

**UŽDAROSIOS AKCINĖS BENDROVĖS  
TELŠIŲ AUTOBUSŲ PARKAS  
TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMAS**

2025 m.

Užsakovas:



Vykdytojas:



METODIKA

The image features a dark red background with a complex, abstract pattern of white and light red lines and circles. The pattern consists of various sized circles connected by thin lines, some of which form larger, rounded rectangular shapes. The overall aesthetic is clean and modern, with a focus on geometric forms and a limited color palette.

## **TYRIMO TIKSLAS:**

Išsiaiškinti Telšių miesto ir rajono gyventojų nuomonę apie uždarnosios akcinės bendrovės Telšių autobusų parkas teikiamų paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybę bei apskaičiuoti vartotojų pasitenkinimo indeksą (VPI).

## **TYRIMO TIKSLINĖ GRUPĖ:**

18-80 metų respondentai, reprezentuojantys Telšių rajono gyventojus pagal demografinius rodiklius.

## **TYRIMO VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ GRUPĖ:**

Susisiekimo ir ryšių paslaugos.

## **TYRIMO IMTIS:**

270 respondentų.

## **APKLAUSOS VYKDYMO METODIKA:**

Tiesioginis interviu.

## **TYRIMO LAIKOTARPIS:**

2025 m. vasario-balandžio mėn.

# APKLAUSOS IMTIES SUDARYMO METODIKA

**Tyrime buvo taikoma daugiapakopė tikimybinė atranka, apimanti šiuos etapus:**

## **PIRMASIS ETAPAS**

**Teritorinis suskirstymas.** Telšių miestas ir rajonas buvo suskirstyti į dvi pagrindines teritorijas – miestą ir kaimus. Tai padeda užtikrinti, kad apklausoje dalyvautų tiek miesto, tiek kaimo gyventojai, reprezentuojant skirtingas gyvenamąsias vietas bei jų socialinę įvairovę.

## **ANTRASIS ETAPAS**

**Stratifikacija pagal demografinius požymius.**

Grupavimas pagal amžių, lytį, išsilavinimą, socialinę bei šeimines padėtis. Tai leidžia įvertinti demografinių veiksnių įtaką apklausos rezultatams ir užtikrina rezultatų reprezentatyvumą.

## **TREČIASIS ETAPAS**

**Atsitiktinė atranka.** Iš kiekvienos stratifikacijos grupės respondentai buvo atrinkti atsitiktinai, siekiant sumažinti šališkumą ir padidinti rezultatų patikimumą.

# IMTIES REPREZENTATYVUMO UŽTIKRINIMAS: DAUGIAPAKOPĖS ATRANKOS METODIKA IR GYVENTOJŲ STRATIFIKACIJA

- Siekiant užtikrinti, kad tyrimo imtis būtų reprezentatyvi ir atspindėtų Telšių rajono gyventojų pasiskirstymą, buvo taikyta daugiapakopė tikimybinė atranka.
- Populiacija suskirstyta pagal svarbiausius demografinius požymius: gyvenamąją vietą, lytį, amžiaus grupes, išsilavinimą ir socialinę padėtį.
- Remiantis šia stratifikacija sudaryta imtis, kurios struktūra proporcinga tiriamosios populiacijos demografiniams rodikliams.

Tokia atranka padeda sumažinti šališkumą ir užtikrina patikimesnį rezultatų apibendrinimą.

***Tyrime naudoti 2024 m. Valstybės duomenų agentūros statistiniai duomenys.***

## STATISTINĖ PAKLAIDA (MARŽA)

**Statistinė paklaida** - tai tikėtinas skirtumas tarp apklausos rezultatų ir visos tikslinei grupei (Telšių rajono gyventojams) būdingos nuomonės.

- Respondentų skaičius (N): **270**
- Pasikliautinas lygis: **95 %**
- Apskaičiuota statistinė paklaida: **±5,9 %**

### PAVYZDYS:

*Jei 65 % respondentų pasirinko tam tikrą atsakymą, tai, esant ±5,9 % paklaidai, tikroji reikšmė visoje Telšių rajono gyventojų populiacijoje gali svyruoti nuo 59,1 % iki 70,9 %.*

| Imties dydis (n) | Paklaida (± %) |
|------------------|----------------|
| 50               | 13,9           |
| 100              | 9,8            |
| 200              | 6,9            |
| 300              | 5,7            |
| 500              | 4,4            |
| 1000             | 3,1            |
| 2000             | 2,2            |

# REZULTATAI

The image features a dark red background with a central horizontal band of light gray. Overlaid on this is a complex network of white lines and circles of various sizes, resembling a circuit board or a data network diagram. The lines are thin and connect various circular nodes, some of which are significantly larger than others. The overall aesthetic is clean, modern, and technical.

**Pristatomi pagrindiniai gyventojų apklausos rezultatai, atspindintys jų nuomonę apie uždarnosios akcinės bendrovės Telšių autobusų parkas paslaugų kokybę Telšių rajone.**

**Atsižvelgiama į:**

- Paslaugų prieinamumą,
- Paslaugų kokybę,
- Darbuotojų bendravimo kultūrą,
- Bendrą pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

***Vertinimams buvo taikyta Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso (VPVPI) skaičiavimo metodika, kuri leidžia apibendrinti visus rodiklius į vieną skaičių – bendrą pasitenkinimo indeksą, išreikštą procentais.***

## RESPONDENTŲ DEMOGRAFINIS PROFILIS

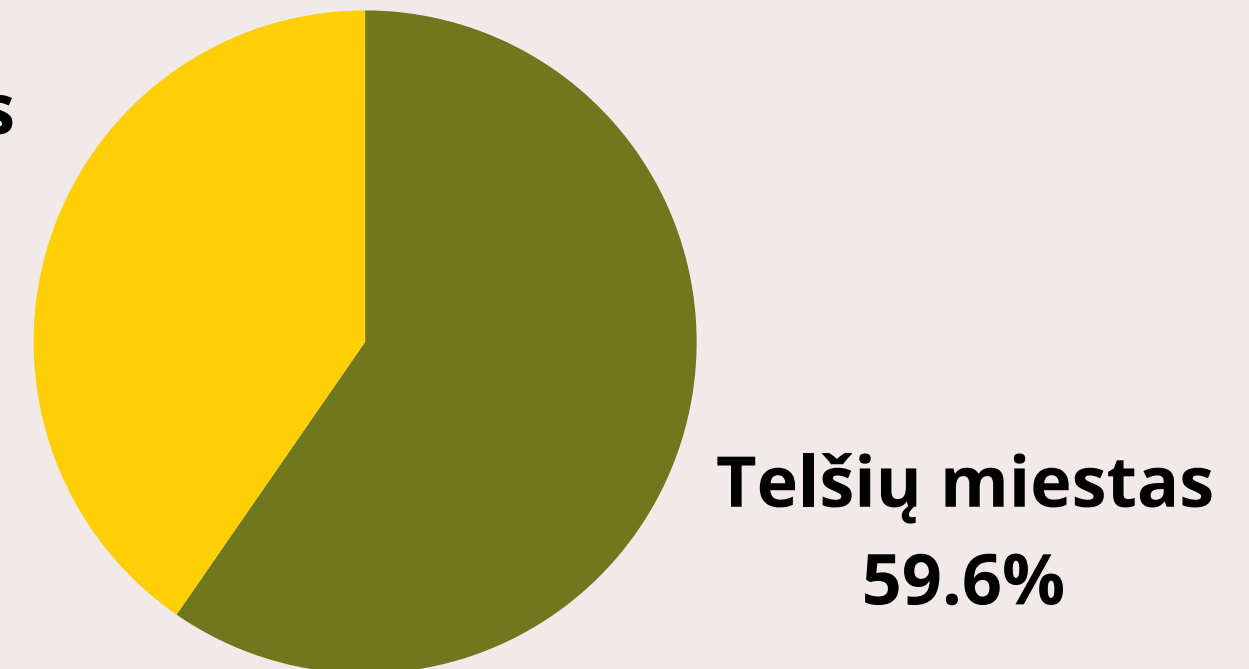
Tyrime dalyvavo **270** Telšių miesto ir rajono gyventojas. Jų pasiskirstymas pagal pagrindinius demografinius požymius:

### LYTIS:



### GYVENAMOJI VETA:

Telšių rajonas  
40.4%



### AMŽIUS:

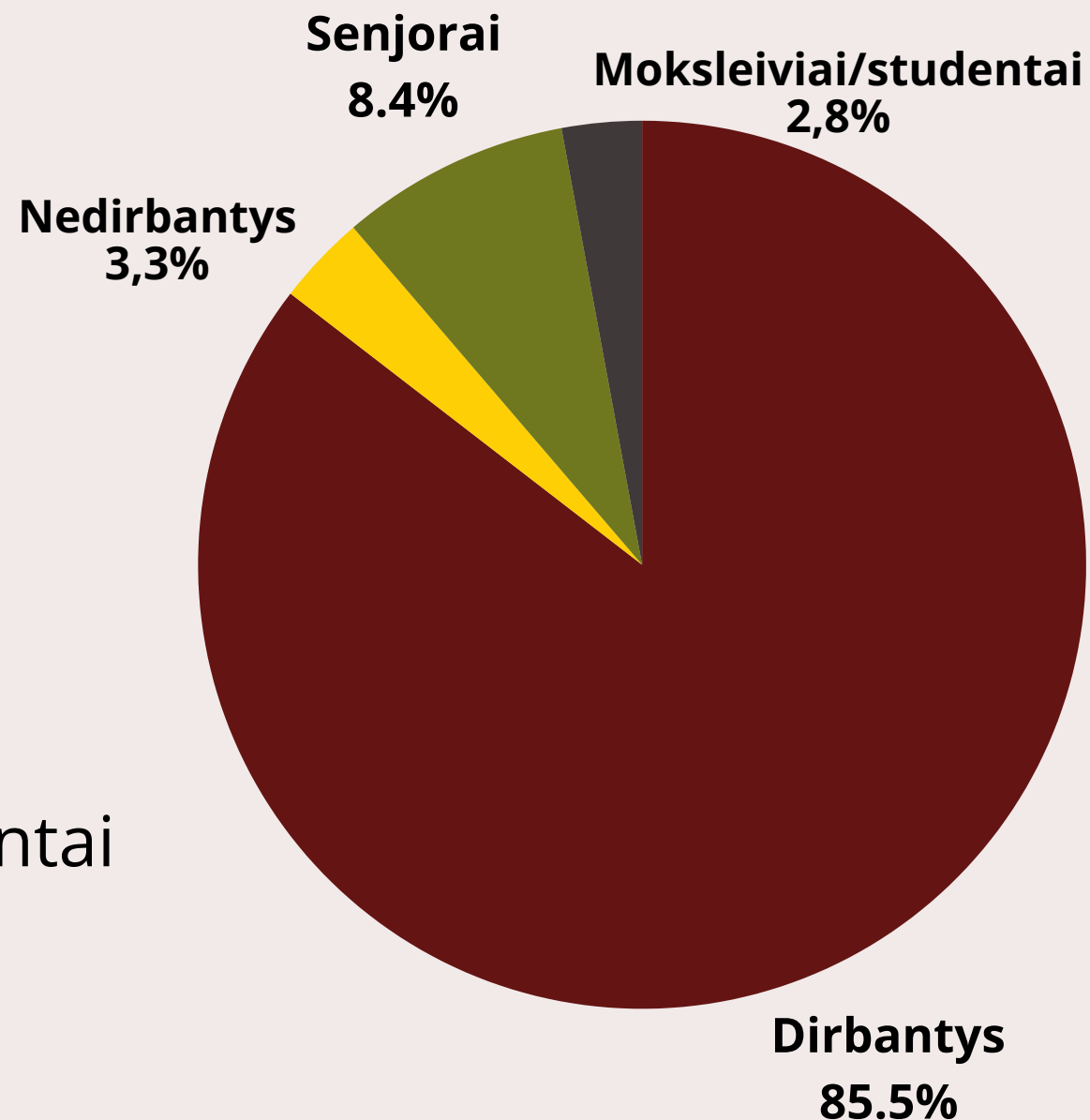
18–25 m. – 17,0 %  
26–39 m. – 23,3 %  
40–55 m. – 27,8 %  
56–65 m. – 16,3 %  
66–80 m. – 15,6 %

### IŠSILAVINIMAS:

Aukštasis išsilavinimas – 34,8 %  
Aukštesnysis – 17,8 %  
Profesinis – 8,9 %  
Vidurinis, pagrindinis ar spec. vidurinis – 38,5 %

## UŽSIĖMIMAS:

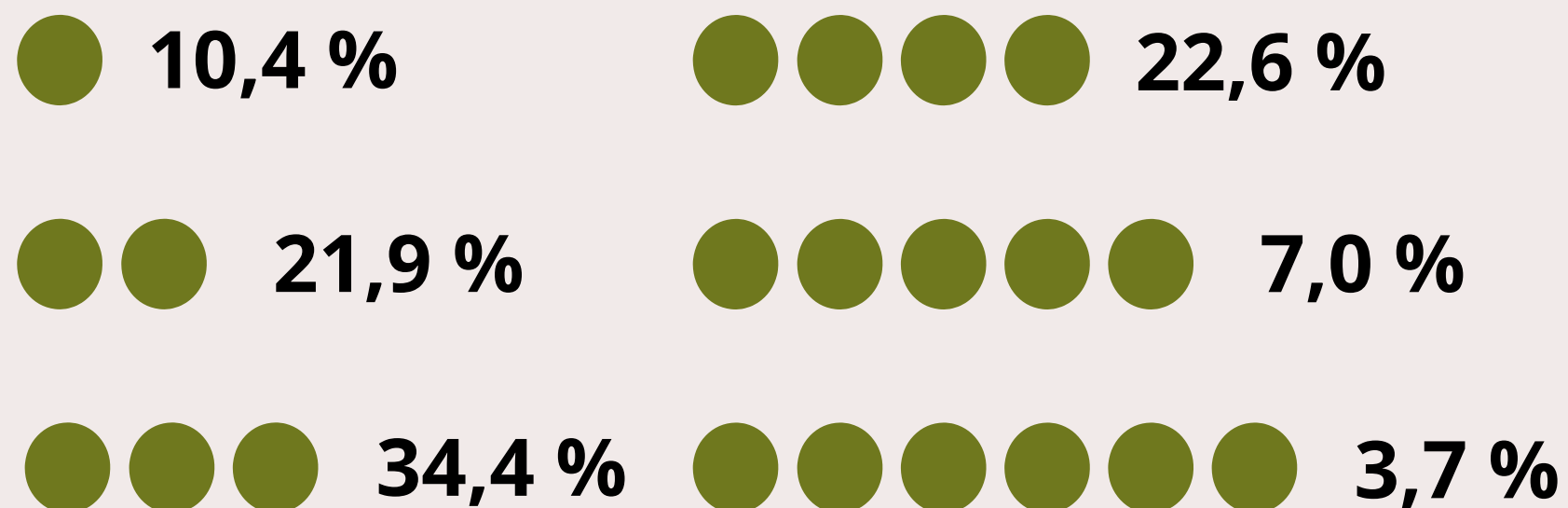
- Dirbantys
- Nedirbantys
- Senjorai
- Moksleiviai/studentai



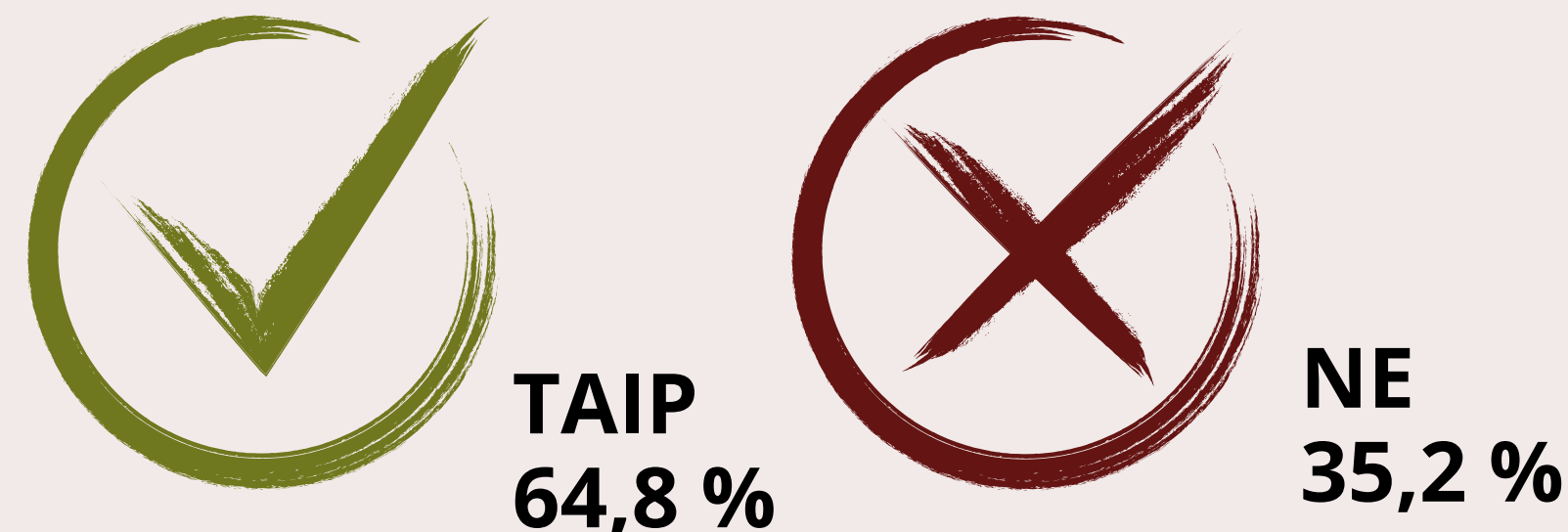
## ŠEIMYBINĖ PADĖTIS:

- 22,4 % – išsiskyre
- 40,8 % – vedę/ištekėjusios
- 33,5 % – nevedę/netekėjusios
- 3,3 % – našliai

## ŠEIMOS NARIŲ SKAIČIUS ŪKYJE:



## NEPILNAMEČIAI VAIKAI ŠEIMOJE:



## VERTINAMOS PASLAUGOS

**Atliekant tyrimą, gyventojai buvo kviečiami įvertinti uždarnosios akcinės bendrovės Telšių autobusų parkas teikiamas paslaugas šiose srityse:**

- Miesto viešojo transporto paslaugų kokybė.
- Priemiesčio maršrutų paslaugų kokybė.
- Tarpmiestinio (tolimojo susisiekimo) transporto kokybė.
- Siuntų pervežimo autobusais paslaugos patikimumas.
- Transporto nuomos paslaugos vertinimas.
- Bendras pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis.

***Kiekvienas iš šių aspektų buvo vertinamas 10 balų skalėje, kur 1 reiškė labai prastą vertinimą, o 10 – aukščiausią galimą pasitenkinimą.***



# UŽDAROSIOS AKCINĖS BENDROVĖS TELŠIŲ AUTOBUSŲ PARKAS PASLAUGŲ VARTOJIMO INTENSYVUMAS

Vadovaujantis apklausos duomenimis, dauguma gyventojų aktyviai naudojami teikiamomis paslaugomis – daugiau nei 3 iš 5 respondentų tai daro bent kartą per savaitę.

## NAUDOJIMOSI PASLAUGOMIS DAŽNUMO PASISKIRSTYMAS::

- **32,4 %** – kelis kartus per mėnesį
- **30,7 %** – kelis kartus per savaitę
- **22,5 %** – kelis kartus per pusę metų
- **12,4 %** – kelis kartus per dieną
- **2,0 %** – kelis kartus per metus

**Net 43,1 %** apklaustųjų nurodė, kad naudojami paslauga kelis kartus per savaitę ar dažniau. Tai leidžia daryti prielaidą, kad uždarosios akcinės bendrovės Telšių autobusų parkas paslaugos užima svarbią vietą kasdieniame gyventojų judėjime.

# KOKIOMIS PASLAUGOMIS GYVENTOJAI NAUDOJASI DAŽNIAUSIAI?

Respondentų buvo prašyta pažymėti visas uždarosios akcinės bendrovės Telšių autobusų parkas paslaugas, kuriomis jie naudojasi. *Buvo galimi keli atsakymų variantai.*

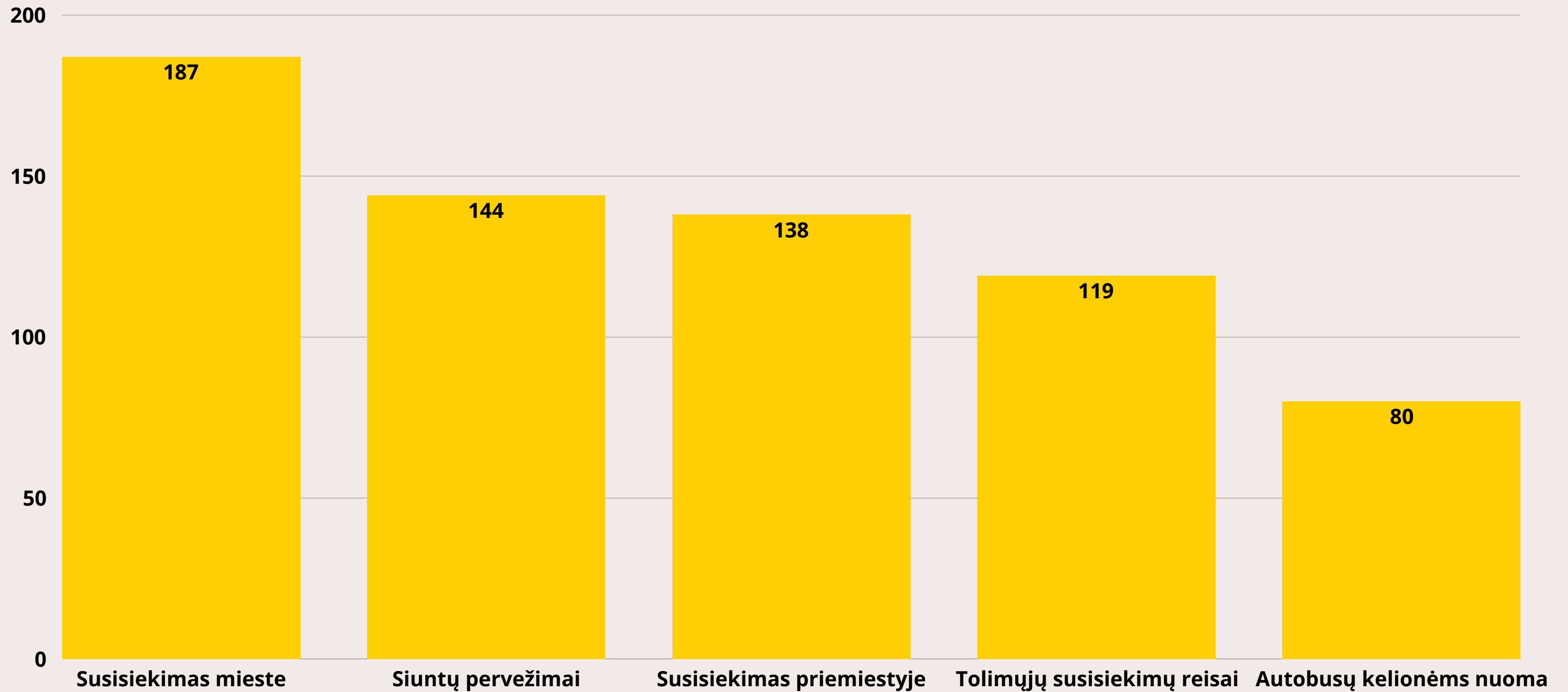
## Dažniausiai naudojamos paslaugos:

- Susisiekimas viešuoju transportu Telšių mieste – **187 respondentai**
- Siuntų pervežimo autobusais paslauga – **144 respondentai**
- Susisiekimas viešuoju transportu Telšių rajone (priemiestyje) – **138 respondentai**
- Tolimojo susisiekimo autobusų paslauga – **119 respondentų**
- Autobusų kelionėms nuomos paslauga – **80 respondentų**

Rezultatai rodo, kad daugiausiai respondentų naudojami miesto viešuoju transportu, tačiau siuntų pervežimo ir priemiesčio maršrutai taip pat išlieka paklausūs.

Tuo tarpu autobusų nuomos paslauga – mažiausiai populiarė, kas gali būti susiję su jos specifika, aukštesne kaina ar ribotu poreikiu.

# PASLAUGŲ NAUDOJIMOSI PASISKIRSTYMAS



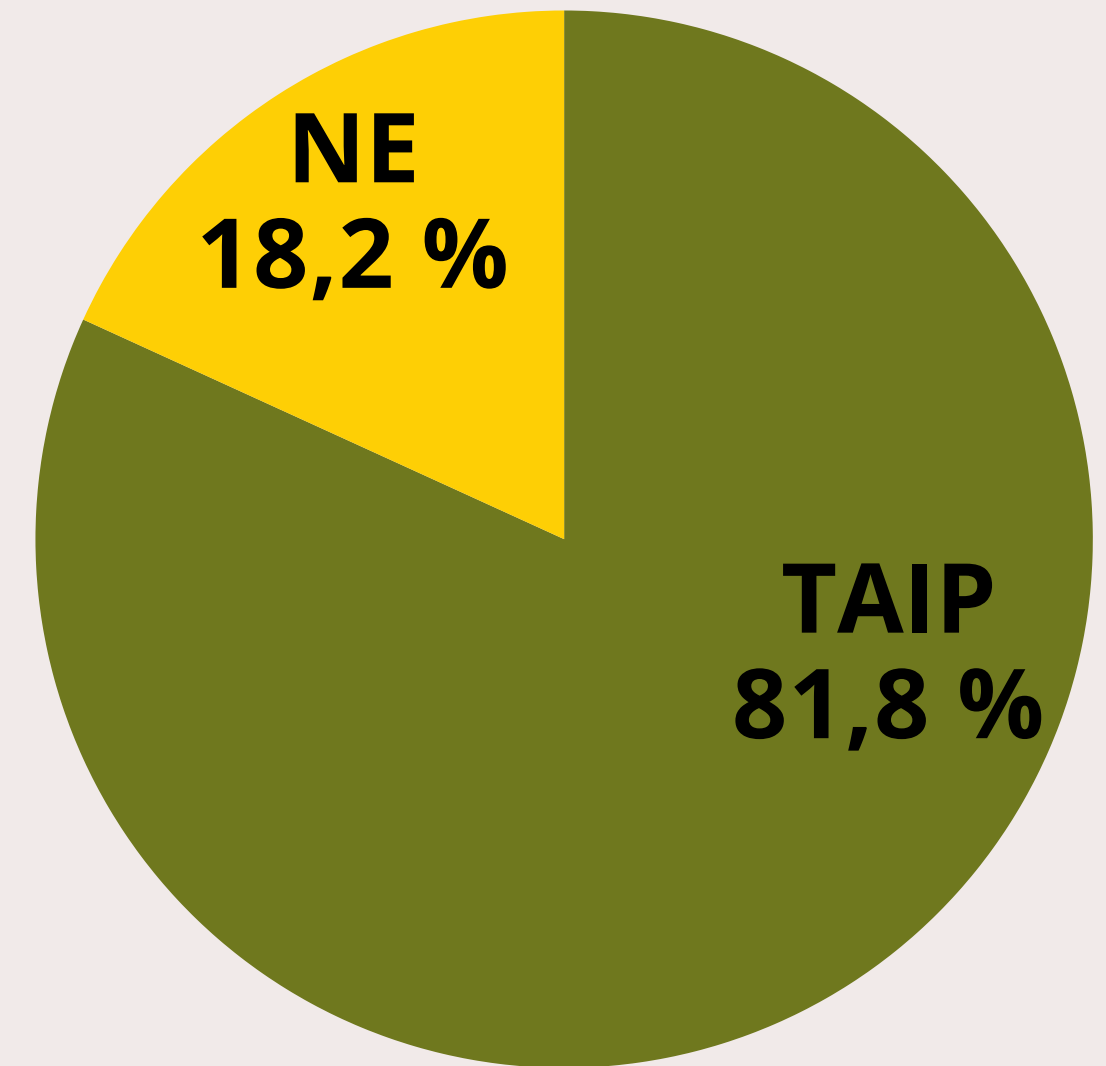
## TEIKIAMŲ PASLAUGŲ SPEKTRAS

Respondentų buvo klausiama, ar šiuo metu teikiamų paslaugų įvairovė atitinka jų poreikius.

### REZULTATAI:

**81,6 %** – taip, paslaugų spektras pakankamas

**18,4 %** – ne, paslaugų spektras nepakankamas



Didžioji dauguma gyventojų patenkinti teikiamų paslaugų įvairove, tai leidžia teigti, kad dabartinis paslaugų modelis atitinka daugumos vartotojų poreikius.

Vis dėlto beveik penktadalis respondentų mano, kad paslaugų pasirinkimas galėtų būti platesnis, kas rodo poreikį toliau tenkinti gyventojų lūkesčius – ypač susijusius su maršrutų tinklu, siuntų paslaugų galimybėmis ar individualizuotais sprendimais.

# KOKIŲ PASLAUGŲ GYVENTOJAMS TRŪKSTA?

Tie gyventojai, kurie nurodė, kad teikiamų paslaugų spektras jiems nepakankamas, pateikė išsamias ir pagrįstas įžvalgas.



## Naujos paslaugos ir sprendimai keleiviams

- Specialūs maršrutai į renginius, šventes, festivalius
- Tarpmiestinės kelionės su tarpiniais sustojimais kaimuose
- Maršrutiniai autobusai, važiuojantys po visą rajoną



## Prieinamumo sprendimai ir komfortas

- Pritaikytos transporto priemonės žmonėms su negalia
- Wi-Fi paslauga autobusuose



## Skaitmeniniai sprendimai ir informacijos prieinamumas

- Autobusų sekimo programėlė su realiu atvykimo laiku

## **GYVENTOJŲ POŽIŪRIS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ SVARBA**

**Tyrime respondentų buvo paprašyta įvertinti, kiek jiems yra svarbios pagrindinės uždarnosios akcinės bendrovės Telšių autobusų parkas teikiamos paslaugos. Vertinimas vyko 10 balų skalėje, kur: 1 – visiškai nesvarbu; 10 – labai svarbu.**

### **Rezultatai:**

- Susisiekimo viešuoju transportu priemiestyje svarba – **8,79**
- Siuntų autobusais pervežimo paslaugos svarba – **8,50**
- Susisiekimo viešuoju transportu tolimojo susisiekimo reisais svarba – **8,08**
- Susisiekimo viešuoju transportu Telšių mieste svarba – **7,76**
- Autobusų kelionėms nuoma – **7,32**

**Bendras visų paslaugų svarbos vidurkis – 8,09**

*Rezultatai atspindi tai, kad gyventojams svarbiausia – kasdienio susisiekimo galimybės ir paslaugų patikimumas priemiesčiuose bei siuntų logistika, o papildomos paslaugos, kaip autobusų nuoma, vertinamos kaip mažiau aktualios.*

# TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

## Rezultatai:

- Bendras paslaugų vertinimas – **8,21**
- Siuntų autobusais pervežimo paslauga – **8,28**
- Susisiekimas viešuoju transportu tolimojo susisiekimo reisais – **8,18**
- Autobusų kelionėms nuoma – **8,07**
- Susisiekimas viešuoju transportu priemiestyje – **7,92**
- Susisiekimas viešuoju transportu Telšių mieste – **7,81**

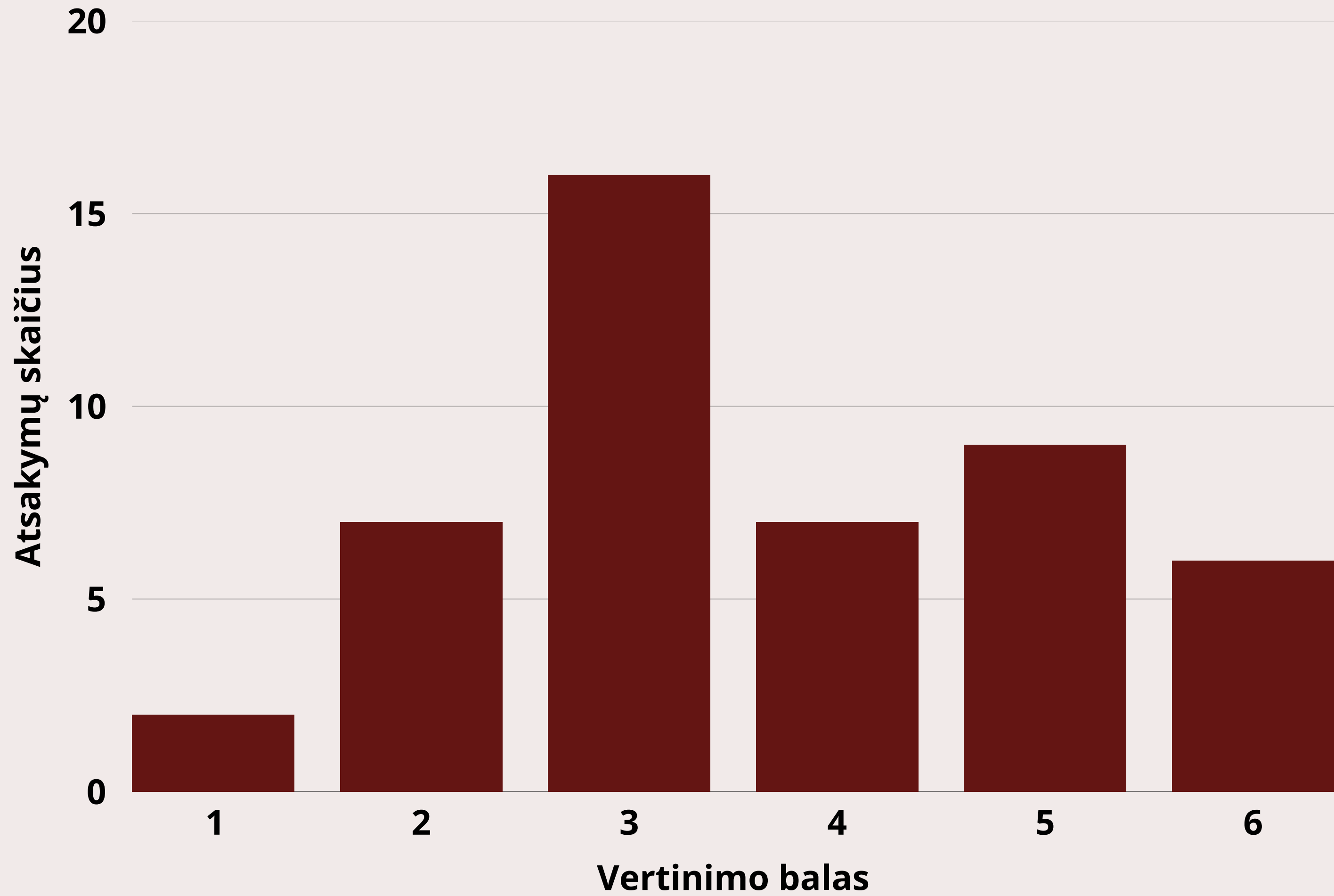
***Šie rezultatai leidžia daryti išvadą, kad gyventojai teigiamai vertina tiek kasdienio susisiekimo galimybes, tiek papildomas paslaugas. Vis dėlto vertinimai, nesiekiantys 8 balų ribos, rodo, kad tam tikrose srityse dar yra erdvės kokybei tobulinti – ypač miesto ir priemiesčio maršrutų segmente. Tuo tarpu aukščiausią įvertinimą gavo siuntų pervežimo autobusais paslauga, kurią respondentai įvertino 8,28 balo – tai rodo šios paslaugos patikimumą ir vartotojų pasitenkinimą.***

# ŽEMAI ĮVERTINTOS PASLAUGOS: SUSISIEKIMAS VIEŠUOJU TRANSPORTU TELŠIŲ MIESTE

Nors bendrai susisiekimo viešuoju transportu Telšių mieste paslaugos įvertinimas siekia 7,81 balo, tyrimo rezultatai parodė, kad 17,7 % respondentų šią paslaugą vertina žemai, skirdami nuo 1 iki 6 balų.

## Analizuojant pateiktus komentarus, išskiriamos pagrindinės kritikos kryptys:

- **Techninio pobūdžio trūkumai:** seni, nepatogūs, netvarkingi ar techniškai prasti autobusai, prasta švara, taršūs autobusai, reikalingas remontas.
- **Tvarkaraščių ir grafikų netikslumai:** autobusų vėlavimai, tvarkaraščių nesilaikymas, neatitikimas gyventojų, mokinių ir dirbančiųjų poreikiams, retas ir per anksti pasibaigiantis autobusų kursavimas piko metu ar savaitgaliais.
- **Bendravimo ir informacijos trūkumai:** vairuotojų nemandagus elgesys, neatsakingumas (nesustoja stotelėse); trūksta informacijos apie pokyčius, neaiški arba nepatikima informacija internete.
- **Kiti pastebėjimai:** nepakankamas maršrutų tinklas, blogas susisiekimas su priemiesčiais, nepatogios arba neapsaugotos stotelės.

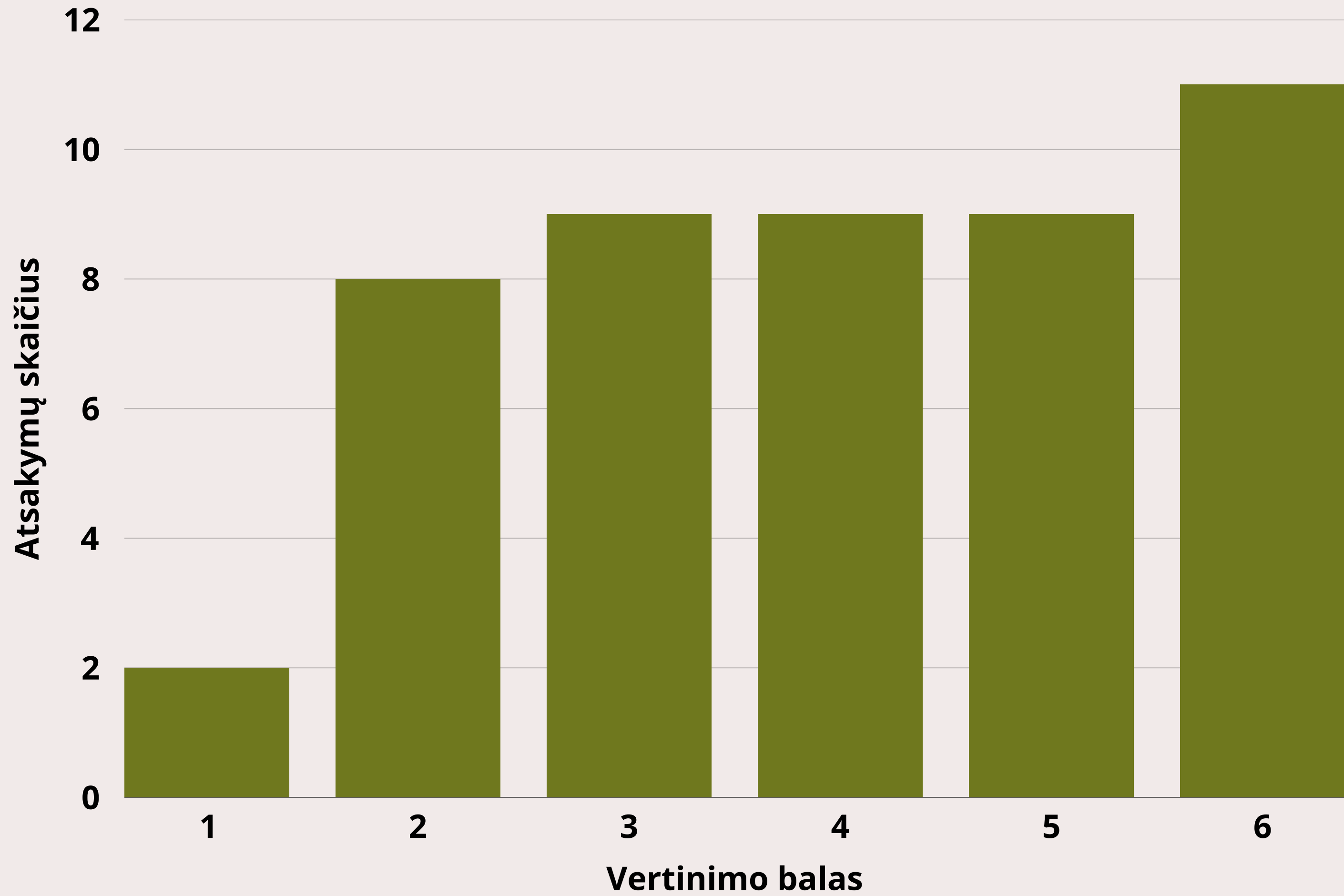


## ŽEMAI ĮVERTINTOS PASLAUGOS: SUSISIEKIMAS VIEŠUOJU TRANSPORTU PRIEMIESTYJE

Nors susisiekimo viešuoju transportu Telšių rajone (priemiestyje) paslaugos įvertinimas siekia 7,92 balo, tyrimo rezultatai parodė, kad reikšminga dalis (t. y. 18 %) respondentų šią paslaugą vertina žemai, skirdami nuo 1 iki 6 balų.

### Analizuojant pateiktus komentarus, išskiriamos pagrindinės kritikos kryptys:

- **Techninio pobūdžio trūkumai:** seni, technologiškai nusidėvėję autobusai, žiemą trūksta šildymo, nėra pritaikymo žmonėms su negalia.
- **Važiavimo grafikų netikslumai:** tvarkaraščiai nesuderinti su darbo, mokyklos ar turgaus laiku, nepakankamas grafikų skaičius, ypač piko metu, savaitgaliais ar vakarais, blogai suderinti persėdimai, per mažai reisų į mažesnes gyvenvietes ar atokesnes turizmo vietas.
- **Paslaugų prieinamumo problemos:** nepakankamas maršrutų tinklas rajone, stotelių trūkumas, kai kurių būklė netinkama ar nepritaikyta, kelionės iš atokesnių kaimų neįmanomos tam tikru metu.
- **Aptarnavimo kokybės trūkumai:** vairuotojų nemandagus ir grubus elgesys, neatsižvelgiama į keleivių poreikius, kai kuriais atvejais nesustojama stotelėse.



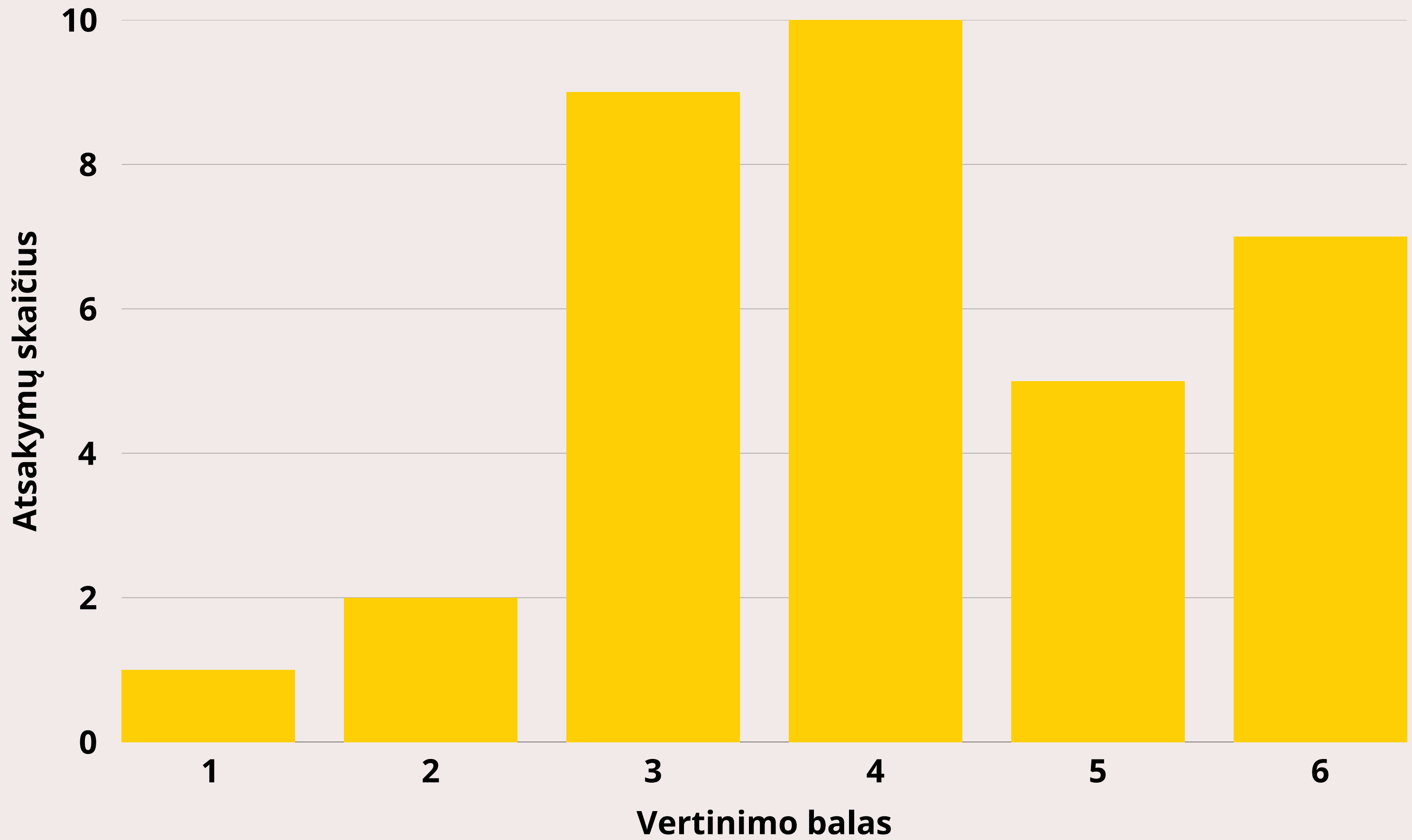
## ŽEMAI ĮVERTINTOS PASLAUGOS: SUSISIEKIMAS TOLIMOJO SUSISIEKIMO REISAIS

Nors tolimojo susisiekimą reisu paslaugos įvertinimas yra palankus ir siekia 8,18 balo, vis tik, dalis respondentų (13,2%) šią paslaugą vertina žemai, skirdami nuo 1 iki 6 balų.

### Analizuojant pateiktus komentarus, išskiriamos pagrindinės kritikos kryptys:

- **Tvarkaraščių ir pasiekiamumo trūkumai:** nepatogus reisų laikas, per ilgas kelionės laikas, retas reisų dažnis savaitgaliais, mažas reisų pasirinkimas ir nepakankamas ryšys tarp jų.
- **Transporto būklė ir komfortas:** prasti autobusų techniniai stoviai, nepatogios sėdynės, trūksta kondicionierių arba šildymo, netvarkingi, purvini autobusai.
- **Aptarnavimo ir informacijos trūkumai:** nepagarbus darbuotojų elgesys, neinformatyvūs vairuotojai, nepatikima ar nepakankama informacija internete apie galimus reisu.
- **Infrastruktūros aspektai:** prasti sanitariniai mazgai autobusų stotyse.

Komentarai rodo, kad nepaisant aukšto bendro įvertinimo, gyventojai pastebi reikšmingų trūkumų. Kadangi tolimojo susisiekimą kelionės užima daugiau laiko ir resursų, teikiant šias paslaugas, ypač svarbu užtikrinti patikimumą, komfortą ir aiškų informavimą.



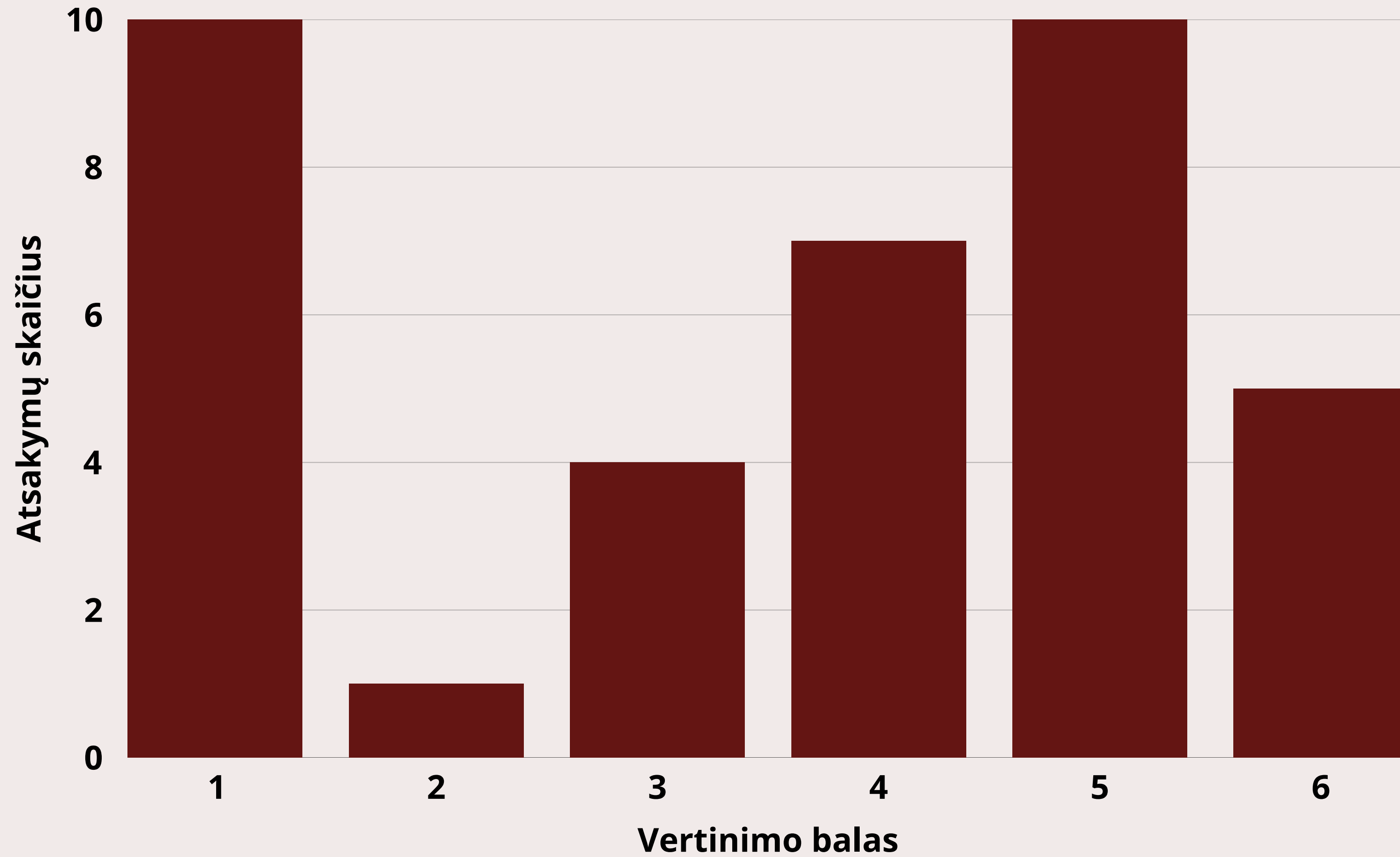
## ŽEMAI ĮVERTINTOS PASLAUGOS: AUTOBUSŲ KELIONĖMS NUOMA

Nors autobusų kelionėms nuomos paslaugos įvertinimas siekia 8,07 balo, 14,4% respondentų šią paslaugą vertino žemai, skirdami nuo 1 iki 6 balų.

### Analizuojant pateiktus komentarus, išskiriamos pagrindinės kritikos kryptys:

- **Kainodaros aspektai:** dalis gyventojų pažymėjo, kad paslaugos kaina yra per didelė, o tai tampa pagrindine priežastimi nesinaudoti šia paslauga, kas lemia alternatyvų paiešką.
- **Naudojimosi patirtis ir pasiekiamumas:** daug respondentų nurodė, kad nesinaudoja paslauga, todėl negali pateikti vertinimo arba teigia, jog ji nėra aktuali.
- **Informacijos prieinamumas ir organizaciniai trūkumai:** informacijos trūkumas apie nuomos sąlygas, rezervavimą, tvarką.

Šie komentarai rodo, kad pagrindinės problemos susijusios ne su pačia paslauga, o su jos prieinamumu, kainodara ir informacijos trūkumu. Norint padidinti paslaugos aktualumą ir naudojimąsi ja, svarbu užtikrinti aiškiają komunikaciją bei konkurencingą kainodarą.



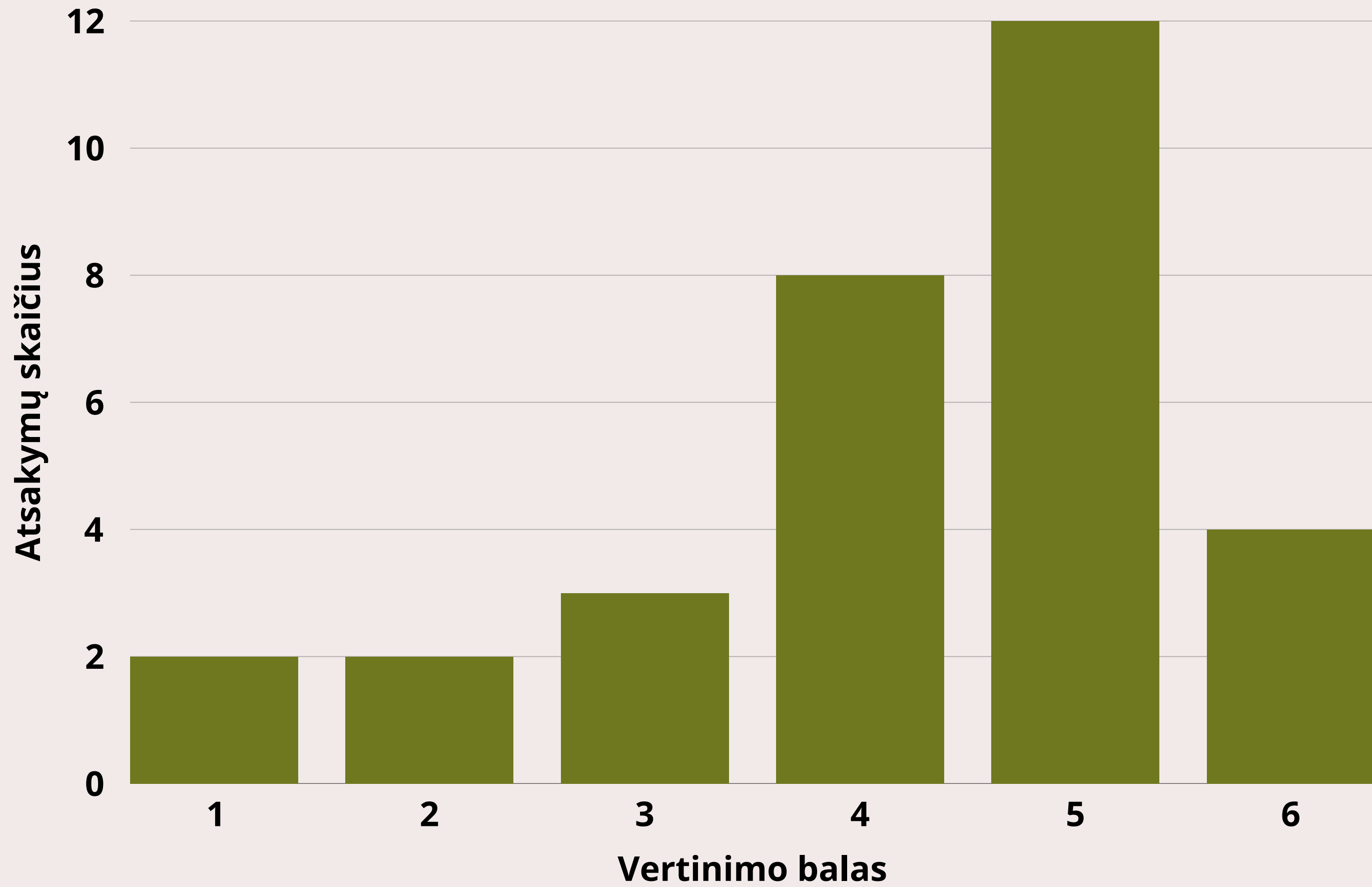
## ŽEMAI ĮVERTINTOS PASLAUGOS: SIUNTŲ AUTOBUSAIS PERVEŽIMAS

Nors siuntų pervežimo autobusais paslaugos įvertinimas siekia 8,28 balo ir yra aukščiausias tarp visų tirtų paslaugų, dalis respondentų (11,5%) nurodė konkrečius nepatogumus ir problemas, dėl kurių ši paslauga buvo įvertinta žemai – nuo 1 iki 6 balų.

### Analizuojant pateiktus komentarus, išskiriamos pagrindinės kritikos kryptys:

- **Siuntų saugumas ir tvarka:** pasitaiko siuntų pažeidimų arba jų pasimetimo atvejų, trūksta siuntų sekimo sistemos.
- **Transporto ir sandėliavimo sąlygos:** netvarkinga ar neapsaugota aplinka siuntų sandėliuose, nepaslankus siuntų išdavimo laikas, nesuderintas su klientų poreikiais.
- **Paslaugų prieinamumas ir logistika:** ribotos gavimo/išsiuntimo vietos.
- **Aptarnavimas ir komunikacija:** neprofesionalus ar nemandagus darbuotojų elgesys, nepakankamas atsakas į skundus, neaiški informacija apie paslaugų sąlygas.

Šie komentarai rodo, kad nors dauguma gyventojų paslauga yra patenkinti, svarbu atkreipti dėmesį į siuntų saugumo, informacijos pateikimo, infrastruktūros ir aptarnavimo sritis.



## KREIPIMASIS Į VADOVYBĘ DĖL NETINKAMAI SUTEIKTŲ PASLAUGŲ

Respondentų buvo klausiama, ar jiems teko kreiptis į uždarosios akcinės bendrovės Telšių autobusų parkas vadovybę dėl netinkamai arba ne laiku suteiktų paslaugų. Taip pat, jei buvo kreiptasi – kaip jie vertina gautą pagalbą sprendžiant jų klausimą.

### Rezultatai:

- **45,30 %** nurodė, **kad teko kreiptis į vadovybę**
- **54,70 %** nurodė, **kad tokio poreikio neturėjo.**

Šiek tiek mažiau nei pusė apklaustųjų nurodė, kad jiems yra tekę kreiptis į įmonės vadovybę dėl netinkamai suteiktos paslaugos. Tai rodo, kad vis dar pasitaiko situacijų, kurioms spręsti prireikia aukštesnio lygio įsitraukimo. Vadovybės pagalbos kokybė įvertinta 7,59 balo, kas rodo pakankamai gerą pasitenkinimo lygį tarp besikreipusiųjų.

# PASLAUGŲ ORGANIZAVIMO IR KOKYBĖS ASPEKTŲ VERTINIMAS

Respondentai vertino autobusų tvarkaraščių laikymąsi, transporto techninę būklę, švarą, informacijos prieinamumą bei darbuotojų išvaizdą ir atstovavimą įmonei.

## REZULTATAI

### Tvarkaraščiai ir techninis paslaugų vykdymas:

- Tvarkaraščių laikymosi tikslumas (tolimojo susisiekiimo) – **8,29**
- Tvarkaraščių laikymosi tikslumas (priemiestyje) – **8,16**
- Tvarkaraščių laikymosi tikslumas (mieste) – **7,11**
- Viešojo transporto techninė būklė – **7,82**
- Švara viešajame transporte – **7,76**

**Tolimojo susisiekiimo ir priemiesčio reisai vertinami labai gerai, o miesto maršrutų tikslumas kelia daugiau nepasitenkinimo. Techninė autobusų būklė ir švara įvertintos palankiai, tačiau šiose srityse vis dar matoma galimybių kokybei tobulinti.**

## REZULTATAI

### Prieinamumas ir kontaktavimas su įmone:

- Įmonės darbo laikas yra patogus – **8,24**
- Įmonės darbo metu lengva susisiekti – **7,78**
- Įmonės viešosios paslaugos yra lengvai pasiekiamos – **6,94**

**Darbo laikas vertinamas ypač gerai, tačiau viešųjų paslaugų fizinis ar techninis pasiekiamumas laikomas silpniausiu iš visų vertintų kriterijų.**

### Informacijos prieinamumas ir aiškumas:

- Įmonė teikia aktualią informaciją apie pokyčius – **7,95**
- Įmonės informacija yra aiški, lengvai gaunama ir suprantama – **7,80**

**Informacija vertinama kaip patikima ir prieinama, tačiau skaidrumas ir reguliarumas yra tos sritys, kurios turėtų būti tobulinamos.**

## REZULTATAI

### Darbuotojų kompetencija ir aptarnavimo kultūra:

- Darbuotojai paslaugas teikia kokybiškai – **7,86**
- Darbuotojai yra tvarkingi ir reprezentatyvūs – **7,84**
- Darbuotojai tinkamai elgiasi su gyventojais – **7,76**
- Darbuotojai mandagūs ir paslaugūs – **7,68**
- Darbuotojai kompetentingi ir išmano savo darbą – **7,68**

**Visi aspektai, susiję su darbuotojais, įvertinti stabiliai – tarp 7,68 ir 7,86 balo. Tai rodo pakankamai gerą, bet ne išskirtinai aukštą pasitenkinimą.**

**Akcentuotinas poreikis stiprinti mandagumą, reakciją į situacijas ir paslaugumo kultūrą.**



## NEMOKAMOS KELEIVIŲ VEŽIMO PASLAUGOS VERTINIMAS

Nuo 2021 m. spalio 1 d. Telšių rajono savivaldybės tarybos sprendimu visiems keleiviams, važiuojantiems rajono vietinio (miesto ir priemiesčio) reguliariojo susisiekimo autobusų maršrutais, taikoma 100 proc. nuolaida. Respondentų klausta, kaip jie vertina šią paslaugą.

### VERTINIMO REZULTATAI:

Vertinimo vidurkis: **9,74 balo**

**10 balų** įvertino net **85 % respondentų**

Rezultatai atskleidžia itin aukštą pasitenkinimo lygį šia paslauga, kas liudija, kad nemokamas keleivių vežimas, kaip socialinis sprendimas, didina transporto prieinamumą, mažina atskirtį ir skatina naudotis viešuoju transportu.

Tuo pačiu dalis respondentų išreiškė ir susirūpinimą dėl paslaugų kokybės, kuri, jų nuomone, turi būti užtikrinta nepriklausomai nuo to, ar paslauga mokama, ar ne.

## INFORMACIJOS APIE PASLAUGAS PATEIKIMAS INTERNETO SVETAINĖJE

Respondentų buvo klausiama, ar uždariosios akcinės bendrovės Telšių autobusų parkas interneto svetainėje pateikta informacija apie paslaugas jiems atrodo aiški, suprantama ir pakankama.

### REZULTATAI:

- 155 respondentai (57,41 %) – atsakė „Taip“
- 55 respondentai (20,37 %) – atsakė „Ne“
- 60 respondentai (22,22 %) – atsakė „Nežinau“



*Daugiau nei pusė apklaustųjų nurodo, kad interneto svetainėje informacija apie paslaugas pateikta tinkamai, tačiau beveik kas penktas mano, kad informacijos nepakanka.*

*Reikšminga dalis (beveik ketvirtadalis) respondentų net neturi nuomonės, o tai leidžia manyti, jog interneto svetainė nėra pakankamai matoma ar aktyviai lankoma.*

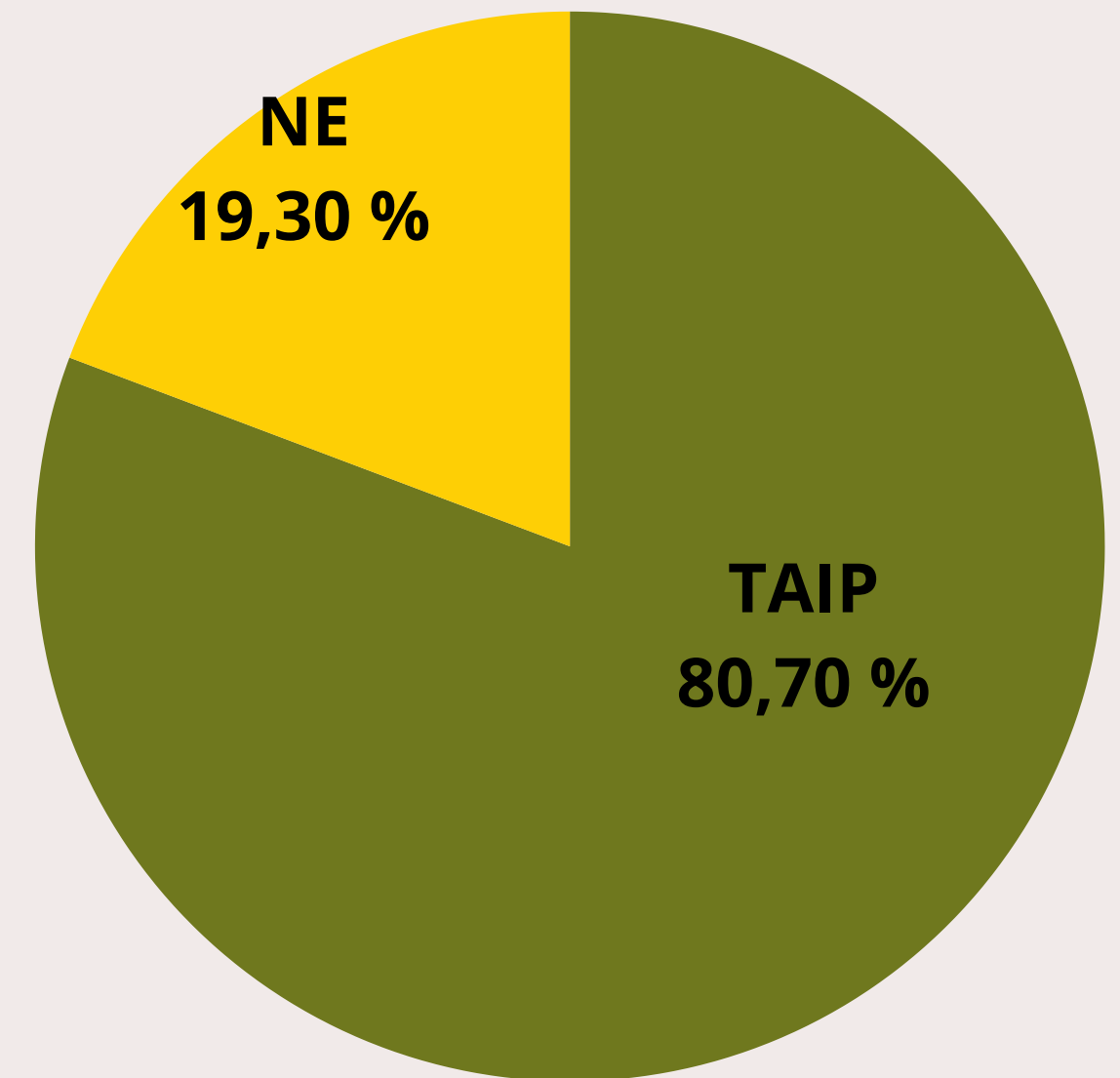
*Šie duomenys rodo būtinybę stiprinti komunikaciją skaitmeniniais kanalais, didinti svetainės prieinamumą ir atnaujinti jos struktūrą.*

## REKOMENDACIJA NAUDOTIS PASLAUGOMIS

Respondentų buvo klausiama, ar jie rekomenduotų uždariosios akcinės bendrovės Telšių autobusų parkas paslaugas kitiems.

### Rezultatai:

- 239 respondentai (80,70 %) atsakė „Taip“
- 31 respondentas (19,30 %) atsakė „Ne“



*Dauguma apklaustųjų teigia, kad rekomenduotų įmonės paslaugas kitiems, o tai rodo aukštą bendrą pasitenkinimą ir pasitikėjimą teikiamomis viešosiomis paslaugomis. Tačiau beveik penktadalis gyventojų nurodė, kad paslaugų nerekomenduotų, kas leidžia daryti prielaidą, jog tam tikri kokybiniai aspektai (tvarkaraščių tikslumas, komfortas, informacija ir kt.) vis dar turi būti tobulinami.*

# VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ VARTOTOJŲ PATENKINIMO INDEKSO (VPI) SKAIČIAVIMAS

$$VPI = (P + K + D + B) / 4$$

Kur:

- **P – Prieinamumas**  
(vertinama, kaip lengva gauti paslaugą)
- **K – Kokybė** (vertinamas paslaugos turinys)
- **D – Darbuotojų kompetencija ir bendravimo kultūra**
- **B – Bendras pasitenkinimas**



*Kiekvienas rodiklis vertinamas skalėje nuo 0 iki 10. Visi rodikliai laikomi vienodai svarbiais, todėl formulėje jiems suteikiami vienodi svoriai – kiekvienas turi vienodą įtaką galutiniam VPI rezultatui. Galutinis VPI balas pateikiamas 100 proc. skalėje, kad rezultatai būtų lengviau interpretuojami ir palyginami.*

## SKAIČIAVIMO REZULTATAI

- P (prieinamumas): **8,01**
- K (kokybė): **7,80**
- D (kompetencija): **7,74**
- B (bendras pasitenkinimas): **8,17**



**VPI = 7,93 x 100 proc. = 79,30 %**

**Esant ±5,9 % paklaidai, tikroji reikšmė visoje Telšių rajono gyventojų populiacijoje gali svyruoti nuo 73,40 % iki 85,20 %.**

***Skaičiavimai rodo vidutiniškai gerą gyventojų pasitenkinimo paslaugomis lygį. Nors prieinamumas ir bendras pasitenkinimas vertinami palankiai, žemesni balai kokybės ir ypač darbuotojų kompetencijos srityse signalizuoja, kad šiems aspektams reikėtų skirti daugiau dėmesio. Tai apima ir paslaugų nuoseklumą, ir darbuotojų bendravimo kultūrą bei profesinį pasirengimą.***

# IŠVADOS

The image features a dark red background with a light red horizontal band across the middle. A network of white lines and circles is overlaid on the background, resembling a circuit board or a data network. The circles vary in size, and the lines are thin and connect the circles in a complex, non-linear pattern. The overall aesthetic is modern and technical.

## TYRIMO IŠVADOS

- Gyventojai **palankiai vertina** uždarnosios akcinės bendrovės Telšių autobusų parkas paslaugų svarbą ir naudą kasdieniam judumui, ypač priemiesčio ir tarpmiestinio susisiekimo srityse.
- Bendras paslaugų kokybės vertinimas yra palankus, tačiau žemesni balai kai kuriuose aspektuose (tvarkaraščių laikymasis, transporto būklė) rodo, kad paslaugos nėra tolygiai kokybiškos.
- Viešųjų paslaugų pasiekiamumas vertinamas gerai, tačiau dalis gyventojų išlieka mažiau informuoti apie teikiamas galimybes – tai rodo **poreikį aktyvesnei ir įtraukesnei komunikacijai**.
- Darbuotojai vertinami patenkinamai, bet ne išskirtinai gerai – tai išryškina **poreikį investuoti į darbuotojų mokymus, aptarnavimo kultūros stiprinimą ir grįžtamojo ryšio mechanizmus**.
- Gyventojai **ypač palankiai vertina nemokamo viešojo transporto iniciatyvą**, o dauguma nurodo, kad rekomenduotų įmonės paslaugas – tai rodo pasitikėjimą ir vertinimą, bet kartu kelia atsakomybę už nuoseklų kokybės palaikymą.
- VPI atskleidžia, kad **būtina nuolat ieškoti spragų ir galimybių tobulėti**.
- **Gyventojų pasiūlymai rodo aiškia kryptį**: reikia daugiau modernių, skaitmeninių ir žmogui patogių sprendimų, įskaitant geresnį informavimą, transporto komforto gerinimą bei paslaugų pritaikymą skirtingų gyventojų grupių poreikiams.

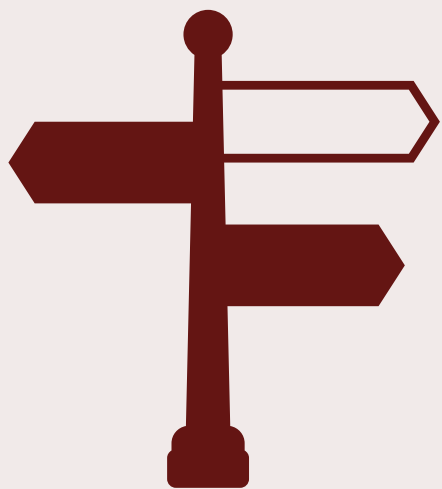
# REKOMENDACIJOS DĖL VEIKLOS EFEKTYVUMO IR PASLAUGŲ KOKYBĖS GERINIMO

Respondentai pateikė įvairių pasiūlymų, kaip būtų galima pagerinti uždarosios akcinės bendrovės Telšių autobusų parkas teikiamų paslaugų kokybę ir veiklos efektyvumą.



## Tobulinti viešojo transporto kokybę ir komfortą

- Atnaujinti techninę autobusų būklę, užtikrinant švarą ir patogumą.
- Spręsti šildymo, vėdinimo, triukšmo bei švaros problemas, ypač ilgesniuose maršrutuose.



## Optimizuoti tvarkaraščius ir maršrutus

- Peržiūrėti esamus grafikus, pritaikyti prie realių gyventojų poreikių
- Užtikrinti autobusų važiavimo grafikų tikslumą ir nuoseklumą
- Pasiūlyti daugiau reisų vakarais, savaitgaliais ir švenčių metu
- Pasiūlyti daugiau specifinių paslaugų, pvz., transportą į renginius ar pan.



## **Stiprinti darbuotojų kompetenciją ir klientų aptarnavimo kultūrą**

- Organizuoti reguliarius mokymus apie bendravimo etiką, saugumą, reagavimą į klientų poreikius.
- Aktyviau įsiklausyti į gyventojų nusiskundimus ir reaguoti į juos operatyviai.
- Įdiegti atsiliiepimų ir keleivių grįžtamojo ryšio sistemą



## **Gerinti komunikaciją ir skaitmeninį informavimą**

- Atnaujinti įmonės interneto svetainę, kad informacija būtų aiški ir patogi
- Plėsti informacijos sklaidą socialiniuose tinkluose
- Viešinti esamas paslaugas reklaminėmis kampanijomis



## **Diegti skaitmeninius sprendimus**

- Įrengti nemokamą Wi-Fi autobusuose
- Sukurti programėlę su realiu autobuso atvykimo laiku ir vietų skaičiumi



## **Partnerystės ir tvarumo iniciatyvos**

- Kurti bendradarbiavimą su turizmo agentūromis
- Skatinti tvarų judumą Telšių rajone



***Rekomendacijos parengtos atsižvelgiant į gyventojų lūkesčius, tikslines VPI reikšmes ir laisvos formos pasiūlymus. Jos gali būti pagrindu tolimesniems veiklos gerinimo žingsniams.***

## **APIBENDRINIMAS**

**Atliktas gyventojų nuomonės tyrimas atskleidė, kad uždariosios akcinės bendrovės Telšių autobusų parkas teikiamos viešosios paslaugos vertinamos teigiamai, tačiau išryškėjo ir sritys, kurias būtina tobulinti. Gyventojai palankiai įvertino paslaugų prieinamumą, bendrą pasitenkinimą ir priemiestinių bei tarp miestinių reisų svarbą. Visgi tvarkaraščių tikslumas, techninė autobusų būklė, darbuotojų aptarnavimo kokybė bei informacijos pateikimas išliko dažniausiai kritikuojami aspektai. Tyrimo rezultatai leidžia formuoti kryptingas rekomendacijas tolimesniai paslaugų kokybei, klientų patirčiai ir komunikacijai gerinti. Gyventojų aktyvumas ir išsakyti siūlymai – vertingas grįžtamasis ryšys, kurį verta išnaudoti planuojant tolimesnius sprendimus.**

***Dėkojame visiems respondentams, dalyvavusiems tyrime ir pateikusiems savo nuomonę apie uždariosios akcinės bendrovės Telšių autobusų parkas teikiamas paslaugas.***



DĚKOJAME UŽ DĚMESĚ