

Vilniaus miesto keleivių pasitenkinimas viešuoju transportu 2021

Apklausos rezultatai

JUDU
po miestą paprastai





Bendra informacija

Bendra informacija

Anketinė apklausa buvo atliekama 2021 m. spalio mėn. 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 1504 respondentų.

Apklausą vykdė rinkos tyrimų kompanija „Jarinta“.

Apklausos tikslai

Nustatyti
vilniečių
keliavimo
įpročius.

Nustatyti
problemines VT
paslaugų sritis.

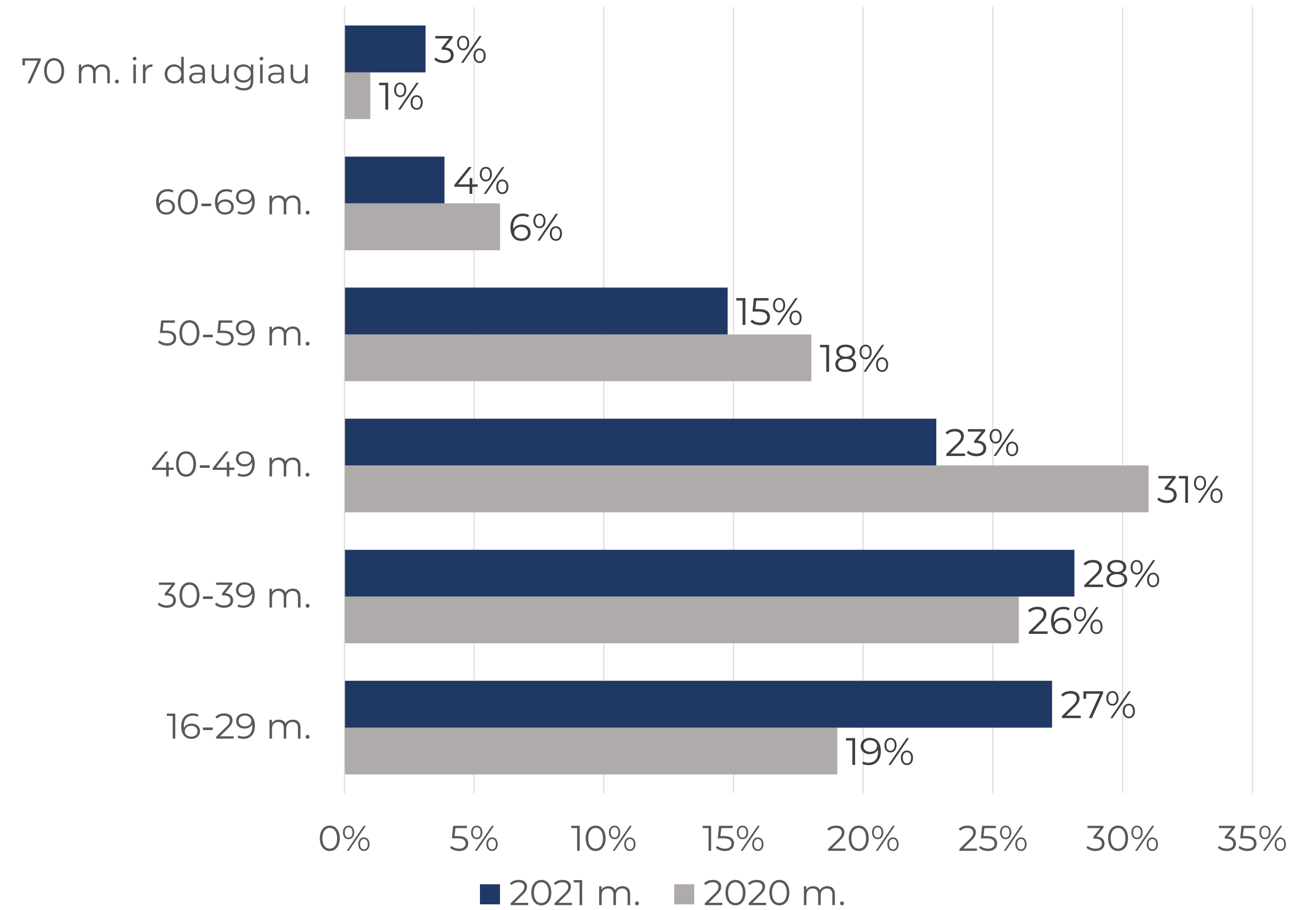
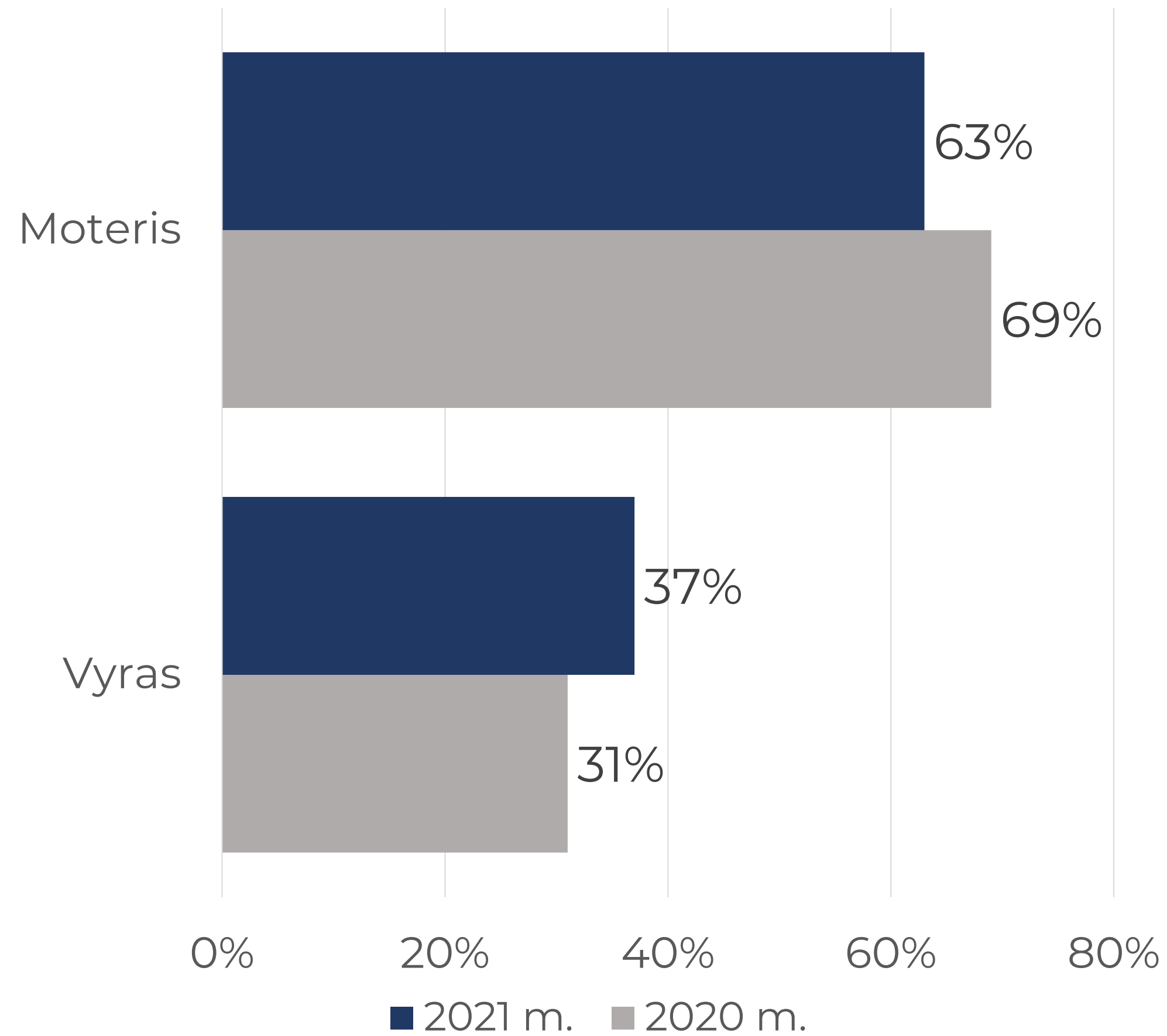
Nustatyti kaip
keleiviai vertina
jau priimtus VT
eismo
organizavimo
pakeitimus.

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

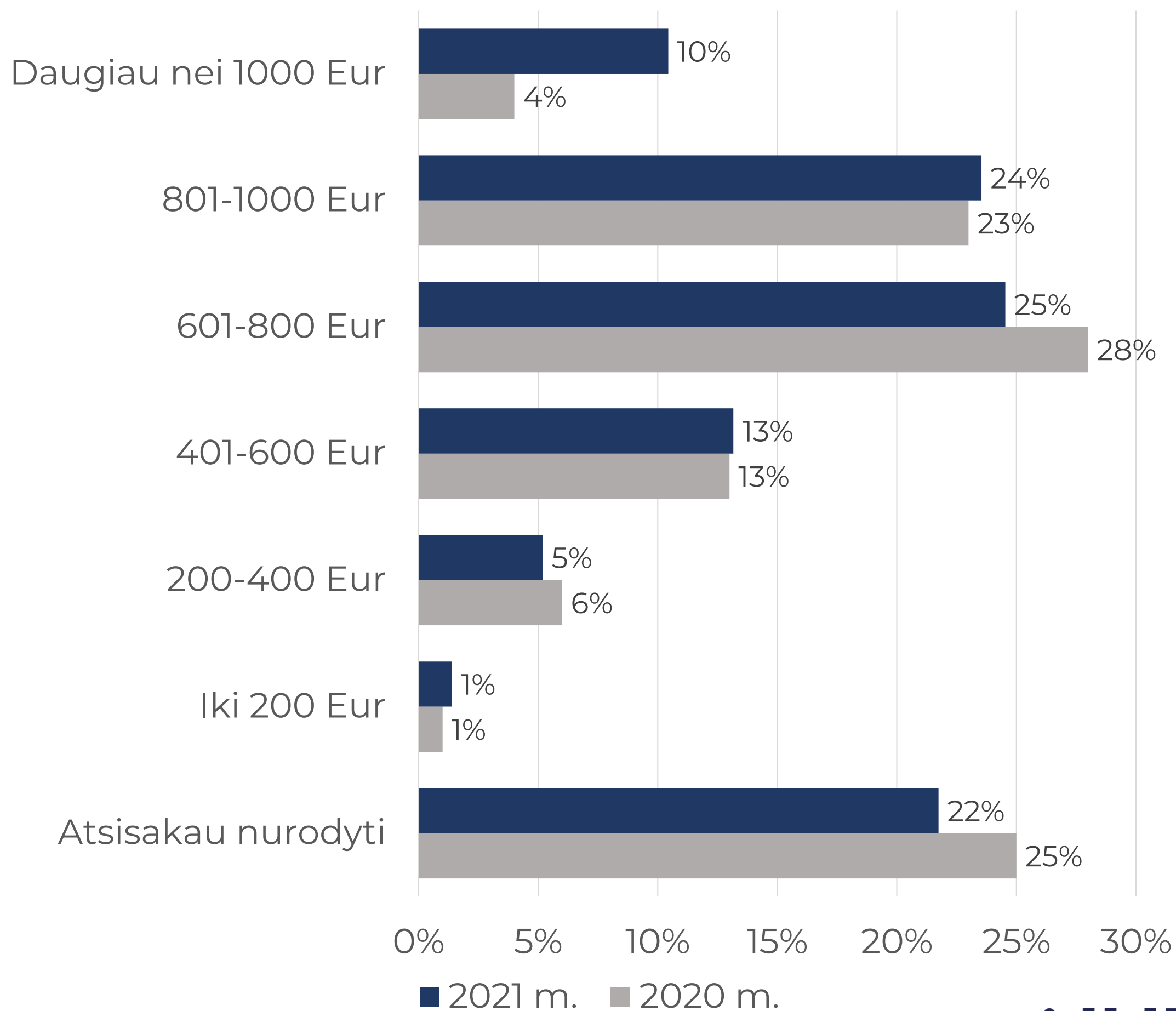
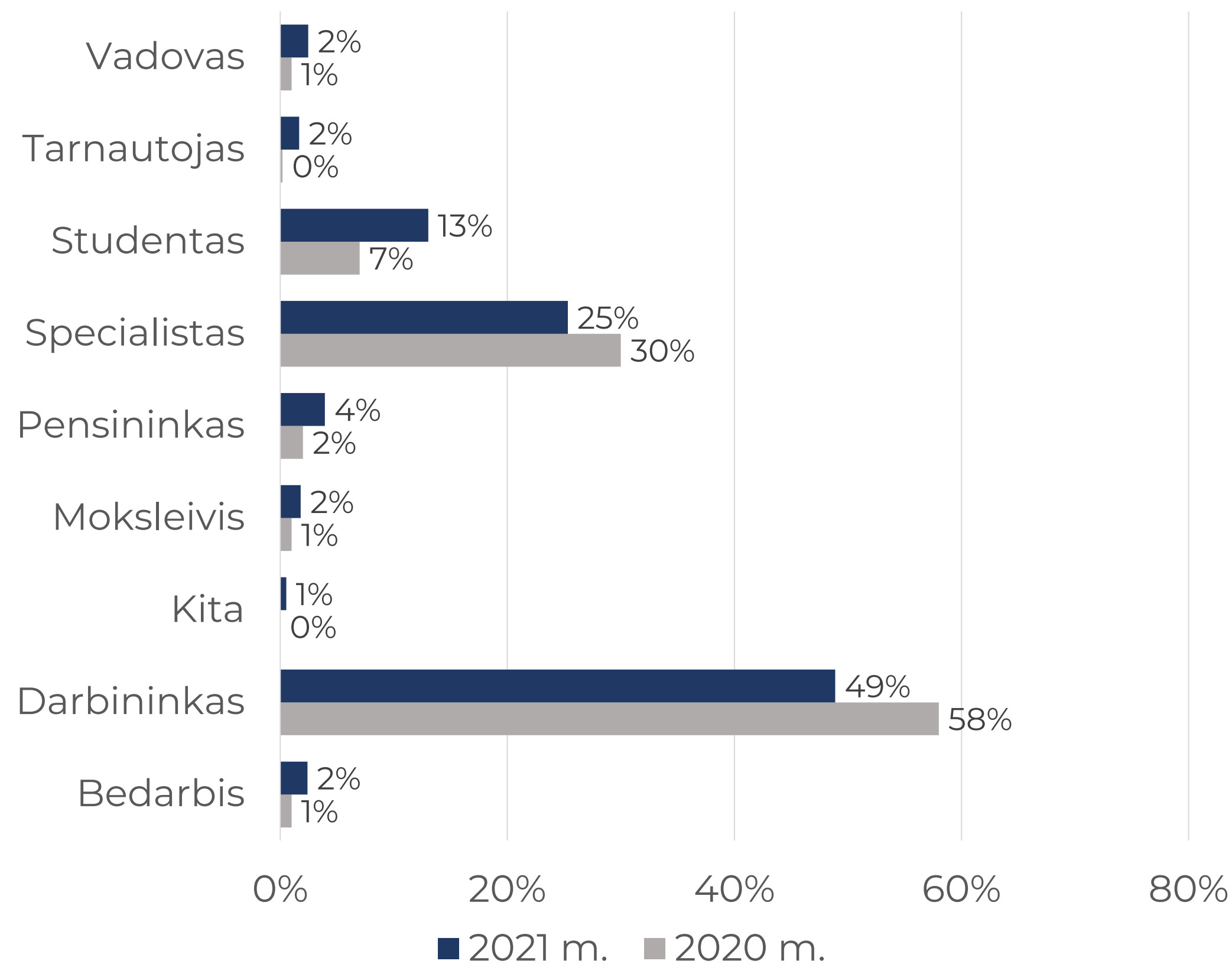
Tobulinant
prasčiausiai
vertinamas VT
paslaugų sritis,
didinti VT
besinaudojančių
vilniečių skaičių.

**Informacija apie viešojo
transporto keleivius
2020-2021 m.**

Respondentai pagal lytį ir amžių

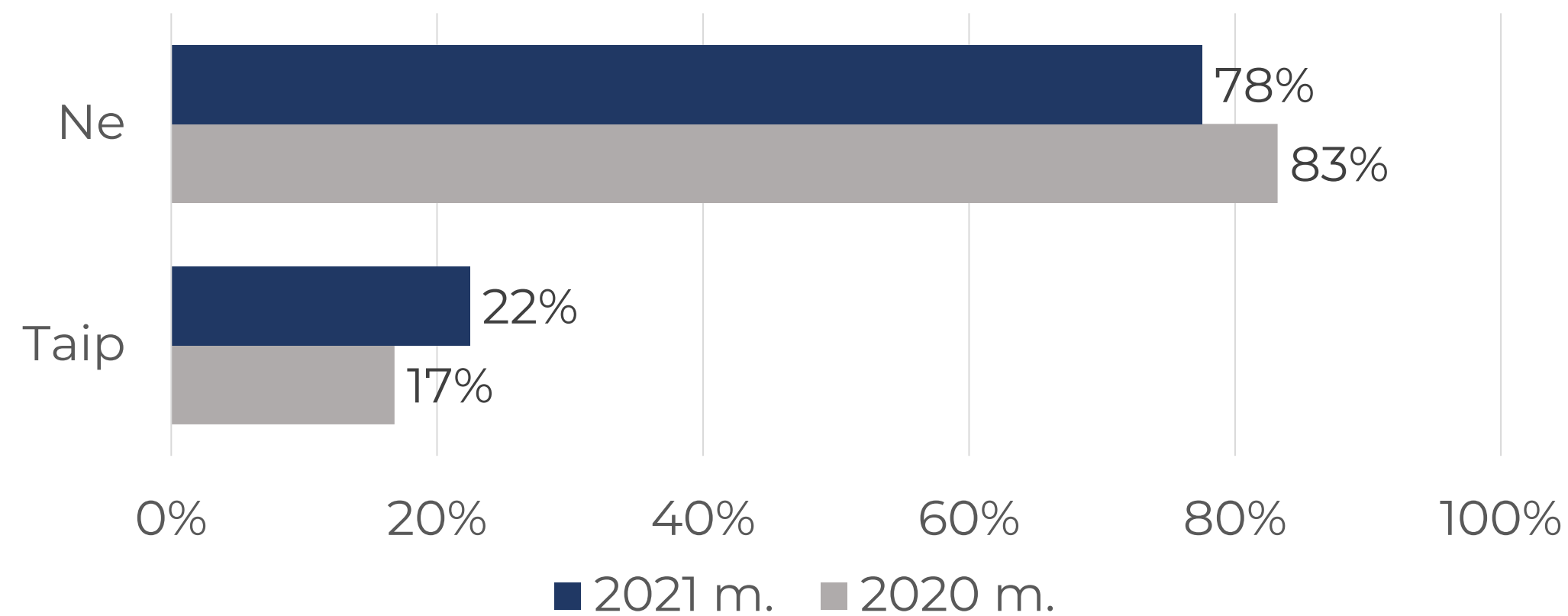


Respondentai pagal statusą ir mėnesines pajamas vienam šeimos nariui

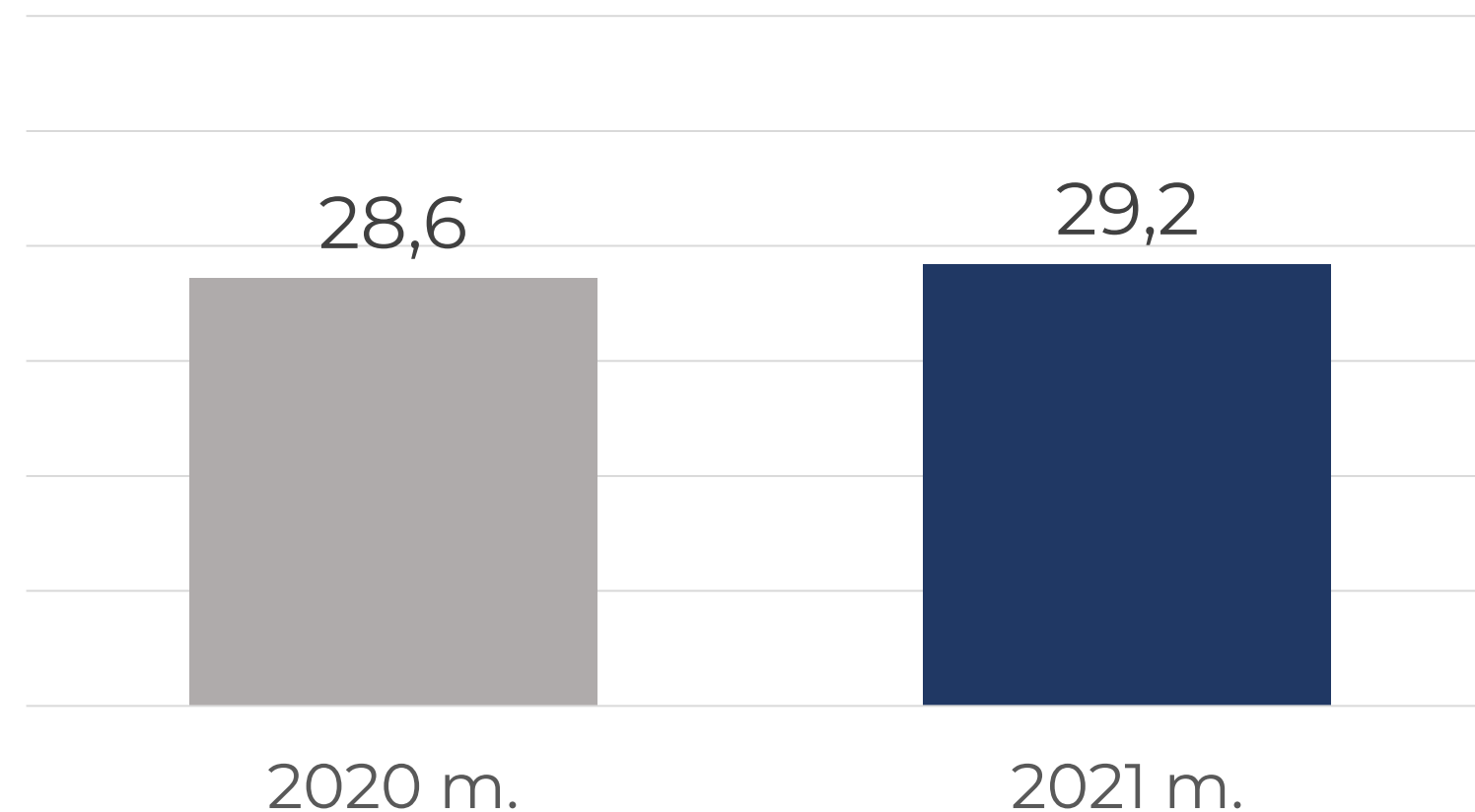


Respondentų pasiskirstymas

Ar turite asmeninį automobilį?

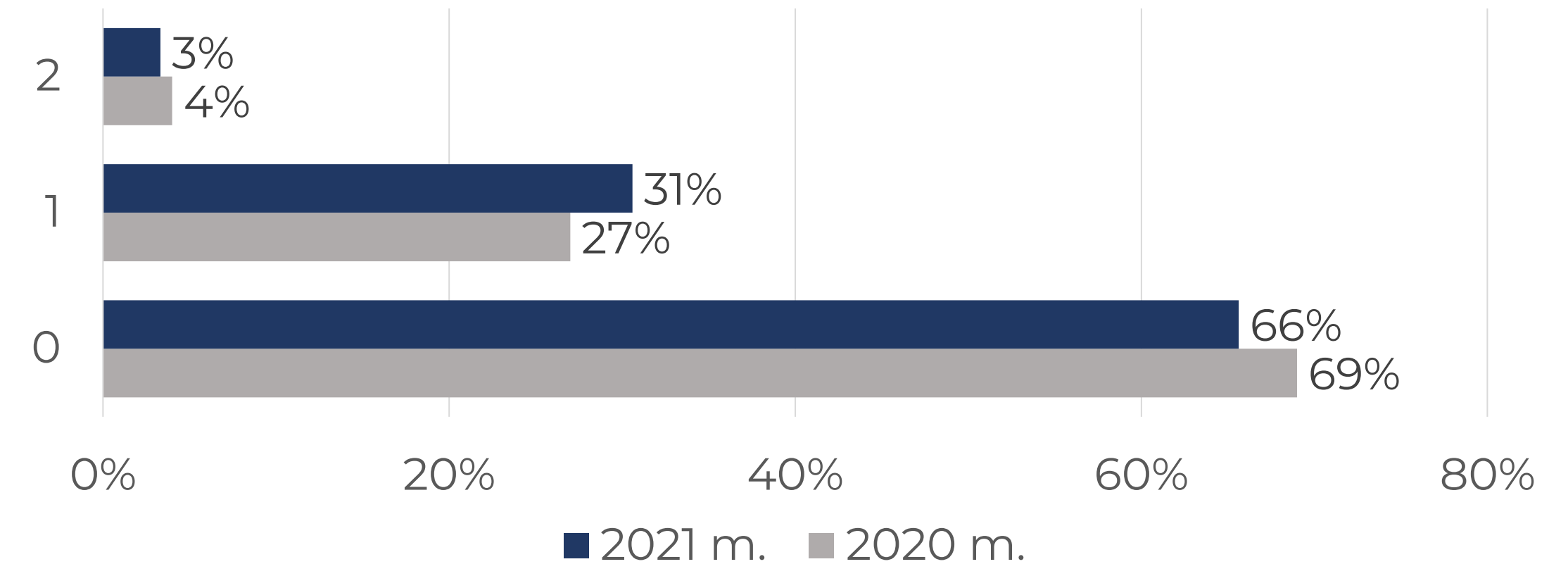


Rytinės kelionės trukmė (min.)

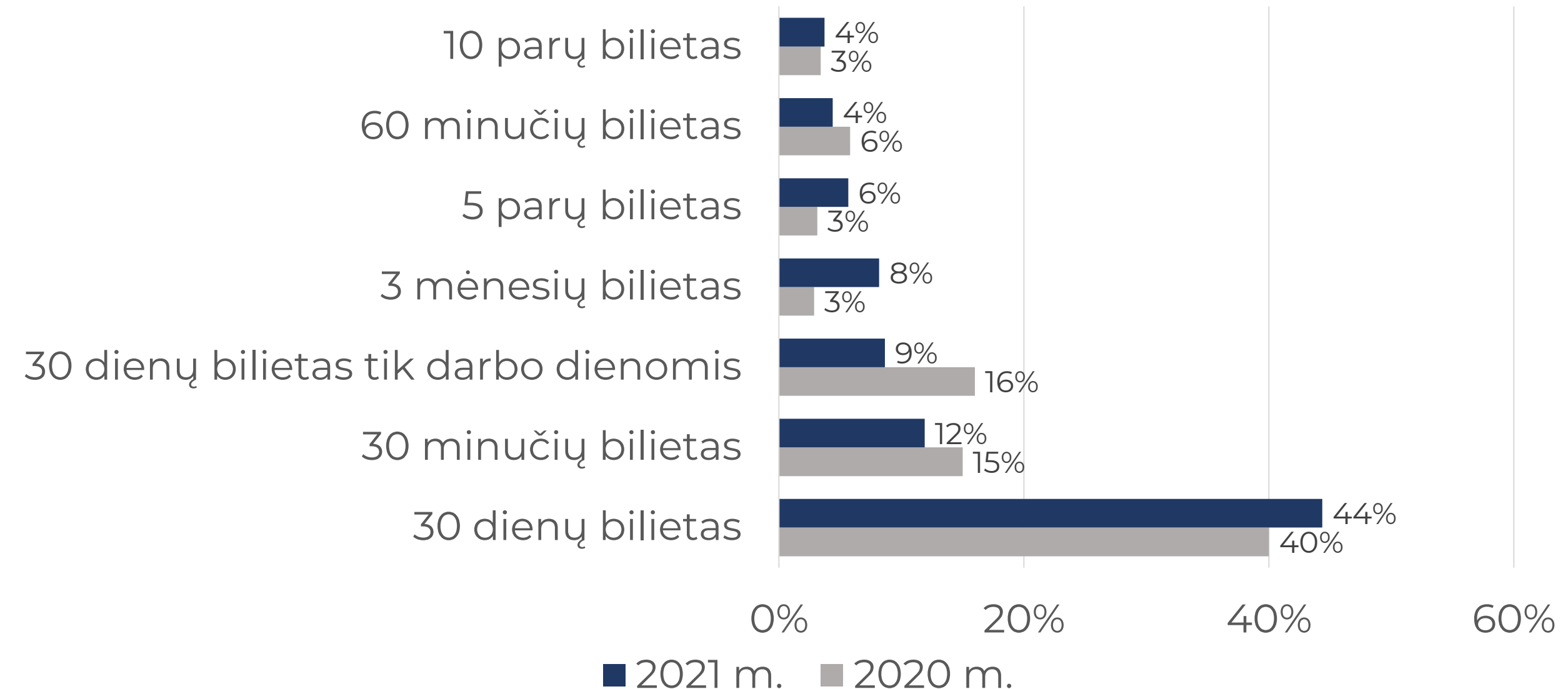


Vidutinis persėdimų skaičius rytinės kelionės metu 0,39

Persėdimų skaičius vienos kelionės metu



Dažniausiai naudojama bilieta rūšis



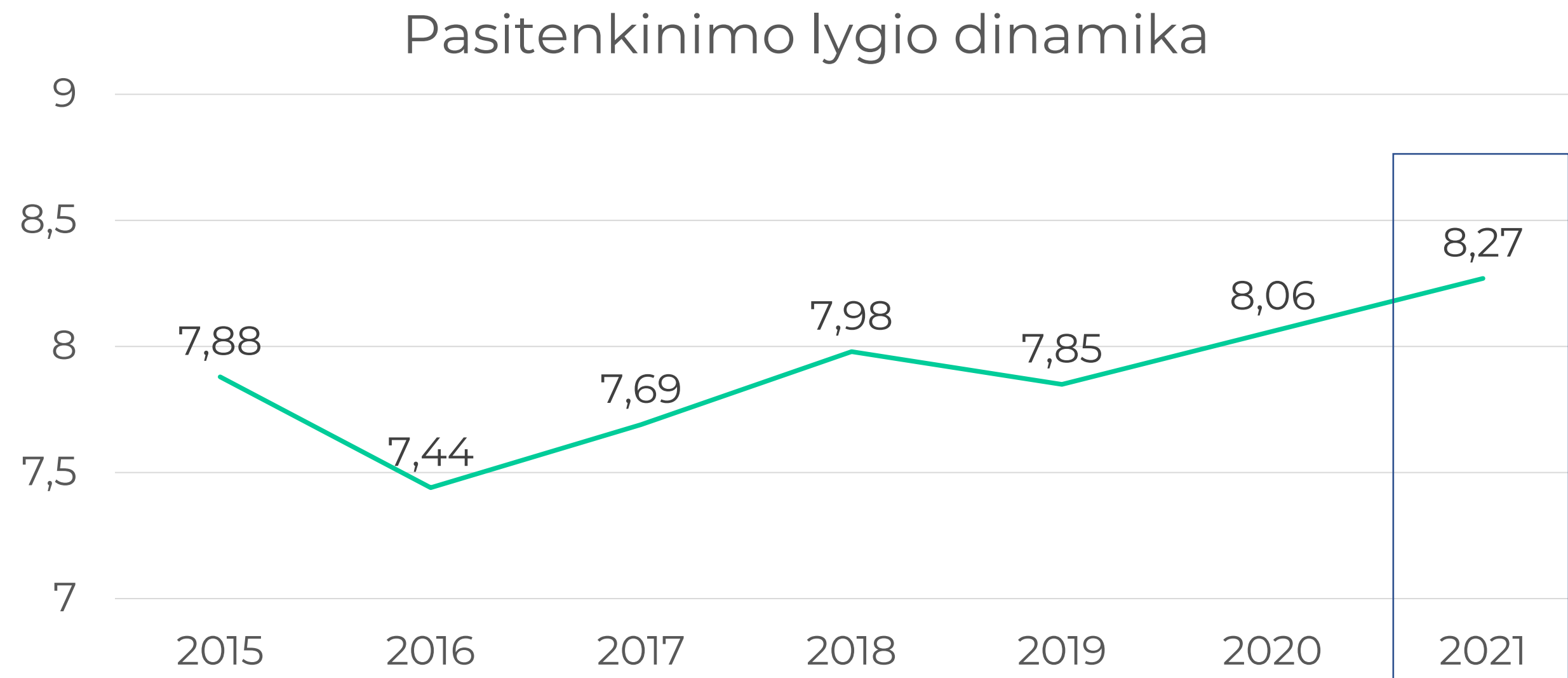


Viešojo transporto paslaugų kokybės vertinimas

Bendras keleivių pasitenkinimo lygis

2021 m. apklausoje antrą kartą įtraukti papildomi paslaugų vertinimo kriterijai:

- Viešojo transporto kontrolės darbuotojų bendravimas su keleiviais įvertintas **8,27** balo (2020 m. – 7,77).
- Teiginį, kad viešąjį transportą rekomenduotų draugams, respondentai įvertino **8,34** balo (2020 m. – 8,26).

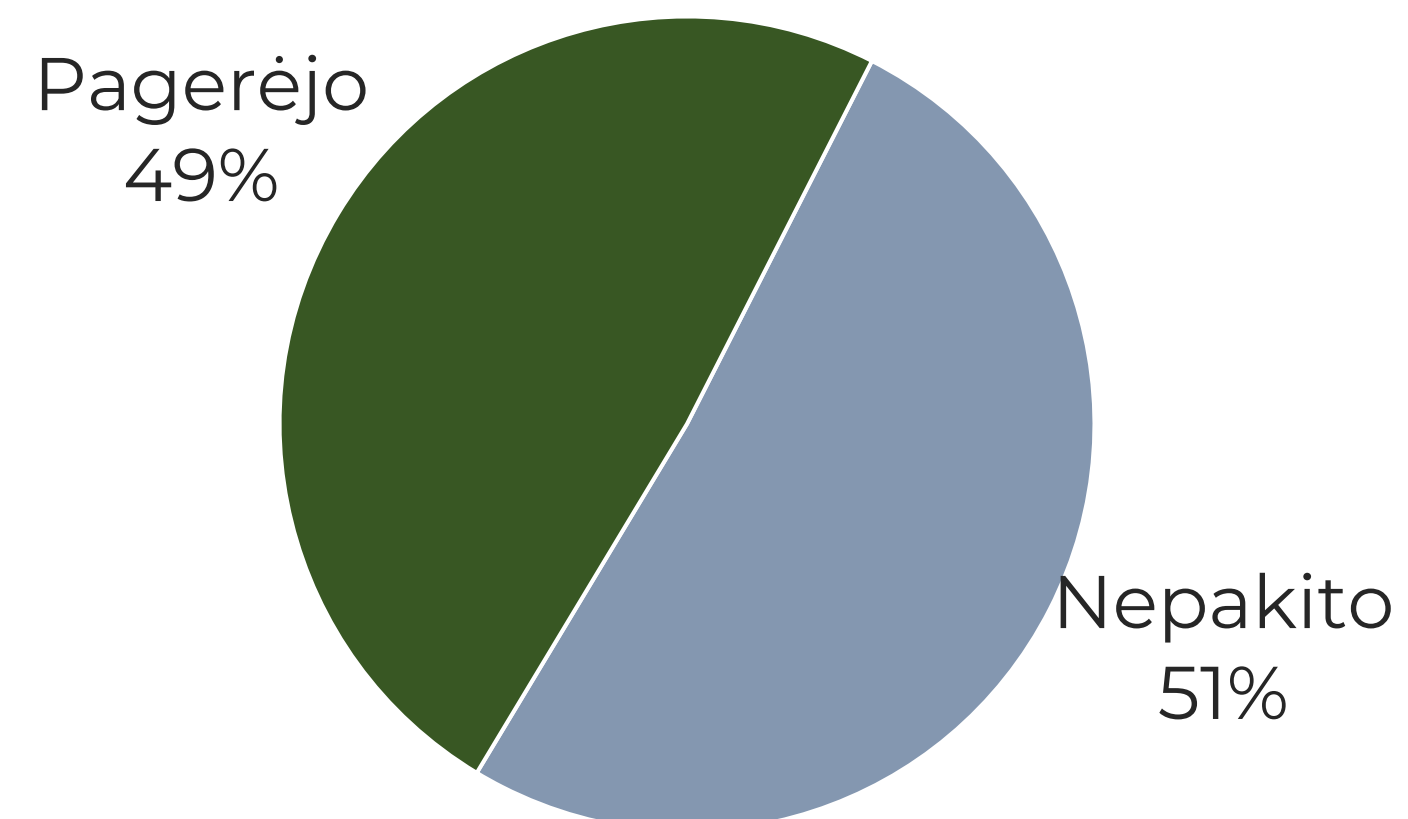


2020 m.
rekordinis
keleivių
pasitenkinimo
viešuoju
transportu
balas
8,27

Bendras keleivių pasitenkinimo lygis

Metai	Tvarkaraščiai	Biliety įsigijimas	Greitis	Vairuotojų elgesys	Persėdimai	Punktualumas	Saugumas	Darbo laikas	Dažnumas	Komfortas	Temperatūra	Bendra kokybė
2015	9,13	8,89	7,79	7,83	7,75	7,64	7,85	8,32	7,56	7,00	6,90	7,75
2016	8,58	8,80	8,02	7,49	7,59	7,27	6,79	7,91	6,96	6,40	6,02	7,10
2017	9,11	9,08	7,76	7,84	7,90	7,66	7,75	7,39	7,20	6,67	6,22	7,51
2018	8,84	8,28	7,94	8,06	7,93	7,85	7,90	7,92	7,81	7,88	7,35	7,99
2019	8,95	8,30	7,66	7,79	7,77	7,75	7,65	7,82	7,40	7,77	7,49	7,86
2020	8,74	8,38	8,06	8,04	8,06	7,90	7,96	7,88	7,71	8,02	7,90	8,22
2021	8,50	8,52	8,26	8,30	8,11	8,18	8,26	8,24	8,07	8,25	8,13	8,37

Ar per pastaruosius metus keitėsi viešojo
transporto paslaugų kokybė?



Bendras keleivių pasitenkinimo lygis

Lytis	Proc.	Punktualumas	Dažnumas	Darbo laikas	Greitis	Persėdimai	Tvarkaraščiai	Saugumas	Temperatūra	Vairuotojų elgesys	Konfortiškumas	Bilietai įsigijimas	Bendra kokybė	Kontrolė	Rekomendacija	Pasitenkinimo Lygis
Moteris	63,23%	8,18	8,09	8,26	8,26	8,11	8,51	8,26	8,15	8,34	8,28	8,52	8,36	8,28	8,34	8,28
Vyras	36,77%	8,19	8,03	8,20	8,26	8,13	8,49	8,24	8,10	8,24	8,21	8,52	8,38	8,24	8,35	8,25
Total	100,00%	8,18	8,07	8,24	8,26	8,11	8,50	8,26	8,13	8,30	8,25	8,52	8,37	8,27	8,34	8,27

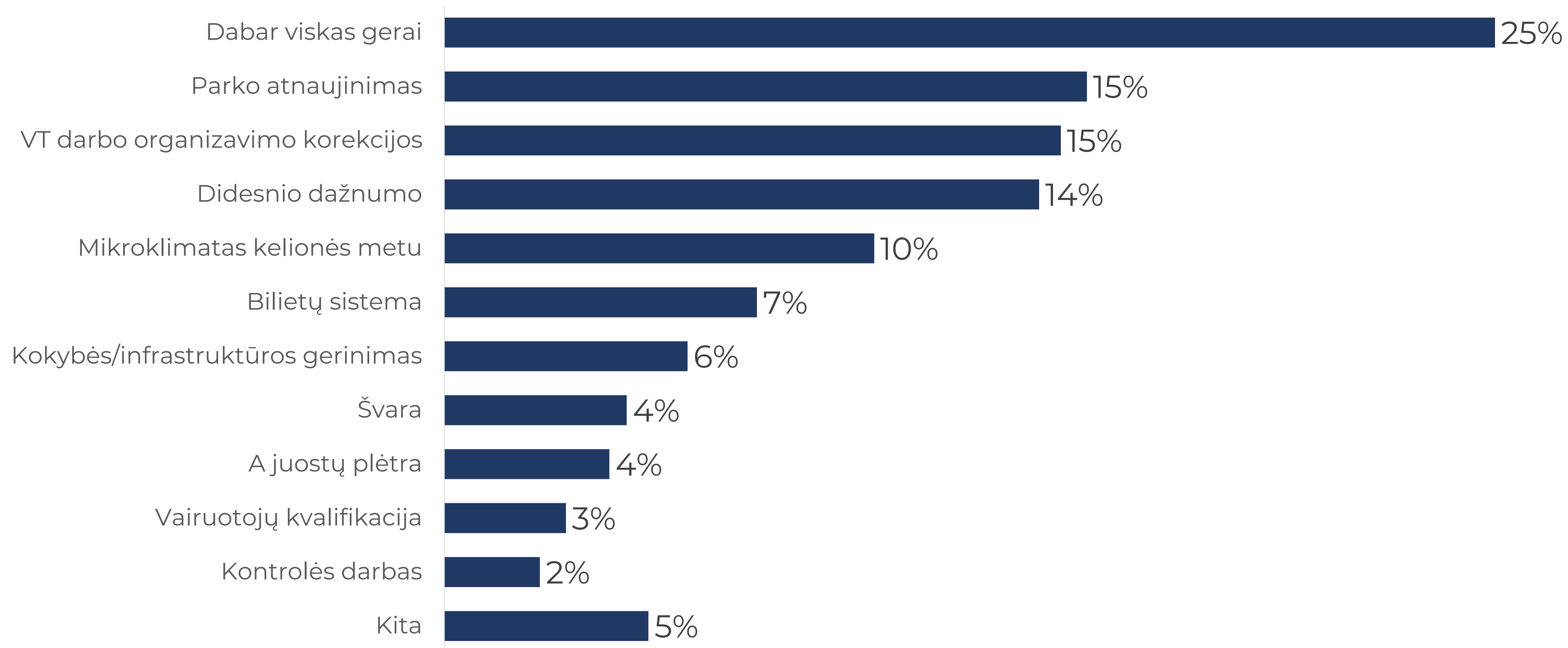
Amžius	Sk.	Punktualumas	Dažnumas	Darbo laikas	Greitis	Persėdimai	Tvarkaraščiai	Saugumas	Temperatūra	Vairuotojų elgesys	Konfortiškumas	Bilietai įsigijimas	Bendra kokybė	Kontrolė	Rekomendacija	Pasitenkinimo Lygis
16-29 m.	27,28%	8,17	8,15	8,32	8,31	8,16	8,59	8,40	8,17	8,40	8,30	8,68	8,46	8,26	8,42	8,34
30-39 m.	28,14%	8,24	8,12	8,28	8,34	8,17	8,54	8,30	8,17	8,34	8,35	8,58	8,38	8,32	8,38	8,32
40-49 m.	22,82%	8,14	8,02	8,20	8,22	8,04	8,46	8,15	8,08	8,22	8,18	8,42	8,30	8,20	8,25	8,20
50-59 m.	14,77%	8,14	7,87	8,12	8,13	8,03	8,42	8,16	8,07	8,19	8,12	8,36	8,29	8,23	8,27	8,16
60-69 m.	3,86%	8,16	8,03	8,16	8,09	7,90	8,21	7,88	7,93	8,10	8,03	8,10	8,22	8,19	8,00	8,07
70-79 m.	2,53%	8,29	8,34	8,34	8,32	8,34	8,42	8,26	8,26	8,50	8,37	8,42	8,42	8,55	8,66	8,36
80 m. ir daugiau	0,60%	8,67	8,22	8,00	8,11	8,78	8,56	8,33	8,56	8,78	8,33	8,67	8,33	8,89	8,89	8,44
Total	100,00%	8,18	8,07	8,24	8,26	8,11	8,50	8,25	8,13	8,30	8,25	8,52	8,37	8,27	8,34	8,27

Socialinis statusas	Proc.	Punktualumas	Dažnumas	Darbo laikas	Greitis	Persėdimai	Tvarkaraščiai	Saugumas	Temperatūra	Vairuotojų elgesys	Konfortiškumas	Bilietai įsigijimas	Bendra kokybė	Kontrolė	Rekomendacija	Pasitenkinimo Lygis
Darbininkas	49,13%	8,16	8,00	8,26	8,27	8,06	8,49	8,28	8,16	8,33	8,26	8,52	8,40	8,32	8,36	8,27
Specialistas	25,47%	8,06	7,97	8,08	8,14	8,01	8,33	8,02	7,91	8,11	8,09	8,29	8,14	8,08	8,11	8,10
Studentas	13,10%	8,24	8,24	8,31	8,36	8,30	8,69	8,57	8,32	8,39	8,29	8,83	8,53	8,23	8,54	8,42
Pensininkas	3,94%	8,47	8,41	8,36	8,32	8,22	8,56	8,10	8,20	8,47	8,24	8,41	8,39	8,51	8,47	8,35
Vadovas	2,47%	8,51	8,24	8,22	8,43	8,35	8,65	8,38	8,19	8,27	8,54	8,46	8,24	8,16	8,16	8,37
Bedarbis	2,41%	8,58	8,47	8,67	8,53	8,50	8,86	8,61	8,47	8,69	8,78	8,83	8,81	8,56	8,92	8,65
Moksleivis	1,80%	8,37	8,37	8,37	8,44	8,37	9,04	8,81	8,37	8,70	8,74	9,22	8,81	8,59	8,37	8,64
Tarnautojas	1,67%	8,52	8,12	8,52	8,36	8,24	8,60	7,96	8,24	8,24	8,24	8,60	8,48	8,60	8,68	8,34
Total	100,00%	8,19	8,07	8,24	8,26	8,11	8,51	8,26	8,13	8,30	8,25	8,52	8,36	8,27	8,34	8,27

Išsilavinimas	Sk.	Punktualumas	Dažnumas	Darbo laikas	Greitis	Persėdimai	Tvarkaraščiai	Saugumas	Temperatūra	Vairuotojų elgesys	Konfortiškumas	Bilietai įsigijimas	Bendra kokybė	Kontrolė	Rekomendacija	Pasitenkinimo Lygis
Aukštasis	26,99%	8,05	7,81	8,02	8,15	7,86	8,37	7,97	7,82	8,08	8,03	8,33	8,11	8,04	8,07	8,05
Pagrindinis	3,72%	8,38	8,38	8,52	8,41	8,43	8,86	8,61	8,45	8,52	8,57	9,02	8,59	8,54	8,70	8,56
pradinis_	0,27%	8,50	7,75	7,00	7,75	8,00	8,25	8,00	7,25	8,50	7,25	9,00	7,75	8,25	7,25	7,92
Profesinis/Aukšt...	43,09%	8,26	8,14	8,36	8,31	8,18	8,54	8,33	8,23	8,39	8,34	8,55	8,45	8,40	8,44	8,34
Vidurinis	25,93%	8,16	8,18	8,25	8,28	8,22	8,53	8,38	8,26	8,36	8,30	8,58	8,46	8,25	8,41	8,33
Total	100,00%	8,18	8,07	8,24	8,26	8,11	8,50	8,26	8,13	8,30	8,25	8,52	8,37	8,27	8,34	8,27

Bendras keleivių pasitenkinimo lygis

Kas, jūsų nuomone, galėtų pagerinti viešojo transporto paslaugų kokybę?



Viešojo transporto rekomendacija draugui

Remiantis Viešojo transporto paslaugų kokybės stebėsenos metodika yra įtrauktas papildomas klausimas respondentams, siekiant nustatyti ar keleiviai rekomenduotų naudotis viešuoju transportu savo draugams ar pažįstamiems.

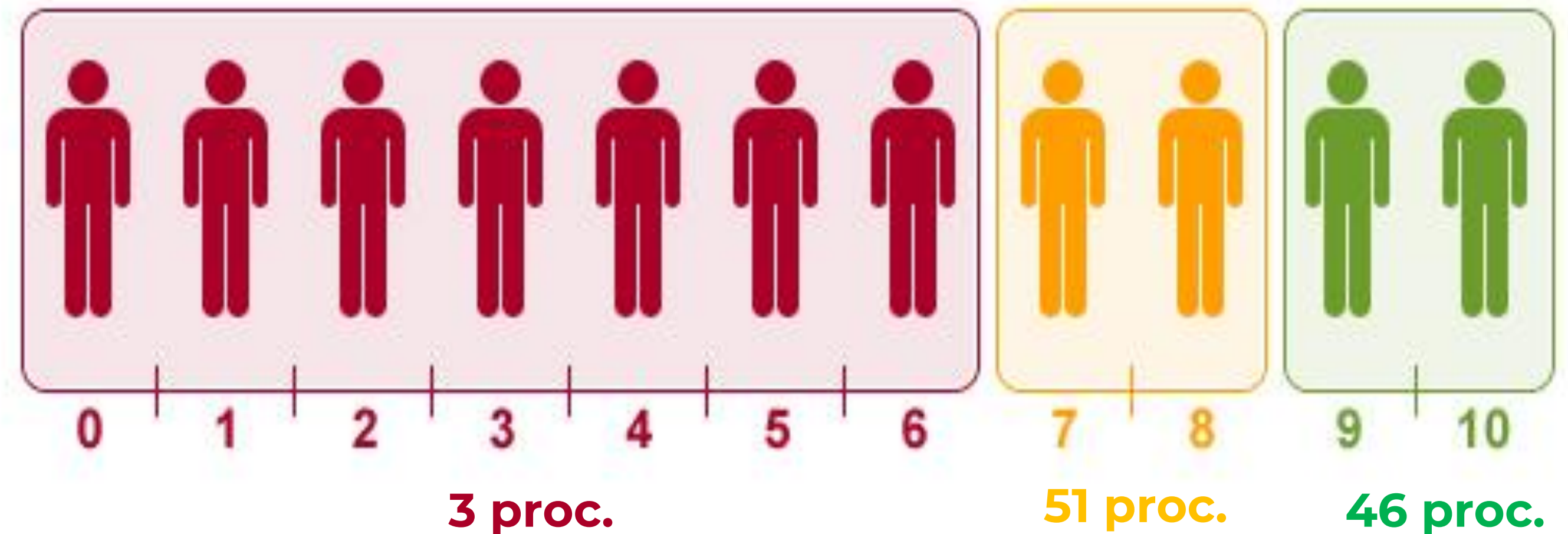
Draugams ir pažįstamiems rekomenduočiau naudotis viešuoju transportu*

Respondentai antrą kartą balais įvertino, ar draugams ir pažįstamiems rekomenduotų naudotis viešuoju transportu.

Bendras vertinimas



8,34 balai



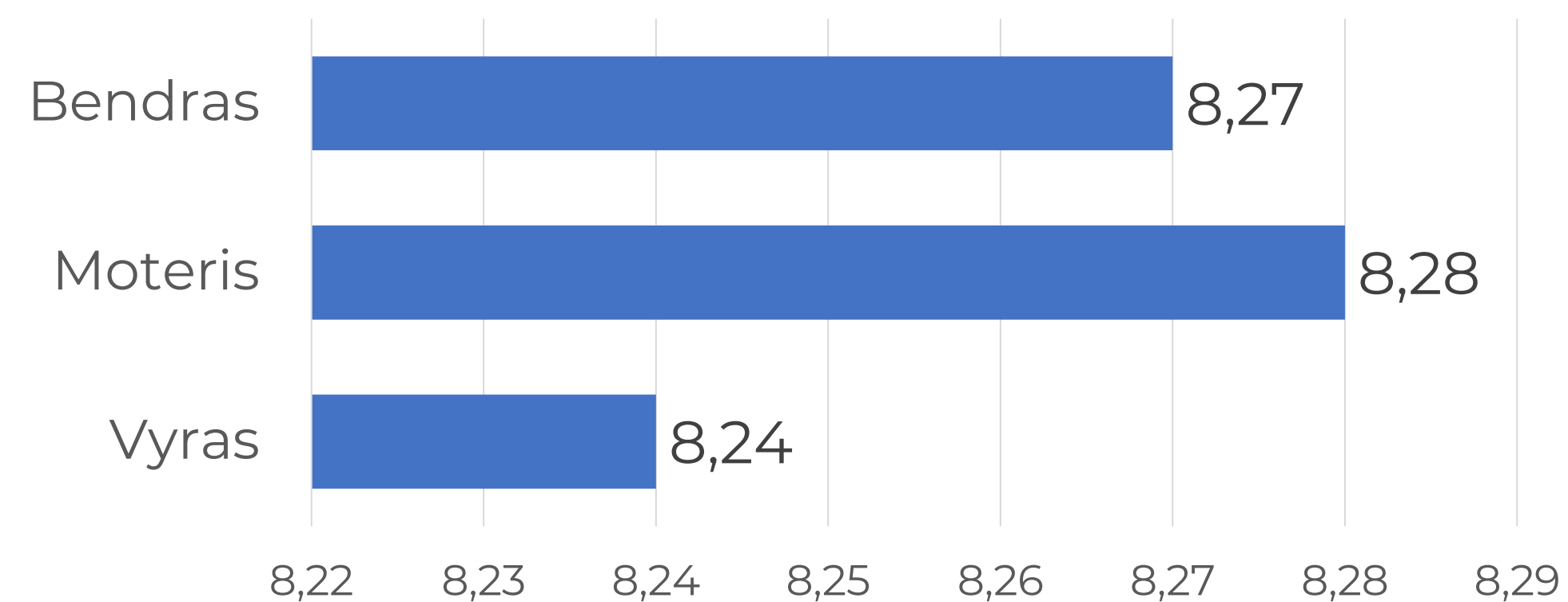
Respondentų vertinimo pasiskirstymas

* – kur 1 reiškia, kad respondentas visiškai nesutinka, o 10 – visiškai sutinka su pateiktu teiginiu.

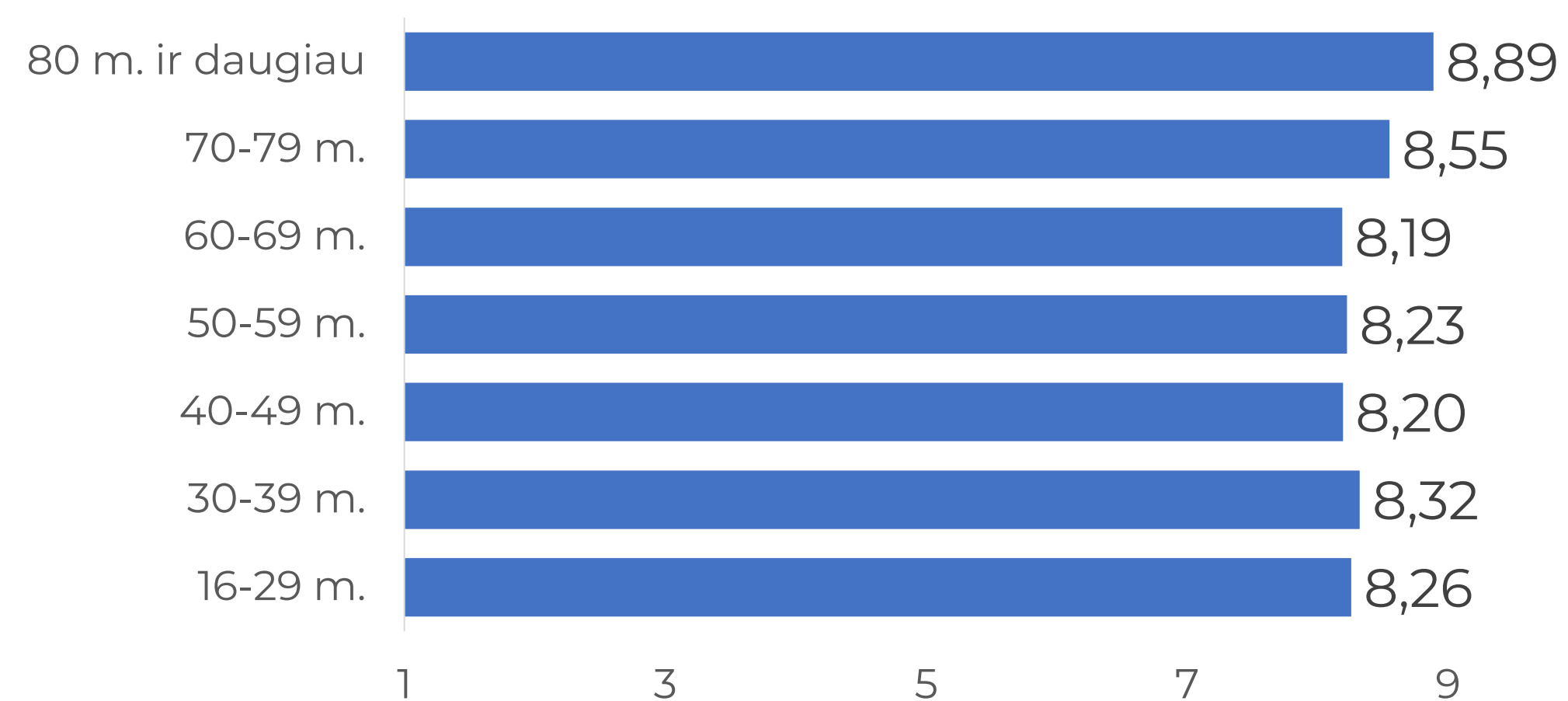
Viešojo transporto kontrolės vertinimas

Informacija apie respondentus

Respondentų vertinimas pagal lytį

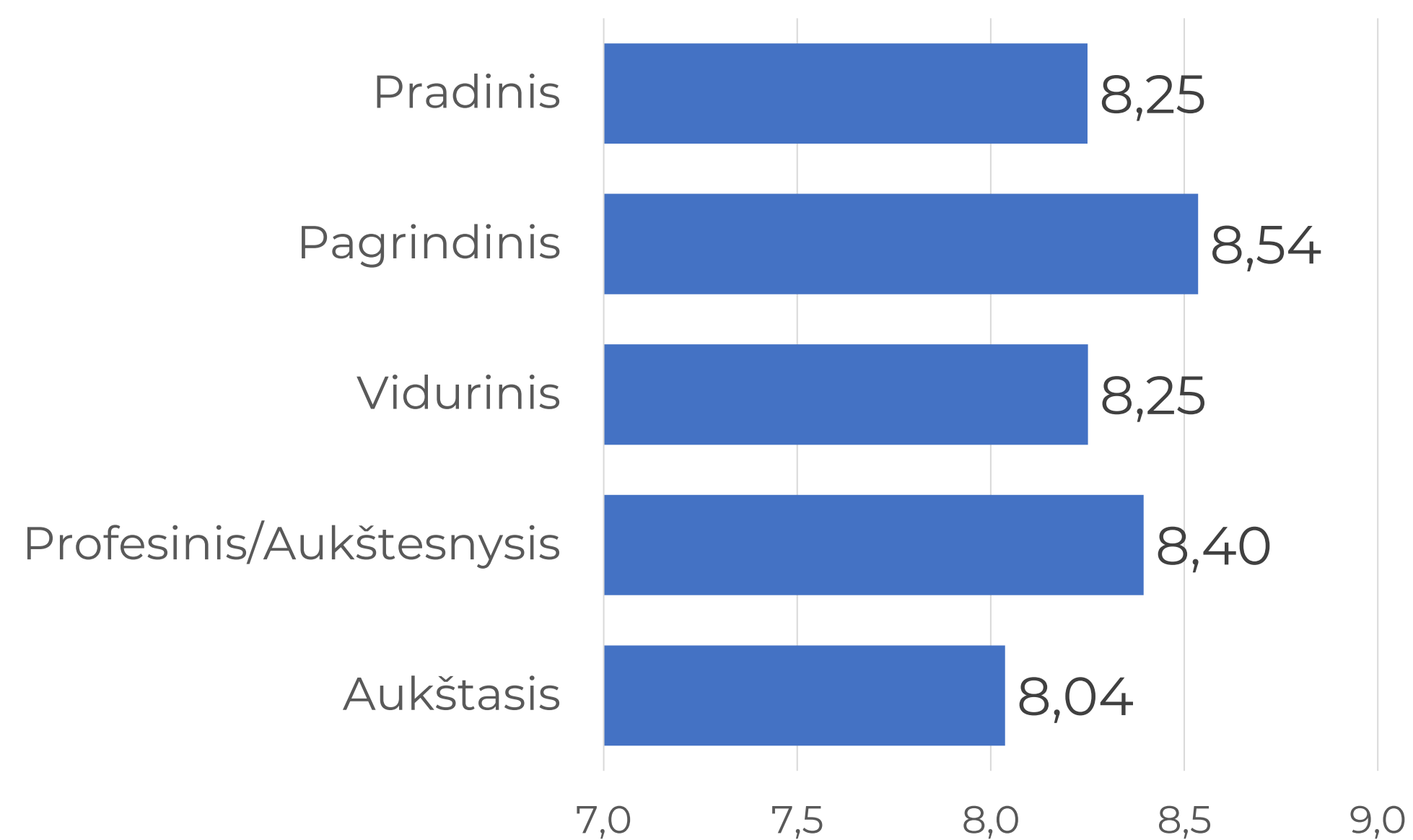


Respondentų vertinimas amžiaus grupėse



Viešojo transporto
kontrolės vertinimo
balas – **8,27**

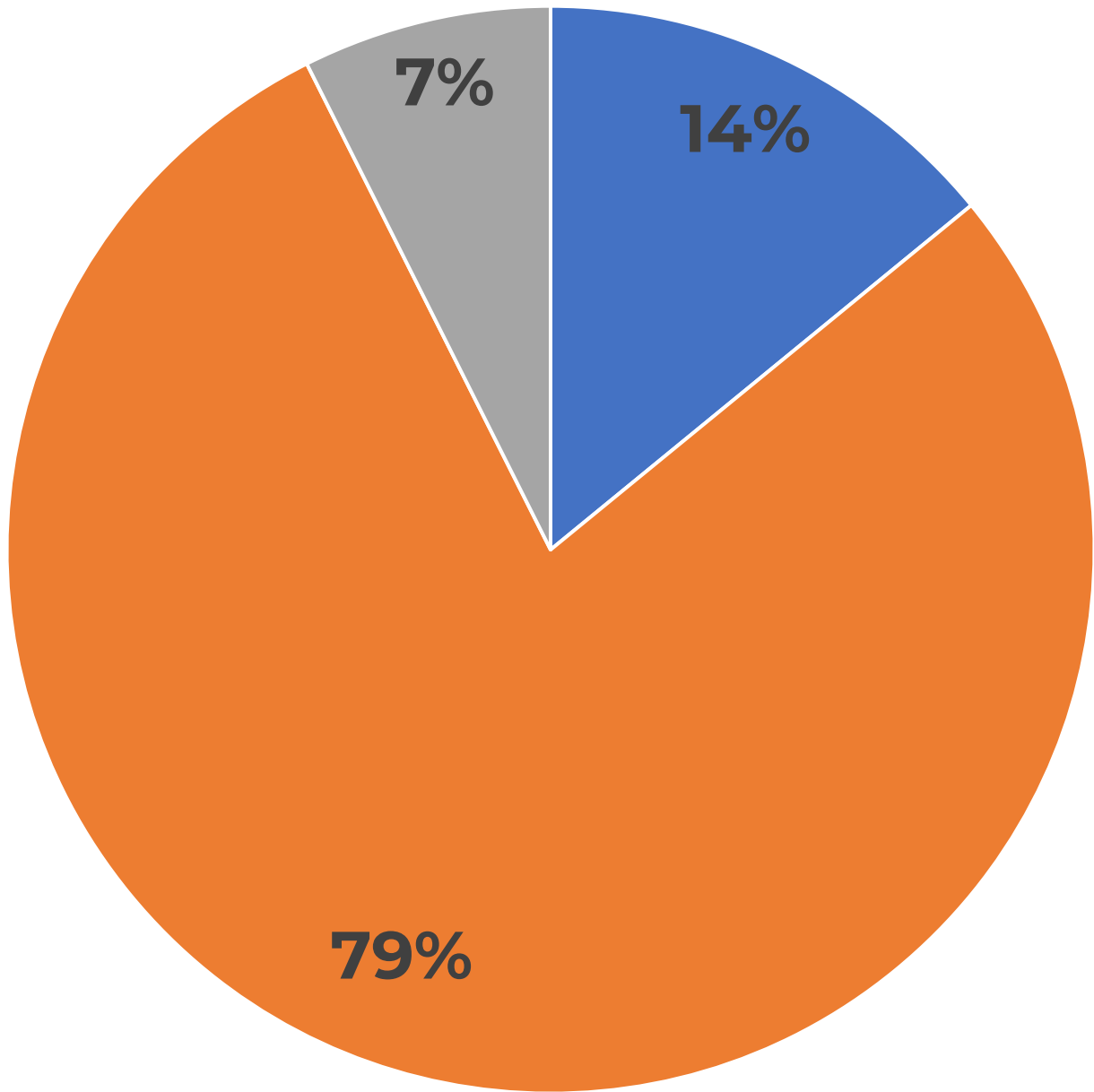
Respondentų išsilavinimas



Viešojo transporto kontrolės vertinimas

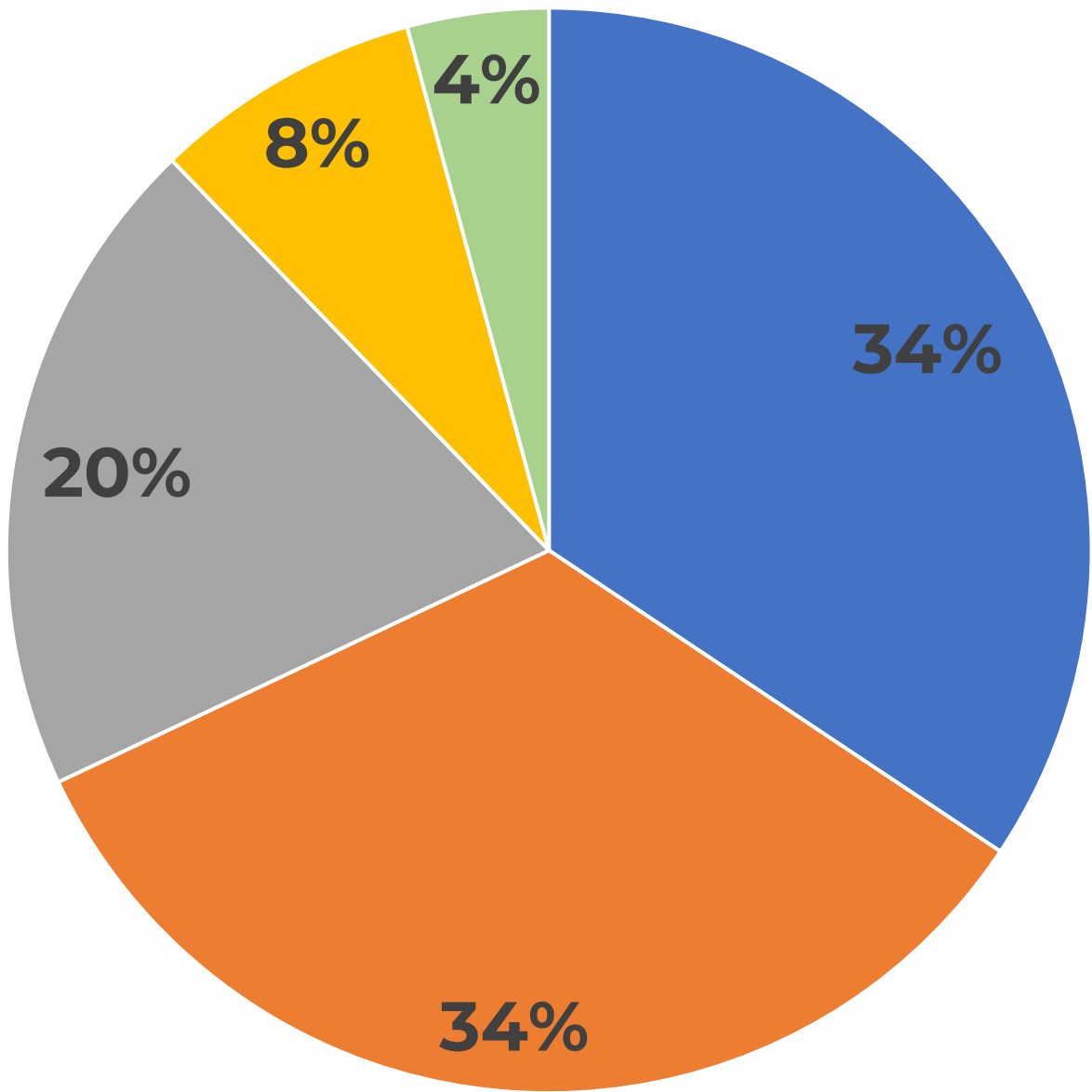


Ar per pastaruosius metus esate gavęs (-usi) baudą už važiavimą viešuoju transportu neturint galiojančio bilieto/ be bilieto?



■ Taip ■ Ne ■ Atsisakau nurodyti

Kiek kartų per pastarąjį mėnesį Jus tikrino viešojo transporto kontrolė?



■ Nei karto ■ Vieną kartą ■ Du kartus ■ Tris kartus ■ Keturiis kartus ir daugiau

Vidutinis keleivio patikrinimų per mėnesį skaičius 1,15



2020 m. įgyvendintos priemonės VT paslaugų kokybei gerinti (1)

Maršrutų korekcijos

A33 autobuso maršruto trasos korekcija – autobusai tam tikrais reisais kursuoja pro Kalnėnus, ir tvarkaraščių pritaikymas gyventojų poreikiams



8,77 balai
(Kalnėnai)

A56 autobuso maršruto trasos korekcija – autobusai iš centro važiuoja Vilkpėdės kryptimi, ir tvarkaraščių pritaikymas gyventojų poreikiams



8,03 balai
(Centras)

2020 m. įgyvendintos priemonės VT paslaugų kokybei gerinti (2)



Viešojo transporto atnaujinimas

2020 metais buvo įsigyti 50 naujų triašių autobusų, kas vidutinį transporto priemonių amžių sumažino iki 10,8 metų.

Išvados: vertinimas

Atsižvelgiant į visus viešojo transporto paslaugų kokybės kriterijų įvertinimus, buvo nustatyta: 2021 m. viešojo transporto keleivių pasitenkinimo paslaugomis lygis yra **8,27**. **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.). Per pastaruosius 4 metus labiausiai išaugo kelionės komfortiškumo (+1,6 balo) ir transporto priemonių vėdinimo/šildymo (+1,91 balo) vertinimai.

Geriausiai 2021 m. respondentai įvertino viešojo transporto bilietų įsigijimo ir papildymo paslaugą. Šią paslaugų sritį aukščiausiu balu įvertino **16%** respondentų ir bendras šio rodiklio įvertinimo vidurkis yra **8,52** balo. VT tvarkaraščių sudarymą vilniečiai įvertino **8,5** balo.

49% respondentų nurodė, kad jų manymu per pastaruosius metus viešojo transporto paslaugų kokybė pagerėjo.

Analizuojant vertinimus pagal respondentų socialinius požymius nustatyta, kad viešojo transporto paslaugų kokybę vienodai vertina ir vyrai, ir moterys. Geriausiai paslaugas įvertino patys jauniausi ir vyriausi keleiviai. Taip pat pastebėta, kad paslaugos geriau vertinamos tų keleivių, kurie gyvena miesto periferijoje.

Išvados: pasiūlymai

Ketvirtadalis (**25%**) respondentų, paprašytų nurodyti, kaip jų nuomone turėtų būti gerinama paslaugų kokybė, įvardino, kad jie jau yra patenkinti esama kokybe.

Kas septintas apklaustasis (**14%**) pateikė savo pageidavimus, kad viešasis transportas kursuotų dažniau.

15% vilniečių pateikė savo pageidavimus dėl viešojo transporto darbo organizavimo: tvarkaraščių, darbo laiko bei maršrutų tinklo korekcijų.

Viešojo transporto priemonių parko atnaujinimo poreikį išreiškė **15%** respondentų. Reiktų pastebėti, kad 2016 m. šia paslaugų gerinimo kryptį rinkosi **31%** respondentų.

Išvados: respondentai

63% visų keleivių yra moterys. Moterų dalis per metus sumažėjo **6** procentiniais punktais.

55% visų keleivių yra jaunesni kaip 40 metų, 2020 m. šiai amžiaus grupei save priskyrė **45%** apklaustų keleivių.

Viešajame transporte didžiausia socialinė grupė ir šiaips metais yra darbininkai. Save šiai grupei priskyrė **58%** visų respondentų, kaip ir 2020 m. apklausoje.

78% visų apklaustų keleivių nurodė, kad jie neturi asmeninio automobilio, tai yra **5** procentiniais punktais mažiau kaip 2020 m.

Daugiau nei pusei (**66%**) keleivių savo įprastinių kelionių metu nėra reikalingas persėdimas.

2021 m. vidutinė keleivių rytinės kelionės trukmė buvo 29,2 min. 2020 m. keleiviai keliavo 0,6 min. trumpiau.

Didžioji dalis 2021 m. apklaustų respondentų, keliaudami viešuoju transportu, renkasi 30 dienų galiojančius bilietus. Šių bilietų paklausa per metus sumažėjo 3 procentiniais punktais – keleiviai dažniau pradėjo naudoti 3 mėnesius ir 5 paras galiojančius bilietus.



Ačiū už dėmesį