

The background is a dark blue gradient. There are several thick, stylized lines: a light blue line at the top left that curves downwards and to the right, a darker blue line below it that runs horizontally across the middle and then curves downwards and to the right, and a red line at the bottom right that runs horizontally and then curves upwards and to the left. A small white circle is positioned on the light blue line near the top left.

Vilniaus miesto keleivių pasitenkinimas viešuoju transportu 2022

Apklausos rezultatai



Bendra informacija

Bendra informacija

Anketinė apklausa buvo atliekama 2022 m. lapkričio 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 1517 respondentų.

Apklausą vykdė rinkos tyrimų kompanija UAB „Orderis“.

Apklausos tikslai

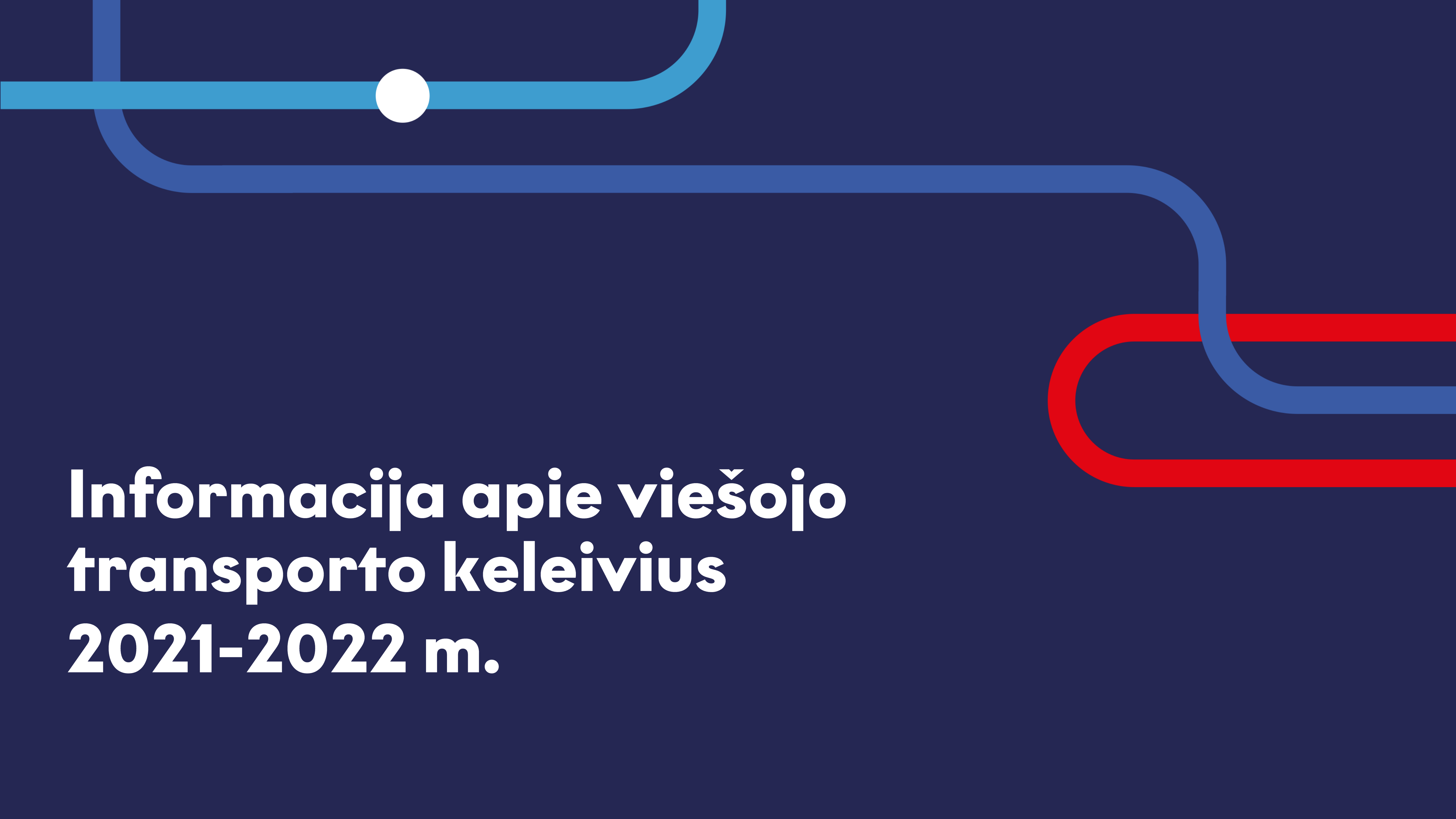
Nustatyti
vilniečių
keliavimo
įpročius.

Nustatyti
problemines VT
paslaugų sritis.

Nustatyti kaip
keleiviai vertina
jau priimtus VT
eismo
organizavimo
pakeitimus.

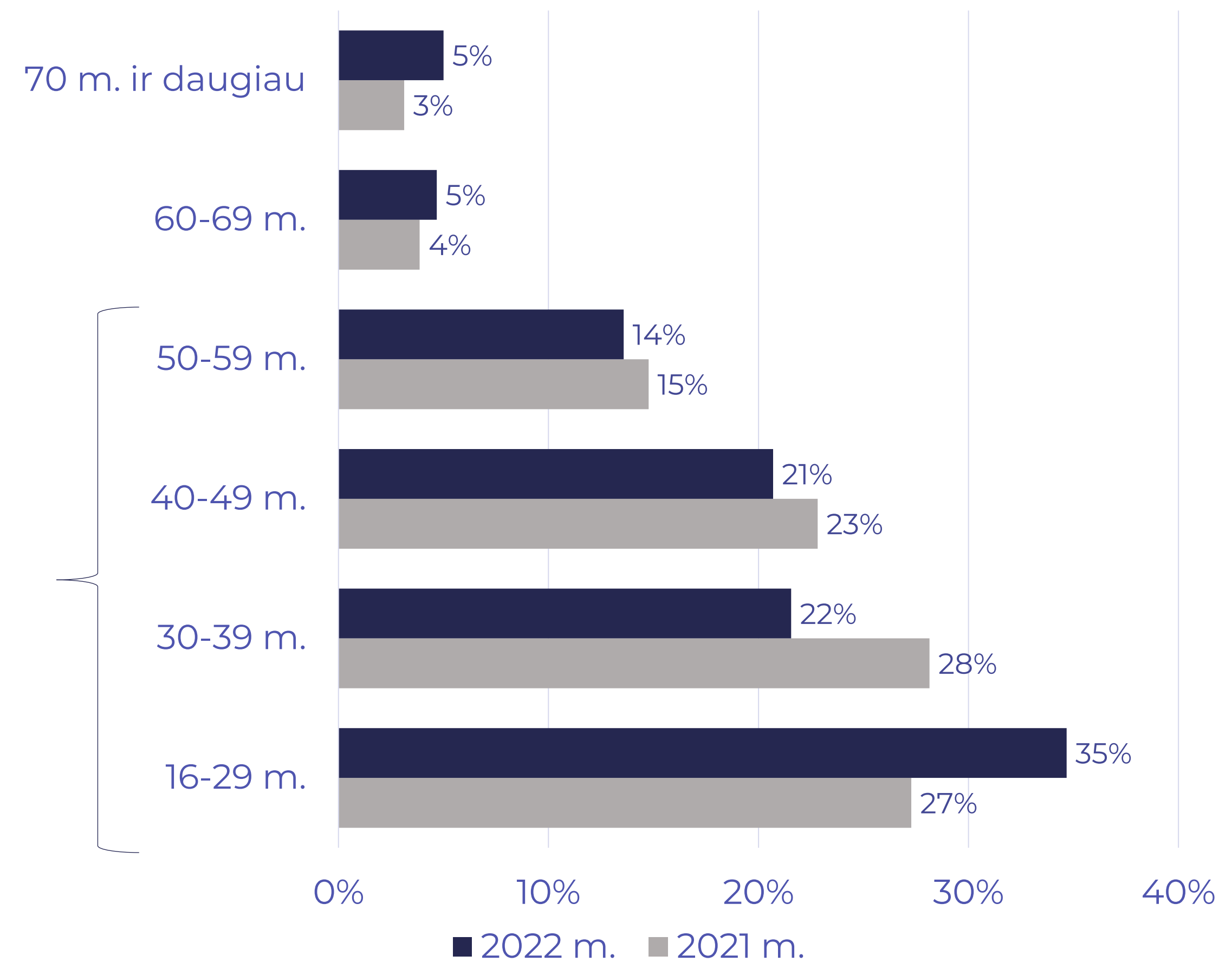
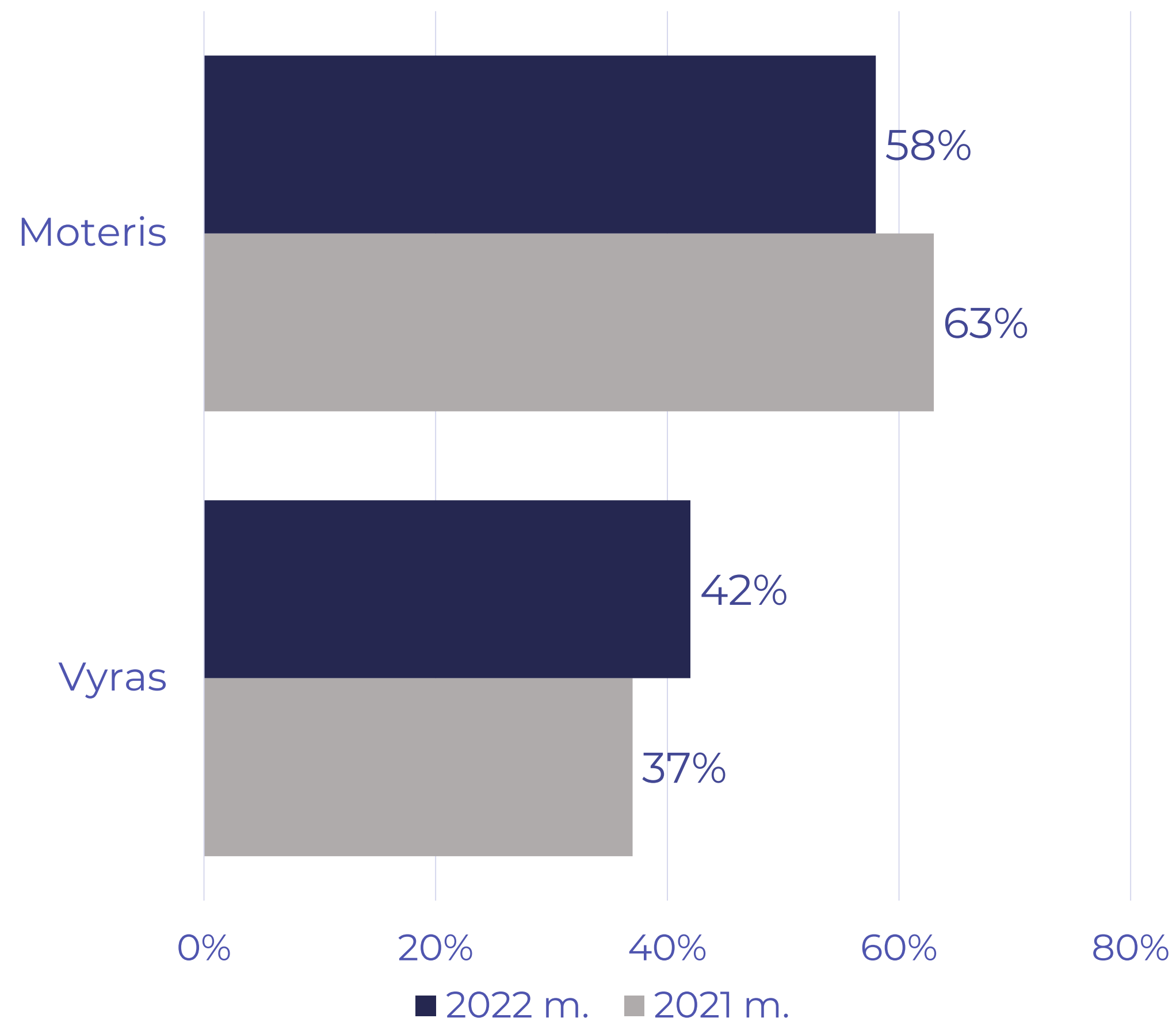
Atsižvelgiant į
keleivių
išsakytas
pastabas bei
pasiūlymus
gerinti VT
paslaugų
kokybę.

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

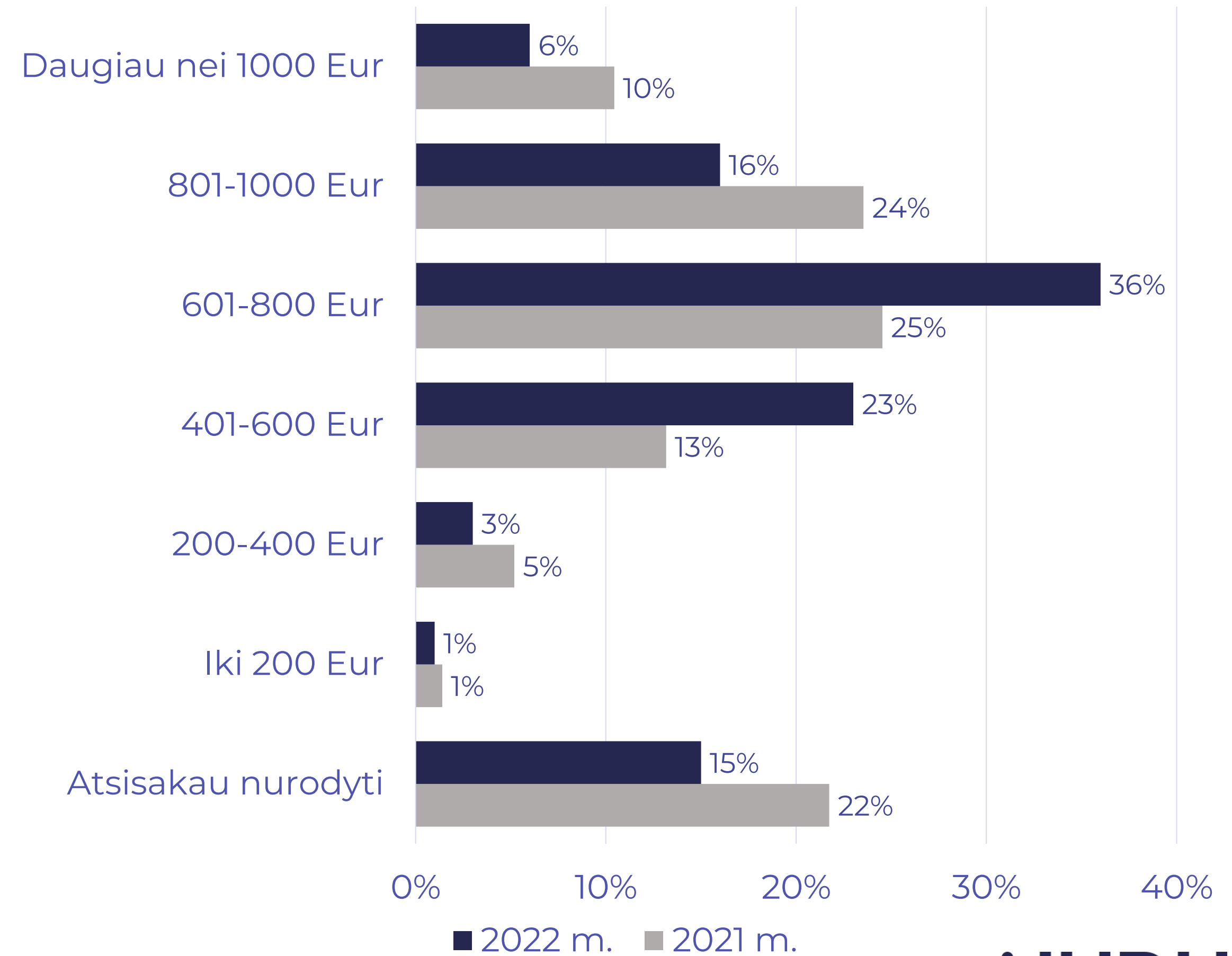
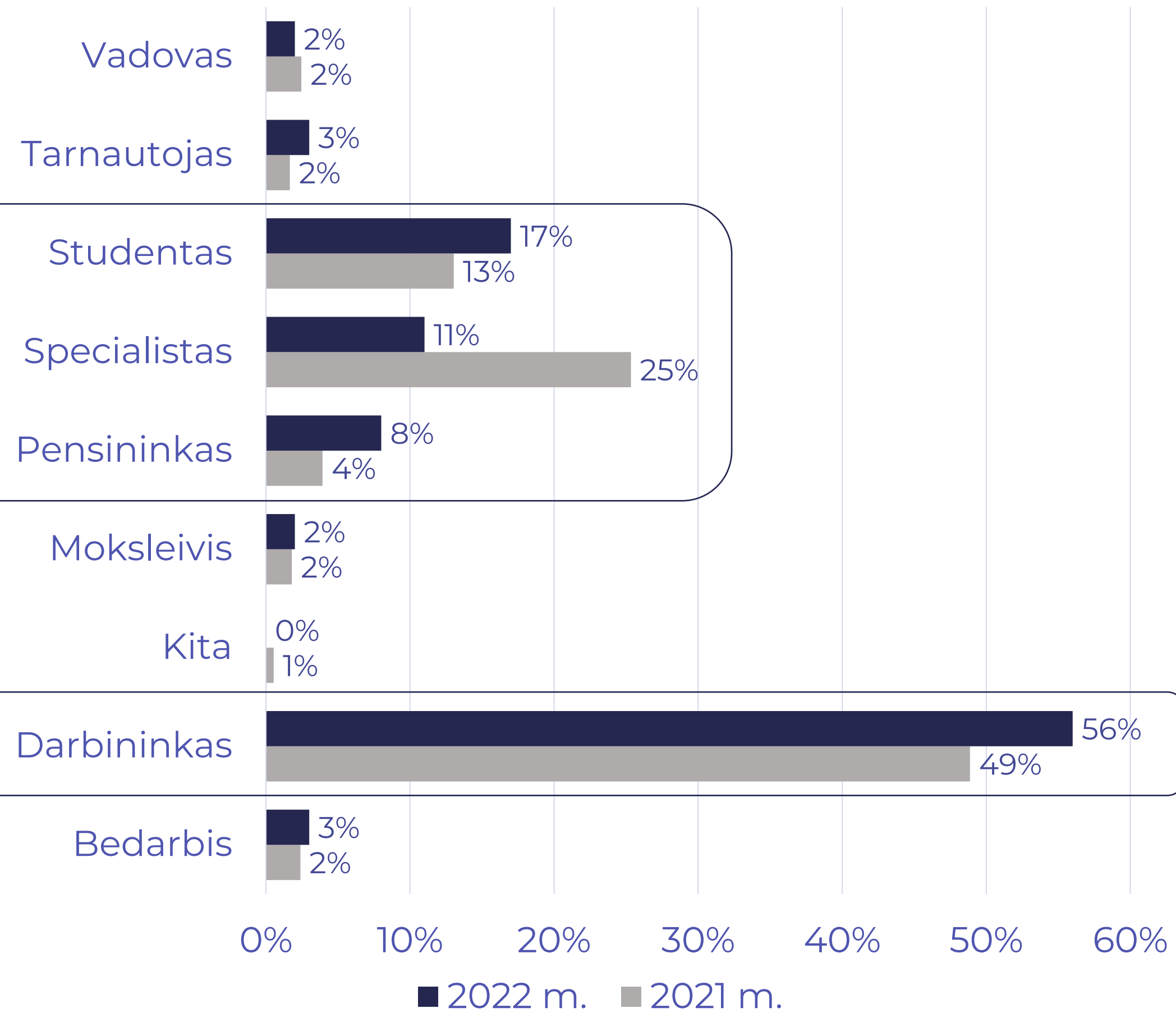
The background is a solid dark blue. There are several thick, stylized lines. A light blue line starts from the left edge, goes horizontally, has a white circle in the middle, and then curves upwards and to the right. A darker blue line starts from the left edge, goes horizontally, and then curves downwards and to the right. A red line starts from the right edge, goes horizontally, and then curves downwards and to the left, crossing under the darker blue line.

Informacija apie viešojo transporto keleivius 2021-2022 m.

Respondentai pagal lytį ir amžių



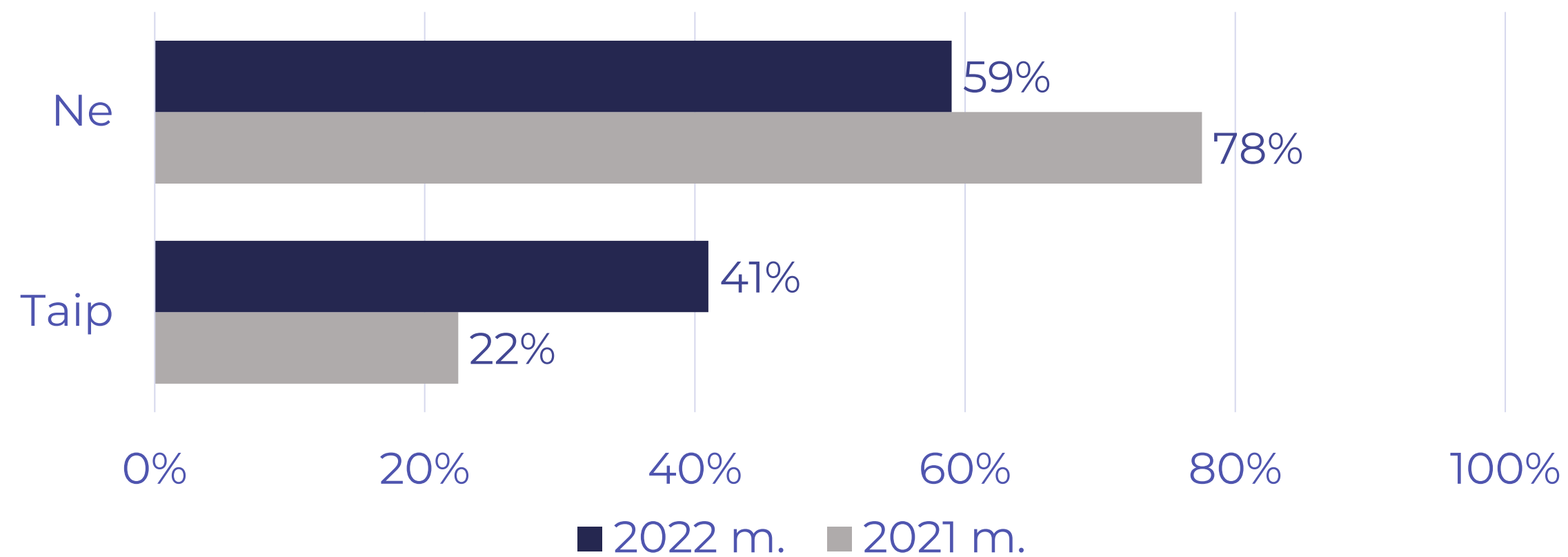
Respondentai pagal statusą ir mėnesines pajamas vienam šeimos nariui



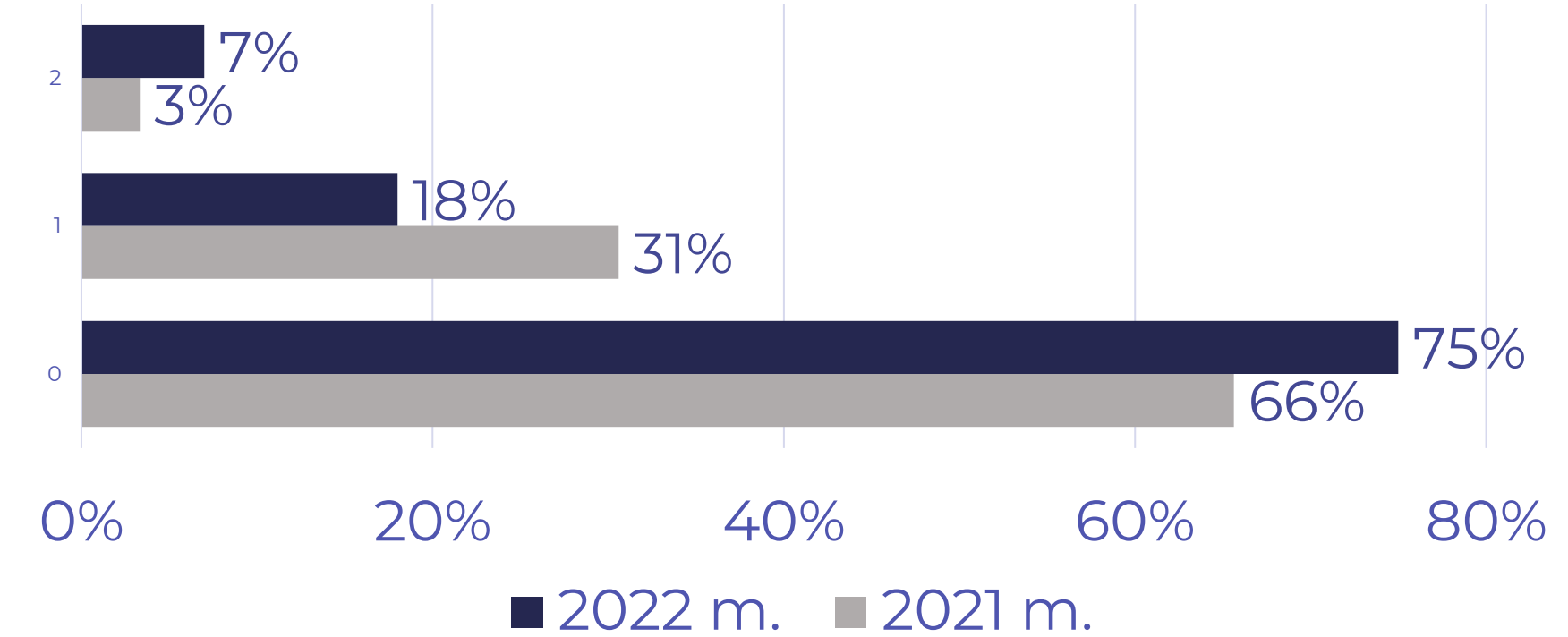
Respondentų pasiskirstymas

Vidutinis persėdimų skaičius rytinės kelionės metu 0,34

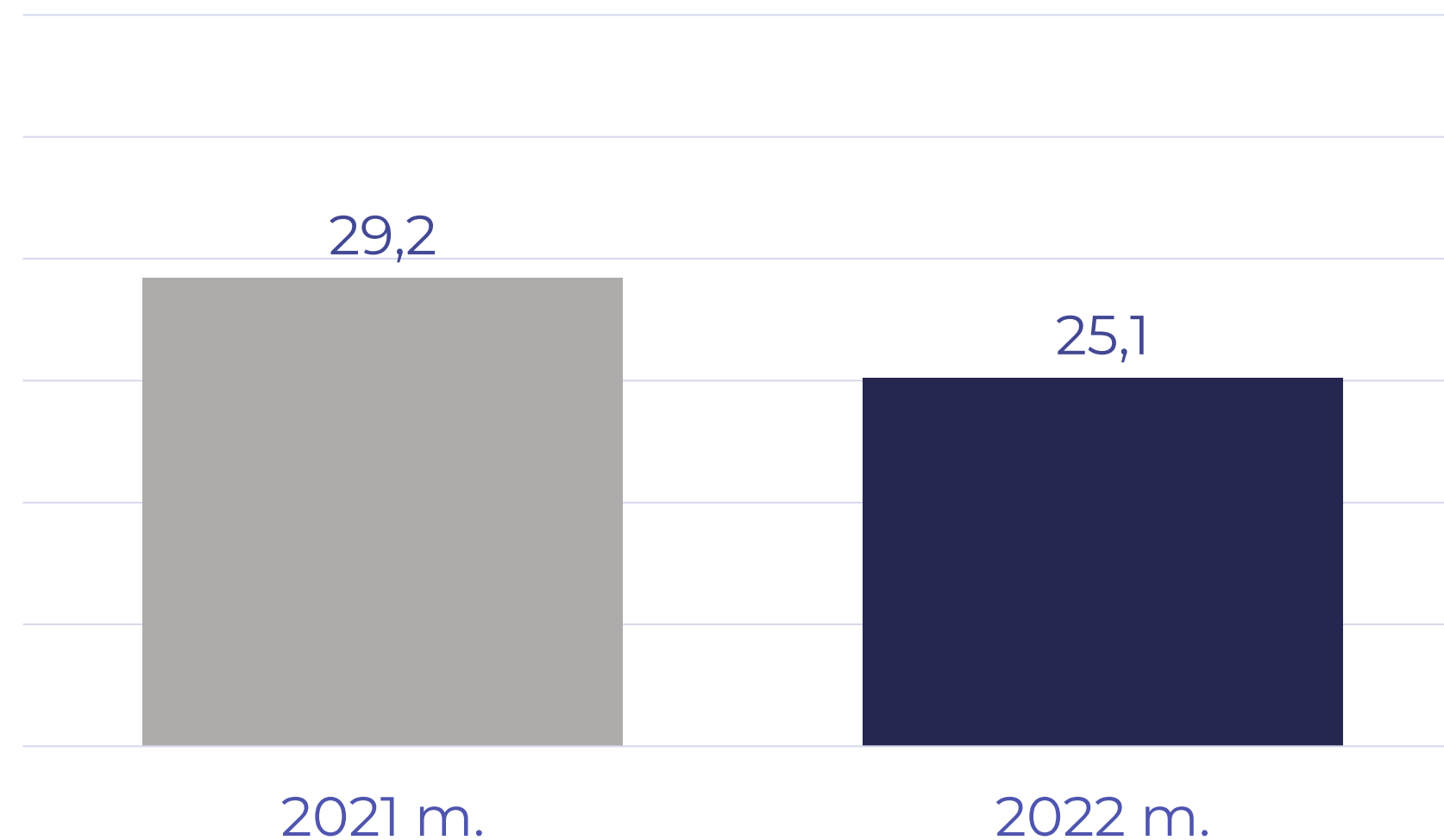
Ar turite asmeninį automobilį?



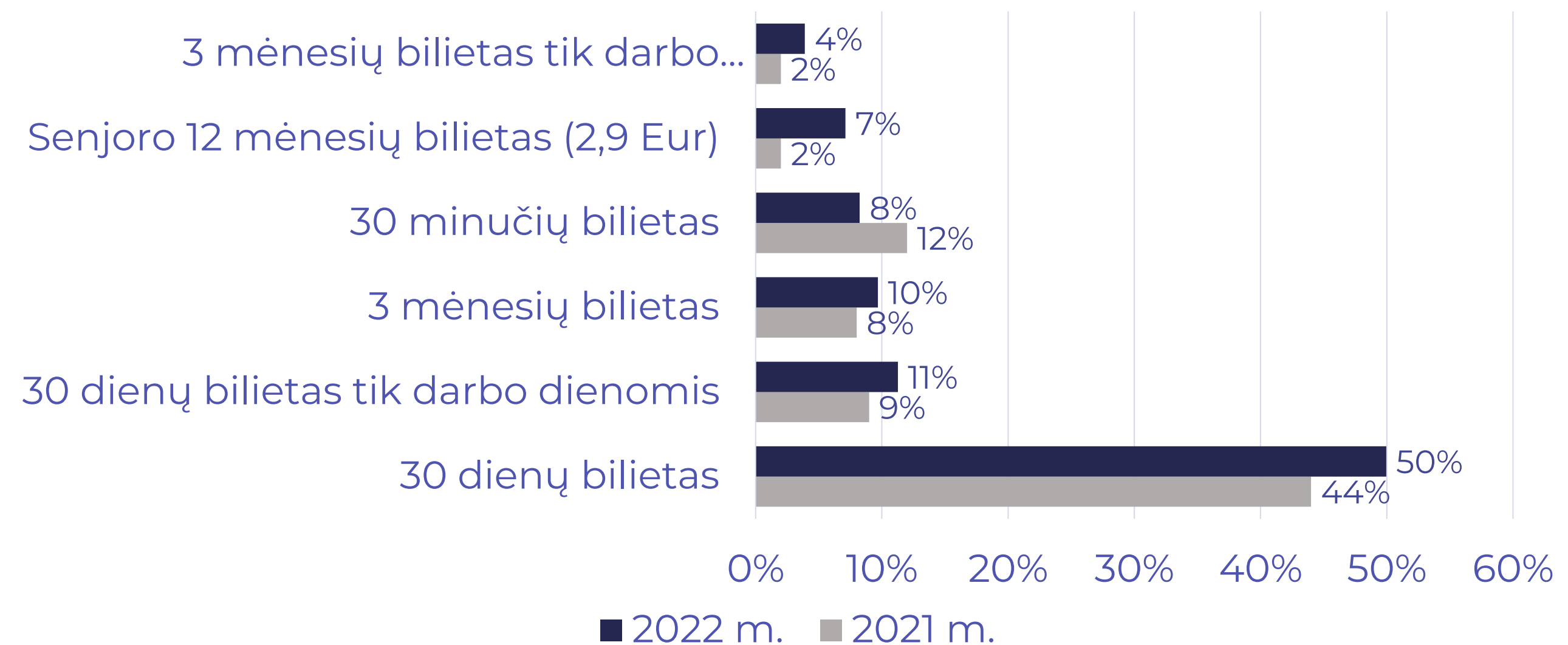
Persėdimų skaičius vienos kelionės metu



Rytinės kelionės trukmė (min.)



Dažniausiai naudojama bilieto rūšis



The background is a solid dark blue. There are several thick, stylized lines. A light blue line starts from the left edge, goes horizontally, has a white circle in the middle, and then curves upwards and to the right. A darker blue line starts from the left edge, goes horizontally, and then curves downwards and to the right. A red line starts from the right edge, goes horizontally, and then curves downwards and to the left, crossing under the darker blue line.

Viešojo transporto paslaugų kokybės vertinimas

Keleivių pasitenkinimo VT paslauga rodikliai

Tvarkaraščiai

Bilietų įsigyjimas

Greitis

Vairuotojų elgesys

Persėdimai

Punktualumas

Saugumas

Darbo laikas

Dažnumas

Komfortas

**Temperatūra
(mikroklimatas)**

Bendra kokybė

**VT kontrolės bendravimas
su keleiviais**

Bendras keleivių pasitenkinimo lygis

2022 m. apklausoje trečius metus įtraukti paslaugų vertinimo kriterijai:

- Viešojo transporto kontrolės darbuotojų bendravimas su keleiviais įvertintas **8,21** balo (2021 m. – 8,27, 2020 m. – 7,77).
- Teiginį, kad viešąjį transportą rekomenduotų draugams, respondentai įvertino **8,48** balo (2021 m. – 8,34, 2020 m. – 8,26).



**2022 m.
rekordinis
keleivių
pasitenkinimo
viešuoju
transportu
balas
8,32**

Bendras keleivių pasitenkinimo lygis

Metai	Tvarkaraščiai	Bilietų 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
2022	8,39	8,52	8,30	8,39	8,38	8,11	8,25	8,44	8,24	8,28	8,16	8,36

↓

=

↑

↑

↑

↓

↓

↑

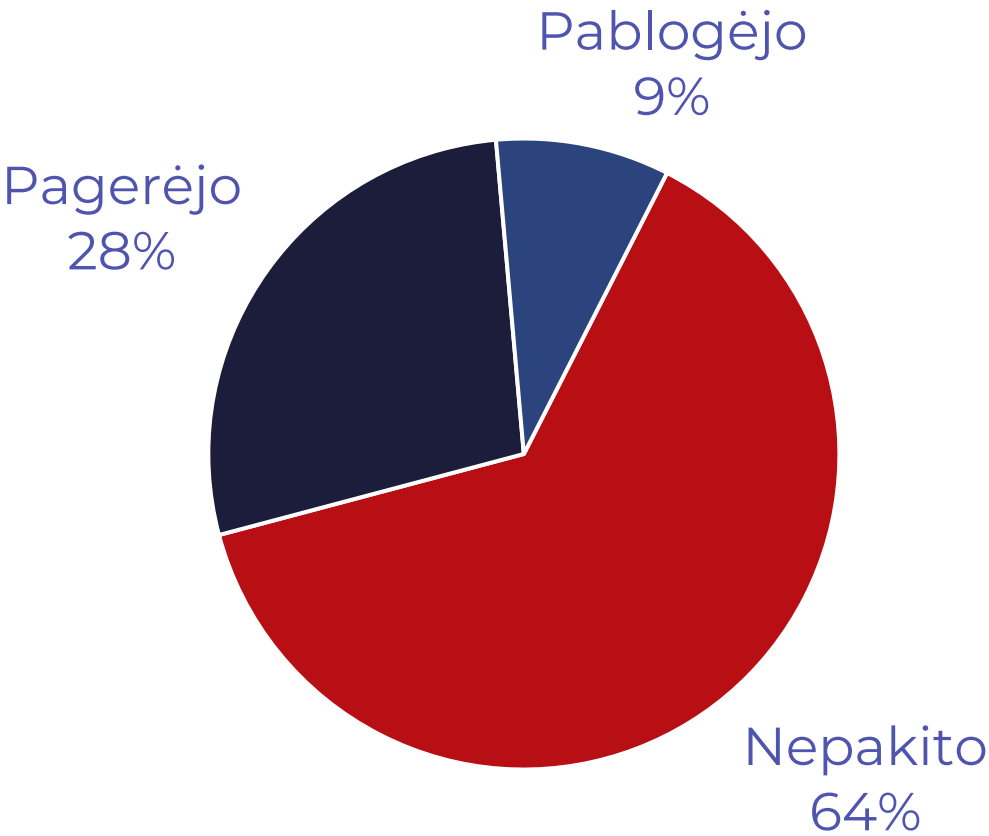
↑

↑

↑

↓

Ar per pastaruosius metus keitėsi viešojo transporto paslaugų kokybė?



Bendras keleivių pasitenkinimo lygis

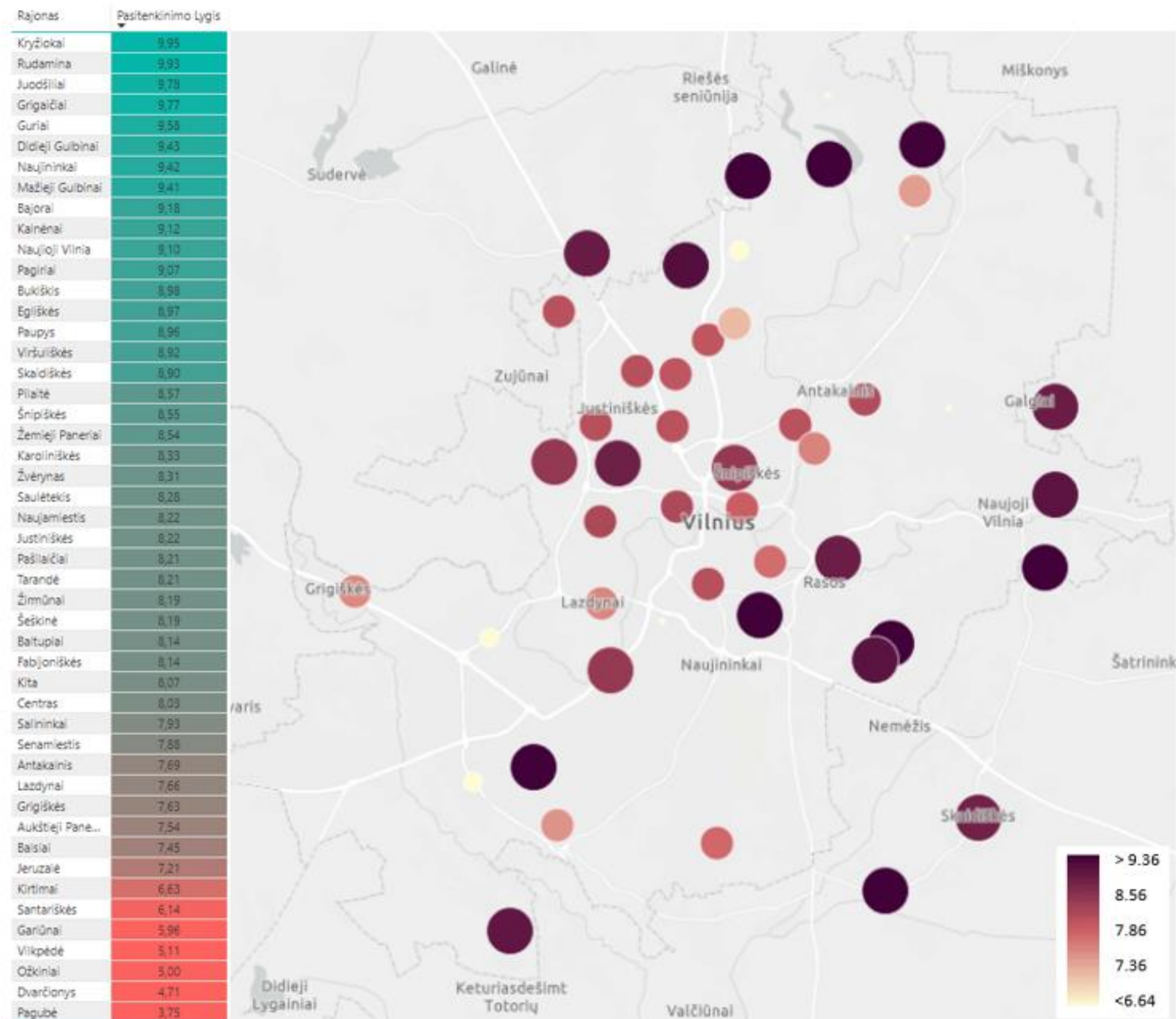
Lytis	Proc.	Punktualumas	Dažnumas	Darbo laikas	Greitis	Persėdimai	Tvarkaraščiai	Saugumas	Temperatūra	Vairuotojų elgesys	Konfortiškumas	Bilietų įsigyjimas	Bendra kokybė	Kontrolė	Rekomendacija	Pasitenkinimo Lygis
Moteris	57,55%	8,08	8,20	8,43	8,32	8,37	8,37	8,23	8,11	8,40	8,26	8,51	8,34	8,21	8,47	8,30
Vyras	42,45%	8,15	8,30	8,44	8,28	8,39	8,43	8,27	8,24	8,38	8,30	8,52	8,39	8,23	8,50	8,34
Total	100,00%	8,11	8,24	8,44	8,30	8,38	8,39	8,25	8,16	8,39	8,28	8,52	8,36	8,21	8,48	8,32

Amžius	Sk.	Punktualumas	Dažnumas	Darbo laikas	Greitis	Persėdimai	Tvarkaraščiai	Saugumas	Temperatūra	Vairuotojų elgesys	Konfortiškumas	Bilietų įsigyjimas	Bendra kokybė	Kontrolė	Rekomendacija	Pasitenkinimo Lygis
16-29 m.	34,67%	8,12	8,31	8,52	8,42	8,41	8,52	8,39	8,29	8,52	8,34	8,60	8,44	8,13	8,56	8,41
30-39 m.	21,56%	8,30	8,28	8,52	8,37	8,47	8,41	8,33	8,20	8,41	8,35	8,59	8,44	8,34	8,53	8,39
40-49 m.	20,70%	8,21	8,27	8,43	8,24	8,44	8,40	8,26	8,14	8,39	8,24	8,46	8,34	8,23	8,42	8,32
50-59 m.	13,58%	7,95	8,16	8,32	8,19	8,31	8,39	8,10	7,97	8,38	8,16	8,56	8,24	8,20	8,44	8,23
60-69 m.	4,68%	7,49	7,92	8,10	8,04	7,92	7,83	7,75	8,06	7,92	8,11	8,13	7,96	8,21	8,20	7,93
70-79 m.	4,22%	7,83	7,97	8,06	7,95	8,11	7,91	7,66	7,73	7,75	7,98	8,02	8,16	8,09	8,27	7,93
80 m. ir daugiau	0,59%	8,22	8,22	8,56	8,44	9,00	8,11	8,11	8,33	8,56	8,78	8,67	8,78	9,00	9,00	8,48
Total	100,00%	8,11	8,24	8,44	8,30	8,38	8,39	8,25	8,16	8,39	8,28	8,52	8,36	8,21	8,48	8,32

Socialinis statusas	Proc.	Punktualumas	Dažnumas	Darbo laikas	Greitis	Persėdimai	Tvarkaraščiai	Saugumas	Temperatūra	Vairuotojų elgesys	Konfortiškumas	Bilietų įsigyjimas	Bendra kokybė	Kontrolė	Rekomendacija	Pasitenkinimo Lygis
Darbininkas	55,64%	8,16	8,28	8,48	8,35	8,48	8,40	8,32	8,19	8,46	8,32	8,52	8,43	8,21	8,50	8,37
Studentas	16,68%	8,06	8,22	8,41	8,32	8,30	8,43	8,26	8,27	8,40	8,29	8,47	8,33	8,02	8,46	8,31
Specialistas	10,74%	8,33	8,29	8,64	8,38	8,44	8,67	8,32	8,20	8,49	8,30	8,91	8,44	8,55	8,72	8,45
Pensininkas	7,65%	7,61	7,89	8,01	7,95	8,05	7,80	7,60	7,88	7,69	8,05	8,00	8,01	8,11	8,16	7,88
Bedarbis	2,50%	7,74	8,00	7,68	7,61	7,79	7,74	7,39	7,24	7,63	7,71	7,89	7,45	7,45	7,71	7,66
Tarnautojas	2,50%	8,37	8,21	8,45	8,13	8,21	8,63	8,74	8,37	8,76	8,13	8,68	8,47	8,68	8,58	8,43
Moksleivis	2,44%	8,11	8,59	8,51	8,68	8,16	8,78	8,57	8,38	8,78	8,43	8,73	8,43	8,62	8,59	8,51
Vadovas	1,71%	8,23	8,27	8,85	8,58	8,46	8,69	8,38	8,12	8,50	8,19	8,92	8,62	8,42	8,62	8,48
	0,13%	8,50	9,50	9,00	8,50	9,00	9,00	9,00	8,50	9,50	8,50	9,50	9,00	8,50	9,50	8,96
Total	100,00%	8,11	8,24	8,44	8,30	8,38	8,39	8,25	8,16	8,39	8,28	8,52	8,36	8,21	8,48	8,32

Išsilavinimas	Sk.	Punktualumas	Dažnumas	Darbo laikas	Greitis	Persėdimai	Tvarkaraščiai	Saugumas	Temperatūra	Vairuotojų elgesys	Konfortiškumas	Bilietų įsigyjimas	Bendra kokybė	Kontrolė	Rekomendacija	Pasitenkinimo Lygis
Aukštasis	16,88%	8,56	8,43	8,70	8,48	8,53	8,74	8,55	8,30	8,66	8,41	8,91	8,57	8,62	8,73	8,57
Pagrindinis	4,61%	7,77	8,17	8,01	7,99	8,10	8,33	8,19	7,93	8,14	7,99	8,23	8,09	8,07	8,26	8,08
Pradinis	1,38%	8,90	9,19	8,90	8,67	9,10	9,00	8,86	9,10	8,86	8,81	8,90	8,76	8,95	8,90	8,92
Profesinis/Aukšt...	28,28%	7,94	8,06	8,34	8,24	8,23	8,18	8,13	8,06	8,28	8,19	8,38	8,24	8,15	8,30	8,19
Vidurinis	48,85%	8,07	8,26	8,43	8,30	8,43	8,39	8,21	8,17	8,38	8,29	8,48	8,38	8,10	8,51	8,31
Total	100,00%	8,11	8,24	8,44	8,30	8,38	8,39	8,25	8,16	8,39	8,28	8,52	8,36	8,21	8,48	8,32

VT paslaugos vertinimas pagal gyvenamąją vietą



Viešojo transporto rekomendacija draugui (Net Promoter Score)

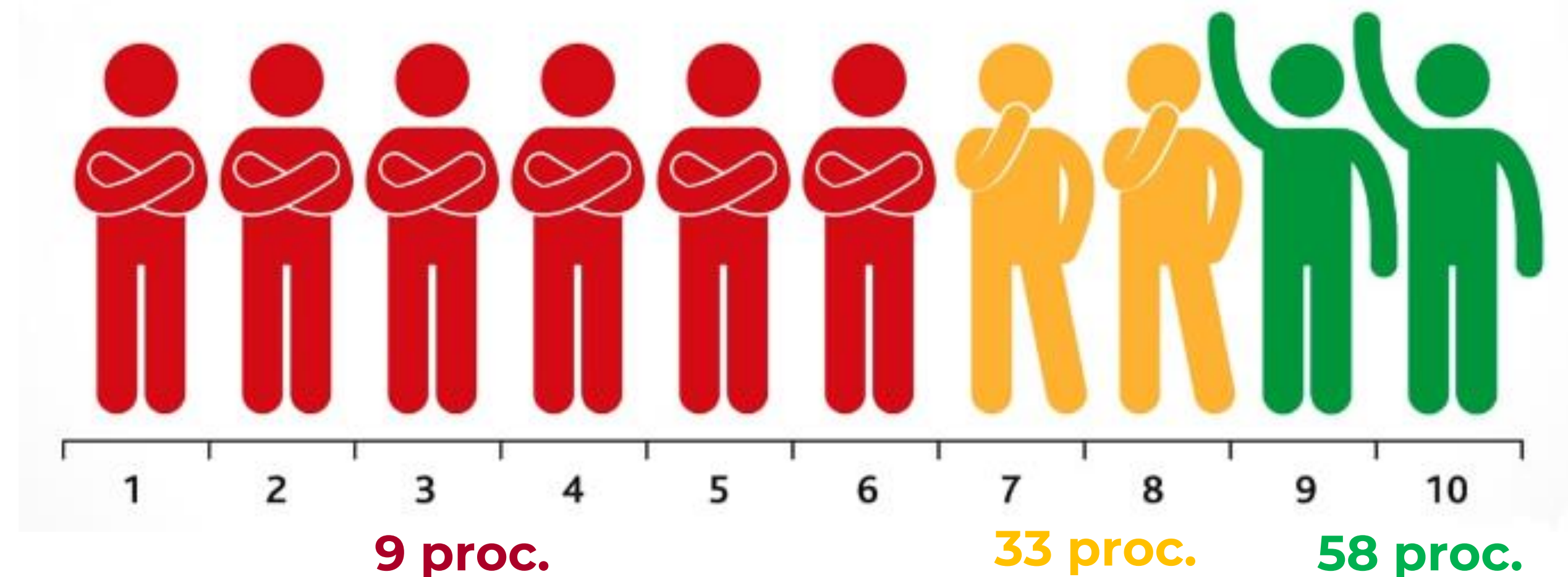
Remiantis Viešojo transporto paslaugų kokybės stebėsenos metodika yra įtrauktas papildomas klausimas respondentams, siekiant nustatyti ar keleiviai rekomenduotų naudotis viešuoju transportu savo draugams ar pažįstamiems.

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

Bendras vertinimas

8,48 balai

Draugams ir pažįstamiems rekomenduočiau naudotis viešuoju transportu*



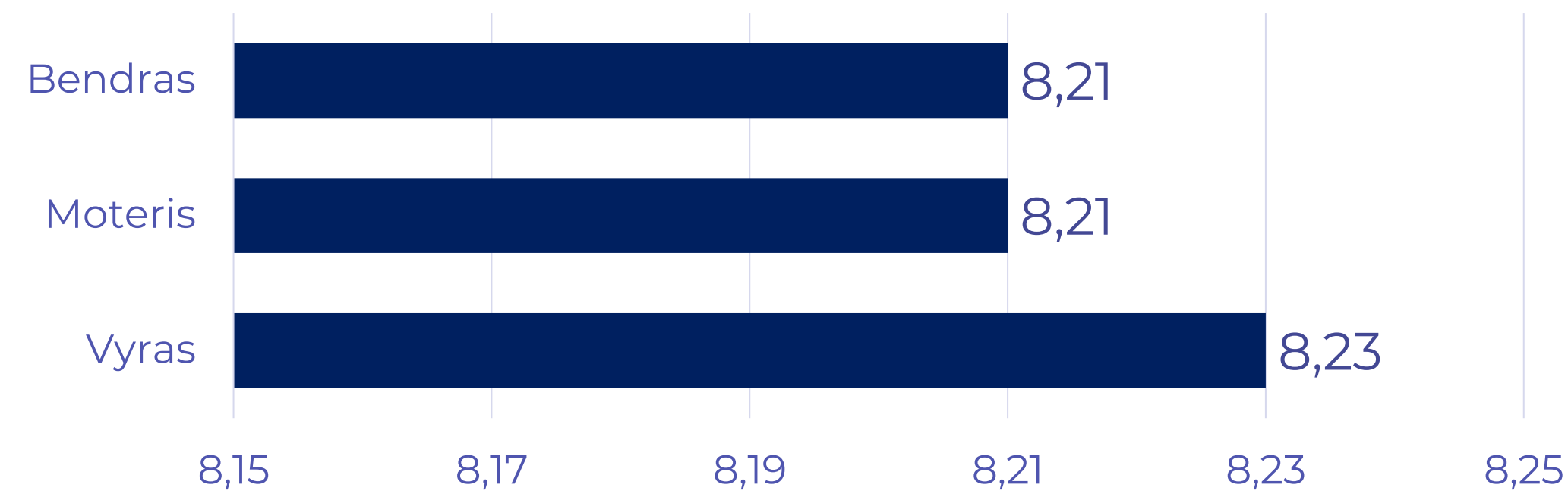
Respondentų vertinimo pasiskirstymas

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

Viešojo transporto kontrolės vertinimas

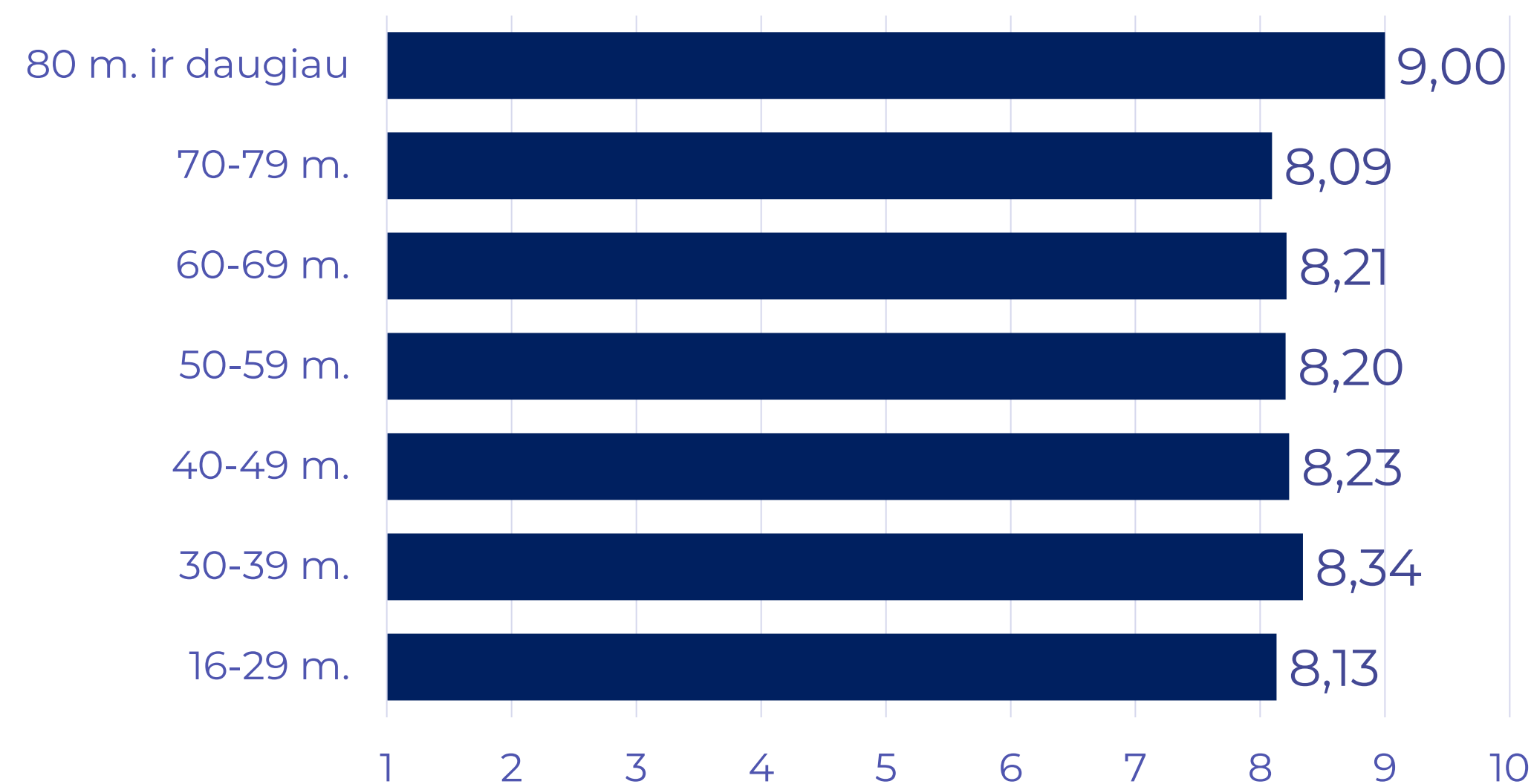
Informacija apie respondentus

Respondentų vertinimas pagal lytį

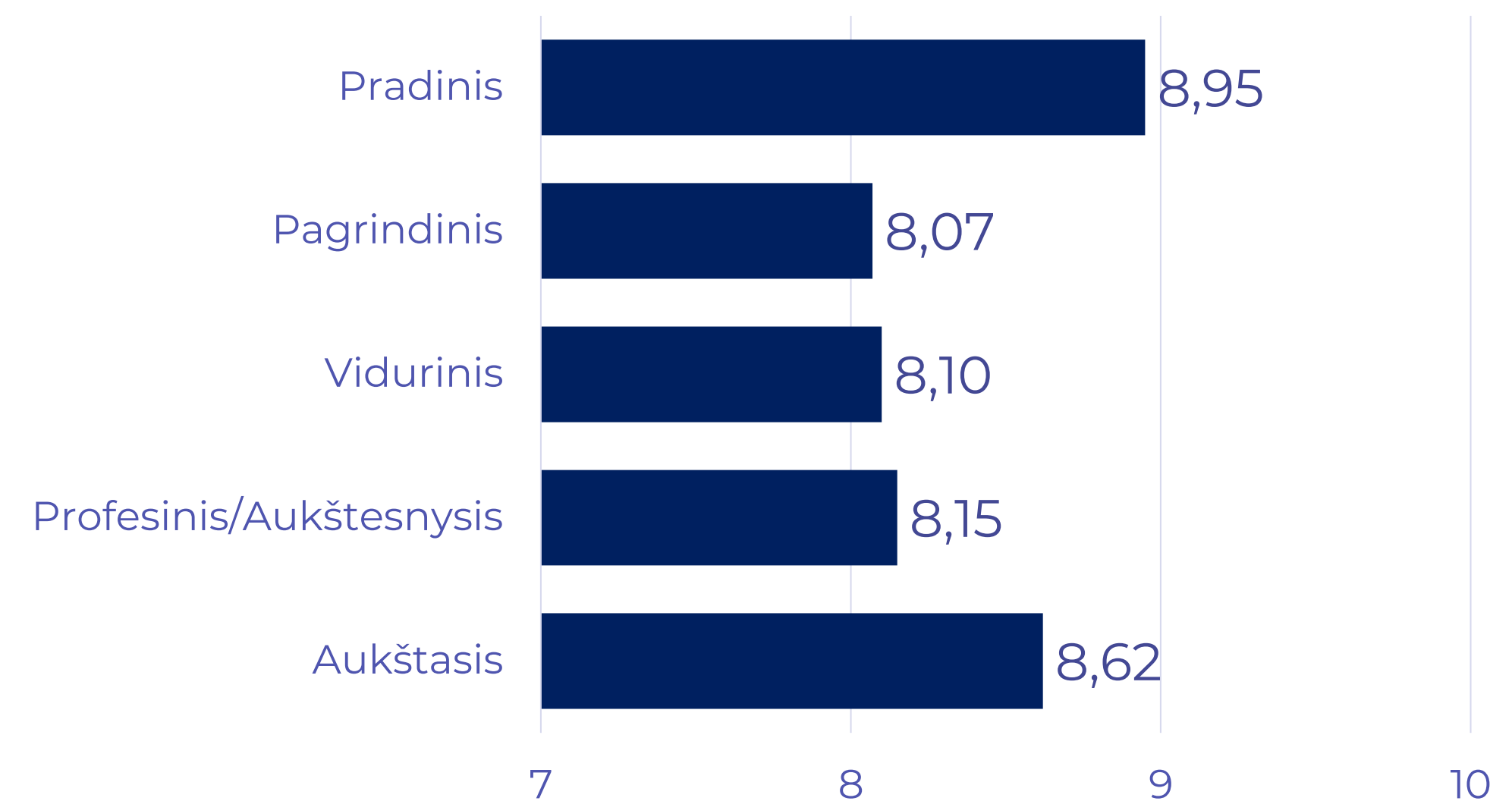


Viešojo transporto kontrolės
vertinimo balas – **8,21**
(2021 m. – 8,27, 2020 m. – 7,77)

Respondentų vertinimas amžiaus grupėse

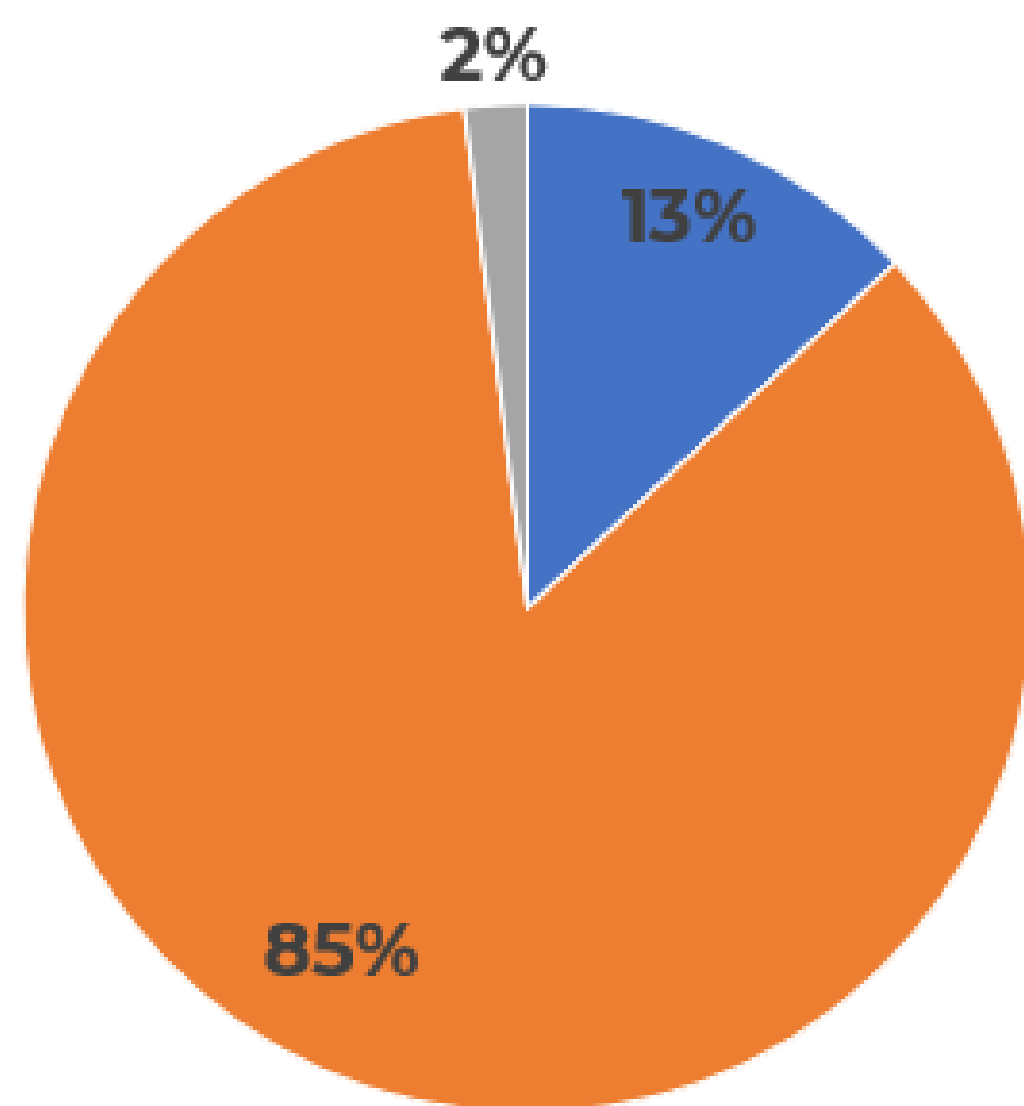


Respondentų išsilavinimas



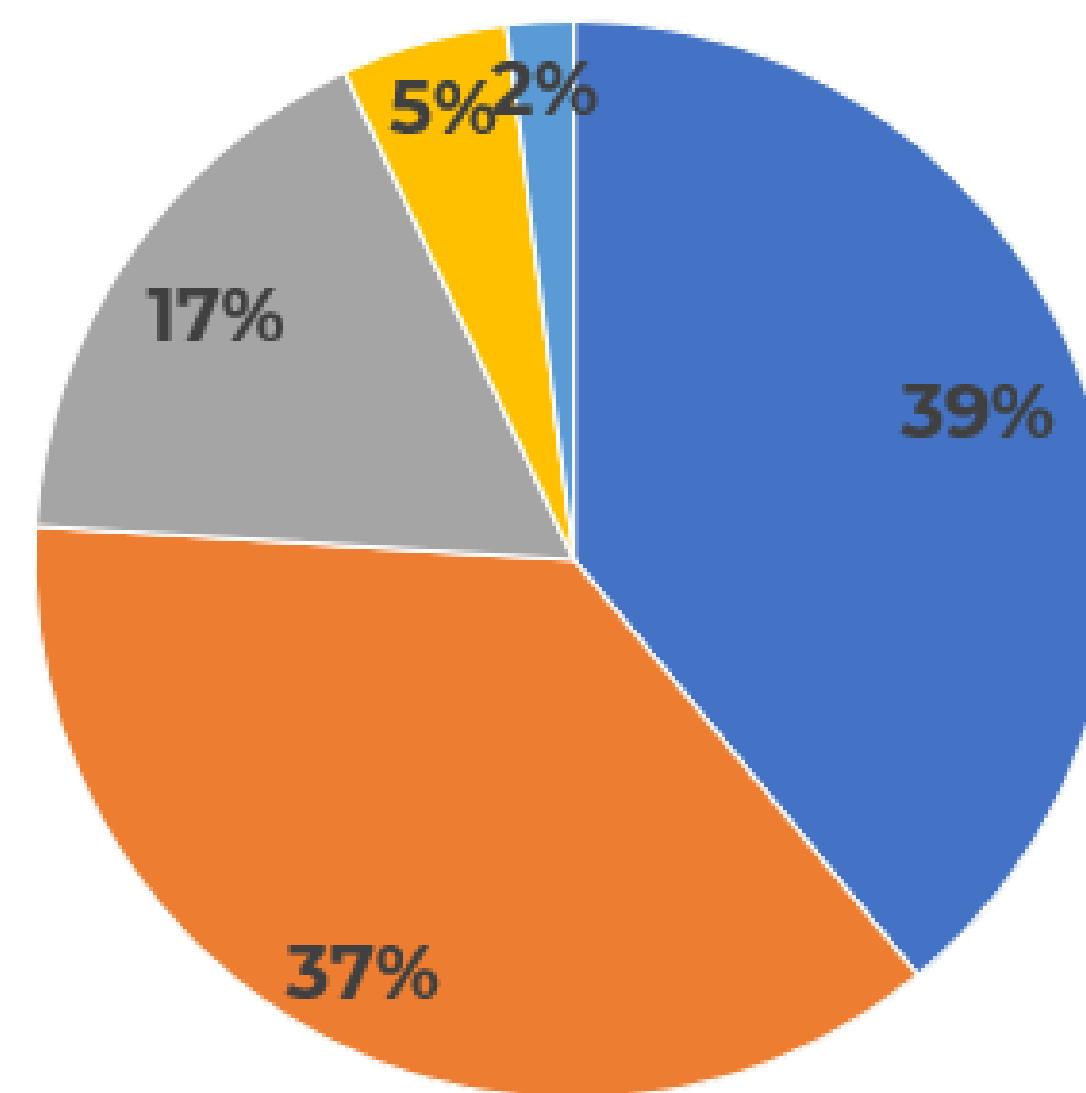
Viešojo transporto kontrolės vertinimas

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?



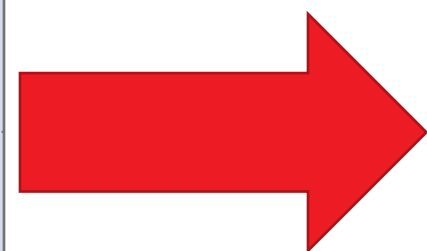
■ Nei karto ■ Vieną kartą ■ Du kartus ■ Tris kartus ■ Keturis kartus ir daugiau

Vidutinis keleivio patikrinimų per mėnesį skaičius 0,97

(2021 m. – 1,15, 2020 m. – 0,91)

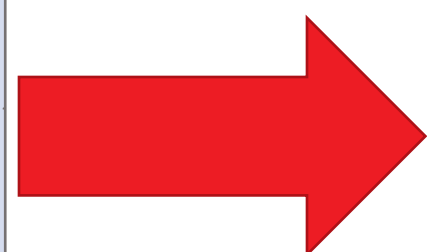
2022 m. įgyvendintos priemonės VT paslaugų kokybei gerinti

19-o maršruto troleibusai kursuoja
Antakalnio g. – sukurta tiesioginė VT
jungtis Antakalnio g. – Šeimyniškių g.



7,69 balai
(Antakalnis)

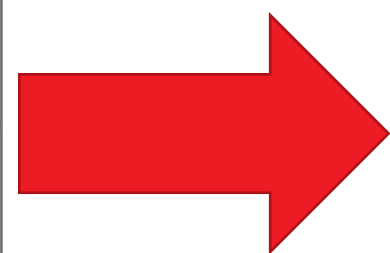
69-o maršruto autobusai kursuoja Kernavės,
Lvivo g. – Šnipiškių gyventojai patogiau gali
susisiekti su Baltupiais, įsikūrusiomis
ugdymo įstaigomis.



8,55 balai
(Šnipiškės)

Į VT sistemą integruoti 6 nauji el. autobusų
maršrutai:

117 Pilaitė–Kriaučiūnai–Platiniškės
118 Pilaitė–Varnės g.–Pašilaičiai
119 Šiaurės miestelis–Antakalnis–Rokantiškės–
Egliškės
120 Visoriai–Santariškės–Žaliųjų Ežerų g.–
Kryžiokai
121 Santariškės–Mažieji Gulbinai–Didžiųjų
Gulbinų g.
122 Naujininkai–Kalnėnai–Guriai–Pavilnys–
Naujoji Vilnia



9,95 balai
(Kryžiokai)

9,43 ir 9,42 balai
(D. Gulbinai ir M. Gulbinai)

9,12 balai
(Kalnėnai)

9,10 balai
(N. Vilnia)

8,57 balai
(Pilaitė)



JSDU

2022 m. įgyvendintos priemonės VT paslaugų kokybei gerinti



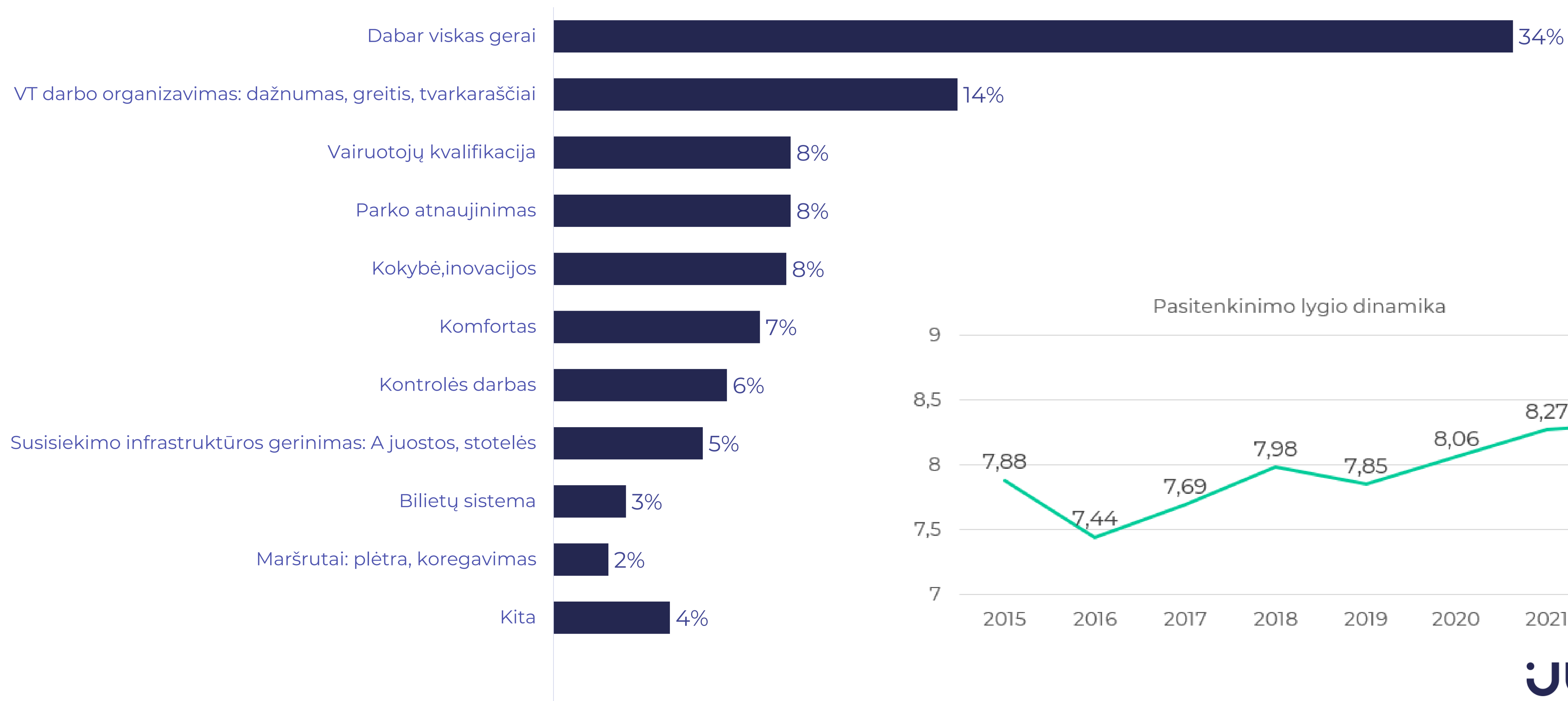
- Šiuo metu mieste įrengtos ir veikia 86 keleivių informavimo švieslentės stotelėse.
- 2022 m. įrengtos 59 naujos stotelės. Iš viso VT sistemoje yra 1485 stotelės (937 stotelėse įrengti paviljonai).
- 2022 m. pastatyta 70 vnt. naujų suolų.
- Viešojo transporto sistemoje įsigaliojo Kontrolės bilietas – alternatyva už važiavimą be bilieta.



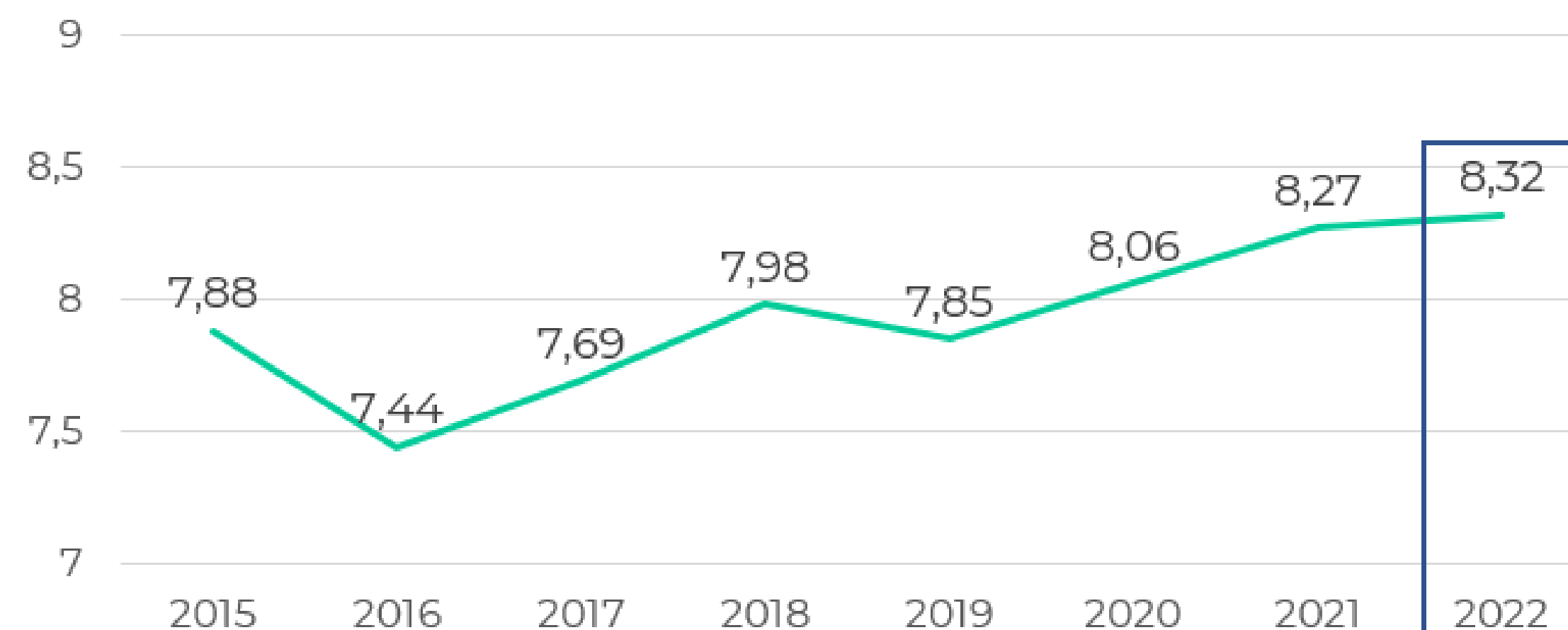
- Startavo jungtinis JUDU ir „LTC Link“ bilietas, perkant traukinio bilietą, keleivis turi galimybę pasirinkti vienkartinį elektroninį 60 min. Vilniaus miesto viešojo transporto bilietą.

Išvados. Bendras keleivių pasitenkinimo lygis

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



Pasitenkinimo lygio dinamika



Išvados: vertinimas

Atsižvelgiant į visus viešojo transporto paslaugų kokybės kriterijų įvertinimus, buvo nustatyta: 2022 m. viešojo transporto keleivių pasitenkinimo paslaugomis lygis yra **8,32**. **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 (+0,84 balo) ir transporto priemonių vėdinimo/šildymo (+0,67 balo) vertinimai.

Geriausiai 2022 m. respondentai įvertino viešojo transporto bilietų įsigijimo ir papildymo paslaugą. Šią paslaugų sritį aukščiausiu balu įvertino **28%** respondentų ir bendras šio rodiklio įvertinimo vidurkis yra **8,52** balo. VT darbo laiką vilniečiai įvertino **8,44** balo, o VT tvarkaraščių sudarymą **8,39** balo.

28% 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 (16-29 m. amžiaus) ir vyriausi keleiviai. Taip pat pastebėta, kad paslaugos geriau vertinamos tų keleivių, kurie gyvena miesto periferijoje, kur buvo paleisti nauji mažos talpos elektriniai autobusai.

Išvados: pasiūlymai

Trečdalis (34%) 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 dėl viešojo transporto darbo organizavimo: dažnumo, tvarkaraščių, darbo laiko bei maršrutų tinklo korekcijų.

8% vilniečių pateikė savo pastebėjimus dėl vairuotojų kvalifikacijos.

Viešojo transporto priemonių parko atnaujinimo poreikį išreiškė 8% respondentų. Reiktų pastebėti, kad 2016 m. šią paslaugų gerinimo kryptį rinkosi 31% respondentų.

Išvados: respondentai

58% visų keleivių yra moterys. Moterų dalis per metus sumažėjo **5** procentiniais punktais.

56% 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 **56%** visų respondentų. **14** procentinių punktų sumažėjo viešojo transporto keleivių save priskiriančių specialistų grupei. 2021 m. ketvirtis respondentų (**25%**) save priskyrė šiai grupei.

59% visų apklaustų keleivių nurodė, kad jie neturi asmeninio automobilio, tai yra **19** procentinių punktų mažiau nei 2021 m. ir **24** procentiniais punktais mažiau nei 2020 m.

8 iš 10 keleivių (75%) savo įprastinių kelionių metu nėra reikalingas persėdimas.

2022 m. vidutinė keleivių rytinės kelionės trukmė buvo 25 min. 2021 m. keleiviai keliavo 4 min. ilgiau.

61% 2022 m. apklaustų respondentų, keliaudami viešuoju transportu, renkasi 30 dienų galiojančius bilietus. Šių bilietų paklausa per metus padidėjo 8 procentiniais punktais. Keleiviai dažniau (**4%**) pradėjo naudoti 3 mėnesių ir (**5%**) Senjoro 12 mėnesių bilietus.

An abstract graphic on a dark blue background. It features several thick, rounded lines. A light blue line enters from the left, has a white circular dot on it, and then curves upwards and to the right. A darker blue line enters from the left, curves downwards, and then turns right to become horizontal. A red line enters from the right, curves downwards, and then turns left to become horizontal, crossing under the darker blue line. The text 'Ačiū už dėmesį' is written in white at the bottom left.

Ačiū už dėmesį