



APKLAUSA VILNIAUS MIESTO KELEIVIŲ  
PASITENKINIMO VIEŠUOJU TRANSPORTU  
LYGIUI NUSTATYTI  
2018 M.

2018-12  
Vilnius

# BENDRA INFORMACIJA



Anketinė apklausa buvo atliekama 2018 m. spalio mėnesį darbo dienomis rytinio ir vakarinio piko metu.

Respondentai buvo apklausiami viešojo transporto (VT) stotelėse.

Buvo apklausiami tik reguliariai (ne mažiau kaip 4 kartus per savaitę) VT keliaujantys keleiviai, ne jaunesni kaip 16 m.

Iš viso buvo apklausta 1500 respondentų.

Apklausą vykdė rinkos tyrimų kompanija „Jarinta“.

# APKLAUSOS TIKSLAI



Nustatyti vilniečių keliavimo įpročius.

Nustatyti problemines VT paslaugų sritis.

Nustatyti kaip keleiviai vertina jau priimtus VT eismo organizavimo pakeitimus.

Atsižvelgiant į keleivių išsakytas pastabas bei pasiūlymus gerinti VT paslaugų kokybę.

Tobulinant prasčiausiai vertinamas VT paslaugų sritis, didinti VT besinaudojančių vilniečių skaičių.

# KLAUSIMYNAS (I)



## Klausimai apie respondentą

Kaip dažnai naudojotės viešuoju transportu?

Kuriai amžiaus grupei priklausote?

Koks pagrindinis užsiėmimas šiuo metu?

Koks jūsų išsilavinimas?

Kokios yra vidutinės vieno Jūsų šeimos nario pajamos per mėnesį?

Kokiame Vilniaus mikrorajone gyvenate?

Kiek dažniausiai kartų kelionės metu persėdate?

Koks Jūsų įprastinės kelionės maršrutas ryte?

Kiek įprastai per darbo dieną atliekate kelionių su viešuoju transportu?

Kuriuo maršrutu dažniausiai naudojotės?

Kokiais viešojo transporto bilietais naudojotės dažniausiai?

Ar turite asmeninį automobilį?

# KLAUSIMYNAS (II)



Teiginiai vertinami skalėje nuo 1 iki 10

|  |                                                                                                                                          |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Viešojo transporto priemonės į stoteles atvyksta laiku (punktualiai)                                                                     |
|  | Viešojo transporto eismo intervalas/dažnumas yra pakankamas                                                                              |
|  | Viešojo transporto darbo laikas (pirmo/paskutinio reisų laikai) yra priimtinas                                                           |
|  | Viešojo transporto greitis yra konkurencingas su kitomis transporto priemonėmis                                                          |
|  | Persėdimų sistema sukoordinuota tinkamai                                                                                                 |
|  | Informacija apie tvarkaraščius bei maršrutus (stotelėse, <i>m.Ticket</i> programėlėje ir viešojo transporto priemonėse) pateikta aiškiai |
|  | Viešojo transporto vairuotojai keleivius veža saugiai                                                                                    |
|  | Viešojo transporto priemonės vėdinamos/šildomos pakankamai                                                                               |
|  | Viešojo transporto vairuotai yra mandagūs bei paslaugūs                                                                                  |
|  | Kelionės viešuoju transportu yra komfortiškos                                                                                            |
|  | Bilietų įsigijimas bei papildymas yra patogūs                                                                                            |
|  | Mane tenkina viešojo transporto paslaugų kokybė                                                                                          |

# KLAUSIMYNAS (III)



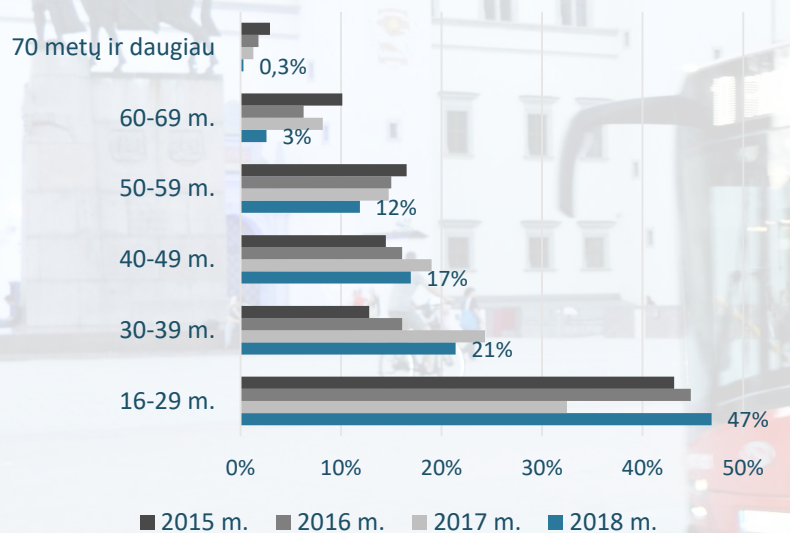
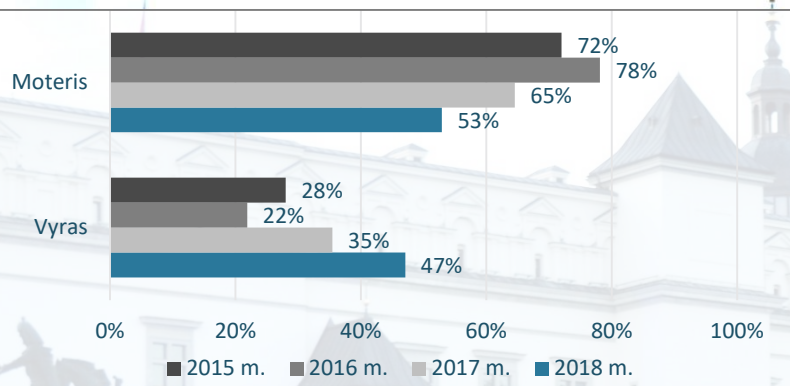
## Atviras klausimas

Kas jūsų nuomone galėtų pagerinti viešojo transporto kokybę? Nurodykite bent vieną priemonę.



# INFORMACIJA APIE VIEŠOJO TRANSPORTO KELEIVIUS 2015-2018 m.

# RESPONDENTAI PAGAL LYTĮ IR AMŽIŲ



\*2015 ir 2016 m. apklausų vykdytojai pastebėjo, kad vyrai dažniau nei moterys atsisakydavo dalyvauti apklausoje

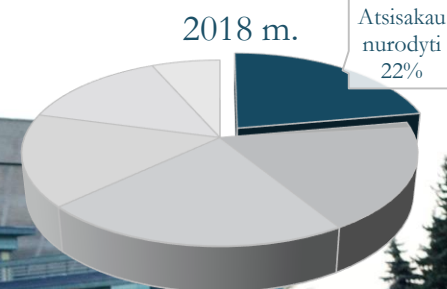
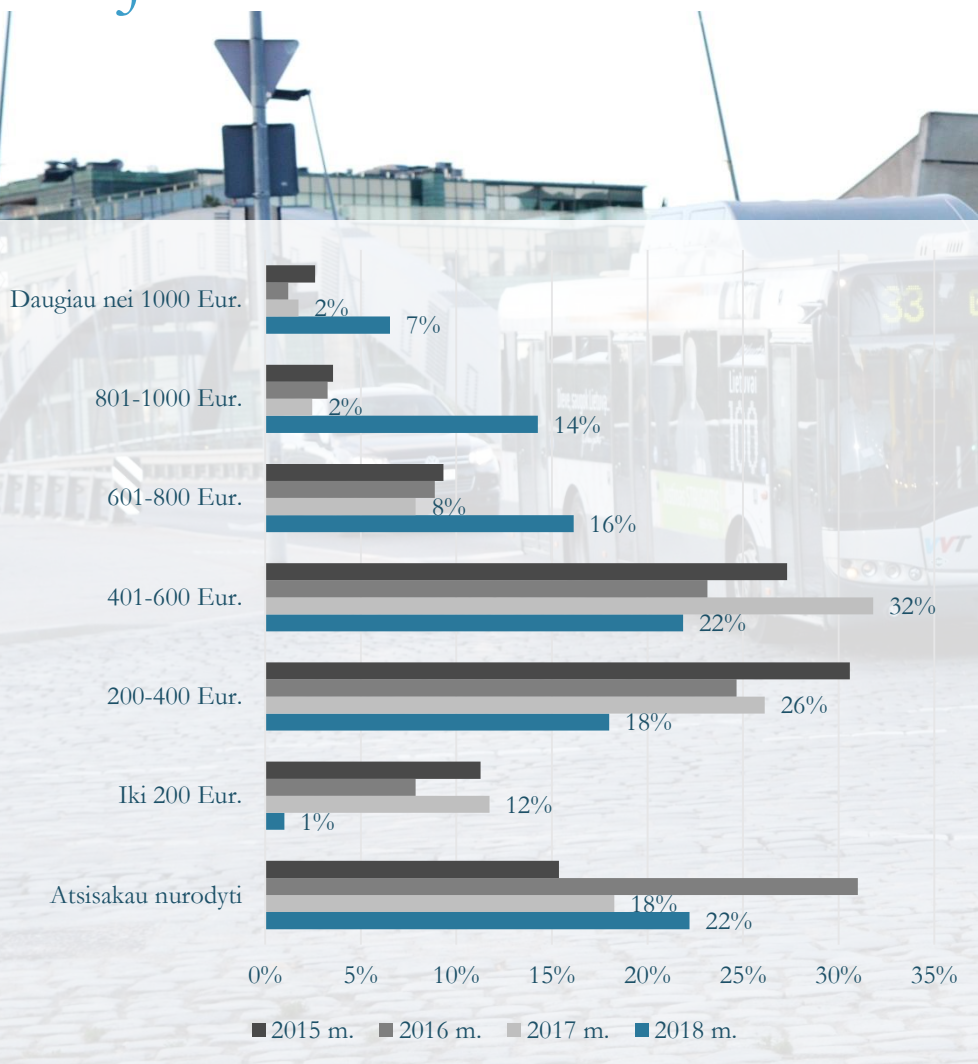


# RESPONDENTAI PAGAL SOCIALINĮ STATUSĄ IR IŠSILAVINIMĄ

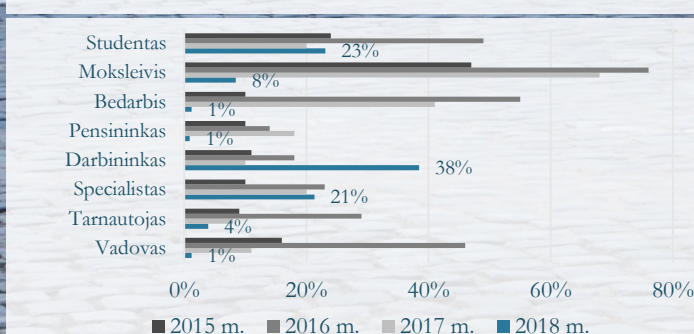
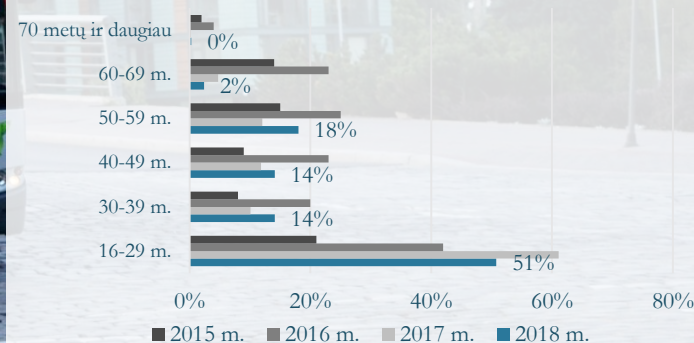


\*Buvo apklausti ne jaunesni kaip 16 m. amžiaus keleiviai.

# RESPONDENTAI PAGAL MĖNESINES PAJAMAS VIENAM ŠEIMOS NARIUI



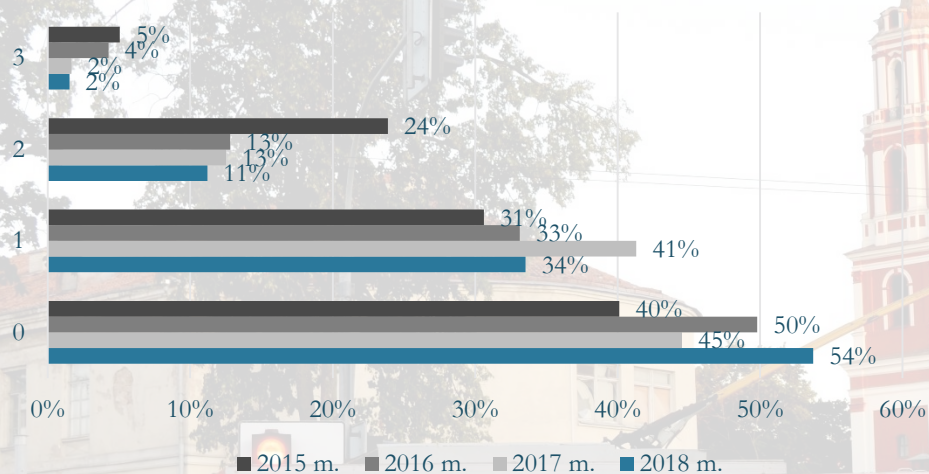
Atsisakiusių nurodyti mėnesines pajamas respondentų dalis skirtingose amžiaus ir socialinėse grupėse



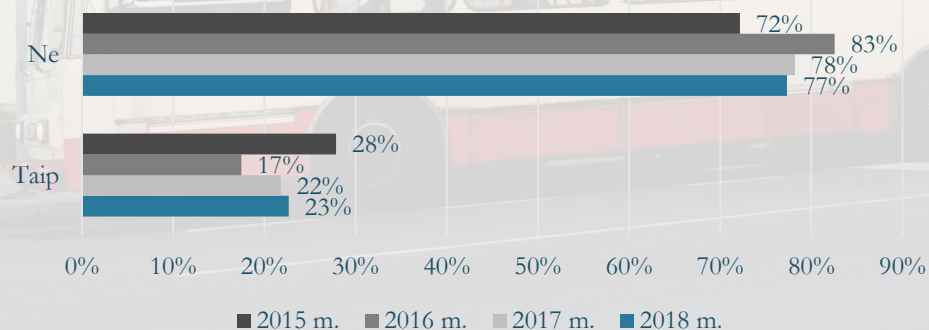
# RESPONDENTŲ PASISKIRSTYMAS



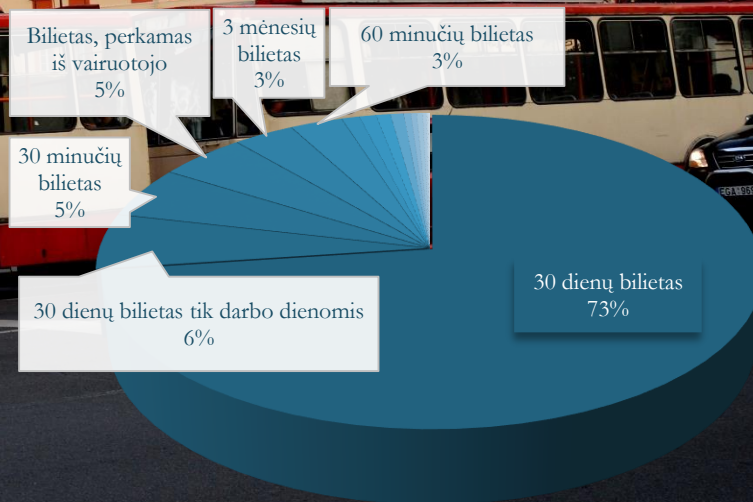
Persėdymų skaičius vienos kelionės metu



Ar turine asmeninį automobilį?



Dažniausiai naudojama bilietų rūšis





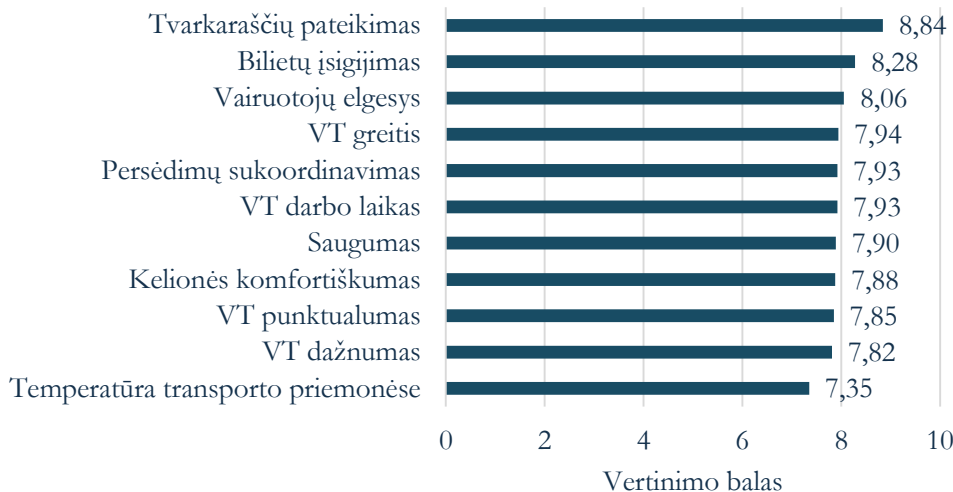
# VIEŠOJO TRANSPORTO PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

# BENDRAS KELEIVIŲ PASITENKINIMO LYGIS

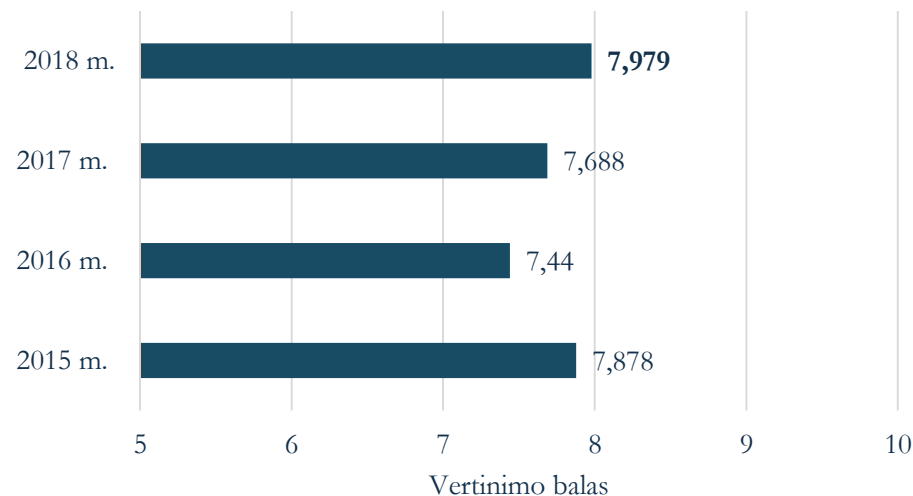


|           | Įvertinimo balas | VT punktualumas | VT dažnumas | VT darbo laikas | VT greitis | Persėdimų sukoordinavimas | Tvarkaraščių pateikimas | Saugumas | Temperatūra transporto priemonėse | Vairuotojų elgesys | Kelionės komfortiškumas | Bilietai įsigijimas | Bendra VT kokybė |
|-----------|------------------|-----------------|-------------|-----------------|------------|---------------------------|-------------------------|----------|-----------------------------------|--------------------|-------------------------|---------------------|------------------|
| 2018 m.   | 1                | 1%              | 1%          | 1%              | 0%         | 0%                        | 0%                      | 0%       | 2%                                | 1%                 | 0%                      | 0%                  | 0%               |
|           | 2                | 0%              | 0%          | 0%              | 0%         | 0%                        | 0%                      | 0%       | 1%                                | 0%                 | 0%                      | 0%                  | 0%               |
|           | 3                | 0%              | 1%          | 0%              | 0%         | 1%                        | 0%                      | 1%       | 2%                                | 1%                 | 1%                      | 1%                  | 1%               |
|           | 4                | 0%              | 1%          | 1%              | 1%         | 1%                        | 0%                      | 1%       | 4%                                | 1%                 | 1%                      | 1%                  | 1%               |
|           | 5                | 4%              | 4%          | 3%              | 3%         | 3%                        | 1%                      | 3%       | 9%                                | 3%                 | 4%                      | 3%                  | 3%               |
|           | 6                | 13%             | 10%         | 10%             | 10%        | 9%                        | 3%                      | 9%       | 10%                               | 6%                 | 9%                      | 6%                  | 7%               |
|           | 7                | 18%             | 20%         | 19%             | 19%        | 19%                       | 10%                     | 20%      | 17%                               | 17%                | 17%                     | 15%                 | 17%              |
|           | 8                | 25%             | 29%         | 29%             | 29%        | 31%                       | 20%                     | 29%      | 24%                               | 30%                | 30%                     | 25%                 | 31%              |
|           | 9                | 27%             | 23%         | 22%             | 23%        | 23%                       | 23%                     | 23%      | 21%                               | 27%                | 25%                     | 25%                 | 28%              |
|           | 10               | 12%             | 12%         | 15%             | 14%        | 13%                       | 42%                     | 13%      | 10%                               | 14%                | 12%                     | 24%                 | 12%              |
| Vidurkis: |                  | 7,851           | 7,815       | 7,925           | 7,943      | 7,925                     | 8,842                   | 7,895    | 7,353                             | 8,057              | 7,881                   | 8,280               | 7,990            |
|           |                  | 7,979           |             |                 |            |                           |                         |          |                                   |                    |                         |                     |                  |

Paslaugų kokybės įvertinimas



Bendras paslaugų kokybės įvertinimas

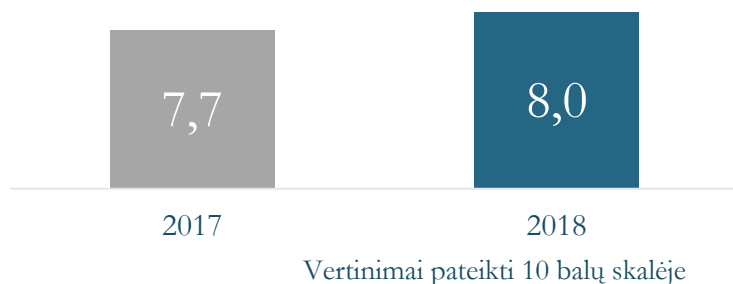


# KELEIVIŲ PASITENKINIMAS VIEŠUOJU TRANSPORTU



Remiantis keleivių apklausa, bendras keleivių pasitenkinimo lygis šiais metais padidėjo 4 % lyginant su pernai. Net 7 iš 11 paslaugų kokybės rodiklių buvo įvertinti aukščiausiais balais per visą stebėjimo laikotarpį (nuo 2015 m.).

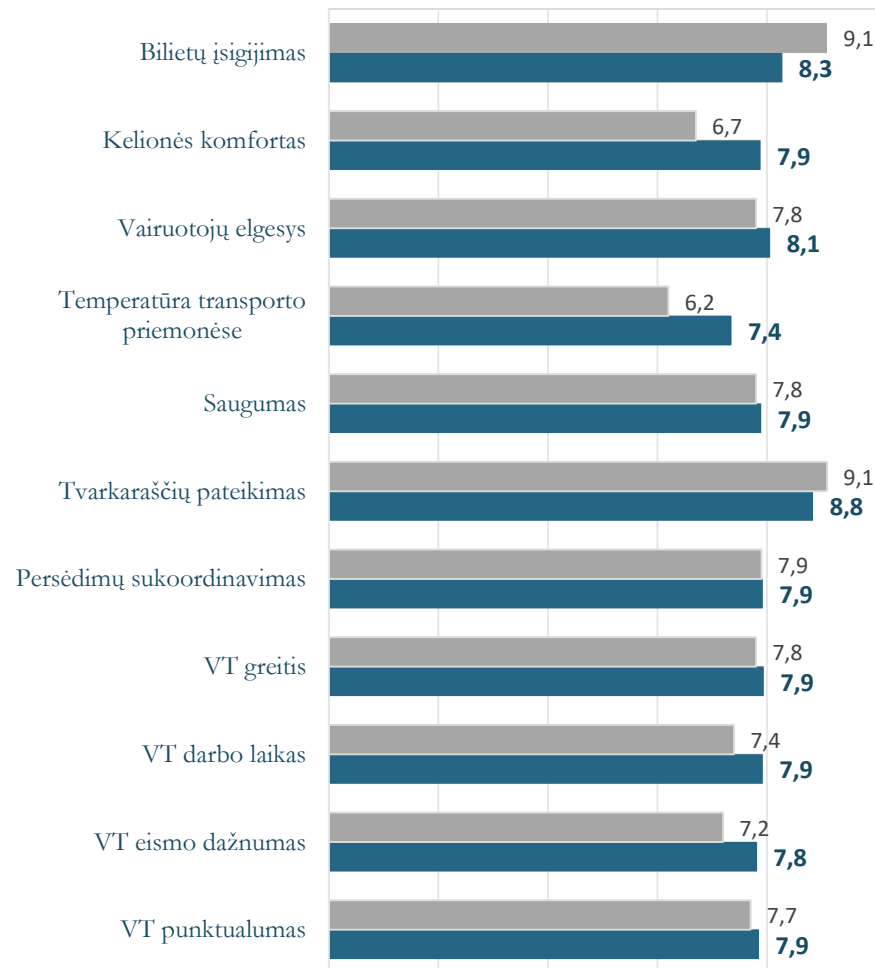
## BENDRAS KELEIVIŲ PASITENKINIMO LYGIS



### PRITAIKYTOS PRIEMONĖS:

- VT įvaizdžio gerinimas,
- VT infrastruktūros plėtra ir remontas,
- VT darbo organizavimo pokyčiai,
- vežėjų kontrolė,
- daugiau aktualios informacijos keleiviams.

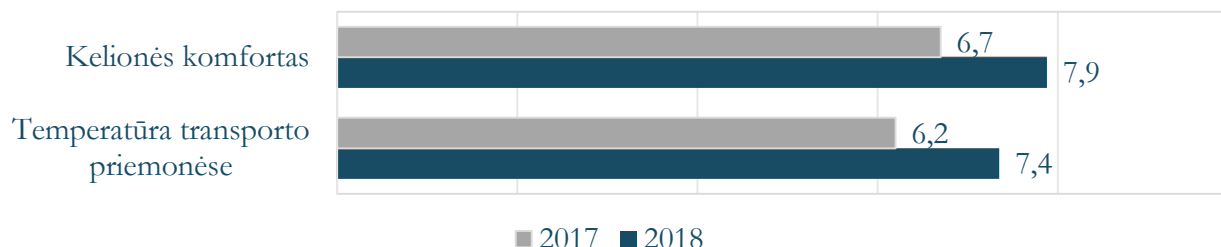
## PASITENKINIMAS VT LYGIU



# KELEIVIŲ PASITENKINIMAS VIEŠUOJU TRANSPORTU



Didžiausi pozityvūs pokyčiai įvyko keleiviams vertinant kelionės komfortą ir temperatūrą salone.



## PRITAIKYTOS PRIEMONĖS

- **2017-2018 m. įsigytos 250 naujos transporto priemonės.** Šiuo metu apie 40% visų VT priemonių yra ne senesnės kaip 5 metai.

Nauda.

- ✓ Nauja, graži aplinka sukuria teigiamas emocijas.
- ✓ Žemagrindės transporto priemonės - patogios visiems.
- ✓ Salono kondicionavimo sistema.
- ✓ Galimybė įkrauti išmanius įrenginius.

- **Vežėjų kontrolė.** Kassavaitiniai susitikimai su vežėjų atstovais, baudos dėl viešųjų keleivių vežimo paslaugų kokybinių reikalavimų pažeidimų.

Nauda.

- ✓ Švaros transporte užtikrinimas.
- ✓ Reikiamos temperatūros transporte užtikrinimas.
- ✓ Mandagaus vairuotojų elgesio užtikrinimas.

# 250

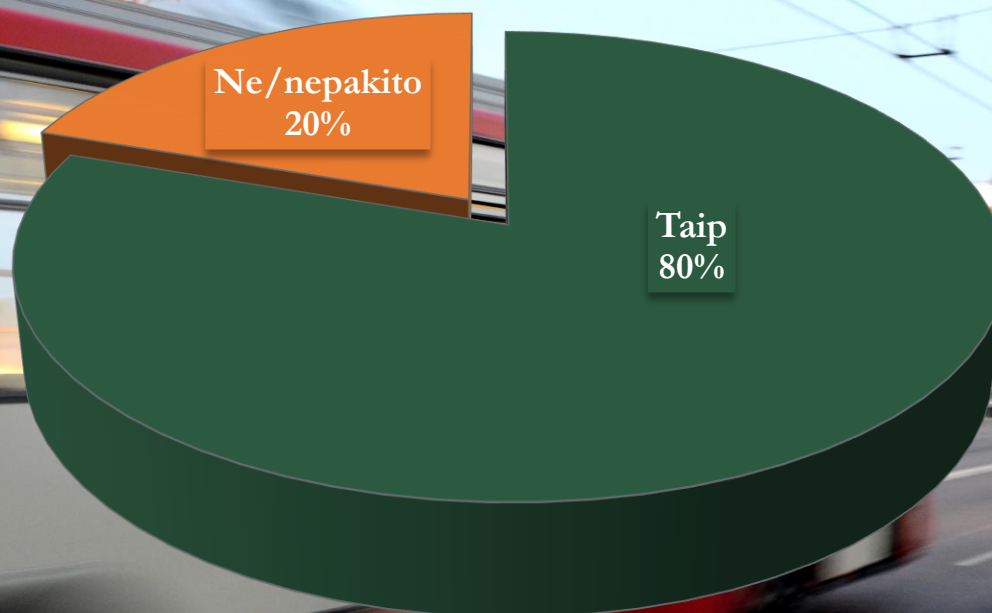
NAUJOS  
TRANSPORTO  
PRIEMONĖS



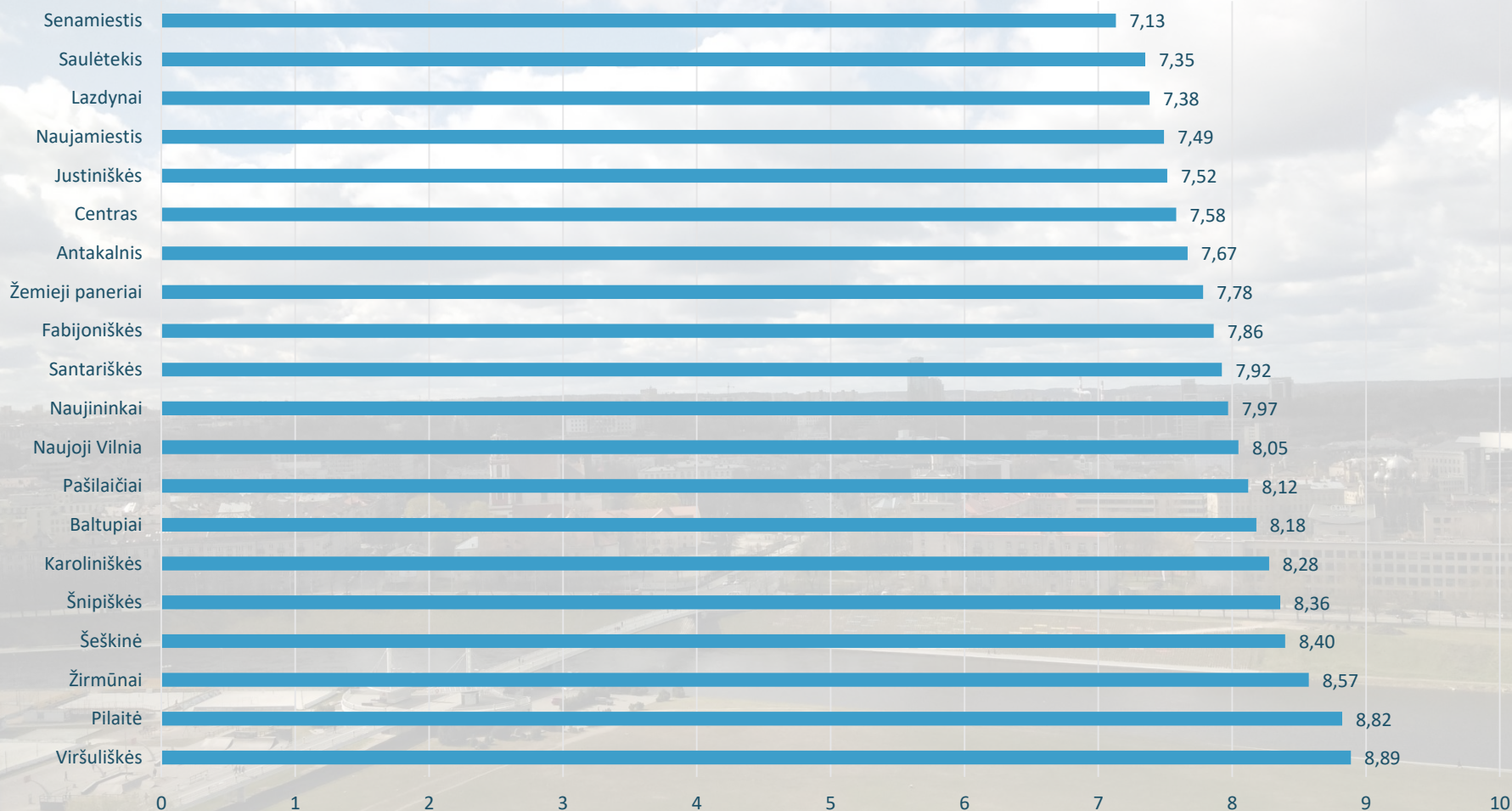
# BENDRAS KELEIVIŲ PASITENKINIMO LYGIS



Ar per pastaruosius metus pagerėjo viešojo transporto paslaugų kokybė?



# BENDRAS ĮVERTINIMO VIDURKIS PAGAL GYVENAMĄJĮ RAJONĄ



Diagramoje pateikti tik tie rajonai, iš kurių buvo apklausta daugiau nei 10 gyventojų

# 2018 M. ĮGYVENDINTOS PRIEMONĖS VT PASLAUGŲ KOKYBEI PAGERINTI

Pernai metais Pašilaičių, Viršuliškių, Pilaitės rajono gyventojai apie viešąjį transportą pasisakė prasčiausiai. Šiomet jų nuomonė žymiai pasikeitė.



## PRITAIKYTOS PRIEMONĖS:

- Naujas maršrutas – A89;
- 1G, 4G, A5, A27, A30, A33, A34, A46, A49, A53, A73, A89 dažninimas

- A114 pratęsimas iki Šiaurės miestelio
- 1G, 4G, 6G, A5, A7, A27, A30, A33, A34, A49, A53, A114 dažninimas

- A5 pratęsimas pro Perkūnkiemį iki Skalvių st. (2017 m. pabaiga);
- A5, A46 dažninimas.

- 2G, 4G, A7, A30, A46, A49, A5, A53, A54, A73, A75 dažninimas

- A juostos įrengimas Pilaitės pr. (2017 m. pabaiga) greitis atkarpoje piko metu padidėjo 30%;
- 4G, A30, A49, A54, A75 dažninimas



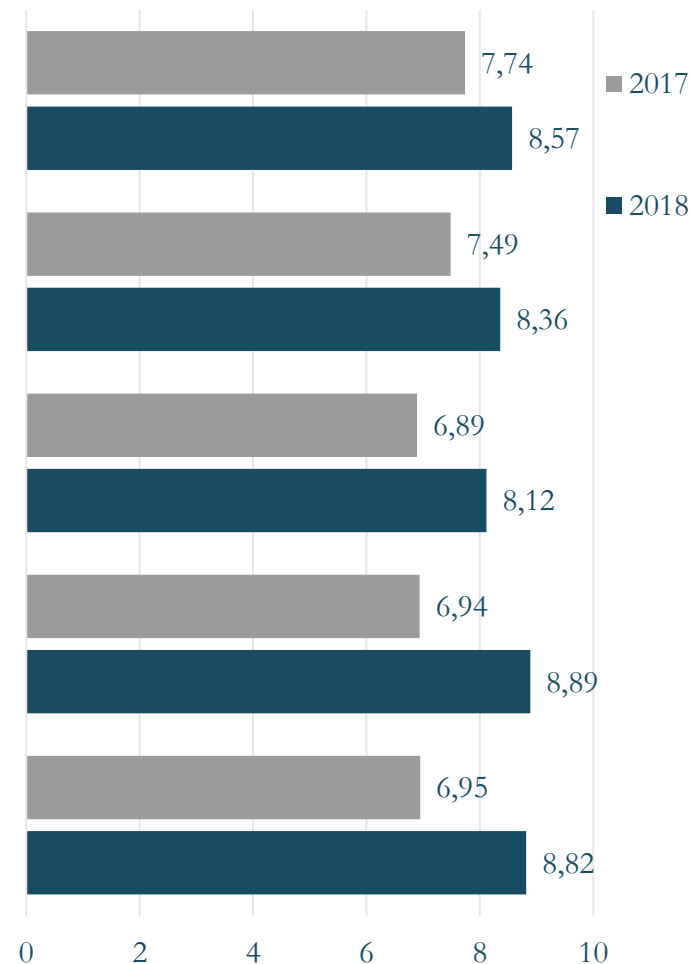
Šnipiškės

Žirmūnai

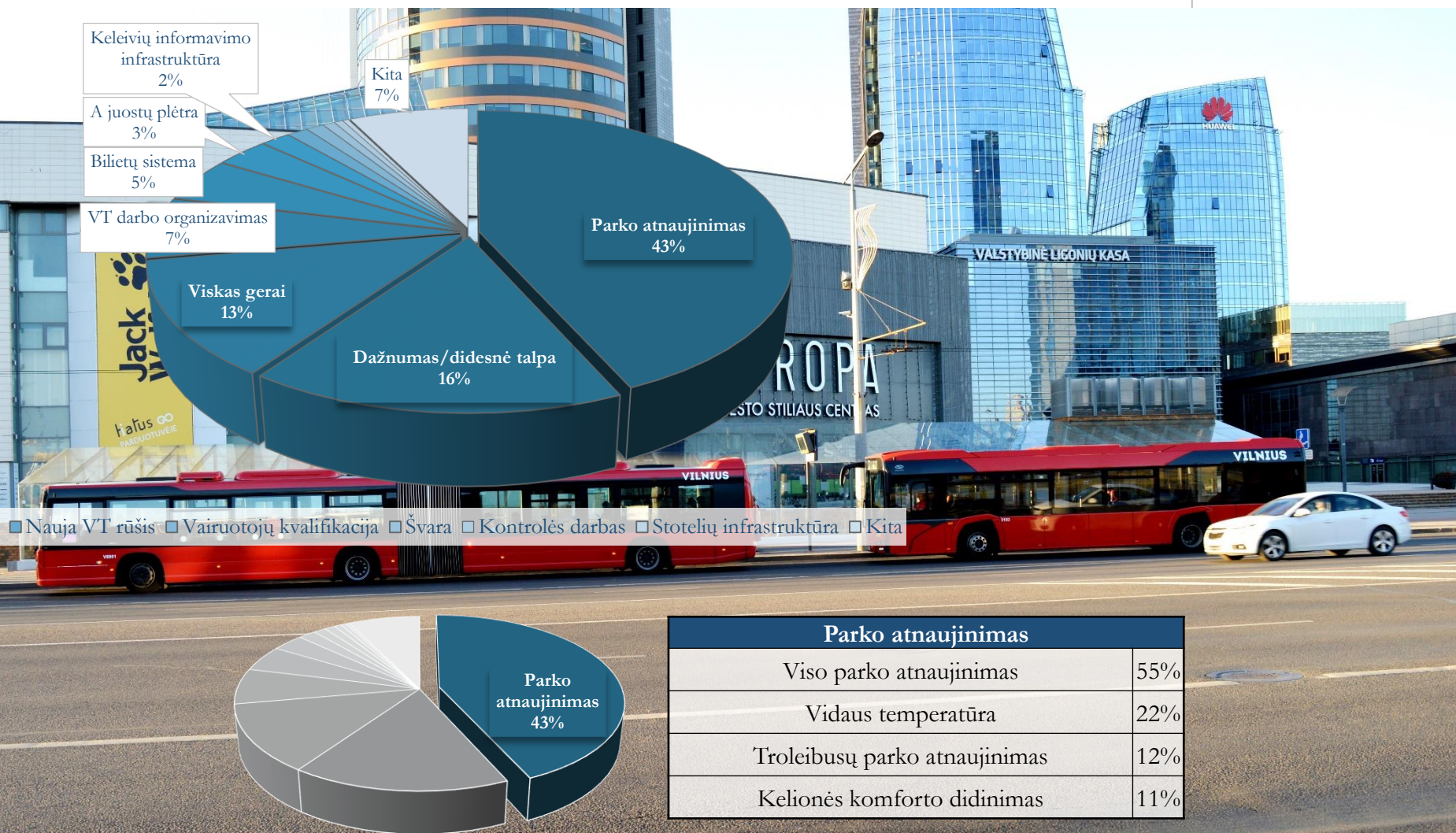
Pašilaičiai

Viršuliškės

Pilaitė



# ATVIRAS KLAUSIMAS: VIEŠOJO TRANSPORTO PASLAUGŲ GERINIMO PRIEMONĖS



# 2018 M. ĮGYVENDINTOS PRIEMONĖS VT PASLAUGŲ KOKYBEI PAGERINTI



2017 m. keleivių nuomone viešojo transporto paslaugų kokybę pagerintų šios priemonės:

- parko atnaujinimas;
- VT darbo organizavimo korekcijos;
- dažnesnis VT kursavimas.

## PRITAIKYTOS PRIEMONĖS

### Parko atnaujinimas

2017-2018 m. įsigytos 250 naujos transporto priemonės. Šiuo metu apie 40% visų VT priemonių yra ne senesnės nei 5 metai.

### VT darbo organizavimo korekcijos

- 2018 m. 3% padidėjo viešojo transporto punktualumas (sustiprinta vežėjų kontrolė; 61-oje stotelėje pritaikyta prevencinė priemonė „Neblokuokite stotelės“);
- 2018 m. 8-iose maršrutuose pratęstos autobusų maršrutų trasos;
- 2018 m. sukurtas naujas 89-asis autobusų maršrutas;
- išankstinis VT tvarkaraščių viešinimas ir derinimas su keleiviais.

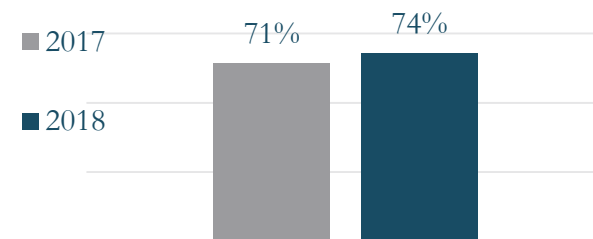
### Dažnesnis VT kursavimas

2018 m. 27-iose maršrutuose viešasis transportas važiuoja dažniau.

61  
stotelėje



## PADIDĖJO VIDUTINĖ PUNKTUALIŲ REISŲ DALIS



# PLANUOJAMOS GERINIMO PRIEMONĖS 2019 M.



- Troleibusų parko atnaujinimas – 41 nauja transporto priemonė.
- Naujas autobusų parko atnaujinimo etapas – 135 nauji autobusai.
- Naujų transporto priemonių nauda:
  - mažesnis neįvykdytų reisų skaičius dėl techninių gedimų;
  - komfortiškos važiavimo sąlygos;
  - aktualios informacijos sklaida gausesniai keleivių skaičiui (ekranai transporto priemonėse);
  - tikslesnis planavimas ir VT darbo organizavimas, panaudojant duomenis iš automatinės keleivių skaičiavimo įrangos.
- Jau nuo šių metų spalio mėn. kontrolieriai vežėjų kontrolę vykdo bei infrastruktūros būklę stebi informacinių sistemų pagalba. Tai užtikrina operatyvų informacijos perdavimą ir greitesnį problemų sprendimą.
- Praplėstos VT Eismo valdymo centro funkcijos leis operatyviau reaguoti į apsunkintas eismo sąlygas, teikti informaciją keleiviams, padidins VT punktualumą bei kelionių saugumą.
- Bendradarbiavimas su Lietuvos geležinkeliais dėl viešojo transporto reisų sukoordinavimo su traukinių reisais ir kombinuotųjų kelionių diegimo.



# IŠVADOS (I)



Atsižvelgiant į visus viešojo transporto paslaugų kokybės kriterijų įvertinimus, buvo nustatyta, kad 2018 m. viešojo transporto keleivių pasitenkinimo paslaugomis lygis yra 7,98. Tai yra aukščiausias įvertinimas per visą tokių apklausų vykdymo istoriją.

Net 7 iš 11 paslaugų kokybės rodiklių buvo įvertinti aukščiausiais balais per visą stebėjimo laikotarpį (nuo 2015 m.). 2018 m. transporto priemonių vėdinimas/šildymas buvo įvertintas 7,35 (1,14 (18%) balo aukščiau kaip 2017 m.), o kelionių komfortiškumas – 7,88 (1,23 (19%) balo aukščiau).

Geriausiai 2018 m. įvertintas viešojo transporto eismo tvarkaraščių pateikimas. Šią paslaugų sritį aukščiausiu balu įvertino 42% respondentų ir bendras šio rodiklio įvertinimo vidurkis yra 8,84 balo. Bilietų įsigijimą bei papildymą vilniečiai įvertino 8,28 balo.

Geriausiai viešojo transporto paslaugų kokybę vertina senyvo amžiaus, mažas pajamas gaunantys keleiviai, kurie turi pradinį išsilavinimą. Taip pat nustatyta, kad labiausiai viešuoju transportu yra patenkinti Viršuliškių ir Pilaitės rajonų gyventojai.

Blogiausiai viešojo transporto paslaugų kokybę vertina vidutinio amžiaus (40-49 m.) ir didžiausias pajamas gaunantys keleiviai turintys vidurinį išsilavinimą. Senamiesčio, Grigiškių ir Saulėtekio gyventojai yra mažiausiai patenkinti viešuoju transportu.

# IŠVADOS (II)



## Atviras klausimas: viešojo transporto paslaugų gerinimo priemonės

43% apklaustų respondentų mano, kad gerinant viešojo transporto paslaugų kokybę toliau reiktų atnaujinti viešojo transporto priemonių parką.

Kas šeštas apklaustasis (16%) pateikė savo pageidavimus, kad viešasis transportas kursuotų dažniau, o piko metu transporto priemonėse būtų mažesnės keleivių grūstys.

7% vilniečių pateikė savo pageidavimus bei pastabas dėl viešojo transporto darbo organizavimo: tvarkaraščių, darbo laiko bei maršrutų tinklo korekcijų.

Vyresnio amžiaus keleiviai bei vilniečiai, kurie atlieka daugiau nei du persėdimus kelionių metu, dažniau nei kiti turėjo pastabų dėl viešojo transporto darbo organizavimo, o studentai dažniausiai prioritetą teikė parko atnaujinimui.

Daugiausia pastabų dėl VT darbo organizavimo turėjo Lazdynų gyventojai. Naujamiesčio gyventojai labiau nei kiti skundėsi transporto priemonių kursavimo dažnumu, o A juostų plėtrai didžiausią prioritetą skyrė Senamiesčio gyventojai.



LINKIME GERŲ KELIONIŲ!