MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS

VIEŠOJO VALDYMO FAKULTETAS

VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO INSTITUTAS

VAIDA ZDANAVIČIŪTĖ

SUSISIEKIMO PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMAS AB „LIETUVOS GELEŽINKELIAI“ VARTOTOJŲ POŽIŪRIU

Magistro baigiamasis darbas

Vadovas

doc. dr. Aleksandras Patapas

VILNIUS, 2018

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS

VIEŠOJO VALDYMO FAKULTETAS

VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO INSTITUTAS

SUSISIEKIMO PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMAS AB „LIETUVOS GELEŽINKELIAI“ VARTOTOJŲ POŽIŪRIU

Viešojo administravimo **magistro baigiamasis darbas**
Studijų programa (*621N71001*)

Vadovas

_____doc. dr. Aleksandras Patapas
2018 –

Recenzentas

_____
2018 -

Atliko

_____ stud. V.Zdanavičiūtė
2018 -

VILNIUS, 2018

TURINYS

ĮVADAS....6
1. PASLAUGŲ KOKYBĖS PROBLEMINIAI ASPEKTAI....8
1.1. Paslaugos samprata....8
1.2. Paslaugų kokybės vertinimas....15
1.3. Paslaugų kokybės modelių analizė....21
1.4. Susisiekimo paslaugų kokybės kriterijai ir jų nustatymas....29
1.5. Susisiekimo paslaugų kokybės teisinis reglamentavimas....34

2. AB „LIETUVOS GELEŽINKELIAI“ PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMAS VARTOTOJŲ POŽIŪRIU....37
2.1. AB „Lietuvos geležinkeliai“ charakteristika....37
2.2. Tyrimo tikslas ir metodologija....38
2.3. Tyrimo rezultatų analizė.... 40

IŠVADOS....60
REKOMENDACIJOS....62
LITERATŪROS SĄRAŠAS....63
ANOTACIJA....66
ANNOTATION....66
SANTRAUKA....67
SUMMARY....68
PRIEDAI....69

LENTELĖS

1 lentelė. Pagrindinės paslaugų savybės, p.13.

2 lentelė. Paslaugų kokybės apibrėžimai, p.15.

3 lentelė. Paslaugų kokybės kriterijai, p.17.

4 lentelė. Paslaugų kokybės kriterijai pagal SERVQUAL, p.27

5 lentelė. Vartotojų suvokimo kriterijai ir paslaugų teikėjo nurodyti matmenys, p.30.

6 lentelė. Susisiekimo paslaugų kriterijai pagal SERVQUAL dimensijas, p.31.

7 lentelė. Kokybės dimensijos ir vartotojų lūkesčiai, p.33.

8 lentelė. Keleivių vežimas geležinkelių transportu, p.39.

9 lentelė. Laukiamos ir patirtos kokybės vidurkiai bei jų skirtumai, p.57.

PAVEIKSLAI

1 paveikslas. Paslaugų trikampis pagal J. Gadrey, p.9.

2 paveikslas. C. Grönroos paslaugų kokybės modelis, p.21.

3 paveikslas. E. Gummesson “ 4Q kokybės modelis”, p.23.

4 paveikslas. Kokybės spragų modelis, p.25.

5 paveikslas. SERVQUAL paslaugų kokybės modelis, p.27.

6 paveikslas. Keleivių vežimas geležinkelių transportu, p.37.

7 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį, p.40.

8 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus kategoriją, p.41..

9 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal socialinę padėtį, p.41.

10 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal keliavimo traukiniais dažnumą, p.42.

11 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas perkant traukinio bilietus, p.43.

12 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal kelionių tikslą, p.43.

13 paveikslas. Traukinio švaros ir estetikos įvertinimų palyginimas, p.44.

14 paveikslas. Aptarnaujančio personalo išvaizdos įvertinimų palyginimas, p.44.

15 paveikslas. Bilietų gavimo laiko įvertinimų palyginimas, p.45.

16 paveikslas. Traukinių atvykimo ir išvykimo laiku įvertinimų palyginimas, p.45.

17 paveikslas. Įlaipinimo į traukinį ir vietos užėmimo laiko traukinyje įvertinimų palyginimas, p.46.

18 paveikslas. Personalo darbuotojų paslaugumo įvertinimų palyginimas, p.46.

19 paveikslas. Sėdynių patogumo traukinyje įvertinimų palyginimas, p.47.

20 paveikslas. Temperatūros ir oro kondicionavimo sistemos traukinyje įvertinimų palyginimas, p.47.

21 paveikslas. Personalo darbuotojų kompetencijos įvertinimų palyginimas, p.48.
22 paveikslas. Saugumo informacijos suteikimo ir prieinamumo įvertinimų palyginimas, p.48.
23 paveikslas. Traukinio vairavimo patikimumo įvertinimų palyginimas, p.48.
24 paveikslas. Kelionės eigos pateikimo įvertinimų palyginimas, p.49.
25 paveikslas. Paslaugų ir aptarnavimo traukinyje įvertinimų palyginimas, p.49.
26 paveikslas. Įvertinimų palyginimas pagal skiriamą individualų dėmesį, p.50.
27 paveikslas. Informacijos teikimo prieš kelionę ir kelionės metu įvertinimų palyginimas, p.50.
28 paveikslas. Personalo pagalbos sprendžiant problemas įvertinimų palyginimas, p.51.
29 paveikslas. AB "Lietuvos geležinkeliai" operatyvumo, tvarkantis su skundais ir problemomis po kelionės įvertinimų palyginimas, p.51.
30 paveikslas. Kelionės kainos ir paslaugų kokybės atitikimo įvertinimų palyginimas, p.52.
31 paveikslas. AB "Lietuvos geležinkeliai" įvaizdžio įvertinimų palyginimas, p.52.
32 paveikslas. Aplinkos traukinių laukimo vietose įvertinimų palyginimas, p.53.
33 paveikslas. Įvertinimų palyginimas pagal transporto priemonės pritaikymą žmonėms su specialiaisiais poreikiais, p.53.
34 paveikslas. Įrangos modernumo ir naujumo įvertinimų palyginimas, p.54.
35 paveikslas. Traukinio naujumo, galingumo, patikimumo įvertinimų palyginimas, p.54.
36 paveikslas. Traukinių išvykimo tvarkaraščių laiko patogumo įvertinimų palyginimas, p.55.
37 paveikslas. Įvertinimų palyginimas pagal prieinamumą palikti pageidavimus arba skundus, p.55.
38 paveikslas. Bendra AB „Lietuvos geležinkeliai" teikiamų paslaugų kokybė, p.56.
39 paveikslas. Kelionės AB "Lietuvos geležinkeliai" rekomendacijų įvertinimas, p.56.

PRIEDAI

1 priedas. Anketinė apklausa, p.69.
2 priedas. Respondentų pasiūlymai, rekomendacijos, p.73.

ĮVADAS

Temos aktualumas ir naujumas. Susisiekimo paslaugos vaidina labai reikšmingą rolę visuomenėje, nes susisiekimo paslaugų sektoriaus plėtra turi poveikį šalies išsivystymui. Susisiekimas transportu yra svarbi šalies dalis. Vienas didžiausių iššūkių paslaugų kompanijoms yra nuolat užtikrinti kokybiškas paslaugas klientams. Paslaugų įmonės veikia dinamiškoje aplinkoje, dėl to jos pastoviai turi prisitaikyti prie pokyčių. Kaip teigia D. Griškevičienė (2006) visuomeninio transporto sistema yra svarbiausia kiekvienos šalies susisiekimo sistemos dalis, kuriai plėtotis turi būti suteiktas visapusiškas prioritetas vykdant bendrą socialinę, ekonominę ir ekologinę politiką. Susisiekimas transportu yra susisiekimo paslauga, kurios tikslas yra kelių transporto priemonėmis vežti keleivius pagal patvirtintus tvarkaraščius maršrutais. Kaip ir visos kitos teikiamos paslaugos, transporto paslaugų kokybė turi tenkinti atitinkamus paslaugų kokybės reikalavimus. Transporto įmonės, vežančios keleivius, turi siekti paslaugų kokybės tobulinimo, kad vartotojų lūkesčiai susisiekimo paslaugomis būtų patenkinti. Kaip teigia Todd Litman (2016), būtent paskutinįjį civilizacijos šimtmetį automobilių, sunkiasvorų mašinų ir kitų transporto priemonių naudojimas žymiai augo, kai tuo tarpu viešojo transporto sektorius patyrė nuosmukį dėl nepakankamo finansavimo ir dėl paslaugų kokybės problemų. Norint sukurti gerą visuomeninio transporto įvaizdį, susisiekimo paslaugas teikiančios transporto įmonės turi skirti daug dėmesio paslaugų kokybės gerinimui. Susisiekimo paslaugų kokybė yra nagrinėjama įvairiuose moksliniuose darbuose, tačiau jos aktualumas besikeičiančiame paslaugų pasaulyje išlieka itin reikšmingas ir atveria galimybes tolimesniems susisiekimo paslaugų kokybės tyrimams.

Tyrimo problema – Kokios yra susisiekimo paslaugų kokybės problemos ir ką reikėtų gerinti, norint užtikrinti kuo geresenę susisiekimo paslaugų kokybę vartotojų požiūriu AB „Lietuvos geležinkeliai“ traukiniais?

Tyrimo objektas - AB „Lietuvos geležinkeliai“ teikiamų keleivių pervežimo paslaugų kokybė.

Tyrimo tikslas - Ištirti AB „Lietuvos geležinkeliai“ teikiamų paslaugų kokybę vartotojų atžvilgiu.

Darbo uždaviniai :

1. Išanalizuoti paslaugų kokybę ir jos kriterijus.
2. Išanalizuoti paslaugų kokybės vertinimo modelius.
3. Ištirti susisiekimo paslaugų kriterijus.
4. Ištirti ir įvertinti „AB „Lietuvos geležinkeliai“ paslaugų kokybę vartotojų požiūriu.

Tyrimo hipotezė. Vartotojai AB „Lietuvos geležinkeliai“ teikiamų keleivių pervežimo paslaugų kokybę vertina teigiamai, tačiau svarbu rasti sritis, kurias reikia tobulinti ir taip gerinti suteikiamų paslaugų kokybę.

Darbo metodika. Pirmojoje darbo dalyje analizuojami lietuvių ir užsienio autorių mokslinės literatūros šaltiniai, antrojoje dalyje atliekamas kiekybinis tyrimas naudojant anketinę apklausą, rezultatai susisteminami ir analizuojami bei darbo pabaigoje pateikiamos išvados ir pasiūlymai.

Darbo reikšmė. Išanalizavus AB „Lietuvos geležinkeliai“ teikiamų paslaugų kokybę, atsiras galimybės pagerinti arba patobulinti teikiamas paslaugas.

1. Paslaugų kokybės probleminiai aspektai

1.1. Paslaugos samprata

Paslaugų kokybės suvokimas prasideda nuo pačios paslaugos savybių suvokimo. Nenuostabu, kad paslaugos ir jų vartojimas yra neatskiriama kasdieninio gyvenimo dalis, todėl šiandieniniame pasaulyje paslaugų kokybė turi ypatingą reikšmę. Pastaruosius dešimtmečius, kaip teigiama „Mokslo ir techninių tyrimų tarptautiniame žurnale“ (angl.:*International Journal of Advanced Scientific and Technical Research)* (2016), vartotojų lojalumas patraukė tyrinėtojų dėmesį ir daug jų sutelkė dėmesį būtent svarbiam klientų lojalumo ir pasitenkinimo vaidmeniui įvairiose paslaugų srityse. Šie autoriai, ištyrę įvairią su paslaugų kokybe susijusią literatūrą nuo 1993 iki 2016, teigia, kad paslaugų kokybė yra stipri klientų pasitenkinimo prognozė, kuri reiškia, kad patenkintas klientas vėl naudosis paslaugomis. Taigi, paslaugų kokybės svarba yra akivaizdi, o apžvelgus paslaugų esmę ir suvokus pagrindines paslaugų savybes bei kokybės kriterijus, galėsime išskirti pagrindines su paslaugų kokybe susijusias problemas.

Visų pirma, apibrėžti paslaugą yra gana sudėtinga, todėl daugelis mokslininkų ir tyrinėtojų taip pat nesutaria dėl tikslaus apibrėžimo. Dabartinis paslaugų teorijos etapas, prasidėjęs nuo 1965 metų, kaip teigia N. Langvinienė ir B. Vengrienė (2008), pradėjo nagrinėti pagrindines paslaugų problemas ir pasižymėjo išsamia paslaugų veiklos analize, statistinių duomenų rinkimu, hipotezių formulavimu ir jų kritika bei šiame etape buvo pradėta geriau suvokti paslaugų veiklos įvairovė.

Pagal P. Hill (1999), prekių ir paslaugų klasifikacija gali būti skirstoma į 3 dalis:

- apčiuopiamos prekės (angl.: *tangible goods*)
- paslaugos (angl.: *services*)
- neapčiuopiamos prekės (angl.: *intangible goods*)

P. Hill (1999) stengėsi ypatingai pabrėžti skirtumą tarp šių paminėtų dalių ir manė, kad yra labai svarbu suvokti tikrąją paslaugų charakteristiką. Jis išskyrė du svarbiausius pastebėjimus apie paslaugas. Pirmasis būtų tai, kad paslauga negali būti pagaminta be susitarimo, bendradarbiavimo ir aktyvaus vartotojo dalyvavimo, o antrasis tai, kad pagaminta produkcija nėra atskiri subjektai, kurie gali egzistuoti nepriklausomai nuo gamintojo ir vartotojo. Taip autorius mėgino pabrėžti, kad paslaugų vadinimas neapčiuopiamomis prekėmis nėra teisingas.

Galime suvokti, kad prekės ir paslaugos pasižymi skirtingomis savybėmis, todėl itin svarbu išskirti paslaugų savybes, tam kad vėliau galėtume įvertinti paslaugų kokybės kriterijus. Taigi, matome, kad atskyrimas tarp paslaugų gali būti nelengvas. Įvairūs autoriai pateikia įvairius paslaugų apibrėžimus, tačiau nėra vieno ir teisingo apibrėžimo.

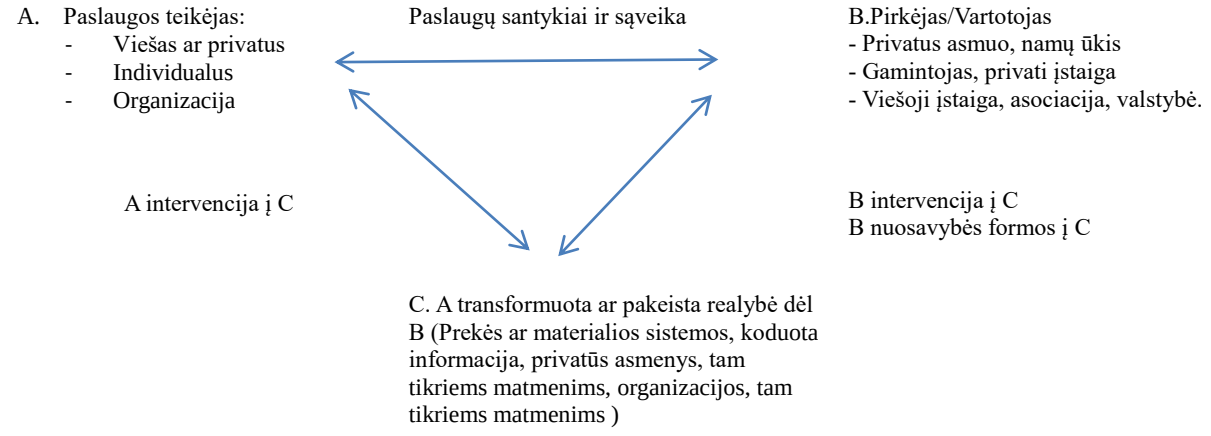
J. Gadrey (2000) bandė pateikti alternatyvų požiūrį ir kritišką perspektyvą į prekių ir paslaugų suvokimą savo straipsnyje „Prekių ir paslaugų charakteristika:alternatyvus požiūris“ (angl.:*The characterization of goods and services: alternative approach*“. Šiame darbe jis taip pat išsamiai išnagrinėjo jau minėto P. Hill požiūrį į prekių ir paslaugų klasifikaciją bei kritiškai įvertino P. Hill siūlytą neapčiuopiamų prekių (angl.:*intangible goods*) apibrėžimą, teigdamas, kad jo pasiūlytas apibrėžimas apima tik intelektualią kūrybą, tokią kaip kompiuterinės programos, cheminės formulės ir pan, todėl J. Gadrey labiau koncentravosi į 2 charakteristikas, t.y. prekių (angl.:*tangible or intangible goods*) ir paslaugų (angl.:*services*) apibrėžimus.

Galiausiai J.Gadrey (2000) paslaugą apibūdino, kaip ekonominio agento B bet kokį paslaugų pirkimą iš organizacijos A teisei naudoti specifiniam periodui, kuomet techniniai ar žmogiški pajėgumai valdomi ar kontroliuojami agento A, tam, kad pagamintume naudingą efektą agentui B ar prekėms C, priklausančias agentui B arba atsakingam už jas. Iš šio apibrėžimo matome, kad čia būtinai dalyvauja paslaugos teikėjas ir vartotojas.

Kaip teigė P. Hill, kad paslauga negali būti pagaminta be susitarimo, taip ir J. Gadrey (2002) išskiria 3 elementus būtinus įvykti paslaugai:

- Paslaugos teikėjas *(angl.:service provider*)
- Pirkėjas, klientas, naudotojas (*angl.:customer, client, user*)
- Realybės transformacija (*angl.: transformation of reality*)

Šiuos elementus J. Gadrey pavadino „Paslaugų trikampiu (angl.:*service triangle*).



1 pav. Paslaugų trikampis pagal J. Gadrey (2002)

Šaltinis: J. Gadrey (2002).

1 paveiksle matome iliustruotą sąveiką tarp paslaugos teikėjo, vartotojo ir realybės transformacijos. Paslauga gali atsirasti tuomet, kuomet atsiranda poreikis jai. Paslaugos teikėjas (A)

patenkina vartotojo (B) poreikius. Tai gali būti tiesiogiai arba B turimoms nuosavybėms suteiktos paslaugos. Paslaugos teikėjas A transformuoja arba pakeičia situaciją pagal B pageidavimą. Taigi, aiškiai matome šių elementų egzistavimą ir tai leidžia pamatyti, kad paslauga negali būti pagaminta ir saugoma, kol atsiras pirkėjas.

Kiti autoriai, pavyzdžiui, Zeithaml ir Bitner (2000) paslaugas apibūdina kaip ekonomines veiklas, kurių produkcija nėra fizinis produktas ir yra suvartojamas tuo momentu, kuomet pagaminama, suteikiant vartotojams pridėtinę vertę patogumo, pramogos, sveikatos ir kitomis formomis. Tai atrodytų itin aiškiai nusako paslaugos esmę, tačiau norint suprasti paslaugų sąvokos kompleksiškumą, verta apžvelgti skirtingų autorių pateikiamus apibrėžimus.

Žymus suomių mokslininkas C. Grönroos (1990), daug tyrinėjęs paslaugas ir marketingą, pačią paslaugą apibrėžia kaip veiklą ar seriją veiklų, kuri yra daugiau ar mažiau neapčiuopiama ir turi sąlytį tarp vartotojo ir paslaugų teikėjo arba fizinių resursų. Galime suprasti, kad paslaugos suteikimui kartais būtini fiziniai daiktai, tačiau pati paslauga išlieka neapčiuopama.

Pažvelgę į P. Hill (1977) paslaugos apibrėžimą, kuriame teigiama, kad paslaugų veikla yra tokia, kuri nekuria ir neperdirba fizinių produktų bei jų teikiamas produktas yra nematerialus ir negali būti apčiuopiamas, transportuojamas ar įgyjamas.

Kotler ir Keller (2009).teigia, kad paslauga – bet kokia nauda ar veikla, kurią viena šalis gali pasiūlyti kitai, pasižymi neapčiuopiamumu ir tuo, kad nėra nuosavybės rezultatas. Jos išraiška gali būti susieta ar nesusieta su fiziniu produktu. P.Vanagas (2004) teigia, kad paslauga – yra mažiausiai vienos veiklos rezultatas ir ji dažniausiai nemateriali.

Kaip matyti, pagrindinė paslaugos esmė yra ta, kad ji siekia patenkinti vartotojus, suteikiant jiems tai, kas padeda išspręsti jų problemas ir patenkinti jų poreikius. Dauguma autorių, kurių apibrėžimus apžvelgiau, mini, kad paslauga yra neapčiuopiama ir ta pati paslauga gali būti susieta su fiziniu produktu arba ne, ji netransportuojama ir neįgijama. Mano manymu, paslaugos suteikime vyraujantys fiziniai daiktai gali būti atnešti paties vartotojo, pavyzdžiui, vartotojui reikia sutaisyti drabužį, taip pat gali būti būtini norint suteikti vartotojui paslaugą, pavyzdžiui, kirpykloje vartotojui norint padaryti šukuoseną, yra naudojami fiziniai daiktai, bei paslauga gali būti be fizinių daiktų įsitraukimo, tai pavyzdžiui – konsultacija. Taigi, svarbu suvokti, kad paslaugos apibrėžimas išties yra įvairiapusis ir tai apima begalę ekonominių veiklų, tačiau visus šiuos atvejus sieja, kad paslauga yra neapčiuopiama, nors ir buvo naudojami fiziniai daiktai ir ji skirta patenkinti vartotojo poreikius, o tam, kad vartotojas liktų patenkintas itin svarbia dalimi tampa suteikiamų paslaugų kokybė.

Pagal Glenn Parry, Linda Newnes ir Xiaoxi Huang (2011), didžiausias indėlis yra skiriamas šioms

keturioms paslaugų savybėms:

- Neapčiuopiamumas
- Heterogeniškumas
- Neatskiriamumas
- Nekaupiamumas

Minėti autoriai teigia, kad būtent šios savybės duoda didžiausią prasmę tyrimams ir diskusijoms paslaugų literatūroje. Visas šias savybes galėjome pastebėti aptartuose autorių apibrėžimuose, kaip C. Grönroos, Kotler ir Keller pabrėžė paslaugų neapčiuopiamumą, P.Hill minėjo, kad ji netransportuojama, J.Gadrey išskyrė paslaugos teikėjo ir vartotojo neatskiriamumą, Zeithaml ir Bitner teigė, kad paslauga suvartojama tuo pat metu kaip ir pagaminama, kas reiškia paslaugos nekaupiamumą bei iš visų autorių apibrėžimų galėjome suprasti apie paslaugos heterogeniškumą, kuomet dalyvaujant pirkėjui ir paslaugos teikėjui pati paslauga tampa šio proceso kūrimo rezultatas.

Norint dar tiksliau suprasti paslaugų savybes, galime pažvelgti į B. Vengrienės ir N. Langvinienės išskiriamas paslaugų savybes. Taigi, B. Vengrienė ir N. Langvinienė (2008) išskiria šias paslaugų savybes, vyraujančias paslaugų apibrėžimuose:

- Tai veikla
- Ji neapčiuopiama
- Paslauga tai santykiai, nors ne visuomet akivaizdžiai matomi
- Klientų poreikių tenkinimas
- Veikla, kurią gali atlikti tik kitas asmuo (ši aplinkybė išryškina savitarnos ir paslaugos skirtumus)
- Būtinai dalyvauja ir paslaugos teikėjas ir vartotojas

Kaip matome, itin svarbu pabrėžti, kad paslaugos procese dalyvauja ir vartotojas. Taigi, galime teigti, kad tai yra pagrindinis skirtumas nuo fizinių prekių. Tačiau toliau tiriant paslaugų savybes, reikėtų suvokti, kas yra paslaugų teikimo sistemos elementai. Tai yra vartotojas, fizinės priemonės, kontaktinis personalas, kiti vartotojai ir paslauga (L. Bagdonienė, R. Hopenienė ,2009).

Pagrindinės paslaugų savybės, skiriančios paslaugą nuo materialiosios prekės:

1. **Neapčiuopiamumas.** Anot, L.Bagdonienės ir R.Hopenienės, ši paslaugų savybė kelia keblumų ne tik vartotojams, bet ir paslaugų teikėjams. Paslaugą sunku įvertinti, kol ja nepasinaudota. B. Vengrienė teigia, kad paslauga yra suvokiama subjektyviai, kadangi, anot jos, vartotojai dažnai remiasi pagal savo savijautą, įspūdį, patyrimą ir.t.t. Vitkienė (2004) teigia, kad subjektyvaus požiūrio formavimuisi

įtaką daro teikėjo įvaizdis bei išankstiniai nusistatymai. Zeithaml ir Bitner (2000) teigia, kad paslaugos negali būti paliestos ar pamatytos, dėl to yra sunku pasakyti klientams, ką jie būtent gaus.

2. **Heterogeniškumas (kintamumas).** Tam, kad suvoktume šią paslaugos savybę, galima ją palyginti su fizine preke, kuri yra homogeniška ir išreikšta baigtiniu vientisu dydžiu. Tuo tarpu paslaugai yra būdingas turinio sudėtingumas, dėl ko heterogeniškumas (paslaugos kintamumas) yra neatsiejama paslaugos savybė. Taigi, anot B.Vengrienės ir N.Langvinienės šią savybę sąlygoja tai, kad paslaugos kūrime dalyvauja ir paslaugos teikėjas, ir klientas, o pati paslauga yra viso šito kūrimo rezultatas. L.Bagdonienė ir R.Hopenienė pabrėžia, kad nėra tokių paslaugų, kurios būtų visiškai vienodos. Tokios priežastys, kaip paslaugų deriniai, teikimo formos, kaina, naudingumas vartotojui, paslaugos atlikimo terminas lemia, kad paslaugos negali būti identiškos. Autorės išskiria svarbiausią heterogeniškumo priežastį – žmonių santykius, kuomet kontaktinio personalo užduotis – užmezgus santykius su klientu, atpažinti jo norus ir pageidavimus bei suteikti jam reikiamą paslaugą. Zeithaml ir Bitner (2000) taip pat pabrėžia, kad paslaugos apima žmones, o visi žmonės yra skirtingi ir būtent dėl to paslaugos patyrimas kiekvienam žmogui bus skirtingas.
3. **Gamybos ir vartojimo vienovė.** Paslauga yra procesas, kuri gaminama ir vartojama tuo pačiu metu. Kaip teigia N.Langvinienė ir B.Vengrienė, kai kurie su paslauga susiję veiksmai būna atliekami nedalyvaujant vartotojui, ir vartotojas patiria tik paslaugos rezultatą, tačiau anot autorių, būtent ši dalis, kurioje dalyvauja vartotojas yra esminė sąlyga pačios paslaugos atsiradimui. Paslaugos teikimo ir vartojimo vienovė, kuri dar vadinama vienalaikiškumu arba neatskiriamumu yra viena svarbiausių paslaugos savybių. Taip teigia L. Bagdonienė ir R. Hopenienė, kurios mini, kad paslauga teikiama ir vartojama tuo pat metu, kaip pvz., automobilių nuomos, poilsinių kelionių paslaugos ir daugelis kitų. Zeithaml ir Bitner (2000) teigia, kad nepanaudoti pajėgumai negali būti saugomi vėlesniam naudojimui, dėl to paslaugos negali būti sandėliuojamos ateities naudojimui ir tai patvirtina gamybos ir vartojimo vienovę. Lovelock (1996) taip pat teigė, kad vartotojų dalyvavimas gamybos procese yra pagrindinis skirtumas nuo prekių, kurios gali būti pagamintos be vartotojo dalyvavimo.
4. **Kliento, kaip būtino gamybos veiksnio dalyvavimas.** B.Vengrienė teigia, kad kliento dalyvavimas gamybos procese yra nulemtas būtent gamybos ir vartojimo vienovės. Taigi, vienoks ar kitoks vartotojo dalyvavimas yra tiesiog būtinas paslaugos teikime. Pavyzdžiui, negali būti pervežimo paslaugos be keleivio. Galima pabrėžti, kad kliento dalyvavimas kuriant ir teikiant paslaugas yra esminė sąlyga, kuri atskiria paslaugą nuo materialios prekės. Kadangi dalyvauja klientas, paslaugų neįmanoma sukaupti. L.Bagdonienė ir R.Hopenienė savo knygoje mini, kad vartotojas atlieka du vaidmenis: vartotojo ir dalyvio, tačiau pastarasis vaidmuo yra svarbesnis. Autorės mini, kad kažkuriuo

momentu teikiant paslaugą visuomet yra užmezgamas kontaktas tarp vartotojo ir paslaugos teikėjo. Kuomet yra užmezgamas kontaktas, priklauso nuo paslaugos pobūdžio. Kontaktas gali tęstis ir visos paslaugos metu (pvz, ligoninėje).

5. **Nėra nuosavybės perdavimo.** B.Vengrienė teigia, kad daugeliu atvejų paslaugų nekaupiamumas yra gana aiškus ir suprantamas dalykas, tačiau autorės iškelia svarstymą, kad, pavyzdžiui, parduotuvėse suteikiamos paslaugos, kur vyksta ir nuosavybės perdavimo aktas – yra diskutuotinas dalykas. L.Bagdonienė ir R.Hopenienė nuosavybės nekeičiamumo savybę apibūdina kaip procesą, kuomet laikinai klientams yra perduodamos kai kurios materialinės vertybės, pavyzdžiui, knygos bibliotekoje, nuomos paslaugų įmonės – automobiliai).
6. **Neįmanomas kaupimas ir sandėliavimas.** Paslaugos nematerialumas, o procesas sąlygoja tai, kad paslaugų neįmanoma sukaupti ir sandėliuoti. Neįmanoma kaupti neišpirktų bilietų į lėktuvą ar autobusą, o kartais susiduriama su paklausos padidėjimu, kuomet paslaugos teikėjai, padidėjus klientų skaičiui, negali patenkinti visų klientų. L.Bagdonienė ir R.Hopenienė teigia, kad būtent dėl šios paslaugų savybės, paslaugų paklausos ir pasiūlos reguliavimas yra sudėtingas procesas. B.Vengrienė taip pat sutinka, kad dėl šios savybės reikalingas kitoks požiūris į pačią paslaugų rinkodarą.

B.Vengrienė ir N.Langvinienė taip pat kaip paslaugų savybes išskiria ir klientų sukuriamą produkto dalį bei sistemą, kuri gali apimti elektronines ir mechanines priemones. Kaip teigia Kotler ir Keller (2012), vartotojai yra vertės maksimizatoriai, kurie suformuoja savo lūkesčius, tad nenuostabu, kad klientų sukuriama dalis turi ypatingą reikšmę. Neatsitiktinai sakoma, kad gera kokybė nieko nekainuoja,o bloga kokybė – kainuoja daug, nes prarandamas paslaugos vartotojas. Svarbiausia, kad paslaugų kokybė pranoktų arba atitikų kliento lūkesčius. Išsaugoti arba lojalūs klientai turbūt yra pats geriausias kokybės matas.

Apibendrinus išskirtas paslaugų savybes, jos pateikiamos žemiau sudarytoje lentelėje. Tai yra pagrindinės paslaugų savybės, kurios skiria jas nuo fizinių prekių ir apibūdina paslaugos esmę.

1 lentelė. Pagrindinės paslaugų savybės

Neapčiuopiamumas	Paslaugos negalima pamatyti ar paliesti prieš ją gaunant
Heterogeniškumas	Paslaugos nėra vienodos dėl skirtingų žmonių ir jų patyrimų, paslauga negali būti išreikšta vientisu baigtiniu dydžiu

1 lentelės tęs. Pagrindinės paslaugų savybės

Gamybos ir vartojimo vienovė	Gamybos ir vartojimo neatskiriamumas, paslauga negali būti pagaminta be vartotojo dalyvavimo
Kliento dalyvavimas	Kažkurioje paslaugos gamybos proceso dalyje užmezgamas kontaktas, kurį nulemia gamybos ir vartojimo vienovė
Nėra nuosavybės perdavimo	Paslaugos produktas nėra nuosavybės perdavimas
Nekaupiamumas	Paslauga negali būti saugoma ateičiai, kaupiama ar transportuojama

Šaltinis: Sudaryta remiantis B.Vengriene ir N.Langviniene

Šioje lentelėje matome apibendrintas paslaugų savybes. Vienareikšmiškai jų vertinti negalime, nes kiekviena savybė iššaukia daugiaprasmį suvokimą. Matome, kad dėl paslaugų neapčiuopiamumo yra sunku įvertinti būsimą paslaugą. Paslaugų heterogeniškumas atsiranda dėl skirtingų žmonių lūkesčių, o dėl kliento dalyvavimo gamybos ir vartojimo vienovė, mano manymu, tampa viena svarbiausių paslaugos savybių. Viena iš savybių, kad nėra nuosavybės perdavimo yra itin diskutuotina, nes suteikiant kai kurias paslaugas vyksta ir nuosavybės perdavimas (pvz. parduotuvėje) arba laikinas nuosavybės perdavimas (pvz. knygų bibliotekoje).

Išnagrinėjus paslaugų savybes, galiu teigti, kad svarbiausias paslaugos bruožas ir skirtumas nuo materialiųjų prekių yra vartotojo dalyvimas, kuris vienokia ar kitokia forma visuomet pasireiškia paslaugos teikimo procese. Paslauga negali būti pagaminta nedalyvaujant vartotojui. Gamybos ir vartojimo vienovė leidžia suvokti, kokią svarbą paslaugų teikimo procese turi vartotojas. Paslaugos rezultatas niekada negali būti žinomas iš anksto, todėl suvokiant, pavyzdžiui, paslaugos heterogeniškumo savybę, galime suvokti, kad nėra identiškų paslaugų, ir netgi taip pat gerai suteikta paslauga skirtingiems vartotojams gali atnešti skirtingą naudingumą. Mano manymu, autorių nagrinėjamos savybės t.y. neapčiuopiamumas, heterogeniškumas, gamybos ir vartojimo vienovė, kliento būtinas dalyvavimas, nuosavybės perdavimo nebuvimas ir paslaugos nekaupiamumas leidžia aiškiai suvokti skirtumą nuo materialios prekės bei komplikuoja paslaugų vertinimą klientų požiūriu ir kokią paslaugų kokybę suteikti teikėjui, kad vartotojas liktų patenkintas. Taigi, paslaugų savybių suvokimas itin svarbus nagrinėjant

paslaugų kokybę.

1.2. Paslaugų kokybės vertinimas

Paslaugų kokybės vertinimas yra iššūkį keliantis procesas. Paslaugų sektoriuje vis aktualesnis tampa paslaugų kokybės išmatavimas dėl didėjančios konkurencijos paslaugų sektoriuje, kuriame paslaugų įmonių sėkmė priklauso nuo vartotojų (Vengrienė, 2008). Nustatyti paslaugų kokybės kriterijus ir apibrėžti paslaugos kokybės esmę yra sudėtinga tiek dėl subjektyvaus, tiek dėl objektyvaus požiūrio. Kaip teigia Ch. Grönroos (1988), vien jau pati paslauga yra komplikuotas reiškinys, varijuojantis nuo asmeninės paslaugos iki paslaugos kaip produkto. Dėl didelio paslaugos neapčiuopiamumo, vartotojams dažnai sunku įvertinti paslaugos kokybę.

Visų pirma, J. Juran (1998) kokybę apibrėžia dviem svarbiausiais aspektais:

1. **Kokybė -** tai produkto bruožai, kurie atitinka vartotojo poreikius ir suteikia jam pasitenkinimą.
2. **Kokybė -** tai laisvė nuo trūkumų, kurie dėl vartotojo nepasitenkinimo priverstų ištaisyti klaidas.

Matome, kad kokybė turi būti orientuota į vartotoją, kuomet būtų patenkinti jo poreikiai iš pirmo karto, kad nereikėtų taisyti klaidų po paslaugos suteikimo.

Žemiau lentelėje yra pateikiami įvairių autorių paslaugų kokybės apibrėžimus:

*2 lentelė***.**Paslaugų kokybės apibrėžimai

Barczyk C.C. (1999)	Paslaugų kokybę išreiškia paslaugos vartotojo pasitenkinimo lygis.
Žičkienė, S., Daševskienė, I. (2009)	Kokybė yra charakteristika, kuri duotu laiko periodu santykinai tenkina vartotojo poreikius, galbūt ir pralenkia kai kurių jų lūkesčius dėl jų ne visiško žinojimo. Kokybės apibrėžimas labiau yra filosofinis, nes kokybė yra susieta su žmogaus noru pasiekti tobulumo viršūnę.
Bagdonienė L., Hopenienė R. (2009)	Tikrasis kokybės matas – vartotojų poreikių patenkinimas.
Joseph M. Juran (1998)	Kokybė tai produkto bruožai**,** kurie atitinka vartotojo poreikius ir suteikia vartotojui pasitenkinimą. Geresnės kokybės tikslas yra suteikti didesnį pasitenkinimą vartotojui, ir tuo pačiu gauti didesnes pajamas.

*2 lentelė***s** tęs**.**Paslaugų kokybės apibrėžimai

Parasuraman A., Zeithaml Valarie A., Berry Leonard L. (1988)	Paslaugų kokybę apibrėžia kaip organizacijos galimybę atitikti arba viršyti kliento lūkesčius.
Kotler P., Armstrong G., Saunders J. Wong V. (2002,)	Paslaugų kokybė tai produktų ir paslaugų bruožų bei charakteristikų visuma, kuri padengia jų galimybę patenkinti nurodytus arba numanomus poreikius.
Stephen W. Brown., Evert Gummesson., Bo Edvardsson., BengtOve Gustavsson (1991)	Paslaugų kokybė – tai kokybė pirkėjo akimis (subjektyvus požiūris). Tai objektyvių faktų ir subjektyvių nusistatymų mišinys. Kokybė yra integruotas konceptas tarp orientacija į gamybą ir orientaciją į marketingą, tarp technologijos ir pirkėjų pasitenkinimo.
Philip B. Crosby (1979)	Reikalavimų atitikimas

Šaltinis: Sudaryta darbo autorės, remiantis įvairių autorių apibrėžimais.

Apibendrinant paslaugų kokybės apibrėžimus, galime matyti, kad beveik visuose apibrėžimuose vyrauja vartotojo ir jo poreikių patenkinimo sąvokos, kokybė orientuota į klientų lūkesčių patenkinimą arba viršijimą. Stephen W. Brown ir kt. pabrėžia, kad kokybė, kuri suprantama subjektyviai yra integruotas konceptas tarp technologijos ir klientų pasitenkinimo. Kotler ir kt. taip pat teigia, kad tai visuma bruožų, kurie turi patenkinti klientų poreikius. Jei pažvelgtume į Crosby apibrėžimą, suvoktume, kad turi būti visų reikalavimų atitikimas norint pasiekti kokybę, tačiau tada reikėtų žinoti, kokie reikalavimai turi būti patenkinti. Joseph M. Juran taip pat mini, kad tai bruožai, kurių tikslas atitikti ir patenkinti vartotojų poreikius. Anot S. Žičkienės ir I. Daševskienės, kurios teigia, kad kokybė yra labiau filosofinis požiūris, orientuotas į klientų norą pasiekti tobulumo viršūnę, parodo, kad yra gana sudėtinga nustatyti paslaugų kokybės standartus, nes čia vyrauja daug subjektyvaus požiūrio, ir norint vartotojams suteikti pageidaujamą kokybę reikia išties orientuotis į vartotojus, jų poreikius ir elgseną.

Kaip teigia Viswanadhan (2006), kokybė yra multidimensinė sąvoka ir skirtingi paslaugų kokybės apibrėžimai yra tinkami skirtingomis aplinkybėmis. Galima sutikti su autoriumi, nes skirtingi vartotojai turi skirtingus poreikius ir požiūrį į kokybę. E. Vitkienė (2004) teigia, kad kokybė yra grindžiama žmogaus sugebėjimu susikurti platų, informatyvų, visapusišką, kūrybišką požiūrį į daugelį dalykų, nes kokybė yra grindžiama socialiniu, etniniu, kultūriniu, istoriniu patyrimu, visuotinai priimtu bei individualiu suvokimu.

Harvey and Knight (1996) pabrėžia mintį, kad kokybė gali būti žvelgiama keliais būdais. Anot šių autorių, kokybė gali būti suvokiama šiais būdais:

- Kokybė kaip išskirtinumas, tobulumas.
- Kokybė vertinama atsižvelgiant į nuoseklumą procese.
- Kokybė kaip vartotojo poreikių patenkinimas.
- Kokybė pagal pinigų vertę.
- Kokybė vertinama kaip transformuojanti.

Galima teigti, kad skirtingi vartotojai į kokybę gali žvelgti skirtingai pagal savo poreikius ir gautą kokybę suvokti subjektyviai. Anot Harvey and Knight, daliai vartotojų svarbu išskirtinumas, kitiems nuoseklumas paslaugos gavimo procese, tretiems, kad būtent jų poreikiai būtų patenkinti, taip pat dalis vartotojų kokybę vertinti kaip gerą gali pagal pinigų vertę arba pagal kokybišką pasikeitimą iš vienos padėties į kitą.

A.C.Rosander teigimu (1989), kokybė yra objektyvi tuomet, kai yra susieta su apčiuopiamais, išoriniais dalykais, kuriuos yra įmanoma išmatuoti. Ji teigia, kad objektyvumą sustiprina apskaičiavimai, duomenys, trūkumai, skirtas laikas ir t.t. Subjektyviai kokybė vertinama tuomet, kai suveikia vartotojų vaizduotė, asmeniniai išgyvenimai, emocijos, lūkesčiai, požiūris.

Ch. Grönroos (1988) išskyrė 6 paslaugų kokybės kriterijus:

1. Profesionalumas ir įgūdžiai
2. Požiūris ir elgesys
3. Prieinamumas ir lankstumas
4. Patikimumas ir pasitikėjimas
5. Kompensavimas
6. Reputacija ir kreditabilumas

3 lentelė. Paslaugų kokybės kriterijai

Profesionalumas ir įgūdžiai	**Požiūris ir elgsena**
Klientai vertina paslaugos teikėjo, jų darbuotojų kvalifikaciją, organizacines sistemas, fizinius išteklius. Profesionalumas ir įgūdžiai turi būti pakankami vartotojo problemai išspręsti. Šis kriterijus susijęs su techine (rezultato) kokybe.	Šis kriterijus yra susijęs su teikiamos paslaugos funkcine (proceso) kokybe. Vertindami kokybę, paslaugų klientai atsižvelgia į kontaktinį personalą ir jo rūpinimasi klientu bei suinteresuotumą išspręsti jų problemas draugiškai.

3 lentelės tęs. Paslaugų kokybės kriterijai

Prieinamumas ir lankstumas Klientas vertina tai, ar paslaugos teikėjas, paslaugos vieta, darbo valandos, darbuotojai bei veikiančios sistemos suprojektuotos ir veikia taip, kad būtų kuo lengviau prieinama paslauga, ar yra lanksčiai prisitaikyta prie kliento reikalavimų, pageidavimų. Kriterijus susijęs su funkcine (proceso) kokybe.	**Patikimumas ir pasitikėjimas** Klientui svarbus pasitikėjimas paslaugos teikėju, darbuotojais, veiklos sistemomis, pažadų vykdymas ir jų atlikimas su nuoširdžiu susidomėjimu. Tai kriterijus susijęs su funkcine (proceso) kokybe.
Kompensavimas Vertindamas kokybę klientas atsižvelgia į tai ar paslaugos teikėjas suinteresuotas ieškoti išeities situacijai kontroliuoti, jei paslaugos teikimo metu atsitiko kas nors nenumatyta, atsižvelgia į tai kaip paslaugos teikėjas kompensuoja trūkumus ir randa sprendimo būdus. Tai kriterijus susijęs su funkcine (proceso) kokybe.	**Reputacija ir kreditabilumas** Šis kriterijus yra susijęs su paslaugos įvaizdžio formavimu. Klientai didelę reikšmę teikia paslaugų įmonės pasirengimui pateikti vertę, adekvačią sumokėtiems pinigams, taip pat, kad įmonė visuomet stengsis atlikti paslaugas gerai ir dalinsis verte su klientais.

Šaltinis: Ch. Grönroos (1988)

3 - ioje lentelėje yra apibūdinti paslaugų kokybės kriterijai, kurie yra labiausiai vertinami vartotojų. Paslaugų kokybė yra svarbi dalis paslaugų rinkodaroje (Grönroos, 1999, 2000). Suvokus jų esmę, galima suprasti, į ką atsižvelgia vartotojas rinkdamasis jam reikalingas paslaugas. Paslaugų įmonė, orientuodamasi į šiuos kriterijus, greičiausiai bus mėgiama vartotojų. Galima teigti, atsižvelgiant į paminėtus kriterijus, kad paslaugos suteikimas yra procesas, kuriame visi etapai yra svarbūs.

P. Vanagas (2004) išskiria 5 svarbiausias kokybės dimensijas paslaugų sferoje, tenkinančias vartotojų lūkesčius:

- Patikimumas - sugebėjimas pateikti tai, kas buvo suplanuota, atsakingai ir patikimai.
- Garantija – žinios, darbuotojų mandagumas, sugebėjimas įtikinti.
- Aplinkos estetika – svarbi aplinka, kurioje teikiama paslauga. Įrenginių grožis, darbuotojų išvaizda maloni ir tvarkina, suprantami ir įskaitomi paaiškinimai.
- Nuoširdumas – nuoširdus dėmesys klientui.
- Reagavimas į kliento norus – noras padėti klientui suteikiant paslaugą.

Japonų profesorius Noriaki Kano pasiūlė tris vartotojo poreikių klases:

- *Būtini poreikiai*
- *Tenkinantys poreikiai*
- *Džiuginantys poreikiai*

Būtinieji poreikiai yra tokie reikalavimai, kuriuos paslauga privalo tenkinti. Neatlikus būtinųjų poreikių, klientas bus nepatenkintas. Tenkinantys reikalavimai yra tokie, kuriuos nurodo pats klientas. Patenkinus jo norus, klientas liks patenkintas. Džiuginantys poreikiai yra tokie paslaugos bruožai, kurių klientas nesitikėjo (Evans, Lindsay, 2005).

Išanalizavus paslaugų kokybę, apibendrinant galima išskirti keletą svarbių pastebėjimų. Visų pirma, kokybė gali būti suvokiama skirtingai. Visų antra, galime pastebėti, kad kokybės suvokimą apima ne tik pačios paslaugos savybės, bet ir vartotojų asmeniniai potyriai. Asmeninio potyrio svarba vaidina itin svarbią rolę visame procese. Kadangi asmeninį potyrį sukuria vartotojo jausmas po paslaugos gavimo, tuomet itin svarbia dalimi tampa tos dimensijos, kurios apima emocinį lygmenį. Tad jausminis vartotojo potyris yra svarbus, kuomet pati paslauga būna ne itin kokybiška. Žinoma, idealu kuomet ir pačios techninės paslaugos savybės ir emocinis potyris yra aukšto lygio. Taigi, kaip mini N. Kano, kad vartotojų poreikiai yra būtini, tenkinantys arba džiuginantys, nuo paslaugas teikiančios įmonės gali priklausyti kokį potyrį paslaugos įmonė nori suteikti vartotojams. Jei paslaugų įmonei svarbi kiekviena detalė, ji orientuosis ir į aplinkos estetiką, darbuotojų mandagumą bei patikimo įvaizdžio sukūrimą, kaip mini P. Vanagas. Galima teigti, kad paslaugų įmonė, norinti išlaikyti ir pritraukti kientus, turėtų skirti dėmesį visiems kriterijams, tuomet ir iškilus nesklandumams, ji mokės profesionaliai tai išspręsti.

Vartotojų nepasitenkinimą gali sukelti kokybės spragos. Pagrindines kokybės spragos yra (Vengrienė):

- Žinių spraga.
- Standartų spraga.
- Pristatymo, pateikimo spraga.
- Suvokimo spraga.
- Interpretacijos spraga.
- Paslaugos spraga.

Išsamiau kokybės spragos bus aptartos Kokybės spragų modelyje. Svarbu paminėti, kad esant spragoms kažkurioje paslaugų suteikimo proceso vietoje, klientas gali tapti nepatenkintu, todėl itin svarbu arba stengtis, kad spragų nebūtų, arba profesionaliai ištaisyti klaidas atsiradus nesklandumams. Kadangi vartotojas dalyvauja paslaugų suteikimo procese, jo vaidmuo tampa itin svarbus, taip pat kaip jo elgsena ir tolesnės vartojimo tendencijos.

Vartotojo funkcijos (Bagdonienė, Hopenienė, 2004):

- Pateikia informaciją ir išvardija savo pageidavimus.
- Dalyvauja teikiant paslaugą.
- Kontroliuoja kokybę. Kokybės kontrolė yra integruota paslaugų teikimo sistemos dalis. Tačiau paslaugų organizacija nepajėgi kontroliuoti visų paslaugos teikimo operacijų, ypač jei jos sudėtingos, o pasiūla plati, todėl ši funkcija tenka vartotojui. Šios vartotojo funkcijos svarba padidėja, kai paslaugos teikiamos ne paslaugų organizacijos buveinėje, o vartotojo buvimo vietoje;

Pasak L.Bagdonienės ir R.Hopenienės - viena iš vartotojo funkcijų yra kontroliuoti kokybę, kuri yra integruota į paslaugų teikimo sistemą. Ši funkcija atitenka vartotojui dėl paslaugų organizacijos nesugebėjimo kontroliuoti visų paslaugos teikimo operacijų. Taigi, mano nuomone, vartotojų svarba paslaugų kokybės procese yra reikšmingiausia dalis, dėl to, suvokiant vartotojo dalyvavimo svarbą paslaugų teikimo procese, vartotojo įtaka paslaugų kokybei yra neatsiejama proceso dalis.

Apibendrinant, paslaugų kokybės sąvoka gali būti apibrėžta labai subjektyviai. Kaip teigia autoriai (Kotler ir kt., 2002, Stephen W. Brown 1991), svarbu suvokti, kad ne tik išankstiniai nusistatymai lemia kokybę, o tai yra integruotas procesas, kuomet svarbūs ir objektyvūs faktai, nusakantys kokybę. Kiti autoriai (Barczyk C.C, Žičkienė, S., Daševskienė, I, Bagdonienė L., Hopenienė R, Parasuraman) pabrėžia, kad kokybė turi patenkinti kliento lūkesčius. Galime suprasti, kad nėra lengva žinoti visų klientų lūkesčius ir poreikius, kuomet vieni klientai reiklesni, kiti – mažiau reiklūs. Mano nuomone, svarbu išsiaiškinti pagrindinius klientų poreikius ir visokeriopai siekti juos įgyvendinti. Kaip mini, Joseph M. Juran (1998), kad kompanijos suteikdamos geresnę kokybę vartotojams, tuo tikslu siekia gauti didesnes pajamas. Nesunku suvokti, kad kompanijos, kurios itin orientuojasi į paslaugų kokybės gerinimą, veikia sėkmingiau. Kaip teigia Peeler (1996) – verslo pasaulyje suvokiamos produkto kokybės tapimas svarbiau konkurencijos faktoriumi yra priežastis vadinti dabartinę erą – Kokybės era. Mano teigimu, kokybės sąvoka yra įvairiapusė. Kuomet kokybė gali būti žvelgiama skirtingai, vyrauja daug subjektyvaus požiūrio, svarbu išlaikyti ir objektyvius faktus, kokybišką techinę pusę ir siekti nuolatinio kokybės suteikimų proceso gerinimo. Pagrindinės problemos vertinant paslaugų kokybę, gali būti subjektyvus vertinimas, skirtingi klientų lūkesčiai ir nesugebėjimas nuspėti vartotojo norų, todėl paslaugos suteikimo pradžioje turėtų būti svarbu išsiaiškinti kliento norus ir suteikti jam geriausią paslaugą.

1.3. Paslaugų kokybės modelių analizė

Paslaugų kokybei įvertinti yra naudojami įvairūs modeliai ir jų gausa mokslinėje literatūroje parodo paslaugų kokybės įvertinimo sudėtingumą. L.Bagdonienė ir R.Hopenienė (2005) priklausomai nuo pobūdžio, paslaugų kokybės modelius suskirstė į šias grupes:

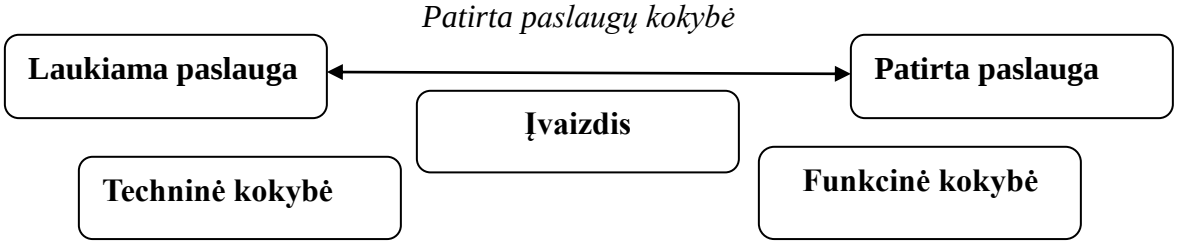
- Modeliai, kuriuose akcentuojamas vartotojo kokybės suvokimas
- Modeliai, atskleidžiantys paslaugos teikimo procesą
- Modeliai, kuriuose paslaugų teikimas traktuojamas kaip sistema

Australijos pagrindinių ir taikomųjų mokslų žurnalo straipsnyje apie paslaugų kokybės poveikį pirkėjų pasitenkinimui (angl.: *Impact of service quality on customer satisfaction, 2017*) yra teigiama, kad paslaugų kokybė itin žymiai paveikia pirkėjų pasitenkinimą ir dėl to paveikia organizacijos sėkmingumą bei jos galimybę įgyvendinti organizacijos planus ir programas, tam kad pasiektų tikslus efektyviai ir gerai.

Kaip matyti, paslaugų kokybės įvertinimas gali atskleisti, kaip pirkėjai reaguoja į suteikiamą paslaugų kokybę ir ką organizacija galėtų pagerinti žinodama vartotojų lūkesčius apie kokybę. Kadangi nėra vieno visuotinai pripažinto geriausio paslaugų kokybės modelio, kuris būtų tinkamas visų paslaugų įvertinimui, darbe yra apžvelgiamu vieni dažniausiai literatūroje diskutuojamų paslaugų kokybės modelių (**C. Grönroos "Bendrai suvoktos kokybės modelis", E. Gummesson "Išplėstinis 4Q kokybės modelis", A.Parasuraman; V.A. Zeithaml; L.L Berry "Kokybės spragų modelis" ir "SERVQUAL")** Verta paminėti, kad visgi didžiausio dėmesio sulaukia SERVQUAL modelis.

Paslaugų kokybės modelis pagal Ch.Grönroos

Ch. Grönroos (1984) paslaugų kokybės modelį apibrėžė kaip techninę ir funkcinę kokybę. Jos iliustravimą matome 2 –ajame paveiksle.



2 pav. C. Grönroos paslaugų kokybės modelis

Šaltinis: : C. Grönroos (1984)

Šiame paslaugų kokybės modelyje C.Grönroos išskyrė 3 komponentus:

- **Techninė kokybė** – tai, kas yra suteikiama vartotojui; ką vartotojas gauna kaip proceso rezultatą.
- **Funkcinė kokybė** – tai, kaip techninė kokybė yra suteikiama.
- **Įvaizdis** – techninį rezultatą ir funkcinį procesą jungiantis matas (įskaitant tradicijas, ideologiją, žodinę reklamą, kainas, viešuosius ryšius).

1980 – ųjų viduryje Berry bei jo kolegos Parasuraman (1985) ir Zeithaml (1985) pradėjo tyrinėti paslaugų kokybės kriterijus ir kaip vartotojai vertina paslaugų kokybę pagal suvokiamą paslaugų kokybės konceptą (Grönroos 2005). Šio modelio esmė, anot Grönroos, yra vartotojų suvokta paslaugų kokybė kuri yra proceso įvertinimo rezultatas, kuomet vartotojas palygina konkrečius kokybės lūkesčius su patirta kokybe. Techninė kokybė, anot autoriaus, gali būti suprantama kaip techninis rezultatas, gaunamas sąveikaujant su paslaugų įmonės teikiamomis paslaugomis (pavyzdžiui, viešbutyje klientas gaus kambarį su baldais, traukinio keleivis bus pervežamas traukiniu iš vienos vietos į kitą, restorane gaus patiekalą ir t.t.). Tai techniniai dalykai, kuriuos vartotojas patirs gaudamas norimą paslaugą. Kalbant apie funkcinę kokybę, Grönroos teigia, kad klientui svarbu ne tik, ką jis gauna, bet dar ir kaip vyksta gavimo procesas, kuris vėliau kartu su techine kokybe bei kompanijos įvaizdžiu nulemia vartotojo suvoktą kokybę. Autoriaus nuomone, įvaizdis yra rezultatas to, kaip vartotojai suvokia kompaniją. Vartotojų suvokimas apie įmonės teikiamas paslaugas yra svarbiausia dalis, dėl kurios įmonės kuria techninę ir funkcinę kokybę, kad sukurtų norimą įvaizdį. Taigi, įvaizdis yra taip pat paslaugų kokybės kriterijus, pavyzdžiui, klientas eidamas į gerą restoraną dėl sukurto įvaizdžio, netgi gavęs ne itin gerą aptarnavimą, vis dar gali galvoti gerai apie suteiktas paslaugas arba atvirkščiai, neigiamas išankstinis įvaizdis apie paslaugas, netgi gavus itin geras paslaugas, gali nepakeisti neigiamo įvaizdžio. Grönroos (1984) taip pat pabrėžia , kad funkcinė kokybė vartotojų yra suvokiama labai subjektyviai.

Apibendrinant Grönroos paslaugų kokybės modelį, pagrindinis akcentas turėtų būti orientacija į vartotojo suvokiamą kokybę. Galime teigti, kad pagrindinis principas yra palyginimas to, ko vartotojas tikėjosi iš paslaugos ir to, ką jis iš tikrųjų gavo. Tuomet patirta paslaugų kokybė yra šių dviejų faktorių rezultatas. Mano nuomone, yra svarbu pabrėžti, kad vartotojų subjektyvumas vaidina reikšmingą rolę, kuomet dėl skirtingų lūkesčių, potyrių po paslaugos gavimo bei įmonės įvaizdžio apie jos teikiamas paslaugas, patirta paslaugų kokybė skirtingiems vartotojams gali labai skirtis.

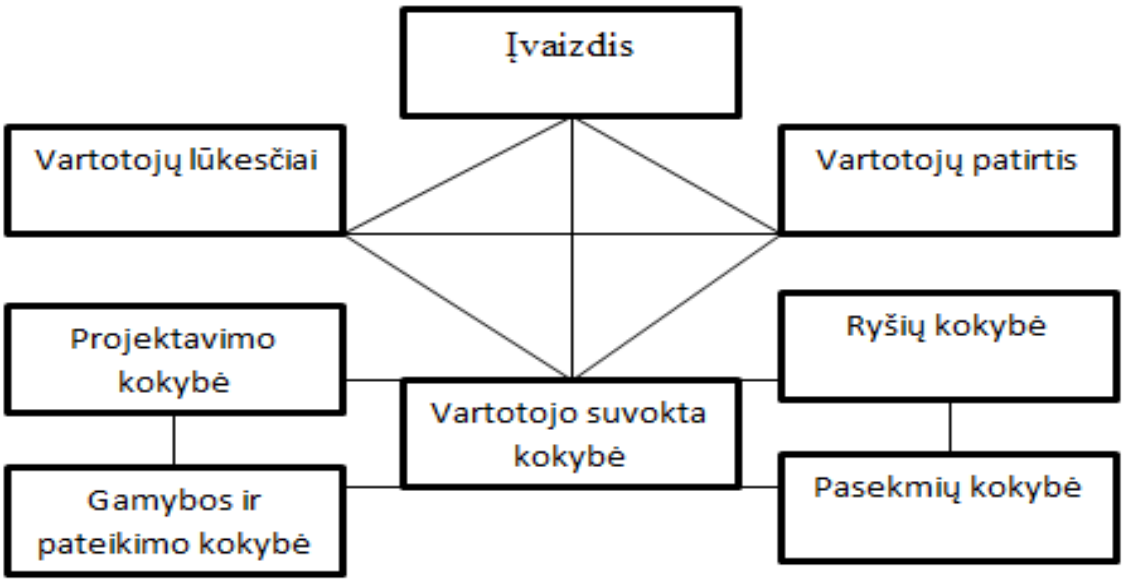
E. Gummesson " 4Q kokybės modelis"

Remiantis Ch. Grönroos paslaugų kokybės modeliu , E. Gummesson sukūrė modelį, kurio esmė

yra keturios pagrindinės kokybės dimensijos:

- Projektavimas *(angl.: designed quality)*
- Gamybos kokybė *(angl.: product quality)*
- Pateikimo kokybė *(angl.: delivery quality)*
- Ryšių kokybė *(angl.: relational quality)*

Modelis yra orientuotas į vartotoją ir procesą. Modelis sujungia prekes ir paslaugas, kuomet prekės yra dalis paslaugų, kur šiuolaikinėje paslaugų ekonomikoje yra sudėtinga laikyti prekes ir paslaugas atskirai. Projektavimas nurodo kaip gerai prekių ir paslaugų kombinacija yra išvystyta ir suprojektuota. Projektavimo klaidos būtų prasto pateikimo ir negatyvios patirties rezultatas. Produkcijos ir pateikimo kokybė nurodo, kaip gerai prekės ir paslaugos yra pateiktos lyginant su projektavimu. Ryšių kokybė nurodo, kaip vartotojas suvokia kokybę visų paslaugos procesų metu. (Palaima T., Banytė J, 2006). Edvardsson ir kt. (1994) pažymėjo, kad ryšių kokybė turi būti pabrėžta, nes daugeliu atveju gali normalizuoti trūkumus atsiradusius kitose trijose dimensijose (Govender K.K. 1996).



3 pav. E. Gummesson " 4Q kokybės modelis"

Šaltinis: E.Gummesson (1993)

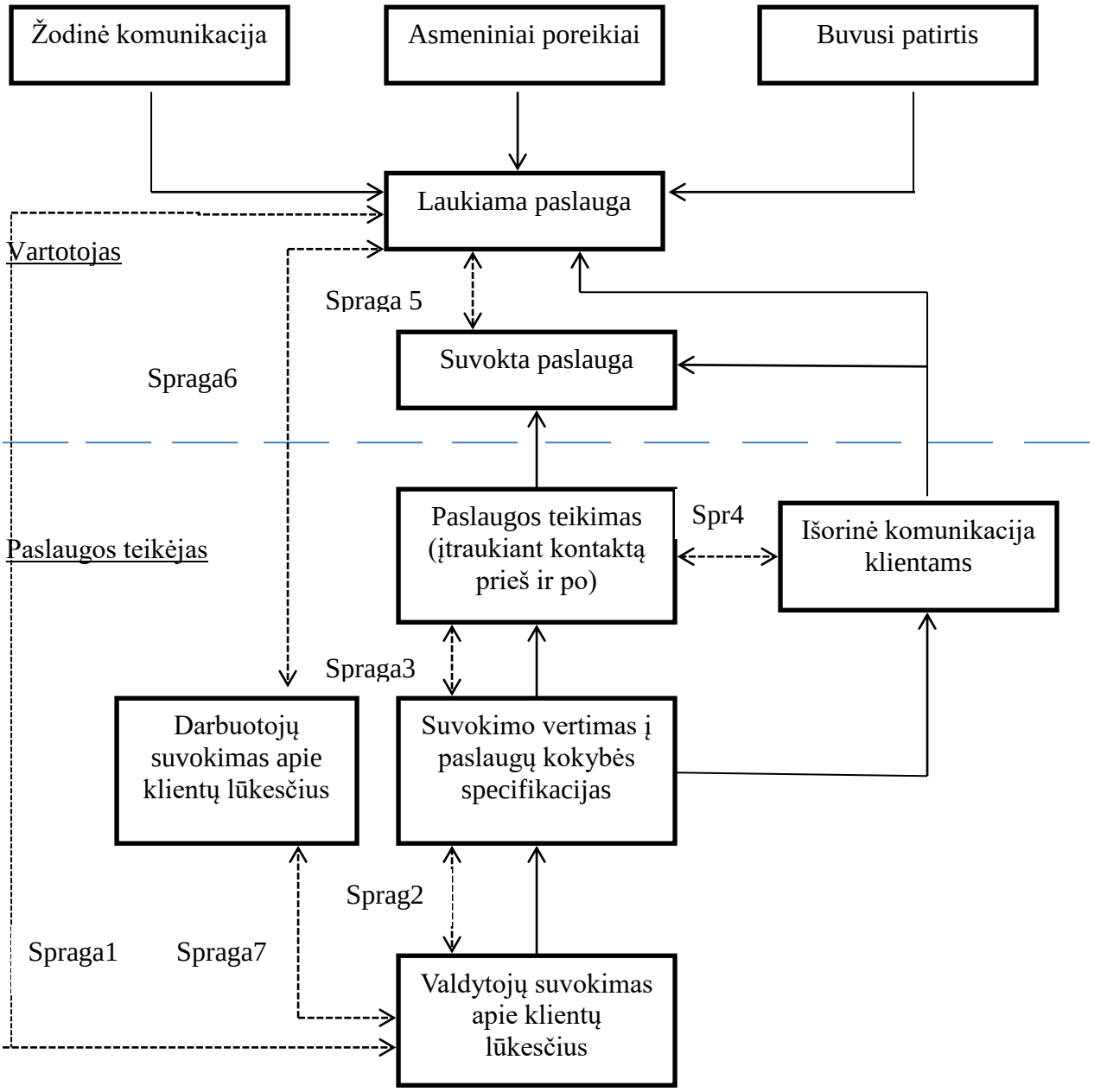
Pavaizduotame paveiksle (3 pav.) matome Evert Gummesson "4Q kokybės modelį". Kaip jau

minėta, šis modelis sujungia prekes ir paslaugas. Anot E. Gummesson (1993), šis modelis lygina vartotojų lūkesčius, patirtis, kompanijos įvaizdį ir tai sudaro vartotojo suvoktą kokybę. Iš paveikslo matome, kad vartotojo suvokta kokybė turi du šaltinius. Tai yra projektavimo kokybė ir gamybos bei pateikimo kokybė. Tuo tarpu ryšių ir pasekmių kokybė yra projektavimo bei gamybos ir pateikimo kokybės rezultatai. Galima teigti, kad kokybė nesibaigia ties pačios paslaugos gavimu ir jeigu yra trūkumų atsiradusių po paslaugos gavimo, jie gali būti kokybiškai ištaisyti paslaugos gavėjo ir tai darytų įtaką bendram paslaugos kokybės suvokimui vartotojo atžvilgiu.

A.Parasuraman; V.A. Zeithaml; L.L Berry "Kokybės spragų modelis"

Šio modelio esmė – paslaugų teikėjas ir vartotojas, kurie formuoja paslaugų kokybę. Yra 7 pagrindinės spragos paslaugų kokybės koncepte (Shahin A. 2006):

- **Spraga 1** – Klientų lūkesčių neatitikimas su vadovų suvokimu. (Marketingo tyrimo orientacijos trūkumas, per daug sluoksnių valdyme; nepakankama komunikacija valdymų lygmeny).
- **Spraga 2** – Valdymo suvokimo neatitikimas paslaugos specifikacijoms. (Nepakankamas įsipareigojimas paslaugų kokybei, tikslų nustatymo nebuvimas, nepakankama užduočių standartizacija).
- **Spraga 3** – Paslaugų specifikacijų neatitikimas su paslaugų teikimu. (Prasta darbo jėga ir technologija, netinkamos priežiūros kontrolės sistemos, komandinio darbo trūkumas).
- **Spraga 4** – Paslaugų teikimo neatitikimas su išorine komunikacija. (Neadekvati horizontali komunikacija, polinkis per daug pažadėti).
- **Spraga 5** – Neatitikimas tarp klientų lūkesčių ir jų suvokimo apie pristatytą paslaugą. (Klientų lūkesčiai įtakoti jų asmeninių poreikių, žodinių rekomendacijų, patirties iš praeities)
- **Spraga 6** – Neatitikimas tarp klientų lūkesčių ir darbuotojų suvokimo. (Kaip skirtumų rezultatas tarp kontaktinio personalo suvokimo apie klientų lūkesčius).
- **Spraga 7** – Neatitikimas tarp darbuotojų suvokimo ir valdymo suvokimo. (Skirtingai suvokiami klientų lūkesčiai tarp darbuotojų ir valdytojų).



4 pav. Kokybės spragų modelis

Šaltinis: Parasuraman ir kt. (1985); Curry, 1999; Luk and Layton, 2002.

Shahin A, cituodamas Brown and Bond (1995) teigia, kad “ spragų modelis yra vienas geriausių gautų ir heuristiškai vertingų indėlių į paslaugų literatūrą“. Šešios spragos (Spraga 1, 2, 3, 4, 6 ir 7) yra

identifikuojamos kaip funkcijos, kuriose paslaugos yra teikiamos, o tuo tarpu Spraga 5 laikoma tikriausia paslaugų kokybės matavimo priemone, nes nurodo klientų lūkesčius ir patirtą kokybę (Shahin A.2006). Kaip teigia Lovelock (1994), šis spragų modelis yra tam, kad apimtų 7 spragas (žinių, standartų, pristatymo, vidinių ryšių, suvokimo, interpretavimo ir aptarnavimo), kurios gali atsirasti bet kurioje planavimo ar pateikimo vietoje.

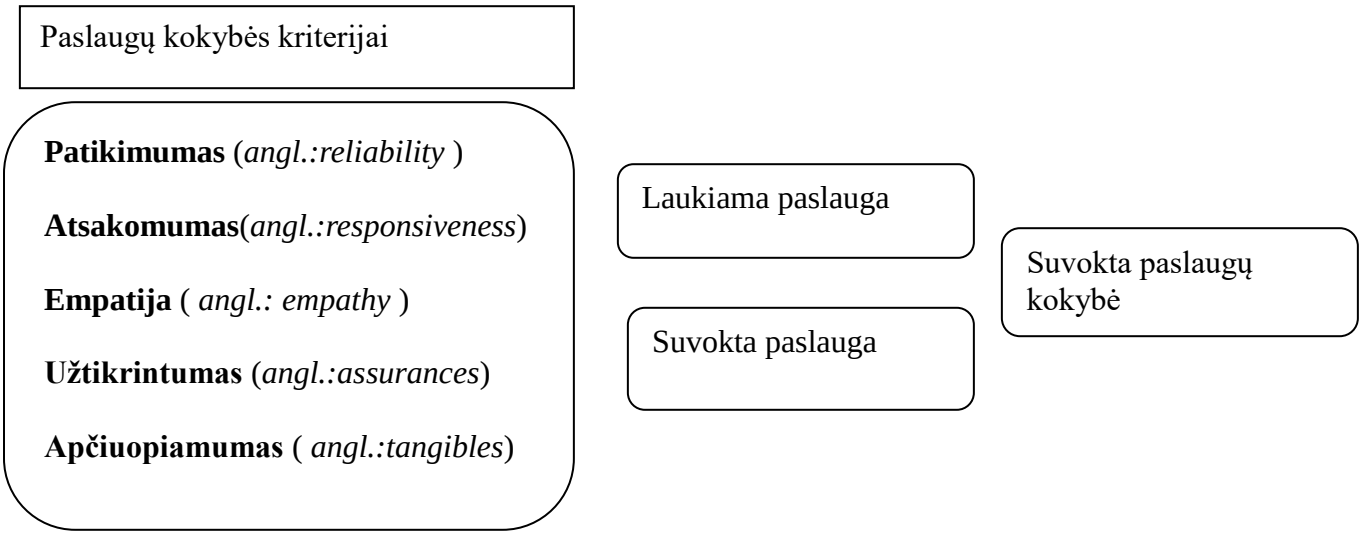
Atidžiai apžvelgę šio modelio iliustraciją ir apibūdintas spragas, matome, kad paslaugų kokybė priklauso nuo daug įvairių dalykų ir spragos gali atsirasti įvairiose vietose. Identifikavus spragų atsiradimo vietas, galima pagerinti paslaugų kokybę. Spraga 1 nurodo, valdytojų suvokimo neatitikimą su klientų lūkesčiais. Spraga 2 atsiranda kuomet, valdytojų suvokimas apie paslaugos kvalifikacijas neatitinka vartotojų lūkesčių. Spraga 3 yra apie paslaugų specifikacijų neatitikmą su paslaugų teikimu. Spraga 4 – tai paslaugų teikimo neatitikimas su išorine komunikacija. Spraga 5 yra neatitikimas tarp kliento lūkesčių ir to, kokią paslaugą gavo iš tikrųjų. Spraga 6 – neatitikimas tarp klientų lūkesčių ir darbuotojų suvokimo. Spraga 7 – neatitikimas tarp darbuotojų ir valdytojų suvokimo apie klientų lūkesčius. Atlikus spragų analizę, galime matyti, kad spragos gali atsirasti bet kuriame paslaugų teikimo taške.

Apibendrinant galiu teigti, kad kokybės spragų modelis pabrėžia, kad spragos, atsiradusios paslaugų teikimo procese, gali paveikti vartotojų suvokiamą kokybę apie gautą paslaugą. Šis modelis gali padėti paslaugų įmonei suvokti, kuriose paslaugų teikimo vietose vyrauja spragos ir jas ištaisyti pagerinant paslaugų kokybę. Identifikavus spragų atsiradimo vietas paslaugų kompanijos, galėtų išvengti dalies kokybės problemų, kurios atsiranda dėl prieš tai buvusių spragų.

“SERVQUAL” paslaugų kokybės modelis

Vienas dažniausiai mokslininkų naudojamų paslaugų kokybės modelių yra SERVQUAL. Taip teigia Smith ir kiti (2007), minėdami, kad SERVQUAL yra populiariausias ir dažniausiai cituojamas tarp kitų modelių. Tai yra daugiapakopis intrumentas, skirtas paslaugų kokybei matuoti. Šis modelis buvo pirmiausia išvystytas Parasuraman bei kitų (1985) ir jo tikslas – įvertinti skirtumą tarp vartotojų patirtos kokybės ir lūkesčių bei įvertinti organizacijos teikiamų paslaugų kokybę pagal kriterijus. Pirmiausia buvo 22 punktų skalė, kuri vėliau sumažėjo iki 10–ies punktų ir galiausiai buvo apibendrinta iki 5 paslaugų kokybės kriterijų. SERVQUAL metodologija yra naudojama suteiktų paslaugų kokybės periodiniam stebėjimui. Nurodyti kriterijai padeda paslaugų gavėjui nuspręsti apie suteiktų paslaugų kokybę, o paslaugų teikėjas taip pat gali nuspręsti, kas dar galėtų būti padaryta norint pagerinti teikiamų paslaugų kokybę. SERVQUAL instrumento pagalba galima įvertinti vartotojų lūkesčius ir jų požiūrį į teikiamas paslaugas bei pastebėti sritis, kurioms reikia skirti daugiau dėmesio norint pagerinti paslaugų kokybę

(Parasuraman,Berry, Zeithalm 1990).



5 pav. SERVQUAL paslaugų kokybės modelis

Šaltinis: Parasuraman (1985)

Pavaizduotame paveiksle (5pav.) matome penkis pagrindinius paslaugų kokybės kriterijus, kurie gali būti įvertinti prieš paslaugą ir po paslaugos gavimo, suformuodami suvoktą vartotojo paslaugų kokybę. Kaip teigia Carman (1990), šios paslaugų kokybės dimensijos skirtinguose paslaugų sektoriuose gali skirtis, todėl apibrėžimai skalėse turėtų būti pritaikyti kievienam sektoriui.

4 lentelė. Paslaugų kokybės kriterijai pagal SERVQUAL

Patikimumas	Sugebėjimas atlikti pažadėtą paslaugą patikimai ir tiksliai; Suteikti tokią paslaugą, kokia buvo pažadėta; Patikimumas sprendžiant vartotojų problemas; Atlikti paslaugą gerai iš pirmo karto; Suteikti paslaugą pažadėtu laiku; Pranešti klientams, kada paslauga bus atlikta;
Atsakomumas	Noras padėti klientui ir suteikti greitą aptarnavimą; Pasiruošimas atsakyti į kliento užklausas;
Empatija	Rūpinimasis, individualus dėmesys, kurį įmonė teikia savo klientams; Individualaus dėmesio suteikimas; Darbuotojai, kurie rūpestingai rūpinasi klientais; Nuoširdus dėmesys klientui; Darbuotojų supratingumas apie klientų poreikius;

4 lentelės tęs. Paslaugų kokybės kriterijai pagal SERWQUAL

Užtikrintumas	Darbuotojų žinios bei jų sugebėjimas įtikinti klientą; Darbuotojai, pasitikintys savimi; Darbuotojų mandagumas; Darbuotojai, turintys žinias atsakyti į klientų klausimus;
Apčiuopiamumas	Fizinių įrenginių išvaizda, šiuolaikinė įranga; Darbuotojai, turintys tvarkingą ir profesionalią išvaizdą; Vizualiai patrauklios medžiagos, susijusios su paslauga Patogus darbo laikas;

Šaltinis: Grönroos (1990)

Ankstyvieji tyrinėtojai (Parasuraman, Zeithaml, Berry, Grönroos) sutiko, kad paslaugų kokybė yra neatitikimas tarp to, ką vartotojai tikisi gauti ir ką iš tikrųjų gavo. Taigi, šioje lentelėje matome apibendrintus penkių kriterijų apibūdinimus, kuriuos vartotojas norėtų gauti siekdami paslaugos. Patikimumas reiškia gebėjimą suteikti paslaugas tiksliai ir laiku. Atsakomumas reiškia norą padėti klientui ir suteikti greitą aptarnavimą. Įsijautimas reiškia rūpestį ir individualų dėmesį, kurį įmonė teikia klientui (įskaitant komunikaciją, priėjimą, kliento supratimą). Užtikrintumas reikštų žinias ir darbuotojų mandagumą (įskaitant kompetenciją, patikimumą, saugumą). Apčiuopiamumas reiškia fizinius įrengimus ir darbuotojų išvaizdą. Apžvelgus šiuos kriterijus, galiu teigti, kad darbuotojai yra itin svarbus aspektas, norint suteikti kokybišką paslaugą. Dėl subjektyvaus vartotojų požiūrio, itin svarbią įtaką paslaugos kokybei turi darbuotojų profesionalumas, kompetencija, įgūdžiai ir gebėjimas sudaryti gerą įspūdį.

Apibendrinant, galima teigti, kad SERVQUAL paslaugų kokybės modelis itin išsamiai nusako paslaugų kokybės kriterijus, kuriais remdamasis paslaugos vartotojas įvertina paslaugą ir taip suformuoja suvoktą paslaugų kokybę. Penki pagrindiniai kriterijai apibūdina paslaugą ir jos suteikimą. Jais remiantis yra nustatomas skirtumas tarp laukiamos paslaugų kokybės ir patirtos paslaugų kokybės, dėka šio skirtumo, paslaugų įmonės gali pagerinti savo teikiamų paslaugų kokybę ir atrasti spragas.

Atlikus šių paslaugų kokybę matuojančių modelių analizę, galima teigti, kad paslaugų kokybės modeliai vienas kitą papildė ir yra plačiai analizuojami. C. Grönroos paslaugų kokybės modelyje yra akcentuojama funkcinė ir techninė kokybė, E. Gumesson modelis akcentuoja vartotoją ir procesą, Kokybės spragų modelis leidžia nustatyti spragų atsiradimo vietas paslaugų teikime, o SERVQUAL modelio pagalba itin išsamiai nagrinėjami ir vertinami apčiuopiamumo, patikimumo, atsakomumo, empatijos ir užtikrintumo kriterijai. Galima teigti, kad SERVQUAL paslaugų kokybės modelis geriausiai apjungia visų kitų modelių savybes.

1.4. Susisiekimo paslaugų kokybės kriterijai ir jų nustatymas

Lietuvoje susisiekimo paslaugų sektorius sparčiai auga. Lietuvos susisiekimo ministerijos duomenimis, 2017 metų transporto sektoriaus augimas buvo sparčiausias per pastaruosiuos 5 metus nuo 2012 metų. Lyginant su 2016 metų pirmuoju pusmečiu šalies transporto paslaugų eksportas padidėjo 22.7% , transporto paslaugų pajamos – 17.7%, o bendroji pridėtinė vertė (BVP) – beveik 10%.

Susisiekimo paslaugos yra svarbios kokybiškai ir darniai aplinkai užtikrinti rinkos visuomenėje. Susisiekimo infrastruktūra, kuri reiškia visų rūšių transporto bei pėsčiųjų judėjimo ir jų aprūpinimo vietas, daugiausia linijiniais objektais su aprūpinimo mazgais (Melnikas, 2011). Viešasis transportas tarp miestų yra vykdomas lėktuvais, autobusais ir traukiniais. Keleivių pervežimas turi įtakos visiems mobilumo aspektams ir yra svarbi dalis bendram ekonomikos vystymuisi šalyje. Viešasis transportas turėtų būti suprantamas kaip patraukli alternatyva automobiliui, suteikianti patikimumą, patogumą bei supratimą, kad tai svarbi tvaresnės ateities dalis. Transporto paslaugų kokybės matavimo elementai dažnai siejasi su bendru pasitenkinimo lygiu.Netikslinis požiūris suteikia per mažai informacijos viešojo transporto paslaugų kokybės gerinimui ir trukdo siekti kitų tvarių tikslų (13th World Conference of Transport research, 2013). Taigi, susisiekimo paslaugų kokybės kriterijų nustatymas gali padėti išlaikyti arba pagerinti susisiekimo paslaugų kokybę, dėl to svarbu suprasti, kokie kriterijai yra svarbiausi naudojantis susisiekimo paslaugomis.

Atsižvelgiant į viešąjį transportą, valdžios institucijos ir paslaugų teikėjai turėtų suprasti, kaip vartotojai vertina paslaugų kokybę, tačiau vartotojų kokybės įvertinimas yra abstraktus konceptas, kurį yra sunku išmatuoti (Parasuraman, 1985), todėl yra sudėtinga sukurti tikslią paslaugų kokybės struktūrą (Beirão G, Cabral J. S. 2006). Kaip teigia Vanhanen K. Ir Kurri J. (2005), svarbiausias akcentas analizuojant viešojo transporto kokybės veiksnius atrasti svarbiausius suvoktos kokybės elementus ir ypač jų santykinį svorį bendrai suvokiant kokybę.

Kokybės inovacijų tarptautiniame žurnale (angl.: *International Journal of Quality Innovation, 2015*) yra pateikiamos 6 grupės, kurių kiekviena talpina paslaugų kokybės kriterijus, būdingus transportui.

5 lentelė. Vartotojų suvokimo kriterijai ir paslaugų teikėjo nurodyti matmenys

	Vartotojų suvokimo kriterijai	**Paslaugų teikėjo nurodyti matmenys**
Nuvykimo į stotelę kokybė	*Lengvumas* *Saugumas* *Laikas (distancija)* *Žinojimas, kur yra stotelė*	*Dažnumas, galimybė laukti po stogu ir turėti vietą atsisėsti*
Laukimo kokybė	*Laukimo laikas stotelėje* *Transporto priemonės punktualumas* *Laukimo komfortas* *Laukimo saugumas*	*Dažnumas* *Galimybė laukti po stogu ir turėti vietą atsisėsti*
Kelionės kokybė	*Įlaipinimo laikas,* *Vietos gavimo laikas* *Patekimo į vietą laikas,* *Kelionės laikas* *Kelionės kaina*	*Dažnumas* *Galimų vietų skaičius* *Vidutinis greitis* *Kelionės laikas* *Mokestis*
Transporto priemonės kokybė	*Švara* *Vietų (sėdynių) patogumas, erdvumas.* *Temperatūra (ventiliacija)* *Triukšmas* *Saugumas* *Modernumas* *Patogumas neįgaliems žmonėms*	*Transporto priemonei valyti skirtas laikas* *Procentas transporto priemonių su audeklinėmis sėdynėmis* *Procentas transporto priemonių su oro kondicioniriais* *Vizualinis stebėjimas* *Transporto priemonių amžius* *Pritaikyta neįgaliesiems*
Vairuotojo kokybė	*Išvaizda - paslaugumas*	*Vairavimo patirtis* *Išlaidos vairuotojų mokymui*
Informacijos kokybė	*Informacijos gavimas prieš kelionę*	*Tvarkaraščio prieinamumas, krypčių ženklai*

Šaltinis: Kokybės inovacijų tarptautinis žurnalas, 2015 (angl.: International Journal of Quality Innovation)

Pavaizduotoje lentelėje (5 lent.) matome pavaizduotus vartotojų suvokiamus kriterijus ir paslaugų teikėjo nurodytus matmenis. Lentelėje esantys duomenys atskleidžia, į ką atkreipia dėmesį vartotojas, ir kaip keleivių pervežimą vykdanti įmonė gali žvelgti į tuos pačius kriterijus. Nuvykimo į stotelę kokybė vartotojui suprantama kaip saugus ir paprastas nuvykimas į stotelę, žinojimas, kur yra stotelė bei laikas

skirtas iki jos nuvykti. Operatoriui, teikiančiam transporto paslaugas, keleivių atvykimas iki jų teikiamų paslaugų vietos, būtų svarbus dažnumas kaip kitomis priemonėmis jis gali atvykti bei galimybė klientams laukti po stogu ir atsisėdus. Laukimo kokybė, kol prasidės kelionė, klientams suvokiama kaip praleistas laikas laukiant, patogumas ir saugumas laukimo metu, o tuo tarpu operatoriui tai suprantama kaip galimybė klientams laukti po stogu ir atsisėdus. Galime pastebėti, kad čia nepaminimas saugumas iš paslaugų teikėjo pusės. Kelionės kokybė klientui būtų suvokiama kaip laikas, kol prasideda pati kelionė, pati kelionės trukmė ir kaina. Paslaugų teikėjas atsižvelgia į turimų vietų skaičių, kelionės laiką ir laiką iki jos bei mokestį. Transporto priemonės kokybės aspektai, kurie svarbūs vartotojui, yra švara, erdvė, vietų patogumas, oro kondicionavimo sistema, saugumas, modernumas, triukšmo lygis, tuo tarpu paslaugų teikėjas į šiuos aspektus žvelgia kaip į laiką skirtą švarai palaikyti, patogių sėdynių skaičių, transporto priemonių amžių ir pritaikymą neįgaliesiems arba ne. Vairuotojo kokybė iš vartotojo pusės suprantama kaip vairuotojo išvaizda bei jo elgesys, o paslaugų teikėjas į tai žvelgia iš vairuotojo vairavimo patirties ir išlaidų skirtų vairuotojo mokymams. Informacijos kokybė klientui suprantama kaip visos informacijos gavimas prieš kelionę, o paslaugų teikėjas stengiasi pasirūpinti, kad klientas galėtų matyti kelionės tvarkaraštį ir kryptis kelionės metu.

Galime pastebėti, kad vartotojai ir paslaugų teikėjai į kokybės supratimą linkę žvelgti skirtingai. Pagal pateiktą palyginimą, galima matyti, kad paslaugų teikėjai į dalį vartotojų suvokiamų kokybės kriterijų žvelgia per laiką skirtą juos įgyvendinti, pavyzdžiui, švara. Jei paslaugų teikėjai žinotų, kad klientams itin svarbi švara, jie galėtų pagalvoti apie ilgesnį laiko skyrimą tam arba kokybiškiau atlikti švarą. Vairuotojo kokybė vartotojų yra vertinama tuomet, kai vairuotojas yra išvaizdas ir malonus. Paslaugų įmonė, neturėtų galvoti, kad yra svarbu tik vairuotojo patirtis ir išlaidos mokymams, tačiau turėtų atkreipti dėmesį į vartotojams svarbų kriterijų – išvaizdą ir malonumą. Mano nuomone, ši lentelė parodo, kad paslaugas teikianti įmonė, kuriai svarbu vartotojų suvokiama kokybė, turėtų kreipti dėmesį į vartotojų nurodytus kriterijus, taip galėdama išlaikyti ir pritraukti daugiau klientų.

Pagal SERVQUAL dimensijas, transporto kriterijai galėtų būtų tokie, kurie pateikti žemiau esančioje lentelėje:

6 lentelė. Susisiekimo paslaugų kriterijai pagal SERVQUAL dimensijas

Patikimumas	• Bilietų laukimo laikas • Transporto priemonės laukimo laikas • Išvykimas laiku • Atvykimas laiku • Galimybė patekti į transporto priemonę

6 lentelės tęs. Susisiekimo paslaugų kriterijai pagal SERVQUAL dimensijas

Atsakomumas	• Pasiruošimas padėti klientui • Personalo suteiktos paslaugos
Empatija	• Darbuotojų draugiškumas • Darbuotojų išvaizda
Užtikrintumas	• Transporto priemonės galingumas • Vairavimas • Saugumo informacija keleiviui • Apsauga
Apčiuopiamumas	• Fizinės transporto priemonės sąlygos • Patogumas • Kondicionierius • Šiukšlių dėžės prieinamumas • Galimybė pateikti pasiūlymus arba skundus • Švara

Šaltinis: D. H. Wijaya, 2009.

Pavaizduotoje lentelėje (6 lent.) matome kriterijus, kurie yra suskirstyti pagal SERVQUAL dimensijas ir gali būti pritaikyti susisiekimo paslaugas teikiančioms įmonėms. Matome, kad patikimumo kriterijui yra priskirtas bilietų laukimo laikas, priemonės atvykimas ar išvykimas laiku ir t.t. Jei transporto įmonė vykdys savo pažadus atlikti laiku, vartotojai pasitikės. Atsakomumo svarba apima tokius dalykus kaip pasiruošimą padėti klientui ir suteikti paslaugas. Tai grįžtamasis ryšys, kurį vartotojai tikisi gauti. Empatijai yra priskiriamas darbuotojų draugiškumas bei jų išvaizda. Užtikrintumui yra priskiriama transporto priemonės galingumas, vairavimo saugumas bei saugumo informacija keleiviui. Apčiuopiamumo kriterijus apima įrenginių būklę, patogumą, švarą ir kt. Galima teigti, kad visų šių kriterijų įgyvendinimas yra svarbus pasiekti ir išlaikyti reikiamą paslaugų kokybę.

7 lentelė. Kokybės dimensijos ir vartotojų lūkesčiai

Kokybės dimensijos	Dimensiją (sritį) apibrėžiantys kriterijai vertinant susiekimo kokybę	Klausimų pavyzdžiai, kurie gali kilti vartotojams
Patikimumas	Sklandžios kelionės užtikrinimas, išvykimas ir atvykimas laiku	Ar kelionė bus sklandi? Ar transporto priemonė išvyks/atvyks laiku?
Atsakomumas	Darbuotojų noras atsakyti į klausimus ir išspręsti iškilusias problemas	Ar bus atsakyta į iškilusius klausimus? Ar darbuotojai išspręs iškilusias problemas?
Empatija	Darbuotojų gebėjimas išgirsti individualius klientų poreikius, nuoširdžiai domėtis	Ar bus pasirūpinta mano individualiais poreikiais?
Užtikrintumas	Saugus vairavimas, saugi aplinka, informacijos žinojimas	Ar vairavimas bus saugus? Ar aplinka transporto priemonėje bus saugi? Ar žinosiu visą reikiamą informaciją?
Apčiuopiamumas	Transporto priemonės sąlygos, patogumas, švara	Ar viduje bus patogu ir švaru ?

Šaltinis: Sudarytas remiantis Hopeniene R., Ligeikiene R.A.,Adomavičiene G.,Tamuliene R ir pakoreguotas autorės

Kokybės dimensijos ir vartotojų lūkesčiai yra pavaizduoti 7 – oje lentelėje. Pagal tas pačias kokybės dimensijas ir lūkesčius, šioje lentelėje yra pritaikyti galimi klausimai, kurie gali kilti susisiekimo paslaugomis norintiems pasinaudoti vartotojams. Lentelėje yra pateikti klausimų pavyzdžiai, kurie gali kilti vartotojams. Svarbu paminėti, kad tai yra keletas iš jų, klausimų vartotojams gali kilti daugiau, tačiau analizuojant kiekvieną kriterijų, galime geriau suvokti, ko tikisi vartotojas ir kaip suteikti bei išlaikyti pageidaujamą kokybę.

Atlikus susisiekimo paslaugų kriterijų analizę, išskyrus pagrindinius aspektus ir vartotojų lūkesčius, kurie būdingi susisiekimo paslaugų kokybei, galime teigti, kad suvokti vartotojų lūkesčius pagal kriterijus yra labai svarbu. Suvokti susisiekimo paslaugoms būdingus kriterijus yra svarbu ne tik per

paslaugų teikėjo suvokiamus matmenis, tačiau ir per vartotojų lūkesčius. Išanalizavus susisiekimo paslaugoms būdingus kriterijus, matome, kad susisiekimo paslauga vyksta ne tik, kol vyksta realus kelionės laikas, tačiau paslauga prasideda dar prieš kelionę įsigyjant bilietus bei gali tęsti po kelionės, jei iškyla nesklandumų. Išnagrinėjus kriterijus, matome, kas yra būdinga susisiekimo paslaugoms ir į ką turi būti kreipiamas dėmesys norint suteikti geriausią galimą kokybę vartotojų atžvilgiu.

1.5. Susisiekimo paslaugų kokybės teisinis reglamentavimas

Paslaugų kokybės teisinis reglamentavimas vaidina svarbų vaidmenį paslaugų pasaulyje. Paslaugų kokybę turi užtikrinti valstybės įstatymai, kurie numatytų paslaugų kokybės standartus. Keleivių ir bagažo vežimas yra atliekamas pagal keleivių ir bagažo vežimo sutartį. Šios sutarties sudarymas priklauso nuo šalių sutarties, atitinkamų valstybės bei savivaldybės institucijų veiksmų.

Pagrindiniai teisės aktai, reguliuojantys keleivius ir bagažo pervežimus:

- **Lietuvos Respublikos norminiai aktai** *(*pvz: LR Konstitucija, LR Transporto veiklos pagrindų įstatymas, Geležinkelio transporto kodeksas, DĖL Susitarimo "Dėl tarptautinio nemaršrutinio keleivių vežimo tarpmiestiniais ir miesto autobusais (INTERBUS)","Dėl keleivių, bagažo ir krovinių vežimo geležinkelio transportu licencijavimo taisyklių patvirtinimo"ir kiti aktai).

- **Tarptautinės konvencijos** :(pvz: Hagos protokolas apie Konvencijos dėl tam tikrų taisyklių, susijusių su tarptautiniais vežimais oru, unifikavimo, pasirašytos Varšuvoje 1929 m., pakeitimą, Tarptautinio keleivių vežimo susitarimas (SMPS).

- **Europos sąjungos norminiai aktai** (pvz: Tarybos reglamentas dėl valstybių narių veiksmų, susijusių su visuomenės aptarnavimo įsipareigojimų, vykdomų geležinkelio, kelių ir vidaus vandenų transporto srityje, samprata (EEB) Nr. 1191/69 1969 m. birželio 26 d.,Tarybos reglamentas (EEB) Nr. 2407/92 1992 m. liepos 23 d. dėl oro vežėjų licencijavimo;Tarybos direktyva dėl geležinkelio įmonių licencijavimo 95/18/EC];).

Pirmojoje savo darbo dalyje buvo apžvelgti įvairių autorių pateikiami apibrėžimai apie paslaugas ir jų kokybę bei buvo nustatyta, kad paslaugų kokybė yra kompleksinis dalykas. Teisiškai paslaugas reglamentuoja Lietuvos Respublikos paslaugų įstatymas (2009 – 12 – 15). Jame teigiama:

- **"Paslauga** – bet kokia savarankiška, paprastai už užmokestį atliekama ūkinė komercinė veikla, kurios nereglamentuoja nuostatos dėl prekių, kapitalo ar asmenų judėjimo laisvės, kaip nurodyta Europos bendrijos steigimo sutarties 50 straipsnyje"

  Ketvirtajame šio įstatymo skirsnyje yra numatomas paslaugų kokybės užtikrinimas, kuriame

aprašomas:

- informacijos teikimas (kokią informaciją gavėjams privalo teikti teikėjai);
- profesinės civilinės atsakomybės draudimas ir garantijos;
- su reglamentuojamomis profesijomis susijusi veikla;
- daugiasritė veikla;
- gavėjų skundai;

Pagrindiniai kelių transporto keleivių teises reglamentuojantys teisės aktai Lietuvoje:

- Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas;
- Lietuvos Respublikos kelių transporto kodeksas;
- 2011m. vasario 16d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr.181/2011 dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių teisių;
- Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas;
- Keleivių ir bagažo vežimo kelių transporto taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2011m. balandžio 13 d. įsakymu Nr. 3-223;
- Kiti teisės aktai.

Įvairūs teisės aktai nustato tam tikras taisykles ir užtikrina vartotojų teises. Pervežimo paslaugos kokybiškumas priklauso ne tik nuo nustatytų taisyklių vykdymo, tačiau ir kaip laikomasi tų taisyklių. Pavyzdžiui, civilinio kodekso 6.228 straipsnyje yra nurodomos keleivio teisės (kelios iš jų):

- Užimti nurodytą biliete vietą;
- Keleivių ir bagažo vežimo taisyklių nustatyta tvarka nemokamai vežtis nustatyto svorio ir dydžio bagažą;
- Nemokamai vežtis du iki 7 metų vaikus, jei jie neužima atskiros sėdimos vietos.
- Iki išvykimo į reisą nutraukti keleivio ir bagažo vežimo sutartį, grąžinti bilietą ir gauti už jį sumokėtus pinigus ar jų dalį Keleivių ir bagažo vežimo taisyklių nustatyta tvarka.

Kaip matyti, yra svarbios yra ne tik teisės, bet ir keleivių įsipareigojimai. Pavyzdžiui, tame pačiame straipsnyje paminėti keleivių įsipareigojimai, tokie kaip sumokėti už kelionę, saugoti bilietą iki kelionės pabaigos ir laikytis kitos nustatytos tvarkos.

Geležinkelių transporto veiklą reglamentuojantys teisės aktai nurodyti Susisiekimo ministerijos internetiniame puslapyje. Pagrindinius iš jų būtų galima paminėti:

- Lietuvos Respublikos transporto veiklos pagrindų įstatymas;
- Lietuvos Respublikos geležinkelių transporto kodeksas;
- Geležinkelių eismo taisyklės;
- Viešosios geležinkelių infrastruktūros pajėgumų skyrimo taisyklės;
- Kiti geležinkelio transporto veiklą reglamentuojantys teisės aktai;

Matome, kad paslaugų veikla yra reguliuojama įvairiais įstatymais ir teisės aktais, kurių paskirtis užtikrinti prekių ir paslaugų kokybę bei suteikti saugumą ir apsaugoti vartotojus. Pavyzdžiui, pagal 6.228[13] straipsnį, kuriame yra teigiama: "*Vartotojams parduodamos prekės ir teikiamos paslaugos turi būti saugios ir tinkamos kokybės. Prekių ir paslaugų kokybės ir saugos reikalavimus nustato įstatymai ir kiti teisės aktai."* Taigi, visų pirmą, įmonės, teikiančios paslaugas, turi laikytis nustatytų paslaugų kokybės reikalavimų.

Lietuvos Respublikos geležinkelio transporto kodekso paskirtis yra reguliuoti santykius, kylančius iš keleivių, bagažo ir krovinių vežimo Lietuvos Respublikos geležinkelio transportu, nustatyti keleivių ir vežėjų teises, pareigas ir atsakomybes, reikalavimus geležinkelio įmonės specialistams bei geležinkelio infrastruktūros objektams.

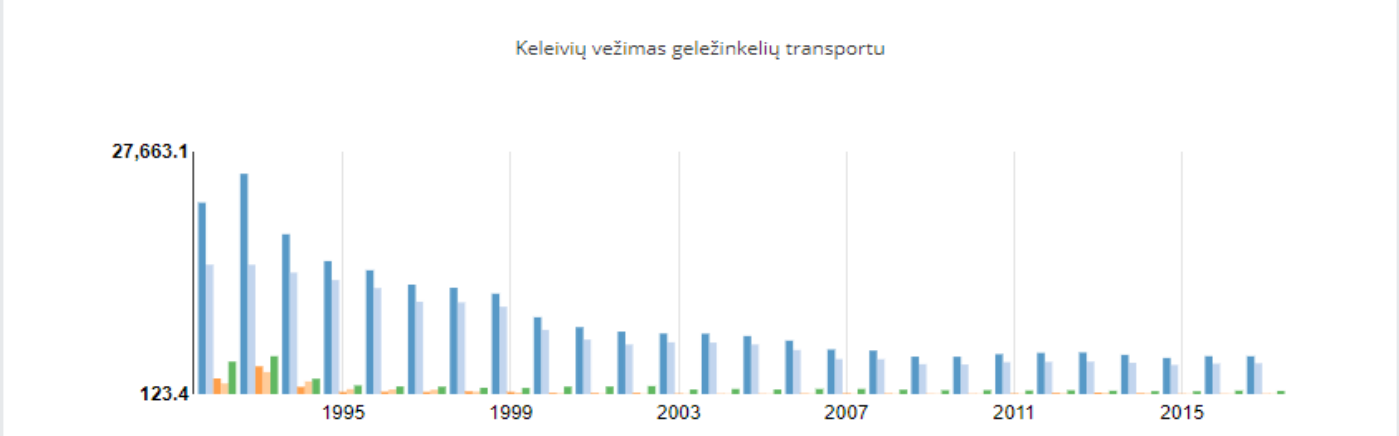
Apibendrinant galima teigti, kad susisiekimo paslaugų kokybė yra reguliuojama įvairiais tarptautiniais ir vietiniais teisės aktais. Paslaugų kokybei svarbus ne tik paslaugas teikiančios įmonės reikalavimų laikymasis, tačiau ir keleivių įsipareigojimų laikymasis tam, kad būtų pasiekta norima paslaugų kokybė. Teisės aktų gausa parodo, kad susisiekimo paslaugų kokybė yra labai reikšminga ne tik dėl keleivių ir aplinkos saugumo, tačiau ir dėl kokybės gerinimo bei tobulėjimo.

2. AB „Lietuvos geležinkeliai“ paslaugų kokybės tyrimas vartotojų požiūriu

2.1. AB „Lietuvos geležinkeliai“ charakteristika

AB “Lietuvos geležinkeliai’ yra Lietuvos susisiekimo bendrovė, kurios tikslas yra geležinkelių operavimas, keleivių ir krovinių pervežimas. Bendrovė įkurta 1991m. gruodžio 24d. ir nuo tada pradėjo administruoti Lietuvos Respublikos geležinkelių tinklą. Bendrovės internetiniame puslapyje yra teigiama, kad bendrovė be keleivių ir krovinių pervežimo dar teikia tokias paslaugas kaip geležinkelių infrastruktūros paslaugos, administracijos paslaugos, aplinkos apsaugos ir mokymų paslaugos. Galime manyti, kad visa tai reikalinga saugiai vykdyti keleivių ir krovinių pervežimą. Visų bendovės padalinių informacija yra pateikiama oficialioje bendrovės internetinėje svetainėje www.litrail.lt. Joje taip pat nurodoma, kad 2017m. II ketvirtyje bendrovėje dirbo 9270 darbuotojai. AB “Lietuvos geležinkeliai” teikia keleivių pervežimo paslaugas vietiniais ir tarptautinio susisiekimo maršrutais.

Per pastaruosius metus keleivių pervežimo srautai buvo gana stabilūs. Lietuvos Statistikos Departamento duomenimis nuo 2013 iki 2017, kasmet buvo pervežama beveik 4,5 mln. keleivių. Palyginus su keleivių pervežimu nuo 1992 m., galime matyti, kad keleivių vežimas geležinkeliu transportu itin mažėjo iki 2010 metų.



6 pav. Keleivių vežimas geležinkelių transportu

Šaltinis: Lietuvos statistikos departamentas

Pavaizduotame paveiksle (6 pav.) matome kaip keleivių vežimas geležinkelių transportu mažėjo

nuo 1992 metų iki dabar. Pervežamų keleivių srautai per pastaruosius 20 metų sumažėjo kelis kartus. Kaip matome, iškart po Lietuvos Respublikos Nepriklausomybės, žmonių keliaujančių traukiniais buvo keliskart daugiau nei dabar, t.y. 1992 ir 1993 metais buvo daugiau nei 20 mln, o 1994 – aisiais sumažėjo iki 18 mln. ir toliau nuosekliai mažėjo, kol pasiekė apie 4,5 mln. keleivių per metus.

Galima teigti, kad paslaugų kokybė ir jos gerinimas yra svarbus aspektas AB "Lietuvos geležinkeliai" veikloje. Norint padidinti keliaujančių traukiniais skaičių, reikia suvokti vartotojų poreikius. AB "Lietuvos geležinkeliai" keleivių vežimo direkcijos 2016m. teikiamų paslaugų kokybės ataskaitoje (50), yra nurodoma, kaip vykdomos teikiamų paslaugų sritys, pavyzdžiui, informacijos ir bilietų teikimas, teikiamų paslaugų punktualumas, traukinių ir stočių patalpų švara, keleivių prašymų ir skundų statistika bei kita informacija. Ataskaitoje nurodoma, kokių priemonių ėmėsi AB "Lietuvos geležinkeliai" dėl paslaugų kokybės gerinimo 2016m:

- Planuoti ir neplanuoti tiksliniai keleivius aptarnaujančio personalo instruktažai, kurių metu darbuotojai buvo papildomai instruktuojami teikiamų paslaugų kokybės standartų įgyvendinimo klausimais ir kitomis aktualiomis temomis.
- Atsižvelgiant į klientų prašymus bei vykdytų apklausų duomenis, buvo koreguojami traukinių maršrutai, intensyvumas ir sustojimų skaičius.
- Teikiamų paslaugų kokybės standartų įgyvendinimo ir priežiūros komisija periodiškai vertino pagrindinius veiklos procesus, kontroliavo kaip užtikrinamas teisės aktų nuostatų laikymasis.

Galima teigti, kad AB "Lietuvos geležinkeliai" yra svarbi Lietuvos susisiekimo paslaugų dalis. AB "Lietuvos geležinkeliai" teikiamos paslaugos ir vykdoma veikla yra reikšminga ne tik žmonėms, keliaujantiems AB "Lietuvos geležinkeliai" traukiniais bet ir visai valstybei.

2.2. Tyrimo tikslas ir metodologija

Šio **tyrimo tikslas** yra ištirti AB „Lietuvos geležinkeliai" teikiamų keleivių pervežimo paslaugų kokybę vartotojų požiūriu naudojantis SERVQUAL metodu. **SERVQUAL metodas** naudojamas anketinėje apklausoje leidžia įvertinti bendrai suvoktą paslaugų kokybę, kuomet pradžioje įvertinama laukiama kokybė pagal kriterijus, o vėliau – patirta kokybė pagal tuos pačius kriterijus. Kriterijų įvertinimui naudojama Likerto skalė nuo 1 iki 7, kur 1 reiškia „labai blogai", 2 – „blogai", 3 – „silpnai", 4 – „vidutiniškai", 5 – „gerai", 6 – „labai gerai" ir 7 – „puikiai".

Tyrimo dalyviai – tai vartotojai, kurie naudojasi (naudojosi) geležinkelio keleivių pervežimo paslaugomis.

Siekiant ištirti AB “Lietuvos geležinkeliai” paslaugų kokybę vartotojų požiūriu buvo naudojamas kiekybinis metodas – anketinė apklausa. Anketą sudarė (žr. Priedas Nr. 1) bendri duomenys apie respondentus, laukiamos paslaugų kokybės įvertinimo kriterijai bei patirtos paslaugų kokybės įvertinimo kriterijai.

Tyrimo imties nustatymas buvo atliktas atsižvegiant į per pastaruosius metus keliavusių žmonių skaičių.

8 lentelė. Keleivių vežimas geležinkelių transportu

	Keleivių vežimas geležinkelių transportu (tūkst.)				
	2013	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
Iš viso vežta keleivių	4 844,1	4 577,1	4 226,5	4 427,8	4 418,7
Vidaus vežimas	3 807,5	3 672,0	3 430,2	3 579,6	3 615,7
Atvyko	287,1	230,8	179,7	168,6	162,1
Išvyko	251,3	223,6	180,5	167,4	159,6
Tranzitas	498,2	450,7	436,0	512,2	481,3

Šaltinis: Lietuvos Statistikos Departamentas

Kaip matome iš pateiktos lentelės, per metus (2017) buvo pervežta 4 418,7 tūkst. Keleivių. Per dieną vidutiniškai buvo pervežta 12 106 keleivių. Naudojantis Paniotto formule buvo apskaičiuotas reikiamos imties kiekis:

$$n = \frac{1}{\Delta^2 + \frac{1}{N}}$$

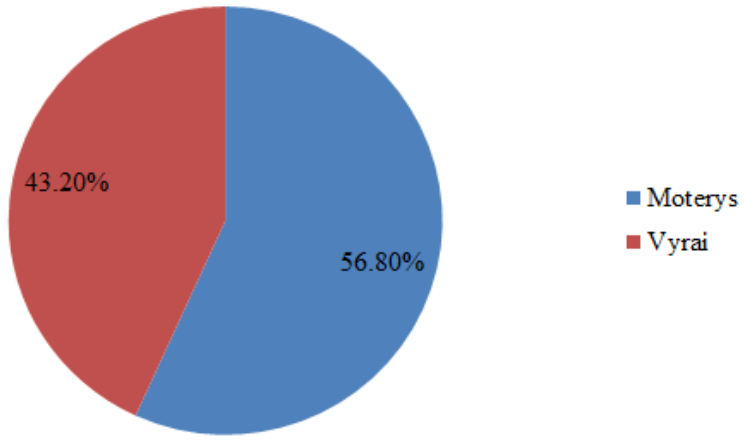
kur n – reikiamas respondentų skaičius, Δ – paklaida, N – visumos narių skaičius. Atlikus apskaičiavimą pagal formulę buvo gautas atsakymas, kad tyrimui atlikti yra reikalingi 387 respondentai.

Tyrimas buvo atliktas 2018 kovo 16d. – balandžio 1d., patalpinus anketą www.apklausa.lt internetiniame puslapyje ir ją platinant įvairiuose socialiniuose tinkluose, forumuose bei platinant elektroniniu paštu. Iš viso buvo apklausti 389 respondentai. Anketinės apklausos tyrimo rezultatai buvo susisteminti ir atlikta analizė.

2.3. Tyrimo rezultatų analizė

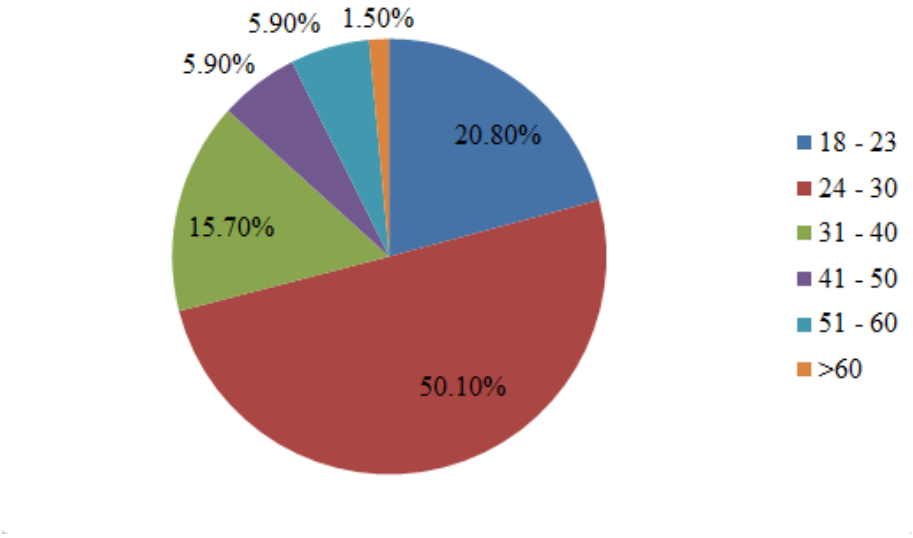
Apklausus 389 respondentus, kurie naudojosi AB “Lietuvos geležinkeliai” keleivių pervežimo paslaugomis, buvo gauti rezultatai, kurie parodė, kaip vartotojai vertina AB “Lietuvos geležinkeliai” teikiamų keleivių pervežimo paslaugų kokybę.

Atsakiusių respondentų pasiskirstymas tarp vyrų ir moterų procentaliai išsidėstė taip, kaip pavaizduota 7 paveiksle. Matome, kad atsakiusių į anketos klausimus moterų buvo 56.80% , o atsakiusių vyrų 43.20%. Šiek tiek didesnė dalis atsakiusių respondentų buvo moterys, tačiau atsakiusių vyrų dalis išliko reprezentatyvi.



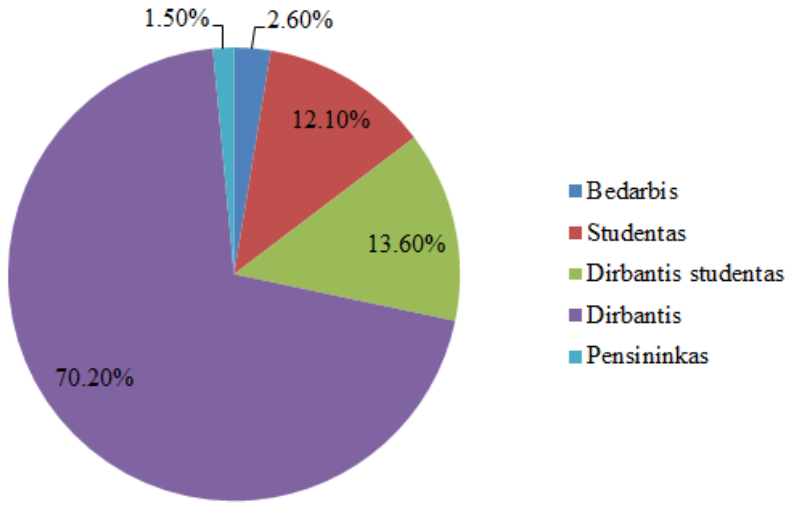
*7 pav.*Respondentų pasiskirstymas pagal lytį

Amžiaus kategorijoje (8pav.) daugiausia respondentų, kurie atsakė buvo 24 – 30 metų amžiaus žmonės. Dažniausiai tokio amžiaus žmonės būna jau baigę mokslus, dirbantys arba derinantys darbą su studijomis. Taigi, šios kategorijos respondentų buvo dauguma – 50.10%. Tarp atsakiusiųjų, kurie yra 18 – 23 metų amžiaus žmonės, buvo 20.80%. Šio amžiaus kategorijos žmonės dažniausiai yra studentai, kurie kelionėms namo ir į grįžimui į studijas naudojasi viešuoju transportu (autobusais, traukiniais). 15.70% respondentų buvo 31 – 40 metų žmonės. Po tokią pačią procentinę dalį t.y. 5.90% taip pat sudarė respondentai, kurių amžius 41 – 50 ir 51 – 60. Maža dalis tarp atsakiusių respondentų buvo ir vyresni nei 60 metų žmonės t.y. 1.50%. Galima teigti, kad respondentų pasiskirstymas pagal amžių buvo įvairus, nors didžiausią respondentų dalį, šiek tiek daugiau nei pusę, sudarė jaunesnio amžiaus žmonės.



8 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus kategoriją

Daugiausia atsakiusių respondentų buvo dirbantys žmonės (9 pav.) – t.y. 70.20%. Kita dalis, užėmusi didžiausią dalį po dirbančiųjų buvo dirbantys studentai, t.y. 13.60%, o 12.10% pažymėjo esantys studentai, 2.60% – bedarbiai bei 1.50% pensininkai.

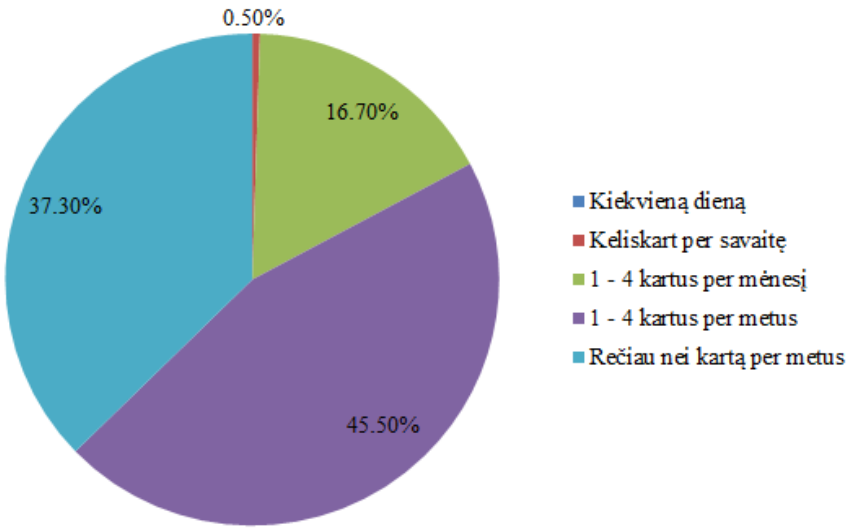


9 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal socialinę padėtį

Į klausimą, kuriame buvo klausiama, kaip dažnai respondentai keliauja traukiniais, atsakymai pasiskirstė taip, kaip žemiau pavaizduota 10 paveiksle.

Iš paveikslo matome, kad didžiausią dalį respondentų sudarė asmenys, kurie traukiniais keliauja bent 1 – 4 kartus per metus t.y. 45.50% respondentų. Keliaujantys rečiau nei kartą per metus buvo 37.30%

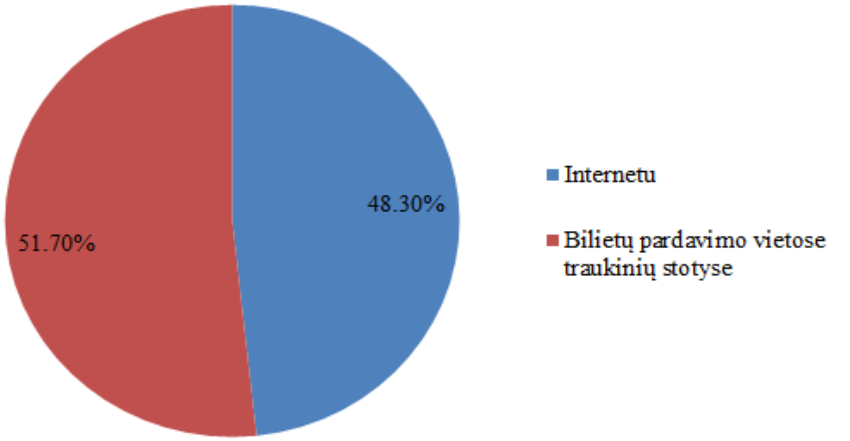
respondentų. Kita dalis keliaujančių nuo 1 iki 4 kartų per mėnesį sudarė 16.70% procentų dalį. Keliskart per savaitę keliaujančių dalis buvo maža, t.y. 0.50%. Iš tyrimo duomenų matome, kad žymiai didesnė dalis respondentų bent kelis kartus per metus važiuoja traukiniais, tad galime teigti, kad jie objektyviai gali įvertinti ir pastebėti pokyčius keleivių pervežimo paslaugų kokybėje.



10 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal keliavimo traukiniais dažnumą

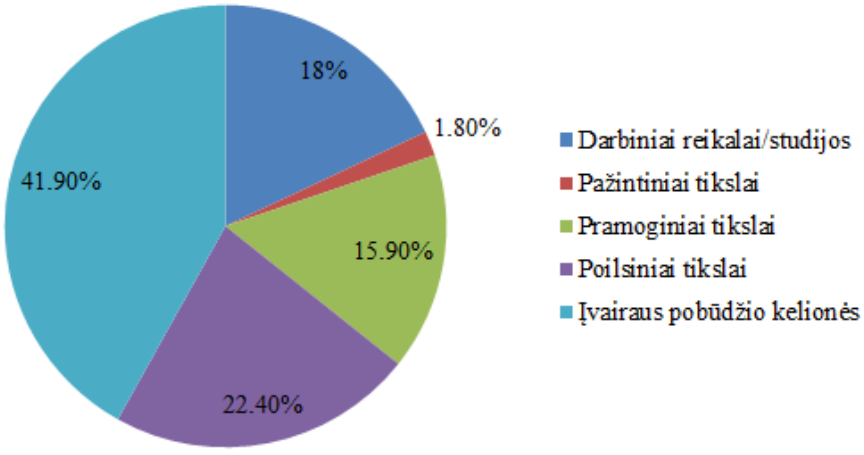
Pavaizduotame paveiksle (11 pav.) matome, kad bilietų pirkimas internetu ir bilietų pardavimo vietose traukinių stotyse yra pasiskirstęs gana tolygiai, pirkimas abiejais būdais yra populiarus ir priimtinas. Perkantys bilietą traukinių stotyse pažymėjo 51.70% respondentų, o perkantys internetu pažymėjo 48.30% respondentų.

Pažvelgę į Priedo Nr. 2, respondentų pasiūlymą nr.12, kuriame teigiama, kad savitarnos aparatai traukinių stotyse būtų pageidaujami, galime teigti, kad dalis perkančių tikrai naudotųsi savitarnos aparatais, kuomet daugiau nei pusė respondentų vis dar renkasi bilietų pirkimo būdą bilietų pardavimo vietose traukinių stotyse. Respondentų pastabos, pvz. nr. 1 ir nr. 30 (Priedas Nr. 2), rodo, kad vartotojai susiduria su nesklandumais perkant bilietus internetu.



11 pav. Respondentų pasiskirstymas perkant traukinio bilietus

Kaip dažniausią kelionių tikslą traukiniais (12pav.) – įvairaus pobūdžio keliones, pasirinko 41.90% respondentų. Gana žymią dalį taip pat sudarė kelionės, kurių esmė – poilsiniai tikslai. Šią kategoriją pasirinko 22.40% atsakiusių respondentų. Darbinių reikalų ir studijų kategorija buvo pasirinkta ir sudarė 18% atsakiusių respondentų. Pasirinkta pramoginių tikslų kategorija taip pat užėmė nemažą dalį, t.y. 15.90% respondentų pasirinko, kad dažniausiai keliauja pramoginiais tikslais. Pažintiniai tikslai sudarė 1.80%. Tai, kad dalis respondentų visgi išskiria kaip pagrindinius kelionės tikslus poilsį, pažintinius tikslus, pramogas, darbinius reikalus, rodo, kad daliai žmonių kelionė traukiniu siejasi su išskirtinai tais tikslais. Visgi, pasirinkimas – įvairaus pobūdžio kelionės buvo dažniausias. Tai rodo, kad kelionės traukiniu pasirenkamos įvairiems tikslams ir traukinys naudojamas kaip susisiekimo priemonė įvairiais tikslais.

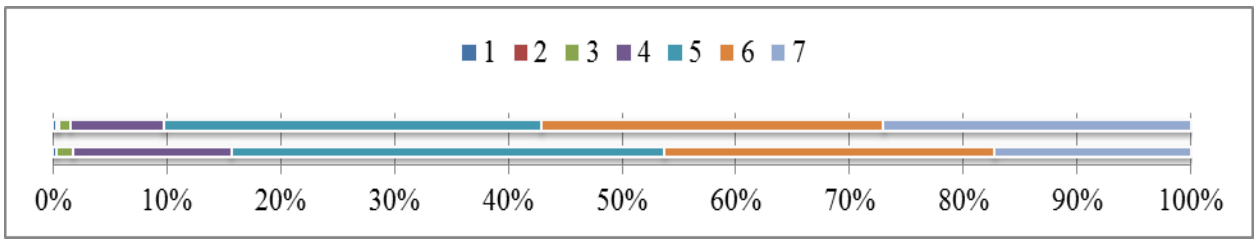


12 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal kelionių tikslą

Pirmojoje apklausos dalyje respondentų buvo prašoma įvertinti laukiamą kokybę prieš kelionę traukiniu, o antrojoje patirtą kokybę pagal tuos pačius kriterijus (Priedas Nr. 1) Kriterijai vertinimui buvo nustatyti pagal SERVQUAL metodą, naudojantis pagrindiniais kriterijais, aptartais darbo teorinėje dalyje. Visuose paveiksluose viršutinė eilutė rodys laukiamą kokybę, o apatinė – patirtą kokybę. Įvertinimų reikšmės: 1 – labai blogai, 2 – blogai, 3 – silpnai, 4 – vidutiniškai. 5 – gerai, 6 – labai gerai, 7 – puikiai.

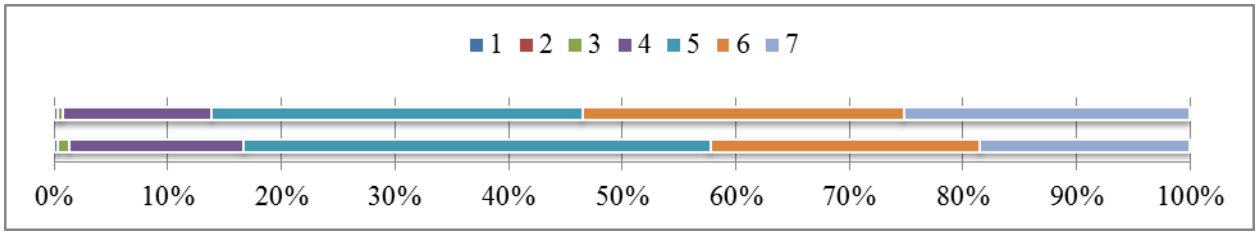
Pirmuoju kriterijumi buvo prašoma įvertinti traukinio švarą ir estetiką viduje. Respondentų atsakymus matome pasiskirsčiusius taip, kaip nurodyta žemiau esančiame 13 paveiksle.

Iš 13 paveikslo matome, kaip skiriasi laukiama ir patirta kokybė. Iš rezultatų matome, kad skirtumas įvertinant šį kriterijų sumažėjo. Pvz, kaip laukiamą kokybę, kurią pažymėjo "7" buvo 109 respondentai arba 27%, tačiau kaip patirtą kokybę "7" pažymėjo 67 respondentai arba 17.2%. Skirtumas- 9.8% sumažėjo respondentų, kurie traukinio švarą įvertino geriausiai. Patirtos kokybės atveju padaugėjo respondentų, įvertinusių švarą "4", nuo 8.2% iki 13.9%, "5" padidėjo nuo 33.2% iki 38%. Iš rezultatų matome ir galime teigti, kad respondentų lūkesčiai prieš kelionę buvo didesni ir po to sumažėjo. Vis dėlto, maža procentinė dalis, t.y. 1.6% respondentų švarą įvertino nuo 1 iki 3 laukiamos kokybės atžvilgiu, o patirtos kokybės atžvilgiu vertinimo nuo 1 iki 3 buvo 1.8% respondentų.



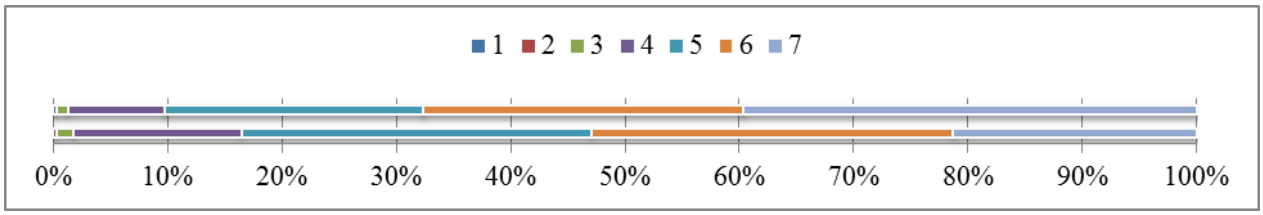
13 pav. Traukinio švaros ir estetikos įvertinimų palyginimas

Kriterijus – aptarnaujančio personalo išvaizda yra maloni, tvarkinga, reprezentatyvi. Rezultatų pasiskirstymą matome pavaizduotą 14 paveiksle. Matome, kad ženkliai padidėjo įvertinimų "5" patirtos kokybės atžvilgiu, t.y. nuo 32.6% iki 41.1%, tačiau sumažėjo "6" ir "7" įvertinimų, atitinkamai 4.6%. ir 6.7%.



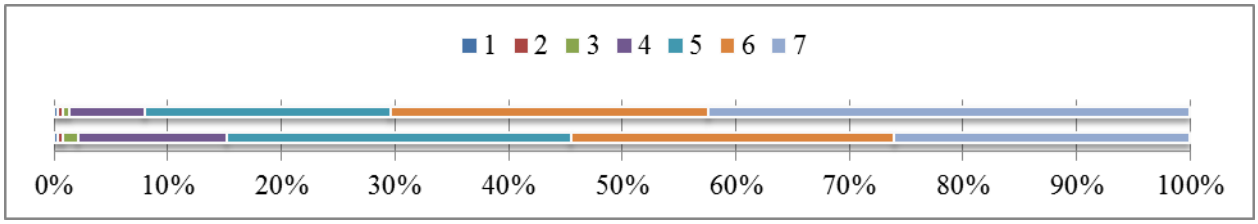
14 pav. Aptarnaujančio personalo išvaizdos įvertinimų palyginimas

Kriterijus – bilietų gavimo laikas yra greitas ir efektyvus. Traukinio bilietus galima įsigyti internetu arba bilietų pardavimo kasose traukinių stotyse. Kaip matėme iš apklausoje pateikto klausimo dėl priimtinesnio būdo pirki bilietus ir jo gan tolygaus pasiskirstymo (procentaliai 48.30% internetu ir 51.70%), matome, kad respondentų lūkesčiai įsigyti bilietą greitai, iš tiesų ne visada pavyksta. Tą mums rodo įvertinimo "7" didelis sumažėjimas patirtos kokybės atžvilgiu, t.y. 18.3%. Visgi, kaip "labai gerą" arba "6" įvertinimą, matome padidėjimą patirtos kokybės atžvilgiu, t.y. 3.6%. Taip pat patirtos kokybės atžvilgiu padidėjo įvertinimų "vidutiniškai arba 4" bei "gerai arba 5", atitinkamai 6.2% ir 8%. Nuo 1 iki 3 įvertinimų, taip pat padidėjo 0.5%. Galime teigti, kad bilietų įsigijimas yra pakankamai greitas ir efektyvus, tačiau norint išvengti nesklandumų reikėtų rasti sritis, kurias būtų galima patobulinti.



15 pav. Bilietų gavimo laiko įvertinimų palyginimas

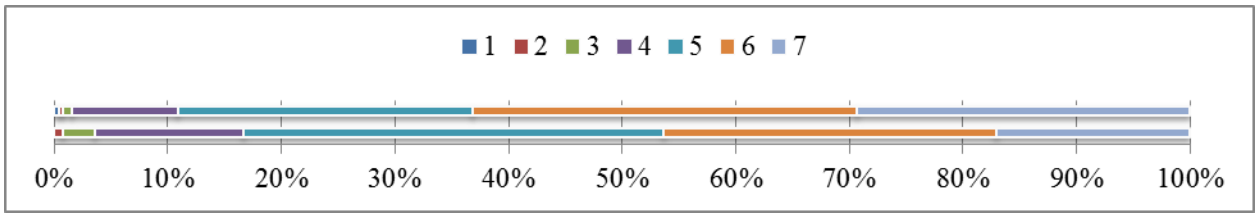
Kriterijus – traukiniai atvyksta/išvyksta laiku. Šio kriterijaus svarba suteikia vartotojams pasitikėjimą, kad jie išvyks ir pasieks kelionės tikslą laiku. Paveiksle (16 pav.) matome rezultatų pasiskirstymą prieš ir po. Matome, kad įvertinimo "7" sumažėjimas patirtos kokybės atžvilgiu siekia 16.4%. Įvertinimas "6" išliko gan panašus, padidėjo 0.5%. Patirtos kokybės atžvilgiu gan žymiai padidėjo įvertinimas "4", t.y. 6.4%, bei "5" padidėjo 8.7%. Respondentų, kurie įvertino "3" arba mažiau padidėjo 0.8%. Kaip matome pagal rezultatus, traukiniams visgi būdingas vėlavimas. Vieno respondento teigimu (Priedas Nr. 2), traukinių vėlavimai yra itin dažni žiemą.



16 pav. Traukinių atvykimo ir išvykimo laiku įvertinimų palyginimas

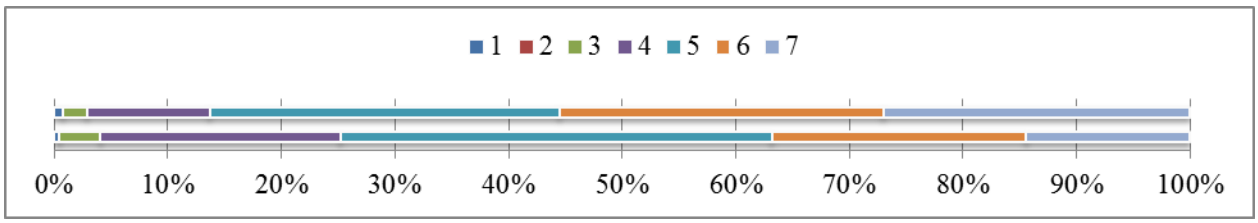
Kriterijus - Įlaipinimas į traukinį ir vietos užėmimas traukinyje yra sklandus ir patogus. Šio

kriterijaus esmė – kiek laiko užtrunka vartotojui laukti prie traukinio ir po to atsisėsti į jam skirtą vietą. Paveiksle (17 pav.) matome respondentų pasiskirstymą tarp laukiamos ir patirtos kokybės. Matome, kad įvertinimų “7” patirtos kokybės atžvilgiu sumažėjo 12.3%, įvertinimų “6” sumažėjo ne taip žymiai, t.y. 4.6%. Įvertinimų “5” patirtos kokybės atžvilgiu padidėjo 11%, o įvertinimų “4” padidėjo 3.8%. Įvertinimų 3 arba mažiau padidėjo 2%. Galime teigti, kad įlaipinimas ir vietos užėmimas ne visada vyksta sklandžiai ir greitai traukinyje.



17 pav. Įlaipinimo į traukinį ir vietos užėmimo laiko traukinyje įvertinimų palyginimas

Kriterijus - Personalo darbuotojai yra paslaugūs ir malonūs. Tai gana subjektyvus kriterijus. Laukiamos ir patirtos kokybės skirtumą matome 18 paveiksle. Galime pastebėti ryškų pokytį, kuomet įvertinimas “4” patirtos kokybės atžvilgiu padidėjo 10.3%, tuo metu sumažindamas įvertinimą “7” 12.6%. Taip pat 1.2%. padidėjo respondentų, įvertinusių šį kriterijų 3 ir mažiau.

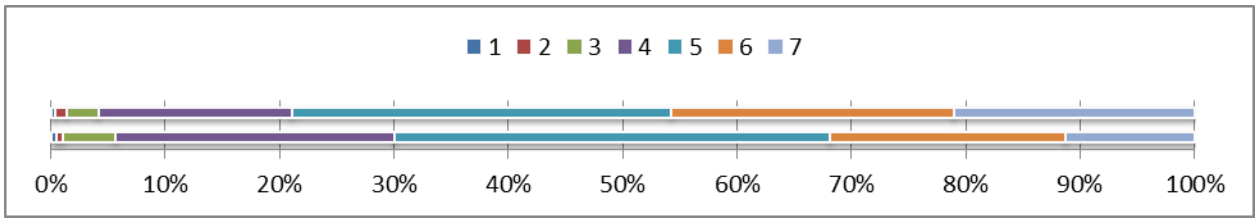


18 pav. Personalo darbuotojų paslaugumo įvertinimų palyginimas

Kriterijus - Traukinyje yra patogios sėdynės**.** Sėdynių patogumas yra gana aktualus, nes jose praktiškai praleidžiama visa kelionė, tad į jų patogumą dažnai gali būti atkreipiamas dėmesys. Žinoma, apskritai ilgai sėdėti gali būti nepatogu, tačiau galime pažvelgti į laukiamos ir patirtos kokybės tyrimo rezultatų palyginimą, pavaizduotą 19 paveiksle.

Iš rezultatų matome, kaip vartotojai vertina sėdynių patogumą. Įvertinimų “3“ ir mažiau patirtos kokybės atžvilgiu padidėjo 1.5%. Įvertinimas “4“ taip pat padidėjo 7.4%, tuo tarpu sumažindamas įvertinimą “7“ 9.8%. Vienas respondentas teigia (Priedas Nr.2), kad patogesnės kėdės tikrai reikalingos. Jeigu pažvelgtume į kito repondento komentarą (Priedas Nr.2, nr.29), galime manyti, kad naujesniuose

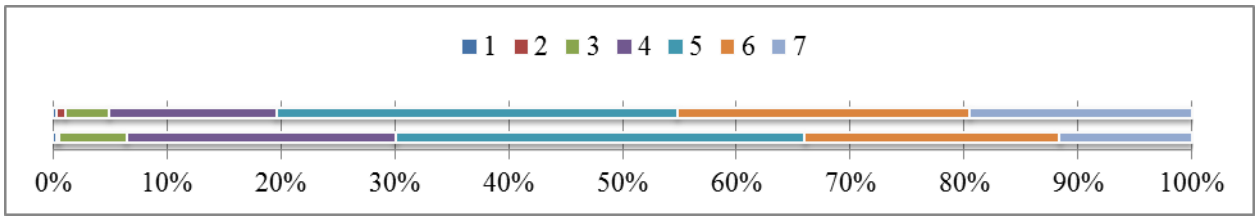
traukiniuose priekaištų nėra, tuo tarpu kituose traukiniuose gali būti įvairių nesklandumų. Atsakymų pasiskirstymas rodo, kad respondentai įvairiai vertina šį kriterijų, tačiau didžioji dauguma, beveik 70%. patirtos kokybės atžvilgiu, įvertino “5“ arba daugiau.



19 pav. Sėdynių patogumo traukinyje įvertinimų palyginimas

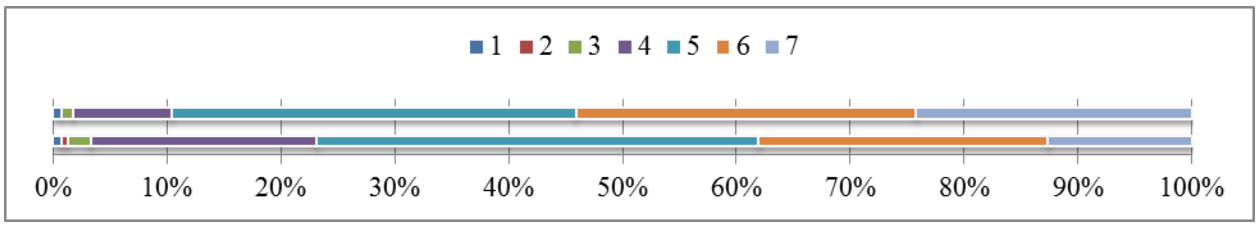
Kriterijus - Temperatūra ir oro kondicionavimo sistema traukinyje yra optimali, maloni.

Laukiamos ir patirtos kokybės pasiskirstymą šio kriterijaus atžvilgiu matome 20 paveiksle. Vienas respondentas teigia, kad salone dažnai būna per šilta (Priedas Nr.2,nr.9). Iš rezultatų pasiskirstymo matome, kad respondentai įvairiai vertina šį kriterijų, tačiau patirtos kokybės atžvilgiu matome įvertinimo “3“ ir mažiau padidėjimą 1.4%, įvertinimo “4“ padidėjimą 9% ir įvertinimo “7“ sumažėjimą 7.9%.



20 pav. Temperatūros ir oro kondicionavimo sistemos traukinyje įvertinimų palyginimas

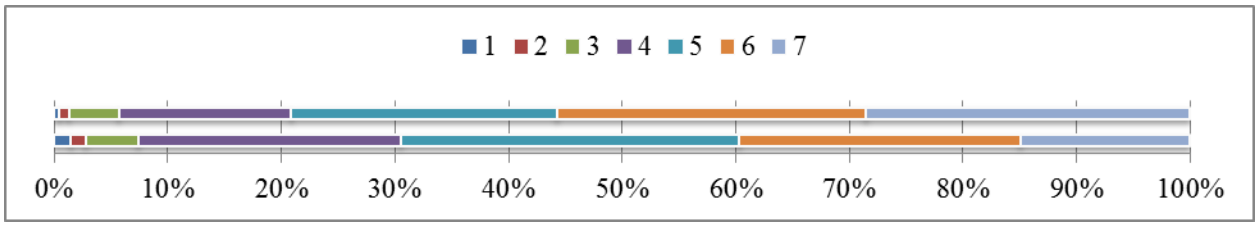
Kriterijus - Personalo darbuotojai yra kompetentingi, gali atsakyti į jums rūpimus klausimus kelionės metu, suteikti žinias apie teikiamas paslaugas kelionės metu ir kitą susijusią informaciją. 21 paveiksle matome laukiamą ir patirtą kokybę šio kriterijaus atžvilgiu. Matome, kad patirtos kokybės atžvilgiu įvertinimas “4“ padidėjo net 11.1%, tuo tarpu sumažindamas įvertinimą “7“ net 11.6%. Įvertinimo “3“ ir mažiau padidėjimas 1.6% rodo įvairias respondentų patirtis, tačiau įvertinimas “5“ ir “6“ išliko gana stabilus įvertinant ir laukiamą kokybę (65.3% kartu sudėjus), ir patirtą kokybę (64.2% kartu sudėjus). Tai rodo, kad darbuotojų komeptencija daugiausiai buvo įvertinta „gerai“ arba „labai gerai“.



21 pav. Personalo darbuotojų kompetencijos įvertinimų palyginimas

Kriterijus - Saugumo informacija apie kelionę yra prieinama ir suteikiama keleiviams.

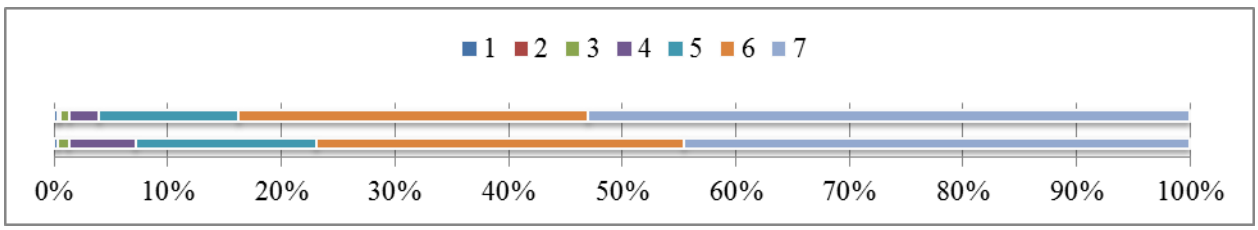
Žvelgiant į šio kriterijaus rezultatus, matome tą pačią tendenciją, t.y. įvertinimo "7" sumažėjimą 13.6% ir įvertinimo "4" padidėjimą 7.9% patirtos kokybės atžvilgiu. Įvertinimai "3" ir mažiau taip pat padidėjo 1.7%. Galime teigti, kad yra dalis keleivių, kurie atkreipia į tai dėmesį ir norėtų, kad saugumui skirta informacija būtų pateikta matomesnėse vietose arba suteikiama kelionės metu. Vis dėlto, beveik 70% respondentų šį kriterijų patirtos kokybės atžvilgiu įvertino „5" arba daugiau.



22 pav. Saugumo informacijos suteikimo ir prieinamumo įvertinimų palyginimas

Kriterijus - Traukinio vairavimas yra patikimas.

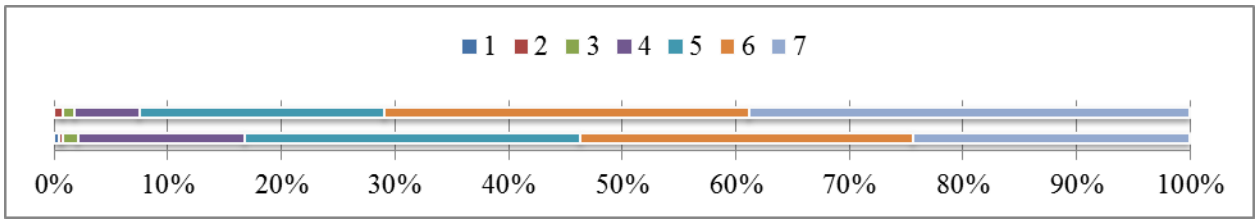
23 paveiksle matome laukiamos ir patirtos kokybės pokytį įvertinant traukinio vairavimo patikimumą. Šio kriterijaus įvertinimas ženkliai skiriasi nuo kitų kriterijų, nes matome, kad ir laukiamos ir patirtos kokybės įvertinimas "7" užima itin žymią dalį. Nors ir sumažėjęs 5.5% patirtos kokybės atžvilgiu, net 44.5% respondentų šį kriterijų įvertino „7". Tai rodo, kad keleivių lūkesčiai ir patirta kokybė dėl traukinio vairavimo išlieka beveik tokia pati. Įvertinimų "3" ir mažiau itin maža procentinė dalis, kuri sudaro 1.3% patirtos kokybės atžvilgiu, rodo, kad traukinys respondentų atžvilgiu yra saugi keliavimo priemonė.



23 pav. Traukinio vairavimo patikimumo įvertinimų palyginimas

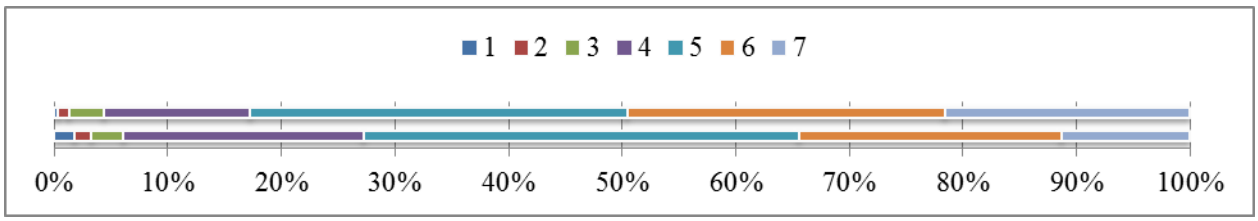
Kriterijus – Informacija apie kelionės eigą yra pateikiama, stotelių pavadinimai pateikiami aiškiai

arba matomi lentoje. Keleiviams svarbu važiuojant traukiniu tiksliai žinoti, kada yra kokia stotelė, ar kokie pokyčiai galimi kelionės metu, aktualios informacijos susijusios su kelionės eiga suteikimas. Lūkesčius ir patirtą kokybę matome 24 paveiksle. Matome, kad aukščiausias įvertinimas “7“ patirtos kokybės atžvilgiu sumažėjo 14. 4%. Įvertinimas “6“ sumažėjo 2.8% tuo metu padidindamas įvertinimus “4“ ir “5“, atitinkamai 9% ir 8%. Patirtos kokybės atžvilgiu, įvertinimų “3“ ir mažiau iš viso buvo 2.1%, tad nors patirtos kokybės įvertinimai sumažėjo lyginant su lūkesčiais, vistiek išliko gana aukšti.



24 pav. Kelionės eigos pateikimo įvertinimų palyginimas

Kriterijus – Paslaugos (aptarnavimas) taukinyje (kava, arbata, užkandžiai) yra suteikiami greitai ir maloniai. Tai viena iš paslaugų, kurią matome arba patys patiriame traukinyje norėdami užsisakyti gėrimą. Laukiamą ir patirtą kokybę matome 25 paveiksle. Didžiausią įvertinimų dalį prieš ir po sudarė įvertinimas “5“ , atitinkamai 33.2% prieš ir 38.3% po. Matome “7” sumažėjimą patirtos kokybės atžvilgiu 10.3%. Taip pat itin padidėjo įvertinimo “4” kiekis patirtos kokybės atžvilgiu, t.y. 8.2%., o įvertinimų “3“ ir mažiau padidėjo 1.7%. Iš rezultatų matome, kad laukiamos ir patirtos kokybės atžvilgiu vyrauja įvertinimas “gerai”, kurį abiem atvejais rinkosi virš 30% respondentų.

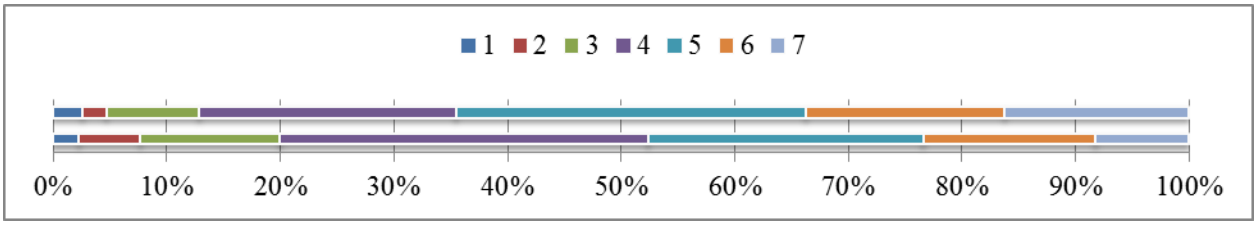


25 pav. Paslaugų ir aptarnavimo traukinyje įvertinimų palyginimas

Kriterijus – Skiriamas individualus dėmesys keleiviui.

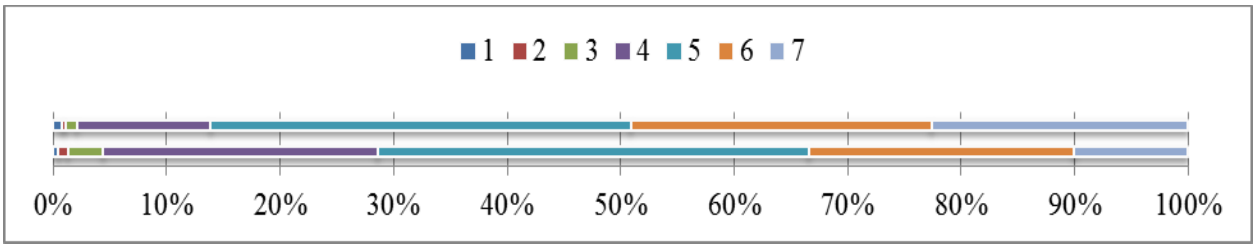
Patirtos kokybės atžvilgiu matome, kad net 20% sudaro įvertinimai “3“ ir mažiau, įvertinimų “7“ mažiau nei 10%, t.y. 8.2%. Vis dėlto, galime pastebėti, kad mažiausias įvertinimas “1” patirtos kokybės atžvilgiu sumažėjo 0.3%. Ženkliai padidėjo įvertinimo “4” kiekis, t.y. padidėjo 9.8%. Matome, kad daugiau nei pusė respondentų individualiai skiriamą dėmesį įvertino kaip vidutinišką arba blogiau patirtos kokybės atžvilgiu. Priede Nr.2 (nr.2) matome respondento komentarą, kad individualaus dėmesio galėtų būti skiriama daugiau. Galima teigti, kad individualaus dėmesio skyrimas yra pastebimas faktorius tarp

respondentų ir gera patirtis susijusi su individualiu dėmesiu kelionėje traukinyje, galėtų pagerinti šio kriterijaus vertinimą.



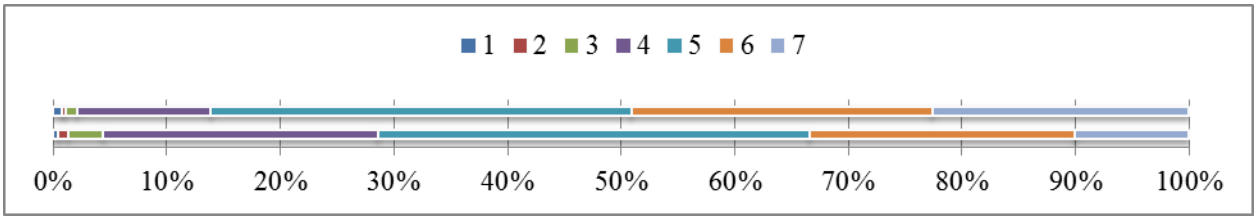
26 pav. Įvertinimų palyginimas pagal skiriamą individualų dėmesį

Kriterijus – Informacija apie kelionės eigą prieš kelionę ir kelionės metu suteikiama operatyviai. Atsiradus kelionės eigos pokyčiams, keleiviai norėtų gauti aiškią ir tikslią informaciją dar prieš kelionę ir kad kelionės metu nenumatyti pokyčiai taip pat operatyviai būtų pranešami keleiviams. Iš rezultatų matome, kaip pasiskirstė vertinimas prieš ir po kelionės. Dauguma respondetų prieš ir po kelionės šį kriterijų įvertino “5“, atitinkamai 37% ir 38%. Ženkliai sumažėjo geriausių įvertinimų patirtos kokybės atžvilgiu, t.y. 12.6%, tuo tarpu įvertinimų “4“ padaugėjo 12.4%. Dalis respondentų patirtą kokybę įvertino “3” ir mažiau, t.y. 4.4%. Matome, kad patirtos kokybės atžvilgiu padaugėja įvertinimų „vidutiniškai“ ir „gerai“. Tai rodo, kad dauguma respondentų vertina šiek tiek geriau nei vidutiniškai.



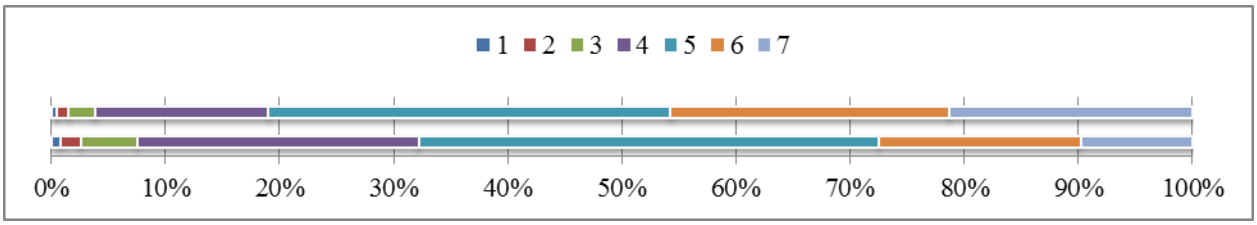
27 pav. Informacijos teikimo prieš kelionę ir kelionės metu įvertinimų palyginimas

Kriterijus – Personalo darbuotojai padeda išspręsti iškilusias problemas prieš ir per kelionę. 28 paveiksle matome šio kriterijaus palyginimą laukiamos ir patirtos kokybės atžvilgiu. Patirtos kokybės atžvilgiu matome ženklų įvertinimo “4“ padidėjimą, t.y. 15.4%, įvertinimas “5” išliko beveik stabilus, padidėjo 0.2% ir sudarė didžiausią respondentų dalį - 36.2%. Aukščiausias galimas įvertinimas „7“ sumažėjo 12.3%. Įvertinimą „6“ pasirinkusių respondentų skaičius sumažėjo 4.3%.



28 pav. Personalo pagalbos sprendžiant problemas įvertinimų palyginimas

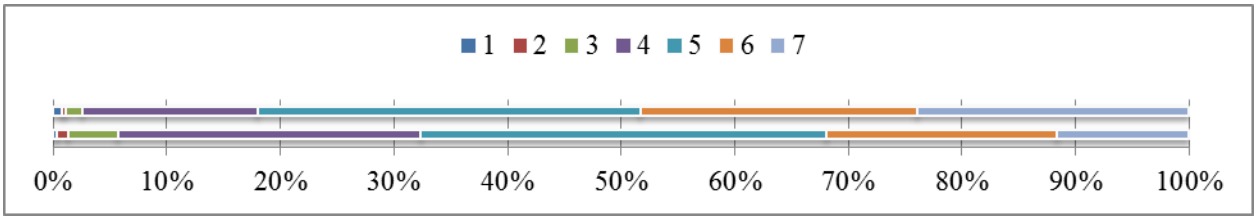
Kriterijus – AB "Lietuvos geležinkeliai" operatyviai tvarkosi su skundais ir problemomis dėl teikiamų paslaugų po kelionės. Dauguma respondentų laukiamą ir patirtą kokybę šio kriterijaus atžvilgiu įvertino "5", atitinkamai 35.2% prieš kelionę ir 40.4% po kelionės. Matome, kad daugiau nei dvigubai sumažėjo įvertinimų "7" patirtos kokybės atžvilgiu, t.y. nuo 21.3% iki 9.8%. Įvertinimų "3" ir mažiau padaugėjo beveik dvigubai, nuo 4.6% iki 7.5%. Įvertinimų pasiskirstymas rodo, kad respondentai susidūrė su įvairiomis situacijomis, tačiau daugiau nei 80% šį kriterijų įvertino nuo "4" iki "6", o blogiausiai ir geriausi įvertinimai užėmė mažiau nei 10%.



29 pav. AB "Lietuvos geležinkeliai" operatyvumo, tvarkantis su skundais ir problemomis po kelionės įvertinimų palyginimas

Kriterijus – Kelionės kaina visiškai atitinka paslaugų kokybę.

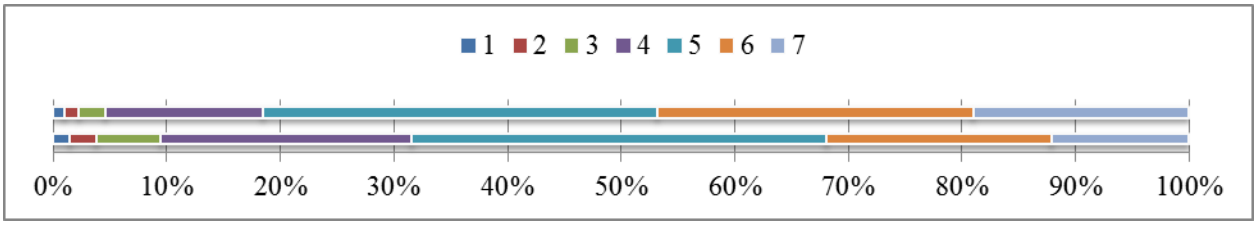
Sumokėdami tam tikrą kainą, vartotojai tikisi gauti jų nuomone tą kainą atitinkančią paslaugą. 30 paveiksle matome, kaip kainos ir paslaugų santykį vertino respondentai laukiamos ir patirtos kokybės atžvilgiu. Iš palyginimo matome, kad patirta kokybė įvertinant kainos ir paslaugų santykį geriausiai, t.y. "7", sumažėjo 12.3% , nuo 23.9% iki 11.6%. Taip pat 4.1% sumažėjo įvertinimas „6", o įvertinimas "5" padidėjo 2%. Itin ženkliai padidėjo respondentų kiekis, kurie patirtos kokybės atžvilgiu pasirinko įvertinimą "4", t.y. nuo 15.4% iki 26.7% ir tai sudaro 11.3%. Įvertinimų "3" ir mažiau padaugėjo daugiau nei dvigubai, t.y. nuo 2.6% iki 5.7%. Respondentai pažymi (Priedas Nr.2.nr.2,8,11), kad vyrauja per didelis skirtumas tarp 1 klasės ir 2 klasės vagonų kainų, kad galėtų nebūti priemokos traukinyje, kuomet įsigyjamas bilietas traukinio viduje bei kad keliavimas traukiniu yra brangesnis nei keliavimas automobiliu.



30 pav. Kelionės kainos ir paslaugų kokybės atitikimo įvertinimų palyginimas

Kriterijus - AB "Lietuvos geležinkeliai" įvaizdis yra teigiamas visuomenėje.

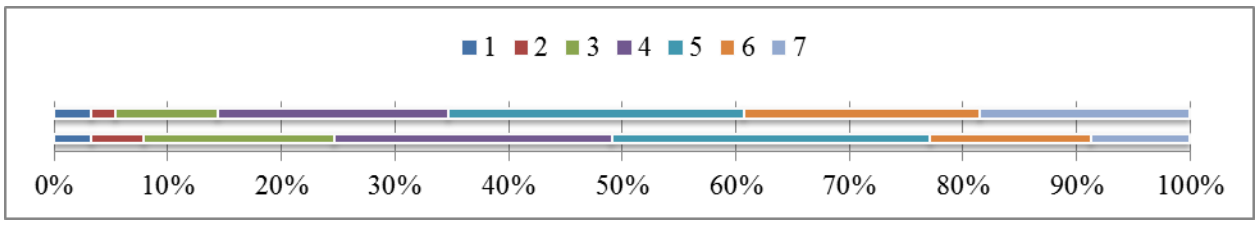
Šiuo kriteriju buvo siekiama išsiaiškinti, kaip respondentai vertina AB „Lietuvos geležinkeliai" įvaizdį bei kokią nuomonę jie turi suformavę apie AB „Lietuvos geležinkeliai" teikiamas paslaugas. Palyginus laukiamą ir patirtą kokybę, matome kaip pakito respondentų vertinimai 31 paveiksle. Iš rezultatų matome, kad respondentų kiekis įvertinat šį kriterijų "1", "2", "3", "4" ir "5" padidėjo patirtos kokybės atžvilgiu, o respondentų įvertinusių šį kriterijų "6" ir "7" sumažėjo. Iš viso 9.5% respondentų AB "Lietuvos geležinkeliai" įvertino "silpnai" arba prasčiau, ir lyginant su laukiama kokybe šis vertinimas padidėjo 4.9%, o 22.1% respondentų įvaizdį įvertino „vidutiniškai". Dauguma respondentų šį kriterijų įvertino "5" arba geriau. Matome, kad patirtos kokybės rezultatai sumažino įvertinimus. Galime teigti, kad kokybė patirta kelionės metu daro įtaką vertinant AB „Lietuvos geležinkeliai" įvaizdį.



31 pav. AB "Lietuvos geležinkeliai" įvaizdžio įvertinimų palyginimas

Kriterijus – Aplinka traukinių laukimo vietose yra saugi ir patikima.

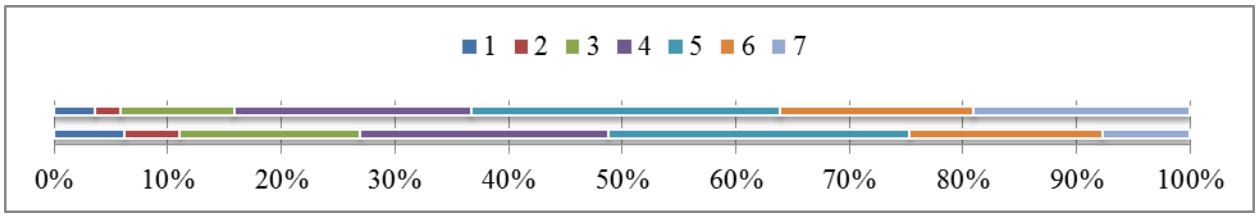
Šiuo kriterijumi buvo siekiama išsiaiškinti, kaip respondentai jaučiasi traukinių laukimo vietose, jų stočių prieigose ir kaip vertina šią aplinką. Pastebimai didelis (32 pav.), lyginant su kitų kriterijų vertinimais, yra respondentų pasirinkusių vertinimą "3" ir mažiau, t.y. iš viso 24.6% patirtos kokybės atžvilgiu, iš kurių 3.3% respondentų įvertino mažiausiu galimu balu, t.y."1", 4.6% respondentų pasirinko "2" ir net 16.7% įvertino "3". Matome, kad geriausi įvertinimai "6" ir "7" ženkliai sumažėjo, atitinkamai 6.7% ir 9.8% patirtos kokybės atžvilgiu. Iš rezultatų matome, kad beveik pusė respondentų (49%) aplinką, kuriose laukiama traukinių įvertino „vidutiniškai" arba blogiau patirtos kokybės atžvilgiu. Tai rodo, kad vartotojai galimai jaučiasi nesaugūs laukdami traukinio ir turėtų būti atsižvelgiama į galimybes padaryti stočių prieigas saugesnes.



32 pav. Aplinkos traukinių laukimo vietose įvertinimų palyginimas

Kriterijus – Transporto priemonė pritaikyta specialių poreikių žmonėms.

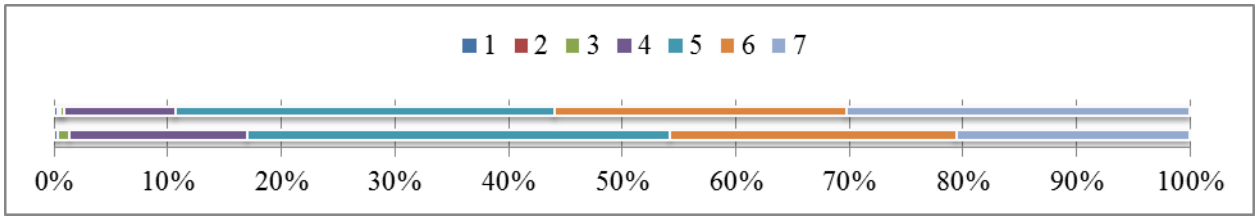
Šiuo kriterijumi buvo siekta išsiaiškinti, kaip respondentai vertina transporto priemonės pritaikymą žmonėms su specialiaisiais poreikiais. Čia aiškiai matome gana žymią visų įvertinimo dalių pasiskirstymą laukiamos ir patirtos kokybės atžvilgiu. Patirtos kokybės atžvilgiu sumažėjo įvertinimo "7" kiekis 11.3%, padidėjo įvertinimai "1", "2", "3", atitinkamai 2.4%, 2.6%, 6.7%. Kaip teigiama respondento komentare nr.10 (Priedas Nr.2), kad traukiniai galėtų būti pritaikyti žmonėms su specialiaisiais poreikiais, galime suvokti, kad ne visi respondentai žino, kokie pritaikymai jau yra traukiniuose. Pavyzdžiui, dokumente „Prieigos taisyklės, taikomos vežant neįgalius ir ribotos judėsenos asmenis" (2017) yra aprašoma, kaip traukiniai pritaikyti šių žmonių poreikiams bei kad dviaukščiuose elektriniuose traukiniuose pagrindinė informacija papildomai užrašyta ir Brailio raštu. Įvertinimų pasikeitimas patirtos kokybės atžvilgiu rodo, kad respondentai transporto priemonės pritaikymą vertina prasčiau, tačiau daugiau nei pusė respondentų (51.2%) visgi šį kriterijų įvertino "5" arba geriau.



33 pav. Įvertinimų palyginimas pagal transporto priemonės pritaikymą žmonėms su specialiaisiais poreikiais

Kriterijus – Įrangos modernumas/naujumas traukinyje jums yra svarbus.

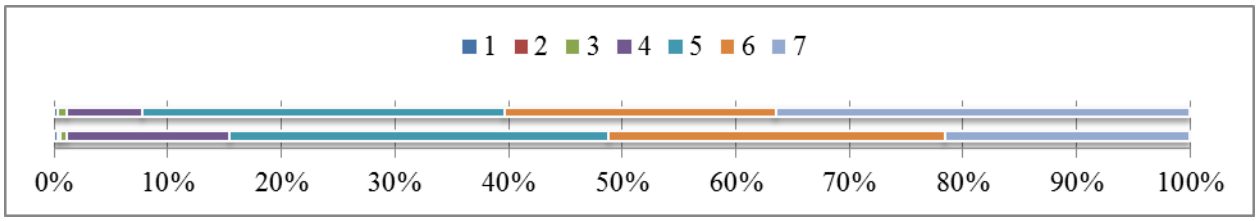
Šiuo kriteriju buvo siekiama sužinoti, kaip respondentai vertina įrangos modernumą ir naujumą traukinyje. Laukiamos ir patirtos kokybės atžvilgiu matome, kad abiem atvejais daugiau nei 80% respondentų įrangą traukinyje įvertino "5" arba geriau. Daugiau nei 20% respondentų abiem atvejais įrangos naujumą įvertino aukščiausiu balu. Itin nedidelė respondentų dalis, ty. 1.3% respondentų patirtos kokybės atžvilgiu šį kriterijų įvertino "3" arba mažiau. Tai rodo, kad įrengimai traukinyje tenkina didžiąją dalį respondentų ir yra vertinami geriau nei vidutiniškai.



34 pav. Įrangos modernumo ir naujumo įvertinimų palyginimas

Kriterijus – Traukinio naujumas, galingumas, patikimumas jums yra svarbus.

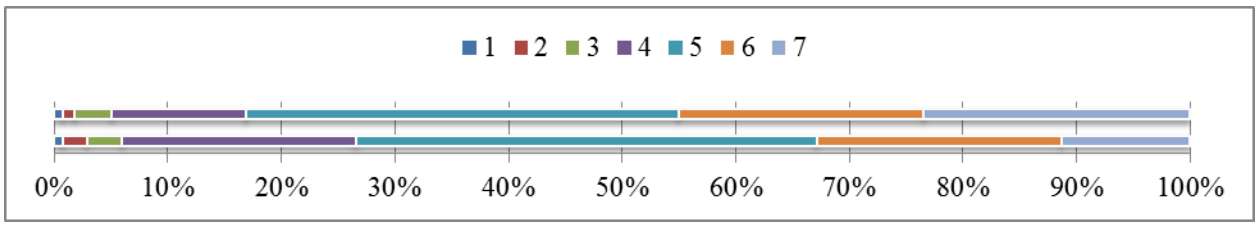
Lyginant su prieš tai aprašytu kriterijumi įvertinant įrangos modernumą traukinyje, matome panašią vertinimo tendenciją. Matome, kad patirtos kokybės atžvilgiu respondentų įvertinusių traukinio naujumą “5” arba daugiau sudarė 84.6% bei maža dalis respondentų (1.1%) įvertino “3“ arba mažiau. Kaip teigia respondentas (Priedas Nr.2,nr.29), kai kurie traukiniai yra nauji ir patogūs, tačiau dalis traukinių nėra nauji, dėl to įvertinti buvo sudėtingiau. Nors patirtos kokybės atžvilgiu sumažėjo respondentų įvertinusių šį kriterijų aukščiausiu balu ir padaugėjo vidutiniškų įvertinimų, galime teigti, kad respondentų lūkesčiai ir patirta kokybė išliko gana stabili.



35 pav. Traukinio naujumo, galingumo, patikimumo įvertinimų palyginimas.

Kriterijus – Traukinių išvykimo tvarkaraščių laikas yra patogus.

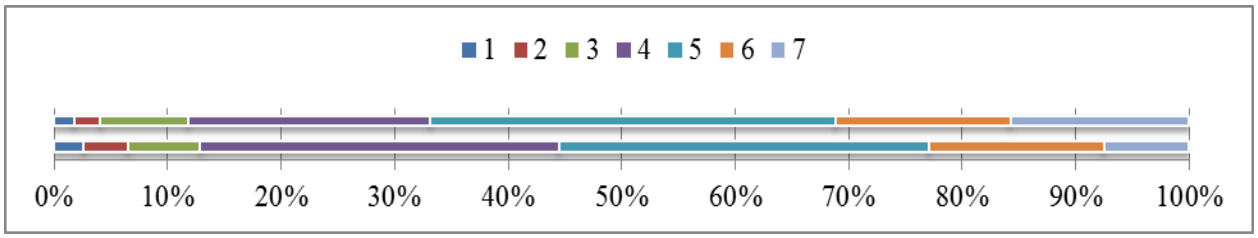
Įvertinimų rezultatuose matome, kad patirtos kokybės atžvilgiu rezultatai taip pat šiek tiek pasikeitė. Patirtos kokybės atžvilgiu 12.1% sumažėjo respondentų pasirinkusių įvertinimą “7” bei 8.8% padidėjo respondentų kiekis, pasirinkusių įvertinimą “4“. Kaip mini respondentai (Priedas nr.2,nr.27,28), kai kurie tvarkaraščių laikai galėtų būti pakoreguoti. Galime teigti, kad greičiausiai yra sudėtinga tvarkaraščių laikus suderinti individualiems vartotojų poreikiams, tad daugiau nei 70% respondentų pasirinkusių įvertinimą “5” ir daugiau patirtos kokybės atžilgiu, rodo, kad tvarkaraščių laikas yra gana patogus vartotojams, tačiau turėtų būti stengiamasi labiau atkreipti dėmesį į vartotojų poreikius dėl tvarkaraščių laiko.



36 pav. Traukinių išvykimo tvarkaraščių laiko patogumo įvertinimų palyginimas

Kriterijus – Traukinyje yra prieinama galimybė palikti pageidavimus arba skundus.

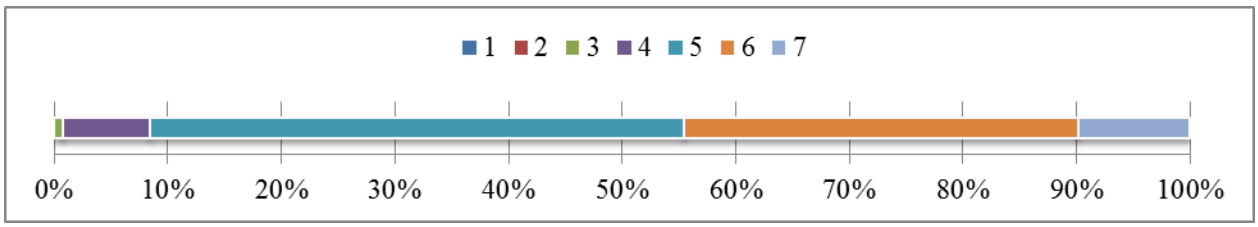
Iš rezultatų matome (37 pav.), kad didžiausia respondentų dalis šį kriterijų įvertino “4“ arba “5“, atitinkamai 31.6% ir 32.6% patirtos kokybės atžvilgiu. Tam tikra dalis (12.9%) respondentų šį kriterijų įvertino “3” arba mažiau. Vieno respondento teigimu (Priedas Nr.2, nr.18), jam nepavyko rasti, kur traukinyje galima palikti skundus arba pageidavimus. Rezultatai patirtos kokybės atžvilgiu pasikeitė sumažindami įvertinimą “7” 8.2%.



37 pav. Įvertinimų palyginimas pagal prieinamumą palikti pageidavimus arba skundus

Bendra AB „Lietuvos Geležinkeliai“ teikiamų paslaugų kokybė.

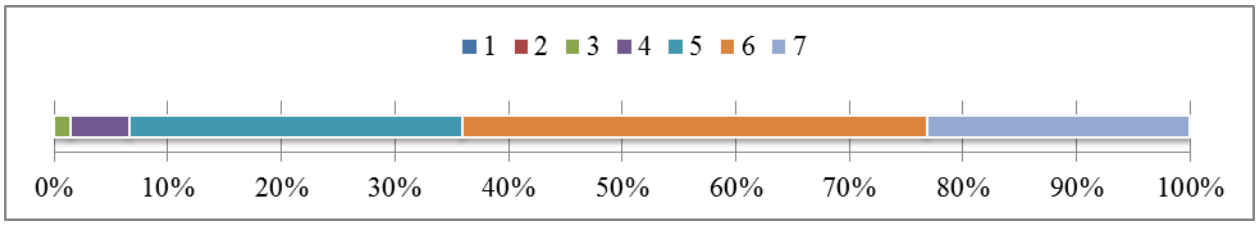
38 paveiksle matome, kaip respondentai įvertino bendrą AB „Lietuvos geležinkeliai“ paslaugų kokybę. Galime matyti, kad įvertinant bendrą teikiamų paslaugų kokybę, nei vienas respondentas nepasirinko mažiausių įvertinimų “1“ arba “2“ ir maža dalis respondentų (0.8%) pasirinko įvertinimą “3“ bei 7.7% respondentų kokybę įvertino “4”. Visi šie įvertinimai sudarė 8.5%. Dauguma respondentų paslaugų kokybę įvertino “5” ir tai sudarė net 47% visų respondentų. Įvertinimą “6” pasirinko 34.7% respondentų bei geriausią įvertinimą paslaugų kokybei suteikė 9.8% respondentų. Galime teigti, kad respondentai vertindami bendrą kokybę, buvo linkę skirti aukštesnį balą nei vertinant kiekvieną kriterijų atskirai.



38 pav. Bendra AB „Lietuvos Geležinkeliai“ teikiamų paslaugų kokybė

Kriterijus - Rekomenduočiau kelionę AB „Lietuvos Geležinkeliai“ draugams, artimiesiems.

39 paveiksle matome, ar respondentai rekomenduotų kelionę AB „Lietuvos geležinkeliai“ draugams ir artimiesiems. Rekomendacijų atžvilgiu matome, kad 23.1% respondentų rekomenduotų vykti AB „Lietuvos geležinkeliai“ traukiniais aukščiausiu balu. Lyginant su bendra paslaugų kokybe, galime teigti, kad respondentai skyrė aukštesnius balus ir būtų linkę rekomenduoti kelionę, nepaisant to, kad bendrą teikiamų paslaugų kokybę įvertino šiek tiek mažesniais balais. Vertėtų pastebėti, kad didžiausia respondentų dalis (40.9%) pasirinko įvertinimą “6”, tačiau taip pat, lyginant su bendros paslaugų kokybės įvertinimu, padidėjo respondent kiekis, kurie rekomendaciją įvertino “3” ir dabar sudaro 1.5%. Vis dėlto, net 93.3% pasirinko įvertinimus “5“ ir daugiau. Tai rodo, kad nepaisant atskirų kriterijų įvertinimo ir esant trūkumų, respondentai yra linkę rekomenduoti kelionę AB „Lietuvos geležinkeliai“ traukiniais.



39 pav. Kelionės AB “Lietuvos geležinkeliai” rekomendacijų įvertinimas

Atlikus kiekvieno kriterijaus analizę lyginant laukiamą ir patirtą kokybę, buvo pastebėta, kad patirtos kokybės atžvilgiu aukštesnius balus skyrusių respondentų sumažėdavo, o mažesnius balus – padaugėdavo. Paveiksluose pavaizduotas respondentų pasiskirstymas parodė, kaip keitėsi kriterijų įvertinimas laukiamos ir patirtos kokybės atžvilgiu.

9 lentelė. Laukiamos ir patirtos kokybės vidurkiai bei jų skirtumai

Kriterijai	**Laukiama kokybė**	**Patirta kokybė**	**Skirtumas**
Traukinio viduje švaru ir estetiška	5.72	5.46	0.26
Aptarnaujančio personalo išvaizda yra maloni, tvarkinga, reprezentatyvi	5.63	5.42	0.21
Bilietų gavimo laikas yra greitas ir efektyvus	5.96	5.56	0.40
Traukiniai atvyksta/išvyksta laiku	6.03	5.62	0.41
Įlaipinimas į traukinį ir vietos užėmimas traukinyje yra sklandus ir patogus	5.79	5.42	0.37
Personalo darbuotojai yra paslaugūs ir malonūs	5.65	5.21	0.44
Traukinyje yra patogios sėdynės	5.40	5.06	0.34
Temperatūra ir oro kondicionavimo sistema traukinyje yra optimali, maloni.	5.39	5.08	0.31
Personalo darbuotojai yra kompetentingi, gali atsakyti į jums rūpimus klausimus kelionės metu, suteikti žinias apie teikiamas paslaugas kelionės metu ir kitą susijusią informaciją.	5.64	5.22	0.42
Saugumo informacija apie kelionę yra prieinama ir suteikiama keleiviams	5.56	5.12	0.44
Traukinio vairavimas yra patikimas	6.31	6.12	0.19
Informacija apie kelionės eigą yra pateikiama, stotelių pavadinimai pateikiami aiškiai arba matomi lentoje	5.98	5.58	0.40
Paslaugos (aptarnavimas) traukinyje (kava, arbata, užkandžiai) yra suteikiami greitai ir maloniai	5.48	5.07	0.41
Skiriamas individualus dėmesys keleiviui	4.94	4.49	0.45
Informacija apie kelionės eigą prieš kelionę ir kelionės metu suteikiama operatyviai	5.54	5.09	0.45
Personalo darbuotojai padeda išspręsti iškilusias problemas prieš ir per kelionę	5.60	5.12	0.48
AB „Lietuvos geležinkeliai“ operatyviai tvarkosi su skundais ir problemomis dėl teikiamų paslaugų po kelionės	5.42	4.94	0.48

9 lentelės tęs. Laukiamos ir patirtos kokybės vidurkiai bei jų skirtumai

Kelionės kaina visiškai atitinka paslaugų kokybę	5.50	5.04	0.46
AB „Lietuvos geležinkeliai“ įvaizdis yra teigiamas visuomenėje	5.39	4.97	0.42
Aplinka traukinių laukimo vietose yra saugi ir patikima	5.00	4.47	0.53
Transporto priemonė pritaikyta specialių poreikių žmonėms	4.93	4.39	0.54
Įrangos modernumas/naujumas traukinyje jums yra svarbus	5.74	5.48	0.26
Traukinio naujumas, galingumas, patikimumas yra svarbus	5.88	5.56	0.32
Traukinių išvykimo tvarkaraščių laikas yra patogus	5.44	5.08	0.36
Traukinyje yra prieinama galimybė palikti pageidavimus arba skundus	4.96	4.64	0.32
Visų kriterijų vidurkis	**5.55**	**5.17**	**0.38**

Apibendrinant kriterijų vertinimus, 9 lentelėje matome apskaičiuotus visų kriterijų laukiamos ir patirtos kokybės vidurkius bei jų skirtumus. Didžiausias skirtumas tarp laukiamos ir patirtos kokybės buvo 0.54, kuris atsirado vertinant transporto priemonės pritaikymą specialių poreikių žmonėms. Kitas didžiausią skirtumas buvo vertinant aplinką traukinių laukimo vietose ir sudarė 0.53. Kiti du kriterijai, kurie taip sudarė didelį skirtumą t.y. 0.48 buvo vertinant personalo darbuotojų pagalbą prieš ir per kelionę bei bendrovės tvarkymasis su skundais ir problemomis po suteiktų paslaugų. Mažiausias skirtumas tarp laukiamos ir patirtos kokybės buvo vertinant traukinio vairavimo patikimumą ir sudarė 0.19, o kitas mažiausią skirtumą sudaręs kriterijus buvo vertinant personalo darbuotojų išvaizdą ir sudarė 0.21. Apskaičiuotų vidurkių skirtumai parodo spragas laukiamos ir patirtos kokybės atžvilgiu.

Kaip matyti toje pačioje lentelėje, visų kriterijų apskaičiuotas vidurkis yra 5.55. Anketinėje apklausoje respondentų buvo prašoma įvertinus visus kriterijus, atskirai įvertinti jų nuomone bendrą AB „Lietuvos geležinkeliai“ paslaugų kokybę (žr. 38 pav.). Respondentų bendros kokybės įvertinimas yra 5.45, o rekomendacijų įvertinimo (žr. 39 pav.) apskaičiuotas vidurkis yra 5.79. Matome, kad apskaičiavus visų kriterijų vidurkį (5.55) ir respondentų įvertintą bendros kokybės vidurkį (5.45), gaunamas skirtumas yra 0.1, kuris rodo, kad respondentai įvertinę visus kriterijus atskirai, itin tiksliai įvertino ir bendrą

paslaugų kokybę. Galime pastebėti, kad respondentai buvo linkę skirti didesnį įvertinimą, kuomet jų buvo klausiama, ar rekomenduotų kelionę AB „Lietuvos geležinkeliai“ traukiniais draugams ir artimiesiems.

IŠVADOS

1. Išnagrinėti teoriniai paslaugų kokybės aspektai atskleidė, kad paslaugos ir jos kokybės suvokimas yra kompleksinis dalykas, nes:

a) Autoriai, tyrinėję paslaugų kokybę pateikia skirtingus apibrėžimus, kurie parodo paslaugų kokybės įvairiapusiškumą.

b) Paslaugų kokybė besikeičiančioje rinkoje užima ypatingą reikšmę ir paslaugų nagrinėjimas išlieka aktualus.

c) Paslaugų kokybė yra plačiai analizuojama ir tiriama įvairių autorių Lietuvoje ir užsienyje.

2. Paslaugų rinkos pokyčiai skatina paslaugų įmones nuolat stebėti ir vertinti paslaugų kokybę, nes:

a) Vartotojų lūkesčių suvokimas keičiasi, dėl to svarbus tampa vartotojų poreikių nuolatinis stebėjimas, kuris daro įtaką paslaugų kokybei paslaugų įmonėse.

b) Vartotojų subjektyvumas kelia iššūkį paslaugų įmonėms, tačiau taip pat skatina paslaugų kokybės analizę atsižvelgiant į vartotojų subjektyvumą.

c) Paslaugų kokybės nuolatinis analizavimas gali leisti paslaugas teikiančioms įmonėms atitikti klientų poreikius ir nuolat gerinti ar tobulinti teikiamų paslaugų kokybę.

3. Atlikta paslaugų kokybės modelių analizė parodė, kad visi modeliai atnešė naudą į paslaugų kokybės vertinimo procesus, tačiau SERVQUAL paslaugų kokybės modelis yra laikomas geriausiai apjungiančiu visų kitų modelių savybes, nes:

a) Paslaugų kokybės modeliai buvo tobulinami ir taip atsirado nauji modeliai, kurie skatino tyrėjus toliau ieškoti geriausio paslaugų kokybę vertinančio modelio.

b) SERVQUAL yra plačiai naudojamas ir pritaikomas vertinant paslaugų kokybę dėl aiškių kriterijų nustatymo ir galimybės modelį pritaikyti įvairių paslaugų sritims.

4. Aiškus susisiekimo paslaugų kokybės kriterijų nustatymas leidžia geriau įvertinti teikiamų paslaugų kokybę, nes:

a) Kriterijų išskyrimas pagal SERVQUAL leidžia suskirstyti kriterijus pagal dimensijas (apčiuopiamumo, patikimumo, empatijos, užtikrintumo, atsakomumo) ir įvertinti bei palyginti kokybę šiose dimensijose.

b) Kriterijų suvokimas iš vartotojo pusės, atsižvelgimas į tai, kas svarbu vartotojams leidžia tiksliau nustatyti norimus įvertinti kriterijus.

6. Teisinio susisiekimo paslaugų kokybės reglamentavimo analizė parodė, kad susisiekimo paslaugų teikiamai kokybei įtaką daro ne tik paslaugų teisės aktų laikymasis, bet ir vartotojų įsipareigojimas laikytis nustatytų taisyklių susisiekimo paslaugos teikimo metu.

7. Atlikus AB "Lietuvos geležinkeliai" teikiamų keleivių pervežimo paslaugų analizę, buvo nustatyta, kad respondentai teikiamas paslaugas vertina teigiamai, nes:
a) Respondentų kriterijų įvertinimo vidurkis buvo geresnis nei vidutiniškas.
b) Daugiau nei pusė respondentų bendrą AB "Lietuvos geležinkeliai" paslaugų kokybę įvertino kaip gerą.

8. Patirtos kokybės respondentų vertinimai buvo mažesni nei laukiamos kokybės, tačiau išliko teigiamas vertinimas bendros AB "Lietuvos geležinkeliai" kokybės atžvilgiu, nes:
a) Kriterijai (transporto priemonės pritaikymas specialių poreikių žmonėms, aplinka traukinių laukimo vietose, personalo pagalba sprendžiant iškilusias problemas prieš ir per kelionę) turėjo didžiausias spragas laukiamos ir patirtos kokybės atžvilgiu.
b) Mažiausias spragas laukiamos ir patirtos kokybės atžvilgiu turėjo kriterijai, susiję su traukinio vairavimo patikimumu ir datbuotojų išvaizdos reprezentatyvumu.
c) Įvairus kriterijų įvertinimo pasiskirstymas rodo spragas ir vartotojų lūkesčius bei suvokimą apie teikiamas paslaugas, tačiau vertinant bendrą AB "Lietuvos geležinkeliai" kokybę yra pastebimas teigiamas vertinimas.

REKOMENDACIJOS

1. AB „Lietuvos geležinkeliai“ turėtų siekti tobulinti teikiamų keleivių pervežimo paslaugų kokybę pagal vartotojų suvokiamą kokybę.
2. Teikiamų paslaugų kokybė turėtų būti nuolat tikrinama ir vertinama, atsižvelgiant į vartotojų pateikiamus pasiūlymus ir skundus.
3. AB „Lietuvos geležinkeliai“ turėtų išanalizuoti, kokių pritaikymų žmonėms su specialiaisiais poreikiais trūksta transporto priemonėse bei dažniau suteikti informaciją kitiems keleiviams, kokie pritaikymai jau įgyvendinti.
4. Norint pagerinti personalo pagalbą sprendžiant vartotojų problemas prieš ir per kelionę, turėtų būti vykdomi papildomi mokymai darbuotojams, kaip suteikti reikiamą pagalbą ir išspręsti vartotojams iškilusias problemas.
5. Turėtų būti skiriamas papildomas dėmesys aplinkai traukinių laukimo vietose ir stočių prieigose ištirti ir įgyvendinti patobulinimus, kurie AB „Lietuvos geležinkeliai“ klientams leistų jaustis saugesniais laukiant traukinių.
6. Toliau vykdyti kokybės stebėjimo ir gerinimo programas, kurios leistų užtikrinti pageidaujamą kokybę.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

Teisės aktai:

1. Lietuvos Respublikos paslaugų įstatymas. 2009 m. gruodžio 15d. Nr. XI - 570 Vilnius.
2. Lietuvos Respublikos Civilinis kodeksas. 6.228(13) straipsnis. Prekių ir paslaugų kokybės ir saugos reikalavimai

Lietuvių autorių literatūra:

1. Bagdonienė L., R. Hopenienė. *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas. 2009.
2. Griškevičienė D. *Žmonių išteklių valdymas šalies ūkyje ir transporto sektoriuje.* Leidyklos nr.: 827. Vilnius: Technika, 2006.
3. Langvinienė, N., Vengrienė, B., *Paslaugų teorija ir praktika,* Kaunas: KTU, 2008.p.10-16
4. Melnikas B. *Ekonomikos modernizavimas. Efektyvumo paieškos ir šiuolaikiniai prioritetai.* . Vilniaus universitetas.2011, p.364, 365.
5. Palaima T, Banytė J. *Marketing Service relationships: the relative role of service quality*.2006.
6. Vanagas P. *Visuotines kokybės vadyba*.2004.
7. Vitkienė E. *Paslaugų marketingas*. Klaipėda. 2004.
8. Žičkienė, S., Daševskienė, I . Kokybės vadybos sistemų diegimas: pokyčiai personal vadyboje.Socialiniai tyrimai, 3 (17), 2009. p. 151 – 152.

Užsienio autorių literatūra:

1. Barczyk C.C. *Visuotinės kokybės vadyba*: *teorinis požiūris*. – Vilnius: Technika, 1999.
2. Beirão G., & J. Sarsfield Cabral. *Enhancing service quality in public transport systems*, 2006.
3. Carman, J.M.,"*Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of SERVQUAL Dimensions*", Journal of Retailing, 66(1), 1990, p.33-35.
4. Crosby Philip B. *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill.1979.
5. Gadrey J. "*The Characterization of Goods and Services: An Alternative Approach*", Review of Income and Wealth, Series 46, N° 3. 2000,p.1382
6. Govender Krishna K. *Proposing a model for managing service quality in the financial services industry.* 1996.
7. Grönroos Ch. *Service Quality: The Six Criteria Of Good Perceived Service.* Review of Business; Jamaica 9.3.1988.
8. Grönroos Ch. *Service management and Marketing*. Maxwell Macmillian International Editions, 1990, p.47.

9. Gummesson, E. *Quality Management in Service Organizations*, ISQA - International Service Quality Association, New York, 1993.
10. Harvey, L.,Knight P. *Transforming Higher education,Society for research into higher education*.1996,
11. Hill, T. P. '*Tangibles, intangibles, and services: a new taxonomy for the classi□cation of output*', Canadian Journal of Economics, Vol.32, No.2, April 1999, p.426-446.
12. James R.Evans., Lindsay William M., *The management and control of quality*.2005.
13. Juran Joseph M.. *Juran's quality book*.5th edition.1998.
14. Kotler P., Armstrong G., Saunders J. Wong V. *Principle of Marketing*, 3rd edition.2002.
15. Kotler, P. and Keller, K. L, *Marketing management* (14th end). New Jersey: (Pearson Education Inc, Upper Saddle River), 2012.
16. Litman T. *Evaluating Public Transit Benefits and Costs.* Best Practices Guidebook. Victoria Transport Policy Institute, 2016.
17. Lovelock Christopher H., *Services Marketing*, 1996.
18. Parasuraman, A.; Zeithalm, A.V.; Berry, L.L. *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations.* New York: Macmillan, Free Press,1990, p. 277.
19. Parry G., Newnes L.,Huang X. *Service Design and Delivery.* 2nd chapter. 2011,
20. Peeler, G. H. *Selling in the quality era*. Blackwell Business, USA.1996.
21. Rosander A.C. *The Quest for quality in services*.1989.
22. Seyedhossein N., Selamat H.B., Che Mohd Yusoff R., Khiabani M.M. *International Journal of Adanced Scientific and Technical Research*.Service Quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A comprehensive literature review (1993 – 2016).2016,p.41.
23. Shahin A., *SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services.* 2006,p. 117 – 131.
24. Smith, G., Smith, A., Clarke, A., "*Evaluating Service Quality İn Universities*: A Service Department Perspective", Quality Assurance in Education, Vol. 15 No. 3, 2007,p. 334-351.
25. Stephen W. Brown, Evert Gummesson, Bo Edvardsson., BengtOve Gustavsson. *Service Quality*. Multidisciplinary and Multinational Perspectives. 1991.
26. Vanhanen K., Kurri J., *Quality Factors in Public Transport*. 2005.
27. Wijaya D. H. Study of service quality in the public bus transport.2009, p.41.
28. Zeithaml V., Parasuraman A & Berry L. *Delivering quality service. Balancing customer*

perceptions and expectations. New York. Free press.1990.

29. Zeithaml, V.A. and Bitner, M. J. *Services Marketing Integrating Customer Focus across the Firm*. 2nd Edition, McGraw-Hill, Boston.2000.

Prieigos per internetą:

1. *Urban bus transport service quality and sustainable development understanding the gaps.* 13th world Conference on transport research. 2013. http://www.wctrs-society.com/wp/wp-content/uploads/abstracts/rio/selected/1186.pdf
2. *Impact of service quality on customer satisfaction.* Australian journal of basic and applied science.2017.. http://ajbasweb.com/old/ajbas/2017/April/20-28.pdf
3. Customer service quality and benchmarking in public transport contracts. *International Journal of Quality Innovation*, 2015. https://jqualityinnovation.springeropen.com/articles/10.1186/s40887-015-0003-9
4. Lietuvos statistikos departamentas. Oficialiosios statistikos portalas. https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize?theme=all#/

   Prieigos taisyklės, taikomos vežant neįgalius ir ribotos judėsenos asmenis. https://www.litrail.lt/documents/10279/29119/prieigos_taisykles.pdf/01483b36-a3c8-480c-bf00-c3eb0a7df872 ; Darbuotojų skaičus https://www.litrail.lt/darbuotoju-skaicius; Kokybės standartų ataskaita http://www.litrail.lt/documents/10279/186574/DL+Kokybes+standartu+ataskaita+2016.pdf/180a99e1-1910-4551-97ce-c295e359ec4c
5. *Transporto sektoriuje – didžiausias augimas per pastaruosius penkerius metus*.2017. https://sumin.lrv.lt/lt/naujienos/transporto-sektoriuje-didziausias-augimas-per-pastaruosius-penkerius-metus
6. Geležinkelių transportas. Lietuvos susisiekimo ministerija. http://sumin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/gelezinkeliu-transportas-1

Zdanavičiūtė V. Susisiekimo paslaugų kokybės tyrimas AB „Lietuvos geležinkeliai“ vartotojų požiūriu. Viešojo administravimo magistro baigiamasis darbas. Vadovas doc. dr. A. Patapas. – Vilnius. Mykolo Romerio Universitetas, Viešojo valdymo fakultetas, 2018, 74 p.

ANOTACIJA

Magistro baigiamajame darbe analizuojama AB „Lietuvos geležinkeliai“ paslaugų kokybė vartotoju požiūriu. Darbas susideda iš dviejų dalių. Pirmojoje darbo dalyje nagrinėjami paslaugų kokybės aspektai, analizuojami paslaugų kokybės modeliai ir susisiekimo paslaugų kriterijai. Antrojoje darbo dalyje yra tiriamas vartotojų požiūris į AB „Lietuvos geležinkeliai“ teikiamų keleivių pervežimo paslaugų kokybę.

Raktiniai žodžiai – paslaugų kokybė, susisiekimas geležinkelių transportu.

Zdanavičiūtė V. Transportation service quality assessment of AB „Lietuvos geležinkeliai“ from customers‘ perspective. Public Administration Master‘s Thesis. Supervisor doc.dr. A.Patapas – Vilnius. Mykolas Romeris University. Faculty of Public Governance. 2018, 74 p.

ANNOTATION

The quality of transport services of AB "Lietuvos geležinkeliai" from consumer perception is assessed in this Master‘s Thesis. The paper consists of two parts. The first part of the paper analyzes service quality aspects, service quality models and criteria for quality of transport services. The second part of the paper analyzes the consumers' attitude to the quality of passenger transportation services provided by AB „Lietuvos gelezinkeliai“.

Key words – service quality, railway transportation.

Zdanavičiūtė V. Susisiekimo paslaugų kokybės tyrimas AB „Lietuvos geležinkeliai“ vartotojų požiūriu. Viešojo administravimo magistro baigiamasis darbas. Vadovas doc. dr. Aleksandras Patapas. – Vilnius. Mykolo Romerio Universitetas, Viešojo valdymo fakultetas, 2018, 74 p.

SANTRAUKA

Susisiekimo paslaugos vaidina reikšmingą rolę visuomenės gyvenime. AB „Lietuvos geležinkeliai“ yra pagrindinė traukiniais keleivius vežanti bendrovė Lietuvoje, todėl jos teikiamos paslaugos yra aktualios ne tik vartotojams, kurie naudojasi traukinių keleivių pervežimo paslaugomis, bet ir visam Lietuvos susisiekimo paslaugų sektoriui. Tyrimo siekiamas tikslas – įvertinti AB „Lietuvos geležinkeliai“ teikiamų keleivių pervežimo paslaugų kokybę vartotoju požiūriu. Tyrimo uždaviniai – išanalizuoti mokslinės literatūros šaltinius apie paslaugų kokybę ir ištirti AB „Lietuvos geležinkeliai“ teikiamų keleivių pervežimo paslaugų kokybę varotojų atžvilgiu. Tiriamasis objektas – AB „Lietuvos geležinkeliai“ teikiamų keleivių pervežimo paslaugų kokybė. Tyrimui atlikti buvo naudojama mokslinės bazės analizė ir kiekybinis tyrimas, taikant anketinės apklausos metodą. Tyrimo analizės rezultatai parodė, kad dauguma respodentų AB „Lietuvos geležinkeliai“ teikiamų paslaugų kokybę vertina teigiamai. Tyrimas atskleidė, kad kriterijų įvertinimo vidurkis yra „gerai“, o 44.5 % respondentų bendrą AB „Lietuvos geležinkeliai“ paslaugų kokybę įvertino „labai gerai“ arba „puikiai“. Darbo struktūrą sudaro dvi dalys. Teorinėje dalyje yra nagrinėjama paslaugų kokybė ir jos vertinimas. Antrojoje dalyje analizuojama teikiamų paslaugų kokybė AB „Lietuvos geležinkeliai“ vartotojų požiūriu.

Zdanavičiūtė V. Transportation service quality assessment of AB „Lietuvos geležinkeliai“ from customers‘ perspective. Public Administration Master‘s Thesis. Supervisor doc.dr. A.Patapas – Vilnius. Mykolas Romeris University. Faculty of Public Governance. 2018, 74 p.

SUMMARY

Transport services play a significant role in our society. AB „Lietuvos geležinkeliai“ is the main railway passenger transportation company in Lithuania, therefore its services are relevant not only to customers who use passenger transportation services but also to the entire Lithuanian transport services sector. The aim of the research is to evaluate the quality of passenger transportation services provided by AB „Lietuvos gelezinkeliai“ from customers‘ perspective. The main objectives of the research are to analyze the sources of scientific literature on the quality of services and to assess the quality of passenger transportation services provided by AB "Lietuvos gelezinkeliai" from customers‘ perspective. The subject of the research is the quality of passenger transportation services provided by AB „Lietuvos gelezinkeliai“. The research was based on the analysis of the scientific base and the quantitative research using a questionnaire survey method. The results of the research analysis showed that the majority of respondents assessed the quality of services offered by AB "Lietuvos geležinkeliai" positively. The survey revealed that the average rating of the criteria was "good", while 44.5% of respondents rated the quality of the services of "Lietuvos geležinkeliai" AB "very well" or "excellent". The structure of paper consists of two parts. The theoretical part examines the quality of services and their assessment. The second part analyzes the quality of the provided services of AB „Lietuvos geležinkeliai“ from customers‘ perspective.

PRIEDAI

Priedas Nr.1

ANKETA

Gerbiamas (-a) respondente, esu Vaida Zdanavičiūtė, Mykolo Romerio viešojo valdymo fakulteto studentė. Atlieku apklausą, kuria siekiu ištirti AB „Lietuvos geležinkeliai“ teikiamų keleivių pervežimo paslaugų kokybę vartotojų požiūriu. AB „Lietuvos geležinkeliai“ teikiamų paslaugų kokybė matuojama pagal vertinimo modelį SERWQUAL (suvokta paslaugų kokybė). Modelio metodikos esmė – skirtumas tarp laukiamos ir patirtos kokybės. Prisiminkite savo kelionę AB „Lietuvos geležinkeliai“ traukiniu ir pirmojoje dalyje įvertinkite laukiamą kokybę (kokie buvo jūsų lūkesčiai prieš kelionę, kokį kokybės lygį tikėjotės patirti), o antrojoje dalyje įvertinkite patirtą kokybės lygį po kelionės. Apklausos rezultatai bus susisteminti ir panaudoti magistro baigiamajame darbe. Anketos atsakymai yra konfidencialūs.

1. **Jūsų lytis:**
   - Vyras
   - Moteris
2. **Jūsų amžiaus kategorija:**
   - 18 -23
   - 24 -30
   - 31 – 40
   - 41 – 50
   - 51 – 60
   - 60 ir daugiau

3. **Jūsų socialinė padėtis:**
   - Bedarbis
   - Studentas
   - Dirbantis studentas
   - Dirbantis
   - Pensininkas

4. **Kaip dažnai keliaujate AB „Lietuvos geležinkeliai“ traukiniais ?**
   - Kiekvieną dieną
   - Keliskart per savaitę
   - 1-4 kartus per mėnesį,
   - 1-4 kartus per metus
   - Rečiau nei kartą per metus

5. **Koks bilietų pirkimo būdas Jums priimtinesnis?**
   - internetu

- bilietų pardavimo vietose traukinių stotyse

6. **Kokiu tikslu dažniausiai vykstate traukiniu AB „Lietuvos geležinkeliai“ ?**
   - darbiniai reikalai/studijos
   - pažintiniai tikslai
   - pramoginiai tikslai
   - poilsiniai tikslai
   - įvairaus pobūdžio kelionės

7. **Įvertinkite kelionės traukiniu laukiamą kokybę** (*kokie jūsų lūkesčiai prieš kelionę*)balais nuo 1 iki 7 (*1 –labai blogai , 2 – blogai, 3 – silpnai, 4 –vidutiniškai 5 – gerai, 6 – labai gerai, 7 – puikiai)*

	1	2	3	4	5	6	7
Traukinio viduje švaru ir estetiška							
Aptarnaujančio personalo išvaizda yra maloni, tvarkinga, reprezentatyvi							
Bilietų gavimo laikas yra greitas ir efektyvus							
Traukiniai atvyksta/išvyksta laiku							
Įlaipinimas į traukinį ir vietos užėmimas traukinyje yra sklandus ir patogus							
Personalo darbuotojai yra paslaugūs ir malonūs							
Traukinyje yra patogios sėdynės							
Temperatūra ir oro kondicionavimo sistema traukinyje yra optimali, maloni.							
Personalo darbuotojai yra kompetentingi, gali atsakyti į jums rūpimus klausimus kelionės metu, suteikti žinias apie teikiamas paslaugas kelionės metu ir kitą susijusią informaciją.							
Saugumo informacija apie kelionę yra prieinama ir suteikiama keleiviams							
Traukinio vairavimas yra patikimas							
Informacija apie kelionės eigą yra pateikiama, stotelių pavadinimai pateikiami aiškiai arba matomi lentoje							
Paslaugos (aptarnavimas) traukinyje (kava, arbata, užkandžiai) yra suteikiami greitai ir maloniai							
Skiriamas individualus dėmesys keleiviui							
Informacija apie kelionės eigą prieš kelionę ir kelionės metu suteikiama operatyviai							
Personalo darbuotojai padeda išspręsti iškilusias problemas prieš ir per kelionę							
AB „Lietuvos geležinkeliai“ operatyviai tvarkosi su skundais ir problemomis dėl teikiamų paslaugų po kelionės							
Kelionės kaina visiškai atitinka paslaugų kokybę							

AB „Lietuvos geležinkeliai“ įvaizdis yra teigiamas visuomenėje							
Aplinka traukinių laukimo vietose yra saugi ir patikima							
Transporto priemonė pritaikyta specialių poreikių žmonėms							
Įrangos modernumas/naujumas traukinyje jums yra svarbus							
Traukinio naujumas, galingumas, patikimumas yra svarbus							
Traukinių išvykimo tvarkaraščių laikas yra patogus							
Traukinyje yra prieinama galimybė palikti pageidavimus arba skundus							

8. Įvertinkite asmeninę patirtį, kurią patyrėte keliaujant traukiniu.

	1	2	3	4	5	6	7
Traukinio viduje švaru ir estetiška							
Aptarnaujančio personalo išvaizda yra maloni, tvarkinga, reprezentatyvi							
Bilietų gavimo laikas yra greitas ir efektyvus							
Traukiniai atvyksta/išvyksta laiku							
Įlaipinimas į traukinį ir vietos užėmimas traukinyje yra sklandus ir patogus							
Personalo darbuotojai yra paslaugūs ir malonūs							
Traukinyje yra patogios sėdynės							
Temperatūra ir oro kondicionavimo sistema traukinyje yra optimali, maloni.							
Personalo darbuotojai yra kompetentingi, gali atsakyti į jums rūpimus klausimus kelionės metu, suteikti žinias teikiamas paslaugas kelionės metu ir kitą susijusią informaciją.							
Saugumo informacija apie kelionę yra prieinama ir suteikiama keleiviams							
Traukinio vairavimas yra patikimas							
Informacija apie kelionės eigą yra pateikiama, stotelių pavadinimai pateikiami aiškiai arba matomi lentoje							
Paslaugos (aptarnavimas) traukinyje (kava, arbata, užkandžiai) yra suteikiami greitai ir maloniai							
Skiriamas individualus dėmesys keleiviui							
Informacija apie kelionės eigą prieš kelionę ir kelionės metu suteikiama operatyviai							
Personalo darbuotojai padeda išspręsti iškilusias problemas prieš ir per kelionę							
AB „Lietuvos geležinkeliai“ operatyviai tvarkosi su skundais ir problemomis dėl teikiamų paslaugų							
Kelionės kaina visiškai atitinka paslaugų kokybę							
AB „Lietuvos geležinkeliai“ įvaizdis yra teigiamas visuomenėje							

Aplinka traukinių laukimo vietose yra saugi ir patikima							
Transporto priemonė pritaikyta specialių poreikių žmonėms							
Įrangos modernumas/naujumas traukinyje jums yra svarbus							
Traukinio naujumas, galingumas, patikimumas yra svarbus							
Traukinių išvykimo tvarkaraščių laikas yra patogus							
Traukinyje yra prieinama galimybė palikti pageidavimus arba skundus							

9. Įvertinkite bendrą AB „Lietuvos geležinkeliai“ teikiamų keleivių pervežimo paslaugų kokybę.((*1 –labai blogai , 2 – blogai, 3 – silpnai, 4 –vidutiniškai 5 – gerai, 6 – labai gerai, 7 – puikiai)*

10. Ar rekomenduotumėte kelionę AB „Lietuvos geležinkeliai“ draugams, artimiesiems?
(*1 –labai blogai , 2 – blogai, 3 – silpnai, 4 –vidutiniškai 5 – gerai, 6 – labai gerai, 7 – puikiai)*

11. Jūsų pasiūlymai, pastabos, rekomendacijos dėl AB „Lietuvos geležinkeliai“ paslaugų kokybės.

PRIEDAI

Priedas Nr.2

Respondentų pasiūlymai, pastabos, rekomendacijos:

1. Perkant bilietus internetu, turėtų būti galimybė visus bilietus kelionei nusipirkti vienu kartu. Dabar tenka pirkti 4 bilietus sau, mokant vis atskirai.
2. Labiau norėtųsi individualaus dėmesio keleiviui, palydovai vyrai galėtų būti labiau paslaugesni, padėti užkelti sunkesnį bagažą. Manau, kad 1 klasės vagonuose kaina labai užkelta, galėtų būti mažesnis skirtumas su 2 klasės vagonais.
3. Užimtumas, televizorius su informacija, o ne reklama. Kava. Kaina brangoka.
4. Galėtų būti pigesni traukinio bilietai, pritaikomos nuolaidos ne tik studentams, bet ir dirbantiems asmenims.
5. Jeigu važiuoji pvz. Vilnius – Mažeikiai, o tai yra jungiamasis reisas, kad leistų iš karto pirkti abu bilietus, o ne atskirai (Vilnius – Šiauliai, Šiauliai – Mažeikiai).
6. Suprantamiau pateikiami traukinių tvarkaraščiai ir internetinis bilietų pirkimas.
7. Asmeninė patirtis yra 5 metų laikotarpio.
8. Brangūs bilietai, su automobiliu žymiai pigiau važiuoti, nors turėtų būti atvirkščiai. Dėl šios priežasties nebesinaudoju LT geležinkelių paslaugomis.
9. Salone dažnai būna per daug šilta, ypatingai esant skirtingoms salono ir aplinkos temperatūroms. Norėtųsi, jog traukiniai kursuotų kiek įmanoma dažniau, ypač „piko“ metu, t.y. penktadieniais po darbų.
10. Pritaikyti traukinius žmonių su specialiaisiais poreikiais reikmėms, keisti tvarkaraščių laiką išnaudojant traukinių transportą kelionėms miesto gyventojų kasdieniam vežimui miesto teritorijoje.
11. Galėtų būti netaikomas papildomas mokestis už bilieto įsigijimą traukinyje.
12. Bilietų savitarnos aparatai stotyse.
13. Galimybė pirkti bilietus su persėdimu (pvz. Klaipėda – Vilniaus Oro Uostas). Jei jau priderinote traukinio tvarkaraštį prie kitų traukinių reisų, tai vienam vėluojant, kitas turėtų lukterti.
14. Neturiu ką parekomenduoti, tobulinti ar keisti, nes per nepriklausomybės metus tik kelis kartus teko važiuoti traukiniu.
15. Stočių prieigas padaryti tvarkingesnes. Jose dažnai mėgst rinktis asocialūs asmenys, kurie daro neigiamą poveikį LG reputacijai bei keleivių saugumui iki pradedant kelionę.
16. Užtikrinti, kad traukinio laukimo aplinka būtų saugesnė.
17. Įvairinti maršrutus.
18. Didžiausi minusai: keliavimas su dviračiu (parduoda bilietus, bet net nebūna vietos, kur saugiai juos pakabinti), gana sudėtinga rasti, kur palikti skundus (taip ir neradau) ir didelė priemokos kaina, kai perki bilietus traukinyje. Didžiausias pliusas: daug patogiau ir smagiau keliauti nei su autobusu ar automobiliu.
19. Anksčiau tekdavo dažniau važinėti traukiniais, nes buvo patogu ir nebrangu, todėl pirmenybė buvo teikiama traukiniams nei autobusams. Manau, kad jeigu būtų sumažintos bilietų kainos, atsirastų didesnis keliaujančių žmonių skaičius.

20. Norėtųsi, kad traukinyje būtų baras – kavinė, nes keliaujant ilgus atstumus norisi pavalgyti.
21. Tikrai reikia patogesnių kėdžių.
22. Personalas dirbantis traukinyje ar traukinių stotyje turėtų mokėti anglų kalbą.
23. Būtų patogiau, jeigu kai kurie maršrutai važiuotų dažniau.
24. Patogesni tvarkaraščiai.
25. Kiek kartų esu važiavusi, tik vieną sykį kilo nesklandumai.
26. Labai dažni vėlavimai žiemą, dėl kurių galėtų būti iš anksto perspėjami keleiviai; nėra jokios komunikacijos, jei kažkas atsitinka, visi keleiviai nežinioje.
27. Sugrąžinti 15 val. maršrutą Kėdainiai – Vilnius, kadangi kelionė 10 val. ryto arba 19 val. vakaro yra nepatogi. Jei įmanoma, nustoti vėluoti. Per pastaruosius dvejus metus nė karto neteko traukinio Klaipėda – Vilnius sulaukti laiku. Jis visada vėluoja. Reikėtų daugiau vietos nestandartinio dydžio bagažui.
28. Tvarkaraščių laikas: galėtų būti vėliau iš Klaipėdos į Plungę, Telšius ir iš Vilniaus į Plungę, į Telšius ir t.t.
29. Man buvo gana sunku atsakyti į klausimus, nes Lietuvos Geležinkeliai turi ir labai gerus traukinius, kuriems priekaištų visai neturiu, tačiau yra ir ne visai naujų ir patogių traukinių, kuriuose tiek aptarnavimas, tiek bendras patogumas labai skiriasi nuo naujų traukinių, tad ėmiau vidurkį pildydama skales, nes turėjau tiek labai gerų patirčių, tiek ne visai malonių.
30. Sudėtingas apmokėjimas už bilietus Vilnius – Minskas, jei perka įmonė. Mokėjimas kortele neįvyksta, nėra galimybės išsirašyti sąskaitą savarankiškai.