proc. ir 80 proc.

Lengvatos pagal LR Transporto lengvatų įstatymo 8 str. 4 p. dėl važiavimo vietinio (miesto ir priemiestinio) reguliaraus susisiekimo autobusais lengvatų, nustatytų minėto įstatymo 5 str. 1, 2, 5, 6 ir 7 dalyse, yra kompensuojamos iš savivaldybių išdavusių šiems vežėjams leidimus vežti keleivius vietinio (miesto ir priemiestinio) reguliaraus susisiekimo autobusais biudžeto.

Mokesčių už važiavimą viešuoju transportu dydis yra sprendžiamas Šiaulių miesto savivaldybėje, o LR Vyriausybė sprendžia, kas turi teisę į mažesnius mokesčius už važiavimo viešuoju miesto transportu ir mokesčio sumažinimo procentus.

2002 12 23 LR Vyriausybės nutarimas Nr. 2090 „Dėl kelių transporto veiklos licencijavimo taisyklių“ (Žin., 2002, Nr. 124 – 5664) numato esminius reikalavimus, taikomus keleivių ir krovinių vežimo veiklai vykdyti įsigijimui. Šios taisyklės nustato licencijų rūšis, naudojimosi jomis sąlygas, licencijų ir licencijų kortelių vežti keleivius ir krovinius išdavimo, jų galiojimo sustabdymo, galiojimo sustabdymo panaikinimo ir licencijų galiojimo panaikinimo tvarką, taip pat svarbiausius reikalavimus, kurių privalo laikytis ūkio subjektai, vežantys keleivius ir krovinius už atlyginimą.

Licencija – leidimas vežėjui vežti keleivius arba krovinius už atlyginimą. Keleiviams vežti licencija (leidimas) reikalinga, kai vežama:

- 1) lengvaisiais automobiliais taksi;
- 2) lengvaisiais automobiliais reguliariais reisais – iki 2002 m. birželio 30 d.;
- 3) lengvaisiais automobiliais užsakomaisiais reisais;
- 4) autobusais (Lietuvos Respublikos kelių transporto kodeksas).

2006 m. vasario 14 d. Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro įsakymas Nr. 3-62 „Dėl leidimo vežti keleivius reguliaraus susisiekimo kelių transporto maršrutais išdavimo“ (Žin., 2006, Nr.23-768) nustato leidimų vežti keleivius vietinio (miesto ir priemiestinio) bei tolimojo reguliaraus susisiekimo kelių transporto maršrutais išdavimo sąlygas, reikalavimus vežėjams, vežėjų pareigas, teises ir atsakomybę už šių taisyklių reikalavimų nevykdymą. Vadovaujantis šiomis taisyklėmis leidimus vežti keleivius vietinio (miesto ar priemiesčio) reguliaraus susisiekimo maršrutais išduoda atitinkamų savivaldybių institucijos arba jų įgaliotos įstaigos.

Leidimus vežti keleivius tolimojo reguliaraus susisiekimo maršrutais išduoda Valstybinė kelių transporto inspekcija

Vežėjų (operatorių) parinkimo visuomenės aptarnavimo įsipareigojimams vykdyti konkurso organizavimo ir visuomenės aptarnavimo sutarčių sudarymo ir nutraukimo tvarka (Žin., 2003, Nr. 86-3910), patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. rugsėjo 4 d. nutarimu Nr. 1132, ir kuri reglamentuoja transporto vežėjų (operatorių) parinkimo visuomenės aptarnavimo įsipareigojimams vykdyti konkurso organizavimą ir nustato pagrindinius visuomenės aptarnavimo sutarčių sudarymo ir nutraukimo reikalavimus, taip pat įtvirtinamas lygiateisiškumo, nediskriminavimo, skaidrumo principų privalomumas vykdant Tvarkoje nustatytą veiklą. Šioje Tvarkoje nustatytos institucijos, turinčios kompetenciją priimti sprendimus dėl visuomenės aptarnavimo įsipareigojimų vykdymo, konkurso organizavimo, sutarčių sudarymo ir kitų klausimų, susijusių su vežėjų (operatorių) parinkimu. Tokios institucijos yra: Susisiekimo ministerija bei savivaldybių vykdomosios institucijos. Konkurso sąlygas nustato kompetentinga institucija. Pasirinkus operatorių, sudaroma Maršruto aptarnavimo sutartis, kuri suteikia teisę vežėjui vykdyti keleivių vežimo veiklą įskaitant teisę gauti leidimą vykdyti vežimo veiklą vietos susisiekimo maršrutu. Sutarties galiojimo laikotarpis turi būti ne ilgesnis kaip 3 metai. Leidimo teikti paslaugas vietos susisiekimo maršrutu galiojimas sutampa su Maršruto aptarnavimo sutarties galiojimo laikotarpiu. Leidimas yra neatsiejama Maršruto aptarnavimo sutarties dalis. Įmonė, norinti eksploatuoti maršrutą privalo turėti:

- įmonės licenciją verstitis viešojo transporto veikla;
- transporto priemonių licencijas;
- leidimą maršrutui;
- sutartį su savivaldybe.

Keleivių ir bagažo vežimo kelių transportu taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos 1997 m. balandžio 15 d. įsakymu Nr. 130. Šiose taisyklėse numatytos kelių transporto verslininkų, naudojančių transporto priemones keleiviams vežti (vežėjų), ir asmenų, besinaudojančių transporto priemonėmis (keleivių), teisės, pareigos bei atsakomybė, taip pat vežimo organizavimo bei vykdymo tvarka. Taisyklėse įtvirtintas imperatyvus jų pobūdis reiškia, kad šios Taisyklės yra privalomos visoms savivaldybėms, visiems vežėjams, ekipažams ir keleiviams ir yra taikomos keleivių vežimui keleivinio transporto priemone.

Reikalavimai gatvėms ir keliams, kuriais vyksta reguliarus keleivinio transporto eismas (Žin., 1996 Nr. 50-1210) patvirtinti Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 1996 m. balandžio 8 d. įsakymu Nr. 165. Šiame dokumente reglamentuoti reikalavimai keleivinio transporto stotelių skirtų aptarnauti keleiviams miestuose įrengimui ir priežiūrai, taip pat reikalavimai keliams ir gatvėms

Taip pat kelių transportas remiasi tarptautinėmis sutartimis, kurios pasirašytos tarp dviejų valstybių ir į jas yra įtraukiamos taisyklės, kurių nėra LR taisyklėse (Butkevičius, J. 2005).

Šiaulių miesto savivaldybėje keleivių vežimas viešuoju transportu reglamentuojamas ne tik vyriausybinių lygmens teisės aktais, bet ir lokaliniais, kuriuos priima ir tvirtina savivaldybės administracija. Įgyvendinant Lietuvos Respublikos Seimo priimtus įstatymus, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimus, ministrų įsakymus Savivaldybės pagal savo kompetenciją priima lokalius teisės aktus, konkretinančius minėtuosius teisės aktus.

Siekiant operatyviai spręsti viešojo transporto problemas Šiaulių mieste, Savivaldybės administracijoje yra sudaryta Miesto keleivinio kelių transporto komisija (toliau – Komisija), kuri yra Savivaldybės administracijos direktoriaus patariamasis organas, teikiantis siūlymus ar išvadas miesto viešojo transporto klausimais. Miesto keleivinio kelių transporto nuostatuose, patvirtintuose 2007 m. gegužės 3d. Šiaulių miesto savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. A-606 įtvirtinta Komisijos paskirtis, funkcijos, teisės bei darbo organizavimo tvarka.

Remiantis Kelių transporto veiklos licencijavimo taisyklėmis Šiaulių miesto savivaldybės administracijos Miesto infrastruktūros skyriaus vedėjas 2007 m. sausio 29 d. įsakymu Nr. IF-1 patvirtino Licencijų kortelių vežti keleivius autobusais, maršrutiniais taksi Šiaulių miesto susisiekimo maršrutais ir lengvaisiais automobiliais taksi išdavimo tvarką, kuri įtvirtina licencijų kortelių išdavimo mechanizmą, terminus, numato reikalingų pateikti dokumentų sąrašą, atsisakymo išduoti arba pratęsti licencijos korteles priežastis, nustato transporto priemonės apžiūros tvarką.

Šiaulių miesto savivaldybės administracijos keleivinio kelių transporto kontrolierių darbo nuostatai (toliau – Nuostatai), patvirtinti 2005 m. sausio 17 d. Šiaulių miesto savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. A-43, kuriuose įtvirtinama pagrindinė savivaldybės keleivinio transporto kontrolierių kompetencija ir paskirtis.

3. UAB „BUSTURAS“ MIESTO VIEŠOJO TRANSPORTO PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMAS

3.1. Tyrimo metodologija

Šiame skyriuje yra pristatomi atlikto tyrimo parametrai ir pagrindžiamas tyrimo instrumentas. Valackienės ir Mikėnės (2008) teigimu, socialinis tyrimas yra sistema logiškai nuoseklių metodologinių, metodinių ir organizacinių – techninių procedūrų, atspindinčių vieną tikslą – duomenų apie tiriamąjį reiškinį ar procesą gavimą.

Visą mokslinio tyrimo procesą santykinai galima būtų suskirstyti į keturis pagrindinius etapus (Kardelis 2007):

1. Pasiruošimas tyrimui. Šis etapas susijęs su tyrimo planavimu arba, kitaip tariant, – tai tyrimo (temos) metodologinis pagrindimas. Jame išskiriama:

- a) literatūros studijavimas;
- b) temos formulavimas;
- c) tyrimo problemos (tiriamąjo klausimo) aptarimas;
- d) tyrimo objekto apibūdinimas;
- e) hipotezės formulavimas;
- f) tyrimo tikslo ir uždavinių nusakymas.

2. Tyrimo proceso organizavimas (tyrimo metodų ir procedūrų aptarimas, tiriamųjų kontingento - imties tūrio parinkimas ir kiti klausimai).

3. Empirinių duomenų rinkimas.

4. Tyrimo duomenų apdorojimas.

Esamos situacijos įvertinimas dėl padidėjusio keleivių dėmesio paslaugos kokybei bei siekimas nustatyti, kokia yra viešojo transporto kokybė Šiaulių mieste, reikalauja atlikti keleivių patirties, (ne) pasitenkinimo ir nusiskundimų viešajame transporte tyrimą. Todėl šito tyrimo problema apibrėžiama probleminiu klausimu - **Ar Šiaulių miesto keleivius tenkina UAB „Busturas“ teikiamos miesto viešojo transporto paslaugos?**

Miesto keleivių nuomonėms bei vertinimams tirti buvo pasirinktas apklausos tyrimo metodas. Taikant šį metodą per trumpą laiką ir su nedidelėmis lėšų sąnaudomis galima apklausti daug respondentų. Apklausos metodas lengvai formalizuojamas – tai palengvina surinktų duomenų analizę (Virvilaitė *et al.*, 2011).

Išskiriamos šios apklausos rūšys: anketinė apklausa, interviu, anketinė apklausa paštu; telefoninė apklausa, apklausa per masines komunikacijos priemones (Kardelis 2007).

Anketinė apklausa yra plačiausiai taikomas tyrimo metodas. Anketą sudaro grupė tarpusavyje susijusių klausimų, į kuriuos reikia gauti apklausiamų asmenų (respondentų) atsakymus. Anketavimo procedūros metu respondentui pateikiamas fiksuotas klausimų rinkinys. Informacija yra renkama naudojant standartines procedūras, kuriomis kiekvienas asmuo vienodu būdu atsako į tuos pačius klausimus. Anketavimo tikslas nėra sužinoti atskiro asmens nuomonę, tačiau sudaryti bendrą visos populiacijos apibūdinimą (Virvilaitė *et al.* 2011).

Luobikienės (2006) teigimu, anketinė apklausa turi privalumų: 1) Ji užtikrina pakankamą atrankos dydį; 2) Šimtaprocentinis arba artimas jam anketų gražinimo lygis; 3) Anketavimas trumpiau trunka ir yra pigesnis nei interviu.

Be išvardintų privalumų anketinis metodas turi ir trūkumų: 1) Respondentai būgštauja, kad jų asmenybė bus identifikuota, todėl jų atsakymų patikimumas kartais nežinomas; 2) Aplinkos įtaka (Luobikienė, 2006).

Anketos klausimai skirstomi į tris grupes (Virvilaitė *et al.* 2011):

1. *Dichotominiai* – klausimai, į kuriuos galima atsakyti tik „taip arba ne“. Kartais jie patikslinami papildomu klausimu: „jei taip, tai kodėl?“ Į šį klausimą tikimasi savarankiško atsakymo

2. *Atviri* – tai klausimai, kurie numato laisvos formos atsakymą. Pateikiant šio tipo klausimus galima gauti išsamią informaciją, tačiau gaunama informacija yra kokybinė, todėl didelės apimties apklausose tokių klausimų skaičius turėtų būti minimalus.

3. *Uždari* – klausimai, numatantys keletą paruoštų atsakymų. Išrenkamas tas, kuris atitinka apklausiamojo nuomonę. Rekomenduotini ne mažiau kaip keturi atsakymų variantai. Kartais anketose pateikiami uždari klausimai, kuriuose atsakymus reikia sunumeruoti pagal svarbą.

Pagal atsakymų formą anketoje naudojami visų trijų grupių klausimai. Uždaro tipo klausimų anketoje yra daugiausia, nes anot Tidikio (2003), uždaro tipo klausimai yra vertingesni, nes jie nėra subjektyvūs, orientuoja atsakantįjį į daugumos priimtinius variantus, padeda išryškinti klausimo esmę. Uždari klausimai leidžia tiksliau interpretuoti atsakymus. Atviri klausimai taikomi tuomet, kai tyrėjas iš anksto negali numatyti ir sugrupuoti respondentų atsakymų.

Sudarytoje apklausos anketoje buvo naudojamos dviejų tipų skalės: *nominalinė* ir *ranginė*. Nominalinė skalė naudojama tada, kuomet siekiama gauti objektyvius duomenis apie respondentą. Pavyzdžiui, įvertinamas amžius, lytis, šeimyninė padėtis, darbinės ar kitokios veiklos pobūdis, išsilavinimas ir kiti kokybiniai rodikliai. Ranginė skalė – tai duomenų grupavimo būdas, kai visi atsakymai eina griežtai didėjančia ar mažėjančia tvarka.

Atliekant tyrimą ir sprendžiant analizuojamą problemą, būtina suformuluoti tyrimo tikslą. Tyrimo tikslo iškėlimas leidžia užtikrinti mokslinės paieškos pagrindinių uždavinių sprendimo

nuoseklumą, nubrėžia tyrimo strategiją, t.y. bendrą ieškojimų kryptį, nukreipia tyrimą reikiama linkme (Valackienė, Mikėnė, 2008).

Tyrimo tikslas. Išanalizuoti UAB „Busturas“ teikiamų miesto viešojo transporto paslaugų kokybę. Atliktas tyrimas yra kokybinio pobūdžio, kadangi apklausos metu buvo renkama informacija apie nuomones ir požiūrius. Kokybinis tyrimas metodologiniu požiūriu leidžia geriausiai įvertinti Šiaulių miesto, viešojo transporto paslaugų kokybę.

Kokybinių tyrimų metodai yra lankstūs, nes orientuoti į interpretaciją, o ne į matavimus; į procesą, o ne į išvadą; atkreipia dėmesį į situacijas ir elgesio ryšį, kuris daro didžiausią įtaką patirties formavimui (Kardelis, 2007).

Šio tyrimo uždaviniai: 1) Ištirti klientų nuomonę apie paslaugų kokybę, atliekant anketinę apklausą; 2) Apdoroti ir išanalizuoti tyrimo metu surinktus duomenis; 3) Nustatyti paslaugos gerinimo kryptis, remiantis tyrimo rezultatais,.

Tyrimo objektas. UAB „Busturas“ teikiamos miesto viešojo transporto paslaugos.

Tyrimo organizavimas ir imtis. Tyrimas atliktas 2012 m. kovo – balandžio mėnesiais (4 priedas) Šiaulių mieste ir buvo grindžiamas tiriamųjų savanoriškumo ir tyrimo anonimiškumo principais. Anketa patalpinta tinklalapyje www.Apklausa.lt (nuoroda: <http://apklausa.lt/f/-uab-busturas-miesto-viesojo-transporto-paslaugu-kokybes-tyrimas-l8g4tme/answers/new.fullpage>), taip pat nuoroda į anketą buvo viešinama Šiaulių miesto savivaldybės internetiniame tinklalapyje transporto skiltyje (<http://siauliai.lt/transportas/index.php?shownews=1&cat=19>). Buvo pasirinkta atsitiktinė respondentų atranka, tačiau pasirinktos 5 tikslinės grupės (dirbantieji, studentai, moksleiviai, pensininkai, bedarbiai). Vienas svarbiausių tyrimo imties sudarymo reikalavimų yra imties reprezentatyvumas. Nors mokslinėje literatūroje aprašoma, kaip parinkti tiriamuosius asmenis, tačiau iš esmės visi jie remiasi vienu pagrindu – imties atsitiktinumo principu, t.y. visi populiacijos elementai turi turėti vienodas galimybes patekti į imtį. Imtis reprezentatyvi, jei ji atspindi tiriamos problemos galimų reikšmių proporcijas populiacijoje (Kardelis, 2007). Bendras apklausiamųjų skaičius (imties dydis) nustatytas remiantis V. I. Paniotto formule vienpakopei apklausai (Kardelis, 2007). Norint, kad tyrimo duomenys būtų validūs, ši formulė yra pritaikyta skaičiavimui, kai tikimybė yra 0,954:

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

n = reikiamų respondentų skaičius;

Δ = paklaida (Δ = 0,07) (didžiausia leistina paklaida 8 %);

N = tiriamos visumos skaičius.

Statistikos departamento duomenimis 2011-07-01 Šiauliuose gyveno 119858 gyventojai. Daroma prielaida, jog viešuoju transportu naudojasi 30 % gyventojų (N=35957). Pagal V. I. Paniotto formulę $n=1/((0,07)^2+1/35957) = 1/(0,0049 + 0,0000278) = 1/0,0049278 = 203$. Pagal apskaičiuotą imtį, tyrime turėjo dalyvauti ne mažiau kaip 203 respondentai. Apklausoje dalyvavo 228 respondentai, todėl galima teigti, kad atlikto tyrimo imtis yra reprezentatyvi.

Tyrimo instrumento struktūra: Tyrimui atlikti sudaryta anoniminė anketa, kuri susideda iš dviejų blokų. Respondentams pateikiama 14 uždarų klausimų, 4 dichotominiai ir 2 atviro tipo. Anketos pavyzdys pateiktas 5 priede. Toliau trumpai pristatomos visos anketos dalys (7 lentelė).

7 Lentelė

Tyrimo anketos struktūra

Įvadinė anketos dalis	Respondentams buvo nurodyta, kas atlieka tyrimą, joje pateikiami anketos tikslai, kur bus panaudojami gauti rezultatai. Taip pat pabrėžiamas respondento svarbus dalyvavimas šioje apklausoje bei užtikrinamas jo anonimiškumas.
Socialinis - demografinis blokas.	Šią anketos dalį sudaro penki uždari klausimai, kurių paskirtis - nustatyti respondentų demografinius duomenis (amžius, išsilavinimas, socialinė padėtis). Taip pat bus tirama kokią miesto transporto rūšį respondentai renkasi ir kaip dažnai ja naudojasi. Gauti atsakymai į šiuos klausimus padės atlikti išsamesnę surinktų duomenų analizę. Taip pat pirmieji pradiniai, lengvesni klausimai padeda respondentams pamažu įsitraukti į darbą.
Diagnostinis blokas.	Diagnostinis blokas sudarytas remiantis Grönroos (2001) paslaugų kokybės vertinimo modeliu ir paslaugos kokybės vertinimo kriterijais bei buvo remiamasi Servqual metodika. Šie modeliai buvo pasirinkti todėl, kad geriausiai atspindės tiriamo objekto kokybę. Atliekant teikiamų paslaugų kokybės vertinimo tyrimą Servqual metodas yra modifikuojamas ir išplėtojamas į konkretesnius teiginius, kurie padeda išsiaiškinti, ko klientai tikisi iš paslaugos ir kaip jas vertina. Diagnostinio bloko klausimai sudaryti norint ištirti funkcinę ir techninę kokybę. Ši dalis suskirstyta į 15 klausimų, kuriais siekiama sužinoti respondentų nuomonę apie veiksnius lemiančius jų apsisprendimą rinktis viešąjį transportą, nepasitenkinimo priežastis, įvertinti viešojo transporto prieinamumą, patikimumą bei pasitikėjimą viešuoju transportu. Jie buvo formuluojami atsižvelgiant į užsibrėžtą tikslą, iškeltus uždavinius

Pirmiausia, buvo atliktas žvalgomasis tyrimas, kurio metu buvo apklausta 15 žmonių, po 3 iš kiekvienos socialinės grupės. Šio tyrimo tikslas buvo patikrinti anketos reprezentatyvumą, anketos klausimų suprantamumą. Žvalgomojo tyrimo tikslas yra patikrinti ar anketos klausimai leidžia gauti atsakymus į probleminį klausimą. Respondentai nusiskundimų ir pastabų dėl anketos klausimų neturėjo, todėl galima daryti išvadą, jog tyrimo anketa yra suprantama.

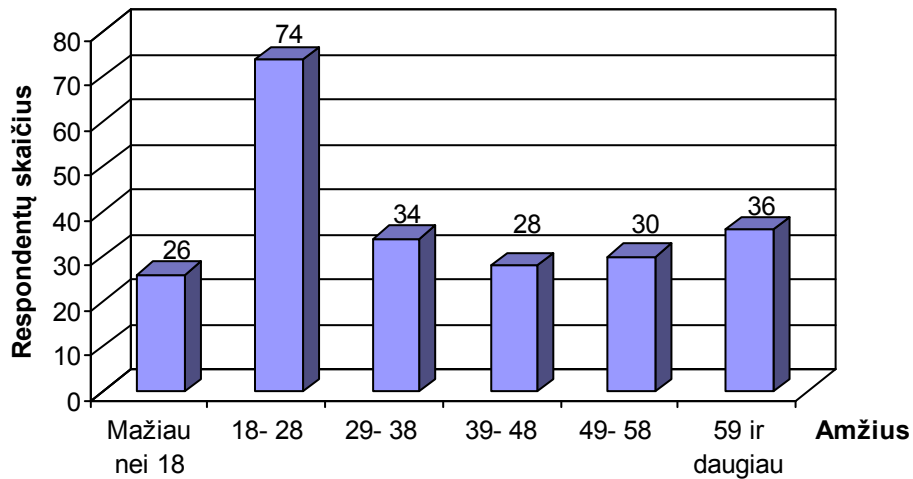
Tyrimo rezultatai buvo apdorojami SPSS programa bei MS Excel programa. Atsakymų variantai buvo koduojami skaitmenimis, remiantis Grönroos sudarytu paslaugų kokybės vertinimo lygių modeliu. Išskiriami keturi vertinimo lygiai: labai geras, geras, patenkinamas, blogas.

3.2. Respondentų demografiniai duomenys

Magistro baigiamajame darbe buvo atlikta mokslinės literatūros analizė ir remiantis ja, parengtas tyrimo instrumentas, kuriuo siekiama išsiaiškinti miesto viešojo transporto naudotojų nuomonę apie UAB „Busturas“ teikiamų miesto viešojo transporto paslaugų kokybę. Gautų duomenų analizė pateikiama šiame ir kituose darbo poskyriuose.

Šioje dalyje bus trumpai apibūdinami demografiniai – socialiniai respondentų duomenys. Respondentų demografinius duomenis būtina įvertinti tam, kad apklausa būtų išsami ir kokybiška. Todėl respondentų buvo klausama koks jų amžius, išsilavinimas, socialinė padėtis. Visi šie duomenys padeda identifikuoti viešojo transporto paslaugų vartotoją, išsamiau atskleisti, kaip paslaugų kokybę vertina atskiros amžiaus grupės bei skirtingą socialinę padėtį užimantys respondentai.

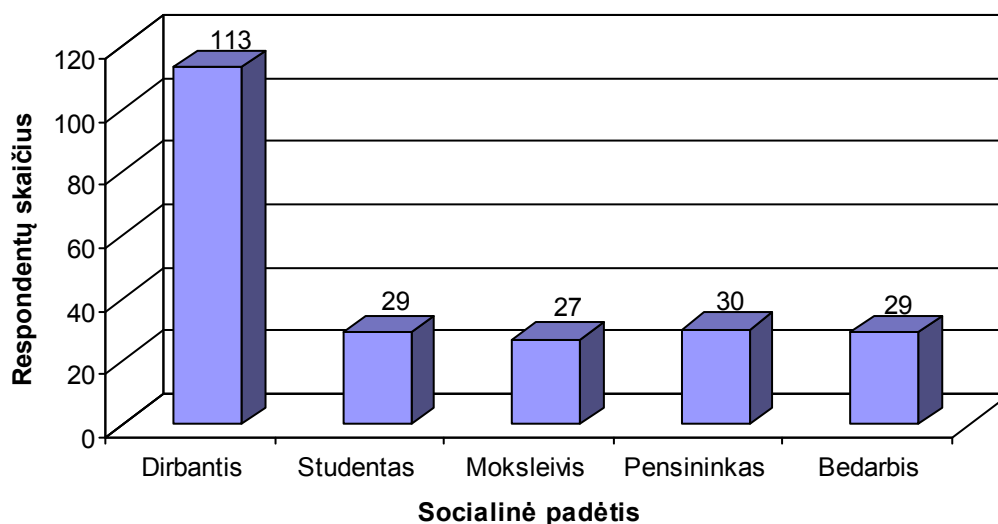
Išanalizavus anketinės apklausos duomenis paaiškėjo, kad apklausoje dalyvavo 228 respondentai. Kaip matoma 16 paveiksle apklausoje dalyvavusių respondentų amžius daugiausiai 18-28 metų. Apklausoje dalyvavo panašus skaičius respondentų, kurių amžius 29-38 metų bei 59 ir daugiau metų. Taip pat paaiškėjo, kad apklausoje mažiausiai dalyvavo respondentų, kurių amžius iki 18 metų. Šitoks apklaustųjų pasiskirstymas pagal amžių rodo tai, jog viešoju transportu dažniausiai naudojami žmonės, kurie turi lengvatas viešojo transporto bilietams, tai yra moksleiviai, studentai ir vyresnio amžiaus žmonės.



16 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių

Reikėtų atkreipti dėmesį į tai, kad daugiausia respondentų turi aukštąjį išsilavinimą, net 40,4 %. Vienodai pasiskirstė respondentai turintys aukštesnįjį ir spec. vidurinį išsilavinimą. Šį išsilavinimą turinčių respondentų skaičius yra 18,4 %. Vidurinį išsilavinimą teigė turintys 14,9 % apklausoje dalyvavusių respondentų. 7,9 % respondentų pažymėjo, jog yra įgiję aukštąjį neuniversitetinį, pagrindinį ar pradėję, bet nebaigę aukštojo mokslo.

Atliekant apklausą buvo siekiama išsiaiškinti respondentų socialinę padėtį. Atliekant tyrimą, kuriuo siekiama išsiaiškinti UAB „Busturas“ teikiamų miesto viešojo transporto paslaugų kokybę, labai svarbu išsiaiškinti respondentų socialinę padėtį, nes pastaroji gali daryti įtaką viešojo transporto pasirinkimui bei vertinimui. Anketoje buvo išskirtos 5 socialinės grupės: dirbantis, studentas, moksleivis, pensininkas ir bedarbis. Respondentų pasiskirstymas pagal socialinę padėtį pateikiamas 17 paveiksle. Analizuojant anketos atsakymų duomenis išsiaiškinta, kad daugiausia apklausoje dalyvavusių respondentų buvo dirbantys. Dirbantys respondentai sudaro 49,56 %. Kitų socialinių grupių pasiskirstymas yra tolygus ir svyruoja nuo 11,84 % iki 13,16 % apklausoje dalyvavusių respondentų skaičiaus. Tad, kaip matoma 17 paveiksle, studentų ir bedarbių apklausoje dalyvavo po 12,72 %, moksleivių tik – 11,84 %, pensininkų – 13,16 %. Tyrime dalyvavusių respondentų pasiskirstymą pagal socialinę padėtį lyginant su statistikos departamento duomenimis galime pastebėti, jog tyrime dalyvavę respondentai iš dalies reprezentuoja miesto gyventojų struktūrą.



17 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal socialinę padėtį

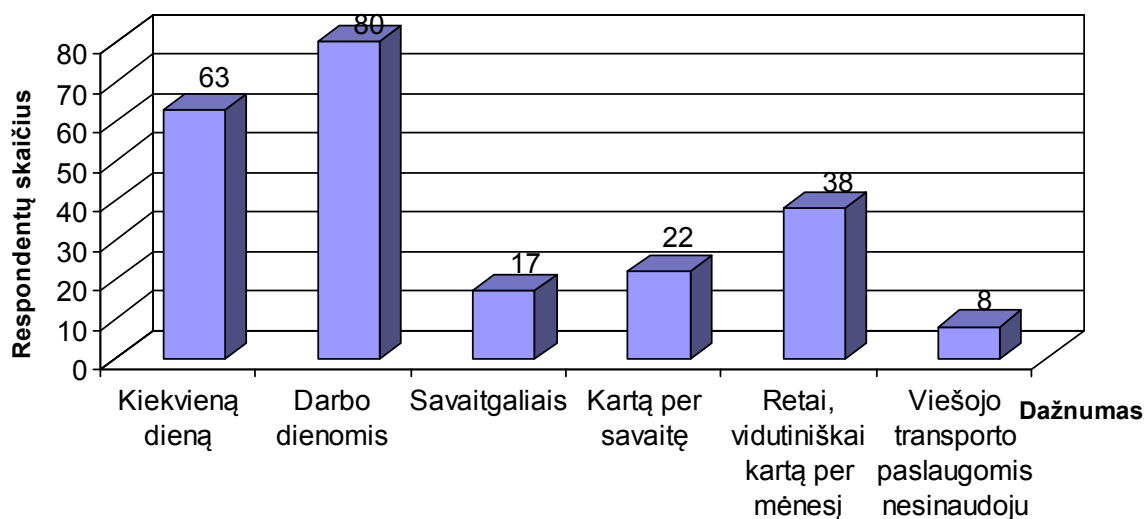
Analizuojant anketos atsakymų duomenis paaiškėjo, kad pakankamai didelė dalis respondentų naudojami viešuoju transportu. Net 75 % pastarųjų naudojami miesto autobusais. Tačiau pakankamai maža dalis respondentų naudojami maršrutiniais taksi (mikroautobusais) (3,9 %). Taip pat nemaža dalis respondentų naudojami nuosavu automobiliu - 18,9 %. Tik 2,2 % respondentų pasirinko kitą atsakymo variantą. Pastarųjų transporto priemonės pasirinkimas buvo – dviratis.

Siekiant išsiaiškinti transporto priemonės pasirinkimo galimybes buvo analizuojama ir lyginama, kokia yra priklausomybė tarp socialinės padėties ir transporto priemonės pasirinkimo. Analizuojant 8 lentelės duomenis pastebėta, jog 62,83 % (n=71) apklausoje dalyvavusių dirbančiųjų dažniausiai renkasi keliones miesto autobusais. Nuosavus automobilius renkasi 28,32 % (n=32) dirbančių respondentų. Tai sudaro net 74,42 % visų besinaudojančių nuosavu automobiliu respondentų. Remiantis šiais duomenimis, galima teigti, kad nuosavus automobilius, kaip susisiekimo priemonę, dažniausiai renkasi dirbantys. 68,97 % (n=20) apklausoje dalyvavusių studentų dažniausiai renkasi miesto autobusus. Atlikta duomenų analizė parodė, jog visi apklausoje dalyvavę moksleiviai dažniausiai naudojami miesto autobusais. Tai galima paaiškinti tuo, jog moksleiviai pirmiausia neturi teisės vairuoti automobilį bei jie naudojami 80 % lengvata mėnesiniams bilietams įsigyti. Galima pastebėti, kad pensininkai taip pat dažniausiai renkasi miesto autobusus (net 96,67 %). Bedarbiai, panašiai kaip ir pensininkai bei moksleiviai, dažniausiai renkasi miesto autobusus.

Transporto priemonės pasirinkimas atsižvelgiant į socialines grupes

	Miesto autobusus	Maršrutinius taksi (mikroautobusus)	Nuosavą automobilį	Kitas variantas	Viso
Dirbantis	71	6	32	4	113
Studentas	20	1	7	1	29
Moksleivis	27	0	0	0	27
Pensininkas	29	1	0	0	30
Bedarbis	24	1	4	0	29
Viso	171	9	43	5	228

Atliekant apklausą buvo labai svarbu išsiaiškinti kaip dažnai respondentai naudojami viešojo transporto paslaugomis. Atlikta duomenų analizė parodė, jog dauguma respondentų naudojami viešuoju transportu darbo dienomis (35,1 %) arba kiekvieną dieną (27,6 %) (18 paveikslas). Tokie tyrimo rezultatai patvirtina bei papildo teiginį, jog daugiausia miesto autobusais naudojami dirbantys respondentai, nes 17 paveiksle (viršuje) galime pastebėti, kad miesto viešuoju transportu dažniausiai naudojami būtent ši socialinė žmonių grupė. Atlikta duomenų analizė parodė, jog 16,7 % respondentų viešojo transporto paslaugomis naudojami vidutiniškai kartą per mėnesį, o 9,6 % respondentų kartą per savaitę. 18 paveiksle matoma, jog savaitgaliais naudojami viešuoju transportu 7,5 % respondentų.



18 pav. Naudojimosi viešuoju transportu dažnumas

Toks pakankamai dažnas (62,72 % respondentų naudojami viešuoju transportu darbo arba kiekvieną dieną) respondentų naudojimas miesto autobusais leidžia daryti prielaidą, jog respondentų nuomonė apie atliktą UAB „Busturas“ teikiamų miesto viešojo transporto paslaugų kokybės tyrimą yra reikšminga ir apibūdina miesto autobusų teikiamų paslaugų kokybę.

3.3. UAB „Busturas“ teikiamų miesto viešojo transporto paslaugų kokybės vertinimo analizė

Šioje tyrimo dalyje nagrinėtos respondentų nuomonės apie UAB „Busturas“ teikiamų miesto viešojo transporto paslaugų kokybę. Kaip teorinėje dalyje paslaugos kokybė yra paslaugos savybių, lemiančių jos tinkamumą ir tenkinanti numatomus vartotojo poreikius, visuma.

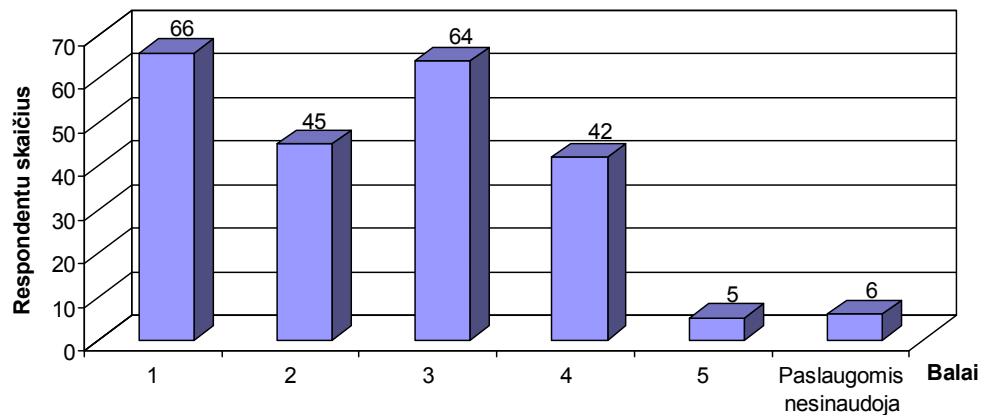
Siekiant ištirti UAB „Busturas“ teikiamų miesto viešojo transporto paslaugų kokybę buvo analizuojama funkcinė ir techninė kokybė. Vartotojas, vadovaudamasis atitinkamais kriterijais, vertina ne tik galutinį paslaugos rezultatą, bet ir visą jos teikimo procesą. Būtent paslaugos teikimo būdas sudaro funkcinės kokybės esmę. Respondentų prašyta įvertinti paslaugos prieinamumo, suderinamumo, patikimumo, kuris apibūdina paslaugos atlikimo laiką, pasitikėjimo, kurį apibūdina, kaip klientai vertina saugumą, kriterijus. Techniniams kriterijams priskiriama komfortabilumas, estetika, tvarkingumas, paslaugos atlikimo greitis.

Pirmiausia buvo ištirti veiksniai, kurie nulemia respondentų apsisprendimą rinktis miesto autobusus. Buvo išskirti 6 veiksniai (9 lentelė), kurie daro įtaką renkantis viešąjį transportą ir buvo įvertinami nuo 1 iki 5 balų (1 – mažiausia įtaka, 5 – didžiausia) šie veiksniai. Analizuojant anketos atsakymų duomenis paaiškėjo, jog pagrindinis veiksnys lemiantis respondentų apsisprendimą yra priimtina kaina už paslaugas. Šiam veiksniai 5 balus skyrė 42,54 % respondentų. 15,79 % respondentų priimtina kainą vertina kaip pakankamai svarbų veiksnį ir skiria 4 balus. Antras pagal reikšmingumą veiksnys, respondentų nuomone, yra tinkamas viešojo transporto stotelių išdėstymas. 30,26 % respondentų skiria šiam veiksniai 5 balus, o 31,57 % respondentų skiria 4 balus. Respondentų nuomone, patogus viešojo transporto tvarkaraštis yra sekantis veiksnys, kuris nulemia apsisprendimą rinktis viešojo transporto paslaugas. Šį veiksnį vertino 5 balais 21,05 % respondentų. Net 38,6 % respondentų patogų viešojo transporto tvarkaraštį vertina kaip pakankamai svarbų veiksnį ir skiria 4 balus. Atlikta duomenų analizė parodė, jog susisiekimo greitis nėra pagrindinis veiksnys lemiantis viešojo transporto pasirinkimą. Šį veiksnį aukščiausia balų suma įvertino 17,1 % respondentų. Kitus du veiksnius (saugi kelionė ir patogus, komfortiškas važiavimas) respondentai vertina kaip mažiausiai reikšmingus pasirenkant viešojo transporto paslaugas. Veiksnį saugi kelionė aukščiausiu balu įvertino 14,91 % respondentų, patogus komfortiškas važiavimas - 13,16 % respondentų. Šie veiksniai yra labiausiai neutralūs pasirenkant viešąjį transportą, nes daugiausia respondentų vertino juos 3 balais.

Veiksniai, nulemiantys apsisprendimą rinktis viešąjį transportą

Veiksniai	Balai					Viso
	1	2	3	4	5	
Priimtina kaina	23	22	50	36	97	228
Saugi kelionė	13	28	68	85	34	228
Patogus, komfortiškas važiavimas	29	42	78	49	30	228
Greitas susisiekimas	18	36	79	56	39	228
Patogus viešojo transporto tvarkaraštis	13	25	54	88	48	228
Tinkamas viešojo transporto stotelių išdėstymas	10	19	58	72	69	228

Atliekant apklausą buvo labai svarbu išsiaiškinti kokia yra respondentų nuomonę apie UAB „Busturas“ teikiamų miesto viešojo transporto paslaugų kokybę. 19 paveiksle matoma, jog dauguma respondentų paslaugų kokybę vertina labai blogai (1 balas) arba blogai (2 balai). Miesto viešojo transporto paslaugas labai blogai įvertino daugiausiai respondentų, net 28,94 %, blogai paslaugas įvertino 19,73 % respondentų. Tačiau analizuojant gautus duomenis pastebėta, kad vidutiniškai viešojo transporto paslaugų kokybę vertina 28,07 % respondentų. Šiek tiek mažiau respondentų viešojo transporto paslaugas vertina gerai ir labai gerai. Taip vertina atitinkamai 18,42 % ir 2,19 % respondentų. Analizuojant šiuos duomenis galime pastebėti, kad respondentų nuomonių sklaida yra didelė. Tai reiškia, kad nuomonės yra išsiskaidę.

**19 pav. Paslaugų kokybės vertinimas**

Respondentų atsakymų duomenys apie UAB „Busturas“ teikiamų miesto viešojo transporto paslaugų kokybę buvo analizuojami atsižvelgiant į respondentų socialinę padėtį. Analizuojant atsakymų duomenis paaiškėjo, kad daugiausiai dirbančiųjų (30,09 %) miesto viešojo transporto paslaugų kokybę vertina vidutiniškai. 41,37 % studentų, kaip ir dirbančiųjų, miesto viešojo transporto

paslaugų kokybę įvertina taip pat – vidutiniškai. Moksleiviai, priešingai nei dirbantieji ar studentai, miesto viešojo transporto paslaugų kokybę vertina labai blogai, net 48,15 %. Pensininkų nuomonė šiame tyrime buvo labai panaši į moksleivių. Pastarieji (43,3 %) miesto viešojo transporto kokybę įvertino labai blogai. Šiek tiek mažiau bedarbių miesto viešojo transporto paslaugų kokybę įvertino labai blogai (34,48 %). Apibendrinant galima pastebėti, kad dirbantieji ir studentai transporto paslaugų kokybę vertina vidutiniškai, moksleiviai, pensininkai ir bedarbiai – labai blogai. Tai iš dalies galėjo turėti įtakos atitinkamų socialinių grupių finansinė padėtis.

Atliekant apklausą buvo svarbu nustatyti kokios priežastys sukelia didžiausią nepasitenkinimą naudojantis UAB „Busturas“ teikiamomis miesto viešojo transporto paslaugomis. Atlikus duomenų analizę paaiškėjo, jog autobusų važiavimo grafiko nesilaikymas labiausiai nepasitenkinimą sukelia dirbantiems ir studentams (10 lentelė). Šią nepasitenkinimo priežastį pasirinko atitinkamai 49,55 % ir 48,27 % respondentų. Taip pat daugiausiai šių dviejų socialinių grupių respondentų mano, jog neestetiskas bei nešvarus viešasis transportas ir perpildyti autobusai sukelia didžiausias nepasitenkinimo priežastis. Analizuojant 10 lentelės duomenis pastebėta, jog iš visų socialinių grupių respondentų didžiausią nepasitenkinimą nekultūringais vairuotojais išreiškė moksleiviai ir pensininkai. Taip pat didžiausias skaičius šių dviejų grupių respondentų mano, jog operatyviosios informacijos trūkumas yra svarbiausias veiksnys sukeliantis nepasitenkinimą viešojo transporto paslaugomis. Net 53,33 % pensininkų netinkamas autobusų stotelių išdėstymas yra pagrindinė nepasitenkinimo priežastis naudojantis UAB „Busturas“ teikiamomis miesto viešojo transporto paslaugomis. Galima daryti prielaidą, jog tokį didelį nepasitenkinimą stotelių išdėstymu išreiškė pensinio amžiaus respondentai todėl, kad jų judėjimo galimybės yra sumažėjusios ir įveikti bet kokią atstumą reikia kur kas daugiau pastangų. Šią problemą taip pat įvardija 31,03 % neturinčių darbo respondentų. Panašiam procentui studentų ir moksleivių nepasitenkinimą kelia nekultūringi kontrolieriai. Tokiems rezultatams galėjo turėti įtakos tai, kad jie savo kelionėms mieste dažniausiai renkasi autobusus.

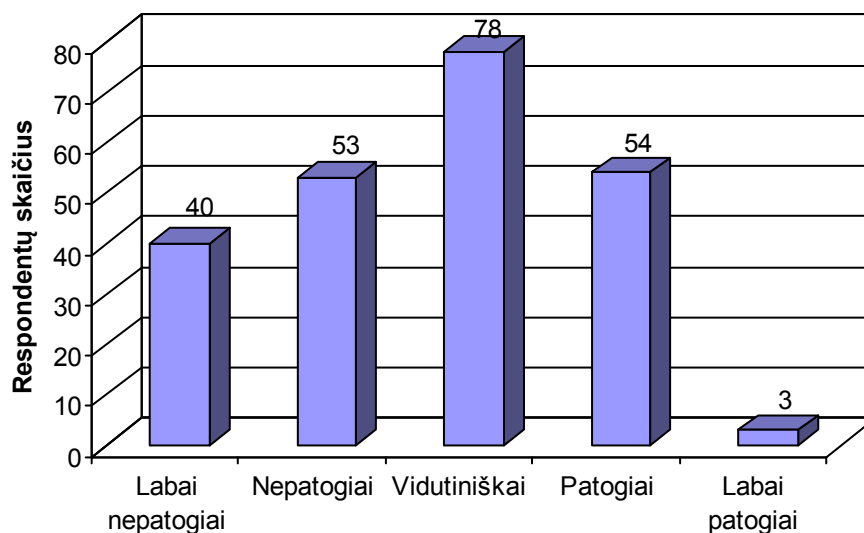
10 lentelė

Nepasitenkinimo, teikiamomis miesto viešojo transporto paslaugomis, priežastys

Nepasitenkinimo priežastys	Socialinė grupė				
	Dirbantis (%)	Studentas (%)	Moksleivis (%)	Pensininkas (%)	Bedarbis (%)
Važiavimo grafiko nesilaikymas	49,55	48,27	18,51	6,67	24,14
Nekultūringi vairuotojai	17,70	20,68	33,33	26,67	31,03
Neestetiskas ir nešvarus viešasis transportas	62,83	58,62	44,44	23,33	44,82
Netinkamas autobusų stotelių išdėstymas	19,46	10,34	18,51	53,33	31,03

Nekultūringi kontrolieriai	19,46	37,93	33,33	16,67	17,24
Operatyvios informacijos trūkumas	16,81	10,34	18,51	10,00	34,48
Perpildyti autobusai	53,98	51,72	33,33	13,33	31,03
Kita	6,19	3,45	7,40	10,00	13,79

Išanalizavus tyrimo duomenis, pastebėta, kad daugiausiai respondentų miesto viešojo transporto stotelių išdėstymą vertina vidutiniškai (34,21 %). 20 paveiksle yra matoma, jog 17,54 % respondentų stotelių išdėstymą vertina labai nepatogiai, o 23,25 % respondentų nepatogiai. Respondentai, kurie stotelių išdėstymą įvertino labai nepatogiai ir nepatogiai, sudaro 40,79 %. Tačiau dalis respondentų teigia, kad stotelės mieste yra patogiai išdėstytos. Pastarųjų sudaro 23,68 %. Analizuojant respondentų atsakymus paaiškėji, kad daugiausiai respondentų miesto viešojo transporto stotelių išdėstymą vertina vidutiniškai. Toks apklausoje dalyvavusių respondentų nuomonių pasiskirstymas dėl miesto viešojo transporto stotelių išdėstymo galėjo būti iš dalies subjektyvios nuomonės išraiška, nes to paties atstumo suvokimą lemia daugelis veiksnių (amžiaus ypatumai, socialinė padėtis, neįgalumo buvimas ir pan.). Nuomonės yra mažiau išsisklaidę, vyrauja neigiamas vertinimas.



20 pav. Viešojo transporto stotelių išdėstymo vertinimas

Atlikta duomenų analizė parodė, jog 45,18 % respondentų teigia, kad atstumas tarp stotelių yra tinkamas. 36,84 % dalyvavusių apklausoje teigia priešingai, kad atstumas yra netinkamas. Dalis respondentų (17,54 %) teigia, kad atstumai tarp stotelių yra netinkami- per dideli. Jų nuomone, stotelės turėtų būti įrengiamos kur kas mažesniu atstumu. Išanalizavus duomenis tarp socialinių grupių, pastebėta, kad atstumas tarp stotelių daugiausiai netinkamas yra pensinio amžiaus respondentams. Tokius apklausoje dalyvavusiųjų atsakymų pasiskirstymus taip pat nulemti galėjo amžiaus ypatumai.

Išanalizavus anketinės apklausos duomenis paaiškėjo, kad absoliuti dauguma respondentų (74,12 %) mano, jog miesto viešojo transporto judėjimo greitis yra tik vidutinis. 17,11 % apklaustųjų nuomone viešojo transporto judėjimo greitis – per mažas. Tik 8,77 % respondentų mano, jog miesto autobusai važiuoja pakankamai dideliu greičiu. Tokie tyrimo duomenys, leidžia daryti prielaidą, kad miesto viešojo transporto greitis mieste galėtų būti didesnis, žinoma, atsižvelgiant į saugaus eismo įspėjimus ir kelių eismo taisykles. Miesto autobusų greitis padidėtų jeigu būtų sukurta šviesoforų sistema, kuri sankryžose viešajam transportui suteiktų važiavimo pirmumą, o tik tada- kitiems eismo dalyviams, išskyrus skubios pagalbos transportą (greitosios medicinos pagalbos, policijos, gaisrinės).

Siekiant išsiaiškinti Šiaulių miesto viešojo transporto tvarkaraščių atitikimą respondentų poreikius, pastarieji turėjo galimybę išreikšti savo nuomonę atsakydami į atvirą klausimą. Dauguma respondentų pateikė pastebėjimus apie skirtingu paros laiku miesto viešojo transporto tvarkaraščių atitikimą jų poreikius, atsižvelgiant į paros laiką (piko metas, diena, vakaras) ir savaitės dalį (darbo diena, savaitgalis). Respondentų atsakymai buvo susisteminti ir sugrupuoti bei pateikiami 6 priede.

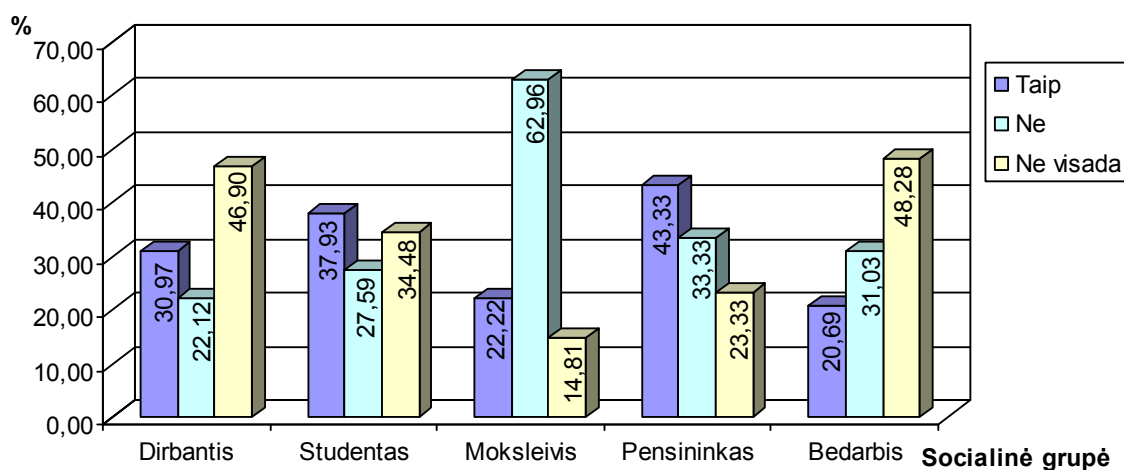
Išanalizavus respondentų pastebėjimus galima teigti, kad dalis pastarųjų mano, jog piko metu miesto viešojo transporto tvarkaraščiai gana menkai atitinka jų poreikius. Keletas respondentų teigė: „Piko metu mažai autobusų“, „Piko metu autobusai pilni, tad jų galėtų būti daugiau“, „Piko metu daugumos miesto maršrutų autobusai nuvažiuoja vienu metu, o kito reikia laukti pakankamai ilgai“. Apibendrinant galima paminėti, kad piko metu miesto viešojo transporto tvarkaraščiai nevisiškai atitinka respondentų poreikius, nes autobusų judėjimas nėra adekvačiai suderintas su keleivių judėjimo srautu. Tai rodo, jog yra netinkamas autobusų važiavimo grafikas arba nepakankamas skaičius autobusų maršrutuose.

Išanalizavus respondentų atsakymų duomenis galima pastebėti, jog šiek tiek labiau respondentų poreikius atitinka miesto viešojo transporto tvarkaraščiai dienos metu. Žinoma, apibendrinant atsakymus pastebėta, jog kai kurie respondentai teigė, jog dienos metu autobusų važiavimo tvarkaraščiai išdėstyti gana prastai (autobusai važiuoja gana retai), taip pat pastebėta, kad daugumos miesto maršrutų autobusai nuvažiuoja vienu metu, o kito reikia laukti pakankamai ilgai.

Daugumos tyrime dalyvavusių respondentų poreikių neatitinka miesto viešojo transporto tvarkaraščiai ir jų išdėstymas vakare bei naktį. Kai kurių respondentų teigimu, vakare viešojo transporto tvarkaraščiai sudaryti gana prastai: dideli intervalai maršrutuose, paskutiniai autobusų reisai numatyti pakankamai anksti, tad vėliau vakare grįžti autobusu gana sudėtinga. Taip pat didelė dalis respondentų pažymi, jog nėra naktinių miesto viešojo transporto paslaugų teikimo (bent vieno autobuso per valandą nakties metu).

Išanalizavus respondentų atsakymus, atsižvelgiant į savaitės dalį (darbo diena, savaitgalis), galima teigti, kad pastarųjų poreikius tik iš dalies atitinka miesto viešojo transporto tvarkaraščių išdėstymas. Dauguma respondentų pažymi, kad dauguma miesto autobusų maršrutai važiuoja per trumpai (ypač savaitgalį), per retai.

Atliekant anketinę apklausą buvo siekiama išsiaiškinti, ar UAB „Busturas“ teikiamų miesto viešojo transporto paslaugomų reguliarumas tenkina vartotojus. Paaiškėjo, kad daugiausiai apklaustų respondentų ne visada yra patenkinti viešojo transporto reguliarumu. Šį atsakymo variantą pažymėjo 90 (39,47 %) respondentų. 69 (30,26 %) respondentai teigia, kad yra patenkinti eismo reguliarumu Šiaulių mieste. Tačiau, beveik tokia pati dalis respondentų (n=68) yra nepatenkinti viešojo transporto reguliarumu. Šie respondentai sudaro 29,82 % apklaustųjų. Siekiant išsamiau išanalizuoti respondentų nuomonę apie viešojo transporto eismo reguliarumą buvo lyginami, skirtingų socialinių grupių respondentų atsakymai. Analizuojant 21 paveikslu duomenis pastebėta, jog studentai ir pensinio amžiaus respondentai yra patenkinti viešojo transporto reguliarumu. Iš visų socialinių grupių labiausiai išsiskiria moksleiviai, nes šios grupės respondentai yra labiausiai nepatenkinti viešojo transporto eismo reguliarumu. Duomenų analizė parodė, kad dirbantieji ir bedarbiai ne visada yra patenkinti eismo reguliarumu.



21 pav. Respondentų nuomonė apie miesto viešojo transporto (autobusų) reguliarumą

Duomenų analizė atskleidė, kad 76,32 % respondentų nereikia persėsti iš vieno maršruto į kitą. Toks didelis procentas rodo, kad mieste maršrutai yra išdėstyti pakankamai gerai. Vis dėlto 23,68 % respondentų reikia persėsti iš vieno maršruto į kitą.

Siekiant išsamiau panagrinėti miesto autobusų maršrutus mieste, respondentų buvo paprašyta įvertinti jų išdėstymą balais nuo 1 iki 5 (1 – labai blogai, 5 – labai gerai). Gautus duomenis lyginant tarp skirtingų socialinių grupių pastebėta, kad blogiausiai maršrutų išdėstymą mieste įvertino pensininkai ir moksleiviai (11 lentelė). Šios dvi socialinės grupės maršrutų išdėstymą vertina labai

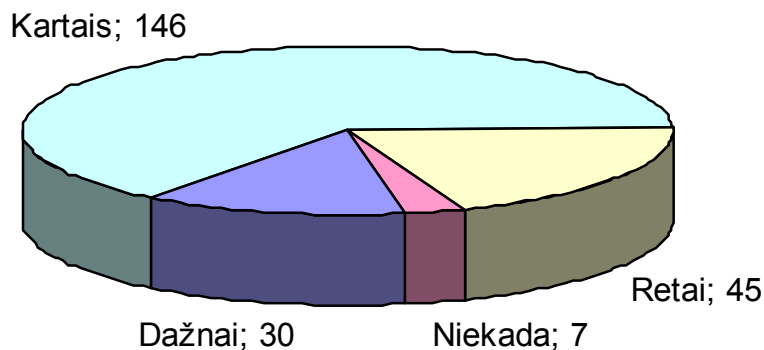
blogai arba blogai. Dauguma respondentų (dirbantys, studentai, bedarbiai) miesto maršrutų išdėstymą vertina vidutiniškai. Tačiau, net 34,48 % respondentų studentų mano, jog miesto autobusų maršrutai yra išdėstyti gerai. Labai gerai maršrutų išdėstymą vertina pakankamai nedidelė dalis įvairių socialinių grupių respondentų.

11 lentelė

Autobusų maršrutų išdėstymo mieste vertinimas

Socialinė grupė	Balai				
	1	2	3	4	5
Dirbantis (%)	15,04	23,89	34,51	23,01	3,54
Studentas (%)	6,90	3,45	44,83	34,48	10,34
Moksleivis (%)	51,85	18,52	14,81	11,11	3,70
Pensininkas (%)	40,00	26,67	10,00	16,67	6,67
Bedarbis (%)	24,14	27,59	34,48	13,79	0,00

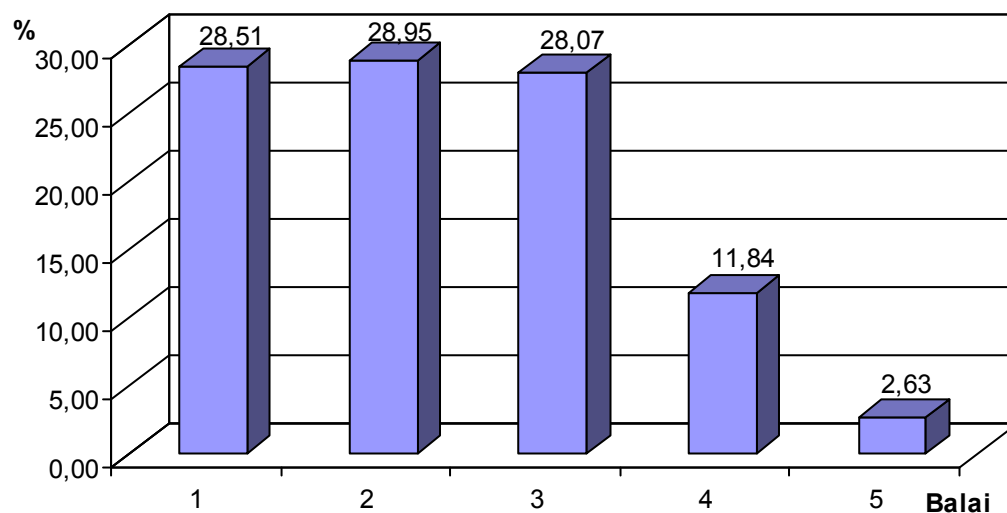
Anketinės apklausos metodu gautų duomenų analizė atskleidė, kad tik 13,16 % respondentų teigia, jog miesto viešasis transportas vėluoja dažnai. Didžiausia dalis respondentų, net 64,04 % tvirtina, jog viešasis transportas Šiaulių mieste vėluoja kartais. Išanalizavus 22 paveikslo duomenis galima pastebėti, kad 19,74 % apklausoje dalyvavusių respondentų viešasis transportas vėluoja retai ir 3,07 % teigia, kad miesto autobusai visada atvyksta laiku ir laikosi nustatyto tvarkaraščio.



22 pav. Viešojo transporto vėlavimas

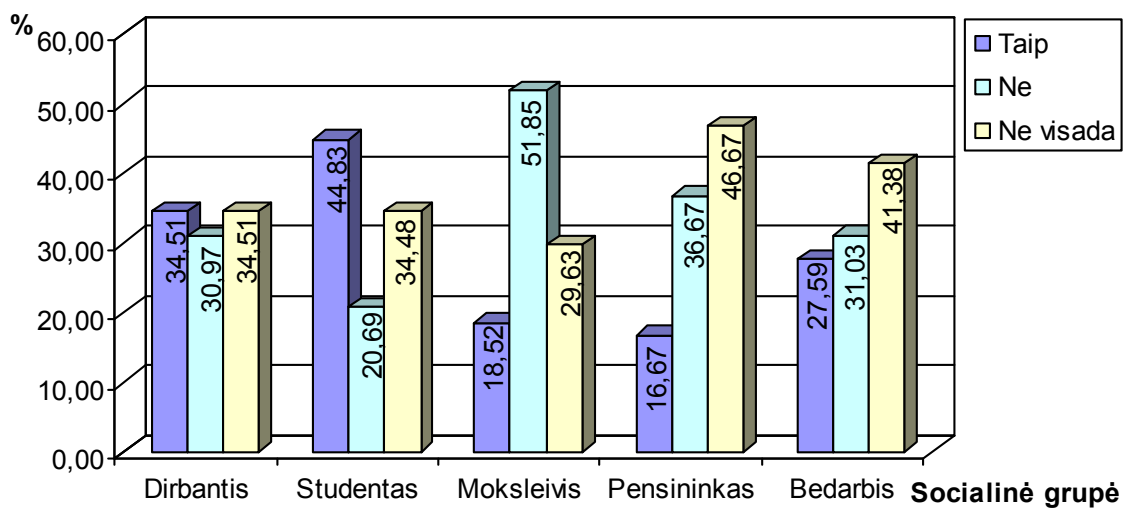
Atliekant anketinę apklausą buvo siekiama išsiaiškinti kaip respondentai vertina miesto viešojo transporto tvarkingumą ir komfortą. 23 paveiksle pastebime, kad beveik vienodas skaičius respondentų miesto autobusų tvarkingumui ir komfortui skiria 1 (n=65), 2 (n=66) arba 3 (n=64) balus (1 – labai blogai, 5 labai gerai). Gerai ir labai gerai tvarkingumą vertina atitinkamai 27 ir 6 apklausoje dalyvavę respondentai. Tokie tyrimo rezultatai leidžia daryti išvadą, jog miesto viešasis transportas yra nešvarus, neestetiškas ir nepatogus. Tokie rezultatai papildo 10 lentelės duomenis. Siekiant išsamiau panagrinėti šio klausimo duomenis buvo palyginti atskirų socialinių grupių atsakymai. Paaiškėjo, jog blogiausiai miesto autobusų tvarkingumą ir komfortą vertina moksleiviai (55,56% respondentų), bedarbiai (37,93

% respondentų) ir pensininkai (33,33 % respondentų). Iš visų socialinių grupių 2 balais (blogai) miesto autobusų tvarkingumą ir komfortą įvertino daugiausia dirbančiųjų. Vidutiniškai komfortą ir tvarkingumą daugiausiai įvertino apklausoje dalyvavę studentai ir dirbantieji lyginant su kitomis socialinėmis grupėmis. 3 balus atitinkamai pažymėjo 35,40 % ir 51,72 % šių grupių respondentų. Penktadalis (20,69 %) apklausoje dalyvavusių studentų miesto autobusų tvarkingumą vertina gerai. Galima teigti, jog miesto autobusai yra netvarkingi ir nekomfortiški.



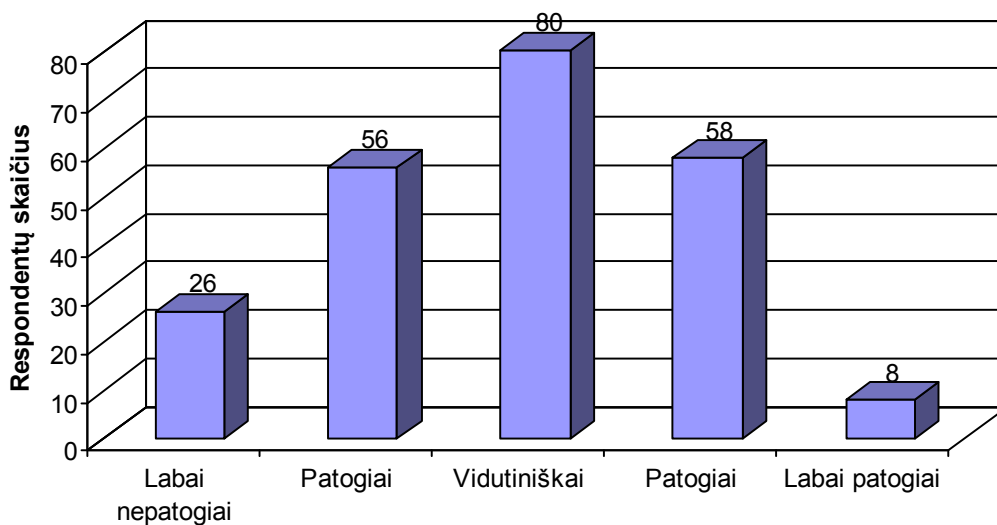
23 pav. Miesto autobusų tvarkingumo ir komforto vertinimas

Sudarant anketą buvo manyta, jog vyresnio amžiaus žmonėms yra sunkiai pasiekiamą informacija apie UAB „Busturas“ teikiamas miesto viešojo transporto paslaugas, nes jie mažai naudojami masinio informavimo priemonėmis. Išanalizavus anketinės apklausos duomenis pasitvirtino spėjimas, nes 36,67 % anketos klausimus atsakiusių pensininkų mano, jog informacija yra sunkiai pasiekiamą (24 paveikslas). Net 46,67 % pensinio amžiaus žmonių mano, jog ne visada galima pasiekti informaciją. Dirbančiųjų respondentų atsakymai pasiskirstė po lygiai, kurie mano, jog informacija yra lengvai pasiekiamą ir tie kurie mano, jog informacija ne visada lengvai galima pasiekti. Net 44,83 % studentų kurie dalyvavo apklausoje mano, kad informacija apie viešojo transporto paslaugas yra lengvai prieinama. Didžiosios dalies moksleivių nuomone, informacija apie miesto viešojo transporto paslaugas yra sunkiai pasiekiamą.



24 pav. Informacijos apie viešojo transporto paslaugas pasiekiamumas

Išanalizavus tyrimo duomenis, paaiškėjo, jog 35,09 % respondentų yra vidutiniškai patogų įsigyti miesto viešojo transporto bilietus. Tai atsispindi 25 paveiksle 25,44 % respondentų bilietų įsigijimas yra taip pat patogus. Šiek tiek mažesniam respondentų skaičiui (tik 3,51%) bilietų įsigijimas yra labai patogus. Kur kas daugiau respondentų nėra patenkinti miesto viešojo transporto bilietų įsigijimo galimybėmis. Tad net 24,56% respondentai teigė, kad bilietų įsigijimas yra nepatogus ir net 11,40 % - labai nepatogus. Analizuojant respondentų atsakymų duomenis atsižvelgiant į socialines grupes pastebėta, kad miesto viešojo transporto bilietų įsigijimas labai nepatogus yra daugiausiai pensininkams ir moksleiviams. Nepatogus- daugiausiai taip pat pensininkams, moksleiviams ir bedarbiams. Vidutiniškai patogus miesto viešojo transporto bilietų įsigijimas yra tų pačių, anksčiau minėtų, socialinių grupių respondentams. Dirbantieji ir studentai bilietų įsigijimą vertina kur kas palankiau- kaip patogų ir labai patogų.



25 pav. Miesto viešojo transporto bilietų įsigijimo prienamumas

Siekiant išsiaiškinti Šaulių miesto viešojo transporto teikiamų paslaugų kokybę atviru klausimu respondentų buvo prašoma išsakyti savo nuomonę apie miesto viešąjį transportą (autobusus).

Analizuojant respondentų atsakymus pastebėta, kad dalis pastarųjų pažymi, jog viešojo transporto atnaujinimas kelionėms suteiktų komfortabilumo ir patrauklumo. Respondentų nuomone, kelionei patogumo suteiktų ne tik atnaujintas viešasis transportas, bet ir autobusų salonų priežiūra (vėdinimas, švara).

Taip pat nemaža dalis respondentų teigia, jog miesto viešojo transporto paslaugų kokybė tikrai išaugtų mieste, jei būtų optimizuojamas autobusų tvarkaraščių laikas (autobusai nevēluotų, nepravažiuotų anksčiau, autobusų važiavimo laikas pailgėtų ne tik darbo dienomis, bet ir savaitgaliais), sudaromos geresnės sąlygos persėdimui iš vieno maršruto autobuso į kitą.

Apklausoje dalyvavę respondentai su kelionės patogumu sieja ne tik transporto priemonės naujumą, bet ir personalo, dirbančio su keleiviais, kompetenciją. Dauguma respondentų teigia, jog vairuotojai dažnai nesaugiai vairuoja, staigiai stabdo, nestoja visose stotelėse, jei nėra įlipančių ar išlipančių keleivių, o miesto autobusų kontrolieriai dažnai būna nemandagūs bei nekultūringi.

Apibendrinant respondentų atsakymus taip pat pastebėta, jog dauguma respondentų kaip probleminę sritį iškelia miesto autobusų bilietų pirkimą. Dauguma respondentų išreiškia siūlymus alternatyvioms priemonėms ar metodams įdiegti, kurie suteiktų galimybę miesto autobusų bilietus pirkti ne tik spaudos kioskuose, autobusų stotyse, autobusuose, bet ir, pavyzdžiui, internetu, sms žinutėmis.

Analizuojant atsakymus atsiskleidė tai, kad, kai kurių respondentų nuomone, miesto viešojo transporto paslaugos turėtų būti apmokamos už kelionės atstumą. Taip pat nemaža dalis respondentų pasisako už elektroninių bilietų įvedimą Šiaulių miesto viešojo transporto sistemoje.

Nemaža dalis respondentų pažymi, jog miesto viešajame transporte turėtų būti įdiegta garsinė sistema pranešanti stotelių pavadinimus. Tai padidintų viešojo transporto paslaugų kokybę ir prieinamumą vaikams, pagyvenusiems žmonėms, įvairių negalių turintiems asmenims (regėjimo negalią, judėjimo negalią ir kitas) bei miesto svečiams.

Nedaugelio respondentų teigimu miesto viešasis transportas atsinaujintų, jei būtų įdiegti troleibusai.

Tyrimas parodė, kad svarbiausias veiksnys renkantis miesto viešąjį transportą yra kaina. 12 lentelėje yra pateikiamas kainos palyginimas važiuojant tą patį atstumą autobusu ir automobiliu. Buvo pasirinktas maršrutas iš pietinio miesto rajono nuo Švč. Mergelės Marijos Nekaltojo Prasidėjimo bažnyčios (adresas: Gegužių 57, LT- 78340 Šiauliai) iki Tilžės prekybos centro (adresas: Tilžės g. 225, LT-76200 Šiauliai). Atstumas yra skaičiuojamas kelionei pirmyn ir atgal. Statistikos departamento

duomenis 2011 metais pirmą kartą užregistruotų Lietuvoje dyzelinių automobilių skaičius yra 98942, o benzininių automobilių – 32915. Kadangi Lietuvoje užregistruojama 3 kartus daugiau dyzelinių lengvųjų automobilių nei benzininių, išlaidoms skaičiuoti buvo pasirinktas dyzelinis lengvasis automobilis. Darome prielaidą, jog šiam automobiliui reikia 7 litrų kuro šimtui kilometrų mieste. Automobilio amortizacijai buvo skaičiuojami 5 % nuo išlaidų kurui. 2012 m. Gegužės 13 d. litro dyzelino kaina – 4,67 Lt. Darome prielaidą, jog privalomasis transporto priemonių valdytojų (vairuotojų) civilinės atsakomybės draudimas vidutiniškai kainuoja 180,00 Lt. metams. Lengvojo automobilio techninės apžiūros atlikimas kainuoja 42 Lt. ir yra atliekamas kas 2 metai². 12 lentelėje pateiktos išlaidos draudimui ir techninės apžiūros atlikimui yra paskaičiuotos 1 dienai. Vienkartinis autobuso bilietas kainuoja 1,70 Lt. Taip pat svarbi aplinkybė yra ta, jog atstumas tarp stotelių yra santykinai nedideli (vidutiniškai 550 m), todėl kelionės laiko sąnaudos važiuojant viešuoju transportu išauga nežymiai.

12 lentelė

Kelionės išlaidų palyginimas važiuojant automobiliu ir viešuoju transportu

Atstumas (km.)	14	
	Lengvasis automobilis	Autobusas
Sunaudota degalų (l.)	0,98	-
Degalų litro kaina (Lt.)	4,67	-
Išlaidos kurui (Lt.)	4,58	-
Automobilio amortizacija (Lt.)	0,23	-
Išlaidos draudimui (Lt.)	0,49	-
Išlaidos techninei apžiūrai (Lt.)	0,06	-
Viso išlaidos (Lt.)	5,36	3,40

Taigi, galime daryti išvadą, jog naudotis viešuoju transportu yra pigiau nei lengvuju automobiliu. UAB „Busturas“ turi konkurencinį pranašumą prieš lengvuosius automobilius kainos atžvilgiu, tačiau jo neakcentuoja ir visiškai nereklamuoja. Reiktų šį pranašumą pateikti gyventojams kartu su ekologiškumo svarba. Galima teigti, jog kainos pranašumo akcentavimas, darytų poveikį žmonių pasirinkimui tarp automobilio ir viešojo transporto.

² <http://www.vta.lt/index.php/lt/p/pagrindinis-meniu/privalomoji-technine-apziura/aktuali-informacija/periodiskumas-ir-kainos>

IŠVADOS

Mokslinės literatūros analizė leido identifikuoti paslaugų esmę ir ypatumus, nuo kurių priklauso paslaugos teikimo procesas, kokybiškumas. Būtų galima išskirti ganėtinai daug paslaugos apibrėžimų ir surasti vieną universalų yra sudėtinga, tačiau apibendrinant, galima teigti, kad paslauga yra veiksmas ar veiklos procesas, neturintis materialaus apčiuopiamo rezultato, kuris skiriamas patenkinti kito dalyvio poreikius. Viena iš priežasčių dėl ko egzistuoja tiek paslaugų apibrėžimų tai — paslaugų įvairovė ir skirtingumas.

Nepaisant didžiulės paslaugų sferos įvairovės, apibrėžiant paslaugas, būdingos ir kai kurios bendros savybės išreiškiančios paslaugų veiklos savitumą. Mokslo šaltiniuose išskiriamos keturios pagrindinės paslaugų savybės: neapčiuopiamumas (vartotojas pasikliauja savijauta, patirtimi), nekaupiamumas (paslauga teikiama ir vartojama tuo pat metu), neatskiriamumas (vartotojo dalyvavimas veikia paslaugos rezultatą ir paslaugos kokybę) heterogeniškumas (santykiai tarp paslaugos teikėjo ir vartotojo).

Problematiškas yra ir kokybės apibrėžimo klausimas, kadangi literatūroje nėra vieningos, išsamiai kokybę apibrėžiančios sąvokos. Paslaugų kokybė yra momentinė būseną, galima įvertinti tik vartojimo metu. Tačiau paslaugos požymiai, skiriantys paslaugą nuo materialios prekės, reikalauja sudėtingesnio paslaugos kokybės suvokimo. Bendrai suvoktą paslaugos kokybę sudaro dvi kokybės dimensijos: laukiama ir patirta kokybė. Patirta kokybė dar skaidoma į dvi atskiras sudedamąsias kokybės dalis, t.y. į techninę (rezultato) kokybę ir į funkcinę (proceso) kokybę. Kadangi paslaugos kokybės pagrindinis vertintojas yra vartotojas, tai paslaugų kokybės vertinimą ir jo supratimą apie gerą paslaugos kokybę sąlygoja išoriniai ir vidiniai vartotojo veiksniai bei jo turimi ištekliai, daug skirtingų ypatybių, kurias galima įvertinti paslaugos kokybės vertinimo modelių pagalba.

Viešasis transportas yra miesto susisiekimo dalis, ypač svarbi miesto planavimo procesui, nes nuo susisiekimo kokybės priklauso miesto funkcionavimo kokybė. Viešasis transportas yra modernus asmenų vežimo būdas, kai naudojamos transporto priemonės, galinčios vežti didelį skaičių žmonių per trumpą laiką. Jis turi patenkinti įvairiausių poreikius ir lūkesčius, kurie priklauso nuo skirtingų gyventojų charakteristikų ir nuo juos aptarnaujančių vietovių. Viešasis transportas turi užtikrinti susisiekimo poreikį, kuris traktuotinas kaip noras turėti tokias susisiekimo galimybes, kurios nevaržo gyvenimo būdo, socialinės ir ekonominės veiklos

Klientai, vertindami teikiamų paslaugų kokybę, retai ją skirsto į atskiras dalis, dažniausiai jie kokybę įvertina subjektyviais matais, kuriuos galima išreikšti tam tikrais kriterijais. Miesto viešojo transporto darbo kokybę lemia šie faktoriai: susisiekimo viešuoju transportu greitis, maršrutinio tinklo

atitiktis keleivių poreikiams, transporto priemonių patikimumas, eismo grafikai, jų lankstumas keleivių srauto kitimo atžvilgiu, keleivių aptarnavimo kultūra, transporto priemonių techninė būklė, ergonomika, estetinė išvaizda. Viešasis transportas turi tenkinti atitinkamus kokybės, saugumo, prieinamumo, pasiekiamumo reikalavimus

UAB „Busturas“ pagrindinė veikla – keleivių vežimas miesto, priemiesčio, tolimojo susisiekimo reguliariaisiais bei turistiniais maršrutais. UAB „Busturas“ atlieka miestui labai svarbias funkcijas: socialinę, efektyvumo, susisiekimo, patikimumo ir ekologinę funkciją. Šiuo metu įmonėje dirba 393 darbuotojai, eksploatuojami 98 miesto autobusai, kurių vidutinis amžius – 18,9 metų. Miesto autobusai kursuoja 28 maršrutuose.

Dabartinė Šiaulių miesto viešojo transporto bilietų sistema iš esmės yra pasenusi ir ją būtina modernizuoti. Įdiegus elektroninio bilieto, kontrolės ir informavimo modernias sistemas, galima sukurti elektroninę keleivių aptarnavimo paslaugų infrastruktūrą, kuri viešąjį keleivinį transportą padarytų patrauklesnį ir lengviau administruojamą.

Siekiant įvertinti UAB „Busturas“ teikiamų miesto viešojo transporto paslaugų kokybę, buvo atliekamas tyrimas, taikant anketinės apklausos metodą, kuriame dalyvavo 228 respondentai. Tyrimo rezultatai atskleidė, jog pagrindiniai veiksniai, nulemiantys apsisprendimą rinktis viešąjį transportą yra priimtina kaina ir tinkamas viešojo transporto stotelių išdėstymas bei patogus viešojo transporto tvarkaraštis. Tyrimo rezultatai parodė, jog pagrindinės nepasitenkinimo viešuoju transportu priežastys yra neestetiskas ir nešvarus viešasis transportas bei perpildyti autobusai. Respondentų nuomone, nepasitenkinimą miesto viešuoju transportu sukelia taip pat ir eismo reguliarumas mieste, nesilaikymas autobusų eismo tvarkaraščių, alternatyvių atsiskaitymo būdų už viešojo transporto paslaugas nebuvimas. Tad apibendrinant respondentų atsakymų duomenis galima pastebėti, kad vis tik didesnė pastarųjų dalis miesto viešojo transporto paslaugų kokybę vertina vidutiniškai, blogai arba labai blogai.

Remiantis paslaugų kokybės vertinimo modeliais buvo sukurtas miesto viešojo transporto paslaugų kokybės vertinimo metodas, kuris leidžia atskleisti nuomonę apie minėtas paslaugas. Šis metodas buvo pritaikytas tiriant ir vertinant UAB „Busturas“ teikiamų miesto viešojo transporto paslaugų kokybę. Pastarasis metodas taip pat gali būti pritaikytas siekiant įvertinti viešojo transporto paslaugų kokybę kituose miestuose.

REKOMENDACIJOS

Siekiant kurti patrauklesnę miesto viešojo keleivinio transporto infrastruktūrą reikia modernizuoti keleivinio transporto įmonių transporto priemonių parkus, keleivių vežimui taikyti švarias technologijas, diegti modernias maršrutinio transporto eismo valdymo informacines sistemas miestuose.

Naujos keleivių informavimo sistemos realizavimas leistų keleiviams pasirinkti optimalų naudojimosi viešojo transporto paslaugomis variantą. Tokiu būdu būtų sudaryta galimybė keleiviams taupyti transporto išlaidas, pagerėtų teikiamų paslaugų kokybė. Tai paskatintų dalį miesto gyventojų bei svečių rinktis ne nuosavą automobilį, o viešąjį transportą. Toks transporto rūšies pasirinkimas turėtų įtakos ir ekologiškai miesto situacijai, padėtų mažinti transporto spūstis, didėtų eismo saugumas, būtų gaunama daugiau pajamų iš keleivių vežimo miesto maršrutais.

Atlikus tyrimą pastebėta, jog viešasis transportas dėl vienokių ar kitokių priežasčių nesilaiko viešojo transporto eismo tvarkaraščių, o keleivis yra priverstas gaišti laiką ar rinktis kitą transporto priemonę, nes neturi informacijos apie vėluojantį autobusą ir už kiek laiko jis atvyks. Todėl keleivių informavimui yra rekomenduojama mieste įdiegti elektroninių švieslenčių sistemą, kuri parodo realų autobuso atvykimo laiką į stotelę.

Viešojo transporto paslaugas teikiančios įmonės turėtų aktyviai informuoti vartotojus apie teikiamas paslaugas ir išryškinti paslaugos pranašumus prieš kitas susisiekimo alternatyvas, ieškoti naujų paslaugų teikimo galimybių, bei apgalvotai plėsti savo teikiamų paslaugų geografiją, plečiant maršrutų tinklą, tankinant autobusų skaičių maršrutuose.

Pertvarkyti viešojo transporto tarifų ir bilietų sistemas, kad jos atitiktų Šiaulių miesto gyventojų socialines ekonomines sąlygas ir galimybes bei skatintų aktyviau naudotis viešuoju transportu;

Miesto gyventojai ir svečiai iš viešojo transporto tikisi punktualumo, patogių maršrutų, palankios bilietų sistemos ir tinkamos kainos. El. bilieto sistemos leidžia tai pasiekti diegiant lanksčią bilietų sistemą, taikant nuolaidas pagal socialinę grupę, gyvenamąją vietą, nuvažiuotą atstumą ar laiką. Keleiviams atsiranda galimybės patvirtinti savo tapatybę naudojantis viešuoju transportu (tam nebereikia papildomų asmens tapatybę įrodančių dokumentų), operatyviau naudotis informacija susijusia su šia transporto rūšimi, ir jos pagrindu planuoti keliones, o šių sistemų valdytojai ir transporto įmonės gali kaupti papildomą informaciją įvairiais transporto sistemos valdymo, optimizavimo ir kontrolės tikslais.

Viešojo transporto važiavimo greitį mieste galima padidinti tik vienu būdu – suteikus jam gatvėse prioritetą kitų transporto priemonių atžvilgiu. Prioritetinės viešojo transporto juostos pakelia

viešojo transporto kokybę, didindamos jo greitį. Taip pat galėtų būti sukurta šviesoforų sistema taip, kad viešasis transportas ties sankryža galėtų pradėti važiuoti pirmasis, o tik po to visas kitas transportas.

Nuolat analizuoti įmonei išorinę aplinką, atsižvelgiant į besikeičiančias sąlygas, besikeičiančius vartotojų poreikius koreguoti įmonės veiksmus.

Norint sumažinti šiuo metu egzistuojančias transporto problemas, reikia skatinti keleivius rinktis kolektyvines transporto rūšis, atsisakant naudojimosi nuosavais automobiliais. Kad šis tikslas būtų pasiektas, būtina viešąjį transportą padaryti patrauklesnį nei privatus automobilis. To pasiekti galima: stengiantis visuomeninio transporto sistemą padaryti efektyvesne, suteikiant įvairių kelionės kombinacijų galimybę, tokiu būdu didinant galimų vartotojų gretas, trumpinant kelyje praleistą laiką, mažinant išlaidas kelionei, propaguojant visuomeninio transporto sistemos pranašumus.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Baublys, A., Palšaitis, R., Lazauskas, J., Mačiulis, A., (1996). *Transporto ekonomika*. Vilnius: Technika.
2. Bagdonas, E. (2008). *Verslo pradmenys*. Kaunas: technologija.
3. Bagdonienė, L., Hopenienė, R. (2005). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas: Technologija,
4. Berry, L. L. (1980). Service Marketing is different. *Business*, May-June, p. 24–28.
5. Brugh, M., Georgi, D. (2006). *Services marketing. Managing the service value chain*.
6. Burinskienė, M., Jakovlevas–Mateckis, K., Adomavičius, V., Juškevičius, P., Klibavičius, A., Paliulis, G., Rimkus, A., Narbutis, B., Šliogeris J. (2003). *Miestotvarka*. Vilnius: Technika.
7. Burinskienė, M., Paliulis, G. M., Ušpalytė-Vitkūnienė, R. (2009). *Miestų viešasis transportas. Mokomoji knyga*. Vilnius: Technika.
8. Butkevičius, J. (2005). *Kelių transporto veiklos teisinis reguliavimas. Mokomoji knyga*. Vilnius: Technika.
9. Europos bendrijų komisija (2007), *Žalioji knyga „Nauja mobilumo mieste kultūra“* (COM/2007/551), Briuselis.
10. Feigenbaum, A., Feigenbaum, D. (2003). *The Power of Management Capital: Utilizing the New Drivers of Innovation, Profitability and Growth in a Demanding Global Economy*. New York: McGraw-Hill
11. Fitzsimmons, J., Fitzsimmons, M. (2004). *Service management*. New York: McGraw-Hill
12. Griškevičienė, D., Griškevičius, A. (2004). The influence of territory planning and social development on strategic decisions in passenger transport development. *Transport: Technika*, 19 Nr. 5, p. 224–229.
13. Grönroos, Ch. (2007). *Service Management and Marketing. Customer Management in Service Competition*. Chichester: John Wiley & Sons.
14. Grönroos, Ch. (2001). *Service management and marketing: a customer relationship management approach. 2nd edition*. Chichester: John Wiley & Sons.
15. Highway Capacity Manual (2000). Transportation Research Board, National Research Council. Washington, p. 342
16. Integruotas transportas. Europos Sąjungos finansuoto miesto transporto tiriamojo projekto rezultatai, 2003.

17. ISO 9001:2000 kokybės vadybos sistemos. Pagrindai, terminai ir apibrėžimai (2001). Vilnius: Lietuvos standartizacijos departamentas.
18. Jakubauskas, G. (2006). Intelektinių transporto sistemų pritaikymas neįgaliųjų viešojo transporto keleivių susisiekimo pagerinimui. *Transportas-2006*: devintosios Lietuvos jaunųjų mokslininkų konferencijos „Mokslas – Lietuvos ateitis“ pranešimų medžiaga [Vilnius, 2006 m. Gegužės 25 d.]. Vilnius: Technika, p. 280–283.
19. Jenkins, L. (2003). *Improving Students Learning: Applying Deming's Quality Principles in Classrooms*. Milwaukee: ASQ Quality press.
20. Jurkauskas, A. (2005). *Viešasis transportas. Monografija*. Kaunas: Technologija.
21. Juškevičius, P. (2003). *Miestų planavimas. Mokomoji knyga* Vilnius: Technika.
22. Kardelis, K. (2007). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Šiauliai: Lucilijus.
23. Kaziliūnas, A. (2007). *Kokybės vadyba*. Vilnius: Mykolo Riomerio universitetas.
24. Kinduryš, V. (2002). *Paslaugų marketingas*. Vilnius: Lietuvos sporto informacijos centras.
25. Korsakaitė, D. (2004). Paslaugų kokybės vadybiniai aspektai. *Lietuvos žemės ūkio universiteto mokslo darbai*, 63 (16).
26. Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J., Wong, V. (2003). *Rinkodaros principai*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.
27. Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J., Wong, V. (2005). *Principles of marketing. (fourth european edition)*. Harlow: Financial Times Press, Prentice Hall.
28. Kotler, P., Keller, K. L. (2007). *Marketingo valdymo pagrindai*. Klaipėda: Logitema.
29. Langvinienė, B., Vengrienė, N. (2005). *Paslaugų teorija ir praktika*. Kaunas: Technologija.
30. Lietuvos Respublikos Civilinis kodeksas (2008). Vilnius: Saulelė.
31. Lietuvos Respublikos kelių transporto kodeksas (1996). [žiūrėta 2012 m. balandžio 2 d.]. Prieiga per Internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=268606>.
32. Lietuvos Respublikos vyriausybės nutarimas dėl kelių transporto veiklos licencijavimo. *Kelių transporto veiklos licencijavimo taisyklės* (1997). [žiūrėta 2012 m. gegužės 1 d.]. Prieiga per Internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=216360>.
33. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas (1994) [žiūrėta 2012 m. Sausio 10 d.]. Prieiga per Internetą: <http://www.vrm.lt/fileadmin/Padaliniu_failai/Gyventoju_registro_tarnyba/Ist_viet_sav.pdf>
34. Lietuvos Respublikos Transporto veiklos pagrindų įstatymas (2002). [žiūrėta 2012 m. Sausio 6 d.]. Prieiga per Internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=281967>

35. Lietuvos Respublikos Transporto lengvatų įstatymas (2000). [žiūrėta 2012 m. gegužės 1 d.]. Prieiga per Internetą:
<http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=275866&p_query=&p_tr2=>
36. Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro įsakymas Nr. 3-62 „Dėl leidimo vežti keleivius reguliaraus susisiekimo kelių transporto maršrutais išdavimo“. [žiūrėta 2012 m. kovo 1 d.]. Prieiga per Internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=271060&p_query=&p_tr2=>
37. Lovelock, Ch. (2001). *Services Marketing (fourth edition). People, Technology, Strategy. Management Approach*. Chichester: John Wiley & Sons.
38. Luobikienė, I. (2006). *Sociologinių tyrimų metodika*. Kaunas: Technologija.
39. Malhotra, Y. (2005). Integrating knowledge management technologies in organizational business processes: getting real time enterprises to deliver real business performance. *Journal of Knowledge Management*, 1 (9), p. 7-28
40. Markevičius, P., Lukauskas, A. (2009). Maitinimo paslaugų kokybės analizė kaimiškuose vietovėse vakarų Lietuvoje. *Socialiniai mokslai, vadyba ir administravimas: Vadybos mokslas ir studijos – kaimo verslų ir jų infrastruktūros plėtrai*, 16 (1.), p. 3-5
41. Mikalauskiene, A. (2001). *Paslaugų kokybės valdymo problemos. Ekonomika ir vadyba*. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.
42. Mikalauskiene, A., Rijūnaitė, R., Vekterytė, M. (2004). *Paslaugų kokybės valdymo ypatumai*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
43. Mikulis, J. (2007). *Pažangūs vadybos principai. Visuotinė kokybės vadyba*. Vilnius: Ciklonas.
44. Normann, R. (2002). *Service management: strategy and leadership in service business 3rd edition*. Chichester: John Wiley & Sons.
45. Palaima, T. (2005). Paslaugų kokybės tyrimo programa: kiekybinių tyrimų galimybės. *Marketingas*, 7(8), p 37– 41.
46. Palmer, A. (2000). *Principles of Marketing*. Oxford: University press.
47. Parasuraman, A., Berry, L. L., Zeithaml, V. A. (1992), Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: an Empirical Examination of Organisational Barriers Using an Extended Service Quality Model. *Human Resource Management*, 3 (30), p 335-364
48. Parasuraman, A., Berry, L. L., Zeithaml, V.A. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing, Winter*, 4 (12) p. 420-450.
49. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Spring, p. 12-40.

50. Pranulis, V., Pajuodis, A., Urbonavičius, S., Virvilaitė, R. (2000). *Marketingas*. Vilnius: The Baltic Press.
51. Pranulis, V., Pajuodis, A., Urbonavičius, S., Virvilaitė, R. (2011). *Marketingas*. Vilnius: Garnelis
52. Лянцевич, М. (2000). Внутренний маркетинг и качество в сфере услуг. [žiūrėta 2011-03-05]. Prieiga per internetą: <<http://www.cfin.ru/marketing/intmark.shtml>>
53. Ruiqi, Z, Adrian, P. (2009). Using Servqual to measure the service quality of travel agents in Guangzhou, South China. [žiūrėta 2012-02-24]. Prieiga per internetą: <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=20&hid=9&sid=f351b826-e5af-48b2-80f5-a14574a986f1%40sessionmgr14>.
54. Ruževičius, J. (2006). *Kokybės vadybos metodai ir modeliai*. Vilnius: Vilniaus universitetas.
55. Schafer, A., Victor, D. G. (2000). The future mobility of the world population. *Transportation Research*, 34, p. 171–205.
56. Shostack, L. G. (1984). Designing services that deliver. *Harvard Business Review*. January/February, p. 39–51.
57. Stancikas, E. R., Bagdonienė, D. (2004). *Visuotinės kokybės vadybos metodų taikymas organizacijoje*. Kaunas: Technologija.
58. Steliac, N. (2009). Quality and service quality management. Higher education. *Revista de Management si Inginerie Economica*, 4 (8), p. 152-156.
59. Steponavičienė, G. (2005). *Europos Sąjungos sausumos transporto politika: ekonominis pagrindumas ir poveikis Lietuvai. Daktaro disertacija*. Vilniaus Gedimino technikos universitetas, Vilnius.
60. Tidikis, R. (2003). *Socialinių tyrimų metodologija*. Vilnius: Lietuvos Teisės Universitetas.
61. Tījūnaitienė, R., Baužienė, I. (2004). Paslaugų rinkodaros modelių ypatumai. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*: Ernesto Galvanausko mokslinės konferencijos pranešimų medžiaga. Šiauliai. Šiaulių universiteto leidykla, p. 219-225.
62. Umaras, V. (2007). Visuomeninio transporto stotelių ir jų išdėstymo problemos. *Miesto transporto problemos*: Vilniaus technikos kolegijos Transporto fakulteto mokslinės konferencijos pranešimų medžiaga [Vilnius, 2007 m. gegužės 9 d.]. Vilnius.
63. Ušpalytė-Vitkūnienė, R. (2004). The principles of organization of public transport traffic: *Material of International conference „MOBILITA'04“* [Bratislava, May 6-7, 2004]. Bratislava, p. 147-153

64. Valackienė, A., Mikėnė, S. (2008). *Sociologinis tyrimas: metodologija ir atlikimo metodika*. Kaunas: Technologija.
65. Vanagas, P. (2004). *Visuotinės kokybės vadyba*. Kaunas : technologija.
66. Vengrauskas, V., Kunigėlienė, D. (2002). *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*. Kaunas: VDU leidykla.
67. Vengrienė, B. (2006). *Paslaugų vadyba*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
68. Viegas, J., Lu, B. (2004). The Intermittent Bus Lane signals setting within an area. *Transportation Research Part C*, 6 (12), p. 453–469.
69. Virvilaitė, R., Jefimov, V. (2011). *Konkurencinio pranašumo įgijimas vidaus ir globalioje rinkoje*. [žiūrėta 2012-04-25]. Prieiga per Internetą:
<http://distance.ktu.lt/kursai/verslumas/rinkos_aplinkos_tyrimai_I/116540.html>.
70. Visuomeninio transporto eismo suderintumo Vilniaus mieste analizė (2007). Naujosios viešosios vadybos fondas.
71. Vitkienė, E. (2004). *Paslaugų marketingas*. Klaipėda: Klaipėdos universitetas.
72. Waldo, A. (1999). The Underlying Reasoning of Travel Behaviour. *Proceedings from Urban Transport Systems international conference*. [Lund, June 7-8, Lund, 1999]. Lund, p. 34-44.
73. Warner, M., Hefetz, A. (2008). Managing Markets for Public Service: The Role of Mixed Public/Private Delivery of City Services. *Public administration review*, 1 (68), p. 11-15.
74. Wu, B. M., Hine, J. P. A. (2003). Ptal approach to measuring changes in bus service accessibility. *Transport Policy*, 4 (10), p. 307–320.
75. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. (1996) *Services Marketing*. New York: McGraw-Hill.
76. Zhu, X., Liu, S. (2004). Analysis of the impact of the MRT system on accessibility in Singapore using an integrated GIS tool. *Journal of Transport Geography*, 2 (12), p. 89–101.
77. Ziari, H., Keymanesh, M. R., Khabiri, M. M. (2007). Locating stations of public transportation vehicles for improving Transit accessibility. *Transport. Technika*, 2 (22), p. 99–104.
78. Žekevičienė, A. (2009). Aukštojo mokslo institucijų paslaugų kokybės tyrimai Servqual metodu. *Ekonomika ir vadyba*, 14, p. 36-40.
79. Žičkienė, S., Dasevskienė, I. (2009). Implementation of quality management systems: changes in personnel management. *Social Research*. 3 (17), p. 143–152.
80. Žvirblis, A. (2007). Paslaugų bendrojo vertingumo ir jų konkurencingumo vertinimo principai. *Verslas: teorija ir praktika*, 2, p. 82-86.

PRIEDAI



UŽDAROJI AKCINĖ BENDROVĖ „BUSTURAS“

Uždaroji akcinė bendrovė, Šarūno g. 2, LT-76161 Šiauliai, tel. (8 41) 592 001, faks. (8 41) 545 296,
el. p. busturas@busturas.lt.

Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 144127993

PAŽYMA

2012-05-09 Nr. 167/05

Šiauliai

Pažymime, kad Šiaulių universiteto, Socialinių mokslų fakulteto, Vadybos katedros, II studijų pakopos studentas Justas Karalevičius pateikė ir pristatė savo magistro baigiamojo darbo „UAB „Busturas“ miesto viešojo transporto paslaugų kokybės tyrimas“ tyrimo rezultatus UAB „Busturas“ įmonėje. Tyrimo rezultatai bus atitinkamai pritaikyti ir panaudoti miesto viešojo transporto kokybės gerinimui.

Generalinis direktorius



Vilius Laužikas

Vietinio (miesto) reguliaraus susisiekimo autobusų ir jų maršrutų sąrašas

Maršruto numeris	Maršruto pavadinimas	Darbo laikas
1	Zoknių žiedas – „Rasa“	kasdien
2	Gytarių žiedas – „Sodra“ – Gytarių žiedas	darbo dienomis
3	Gegužių žiedas – Kuršėnkelio žiedas	kasdien
3A	Gegužių kaimas – Kuršėnkelio žiedas	darbo dienomis
4	Medelyno žiedas – Rėkyvos žiedas	kasdien
4A	Medelyno žiedas – „Šiaulių malūnas“	kasdien
5	Pakruojo žiedas – Muitinė	darbo dienomis
5A	Ginkūnų kapinių žiedas – Muitinė	darbo dienomis nuo balandžio 1 d. iki lapkričio 3 d.
6	Dainų žiedas – Autobusų stotis – Dainų žiedas	kasdien
7	Gegužių žiedas – „Rasa“	darbo dienomis
8	Gegužių žiedas – Muitinė	darbo dienomis
9	Gytarių žiedas – Pabalių žiedas	darbo dienomis, šeštadienį
10	Gytarių žiedas – „Šiaulių malūnas“	kasdien
11	Gytarių žiedas – „Pumpuro“ st.	kasdien
12	Dainų žiedas – Kuršėnkelio žiedas	kasdien
13	Dainų žiedas – Pakruojo žiedas	darbo dienomis
14	Medelyno žiedas – Dainų žiedas	darbo dienomis
15	Šiaulių oro uosto žiedas – Autobusų stotis	darbo dienomis
17	Gegužių žiedas – Ginkūnų kapinių žiedas	kasdien nuo balandžio 1d. iki lapkričio 3 d.
18	Gegužių žiedas – „Rasa“	šeštadienį, sekmadienį
19	Gytarių žiedas – Pumpurų stotelė	
20	Kuršėnkelio žiedas – Muitinė – Kuršėnkelio žiedas	darbo dienomis
21	Gytarių žiedas – Ginkūnų žiedas	kasdien
22	Gytarių žiedas – Centras – Gytarių žiedas	darbo dienomis
23	Gegužių žiedas – „Rasa“	darbo dienomis
24	Gegužių žiedas – Centras – Gegužių žiedas	Kasdien
25	Ligoninės – Pumpuro st.	
29	Gytarių žiedas – Sutekūnai	kasdien

Autobusų ir mikroautobusų maršrutų schema



Apklauso atlikimo sertifikatas



UAB „Busturas“ miesto viešojo transporto paslaugų kokybės tyrimo anketa

Sveiki, kviečiu dalyvauti apklausoje, kurios tikslas - įvertinti viešojo transporto kokybę Šiauliuose, atsižvelgiant į vartotojų nuomonę. Apklausos rezultatai bus panaudoti rašant baigiamąjį magistro darbą Šiaulių universitete, Socialinių mokslų fakultete tema „UAB „Busturas“ miesto viešojo transporto paslaugų kokybės tyrimas“. Prašau nuoširdžiai atsakyti į šios anketo klausimus. Apklausa yra anoniminė, duomenys nebus viešai skelbiami.

1. Koks Jūsų amžius?

- Mažiau nei 18
- 18- 28
- 29- 38
- 39- 48
- 49- 58
- 59 ir daugiau

2. Koks Jūsų išsilavinimas?

- Vidurinis
- Spec. Vidurinis
- Aukštesnysis
- Aukštasis
- Kitas variantas:

3. Kokia Jūsų socialinė padėtis?

- Dirbantis
- Studentas
- Moksleivis
- Pensininkas
- Bedarbis

4. Kokią transporto priemonę Jūs dažniausiai renkatės?

- Miesto autobusus
- Maršrutinius taksi (mikroautobusus)
- Nuosavą automobilį
- Kitas variantas

5. Kaip dažnai naudojate viešojo transporto paslaugomis?

- Kiekvieną dieną
- Darbo dienomis
- Savaitgaliais
- Kartą per savaitę
- Retai, vidutiniškai kartą per mėnesį
- Viešojo transporto paslaugomis nesinaudoju

6. Įvertinkite balais nuo 1 iki 5 (5- geriausias, 1- prasčiausias) veiksnius, nulemiančius Jūsų apsisprendimą rinktis viešąjį transportą:

	1	2	3	4	5
Priimtina kaina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saugi kelionė	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Patogus, komfortiškas važiavimas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Greitas susisiekimas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Patogus viešojo transporto tvarkaraštis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tinkamas viešojo transporto stotelių išdėstymas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Įvertinkite nuo 1 iki 5 (1- labai blogai, 5 – labai gerai) viešojo transporto teikiamų paslaugų kokybę?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Viešuoju transportu nesinaudoju

8. Kokios yra pagrindinės nepasitenkinimo priežastys naudojantis viešojo transporto paslaugomis? (galimi keli atsakymo variantai)

- Važiavimo grafiko nesilaikymas
- Nekultūringi vairuotojai
- Neestetiškas ir nešvarus viešasis transportas
- Netinkamas autobusų stotelių išdėstymas
- Nekultūringi kontrolieriai
- Operatyvios informacijos trūkumas
- Perpildyti autobusai
- Kitas variantas:

9. Ar Šiaulių miesto viešojo transporto stotelės yra patogiai išdėstytos?

- Labai nepatogiai
- Nepatogiai
- Vidutiniškai
- Patogiai
- Labai patogiai

10. Kaip Jūs manote, ar atstumas tarp stotelių yra tinkamas?

- Taip
- Ne
- Per didelis atstumas tarp stotelių
- Per mažas atstumas tarp stotelių

11. Koks Jūsų manymu miesto autobusų judėjimo greitis?

- Pakankamai didelis
- Vidutinis
- Per mažas

12. Ar miesto viešojo transporto tvarkaraščiai atitinka Jūsų poreikius (piko metu, dienos metu, vakare)? (parašykite)

.....

.....

.....

.....

13. Ar esate patenkintas (a) viešojo transporto eismo reguliarumu?

- Taip
- Ne
- Ne visada
- Kitas variantas:

14. Ar dažnai reikia persėsti į kitą maršrutą?

- Taip
- Ne

15. Kaip vertinate maršrutų išdėstymą mieste (1- labai blogai, 5 – labai gerai)?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

16. Ar viešasis transportas (autobusai) dažnai vėluoja? (ar autobusai į atitinkamas stoteles atvyksta laiku)?

- Dažnai
- Kartais
- Retai
- Niekada

17. Įvertinkite viešojo transporto tvarkingumą, komfortą (1- labai blogai, 5 – labai gerai)?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

18. Ar miesto viešojo transporto paslaugų informacija yra lengvai pasiekama (tvarkaraščiai, autobusų maršrutai)?

- Taip
- Ne
- Ne visada:

19. Ar patogų įsigyti viešojo transporto bilietus?

- Labai nepatogu
- Nepatogu
- Vidutiniškai
- Patogu
- Labai patogų

20. Parašykite ką dar manote apie Šiaulių miesto viešąjį transportą (autobusus).

.....

.....

.....

.....

Miesto viešojo transporto tvarkaraščių atitikimas respondentų poreikiams

Savaitės dalis			
Darbo diena			Savaitgalis
Paros laikas			
Piko metas	Diena	Vakaras	
Ryte, kadangi darbas nuo 7 ne visada sulaukiama autobuso reikiamu metu, t.y kaip parašyta tvarkaraštyje, dažnai būna nuvažiavęs anksčiau, o kito laukt gan ilgas laiko tarpas, kuris daro įtaką vėlavimui į darbą.	Ne piko metu viešojo transporto tvarkaraščiai išdėstyti gana prastai (pakankamai retai važiuoja autobusai).		Neatitinka, nes savaitgaliais važiuoja per retai.
		naktiniai galėtų būti keli autobusai, bent kas pora valandų, apie 3-4 nakties ypač	norėčiau, kad autobusai savaitgaliais važinėtų ilgiau. Galima ir rečiau, bet ilgiau. Svarbiausia, kad galiu planuoti keliones remdamasis viešu tvarkaraščiu 5 min. tikslumu.
		Vakare galėtų važiuoti ilgiau	reiktu keliu naktinių maršrutų. ypač penktadienį ir šeštadienį
Kažkiek galbūt reiktų derinti (pagal galimybes) tvarkaraščius, kad skirtingų maršrutų autobusai vienu metu neatvyktų į stoteles.			reikia naktinių kelių maršrutų savaitgaliais
piko metu greičiau būtų eiti pėstute.		Vakare labai retai važiuoja, anksti ypač savaitgaliais baigiamas viešojo transporto darbas.	
Piko metu autobusai vėluoja 5 - 15 min.		vakare ir savaitgaliais - per retai	
Piko metu pernelyg pilni autobusai		Trūksta autobusu maršrutų vakare	
10-15 min. tarpai yra per ilgi. Atsižvelgiant į gyvenimo tempą, per didelė prabanga ilgai laukti autobuso.		Galėtų važiuoti ir naktį, bent kartą per valandą	
Nelabai. Dažniausiai visi autobusai į stotelę atvažiuoja vienu metu, o po to 15-30 minučių nebūna nė vieno autobuso.			
galėtų būti labiau išskaidyti atskirų maršrutų intervalai ir nesidubliuoti			
piko metu galėtų būti mažesni tarpai tarp maršrutų.		Vakarais galėtų būti daugiau važiuojančių autobusų	
Piko metu galėtų kursuoti daugiau autobusų		vakarais važiuoja retai, anksti baigia darbą	
piko metu galėtų būti dažnesnis viešasis transportas		vėlai vakare autobusai nebevažiuoja	