



Kauno technologijos universitetas

Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas

Integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriama vertė Tauragės regiono savivaldybių gyventojams

Baigiamasis magistro studijų projektas

Inga Kuzmarskienė

Projekto autorė

Doc. dr. Rūta Petrauskienė

Vadovė

Kaunas, 2024



Kauno technologijos universitetas

Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas

Integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriama vertė Tauragės regiono savivaldybių gyventojams

Baigiamasis magistro studijų projektas

Viešasis administravimas (6211LX040)

Inga Kuzmarskienė

Projekto autorė

Doc. dr. Rūta Petrauskienė

Vadovė

Doc. dr. Eglė Gaulė

Recenzentė

Kaunas, 2024



Kauno technologijos universitetas

Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas

Inga Kuzmarskienė

Integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriama vertė Tauragės regiono savivaldybių gyventojams

Akademinio sąžiningumo deklaracija

Patvirtinu, kad:

1. baigiamąjį projektą parengiau savarankiškai ir sąžiningai, nepažeisdama kitų asmenų autoriaus ar kitų teisių, laikydamasi Lietuvos Respublikos autorių teisių ir gretutinių teisių įstatymo nuostatų, Kauno technologijos universiteto (toliau – Universitetas) intelektinės nuosavybės valdymo ir perdavimo nuostatų bei Universiteto akademinės etikos kodekse nustatytų etikos reikalavimų;
2. baigiamajame projekte visi pateikti duomenys ir tyrimų rezultatai yra teisingi ir gauti teisėtai, nei viena šio projekto dalis nėra plagijuota nuo jokių spausdintinių ar elektroninių šaltinių, visos baigiamojo projekto tekste pateiktos citatos ir nuorodos yra nurodytos literatūros sąrašė;
3. įstatymų nenumatytų piniginių sumų už baigiamąjį projektą ar jo dalis niekam nesu mokėjusi;
4. suprantu, kad išaiškėjus nesąžiningumo ar kitų asmenų teisių pažeidimo faktui, man bus taikomos akademinės nuobaudos pagal Universitete galiojančią tvarką ir būsiu pašalinta iš Universiteto, o baigiamasis projektas gali būti pateiktas Akademinės etikos ir procedūrų kontrolieriaus tarnybai nagrinėjant galimą akademinės etikos pažeidimą.

Inga Kuzmarskienė

Patvirtinta elektroniniu būdu

Kuzmarskienė, Inga. Integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriama vertė Tauragės regiono savivaldybių gyventojams. Magistro studijų baigiamasis projektas / vadovė doc. dr. Rūta Petrauskienė; Kauno technologijos universitetas, Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas.

Studijų kryptis ir sritis (studijų kryptių grupė): 03S (L07).

Reikšminiai žodžiai: vertė vartotojui, vartotojo patirtis, viešoji paslauga, viešasis transportas, integruota viešojo transporto sistema, paslaugos kokybė, regionas.

Kaunas, 2024. 73 p.

Santrauka

Pastaraisiais metais daug dėmesio skiriama viešųjų paslaugų vertės ir vartotojų patirties tyrimams. Mokslinės literatūros analizė atskleidžia, kad tyrimuose viešojo transporto paslaugų tema yra tokia pat aktuali ir svarbi, kaip ir kasdieniniame gyvenime. Mokslininkai pažymi, kad vertė gali būti suprantama kaip vertė vartotojui (individuali vertė) arba kaip vertė visai visuomenei (viešoji vertė), akcentuoja vartotojo svarbą paslaugos teikimo procese, pabrėžia, kad nauda visuomenės nariams yra svarbiausias elementas (Gaulė ir kt., 2023). Viešosios paslaugos yra neatsiejama žmonių gyvenimo dalis. Viešojo transporto paslaugos yra pirmojo būtinumo paslaugos, kurios palengvina susisiekimą tam tikros teritorijos gyventojams, todėl siekiant, kad gyventojai rinktųsi viešojo transporto paslaugas, turi būti pasiūlyta patraukli, gyventojams prieinama, viešojo transporto paslaugų sistema (Ranceva ir Ušpalytė-Vitkūnienė, 2021). Baigiamojo projekto analizei pasirinkta Tauragės regiono integruota viešojo transporto paslaugų sistema todėl, kadangi Lietuvoje Tauragės regionas yra pirmasis ir iki šiol vienintelis iš dešimties šalies regionų, sukūręs tvarią regiono judumo sistemą ir gyventojams teikiantis integruotas viešojo transporto paslaugas. Regiono viešojo transporto paslaugas organizuoja įsteigta bendra regiono savivaldybių viešoji įstaiga „Žaliasis regionas“. Baigiamajame projekte didžiausias dėmesys skiriamas autobusų paslaugoms, kadangi regiono viešojo transporto organizavimas siejamas (tik) su autobusų paslaugomis. Tauragės regiono savivaldybių bendradarbiavimu grįsta ir sėkmingai įgyvendinta idėja tapo geruoju pavyzdžiu kitoms šalies savivaldybėms. Norint išsiaiškinti, ar sukurta regiono savivaldybių integruota viešojo transporto paslaugų sistema kuria vertę šio regiono gyventojams, tiriami regiono savivaldybių gyventojų, kurie naudojami šiomis paslaugomis, jų lūkesčiai ir poreikiai, kaip patys gyventojai vertina gaunamų paslaugų kokybę ir pan., todėl šiame baigiamajame projekte nagrinėjama integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriama vertė gyventojams, tirinama, kaip gyventojai vertina savo patirtį šiose paslaugose. Baigiamajame projekte yra pateikiamas autorės sukurtas integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės vartotojui teorinis modelis, kurį sudaro svarbiausi kuriamos vertės elementai. Modelis papildomas kitose darbo dalyse, atsižvelgiant į pastebėtas vertės vartotojui įžvalgas. Taip pat analizuojamas konkretus Tauragės regiono savivaldybių viešojo transporto paslaugų atvejis siekiant išsiaiškinti regiono viešojo transporto paslaugų kuriamą vertę regiono gyventojams. Tyrimo problema – kokią vertę Tauragės regiono savivaldybių gyventojams kuria integruota viešojo transporto paslaugų sistema? Tyrimo objektas – integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriama vertė Tauragės regiono savivaldybių gyventojams. Projekto tikslas – nustatyti integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamą vertę Tauragės regiono savivaldybių gyventojams. Projekto uždaviniai: 1. atlikti teorinę integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės regiono gyventojams analizę. 2. išnagrinėti integruotos viešojo

transporto paslaugų sistemos ir jos kuriamos vertės gyventojams strategines nuostatas bei teisinį reglamentavimą. 3. atlikti empirinį integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės Tauragės regiono savivaldybių gyventojams tyrimą. Tyrimo metodai – mokslinės literatūros analizė, teisės aktų ir strateginių dokumentų analizė, modeliavimas, anketinė apklausa. Pirmame skyriuje atliekama viešųjų paslaugų sampratos ir viešojo transporto paslaugų kuriamos vertės gyventojams analizė. Antrame skyriuje nagrinėjami viešojo transporto paslaugų strateginiai ir teisiniai dokumentai, analizuojami integruotų viešojo transporto sistemų gerųjų patirčių pavyzdžiai. Trečiame skyriuje pateikiama integruotos Tauragės regiono viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės analizė, pristatoma empirinio tyrimo metodika ir Tauragės regiono savivaldybėse atlikto tyrimo duomenų analizė. Atlikto tyrimo rezultatai atskleidė, kad Tauragės regiono integruota viešojo transporto paslaugų sistema sudaro sąlygas regiono gyventojams pasiekti darbo vietas, ugdymo įstaigas ar paslaugų teikimo vietas ir atitinka gyventojų poreikius. Svarbiausi šios sistemos kuriamos vertės gyventojams elementai yra saugumas, kainos ir kokybės santykis, patogumas, el. bilieto sistema ir paslaugos prieinamumas visiems regiono gyventojams. Apibendrinus atlikto tyrimo rezultatus pateikiamos išvados ir rekomendacijos šioms suinteresuotoms šalims: Tauragės regiono savivaldybėms, viešajai įstaigai „Žaliasis regionas“, viešųjų transporto paslaugų vertę vartotojui tyrinėjantiems mokslininkams. Baigiamasis projektas baigiamas naudotos mokslinės literatūros bei informacijos šaltinių sąrašais.

Kuzmarskienė, Inga. Value Created by the Integrated Public Transport Services System for the Residents of Tauragė Region Municipalities. Master's Final Degree Project / supervisor assoc. prof. dr. Rūta Petrauskienė; Faculty of Social Sciences, Arts and Humanities, Kaunas University of Technology.

Study field and area (study field group): 03S (L07).

Keywords: value to the customer, customer experience, public service, public transport, integrated system of public transport, quality of service, region.

Kaunas, 2024. 73 p.

Summary

In recent years, much attention has been paid to research on the value of public services and customer experience. An analysis of the scientific literature reveals that public transport services are as relevant and important in research as they are in everyday life. Researchers point out that value can be understood as value for the consumer (individual value) or for society as a whole (public value), they emphasize the importance of the consumer in the process of service provision, and underline that the benefits to the members of society are the most important element (Gaulė et. al., 2023). Public services are an integral part of people's daily lives. Public transport services are essential services that facilitate accessibility for the population of an area, and in order to encourage people to choose public transport services, an attractive, accessible public transport system must be offered (Ranceva ir Ušpalytė-Vitkūnienė, 2021). The integrated public transport services system of Tauragė region was chosen for the analysis of the master's final degree project because Tauragė region in Lithuania is the first and so far the only one out of ten regions in the country to have developed a sustainable regional mobility system and to provide integrated public transport services to its residents. The region's public transport services are organized by a joint public body of the region municipalities called „Žaliasis regionas“. The final project focuses on bus services since the organization of public transport in the region is linked (only) to bus services. The idea, based on the cooperation of Tauragė region municipalities, was successfully implemented and has become a good example for other municipalities in the country. In order to find out whether the integrated public transport system of Tauragė region municipalities creates value for residents of the region, the expectations and needs of the residents that use services, how the population itself evaluates the quality of the services received, etc., are analyzed. Therefore, this final project examines the value created by the integrated public transport system for the residents and explores how residents perceive their experience of these services. This final project presents a theoretical model of the customer value created by an integrated public transport system, consisting of the key elements of value creation. The model is complemented in other parts of the project considering perceived customer value insights. It also analyses the specific case of public transport services in Tauragė region municipalities in order to examine the value created by the integrated public transport services system for the residents. The research problem – what value does the integrated public transport system create for the residents of Tauragė region municipalities? The object of the research – the value created by the integrated public transport services system for the residents of Tauragė region municipalities. The aim of the project – to identify the value created by the integrated public transport services system for the residents of Tauragė region municipalities. Objectives of the project: 1. to perform a theoretical analysis of the value created by the integrated public transport service system for the residents of the region. 2. to examine the

strategic documents and legal regulation of the integrated public transport service system and the value it creates for residents. 3. to carry out an empirical study of the value created by the integrated public transport service system for the residents of the Tauragė region municipalities. Research methods used in the project – analysis of the scientific literature, analysis of the strategic documents and legal acts, modelling, questionnaire survey. The first chapter analyzes the concept of public services and the value created by public transport services for residents. The second chapter examines the strategic and legal documents of public transport services and analyzes examples of good practices of integrated public transport systems. The third chapter provides an analysis of the value created by the integrated public transport service system of the Tauragė region, presents the methodology of the empirical study and the data analysis of the research conducted in the municipalities of the Tauragė region. The results of the study showed that the integrated public transport system in Tauragė region enables the residents of the region to reach their workplaces, educational establishments or other places of services and meets the needs of the residents. The most important elements of the value created by this system for the residents are safety, value for money, the e-ticketing system, and the accessibility of the service to all residents of the region. After summarizing the results of the conducted research, conclusions and recommendations are presented to the following interested parties: the municipalities of the Tauragė region, the public institution "Žalasis regionas", researchers studying the value of public transport services for the user. The final project ends with a list of the scientific literature and information sources used.

Turinys

Turinys.....	8
Lentelių sąrašas	9
Paveikslų sąrašas	10
Terminų sąrašas.....	11
Įvadas.....	12
1. Integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės regiono gyventojams	
teorinė analizė	15
1.1. Viešųjų paslaugų samprata ir jų kuriama vertė	15
1.2. Viešojo transporto paslaugų samprata, specifika ir reikšmė	19
1.3. Integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriama vertė regiono savivaldybių gyventojams.....	22
2. Integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos ir jos kuriamos vertės gyventojams	
strateginės nuostatos ir teisinis reglamentavimas	28
2.1. Viešojo transporto paslaugų teikimo strateginės nuostatos ir teisinis reglamentavimas Europos Sąjungoje	28
2.2. Viešojo transporto paslaugų teikimo strateginės nuostatos ir reglamentavimas Lietuvos teisės aktuose.....	32
2.3. Integruotų viešojo transporto paslaugų sistemų gerosios patirties analizė.....	34
3. Integruotos viešojo transporto sistemos paslaugų vertės Tauragės regiono savivaldybių gyventojams tyrimo analizė	39
3.1. Tyrimo metodika	39
3.2. Integruotos Tauragės regiono viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės situacijos analizė.....	46
3.3. Tyrimo rezultatų analizė.....	54
Išvados	63
Rekomendacijos.....	65
Literatūros sąrašas	66
Informacijos šaltinių sąrašas	70
Priedai.....	74
1 priedas. Kiekybinio tyrimo anketa „Integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriama vertė Tauragės regiono savivaldybių gyventojams“	74

Lentelių sąrašas

1 lentelė. Paslaugos samprata skirtinguose kontekstuose (sudaryta autorės, remiantis Bagdonienė ir Hopenienė, 2015; Pranulis ir kt., 2008).....	15
2 lentelė. Paslaugos savybės (sudaryta autorės, remiantis Bagdonienė ir Hopenienė, 2015; Cleassens, 2015).....	16
3 lentelė. Viešųjų paslaugų vertės vartotojui samprata (sudaryta autorės, remiantis Gaulė ir kt., 2023)	19
4 lentelė. Viešojo transporto paslaugų organizavimo formos (sudaryta autorės, remiantis Ranceva ir Ušpalytė-Vitkūnienė, 2021; Zhang ir kt. 2018).....	20
5 lentelė. Viešojo transporto paslaugų sistemos integracijos lygiai (sudaryta autorės, remiantis Poliak ir kt., 2018, Hammer ir kt., 2020).....	22
6 lentelė. Viešojo transporto paslaugų sistemos integracijos kliūtys (sudaryta autorės, remiantis Hammer ir kt., 2020)	23
7 lentelė. Veiksniai, kuriantys vertę vartotojui (sudaryta autorės, remiantis Al Suleiman ir kt., 2023; Göransson ir Andersson, 2023; Jirmanová, Novotný ir Dousková, 2023).....	25
8 lentelė. ES transporto politikos sprendimai ir teisiniai dokumentai (sudaryta autorės, remiantis Pernice, 2023).....	28
9 lentelė. Anketos klausimų pagrindimas (sudaryta autorės, 2024)	42
10 lentelė. Patikimumo statistiniai duomenys (sudaryta autorės, 2024).....	43
11 lentelė. Konstruktyvumo aprašomoji statistika (sudaryta autorės, 2024)	44
12 lentelė. Normalumo testų rezultatai (sudaryta autorės, 2024).....	44
13 lentelė. Koreliacijos rezultatai (sudaryta autorės, 2024).....	45
14 lentelė. Skirtingų vietovių kuriamos vertės vidutiniai rangai (sudaryta autorės, 2024)	45
15 lentelė. Kruskal – Wallis testo rezultatai (sudaryta autorės, 2024).....	46
16 lentelė. Tauragės regiono savivaldybių strateginiai plėtros tikslai ir uždaviniai (sudaryta autorės, remiantis Tauragės regiono savivaldybių strateginiais plėtros planais, 2024)	48
17 lentelė. Tauragės regiono savivaldybių strateginės veiklos funkcijų programos (sudaryta autorės, remiantis Tauragės regiono strateginiais veiklos planais, 2024).....	49
18 lentelė. Svarbiausi veiksniai, lemiantys respondentų pasirinkimą naudotis ar nesinaudoti Tauragės regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos teikiamomis paslaugomis (sudaryta autorės, 2024).....	57

Paveikslų sąrašas

1 pav. Vartotojo patirties žemėlapis (Becker ir Jakkola, 2020)	17
2 pav. Vertės vartotojui kūrimas viešųjų paslaugų teikimo sistemoje (Gaulė ir Jovarauskienė, 2022)	18
3 pav. Veiksniai, skatinantys rinktis viešojo transporto paslaugas (sudaryta autorės, remiantis Göransson ir Andersson, 2023)	21
4 pav. Judumo paslaugos įgyvendinimo ne miesto vietovėse iššūkiai (Chmiel ir kt., 2024)	23
5 pav. Viešojo transporto veiklos kokybė ir jos ryšys su keleivių suvokimu apie viešojo transporto kokybę (Jirmanová, Novotný ir Dousková, 2023)	25
6 pav. Integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės vartotojui teorinis modelis (sudaryta autorės, 2024)	26
7 pav. Integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės vartotojui teorinis modelis (papildytas) (sudaryta autorės, 2024)	31
8 pav. Svarbiausios numatytos kryptys ir pasiekimai susisiekimo sektoriuje iki 2050 metų (Lietuvos susisiekimo plėtros iki 2050 m. strategija, 2020)	32
9 pav. Integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės vartotojui teorinis modelis (papildytas) (sudaryta autorės, 2024)	34
10 pav. Švedijos viešojo transporto paslaugų teikimo modelis (sudaryta autorės, remiantis LR vidaus reikalų ministerija, 2020; Ranceva ir Ušpalytė-Vitkūnienė, 2021)	36
11 pav. Estijos viešojo transporto paslaugų teikimo modelis (LR vidaus reikalų ministerija, 2020; Ranceva ir Ušpalytė-Vitkūnienė, 2021)	37
12 pav. Apklausos tyrimo procesas ir jį sudarantys elementai (Gaižauskaitė ir Mikėnė, 2014)	40
13 pav. Tyrimo vykdymo loginė struktūra (sudaryta autorės, 2024)	41
14 pav. Tauragės regiono integruotos viešojo transporto (autobusų) paslaugų sistemos modelis (sudaryta autorės, 2024)	53
15 pav. Tauragės regiono savivaldybių respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą, proc. (sudaryta autorės, 2024)	54
16 pav. Tauragės regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos respondentų vertinimas, proc. (sudaryta autorės, 2024)	55
17 pav. Respondentų pasitenkinimas integruota viešojo transporto paslaugų sistema, proc. (sudaryta autorės, 2024)	55
18 pav. Respondentų nuomonė apie Tauragės regiono integruotos viešojo transporto sistemos teikiamų paslaugų svarbą ir jų kuriamą vertę, vidut. balai (sudaryta autorės, 2024)	58
19 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus kategorijas, proc. (sudaryta autorės, 2024)	60
20 pav. Integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės vartotojui teorinis modelis (papildytas) (sudaryta autorės, 2024)	61

Terminų sąrašas

Vertė vartotojui – vertė vartotojui yra siejama su paslaugos kokybe ir yra suprantama kaip vartotojo asmeninė patirtis gavus paslaugą ir šios paslaugos galutinio rezultato įvertinimas (Gaulė ir kt., 2023).

Vartotojo patirtis – tai subjektyvi spontaniška reakcija vertinant gautą paslaugą (Becker ir Jaakkola, 2020).

Viešoji paslauga – tai paslauga, kuri pasižymi viešųjų gėrybių ir viešosios vertės savybėmis bei atitinka viešąjį interesą (Urvikis, 2016). Viešosios paslaugos apima įvairias sritis, pavyzdžiui, sveikatos priežiūrą, švietimą, socialines išmokas, gatvių apšvietimą ir pan. Paslaugos yra brangios, tačiau svarbios žmonių gyvenimo kokybei (Osborne, 2021).

Viešasis transportas – tai socialinė paslauga, kai įsigijus bilietą, vežami keleiviai naudojant skirtingas transporto priemones pagal iš anksto patvirtintus tvarkaraščius (Maretić ir Abramović, 2020).

Integruota viešojo transporto sistema – tai viešojo transporto sistema, kai sąveikauja skirtingų operatorių aptarnaujami viešojo transporto paslaugų sistemos elementai, pavyzdžiui, tinklas, infrastruktūra, bilietai, informacija, rinkodara ir kt. (Poliak ir kt., 2018).

Paslaugos kokybė – tai paslaugos vartotojo asmeninės patirties įvertinimas gaunant paslaugą ir galutinį paslaugos rezultatą pagal tai, ar paslauga atitiko jo poreikius (Gaulė ir kt., 2023).

Regionas – tai vyriausybės sudaryta teritorinė apskritis, kurią sudaro kelios bendras ribas turinčios savivaldybės, įgyvendinančios regioninę politiką (Kraujutaitytė ir Jurkevičiūtė, 2022).

Įvadas

Temos aktualumas. Viešųjų paslaugų ir jų kuriamos vertės tema yra ypač aktuali šių dienų visuomenėje, kurioje paslaugų kokybė ir prieinamumas įgyja prioritetinę reikšmę. Taip pat pastaraisiais metais daug dėmesio skiriama viešųjų paslaugų vertės ir vartotojų patirties tyrimams. Gaulė, Petrauskienė, Jovarauskienė, Rauleckas ir Pravalinskas (2023) akcentuoja, kad viešųjų paslaugų vertė yra dvilypė, viešųjų paslaugų vertė suprantama kaip vertė ar nauda paslaugos vartotojui ir kaip vertė visuomenei. Viešosios paslaugos yra neatsiejama žmonių gyvenimo dalis, o viešojo transporto paslaugos yra ypač reikšmingos, tai yra pirmojo būtinumo paslaugos, kurios palengvina susisiekimą tam tikros teritorijos gyventojams.

Mokslinės literatūros analizė atskleidžia, kad tyrimuose viešojo transporto paslaugų tema yra tokia pat aktuali ir svarbi, kaip ir kasdieniniame gyvenime. Viešojo transporto paslaugos apibūdinamos kaip socialinės paslaugos (Maretić ir Abramović, 2020; Popovas, 2012), teikiamos visoms socialinėms gyventojų grupėms ir atsižvelgiant jų poreikius (Ranceva ir Ušpalytė-Vitkūnienė, 2021; Zhang, Xiao, Liu ir Yu, 2018). Siekiant, kad gyventojai rinktųsi viešojo transporto paslaugas, turi būti pasiūlyta patraukli, gyventojams prieinama, viešojo transporto paslaugų sistema (Ranceva ir Ušpalytė-Vitkūnienė, 2021). Europos Sąjungos transporto politikos strateginiai tikslai susiję su tvaraus judumo skatinimu, taršių transporto priemonių mažinimu ir tvarių degalų rūšių naudojimu, skirtingų transporto rūšių integravimu kuriant viešojo transporto paslaugų sistemas (European Parliament, 2020). Tai atspindi ir Lietuvos susisiekimo plėtros iki 2050 metų strategijoje (2020) ir kartu suponuojama analizuojamos temos aktualumą.

Analizuojamos temos aktualumą apibūrina didėjantis viešojo transporto paslaugų poreikis ir Tauragės regiono savivaldybių (Tauragės r., Šilalės r., Jurbarko r. ir Pagėgių) siekis gerinti viešojo transporto paslaugų prieinamumą bei kokybę regiono savivaldybių gyventojams. Svarbu paminėti, kad 2019 metais Lietuvoje buvo rengiami dviejų šalies teritorijų – Tauragės regiono ir Šalčininkų regiono bandomieji pilotiniai projektai Tauragė+ ir Šalčininkai+, tačiau projektas Šalčininkai+ nebuvo įgyvendintas, o Tauragės regiono projektas Tauragė+ įgyvendintas sėkmingai ir tapo pavyzdžiu kitoms šalies regionų savivaldybėms. Projekto Tauragė+ įgyvendinimo esmė buvo Tauragės regiono savivaldybių merų 2020 metais pasirašytas regioninis susitarimas dėl bendro viešojo transporto organizavimo regiono savivaldybėse ir įsipareigojimas siekti tvaraus judumo visame regione. Projekto Tauragė+ tikslai susiję su siekiu didinti viešojo transporto paslaugų sistemos kokybę ir vertę gyventojams kuriant tvarią regiono judumo sistemą ir gerinant susisiekimo infrastruktūrą. Sukurta integruota viešojo transporto paslaugų sistema gyventojams sudaro sąlygas pasiekti darbo vietas, ugdymo įstaigas ar paslaugų teikimo vietas, kartu sudarant prielaidas įvertinti individualią šių paslaugų vertę.

Temos naujumas. Viešųjų paslaugų tema plačiai nagrinėjama Lietuvos ir užsienio mokslininkų, taip pat dažnai užsienio mokslininkų analizuojama ir viešojo transporto paslaugų samprata, tačiau reikia pabrėžti, kad pastaroji lietuvių mokslininkų darbuose sutinkama rečiau. Užsienio autoriai McClellan'as (2022), Batley'is ir McLoughlin'as (2015) pateikė viešosios paslaugos ir jos vertės sampratą, Becker'is ir Jaakkola (2020) aptarė vartotojų patirtį dalyvaujant paslaugoje, Osborne'as (2018, 2021) aprašė bendros vertės kūrimo aspektus. Viešųjų paslaugų sampratą tyrinėjo Urvikis (2016), Pranulis, Pajuodis, Urbonavičius ir Virvilaitė (2008), viešųjų paslaugų vertę ir jų dvilypiškumo aspektą, vartotojų poreikius bei paslaugų teikėjų ir gavėjų santykį aprašė Gaulė ir kt. (2023), vartotojų patirties viešosiose paslaugose poreikį ir naudą analizavo Gaulė ir Jovarauskienė

(2022). Viešojo transporto paslaugos svarbą nagrinėjo Skietrys, Raipa ir Smalskys (2008), Popovas (2012). Poliak'as, Poliakova, Mirnikova, Širmukova, Jąskiewicz'is ir Jurecki'is (2018) aprašė viešojo transporto sistemos integracijos svarbą, bilietų kainų integravimo poveikį viešojo transporto paklausai ir nagrinėjo Dydkowski'is ir Urbanek'as (2023). Tvaraus judumo, kaip paslaugos, pagrindus ir transporto sistemos modelius aprašė Vitetta (2022), Musolino'as (2022). Liimatainen'as ir Mladenović'is (2021) analizavo transporto paslaugų ir automatizuoto transporto įtraukimą į judumo paslaugas. Viešojo transporto paslaugų kokybę ir ryšį su kuriamą verte analizavo Jirmanová, Novotný'is, ir Dousková (2023). Viešojo transporto paslaugų sistemos integracijos ypatumus nagrinėjo autoriai Chmiel, Żukowska ir Połom'as (2024), Hammer'is, Poliak'as, Poliaková, Jaskiewicz'is ir Marek'as (2020), Chowdhury'is, Hadas, Gonzalez'as ir Schot'as (2018). Autoriai Al Suleiman'as, Cortez'as, Monzón'as ir Lara (2023) analizavo viešojo transporto paslaugų sistemos gerinimo veiksnius, lemiančius sėkmingą paslaugų teikimą vidutinio dydžio mieste.

Viešojo transporto paslaugos yra skirtos kasdieniniam gyventojų poreikių tenkinimui, todėl labai svarbu, kad gyventojai būtų patenkinti šiomis paslaugomis. Tauragės regiono savivaldybės, siekdamos spręsti aktualias savivaldybės problemas (mažas investicinis patrauklumas bei su juo susijęs gerai apmokamų darbo vietų trūkumas, neišvystyta, nepatraukli viešojo transporto paslaugų sistema, neužtikrinamas paslaugų prieinamumas ir kt.) bei siekdamos prisidėti prie gyvenimo kokybės augimo, parengė funkcinės zonos Tauragė+ strategiją ir įgyvendino strategijoje numatytus veiksmus. Vienas svarbiausių veiksmų – sukurta tvari regiono judumo sistema, kuri užtikrina susisiekimą regiono gyventojams. Siekiant valdyti ir koordinuoti viešojo transporto paslaugas regiono lygiu, buvo įsteigta bendra Tauragės regiono savivaldybių Viešoji įstaiga „Žaliasis regionas“, kurios vienas iš svarbiausių tikslų yra viešojo transporto paslaugų organizavimas Tauragės regione.

Baigiamojo projekto analizei pasirinkta Tauragės regiono integruota viešojo transporto sistema todėl, kad Lietuvoje Tauragės regionas yra pirmasis ir iki šiol vienintelis šalies regionas, sukūręs tvarią regiono judumo sistemą ir gyventojams teikiantis integruotas viešojo transporto paslaugas, kurias sudaro nauji regioniniai maršrutai, sukurti atsižvelgiant į gyventojų poreikius, įdiegta regioninė viešojo transporto elektroninio bilieto ir elektroninė viešojo transporto maršrutų eismo tvarkaraščių sistema, rekonstruotos autobusų stotys, įsigyti nauji elektriniai autobusai, sukurta elektrinių automobilių ir autobusų įkrovimo infrastruktūra. Reikia paminėti, kad baigiamajame projekte didžiausias dėmesys skiriamas autobusų paslaugoms, kadangi Tauragės regiono viešojo transporto organizavimas siejamas (tik) su autobusų paslaugomis. Norint išsiaiškinti, ar sukurta keturių Tauragės regiono savivaldybių integruota viešojo transporto paslaugų sistema kuria vertę šio regiono gyventojams, būtina tirti regiono savivaldybių gyventojų, kurie naudojami viešojo transporto paslaugomis, poreikius ir teikiamos paslaugos kokybę. Todėl šiame baigiamajame projekte nagrinėjama integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriama vertė gyventojams, tiriama, kaip gyventojai vertina savo patirtį gaudami šias paslaugas ir kaip vertina galutinį paslaugų rezultatą, t. y. ar ši integruota viešojo transporto paslaugų sistema atliepė jų poreikius. Atlikto tyrimo rezultatai prisidės prie integruoto viešojo transporto paslaugų sistemos tolesnio plėtojimo ir efektyvinimo Tauragės regiono savivaldybėse.

Tyrimo problema – kokią vertę Tauragės regiono savivaldybių gyventojams kuria integruota viešojo transporto paslaugų sistema?

Tyrimo objektas – integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriama vertė Tauragės regiono savivaldybių gyventojams.

Projekto tikslas – nustatyti integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamą vertę Tauragės regiono savivaldybių gyventojams.

Projekto uždaviniai:

1. atlikti teorinę integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės regiono gyventojams analizę.
2. išnagrinėti integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos ir jos kuriamos vertės gyventojams strategines nuostatas bei teisinį reglamentavimą.
3. atlikti empirinį integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės Tauragės regiono savivaldybių gyventojams tyrimą.

Tyrimo hipotezės. 1) H0 – Amžius neturi įtakos viešosios paslaugos kuriamai vertei. H1 – Paslaugos vertė regiono gyventojams priklauso nuo respondentų amžiaus. 2) H0 – respondentų gyvenamoji vieta neturi įtakos viešosios paslaugos kuriamai vertei. H1 – Teikiamos paslaugos vertė priklauso nuo respondentų gyvenamosios vietos.

Tyrimo metodai. Siekiant įvertinti integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamą vertę gyventojams, pagrįsti problemos aktualumą ir atlikti gyventojų apklausą Tauragės regiono savivaldybėse, pasirinkta pirminių ir antrinių duomenų analizė – mokslinių straipsnių, strateginių dokumentų ir teisės aktų analizė, modeliavimas, kiekybinis tyrimas (anketinė apklausa), informacijos sisteminimo bei statistinių duomenų analizė.

Mokslinės literatūros analizė buvo taikoma siekiant išanalizuoti integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės regiono gyventojams situaciją. Strateginių dokumentų ir teisės aktų analizė buvo taikyta siekiant išanalizuoti integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos ir jos kuriamos vertės regiono gyventojams ilgalaikius planavimo aspektus bei teisinį reglamentavimą. Modeliavimo metodas buvo taikomas siekiant susisteminti išnagrinėtus mokslinės literatūros šaltinius bei teisinių dokumentų įžvalgas. Kiekybinis tyrimas (anketinė apklausa) buvo taikytas siekiant įvertinti integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamą vertę Tauragės regiono gyventojams. Duomenų statistinei analizei atlikti buvo naudojama IBM SPSS Statistics 22.0 programa, diagramoms atvaizduoti – MS Excel 2013. Duomenų analizei atlikti buvo naudojama aprašomoji statistika (dažnių lentelės) ir statistinių ryšių nustatymo testai (Spearman koreliacija). Rekomendacijos formuluojamos remiantis Tauragės regiono savivaldybių gyventojų apklausos duomenų analize.

Projekto struktūra. Baigiamąjį projektą sudaro trys skyriai. Pirmame skyriuje atliekama viešųjų paslaugų sampratos ir viešojo transporto paslaugų kuriamos vertės gyventojams analizė. Antrame skyriuje nagrinėjami viešojo transporto paslaugų strateginiai ir teisiniai dokumentai, analizuojami integruotų viešojo transporto sistemų gerųjų patirčių pavyzdžiai. Trečiame skyriuje pateikiama integruotos Tauragės regiono viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės analizė, pristatoma empirinio tyrimo metodika ir Tauragės regiono savivaldybėse atlikto tyrimo duomenų analizė. Pateikiamos išvados ir rekomendacijos.

Projektą sudaro: 77 puslapiai (su priedais), 18 lentelių, 20 paveikslų, 1 priedas. Panaudota 51 mokslinės literatūros šaltinių ir 60 teisės aktų ir duomenų šaltinių.

1. Integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės regiono gyventojams teorinė analizė

Siekiant išsiaiškinti, kokią vertę regiono gyventojams kuria integruota viešojo transporto paslaugų sistema, šiame skyriuje analizuojama viešųjų paslaugų ir konkrečiai viešojo transporto paslaugų samprata bei specifika, šių paslaugų kuriamos vertės samprata ir tipai, nagrinėjama integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos reikšmė kuriant vertę regiono gyventojams.

1.1. Viešųjų paslaugų samprata ir jų kuriama vertė

Prieš pradedant analizuoti viešųjų paslaugų sampratą, pirmiausia svarbu išsiaiškinti termino „paslauga“ sampratą. Mokslinėje literatūroje paslaugos terminas apibrėžiamas skirtingai. Bagdonienė ir Hopenienė (2015) nurodo, kad apibūdinti paslaugos sampratą yra labai sudėtinga. Autorės aiškina, kad paslaugos sampratos evoliucija yra susijusi su paslaugų plėtra, todėl paslaugos samprata pirmiausia buvo aiškinama atskleidžiant paslaugos paskirtį. Vėliau paslauga, priešingai nei prekė, įvardijama, kad yra ne daiktas, o vyksmas, o šių dienų paslaugos apibrėžimuose paslauga įvardijama kaip proceso ir rezultato derinys.

Gelderman'as, Semeijn'as ir Bruijn'as (2015) nurodo, kad paslauga nėra tik kontaktas tarp paslaugos ir gavėjo, tačiau pabrėžia, kad tokiuose santykiuose socialiniai ir psichologiniai paslaugos gavėjo poreikiai yra svarbūs, jie gali atsirasti iš karto po paslaugos gavimo arba vėliau. Pranulis ir kt. (2008) aiškina, kad paslauga yra prekė, kuri neturi daiktinės formos, o jos gamyba ir vartojimas vyksta tuo pačiu metu. Cleassens'as (2015) teigia, kad paslaugos formą sudaro parduodama veikla, nauda ir pasitenkinimas, pati paslauga yra neapčiuopiama ir neturi nuosavybės teisės. Lentelėje pateikiama paslaugos samprata, naudojama skirtinguose kontekstuose (žr. 1 lent.).

1 lentelė. Paslaugos samprata skirtinguose kontekstuose (sudaryta autorės, remiantis Bagdonienė ir Hopenienė, 2015; Pranulis ir kt., 2008)

Kontekstas	Autorius, metai	Sąvokos apibendrinimas
Paslauga kaip mainų objektas	Hill'as (1977)	Asmens (ar grupės) arba jam priklausančios gėrybės būklės pakeitimas, atliekamas vieno iš subjektų kito prašymu.
Paslauga kaip procesas tarp vartotojo ir personalo	Lehtinen'as (1983)	Veikla, vykstanti sąveikaujant vartotojui ir įrenginiui, siekiant vartotojo poreikiams patenkinti.
	Grönroos'as (1990)	Veiklos, kurios vyksta vartotojui ir organizacijos personalui sąveikaujant vartotojų sunkumams įveikti.
Paslauga kaip laikinas patyrimas	Tocquer'is ir Langlois'as (1992)	Laikinas vartotojo patyrimas, sąveikaujant vartotojui ir organizacijos personalui.
Paslauga kaip pagalba vartotojui	Albrecht'as ir Zenke'is (1987)	Veiklos, kurių svarbiausia paskirtis yra pagalba vartotojui ir vartojimo prekių taisymas.
Paslauga kaip proceso ir rezultato derinys	Nollet'as ir Haywood-Farmer'is (1992)	Naudos ir prekių, kurios reikalingos paslaugos teikimo procese, derinys.
	Pranulis ir kt. (2008)	Tai prekė, neturinti daiktinės formos, tačiau jos gamyba ir vartojimas vyksta tuo pačiu metu, susijusi su individualiu vartojimu.

1 lentelės duomenimis, išskiriama keletas skirtingų paslaugos sampratos apibrėžimų. Pirmuosiuose moksliniuose darbuose paslauga buvo atskleidžiama per jos paskirtį ir suvokiama kaip mainų objektas

bei kaip procesas tarp vartotojo ir personalo (Bagdonienė ir Hopenienė, 2015). Šiuolaikiniame paslaugos apibrėžime atsiranda paslaugos ir prekės skirtumai, paslauga suvokiama kaip procesas ir rezultatas (Pranulis ir kt., 2008). Reikia paminėti, kad 1 lentelėje pateiktuose skirtinguose kontekstuose paslaugos samprata turi panašumų. Pateiktuose apibrėžimuose vyrauja nuostata, jog paslauga yra veiksmas, veikla arba procesas, kuriame dalyvauja vartotojas ir personalas ar įrenginys, taip pat kai kurių autorių apibrėžimuose galima išvelgti, kad paslaugos paskirtis yra žmonių, asmens ar grupės, poreikių tenkinimas. Paslaugoms būdingos savybės ir svarbiausi aspektai pateikiami 2 lentelėje.

2 lentelė. Paslaugos savybės (sudaryta autorės, remiantis Bagdonienė ir Hopenienė, 2015; Cleassens, 2015)

Paslaugos savybė	Svarbiausi aspektai
Neapčiuopiamumas	Būdingas subjektyvumas, skirtingi vartotojai tą pačią paslaugą gali vertinti skirtingai.
Heterogeniškumas (nevienalytiškumas)	Žmonių santykiai yra svarbiausia heterogeniškumo priežastis, ir vartotojas, ir paslaugos teikėjas turi savo patirtį, nuostatas, emocijas, todėl suteikti identiškas paslaugas nėra galimybės.
Paslaugos teikimo ir vartojimo vienovė (vienalaikiškumas)	Paslauga ir paslaugos teikimo procesas yra neatsiejami dalykai, paslauga ir teikiama, ir vartojama tuo pačiu metu.
Nepatvarumas (senėjimas)	Paslauga egzistuoja tik tuo atveju, kol yra vartojama, ji negali būti archyvuojama ar sandėliuojama.
Vartotojo dalyvavimas paslaugos teikimo procese	Vartotojui priskiriami vartotojo ir dalyvio vaidmenys, o kalbant apie paslaugų savybes aktualus yra dalyvio vaidmuo, tai reiškia, kad vartotojas yra vienas iš paslaugos teikimo sistemos išteklių, reikalingas tam tikrai paslaugai teikti.
Nuosavybės nekeičiamumas	Paslauga yra procesas, kuris neturi nuosavybės.

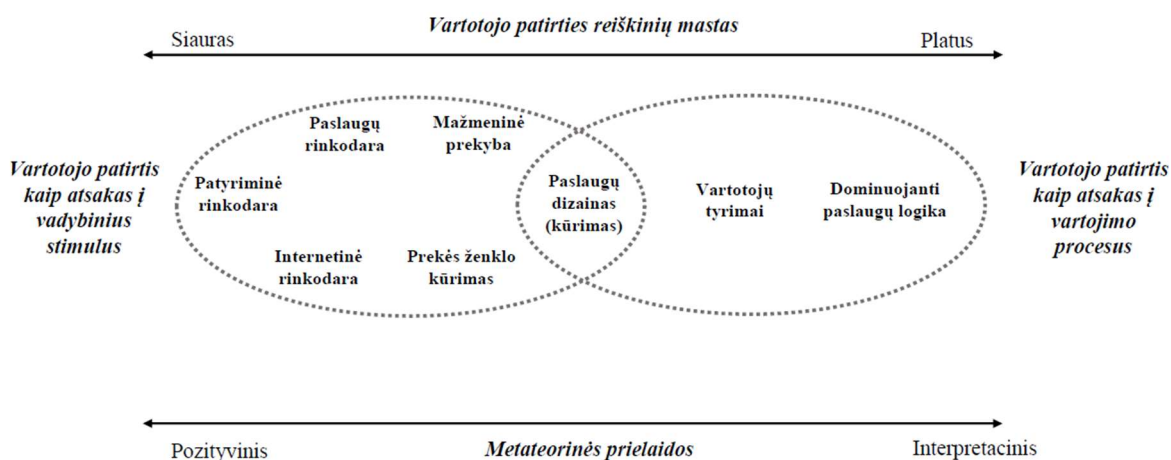
2 lentelės duomenimis, paslaugos teikimo ir vartojimo vienovė yra viena svarbiausių paslaugos savybių. Kalbant apie paslaugų savybes svarbu paminėti, kad paslaugos yra tarpusavyje susijusios ir sąlygoja viena kitą. Paslauga yra apibrėžiama kaip procesas, kuris vyksta tol, kol paslauga yra teikiama (Bagdonienė ir Hopenienė, 2015). Paslaugos yra neapčiuopiamos, todėl paslaugų negalima pamatyti, paragauti, išgirsti ar išbandyti prieš jas išigyjant. Dar labai svarbi paslaugos savybė yra jų nepatvarumas, nes paslaugų negalima sandėliuoti ar kitaip kaupti, o tai gali stipriai paveikti finansinius rezultatus (Cleassens, 2015).

Siekiant tinkamai išanalizuoti viešųjų paslaugų esmę, pirmiausia reikia išsiaiškinti viešosios paslaugos sampratą. Viešųjų paslaugų terminas yra plačiai vartojamas, tačiau neturi vienodai suprantamo apibrėžimo. Mokslinėje literatūroje apibūdinti viešąsias paslaugas dažnai taikomas *bendro intereso paslaugų* apibrėžimas, o sampratos sudėtingumą lemia tai, kad viešosios paslaugos yra neatsiejamos nuo viešųjų gėrybių, viešosios vertės ir visuomenės intereso (Urvikis, 2016). Šie trys viešojo valdymo elementai sudaro viešosios paslaugos sampratą, tačiau literatūroje pateikiamos kaip atskiros koncepcijos. Viešosios gėrybės apibūdinamos kaip valstybės teikiamos gėrybės, neturinčios vartojimo konkurencijos ir kurių nauda prieinama visiems piliečiams (Burksienė ir kt., 2017). Viešojoji vertė apibrėžiama kaip organizacijų kuriama nauda piliečiams (Meynhardt, 2013). Visuomenės interesus įvardijamas kaip visuomeninė gerovė, kurioje valdžia atsižvelgia į gyventojų poreikius (Bozeman, 2007). Osborne'as (2021) įvardija, kad viešosios paslaugos apima įvairias sritis, pavyzdžiui, sveikatos priežiūrą, švietimą, socialines išmokas, gatvių apšvietimą ir pan. Šios paslaugos kainuoja brangiai, tačiau visos jos yra svarbios žmonių gyvenimo kokybei. Gaulė ir Jovarauskienė (2022) nurodo, kad paslaugos sąvoka yra orientuota į paslaugos rezultatą, todėl pabrėžiamas į

vartotoją orientuotas požiūris, kurį taikant, išryškėja paslaugų vertės vartotojui kūrimo svarba. Burksienė ir kt. (2017) aiškina, kad viešosios paslaugos sampratos apibrėžimą lemia ekonominiai ir politiniai faktoriai, taip pat modernėjantys viešojo administravimo metodai ir jų praktinis pritaikomumas, todėl viešosios paslaugos samprata gali būti pagrįsta skirtingais požiūriais, kurie nulemia termino sampratą.

Viešąsias paslaugas gali trikdyti riboti ištekliai, Gaulė ir kt. (2023) nurodo, kad viešosiose paslaugose vieni svarbiausių yra žmogiškieji ištekliai, tai yra darbuotojai ir jų kompetencija. Trūkstant šių išteklių, gali būti trikdomas paslaugos teikimas, paslaugos vartotojas lieka nepatenkintas paslaugos kokybe. Autoriai (Gaulė ir kt., 2023) paaiškina vertės vartotojui reikšmę, nurodo, kad vertė vartotojui yra suprantama ir siejama su paslaugos kokybe ir pabrėžia, jog viešųjų paslaugų vertę taip pat lemia vartotojo įsitraukimas ir vartotojo lūkesčiai, o svarbiausias vertės elementas yra nauda visiems visuomenės nariams. Urvikis (2016) nurodo, kad riboti savivaldybių biudžetai, ypač mažosiose šalies savivaldybėse, yra viena iš priežasčių, kodėl viešosios paslaugos ne visada atitinka gyventojų lūkesčius.

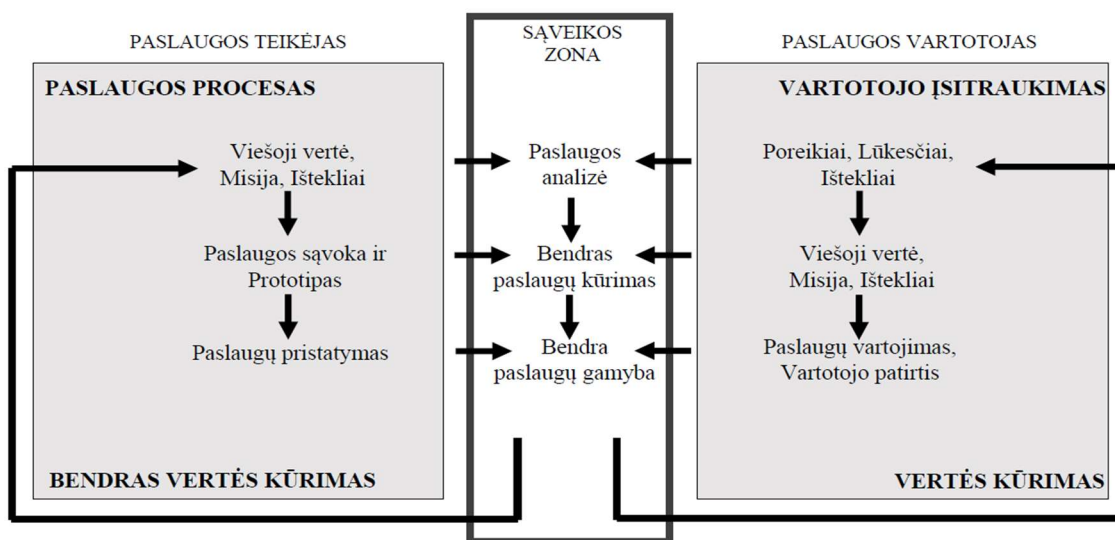
Vertė vartotojui dažniausiai siejama su paslaugos kokybe. Paslaugos vartotojas įvertina savo asmeninę patirtį, gaudamas paslaugą, ir galutinį šios paslaugos rezultatą, ir tai, ar paslauga atitiko jo poreikius (Gaulė ir kt., 2023). Autoriai (Gaulė ir kt., 2023) pastebi, kad paslaugos vertė vartotojui yra subjektyvi, ji atsiranda iš vartotojo patirčių paslaugos teikimo proceso metu, kitaip tariant, „vartotojo patirtis yra vartotojo dalyvavimo paslaugoje rezultatas“. Gaulė ir Jovarauskienė (2022) nurodo, kad vartotojo patirtis kuria abipusę vertę visiems vartotojams per visą vartotojo sąveikos su organizacija ciklą, kuris apima vartotojo santykį su organizacija ar jos padaliniais, jos paslaugomis. Vertės subjektyvumą vartotojui nagrinėję autoriai Becker'is ir Jaakkola (2020) įvardija, kad vartotojų patirtis yra subjektyvi, priklauso nuo konteksto ir daro įtaką vartotojų patirties vertinimui. Autoriai (Becker ir Jakkola, 2020) išskyrė literatūros sritis, kuriose nagrinėjama vartotojo patirtis rinkodaroje ir teigia, kad vartotojų patirtis apibrėžiama kaip spontaniškas atsakas ir reakcija, todėl vartotojo patirties vertinimui labai svarbus yra laiko klausimas, nes respondentai, pranešdami apie savo patirtį, turi pasikliauti savo atmintimi. 1 paveiksle pateikiamas teorinis vartotojo patirties žemėlapis.



1 pav. Vartotojo patirties žemėlapis (Becker ir Jakkola, 2020)

Remiantis 1 paveikslo duomenimis, pirmieji moksliniai tyrimai apima paslaugų rinkodaros, internetinės rinkodaros, mažmeninės prekybos, patyriminės rinkodaros, prekės ženklo kūrimo ir paslaugų dizaino sritis, kuriose į vartotojo patirtį žiūrima kaip į atsaką ir reakciją į vadybinius stimulus. Šie tyrimai remiasi siauru požiūriu į patirtį ir nagrinėja skirtingus stimulus, pavyzdžiui, su prekės ženklu susiję stimulus apima pakuotę, reklamą, logotipus. Antroji apima vartotojų tyrimus, dominuojančios paslaugos logiką ir paslaugų dizainą, kuriose į vartotojo patirtį žiūrima kaip į atsaką į vartojimo procesus. Šie tyrimai remiasi plačiu požiūriu į patirtį ir yra interpretuojami vartotojo. Paslaugų dizainas yra visų tyrimų sankirtoje, nes jis paprastai yra orientuotas į vadybą, o naujausiuose tyrimuose vis dažniau įtraukiamas sisteminis požiūris (Becker ir Jakkola, 2020).

Vartotojai, nusprendę pasinaudoti paslauga, paprastai renkasi jų pačių suvokimu vertingiausią paslaugą, labiausiai vertindami kainą, paslaugos kokybę ir organizacijos įvaizdį. Vartotojams vertę dažniausiai reiškia priimtina kaina už kokybišką paslaugą, vartotojo lūkesčiai, patiriama nauda vartotojui, kiti vartotojo vertę supranta kaip savo indėlio, pavyzdžiui, skirto laiko ar pinigų, ir gautos naudos santykį (Bagdonienė ir Hopenienė (2015). Gaulė ir Jovarauskienė (2022) nurodo, kad vertė vartotojui priklauso nuo paties vartotojo patirties, kitaip tariant, vertę galima patirti tada, kai ji yra sukuriamą ir yra lygi jos vartotojo suvokiamai vertei. Vartotojo vertės suvokimas kyla iš pasitenkinimo gauta paslauga, o pasitenkinimas yra grindžiamas vartotojo patirtimi teikiant paslaugą. 2 paveiksle pateikiamas autorių sudarytas vertės vartotojui kūrimo viešųjų paslaugų teikimo sistemoje procesas (Gaulė ir Jovarauskienė, 2022).



2 pav. Vertės vartotojui kūrimas viešųjų paslaugų teikimo sistemoje (Gaulė ir Jovarauskienė, 2022)

Remiantis 2 paveikslo duomenimis, bendros gamybos ir bendro projektavimo procesai ne tik susiję su poreikių tenkinimu, tačiau tai yra abipusiai procesai, kurių metu formuojami viešųjų paslaugų vartotojų lūkesčiai, o paslaugų teikėjų vaidmuo kuriant vertę vartotojui gali būti suprantamas kaip vertės gavimo iš viešųjų paslaugų teikėjų išteklių teikiant viešąsias paslaugas procesas (Gaulė ir Jovarauskienė, 2022).

Akcentuotina tai, kad viešųjų paslaugų vertė gali būti suprantama dvejopai, t. y. kaip individuali vertė arba kaip viešoji vertė. Pirmuoju atveju, naudą gauna tiesioginis konkrečios paslaugos vartotojas,

antruoju atveju naudą gauna visa visuomenė (Gaulė ir kt., 2023). Viešųjų paslaugų vertės vartotojui samprata pateikiama 3 lentelėje.

3 lentelė. Viešųjų paslaugų vertės vartotojui samprata (sudaryta autorės, remiantis Gaulė ir kt., 2023)

Vertė	Sąvokos paaiškinimas
Dvilypė	Nauda paslaugos vartotojui (individuali vertė) ir nauda visai visuomenei (viešoji vertė).
Subjektyvi	Vertė gali būti suvokiama skirtingai, kadangi vertė kyla iš to, ko buvo tikėtasi, ir to, kas vartotojo nuomone, buvo gauta. Paslaugos vertę ir kokybę skirtingi vartotojai gali suprasti skirtingai.
Kompleksinė	Vertę lemia ne tik paslaugos teikėjas, bet ir vartotojo įsitraukimas bei lūkesčiai.

Gaulė ir kt. (2023) paaiškina, kad viešųjų paslaugų svarbiausia savybė yra vertės dvilypumas, taip pat akcentuoja, kad vertė vartotojui kyla iš patirties paslaugos teikimo metu. Šios įžvalgos yra svarbios analizuojamos temos kontekste, nes viešojo transporto paslaugos kuria vertę vartotojui, t. y. individualią vertę. Viešojo transporto paslaugų sistemos kuriama vertė yra šio baigiamojo projekto objektas, todėl projekte nagrinėjami veiksniai, kuriais remiantis yra kuriama vertė vartotojui.

Apibendrinant galima teigti, kad dažniausiai paslaugos samprata aiškinama kaip tarpusavio kontaktas tarp paslaugos vartotojo ir teikėjo, nurodoma, kad paslauga yra veiksmas, o ne daiktas ar prekė, paslauga yra neapčiuopiama, o vienalaikiškumas yra svarbiausia paslaugos savybė. Mokslinėje literatūroje paslaugos samprata analizuojama skirtingai, tačiau turi bendrų savybių. Viešosios paslaugos samprata neturi vieningo apibrėžimo, tačiau, remiantis autorių įžvalgomis, galima teigti, kad tai yra paslaugos, teikiamos visai visuomenei arba tai yra paslaugos, kurios yra socialiai reikšmingos teritorinės bendruomenės nariams. Akcentuotina, kad viešosios paslaugos gali būti teikiamos valstybės, vietos savivaldos arba nevyriausybinių organizacijų, tačiau valdžia privalo užtikrinti šių paslaugų teikimą. Analizuojant viešųjų paslaugų vertę mokslinėje literatūroje nurodoma, kad vertė gali būti suprantama kaip vertė vartotojui (individuali vertė) arba kaip vertė visai visuomenei (viešoji vertė), akcentuojama vartotojo svarba paslaugos teikimo procese, pabrėžiama, kad nauda visuomenės nariams yra svarbiausias elementas. Svarbu paminėti, kad vertė koreliuoja su paslaugos kokybe, teikti kokybiškas paslaugas dažniausiai trukdo riboti savivaldybių biudžetai. Remiantis autorių įžvalgomis, galima teigti, kad vartotojo patirtis daro didžiausią įtaką įvertinant paslaugos kokybę ir vertę vartotojui.

1.2. Viešojo transporto paslaugų samprata, specifika ir reikšmė

Viešasis transportas apibūdinamas kaip socialinė paslauga, kai vežami keleiviai naudojant skirtingas transporto priemones pagal patvirtintus tvarkaraščius. Šia paslauga galima naudotis įsigijus bilietą (Maretić ir Abramović, 2020). Viešasis keleivinis transportas suprantamas kaip transportas, eksploatuojamas su iš anksto nustatyta ir paskelbta transporto priemone, nustatytu tarifu, prieinamas visiems nepaisant lyties, amžiaus, tautybės ir kt., suteikiantis galimybę lengvai pasiekti regioną iš kitų miestų ar regionų (Trembošová, Dubcová, Nagyová ir Cagánová, 2020). Viešasis transportas yra svarbus tuo, kad sudaro gyventojams sąlygas keliauti pagal jų poreikius (Pitka, Simeunović, Milenković, Simeunović ir Škiljaica, 2023). Jurczak‘as (2024) teigia, kad viešasis transportas turėtų atlikti socialinę funkciją ir užtikrinti, kad transporto paslaugos būtų prieinamos visiems suinteresuotiems asmenims, nepriklausomai nuo jų socialinės padėties ar finansinių galimybių. Kaip teigia Popovas (2012), viešojo transporto paslaugos atlieka socialinę funkciją ir turi būti prieinamos visoms visuomenės grupėms pagal kainą, taip pat turi atitikti gyventojų poreikius ir kartu teikti naudą vežėjams. Kokybiškos viešojo transporto paslaugos yra įvardijamos kaip viena iš tvaraus judumo

sistemos dalių, kurias sudaro tinkamos transporto priemonės, autobusų stotys ir stotelės, integruotos persėdimo bei kitos paslaugos (Braniš, Hodakova, Capayova, Schlosser ir Galkin, 2018).

Viešojo transporto paslaugų sistemą sudaro vietos valdžia, viešojo transporto įmonės ir visuomenė (Ranceva ir Ušpalytė-Vitkūnienė, 2021). Viešojo transporto organizavimo formos yra dviejų tipų, į valdžią ir į rinką orientuotos paslaugos, jų skirtumai pateikiami 4 lentelėje (Zhang ir kt., 2018).

4 lentelė. Viešojo transporto paslaugų organizavimo formos (sudaryta autorės, remiantis Ranceva ir Ušpalytė-Vitkūnienė, 2021; Zhang ir kt. 2018)

Paslaugų tipai	Paaikškinimas
Orientuotos į valdžią	Valdžios institucijos yra paslaugos organizatorės ir teikėjos.
Orientuotos į rinką	Paslaugų teikėjai yra privačios organizacijos.

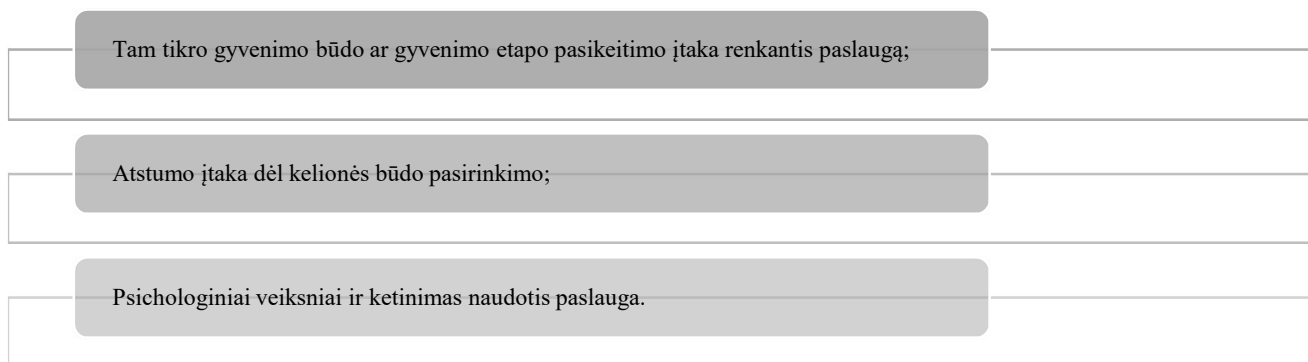
Remiantis 4 lentelės duomenimis, pagrindinis pateiktų paslaugų tipų skirtumas yra viešojo transporto paslaugų aptarnavimas ir nuosavybės teisė. Į valdžią orientuotų viešojo transporto paslaugų organizacinė forma skiriasi tuo, kad šių paslaugų organizatorės ir teikėjos yra valdžios institucijos, o į rinką orientuotų paslaugų teikėjai yra privačios organizacijos. Paprastai į valdžią orientuotos viešojo transporto paslaugos yra būtinos, jos teikiamos pagal poreikį, dažniausiai atsižvelgiant į socialines grupes ir jų poreikius, ypač tuomet, kai privatus verslas atsisako investuoti (Ranceva ir Ušpalytė-Vitkūnienė, 2021; Zhang ir kt. 2018).

Pitka ir kt. (2023) teigia, kad viešasis transportas didžiajai daliai gyventojų dažnai yra vienintelė galimybė keliauti. Autorės Ranceva ir Ušpalytė-Vitkūnienė (2021) teigia, kad galimybes keliauti privačiu transportu turi ne visi gyventojai, ypač jauni ar vyresnio amžiaus žmonės, gaunantys nedideles pajamas, šiems visuomenės nariams viešasis transportas dažnai yra vienintelė susisiekimo galimybė, taip pat jiems taikomos lengvatos, todėl jie paprastai renkasi keliones viešuoju transportu. Popovas (2012) nurodo, kad pagrindinė keleivių pervežimo paslaugų paklausos priežastis yra gyventojų pajamos. Remiantis statistiniais duomenimis, didėjant pajamoms, mažėja keleivių, kurie naudojami viešuoju transportu, todėl galima teigti, kad gyventojai, kurie gauna mažas pajamas, dažniausiai renkasi viešojo transporto paslaugas. Transporto paklausa yra susijusi su įdarbinimo ir ekonominiais rodikliais. Sudėtinga ir finansiškai nenaudinga organizuoti keleivių vežimą visomis galimomis kryptimis, ypač mažesnio tankumo miestuose ir rajonuose, kur gyventojų nėra daug ir jie įsikūrę atokiai vienas nuo kito (Popovas, 2012). Viešojo transporto paslaugos turi būti visiems prieinamos, įperkamos ir kokybiškos, tai turėtų būti socialinė paslauga, nesiekianti pelno, kuri suteiktų galimybę judėti visoms socialinėms grupėms, svarbiausia, kad šiuolaikinis viešasis transportas būtų greitas, efektyvus ir konkurencingas (Stjernborg ir Mattisson, 2016). Vyriausybė ar jos įgaliota institucija privalo teikti viešojo transporto paslaugas gyventojams net ir tuo atveju, jeigu jos nuostolingos (Popovas, 2012). Vietos valdžios institucijos turi užtikrinti keleivinio transporto prieinamumą gyventojams, šios paslaugos yra viešoji gėrybė, kiekvienas žmogus turi turėti galimybę naudotis viešojo transporto paslaugomis pagal savo poreikius (Chmiel ir kt., 2024). Poliak'as ir kt. (2018) teigia, kad viešasis transportas yra finansinė našta savivaldybių biudžetams, tačiau autoriai Braniš'as ir kt. (2018) akcentuoja, kad viešasis transportas yra ne pelno siekianti veikla, todėl turėtų būti subsidijuojama iš valstybės ar savivaldybių biudžeto.

Ranceva ir Ušpalytė-Vitkūnienė (2021) nurodo, kad viešasis transportas yra ekologiškai švaresnė transporto rūšis nei automobiliai, tačiau augantys gyventojų poreikiai, noras gyventi patogiau ir

finansinės galimybės skatina rinktis individualų transportą. Jurczak‘as (2024) tvirtina, kad sparčiai augant privačių automobilių naudojimui, būtina ieškoti būdų, kaip efektyvinti viešojo transporto paslaugas. Autorius (Jurczak, 2024) pastebi, kad organizuoti viešojo transporto paslaugas regionuose yra kur kas sudėtingiau ir sunkiau nei miestuose. Veiksmingas viešojo transporto tinklas skatina ekonominę plėtrą, todėl viešasis transportas gali būti laikomas vienu iš regionų plėtros veiksnių, taip pat viešojo transporto, kaip viešųjų paslaugų, kurios atlieka socialinį vaidmenį, plėtra gali būti viso regiono ekonominės plėtros padarinys (Jurczak, 2024). Pagrindiniai veiksniai, lemiantys ekonominę plėtrą bei socialinę integraciją, yra mobilumas ir jo prieinamumas teritorijoje (Janovská, Vozňáková, Orlíková ir Tománek, 2021).

Viešojo transporto paslaugų paklausa labiausiai priklauso nuo gaunamų pajamų, taip pat nuo bilietų kainų, transporto paslaugų prieinamumo ir atskirų keleivio lūkesčių (Chmiel ir kt., 2024). Dažniausiai gyventojai viešuoju transportu vyksta į darbą, mokymosi ar gydymo įstaigą, kultūrinius renginius, taip pat apsipirkti ar palaikyti socialinius ryšius (Żebrucki, Kruczek ir Nieszporek, 2020). Autoriai Göransson‘as ir Andersson‘as (2023) įvardija veiksnius, kurie skatina rinktis viešojo transporto paslaugas ir rečiau keliauti automobiliais (žr. 3 pav.).



3 pav. Veiksniai, skatinantys rinktis viešojo transporto paslaugas (sudaryta autorės, remiantis Göransson ir Andersson, 2023)

Remiantis 3 paveikslo duomenimis, vienas iš veiksnių renkantis keliavimo būdą gali būti gyvenimo etapo ar gyvenimo būdo pasikeitimas, pavyzdžiui, gyvenimo įvykiai, tokie, kaip vaiko gimimas, persikėlimas gyventi kitur ar išėjimas į pensiją gali nutraukti įpročius ir daryti įtaką kelionės būdo pasirinkimui. Dažniausiai pasikeitus situacijai šeimoje dėl skyrybų, vaiko išsikraustymo ar šeimos nario mirties, namų ūkyje sumažinamas automobilių skaičius, taip pat pastebėta, kad automobilius dažniau renkasi šeimos, auginančios vaikus. Kitas veiksnys dėl kelionės būdo pasirinkimo gali būti atstumas tarp gyvenamosios vietos ir darbovietės ar miesto centro, Pastebėta, kad kuo didesnis atstumas tarp gyvenamosios vietos ir vietos, kur norima vykti, tuo dažniau renkama viešojo transporto paslauga. Keliavimo būdo pasirinkimui įtakos turi ir psichologiniai veiksniai, todėl pastaruoju metu kalbama apie mobilumą, kaip paslaugą, siekiant pritraukti kuo daugiau gyventojų rinktis tvaresnes keliones (Göransson ir Andersson, 2023).

Apibendrinant galima teigti, kad viešojo transporto paslaugos yra socialinės paslaugos, prieinamos visiems gyventojams, teikiamos už nustatytą mokestį ir iš anksto patvirtintus tvarkaraščius. Geresnės gyventojų finansinės galimybės sudaro sąlygas rinktis individualų transportą, gyventojų pajamoms padidėjus, gatvėse didėja automobilių skaičius, tačiau sumažėja viešojo transporto keleivių skaičius. Svarbu paminėti, kad ne visi gyventojai turi tokias galimybes, todėl viešojo transporto paslaugos yra

vienintelis prieinamas būdas keliauti, todėl galima teigti, kad šiems visuomenės nariams didžiausią įtaką viešojo transporto paslaugų pasirinkimui turi gyventojų pajamos. Keliavimo būdo pasirinkimui įtakos turi ir įvairūs veiksniai, susiję su gyvenimo būdo pokyčiais, pasirinkimą gali įtakoti atstumas nuo gyvenamosios vietos iki darbovietės ar miesto centro bei psichologiniai veiksniai.

1.3. Integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriama vertė regiono savivaldybių gyventojams

Pastaraisiais dešimtmečiais viešojo transporto paslaugų pokyčius lėmė optimizuotos viešojo transporto paslaugos tokios kaip siūlomų paslaugų integracija tarifų ir tvarkaraščių atžvilgiu, transporto lankstumas, dalijimasis transporto priemonėmis ir paslaugomis, informacija vartotojui, susijusi su pasirinktu maršrutu prieš kelionę ir kelionės metu, transporto priemonėms būdingos technologijos ir infrastruktūra (Vitetta, 2022). Viešojo transporto integravimas apibūdinamas kaip visų pagrindinių transporto sistemos dalių procesas, kurį sudaro tinklų, tarifų ir bilietų pardavimo, informacijos, transporto rūšių, transporto priemonių ir kitų paslaugų integravimas (Alhassan, Matthews, Toner ir Susilo, 2022). Autoriai Poliak'as ir kt. (2018) integraciją apibūdina kaip organizacinį procesą, kurio metu sąveikauja įvairių operatorių aptarnaujami viešojo transporto paslaugų sistemos elementai tokie, kaip tinklas, infrastruktūra, bilietai, informacija, rinkodara ir kt. Viešojo transporto paslaugų integracija yra naujausia tendencija, kuri didina viešojo keleivinio transporto paslaugų sistemos patrauklumą ir paslaugų kokybę (Poliak ir kt., 2018). Stopka ir kt. (2015) integruotą viešojo transporto paslaugų sistemą apibūdina kaip viešojo transporto rūšių integravimą į vieną transporto vienetą, kai naudojamas vienodas tarifas, keleivių administravimo sistema, vienodos keleivių vežimo sąlygos, komunikacija, kontrolė ir naujausios technologijos. Chowdhury'is ir kt. (2018) pateikia, kad vienas svarbiausių viešojo transporto paslaugų sistemos integracijos tikslų yra plati viešojo transporto paslaugų pasiūla vartotojams. Maretić'as ir Abramović'is (2020) nurodo, kad viešojo transporto paslaugų integracija yra sudėtinga ir priklauso nuo įvairių elementų, lemiančių keleivių elgesį, taip pat svarbu tai, kad kiekvienas pakeitimas gali sukelti integracijos elemento netvarumą. Taylor'as (2019) akcentuoja, kad renkantis kelionės būdą labai svarbios tokios savybės, kaip greitis, prieinamumas erdvėje ir laike. Autoriai Poliak'as ir kt. (2018), Hammer'is ir kt. (2020), aprašydami viešojo transporto paslaugų sistemos integracijos svarbą, išskiria tris integracijos lygius (žr. 5 lent.).

5 lentelė. Viešojo transporto paslaugų sistemos integracijos lygiai (sudaryta autorės, remiantis Poliak ir kt., 2018, Hammer ir kt., 2020)

Integracijos lygis	Paaikškinimas
Organizacinė integracija	Apibrėžia sutartis tarp suinteresuotųjų šalių, kurios užtikrina jų suinteresuotumą ir įsipareigojimą užtikrinti viešojo transporto integracijos sistemos veikimą.
Veiklos integracija	Veiklos integracija suprantama kaip transporto sistemos koordinavimas su mažiausiomis pertraukomis laiko atžvilgiu siekiant patenkinti vartotojo lūkesčius. Ją sudaro integruotas tinklo išdėstymas, sinchronizuoti įvairių transporto rūšių tvarkaraščiai ir maršrutai, integruota informacija apie teikiamas paslaugas, bendri tarifai, patogi bilietų sistema. Infrastruktūros integraciją sudaro skirtingi elementai, tokie kaip, vieta, kurioje yra autobusų stotelės, stotys ir persėdimo vietos.
Fizinė integracija	Ši integracija susijusi su fiziniais pokyčiais, pavyzdžiui, naujų maršrutų integravimas, autobusų stotelių ir persėdimo vietų, jų įrangos ir dizaino planavimas.

Galima teigti, kad gyventojams didžiausią vertę kuria veiklos integracija. Šis lygis apibrėžia maršrutų planavimą be jokių didesnių pertraukų, suderinant maršrutus ir linijas pačiu efektyviausiu būdu.

Svarbu tai, kad bilietai ir bendri tarifai kuria bendrą integracijos sistemą ir prisideda prie transporto patogumo didinimo bei suteikia galimybę keliauti skirtinga transporto priemone įsigijus vieną bilietą šiai paslaugai. Įvedus bendrą tarifų sistemą, išvengiama konkurencijos tarp paslaugos teikėjų ir surenkama daugiau pajamų (Poliak ir kt., 2018, Hammer ir kt., 2020).

Autoriai Chowdhury'is ir kt. (2018), analizuodami viešojo transporto paslaugų sistemos integracijos ypatumus, išskiria penkis viešojo transporto paslaugų sistemos integracijos požymius, tinklo integraciją, tarifų integraciją, informacijos integraciją, fizinę stočių integraciją ir maršrutų derinimą. Chmiel ir kt. (2024) teigia, kad judumas ne miesto vietovėse, kur didesni atstumai tarp gyvenviečių ir trūksta investicijų į infrastruktūrą, vystosi lėčiau ir susiduria su tam tikrais iššūkiais, kuriuos galėtų išspręsti transporto priemonių, kaimo dviračių ar paspirtukų dalijimasis, tai taip pat prisidėtų keičiant judumo kultūrą ne miesto vietovėse (žr. 4 pav.).

Institucinė integracija	• integracijos teisinis pagrindas; • viešojo transporto prieinamumas;
Tarifų integracija	• bendri bilietai ir tarifai;
Informacijos integracija	• dinamiška informacija keleiviams;
Tinklų integracija	• transporto rūšių ir tinklų jungtys;
Techninė integracija	• infrastruktūros planavimas.

4 pav. Judumo paslaugos įgyvendinimo ne miesto vietovėse iššūkiai (Chmiel ir kt., 2024)

Remiantis 4 paveikslo duomenimis galima teigti, kad siekiant plėtoti judumo paslaugas ne miesto teritorijose, pirmiausia reikia įveikti tam tikrus iššūkius, kurie kyla dėl specifinių ne miesto teritorijų ypatumų. Kaip autoriai Chmiel ir kt. (2024) teigia, pagrindiniai ypatumai yra neišsivysčiusi infrastruktūra, dideli atstumai tarp vietovių bei nepakankamos investicijos į viešąjį transportą, todėl integracija reikalauja nuodugnaus bendradarbiavimo tarp savivaldybių ir rajonų bei provincijos valdžios atstovų. Integruojant viešojo transporto paslaugų sistemą, taip pat susiduriama su kliūtimis, kurios pateikiamos 6 lentelėje (Hammer ir kt., 2020).

6 lentelė. Viešojo transporto paslaugų sistemos integracijos kliūtys (sudaryta autorės, remiantis Hammer ir kt., 2020)

Integracijos kliūtys	Paiškinimas
Teisinės ir institucinės	Teisinių galių trūkumas siekiant įgyvendinti tam tikras priemones.
Finansinės	Biudžeto apribojimai, kurie apima bendrą strategijos išlaidų suvaržymą, finansinius apribojimus tam tikroms priemonėms bei lankstumą, kuriuo pajamos gali būti naudojamos visoms priemonėms finansuoti.
Politinės ir kultūrinės	Nepakankamas politinis ar visuomenės pritarimas priemonei, grupių, darančių spaudimą, apribojimai, kurie turi įtakos priemonių veiksmingumui.
Praktinės ir technologinės	Plečiant viešojo transporto infrastruktūrą, pažangą gali apriboti inžineriniai projektai.

Autoriai (Hammer ir kt., 2020) nurodo, kad įveikiant kliūtis, susijusias su viešojo transporto paslaugų sistemos integracija, integruotos strategijos yra veiksmingos įveikiant antrą ir trečią tokio tipo kliūtis, taip pat akcentuoja, kad institucijų integracija gali padėti sumažinti institucines kliūtis. Teisines, institucines ir technologines kliūtis yra sunkiau įveikti per trumpą laiką (Hammer ir kt., 2020).

Siekiant efektyvios viešojo transporto paslaugų sistemos integracijos, pirmiausia reikia nustatyti galimas integracijos kliūtis pagal autorių rekomenduojamus žingsnius:

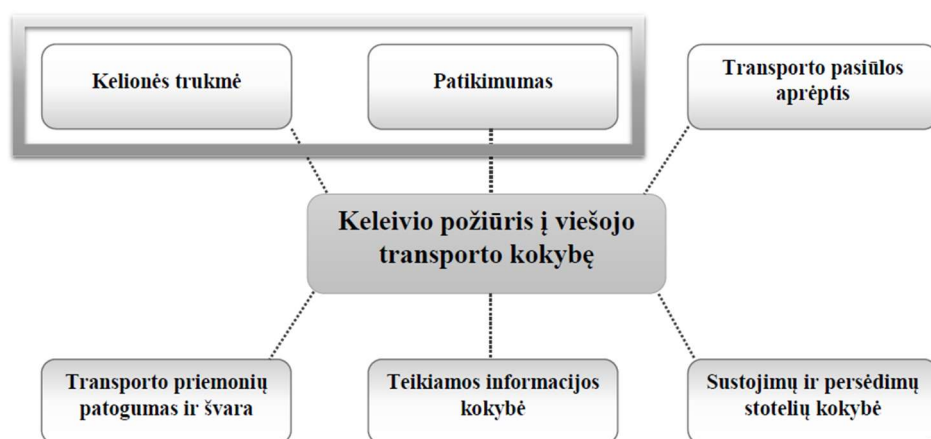
- Pirmas žingsnis: įvertinti viešojo transporto paslaugų sistemos būklę;
- Antras žingsnis: suformuluoti viešojo transporto paslaugų sistemos vertinimo koncepciją nustatant keletą probleminių kriterijų;
- Trečias žingsnis: peržiūrėti ir įvertinti pateiktus kriterijus;
- Ketvirtas žingsnis: atlikti skaičiavimus naudojant pasirinktus reitingavimo metodus;
- Penktas žingsnis: pateikti gautus rezultatus (Hammer ir kt., 2020).

Regioninio viešojo transporto sistemą dažniausiai sudaro regioninės autobusų ir geležinkelių paslaugos. Dėl mažo gyventojų tankumo miestų pakraščiuose ir kaimo gyvenvietėse, nėra užtikrinamos didelio dažnio viešojo transporto paslaugos, jos paprastai pritaikytos kelionėms į darbą ir atgal, arba keleiviams, kurių darbo valandos yra lanksčios (Hansson, Pettersson-Löfstedt, Svensson ir Wretstrand, 2022). Viešojo transporto paslaugų planavimas regionuose, ypač kaimo vietovėse, yra sudėtingas (Maretić ir Abramović, 2020). Kaimo teritorijose populiareesnės kelionės privačiais automobiliais, tačiau reikia nepamiršti, kad viešojo transporto paslaugos ir jų prieinamumas yra labai svarbus dėl ribotų vyresnio amžiaus žmonių judėjimo galimybių (Ranceva ir Ušpalytė-Vitkūnienė, 2022).

Pripažįstama, kad autobusai yra prieinamiausia ir tvariausia transporto rūšis, o didėjantis jų naudojimas rodo, kad mažėja priklausomybė nuo automobilių ir kartu mažėja eismo spūstys (Suleiman, Cortez, Monzón ir Lara, 2023). Pasaulyje autobusai yra labiausiai naudojama viešojo transporto rūšis, be jų būtų neįmanoma užtikrinti tvaraus judumo (Kerkhof, 2023). Tvarių viešojo transporto paslaugų sistemų kūrimas sudaro gyventojams galimybę keliauti per trumpiausią laiką, atstumą ir mažiausiomis finansinėmis sąnaudomis (Ranceva ir Ušpalytė-Vitkūnienė, 2022).

Kalbant apie integruoto viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamą vertę, būtina išsiaiškinti, kokie veiksniai labiausiai daro įtaką vartotojui. Autoriai Al Suleiman'as ir kt. (2023) teigia, kad viešojo transporto paslaugų sistemos vartotojų pasitenkinimą dažniausiai lemia komforto ir paslaugų teikimo bei su informacija apie laiką susiję veiksniai. Autoriai nurodo, kad vertinant komfortą ir paslaugų teikimą, prioritetai teikiami patogumui, saugumui, švarai, paslaugoms ir maršrutams, vertinant su informacija susijusius veiksnius, didžiausią reikšmę turi informacijos paprastumas ir kelionės trukmė (Al Suleiman ir kt., 2023). Autoriai Göransson'as ir Andersson'as (2023) teigia, kad veiksniai, darantys įtaką vartotojų pasitenkinimui, dažniausiai yra susiję su kelionės patirtimi, paslaugos patikimumas ir dažnumas, švara, komfortas, saugumas, personalo elgesys, kelionės laikas ir kaina (Göransson ir Andersson, 2023).

Autoriai Jirmanová, Novotný'is ir Dousková (2023) nurodo, kad keleivio požiūrį į viešojo transporto kokybę ir paslaugos kuriamą vertę sudaro kelionės trukmė, patikimumas, transporto pasiūlos aprėptis, stotelių ir perlipimo stočių kokybė, teikiamos informacijos kokybė, transporto priemonių patogumas ir švara (žr. 5 pav.).



5 pav. Viešojo transporto veiklos kokybė ir jos ryšys su keleivių suvokimu apie viešojo transporto kokybę (Jirmanová, Novotný ir Dousková, 2023)

5 paveikslo duomenimis, keleivio požiūrį į viešojo transporto paslaugų kokybę ir šių paslaugų kuriamą vertę sudaro šeši svarbiausi kriterijai. Kelionės trukmė ir patikimumas yra svarbiausi, tiesiogiai susiję su viešojo transporto eksploatavimu ir paslaugos kokybe. Keleiviams svarbus yra vienodas kelionės laikas, nepriklausomai nuo paros laiko ar eismo situacijos, todėl galima teigti, kad vertę vartotojui labiausiai kuria nekintantis kelionės laikas ir trukmė pagal iš anksto paskelbtą tvarkaraštį (Jirmanová, Novotný ir Dousková, 2023). Galima teigti, kad šios viešojo transporto paslaugų sistemos savybės kuria didžiausią vertę vartotojui (žr. 7 lent.).

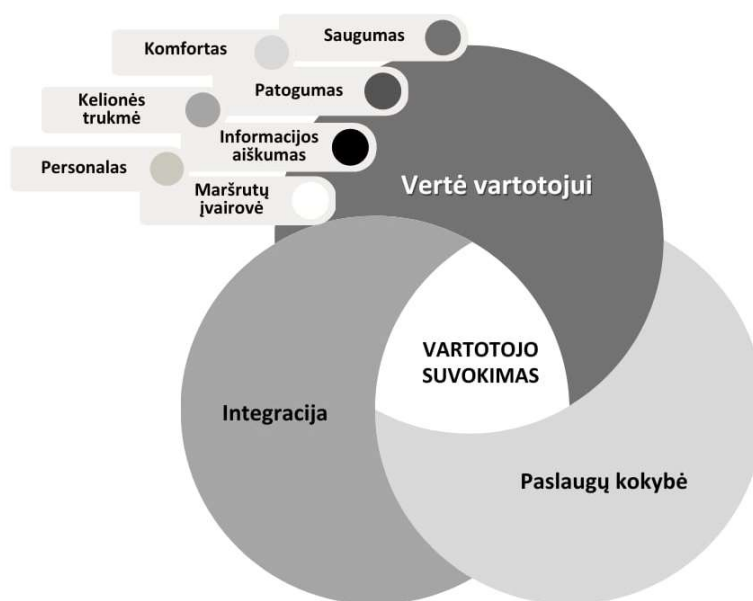
7 lentelė. Veiksniai, kuriantys vertę vartotojui (sudaryta autorės, remiantis Al Suleiman ir kt., 2023; Göransson ir Andersson, 2023; Jirmanová, Novotný ir Dousková, 2023)

Kontekstas	Veiksniai
Komfortas, paslaugų teikimas ir kokybė	Patogumas, švara, paslaugos, maršrutai, saugumas
Informacija apie laiką	Informacijos paprastumas, kelionės trukmė, iš anksto paskelbtas tvarkaraštis
Kelionės patirtis	Patikimumas, dažnumas, švara, komfortas, saugumas, personalo elgesys, kelionės laikas, kaina
Viešojo transporto eksploatavimas ir infrastruktūros kokybė	Kelionės trukmė, patikimumas, transporto pasiūlos aprėptis, stotelių ir perlipimo stočių kokybė, teikiamos informacijos kokybė, transporto priemonių patogumas, švara

7 lentelės duomenimis, paslaugos vartotojui labai svarbūs veiksniai, susiję su komfortu, kokybe, patikimumu ir kelionės trukme, todėl galima teigti, kad siekiant pritraukti daugiau vartotojų rinktis viešojo transporto paslaugas, pirmiausia reikia parodyti, kokią naudą jie gali gauti keliaudami viešuoju transportu (Göransson ir Andersson, 2023). Viešojo transporto paslaugas reikia organizuoti taip, kad jos taptų patrauklesnės nei turimas privatus automobilis, taip pat būtina teikti komfortiškas paslaugas siekiant, kad kuo daugiau gyventojų pasirinktų šias paslaugas (Ranceva ir Ušpalytė-Vitkūnienė, 2022).

Teorinė analizė atskleidė, kad integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriama vertė vartotojui priklauso nuo įvairių veiksnių, kurie gali skirtis atsižvelgiant į kiekvieno vartotojo poreikius naudojantis paslauga. Apibendrinant mokslinės literatūros analizę galima išskirti

svarbiausius integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės aspektus, kurie kuria vertę vartotojui (žr. 6 pav.).



6 pav. Integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės vartotojui teorinis modelis (sudaryta autorės, 2024)

6 paveikslo duomenimis, vertė vartotojui ir paslaugos kokybė yra glaudžiai susijusios. Kalbant apie paslaugų kuriamą vertę vartotojui ir apie paslaugų kokybę labai svarbus yra vartotojo įsitraukimas ir tai, kaip šiuos dalykus suvokia pats vartotojas. Vertę vartotojui kuria tokios integruotos viešojo transporto sistemos savybės, kaip siūlomų maršrutų įvairovė ir naujų maršrutų integracija, patogi bilietų sistema ir vienodas tarifas, aiškus informacijos apie paslaugas pateikimas ir operatyvus informavimas apie pokyčius. Šios savybės labiausiai įtakoja vartotojo pasirinkimą naudotis viešojo transporto paslaugomis.

Apibendrinant galima teigti, kad pastaraisiais metais populiarėjanti viešojo transporto paslaugų sistemos integracija, pritaikant naujausias technologijas keleiviams vežti, turi nemažai privalumų. Autoriai išskiria tris pagrindinius viešojo transporto paslaugų sistemos integracijos lygius, iš kurių didžiausią vertę vartotojui kuria veiklos integracija, apimanti maršrutų planavimą, bendrą bilietų sistemą, su vartotoju suderintas persėdimo stotelių vietas ir kt. Viešojo transporto paslaugų sistemos integracija gali susidurti su įvairiomis kliūtimis, kurias nustačius, galima pašalinti pagal rekomenduojamus žingsnius. Regionuose integruotas viešasis transportas dažniausiai siejamas su autobusų ir traukinių paslaugomis, autobusai turi daugiau pranašumų nei traukiniai. Regionuose yra sudėtingiau organizuoti viešojo transporto paslaugas dėl mažo gyventojų tankumo, tačiau labai svarbu užtikrinti šias paslaugas dėl vyresnio amžiaus žmonių, kuriems jos ypač reikalingos. Gyventojai dažniausiai viešojo transporto paslaugos vertina pagal teikiamų paslaugų kokybę, kurią sudaro patogumas, švara, kelionės trukmė, informacijos prieinamumas, saugumas ir kt., todėl galima teigti, kad šios viešojo transporto paslaugų sistemos savybės ir kuria vertę vartotojui. Išanalizavus mokslinę literatūrą, galima daryti išvadą, kad integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos vertė regiono gyventojams kuria sudarytos efektyvios susisiekimo galimybės ir užtikrintos viešojo

transporto paslaugos gyventojams, vienodas tarifas už paslaugą, vienodos keleivių vežimo sąlygos, komunikacija, tvaraus judumo skatinimas.

Apibendrinant skyrių svarbu akcentuoti paslaugos, viešosios paslaugos ir viešųjų paslaugų vertės sampratą. Paslauga apibūdinama kaip tarpusavio kontaktas tarp paslaugos vartotojo ir teikėjo, kurios svarbiausia savybė yra vienalaikiškumas, kai paslauga ir teikiama, ir vartojama tuo pačiu metu. Nėra vieningo viešųjų paslaugų apibrėžimo, jos yra neatsiejamos nuo viešųjų gėrybių, viešosios vertės ir visuomenės intereso sąvokų, todėl tai lemia viešųjų paslaugų sampratos sudėtingumą. Galima teigti, kad viešosios paslaugos yra paslaugos teikiamos visai visuomenei, grynos viešosios gėrybės, arba paslaugos, kurios socialiai reikšmingos visuomenės nariams, tai reiškia, kad atitinka viešąjį interesą. Analizuojant viešųjų paslaugų vertę išryškėja paslaugos kokybės ir vertės koreliacija, taip pat labai svarbu tai, kad vertinant paslaugos kokybę ir vertę vartotojui didžiausią įtaką daro vartotojo patirtis. Viešojo transporto paslaugos apibūdinamos kaip socialinės paslaugos, kurios yra prieinamos visiems gyventojams ir teikiamos už nustatytą mokestį. Viešojo transporto paslaugos dažnai yra vienintelis prieinamas būdas keliauti, galima teigti, kad didžiausią įtaką viešojo transporto pasirinkimui turi gyventojų pajamos. Regionuose labai svarbu užtikrinti viešojo transporto paslaugas, nes jos dažniausiai yra pritaikytos kelionėms į darbą ir atgal, ugdymo ar asmens sveikatos priežiūros įstaigas. Autobusų paslaugos yra efektyviausia transporto rūšis. Galima teigti, kad integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuria vertę gyventojams tuomet, kai teikiamų viešojo transporto paslaugų kokybė atitinka gyventojų poreikius ir lūkesčius, kas apima paslaugos prieinamumą, patikimumą, informacijos sklaidą, priimtina paslaugos kainą, aptarnaujančią personalą.

2. Integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos ir jos kuriamos vertės gyventojams strateginės nuostatos ir teisinis reglamentavimas

Šiame skyriuje analizuojami svarbiausi Europos Sąjungos ir Lietuvos teisės aktai, kurie reglamentuoja viešojo transporto paslaugų teikimo ir integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamą vertę gyventojams, nagrinėjami strateginiai dokumentai, pateikiami integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos gerosios patirties pavyzdžiai.

2.1. Viešojo transporto paslaugų teikimo strateginės nuostatos ir teisinis reglamentavimas Europos Sąjungoje

Europos Sąjungos transporto strategijoje (2020) pirmenybė teikiama keleivių vežimui viešuoju transportu, o ne individualiam transportui, tokiu būdu siekiant įgyvendinti visus ES strategijos tikslus kelių eismo saugumo srityje (Hammer ir kt., 2020; Poliak ir kt., 2018). ES transporto politikos strateginiai tikslai gali būti pasiekiami tuomet, kai gyventojai naudojami viešuoju transportu (Hammer, 2020). ES transporto politikos principai daro įtaką Lietuvos viešojo transporto sistemos formavimui ir pokyčiams. Transporto politika yra viena iš bendros ES politikos sričių, kur pastaruoju metu didelis dėmesys skiriamas tvaraus judumo modeliui įgyvendinti. Teisinis pagrindas yra Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 4 straipsnio 2 dalies g punktas ir IV antraštinė dalis (Pernice, 2023). Sutarties 4 straipsnio 2 dalies g punktas apibrėžia ES narių kompetencijai priskiriamą transporto sritį, o IV antraštinėje dalyje reglamentuojamas laisvas asmenų, paslaugų ir kapitalo judėjimas ir akcentuojamas darbuotojų judėjimo laisvės užtikrinimas ES (Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo suvestinė redakcija, 2012). Viešojo transporto paslaugų teikimo principai pateikiami Europos bendrijos steigimo sutarties (2006) V antraštinėje dalyje, kurios 70 straipsnyje nurodoma, kad valstybės narės, vykdydamos bendrą transporto politiką, turi siekti sutartyje numatytų tikslų transporto srityje (Europos Bendrijos steigimo sutartis, 2006). Aktualiausi ES transporto politikos priimti sprendimai ir teisiniai dokumentai pateikiami 8 lentelėje.

8 lentelė. ES transporto politikos sprendimai ir teisiniai dokumentai (sudaryta autorės, remiantis Pernice, 2023)

Priimti sprendimai, dokumentai ir kiti teisiniai dokumentų rinkiniai	Priimtų sprendimų ir teisinių dokumentų reikšmė
Europos Sąjungos Teisingumo Teismo sprendimas (1985)	Šiuo sprendimo pagrindu pradėta kurti bendroji transporto politika.
Komisijos Komunikatas. Baltoji knyga „Būsima bendrosios transporto politikos raida“ (1992)	Sprendžiami klausimai dėl tolesnės bendrosios transporto politikos raidos ir klausimai, susiję su perėjimu prie tvaraus judumo.
Rezoliucija dėl Komisijos Baltosios knygos „Sąžiningas apmokėjimas už naudojamąsi infrastruktūra“ (1998)	Analizuojama situacija dėl ES narėse taikomų skirtingų transporto paslaugų įkainių, kurie įtakoja transporto rūšių tarpusavio ir transporto rūšies rinkoje konkurenciją.
Komisijos Baltoji knyga „Europos transporto politika 2010 m.: laikas apsispręsti“ (2001)	Pasiūlytas 60-ies priemonių rinkinys, kuriame apibrėžtos sąlygos dėl transporto rūšių ekonominio augimo nelygybės skatinant kelių eismo saugumą bei kainų skaidrumą.
Komisijos Komunikatas Tarybai ir Europos Parlamentui, 2001 metų Baltosios knygos apžvalga (2006)	Paskelbtos naujos priemonės 2001 metais Baltojoje knygoje iškeltiems tikslams įgyvendinti.
Europos Parlamento rezoliucija dėl 2011 metų Baltosios knygos dėl transporto politikos įgyvendinimo „Rezultatų apžvalga ir tolesni veiksmai tvaraus judumo link“ (2015)	Pateikiamos rekomendacijos, kuriomis siekiama integruoti skirtingas transporto rūšis siekiant kurti tvarią, konkurencingą, patogią, vartotojams prieinamą transporto sistemą.

8 lentelės duomenimis, nuo bendrosios transporto politikos pradžios iki šių dienų didžiausią reikšmę turi tvaraus judumo modelis ir siekis šį modelį kuo efektyviau įgyvendinti. Svarbu paminėti, kad Tarptautinės transporto asociacijos ekspertai stebi ES teisės aktų pokyčius, kurie turi įtakos viešojo transporto sektoriui, taip pat konsultuoja ir informuoja apie šiuos pokyčius (UITP, 2024).

Europos Komisijos (2011) Baltojoje knygoje bendros ES transporto erdvės kūrimo plane pateikiamas konkurencingos ir darnios Europos transporto sistemos ateities vizija iki 2050 metų ir iškelti uždaviniai. Svarbu tai, kad vizijoje atsižvelgiama į vidutinio nuotolio, tolimojo ir miesto transportą. Žemiau pateikiami svarbiausi uždaviniai, tiesiogiai susiję su viešojo transporto paslaugų teikimu:

- Iki 2030 metų sumažinti 20 procentų transporto (išskyrus tarptautinį jūrų sektorių) išmetamą teršalų kiekį, o iki 2050 metų sumažinti 60 procentų;
- Miestuose iki 2030 metų dvigubai sumažinti įprastu kuru varomų automobilių naudojimą, o iki 2050 metų siekti, kad jų neliktų visiškai;
- Europos greitųjų traukinių tinklą užbaigti iki 2050 metų;
- Visus pagrindinius oro uostus sujungti su geležinkelių tinklu iki 2050 metų;
- Iki 2020 metų sukurti Europos daugiaryšio transporto informacijos, valdymo ir mokėjimo sistemą;
- Iki 2050 metų užtikrinti kelių saugą, o iki 2020 metų siekti, kad keliuose aukų sumažėtų dvigubai (Europos Komisija, 2011).

Leidinyje nurodoma, kad norint įgyvendinti ateities viziją ir uždavinius, reikia sukurti efektyvią transporto naudotojų ir operatorių sistemą, diegti naujas technologijas ir kurti tinkamą infrastruktūrą, integruoti transporto rūšis, taip pat akcentuojama, kad transporto paslaugų kokybės klausimas taps labai svarbus ir išskiria svarbiausias kokybės savybes tarp kurių minima skirtingų transporto rūšių integravimas (Europos Komisija, 2011).

ES transporto politikos svarbiausi tikslai yra didinti judumą ir skatinti ekonomikos augimą. ES politika siekiama užtikrinti sklandų žmonių ir prekių judėjimą ES teritorijoje naudojant integruotus visų rūšių transporto tinklus. 2021–2024 metų laikotarpiu ES transporto politikoje vadovaujamasi Europos Komisijos Darnaus ir išmanaus judumo strategija (2020), kurioje pateikiamas 82 veiksmų planas, kaip sukurti konkurencingą ir gyventojams prieinamą transporto sistemą (Pernice, 2023). Šioje strategijoje judumas įvardijamas kaip pati svarbiausia ekonominio ir socialinio gyvenimo nuostata. Strategijoje viena iš pateikiamų pavyzdinių iniciatyvų yra darnesnis tarpmiestinis susisiekimas, kurio pagrindas turėtų būti daugiaryšio darnaus ir išmanaus judumo paslaugų sistema, taip pat teigiama, kad bus siekiama sukurti visuotinę transporto sistemą, kuri tenkintų gyventojų judumo poreikius. Strategijoje taip pat akcentuojama, kad rengiamas transeuropinis transporto tinklas TEN-T iki 2050 metų apjungs visuotinį tinklą (Europos Komisija, 2020). Transeuropinis tinklas TEN-T yra rengiamas siekiant palengvinti žmonių ir prekių judėjimą ES, jis apima visų rūšių transportą ir yra dviejų lygmenų:

- Visuotinis tinklas, užtikrinantis visų ES regionų susisiekimą, numatyta baigti iki 2050 metų;

- Pagrindinis tinklas, kurį sudaro strategiškai svarbiausi visuotinio tinklo elementai, numatyta baigti iki 2030 metų (European Parliament, 2020).

Transeuropinio transporto tinklo plėtros nuostatas reglamentuoja Europos parlamento ir Tarybos 2013 m. gruodžio 11 d. reglamentas (ES) Nr. 1315/2013 Dėl Sąjungos transeuropinio transporto tinklo plėtros gairių (Europos parlamento ir Tarybos reglamentas, 2013).

Viešojo keleivinio transporto veiklą reglamentuoja Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas Dėl keleivinio geležinkelių ir kelių transporto viešųjų paslaugų (2007). Šis reglamentas taikomas nacionalinėms ir tarptautinėms keleivinio transporto rūšims ir transporto viešosioms paslaugoms, taip pat apima nacionalinių vandenų transporto viešąsias paslaugas. Reglamente integruotos viešojo transporto paslaugos apibrėžiamos kaip tarpusavyje sujungtos paslaugos tam tikroje teritorijoje, turinčios bendrą informavimo, bilietų sistemą ir tvarkaraštį. Reglamente pažymima, kad siekiant organizuoti gyventojų poreikius atitinkančias viešojo transporto paslaugas, kompetentingos valstybių narių institucijos gali laisvai rinktis viešųjų paslaugų operatorius, užtikrinant skaidrumo, vienodų sąlygų taikymo konkurse dalyvaujantiems operatoriams bei sutartyje numatant įsipareigojimus ir sutartą atlygį (Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas, 2007 m. spalio 23 d. (EB) Nr. 1370/2007, 2007).

Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu Dėl bendrųjų patekimo į tarptautinę keleivių vežimo tolimojo susisiekimo ir miesto autobusais rinką taisyklių nustatomos sąlygos dėl vežėjų teisės teikti tolimojo susisiekimo ir miesto autobusais keleivinio transporto paslaugas kitoje valstybėje narėje (Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas, 2009 m. spalio 21 d. (EB) Nr. 1073/2009, 2009).

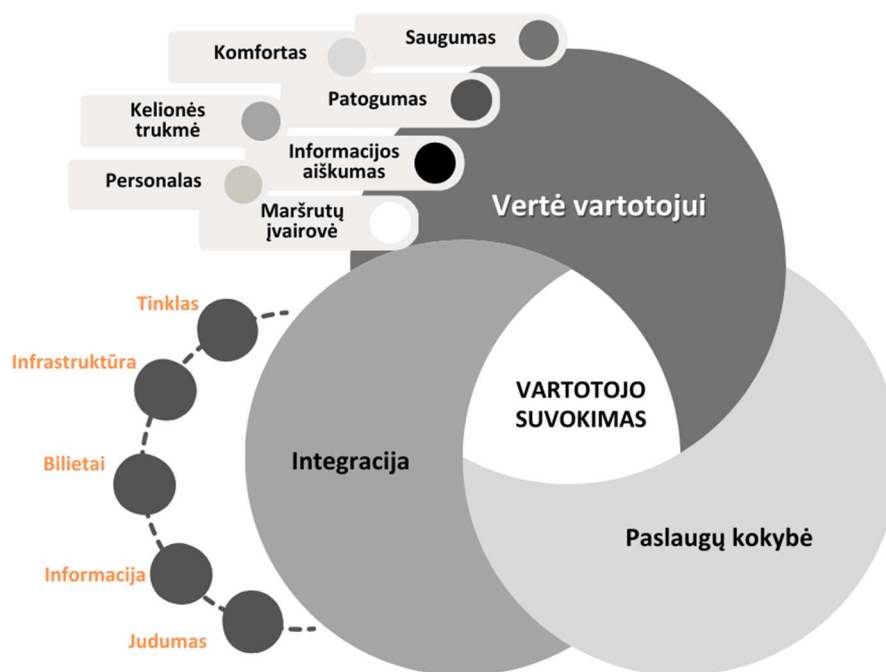
Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas Dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas ankstesnis reglamentas (2011), nustato vežimo miesto ir tolimojo susisiekimo autobusais taisykles dėl keleivių teisių atšaukus kelionę, informacijos keleiviams teikimo, kompensacijų, keleivių nediskriminacijos ir kt. (Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas, 2011 m. vasario 16 d. (ES) Nr. 181/2011, 2011).

2012 m. Europos Parlamento ir Tarybos paskelbta direktyva (2012), kurios pagrindu sukuriamą bendrą Europos geležinkelių erdvę. Ši direktyva apibrėžia teisinės bei ekonominės taisykles, kurios susijusios su geležinkelių paslaugų teikimu gyventojams, taip pat joje akcentuojama geležinkelių svarba siekiant įgyvendinti tvaraus mobilumo tikslus (Europos Parlamento ir Tarybos direktyva, 2012 m. lapkričio 21 d. 2012/34/ES, 2012). 2016 m. Europos Parlamentas ir Taryba priėmė reglamentą (2016) dėl ES geležinkelių agentūros, kurio pagrindu įsteigta Europos geležinkelio agentūra. Tikimasi, kad įsteigta agentūra padės kurti savitą Europos geležinkelių kultūrą, taip pat vykdys savo užduotis ir rengs rekomendacijas šioje srityje (Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas, 2016 m. gegužės 11 d. (ES) 2016/796, 2016).

Europos Komisijos Komunikate Europos žaliasis kursas (2019) aprašyta Europos žaliojo kurso strategija, kaip kuo sparčiau pereiti prie tvaraus ir išmaniojo judumo. Pagrindinis siekis iki 2050 metų sumažinti transporto išmetamų teršalų kiekį 90 proc. Komunikate teigiama, kad norint tai įgyvendinti, reikia, kad prisidėtų visų rūšių transportas, o priimtinių ir įperkamų alternatyvių paslaugų pasiūla paspartintų perėjimą prie tvaraus transporto naudojimo. Komunikate taip pat akcentuojamas mažiau taršaus transporto, ypač miestuose, naudojimas ir tvarių alternatyvių transporto degalų gamybos spartinimas (Europos Komisija, 2019).

Analizuojant ES strateginius ir teisinius dokumentus pastebima, kad transporto paslaugų paklausos didinimas, transporto priemonių teršalų kiekio mažinimas ir jų neigiamas poveikis žmonių sveikatai yra pagrindiniai iššūkiai ES transporto politikoje, o naujos technologijos ir susietas judumas yra ypač reikšmingi gerinant saugias ir veiksmingas integruoto viešojo transporto paslaugas (European Parliament, 2020).

Aptarus svarbiausius ES strateginius dokumentus ir teisės aktus matyti, kad juose apie viešojo transporto teikiamų paslaugų kuriamą vertę vartotojui nėra konkrečiai kalbama, juose galima išvelgti tik tam tikrus aspektus, kurie kuria vertę vartotojui. Toliau pateikiamas papildytas teorinėje dalyje sukurtas integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės vartotojui modelis, atsižvelgiant į pastebėtas vertės vartotojui išvalgas strateginiuose dokumentuose ir teisės aktuose (žr. 7 pav.).



7 pav. Integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės vartotojui teorinis modelis (papildytas) (sudaryta autorės, 2024)

Remiantis 7 paveikslo duomenimis galima teigti, kad didžiausią vertę vartotojui kuria tvaraus judumo siekis, kokybiškų ir alternatyvių viešojo transporto paslaugų teikimas, viešojo transporto paslaugų integravimas siekiant didinti viešojo transporto paslaugų paklausą, vartotojams prieinama viešojo transporto paslaugų sistema bei siekis sukurti visuotinę transporto sistemą, kuri tenkintų gyventojų judumo poreikius.

Apibendrinant galima teigti, ES buvo priimtos direktyvos, reglamentai ir sprendimai, susiję su viešojo transporto paslaugų teikimu, kuriais siekiama užtikrinti kokybišką ir efektyvų viešojo transporto paslaugų teikimą gyventojams. Tvarus judumas yra vienas svarbiausių siekių, taip pat dokumentuose akcentuojamas kokybiškų paslaugų gyventojams teikimas, efektyvių ir gyventojams prieinamų alternatyvių transporto paslaugų ieškojimas bei skirtingų transporto rūšių integravimas siekiant, kad kuo daugiau gyventojų naudotųsi viešosiomis transporto paslaugomis.

2.2. Viešojo transporto paslaugų teikimo strateginės nuostatos ir reglamentavimas Lietuvos teisės aktuose

Viešojo transporto organizavimas Lietuvos savivaldybėse yra nevienodas, kiekviena šalies savivaldybė viešojo transporto paslaugų teikimą organizuoja savarankiškai, skelbiant viešuosius pirkimus ir perkant paslaugas ar steigiant savivaldybių įmones. Lietuvoje viešojo transporto paslaugų teikimas organizuojamas atsižvelgiant į galiojančius ES teisės aktus, kurių pagrindu rengiami šalies strateginiai ir kiti teisiniai dokumentai.

Aptariant Lietuvos strateginius dokumentus reikia paminėti, kad šiuo metu aktualiausias strateginis dokumentas yra Lietuvos susisiekimo plėtros iki 2050 m. strategija (2020), kurioje pateikiama šiuolaikiška susisiekimo vizija, tikslai ir prioritetai. Strategijoje pateiktos vizijos iki 2050 m. esmė yra konkurencingos susisiekimo sistemos sukūrimas. Šia strategija siekiama plėtoti aplinkai draugišką infrastruktūrą, kuri leistų judėti laisvai tarp šalies regionų. Strategijoje pabrėžiamas modernių viešojo transporto paslaugų užtikrinimas diegiant integruotas bilietų sistemas, darnaus judumo miestuose ir regionuose įgyvendinimas bei susisiekimo užtikrinimas specialiųjų poreikių asmenims. Pagrindiniai veiksniai, numatyti strategijoje, susiję su transporto sistemos didinimu, alternatyvios ir mažai taršios transporto energijos naudojimu bei mažai taršių transporto priemonių naudojimu (Lietuvos susisiekimo plėtros iki 2050 m. strategija, 2020). Tarp svarbiausių planuojamų susisiekimo sektoriaus raidos krypčių iki 2050 metų yra integruota viešojo transporto sistema, kuri užtikrins regioninį susisiekimą (žr. 8 pav.).



8 pav. Svarbiausios numatytos kryptys ir pasiekimai susisiekimo sektoriuje iki 2050 metų (Lietuvos susisiekimo plėtros iki 2050 m. strategija, 2020)

8 paveikslo duomenimis, iki 2050 metų numatyta sukurti modernią viešojo transporto sistemą, kuri užtikrins tvarų judumą miestuose ir regionuose. Numatyta, kad pagrindinės transporto priemonės bus autonominės, varomos elektra ar vandeniliu. Tikimasi, kad išmaniojo valdymo sistemos padės reguliuoti eismo srautus ir užtikrins saugumą, o mokslinių tyrimų eksperimentinės plėtros ir inovacijų srityje Lietuva taps pirmaujančia šalimi (Lietuvos susisiekimo plėtros iki 2050 m. strategija, 2020).

2021-2030 metų Nacionaliniame pažangos plane (2020) vienas iš strateginių tikslų yra transporto gerinimas ir tvarus bei subalansuotas Lietuvos teritorijos vystymas ir regioninės atskirties mažinimas.

Šiame plane aprašomas siekis užtikrinti subalansuotą ir tvarią regionų plėtrą stiprinant regionų ir savivaldybių bendradarbiavimą, organizuojant viešąsias paslaugas bei „naudojant kiekvienos vietovės ekonominio vystymosi potencialą kompleksiskai šalinant regionų plėtos ir užimtumo netolygumus“ (Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas, 2020 m. rugsėjo 9 d. Nr. 998, 2020).

LR vidaus reikalų ministerijos parengtoje ataskaitoje „Pasirengimo regioninio lygmens viešojo transporto paslaugų organizavimo sistemos sukūrimui“ (2020) pateikiamos viešojo transporto integravimo galimybės pasirinkti viešojo transporto organizavimo alternatyvas kuriant regionines agentūras arba regioninius centrus (LR vidaus reikalų ministerija, 2020).

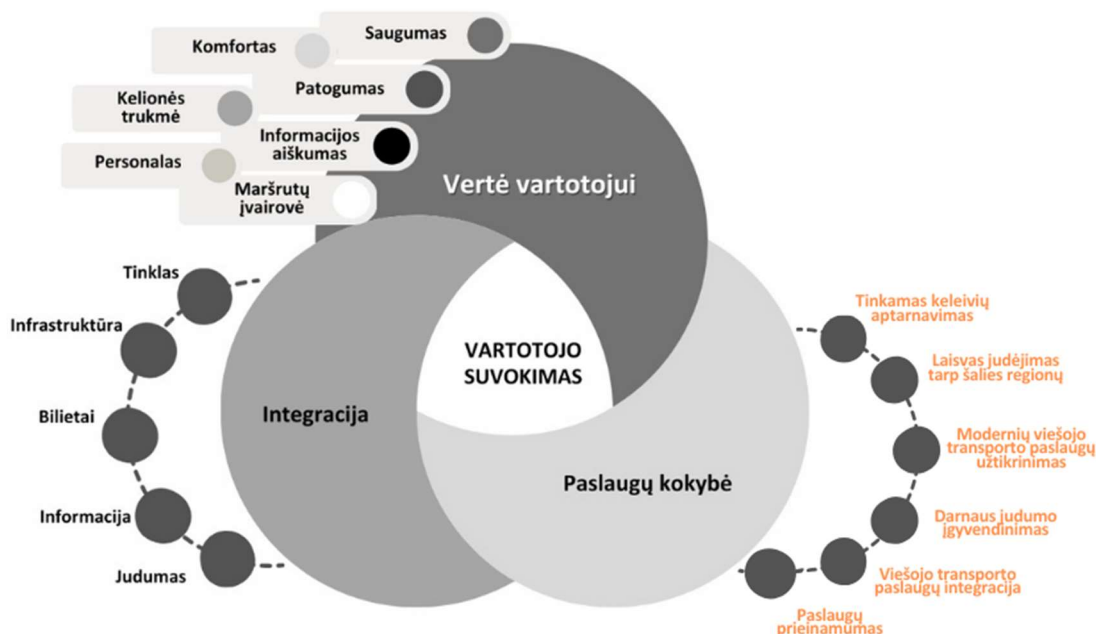
Analizuojant Lietuvos teisinius dokumentus pirmiausia svarbu paminėti LR Paslaugų įstatymą (2009), kuris nustato paslaugų teikimo sąlygas siekiant užtikrinti aukštą jų kokybę, apibrėžia leidimų išdavimo sąlygas, paslaugos gavėjų teises. Įstatymo 4 straipsnyje nurodoma, kad teikiamos paslaugos turi atitikti tam tikrus principus tokius, kaip paslaugos teikėjo reikalavimų nediskriminavimo dėl pilietybės ar gyvenamosios vietos; būtinumo, tai reiškia, kad reikalavimai privalo pateisinti visuomenės interesus; proporcingumo, reiškia, kad reikalavimai turi būti proporcingi ir tinkami įgyvendinti tikslui, kurio siekiama (LR Paslaugų įstatymas, 2009 m. gruodžio 15 d. Nr. XI-570, 2009).

Lietuvos Respublikos Transporto veiklos pagrindų įstatymu (2002) reglamentuojama LR transporto viešojo administravimo, vežėjų ir infrastruktūros valdytojų veikla, jų teisinis statusas, infrastruktūros valdymo kontrolė. Šio įstatymo 13 straipsnyje dėl keleivinio transporto paslaugų teikimo nurodyta, kad socialiai būtinų transporto paslaugų teikimas visuomenei turi būti užtikrinamas Vyriausybės arba įgaliotos institucijos, taip pat ir nuostoliai vežėjams kompensuojami Vyriausybės arba įgaliotos institucijos ar savivaldybių (LR Transporto veiklos pagrindų įstatymas, 2002 m. vasario 28 d. Nr. IX-747, 2002).

Lietuvos Respublikos kelių transporto kodeksas (1996) reglamentuoja keleivių, bagažo, krovinių bei pašto siuntų organizavimą, vykdymą ir kontrolę. Kodekso 18 straipsnyje nurodoma, kad keleiviai gali būti vežami kelių transporto priemonėmis, kurias sudaro autobusai, troleibusai, taksi (LR kelių transporto kodeksas, 1996). Keleivių ir bagažo vežimo taisyklėse (2011) apibrėžta keleivių ir bagažo vežimo keleivinėmis kelių transporto priemonėmis organizavimo tvarka. Svarbu tai, kad taisyklių 6 punktas nurodo, kad savivaldybių institucijos turi teisę patvirtinti detalesnes vežimo taisykles, remdamosi šiomis taisyklėmis (Keleivių ir bagažo vežimo kelių transportu taisyklės, 2011).

Autobusų stočių naudojimas ir darbo tvarka nustatoma Autobusų stočių veiklos nuostatuose (2003), kurių privalo laikytis visos šalies autobusų stotys. Nuostatuose pažymima, kad svarbiausia stočių paskirtis yra keleivių aptarnavimas, autobusų išvykimo ir atvykimo laiko kontrolė, bilietų ir bagažo paslaugų teikimas, už stočių steigimą ir priežiūrą atsakingos savivaldybės. Nuostatai apibrėžia reikalavimus autobusų stotims, paslaugų tarifų nustatymą, stočių veiklos kontrolę (Autobusų stočių veiklos nuostatai, 2003).

Aptartuose Lietuvos strateginiuose dokumentuose ir teisės aktuose nėra konkrečiai kalbama apie viešojo transporto teikiamų paslaugų kokybės ir šių paslaugų kuriamos vertės vartotojui elementus. Toliau pateikiamas papildytas teorinėje dalyje sukurtas integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės vartotojui modelis, atsižvelgiant į pastebėtas vertės vartotojui įžvalgas Lietuvos strateginiuose dokumentuose ir teisės aktuose (žr. 9 pav.).



9 pav. Integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės vartotojui teorinis modelis (papildytas) (sudaryta autorės, 2024)

Remiantis 9 paveikslu duomenimis galima teigti, kad nagrinėtuose Lietuvos strateginiuose dokumentuose ir teisės aktuose numatytas aukštos teikiamų paslaugų kokybės siekis ir tinkamas keleivių aptarnavimas, laisvas judėjimas tarp šalies regionų, modernių viešojo transporto paslaugų užtikrinimas, darnaus judumo įgyvendinimas regionuose ir viešojo transporto paslaugų integracija ir paslaugų prieinamumas yra svarbiausi aspektai, kurie kuria vertę vartotojui.

Apibendrinant galima teigti, kad ES teisės aktų pagrindu kuriami Lietuvos strateginiai ir teisiniai dokumentai, susiję su viešojo transporto paslaugų teikimu gyventojams. Aktualiausias planavimo dokumentas yra Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2050“, kuriame pateikiamos svarbiausios viešojo transporto nuostatos ir akcentuojamas tvaraus judumo regionuose skatinimas. 2021-2030 metų Nacionaliniame pažangos plane (2020) akcentuoti strateginiai tikslai – transporto gerinimas, tvarus bei subalansuotas Lietuvos teritorijos vystymas, regioninės atskirties mažinimas. Lietuvoje viešojo transporto paslaugų organizavimą reglamentuoja LR transporto veiklos pagrindų įstatymas (2002) ir LR kelių transporto kodeksas (1996). Svarbu paminėti, kad teisinio reglamentavimo priemonės yra tobulinamos ir koreguojamos atsižvelgiant į ES teisinius pokyčius bei šalies patirtį šioje srityje siekiant efektyvinti viešojo transporto paslaugų teikimą gyventojams.

2.3. Integruotų viešojo transporto paslaugų sistemų gerosios patirties analizė

Šiame poskyryje aptariami integruotų viešojo transporto paslaugų sistemų gerosios patirties pavyzdžiai. Analizei pasirinkti užsienio šalių – Švedijos ir Estijos viešojo transporto paslaugų valdymo modeliai, kurie iš dalies artimi integruotos Tauragės regiono viešojo transporto paslaugų sistemos modeliui, analizuojamam šiame baigiamajame projekte. Šių šalių pasirinkimą taip pat lėmė tai, kad LR vidaus reikalų ministerija (2020) Švedijos ir Estijos atvejus pristato kaip viešojo transporto organizavimo alternatyvas kuriant regionines agentūras arba steigiant regioninius centrus. Švedijoje regioninės agentūros organizuoja viešąjį transportą ir apima keletą savivaldybių, Estijoje

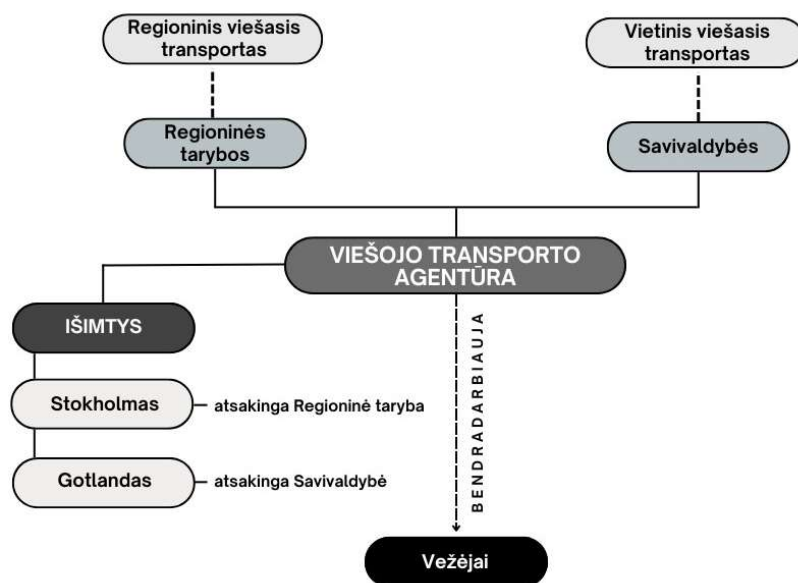
šių paslaugų teikimą organizuoja savivaldybių sukurti bendri regioniniai viešojo transporto centrai (LR vidaus reikalų ministerija (2020)). Kaip jau buvo minėta anksčiau, Lietuvoje turime tik vieną integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos pavyzdį, kuris plačiau bus aptariamas kitame poskyryje.

Pirmiausia aptariamas Švedijos viešojo transporto paslaugų valdymo modelis. Švedijos viešojo transporto tinklas pripažintas vienu efektyviausių ir geriausiai išvystytu Europoje. Švedijoje naudojamas viešojo transporto modelis padeda gyventojams pasiekti tikslą integruotomis skirtingomis viešojo transporto priemonėmis. Švedijoje yra 21 regionas ir įsteigta 21 viešojo transporto agentūra (LR vidaus reikalų ministerija, 2020). Viešojo transporto taisyklės Švedijoje yra nustatomos nacionaliniu lygmeniu. Viešojo transporto įstatyme (2012) nurodoma, kad atsakomybė už vietinį ir regioninį viešąjį transportą paliekama viešajam sektoriui (The Public Transportation Act, 2012). Vietinio ir regioninio viešojo transporto paslaugų teikimas Švedijoje yra regioninė atsakomybė, tačiau transporto paslaugų organizavimas regionuose skiriasi, kadangi priklauso nuo vietos ir regioninių tarybų sprendimų (Johansson, Hiselius, Koglin ir Wretstrand, 2017). Galima teigti, kad regioninis ir vietinis transportas Švedijoje yra atskiriami. Regioninės tarybos, kurios yra renkamos tiesiogiai, yra atsakingos už regioninį transportą ir formuoja viešojo transporto politiką regione. Už vietinį transportą atsakingos savivaldybės, kurios formuoja vietinio transporto politiką ir sprendžia, kokias paslaugas teikti tos savivaldos teritorijoje (LR vidaus reikalų ministerija, 2020).

Viešojo transporto poreikiai apibrėžiami bendrojo planavimo dokumentuose, pavyzdžiui, regioninės plėtros planuose, kompleksiniuose planuose, biudžeto dokumentuose, vizijose ir pan. (Stjernborg ir Mattisson, 2016). Viešojo regioninio ir vietinio transporto paslaugas teikia viešojo transporto agentūros, jos yra atsakingos už ilgalaikės judumo vizijos ir plano nustatymą apskrityje, paslaugų kūrimą ir planavimą, pirkimus ir sutarčių su operatoriais valdymą, bilietų pardavimą ir platinimą bei vartotojų aptarnavimą (Griffiths, 2023). Pagal Švedijos Vietos savivaldos įstatymą apskričių ir savivaldybių tarybos yra atsakingos už gyvybiškai svarbias viešąsias paslaugas, už viešojo transporto paslaugas atsakingos apskričių tarybos (Swedish Local Government Act, 2004). Viešasis transportas finansuojamas iš surenkamų mokesčių, iš kurių gautos pajamos už bilietus padengia apytiksliai pusę išlaidų, o likusi išlaidų dalis padengiama iš valstybės, savivaldybės ar regioninių tarybų biudžetų. Švedijos viešasis transportas yra suprantamas kaip priemonė, kuri didina regiono ar savivaldybės patrauklumą ir yra būtinas apskričių ar savivaldybių plėtros veiksnys (Stjernborg ir Mattisson, 2016).

Švedijoje viešasis transportas yra populiarus, juo naudojasi daugiau kaip ketvirtadalis gyventojų. Viešąjį transportą gyventojai renkasi dėl įvairių priežasčių, pirmiausia todėl, kad tai yra pigesnė alternatyva keliauti, taip pat dėl patogumo ir saugumo, viešojo transporto priemonės yra pritaikytos plačiam keliautojų spektrui, keliaujantiems su dviračiais, bagažu, vaikų ar neįgaliųjų vežimėliais, pasirinkimą keliauti viešuoju transportu taip pat didina ir šalies politikų debatai apie aplinkosaugą ir automobilių taršą (Radžiūnas, 2015). Patikimumas, dažnumas, patogumas, kelionės laikas ir kaina yra svarbiausios savybės, susijusios su regioninio ir vietinio transporto pasirinkimo prioritetais. Pastebima, kad didžiausią įtaką viešojo transporto paklausai daro patikimumas ir dažnumas, kiek mažiau kaina ir kelionės laikas. Keliautojai dažnai lygina bilieto kainą su savo lūkesčiais ir, ar kaina yra pagrįsta už gaunamą paslaugą, todėl galima teigti, kad keliautojų žinios ir patirtis turi įtakos jų suvokimui apie viešojo transporto paslaugų kokybę ir vertę (Göransson ir Andersson, (2023)). Remiantis statistiniais duomenimis, dažniausia transporto priemonė 2013–2019 metais buvo automobilis, mopedas arba motociklas, tačiau naudojimasis viešuoju transportu išaugo ir 2019 metais

siekė 26 proc. (Statista Research Department, 2023). Švedijos viešojo transporto modelis pateikiamas 10 paveiksle.



10 pav. Švedijos viešojo transporto paslaugų teikimo modelis (sudaryta autorės, remiantis LR vidaus reikalų ministerija, 2020; Ranceva ir Ušpalytė-Vitkūnienė, 2021)

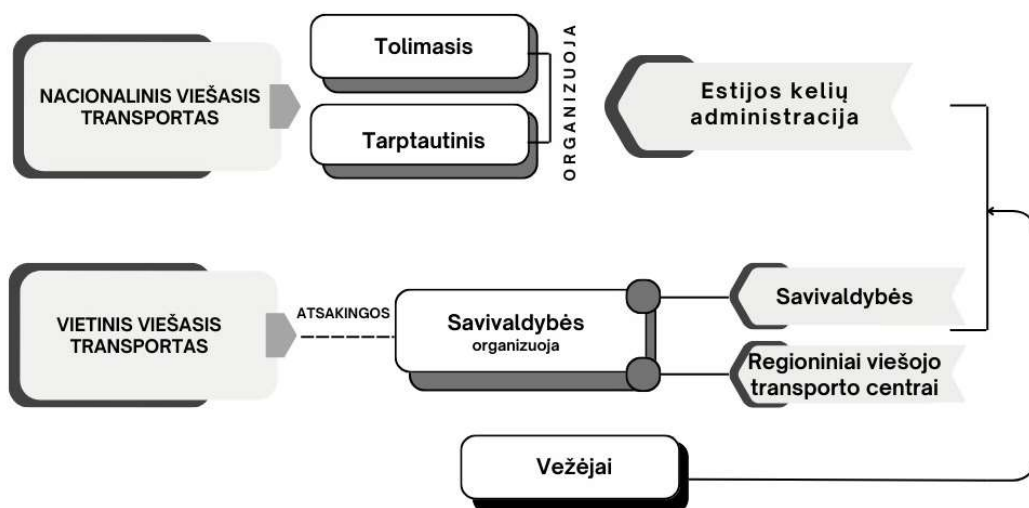
10 paveikslo duomenimis, įgyvendinant šį modelį svarbią vietą užima viešojo transporto agentūros bendradarbiavimas su vežėjais. Viešojo transporto agentūra formuoja Regioninį transporto paslaugų planą, o vežėjai jį įgyvendina. Į šio plano rengimą paprastai yra įtraukiamos Regioninės tarybos, savivaldybės ir vežėjai. Reikia pastebėti, kad Stokholmas ir Gotlandas yra išimtys, taikomos šiam modeliui. Stokholme už viešąjį transportą atsakinga yra regioninė taryba, o Gotlande atsakinga savivaldybė (LR vidaus reikalų ministerija, 2020; Ranceva ir Ušpalytė-Vitkūnienė, 2021).

Bendras transporto politikos tikslas yra užtikrinti veiksmingą ir tvarų transporto paslaugų teikimą gyventojams ir įmonėms visoje šalyje, o Švedijos vizijoje iki 2025 metų numatytas siekis sujungti didmiesčių regionus greitaisiais geležinkeliais, tokiu būdu atveriant naujas tarpregioninio bendradarbiavimo galimybes gyventojams (Vision för Sverige 2025, 2012). Viešojo transporto reorganizavimas į regioninius padalinius ir atsakomybės už viešojo transporto paslaugas perkėlimas iš vietos savivaldybių į regionų valdžios institucijas, įvardijami kaip svarbiausi žingsniai siekiant efektyvaus viešojo transporto paslaugų sistemų integravimo (Griffiths, 2023). Svarbu paminėti, kad Švedija tapo pirmąja Europos šalimi, kuri pradėjo naudoti internetinį standartą OSDM viešojo transporto bilietai užsakymo procesams visos šalies mastu ir pradėjo naudoti sukurtą nacionalinę platinimo sistemą, leidžiančią vartotojams užsisakyti daugiau nei 50 Švedijos geležinkelių ir autobusų operatorių bilietai (Bovenizer, 2024).

Transporto sistemos svarba atsispindi Švedijos Nacionaliniame transporto plane (2022), kuriame numatytos nemažos investicijos į transporto sistemą (Ratcliff, 2017). Šiame plane numatytos investicijos į patogią ir saugią viešojo transporto sistemą sudarant galimybes keliauti ir važinėti į darbą ir atgal, modernios ir tvarios transporto sistemos kūrimas diegiant naujas technologijas ir skaitmeninant transporto sistemą, Švedijos įmonių konkurencingumo stiprinimas investuojant į kelių ir geležinkelių tinklą ir kt. (Westin, 2022).

Išanalizavus Švedijos viešojo transporto organizavimo modelį, galima teigti, kad populiariausia viešojo transporto priemonė pastaraisiais metais yra autobusai, o didžiausią vertę vartotojui kuria paslaugos kaina, komfortas, saugumas, dažnumas, patikimumas ir galimybė keliauti skirtingomis integruotomis transporto priemonėmis.

Toliau analizuojamas Estijos viešojo transporto valdymo modelis. Estijos vietos valdžios funkcijos apima socialinių paslaugų organizavimą, tarp kurių taip pat įvardijamos viešojo transporto paslaugos (Local Government Organisation Act, 1993). Estijos viešojo transporto modelis pasižymi tuo, kad už viešojo transporto organizavimą atsakingos savivaldybės, kurios dažniausiai šias funkcijas perduoda savivaldybių sukurtiems bendriems regioniniams viešojo transporto centrams. Estijoje veikia 9 regioniniai viešojo transporto centrai, o didžiausias Estijos viešojo transporto centras apima 4 apskritis ir 25 savivaldybes (LR vidaus reikalų ministerija, 2020). Savivaldybės, kurios steigia viešojo transporto centrus, gauna papildomą valstybės finansavimą, tokiu atveju, 50 proc. patirtų kaštų padengiami iš valstybės biudžeto, kitą dalį padengia savivaldybės, priklausomai nuo savivaldybėje gyvenančių žmonių skaičiaus (Ranceva ir Ušpalytė-Vitkūnienė, 2021). Toliau pateikiamas Estijos viešojo transporto modelis (žr. 11 pav.).



11 pav. Estijos viešojo transporto paslaugų teikimo modelis (LR vidaus reikalų ministerija, 2020; Ranceva ir Ušpalytė-Vitkūnienė, 2021)

11 paveikslo duomenimis, Estijoje viešasis transportas organizuojamas vietiniu ir nacionaliniu lygmenimis. Estijos kelių administracija yra atsakinga už tolimojo ir tarptautinio susisiekimo organizavimą bei už regioninio transporto atsakingų įstaigų konsultavimą. Kaip buvo minėta anksčiau, savivaldybės yra atsakingos už vietinio susisiekimo organizavimą, tačiau jos viešąjį transportą gali organizuoti pačios arba šių paslaugų teikimą perduoti regioniniam viešojo transporto centrui (LR vidaus reikalų ministerija, 2020).

Svarbu paminėti, kad Estija buvo pirmoji šalis Europoje, kurioje gyventojai nuo 2018 m. galėjo nemokamai važiuoti viešuoju transportu beveik visose savivaldybėse. Nuo 2024 metų sausio 1 dienos ši iniciatyva nutraukta dėl finansavimo trūkumo (Aleškaitienė, 2023). Šiuo metu Estijoje planuojama sukurti vieningos viešojo transporto planavimo sistemą, kuri leistų keleiviams įsigyti bilietus vienoje aplinkoje. Sukurta sistema padės keleiviams planuoti savo kelionę viešuoju transportu ir

alternatyviomis transporto rūšimis, tikimasi, kad sistemos sukūrimas taip pat padidins viešojo transporto paklausą (Turovski, 2024).

Išanalizavus Estijos viešojo transporto paslaugų modelį galima teigti, Estijos integruoto viešojo transporto sistemą sudaro tai, kad viešojo transporto paslaugas organizuoja savivaldybių sukurtas bendras regioninis viešojo transporto centras, taikomos skirtingos integruotos transporto rūšys, taikoma integruota bilietų sistema ir automatizuotas maršrutų bei tvarkaraščių planavimas. Vertę vartotojui kuria galimybė keliauti skirtingomis transporto rūšimis, patogiai bilietų ir maršrutų bei tvarkaraščių planavimo sistema.

Apibendrinant galima teigti, kad Švedijos ir Estijos viešojo transporto paslaugų valdymo modeliai yra vieni iš integruotų viešojo transporto sistemų gerosios patirties pavyzdžių užsienio šalyse, kur viešojo transporto paslaugas teikia regioninės institucijos, Švedijoje viešojo transporto paslaugas teikia viešojo transporto agentūros, Estijoje – regioniniai viešojo transporto centrai arba savivaldybės. Išanalizavus integruotas viešojo transporto paslaugų sistemas Švedijoje ir Estijoje galima teigti, kad galimybė keliauti skirtingomis integruotomis transporto priemonėmis ir paslaugos kaina, kuri atitinka vartotojo lūkesčius, kuria didžiausią vertę gyventojams. Remiantis aptartomis užsienio šalių gerosiomis patirtimis, galima daryti išvadą, kad savivaldybių tarpusavio bendradarbiavimas ir dalinimasis patirtimi yra labai svarbūs kuriant bendrą viešojo transporto tinklą.

Apibendrinant skyrių galima teigti, kad aptartuose ES ir Lietuvos strateginiuose dokumentuose ir teisės aktuose nėra konkrečiai kalbama apie viešojo transporto teikiamų paslaugų kuriamą vertę vartotojui, šių paslaugų kokybės ir teikiamos vertės vartotojui aspektus galima tik įžvelgti analizuojant dokumentus. Galima teigti, kad minėtuose ES ir Lietuvos dokumentuose viešojo transporto vertė vartotojui gali būti suprantama kaip juose numatytas teikiamų paslaugų kokybės siekis, kokybiškas keleivių aptarnavimas, prieinama viešojo transporto sistema vartotojams ir laisvas judėjimas šalies regionuose, modernių viešojo transporto paslaugų užtikrinimas, viešojo transporto paslaugų integracija bei siekis sukurti visuotinę transporto sistemą, kuri tenkintų gyventojų judumo poreikius. Aptariant integruotų viešojo transporto sistemų gerosios patirties pavyzdžius Švedijoje ir Estijoje svarbu paminėti, kad šiose šalyse taikomos į vartotoją orientuotos transporto organizavimo sistemos, kurios tenkina vartotojų poreikius. Švedijoje už vietinį ir regioninį viešojo transporto organizavimą atsakingos apskričių tarybos, paslaugas teikia įsteigtos viešojo transporto agentūros. Estijoje viešojo transporto paslaugas teikia regioniniai viešojo transporto centrai arba savivaldybės. Svarbu tai, kad kitų šalių gerosios patirtys padeda kuriant ir įgyvendinant analogiškas paslaugų sistemas. Lietuvoje panašus integruoto viešojo transporto paslaugų organizavimo modelis, kai viešojo transporto paslaugos organizuojamos regiono lygmeniu įsteigus viešąjį regiono savivaldybių įstaigą, kol kas yra tik vienas, Tauragės regiono atvejis, kuris plačiau nagrinėjamas kitame skyriuje.

3. Integruotos viešojo transporto sistemos paslaugų vertės Tauragės regiono savivaldybių gyventojams tyrimo analizė

Siekiant įgyvendinti šio baigiamojo projekto tikslą ir uždavinius yra svarbu atlikti integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės Tauragės regiono gyventojams tyrimą. Pirmame šio skyriaus poskyryje pristatomi tyrimo atlikimui ir gautų rezultatų pristatymui pasirinkti tyrimo metodai ir sudarytas tyrimo instrumentas. Antrame poskyryje pateikiama integruotos Tauragės regiono viešojo transporto paslaugų sistemos situacijos analizė. Trečiame poskyryje pateikiama integruotos Tauragės regiono viešojo transporto paslaugų sistemos vartotojų anketinės apklausos rezultatų analizė.

3.1. Tyrimo metodika

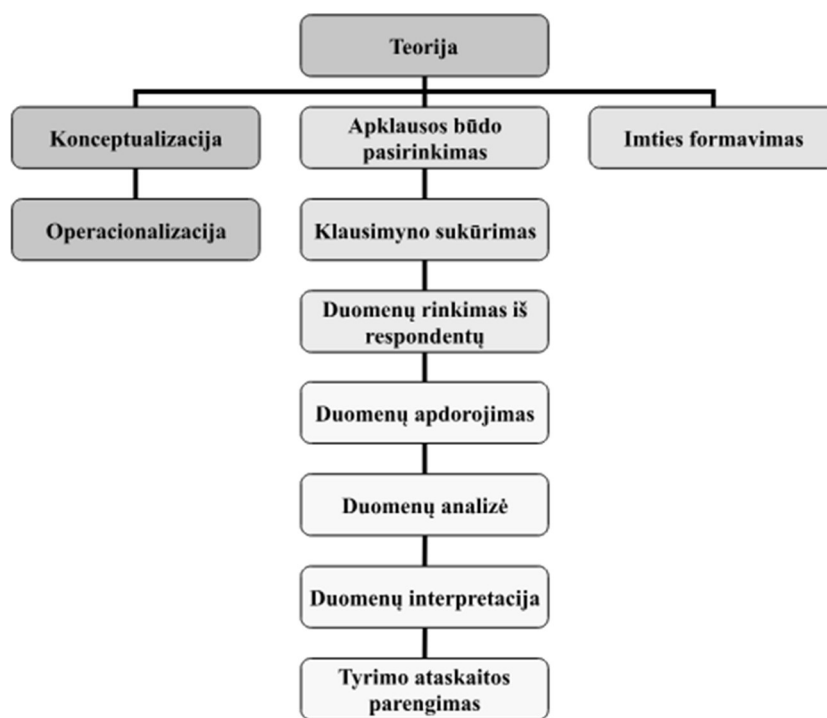
Siekiant išsiaiškinti Tauragės regiono integruoto viešojo transporto paslaugų sistemos vertę regiono gyventojams kuriančius veiksniai, pirmiausia buvo naudojamas dokumentų analizės metodas, kuris, kaip nurodo Tidikis (2003), apima pirminių duomenų rinkimą, kai dokumentai naudojami kaip pagrindiniai informacijos šaltiniai. Šiuo atveju buvo atlikta viešai prieinamų Tauragės regiono savivaldybių plėtros bei veiklos planų, kitų strateginių ir norminių dokumentų analizė. Svarbu paminėti, kad analizuojant Tauragės regiono integruoto viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamą vertę gyventojams, tikslinga analizuoti viešosios įstaigos „Žaliasis regionas“, kuri yra atsakinga už viešojo transporto organizavimą regione, veiklos dokumentus (šie dokumentai nėra viešai prieinami).

Duomenų analizės metodas suteikia galimybę analizuoti dokumentus tiek, kiek norima, taip pat šis metodas užtikrina analizės kokybę, yra nebrangus ir nedaro įtakos tyrėjo nuostatomis (Tidikis, 2003). Atsižvelgiant į šiuos privalumus, buvo analizuojami Tauragės regiono savivaldybių internetiniuose puslapiuose (www.taurage.lt, www.jurbarkas.lt, www.silale.lt, www.pagegiai.lt) viešai prieinami dokumentai, turintys sąsają su analizuojama tema. Taip pat buvo analizuojami viešosios įstaigos „Žaliasis regionas“ veiklos ataskaitos, kurios nėra viešai prieinamos, tačiau atliekant šį tyrimą, įstaiga suteikė prie jų prieigą. Tidikis (2003) nuodo, kad dokumentų prieinamumo stoka yra vienas iš duomenų analizės metodo trūkumų. Taip pat autorius (Tidikis, 2003) įvardija kitus duomenų analizės metodo trūkumus, pavyzdžiui, atrankos šališkumas, kodavimo sunkumai, duomenų palyginimo per ilgą laikotarpį sunkumai.

Analizei pasirinkti pagrindiniai Tauragės regiono savivaldybių dokumentai, kuriuose pateikiama informacija apie Tauragės regiono integruoto viešojo transporto paslaugų sistemos situaciją, taip pat informacija, susijusi su viešojo transporto paslaugų kokybės gerinimu regione. Analizuojant dokumentus didžiausias dėmesys buvo skiriamas tiems dokumentuose pateiktiems aspektams, kurie tiesiogiai susiję su analizuojama tema. Galima išskirti šiuos analizei pasirinktus dokumentus, tai: 2023–2029 m. Tauragė+ funkcinės zonos strategija (2023), visų Tauragės regiono savivaldybių veiklos strateginiai plėtros planai, 2022–2030 m. Tauragės regiono plėtros planas (2024), Tauragės miesto darnaus judumo veiksmų planas iki 2030 metų (2024), Tauragės regiono savivaldybių viešųjų paslaugų teikimo vietinio reguliaraus susisiekimo maršrutais tvarkos aprašai, Tauragės regiono savivaldybių merų Susitarimai dėl funkcinės zonos Tauragė+ plėtros strategijos įgyvendinimo (2020, 2023), viešosios įstaigos „Žaliasis regionas“ įstatai (2021), viešosios įstaigos „Žaliasis regionas“ veiklos planai (2021, 2022, 2023) ir kt.

Taikant dokumentų analizės metodą, buvo išsiaiškinta, kurie iš teorinėje baigiamojo projekto dalyje parengtame modelyje išskirtų veiksmų, kurie kuria vertę regiono gyventojams, yra paminėti anksčiau minėtuose Tauragės regiono savivaldybių ir viešosios įstaigos „Žaliasis regionas“ dokumentuose.

Siekiant patikrinti sukurtą integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės vartotojui teorinį modelį, buvo taikomas kiekybinis duomenų rinkimo metodas. Kaip nurodo Tidikis (2003), kiekybiniai metodai yra procedūrų, būdų ir metodų visuma, kurių galutiniai tyrimo rezultatai yra išreiškiami skaičiais. Anketa yra klausimų lapas, kurį pagal nurodytas taisykles užpildo respondentai. Tai vienas populiariausių ir dažniausiai taikomų sociologinio tyrimo metodų (Tidikis, 2003). Autorės Gaižauskaitė ir Mikėnė (2014) taip pat teigia, kad apklausos metodas yra plačiai taikomas atliekant socialinius tyrimus. Pasak autorių (Gaižauskaitė ir Mikėnė, 2014), apklausos priemonė yra klausimynas, kurį sudaro aiškūs ir pagal tam tikrą tvarką sudaryti klausimai, skirti tam tikrai tikslinei grupei. Klausimyno pagrindas yra klausimai, sudaryti su iš anksto suformuluotais atsakymų variantais, į kuriuos kiekvienas respondentas atsako tokia pačia tvarka, tai reiškia, kad atsakinėja į identišką klausimyną. Toks klausinėjimo būdas leidžia gauti norimą rezultatą, t. y. daugelį atvejų aprašyti pagal tuos pačius požymius. Galutinis apklausos rezultatas yra susistemintų duomenų visuma, kiekvieną atvejį aprašant pagal tuos pačius požymius, kurie apima jiems priskirtų reikšmių aibę (Gaižauskaitė ir Mikėnė, 2014). Toliau pateikiamas tyrimo procesas ir jį sudarantys elementai (žr. 12 pav.).



12 pav. Apklausos tyrimo procesas ir jį sudarantys elementai (Gaižauskaitė ir Mikėnė, 2014)

12 paveikslo duomenimis, apklausos tyrimo procesą sudaro trys svarbiausios pakopos, kurias santykinai sieja linijinė logika, tai reiškia, kad jos privalo būti griežtai vykdomos viena po kitos. I pakopa – teorinis tyrimo pagrindimas, kurioje pateikiami metodiniai sprendimai, kaip bus atliekamas tyrimas, kas bus tiriama ir kodėl bus tiriama. Klausimyno ir duomenų rinkimo proceso planas yra šios pakopos rezultatas. II pakopą sudaro duomenų rinkimas pateikiant klausimyną respondentams. III pakopoje atliekama duomenų analizė ir rengiama ataskaita (Gaižauskaitė ir Mikėnė, 2014).

Tyrimo etapai. Tyrimas buvo atliekamas trimis etapais (žr. 13 pav.).



13 pav. Tyrimo vykdymo loginė struktūra (sudaryta autorės, 2024)

I tyrimo etape, taikant dokumentų analizės metodą, pateikiama integruotos viešojo transporto paslaugų sistema Tauragės regione, išskiriami svarbiausi šios sistemos bruožai ir pateikiamos įžvalgos, kokią vertę ši paslaugų sistema kuria regiono gyventojams. II tyrimo etape atliekama integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos vartotojų anketinė apklausa. III etape pristatomi atliktos apklausos rezultatų analizė.

Tyrimo instrumentas. Tyrimo instrumentas (anketinė apklausa) sudarytas atsižvelgiant į teorinėje dalyje atliktos mokslinės literatūros šaltinių analizės pagrindu parengtą teorinį modelį ir atliekamo tyrimo problematiką. Parengtas internetinės apklausos klausimynas (anketa) Tauragės regiono savivaldybių gyventojams (žr. 1 Priedas), kuriuo siekiama ištirti integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamą vertę Tauragės regiono gyventojams. Anketoje pateikti klausimai ir galimi atsakymai suformuluoti pagal pirmąjį ir antrąjį šio baigiamojo projekto skyrius. Pasirinktas struktūrizuotas kiekybinio tyrimo metodas, nes naudojant anketinės apklausos metodą galima paprasčiau ir aiškiau susisteminti, apdoroti, analizuoti ir interpretuoti duomenis bei pateikti išvadas. Anketos sukūrimui ir patalpinimui buvo pasirinkta *Google Forms* internetinė platforma, kadangi turint asmeninę elektroninio pašto *Google Mail* paskyrą paprasta sukurti anketa, ją koreguoti ir platinti. Nuoroda į anketa buvo įkelta socialiniame tinkle *Facebook*, kadangi didžioji dalis Tauragės regiono gyventojų turi paskyras socialiniuose tinkluose. Galima teigti, kad tai viena iš tinkamiausių priemonių pasiekti respondentus. Nuoroda į anketa taip pat buvo siunčiama el. paštu. Anketinė apklausa buvo vykdoma 2024 m. gegužės 3 d. – gegužės 9 d. Internetinės apklausos metu respondentų buvo prašoma atsakyti į uždaro tipo klausimus su pateiktais atsakymų variantais, taip pat suteikiama galimybė ir atvirai pateikti savo atsakymų variantus.

Tyrimo instrumentas – anketa – (žr. 1 Priedas) buvo sudaryta iš 17 klausimų. Sudarant klausimyną buvo vadovautasi Tidikio (2003) klausimynų sudarymo principais ir rekomendacijomis. Pirmieji 2 klausimai skirti sužinoti respondentų gyvenamąją vietą bei ar jiems yra tekę naudotis Tauragės regiono integruoto viešojo transporto sistemos paslaugomis. Šis klausimas buvo užduotas siekiant atrinkti tik tuos respondentus, kurie naudojosi ar naudojasi šiomis paslaugomis. Į klausimus toliau buvo prašoma atsakyti tik tų respondentų, kuriems yra tekę naudotis šios viešojo transporto sistemos paslaugomis. 3–6 klausimais siekiama įvertinti respondentų pasitenkinimą ir lūkesčius teikiamomis paslaugomis. 7–11 klausimai skirti sužinoti, kaip dažnai respondentai naudojasi viešojo transporto paslaugomis, kokia jų nuomonė apie integruotą viešojo transporto paslaugų sistemą, kokie veiksniai lemia jų pasirinkimą naudotis šiomis paslaugomis. 12 klausimas skirtas išsiaiškinti, kokie transporto

paslaugų sistemos elementai labiausiai patinka gyventojams ir kuria jiems vertę. 13 klausimas skirtas atvirai išsakyti tai, ką, respondentų nuomone, reiktų tobulinti. 14–17 klausimai yra susiję su demografiniais respondentų duomenimis, t. y. respondentų lytis, amžius, išsilavinimas, socialinė padėtis. Toliau pateikiamas anketos klausimų pagrindimas (žr. 9 lent.).

9 lentelė. Anketos klausimų pagrindimas (sudaryta autorės, 2024)

Klausimų grupės	Teiginiai	Klausimų pagrindimas (autoriai)
Klausimai bendrai informacijai (klausimai-filtrai)	Gyvenamoji vieta; Naudojimasis (nesinaudojimas) paslaugomis.	–
Demografiniai klausimai	Vartotojo socialinės-demografinės charakteristikos.	–
Socialinis kontekstas ir vartotojo patirtis	Vartotojo nuomonė ir bendras pasitenkinimas paslaugomis; Veiksniai, lemiantys paslaugų pasirinkimą.	Becker ir Jakkola (2020); Göransson ir Andersson (2023).
Lūkesčiai	Vartotojo lūkesčiai.	Gaulė ir kt. (2023); Bagdonienė ir Hopenienė (2015).
Vartotojo suvokimas	Vartotojo suvokimas ir paslaugų kokybės vertinimas.	Gaulė ir kt. (2023); Gaulė ir Jovarauskienė (2022); Bagdonienė ir Hopenienė (2015); Jirmanová, Novotný ir Dousková (2023).

Klausimynas sudarytas taikant nominalinę, ranginę (Likert`o) ir intervalinę skales. Taikant nominalinę skalę buvo nustatyti respondentų sociodemografiniai duomenys (1-2, 7-8, 14, 16-17 klausimai), kiti tyrimui svarbūs duomenys (9-11 klausimai) buvo matuojami taikant Likert`o 10-ies balų skalę, kur 1 yra minimali, o 10 maksimali reikšmė, nustatytas bendras respondentų vertinimas ir pasitenkinimas paslaugomis, vartotojo lūkesčiai ir kaip vartotojas vertina paslaugos kokybės ir kainos santykį (3-6 klausimai). Taikant Likert`o 5-erių balų skalę, kur 1 yra minimali, o 5 maksimali reikšmė, nustatyta integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriama vertė (12 klausimas). Taikant intervalinę skalę nustatytas respondentų amžius (15 klausimas).

Tyrimo imtis ir respondentų pasirinkimas. Tiriamųjų elementų visumą sudarė Tauragės regiono savivaldybių gyventojai, kurie yra integruotos viešojo transporto sistemos paslaugų gavėjai.

Remiantis VšĮ “Žaliasis regionas” veiklos ataskaitos (2023) duomenimis, 2023 metais viešojo transporto paslaugomis naudojosi 15 916 Tauragės regiono savivaldybių gyventojų. Rekomenduojamas mokslinių tyrimų paklaidos dydis yra iki 5 proc., tačiau įvertinus realias tyrimo vykdymo sąlygas, nutarta toleruoti didesnę 7 proc. paklaidą ir 93 proc. patikimumą. Atliekamo tyrimo imtis nustatyta remiantis Paniott`o formule (Valackienė, 2008):

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

n – reikiamas respondentų skaičius (imties dydis); Δ – imties paklaidos dydis arba ribinė atrankos paklaida (pasirinkta 7 proc. paklaida, Δ = 0,07); N – tiriamos visumos narių skaičius (generalinė aibė).

Įvertinus 7 proc. paklaidos dydį ir turint 15 916 tiriamos visumos gyventojų skaičių, buvo apskaičiuotas būtinas apklausti respondentų skaičius, kuris siekė 202. Iš viso pavyko apklausti 231

Tauragės regiono savivaldybių gyventoją, kurie naudojami Tauragės regiono integruoto viešojo transporto paslaugomis, todėl galima teigti, kad tai pakankamas reikiamos imties skaičius siekiant apklausos duomenų patikimumo.

Atrankos sudarymo būdai. Respondentai atrenkami naudojant netikimybinę kiekybinio tyrimo imties atrankos metodą ir patogiają atranką, pasitelkiant baigiamojo projekto autorės ir tyrimo dalyvių asmeninius socialinius ryšius bei rekomendacijomis atrenkant kitus respondentus.

Tyrimo duomenų apdorojimas. Statistinei duomenų analizei atlikti buvo naudojama IBM SPSS Statistics 22.0 programa. Duomenys buvo analizuojami naudojant dažnių lenteles. Kintamųjų normalumui tikrinti buvo naudojami Kolmogorovo – Smirnov ir Shapiro – Wilk testai. Siekiant nustatyti ryšį tarp kintamųjų ir patikrinti, ar jis statistiškai reikšmingai skiriasi nuo nulio, buvo naudotas Spearman koreliacijos koeficientas. Tiriant klausimyno patikimumą skaičiuotas Cronbach's Alpha įvertis. Lyginant vidutinius rangus tarp skirtingų grupių buvo naudojamas Kruskal – Wallis testas. Atliekant statistinius testus buvo naudotas 5 proc. pasiklovimo lygmuo. Duomenų analizei atlikti naudojama aprašomoji statistika ir statistinių ryšių nustatymo testai. Diagramoms atvaizduoti buvo naudojama MS Excel 2013.

Aprašomosios statistikos analizė. Aprašomosios statistikos analizės tikslas yra įvertinti viešojo transporto paslaugų kuriamą vertę ir jos ryšius su demografiniais rodikliais. Buvo keliamos tokios dvi hipotezės:

1. H0 – Amžius neturi įtakos viešosios paslaugos kuriamai vertei. H1 – Paslaugos vertė regiono gyventojams priklauso nuo respondentų amžiaus.
2. H0 – respondentų gyvenamoji vieta neturi įtakos viešosios paslaugos kuriamai vertei. H1 – Teikiamos paslaugos vertė priklauso nuo respondentų gyvenamosios vietos.

Kadangi analizuojamos Tauragės regiono integruota viešojo transporto paslaugų sistema, imtyje paliekami tik tie respondentai, kurie naudojami šiomis paslaugomis, taip pat iš imties pašalinami respondentai, kurie neatsakė į visus (ar daugumą) svarbos ar vertės klausimų. Analizuojant statistinius duomenis imtyje iš viso buvo 202 stebėjimai.

Klausimyno patikimumas. Patikimumo testai atlikti kiekvienam konstruktui atskirai. Tam atlikti buvo naudotas Cronbach's Alpha koeficientas, kuris parodo, ar anketoje pateikti klausimai matuoja tą patį dalyką, t. y. ar jie pakankamai suderinti. Šio koeficiento reikšmė 0,7 ir daugiau yra laikoma kaip labai gera. Lentelėje pateikiami kiekvieno konstrukto įverčiai (žr. 10 lent.).

10 lentelė. Patikimumo statistiniai duomenys (sudaryta autorės, 2024)

Konstruktas	Cronbach's Alpha	N of Items
Vertė	.968	13
Svarba	.978	13

Nustatyta, kad bendras klausimyno teiginių suderinamumas labai geras, nes visų konstrukto Cronbach's Alpha įverčiai yra didesni nei 0,7.

Aprašomoji statistika. Toliau pateikiama konstrukto (vertės ir svarbos) aprašomoji statistika. Pateiktoje lentelėje matomas vidurkis, minimumas, maksimumas, standartinis nuokrypis (žr. 11 lent.).

11 lentelė. Konstrukto aprašomoji statistika (sudaryta autorės, 2024)

	N	Min.	Max.	Mean	Std. Deviaton	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Vertė	202	1.00	5.00	4.19	.79	-1.34	.17	2.08	.34
Svarba	202	1.00	5.00	4.47	.76	-1.97	.17	4.53	.34
Valid N (listwise)	202								

Didžiausią standartinį nuokrypį turi vertės konstruktas – 0.79, tai reiškia, kad jo reikšmės yra labiausiai svyruojančios. Analizuojant vidurkius pastebima, kad didžiausias vidurkis yra konstrukto svarba – 4.47. Taip pat svarbios yra *skewness* ir *kurtosis* statistikos, kurios parodo, ar duomenys yra normaliai pasiskirstę. Jei šių koeficientų reikšmės yra virš 1, tai rodo, kad pasiskirstymas yra per smailus. Vertės mažesnės nei -1 rodo, kad pasiskirstymas yra per plokščias. Jei vertės yra artimos 0, tuomet pasiskirstymas yra artimas normaliajam skirstiniui. Kaip matyti lentelėje, abu konstruktai peržengia intervalo [-1,1] ribas, todėl reikia atlikti kintamųjų normalumo testus.

Normalumo testai. Kiekvienam konstrukto yra atliktas normalumo vertinimas su dviem skirtingais testais. Normalumui patikrinti naudojamas Kolmogorovo Smirnov ir Shapiro-Wilk testai. Atliekant abu testus tikrinama hipotezė:

$$\begin{cases} H_0: \text{Duomenys pasiskirstę normaliai} \\ H_1: \text{Duomenys nėra pasiskirstę normaliai} \end{cases}$$

Naudojamas 5 proc. pasiklovimo lygmuo. Jei p-reikšmė yra didesnė nei 0.05, nulinės hipotezės atmesti negalima, daroma išvada, kad duomenys yra pasiskirstę normaliai. Jei p-reikšmė yra mažesnė arba lygi 0.05, nulinė hipotezė atmetama ir daroma išvada, kad duomenys nėra normaliai pasiskirstę. Toliau pateikiami atliktų testų rezultatai (žr. 12 lent.).

12 lentelė. Normalumo testų rezultatai (sudaryta autorės, 2024)

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Vertė	.154	202	.000	.872	202	.000
Svarba	.242	202	.000	.733	202	.000

Pagal abu testus, visi kintamieji nėra pasiskirstę normaliai, todėl atliekant tolimesnę analizę, reikia atsižvelgti į tokius rezultatus, nes kai kurie statistiniai metodai reikalauja duomenų normalumo.

Amžiaus ir kuriamos vertės sąsajos. Toliau svarbu patikrinti, ar egzistuoja statistiškai reikšmingi ryšiai tarp amžiaus ir kuriamos vertės. Tikrinama hipotezė: H_0 – Amžius neturi įtakos viešosios paslaugos kuriamai vertei. H_1 – Paslaugos vertė regiono gyventojams priklauso nuo respondentų amžiaus. Tam atlikti skaičiuojamas Spearman koreliacijos koeficientas ir tikrinama, ar jis statistiškai reikšmingai skiriasi nuo nulio. Jei koreliacijos koeficientas yra statistiškai reikšmingas, galima

laikyti, kad ryšys tarp konstrukto egzistuoja, kitu atveju – neegzistuoja. Atliekant testą tikrinama hipotezė:

$$\begin{cases} H_0: \text{Koreliacijos koeficientas statistiškai reikšmingai skiriasi nuo nulio} \\ H_1: \text{Koreliacijos koeficientas statistiškai reikšmingai nesiskiria nuo nulio} \end{cases}$$

Toliau pateikiami koreliacijos rezultatai (žr. 13 lent.).

13 lentelė. Koreliacijos rezultatai (sudaryta autorės, 2024)

			Amžius
Spearman's rho	Vertė	Correlation Coefficient	.149*
		Sig. (2-tailed)	.035
		N	201
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).			

Didėjant amžiui, statistiškai reikšmingai didėja ir kuriamos vertės konstruktas ($p=0.149$, $p=0.035$), todėl H_0 hipotezė atmetama ir daroma išvada, kad paslaugos vertė regiono gyventojams priklauso nuo respondentų amžiaus. Kuo vyresnis respondentas, tuo paslaugų kuriama vertė didesnė.

Kuriamos vertės dydis atsižvelgiant į respondento gyvenamąją vietą. Toliau analizuojama, ar kuriamoje vertėje yra statistiškai reikšmingi skirtumai tarp skirtingų respondentų gyvenamosios vietos. Tikrinama hipotezė: H_0 – respondentų gyvenamoji vieta neturi įtakos viešosios paslaugos kuriamai vertei. H_1 – Teikiamos paslaugos vertė priklauso nuo respondentų gyvenamosios vietos.

Tam atlikti reikia palyginti atitinkamų kintamųjų vidurkius tarp nurodytų grupių. Tačiau, kaip jau buvo pastebėta tikrinant duomenų normalumą, analizuojami kintamieji yra pasiskirstę nenormaliai, todėl taikyti parametrinių testų ir lyginti vidurkių negalima. Todėl taikomas neparametrinis Kruskal – Wallis testas ir lyginami vidutiniai rangai tarp demografinių grupių. Testo metu tikrinama hipotezė:

$$\begin{cases} H_0: \text{Vidutiniai rangai tarp grupių lygūs} \\ H_1: \text{Vidutiniai rangai tarp grupių nėra lygūs} \end{cases}$$

Naudojamas 5 proc. pasiklovimo lygmuo, todėl, jei p -reikšmė yra didesnė nei 0.05, nulinės hipotezės atmesti nealima ir daroma išvada, kad vidutiniai rangai tarp grupių yra lygūs. Jei p -reikšmė yra mažesnė arba lygi 0.05, nulinė hipotezė atmetama ir daroma išvada, kad vidutiniai rangai tarp grupių nėra lygūs. Analizėje iš viso lieka 200 stebėjimų iš 202, kadangi du respondentai buvo nurodę kitą gyvenamąją vietą, todėl vidutinių rangų palyginimas įtraukiant kitas vietas būtų nekorektiškas. Toliau pateikiami skirtingų vietovių kuriamos vertės vidutiniai rangai (žr. 14 lent.).

14 lentelė. Skirtingų vietovių kuriamos vertės vidutiniai rangai (sudaryta autorės, 2024)

	Vieta	N	Mean Rank
Vertė	Pagėgių savivaldybė	74	100.77
	Šilalės rajono savivaldybė	47	102.17
	Tauragės rajono savivaldybė	44	87.11
	Jurbarko rajono savibaldybė	35	114.51
	Total	200	

Taip pat pateikiami Kruskal – Wallis testo rezultatai (žr. 15 lent.).

15 lentelė. Kruskal – Wallis testo rezultatai (sudaryta autorės, 2024)

	Vertė
Chi-Square	4.508
df	3
Asymp. Sig.	.212

Pateiktoje lentelėje matyti, kad gauta p-reikšmė yra didesnė nei 0.05, todėl H_0 atmesti negalima ir daroma išvada, kad vidutiniai kuriamos vertės rangai tarp skirtingų gyvenviečių statistiškai reikšmingai nesiskiria.

Atlikus statistinę duomenų analizę nustatyta, kad didėjant amžiui statistiškai reikšmingai didėja ir kuriamos vertės konstruktas ($p=0.149$, $p=0.035$), todėl H_0 hipotezė atmetama ir daroma išvada, kad paslaugos vertė regiono gyventojams priklauso nuo respondentų amžiaus, t. y. kuo vyresnis respondentas, tuo kuriama vertė didesnė. Kitos hipotezės atveju nustatyta, kad vidutiniai kuriamos vertės rangai tarp skirtingų gyvenviečių statistiškai reikšmingai nesiskiria, todėl H_0 hipotezės atmesti negalima ir daroma išvada, kad respondentų gyvenamoji vieta neturi įtakos viešosios paslaugos kuriamai vertei.

Tyrimo etika. Kardelis (2016) nurodo, kad atliekant tyrimą būtina laikytis pagrindinių tyrimo etikos principų, užtikrinti respondentų anonimiškumą, konfidencialumą, savanoriškumą ir sąžiningumą. Autorius (Kardelis, 2016) teigia, kad norint garantuoti anonimiškumą, reikia sudaryti anketas be asmens vardų ar jų užsiėmimo detalių. Atliekant šį tyrimą anketos įvadinėje dalyje respondentams buvo nurodyta, kad tyrimas anonimiškas, o gauti duomenys bus naudojami rengiant magistro baigiamąjį projektą. Kardelis (2016) nurodo, kad užtikrinant konfidencialumą, negalima viešinti anketoje pateiktų duomenų apie respondentus ar jų atsakymus. Atliekant šį tyrimą, konfidencialumą garantavo tai, kad anketa buvo įkelta į elektroninę apklausų sistemą, todėl nėra galimybės sužinoti respondentų duomenų. Taip pat buvo užtikrinamas ir savanoriškumo principas, kadangi respondentai laisva valia rinkosi atsakyti į anketinė apklausos klausimus. Sąžiningumo principas, kaip nurodo Kardelis (2016), apibrėžia tai, kad tyrėjas privalo pateikti tik tokius duomenis, kokius gavo, informacija negali būti klastojama siekiant nuslėpti nepageidaujamus duomenis. Atliekant šį tyrimą buvo laikomasi sąžiningumo principo, pateikiami ir analizuojami tokie duomenys, kokie buvo gauti atliekant tyrimą.

3.2. Integruotos Tauragės regiono viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės situacijos analizė

Tauragės regionas yra išsidėstęs vidurio vakarų Lietuvoje. Pagal plotą tai yra vienas mažiausių Lietuvos regionų, užimantis 4 411 km² teritoriją, kuri prilygsta apie 6,7 proc. šalies ploto. Regioną sudaro keturios savivaldybės – Tauragės rajono, Šilalės rajono, Jurbarko rajono ir Pagėgių. Regiono centras – Tauragės miestas (2022 – 2030 m. Tauragės regiono plėtros planas, 2024). Bendras Tauragės regiono gyventojų skaičius 2022 metų duomenimis buvo 90 893. Tauragės rajono savivaldybėje buvo 37 403 (plotas – 1 179 kv. m.), Jurbarko rajono savivaldybėje – 24 668 (plotas – 1 506 kv. m.), Šilalės rajono savivaldybėje – 21 586 (plotas – 1 188 kv. m.), Pagėgių savivaldybėje – 7 236 (plotas 535 kv. m.). Tauragės regionas yra pakankamai atokus, jam būdingos nutolusios ir

sunkiai pasiekiamos gyvenvietės. Tai pasienio regionas, kuris ribojasi su Kaliningrado sritimi (Rusijos Federacija) (2023–2029 m. Tauragė+ funkcinės zonos strategija, 2023).

Tauragės regionas yra vienintelis iš dešimties šalies regionų, kuriame sukurta bendra integruoto viešojo transporto paslaugų sistema. Šių savivaldybių merai, 2020 metais pasirašė regioninį susitarimą dėl bendro viešojo transporto organizavimo regione, kuriuo įsipareigojo siekti tvaraus judumo, gerinti viešųjų paslaugų prieinamumą, užtikrinti darbo vietų pasiekiamumą sukuriant maršrutų planavimo ir derinimo sistemą. Tauragės regiono savivaldybių bendradarbiavimu grįsta ir sėkmingai įgyvendinta idėja tapo geruoju pavyzdžiu kitoms šalies savivaldybėms (Ranceva ir Ušpalytė-Vitkūnienė, 2022). Pasirašius regioninį susitarimą, 2021 metais buvo įsteigta bendra regiono VŠĮ „Žalioji regionas“, kurios pagrindinė veiklos sritis yra viešojo transporto Tauragės regione paslaugų organizavimas. VŠĮ „Žalioji regionas“ įstatuose (2021) nurodyta, jog įstaigos steigėjai ir dalininkai yra Tauragės regiono savivaldybės. VŠĮ „Žalioji regionas“ veiklos ataskaitoje (2021) pateikiamos įstaigos veiklos sritys, viena jų – viešojo transporto paslaugų organizavimas ir populiarinimas Tauragės regione. Tarp nurodytų įstaigos funkcijų – viešojo transporto sistemos organizavimas, maršrutų ir tvarkaraščių nustatymas ir keitimas, elektroninio bilieto sistemos diegimas ir funkcionavimo užtikrinimas, keleivių ir vežėjų kontrolė, keleivių vežimo duomenų analizė, leidimų vežti keleivius reguliaraus vietinio susisiekimo maršrutais išdavimas, ekologiškų technologijų diegimas ir kt. (VŠĮ „Žalioji regionas“ veiklos ataskaita, 2021).

Siekiant atskleisti Tauragės regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos situaciją, buvo atlikta Tauragės regiono savivaldybių plėtros bei veiklos planų, kitų strateginių ir norminių dokumentų paieška, siekiant identifikuoti svarbiausius Tauragės regiono savivaldybių dokumentus, susijusius su viešojo transporto organizavimu regiono savivaldybėse.

Pirmiausia svarbu paminėti, kad Tauragės regione veikia Tauragės regiono plėtros taryba, kuri koordinuoja nacionalinės regioninės politikos įgyvendinimą Tauragės regione. Šios tarybos nuostatuose pateikiami Tauragės regiono plėtros tikslai, susiję su socialinės, ekonominės regiono plėtros skatinimu, darnaus teritorijų vystymu, savivaldybių bendradarbiavimo skatinimu. Viena iš Tauragės regiono plėtros tarybos funkcijų yra parengti ir tvirtinti Tauragės regiono plėtros planą, jo pakeitimus bei kontroliuoti šio plano įgyvendinimą (Tauragės regiono plėtros tarybos nuostatai, 2020). Šiuo metu aktualus yra 2022–2030 m. Tauragės regiono plėtros planas (2024), tai vienas pagrindinių Tauragės regiono savivaldybių plėtros planų, kurio vadovaujantis Tauragės regiono savivaldybės rengia savivaldybių plėtros planus. Šiame plane pateikiama Tauragės regiono esamos situacijos analizė, nustatytų problemų priežastys ir siūlymai. Tarp pateiktų problemų pateikiamos pagrindinės infrastruktūros ir su ja susijusių paslaugų problemų priežastys, pavyzdžiui, neužtikrinamas viešųjų paslaugų prieinamumas, mažos darnaus judumo galimybės regione, viešojo transporto paslaugos neatitinka gyventojų poreikių, darbo vietų ir paslaugų pasiekiamumo problemos ir pan. (2022–2030 m. Tauragės regiono plėtros planas, 2024).

Dar vienas labai svarbus strateginis Tauragės regiono savivaldybių dokumentas yra 2023–2029 m. Tauragė+ funkcinės zonos strategija (2023). Joje pateikiama funkcinės zonos analizė, kurioje aptariamos regiono savivaldybėms būdingos bendros problemos ir jų priežastys, pateikiama SSGG analizė. Strategijoje numatyti tikslai uždaviniai bei jų įgyvendinimo terminai, susiję su viešųjų paslaugų užtikrinimu, jų tvarumu ir darnumu, pavyzdžiui, įgyvendinti darnaus judumo priemonės, sukurti bendrai teikiamą viešąją paslaugą ir pan. Pateiktame 2023–2029 m. strategijos įgyvendinimo veiksmų plane aprašyti judumo priemonių skatinimo veiksmai (tyrimai, komunikacija, išmanių

technologijų diegimas) ir viešojo transporto prieinamumo didinimo Tauragės regione veiksmai (autobusų stotelių tinklo modernizavimas ir plėtra regiono savivaldybėse). Svarbu paminėti, kad šia strategija yra užtikrinamas Tauragė+ plėtros strategijos tęstinumas nustatytose prioritetinėse srityse, kurias sudaro viešųjų paslaugų teikimo kokybės gerinimas, tvaraus judumo skatinimas ir infrastruktūros plėtros skatinimas (2023–2029 m. Tauragė+ funkcinės zonos strategija, 2023).

Svarbus aspektas, kalbant apie Tauragės regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos sukūrimą, pastebėtas Tauragės regiono savivaldybių merų Susitarime dėl funkcinės zonos Tauragė+ plėtros strategijos įgyvendinimo (2020), kuriame numatytas susitarimas įsteigti bendrą naują juridinį asmenį ir jam pavesti įgyvendinti tam tikrus funkcinės zonos Tauragė+ strategijoje numatytus veiksmus. Kitu oficialiu Tauragės regiono merų susitarimu pakeista funkcinės zonos strategijoje Tauragė+ nustatytų pirmaeilių veiksmų prioritetų tvarka bei viešajai įstaigai „Žaliasis regionas“ paskirta funkcinės zonos stebėseną (Susitarimas dėl 2020 m. balandžio 27 d. susitarimo „Dėl funkcinės zonos Tauragė+ plėtros strategijos įgyvendinimo“ pakeitimo, 2023).

Kalbant apie Tauragės regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kokybės gerinimo aspektus, svarbu paminėti Tauragės regiono savivaldybių plėtros ir strateginius veiklos planus, kuriuose pateikiami savivaldybių strateginiai plėtros tikslai atspindi bendrus regiono viešojo transporto sistemos kokybės gerinimo siekius. Svarbu paminėti tai, kad pirmiausia Tauragės regiono savivaldybės suformuoja prioritetus, kuriems pasiekti iškeliama tikslai ir uždaviniai. Tarp išskirtų Tauragės regiono savivaldybių prioritetinių sričių yra nurodomas tvarios, darnios ir modernios viešosios infrastruktūros skatinimas, kuris apima viešojo transporto paslaugų kokybės gerinimo aspektus. Toliau pateikiami Tauragės regiono savivaldybių strateginiai plėtros tikslai ir uždaviniai, kurie susiję su regiono viešojo transporto sistemos gerinimu (žr. 16 lent.).

16 lentelė. Tauragės regiono savivaldybių strateginiai plėtros tikslai ir uždaviniai (sudaryta autorės, remiantis Tauragės regiono savivaldybių strateginiais plėtros planais, 2024)

Dokumento pavadinimas	Tikslai	Uždaviniai
Tauragės rajono savivaldybės 2021–2030 metų strateginis plėtros planas (2021)	Siekti darnios transporto plėtros.	Didinti viešojo transporto patrauklumą; Skatinti keliauti bevariklėmis transporto priemonėmis; Gerinti eismo pralaidumą ir saugumą, diegti modernias eismo valdymo priemones; Visuotinti transporto sistemą pritaikant ją žmonėms su specialiaisiais poreikiais.
Jurbarko rajono savivaldybės strateginis plėtros planas 2016–2026 metams (2013)	Vystyti darnią susisiekimo infrastruktūros plėtrą.	Gerinti rajono susisiekimo infrastruktūrą bei viešojo transporto paslaugas.
Šilalės rajono savivaldybės 2021–2030 metų strateginis plėtros planas (2021)	Rajono pasiekiamumo didinimas, gyventojų darnaus judumo ir mobilumo plėtra.	Atnaujinti ir plėtoti susisiekimo infrastruktūrą; Vystyti viešojo ir ekologinio transporto sistemą.
Pagėgių savivaldybės strateginis plėtros planas 2021–2031 metams (2021)	Infrastruktūros modernizavimas ir plėtra.	Gerinti susisiekimo infrastruktūrą užtikrinant darnų judumą bei gyventojų mobilumą.

16 lentelės duomenimis, Tauragės regiono savivaldybės sieja bendros regiono prioritetinės kryptys, todėl šių savivaldybių strateginių plėtros tikslai, susiję su viešojo transporto paslaugomis, yra labai

panašūs. Reikia paminėti, kad regiono savivaldybių iškelti strateginiai plėtros tikslai orientuoti į darnios transporto plėtros vystymą, tačiau tikslų formuluotės pakankamai plačios, aiškumo ir konkretumo suteikia iškelti uždaviniai. Reikia pastebėti, kad Pagėgių savivaldybės tikslo formuluotėje nurodyta infrastruktūros plėtra, tačiau tikslui pasiekti iškeltame uždavinyje atsiranda gyventojų mobilumo užtikrinimo aspektas, kurį galima būtų priskirti prie paslaugų kokybės gerinimo ir vertės vartotojui kūrimo. Lyginant visų regiono savivaldybių tikslus ir uždavinius matyti, kad tik Tauragės rajono savivaldybė numatė konkrečius uždavinius tikslui įgyvendinti, kitų savivaldybių uždaviniai bendro pobūdžio ir nėra sukonkretizuoti.

Toliau tikslinga aptarti Tauragės regiono savivaldybių strateginius veiklos planus, kurie parengti vadovaujantis savivaldybių strateginiais plėtros planais, 2023–2029 m. Tauragė+ funkcinės zonos strategija (2023) bei parengtomis atskirų sričių programomis. Savivaldybių strateginių veiklos planų įgyvendinimo laikotarpiu numatytas funkcijų programų įgyvendinimas. Programos rengiamos siekiant suplanuoti savivaldybių asignavimus, kurie skirti 2022–2030 m. Tauragės regiono plėtros plane (2024) numatytoms priemonėms įgyvendinti bei savivaldybių tęstinėms veikloms vykdyti. Lentelėje pateikiamos Tauragės regiono savivaldybių strateginiuose veiklos planuose nurodytos funkcijų programos, susijusios su viešojo transporto infrastruktūros gerinimu, programų tikslai ir uždaviniai (žr. 17 lent.).

17 lentelė. Tauragės regiono savivaldybių strateginės veiklos funkcijų programos (sudaryta autorės, remiantis Tauragės regiono strateginiais veiklos planais, 2024)

Dokumento pavadinimas	Programa	Tikslas	Uždaviniai
Tauragės rajono savivaldybės 2024–2026 metų strateginis veiklos planas (2024)	Urbanistinės plėtros ir viešosios infrastruktūros gerinimo programa	Nenurodyta.	Užtikrinti susisiekimo infrastruktūros plėtrą ir gerinti keleivių vežimo sąlygas; Užtikrinti ekologiško viešojo transporto priemonių naudojimą; Vykdyti teritorijų planavimą; Modernizuoti gyvenamąją aplinką ir kitą viešąją infrastruktūrą.
Jurbarko rajono savivaldybės 2021–2023 metų strateginis veiklos planas (2021)	Infrastruktūros objektų priežiūros, modernizavimo ir plėtros programa	Kokybiškai prižiūrėti ir racionaliai plėtoti rajono infrastruktūros objektus.	Užtikrinti rajono gyventojams susisiekimo viešuoju transportu prieinamumą.
Šilalės rajono savivaldybės 2022–2024 metų strateginis veiklos planas (2022)	Savivaldybės infrastruktūros objektų priežiūros ir plėtros programa	Nenurodyta.	Tiesti, taisyti, prižiūrėti ir plėtoti vietinės reikšmės kelius ir gatves bei užtikrinti saugų eismą.
Pagėgių savivaldybės 2024–2026 metų strateginis veiklos planas (2024)	Strateginio, teritorijų planavimo, investicijų ir projektų valdymo programa	Nenurodyta.	Gerinti susisiekimo infrastruktūrą, užtikrinant darnų judumą bei gyventojų mobilumą.

17 lentelės duomenimis, visų Tauragės regiono savivaldybių sudarytų funkcijų programų, susijusių su viešojo transporto infrastruktūros modernizavimu ir plėtra, svarbiausias uždavinys yra gerinti susisiekimo paslaugas regiono savivaldybių gyventojams. Funkcijų programos tikslas nurodytas tik vienoje iš keturių regiono savivaldybių programų, Jurbarko rajono savivaldybės, kitų savivaldybių

programų tikslai nenurodyti. Lyginant visų regiono savivaldybių uždavinius matyti, kad Tauragės ir Šilalės rajono savivaldybių funkcijų programų uždaviniai aiškūs, skaitant galima suprasti numatytus konkrečius veiksmus, Jurbarko rajono savivaldybės ir Pagėgių savivaldybės programų uždaviniai abstraktūs, trūksta konkretumo, kokie veiksmai numatyti įgyvendinti programos įgyvendinimo laikotarpiu. Atsižvelgiant į iškeltus programų uždavinius galima teigti, kad visoms Tauragės regiono savivaldybėms svarbūs bendri prioritetai, nurodyti 2023–2029 m. Tauragė+ funkcinės zonos strategijoje (2023), susiję su viešųjų paslaugų kokybės gerinimu, tvaraus judumo skatinimu, viešojo transporto paslaugų prieinamumu.

Toliau galima išskirti Tauragės miesto 2023 – 2029 m. Tauragės miesto tvarios plėtros strategiją (2023) ir Tauragės miesto darnaus judumo veiksmų planą iki 2030 metų (2024), kuriuose analizuojamos dabartinės miesto problemos viešojo transporto aspektu ir numatyti strateginiai veiksmai dėl susisiekimo sistemos Tauragės mieste gerinimo. Svarbu paminėti, kad 2023 – 2029 m. Tauragės miesto tvarios plėtros strategijoje (2023) pateikiama Tauragės rajono savivaldybės vizija tapti žaliausia savivaldybe šalyje. Siekiant šios vizijos strategijoje išskiriamas tvarios aplinkos užtikrinimo uždavinys modernizuojant viešąjį transportą ir skatinant naudotis viešojo transporto paslaugomis ir didinant dviračių infrastruktūros naudotojų skaičių. Strategijoje nurodoma, kad planuojama sukurti naujas ir inovatyvias viešąsias paslaugas, tarp kurių keleivių vežimo vietiniais maršrutais organizavimas. Veiksmų plane nurodoma, kad numatyta įsigyti ekologiškas transporto priemones keleivių vežimui, plėsti elektrobuses pritaikytą infrastruktūrą (įrengti greito pakrovimo stoteles Tauragės autobusų stotyje) bei sukurti vientisą dviračių takų tinklą integruojant bevariklį transportą į bendrą transporto sistemą (2023 – 2029 m. Tauragės miesto tvarios plėtros strategija, 2023).

Analizuojant Tauragės miesto darnaus judumo veiksmų planą iki 2030 metų (2024) matyti, jame yra pateikiami strateginiai veiksmai dėl susisiekimo sistemos Tauragės mieste gerinimo. Siekiant skatinti naudojimąsi viešuoju transportu, numatyta atnaujinti transporto priemonių parką, gerinti viešojo transporto infrastruktūrą, tankinti viešojo transporto maršrutų tvarkaraščius. Siekiant integruoti bevariklį transportą numatyta sukurti vientisą dviračių takų tinklą ir integruoti bevariklį transportą į bendrą transporto sistemą bei miesto centre sukurti mažos taršos zoną.

Aptarus pagrindinius Tauragės regiono savivaldybių plėtros, strateginius veiklos ir kitus dokumentus, svarbu apžvelgti VšĮ „Žaliasis regionas“ veiklos ataskaitas (2021, 2022, 2023). Šios ataskaitos labai svarbios, kadangi jose didžiausias dėmesys skiriamas svarbiausiems per kalendorinius metus atliktiems darbams, kurie prisideda gerinant viešojo transporto paslaugų kokybę Tauragės regiono gyventojams. VšĮ „Žaliasis regionas“ įstatuose (2021) nurodyta, kad šios įstaigos steigėjai ir dalininkai yra Tauragės regiono savivaldybės. VšĮ „Žaliasis regionas“ juridinių asmenų registre įregistruota 2021 m. liepos 23 d. Pagrindinis šios įstaigos tikslas yra susijęs su Tauragės regiono konkurencingumo didinimu organizuojant viešojo transporto paslaugų teikimą regiono gyventojams. Įstatuose, kaip viena iš įstaigos veiklos sričių, įvardijamas viešojo transporto paslaugų organizavimas regione. Įstatuose apibrėžti įstaigos dalininkai, valdymo organai, kapitalas (VšĮ „Žaliasis regionas“ įstatai, 2021). Įstaiga nuo jos įsteigimo dienos yra parengusi tris metines veiklos ataskaitas, jos visos labai svarbios analizuojant regiono viešojo transporto paslaugų sistemos kokybę, vertę gyventojams ir analizuojant viešojo transporto paslaugų sistemos pokyčius įsteigus VšĮ „Žaliasis regionas“, kuri atsakinga už viešojo transporto paslaugų organizavimą Tauragės regione.

Svarbiausi pirmieji įsteigtos viešosios įstaigos darbai aprašomi VšĮ „Žaliasis regionas“ veiklos ataskaitoje (2021), kurioje nurodoma, kad lapkričio mėn. baigta formuoti komanda, įrengtas biuras, atlikta viešojo transporto situacijos analizė ir sisteminimas, parengtos techninės specifikacijos ir pirkimo sąlygos viešiesiems pirkimams (planuojama pirkti viešojo transporto eismo tvarkaraščių sudarymo, koordinavimo ir pateikimo internete įrangą ir elektroninio bilieto programinę bei techninę įrangą). Atliktas monitoringas, kurio metu įvertintos autobusų stotelių koordinatės regiono savivaldybėse, nustatyta, kad iš viso regione yra 1078 autobusų stotelės, veikia 136 maršrutai, šie duomenys įkelti į autobusų sustojimo stotelių tinklo duomenų bazę (Viešosios įstaigos „Žaliasis regionas“ veiklos ataskaita, 2021).

Kitų metų įstaigos veiklos ataskaitoje nurodoma, kad įgyvendinant regiono viešojo transporto plėtrą, atliktos šios veiklos: naujų regionų vystymas, elektroninio bilieto diegimas, viešojo transporto sistemos prieinamumo didinimas, informavimas ir viešinimas, siekiant išsiaiškinti regiono gyventojų poreikius, atliktos gyventojų apklausos. Svarbu paminėti, kad atsižvelgiant į gautus apklausos duomenis, įstaiga parengė pasiūlymus dėl naujų regioninių maršrutų kūrimo. Taip pat antraisiais įstaigos veiklos metais įsigyta viešojo transporto eismo tvarkaraščių sudarymo, koordinavimo ir pateikimo internete įranga bei elektroninio bilieto programinė ir techninė įranga, puslapyje www.stops.lt/taurage+ pradėta teikti informacija apie galiojančius Tauragės regiono viešojo transporto maršrutų tvarkaraščius. Tais pačiais metais, kaip nurodoma ataskaitoje, pristatytas kelionių viešuoju transportu planavimo įrankis „Skenuok ir važiuok“ (Viešosios įstaigos „Žaliasis regionas“ veiklos ataskaita, 2022).

Galima teigti, kad 2023 metai buvo sėkmingiausi įstaigos veiklos metai. VšĮ „Žaliasis regionas“ veiklos ataskaitoje (2023) nurodoma, kad įstaiga įvedė elektroninį bilietą ir sukūrė pirmą Lietuvoje regioninę viešojo transporto sistemą. Ataskaitoje rašoma, kad iš viso iki 2023 metų pabaigos parduota 15 916 vnt. bilietų. Daugiausiai bilietų parduota Tauragės rajono savivaldybės gyventojams – 9 195 vnt., Jurbarko savivaldybės gyventojams – 3 268 vnt., Šilalės rajono gyventojams – 2607 vnt., Pagėgių savivaldybės gyventojams – 846 vnt. Pagal kainą bilietai skirstomi 4 kategorijas: be nuolaidos (mokama pilna kaina), moksleivis/studentas, pensinio amžiaus (virš 70 metų), neįgalusis. Galima įsigyti metinį bilietą, kuris kainuoja 12 Eur., pusės metų (8 Eur.) ir mėnesinį (2 Eur.). Įsigijus bilietą Tauragės regiono gyventojai gali naudotis regiono viešojo transporto paslaugomis visame regionine neribotai. Populiariausi metiniai bilietai, jų parduodama daugiausiai. Daugiausiai bilietų parduota pagal antrąją kategorijai, t. y. moksleiviams/studentams, iš viso 11483 vnt. (VšĮ „Žaliasis regionas“ veiklos ataskaita, 2023).

Svarbu paminėti tai, kad įgyvendinant vieningo bilieto sistemą buvo paskelbtas bandomasis keturių mėnesių laikotarpis, kurios metu Tauragės regiono gyventojai galėjo naudotis viešojo transporto paslaugomis neribotai ir nemokamai visame regione. Ši iniciatyva pasiteisino, atsirado daugiau gyventojų, kurie naudojosi paslaugomis (Jakubauskienė, 2020).

Išanalizavus VšĮ „Žaliasis regionas“ veiklos ataskaitas (2021, 2022, 2023) galima teigti, kad integruotą Tauragės regiono viešojo transporto paslaugų sistemą sudaro:

- įdiegta transporto maršrutų stebėjimo sistema, leidžianti identifikuoti populiariausius ir mažiausiai populiarius maršrutus atskirose regiono savivaldybėse;
- įdiegta vieningo elektroninio bilieto sistema, sudaranti galimybes gyventojams visame keliauti regione neribotai;

- naujų regioninių maršrutų kūrimas atsižvelgiant į regiono gyventojų poreikius;
- kelionių viešuoju transportu planavimo įrankio „Skenuok ir važiuok“ įdiegimas, skirtas Tauragės regiono gyventojams siekiant greičiau susiplanuoti savo kelionę autobusu autobuso stotelėje nuskenavus QR kodą;
- informacijos sklaida socialinio tinklo Facebook, Instagram paskyrose, reklama interneto svetainėse, radijo laidose ir televizijoje, vaizdinės medžiagos ir reklaminių plakatų viešinimas bei kitos viešinimo iniciatyvos;
- viešojo transporto infrastruktūros gerinimas regiono savivaldybėse atnaujinant miestų autobusų stotis bei stoteles, įsigyjant elektrinius autobusus ir įrengiant elektrinių automobilių krovimo stoteles (VŠĮ „Žaliasis regionas“ veiklos ataskaita, 2021, 2022, 2023).

Apibendrinant VŠĮ „Žaliasis regionas“ veiklą galima teigti, kad Tauragės regiono savivaldybių sprendimas įsteigti bendrą viešąją įstaigą ir jai perduoti regioninio viešojo transporto organizavimo funkciją buvo priimtas teisingai ir apgalvotai. Atsižvelgiant į atliktus darbus galima teigti, kad VŠĮ „Žaliasis regionas“ šią funkciją atlieka gerai ir sėkmingai įgyvendina įstaigai pavestus nurodymus.

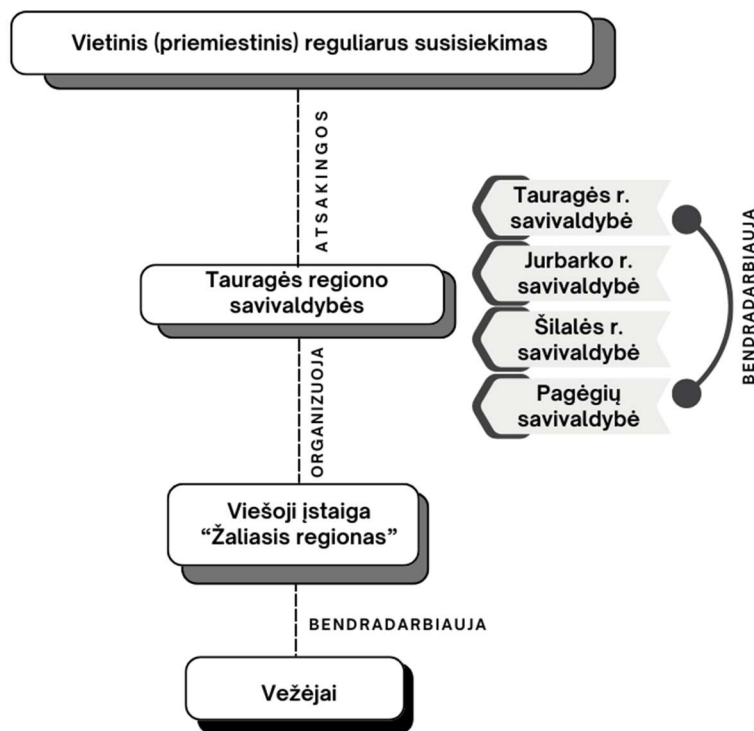
Keleivių vežimo reguliariais vietinio (priemiestinio) susisiekimo maršrutais Tauragės regiono savivaldybėse apibrėžia regiono savivaldybių tarybų patvirtinti tvarkos aprašai, kurie apima bilietų įsigijimo, bagažo ir gyvūnų vežimo taisykles, keleivių įlaipinimo ir išlaipinimo stotelėse tvarką, tvarkaraščių sudarymo kriterijus, maršrutų poreikio bei autobusų stočių naudojimo taisykles ir kt. (Jurbarko rajono savivaldybės viešųjų paslaugų teikimo vietinio reguliaraus susisiekimo maršrutais tvarkos aprašas, 2024; Šilalės rajono savivaldybės viešųjų paslaugų teikimo vietinio (priemiestinio) susisiekimo maršrutais Šilalės rajono savivaldybėje tvarkos aprašas, 2024; Keleivių ir bagažo vežimo, vietinio (priemiestinio) susisiekimo maršrutais Pagėgių savivaldybėje taisyklės, keleivių įlaipinimo ir išlaipinimo stotelėse tvarka, viešųjų paslaugų teikimo vietinio susisiekimo maršrutais poreikio ir autobusų stočių steigimo kriterijai ir tvarka, 2024).

Apibendrinant šiame poskyryje analizuojamus Tauragės regiono savivaldybių veiklos, plėtros strateginius ir kitus dokumentus galima teigti, kad glaudus Tauragės regiono savivaldybių bendradarbiavimas yra labai svarbus sprendžiant bendras regiono savivaldybių problemas ir kartu ieškant būdų šioms problemoms spręsti. Tauragės regiono savivaldybių plėtros, veiklos bei strateginiuose planuose ir kituose norminiuose dokumentuose matyti, kad vienas svarbiausių bendrų savivaldybių poreikių buvo siekis sudaryti sąlygas gyventojams naudotis kokybiškomis viešojo transporto paslaugomis ir užtikrinti šių paslaugų darnumą bei tvarumą (2023–2029 m. Tauragė+ funkcinės zonos strategija, 2023). Analizuojamuose Tauragės regiono savivaldybių dokumentuose akcentuojamas siekis gerinti susisiekimo infrastruktūrą ir viešojo transporto paslaugas, tvaraus judumo skatinimas, keleivinio transporto paslaugų ir bevariklio transporto integracija, kelių tinklo ir dviračių takų infrastruktūros tobulinimas. Regiono savivaldybių įsteigtos VŠĮ „Žaliasis regionas“ veiklos ataskaitose (2021, 2022, 2023) pateikiami per kalendorinius metus atlikti darbai, kurie turi svarbios reikšmės gerinant regiono gyventojų susisiekimo sąlygas ir didinant viešojo transporto paslaugų kokybę.

Išanalizavus Tauragės regiono integruoto viešojo transporto paslaugų sistemos ypatumus pastebima, kad įsteigus VŠĮ „Žaliasis regionas“, viešojo transporto paslaugų spektras plečiasi kiekvienais kalendoriniais metais, kuriami nauji regioniniai maršrutai (pagal galimybes) atsižvelgiant į gyventojų

poreikius, vieningo bilieto sistema sudaro galimybę regiono gyventojams keliauti neribotai visame regione, kuriamos naujos inovatyvios viešojo transporto programos ir gerinama viešojo transporto infrastruktūra.

Toliau pateikiamas viešojo transporto (autobusų) paslaugų sistemos modelis (žr. 14 pav.).



14 pav. Tauragės regiono integruotos viešojo transporto (autobusų) paslaugų sistemos modelis (sudaryta autorės, 2024)

Remiantis 14 paveikslo duomenimis galima teigti, kad Tauragės regiono savivaldybės yra atsakingos už vietinio (priemiestinio) reguliaraus susisiekimo organizavimą, tačiau šią funkciją savivaldybės perdavė pačių įsteigtai VŠĮ „Žaliasis regionas“. Visi sistemos elementai bendradarbiauja tarpusavyje siekiant teikti kokybiškas ir gyventojų poreikius atitinkančias viešojo transporto (autobusų) paslaugas.

Apibendrinant galima teigti, kad Tauragės regiono viešojo transporto paslaugų sistema yra pavyzdinė moderni iniciatyva Lietuvoje, įsteigus viešąją įstaigą, kuri organizuoja integruotas viešojo transporto (autobusų) paslaugas ir yra orientuota į regiono gyventojų poreikius diegiant vieningo bilieto sistemą, kuriant naujus maršrutus bei gerinant viešojo transporto infrastruktūrą regiono savivaldybėse. Šiame poskyryje analizuojamuose Tauragės regiono savivaldybių dokumentuose pastebimas bendras regiono savivaldybių siekis gerinti susisiekimo infrastruktūrą ir viešojo transporto paslaugas, tvaraus judumo skatinimas. Svarbu paminėti, kad integruota Tauragės regiono viešojo transporto paslaugų sistema kuria vertę Tauragės regiono gyventojams, kadangi paslaugų teikimas pagal regiono savivaldybių galimybes orientuotas į gyventojų poreikius, o paslaugų pasiūla didinama kiekvienais kalendoriniais metais.

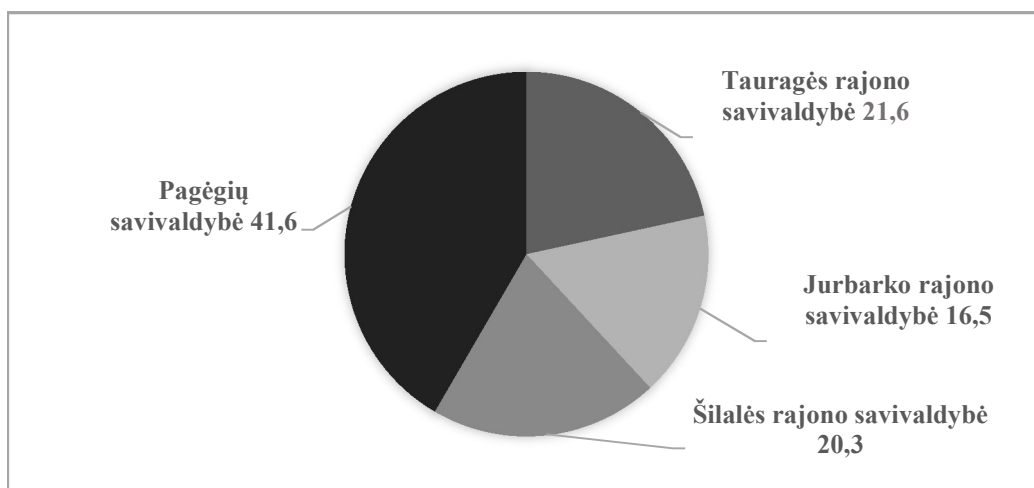
Apibendrinant šiame poskyryje analizuojamus Tauragės regiono savivaldybių veiklos, plėtros, strateginius ir kitus norminius dokumentus galima teigti, kad glaudus Tauragės regiono savivaldybių

bendradarbiavimas yra labai svarbus sprendžiant bendras regiono savivaldybių problemas ir kartu ieškant būdų šioms problemoms spręsti. Tauragės regiono savivaldybių plėtros, veiklos bei strateginiuose planuose ir kituose norminiuose dokumentuose matyti, kad vienas svarbiausių bendrų savivaldybių poreikių buvo siekis sudaryti sąlygas gyventojams naudotis kokybiškomis viešojo transporto paslaugomis ir užtikrinti šių paslaugų darnumą bei tvarumą (2023–2029 m. Tauragė+ funkcinės zonos strategija, 2023). Analizuojamuose Tauragės regiono savivaldybių dokumentuose akcentuojamas siekis gerinti susisiekimo infrastruktūrą ir viešojo transporto paslaugas, tvaraus judumo skatinimas, keleivinio transporto paslaugų ir bevariklio transporto integracija, kelių tinklo ir dviračių takų infrastruktūros tobulinimas.

3.3. Tyrimo rezultatų analizė

Šiame poskyryje pateikiama atliktos anketinės apklausos rezultatų analizė. Siekiant įvertinti viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamą vertę Tauragės regiono gyventojams, respondentams buvo pateikta 17 klausimų. Pirmieji du klausimai buvo skirti siekiant sužinoti respondentų gyvenamąją vietą ir atrinkti tik tuos respondentus, kurie naudojami ar naudoja šiomis paslaugomis.

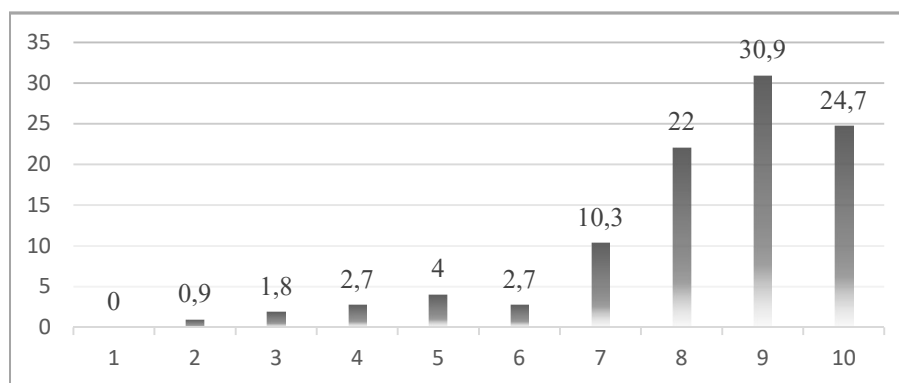
Iš viso tyrime dalyvavo 231 respondentas. Iš jų 91,3 proc. respondentų nurodė, kad yra tekę naudotis Tauragės regiono integruoto viešojo transporto sistemos paslaugomis. Toliau pateikiamas Tauragės regiono respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą (žr. 15 pav.).



15 pav. Tauragės regiono savivaldybių respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą, proc. (sudaryta autorės, 2024)

15 paveikslo duomenimis, didžioji dalis respondentų (41,6 proc.) nurodė, kad gyvena Pagėgių savivaldybėje, 21,6 proc. – Tauragės rajono savivaldybėje, 20,3 proc. – Šilalės rajono savivaldybėje, 16,5 proc. – Jurbarko rajono savivaldybėje.

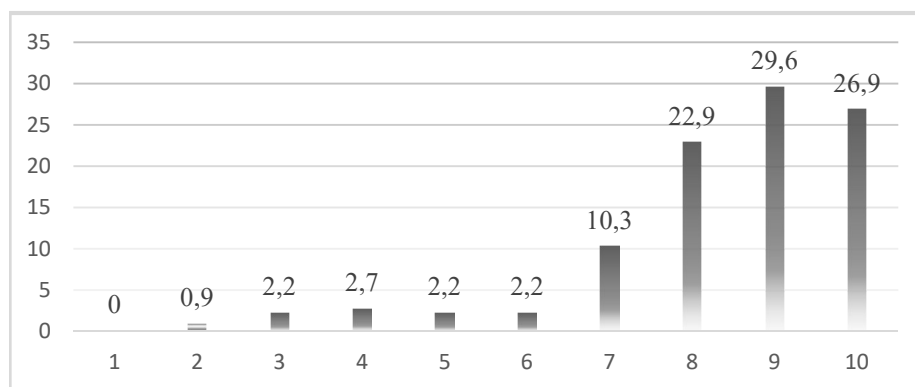
Toliau į klausimus buvo prašoma atsakyti tik tų respondentų, kuriems yra tekę naudotis Tauragės regiono integruoto viešojo transporto paslaugomis. Trečias klausimas respondentams buvo pateiktas siekiant sužinoti bendrą respondentų pasitenkinimą Tauragės regiono integruota viešojo transporto paslaugų sistema. Respondentų buvo prašoma įvertinti paslaugas balais taikant Likert'o 10-ies balų skalę, kur 1 reiškia „vertinu labai blogai“, o 10 reiškia „vertinu labai gerai“ (žr. 16 pav.).



16 pav. Tauragės regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos respondentų vertinimas, proc. (sudaryta autorės, 2024)

16 paveikslo duomenimis, 24,7 proc. respondentų pasirinko aukščiausią – 10 balų – įvertinimą, 30,9 proc. respondentų integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos paslaugas įvertino 9 balais, 49,0 proc. – 8 balais. Galima teigti, kad vartotojai (tyrime dalyvavę respondentai, kurie naudojami viešojo transporto paslaugomis) Tauragės regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos teikiamas paslaugas dažniausiai vertino nuo 10 iki 8 balų (iš viso net 77,6 proc.).

Kitas klausimas buvo pateiktas siekiant išsiaiškinti bendrą respondentų pasitenkinimą integruota Tauragės regiono viešojo transporto paslaugų sistema. Respondentų buvo prašoma įvertinti pasitenkinimą balais taikant Likert'o 10-ies balų skalę, kur 1 reiškia „labai nepatenkintas“, o 10 reiškia „labai patenkintas“.



17 pav. Respondentų pasitenkinimas integruota viešojo transporto paslaugų sistema, proc. (sudaryta autorės, 2024)

17 paveikslo duomenimis, 26,9 proc. respondentų nurodė, kad yra labai patenkinti paslaugomis, 29,6 proc. respondentų pasirinko 9 balų įvertinimą. Šie duomenys rodo, kad didžioji dalis respondentų yra patenkinti Tauragės regiono integruotos viešojo transporto sistema teikiamomis paslaugomis. Galima daryti prielaidą, kad aukštas gyventojų vertinimas yra pagrįstas tam tikrais veiksniais, kurie kuria vertę vartotojui, pavyzdžiui, priimtina kaina už paslaugas, maršrutai atitinka poreikius, saugi ir komfortiška kelionė ir pan. Veiksniai, kurie kuria vertę vartotojui, buvo aptarti šio baigiamojo projekto teorinėje dalyje. Kaip nurodo autoriai Al Suleiman ir kt. (2023), Göransson ir Andersson (2023), Jirmanová, Novotný ir Dousková (2023), kaina, patogumas, tvarkaraščiai, maršrutai, saugumas, patikimumas ir kt. veiksniai yra susiję su paslaugos kokybe ir svarbūs paslaugos vartotojui.

Labai panašiai pasiskirstė respondentų atsakymai į pateiktą klausimą, ar Tauragės regiono integruotos viešojo transporto sistemos paslaugų kokybė atitinka gyventojų lūkesčius. Dauguma respondentų (22,9 proc.) nurodė, kad viešojo transporto paslaugų kokybė viršijo jų lūkesčius, 29,6 proc. pasirinko 9 balų įvertinimą. Šie duomenys rodo aukštą paslaugų kokybės įvertinimą, tyrime dalyvę respondentai yra labai patenkinti paslaugų kokybe. Galima daryti prielaidą, kad viešojo transporto paslaugų kokybė pagerėjo įkūrus VšĮ „Žaliasis regionas“, kuri, kaip buvo aptarta ankstesniame poskyryje, atlieka regiono gyventojų apklausas, ir atsižvelgiant į gautus duomenis, teikia pasiūlymus, kaip tobulinti paslaugas. Taip pat, kaip buvo nurodyta VšĮ „Žaliasis regionas“ veiklos ataskaitose (2021, 2022, 2023), siekiant gerinti viešojo transporto kokybę, įdiegtos šiuolaikinės inovatyvios technologijos, pavyzdžiui, transporto maršrutų stebėjimo ir el. bilieto sistemos, kelionių planavimo įrankis „Skenuok ir važiuok“, atnaujinama viešojo transporto infrastruktūra savivaldybėse, taip pat svarbus yra naujų regioninių maršrutų kūrimas atsižvelgiant į gyventojų poreikius. Svarbu paminėti tai, kad iš visų tyrime dalyvavusių respondentų tik 0,4 proc. pasirinko 1 balo įvertinimą, kuris reiškia „labai prasta kokybė už mokamą kainą“. Kad išlaikyti aukštą paslaugų kokybę ir prieinamumą gyventojams, labai svarbu reguliariai atlikti gyventojų apklausas.

Į klausimą, ar integruota viešojo transporto paslaugų sistema atitinka teikiamų paslaugų kokybės ir kainos santykį, šiek tiek daugiau nei 1/3 respondentų pasirinko 10 balų įvertinimą, kuris reiškia „labai gera kokybė už mokamą kainą“, 29,1 proc. respondentų pasirinko 9 balų įvertinimą. Iš visų tyrime dalyvavusių respondentų 0,4 proc. pasirinko 1 balo įvertinimą, kuris reiškia „labai prasta kokybė už mokamą kainą“. Šie duomenys rodo, kad didžioji dalis tyrime dalyvavusių respondentų teigiamai vertina Tauragės regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kokybės ir kainos santykį. Tai reiškia, kad dauguma vartotojų mano, kad mokama kaina už viešojo transporto paslaugas atitinka teikiamų paslaugų kokybę. Labai maža dalis tyrime dalyvavusių respondentų pasirinko žemą įvertinimą, kuris gali reikšti, kad tarp paslaugos vartotojų yra maža dalis asmenų, kuriems atrodo, kad jie moka per didelę kainą už gaunamas paslaugas, arba tai reiškia, kad paslaugų kokybė neatitinka mokamos kainos už paslaugas.

Kitas klausimas buvo skirtas sužinoti, kokia transporto priemone respondentai dažniausiai naudojami vykdami į darbą, ugdymo įstaigą ir pan. Siekiant tiksliau išsiaiškinti, kokia transporto priemone dažniausiai naudojama, respondentų buvo prašoma pažymėti tik vieną atsakymo variantą. 43,3 proc. respondentų nurodė, kad dažniausiai naudojami nuosavu automobiliu, 38,8 proc. – autobusu. Šie duomenys rodo, kad didžioji dalis, nors šis skirtumas nėra didelis, tyrime dalyvavusių respondentų dažniausiai naudojami nuosavu automobiliu. Tai gali būti dėl keleto priežasčių, kurios buvo aptariamoms šio baigiamojo projekto teorinėje dalyje. Kaip nurodo autorės Ranceva ir Ušpalytė-Vitkūnienė (2021), rinktis individualų automobilį skatina augantys gyventojų poreikiai ir noras gyventi patogiau bei finansinės galimybės. Šie tyrime dalyvavusių Tauragės regiono respondentų duomenys atitinka ir statistinius duomenis, kad automobilių naudojimas yra populiariesnis nei naudojimas viešojo transporto paslaugomis.

Toliau tyrime buvo svarbu išsiaiškinti, kaip dažnai respondentai naudojami Tauragės regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos teikiamomis paslaugomis (autobusais). Daugiausia – 30,5 proc. respondentų nurodė, kad viešuoju transportu naudojami kartą ar kelis kartus per mėnesį (pagal poreikį), 18,8 proc. – kartą ar kelis kartus per metus (pagal poreikį), 17,5 proc. kartą ar kelis kartus per savaitę (pagal poreikį). Remiantis gautais duomenimis galima teigti, kad daugiausia respondentų viešojo transporto paslaugomis naudojami pagal poreikį, iš viso tai sudaro 66,8 proc.

apklaustųjų. 19,7 proc. respondentų nurodė, kad viešojo transporto paslaugomis naudojasi darbo dienomis, 5,8 proc. – savaitgaliais. Šie duomenys koreliuoja su anketoje pateikto klausimo (13 klausimas) atsakymais, kur respondentai nurodė jų nuomone esmines problemas ir siūlomus tobulinti sistemos elementus, o respondentų išsakytos problemos gali būti viena iš priežasčių, kodėl jie naudojami viešuoju transportu ne reguliariai, o pagal poreikį. Šie duomenys gali reikšti, kad kiti transporto būdai, pavyzdžiui, individualus automobilis ar dviratis, yra patogesni ir prieinamesni nei viešojo transporto paslaugos. Tai, kad nemaža dalis respondentų viešojo transporto paslaugomis naudojasi tik darbo dienomis gali reikšti, kad jie vyksta į darbą ar ugdymo įstaigą. Tai patvirtina ir duomenys apie respondentų socialinę padėtį, nes didžioji dalis (83,6 proc.) respondentų nurodė, kad yra dirbantieji, taip pat nedidelė dalis (5,3 proc.) buvo mokiniai. Nedidelė dalis respondentų nurodė, kad viešojo transporto paslaugomis naudojasi savaitgaliais, tačiau atsižvelgiant į respondentų išsakytas problemas (9 ir 13 klausimai), galima daryti prielaidą, kad šis skaičius galėtų išaugti, jeigu atsirastų nauji maršrutai savaitgaliais tose vietovėse, kur šiuo metu poreikis yra, tačiau nėra maršrutų.

Atliekant šį tyrimą taip pat svarbu sužinoti, kokie veiksniai lemia respondentų pasirinkimą naudotis ar nesinaudoti Tauragės regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos paslaugomis. Respondentų buvo prašoma pasirinkti tris atsakymo variantus, kurie labiausiai atitinka jų požiūrį, taip pat respondentams suteikta galimybė įrašyti savo atsakymą (žr. 18 lent.).

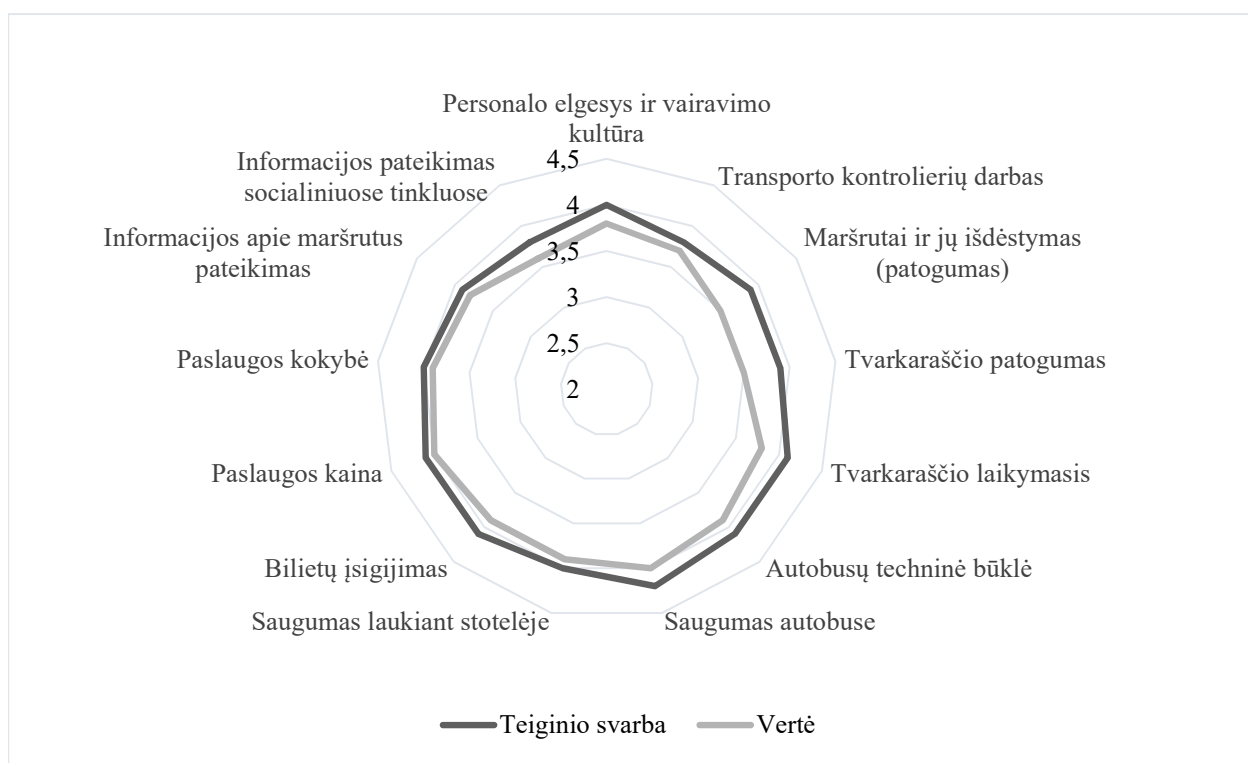
18 lentelė. Svarbiausi veiksniai, lemiantys respondentų pasirinkimą naudotis ar nesinaudoti Tauragės regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos teikiamomis paslaugomis (sudaryta autorės, 2024)

Veiksniai, kurie lemia pasirinkimą naudotis paslaugomis	Respondentų atsakymai, proc.	Veiksniai, kurie lemia pasirinkimą nesinaudoti paslaugomis	Respondentų atsakymai, proc.
Saugi kelionė	38,1 proc.	Maršrutų įvairovės trūkumas	33,3 proc.
Atitinka poreikius	35,4 proc.	Kita	31,7 proc.
Atitinka kainos ir kokybės santykį	33,2 proc.	Netinkamas tvarkaraščių laikas	23,7 proc.
Patogus komfortiškas važiavimas	32,3 proc.	Maršrutai neatitinka poreikių	21,5 proc.
Patogus tvarkaraštis	25,1 proc.	Nėra informacijos sklaidos ir aiškumo	11,3 proc.

18 lentelės duomenimis, saugi kelionė yra pagrindinis veiksnys, kuris lemia pasirinkimą naudotis viešojo transporto paslaugų sistemos paslaugomis (38,1 proc. respondentų). 35,4 proc. respondentų nurodė, kad paslaugos atitinka jų poreikius, 32,3 proc. – atitinka kainos ir kokybės santykį. Pasirinkimą nesinaudoti paslaugomis labiausiai lemia maršrutų įvairovės trūkumas, taip nurodė 33,3 proc. respondentų, 23,7 proc. respondentų nurodė netinkamą tvarkaraščių laiką. Svarbu paminėti, kad 31,7 proc. respondentų pateikė savo atsakymus, kuriuose nurodomos pagrindinės priežastys – nemandagūs vairuotojai, nėra maršrutų savaitgaliais. Remiantis gautais duomenimis galima daryti prielaidą, kad respondentai dažnai nesirenka viešojo transporto paslaugų todėl, kad, jų nuomone, trūksta maršrutų įvairovės arba nėra maršrutų savaitgaliais, netinkamas tvarkaraščių laikas, nemandagūs vairuotojai. Nemandagūs vairuotojai gali sukelti nesaugumo ar nepatikimumo jausmą, todėl tai gali būti viena iš svarbių priežasčių rinktis kitą transporto rūšį. Reikia pastebėti, kad maršrutų įvairovės ir maršrutų savaitgaliais trūkumo problema dominuoja atsakymuose į daugelį anketos klausimų, todėl labai svarbu atsižvelgti į šį respondentų poreikį ir, siekiant gerinti paslaugų kokybę, spręsti šią problemą.

Toliau buvo svarbu sužinoti, kokia respondentų nuomonė apie Tauragės regiono integruotą viešojo transporto paslaugų sistemą. Respondentų buvo prašoma pasirinkti tris atsakymo variantus, kurie labiausiai atitinka jų požiūrį. 50,7 proc. respondentų nurodė, kad sistema saugi, 49,8 proc. – prieinama visiems, 47,1 proc. – patogiai naudotis. Šie duomenys rodo, kad didžioji dalis respondentų Tauragės regiono integruotą viešojo transporto paslaugų sistemą vertina kaip saugią, prieinamą visiems ir patogiai naudotis, todėl galima teigti, kad dauguma respondentų teigiamai vertina Tauragės regiono integruotą viešojo transporto paslaugų sistemą.

Vienas svarbiausių anketoje pateiktų klausimų buvo skirtas išsiaiškinti, kokie integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos elementai yra svarbūs gyventojams ir kurie jiems kuria vertę (žr. 18 pav.).



18 pav. Respondentų nuomonė apie Tauragės regiono integruotos viešojo transporto sistemos teikiamų paslaugų svarbą ir jų kuriamą vertę, vidut. balai (sudaryta autorės, 2024)

Remiantis 18 paveikslo duomenimis galima teigti, kad Tauragės regiono integruotos viešojo transporto sistemos paslaugos gyventojams yra labai svarbios, tai galima įžvelgti analizuojant gautus anketinės apklausos duomenis. Apskaičiuoti atsakymų vidurkiai dažnai sutampa arba yra panašūs su viešojo transporto paslaugų kuriama verte gyventojams ir realia teikiamų viešojo transporto paslaugų situacija. Galima išskirti keletą svarbiausių duomenų, pavyzdžiui, respondentai saugumo autobuse teiginio svarbą įvertino 4,2 proc., realią saugumo autobuse situaciją taip pat įvertino labai panašiai – 4,0 proc. Tai rodo, kad didžioji dalis respondentų yra patenkinti esama situacija ir jiems ši sritis yra svarbi. Taip pat galima išskirti tai, kad paslaugos kainos teiginio svarbą įvertinta 4,1 proc., o reali paslaugos kainos situacija įvertinta labai panašiai – 4,0 proc. Šie duomenys rodo, kad didžioji dalis respondentų yra patenkinti paslaugos kaina ir ši sritis jiems yra taip pat pakankamai svarbi. Didžiausias skirtumas tarp teiginio svarbos ir realios situacijos pastebimas kalbant apie maršrutus ir jų išsidėstymą bei tvarkaraščio patogumą, abiem atvejais respondentai šiuos teiginius įvertino 3,9

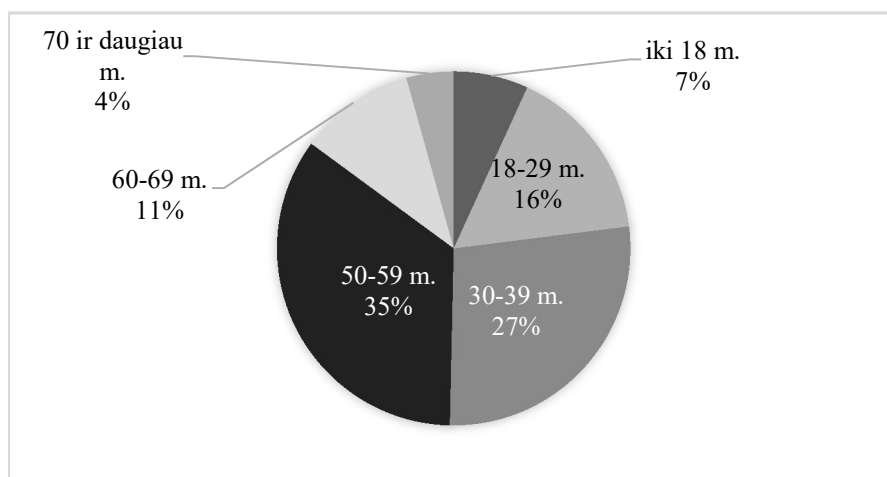
proc., tačiau reali situacija įvertinta 3,5 proc. Šie duomenys gali reikšti, vartotojui yra svarbus maršrutų išdėstymas ir tvarkaraščio patogumas, tačiau remiantis gautais duomenimis, reali maršrutų ir jų išsidėstymo bei tvarkaraščio patogumo situacija neatitinka vartotojo poreikių ir lūkesčių. Apskaičiuotas bendras visų teiginių svarbos vidurkis labai artimas realios situacijos įvertinimui, visų teiginių svarba įvertinta 4,0 proc., o reali paslaugų situacija įvertinta 3,8 proc. Galima teigti, kad visi šie gauti duomenys rodo, jog bendras vartotojo pasitenkinimas Tauragės regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos teikiamomis paslaugomis ir jų kuriamą vertę vartotojui atitinka realią situaciją.

Siekiant sužinoti, ką, respondentų nuomone, reikėtų tobulinti integruotoje viešojo transporto paslaugų sistemoje, buvo pateiktas atviras klausimas, kuriame respondentų buvo prašoma parašyti, kokius sistemos elementus, jų nuomone, reiktų tobulinti. Į šį klausimą atsakė 32,0 proc. tyrime dalyvavusių respondentų, kurie dažniausiai nurodė šias svarbiausias problemas: maršrutų savaitgaliais ir maršrutų kaimo vietovėse trūkumas, elektroninio bilieto įsigijimo techninės kliūtys, naujų autobusų trūkumas, viešinimo ir visuomenės informavimo trūkumas, maršrutų intensyvinimo reikalingumas, prasta stotelių būklė kaimo vietovėse, autobusų parko atnaujinimo reikalingumas, susisiekimo su Šilutės miestu trūkumas. Remiantis šiais duomenimis galima teigti, kad nepaisant to, jog didžioji dalis respondentų viešojo transporto paslaugų kokybę vertina labai gerai, reikia tobulinti tam tikrus paslaugų elementus, kurie kitų respondentų vertinami kaip probleminės tobulintinos sritys.

Atsižvelgiant į respondentų išsakytas problemas galima teigti, kad maršrutų trūkumo savaitgaliais ir kaimo vietovėse bei jų intensyvumo problema rodo tai, kad reikalingi papildomi nauji maršrutai bei esamų maršrutų dažnumo padidinimas. El. bilieto įsigijimo techninės kliūtys bei viešinimo ir visuomenės informavimo trūkumas gyventojams gali sukelti nepatogumų ir papildomų rūpesčių, pavyzdžiui, planuojant kelionę viešuoju transportu labai svarbu lengvai ir patogiai rasti informaciją apie maršrutus ir pan. Prasta stotelių būklė kaimo vietovėse gali būti susijusi su saugumo ir patogumo klausimu, o autobusų parko atnaujinimo reikalingumas rodo poreikį naujoms investicijoms siekiant gerinti viešojo transporto infrastruktūrą. Respondentų išreikštas susisiekimo su Šilutės miestu trūkumas gali reikšti tai, kad regiono gyventojams yra poreikis susisiekti su kaimyniniu miestu, vykti į darbą ar gauti kitas reikalingas paslaugas. Taip pat galima daryti prielaidą, kad susisiekimas su Šilutės miestu yra aktualus Pagėgių savivaldybės gyventojams, kadangi Pagėgių savivaldybė ribojasi su Šilutės miestu, taip pat iki 2000 metų Pagėgių savivaldybė priklausė Šilutės rajono savivaldybės teritorijai. Gyventojai gali jausti nostalgiją šiam miestui, taip pat tai gali būti jų darbo vieta, gydymo įstaiga ir pan. Svarbu paminėti, kad visos išsakytos respondentų problemos ir numatyti jų sprendimo būdai siekiant gerinti viešojo transporto paslaugas Tauragės regiono gyventojams yra pateikiamos 2022–2030 m. Tauragės regiono plėtros plane (2024) bei visuose Tauragės regiono savivaldybių plėtros ir veiklos planuose.

Paskutiniai keturi klausimai buvo pateikiami siekiant sužinoti respondentų lytį, amžių, išsilavinimą, socialinę padėtį. Pastebima, kad pagal lytį daugiausia apklausos dalyvių buvo moterys – 71,2 proc., vyrų – 28,8 proc. Šie duomenys parodo, kad apklausoje dalyvavo daugiau moteriškos lyties respondentų, taip pat svarbu paminėti, kad tai atitinka bendrus statistinius duomenis, kad moterys dažniau renkasi viešąjį transportą, o vyrai – nuosavą automobilį.

Taip pat svarbus respondentų pasiskirstymas pagal amžių (žr. 18 pav.).



19 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus kategorijas, proc. (sudaryta autorės, 2024)

Remiantis 18 paveikslo duomenimis, tyrime daugiausiai (28,4 proc.) dalyvavo 40–49 metų amžiaus grupei priskiriami asmenys, 24,9 proc. dalyvavusių asmenų priklauso 50–59 metų amžiaus grupei. Galima teigti, kad tyrime dalyvavo daugiausiai darbingo amžiaus respondentų. Tai patvirtina ir gauti duomenys apie respondentų socialinę padėtį. 83,6 proc. tyrime dalyvavusių respondentų nurodė, kad yra dirbantieji.

Respondentų taip pat buvo prašoma nurodyti išsilavinimą. Kaip jau buvo minėta, daugiausia respondentų priklauso 40–49 metų amžiaus grupei, o tai patvirtina ir respondentų nurodytas jų įgytas išsilavinimas. 32,7 proc. apklaustųjų nurodė, kad yra įgiję aukštąjį universitetinį, 31,4 proc. – aukštąjį neuniversitetinį, todėl remiantis šiais tyrimo duomenimis galima teigti, kad didžioji dalis respondentų turėjo aukštąjį universitetinį arba aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą.

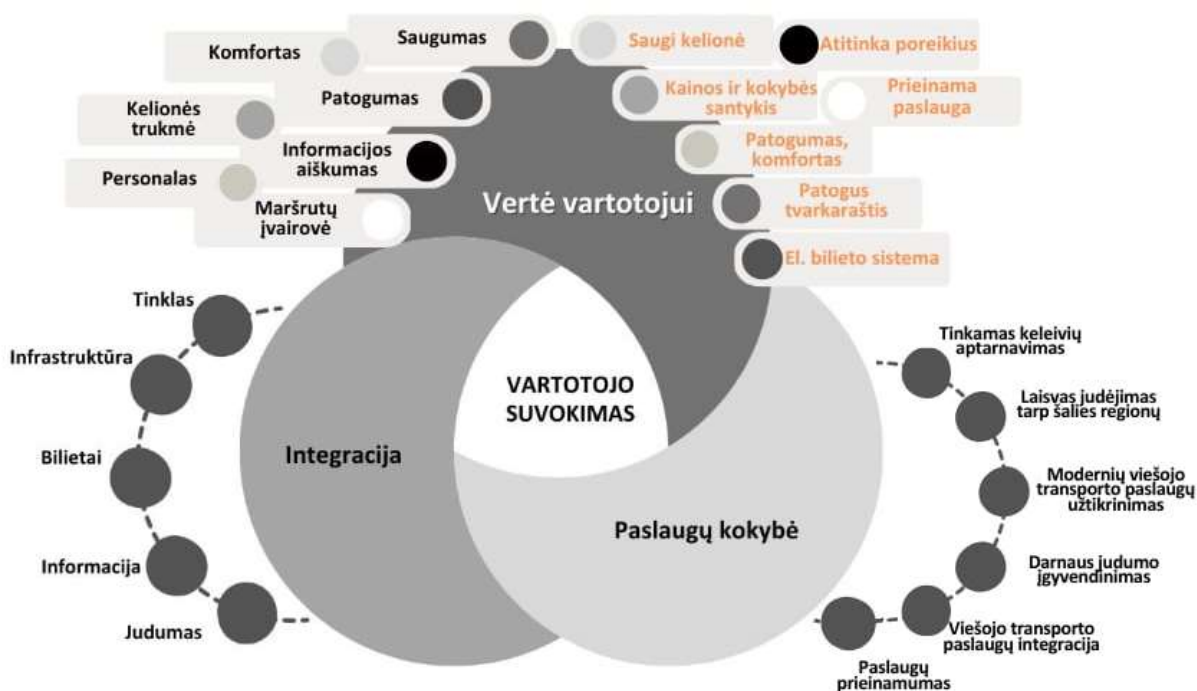
Analizuojant respondentų socialines-demografines charakteristikas pastebima, kad tyrime daugiausia dalyvavo vidutinio amžiaus grupei priskiriami asmenys, dirbantys ir turintys aukštąjį išsilavinimą, todėl galima teigti, kad šie respondentų duomenys padeda apibūdinti asmenis, kurie yra potencialūs Tauragės regiono viešojo transporto paslaugų vartotojai. Remiantis tyrimo duomenimis galima teigti, kad tipinis paslaugos vartotojo paveikslas yra aukštąjį išsilavinimą turintis, vidutinio, darbingo amžiaus asmuo, turintis įvairių poreikių, susijusių su šeima ar profesija. Tai asmuo, užsiėmęs profesine veikla, ieškantis paslaugų, kurios atitiktų jo poreikius ir galėtų optimizuoti jo laiką bei efektyvumą. Todėl, atsižvelgiant į teorinėje baigiamojo projekto dalyje aptartus aspektus, susijusius su viešojo transporto paslaugų kokybe ir kuriama verte vartotojui, galima teigti, kad viešojo transporto paslaugos sudaro galimybę sutaupyti laiko ir yra nebrangus būdas pasiekti darbo ar kitas norimas vietas.

Atlikus anketinės apklausos analizę galima išskirti šias Tauragės regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos problemas:

- maršrutų savaitgaliais ir maršrutų kaimo vietovėse trūkumas;
- netinkamas tvarkaraščių laikas;
- nemandagūs vairuotojai;
- prasta stotelių būklė kaimo vietovėse;
- pasenę kai kurie autobusai;

- el. bilieto įsigijimo techninės kliūtys;
- susisiekimo su Šilutės miestu trūkumas;
- viešinimo ir visuomenės informavimo trūkumas.

Atsižvelgiant į gautus anketinės apklausos duomenis, toliau pateikiamas teorinėje dalyje sukurtas integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės vartotojui modelis, papildytas Tauragės regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės gyventojams elementais (žr. 20 pav.).



20 pav. Integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės vartotojui teorinis modelis (papildytas) (sudaryta autorės, 2024)

Remiantis anketinės apklausos duomenimis galima teigti, kad saugumas yra vienas svarbiausių viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės veiksnių. Didžiausią vertę Tauragės regiono gyventojams kuria šie integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos elementai: paslaugos atitinka poreikius bei kainos ir kokybės santykį, saugus ir komfortiškas važiavimas, patogus tvarkaraštis, el. bilieto sistema ir paslaugos prieinamumas visiems regiono gyventojams.

Apibendrinant svarbu paminėti, kad šio poskyrio apibendrinimas parengtas remiantis tyrime dalyvavusių respondentų duomenimis. Atlikus gautų duomenų analizę paaiškėjo, kad Tauragės regiono integruota viešojo transporto paslaugų sistema atitinka gyventojų poreikius. Gyventojai dažniausiai naudoja viešojo transporto (autobusų) paslaugomis pagal poreikį ir labiausiai vertina saugumą autobuse bei paslaugos kokybės ir kainos santykį, patogų važiavimą ir el. bilieto sistemos teikiamus privalumus. Maršrutų savaitgaliais ir kaimo vietovėse trūkumas nurodomas kaip svarbiausios problemos, kurias reikia spręsti. Svarbu paminėti, kad Tauragės regiono integruota viešojo transporto paslaugų sistema buvo sukurta siekiant regiono gyventojams sudaryti sąlygas pasiekti darbo ar paslaugų teikimo vietas, todėl atlikus gautų duomenų analizę galima teigti, kad sukurta sistema regiono gyventojams šias sąlygas sudaro.

Apibendrinant trečiąjį skyrių galima teigti, kad sukurta Tauragės regiono integruota viešojo transporto paslaugų sistema yra pirmoji ir pavyzdinė iniciatyva Lietuvoje, įsteigus viešąją įstaigą, kuriai pavesta organizuoti regiono viešojo transporto (autobusų) paslaugas. Svarbu paminėti, kad Tauragės regiono savivaldybių bendradarbiavimas ir siekis gerinti susisiekimo infrastruktūrą ir viešojo transporto paslaugas atspindi ir Tauragės regiono savivaldybių plėtros, strateginiuose ir kituose norminiuose dokumentuose. Atlikus anketinės apklausos tyrimą paaiškėjo, kad Tauragės regiono integruota viešojo transporto paslaugų sistema atitinka gyventojų poreikius. Saugumas, kainos ir kokybės santykis, patogumas, el. bilieto sistema yra svarbiausi regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės gyventojams elementai.

Išvados

1. Išanalizavus mokslinėje literatūroje pateiktas viešosios paslaugos sampratas nustatyta, kad nėra vieningo viešųjų paslaugų apibrėžimo, tačiau remiantis šiame baigiamajame projekte analizuotų autorių įžvalgomis, šios paslaugos yra neatsiejamos nuo viešųjų gėrybių, viešosios vertės ir visuomenės intereso sąvokų, kas ir lemia viešųjų paslaugų sampratos sudėtingumą. Viešosios paslaugos yra teikiamos visai visuomenei arba tam tikros socialiai reikšmingos teritorinės bendruomenės nariams. Vertė vartotojui koreliuoja su paslaugos kokybe, o vartotojo patirtis daro didžiausią įtaką kuriant paslaugos kokybę ir vertę vartotojui. Viešojo transporto paslaugos gali būti apibūdinamos kaip visiems gyventojams prieinamos socialinės paslaugos, kurios teikiamos už nustatytą mokestį ir iš anksto patvirtintus tvarkaraščius. Siekiant gerinti viešojo transporto paslaugas, nuolat ieškoma naujų būdų, todėl galima teigti, kad sparčiai populiarėja viešojo transporto paslaugų sistemos integracija. Viešojo transporto sistemos integravimas šiame baigiamajame projekte apibūdinamas kaip visų pagrindinių transporto sistemos dalių procesas, kurį sudaro tinklų, tarifų, bilietų pardavimo, informacijos, transporto rūšių bei transporto priemonių, naujų technologijų ir kitų paslaugų integravimas. Regioninio viešojo transporto sistemą dažniausiai sudaro regioninės autobusų ir geležinkelių paslaugos, kurios pritaikytos kelionėms į darbą ir atgal, ugdymo ar gydymo įstaigas ir pan. Atsižvelgiant į tai, kad baigiamajame projekte tiriamo Tauragės regiono integruotas viešojo transporto paslaugas sudaro (tik) autobusų paslaugos, projekte dėmesys skiriamas autobusų paslaugoms. Teorinė analizė atskleidė, kad integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriama vertė vartotojui priklauso nuo įvairių veiksnių, kurie, atsižvelgiant į vartotojo poreikius naudojantis paslauga, dažnai skiriasi. Remiantis mokslinė literatūra šio baigiamojo projekto teorinėje dalyje yra pateikiamas autorės sukurtas integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės vartotojui teorinis modelis, kurį sudaro svarbiausi kuriamos vertės elementai. Modelis papildomas kitose darbo dalyse, atsižvelgiant į pastebėtas vertės vartotojui įžvalgas. Apibendrinant mokslinės literatūros teorinę analizę galima teigti, kad integruotos viešojo transporto paslaugų sistema kuria vertę regiono gyventojams tuomet, kai yra sudarytos efektyvios viešojo transporto susisiekimo galimybės ir viešojo transporto paslaugų kokybė atitinka gyventojų poreikius bei lūkesčius, pavyzdžiui, paslaugos yra patikimos, priimtina paslaugos kaina, tinkama informacijos sklaida ir aptarnaujantis personalas.
2. Viešojo transporto paslaugų ES ir Lietuvos strateginių ir teisinių dokumentų analizė atskleidė, kad integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos vertė vartotojui gali būti suprantama kaip teikiamų viešojo transporto paslaugų kokybės siekis, kurį sudaro kokybiškas keleivių aptarnavimas, paslaugos prieinamumas vartotojams, laisvas judėjimas šalies regionuose, modernių viešojo transporto paslaugų užtikrinimas, viešojo transporto integracija ir siekis sukurti visuotinę transporto sistemą, kuri tenkintų gyventojų judumo poreikius. ES buvo priimtos direktyvos, reglamentai ir sprendimai, susiję su viešojo transporto paslaugų teikimu, kuriais siekiama užtikrinti kokybišką ir efektyvų viešojo transporto paslaugų teikimą gyventojams. Šie aspektai atsispindi ir Lietuvos teisinėje bazėje, kadangi Lietuvos teisinio reglamentavimo priemonės yra koreguojamos atsižvelgiant į ES teisnius pokyčius. Aptarus svarbiausius ES ir Lietuvos strateginius ir teisinius dokumentus pastebėta, kad juose nėra konkrečiai kalbama apie viešojo transporto teikiamų paslaugų kokybę ir šių paslaugų kuriamos vertės vartotojui elementus, galima tik įžvelgti tam tikrus aspektus, kurie kuria vertę vartotojui. Atsižvelgiant į pastebėtas vertės vartotojui įžvalgas ES ir Lietuvos strateginiuose ir teisiniuose dokumentuose, integruotos viešojo

transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės vartotojui teorinis modelis papildytas integracijos ir paslaugų kokybės kuriamos vertės vartotojui elementais. Apibendrinant viešojo transporto paslaugų ES ir Lietuvos strateginių ir teisinių dokumentų analizę galima teigti, kad paslaugų prieinamumas, tinkamas aptarnavimas, modernių viešojo transporto paslaugų užtikrinimas, bendrų tinklų kūrimas, transporto rūšių integracija, tinkamos infrastruktūros kūrimas ir naujų technologijų diegimas yra svarbiausi viešojo transporto paslaugų kokybės ir kuriamos vertės vartotojui elementai. Išanalizavus integruotų viešojo transporto paslaugų sistemos gerosios patirties užsienio šalių (Švedijos ir Estijos) pavyzdžius nustatyta, kad didžiausią vertę vartotojui kuria galimybė keliauti skirtingomis transporto priemonėmis ir paslaugos kaina, kuri atitinka vartotojo lūkesčius. Remiantis šių šalių gerosiomis patirtimis galima teigti, kad savivaldybių bendradarbiavimas ir dalinimasis patirtimi yra svarbūs kuriant bendrą regioninį viešojo transporto tinklą.

3. Išanalizavus Tauragės regiono savivaldybių integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės gyventojams atvejį nustatyta, kad šio regiono savivaldybės sieja bendros prioritetinės kryptys, susijusios su siekiu gerinti integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kokybę regiono gyventojams, todėl visų regiono savivaldybių veiklos, plėtros, strateginiuose ir kituose analizuojamuose dokumentuose numatyti konkretūs veiksmai, kuriuos planuojama atlikti, pavyzdžiui, ekologiškų transporto priemonių keleivių vežimui įsigijimas, elektrobuses pritaikytos infrastruktūros plėtra, bevariklio transporto integracija į bendrą transporto sistemą, tvaraus judumo skatinimas ir pan. Atlikus VŠĮ „Žaliasis regionas“ veiklos ataskaitų analizę, buvo išskirti Tauragės regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos elementai ir sudarytas Tauragės regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos modelis. Galima teigti, kad Tauragės regiono savivaldybių tarpusavio bendradarbiavimas, taip pat regiono savivaldybių ir VŠĮ „Žaliasis regionas“ bendradarbiavimas yra labai svarbus sprendžiant bendras regiono savivaldybių problemas, kurios susijusios su viešojo transporto paslaugų regiono gyventojams gerinimu. Atlikto Tauragės regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės regiono gyventojams tyrimo duomenys rodo aukštą viešojo transporto paslaugų kokybės įvertinimą, nustatyta, kad regiono integruota viešojo transporto paslaugų sistema gyventojams sudaro sąlygas pasiekti darbo vietas, ugdymo įstaigas ar paslaugų teikimo vietas ir atitinka gyventojų poreikius. Atsižvelgiant į atlikto tyrimo duomenis, integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės vartotojui teorinis modelis papildytas Tauragės regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės gyventojams elementais, t. y. saugi kelionė, kainos ir kokybės santykis, patogus važiavimas, el. bilietai sistema ir tvarkaraščiai, paslauga atitinka gyventojų poreikius ir prieinama visiems regiono gyventojams. Atlikta koreliacinė tyrimo analizė atskleidė, kad respondentų gyvenamoji vieta neturi įtakos viešosios paslaugos kuriamai vertei, tačiau paslaugos vertė regiono gyventojams priklauso nuo respondentų amžiaus, kuo vyresnis respondentas, tuo paslaugų kuriama vertė didesnė.

Rekomendacijos

Atlikus Tauragės regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamos vertės regiono gyventojams tyrimą ir išanalizavus gautus duomenis, galima pateikti rekomendacijas šioms suinteresuotoms šalims: Tauragės regiono savivaldybėms, VšĮ „Žaliasis regionas“, viešųjų transporto paslaugų vertę vartotojui tyrinėjantiems mokslininkams.

Tauragės regiono savivaldybėms

1. tęsiant glaudų Tauragės regiono savivaldybių bendradarbiavimą ir savivaldybių bendradarbiavimą su VšĮ „Žaliasis regionas“, gerinti teikiamas viešojo transporto paslaugas regiono gyventojams, kartu įgyvendinant numatytus planus ir sprendžiant iškilusias viešojo transporto problemas.
2. rengiant savivaldybių strateginius plėtros planus, formuluoti aiškius, konkrečius tikslus ir uždavinius. Būtina, kad uždaviniuose atsispindėtų konkretūs numatyti veiksmai.
3. integruoti mišrias transporto priemones, atsižvelgiant į regiono gyventojų poreikius.
4. atsižvelgiant į anketinės apklausos duomenis, modernizuoti viešojo transporto infrastruktūrą, sutvarkant prastos būklės stoteles kaimo vietovėse ir pakeičiant pasenusius autobusus.

VšĮ „Žaliasis regionas“

1. aktyviai bendradarbiauti su Tauragės regiono savivaldybėmis, siekiant užtikrinti kokybiškas ir prieinamas viešojo transporto paslaugas regiono gyventojams.
2. reguliariai atlikti regiono gyventojų apklausas, siekiant išlaikyti aukštą paslaugų kokybę ir prieinamumą gyventojams (kaip rodo gauti anketinės apklausos rezultatai) ir išsiaiškinti iškilusias problemas. Atsižvelgiant į gautus duomenis, parengti išvadas ir numatyti tolimesnius veiksmus bei problemų sprendimų būdus.
3. išsiaiškinti naujų maršrutų poreikį konkrečiose (kaimo) vietovėse ir ieškoti būdų šioms problemoms spręsti.
4. skirti daugiau dėmesio komunikacijai su regiono gyventojais ir operatyviai teikti aktualią informaciją socialiniuose tinkluose apie viešojo transporto paslaugas, maršrutus, tvarkaraščius, paslaugų pokyčius ir pan. Taip pat apsvarstyti galimybę organizuoti renginius, kuriuose gyventojams būtų suteikiama reikiama informacija apie teikiamas paslaugas bei naujoves.
5. užtikrinti sklandų el. bilieto įsigijimo procesą.
6. atsižvelgiant į VšĮ „Žaliasis regionas“ sėkmingai vykdomą veiklą, toliau efektyvinti ir gerinti teikiamas paslaugas, diegiant naujas technologijas viešajame transporte.

Viešojo transporto paslaugų kuriamą vertę vartotojui tyrinėjantiems mokslininkams:

1. atlikti išsamesnę mokslinės literatūros analizę, siekiant aktualizuoti ir pateikti integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos teorinį modelį.
2. atlikti kiekybinius tyrimus ir pateikti teorines įžvalgas (atsižvelgiant į teorinį modelį).

Literatūros sąrašas

1. Alhassan, I. B., Matthews, B., Toner, J. P., Susilo, Y. O. (2022). Public transport users' willingness-to-pay for a multi-county and multi-operator integrated ticket: Valuation and policy implications. *Research in Transportation Business and Management*, 45, Part C. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2022.100836>
2. Al Suleiman, S., Cortez, A., Monzón, A., Lara, A. (2023). How to improve public transport usage in a medium-sized city: key factors for a successful bus system. *European Transport Research Review*, 15(1), 1-13. <https://doi.org/10.1186/s12544-023-00616-y>
3. Bagdonienė, L., Hopenienė, R. (2015). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas: Technologija.
4. Batley, R. McLoughlin, C. (2015). *The Politics of Public services: A Service Characteristics Approach World Development*, 74, 275-285. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2015.05.018>
5. Becker, L., Jaakkola, E. (2020). Customer experience: fundamental premises and implications for research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 48(4), 630-648. <https://doi.org/10.1007/s11747-019-00718-x>
6. Bozeman, B. (2007). *Public values and public interest: Counterbalancing economic individualism*. Georgetown University Press.
7. Braniš, M., Hodakova, D., Capayova, S., Schlosser, T., Galkin, A. (2018). Future of Evaluating Public Transport Services. *Proceedings of the International Multidisciplinary Scientific GeoConference SGEM*, 18, 565-572. <https://doi.org/10.5593/sgem2018/6.3>
8. Burkšienė, V., Dvorak, J., Burbulytė-Tsiskarishvili, G., Normantė, I., Dūda, M., Civinskas, R. (2017). *Viešosios paslaugos: iššūkiai kuriant gerovės visuomenę*. Mokslo studija. Klaipėda.
9. Chmiel, B., Żukowska, S., Połom, M. (2024). Development of Public Transport in Rural Areas in Poland: The Example of the Slupsk District. *Transport Problems: An International Scientific Journal*, 19(1), 185-198. <https://doi.org/10.20858/tp.2024.19.1.15>
10. Cleassens, M. (2015). *Principles of marketing explained. Marketing – insider. Characteristics of services: what is a service – and what makes it so special?* <https://marketing-insider.eu/characteristics-of-services/>
11. Chowdhury, S., Hadas, Gonzalez, A. V., Schot, B. (2018). Public transport users' and policy makers' perceptions of integrated public transport systems. *Transport Policy*, 61, 75-83. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2017.10.001>
12. Dydkowski, G., Urbanek, A. (2023). The impact of an integrated fare system on the public transport demand: A literature review. *Scientific Journals of The Maritime University of Szczecin/Zeszyty Naukowe Akademii Morskiej w Szczecinie*, 74, 16-27. <https://doi.org/10.17402/560>
13. Hammer, J., Poliak, M., Poliaková, A., Jaskiewicz, M. (2020). The need of public passenger transport integration. *Potreba integriranja javnog putničkog prometa. Ekonomski pregled*, 71, 512-530. 10.32910/ep.71.5.4
14. Gaižauskaitė, I., Mikėnė, S. (2014). *Socialinių tyrimų metodai: apklausa*. <https://cris.mruni.eu/cris/handle/007/16910>
15. Gaulė, E., Jovarauskiene, D. (2022). *Customer Value First: Improving the Customer Experience in Public Services*. *Public Policy and Administration / Viešojo politika ir administravimas*, 21(1), 129-142. <https://doi.org/10.5755/j01.ppaa.21.1.29900>

16. Gaulė, E., Petrauskienė, R., Jovarauskiene, D., Rauleckas, R., Pravalinskas, M. (2023). *Viešųjų paslaugų vertė: ar tikrai vertiname tai, ką gauname kasdien?* <https://ktu.edu/news/viesuju-paslaugu-verte-ar-tikrai-vertiname-tai-ka-gauname-kasdien/>
17. Gerbasi, J., Warner, M. E. (2007). Privatization, Public Goods, and the Ironic Challenge of Free Trade Agreements. *Administration and Society*, 39(2), 127-149. <https://doi.org/10.1177/0095399706297211>
18. Gelderman, J. C., Semeijn, J., Bruijn, A. (2015). Dynamics of service definitions – An explorative case study of the purchasing process of professional ICT-services. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 21(3), 220-227. <https://doi.org/10.1016/j.pursup.2015.04.004>
19. Göransson, J., Andersson, H. (2023). Factors that make public transport systems attractive: a review of travel preferences and travel mode choices. *European Transport Research Review*, 15(1), 1-14. <https://doi.org/10.1186/s12544-023-00609-x>
20. Hansson, J., Pettersson-Löfstedt, F., Svensson, H., Wretstrand, A. (2022). Patronage effects of off-peak service improvements in regional public transport. *European Transport Research Review*, 14, 1-10. <https://doi.org/10.1186/s12544-022-00543-4>
21. Janovská, K., Vozňáková, I., Orlíková, L., Tománek, P. (2021). The efficiency of providing public services in transport. *Administration and Public Management Review*, 37, 60-73. <https://doi.org/10.24818/amp/2021.37-04>
22. Jirmanová, M., Novotný, V., Dousková, N. (2023). Level of Service of Public Transport Operation - Pilot Study. *Acta Polytechnica CTU Proceedings*, 41, 8-14. <https://doi.org/10.14311/APP.2023.41.0008>
23. Johansson, E., Winslott Hiselius, L., Koglin, T., Wretstrand, A. (2017). Evaluation of public transport: regional policies and planning practices in Sweden. *Urban, Planning and Transport Research*, 5(1), 59-77. <https://doi.org/10.1080/21650020.2017.1395291>
24. Jurczak, M. (2024). Role of Public Transport in the Development of Cities and Regions. Scientific Papers of Silesian University of Technology. *Organization and Management / Zeszyty Naukowe Politechniki Slaskiej*, 192, 437-451. <https://doi.org/10.29119/1641-3466.2024.192.27>
25. Kardelis, K. (2016). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Mokslo ir enciklopedijų leidybos centras.
26. Kraujutaitytė, L., Jurkevičiūtė, T. (2022). *Institucinis regiono valdysenos lyčių lygybės diskursas*. RFDS 18, 1, 66-86. <https://doi.org/10.15181/rfds.v18i1.1248>
27. Liimatainen, H., Mladenović, M. N. (2021). Developing mobility as a service – user, operator and governance perspectives. *European Transport Research Review*, 13(1), 1–3. <https://doi.org/10.1186/s12544-021-00496-0>
28. Maretić, B., Abramović, B. (2020). Integrated Passenger Transport System in Rural Areas – A Literature Review. *Promet – Traffic and Transportation*, 32(6), 863-873. <https://doi.org/10.7307/ptt.v32i6.3565>
29. McClellan, S. E. (2022). Time to collaborate: How time influences value creation for a nonprofit collective. *Administrative Theory and Praxis*, 44(1), 1–22. <https://doi.org/10.1080/10841806.2021.1891798>
30. Meynhardt, T. (2013). Public value: Organisationen machen Gesellschaft. *Organizations Enwicklung. Zeitschrift für Unternehmensentwicklung und Change Management*, 4, 20-26.

<https://www.alexandria.unisg.ch/server/api/core/bitstreams/c37ca57a-ba38-4e46-a24b-dd4ba00444a1/content>

31. Musolino, G. (2022). Sustainable Mobility as a Service: Demand Analysis and Case Studies. *Information* (2078-2489), 13(8), 376–N.PAG. <https://doi.org/10.3390/info13080376>
32. Osborne, S. P. (2018). From public service-dominant logic to public service logic: are public service organizations capable of co-production and value co-creation? *Public Management Review*, 20(2), 225-231. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1350461>
33. Osborne, S. P. (2021). *Public Service Logic: Creating Value for Public Service Users, Citizens, and Society Through Public Service Delivery*. United Kingdom: Taylor and Francis.
34. Pitka, P., Simeunović, M., Milenković, I., Simeunović, M., Škiljaica, I. (2023). Impact of Public Passenger Transport Organization Model on System Performance and Service Quality. *Transport* (16484142), 38(2), 116-126. <https://doi.org/10.3846/transport.2023.19736>
35. Poliak, M., Poliakova, A., Mirnikova, M., Širmukova, P., Jaskiewicz, M., Jurecki, R. (2018). *The Competitiveness of Public Transport*. doi:10.7441/joc.2017.03.06
36. Popovas, V. (2012). Keleivių vežimo vietiniais maršrutais paslaugų organizavimo problemos ir tobulinimo galimybės savivaldybėse. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, 1(25). 5-16.
37. Pranulis, V., Pajuodis, A., Urbonavičius, S., Virvilaitė, R. (2008). *Marketingas*. Vilnius.
38. Raipa, A., Petukienė, E. (2009). Klientų dalyvavimas viešosiose paslaugose: bendrasis paslaugų kūrimas. *Viešoji politika ir administravimas*, 27, 54-62.
39. Ranceva, J., Užpalytė-Vitkūnienė, R. (2021). Models of public transport organization and management in Lithuania and foreign countries. *Mokslas – Lietuvos Ateitis / Science – Future of Lithuania*, 13. <https://doi.org/10.3846/mla.2021.15168>
40. Ranceva, J., Užpalytė-Vitkūnienė, R. (2022). Viešojo transporto paslaugų netolygumas Lietuvos savivaldybėse. *Mokslas – Lietuvos Ateitis / Science – Future of Lithuania*, 14. <https://doi.org/10.3846/mla.2022.17180>
41. Skietrys, E., Raipa, A., Smalskys, V. (2008). Viešojo transporto paslaugų efektyvaus valdymo prielaidos. *Viešoji politika ir administravimas*, 24, 31–38.
42. Stjernborg, V., Mattisson, O. (2016). The Role of Public Transport in Society—A Case Study of General Policy Documents in Sweden. *Sustainability* 8, 1120. <https://doi.org/10.3390/su8111120>
43. Stopka, O., Bartuška, L., Kampf, R. (2015). Passengers' Evaluation of the Integrated Transport Systems. *Naše more*, 62(3 Special Issue), 153-157. <https://doi.org/10.17818/NM/2015/SI12>
44. Taylor, N. (2019). Comparative analysis of transport modes for regional mobility: a case study. *Transport*, 1-26. 10.1680/jtran.18.00150
45. Tidikis, R. (2003). *Socialinių mokslų tyrimų metodologija*. <https://cris.mruni.eu/cris/handle/007/15459>
46. Trembošová, M., Dubcová, A., Nagyová, Ľ., Cagánová, D. (2020). Chosen aspects of a spatially functional accessibility by public transport: the case of Trnava self-governing region (Slovakia). *Acta logistica*, 7(2), 121-130.
47. Urvikis, M. (2016). *Vietos savivaldos institucijų organizuojamų viešųjų paslaugų sistemos tobulinimas: daktaro disertacija*. Vilnius: MRU.
<https://cris.mruni.eu/server/api/core/bitstreams/b38b0e7f-f311-48a1-8225-8f32fff83a1e/content>;
48. Valackienė, A. (2008). *Sociologinis tyrimas*. Kaunas: Technologija.

49. Vitetta, A. (2022). Sustainable Mobility as a Service: Framework and Transport System Models. *Information* (2078-2489), 13(7), 346. <https://doi.org/10.3390/info13070346>
50. Zhang, C., Xiao, G., Liu, Y., Yu, F. (2018). The relationship between organizational forms and the comprehensive effectiveness for public transport services in China? *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 118, 783-802. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2018.10.025>
51. Żebrucki, Z., Kruczek, M., Nieszporek, E. (2020). Customer Satisfaction Survey of Urban Public Transport. *Organization and Management / Zeszyty Naukowe Politechniki Slaskiej*, 145, 685-699. <https://doi.org/10.29119/1641-3466.2020.145.51>

Informacijos šaltinių sąrašas

1. Aleškaitienė, Ž. (2023). *Estonia will end free bus travel*.
<https://madeinvilnius.lt/en/news/abroad/Estonia-will-end-free-bus-travel/>
2. *Autobusų stočių veiklos nuostatai*. (2003).
<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.225353>
3. Bovenizer, N. (2024). *Sweden launches central booking system for public transport*.
<https://www.railway-technology.com/news/sweden-central-booking-system-public-transport/?cf-view>
4. European Parliament (2020). *Transport Policy*.
[https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2020/646177/EPRS_BRI\(2020\)646177_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2020/646177/EPRS_BRI(2020)646177_EN.pdf)
5. *Europos Bendrijos steigimo sutartis*. (2006). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX%3A12006E%2FTXT&qid=1712488648858>.
6. Europos Komisija (2011). *Baltoji knyga. Bendros Europos transporto erdvės kūrimo planas. Konkurencingos efektyviu išteklių naudojimu grindžiamos transporto sistemos kūrimas*.
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX:52011DC0144>.
7. Europos Komisija (2019). *Komisijos Komunikatas Europos žaliasis kursas*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX:52019DC0640>
8. Europos Komisija (2020). *Komisijos Komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui. Darnaus ir išmanaus judumo strategija. Europos transporto kelias į ateitį* (2020). https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:5e601657-3b06-11eb-b27b-01aa75ed71a1.0010.02/DOC_1&format=PDF
9. *Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2012 m. lapkričio 21 d. 2012/34/ES, kuria sukuriamą bendra Europos geležinkelių erdvė* (2012).
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=celex%3A32012L0034>
10. *Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas 2007 m. spalio 23 d. (EB) Nr. 1370/2007 Dėl keleivinio geležinkelių ir kelių transporto viešųjų paslaugų ir panaikinant Tarybos reglamentus (EEB) Nr. 1191/69 ir (EEB) Nr. 1107/70*. (2007). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX%3A32007R1370>
11. *Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas 2009 m. spalio 21 d. (EB) Nr. 1073/2009 Dėl bendrųjų patekimo į tarptautinę keleivių vežimo tolimojo susisiekimo ir miesto autobusais rinką taisyklių ir iš dalies keičiantis Reglamentą (EB) Nr. 561/2006*. (2009). <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:300:0088:0105:LT:PDF>
12. *Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas 2011 m. vasario 16 d. (ES) Nr. 181/2011 Dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004*. (2011). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX:32011R0181&qid=1712436482853>
13. *Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas 2013 m. gruodžio 11 d. (ES) Nr. 1315/2013 Dėl Sąjungos transeuropinio transporto tinklo plėtros gairių, kuriuo panaikinamas Sprendimas Nr. 661/2010/ES*. (2013). <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2013/1315/oj?locale=lt>

14. *Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas 2016 m. gegužės 11 d. (ES) 2016/796 dėl Europos Sąjungos geležinkelių agentūros ir kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 881/2004.* (2016). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0796>
15. Griffiths, I. (2023). *Lessons from Sweden: Regional „Public Transport Authorities“ are key to success.* <https://www.seamlessbayarea.org/blog/2023/10/23/lessons-from-sweden-regional-public-transit-authorities-are-key-to-success>
16. Jakubauskienė, L. (2020). *Rimantas Martinavičius: Lietuvos ateitis – vieningas elektroninis bilietas.* <https://ebus.lt/rimantas-martinavicius-lietuvos-ateitis-vieningas-elektroninis-bilietas/>
17. *Jurbarko rajono savivaldybės strateginis plėtros planas 2016–2026 metams.* (2013). <https://teisineinformacija.lt/jurbarkas/document/20787>
18. *Jurbarko rajono savivaldybės 2021–2023 metų strateginis veiklos plano projektas.* (2021). <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/e7a436317c6211eb9fc9c3970976dfa1?jfwid=gtea4iw3g>
19. *Jurbarko rajono savivaldybės viešųjų paslaugų teikimo vietinio reguliaraus susisiekimo maršrutais tvarkos aprašas.* (2024). <https://www.jurbarkas.lt/keleivio-transporto-veiklos-koordinavimo-komisija/>
20. *Keleivių ir bagažo vežimo kelių transportu taisyklės.* (2011). <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.396775>
21. *Keleivių ir bagažo vežimo, vietinio (priemiestinio) susisiekimo maršrutais Pagėgių savivaldybėje taisyklės, keleivių įlaipinimo ir išlaipinimo stotelėse tvarka, viešųjų paslaugų teikimo vietinio susisiekimo maršrutais poreikio ir autobusų stočių steigimo kriterijai ir tvarka.* (2024). <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/c92a75d0bb8d11eea5a28c81c82193a8>
22. Kerkhof, A. (2023). *UITP launches a new survey for data collection on energy transition.* <https://www.uitp.org/topics/bus/>
23. *Lietuvos Respublikos kelių transporto kodeksas.* (1996). <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.33417/asr>
24. *Lietuvos Respublikos paslaugų įstatymas,* 2009 m. gruodžio 15 d. Nr. XI-570 (2009). <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.361342>.
25. *Lietuvos Respublikos transporto veiklos pagrindų įstatymas,* 2002 m. vasario 28 d. Nr. IX-747. (2002). <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.2971/asr>
26. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija (2020). *Pasirengimas regioninio lygmens viešojo transporto paslaugų organizavimo sistemos sukūrimui.* file:///C:/Users/Comp/Downloads/2020-galutine-ataskaita-regioninio-lygmens-viesasis-transportas-vrm.pdf
27. *Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas,* 1999 m. birželio 17 d. Nr. VIII-1234. (1999). <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.0BDFFD850A66/asr>
28. *Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl 2021-2050 metų nacionalinio pažangos plano patvirtinimo,* 2020 m. rugsėjo 9 d. Nr. 998, 2020. file:///C:/Users/Comp/Downloads/result%20(1).pdf
29. *Lietuvos susisiekimo plėtros iki 2050 m. strategija.* (2020). [https://sumin.lrv.lt/uploads/sumin/documents/files/Strategija%202050%20m_%202020-12-07_Nr_%203-746\(1\).pdf](https://sumin.lrv.lt/uploads/sumin/documents/files/Strategija%202050%20m_%202020-12-07_Nr_%203-746(1).pdf).
30. *Lietuvos transporto infrastruktūros plėtros iki 2030 m. planas.* (2022). <https://sumin.lrv.lt/uploads/sumin/documents/files/Vie%C5%A1inimui%2BLietuvos%2Btransp>

- orto%2Binfrastrukt%C5%ABros%2Bpl%C4%97tros%2Biki%2B2030%2Bm_%2Bplanas(1).pdf.
31. *Local Government Organisation Act*. (1993).
<https://www.riigiteataja.ee/en/eli/ee/509012014003/consolide/current>
 32. *National plan for transport infrastructure*. (2022).
https://www.riksrevisionen.se/download/18.389c6eb718cd15e4090c5a6c/1705488005439/RiR_2023_25_Summary.pdf
 33. *Pagėgių savivaldybės strateginis plėtros planas 2021–2031 metams*. (2021). <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/531246e0622911eb9dc7b575f08e8bea>
 34. *Pagėgių savivaldybės 2024 – 2026 metų strateginis veiklos planas*. (2024). <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/cd8df780f27611eeb15a8086c0c045d4>
 35. Pernice, D. (2023). *Common transport policy: Overview*.
<https://www.europarl.europa.eu/factsheets/en/sheet/123/common-transport-policy-overview>
 36. Radžiūnas, V. (2015). *Viešasis transportas Švedijoje: puikios pamokos Lietuvai*.
<https://m.technologijos.lt/cat/1/article/S-46340>
 37. Ratcliff, C. (2017). *Research for TRAN Committee – Transport and tourism in Sweden*.
https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2017/601987/IPOL_BRI%282017%29601987_EN.pdf
 38. *Statista Research Department*. (2023). <https://www.statista.com/statistics/750110/distribution-of-transportation-mode-users-in-sweden/>
 39. *Susitarimas dėl funkcinės zonos Tauragė+ plėtros strategijos įgyvendinimo*. (2020).
<https://silale.lt/wp-content/uploads/2023/03/Susitarimas-del-strategijos-igyvendinimo-20200427.pdf>
 40. *Susitarimas dėl 2020 m. balandžio 27 d. susitarimo „Dėl funkcinės zonos Tauragė+ plėtros strategijos įgyvendinimo“ pakeitimo*. (2023). <https://www.pagegiai.lt/wp-content/uploads/2023/03/Taurage-susitarimas.pdf>
 41. *Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo suvestinė redakcija*. (2012). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT>.
 42. *Swedish Local Government Act*. (2004).
<https://www.government.se/contentassets/9577b5121e2f4984ac65ef97ee79f012/the-swedish-local-government-act>
 43. *Šilalės rajono savivaldybės 2021–2030 metų strateginis plėtros planas*. (2021).
<https://silale.lt/wp-content/uploads/2022/04/Planas.docx.pdf>
 44. *Šilalės rajono savivaldybės 2022–2024 metų strateginis veiklos planas*. (2022). <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/33160d0398d211ec9e62f960e3ee1cb6?jfwid=-v4dgcitaa>
 45. *Šilalės rajono savivaldybės viešųjų paslaugų teikimo vietinio (priemiestinio) susisiekimo maršrutais Šilalės rajono savivaldybėje tvarkos aprašas*. (2024). <https://silale.lt/wp-content/uploads/2024/01/Nr.-T1-13-1.pdf>
 46. *The International Association of Public Transport [UITP]* (2024).
<https://www.uitp.org/regions/europe/>

47. *The Public Transportation Act*. (2012). <https://www.riksdagen.se/globalassets/05.-sa-fungerar-riksdagen/utskotten-och-eu-namnden/trafikutskottet/trafikutskottets-uppfoljningsarbete/the-public-transportation-act--follow-up-summary.pdf>
48. *Tauragės miesto darnaus judumo veiksmų planas iki 2030 metų*. (2024). <https://e-seimas.lrs.lt/rs/legalact/TAD/b2dfbf72027211ef8e4be9fad87afa59/>
49. *Tauragės rajono savivaldybės 2021–2030 metų strateginis plėtros planas*. (2021). <https://taurage.lt/wp-content/uploads/2021/01/Taurages-rajono-savivaldybes-2021-2030-metu-strateginis-pletros-planas.pdf>
50. *Tauragės rajono savivaldybės 2026–2026 metų strateginis veiklos planas*. (2024). <https://taurage.lt/savivaldybe/administracine-informacija/planavimo-dokumentai/>
51. *Tauragės regiono plėtros tarybos nuostatai*. (2020). <https://tauragesregionas.lt/wp-content/uploads/2023/01/TRPT-nuostatai.pdf>
52. *Tauragės regiono plėtros tarybos 2023 metų veiklos ataskaita*. (2024). <https://tauragesregionas.lt/wp-content/uploads/2024/04/TS-11-priedas-TRPT-2023-m-Vaiklos-ataskaitos-projektas.pdf>
53. Turovski, M. (2024). *Estonia to put together common public transport ticketing system*. <https://news.err.ee/1609246032/estonia-to-put-together-common-public-transport-ticketing-system>
54. *VšĮ „Žaliasis regionas“ įstatai*. (2021). <https://files.builder.misssite.com/53/5c/535c5b73-1328-4c17-9336-0f3a8a1ccad6.pdf>
55. *VšĮ „Žaliasis regionas“ veiklos ataskaita*. (2022, 2022, 2023).
56. *Vision för Sverige 2025*. (2012). <https://sverige2025.boverket.se/>
57. Westin, PE. (2022). *Proposal national plan for transport infrastructure 2022 – 2033*. <https://trafikverket.diva-portal.org/smash/get/diva2:1638454/FULLTEXT01.pdf>
58. *2023-2029 m. Tauragė+ funkcinės zonos strategija*. (2023). <https://tauragesregionas.lt/planavimo-dokumentai/funkcines-zonos-strategija/>
59. *2023-2029 m. Tauragės miesto tvarios plėtros strategija*. (2023). <https://tauragesregionas.lt/wp-content/uploads/2023/07/Taurages-miesto-strategija-PAKEISTA-20230628.pdf>
60. *2022-2030 m. Tauragės regiono plėtros planas*. (2024). <https://tauragesregionas.lt/wp-content/uploads/2023/01/Taurages-RPPI-projektas-20230111.pdf>

Priedai

1 priedas. Kiekybinio tyrimo anketa „Integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriama vertė Tauragės regiono savivaldybių gyventojams“

ANKETINĖ APKLAUSA

Gerb. apklausos dalyvi (-e),

Kauno technologijos universiteto Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakulteto Viešojo administravimo magistro studijų programos II kurso studentė Inga Kuzmarskienė atlieka tyrimą, kurio tikslas – įvertinti integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamą vertę Tauragės regiono savivaldybių gyventojams. Man labai svarbi Jūsų nuomonė. Apklausa anoniminė, skirta Tauragės regiono savivaldybių gyventojams, kurie naudojami integruoto viešojo transporto paslaugomis regione. Tyrimo duomenys bus naudojami rengiant magistro baigiamąjį projektą.

Nuoširdžiai dėkoju, kad sutikote išreikšti savo nuomonę ir atsakyti į pateiktus klausimus.

Klausimai bendrai informacijai

1. Jūsų gyvenamoji vieta:

- ☐ Tauragės rajono savivaldybė;
- ☐ Jurbarko rajono savivaldybė;
- ☐ Šilalės rajono savivaldybė;
- ☐ Pagėgių savivaldybė;
- ☐ Kita.

2. Ar Jums yra tekę naudotis Tauragės regiono integruoto viešojo transporto paslaugomis?

- ☐ Taip;
- ☐ Ne.

Jeigu pažymėjote „Ne“, dėkoju Jums už sugaištą laiką, tačiau mano tyrimui svarbi respondentų grupė, kuriai yra tekę naudotis Tauragės regiono integruota viešojo transporto paslaugomis. Toliau prašau atsakykite į klausimus, jeigu pažymėjote „Taip“.

I dalis. Bendrieji klausimai apie integruotą viešojo transporto paslaugų sistemą Tauragės regione

3. Kaip vertinate Tauragės regiono integruotą viešojo transporto paslaugų sistemą ir jos teikiamas paslaugas? Įvertinkite balais nuo 1 iki 10, kur 1 reiškia „vertinu labai blogai“, o 10 reiškia „vertinu labai gerai“.

Vertinu labai blogai – 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 – Vertinu labai gerai

4. Koks yra Jūsų bendras pasitenkinimas Tauragės regiono integruota viešojo transporto paslaugų sistema? Įvertinkite balais nuo 1 iki 10, kur 1 reiškia „labai nepatenkintas“, o 10 reiškia „labai patenkintas“.

Labai nepatenkintas – 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 – Labai patenkintas

5. Ar Jūsų lūkesčiai atitinka Tauragės regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kokybę? Įvertinkite balais nuo 1 iki 10, kur 1 reiškia „lūkesčiai visiškai neatitinka“, o 10 reiškia „viršijo lūkesčius“.

Lūkesčiai visiškai neatitinka – 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 – Viršijo lūkesčius

6. Ar, Jūsų nuomone, Tauragės regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistema atitinka teikiamų paslaugų kokybės ir kainos santykį? *Ivertinkite balais nuo 1 iki 10, kur 1 reiškia „Labai prasta kokybė už mokamą kainą“, o 10 reiškia „Labai gera kokybė už mokamą kainą“.*

Labai prasta kokybė už mokamą kainą – 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 – Labai gera kokybė už mokamą kainą

II dalis. Bendrieji klausimai apie naudojimąsi Tauragės regiono integruota viešojo transporto paslaugų sistema

7. Kokia transporto priemonė Jūs dažniausiai naudojate vykdami į darbą (ugdymo ar gydymo įstaigą ir kt.)? *(pažymėkite vieną atsakymo variantą)*

- ☐ Autobusais;
- ☐ Naudojuosi pavėžėjimo paslauga;
- ☐ Taksi;
- ☐ Nuosavu automobiliu;
- ☐ Dviračiu;
- ☐ Kita (įrašykite) _____

8. Kaip dažnai Jūs naudojate Tauragės regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos teikiamomis paslaugomis (autobusais)? *(pažymėkite vieną atsakymo variantą)*

- ☐ Kasdien;
- ☐ Darbo dienomis;
- ☐ Savaitgaliais;
- ☐ Kartą ar kelis kartus per savaitę (pagal poreikį);
- ☐ Kartą ar kelis kartus per mėnesį (pagal poreikį);
- ☐ Kartą ar kelis kartus per metus (pagal poreikį);
- ☐ Kita (įrašykite) _____

9. Kokie veiksniai lemia Jūsų pasirinkimą naudotis Tauragės regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos teikiamomis paslaugomis? *(pažymėkite 3 atsakymo variantus)*

- ☐ Atitinka poreikius;
- ☐ Atitinka kainos ir kokybės santykį;
- ☐ Patogus tvarkaraštis;
- ☐ Maršrutų įvairovė;
- ☐ Greitas susisiekimas;
- ☐ Saugi kelionė;
- ☐ Patogus, komfortiškas važiavimas;
- ☐ Patogi elektroninio bilieta sistema, kuri sudaro galimybes keliauti neribotai;
- ☐ Patogi kelionių viešuoju transportu planavimo įrankio „Skenuok ir važiuok“ sistema;
- ☐ Informacijos sklaida ir aiškumas;
- ☐ Moderni infrastruktūra;
- ☐ Kita (įrašykite) _____

10. Kokie veiksniai labiausiai netenkina Jūsų renkantis Tauragės regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos teikiamas paslaugas? *(pažymėkite tris atsakymo variantus)*

- ☐ Maršrutai neatitinka poreikių;
- ☐ Paslaugos neatitinka kainos ir kokybės santykio;
- ☐ Maršrutų įvairovės trūkumas;
- ☐ Per ilga kelionės trukmė;

- ☐ Netinkamas tvarkaraščių laikas;
- ☐ Nėra informacijos sklaidos ir aiškumo;
- ☐ Nepatogi elektroninio bilieto sistema;
- ☐ Nepatogi kelionių viešuoju transportu planavimo įrankio „Skenuok ir važiuok“ sistema;
- ☐ Nesaugi kelionė;
- ☐ Nepatogus važiavimas;
- ☐ Nemoderni infrastruktūra;
- ☐ Kita (įrašykite) _____

11. Jūsų nuomone, Tauragės regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistema yra: (pažymėkite tris atsakymo variantus)

- ☐ Moderni ir gerai išvystyta;
- ☐ Atitinka gyventojų poreikius;
- ☐ Saugi;
- ☐ Patogi naudotis;
- ☐ Prieinama visiems;
- ☐ Atitinka kainos ir kokybės santykį;
- ☐ Kita (įrašykite): _____

III dalis. Specialieji klausimai apie Tauragės regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos prieinamumą, paslaugų informatyvumą, viešojo transporto infrastruktūrą ir kuriamą vertę regiono gyventojams

12. Įvertinkite Tauragės regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistemos kuriamą vertę regiono gyventojams. Pažymėkite tą langelį, kuris labiausiai atitinka Jūsų požiūrį apie viešojo transporto paslaugų kuriamą vertę.

Teiginio vertinimo lygis 1 – vertinu labai blogai; 5 – vertinu labai gerai.					Teiginiai	Teiginio svarba 1 – visiškai nesvarbu; 5 – visiškai svarbu.				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					Personalo (vairuotojų) elgesys ir vairavimo kultūra					
					Transporto kontrolierių darbas					
					Maršrutai ir jų išdėstymas (patogumas)					
					Tvarkaraščio patogumas (laukimo laikas, intervalų išdėstymas ir pan.)					
					Tvarkaraščio laikymasis					
					Autobusų techninė būklė					
					Saugumas autobuse					
					Saugumas laukiant stotelėje					
					Bilietų įsigijimas					
					Paslaugos kaina					
					Paslaugos kokybė					
					Informacijos apie maršrutus pateikimas (stotyse, stotelėse, švieslentėse ir pan.)					
					Informacijos pateikimas socialiniuose tinkluose					

13. Ką, Jūsų nuomone, reiktų tobulinti Tauragės regiono integruotos viešojo transporto paslaugų sistemoje siekiant pagerinti teikiamų paslaugų kokybę?

Kita informacija

14. Jūsų lytis *(pažymėkite vieną atsakymo variantą):*

- ☐ Vyras;
- ☐ Moteris;
- ☐ Kita.

15. Jūsų amžius *(pažymėkite vieną atsakymo variantą):*

- ☐ iki 18 metų;
- ☐ 18 – 29 m.;
- ☐ 30 – 39 m.;
- ☐ 40 – 49 m.;
- ☐ 50 – 59 m.;
- ☐ 60 – 69 m.;
- ☐ 70 ir daugiau metų.

16. Jūsų išsilavinimas *(pažymėkite vieną atsakymo variantą):*

- ☐ pradinis;
- ☐ pagrindinis;
- ☐ vidurinis;
- ☐ profesinis-techninis;
- ☐ nebaigtas aukštasis;
- ☐ aukštasis neuniversitetinis;
- ☐ aukštasis universitetinis;
- ☐ kita (įrašykite) _____

17. Jūsų socialinė padėtis:

- ☐ moksleivis (-ė);
- ☐ studentas (-ė);
- ☐ dirbantysis;
- ☐ bedarbis;
- ☐ senjoras;
- ☐ kita (įrašykite) _____