



Kauno technologijos universitetas

Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas

Vartotojų pasitenkinimo Kauno rajono savivaldybės viešojo transporto paslaugomis tyrimas

Baigiamasis magistro studijų projektas

Gita Kaminskiė

Projekto autorė

Doc. dr. Rūta Petrauskienė

Vadovė

Kaunas, 2020



Kauno technologijos universitetas

Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas

Vartotojų pasitenkinimo Kauno rajono savivaldybės viešojo transporto paslaugomis tyrimas

Baigiamasis magistro studijų projektas

Viešasis administravimas (6211LX040)

Gita Kaminskiė

Projekto autorė

Doc. dr. Rūta Petrauskienė

Vadovė

Doc. dr. Rimantas Rauleckas

Recenzentas

Kaunas, 2020



Kauno technologijos universitetas

Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas

Gita Kaminskiene

Vartotojų pasitenkinimo Kauno rajono savivaldybės viešojo transporto paslaugomis tyrimas

Akademinio sąžiningumo deklaracija

Patvirtinu, kad mano, Gitos Kaminskiene, baigiamasis projektas tema „Vartotojų pasitenkinimo Kauno rajono savivaldybės viešojo transporto paslaugomis tyrimas“ yra parašytas visiškai savarankiškai ir visi pateikti duomenys ar tyrimų rezultatai yra teisingi ir gauti sąžiningai. Šiame darbe nei viena dalis nėra plagijuota nuo jokių spausdintinių ar internetinių šaltinių, visos kitų šaltinių tiesioginės ir netiesioginės citatos nurodytos literatūros nuorodose. Įstatymų nenumatytų piniginių sumų už šį darbą niekam nesu mokėjęs.

Aš suprantu, kad išaiškėjus nesąžiningumo faktui, man bus taikomos nuobaudos, remiantis Kauno technologijos universitete galiojančia tvarka.

(vardą ir pavardę įrašyti ranka)

(parašas)

Kaminskienė, Gita. Vartotojų pasitenkinimo Kauno rajono savivaldybės viešojo transporto paslaugomis tyrimas. 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: viešoji paslauga, viešasis transportas, vartotojų pasitenkinimas, vartotojų pasitenkinimą sąlygojantys veiksniai, viešųjų paslaugų kokybė.

Kaunas, 2020. 63 p.

Santrauka

Vykstant spartiems globalizacijos procesams, viešųjų paslaugų vartotojai ėmė reikalauti vis modernesnio ir kokybiškesnio paslaugų teikimo. Tačiau dėl viešųjų paslaugų specifškumo ir kompleksškumo, teikti vartotojų lūkesčius atitinkančias paslaugas yra vienas iš didžiausių iššūkių. Todėl siekdamas prisitaikyti prie kintančių vartotojų poreikių, viešasis sektorius perėmė vartotojų pasitenkinimo paslaugomis tyrimų praktiką iš privataus sektoriaus. Tiriant vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis stengiamasi pasiekti abipusės naudos – patenkinti vartotojų lūkesčius ir efektyvinti viešųjų paslaugų teikimo procesą. Vartotojų pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis gana plačiai nagrinėjama tema tiek Lietuvos, tiek ir užsienio mokslininkų darbuose. Kadangi viešosios paslaugos sąvoka naudojama skirtinguose kontekstuose ir yra kompleksiška, mokslinėje literatūroje gausu autorių, kurie nagrinėjo šią sampratą. Viešojo transporto samprata ir šios paslaugos ypatybės nėra gausiai nagrinėjamos lietuvių autorių darbuose. Užsienio autoriai savo darbuose viešajam transportui skiria kur kas didesnę dėmesį. Tyrimo problema. Kadangi viešojo transporto paslaugos yra teikiamos visuose didžiuosiuose Lietuvos miestuose ir rajonuose, tarp jų ir Kauno rajone, natūraliai kyla klausimas, kokie veiksniai sąlygoja vartotojų pasitenkinimą Kauno rajono viešojo transporto paslaugomis? Tyrimo objektas – vartotojų pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis. Tyrimo dalykas – vartotojų pasitenkinimą Kauno rajono viešojo transporto paslaugomis sąlygojantys veiksniai. Projekto tikslas – nustatyti veiksnius, sąlygojančius vartotojų pasitenkinimą Kauno rajono viešojo transporto paslaugomis. Projekto uždaviniai: 1) Išanalizuoti vartotojų pasitenkinimo viešojo transporto paslaugomis teorinius aspektus. 2) Išnagrinėti vartotojų pasitenkinimo viešojo transporto paslaugomis strateginius ir teisinius aspektus. 3) Atlikti vartotojų pasitenkinimą viešojo transporto paslaugomis sąlygojančių veiksnių Kauno rajono savivaldybėje tyrimą. Vartotojų pasitenkinimo Kauno rajono viešojo transporto paslaugomis tyrimui atlikti buvo taikomi šie metodai: mokslinės literatūros analizė, strateginių dokumentų analizė, kiekybinis tyrimo metodas – anketinė apklausa. Išanalizavus tyrimo duomenis buvo nustatyta, kad vartotojai labiausiai nepatenkinti Kauno rajono viešojo transporto paslaugų pasiekiamumu ir paslaugų suteikimu. Mažiausiai priekaištų išreikšta aptarnaujančiam personalui (vairuotojams, kontrolieriams) ir informacijos apie maršrutus, apie autobusų grafikus pateikimui. Būtina atkreipti

dėmesį, kad Kauno rajono savivaldybės 2014 metų ataskaitoje bei savivaldybės planavimo dokumentuose informacinės sistemos apie viešojo transporto paslaugas gerinimui (vieninteliam aspektui) buvo skirtas dėmesys ir numatytos konkrečios priemonės, ko pasekoje matyti, kad informacijos pateikimas yra vertinamas santykinai geriau, negu kiti viešųjų paslaugų kokybės elementai. Atlikus Kauno rajone teikiamų viešojo transporto paslaugų vartotojų apklausą ir gavus pakankamai reikšmingus rezultatus, galima pateikti rekomendacijas viešojo transporto paslaugų planuotojams, organizatoriams bei jų teikėjams kokių imtis priemonių, kad būtų pateisinti vartotojų lūkesčiai.

Kaminskienė, Gita. Study of Consumer Satisfaction with Public Transport Services in Kaunas District Municipality. Master's Final Degree Project / supervisor assoc. prof. dr. R. Petrauskienė; Faculty of Social Sciences, Arts and Humanities, Kaunas University of Technology.

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

Keywords: public service, public transport, consumer satisfaction, determinants of consumer satisfaction, quality of public service.

Kaunas, 2020. 63 pages.

Summary

With the rapid pace of globalization, users of public services have begun to demand increasingly modern and quality services. However, due to the specificity and complexity of public services, providing services that meet consumers' expectations is one of the major challenges. As a result, the public sector has taken over the practice of consumer satisfaction research from the private sector to adapt to changing consumer needs. Investigating consumer satisfaction with public services seeks to achieve mutual benefits by meeting consumer expectations and streamlining the delivery of public services. Consumer satisfaction with public services is a widely discussed topic in the work of both Lithuanian and foreign researchers. The concept of public transport and the features of this service are not dealt with extensively in the works of Lithuanian authors. Foreign authors pay much more attention to public transport in their works. Investigation problem. Since public transport services are provided in all major cities and districts of Lithuania, including Kaunas district, the question naturally arises, what factors determine the satisfaction of users of Kaunas public transport services? The object of the research is consumer satisfaction with public services. The subject of the research is the factors that determine the users' satisfaction with Kaunas district public transport services. The aim of the project is to identify the factors that determine the users' satisfaction with Kaunas district public transport services. Objectives of the project: 1) To analyze theoretical aspects of customer satisfaction with public transport services. 2) Examine strategic and legal aspects of consumer satisfaction with public transport services. 3) To carry out a study of the factors determining consumer satisfaction with public transport services in Kaunas District Municipality. The following methods were used for the survey of the users' satisfaction with Kaunas public transport services: analysis of scientific literature, analysis of strategic documents, quantitative research method - questionnaire survey. After analyzing the research data, it was found that the users are most dissatisfied with the accessibility and provision of public transport services in Kaunas district. The least objections were expressed to the service staff (drivers, controllers) and to the provision of route information, bus schedules. It should be noted that Kaunas District Municipality Annual Report 2014 and Planning Documents focused on improving (only one aspect)

of the information system on public transport services and provided specific measures, which shows that information provision is evaluated relatively better than other public services quality elements. After conducting a study of users of public transport services in Kaunas district and having obtained sufficiently significant results, it is possible to make recommendations to public transport service planners, organizers and their providers to take measures to meet consumer expectations.

Turinys

Lentelių sąrašas.....	9
Paveikslų sąrašas.....	10
Priedų sąrašas.....	10
Terminų sąrašas.....	11
Įvadas.....	12
1. Vartotojų pasitenkinimo viešojo transporto paslaugomis teoriniai aspektai.....	15
1.1. Paslaugų samprata ir jų charakteristikos.....	15
1.2. Viešųjų paslaugų samprata ir pagrindiniai jų bruožai.....	18
1.3. Vartotojų pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis.....	21
1.3.1. Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo samprata.....	22
1.3.2. Vartotojų pasitenkinimo matavimo svarba.....	23
1.3.3. Vartotojų pasitenkinimą sąlygojantys veiksniai.....	25
1.4. Viešojo transporto paslaugų teoriniai aspektai.....	27
2. Viešojo transporto paslaugos teikimo teisinis reglamentavimas.....	32
2.1. Viešojo transporto paslaugos teikimo ES teisinis reglamentavimas.....	32
2.2. Viešojo transporto paslaugos teikimo Lietuvos teisinis reglamentavimas.....	33
3. Kauno rajono viešojo transporto analizė.....	36
3.1. Tyrimo metodika.....	36
3.2. Kauno rajono viešojo transporto sistemos situacija.....	42
3.3. Viešojo transporto paslaugų vartotojų anketinės apklausos rezultatai.....	45
Išvados.....	56
Rekomendacijos.....	58
Literatūra.....	59
Informacijos šaltinių sąrašas.....	62
PRIEDAI.....	64

Lentelių sąrašas

1 lentelė. Paslaugos sąvoka skirtinguose kontekstuose.....	15
2 lentelė. Viešųjų paslaugų vartotojų vaidmenys.....	24
3 lentelė. Kokybės nagrinėję autoriai ir jų pateikti kokybės apibrėžimai.....	26
4 lentelė. Viešojo transporto paslaugų vartotojų pasitenkinimo kriterijai.....	29
5 lentelė. Vartotojų pasitenkinimą sąlygojantys veiksniai pagal <i>Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso skaičiavimo metodiką</i>	38
6 lentelė. Vartotojo pasitenkinimo Kauno rajono viešojo transporto paslaugomis tyrimo instrumentas.....	39
7 lentelė. Anketos klausimų išdėstymas pagal išskirtus tyrimo veiksnius.....	40
8 lentelė. Respondentų nuomonė apie Kauno rajono viešojo transporto sistemą (balais), 2019.....	48
9 lentelė. Respondentų nuomonė apie viešojo transporto sistemos išvystymą Kauno rajone (proc. bei balų vidurkiai), 2019.....	49
10 lentelė. Respondentų išsakyta kritika Kauno rajono viešojo transporto sistemai, 2019.....	50
11 lentelė. Respondentų apsisprendimą naudotis Kauno rajono viešojo transporto paslaugomis lemiantys veiksniai (procentinis atsakymų pasiskirstymas ir atsakymų vidurkiai), 2019.....	50
12 lentelė. Respondentų komentarai dėl pasirinkimo naudotis ar nesinaudoti Kauno rajono viešuoju transportu, 2019.....	52
13 lentelė. Respondentų nuomonė apie Kauno rajono viešojo transporto paslaugų elementų svarbą bei gautąją kokybę (vidut. balai).....	53

Paveikslų sąrašas

1 pav. Paslaugos charakteristikos (Cleassens, 2015).....	16
2 pav. Viešųjų paslaugų bruožai (Stasiukynas, 2010).....	19
3 pav. Pasitenkinimo koncepto schema (sudaryta autorės, remiantis Richard, 2010).....	22
4 pav. Vartotojų pasitenkinimą sąlygojantys veiksniai.....	25
5 pav. Vartotojų pasitenkinimą viešojo transporto paslaugomis sąlygojantys veiksniai.....	30
6 pav. Tyrimo loginė struktūra.....	36
7 pav. Kauno rajono respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus kategorijas, 2019.....	45
8 pav. Kauno rajono respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą, 2019.....	46
9 pav. Kauno rajono respondentų pasiskirstymas pagal socialinį statusą, 2019.....	46
10 pav. Kauno rajono respondentų pasiskirstymas pagal naudojimosi viešojo transporto paslaugomis dažnumą (proc.), 2019.....	47
11 pav. Kauno rajono respondentų pasiskirstymas pagal transporto priemonių naudojimą vykimui į darbą (mokslus, studijas) (proc.), 2019.....	47
12 pav. Respondentų apsisprendimą naudotis Kauno rajono viešojo transporto paslaugomis lemiančių veiksnių suminiai įvertinimai (proc.), 2019.....	51
13 pav. Kauno rajono viešojo transporto paslaugų vartotojų pasitenkinimas paslaugų kokybės veiksniais.....	55

Priedų sąrašas

1 Priedas. Anketa „Vartotojų pasitenkinimas viešojo transporto paslaugomis Kauno rajone“.....	64
2 Priedas. Kauno rajono respondentų lūkesčių ir gautosios kokybės skirtumai (vidut. balai), 2019.....	69

Terminų sąrašas

Viešoji paslauga – valstybės ar savivaldybės kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros ir kitas įstatymu numatytas paslaugas. Įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka viešąsias paslaugas gali teikti ir kiti asmenys (LR Viešojo administravimo įstatymas, 1999), 2 str. 18 punktas).

Viešojo transporto paslauga – tai paslaugų teikėjo (transporto paslaugos teikėjo) ir paslaugų vartotojo (keleivio) sąveika, kurios metu paslaugų teikėjas vykdo veiklą, skirtą patenkinti vartotojų poreikius. Tie patys standartai apibrėžia paslaugų kokybę kaip bendras savybes, kurios susijusios su teikėjo gebėjimu patenkinti visus reikalaujamus ir numanomus vartotojų poreikius (Filipović, Tica ir kt. 2010, p. 265).

Vartotojų pasitenkinimas – tai vartotojo lūkesčiais paremtas paslaugų ar prekių kokybės matas, kuris priklauso nuo individualių kiekvieno vartotojo savybių (Agbor, 2011, p. 6).

Vartotojų pasitenkinimą sąlygojantys veiksniai – įvairūs paslaugų vertinimo aspektai, pagal kuriuos paslaugos vartojas vertina, ar jį paslauga tenkina ar ne (sudaryta autorės, 2019).

Vartotojų pasitenkinimo matavimas – įvairūs metodai, kurie atskleidžia organizacijų silpnąsias vietas ir padeda joms tobulėti bei teikti kokybiškesnes paslaugas (Manzin, Žurga ir Mrak, 2012, p. 7834).

Įvadas

Temos aktualumas. Šiuolaikiniame naujų technologijų ir globalizacijos veikiamame pasaulyje visuomenė darosi vis reiklesnė viešajam sektoriui, kuris atsakingas už socialiai reikšmingų viešųjų paslaugų teikimą bei kokybę. Viešosios paslaugos visuomet buvo viena iš svarbiausių viešojo sektoriaus funkcijų, nes šios paslaugos turi tenkinti visuomenės viešąjį interesą, kadangi viešasis sektorius yra išlaikomas iš mokesčių mokėtojų pinigų. Visuomenei kasdien teikiamos viešosios paslaugos yra neatsiejama jos gyvenimo dalis, nes šios paslaugos palengvina gyventojų susisiekimą (viešojo transporto paslauga), užtikrina saugumą, švietimą ir sveikatos priežiūrą bei yra socialiai reikšmingai teikiamos daugelyje kitų sričių (kultūra, sportas, administracinės ir t.t.). Kadangi savo prigimtimi viešosios paslaugos yra orientuotos į visuomenės interesų tenkinimą, o ne pelno siekimą (kaip privačių paslaugų teikėjai) dėl šios priežasties, viešųjų paslaugų kokybę bei jų teikimo veiksmingumą ir efektyvumą nusako ir įrodo šių paslaugų vartotojų pasitenkinimas. Tačiau dėl viešųjų paslaugų kompleksiško ir specifinio (Urvikis, 2016; Burkšienė, Dvorak, ir kt. 2017; Batley, Mcloughlin, 2015) bei kokybės ir pasitenkinimo sąvokų apibrėžties įvairiapusiškumo (Oliver, 2010; Agbor, 2011; Customer satisfaction management, 2008; Bagdodienė, Hopenienė, 2009; Stoner, ir kt. 1995) viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimą paslaugas teikiančioms organizacijoms pasiekti gana sunku. Dėl šios priežasties viešasis sektorius perėmė iš privataus paslaugų sektoriaus vartotojų pasitenkinimo tyrimus. Pagrindinė šių tyrimų esmė ir nauda tai, kad viešąsias paslaugas teikiančios organizacijos, tirdamos vartotojų pasitenkinimą tam tikra viešąja paslauga, surenka informaciją apie vartotojų poreikius, jų nuomonę ir paslaugos vertinimą, o kaip teigiama Europos vartotojų pasitenkinimo valdymo vadove (2010): „viešųjų paslaugų vartotojų lūkesčių ir poreikių žinojimas ne tik labiau patenkina paslaugų vartotojus, bet ir sudaro galimybę teikti kokybiškesnes viešąsias paslaugas“ (p. 93). Taigi analizuojant tyrimų metu gautus duomenis, galima išsiaiškinti vartotojų pasitenkinimo kitimą, viešųjų paslaugų teikimo tobulintinas sritis ir taip siekti kuo kokybiškesnio jų teikimo bei bendro efektyvumo, kuris užtikrina vartotojų pasitenkinimą.

Viena iš dažniausiai naudojamų ir pasak lietuvių bei užsienio mokslininkų (Popovas, 2012; Skietrys, Raipa, ir kt. 2008; Gimeno, Vila, 2008; Filipović, Tica ir kt. 2010) kiekvieno šiuolaikinio miesto itin svarbi sudedamoji dalis – viešojo transporto paslauga. Tai modernus asmenų vežimo būdas, kurio metu naudojamos daug keleivių vienu metu galinčios vežti transporto priemonės. Šių transporto priemonių pagalba miestas sujungiamas į vieną tinklą, taip sprendžiamos gyventojų mobilumo, kamščių ar net ekologinės problemos. Todėl siekiant suteikti kokybiškas ir vartotojų lūkesčius tenkinančias viešojo transporto paslaugas, būtina tirti viešojo transporto keleivių poreikius, pasitenkinimą ir bendrą viešojo transporto kokybę siekiant, kad ši paslauga Kauno rajone būtų teikiama efektyviai.

Temos naujumas. Vartotojų pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis gana plačiai nagrinėjama tema tiek Lietuvos, tiek ir užsienio mokslininkų. Kadangi viešosios paslaugos sąvoka naudojama skirtinguose kontekstuose ir yra kompleksiška, mokslinėje literatūroje gausu autorių, kurie nagrinėjo šią sampratą. Taigi siekiant išsiaiškinti viešosios paslaugos sampratą remtasi: Urvikis, 2016; Meynhardt, 2013; Burkšienė, Dvorak ir kt., 2017; Stasiukyno, 2010; Batley ir Mcloughlin, 2015; Badulescu, Bucur, 2012; Bozeman, 2007

Teoriškai nagrinėjant patį vartotojų pasitenkinimą, pirmiausiai buvo pradėta nuo pamatinės pasitenkinimo sampratos. Stengiantis išsiaiškinti šios sąvokos reikšmę išaiškėjo, jog lietuvių mokslininkai nėra linkę rašyti konkrečiai apie šią sąvoką ir jos svarbą, taigi baigiamajame magistro

projekte buvo remtasi užsienio autoriais ir jų darbais: Richard, 2010; Agbor, 2011, Nagrinėjant vartotojų pasitenkinimo matavimo svarbą bei vartotojų pasitenkinimą lemiančius veiksnius išaiškėjo, jog tai gana plačiai analizuojama tema tarp Lietuvos ir užsienio mokslininkų bei apie tai rašoma ir specialiose metodikose: Manzin, Žurga, Mrak, 2012; Prevos, 2013; Nimako, Azumah, ir kt., 2012; Thijs, 2011; Hsiao, Lin, 2008; Crosby, 1982; Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, 2010 ir kt.

Viešojo transporto samprata ir šios paslaugos ypatybės nėra gausiai nagrinėjamos lietuvių autorių darbuose, baigiamajame projekte remiamasi mokslininkų Skietrio, Raipos ir Smalskio, 2008 bei Popovo, 2012 darbais. Užsienio autoriai savo darbuose viešajam transportui skiria kur kas didesnę dėmesį. Mokslinėje literatūroje galima rasti būtent šiai paslaugai pritaikytus kokybės kriterijus: Poliak, Poliakova, Mirnikova, 2018; Eboli, Mazzulla, 2008; Gimeno, Vila, 2008; Filipović, Tica ir kt., 2010; Gimeno, Vila, 2008.

Tyrimo problema. Viešasis transportas yra svarbi kiekvieno miesto ar rajono infrastruktūros dalis. Greitas ir patogus susisiekimas ypatingai svarbus miesto gyventojams tiek dėl mobilumo, tiek dėl spūsčių bei taršos mažinimo klausimų. Kaip teigia Skietrys, Raipa ir Smalskys (2008), „neefektyviai valdomas viešasis transportas sukelia rimtų problemų tiek miestui, tiek jo gyventojams“ (p. 32). Nekokybiška viešojo transporto paslauga kelia keleivių nepasitenkinimą, kuris daro didžiulę įtaką jų apsisprendimui ieškoti alternatyvų ir vietoje viešojo transporto pasirinkti automobilius. Toks vartotojų žingsnis sukelia didžiulių problemų, nes mieste padaugėjus automobilių skaičiui, keliavimo laikas dėl atsiradusių eismo spūsčių prailgėja, išaugęs transporto priemonių skaičius, kelia ir taršos problemas. Taigi, nekokybiška viešojo transporto paslauga gali sukelti didžiulių taršos bei susisiekimo problemų miestui ir jo gyventojams. Dėl šios priežasties būtina nuolatos stebėti, kaip kinta viešojo transporto paslaugos vartotojų poreikiai bei pasitenkinimas teikiamos paslaugos kokybe, siekiant užkirsti kelią minėtoms problemoms. Kadangi viešojo transporto paslaugos yra teikiamos visuose didžiuosiuose Lietuvos miestuose, tarp jų ir Kauno rajone, natūraliai kyla klausimas, kokie veiksniai sąlygoja vartotojų pasitenkinimą Kauno rajono viešojo transporto paslaugomis?

Tyrimo objektas – vartotojų pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis.

Tyrimo dalykas – vartotojų pasitenkinimą Kauno rajono viešojo transporto paslaugomis sąlygojantys veiksniai.

Projekto tikslas – nustatyti veiksnius, sąlygojančius vartotojų pasitenkinimą Kauno rajono viešojo transporto paslaugomis.

Projekto uždaviniai:

1. Išanalizuoti vartotojų pasitenkinimo viešojo transporto paslaugomis teorinius aspektus.
2. Išnagrinėti vartotojų pasitenkinimo viešojo transporto paslaugomis strateginius ir teisinius aspektus.
3. Atlikti vartotojų pasitenkinimą viešojo transporto paslaugomis sąlygojančių veiksnių Kauno rajono savivaldybėje tyrimą.

Tyrimo metodai. Projektui parengti buvo taikomi šie metodai: mokslinės literatūros analizė – iš tirtų įvairių mokslinių tyrimų apie vartotojų požiūrį į teikiamų paslaugų prieinamumą ir kokybę, buvo sisteminami svarbiausi veiksniai ir sudaroma viešųjų paslaugų vertinimo kriterijų sistema, kuria remiantis formuojamas empirinio tyrimo modelis. Analizuojami jau atlikti vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis moksliniai tyrimai, juose taikyti paslaugų vartotojų nuomonės vertinimo kriterijai ir gauti rezultatai. Strateginių ir teisinių dokumentų analizė taikyta siekiant išnagrinėti Kauno rajono viešojo transporto paslaugų sistemą. Kiekybinis tyrimo metodas – anketinė apklausa, buvo taikyta tiriant Kauno rajono viešojo transporto paslaugų vartotojų pasitenkinimą šiomis paslaugomis. Anketinės apklausos duomenims apdoroti buvo naudojama SPSS 22.0 programa. Darbe analizuojami teisės aktai: ES direktyvos, Lietuvos Respublikos įstatymai, Kauno rajono savivaldybės tarybos sprendimai dėl viešojo transporto paslaugų teikimo.

Darbo struktūra. Baigiamasis magistro projektas sudarytas iš įvado, trijų struktūrinių dalių, išvadų bei rekomendacijų. Pirmame skyriuje yra analizuojama viešųjų paslaugų samprata, pagrindiniai jų bruožai, aptariama kas sąlygoja vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis, nagrinėjama viešojo transporto paslaugų specifika. Antrame skyriuje nagrinėjamas viešojo transporto paslaugos teikimo teisinis reglamentavimas Europos Sąjungoje ir Lietuvoje. Trečiame skyriuje pristatoma Kauno rajone veikianti viešojo transporto paslaugų sistema, pateikiama Kauno rajono viešojo transporto paslaugų vartotojų anketinės apklausos rezultatai. Toliau darbe pateikiamos išvados ir rekomendacijos.

Projektą sudaro 63 puslapiai, 13 lentelių, 14 paveikslų, 2 priedai. Panaudota 40 mokslinės literatūros šaltiniai ir 21 teisės aktų ir duomenų šaltiniai.

1. Vartotojų pasitenkinimo viešojo transporto paslaugomis teoriniai aspektai

Siekiant išanalizuoti, kaip mokslinėje literatūroje konceptualizuojamas vartotojų pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis, visų pirma būtina išnagrinėti paslaugos ir viešosios paslaugos sampratas. Sąvokų konceptualizavimas padės atskleisti veiksnius, sąlygojančius vartotojų pasitenkinimą viešojo transporto paslaugomis.

1.1. Paslaugų samprata ir jų charakteristikos

Šiuolaikiniame pasaulyje vienas iš svarbiausių modernios valstybės prioritetų, tai patenkinti piliečių poreikius. Visuomenė kelia vis didesnius reikalavimus savo šalies viešajam sektoriui, kuris atsakingas už viešųjų paslaugų teikimą ir socialinę gerovę. Norint tinkamai patenkinti vartotojų poreikius, viešasis sektorius privalo efektyviai ir kokybiškai vartotojams teikti jų lūkesčius atitinkančias viešąsias paslaugas. Tačiau siekiant suteikti vartotojų poreikius atitinkančias viešąsias paslaugas dažnai susiduriama su sunkumais, kurie kyla dėl viešųjų paslaugų specifiškumo, kalbant ne tik apie jų teikimą, bet ir apie sąvokos aiškinimą. Viešosios paslaugos sąvoka plačiai naudojama daugelyje viešojo sektoriaus sričių (viešasis administravimas, ekonomika, vadyba ir t. t.), dėl to nėra vieningo jos apibrėžimo. Taip pat reikėtų atkreipti dėmesį į tai, jog šis konceptas susideda iš dviejų segmentų: „viešas“ ir „paslauga“. Todėl siekiant nuodugniai išsiaiškinti viešosios paslaugos esmę, visų pirma reikėtų išnagrinėti paslaugos sampratą. Paslaugos koncepcija nusako, kaip ir kas formuoja paslaugas, ir tarpininkauja tarp vartotojų poreikių ir organizacijos strateginių ketinimų. Skirtingai nei produktas, paslaugų komponentai yra ne fiziniai vienetai, o greičiau procesų, žmonių įgūdžių ir medžiagų deriniai, kurie turi būti tinkamai integruoti, kad būtų sukurta „suplanuota“ ar „sukurta“ paslauga (Goldstein, Johnston, Duffy, Rao, 2002, p. 121).

Vykstant aktyviems globalizacijos procesams tiek viešojo, tiek ir privataus sektorių vartotojai iš paslaugų teikėjų ėmė reikalauti efektyvumo ir inovacijų. Toks vartotojų reiklumas sąlygojo paslaugų plėtrą ir įvairiapusį bei nuolatinį šios sąvokos naudojimą, o tai, pasak Bagdonienės ir Hopenienės (2009) lėmė paslaugų sampratos evoliuciją (p. 46) (žr. 1 lent.).

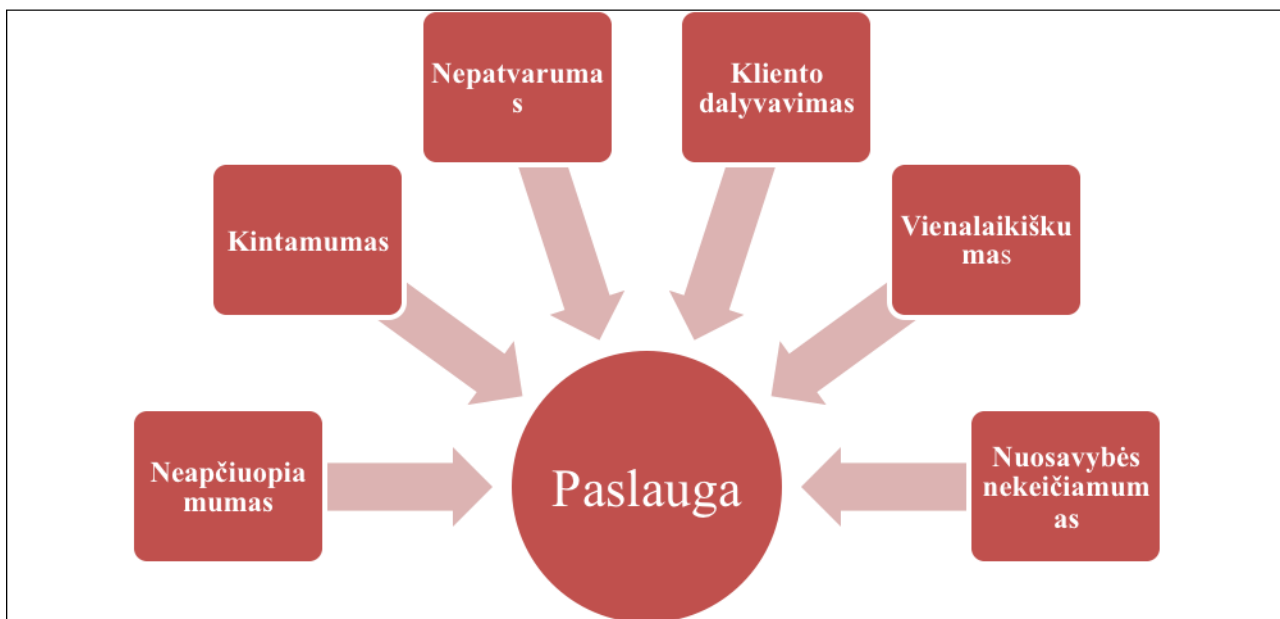
1 lentelė. Paslaugos sąvoka skirtinguose kontekstuose (sudaryta autorės, remiantis Langvinienė ir Vengrienė, 2005; Bagdodienė ir Hopenienė, 2009; Patapas ir Vilutytė-Žilienė, 2013)

Kontekstas	Autorius	Paslaugos apibrėžimas
Veikla vartotojų norams tenkinti	Lehtinen (1983)	Paslauga – tai veiksmai, kurie pasireiškia per fizinį asmenų kontaktą su įrenginiu, siekiant patenkinti vartotojų poreikius.
Paslauga – pagalba vartotojui	Albrecht ir Zenke (1987)	Paslauga – tai pagalba vartotojui (nukeliauti iš taško A į tašką B, pastatyti namą ir panašiai.)
Paslauga – laikinas vartotojų patyrimas	Grönroos (1990)	Paslaugas, tai vyksmai skirti vartotojų sunkumams įveikti, sąveikaujant organizacijos fizinėms gėrybėms.
Paslauga – procesas ir rezultatas	Pranulis ir kt. (2008)	Paslauga, tai prekė, kuri neturi daiktinės formos, bet jos gamyba ir vartojimas vyksta tuo pačiu metu.

Pirmuosiuose moksliniuose darbuose, kurie buvo susiję su paslaugomis, ši sąvoka traktuojama ir atskleidžiama bandant nagrinėti paslaugos paskirtį. Vėliau apibrėžime išryškunami paslaugos ir prekės skirtumai, siekiama akcentuoti, kad paslauga yra ne daiktas, o vyksmas (Bagdonienė,

Hopenienė, 2009, p. 46). Šiandieninės paslaugos sąvokos akcentuoja, kad paslauga yra proceso ir rezultato junginys, nes ji ir neapčiuopiama veikla, bet tuo pačiu ir tam tikros prekės darinys.

1 lentelės duomenimis, skirtingų autorių bei skirtinguose kontekstuose apibrėžiama paslaugos sąvoka turi panašumų. Paslaugos sampratą nagrinėję ir ją konceptualizavę pasaulio bei Lietuvos mokslininkai, kurių darbais remiantis buvo sudaryta 1 lentelė, pabrėžia, jog paslauga tai veiksmas, veikla ar procesas. Būtent dėl tokio paslaugos specifiškumo, t. y., kad paslauga teikiama ir vartojama tuo pačiu metu, vartotojams dažnai sunku objektyviai įvertinti teikiamos paslaugos kokybę ir pasitenkinimą ja, kadangi vertinant paslaugos kokybę atsižvelgiama į daugybę kriterijų, kurie susiję ne tik su pačia paslauga, bet ir paslaugos teikėjais, jų bendravimo kultūra ir panašiai.



1 pav. Paslaugos charakteristikos (Cleassens, 2015)

Todėl dėl tokio paslaugų išskirtinumo mokslinėje literatūroje yra išskiriamos būtent paslaugai būdingos individualios savybės, kurios padeda ją atskirti nuo teorinio paslaugos, kaip prekės, suvokimo (žr. 1 pav.): 1) Neapčiuopiamumas – vartotojai pirkdami paslaugą negali jos paliesti, pauostyti ar kaip kitaip ją apčiuopti, todėl vartotojams sudėtinga suvokti paslaugos naudą prieš pasinaudojant ja, pavyzdžiui: oro bilietus turintys keleiviai turi tik pažadą, kad kelionė bus kokybiška, jie laiku pasieks savo tikslą. 2) Kintamumas – bent kartą pasinaudojęs tam tikra paslauga, vartotojas susikuria lūkesčius ir tikisi, kad jie visuomet bus patenkinti. Tačiau identiškų paslaugų nebūna, o ir pati paslaugos kokybė stipriai priklauso nuo to, kas, kada, kur ir kaip ją teikia. 3) Napatvarumas – dėl paslaugos neapčiuopiamumo kyla tam tikrų problemų. Kadangi paslauga egzistuoja tik tuo momentu, kol ji yra teikiama, jos neįmanoma inventorizuoti ar kaip kitaip kaupti, todėl dažnai kyla finansinių sunkumų ir kitokių problemų (pustuštės kino teatro salės, viešojo transporto autobusai arba atvirkščiai, kai paslaugų organizacija nepajėgi patenkinti išaugusios paslaugos paklausos). 4) Vartotojų dalyvavimas paslaugo teikimo procese – vartotojai gali ir dažniausiai dalyvauja teikiamos paslaugos procese, taip padėdami paslaugų organizacijai teikti kokybišką ir jų lūkesčius atitinkančią paslaugą. 5) Vienalaikiškumas – ši charakteristika reiškia, kad paslauga yra gaminama, teikiama ir vartojama vienu metu, paslaugos negalima atskirti nuo jos gamintojo (teikėjo). 6) Nuosavybės nekeičiamumas – paslauga yra procesas, todėl ji neturi nuosavybės, tai reiškia, kad vartotojas negali kaupti jos. Vartotojas, kai kuriais atvejais gali gauti,

tik tam tikras materialines paslaugos vertybes (nuomos paslaugos, bibliotekos knygos ir kt.). (Cleassens, 2015).

Išanalizavus paslaugų charakteristikas galima pastebėti, jog visos jos dar kartą patvirtina paslaugos konceptą, jog paslauga – tai procesas (dėl paslaugų neapčiuopiamumo jų negalima perduoti, kaupti jų atsargų ir panašiai, kad esant didžiuliam vartotojų poreikiui būtų galima ją teikti). Visos šios charakteristikos taip pat puikiai iliustruoja prieš tai minėtas paslaugų kokybės vertinime kylančias problemas, kadangi akcentuojamas kintamumas, kuris pabrėžia, jog paslaugos kokybė stipriai priklauso nuo to, kas, kada, kur ir kaip ją teikia. Taip pat išryškintamas vienas iš svarbiausių kokybiškos paslaugos veiksnių – tai vartotojų dalyvavimas jos teikime. Kaip teigia Bagdonienė ir Hopenienė (2009), „vartotojų dalyvavimas neišvengiamas paslaugos teikimo procese, o tai yra svarbi paslaugos kintamumo priežastis“ (p. 56). Paslaugų teikimas visada reikalauja tam tikro tipo sąveikos su vartotoju. Pavyzdžiui, vartotojai teikia informaciją ir grįžtamąjį ryšį, todėl dažnai reikalingas jų fizinis įsitraukimas (Amorim, Moscoso, Lago, 2015, p. 48). Pastaraisiais dešimtmečiais vartotojai buvo palaiapsniui skatinami atlikti aktyvesnius vaidmenis kuriant paslaugas (pvz., Prekybos centruose, degalinėse ar prekyboje internetu). Taigi, vartotojai suvokiami ne tik kaip vartotojai, bet ir kaip paslaugos dalyviai, kurie prie prisideda prie paslaugos kūrimo ir efektyvesnio teikimo.

Tokia autorių mintis atskleidžia, jog šios charakteristikos yra susijusios ir sąlygojančios viena kitą, pvz., vartotojai, dalyvaudami paslaugos teikimo procese, gali išreikšti savo lūkesčius ar net pateikti nusiskundimus, kurie padės paslaugos teikėjui sukurti vartotojų lūkesčius atitinkančią paslaugą, taigi vartotojų dalyvavimas gali sumažinti nepasitenkinimą, kylantį dėl paslaugos kintamumo.

Mokslininkai Goldstein, Johnston, Duffy, Rao (2002) taip apibūdina paslaugos koncepciją:

1. Paslaugos teikimas: paslaugos teikimo būdas.
2. Aptarnavimo patirtis: tiesioginė vartotojo patirtis, susijusi su paslauga.
3. Paslaugos rezultatas: paslaugos nauda ir rezultatai vartotojui.
4. Paslaugos vertė: nauda vartotojui suvokiama kaip neatsiejama nuo paslaugos kainos.

Galiausiai pastarieji autoriai teigia, kad paslaugos koncepcija lygi psichologiniam paveikslui, t. y. „*paslauga galvoje*“ (ang. *service in the mind*), kurį turi ne tik vartotojai, bet ir darbuotojai bei kūrėjai. Reikalingas šių visų suinteresuotųjų šalių bendras suderintas požiūris, siekiant sukurti paslaugų koncepciją. Visų pirmą, ji turi būti aiškiai identifikuota institucijos vadovybės, kurią jie komunikuočių darbuotojams bei vartotojams. Tokia informacijos sklaida padėtų mažinti atotrūkį tarp lūkesčių ir paslaugų teikimo (Goldstein, Johnston, Duffy, Rao, 2002, p. 124) Vartotojo dalyvavimas yra elgesio samprata. Tai reiškia „vartotojų elgesį, susijusį su paslaugos specifikacija ir teikimu“. Be to, tai apima ne tik veiksmus, bet ir išteklius, kuriuos vartotojai teikia paslaugų gamybai ir (arba) pristatymui (Wattanakamolchai, 2008, p. 2).

Apibendrinant galima teigti, kad mokslinėje literatūroje išskiriamos paslaugų charakteristikos tinkamos tiek privačioms, tiek ir viešosioms paslaugoms. Tačiau savo prigimtimi šios dvi paslaugų rūšys yra skirtingos, esminius skiriamuosius požymius lemia skirtingi paslaugų teikimo tikslai. Privačios tenkina mažų grupių ar net individualius piliečių poreikius ir siekia pelno. Tuo metu viešosios paslaugos teikiamos siekiant užtikrinti svarbiausius piliečių poreikius ir interesus,

nesiekiant ekonominės naudos. Todėl siekiant tinkamai išanalizuoti viešųjų paslaugų esmę būtina išsiaiškinti ir viešosios paslaugos sampratą.

1.2. Viešųjų paslaugų samprata ir pagrindiniai jų bruožai

Analizuojant mokslinę literatūrą viešųjų paslaugų tema pastebima, kad nors viešųjų paslaugų terminas ir plačiai naudojamas, tačiau tikslią viešųjų paslaugų sampratą rasti sunku. Suprantama, kad viešųjų paslaugų samprata gali skirtis skirtingose valstybėse, priklausomai nuo tose valstybėse susiformavusios valdymo ir administravimo tradicijos. „Sampratos sudėtingumą lemia ir tai, kad viešosios paslaugos yra neatsiejamos nuo viešosios vertės, viešųjų gėrybių bei visuomenės intereso“ (Urvikis, 2016, p. 16). Visi šie viešojo valdymo elementai, sudarantys viešosios paslaugos sampratos turinį, mokslinėje literatūroje yra traktuojamos kaip skirtingos koncepcijos, pavyzdžiui: viešoji vertė apibūdinama kaip organizacijų sukuriama nauda piliečiams (Meynhardt, 2013, p. 4-5). Viešosios gėrybės įvardijamos kaip valstybės teikiamos gėrybės, kurios neturi vartojimo konkurencijos ir jos nauda laisvai pasiekiam visiems piliečiams (Burkšienė, Dvorak ir kt. 2017, p. 15). Na, o visuomenės interesas apibrėžiamas kaip visuomeninė gerovė, kurioje vykdam veiklą vyriausybė atsižvelgia į gyventojų poreikius ir stengiasi juos patenkinti, tai labiau prilygsta „idealui“ (Bozeman, 2007, p. 16). Išvardintos sąvokos iš esmės atrodo panašios, tačiau savo turiniu išryškina skirtingas viešosios paslaugos savybes, todėl sunku viešosios paslaugos apibūdinimą perteikti viena sąvoka.

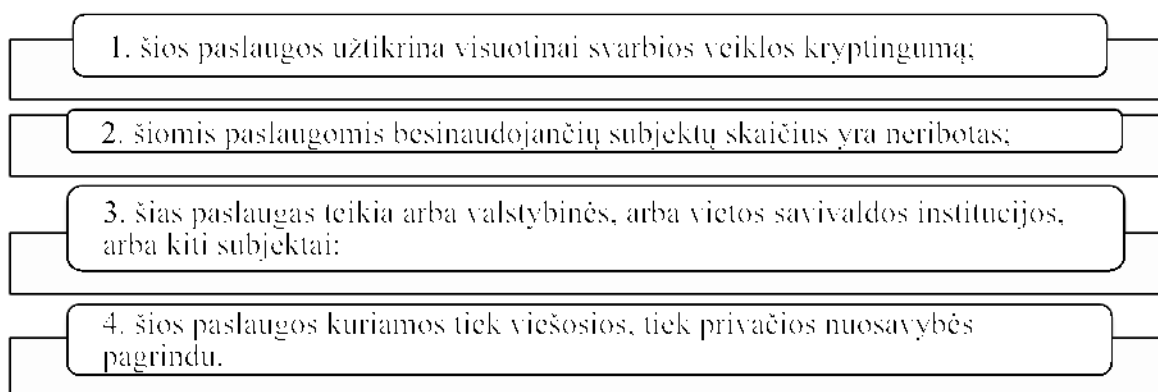
Lietuvoje tradiciškai remiamasis normatyvine viešųjų paslaugų apibrėžtimi, pateikiama LR Viešojo administravimo įstatyme (1999), kurio galiojančios suvestinės redakcijos 2 straipsnio 18 punkte pateikiama, kad „Viešoji paslauga – valstybės ar savivaldybės kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros ir kitas įstatymu numatytas paslaugas. Įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka viešąsias paslaugas gali teikti ir kiti asmenys“. Nors šis apibrėžimas yra pamatinis, visgi net ir LR Vidaus reikalų ministerijos užsakymu sudarytoje metodikoje yra konstatuojama, kad „vieningos ir oficialios viešųjų paslaugų klasifikacijos nėra“ (LR Vidaus reikalų ministerija, 2010). Todėl analizuojant atskiras viešąsias paslaugas, tenka remtis mokslininkų darbais bei praktinėmis tiek Lietuvos, tiek užsienio valstybių gerosiomis patirtimis.

Autorės Guščinskienė ir Čiburienė (2008) viešąsias paslaugas apibūdina kaip paslaugas, kurių neteikia rinka, o už jas moka vyriausybė. Šiomis paslaugomis gali naudotis visi arba daugelis šalies gyventojų. Autorės šias paslaugas priskiria prie ypatingų paslaugų grupės, kurios tenkina individo ir visos visuomenės poreikius (p. 58). Urvikio (2016) teigimu, viešosiomis paslaugomis yra tos, kurios pasižymi „grynųjų viešųjų gėrybių savybėmis“ (p. 21). Ši mintis randama ir Arimavičiūtės publikacijoje, kurioje rašoma, kad „viešoji paslauga – tai viešoji gėrybė, kuria be išimčių gali naudotis visi piliečiai, jų grupės bei kiti ūkio subjektai“ (p. 28). Normantės (2018) teigimu, „viešosios paslaugos yra viešosios dėl bendro jausmo, kad be jų negalime gyventi asmeninio gyvenimo, jei norime iki galo išnaudoti savo materialiąją civilizaciją. Norint, kad viešoji paslauga užtikrintų visuomenės ekonomines ir socialines teises, ji turi pasižymėti kolektyvinėmis, bendradarbiavimo ir demokratinėmis vertybėmis, kurias turi puoselėti valdžios institucijos“. Autorė, analizuodama ES kontekstą, teigia, kad kol kas neegzistuoja bendra ES viešojo administravimo doktrina, bet pamažu linkstama link bendresnės terminologijos. *Viešosios paslaugos* sąvokos atžvilgiu ES institucijos visose ES narėse siūlo vartoti *bendro intereso paslaugos* terminą, kuris apima rinkos (pvz., energetika ir komunikacija) ir ne rinkos paslaugas (pvz., privalomasis švietimas, socialinė apsauga), valstybės įsipareigojimus (pvz., saugumas ir teisingumas)“ (p. 28). Visi šie

veiksniai, kaip teigia ES Komisijos atstovai, sukelia sumaištį vartojant viešųjų paslaugų sąvoką. Vykstant politiniams ir ekonominiams pokyčiams apibrėžti viešąsias paslaugas darosi vis sunkiau, nes dėl liberalizavimo ir nacionalinės ekonomikos integravimo procesų sukuriama konteksto atsiranda dvi naujos sąvokos: bendro ekonominio intereso paslaugos ir bendrojo intereso paslaugos (Burkšienė, Dvorak, ir kt. 2017, p. 18). Šios dvi paslaugų rūšys reiškia rinkos ir ne rinkos paslaugas, kurias tam tikros valdžios institucijos įvertina kaip priklausomas nuo konkrečių įpareigojimų bei bendrojo intereso paslaugas. Kaip teigiama knygoje „Viešosios paslaugos: iššūkiai kuriant gerovės visuomenę“ (2017), viešosios paslaugos perkeliama į rinką, nes valstybė atsisako daugelio viešųjų įstaigų (tai gali lemti per brangus jų išlaikymas ir panašūs faktoriai) ir pasilieka tik tose viešosiose įstaigose, kurios vykdo visuomenei naudingą veiklą, kaip dalininkė.

Nors viešojo transporto paslauga nekvestionuotinai priskirta viešųjų paslaugų grupei, visgi, analizuojant mokslininkų pateikiamas viešųjų paslaugų apibrėžtis bei greta vartojamas alternatyvius sampratas, tokias, kaip *viešoji gėrybė*, *kolektyvinė gėrybė* ar *viešoji prekė*, tampa akivaizdu, kad pats viešojo transporto paslaugos teikimas bei šios paslaugos finansavimas gali susidurti ir susiduria su vertybinėmis interpretavimo problemomis bei specifika.

Viešųjų paslaugų specifika. Pirmiausia, būtina akcentuoti, kad nors viešosios paslaugos apibrėžiamos skirtingi, tačiau jos pasižymi bendrais bruožais. Stasiukynas (2010, p. 295) išskiria viešųjų paslaugų bruožus, kurie pateikiami 2 paveiksle.



2 pav. Viešųjų paslaugų bruožai (Stasiukynas, 2010)

Atsižvelgus į 2 paveiksle pateiktus bruožus galima pastebėti, kad esminis ir svarbiausias viešųjų paslaugų požymis yra tas, kad nesvarbu, kas yra paslaugų teikėjas, svarbiausia tai, kad valdžia privalo užtikrinti, garantuoti šių paslaugų teikimą (Stasiukynas, 2010, p. 295.) Viešosios paslaugos gali būti teikiamos individualiai, grupėse ar visiems paslaugų vartotojams, tai yra viešosios paslaugos yra *nedalomos*. Taip pat kiekvienam paslaugos vartotojui *nera taikomas išimties principas*, tačiau paslaugų naudojimas negali būti suvaržytas (Guščinskienė, Čiburienė, 2008. cit., p.58) Viešųjų paslaugų *nedalomumas* ir *neišskirtinumas*, kaip principai, veda mus prie dar 1954 metais P. Samuelsono išskirtų viešųjų gėrybių požymių – *neatskiriamumo* ir *nekonkurentiškumo* (Pareigienė, Kuliešis, 2013, 68). „Jei tokia gėrybė teikiama vieniems, ji tenka ir kitiems. Viešoji gėrybė yra visiems (arba niekam) tenkanti vietinė, nedaloma gėrybė. Tokios gėrybės dar vadinamos bendro naudojimo, visuomeninėmis. Gėrybes, vartojamas bendrai ir teikiančias naudą visiems visuomenės nariams, labai sunku paskirstyti rinkoje, nes sudėtinga nustatyti jų kainą“ (Pareigienė, Kuliešis, 2013, p. 68). Todėl viešąsias gėrybes galima apibrėžti kaip prekes ar paslaugas, „kurių

vartojimas ir tiekimas negali būti apribotas vienu individu ar jų grupe, jos negali būti tiesioginės prekybos objektas, kuriam būtų nustatyta atitinkama kaina“ (Baranauskienė, Vaznonis, 2014, p. 64). *Neatskiriamumo* ir *nekonkurentiškumo* principai viešąsias gėrybes padaro sunkiai įkainojamas rinkos terminais. Be šių dviejų principų, autoriai įvardija ir dar vieną savybę – tai viešųjų gėrybių *neatsisakomumą*, kuris suprantamas, kaip situacija, kada „žmogus negali nevartoti viešosios gėrybės, net jei to ir norėtų“ (Baranauskienė, Vaznonis, 2014, p. 65).

Tyrinėjant viešųjų paslaugų sampratą labai svarbu atskirti, kuo viešųjų paslaugų specifika skiriasi nuo privačių paslaugų, nes paslaugų charakteristikos (neapčiuopiamumas, kintamumas, nepatvarumas, vartotojų dalyvavimas paslaugos teikimo procese, vienaikiškumas, nuosavybės nekeičiamumas) tinka abejoms paslaugų grupėms. Badulescu, Bucur (2012) išskyrė šešis, tik viešajai paslaugai, būdingus bruožus:

- viešųjų paslaugų teikimą užtikrina valstybės ar savivaldybių institucijos;
- tenkina visuomenės ar žmonių grupės interesus;
- viešąsias paslaugas formuoja įstatymiškai įtvirtintas santykis su valstybės viešuoju administravimu;
- viešosios paslaugos yra valdomos pagal viešosios teisės principus;
- svarbiausias viešųjų paslaugų tikslas patenkinti socialinius gyventojų poreikius;
- paslaugų teikimas pradedamas ir stabdomas administraciniu sprendimu (p. 486).

Pastarosios autorės taip pat teigia, kad viešųjų paslaugų teikimui, neatsižvelgiant į jų pobūdį ir valdymą, taikomi tam tikri pagrindiniai organizavimo ir veiklos principai, tokie kaip: efektyvumo principas, teisingumo principas, tęstinumo principas, kilnumo principas ir decentralizacijos principas (Badulescu, Bucur, 201, p. 486).

Tokios mokslinėje literatūroje išskiriamos viešosios paslaugos savybės atskleidžia, jog ši paslaugų rūšis yra griežtai reglamentuojama įstatymais, kuriais siekiama užtikrinti viešųjų paslaugų prieinamumo lygybę visiems gyventojams. Tačiau kaip viešosios paslaugos samprata, taip ir jai būdingos specifinės savybės kiekviename valstybėje suvokiamos šiek tiek skirtingai. Savivaldybių organizuotoje viešųjų paslaugų analizėje (2010), aptinkamas kitoks viešųjų paslaugų savybių klasifikavimas:

1. Viešųjų paslaugų teikimą administruoja savivaldybių ar valstybinės institucijos;
2. Viešosios paslaugos gali būti teikiamos pačios valstybės ar tam tikrų savivaldybės organizacijų, arba finansuojant bei reguliuojant viešąsias paslaugas gali teikti ir privačios bei nevyriausybinės organizacijos;
3. Viešosioms paslaugoms būdingos teritorinei bendruomenei ar visai visuomenei naudą duodančių paslaugų charakteristikos (Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų analizė, 2010, p. 5).

Šiame viešųjų paslaugų savybių klasifikavime minimos naudą visai visuomenei teikiančių paslaugų charakteristikos. LR Vidaus reikalų ministerija savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų analizėje nurodė dvi tokias charakteristikas: Viešosios paslaugos kaip gryniosios viešosios gėrybės

(šioms paslaugoms būdingas vientisumas ir neatskiriamumas. Už šias gėrybes neįmanoma tiesiogiai sumokėti ir jos yra naudingos visiems gyventojams, tai gali būti parkai, policijos veikla ir panašiai.) bei paslaugos, kurios yra socialiai reikšmingos gėrybės visiems teritorinės bendruomenės nariams ar visuomenei (Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų analizė, 2010, p. 5). Taigi, tiek užsienio, tiek ir Lietuvos autorių išskiriamos viešųjų paslaugų specifinės savybės yra praktiškai vienodos, tačiau užsienio mokslininkai labiau pabrėžia teisinį reglamentavimą ir jo svarbą, o Lietuvos institucijų parengtose analizėse akcentuojama nauda visuomenei.

Išanalizavus teisės aktuose ir mokslinėje literatūroje pateiktus viešosios paslaugos apibrėžimus galima teigti, kad viešoji paslauga – tai įsteigtų specialių įstaigų ir organizacijų (valstybės ar savivaldybių) veikla, kuria teikia gyventojams kultūros, švietimo, mokslo, sporto, poilsio, socialines, komunalines, informacines, viešojo transporto, administracines bei kitas įstatymu nustatytas paslaugas. Šios paslaugos teikiamos siekiant patenkinti piliečių viešąjį interesą ir lūkesius ir kitaip nei privačios nesiekia pelno. Kadangi viešosios paslaugos, kitaip nei privačios, yra orientuotos į visuomenės interesų patenkinimą, dažnai viešųjų paslaugų teikėjai susiduria su vartotojų nepasitenkinimu dėl paslaugų kokybės. Vartotojai, neįsigilindami į viešosios paslaugos konceptą, reikalauja iš paslaugų teikėjų individualiai jiems pritaikytos paslaugos. Tačiau dėl viešųjų paslaugų specifiškumo dažnai neįmanoma užtikrinti, jog paslauga atitiks kiekvieno gyventojų individualius norus ir lūkesčius, nes ji yra orientuota į visą visuomenę, stengiantis užtikrinti socialinę lygybę. Tokiais atvejais kyla vartotojų nepasitenkinimas, nors jis gali būti ir nepagrįstas.

Apibendrinant galima teigti, kad viešosios paslaugos yra neatsiejama kiekvienos visuomeninės santvarkos dalis, su kuria nuolat susiduriama tiek valstybės valdyme, tiek kasdieniniame žmogaus gyvenime. Joms būdingas valstybinis administravimas, teisinis reglamentavimas, (ne)valstybinis finansavimas. Pagrindinis viešosios paslaugos tikslas nauda teritorinei bendruomenei arba visai visuomenei. Viešosios paslaugos samprata atitinkamai ir yra formuojama pagal egzistuojančius viešosios paslaugos bruožus bei teikimo tikslus. Išanalizavus paslaugos sampratą bei viešosios paslaugos esmę ir įvardijus dėl jų specifiškos kylančias problemas, reikalinga išanalizuoti vartotojų vaidmenį, jų pasitenkinimą ir jo svarbą viešosiose paslaugose, taip siekiant tinkamai teoriškai išnagrinėti magistro baigiamojo projekto temą.

1.3. Vartotojų pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis

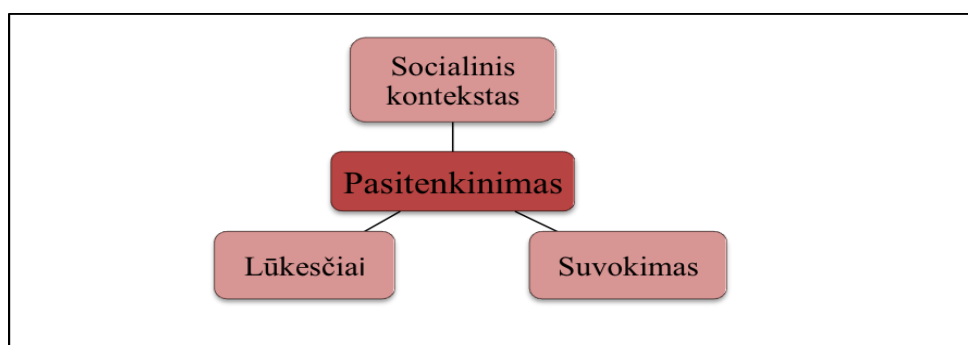
Vartotojų pasitenkinimas turėtų būti kiekvienos šiuolaikinės organizacijos pagrindinis tikslas. Tačiau dažnai viešajame sektoriuje pasiekti viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimą būdavo itin sudėtinga dėl viešųjų paslaugų specifikos, todėl vis dažniau viešajame sektoriuje naudojami privataus sektoriaus paslaugų kokybės matavimo modeliai, pavyzdžiui – SERQUAL, bendrai suvoktos kokybės modelis ir kt. Kaip teigia Žilionytė ir Patapas (2016), „privataus sektoriaus metodų pritaikymas viešajame sektoriuje yra pakankamai naujas reiškinys, kuris atsirado tik XX a. pabaigoje“ (p. 207), bet tokia praktika atskleidžia, jog vyriausybėms svarbu, kad piliečiai būtų patenkinti jiems teikiamomis viešosiomis paslaugomis. Be viso to, vartotojų pasitenkinimą sąlygoja ir tokie veiksniai, kaip socialinė aplinka, pačių vartotojų vaidmuo, turimi lūkesčiai, suvokimas, kas juos tenkina, o kas ne. Todėl vartotojų pasitenkinimas viešajame sektoriuje bei jo matavimas yra kur kas sudėtingesni procesai, nei privačiame sektoriuje, dėl vartotojų pasitenkinimo veiksnių įvairovės, viešųjų paslaugų specifikos bei kompleksiško. Todėl siekiant svariai ir visapusiškai išnagrinėti patį vartotojų pasitenkinimo teorinį pagrindą, reikėtų pradėti nuo pamatinės pasitenkinimo sąvokos reikšmės konceptualizavimo.

1.3.1. Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo samprata

Pasitenkinimo sąvoka yra kilusi iš lotyniškų žodžių junginio *satis* (pakankamai) ir *facere* (daryti arba padaryti) (Richard, 2010, p. 3). Taigi jau iš šių žodžių junginio galima pastebėti pirmąją pasitenkinimo sąvokos reikšmę – atlikti kažką pakankamai gerai. Kaip teigia Keller ir Kotler (2009), „pasitenkinimas – tai žmonėms kylantys jausmai, po to, kai jie gauna prekę ar paslaugą tenkinančią jų lūkesčius“ arba, pasak Schiffman ir Karun (2004), „pasitenkinimas, tai asmeninis žmogaus suvokimas apie įsigytą prekę ar suteiktą paslaugą, nulemtas lūkesčių“ (Agbor, 2011, p. 6-7). Iš tokių žodynuose ir mokslinėje literatūroje pateikiamų pasitenkinimo sąvokos apibrėžimų išryškėja, jog pasitenkinimas priklauso nuo kiekvieno skirtingų lūkesčių. Taigi realia, pasitenkinimas yra vartotojų atsakas į tam tikrus įvykius – veiksmus jo atžvilgiu, arba vartotojas bus nepatenkintas gauta paslauga, arba paslauga bus suteikta ne taip, kaip jis tikėjosi ir vartotojas liks nepatenkintas. Būtent vartotojų lūkesčiai ir norai nulemia tolimesnį jų pasitenkinimą tam tikromis paslaugomis, todėl, kaip teigia Richard (2010), „pasitenkinimo sąvokai suvokti neužtenka vien tik žodynuose esančių jos apibrėžimų, kadangi ši sąvoka tampa kompleksiška, dėl savo sąveikavimo su kitais veiksniais, ji tampa lyg psichologinis procesas“ (Richard, 2010, p. 6). Todėl nagrinėjant vartotojų pasitenkinimo sampratą ir svarbą reikėtų pabrėžti, jog dėl šių (lūkesčiai, norai) veiksmių vartotojų pasitenkinimo konceptas yra atskleidžiamas per keletą aspektų:

- pasitenkinimas yra dinamiškas reiškinys – bėgant laikui, vartotojams įgaunant naujų žinių ir patirčių keičiasi ir jų suvokimas apie paslaugų kokybę;
- pasitenkinimas tai sudėtinis procesas, kuris apjungia patirtis prieš, per ir po atskaitos taško;
- pasitenkinimas kyla iš socialinio konteksto, todėl jis gali būti nenusipėjamas;
- kai matuojami sunkiai apčiuopiami paslaugų aspektai, kartais gali būti sudėtinga nustatyti, kas sukelia pasitenkinimą;
- dažnai kyla problemų, jog paprasčiau išreikšti nepasitenkinimo priežastis, nei pasitenkinimo;
- nesuvokus pasitenkinimo priežasčių, kyla pavojus, kad gerą rezultatą galime traktuoti kaip priežastį nieko nekeisti, suvokdami jį kaip viešųjų ryšių priemonę (European institute of Public Administration, 2008, p. 15).

Visi šie veiksniai puikiai padeda grafiškai iliustruoti pasitenkinimo sampratą (žr. 3 pav.). Pateiktame paveiksle pavaizduotos pagrindinės pasitenkinimo sąvokos sudedamosios dalys, išryškėjusios analizuojant mokslinę literatūrą.



3 pav. Pasitenkinimo koncepto schema (sudaryta autorės, remiantis Richard, 2010)

Kadangi pasitenkinimas gali kilti iš socialinio konteksto, šis dažnai gali nulemti ir vartotojų norą tobulėti, pildyti savo žinių bagažą ir domėtis naujovėmis, o šios vartotojo savybės (domėjimasis arba apatija) daro įtaką besiformuojantiems vartotojų lūkesčiams (kuo daugiau vartotojas turės patirčių ir žinių, tuo jo lūkesčiai paslaugos teikėjui taps didesni), kurie vėliau tampa vienu iš pagrindinių paslaugos vertinimo kriterijų vartotojams. Dėl šių veiksnių pasitenkinimas kiekvieno vartotojo suvokiamas skirtingai, tai, kas vienam atrodo puikiai suteikta paslauga, kitam pasirodys visiškai nekokybiška (Agbor, 2011, p. 6). Taigi apibendrinant galima teigti, kad pasitenkinimas – tai vartotojo lūkesčiais paremtas paslaugų ar prekių kokybės matas, kuris priklauso nuo individualių kiekvieno vartotojo savybių. Būtent dėl šios priežasties (individualios savybės) viešajam sektoriui itin sudėtinga užtikrinti vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis, nes jos negali būti pritaikomos prie kiekvieno savotiškų poreikių, kitaip nei privačiame sektoriuje, tačiau stengiantis teikti kokybiškesnes paslaugas, yra atliekami vartotojų pasitenkinimo tyrimai, kuriais siekiama nustatyti vartotojų poreikius teikiamos paslaugos atžvilgiu.

1.3.2. Vartotojų pasitenkimo matavimo svarba

Kaip teigia užsienio mokslininkai Manzin, Žurga ir Mrak (2012), „vartotojų pasitenkinimo matavimas yra visapusiškai naudingas, kadangi atskleidžia organizacijų silpnąsias vietas ir padeda joms tobulėti bei teikti kokybiškesnes paslaugas“ (p. 7834). Tiriant vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis atskleidžiama ne tik vartotojų nuomonė apie tam tikras paslaugas, bet ir jų poreikiai, norai bei lūkesčiai. Tokia informacija viešajam sektoriui leidžia sukurti vartotojų poreikius atitinkančią viešąją paslaugą ir efektyvina patį viešųjų paslaugų teikimo procesą, kadangi paslaugos teikėjai gali susikonsultuoti ties konkrečių paslaugos kokybės kriterijų tobulinimu. Taip patenkinami vartotojai ir sutaupoma viešojo sektoriaus lėšų, kurios gali būti prasmingai panaudojamos valstybės labui. Tai pat, kaip teigia Diržytė ir Patapas (2013), „viešojo sektoriaus organizacijoms, teikiančioms viešąsias paslaugas, ypatingai svarbu tirti vartotojų pasitenkinimą, nes jis atskleidžia ne tik paslaugų kokybę, bet ir organizacijos veikimo efektyvumą ir piliečių pasitikėjimą viešuoju sektoriumi“ (p. 558). Taigi išvengiama abipusė vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis vertinimo ir matavimo nauda – tenkinami vartotojų lūkesčiai ir taupomos valstybės lėšos, arba kitaip tariant, vartotojų pasitenkinimo vertinimas skatiną visapusišką efektyvumą.

Lietuvoje vartotojų pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis didžiulio dėmesio sulaukė 2009 metais, kai LR Vidaus reikalų ministerija, siekdama paskatinti naujovių diegimą viešajame sektoriuje ir inovatyvesnę bei kokybiškesnę vartotojų aptarnavimą, perimdama Europos Sąjungos šalių patirtį 2009 – 2012 metais įgyvendino Europos socialinio fondo lėšomis finansuotą projektą „Viešojo administravimo sektoriaus kokybės iniciatyvos“ (Thijs, 2011, p. 7). Šiuo laikotarpiu LR Vidaus reikalų ministerija išleido tris metodinius leidinius apie vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis, jo matavimą ir valdymą: „Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodiką, Europos vartotojų pasitenkinimo valdymo vadovą ir Matuodami galime tobulėti. Kaip tobulinti viešojo sektoriaus veiklą, naudojant informaciją apie piliečių (vartotojų) pasitenkinimą“ (Thijs, 2011, p. 7). Visi šie leidiniai orientuoti į organizacijų mokymą tinkamai ir svarbiausia efektyviai atlikti vartotojų pasitenkinimo tyrimus, siekiant suprasti vartotojų lūkesčius ir juos patenkinti. Metodikose gausu patarimų, kur ir kokie tyrimai, atsižvelgiant į tiriamosios paslaugos specifiką ir tiriamuosius, geriausiai tinka, kad organizacijos, matuodamos pasitenkinimą, gautų svarius ir naudingus rezultatus, kuriais remiantis būtų galima tobulėti ir užtikrinti veiksmingą

bei efektyvią viešojo sektoriaus veiklą. Kaip pavyzdį galima pateikti leidiniuose išryškinamą vartotojų „vaidmenų“ problemą. Ši problema, pasak metodikos leidėjų, aktuali, nes atliekant pasitenkinimo matavimo tyrimus, privaloma suvokti tam tikros paslaugos vartotojų vaidmenį, nes taip išryškės tyrimui reikalinga tikslinė grupė, padėsianti išryškinti ir suvokti realų vartotojų pasitenkinimą gaunama paslauga.

Su vartotojų vaidmenimis susiduriama mokslinėje literatūroje, čia viešųjų paslaugų gavėjai dažnai įvardijami skirtingai: vartotojai, klientai, suinteresuoti asmenys, gavėjai, mokesčių mokėtojai ir panašiai. Taigi, pasak Burkšienės (2016), „tokia sampratų įvairovė gali sukelti tam tikrą įtampą, bandant pasirinkti tinkamiausią terminą“, arba, kaip teigia Stumbraitė (2010), „galima daryti prielaidą, jog toks įvairių sąvokų vartojimas tėra administracinio elito noras parodyti savo išprusimą ar mokslinio žargono madą“ (p. 151). Tačiau, pasak tos pačios autorės, kai kurie užsienio mokslininkai (Lakoff ir Johnson, 1980, Giddens, 1984, March ir Olsen, 1989) teigia, kad terminologija yra svarbus veiksnys, galintis paveikti net elgesį. Todėl tokie mokslininkų teiginiai įrodo vartotojų vaidmenų viešosiose paslaugose svarbą. Kaip teigiama Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodikoje – dėl viešųjų paslaugų specifiškumo jų vartotojai įgauna skirtingus vaidmenis, todėl siekiant išmatuoti vartotojų pasitenkinimą tam tikromis viešosiomis paslaugomis, reikėtų aiškiai apibrėžti vartotojo vaidmenį, pagal teikiamos paslaugos pobūdį ir specifiką (LR Vidaus reikalų ministerija, 2010. p. 9). Moksliniuose šaltiniuose galima rasti klasifikaciją, susidedančią iš septynių skirtingų vartotojų vaidmenų viešosiose paslaugose (žr. 2 lent.).

2 lentelė. Viešųjų paslaugų vartotojų vaidmenys (sudaryta autorės remiantis Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, 2010)

Vartotojo vaidmuo	Apibūdinimas	Pavyzdys
Gavėjas	Vartotojas gauna paslaugą kaip piniginę išraišką	Bedarbio pašalpa
Vartotojas	Vartotojas turi galimybę pats pasirinkti tarp privačios ir viešosios paslaugos	Švietimo paslaugos
Gamintojas ir naudotojas	Vartotojai patys kuria ir naudojami paslauga	Tėvai aktyviai dalyvaujantys mokyklos veikloje
Naudotojas	Vartotojas neturi pasirinkimo teikiamai paslaugai	Viešieji parkai
Pirkėjas	Vartotojas tiesiogiai mokantis už paslaugas	Viešasis transportas
Mokesčių mokėtojas	Vartotojai turi aiškius įsipareigojimus, aušti kokybiniai reikalavimai itin svarbūs	Žemės mokestis
Pilietis	Vartotojas turi savo teises, bet ir teisiškai apibrėžtas taisykles, kurių privalo laikytis	Saugumo jausmas šalyje

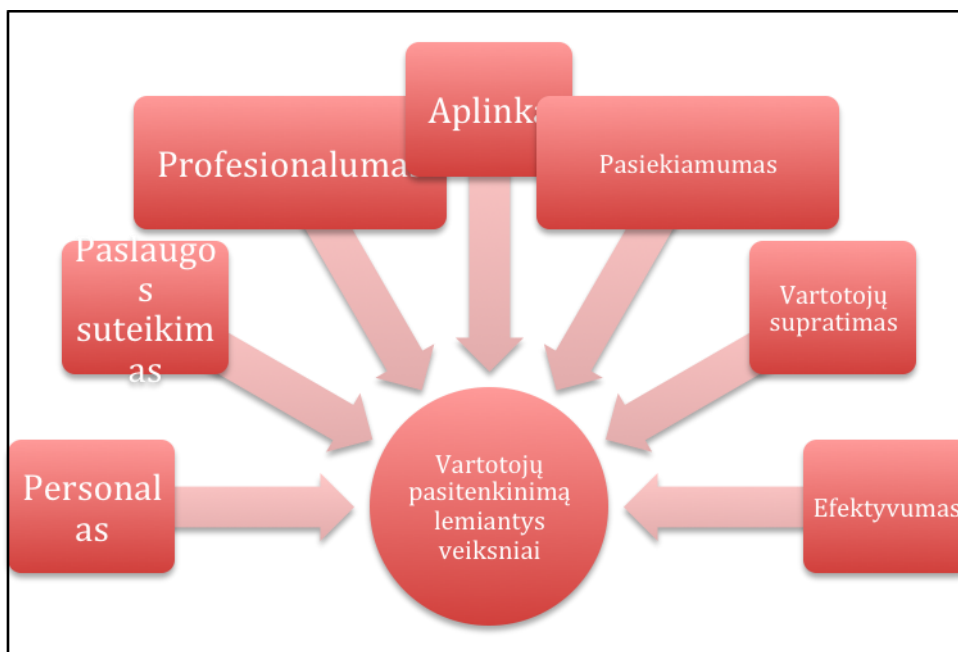
Tačiau toks vartotojų vaidmenų klasifikavimas nėra vienintelis. Vartotojų pasitenkinimo paslaugomis tyrimo metodikose išryškinama ir vartotojo – piliečio vaidmenų suvokimo svarba. Teigiama, jog itin svarbu atskirti, kada tyrimai turėtų vykti su vartotojais, o kada su piliečiais. Nes žmogus, kaip viešojo sektoriaus paslaugų vartotojas, turėtų vertinti paslaugų veiksmingumą ir kokybę, o kaip pilietis – ar teikiamos paslaugos iš viso reikalingos ir ar lėšos negalėtų būti panaudojamos efektyviau (LR Vidaus reikalų ministerija, 2010. p. 9). Taigi taip išryškėja esminiai skirtumai, į kuriuos būtina atsižvelgti atliekant vartotojų pasitenkinimo tyrimus, nes kitu atveju gauti rezultatai gali neatspindėti tikrosios situacijos ir būti nereprezentatyvūs, o taip tik bus

iššvaistytos viešojo sektoriaus lėšos. Pagrindinė priežastis, kodėl svarbu matuoti viešojo sektoriaus vartotojų pasitenkinimą – efektyvumas. Atliekant kokybiškus tyrimus, gautus rezultatus organizacijos gali panaudoti savianalizei, pamatyti, kurios sritys reikalauja tobulinimo, o kurios, vartotojų nuomone, funkcionuoja tinkamai, taip organizacijos gali susitelkti ties konkrečių sričių problemų likvidavimu ir paslaugų tobulinimu. Taip pat, tokie tyrimai padeda organizacijoms išsiaiškinti viešųjų paslaugų vartotojų poreikius, dėsniai atlikinėjami vartotojų pasitenkinimo tyrimai padeda nustatyti paslaugų vartotojų pasitenkinimą ir jo svyravimą, taigi tai viešosioms organizacijoms padeda viešųjų paslaugų vartotojams suteikti kuo maksimaliau kokybiškas ir jų poreikius atitinkančias paslaugas.

Apibendrinant galima teigti, kad vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis matavimo svarba akivaizdi. Matavimo procese vartotojų pasitenkinimą sąlygojantys veiksniai yra reikšmingi, nes parodo ne tik paslaugų poreikį, bet paslaugos administravimo ir teikimo silpnąsias puses. Įvertinusios tai, viešosios institucijos ar įstaigos gali tobulinti savo veiklą ir patenkinti vartotojus. Taip pasiekiamas viešosios paslaugos efektyvumas, atikimas poreikiamas, didinamas vartotojų pasitikėjimas viešosiomis institucijomis.

1.3.3. Vartotojų pasitenkinimą sąlygojantys veiksniai

Kaip jau buvo minėta anksčiau, vartotojų pasitenkinimas priklauso nuo daugelio veiksnių. Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodikoje (2010), pateikiami apibendrinti užsienio šalių autorių išskiriami 8 labiausiai vartotojų pasitenkinimą (žr. 4 pav.).



4 pav. Vartotojų pasitenkinimą sąlygojantys veiksniai (sudaryta autorės, remiantis Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, 2010)

Kiekvienas iš 4 paveiksle pateiktų aštuonių veiksnių specifiskai veikia vartotojų pasitenkinimą: paslaugos pasiiekiamumas orientuotas į patogumą naudotis paslauga, tai yra: ar patogus paslaugos teikimo darbo laikas, ar vartotojams patogus pasiekti paslaugos teikimo vietą ir pan.; efektyvumas, arba kitaip įvardijamas kaip paslaugos suteikimo greitis, atskleidžia, ar iš karto pradedamos spręsti

vartotojų problemos ir kaip greitai suteikiama paslauga; profesionalumo veiksnys iškelia klausimą, ar viešąsias paslaugas teikiančios įstaigos personalas pakankamai kompetentingas; informatyvumas atskleidžia, ar vartotojas informuojamas apie paslaugos suteikimo eigą; vartotojo supratimo veiksnys orientuotas į tai, ar organizacija tikrai suvokia, kokios paslaugos iš jos tikisi vartotojas; personalo veiksnys išryškina, ar įstaigos darbuotojai, tiesiogiai teikiantys viešąją paslaugą, su vartotojais yra draugiški ir pozityviai nusiteikę; fizinės aplinkos veiksnys orientuotas į matomus ir apčiuopiamus dalykus, tai yra, ar aplinka, kurioje teikiama paslauga, yra tvarkinga ir švari, ar darbuotojai naudoja tinkamas priemones ir įrankius; paslaugos suteikimo veiksnys apima kriterijus, kurie susiję su pasiektais rezultatais (ar vartotojas patenkintas suteikta paslauga, ar paslauga suteikiama per jai skirtą laiką ar laikotarpį) (LR Vidaus reikalų ministerija, 2010. p. 26).

Šių veiksnių svarba viešųjų paslaugų vartotojų atžvilgiu akivaizdi ir aiški, tačiau tai ne vieninteliai veiksniai, lemiantys vartotojų pasitenkinimą. Nacionalinio verslo tyrimų instituto atstovai, kaip vieną iš vartotojų pasitenkinimą lemiančių veiksnių, išskyrė paslaugų kokybę (Agbor, 2011, p. 7). Todėl analizuojant vartotojų pasitenkinimą lemiančius veiksnius, būtina paminėti pamatinę kokybės sampratą ir svarbą viešųjų paslaugų teikime. Kokybė yra įvairiapusė ir plati sąvoka, todėl literatūroje pateikiama daugybė kokybės apibrėžimų (žr. 3 lent.).

3 lentelė. Kokybės nagrinėję autoriai ir jų pateikti kokybės apibrėžimai (sudaryta autorės, remiantis Dikavičius ir Stoškus, 2003; Čereška ir Pauža, 2005)

Kokybę tyrinėję mokslininkai	Kokybės apibrėžimas
Isikava (1950)	Kokybė, tai lyg savybės, kurios realiai patenkina vartotojų poreikius
Faigenbaum (1984)	„Kokybė, tai gaminio atitikimo modeliui ar projektui laipsnis“
Crosby (1979)	„Atitiktis poreikiams“
Juran (1988)	„Tinkamumas naudojimui“
Wayne (1983)	„Naudotojo pasitenkinimas“
Gilmore (1974)	„Kokybė – tai lyg laipsnis, kuriuo tam tikras gaminytis patenkina konkretaus vartotojo poreikius“
Newell ir Dale (1991)	„Kokybė turi būti pasiekta penkiose srityse: žmonės, metodai įrenginiai, medžiagos ir aplinka vartotojo poreikių atitiktčiai užtikrinti“

Visos mokslinėje literatūroje pateikiamos kokybės sąvokos gali būti teoriniu pagrindu kokybės apibrėžtyje, bet vis dėlto didžiausio dėmesio susilaukė Juran ir Crosby pateikti kokybės apibrėžimai. „Crosby kokybę apibrėžia kaip atitikimą reikalavimams. Tokie reikalavimai gali būti ir nustatyti ir ne, juntami ir sąmoningi arba išreiškiami konkrečiais techniniais išmatavimais parametrais ar subjektyvūs“ (Crosby, 1982, p. 10). Autoriais teigia, kad paslauga ar prekė kokybiška tada, kai ji tinka vartotojui vartoti ar naudoti. Tai reiškia, jog nuo vartotojo subjektyvios nuomonės priklauso ar teikiama paslauga atitinka jo poreikius.

Mokslininkų nuomonių įvairovė kokybės atžvilgiu padeda geriau suvokti kokybės reiškinį, tačiau tai taip pat įrodo, kad kokybė yra itin sudėtinga sąvoka, dažnai net vadinama fenomenu dėl savo neapčiuopiamumo (James, Stoner ir kt. 1995, p. 204). Būtent toks kokybės įvairiapusiškumas stipriai apsunkina viešųjų paslaugų kokybės apibrėžimą, kadangi kiekvienas paslaugos vartotojas kokybę suvokia ir vertina subjektyviai. Pasak Urvikio (2014), „viešųjų paslaugų kokybės sąvoką sudaro daugybė elementų, o viešųjų paslaugų vartotojai skiria dėmesį skirtingoms kokybės

dimensijoms“ (p. 291). Vienas dažniausiai mokslinėje literatūroje aprašomų paslaugų kokybės modelių, kuriame puikiai atsiskleidžiamos kokybės dimensijos, tai Gronroos bendrai suvoktos kokybės modelis. Šiame modelyje autorius atskleidžia, kad bendrą vartotojo suvokiamą kokybę sudaro dvi atskiros dimensijos: techninė kokybė ir funkcinė kokybė (Hsiao, Lin, 2008, p. 30). Šiuo modeliu autorius paaiškino, kad vartotojas suvokia gautos paslaugos kokybę ne tik įvertindamas „ką“ gauna, bet ir „kaip“ tai gauna. Gronroos teigė, kad techninė paslaugų kokybė atspindi tai, ką vartotojas gauna paslaugos proceso metu. Ši kokybės išorinė išraiška labiau susijusi su materialinėmis paslaugos teikimo priemonėmis. Antroji – funkcinė paslaugų kokybė, susijusi su paslaugų teikėjo elgsena. Paslaugos gavėjo nuomonei apie kokybę itin didelę įtaką daro paslaugą suteikiančio darbuotojo elgsena (mandagumas, emocionalumas ir t. t.), išankstinės žinios apie paslaugą ir panašiai (Nimako, Azumah, ir kt., 2012). Kaip teigia Prevos (2013), funkcinė kokybė, kuri susijusi su emocijomis ir bendravimu daro didesnę įtaką bendrajai suvoktai kokybei, nes tinkamas paslaugos teikėjo bendravimas su vartotoju, gali kompensuoti mažesnę techninę paslaugos kokybę ir taip pagerinti bendrąją kokybę. Taigi galima teigti, jog vartotojų pasitenkinimui didžiulę įtaką daro paslaugą teikiančio personalo kultūra ir gebėjimas komunikuoti. Gerai išvystyta organizacijos funkcinė kokybė gali padėti kompensuoti tam tikrus materialinius minusus vartotojų atžvilgiu.

Apibendrinant vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis sąlygojančius veiksnius galima teigti, jog vartotojų pasitenkinimą lemia daugybė veiksnių ir kiekvienam vartotojui skirtingi veiksniai bus skirtingai svarbūs. Kadangi visi vartotojai turi subjektyvią nuomonę ir paslaugose įžvelgia skirtingus jiems svarbius aspektus, kurie nulemia tolimesnę paslaugų kokybės vertinimą, tai ir lemia mokslinėje literatūroje išskiriamų veiksnių gausą. Reikėtų paminėti, jog kiekvienai viešajai paslaugai šie veiksniai yra skirtingai svarbūs, pavyzdžiui vartotojų supratimo veiksnys yra mažiau svarbus susisiekimo paslaugose (viešasis transportas ir t. t.), nes šiomis paslaugos vienu metu naudojasi daugybė vartotojų ir yra neįmanoma prisitaikyti prie kiekvieno vartotojo individualių poreikių.

1.4. Viešojo transporto paslaugų teoriniai aspektai

Būtų sunku įsivaizduoti šiuolaikinio piliečio gyvenimą be viešojo transporto paslaugų, nes tai itin svarbi paslauga, užtikrinanti gyventojų mobilumą bei garantuojanti valstybės gyvenviečių, miestų ir regionų funkcionavimą, todėl yra reikšminga kiekvienos valstybės ūkio šaka (Popovas, 2012, p. 5). Viešasis transportas, arba dar kitaip vadinama vartotojų pervežimo paslauga, yra modernus asmenų vežimo būdas, kai naudojamos transporto priemonės, galinčios vežti didelį skaičių žmonių per trumpą laiką (Skietrys, Raipa, ir kt. 2008, p. 32). Pagal ISO standartus, viešojo transporto paslauga apibrėžiama kaip paslaugų teikėjo (transporto paslaugos teikėjo) ir paslaugų vartotojo (keleivio) sąveika, kurios metu paslaugų teikėjas vykdo veiklą, skirtą patenkinti vartotojų poreikius. Tie patys standartai apibrėžia paslaugų kokybę kaip bendras savybes, kurios susijusios su teikėjo gebėjimu patenkinti visus reikalaujamus ir numanomas vartotojų poreikius (Filipović, Tica ir kt. 2010, p. 265). Remiantis autoriais Skietriu, Raipa ir Smalskiu (2008), kurie analizavo Vilniaus visuomeninio transporto suderintumo tyrimą, viešasis transportas yra kiekvieno šiuolaikinio miesto viena iš svarbiausių sudedamųjų dalių. Metro, troleibusai, tramvajai, autobusai sujungdami atskiras miesto dalis į visumą, palengvina miestiečių gyvenimą, kadangi jie gali paprasčiau pasiekti norimą objektą bei taip pat yra ir vieni iš veiksnių skatinančių miestų plėtrą. Neefektyviai valdomas viešasis transportas sukelia rimtų problemų tiek miestui, tiek jo gyventojams. Prastos kokybės viešasis transportas tampa nepatrauklus gyventojams, todėl vis daugiau žmonių renkasi automobilius, nors

tai nėra naudinga ekonomiškai. Dėl šios priežasties gali atsirasti transporto spūstis, o dėl to išskyla dar daugiau bėdų, kadangi dėl spūsčių laiką praranda tiek keliaujantieji nuosava transporto priemone, tiek viešuoju transportu. Be to, transporto priemonių pagausėjimas taip pat prisideda prie aplinkos taršos problemų. Taigi, neefektyvus viešasis transportas didina aplinkosaugos problemas, stabdo miesto augimą, mažina gyventojų mobilumą bei susisiekimo galimybes (Skietrys, Raipa, ir kt. 2008, p. 32). Viešojo transporto paslaugos svarbą akcentuoja ir Tarptautinė viešojo transporto asociacija. Ši organizacija pabrėžia, jog „greita, saugi ir moderni transporto sistema yra esminis piliečių gerovės aspektas. Miestams, kuriuose nėra tvarios transporto sistemos, ateityje tai sukels didžiulių problemų: jie negalės ekonomiškai konkuruoti su miestais, kurie turi gerai išvystytą viešojo transporto sistemą ir gali tapti nepatrauklūs kaip gyvenimo, poilsio ar darbo vieta“ (Gimeno, Vila, 2008, p.13). Todėl labai svarbu, jog viešasis transportas būtų valdomas efektyviai, o jo paslaugos būtų teikiamos kokybiškai.

Bandant apibūdinti viešojo transporto vartotojus galima teigti, kad viešojo transporto vartotojai nėra vienalytė grupė. Tačiau, nepaisant jų statuso ir poreikių įvairovės, jiems gali būti siūlomos tik vienos rūšies paslaugos (pavyzdžiui, standartinis autobusas ar mikroautobusas, troleibusas ir pan.). Įvairioms vartotojų grupėms gali būti suteikiamos koncesijos kainos, leidžiančios joms keliauti mažesniais tarifais arba nemokamai. Tokia socialine politika siekiama patenkinti įperkamo poreikius arba pripažinti tam tikrų grupių (pvz. karo veteranų) indėlį į visuomenę. Koncesijos kainų įperkamas miesto valdžiai priklausys nuo to, ar jos atitiks socialinius poreikius, išlaikant viso transporto tinklo veiksmingumą. Viešojo transporto vartotojai taip pat gali būti įvairūs pagal savo pajamas, todėl gali skirtis jų noras priimti aukštesnes kainas už geresnes paslaugas. Kai tikslai yra susiję su automobilių naudojimo mažinimu, paslaugos teikėjams gali reikėti atsižvelgti į aukštesnį paslaugų lygį vartotojams, kurie kitu atveju gali pasirinkti keliauti automobiliu, kai manoma, kad dabartiniai paslaugų standartai yra nepakankami (European Bank, 2019). Bet kuriuo atveju, poreikis suprasti viešojo transporto vartotojų nuomones, poreikius ir atsakymus yra esminis dalykas, todėl reikia veiksmingų ir reguliarių rinkos konsultacijų ir tyrimų.

Reikalinga suprasti veikiančių viešojo transporto paslaugų teikėjų struktūrą/sistemą. Kokį vaidmenį jie vaidina ir kokią paramą gauna (kokie finansavimo modeliai). Kokie yra privatūs operatoriai - jų mastas ir sudėtis, veiklos ir verslo praktika bei tai, kiek jų įsipareigojimai skiriasi nuo viešojo operatoriaus įsipareigojimų? Atsakymai į šiuos klausimus padeda įvertinti viešojo transporto paslaugų teikėjų struktūrą. „Transportas dažnai vadinamas miestų ir regionų gyvybine jėga, nes jis suteikia esminį ryšį nuolat judantiems gyventojams šioje srityje ir taip padeda formuoti regioną. Norint skatinti tvarią ir gyvą miesto aplinką, privatusis, viešasis ir nemotorinis transportas turi funkciškai papildyti vienas kitą suformuodamas subalansuotas integruotas sistemas (Poliak, Poliakova, Mirnikova, 2018, p. 12)

Dažnai viešosios paslaugos ir atiduodamos į privačių tiekėjų rankas, nes privatūs operatoriai savo veiklą grindžia pelnu, todėl jų komercinių galimybių rodikliai yra aukštesni. Atsižvelgiant į visa tai, valdžios institucijos ar įstaigos turi suprasti savo veiklos aplinką, finansinę būklę, teisinius reikalavimus, motyvaciją ir veiklos planus bei praktiką, kad galėtų suformuoti būsimas reformų strategijas, kurios siūlo veiksmingus sprendimus ir galimybes, kad ateityje pakankamai operatorių galėtų palaikyti pokyčių procesą (European Bank, 2019).

Siekiant efektyviai veikiančios viešojo transporto paslaugų sistemos, būtinos veiksmingos ir nuoseklios konsultacijos. Vartotojo pageidavimus galima įvertinti naudojant vartotojų apklausas, pavyzdžiui:

- Keleivių apklausa viešojo transporto stotelėse / terminaluose ir (arba) autobusuose, kad būtų galima nustatyti kelionių įpročius ir pageidavimus.
- Tarifų ir nustatytų lengvatų tyrimai, siekiant įvertinti tarifų padidinimo ar pritaikymo paslaugų patobulinimams priėmimą.
- Pasitenkinimo apklausa, skirta įvertinti pasitenkinimo lygį įvairiais teikiamų paslaugų komponentais (pavyzdžiui, kainą, tvarkingumą, punktualumą, švarą, vairuotojo elgesį ir pan.).
- Vartotojų tikslinės grupės (vad. *Focus grupės*), siekiant nustatyti vartotojo lūkesčius ir tinklo plėtros bei paslaugų kokybės prioritetus, taip pat siūlymai tobulinti (European Bank, 2019).

Tokie tyrimai gali padėti įvertinti vartotojų lūkesčius, įvertinti, ar visuomenė priima viešojo transporto paslaugų komponentus ir prioritetus, ir norą mokėti už paslaugų patobulinimus.

Analizuojant mokslininkų, kurie tyrinėjo konkrečiai viešojo transporto paslaugos kokybės vertinimo kriterijus, galima pastebėti, jog įvairių šalių autoriai skirtingai interpretuoja kokybės sudedamąsias dalis. Tačiau galima įžvelgti, kad tam tikri kriterijai sutampa. Tai parodo, kas viešojo transporto keleiviams, vertinant paslaugos kokybę, yra svarbiausia (žr. 4 lent.).

4 lentelė. Viešojo transporto paslaugų vartotojų pasitenkinimo kriterijai (sudaryta autorės, remiantis Eboli, Mazzulla, 2008; Gimeno, Vila, 2008; Filipović, Tica ir kt. 2010)

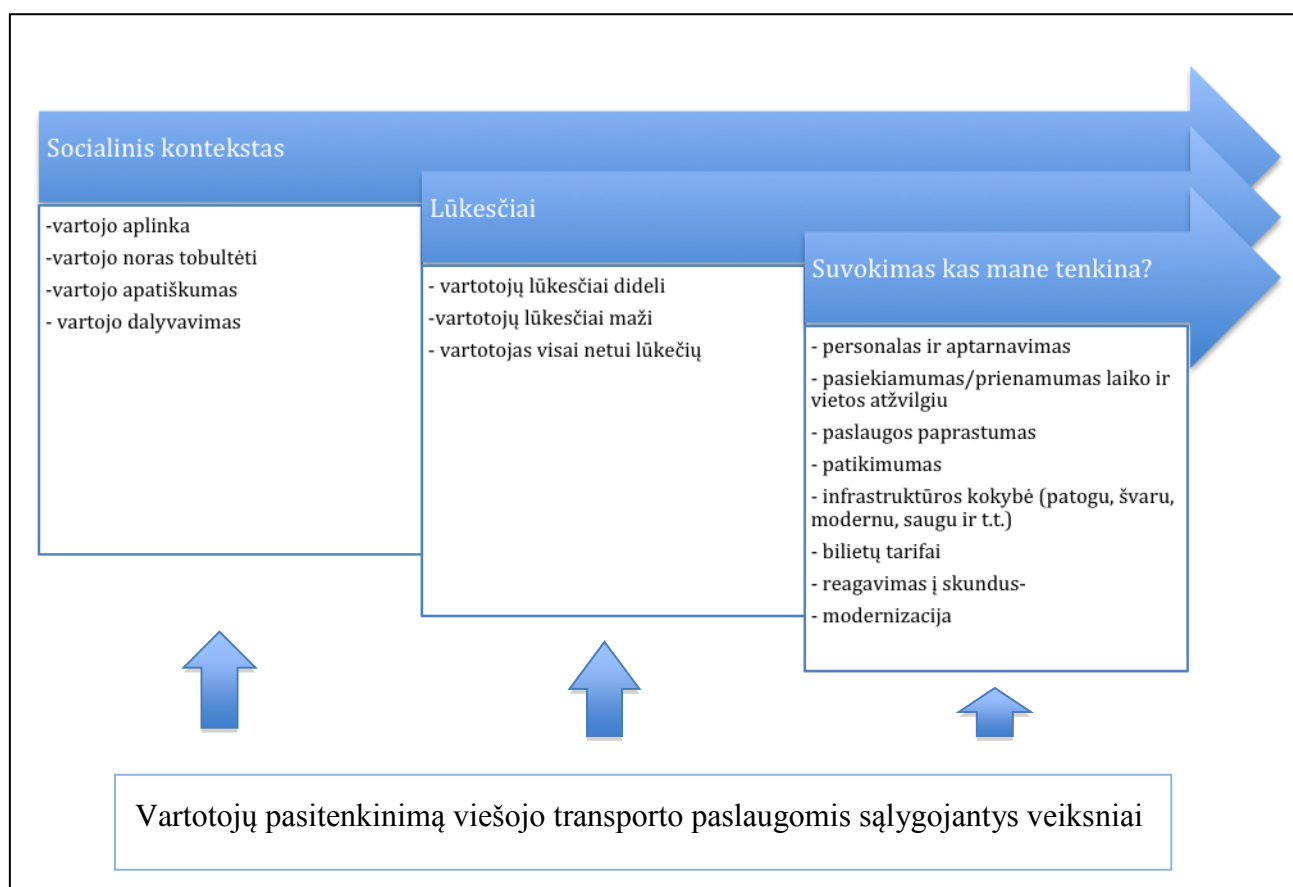
Autoriai	Kokybės kriterijai
Eboli, Mazzulla (2008)	Prieinamumas (atstumas iki stotelių), dažnumas, patikimumas, stotelių infrastruktūra, švarumas, bilietų kaina, informacijos sklaida, personalo kultūra
Gimeno, Vila (2008)	Tvarkaraščiai (dažnumas), paslaugos paprastumas/suprantamumas, punktualumas (patikimumas), švarumas, prieinamumas, patogumas, personalo kultūra, saugumas, reagavimas į skundus, bilietai ir jų kaina, informacijos sklaida,
Filipović, Tica ir kt. (2010)	Patikimumas, personalo kultūra, patogumas, prieinamumas, patikimumas, stotelių infrastruktūra, bilietai ir jų kaina, informacijos sklaida

Dažniausiai pasikartojantys kriterijai buvo prieinamumas, patikimumas (punktualumas), informacijos sklaida, bilietų kaina bei personalo kultūra. Tokie kriterijai atskleidžia, kad vartotojams labai svarbu, jog paslauga būtų nesunkiai pasiekama bei ja būtų paprasta naudotis. Taip pat svarbu, jog paslauga būtų teikiama tiksliai pagal tvarkaraščius, apie pokyčius būtų pranešama įvairiais informaciniais sklaidos būdais, kad keleiviai galėtų planuoti savo laiką. Ne mažiau svarbu yra bilietų kaina, kuri turi būti pritaikyta įvairioms socialinėms grupėms (pensininkai, studentai ir pan.). Ypatingai reikšmingas kriterijus, vertinant transporto paslaugos kokybę, yra personalo kultūra, kadangi vartotojas turi žinoti, kad viešojo transporto įmonės personalui jis ir jo poreikiai yra svarbūs. Tai yra vienas iš svarbiausių kriterijų, formuojantis likusius kokybės indikatorius. Nuo to, ar personalas mandagiai, ar nemandagiai bendrauja su vartotoju, priklauso tolimesnis vartotojo paslaugos kokybės vertinimas. Pavyzdžiui, jei su vartotoju bus elgiamasi mandagiai, jis gali nesureikšminti tam tikrų paslaugos trūkumų (nešvaros), tačiau jei

su vartotoju bus elgiamasi nepagarbiai, jis net ir esant nepriekaištingiems likusiems kriterijams, gali likti nepatenkintas paslauga. Taigi, norint pasiekti aukštą viešojo transporto kokybės lygį, būtina atsižvelgti į visus vartotojų pasitenkinimą sąlygojančius veiksniai.

Taigi, viešasis transportas yra itin svarbi kiekvieno miesto ar rajono viešųjų paslaugų infrastruktūros sudedamoji dalis, ši paslauga privalo būti valdoma efektyviai ir teikiama kokybiškai. Norint to pasiekti, būtina laikytis viešojo transporto kokybę sąlygojančių veiksnių. Tokių, kaip prieinamumas, patikimumas (punktualumas), informacijos sklaida, bilietų kaina bei personalo kultūra. Taip pat nemažiau svarbu skirti dėmesio vartotojų pasitenkimo tyrimams, kurie atskleidžia informaciją viešąją paslaugą teikiančioms organizacijoms apie vartotojų poreikius bei esamą pasitenkinimą teikiama paslauga. Tik taip galima pasiekti aukštą viešojo transporto vartotojų pasitenkinimo lygį.

Teorinė analizė atskleidė, kad vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis sąlygoja daugybė veiksnių ir kiekvienam vartotojui skirtingi veiksniai bus skirtingai svarbūs. Apibendrinant mokslinės literatūros analizę, galima būtų išskirti tokius vartotojų pasitenkinimą viešojo transporto paslaugomis sąlygojančius bendruosius (socialinis kontekstas, lūkesčiai, suvokimas, kas mane tenkina?) ir specifinius (vartotojo aplinka, vartotojo noras tobulėti, vartotojo apatiškumas, vartotojo dalyvavimas, vartotojo lūkesčiai, personalas ir aptarnavimas, pasiekiamumas/prieinamumas laiko ir vietos atžvilgiu, patikimumas, infrastruktūros kokybė, bilietų tarifai, reagavimas į skundus, modernizacija) veiksniai (žr. 5 pav.).



5 pav. Vartotojų pasitenkinimą viešojo transporto paslaugomis sąlygojantys veiksniai (sudaryta autorės)

Apibendrinant galima teigti, kad laikui bėgant vartotojų pasitenkinimą sąlygojantys veiksniai gali kisti, tai įtakoja vartotojų amžius, gaunamos pajamos, taip pat ekonominė ir socialinė padėtis ar net stiliaus pokyčiai. Vartotojo pasitenkinimas – tai psichologinio proceso rezultatas, kai vartotojas vertina savo lūkesčius su gauta paslauga, taip pat pasitenkinimui įtakos turi ir ankstesnė patirtis, kitų atsiliepimai bei kiti veiksniai. Norint tinkamai suprasti vartotojų pasitenkinimą lemiančius veiksnius, pastarieji turi būti matuojami kaip vientisa paslaugos kokybės dalis. Taip pat svarbu, kad paslaugų teikėjas tinkamai valdytų vartotojų pasitenkinimą ir gebėtų juos pateisinti paslaugos teikimo procese. Socialinis kontekstas įtakoja vartotojų lūkesčių formavimąsi, tuo tarpu turimi vartotojų lūkesčiai formuoja vartotojų suvokimą, kokios paslaugos jį tekina. Viešojo transporto paslaugos yra viešosios paslaugos, kurios prisideda prie socialinės visuomenės gerovės ir svarbiausia tai, kad valdžia privalo užtikrinti ir garantuoti šių paslaugų teikimą. Tai reiškia, kad viešųjų paslaugų teikėjai yra atsakingi pastarųjų paslaugų gavėjams, todėl viešajam sektoriui keliami aukšti reikalavimai vartotojų poreikių patenkinimui. Ne išimtis ir viešasis transportas. Viešojo transporto paslaugų teikimas gali susidurti ir susiduria su vertybinėmis interpretavimo problemomis bei specifika, ko pasekoje, gali sumažėti vartotojų pasitenkinimas šia paslauga.

2. Viešojo transporto paslaugos teikimo teisinis reglamentavimas

Viešojo transporto paslaugos teikimas ir administravimas Lietuvoje prasideda nuo teisinės aplinkos sukūrimo. Teisinė aplinka yra svarbi viešojo transporto paslaugos egzistavimui, nes tai yra paslauga, kuri turi užtikrinti viešąjį interesą. Šiame antrame skyriuje analizuojama viešojo transporto paslaugos teikimą reglamentuojanti teisinė bazė.

2.1. Viešojo transporto paslaugos teikimo ES teisinis reglamentavimas

Didelę reikšmę Lietuvos viešojo transporto sistemai turi Europos Sąjungos transporto politikos tikslai ir principai. Jais vadovaujantis formuojama Lietuvos transporto sistema.

2001 m. rugsėjo 12 d. Komisijos Baltojoje knygoje *Europos transporto politika 2010: laikas spręsti* nurodyti pagrindiniai tikslai yra: užtikrinti saugias, veiksmingas, kokybiškas keleivinio transporto paslaugas reguliuojant konkurenciją ir taip užtikrinant keleivinio transporto viešųjų paslaugų skaidrumą ir teikimą, atsižvelgiant į socialinius, aplinkosaugos ir regionų vystymosi veiksnius, arba nustatyti konkrečias tarifines sąlygas tam tikrų kategorijų keleiviams, pavyzdžiui, pensininkams, bei panaikinti įvairių valstybių narių transporto įmonių skirtumus, galinčius iš esmės iškreipti konkurenciją. Taip pat reikalinga paminėti *Žaliąją knygą "TEN-T politikos peržiūra. Siekiant geriau integruoto transeuropinio transporto tinklo įgyvendinant bendrąją transporto politiką"*, kurioje dėmesys skiriamas Transeuropinio transporto tinklo kūrimo problemos spęsti.

2011 m. buvo paskelbtas *Bendros Europos transporto erdvės kūrimo planas*. Jame pateikiama Europos transporto sektoriaus ateities – iki 2050 m. – vizija. Išsikelti *ateities uždaviniai*:

- ES transporto, ypač kelių, sektorius beveik visiškai priklauso nuo naftos kaip degalų šaltinio. Atsižvelgiant į naftos rinkų nepastovumą ir tikėtinus naftos gavybos sunkumus ateityje, reikia rasti patikimų degalų alternatyvų;
- Iki 2050 m. ES įsipareigojo sumažinti savo išmetamą šiltnamio efektą sukeliančių dujų kiekį bent 80 %. Transporto sektorius, kuriame išmetama daugiausiai teršalų (apie ketvirtadalis ES išmetamo šiltnamio efektą sukeliančių dujų kiekio), turi iš esmės prisidėti siekiant šio tikslo.

Viešojo keleivinio transporto veiklą taip pat reglamentuoja Europos parlamento ir Tarybos 2007 m. spalio 23 d. reglamentas Nr. 1370/2007 *Dėl keleivinio geležinkelių ir kelių transporto viešųjų paslaugų*. Reglamente nustatytos viešųjų paslaugų sudarymo sąlygos, keleivių vežimo taisyklės ir kt. Reglamente pabrėžiama, kad Valstybių narių kompetentingoms institucijoms turi būti sudaryta galimybė imtis veiksmų, užtikrinančių viešųjų paslaugų teikimą. Siekdamos užtikrinti keleivinio transporto viešųjų paslaugų teikimą, jos gali naudoti tokius mechanizmus: išimtinių teisių suteikimą viešųjų paslaugų operatoriams, finansinių kompensacijų mokėjimą viešųjų paslaugų operatoriams, visiems operatoriams taikomų viešųjų transporto paslaugų teikimo bendrųjų taisyklių nustatymą.

Europos Parlamentas ir Taryba 2011 m. vasario 16 d. priėmė Reglamentą (ES) Nr. 181/2011 *dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (toliau – Reglamentas)*. Reglamente nustatomos keleivių, keliaujančių kelių transportu, teisės į nediskriminavimą vežėjams siūlant vežimo sąlygas, nediskriminavimą ir pagalbą keliaujant neįgaliesiems arba riboto judumo asmenims, keleiviams būtinos informacijos teikimą, skundų nagrinėjimą, keleivių teisės nelaimingų atsitikimų, kelionių

atšaukimo ar vėlavimo jas pradėti dėl vežėjo kaltės atvejais. Šis Reglamentas pradėtas taikyti nuo 2013 m. kovo 1 d.

Europos Sąjunga taip pat parengė *Judumo mieste veiksų planą* (2009) (toliau Planas), kuriame skiriamas dėmesys viešojo transporto paslaugų vartotojams. Plane teigiama, kad: „Geras ir nebrangus viešasis transportas yra darnios miesto transporto sistemos pagrindas. Autobusų, metro, tramvajų ir troleibusų, geležinkelio arba laivų transporto paslaugų patikimumas, informacijos apie tokias paslaugas buvimas, saugumas ir prieinamumas yra ypač svarbūs. Bendrijos teisės aktais jau reguliuojama didelė viešojo transporto investicijų ir veiklos dalis (Europos Komisija, 2009). Plane taip pat pateikti veiksmai, ginantys vartotojų teises: „Pasinaudojant sektorių iniciatyvomis ir papildant Komisijos reguliavimo metodą, siekiama nustatyti ambicingus savanoriškus įsipareigojimus, kurie apimtų kokybės rodiklius, įsipareigojimą ginti keleivių ir asmenų su judėjimo negalia teises, taip pat bendrai suderinti skundų teikimo tvarką ir ataskaitų teikimo procedūras.

Europos Sąjunga įsipareigojo suteikti visiems piliečiams vienodas galimybes. Tai reiškia, kad įvairaus judumo žmonėms (jauniems, pagyvenusiems žmonėms, žmonėms su negalia, kūdikiams, nešiojantiems ar apsipirkusiems, nėščioms moterims ir tt) turėtų būti suteikta tokia pati galimybė, greitis ir pajėgumas, kai tai įmanoma. naudojantis viešuoju transportu. Vienintelis būdas tai garantuoti yra užtikrinti, kad visa viešojo transporto sistema (geležinkelis, autobusai, taksi ir ją palaikanti infrastruktūra) ES taptų visuotinai prieinama ir kokybiška. Prie tokių idėjų realizavimo Europos sąjungos mąstų kuriamos įvairios iniciatyvos, kaip pavyzdžiui, *Cordis* (2005), *Civitas* (2009). Tokios iniciatyvos yra europiniai veiksmai, padedantis miestams įgyvendinti integruotą tvarią, švarią ir energiją taupančią transporto politiką.

2.2. Viešojo transporto paslaugos teikimo Lietuvos teisinis reglamentavimas

Analizuojant viešojo transporto paslaugos administravimo ir teikimo teisinį reglamentavimą, galima išskirti išorinius bei vidinius teisinius dokumentus. Išoriniai dokumentai (pvz., Jungtinių Tautų ar Europos Sąjungos), nustato bendrąsias gaires bei, remiantis naujausiais tyrimais, pateikia rekomendacijas, kaip gerinti viešojo transporto paslaugos teikimą. Vidaus, t. y. nacionaliniai teisės norminiai aktai, reglamentuoja jau konkretų viešojo transporto paslaugos administravimą ir teikimą.

Visos 60 Lietuvoje esančios savivaldybės viešąjį transportą organizuoja skirtingai: dalyje savivaldybių skelbiami viešieji konkursai transporto paslaugoms teikti, kitur paslaugas teikia privatūs vežėjai, dar kitur vyksta privataus verslo ir savivaldybės partnerystė. Ketvirtadalyje Lietuvos savivaldybių šias paslaugas teikia savivaldybių įkurtos įmonės. Viešojo transporto sistema veikia sudėtingame politiniame, socialiniame ir aplinkos kontekste, todėl jai keliami daugybė reikalavimų ir apribojimų. Visi tai yra reguliuojama nacionaliniais bei vietos valdžios teisiniais dokumentais. Reikalinga, kad reguliuojant viešąjį transportą būtų atsižvelgta į dabartinius vartotojų poreikius.

Viešojo keleivinio transporto strateginės nuostatos yra aptartos Lietuvos ilgalaikėje transporto plėtros strategijoje iki 2025 metų, patvirtintoje LR Vyriausybės 2005 m. birželio 23 d. nutarimu Nr. 692. Šis dokumentas išsiskiria iš kitų tuo, kad jame keliamas tikslas: „Stiprinti skirtingų transporto rūšių sąveiką. Keleivių vežimo srityje – „vieno bilieto“ (kai su vienu bilietu galima pagal poreikius naudotis įvairių rūšių transporto paslaugomis)” (Bendrosios nuostatos, 2 punktas). Šis tikslas atitinka vieną iš vartotojų pasitenkinimą sąlygojančių veiksmų, t. y. paprastumas. Atsiradus „vieno bilieto“ sistemai viešojo transporto paslauga supaprastėtų. Šioje strategijoje atlikta Lietuvos viešojo

transporto sistemos SSGG analizė parodė ir autobusų paslaugų silpnąją pusę: susidėvėjęs miestų ir priemiesčių autobusų parkas. Strategijoje dėmesys skiriamas ir administracinių gebėjimų stiprinimui: „Pasinaudojant Europos valstybių gerąja patirtimi (čia galėtų būti pasitelkta Skandinavijos šalių patirtis), reikia sukurti skaidrią teisinę bazę, tobulesnę už dabartinę, leidžiančią modernizuoti ir plėtoti viešąjį keleivinį transportą, plačiau taikyti rinkos ekonomikos elementus, pasitelkti privatų kapitalą ir pagerinti teikiamų paslaugų kokybę. Pirmiausia būtina užtikrinti laisvą ir skaidrų operatorių, kurie gali teikti labai geros kokybės paslaugas ir kurių reputacija bei finansinis pajėgumas atitinka nustatytus reikalavimus, patekimą į šią rinką”. Šis stiprinimo poreikis orientuotas į paslaugos patikimumą, paprastumą, rinkos analizę ir suinteresuotųjų grupių bendradarbiavimą. Visos šios pastangos orientuotos tiek tiekėjų, tiek į paslaugos vartotojų pasitenkinimą. Strategija vienareikšmiškai orientuota į modernizaciją, tame tarpe ir viešajame transporte:

- „Siekti, kad šalies ir miestų kelių transporto sistemos būtų kompleksinės ir integruotos. Tai padėtų racionaliai ir efektyviai naudoti lėšas infrastruktūros plėtrai: spręsti susisiekimo problemas tiek užmiestyje, tiek miestuose, plėtoti tranzitinius transporto koridorius ar aplinkkelius;
- visokeriopai skatinti šalies gyventojus naudotis viešojo transporto paslaugomis, kad nebedidėtų lengvųjų automobilių srautai ir gatvių bei kelių tinklo apkrova, ypač didžiuosiuose miestuose;
- Lietuvos miestų viešojo transporto paslaugų lygį (pasiekiamumo, kelionės trukmės, važiavimo kokybės ir kiti rodikliai) priartinti prie keleivių vežimo paslaugų kokybės lygio pažangiosiose ES valstybėse;
- miesto viešojo transporto maršrutų tinklą patobulinti taip, kad jis tenkintų keleivių poreikius teritorijos aptarnavimo požiūriu;
- subalansuoti miestų ir rajonų maršrutinio keleivinio transporto sistemos finansavimo mechanizmą, kad jis būtų veiksmingas rinkos ekonomikos sąlygomis, skatintų keleivinio transporto įmonių konkurenciją teikiant keleivių vežimo paslaugas;
- laikytis socialinių principų formuojant viešojo transporto paslaugų pasiūlą ir jų tarifus;
- diegti ir plėtoti įvairių transporto rūšių sąveiką vežant keleivius;” (51.4-51.10 punktai).

Atsižvelgiant į šias modernizacijos kryptis galima teigti, kad siekiama tobulinti paslaugų paprastumo, prienamumo, patrauklumo, kokybės, kainų aspektus, kurie yra svarbūs vartotojų pasitenkinimui.

Lietuvos viešojo transporto sistemą reguliuoja *Kelių transporto kodeksas* (1996) (toliau Kodeksas), kurio tikslas – reguliuoti keleivių, bagažo, krovinių ir pašto siuntų vežimų organizavimą ir vykdymą, vežimų valstybinį valdymą ir kontrolę, atsakomybę už turtinę žalą, taip pat draudimą (1 str.). Nepaisant to, kad Kodeksas bendresnio pobūdžio dokumentas, galima atrasti ir vartotojų pasitenkinimui svarbius aspektus. Šis dokumentas:

- įpareigoja vežėjus laikytis nustatytų tvarkaraščių;

- įvardija skirtingus transportavimo tipus: reguliarūs reisai, nereguliarūs reisai, specialūs reisai, vietinio susisiekimo maršrutas, tolimojo susisiekimo maršrutas, tarptautinio susisiekimo maršrutas. Tai leidžia manyti, kad viešasis transportas privalo būti prieinamas visur.
- reglamentuoja atsakomybę už keleivio sveikatos sužalojimą ar gyvybės atėmimą, už krovinio ir bagažo praradimą, trūkumą ar sužalojimą. Tai suponuoja keleivių saugumo užtikrinimo principą.

Galima teigti, kad Kodekse gana siaurai ir bendrai kalbama apie viešojo transporto sistemą.

Kitas dokumentas *LR Transporto veiklos pagrindų įstatymas* (1991) (toliau Transporto įstatymas). Šis įstatymas daugiau atlieka reguliavimo funkciją tarp vežėjų ir transporto infrastruktūros valdytojų bei keleivių. Transporto įstatyme jau konkrečiai kalbama apie transporto, kaip viešosios paslaugos, nenutrūkstamą ir prieinamą teikimą teisinėmis, o prireikus ir finansinėmis priemonėmis (3 str.). Prie aiškumo ir informuotumo apie pervežimo paslaugą keleiviams prisideda *LR Keleivinio kelių transporto priemonių apipavidalinimo nuostatos* (1998). Šios nuostatos nustato keleivinio kelių transporto priemonių apipavidalinimo principus ir būdus.

Nemažai prie viešojo transporto paslaugos vartotojų pasitenkinimo veiksnių prisideda autobusų stotys, kaip paslaugos teikimo infrastruktūrinė dalis. Jų veiklą reglamentuoja *LR Autobusų stočių veiklos nuostatai* (2003). Šiuose nuostatuose keliami reikalavimai autobusų stočių infrastruktūrai, išdėstyti reikalavimai stočių tarnybomis ir jų funkcijoms, aptarti paslaugų tarifai. Nuostatai orientuoti į tinkamų viešųjų paslaugų teikimą, kaip valstybinių įsipareigojimų vykdymą. Reikšmingas dokumentas, kuriame nustatyti reikalavimai viešajam transportui, yra LR Susisiekimo ministerijos įsakymas *Dėl Leidimų vežti keleivius reguliaraus susisiekimo kelių transporto maršrutais išdavimo taisyklių patvirtinimo* (2006). Taisyklėse nustatyti reikalavimai būsimiems vežėjams, kelių transporto priemonėms, maršrutams, maršruto tvarkaraščiams.

Pagal *Viešojo transporto efektyvaus panaudojimo vežant keleivius koncepciją* (2010), dažniausia municipalinis vežėjas yra autobusų parkas, kuris organizuoja bilietų platinimą ir gauna visas pajamas už parduotus bilietus, o autobusų parko teisinis statusas paprastai yra uždaroji akcinė bendrovė, kurią administruoja miesto ar rajono savivaldybė. Tai suponuoja mintį, kad yra stiprus reguliavimas, nevyksta konkurencija, yra rizika, kad nebus atliepti vartotojų lūkesčiai.

Galiausiai bendriausias dokumentas, skirtas visoms Lietuvos viešosioms įstaigoms ir institucijomis, yra LR Vidaus reikalų ministerijos išleistas leidinys apie vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis, jo matavimą ir valdymą: *Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodiką* (2012). Metodika orientuota į organizacijų mokymą tinkamai ir svarbiausia efektyviai atlikti vartotojų pasitenkinimo tyrimus, siekiant suprasti vartotojų lūkesčius ir juos patenkinti. Metodikoje pateikti vartotojų pasitenkinimą sąlygojantys veiksniai, kuriuos galima taikyti siekiant įvertinti vartotojų pasitenkinimo aspektus.

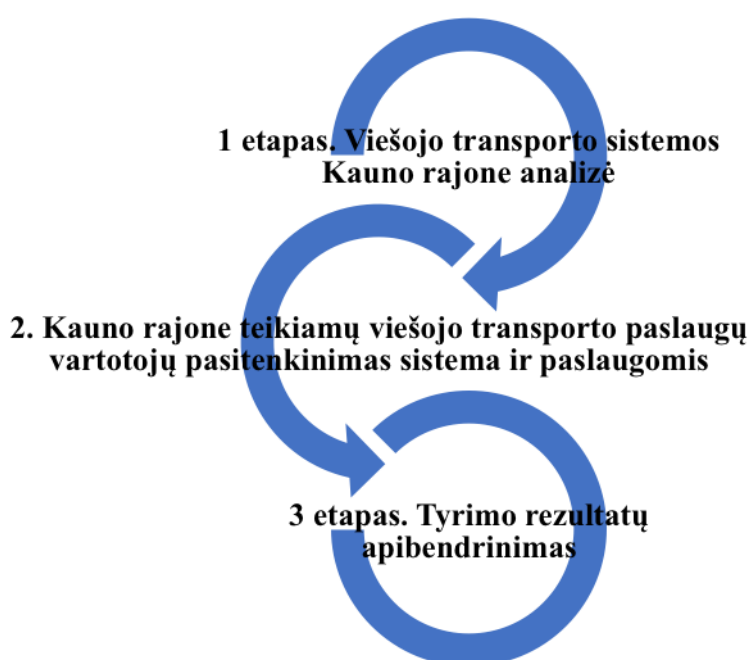
Apibendrinant viešojo transporto paslaugos teisinį reglamentavimą galima teigti, kad egzistuoja labai plačios ir įvairios teisinio reglamentavimo priemonės, šios priemonės yra nuolat tobulinamos ir koreguojamos atsižvelgiant tiek į šalies vidaus patirtį, tiek ir į kitose pasaulio šalyse vykstančius procesus (o ypač, atsižvelgiant į ES vykstančius teisinius ir institucinius pokyčius), siekiant užtikrinti viešojo transporto paslaugos vartotojų pasitenkinimą. Todėl toliau aktualu apžvelgti, kaip šios teisinio reguliavimo priemonės yra taikomos praktikoje – Kauno rajone.

3. Kauno rajono viešojo transporto sistemos analizė

Siekiant įgyvendinti šio baigiamojo projekto tikslą bei uždavinius, būtina atlikti vartotojų pasitenkinimo viešojo transporto paslaugomis tyrimą. Tyrimui atlikti pasirinktos viešojo transporto paslaugos, teikiamos Kauno rajone. Tyrimo atlikimui ir gautų rezultatų pristatymui yra pasirinkti tyrimo metodai bei sudaromas tyrimo instrumentas – tai pristatoma pirmame šio skyriaus poskyryje. Antrajame poskyryje pristatoma Kauno rajone veikianti viešojo transporto paslaugų sistema. Trečiajame poskyryje pateikiama Kauno rajono viešojo transporto paslaugų vartotojų anketinės apklausos rezultatų analizė.

3.1. Tyrimo metodika

Šio magistro baigiamojo projekto empirinio tyrimo tikslas yra iširti varotojų pasitenkinimą Kauno rajono viešojo transporto paslaugomis. Tyrimas atliekamas taikant kelių etapų strategiją (žr. 6 pav.).



6 pav. Tyrimo loginė struktūra (sudaryta autorės)

I tyrimo etape, taikant dokumentų analizės metodą, pristatoma viešojo transporto sistema Kauno rajone ir identifikuojamos pagrindinės problemos. Taikant dokumentų analizės metodą yra analizuojami svarbiausi Kauno rajono savivaldybės dokumentai, kuriuose ieškoma atsakymų į klausimus, kiek viešojo transporto paslaugoms iš viso yra skiriama dėmesio kitų viešųjų paslaugų kontekste, kokios yra (buvo) identifikuojamos svarbiausios šių paslaugų teikimo problemos, kokiomis priemonėmis pasiūlyta jas spręsti ir, galiausiai, ar jos yra sprendžiamos. Aanalizuojant dokumentus siekiama nustatyti, ar planuojant viešojo transporto paslaugų sistemos tobulinimą yra atsižvelgiama į paslaugų vartotojų nuomonę. Tyrimo metu analizuojami 3 svarbiausi Kauno rajono savivaldybės dokumentai:

- Kauno rajono savivaldybės 2021–2027 metų strateginis plėtros planas (2019);
- Kauno rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2018 m. veiklos ataskaita;
- Kauno rajono viešojo keleivinio transporto plėtros galimybių studija (2014).

Šių dokumentų analizė atliekama taikant kokybinės analizės metodą – tai yra dokumentų turinio analizės metodą. Galima teigti, kad šis metodas yra sudarytas iš dviejų metodų – tai *dokumentų analizės* ir *turinio (content) analizės* metodai. Dokumentų analizės metodas yra laikomas patikimu ir validžiu tyrimo metodu. B. Bitino ir kt. (2008) teigimu, „<...> dokumentacija pateikiama įvairiu pavidalu – pvz., strategijų, nutarimų, finansinių, veiklos ataskaitų, tyrimų ataskaitų, planų, protokolų, posėdžių stenogramų. Visos šios dokumentacijos viešinimas yra susijęs su visuomenės demokratizacija, valdžios organų atskaitomumo prieš rinkėjus didinimu ir piliečių informuotumo gerinimu. Vyriausybinių dokumentų ir oficialiosios statistikos išskirtinis naudingumas slypi tame, kad ji yra patikima ir objektyvi“ (Bitinas ir kt., 2008, 192 p.). Tyrimui pasirinktus dokumentus, remiantis autorių teiginiais, galima vertinti kaip patikimus, visos savivaldybės mastu taikomus dokumentus ir, kaip paaiškėjo vykdant dokumentų paiešką, vienintelius, kurie yra susiję su Kauno rajono savivaldybės viešojo transporto paslaugų sistema.

Pasirinktieji dokumentai toliau analizuojami taikant turinio (content) analizės metodą. „Kokybinė turinio analizė yra metodas, kuriuo gilinamasi į objektą ir kontekstą, domintis panašumais bei skirtumais tarp kategorijų ar kodų. Tai taip pat yra metodas, susijęs su skelbiamąja ar latentine teksto prasme. Skelbiamasis turinys yra tai, ką tekstas sako, dažniausiai pristatomas kategorijomis, o temos yra latentinio turinio raiška, t. y. apie ką tekstas kalba“ (Bitinas ir kt., 2008, 228 p.). Kadangi tyrimu siekiama ne ištirti pačiuose dokumentuose pateikiamo teksto prasminius vienetus, bet turinio (content) analizė daugiau orientuota į išsikeltų klausimų atsakymų paieškas. Todėl galima teigti, kad atliekama ne įprastai suvokiama turinio (content) analizė, o labiau *klasikinė turinio analizė* (terminas pagal Bitinas ir kt., 2008), kada ieškoma tyrimo objekto prasmų pasikartojimų dažnių.

Remiantis atlikta dokumentų analize, išskiriami svarbiausi probleminiai aspektai, kurie toliau tiriami (jų patvirtinimui arba paneigimui) atliekant viešojo transporto paslaugų Kauno rajone vartotojų apklausą.

II tyrimo etape atliekama viešojo transporto paslaugų vartotojų anketinė apklausa. Kaip teigiama baigiamojo projekto teorinėje dalyje, LR Vidaus reikalų ministerijos pateikiamose rekomendacijose vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis (2010) tyrimui dažniausiai taikomas kiekybinis tyrimo metodas – anketinė apklausa, nes jis yra pigesnis, patogesnis, tačiau turi ir trūkumų, kurių pagrindinis – mažas grįžtamumas. Baigiamojo projekto tyrimui atlikti pasirinktas būtent šis tyrimo metodas. Anketinė apklausa yra operatyviausias pirminės informacijos gavimo būdas, kuris yra patogus naudoti tiek tyrėjui, tiek ir apklausos dalyviams – t. y. respondentams (Tidikis, 2003; Kardelis, 2016). Tam, kad apklausa pavyktų, būtina tinkamai sudaryti klausimyną. Kardelio (2016) teigimu, klausimynams sudaryti yra keliama daug įvairių reikalavimų ir rekomendacijų, į kurias turi atsižvelgti tyrėjas. Vienas iš tokių reikalavimų – tai, kad klausimai turi „būti suskirstyti į atskirus blokus pagal tematiką arba panašias problemas. [...] klausimų formulavimas turi atitikti tyrimo užduotį, t. y. garantuoti tiriamą problemą atitinkančios informacijos gavimą“ (Kardelis, 2016, p. 250). Tai galima įvardinti kaip tinkamą *tyrimo instrumento* paruošimą. Dar vienas iš reikalavimų – tai klausimų formuluotės, jų pateikimas, „klausimynuose neturėtų būti tiriamiesiems nesuprantamų terminų ir sąvokų. Klausimų skaičius taip pat turi turėti savo ribas“ (Kardelis, 2016, p. 250). Vadinasi, anketos klausimai ir pateikiami atsakymų variantai turi būti aiškūs, suprantami, nekeliantys papildomų klausimų respondentui, tačiau kartu padedantys tyrėjui surinkti būtiną informaciją. Tai galima įvardinti kaip tinkamą *anketos klausimyno* paruošimą.

Tyrimo instrumentas. Tyrimui atlikti pirmiausiai paruošiamas tyrimo instrumentas. Projekto teorinėje dalyje (žr. 5 pav.) buvo nustatyta, kad analizuojant vartotojų pasitenkinimą viešojo transporto paslaugomis, galima išskirti bendruosius ir specifinius pasitenkinimą sąlygojančius veiksniai, kurie dar gali būti sugrupuoti į tokias grupes, kaip socialinis kontekstas ir lūkesčiai (tai būtų bendrieji veiksniai) bei suvokimas, kas tenkina vartotoją (tai būtų specifiniai veiksniai). LR Vidaus reikalų ministerijos rekomendacijose (2010, p. 25) pateikiamos konkrečios veiksmų grupės ir jas įvertinti padedantys kriterijai. Išskirti veiksniai ir juos įvertinantys kriterijai pateikiami 5 lentelėje.

5 lentelė. Vartotojų pasitenkinimą sąlygojantys veiksniai pagal *Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso skaičiavimo metodiką* (sudaryta autorės, remiantis LR VRM, 2010, p. 25)

Nr.	Veiksniai	Kriterijai
1	Paslaugos suteikimas	<ul style="list-style-type: none"> • Pasiektas rezultatas – gaunama tai, ko siekė klientas • Paslauga suteikta, remiantis institucijos standartais ir normomis • Oficialių įrašų ir dokumentų, reikalingų teikiant paslaugą, tvarka • Paslaugos suteikimas sutartu laiku (per tam tikrą laikotarpį)
2	Pasiekiamumas	<ul style="list-style-type: none"> • Lengvai ir patogiai pasiekiami paslaugų teikimo vieta • Patogus darbo laikas ir pietų pertraukos • Galimybė gauti informaciją internetu, telefonu • Visą parą veikianči informacijos linija ar pagalbos telefonas ir pan.
3	Paslaugos suteikimo greitis (efektyvumas)	<ul style="list-style-type: none"> • Iš karto reaguojama į pirmą kliento kontaktą su institucija ar įstaiga • Iš karto pradedama spręsti problemą (klientas nenukreipiamas iš kabineto į kabinetą) • Paskirtų susitikimo valandų laikymasis
4	Profesionalumas	<ul style="list-style-type: none"> • Kompetentingi, savo sritį išmanantys paslaugų teikėjai • Geri bendravimo įgūdžiai • Pagarba ir mandagus elgesys su klientu
5	Informatyvumas	<ul style="list-style-type: none"> • Tiksliai ir išsamiai pateikiama informacija • Informavimas apie paslaugos teikimo progresą
6	Vartotojo supratimas	<ul style="list-style-type: none"> • Gebėjimas atpažinti individualaus vartotojo poreikį paslaugai • Pakartotinio (nuolatinio, pastovaus) vartotojo atpažinimas
7	Draugiškas personalo požiūris	<ul style="list-style-type: none"> • Maloniai nusiteikę ir draugiški paslaugų teikėjai • Mandagūs darbuotojai • Atsakingi ir pareigingi darbuotojai
8	Fizinė aplinka	<ul style="list-style-type: none"> • Tvarkingos ir švarios patalpos • Tinkamos priemonės ir darbo įrankiai, reikalingi paslaugos suteikimui • Tvarkinga darbuotojų apranga ir išvaizda

Svarbu atkreipti dėmesį, kad ministerija pateikia universalią vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis veiksmų sistemą. Ją būtina adaptuoti konkrečioms šiame baigiamajame projekte analizuojamoms paslaugoms, t. y. viešojo transporto paslaugoms, tirti. Ministerijos pasiūlyti universalūs veiksniai adaptuojami teorinėje projekto dalyje sudarytam vartotojų pasitenkinimo viešojo transporto paslaugomis modeliui. Veiksmų adaptavimui viešojo transporto paslaugoms tirti

pasinaudota UAB „Kauno autobusai“ užsakymu atliktų paslaugų kokybės vertinimo tyrimų 2016 ir 2017 metų ataskaitomis (6 lentelė).

6 lentelė. Vartotojo pasitenkinimo Kauno rajono viešojo transporto paslaugomis tyrimo instrumentas (sudaryta darbo autorės)

Veiksmų grupė		Orientacinės charakteristikos
Socialinis kontekstas	<ul style="list-style-type: none"> • Vartotojo aplinka • Vartotojo noras tobulėti • Vartotojo apatiškumas • Vartotojo dalyvavimas 	<p>Vartotojų socialinės – demografinės charakteristikos (lytis, amžius, užimtumas, išsimokslinimas, gyvenamoji vietovė)</p> <p>Vartotojo apibendrinta nuomonė apie viešojo transporto infrastruktūrą</p> <p>Vartotojo naudojimasis (nesinaudojimas) viešuoju transportu</p>
Lūkesčiai	<ul style="list-style-type: none"> • Vartotojų lūkesčiai dideli • Vartotojų lūkesčiai maži • Vartotojas visai neturi lūkesčių 	<p>Vartotojai išsako savo lūkesčius viešojo transporto atžvilgiu, o tyrėjas juos išmatuoja.</p> <p>Pasiektas rezultatas – gaunama tai, ko siekė klientas</p>
Suvokimas, kas mane tenkina?	<ul style="list-style-type: none"> • Personalas ir aptarnavimas • Pasiekiamumas/prieinamumas laiko ir vietos atžvilgiu • Patikimumas • Infrastruktūros kokybė • Bilietų tarifai • Reagavimas į skundus • Modernizacija 	<p>Paslaugos suteikimas sutartu laiku (per tam tikrą laikotarpį)</p> <p>Lengvai ir patogiai pasiekama paslaugų teikimo vieta</p> <p>Patogus darbo laikas</p> <p>Galimybė gauti informaciją, tiksli ir išsamiai pateikiama informacija</p> <p>Informavimas apie paslaugos teikimo progresą</p> <p>Iš karto reaguojama į pirmą kliento kontaktą su institucija ar įstaiga; iš karto pradedama spręsti problemą (klientas nenukreipiamas iš kabineto į kabinetą)</p> <p>Paskirtų susitikimo valandų laikymasis – grafiko laikymasis</p> <p>Kompetentingi, savo sritį išmanantys paslaugų teikėjai (vairuotojai ir kontrolieriai)</p> <p>Geri (vairuotojų ir kontrolierių) bendravimo įgūdžiai</p> <p>Pagarba ir mandagus elgesys su klientu</p> <p>Gebėjimas atpažinti individualaus vartotojo poreikį paslaugai</p> <p>Maloniai nusiteikę ir draugiški paslaugų teikėjai</p> <p>Mandagūs darbuotojai</p> <p>Atsakingi ir pareigingi darbuotojai</p> <p>Tvarkingos ir švarios patalpos</p> <p>Tinkamos priemonės ir darbo įrankiai, reikalingi paslaugos suteikimui</p> <p>Tvarkinga darbuotojų apranga ir išvaizda</p>

6 lentelės duomenimis, socialinis kontekstas pirmiausia yra suvokiamas kaip tyrimo dalyvio, t. y. paslaugos vartotojo, socialinės – demografinės charakteristikos (vartotojo lytis, amžius ir pan.). Socialiniam kontekstui priskirtinas ir pats naudojimasis ar nesinaudojimas viešojo transporto paslaugomis (jei ne, tada kokiomis transporto paslaugomis naudojasi), kaip dažnai ir koku tikslu jomis naudojasi. Prie socialinio konteksto galima priskirti ir bendrąją vartotojo nuomonę apie paslaugas (šiuo atveju – viešojo transporto paslaugas). Antroji – lūkesčių – dalis, skirta sužinoti, kokie yra vartotojo lūkesčiai paslaugos atžvilgiu. Šiuo atveju tyrėjo užduotis – išmatuoti lūkesčius, nes lūkesčiai (jų buvimas ar nebuvimas, jie dideli ar nedideli ir pan.) sąlygoja, kiek vartotojas yra patenkintas ar nepatenkintas jam ar jai suteiktomis paslaugomis. Trečioji dalis, yra ta, kurioje tikslinga adaptuoti LR Vidaus reikalų ministerijos rekomendacijas vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimui. Remiantis šiuo tyrimo instrumentu buvo sudaryta tyrimo anketa (1 priedas), o klausimų joje išdėstymas pristatomas 7 lentelėje.

7 lentelė. Anketos klausimų išdėstymas pagal išskirtus tyrimo veiksnius

Blokas	Kriterijai	Kl.nr.	Matavimas
Socialinis kontekstas	Vartotojų socialinės – demografinės charakteristikos	14-17	Nominalinė skalė
	Vartotojo apibendrinta nuomonė apie viešojo transporto infrastruktūrą	1, 4,5	Likerto 10 balų skalė, kur 1 yra minimali reikšmė, o 10 – maksimali
	Vartotojo naudojimas (nesinaudojimas) viešuoju transportu	A ir B klausimai, 7,8	Nominalinė
Lūkesčiai	Vartotojų lūkesčiai dideli	2,3,6	Likerto 10 balų skalė, kur 1 yra minimali reikšmė, o 10 – maksimali
	Vartotojų lūkesčiai maži Vartotojas visai neturi lūkesčių	11.2	Likerto 5 balų skalė, kur 1 yra minimali reikšmė, o 5 - maksimali
Suvokimas, kas mane tenkina	Suteiktos paslaugos kokybės vertinimas	9-11.1	Likerto 5 balų skalė, kur 1 yra minimali reikšmė, o 5 - maksimali

Tyrimo imtis. Vienas iš svarbiausių žingsnių kiekybinio tyrimo organizavime yra tyrimo imties nustatymas. Kaip teigia Bekešienė (2015), atliekant bet koki tyrimą, pirmiausia yra pasirenkama tyrimo objektų aibė – *populiacija*. Šio baigiamojo projekto kontekste populiacija laikytini visi Kauno rajono savivaldybės gyventojai. Tačiau visą populiaciją ištirti tikriausiai neįmanoma dėl laiko ir finansinių sąnaudų, todėl tyrėjai renka informaciją iš populiacijos dalies – *imties*. Autorės Bekešienės (2015) teigimu, „sudarant imtį, reikia atsižvelgti ne tik į jos dydį, bet ir į keletą kitų kriterijų: į būsimos analizės tipą, į norimą pasiekti įverčių tikslumą, į populiacijos sklaidą ir į pasirinktą statistinių įvadų patikimumą“ (p. 10).

Tais atvejais, kai populiacijos dydis yra žinomas, dažniausiai taikoma V. Panniotto formulė:

$$n = \frac{N \cdot 1,96^2 \cdot p \cdot q}{\varepsilon^2 \cdot (N - 1) + 1,96^2 \cdot p \cdot q}$$

kur:

„ N – populiacijos dydis;

skaičius 1,96 yra standartizuoto normaliojo skirstinio reikšmė, kai pasiklovimo lygmuo $\alpha=0,05$;

p yra numatoma įvykio baigmės tikimybė, kad nagrinėjamas požymis pasireikš tiriamoje populiacijoje (dažniausiai imama blogiausio varianto tikimybė – požymis būdingas pusei, t. y. 50 proc. populiacijos, ir pasirenkama $p=0,5$);

q yra tikimybė, kad nagrinėjamas požymis nepasireikš tiriamoje populiacijoje ($q=1-p=0,5$);

ε yra pageidautinas tikslumas, dažniausiai $\varepsilon=0,05$ “ (Bekešienė, 2015, p.10-11).

Kasnauskienė (2010) pažymi, kad kiekybiniuose socialiniuose tyrimuose 5 proc. yra laikomi normalia, standartiška paklaida, kuri gaunama su 95 proc. tikimybe. Kauno rajono savivaldybėje 2019 m. sausio 1 d. LR Statistikos departamento duomenimis gyveno 95120 gyventojų. Remiantis pateikta imties skaičiavimo formule, norint gauti reprezentatyvius duomenis su 5 proc. paklaida bei 95 proc. tikimybe, reikia apklausti 383 rajono gyventojus. Kitą vertus, ne visi šie gyventojai naudojami viešuoju transportu, todėl autorių Chmieliausko ir Turausko (2007, p.412) teigimu, nežinant specifinės populiacijos yra laikoma, kad statistinei duomenų analizei reikia ištirti mažiausiai 30 atvejų. Tačiau tų pačių autorių teigimu, daugelis tyrėjų minimaliu skaičiumi laiko 100 respondentų. Atsižvelgiant į autorių pateikiamas rekomendacijas, šiame projekte keliamas tikslas apklausti 100 Kauno rajono savivaldybės gyventojų.

Anketa buvo įkelta į elektroninę apklausų sistemą www.apklausa.lt ir platinama socialiniuose tinkluose. Kadangi ne visi viešojo transporto paslaugų vartotojai naudojami socialiniais tinklais, tiek tyrimo imties pasirinkimas, tiek jos platinimo metodas yra laikytini tyrimo ribotumu. Apklausa atlikta 2019 m. lapkričio – gruodžio mėn. Per dvi savaites buvo sulaukta 103 atsakymų. Vadinasi, nors pagal teorinius reprezentatyvumo parametrus (taikant V. Panniotto formulę) apklausa nelaikytina reprezentatyvia (t. y. jos rezultatų negalima ekstrapoliuoti visiems Kauno rajono savivaldybės gyventojams), tačiau ji tenkina minimalius apklausų reikalavimus ir gautieji rezultatai yra laikytini tinkamais tendencijoms nustatyti.

Anketinės apklausos rezultatams įvertinti taikomi įprasti statistinės analizės metodai – tai respondentų atsakymų procentinio pasiskirstymo bei respondentų atsakymų vidurkių skaičiavimai. Taip pat atliekama koreliacinė analizė. Kadangi duomenys yra ranginiai, koreliacijai apskaičiuoti taikoma Spearmano koreliacijos koeficientas. Apskaičiuojamas SPSS 22.0 programa. Gautosios koreliacijos reikšmės vertinamos pagal autorių siūlomas koreliacijos stiprumo interpretacijas: stipria laikoma koreliacija nuo (-)0,7 iki (-)1, vidutine koreliacija laikoma nuo (-)0,3 iki (-)0,5.

Tyrimo patikimumas. Tyrimo metu gautiems duomenims apdoroti naudota statistinės analizės ir duomenų apdorojimo programos SPSS 22.0 versija. Statistinis reikšmingumas vertintas $p < \alpha$ lygmeniu. Įprasta, kad reikšmingumo lygmenys būna $\alpha = 0,05$, $\alpha = 0,01$ ir $\alpha = 0,001$. Šiame projekte statistinis reikšmingumas vertintas $p < 0,05$ lygmeniu, o $0,05 < p \leq 0,1$ laikoma tendencija. Klausimyno patikimumas nustatomas apskaičiuojant Cronbacho alfa koeficientą. Lyginant tiriamųjų grupes, skalė yra pakankamai patikima, kai Cronbacho alfa $> 0,7$; labai patikima – kai Cronbacho alfa $> 0,8$. Ši patikimumo analizė taikoma tik skaliniams klausimams ir juose pateiktiems teiginiais. Tokių teiginių anketoje iš viso yra 80 ir, su SPSS programa apskaičiavus Cronbacho alfa koeficientą, gauta, kad apskaičiuotoji Cronbacho alfa reikšmė yra 0,870. Kadangi gauta Cronbacho alfa reikšmė yra didesnė nei 0,8, vadinasi klausimyną galima laikyti labai patikimu.

Respondentų atsakymų statistiniam reikšmingumui nustatyti taikoma neparimetrinių hipotezių tikrinimo procedūrą, t. y. taikant Chi kvadrato kriterijų tikrinama, ar egzistuoja statistiškai reikšmingi skirtumai tarp respondentų atsakymų pasiskirstymų pagal priklausomybę skirtingoms statistinėms grupėms. Statistinė hipotezė H_0 teigia, kad nėra statistiškai reikšmingo skirtumo tarp respondentų atsakymų, hipotezė H_1 – kad skirtumas egzistuoja. „Sprendimo priėmimo taisyklė – jeigu Chi kvadrato kriterijaus p reikšmė mažesnė už reikšmingumo lygmenį α ($\alpha=0,05$), nulinę hipotezę atmetame, (...), jeigu Chi kvadrato kriterijaus p reikšmė didesnė už reikšmingumo lygmenį, nulinės hipotezės atmeti negalima“ (Pukėnas, 2009, p.10).

Tyrimo etika. Pasak Kardelio (2016), atlikdamas tyrimą tyrėjas privalo garantuoti, kad tyrimas bus atliekamas laikantis tam tikrų visuotinai priimtų tyrimo etikos principų kaip *anonimiškumas, konfidencialumas, savanoriškumas*. Atliekant tyrimą anketos įvadinėje dalyje respondentams buvo garantuota, kad niekur nebus minimi jų individualūs asmens duomenys ir užtikrinta, kad tyrimo metu gauti rezultatai bus naudojami tik apibendrintoje formoje, magistro baigiamojo projekto tyrimo rezultatams apibendrinti, palyginti bei gautiems rezultatams ir iš jų išskylančioms rekomendacijoms pristatyti. *Konfidencialumo principas* reiškia, kad tyrėjas įsipareigoja neatskleisti anketoje pateiktų duomenų tiek apie respondentą, tiek ir apie jo atsakymus. Tiek anonimiškumą, tiek ir konfidencialumą užtikrino ir garantavo tai, kad anketa talpinta elektroninėje apklausų sistemoje, ko dėka tyrėja neturėjo galimybės sužinoti respondentų duomenų. Kartu tai garantavo ir *savanoriškumo principo* užtikrinimą, nes jokio tyrėjos „spaudimo“ respondentams pildyti anketą nebuvo, jie dalyvavo tyrime savo noru ir bet kuriuo metu galėjo jį nutraukti.

3.2. Kauno rajono viešojo transporto sistemos situacija

Kauno rajonas yra išsidėstęs pačiame Lietuvos centre. Kauno rajone yra 3 miestai, 9 miesteliai ir 371 kaimas, kurie įeina į 25 seniūnijų sudėtį. Apie 149,5 tūkst. ha teritorijoje gyvena beveik 100 tūkst. gyventojų. Kauno rajoną sudaro 23 seniūnijos. Kauno rajonas ribojasi su Jonavos, Jurbarko, Kaišiadorių, Kazlų Rūdos, Prienų, Raseinių ir Šakių rajonais. Labiausiai nutolusios vietovės yra Čekiškė, Vilkija, Ežerėlis, Kulautuva, Vandžiogala, Piliuona. Kauno rajone viešąjį transportą sudaro tik autobusai ir mikroautobusai.

Siekiant atskleisti Kauno rajono viešojo transporto situaciją, buvo ieškoma Kauno rajono savivaldybės plėtros bei veiklos planų ir kitų strateginių dokumentų. Atlikus paiešką identifikuoti viso labo tik du dokumentai:

1. Kauno rajono savivaldybės 2021–2027 metų strateginis plėtros planas (2019);
2. Kauno rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2018 m. veiklos ataskaita;
3. Kauno rajono viešojo keleivinio transporto plėtros galimybių studija (2014).

Remiantis Kauno rajono savivaldybės 2021–2027 metų strateginis plėtros planu (toliau Plėtros planas), 2018 metais Kauno rajone keleiviai buvo vežami vietinio (priemiestinio) reguliaraus susisiekimo autobusų ir maršrutinių taksi maršrutais. Į artimąjį priemiestį įvažiuoja ir Kauno miesto autobusai. Iš viso yra 27 autobusų maršrutai, kuriuos aptarnauja 4 bendrovės: UAB „Kautra“, UAB „Antirijus“, UAB „Uma trans“, UAB „Merula“. Bei 11 maršrutinių taksi maršrutų, kuriuos aptarnauja 7 įmonės (Plėtros planas, 2019, p. 70).

2017 m. Kauno r. sav. autobusais buvo pervežta 687 tūkst. asmenų. Tai sudarė 10,8 proc. Kauno apskrities ir 0,2 proc. šalies rodiklio. Per penkerius metus vežamų autobusais keleivių skaičius Kauno rajone sumažėjo, šalyje ir Kauno apskrityje – padidėjo. Vidutiniškai vienam Kauno rajono savivaldybės gyventojui per 2017 m. teko 7 kelionės autobusu, ir šis rodiklis buvo mažiausias iš vertintų žiedinių savivaldybių, mažesnis nei šalyje ir apskrityje. 2013–2017 m. rodiklis Kauno r. sav. mažėjo, kai kitose nagrinėjamose teritorijose – didėjo. (Plėtros planas, 2019, p. 70).

Daugiau dėmesio Plėtros plane viešajame transportui nėra skiriama dėmesio. Tik viename iš prioritetų - *Pasiekiamas ir žalesnis rajonas su išvystyta infrastruktūra*, kaip priemone yra įvardinta - atnaujinti ir (arba) įrengti viešąjį transporto infrastruktūrą Kauno rajono savivaldybės teritorijoje

(intermodalinius terminalus, autobusų ir geležinkelio stotis, autobusų sustojimo stoteles, keleivių laukimo paviljonus, kt.). Kitaip tariant Kauno rajono savivaldybės 2021–2027 metų strateginiame plėtros plane yra skiriamas dėmesys viešojo transporto infrastruktūros tobulinimui.

Kauno rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2018 m. veiklos ataskaitoje, teigiama, kad vežėjai, aptarnaujantys vietinio (priemiestinio) reguliaraus susisiekimo autobusų maršrutus, vis atnaujina transporto priemones. UAB „Kautra“ autobusų, naudojamų priemiestiniuose maršrutuose, naudojimo laiko vidurkis 2018m. buvo 3,8 metai (2017 m. – 5,4 m.), UAB „Antirijus“ – 5,0 m. (2017 m. – 5,0 m.), UAB „Uma trans“ – 7 m. (2017 m. – 8,3 m.), UAB „Merula“ – 16,62 m. (2017 m. – 15,48 m.). Vidutinis visų priemiestinių autobusų naudojimo laikas 2018 m. siekė apie 10,18 m. (2017 m. – 8,54 m.). 2018 m. įrengti 4 nauji keleivių laukimo paviljonai Garliavos seniūnijoje. Atsižvelgus į keleivių pageidavimus, 122 kartus tikslinti autobusų ir maršrutinių taksi eismo tvarkaraščiai, maršrutų trasos, derinami kitų savivaldybių pateikti eismo tvarkaraščiai. Kelių ir transporto skyriaus specialistai su Kultūros, švietimo ir sporto skyriaus specialistais tikrino transporto priemones, vežančias keleivius ir moksleivius autobusais, maršrutiniais taksi, geltonaisiais autobusais ir specialiais reisais, tyrė moksleivių pavėžėjimo į Kauno rajono ugdymo įstaigas poreikį. Su Kauno apskrities vyriausiojo policijos komisariato Kelių policijos valdybos Tarnybos organizavimo skyriaus specialistais visus metus atliko autobusų techninę, estetinę ir sanitarinę apžiūrą, trijų apžiūrų atvejais nustatyti pažeidimai. Nustačius pažeidimų, vežėjai transporto priemones teikdavo apžiūrai tik tada, kai pašalindavo trūkumus (Kauno rajono savivaldybės taryba, 2019, p. 103).

Šiuos pastaruosiuose dokumentuose nėra atskleidžiamos viešojo transporto problemos, išsūkliai. Situacija pateikiama paviršutiniškai. Kauno rajono savivaldybė neturi jokio analitinio aktualaus dokumento parodančio dabartinę Kauno rajono savivaldybės viešojo transporto situaciją vartotojų atžvilgiu. Nepaisant to, kad egzistuoja Kauno rajono keleivinio kelių transporto organizavimo ir kontrolės komisija, nėra pateikiamos aktualios jos veiklos informacijos. Kauno rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2018 m. veiklos ataskaitoje minima, kad ši komisija per 2018 m. surengė 15 posėdžių. Juose išnagrino 65 klausimus dėl Kauno rajono keleivinio kelių transporto. Tačiau nepavyko atrasti jokių Komisijos posėdžių protokolų ar sprendimų. Viešojoje erdvėje Komisija pateikia kaip aktualią dokumentą 2017 metų veiklos ataskaitą, kurioje įvardintos sekančios viešojo transporto rajone problemos:

1. Nesukurta duomenų bazė apie vietinių (priemiestinių) maršrutinių autobusų ir maršrutinių taksi tinklą.
2. Gretimų savivaldybių nenoras spręsti bendras susisiekimo problemas, vežant keleivius priemiestiniais autobusų maršrutais.
3. Keleivių pavėžėjimas artimajame priemiestyje

Bei įvardintos perspektyvos:

1. Transporto eismo programos įsigijimas, leidžiančios stebėti srautus.
2. Ekologiško transporto diegimo perspektyvos vežėjų transporto bazėje.
3. Elektroninio bilieto kūrimas (Kauno rajono keleivinio kelių transporto organizavimo ir kontrolės komisija, 2017).

Išsamiai Kauno rajono savivaldybės viešojo transporto situacija buvo atskleista dar 2014 metais Kauno rajono viešojo keleivinio transporto plėtros galimybių studijoje. Studijoje pateikta išvada dėl susiekimo poreikio rajone. Artimojo priemiesčio gyventojai turi kelis kartus didesnius poreikius susiekimui su Kauno miestu, nei tolimojo priemiesčio gyventojai. Priemiesčio maršrutų potencialas ne visada atitinka jais jungiamų gyvenviečių gyventojų skaičių.

Studijos autoriai nustatė, kad:

- didžiausi susisiekimo poreikiai bei didžiausi keleivių srautai yra tarp artimojo priemiesčio gyvenviečių ir Kauno miesto;
- daugelio priemiesčio autobusų maršrutų atveju didžiausi keleivių srautai iš priemiesčio ir jį keliauja iš planuojamų persėdimo terminalų zonų Kauno mieste;
- kai kurių priemiesčio autobusų maršrutų ar jų reisų trasos yra pakoreguotos pagal mokinių pavėžėjimo poreikius ir tai rodo mokinių pavėžėjimo paslaugos integravimo svarbą formuojant reguliaraus susiekimo autobusų maršrutus;
- priemiesčio maršrutuose, kurių trasose yra didelės sodų bendrijos (pvz. Gervėnupis, Drąseikiai, Piliuona), atskirais metų mėnesiais fiksuojami iki trijų kartų didesni keleivių srautai ir tai rodo, kad didelės sodininkų bendrijos turi įtakos susiekimo poreikių sezoniškumui (Kauno rajono viešojo keleivinio transporto plėtros galimybių studija (2014)).

Studijoje buvo pateikti ir keleivių apklausos rezultatai:

- net 36,3% apklaustų Kauno rajono gyventojų pažymėjo, jog autobusai seni ir nepatogūs;
- net 35,4% apklaustų Kauno rajono gyventojų pažymėjo, jog mikroautobusai seni ir nepatogūs.
- 40,5% autobusų keleivių ir 41,7% maršrutinių taksi keleivių pažymėjo, jog stotelėse nėra eismo grafikų.

Kauno rajono viešajame transporte naudojami autobusai daugumoje įmonių yra pasenę, todėl juos būtina atnaujinti. Sudijoje yra teigiama, kad tikslinga Kauno rajono reguliaraus susisiekimo maršrutams aptarnauti įsigyti vidutinės ir didesnės talpos naujų autobusų. Kauno rajono reguliaraus susisiekimo maršrutinių taksi maršrutams aptarnauti tikslinga įsigyti didesnės talpos naujų mikroautobusų. Nauji, talpesni autobusai bei mikroautobusai pirmoje eilėje turi būti panaudoti intensyviausių keleivių srautų maršrutuose. Savo ruožtu iš Kauno rajono savivaldybės pusės taip pat turi būti sudarytos sąlygos vežėjams atnaujinti savo transporto priemonių parką. Tam reikėtų sudarant sutartis su vežėjais, sudaryti jas ne mažiau kaip penkeriems metams, kad vežėjai galėtų įsigyti naujas transporto priemones. Sudarant sutartis su vežėjais, numatyti ir rentabilumą.

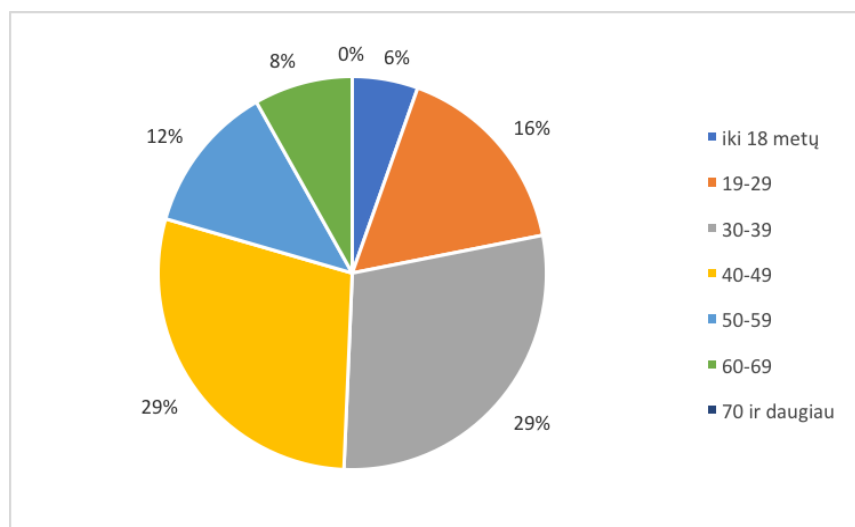
Taigi jau 2014 metais buvo pasakyta, kad nesiimant kardinalių priemonių viešojo transporto padėties gerinimui neatidėliotinai, jo padėtis dar labiau pablogės, jis praras savo prestižą ir neteks dar daugiau keleivių.

Apibendrinant Kauno rajono viešojo transporto sistemos situacijos analiz galima teigti, jog viešojo transporto poreikis Kauno rajone yra. Nustatyta, kad Kauno rajono savivaldybėje paskutinį kartą išsami viešojo transporto situacijos analizė buvo atlikta 2014 metais, kuri parodė nemažai neigiamų aspektų vartotojų pasitenkinimo atžvilgiu (pasenę autobusai, mikroautobusai, nesuderinti tvarkaraščiai tarp miesto ir rajono, autobusų stotelės neatitinka reikalavimų, autobusų maršrutus aptarnauja nevienodo pajėgumo įmonės). Po šios studijos neparengtas joks kitas

strateginis dokumentas viešojo transporto veiklos kokybės tobulinimui. Viešasis transportas tik periodiškai minimas kituose savivaldybės veiklos dokumentuose. Galima daryti prielaidą, kad daugelis viešojo transporto problemų dar egzistuoja dėl nepakankamai skiriamo dėmesio šiai viešajai paslaugai. Toliau pateikiami empirinio tyrimo rezultatai padės atskleisti realią situaciją.

3.3. Viešojo transporto paslaugų vartotojų anketinės apklausos rezultatai

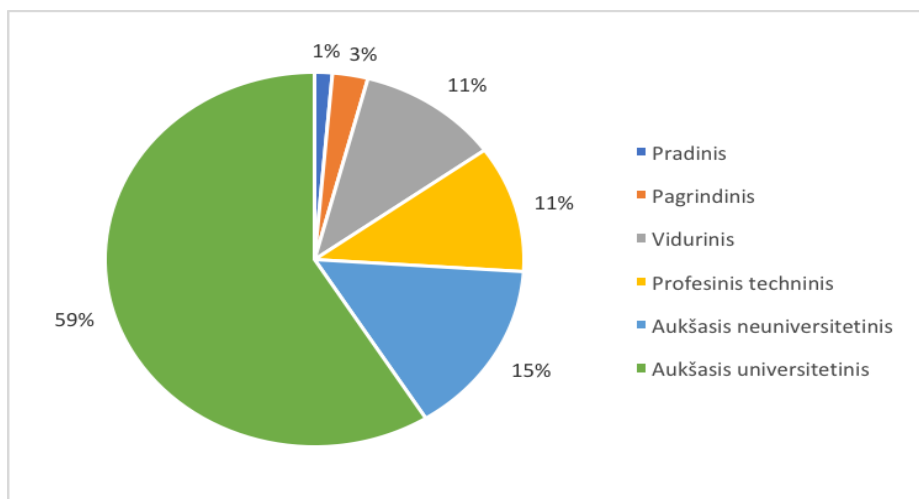
Šiame poskyryje pateikiama atliktos anketinės apklausos rezultatų analizė. Jų aptarimas pradedamas nuo respondentų socialinių – demografinių charakteristikų analizės. Beveik 81 proc. respondentų nurodė, kad jie gyvena Kauno rajone ir 16 proc. – kad gyvena Kauno mieste, likusieji 3 proc. nurodė, kad gyvena kitur. Tačiau visi 100 proc. apklausoje dalyvavusių respondentų nurodė, kad jiems yra tekę naudotis Kauno rajone teikiamomis viešojo transporto paslaugomis. 73 proc. apklausos dalyvių buvo moterys, 27 proc. – vyrai. Pagal amžių respondentai pasiskirsto gana tolygiai (7 pav.), tačiau tyrimo metodikos poskyryje įvardinti tyrimo ribotumai – elektroninės apklausos sistemos naudojimas – lėmė, kad tyrime nedalyvavo 70 ir daugiau metų amžiaus kategorijai priskiriami respondentai.



7 pav. Kauno rajono respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus kategorijas, 2019

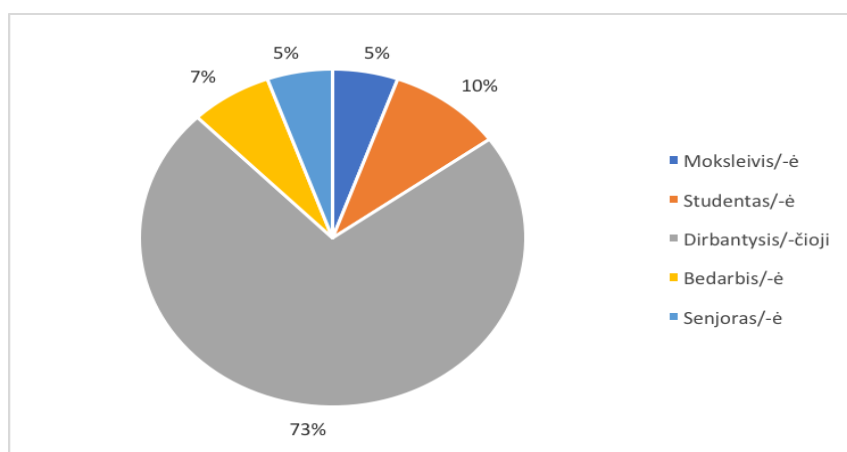
Daugiausiai respondentų (po 29 proc.) sudaro 30-39 ir 40-49 metų amžiaus grupėms priskiriami asmenys, 16 proc. 19-29 metų amžiaus grupės jaunimo, o sudėjus su apklausoje dalyvavusiais moksleiviais (beveik 6 proc.), gauname, kad jaunimas iki 29 metų amžiaus sudaro apie 20 proc. respondentų. Tiek pat, kiek ir kitų dviejų amžiaus grupių (t. y. 50-59 ir 60-69 metų) respondentai kartu sudėjus.

Daugiausiai respondentų – beveik 60 proc. – nurodė, kad jie yra įgiję aukštąjį universitetinį išsilavinimą (8 pav.), 15 proc. – aukštasis neuniversitetinį, po 11 proc. nurodė turintys profesinį-techninį ir vidurinį išsilavinimą, 3 proc. – pagrindinį ir 1 proc. – pradinį išsilavinimą.



8 pav. Kauno rajono respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą, 2019

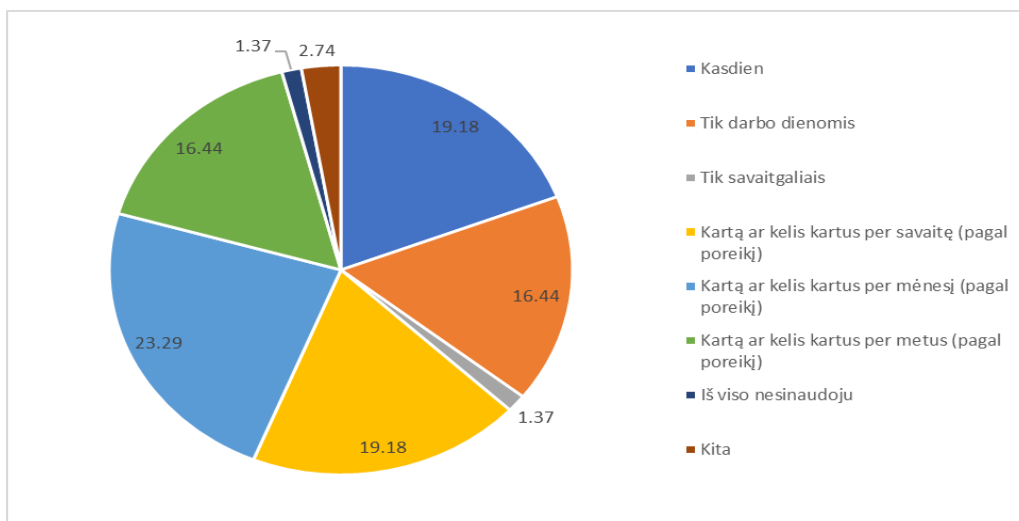
Toliau respondentai buvo paprašyti nurodyti savo socialinį statusą (9 pav.). 73 proc. apklausos dalyvių nurodė, kad yra dirbantys, 10 proc. – studentai, 7 proc. – bedarbiai, ir po 5 proc. nurodė esantys moksleiviai ir senjorai.



9 pav. Kauno rajono respondentų pasiskirstymas pagal socialinį statusą, 2019

Apibendrinant anketinės apklausos dalyvių socialines – demografines charakteristikas galima teigti, kad tyrime dalyvavo pakankamai įvairių tiek demografinių, tiek ir socialinių grupių asmenys, kas yra laikytina tyrimo privalumu siekiant gauti kuo objektyvesnę respondentų nuomonę apie Kauno rajono viešojo transporto sistemą bei pasitenkinimą gaunamomis viešojo transporto paslaugomis.

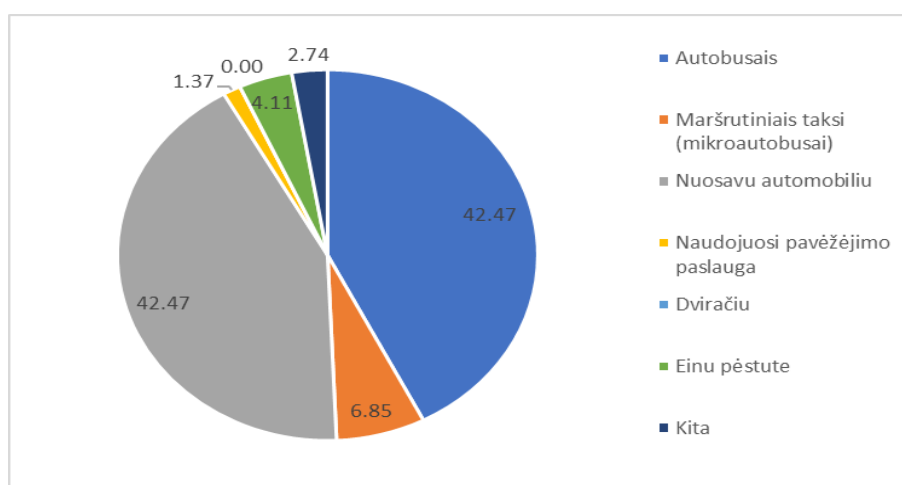
Toliau tyrime buvo svarbu nustatyti, kaip dažnai respondentai naudojami Kauno rajone teikiamomis viešojo transporto paslaugomis, kokia transporto priemonė jiems yra pagrindinė vykstant į darbą (mokslus, studijas) bei kaip jie vertina pačią Kauno rajono viešojo transporto paslaugų sistemą (jos išvystymą, atitikimą lūkesčiams ir pan.). 10 paveiksle pateikiamas respondentų atsakymų pasiskirstymas pagal tai, kaip dažnai jie naudojami Kauno rajono viešojo transporto paslaugomis.



10 pav. Kano rajono respondentų pasiskirstymas pagal naudojimosi viešojo transporto paslaugomis dažnumą (proc.), 2019

Pakankamai didelė dalis respondentų nurodė, kad viešojo transporto paslaugomis naudojasi pagal poreikį: 23,29 proc. – kartą ar kelis kartus per mėnesį, 19,18 proc. kartą ar kelis kartus per savaitę, 16,44 proc. kartą ar kelis kartus per metus. Viso tokia respondentų dalis sudaro beveik 59 proc. respondentų. Kasdien viešojo transporto paslaugomis nurodė naudojantys 19,18 proc. respondentų, tik darbo dienomis – 16,44 proc. Keli respondentai rinkosi atsakymo variantą „kitą“ ir pakomentavo, kad Kauno rajone viešojo transporto paslaugas teikiančiais autobusais ir maršrutiniais autobusais „tiesiog neįmanoma dėl prasto grafiko, prastų autobuso ir stotelių kiekio“. Galima teigti, kad kasdien Kauno rajono viešojo transporto paslaugomis naudojasi tik 1/5 respondentų, dar mažesnė dalis juo naudojasi tik darbo dienomis. Tikėtina (ir tai bus patikrinta analizuojant kito anketos klausimo atsakymus), kad šiomis paslaugomis yra naudojama labiau vykimui į/iš darbo ir tai ne visi respondentai šia paslauga naudojasi. Respondentų tarpe ji nėra itin populiari.

Kitu klausimu buvo siekta sužinoti, kokia transporto priemone respondentai vyksta į darbą. Vienodai pasiskirstė (po 42,47 proc.) respondentai, kurie į darbą vyksta autobusais bei tie, kurie vyksta nuosavais automobiliais (11 pav.).



11 pav. Kauno rajono respondentų pasiskirstymas pagal transporto priemonių naudojimą vykimui į darbą (mokslus, studijas) (proc.), 2019

Apklaustos dalyviai turėjo galimybę pateikti ir savo atsakymo variantą ir šia galimybe pasinaudojo keli respondentai. Vienas iš jų paminėjo, kad „*jei nėra galimybės – [vykstu – mano past.] autobusu*“, kitas paminėjo, kad „*naudojasi viešuoju transportu, tačiau dėl retai vykstančio transporto į Šlienavą, ypatingai savaitgaliais, teko rinktis nuosavą transporto priemonę*“.

Apibendrinant galima teigti, kad viešojo transporto paslaugos Kauno rajone, pagal respondentų pateiktus atsakymus, nėra itin populiarios. Žmonės naudoja viešuoju transportu labiau pagal poreikį, bet ne masiškai.

Toliau respondentai buvo paprašyti 10 balų skalėje įvertinti ir pateikti apibendrintą nuomonę apie Kauno rajono viešojo transporto sistemą, teikiamų paslaugų kokybę ir pasitenkinimą teikiamomis viešojo transporto paslaugomis. Žemiau pavaizduoti respondentų pateikti įvertinimai (balais) (8 lentelė).

8 lentelė. Respondentų nuomonė apie Kauno rajono viešojo transporto sistemą (balais), 2019

Klausimas	Balis
1. Prašau pažymėkite skalėje žemiau, koks yra bendras Jūsų pasitenkinimas Kauno rajono viešojo transporto paslaugomis?	4,8
2. Kokie buvo Jūsų lūkesčiai, susiję su Kauno rajono viešojo transporto paslaugų kokybe?	6,9
3. Atsižvelgdami į savo ankstesnius lūkesčius, prašau įvertinkite, kiek Kauno rajono viešojo transporto paslaugos juos atitinka?	5,0
4. Turėdami galvoje Kauno rajono viešojo transporto paslaugų kokybę, kaip jūs vertinate šių paslaugų kainą?	5,8
5. Turėdami galvoje Kauno rajono viešojo transporto paslaugų kainą, kaip jūs vertinate šių paslaugų kokybę?	5,4
6. Įsivaizduokite idealią Kauno rajono viešojo transporto infrastruktūrą. Kaip įvertintumėt esamą Kauno rajono viešojo transporto infrastruktūrą lyginant su įsivaizduojama idealia?	4,7

8 lentelės duomenimis, respondentai aukščiausiai balais įvertino savo lūkesčius, susijusius su Kauno rajone teikiamomis viešojo transporto paslaugomis – jie (t. y. lūkesčiai) įvertinti beveik 7 balais. Tuo tarpu pasitenkinimas viešojo transporto paslaugomis bei jų „artumas idealui“ vertinti prasčiausiai, atitinkamai, 4,8 ir 4,7 balo. Paslaugų kokybė bei paslaugų kokybės ir kainos santykis įvertinti atitinkamai 5,4 ir 5,8 balo (tai rodo, kad kaina respondentai patenkinti šiek tiek labiau, negu pačia kokybe). Galiausiai, paslaugų kokybės atitiktis lūkesčiams įvertinta 5 balais. Galima teigti, kad Kauno rajono viešojo transporto paslaugos nėra itin populiarios todėl, kad jos neatitinka vartotojų lūkesčių. Realiai vertinant respondentų pateiktus įvertinimus (balais), jų lūkesčiai viešojo transporto paslaugų atžvilgiu nėra labai aukšti – tik 7 balai iš 10 galimų. Tai rodo, kad respondentai gana realistiškai vertina, kokios paslaugų kokybės jie norėtų esamoje situacijoje. Tačiau net ir šie gana vidutiniški lūkesčiai nėra patenkunami realybėje.

Kitu klausimu respondentai buvo paprašyti 5 balų skalėje įvertinti teiginius apie viešojo transporto sistemos išvystymą Kauno rajone. 9 lentelėje pateikiamas respondentų atsakymų pasiskirstymas (proc.) bei balų vidurkiai.

9 lentelė. Respondentų nuomonė apie viešojo transporto sistemos išvystymą Kauno rajone (proc. bei balų vidurkiai), 2019

Viešojo transporto sistema Kauno rajone yra....		Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku	Atsakymų vidurkis
1	Gerai išvystyta	15,1	28,8	21,9	26,0	8,2	2,85
2	Patogi naudotis	12,3	26,0	26,0	23,3	12,3	2,99
3	Atitinka gyventojų poreikius	6,8	19,2	37,0	21,9	15,1	2,71
4	Atitinka kainos ir kokybės santykį	6,8	19,2	37,0	21,9	15,1	3,21
5	Visiems prieinama	16,4	27,7	17,8	28,8	12,3	2,99
6	Moderni	17,8	21,9	24,7	26,0	9,6	2,90
7	Saugi	9,6	15,1	27,4	31,5	16,4	3,32
8	Gerai išplanuota/išdėstyta	28,8	19,2	26,0	16,4	9,6	2,61
9	Gerai valdoma	19,2	27,4	20,5	21,9	11,0	2,81

9 lentelės duomenimis, viešojo transporto sistemos išvystymas Kauno rajone respondentų vertintinas gana prastai. Didesnio negu vidutinio įvertinimo sulaukė tik teiginiai apie tai, kad sistema yra „*saugi*“ – 3,32 balo bei kad „*atitinka kainos ir kokybės santykis*“ – 3,21 balo. Visi kiti teiginiai įvertinti žemesniais negu vidutiniais balais. Siejant respondentų atsakymus į šį klausimą su ankstesnio klausimo atsakymais, matyti, kad labiausiai respondentų lūkesčių netenkina pats transporto sistemos išdėstymas (išplanavimas) – esamas išdėstymas (išplanavimas) tiesiog neatitinka jų poreikių. Nors toliau bus detaliau analizuojama, kaip respondentai vertina atskirus viešojo transporto paslaugų elementus, tačiau jau dabar matyti viena iš svarbiausių atliktos anketinės apklausos išvadų – esama viešojo transporto sistema Kauno rajone neatitinka gyventojų poreikių. Kadangi tai yra viešojo transporto sistema, atsakomybė už jos adaptavimą gyventojų poreikiams tenka rajono savivaldybei. Kad sistema neatitinka poreikių, atsispindi ir respondentų pateiktuose komentaruose.

Respondentai labai plačiai komentavo savo vertinimo pasirinkimą. Iš visų pateiktų komentarų, tik viename išsakyta teigiama nuomonė, kad „*švaru, šilta, vasarą vėsu*“. Kiti respondentai išsakė daugiau kritikos (10 lentelė).

Iš respondentų pateiktos nuomonės matyti, kad situacija nelabai pasikeitė nuo 2014 metais savivaldybės iniciatyva atliktos apklausos – esama viešojo transporto sistema Kauno rajone vis dar vertinama prastai. Iš atsakymų matyti, kad daugiausiai kritikos sulaukia Kauno miestui priemiestinės Kauno rajono zonos – joms, kaip ir 2014 metais, vis dar trūksta geresnio integravimo su miesto transporto sistema, neišspręsta ir mokinių pavėžėjimo problema (nors analizuotuose dokumentuose buvo teigiama, kad jai spręsti yra skiriamas dėmesys).

10 lentelė. Respondentų išsakyta kritika Kauno rajono viešojo transporto paslaugoms, 2019

„nesinaudoju, nes nevažiuoja viešasis transportas nei miesto, nei kaimo Romainių kaime, Kauno rajone. Ir ką daryti, niekam neįdomu“
„nesuderinta su Kauno miesto transportu“
„visuomeninis transportas pv., iš Mastaičių arba į Mastaičius 150 autobusas važiuoja tik iki 20 val. vakaro. Jeigu reikia grįžti vėliau namo, turi važiuoti su 6 iki Garliavos ir po to iki Mastaičių eiti pėsčiomis. Kada važiuoji po darbo namo, tarp 16:39 ir 17:24 yra 40 min tarpas, o tas laikas yra aktualus grįžtantiems iš darbo. Jeigu nespėjai 16:39 iš Pilies, turi laukti 40 min.“
„Prieš maždaug 10 metų buvo geriau nei dabar. Visai panaikintas 107 maršrutas iš Mastaičių, 105 savaitgaliais nevažiuoja“
„Pasigendu ir vairuotojų mandagumo, tvarkos autobusuose“
„Savaitgaliais dideli laiko tarpai tarp maršrutų. Neišnaudota visa trasa (kartais važiuoja dalį maršruto). Nepriderinta prie pamokų laiko.“
„Buvo maršrutinės nuo Garliavos iki Bazės. Buvo maršrutinis iki Šilainių, Klinikų. Labai jos reikalingos ir dabar. Galit imti didesnę kainą, bet tik vėl padarykite šiuos maršrutus“
„ne į visas Kauno rajono gyvenvietes įmanoma nuvažiuoti autobusu. Pvz., pro Lepšiškių km Lapių sav. Autobusas pravažiuoja tik 4 kartus per dieną. Mokiniam nėra kaip grįžti į namus iš miesto mokyklų, o kaimelyje jų yra per mažai. Reiktų, kad autobusas užsuktų į patį kaimelį. Be to, vaikams besimokantiems miesto mokyklose ir gyvenantiems rajone netaikomos bilieto nuolaidos. Kas dieną apie 2 eurus reikia mokėti už kelionę. Labai nelanksti, neatsižvelgianti į gyventojų poreikius Kauno rajone transporto sistema. Transporto skyrius bendradarbiauti nelinkęs. Beje, autobusų vairuotojai dažnokai vairuoja nesaugiai“.
„mažai autobusų“
„retai važiuoja, autobusai perpildyti, o „mikriukų“ beveik nebėra“
„reikėtų galimybės atsiskaityti ne tik grynais pinigais“

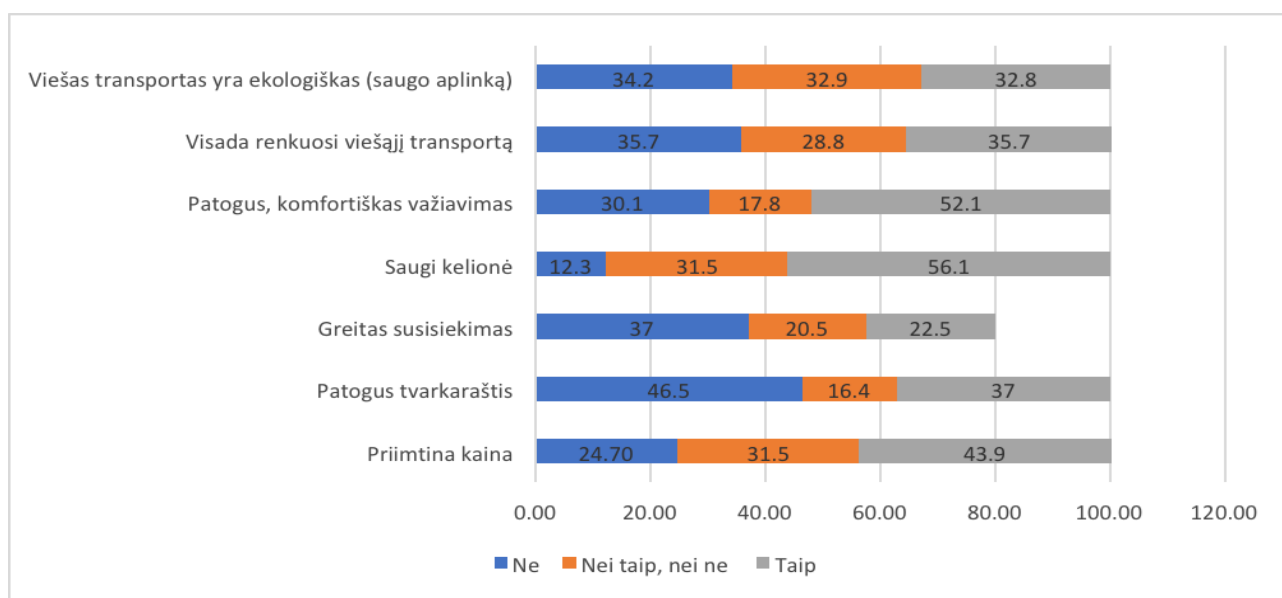
Kitu klausimu respondentai buvo paprašyti 5 balų skalėje įvertinti veiksnius, kurie nulemia (skatina arba neskatina) apsisprendimą naudotis viešojo transporto paslaugomis. 11 lentelėje pateikiamas respondentų atsakymų procentinis pasiskirstymas ir apskaičiuoti atsakymų vidurkiai.

11 lentelė. Respondentų apsisprendimą naudotis Kauno rajono viešojo transporto paslaugomis lemiantys veiksniai (procentinis atsakymų pasiskirstymas ir atsakymų vidurkiai), 2019

	Teiginys	Tikrai ne	Labiau ne	Nei taip, nei ne	Labiau taip	Tikrai taip	Atsakymų vidurkiai
1	Priimtina kaina	9,6	15,1	31,5	28,8	15,1	3,28
2	Patogus tvarkaraštis	26,0	20,5	16,4	24,7	12,3	2,79
3	Greitas susisiekimas	24,7	12,3	20,5	28,8	13,7	2,97
4	Saugi kelionė	5,5	6,8	31,5	39,7	16,4	3,58
5	Patogus, komfortiškas važiavimas	12,3	17,8	17,8	37,0	15,1	3,28
6	Visada renkuosi viešąjį transportą	24,7	11,0	28,8	24,7	11,0	2,89
7	Viešas transportas yra ekologiškas (saugo aplinką)	17,8	16,4	32,9	20,5	12,3	2,96

11 lentelės duomenimis, respondentus rinktis viešąjį transportą mažiausiai įtakoja jo *tvarkaraščio patogumas* (galima teigti, kad jis neatrodo jiems patogus), o labiausiai įtakoja *kelionės saugumas*. Kadangi iš pateikto respondentų atsakymų procentinio pasiskirstymo (o ir atsakymų vidurkių) ne

itin stipriai matyti respondentų preferencijos, toliau pateiktame 12 paveiksle pavaizduotas suminis neigiamas ir suminis teigiamas vertinimas (suminis neigiamas yra „ats. var. „tikrai ne“ + ats. var. „labiau ne“, o suminis teigiamas yra „ats. var. „labiau taip“ + „ats. var. tikrai taip“). Pateiktoje diagramoje akivaizdžiai matyti, kad respondentai neturėjo aiškiai išreikštos nuomonės dėl tokių teiginių, kaip kad „viešasis transportas yra ekologiškas (saugo aplinką)“ ar kad „visada renkuosi viešąjį transportą“ – abiem atvejais beveik tolygiai pasiskirsto tiek pritariančiųjų, tiek nepritariančiųjų, tiek ir neapsisprendusiųjų nuomonė. Tuo tarpu analizuotuose savivaldybės dokumentuose kaip tik vienu iš prioritetų vystant viešojo transporto infrastruktūrą transporto ekologiškumas išskirtas kaip pagrindinis plėtros tikslas. Tačiau realybė rodo, kad gyventojai nemano, jog viešas transportas yra ekologiškas. Tokią respondentų nuomonę galima pateisinti tuo, jog nors iš principo pats viešasis transportas yra labiau ekologiška priemonė ir aplinką tausojanti priemonė negu nuosavi automobiliai (dėl pervežamo keleivių kiekio, kamščių keliuose, naudojamo kuro ir pan.), tačiau esamas autobusų ir mikroautobusų parkas nėra atnaujintas (aprūpintas) naujausiomis (ekologiškomis) transporto priemonėmis, todėl ir viešasis transportas nelaikomas ekologišku. O kad viešasis transportas yra ekologiškas palyginus su nuosavais automobiliais patvirtina mokslininkų nuomonė, jie sako, kad žmogus, naudodamasis miesto viešuoju transportu per metus į aplinką išskiria apie 30 kg anglies dioksido, tuo tarpu naudodamasis nuosavu automobiliu į aplinką išskiria net 1 toną anglies dioksido per metus (Goodall, 2010, p. 167).



12 pav. Respondentų apsisprendimą naudotis Kauno rajono viešojo transporto paslaugomis lemiančių veiksnių suminiai įvertinimai (proc.), 2019

Kadangi jau anksčiau pateikti rezultatai atskleidė, kad per pusę pasiskirstė respondentai, kurie vykimui į darbą naudojami arba nuosavu automobiliu, arba viešuoju transportu, toliau analizuojama, ar tai turi įtakos apsisprendimui naudotis (nesinaudoti) viešuoju transportu sąlygojantiems veiksniams. Tam taikoma neparimetrinių hipotezių tikrinimo procedūra, t. y. taikant Chi kvadrato kriterijų patikrinama, ar yra statistiškai reikšmingi skirtumai tarp respondentų pateiktų veiksnių vertinimo ir į darbą (mokslus, studijas) vykti naudojamos transporto priemonės.

Formuluojamos statistinės hipotezės:

$$H_0 = \text{nėra statistiškai reikšmingos priklausomybės}$$

H₁ = yra statistiškai reikšmingos priklausomybės

Atlikus skaičiavimus paaiškėjo, kad statistiškai reikšmingi atsakymų skirtumai stebimi tik vienoje atsakymų kategorijoje – teiginyje „*visada renkuosi viešąjį transportą*“. Gautasis reikšmingumo lygmuo yra 0,000 ir natūralu, kad tie asmenys, kurie naudojami nuosavu automobiliu, rinkosi atsakymų variantus „*tikrai ne*“ ir „*labiau ne*“, o besinaudojantys viešuoju transportu rinkosi atsakymų variantus „*labiau taip*“ ir „*tikrai taip*“. Stebima net ir vidutinė atvirkštinė koreliacija ($r_s = -0,565$, $p = 0,000$). Visais kitais atvejais gautas reikšmingumo lygmuo $p > 0,05$, vadinasi, H₀ hipotezės atmesti negalime ir galima daryti išvadą, kad pateikti veiksniai yra statistiškai vienodai vertinami visų respondentų grupių, nepriklausomai nuo to, kokia transporto priemone jie naudojami vykdamai į darbą (mokslus ar studijas).

Turėdami galimybę įrašyti savo komentarus, respondentai gana aktyviai pasinaudojo galimybe ir pateikė savo komentarus, kurie pateikti 12 lentelėje.

12 lentelė. Respondentų komentarai dėl pasirinkimo naudotis ar nesinaudoti Kauno rajono viešuoju transportu, 2019

„nesinaudoju [viešuoju transportu – mano past.], nes nevažiuoja viešasis transportas nei miesto, nei kaimo Romainių kaime, Kauno rajone“
„neturiu kito pasirinkimo“
„labai dideli kamščiai mieste, nuosavo transporto parkavimo problemos, ekologija“
„patogu“
„pagrindė tenka nesinaudoti, nes retai važiuoja, ypač savaitgaliais. Kelionė autobusu ilgai užtrunka. Sunku grįžti iš miesto centro, ypač vakarais (Garliava)“
„nelabai yra kitų alternatyvų“
„trūksta maršrutų nuo Garliavos iki Bazės“
„Rajoniniai autobusai, su kuriais tenka važiuoti yra seni ir tikrai ne ekologiški. Kadangi netoli yra Kauno miesto autobusai, mieliau renkuosi juos ir važiuoja dažniau, ir aplinką mažiau teršia“
„rinkčiausi sau ir savo vaikams viešąjį transportą, jei jis būtų mums prieinamas dėl stotelės artumo, tinkamų tvarkaraščių ir maršrutų į miesto centrą. Daugiau ir patogesnis viešasis transportas padėtų mažinti mašinų srautus, kamščius, taršą. Tikrai reikia tvarkyti šią sistemą. Ir žmones skatinti ja naudotis. Bet kol nebus patogų, tol nesinaudos“
„džiaugiamės pratęstu maršrutu „Šlienava-Kauno pilis“, tačiau rytais dirbantiems nėra patogų vykti į darbą, kuomet autobusas 6:25 vyksta į Kauną per Žiegdrius, tam sugaištama 20 min.“

Išsakyti komentarai atskleidžia panašias tendencijas, kaip visos viešojo transporto sistemos vertinimo atveju – pagrindinė išryškėjanti problema yra ta, kad priemiestiniai maršrutai yra mažai integruoti, suderinti su miesto viešojo transporto maršrutais. Analizuojant respondentų išsakytas mintis, susidaro įspūdis, kad Kauno rajono viešojo transporto sistema vystoma mažai planuojant ir mažai atsižvelgiant į realius gyventojų poreikius.

Galiausiai, vienas iš svarbiausių respondentams anketoje užduotų klausimų, yra apie viešojo transporto paslaugų elementų svarbą respondentams bei pasitenkinimo jų kokybe Kauno rajono viešajame transporte vertinimą. Gauti respondentų atsakymų vidurkiai pateikiami 13 lentelėje.

13 lentelė. Respondentų nuomonė apie Kauno rajono viešojo transporto paslaugų elementų svarbą bei gautąją kokybę (vidut. balai), 2019

Svarba	Teiginių blokai	Kokybė
Atsakymų vidurkiai		Atsakymų vidurkiai
I. Viešojo transporto personalo (darbo kokybės) vertinimas		
4,29	Vairuotojų vairavimo kultūra	3,60
4,26	Vairuotojų elgesys įlaipinant ir išlaipinant keleivius	3,75
4,33	Vairuotojų elgesys parduodant bilietus	3,68
4,33	Vairuotojų elgesys su keleiviais, atsakant į klausimus	3,44
4,56	Vairuotojų elgesys užtikrinant saugumą autobuse	3,65
3,71	Transporto kontrolierių darbas	3,43
4,25	Suminis vertinimas	3,59
II. Viešojo transporto paslaugų pasiekiamumas ir suteikimas		
4,69	Maršrutai ir maršrutų išdėstymas (patogumas)	2,86
4,72	Tvarkaraščio patogumas (laukimo laikas, intervalų išdėstymas)	2,72
4,75	Tvarkaraščio laikymasis	3,28
4,64	Autobusų (mikroautobusų) techninė būklė	3,42
4,58	Saugumas autobuse	3,50
4,40	Saugumas stotelėje	3,47
4,18	Transporto bilietų įsigijimas	3,72
4,07	Transporto bilietų žymėjimas	3,60
4,29	Transporto paslaugos kaina	3,42
4,48	Suminis vertinimas	3,33
III. Infrastruktūra ir aplinka		
4,03	Transporto priemonių švara išorėje	3,54
4,43	Transporto priemonių švara viduje	3,53
4,50	Transporto priemonių salonų šildymas šaltuoju laikotarpiu	3,49
4,65	Transporto priemonių salonų vėdinimas šiltuoju laikotarpiu	3,08
4,22	Stotelių (laukiamųjų) patogumas	3,24
4,22	Stotelių (laukiamųjų) priežiūra, švara	3,36
3,89	Transporto bilietų žymėjimas	3,64
3,36	Vairuotojų apranga	3,78
4,16	Suminis vertinimas	3,46
IV. Informacijos apie viešojo transporto paslaugas pateikimas		
4,33	Informacijos apie maršrutus pateikimas (stotelėse, tvarkaraščių cilindruose, švieslentėse)	3,58
4,44	Informacijos pateikimas transporto priemonės išorėje (numeris, važiavimo kryptis)	3,82
4,21	Informacijos pateikimas transporto priemonės viduje (vaizdinė ir garsinė informacija apie stoteles)	3,57
4,53	Informacijos pateikimas interneto puslapyje	3,79

4,33	Informacijos pateikimas stotyse	3,69
4,37	Suminis vertinimas	3,69

Analizuojant 13 lentelės duomenis matyti, kad Kauno rajono viešojo transporto paslaugos žmonėms yra svarbios, lūkesčiai yra pakankamai aukšti, tačiau realybėje gautos paslaugos ir jų kokybė yra gana žemai vertinami. Detalesnis atotrūkis tarp to, kas respondentams yra aktualu ir kaip jie vertina realiai gautas paslaugas, yra pavaizduotas 2-ame priede. Paveikslo duomenimis, pačiais svarbiausiais (top-5) Kauno rajono viešojo transporto paslaugų veiksniais respondentai įvertino:

- (i) tvarkaraščio laikymąsi (4,75 balo),
- (ii) jo patogumą (4,72 balo),
- (iii) maršrutų išdėstymą (4,69 balo),
- (iv) transporto priemonių salonų vėdinimą šiltuoju laikotarpiu (4,65 balo),
- (v) transporto priemonių techninę būklę (4,64 balo).

Tuo tarpu prasčiausiai, kaip mažiausiai kokybiškai, įvertinti (top-5) šie Kauno rajono viešojo transporto paslaugų veiksniai:

- (i) tvarkaraščio patogumas (2,72 balo),
- (ii) maršrutų išdėstymas (2,86 balo),
- (iii) transporto priemonių salonų vėdinimas šiltuoju laikotarpiu (3,08 balo),
- (iv) stotelių patogumas (3,24 balo),
- (v) tvarkaraščio laikymasis (3,28 balo).

Didžiausias atotrūkis tarp lūkesčių ir gautosios kokybės yra vertinant:

- *tvarkaraščių patogumą* (4,72 lūkesčio balo vs. 2,72 gautosios kokybės vertinimo balo),
- *maršrutų patogumą* (4,69 balo vs. 2,86 balo),
- *transporto priemonių vėdinimą* (4,65 balo vs. 3,08 balo),
- *tvarkaraščio laikymąsi* (4,75 balo vs. 3,28 balo).

Gautieji rezultatai patvirtina jau anksčiau pateiktas išvagas, kad gyventojų lūkesčių labiausiai neatitinka esamos viešojo transporto sistemos išplanavimo bei nepakankama atitiktis gyventojų poreikiams. Svarbiausi to „netinkamo išplanavimo“ elementai ir yra nepatogūs maršrutai bei tvarkaraščiai. Dėl to mažėja viešojo transporto populiarumas.

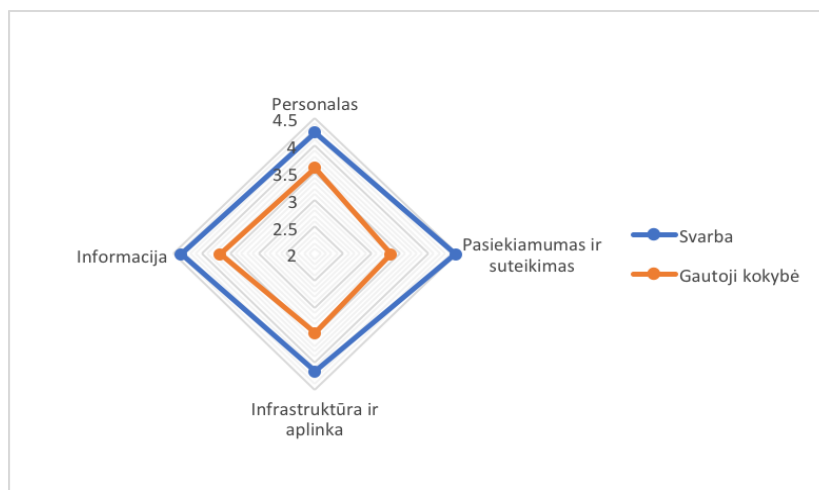
Siekiant, kad viešasis transportas būtų arčiau vartotojo, atlieptų jų lūkesčius, būtina pakalbėti apie Mohringo efektą, kuris buvo apibrėžtas 1972 m. : „Jei daugiau keleivių naudojasi viešuoju transportu, išlaidos vienam keleiviui yra mažesnės. Tai reiškia geresnes transporto paslaugas su trumpesniu laukimo laiku, tankesniu maršrutų tinklu ir autobusų stotelėmis bei sutrumpintu vaikščiojimo laiku“ (Poliak, Poliakova, Mirnikova, 2018, p. 86).

Remiantis atlikta apklausa galima teigti, kad svarbiausios spręstinos problemos, kurios kelia daugiausiai nepasitenkinimo gyventojams, yra šios:

- tvarkaraščio (grafiko) išdėstymas pagal gyventojų poreikius,

- tvarkaraščio (grafiko) jo laikymasis,
- maršrutų išdėstymas pagal gyventojų poreikius,
- transporto priemonių techninės galimybės užtikrinti salonų vėdinimą šiltuoju metų laikotarpiu.

Kadangi įvairūs viešojo transporto paslaugų veiksniai buvo sugrupuoti į tam tikras grupes, tai galima pateikti ir vartotojų pasitenkinimo viešojo transporto paslaugomis Kauno rajone atskirų veiksmų vertinimo atotrūkį tarp lūkesčių ir realiai gautų paslaugų kokybės (13 pav.).



13 pav. Kauno rajono viešojo transporto paslaugų vartotojų pasitenkinimas paslaugų kokybės veiksniais

13 paveikslo duomenimis, didžiausias atotrūkis tarp gyventojų lūkesčių ir gautųjų paslaugų stebimas viešojo transporto pasiekiamumo ir paslaugų suteikimo grupėje bei infrastruktūros ir aplinkos grupėje. Tai rodo, kad Kauno rajono savivaldybė pirmiausia turėtų gerinti šiuos paslaugų kokybės elementus. Lyginant su 2014 metų apklausos duomenimis, situacija yra pagerėjusi paslaugų teikimo informacijos grupėje. Taip pat iš apklausos duomenų matyti, kad aptarnaujančio personalo klausimas nėra toks problemiškas kaip transporto pasiekiamumo klausimas (gal dėl to, kad lūkesčiai personalo atžvilgiu yra mažesni, negu pasiekiamumo atžvilgiu).

Apibendrinant atlikto tyrimo rezultatus paaiškėjo, kad esama Kauno rajono viešojo transporto sistema tik iš dalies atitinka vartotojų lūkesčius. Visiškai nepriklausomai nuo viešojo transporto paslaugų vartotojų socialinių – demografinių charakteristikų, nuo to, kaip dažnai ir kokiais tikslais jie naudojami viešojo transporto paslaugomis, Kauno rajono viešojo transporto sistema įvertinta kaip nepatogi vartotojams vertinant maršrutų planavimo bei tvarkaraščių aspektais. Vertinant patį paslaugų suteikimą, paslaugų kokybę, ji įvertinta kaip mažai atitinkanti vartotojų lūkesčius. Lyginant atliktos apklausos duomenis su 2014 metais apklausos duomenimis, situacija yra beveik nepasikeitusi. Kaip teigia mokslininkai, būtinas nuolatinis piliečių dalyvavimas visose proceso grandinėse, norint teikti kokybišką paslaugą (Amorim, Moscoso, & Lago, 2015). Ir kuo šalis labiau ekonomiškai išsivysčiusi, tuo daugiau jos gyventojų naudojasi viešoju transportu. Paskutiniaisiais duomenimis daugiausiai žmonių naudojasi viešoju transportu šiose šalyse: Šveicarijoje, Švedijoje, Vokietijoje (Buehler, Pucher, 2012, p.543). Tai ypač svarbus Europos šalių rodiklis, kuris kalba apie šalies ekonomikos išsivystimo lygį, jos požiūrį į aplinkos taršą ir beabejo į piliečių lūkesčių atliepiamumą.

Išvados

1. Išanalizavus teisės aktuose ir mokslinėje literatūroje pateiktus viešosios paslaugos sampratas galima teigti, kad viešoji paslauga – tai specialių įstaigų ir organizacijų (valstybės ar savivaldybių) veikla, kurios metu teikiamos socialiai reikšmingos paslaugos, skirtos visuomenės funkcionavimo palaikymui ir viešojo intereso užtikrinimui. Dėl šios priežasties viešajame sektoriuje pradėti naudoti vartotojų pasitenkinimo tyrimai, skirti nustatyti viešųjų paslaugų vartotojų poreikius ir lūkesčius, siekiant maksimalaus vartotojų pasitenkinimo. Apibendrinant mokslinės literatūros analizę, išskiriami tokie vartotojų pasitenkinimą viešojo transporto paslaugomis sąlygojantys bendrieji (socialinis kontekstas, lūkesčiai, suvokimas, kas mane tenkina?) ir specifiniai (vartotojo aplinka, vartotojo noras tobulėti, vartotojo apatiškumas, vartotojo dalyvavimas, vartotojo lūkesčiai, personalas ir aptarnavimas, pasiekiamumas/prieinamumas laiko ir vietos atžvilgiu, patikimumas, infrastruktūros kokybė, bilietų tarifai, reagavimas į skundus, modernizacija) veiksniai.

2. Būtina pabrėžti, kad politiniai sprendimai turi didelę įtaką viešojo transporto sektoriaus raidai. Netinkamai parinkta organizuojama viešojo transporto kainodara, siekis patenkinti socialiai pažeidžiamos visuomenės sluoksnio poreikius lemia nuostolingą tokio viešojo transporto įmonių veiklą. Valstybė ne tik negauna mokestinių pajamų, bet ir turi subsidijuoti viešąjį transportą. Neretai priimami visuomenei palankūs politiniai sprendimai prieš rinkimus. Viešojo transporto paslaugų specifika yra glaudžiai susijusi su visuomenės poreikių tenkinimu, todėl nepakanka taikyti optimalius transporto inžinerijos ar ekonomikos teorijos sprendimus. Reikia žinoti, kaip į diegiamas priemones reaguos visuomenė, kiek tos priemonės kainuos, kokia sėkminga jų įgyvendinimo tikimybė ir kita. Reikia paminėti ir tai, kad kartais inovacijų diegimas šioje srityje sulaukia ir visuomenės pasipriešinimo (Skietrys, E., Raipa, A. (2008), p. 32).

3. Viešojo transporto paslaugų ES ir Lietuvos strateginių ir teisinių dokumentų analizė atskleidė šiuos pagrindinius viešojo transporto paslaugų teikimo kokybės tobulinimo aspektus: viešojo transporto bazės modernizacija, vartotojų pasitenkinimo, vartotojų poreikių tyrimo svarba, paslaugos reguliavimo poreikis, paslaugos teikimo režimo (tame tarpe ir finansavimo) peržiūrėjimas, aplinkosauginių tikslų siekimas, paslaugos optimizavimo poreikis atsižvelgiant į realią situaciją.

4. Įvertinus Kauno rajono strateginiuose dokumentuose pateiktą informaciją galima teigti, jog rajono savivaldybė per mažai skiria dėmesio viešojo transporto paslaugos tobulinimui. Trūksta strateginio pobūdžio dokumentų viešojo transporto srityje. Vartotojų pasitenkinimo tyrimai šia paslauga taip pat nėra atliekami periodiškai. Paskutinė išsami vartotojų apklausa atlikta 2014 metais, kurios metu buvo identifikuotos šios pagrindinės problemos: nepatogūs (nepritaikyti vartotojų poreikiams) maršrutai ir jų tvarkaraščiai, nekultūringi vairuotojai, tvarkaraščių nesilaikymas, bilietų nedavimas.

5. Atlikta Kauno rajono viešojo transporto paslaugų vartotojų apklausa atskleidė, kad pasitenkinimas gaunamomis paslaugomis (lyginant su 2014 metais atliktos apklausos rezultatais), vis dar išlieka palyginus nedidelis. Gyventojus, nepriklausomai nuo jų socialinio statuso bei viešojo transporto paslaugų vartojimo dažnumo, labiausiai netenkina pats viešojo transporto sistemos išdėstymas – tai nepatogūs (nepritaikyti vartotojų poreikiams) maršrutai ir jų tvarkaraščiai.

6. Analizuojant viešojo transporto paslaugų sudedamąsias dalis (viešojo transporto personalas (jų darbo kokybė), viešojo transporto paslaugų pasiekiamumas ir suteikimas, infrastruktūra ir aplinka, informacijos apie viešojo transporto paslaugas pateikimas) paaiškėjo, kad vartotojai labiausiai nepatenkinti Kauno rajono viešojo transporto pasiekiamumu ir paslaugų suteikimu. Mažiausiai priekaištų išreikšta aptarnaujančiam personalui ir informacijos pateikimui. Būtina atkreipti dėmesį, kad 2014 metų ataskaitoje bei savivaldybės planavimo dokumentuose informacinės sistemos apie viešojo transporto paslaugas gerinimui (vieninteliui aspektui) buvo skirtas dėmesys ir numatytos konkrečios priemonės, ko pasekoje matyti, kad informacijos pateikimas yra vertinamas santykinai geriau, negu kiti viešųjų paslaugų elementai.

Rekomendacijos

Atlikus Kauno rajone teikiamų viešojo transporto paslaugų vartotojų apklausą ir gavus pakankamai reikšmingus rezultatus, galima pateikti rekomendacijas viešojo transporto paslaugų planuotojams ir organizatoriams bei jų teikėjams.

Rekomendacijos rajono savivaldybės atsakingoms institucijoms, dirbančioms su viešojo transporto sistemos planavimu ir paslaugų teikimo organizavimu (Kauno rajono savivaldybės administracijai, Kauno rajono savivaldybės administracijos Kelių ir transporto skyriui, Kauno rajono savivaldybės Audito skyriui):

1) kadangi Kauno rajonas yra viena iš žiedinių savivaldybių Lietuvoje, todėl visas problemas būtina spręsti derinant Kauno miesto ir Kauno rajono viešojo transporto sistemas (užtikrinant didesnę jų integraciją). Būtinai savivaldybių bendradarbiavimas siekiant sklandaus viešojo transporto sistemos darbo;

2) periodiškai atlikti gyventojų apklausas, nustatant vartotojų (gyventojų) poreikius – atliktos apklausos rezultatai rodo, kad viešojo transporto sistema plėtojama ne tik neatsižvelgiant į gyventojų (ypač priemiesčio zonų) poreikius, bet situacija net ir prastėja;

3) užtikrinti (kontroliuoti), kad viešojo transporto paslaugos tiekėjai nuolat rūpintųsi teikiamų paslaugų kokybe, gerintų infrastruktūrą.

4) Kelių ir transporto skyriui – būti tarpininku tarp gyventojų ir vežėjų. Atsižvelgiant į gyventojų poreikius (pagal periodiškai atliekamas apklausas), teikti pastabas, pageidavimus vežėjams. Vienas iš svarbiausių uždavinių – užtikrinti, kad vežėjai laikytųsi tvarkaraščių bei paslaugas teiktų transporto priemonėmis, kuriose būtų užtikrintas vidaus kondicionavimas atitinkamais metų laikais.

Rekomendacijos Kauno rajono viešojo transporto paslaugų tiekėjams (šiuo metu paslaugas teikia UAB Kautra, UAB Umatrans, UAB Antirijus, UAB Merula):

5) bendradarbiaujant su Kauno rajono savivaldybės administracijos Kelių ir transporto skyriumi, gerinti teikiamų paslaugų kokybę, atsižvelgiant į gyventojų poreikius (ir išsakomus skundus). Pagal apklausos duomenis, viena iš svarbiausių spręstinių problemų – tai transporto priemonių šildymas bei kondicionavimas atitinkamais metų laikais, kita – tvarkaraščių laikymasis.

Literatūra

1. Amorim, M., Moscoso, P., & Lago, A. (2015). Customer participation in services: a framework for process design. *Qualitative Research in Services*, 2(1), 47-61.
2. Badulescu, A., Bucur A. (2012). Public services and the euro-regional cooperation. *Annals of Faculty of Economics*. 1(1), 487-492.
3. Bagdodienė, L. ir Hopenienė, R. (2009). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas. Kauno technologijos universitetas.
4. Baranauskienė, J., Vaznonis, B. (2014). Viešųjų projektų socialinė nauda ir jos vertinimas remiantis skirtingomis ekonomikos teorijomis. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, 1(33), 63-71.
5. Baranauskienė, J., Vaznonis, B., (2014). Viešųjų projektų socialinė nauda ir jos vertinimas remiantis skirtingomis ekonomikos teorijomis. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, 1 (33), 63-72
6. Batley, R. & Mcloughlin, C. (2015). *The Politics of Public Services: A Service Characteristics Approach*. United Kingdom: University of Birmingham.
7. Bozeman, B. (2007). *Public values and public interest*. Conterbalancing ekonomik individualism. Geprgetown university.
8. Burkšienė, V. (2016). Piliečio, kaip viešųjų paslaugų naudotojo, diskursas šiuolaikiniame viešajame sektoriuje. [žiūrėta 2019-11-10]. Prieiga per internetą: <http://valdysena.lt/?p=401>
9. Burkšienė, V., Dvorak, J., Burbulytė-Tsiskarishvili, G., Normantė, I., Dūda, M., ir Civinskas, R. (2017). *Viešosios paslaugos: iššūkiai kuriant gerovės visuomenę:mokslo studija*. Klaipėda: KU.
10. Buehler, R. , Pucher, J. (2012). Demand of public transport in Germany and the USA: an analysis of rider characteristics.
11. Čereška, A. ir Pauža, V. (2005). *Kokybės analizė ir valdymas. Mokomoji knyga*. Vilnius.
12. Cleassens, M. (2015). *Principles of marketing explained. Marketing – insider. Charecteristics of services: what is a service - and what makes it so special?* [žiūrėta 2019-11-10]. Prieiga per internetą: <https://marketing-insider.eu/characteristics-of-services/>
13. Crosby, Ph. B. (1982). One Point of View: Quality Assurance: The Management of Quality. *Research Management*. 25(4), 10–12.
14. Dikavičius, V. ir Stoškus, S. (2003). *Visuotinė kokybės vadyba*. Kaunas: Technologija.
15. Eboli, L. & Mazzulla, G. (2008). A stated preference experiment for measuring service quality in public transport. *Transportation Planning and Technology*, 31(5), 509-523.
16. Filipović, S. &Tica, S. (2010). Comparative analysis of the basic features of the expected and perceived quality of mass passenger public transport service in Belgrade. *Transport*, 24(4), 265-273.

17. Gimeno, C. & Vila, N. (2008). Competitive Group Analysis of Public Transport Services. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 21(1), 34-37.
18. Goldstein, S, M., Johnston, R. Duffy, J. A. & Rao, J. (2002) The service concept: the missing link in service design research? *Journal of Operations Management* 20 (2002) 121–134.
19. Guščinskienė J., Čiburienė, J. (2008). Lietuvos aukštojo mokslo paslaugos informacinėje visuomenėje. *Management of Organizations: Systematic Research*, 48, 55-70.
20. Goodall, C. (2010). How to live a low carbon life: The individuals guide to tackling climate change.
21. Hsiao, Ch. T. & Lin J. Sh. (2008). A study of service quality in public sector. *International Journal of Electronic Business Management*. 1, 29-37.
22. Langvinienė, N. ir Vengrienė, B. (2005). *Paslaugų teorija ir praktika*. Kauno technologijos ir Vilniaus universitetai.
23. Manzin, M., Žurga, G. & Mrak, B. (2012). Quality public services dimensions model as a basis for better customer satisfaction management. *African Journal of Business Management*, 6 (26), 7833-7841
24. Meynhardt, T. (2013). Public Value: Organisationen machen Gesellschaft. *Organisations Entwicklung. Zeitschrift für Unternehmensentwicklung und Change Management*, 4, 20-26.
25. Nimako, S. & Azumah, F. (2012). Confirmatory factor analysis of service quality dimensions within mobile telephony industry in Ghana. *Electronic Journal Information Systems Evaluation*. 2, 197-215.
26. Pareigienė, L., Kuliešis, G. (2013). Viešosios gėrybės Lietuvos regionuose: žmogiškasis ir socialinis kapitalas. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos* 3(31), 68-76
27. Patapas, A. ir Vilutytė-Žilienė, V. (2013). Anykščių komunalinio ūkio teikiamų paslaugų kokybės vertinimas vartotojų požiūriu. *Viešoji politika ir administravimas*, 21, 312-325.
28. Patapas., A., Žilionytė V. (2016). Viešųjų paslaugų kokybės valdymo savitumai Lietuvos savivaldybėse. *Viešoji politika ir administravimas*, 2(15), 206-219.
29. Poliak, M., Poliakova, A., Mirnikova, M., Širmukova, P., Jaškiewicz, M. & Jurecki, R. (2018) *The Competitiveness of Public Transport*. [žiūrėta 2019-11-10]. Prieiga per internetą:
<https://pdfs.semanticscholar.org/96ad/6a97f8d1ff2844ca5faa8c99b8c4ccad0572.pdf>
30. Popovas, V. (2012). Keleivių vežimo vietiniais maršrutais paslaugų organizavimo problemos ir tobulinimo galimybės savivaldybėse. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, 1 (25), 5-16.
31. Prevos, P. (2013). Servaqua: Towards a service quality model in potable reticulated water services. [žiūrėta 2019-11-10]. Prieiga per internetą: <https://lucidmanager.org/servaqua/>

32. Richard L. O. (2010). *Satisfaction A Behavioral Perspective on the Consumer*. Second edition. London: Routledge.
33. Skietrys, E., Raipa, A. (2008). Viešojo transporto paslaugų efektyvaus valdymo prielaidos. *Viešoji politika ir administravimas*, 24, 31-38.
34. Stasiukynas, A. (2010). Viešųjų paslaugų teikimo administravimas. Kn. V. Smalskys (red.), *Viešasis valdymas* (pp. 294-304). Kaunas: Mykolo Romerio universitetas.
35. Stasiukynas, A. (2010). Viešųjų paslaugų teikimo administravimas. Iš Smalskys, V., Gudelis, D., Patapas, A., Urbanovič, J., Guogis, A. *Viešasis valdymas: vadovėlis*. (pp. 294-304). Vilnius: MRU,
36. Stumbraitė, E. (2010). *Viešosios paslaugos dalyvių kaip kokybės vertintojų samprata: pilietis vartotojas*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
37. Thijs, N. (2011). *Matuodami galime tobulėti. Kaip tobulinti viešojo sektoriaus veiklą, naudojant informaciją apie piliečių (vartotojų) pasitenkinimą*. Europos viešojo administravimo tinklas.
38. Urvikis, M. (2016). *Vietos savivaldos institucijų organizuojamų viešųjų paslaugų sistemos tobulinimas: daktaro disertacija*. Vilnius: MRU.
39. Wattanakamolchai, S. (2008). *Managing Customer Participation in the Service Production Process*. IND: Global Media [žiūrėta 2019-11-10]. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/251606449_Managing_Customer_Participation_in_the_Service_Production_Process
40. Žilionytė, T. ir Patapas, A. (2016). Viešųjų paslaugų kokybės valdymo savitumai Lietuvos savivaldybėse. *Viešoji politika ir administravimas*. 15(2).

Informaciniai šaltiniai

1. Europos Komisija (2007). *Žalioji knyga*. Briuselis.
2. Europos Komisija (2011). *Baltoji knyga: Europos transporto politika 2010: laikas spręsti*. Briuselis.
3. Europos Komisija. (2009). *Judumo mieste veiksmų planas*. Briuselis.
4. Europos Parlamentas ir Taryba 2011 m. vasario 16 d. reglamentas Nr. 181/2011 dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių teisių. Briuselis.
5. Europos parlamento ir Tarybos 2007 m. spalio 23 d. reglamentas Nr. 1370/2007 Dėl keleivinio geležinkelių ir kelių transporto viešųjų paslaugų. Briuselis.
6. European institute of Public Administration. (2008). *Customer satisfaction management*. [žiūrėta 2019-11-10]. Prieiga per internetą:
https://circabc.europa.eu/webdav/CircaBC/eupan/dgadmintest/Library/6/1/2/slovenian_presidency/ipsg_meeting_12-13/Paper%207b%20-%20EU%20primer%20csm_final%20_ipsg%20-%20IPSG%20II%20SI.pdf
7. Kauno rajono keleivinio kelių transporto organizavimo ir kontrolės komisija, 2017. *Veiklos ataskaita*. [žiūrėta 2019-11-10]. Prieiga per internetą:
<https://www.krs.lt/savivaldybe/taryba/komisijos/kauno-rajono-keleivinio-keliu-transporto-organizavimo-ir-kontrolės-komisija/>
8. Kauno rajono savivaldybės tarybos 2019 sprendimas Nr. TS-5 *Kauno rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2018 metų veiklos ataskaita*. [žiūrėta 2019-11-10]. Prieiga per internetą: <https://www.krs.lt/savivaldybe/administracine-informacija/veiklos-ataskaitos/>
9. *Kauno rajono viešojo keleivinio transporto plėtros galimybių studija (2014)*. [žiūrėta 2019-11-10]. Prieiga per internetą: <https://www.krs.lt/media/1777/kaunoplusstudijospluspristatymas-internete.ppsx>
10. Lietuvos Respublikos Seimas. (1991). *Lietuvos Respublikos Transporto veiklos pagrindų įstatymas*. Vilnius.
11. Lietuvos Respublikos Seimas. (1996). *Kelių transporto kodeksas*. Vilnius.
12. Lietuvos Respublikos Seimas. (1998). *Lietuvos Respublikos Keleivinio kelių transporto priemonių apipavidalinimo nuostatos*. Vilnius.
13. Lietuvos Respublikos Susiekimo ministerija. (2003). *Lietuvos Respublikos Autobusų stočių veiklos nuostatai*, Vilnius.
14. Lietuvos Respublikos Susiekimo ministerijos įsakymas (2006). *Dėl Leidimų vežti keleivius reguliaraus susisiekimo kelių transporto maršrutais išdavimo taisyklių patvirtinimo*, Vilnius.

15. Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerija. (2010). *Europos vartotojų pasitenkinimo valdymo vadovas*. Vilnius.
16. Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerija. (2010). Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų analizė. Vilnius.
17. Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerija. (2010). *Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika*. Vilnius
18. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, 1999 m. birželio 17 d., Nr.VIII-1234 (2017) [žiūrėta 2019-11-10]. Prieiga per internetą: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.0BDFFD850A66/NqpPNjjsfK>
19. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. birželio 23 d. nutarimas Nr. 692, dėl Lietuvos ilgalaikėje transporto plėtros strategijoje iki 2025 metų. Vilnius.
20. LR Vidaus reikalų ministerija. (2010). *Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso skaičiavimo metodika*. Vilnius.
21. *Viešojo transporto efektyvaus panaudojimo vežant keleivius koncepcija* (2010). [žiūrėta 2019-11-10]. Prieiga per internetą:
http://www.transp.lt/files/uploads//transp.ltViesojo%20transporto%20koncepcija%20galutine%20ataskaita%20v05%20_final_.pdf>

PRIEDAI

1 PRIEDAS

Vartotojų pasitenkinimas viešojo transporto paslaugomis Kauno rajone

ANKETINĖ APKLAUSA

Gerb. apklausos Dalyvi (-e),

Kauno technologijos universiteto Viešojo administravimo magistrantūros studijų studentė Gita Kaminskienė atlieka tyrimą, kurio tikslas – įvertinti vartotojų pasitenkinimą Kauno rajono viešojo transporto paslaugomis. Man labai svarbi Jūsų nuomonė. Jūsų anonimiškumas garantuojamas. Apibendrinti tyrimo duomenys bus naudojami rengiant magistro baigiamąjį projektą.

Prašom atidžiai perskaityti kiekvieną klausimą ir labiausiai Jūsų nuomonę atitinkantį atsakymo variantą pažymėkite langelyje arba įrašykite savo atsakymą.

Dėkoju už bendradarbiavimą.

Klausimai bendrai informacijai:

1. Kur Jūs gyvenate (pažymėkite)?:

- Kauno mieste
- Kauno rajone
- Kita

2. Ar Jums yra tekę naudotis Kauno rajono viešojo transporto paslaugomis (pažymėkite)?:

- Taip
- Ne

Jei pažymėjote „Ne“ - ačiū Jums už sugaištą laiką, tačiau mano tyrimui svarbi respondentų grupė, kuriai yra tekę naudotis Kauno rajono viešojo transporto paslaugomis.

Toliau prašau atsakykite į klausimus jei pažymėjote laukelį „Taip“.

I dalis. Bendrieji klausimai apie viešojo transporto paslaugas, vartotojų lūkesčius, pasitenkinimą viešojo transporto paslaugomis Kauno rajone

1. Prašau pažymėkite skalėje žemiau, koks yra bendras Jūsų pasitenkinimas Kauno rajono viešojo transporto paslaugomis? 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

2. Kokie buvo Jūsų lūkesčiai, susiję su Kauno rajono viešojo transporto paslaugų kokybe? Įvertinkite balais nuo 1 iki 10, kur 1 reiškia, kad Jūsų lūkesčiai buvo labai maži, o 10 reiškia, kad lūkesčiai buvo labai dideli.

Labai maži - **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10** - Labai dideli

3. **Atsižvelgdami į savo ankstesnius lūkesčius, prašau įvertinkite, kiek Kauno rajono viešojo transporto paslaugos juos atitinka?** Įvertinkite balais nuo 1 iki 10, kur 1 reiškia „visiškai neatitinka lūkesčių“, o 10 reiškia „viršijo jūsų lūkesčius“
Visiškai neatitinka lūkesčių - **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10** – Viršijo lūkesčius
4. **Turėdami galvoje Kauno rajono viešojo transporto paslaugų kokybę, kaip jūs vertinate šių paslaugų kainą?** Įvertinkite balais nuo 1 iki 10, kur 1 reiškia „labai netinkama kaina už teikiamą kokybę“, o 10 reiškia „labai gera kaina už teikiamą kokybę“
Labai netinkama kaina už teikiamą kokybę - **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10** – Labai gera kaina už teikiamą kokybę
5. **Turėdami galvoje Kauno rajono viešojo transporto paslaugų kainą, kaip jūs vertinate šių paslaugų kokybę?** Įvertinkite 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
6. **Įsivaizduokite idealią Kauno rajono viešojo transporto infrastruktūrą. Kaip įvertintumėt esamą Kauno rajono viešojo transporto infrastruktūrą lyginant su įsivaizduojama idealia?** Įvertinkite balais nuo 1 iki 10, kur 1 reiškia „labai toli iki idealios viešojo transporto infrastruktūros“ ir 10 reiškia „labai arti idealios viešojo transporto infrastruktūros“
Labai toli iki idealios infrastruktūros - **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10** – Labai arti iki idealios infrastruktūros

II dalis. Bendrieji klausimai apie naudojimąsi Kauno rajono viešojo transporto paslaugomis

7. **Kokia transporto priemone Jūs dažniausiai naudojotės vykdami į darbą (mokyklą, studijas) (pažymėkite vieną atsakymo variantą)?**

- Autobusais
 Maršrutiniais taksi (mikroautobusai)
 Nuosavu automobiliu
 Naudojuosi pavėžėjimo paslauga
 Dviračiu
 Einu pėstute
 Kita (įrašykite)_____

8. **Kaip dažnai Jūs naudojotės Kauno rajone teikiamomis viešojo transporto paslaugomis (autobusais ir maršrutiniais autobusais) (pažymėkite vieną atsakymo variantą)?**

- Kasdien
 Tik darbo dienomis
 Tik 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)
 Iš viso nesinaudoju
 Kita (įrašykite)_____

9. **Žemiau pateikiami teiginiai apie Kauno rajono viešojo transporto sistemą.**

Viešojo transporto sistema Kauno rajone yra....		Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku
9.1.	Gerai išvystyta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.2.	Patogi naudotis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.3.	Atitinka gyventojų poreikius	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.4.	Atitinka kainos ir kokybės santykį	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.5.	Visiems prieinama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.6.	Moderni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.7.	Saugi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.8.	Gerai išplanuota/išdėstyta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.9.	Gerai valdoma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kita (įrašykite)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jei pasirinkote atsakymo variantą „kita“, įrašykite savo komentarą:

10. Žemiau pateikti veiksniai, galimai lemiantys Jūsų pasirinkimą naudotis ar nesinaudoti Kauno rajone teikiamomis viešojo transporto paslaugomis.

Teiginys		Tikrai ne	Labiau ne	Nei taip, nei ne	Labiau taip	Tikrai taip
10.1.	Priimtina kaina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.2.	Patogus tvarkaraštis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.	Greitas susisiekimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.4.	Saugi kelionė	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.5.	Patogus, komfortiškas važiavimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.6.	Visada renkuosi viešąjį transportą	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.7.	Viešas transportas yra ekologiškas (saugo aplinką)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kita (įrašykite)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jei pasirinkote atsakymo variantą „kita“, įrašykite savo komentarą:

II dalis. Specialieji klausimai apie aptarnaujančio personalo kultūrą, transporto paslaugų pasiekiamumą, viešojo transporto infrastruktūrą, paslaugų informatyvumą

11. Įvertinkite Kauno rajono viešojo transporto paslaugas ir jų kokybę įvairiais aspektais. Prašau pažymėti tą langelį, kuris atitinka jūsų požiūrį apie tam tikrą teiginį ir jūsų nuomonę, ar šis teiginys yra svarbus.

Teiginio vertinimo lygis					Teiginiai	Teiginio svarba				
(1 – labai blogai; 5 – labai gerai)						(1 – visiškai nesvarbu; 5 – visiškai svarbu)				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					Vairuotojų vairavimo kultūra					
					Vairuotojų elgesys įlaipinant ir išlaipinant keleivius					
					Vairuotojų elgesys parduodant bilietus					
					Vairuotojų elgesys su keleiviais, atsakant į klausimus					
					Vairuotojų elgesys užtikrinant saugumą autobuse					
					Transporto kontrolierių darbas					
					Maršrutai ir maršrutų išdėstymas (patogumas)					
					Tvarkaraščio patogumas (laukimo laikas, intervalų išdėstymas)					
					Tvarkaraščio laikymasis					
					Autobusų (mikroautobusų) techninė būklė					
					Saugumas autobuse					
					Saugumas stotelėje					
					Transporto bilietų įsigijimas					
					Transporto bilietų žymėjimas					
					Transporto paslaugos kaina					
					Transporto priemonių švara išorėje					
					Transporto priemonių švara viduje					
					Transporto priemonių salonų šildymas šaltuoju laikotarpiu					
					Transporto priemonių salonų vėdinimas šiltuoju laikotarpiu					
					Stotelių (laukiamųjų) patogumas					
					Stotelių (laukiamųjų) priežiūra, švara					
					Transporto bilietų žymėjimas					
					Vairuotojų apranga					
					Informacijos apie maršrutus pateikimas (stotelėse, tvarkaraščių cilindruose, švieslentėse)					
					Informacijos pateikimas transporto priemonės išorėje (numeris, važiavimo kryptis)					
					Informacijos pateikimas transporto priemonės viduje (vaizdinė ir garsinė informacija apie stoteles)					
					Informacijos pateikimas interneto puslapyje					
					Informacijos pateikimas stotyse					

III. Klientų lojalumas

12. Prašau įsivaizduokite situaciją, kad tą patį maršrutą aptarnauja Kauno rajono savivaldybės ir kitos viešojo transporto paslaugas teikiančios organizacijos. Jei turėtumėte tokią galimybę, kokia yra tikimybė, kad jūs pasirinktumėte važiuoti būtent Kauno rajono viešajam transportui priklausančiu autobusu?

Įvertinkite balais nuo 1 iki 10, kur 1 reiškia „tokios tikimybės visiškai nėra“, o 10 reiškia „tokia tikimybė yra labai didelė“

Tokios tikimybės visiškai nėra - **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10** – Tokia tikimybė yra labai didelė

13. Prašau įsivaizduokite situaciją, kad tą patį maršrutą aptarnauja Kauno rajono ir kitos viešojo transporto paslaugas teikiančios organizacijos. Jeigu Jūsų draugas, giminaitis ar pažįstamas šiandien

rinktūsi viešojo transporto paslaugas teikiančią organizaciją, kiek tikėtina, kad Jūs rekomenduotumėt būtent Kauno rajono viešoj transporto priemones?

Įvertinkite balais nuo 1 iki 10, kur 0 reiškia „tokios tikimybės visiškai nėra“, o 10 reiškia „tokia tikimybė yra labai didelė“.

Tokios tikimybės visiškai nėra - **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10** – Tokia tikimybė yra labai didelė

IV. Kita informacija

13. Jūsų lytis (pažymėkite vieną atsakymo variantą):

- Vyras
- Moteris

14. Jūsų amžius (pažymėkite vieną atsakymo variantą):

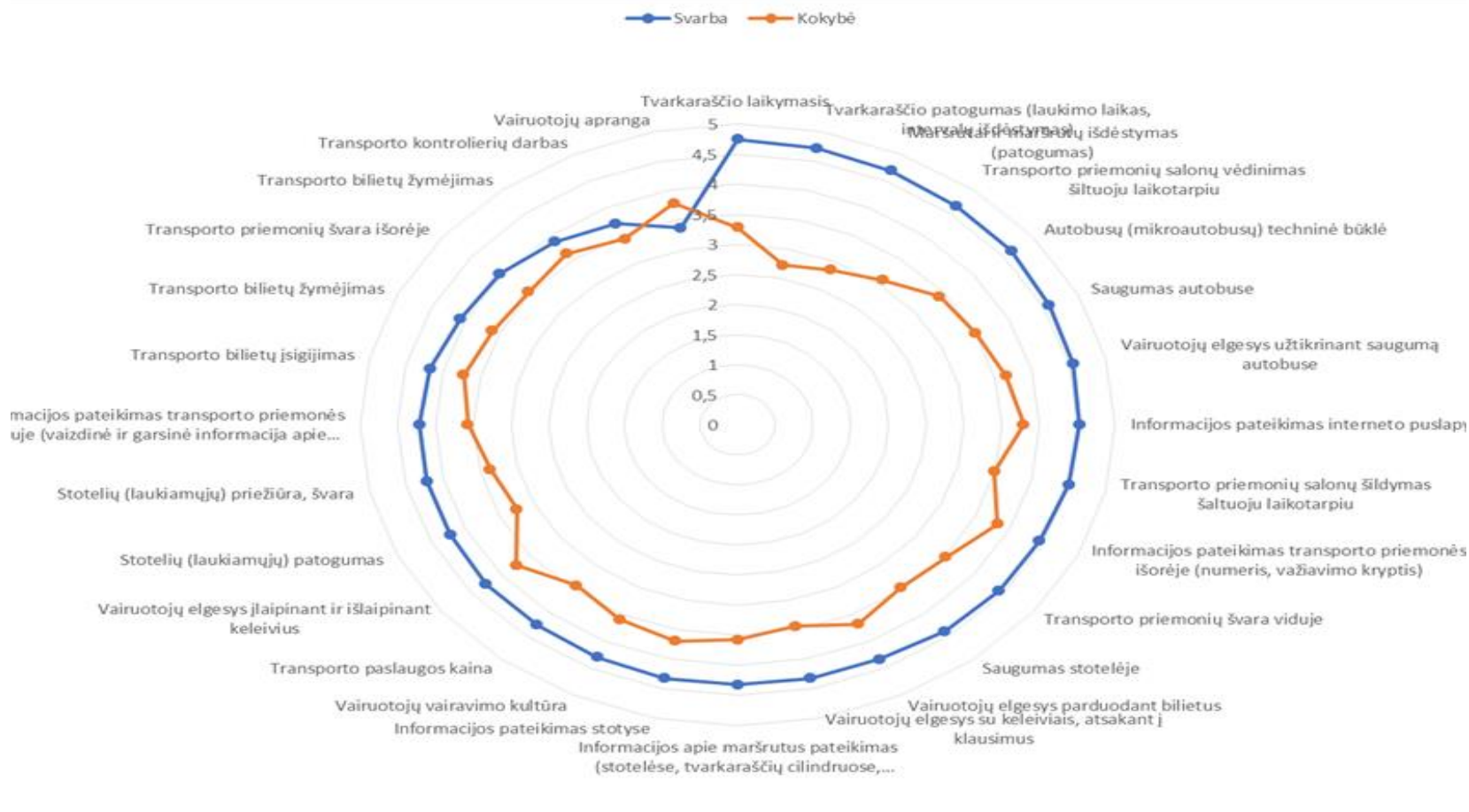
- iki 18 metų
- 18 – 29 m.
- 30 – 39 m.
- 40 – 49 m.
- 50 – 59 m.
- 60 – 69 m.
- 70 ir daugiau metų

15. Jūsų išsilavinimas (pažymėkite atsakymo variantą):

- pradinis
- pagrindinis
- vidurinis
- profesinis – techninis
- aukštasis neuniversitetinis
- aukštasis universitetinis
- kita (įrašykite)_____

16. Jūsų socialinė padėtis

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



Kauno rajono respondentų lūkesčių ir gautosios kokybės skirtumai (vidut. balai), 2019