

## TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

### KELEIVIŲ ANKETINĖ APKLAUSA, SIEKIANČI NUSTATYTI VIEŠOJO TRANSPORTO KELEIVIŲ PASITENKINIMO VIEŠOJU TRANSPORTU LYGĮ

1. **Apklausos tikslas.**  
Nustatyti, kaip keleiviai vertina esamą Vilniaus miesto viešojo transporto paslaugų kokybę.
2. **Apklausos objektas.**  
Reguliariai viešuoju transportu besinaudojantys keleiviai.
3. **Apklausos metodika.**  
Apklausos anketos pildomos tiesioginio interviu būdu viešojo transporto stotelėse, apklausiant reguliariai (nemažiau nei 10 (dešimt) kelionių per savaitę) viešuoju transportu besinaudojančius keleivius. Apklausėjas respondentus parenka atsitiktinės atrankos metodu. Apklausos reprezentatyvumui užtikrinti, apklausėjai turi apklausti skirtingų Vilniaus miesto mikrorajonų gyventojus pagal proporcingumo principą. Duomenys kurių mikrorajonų gyventojus reikia apklausti ir kokią dalį jie turi sudaryti nuo bendro respondentų skaičiaus Užsakovas Paslaugų teikėjui pateikia ne vėliau kaip 3 (trys) darbo dienos iki apklausos pradžios. Keleivių apklausos anketos pavyzdys pateikiamas Techninės specifikacijos priede Nr. 1.
4. **Apklausos apimtis.**  
1500 (vienas tūkstantis penki šimtai) respondentų. Apklaunami ne jaunesni kaip 16 metų keleiviai. Apklausa vykdoma per 30 dienų nuo sutarties pasirašymo. Keleiviai apklaunami darbo dienomis rytinio (nuo 7 val. iki 8 val. 30 min.) ir vakarinio (nuo 16 val. iki 18 val.) piko metu.
5. **Rezultatų atsiskaitymo forma.**  
Paslaugų teikėjas Užsakovui pateikia visas užpildytas keleivių apklausos anketas skaitmeniniu formatu (Microsoft Excel) neapribojus redagavimo galimybių. Visi apklausos anketų duomenys turi būti pateikti ne vėliau kaip po 10 (dešimt) darbo dienų po viso keleivių apklausos atlikimo.

Direktorė  
Modesta Gusarovičienė



A.V.

Direktorius  
Jonas Tubelis



A.V.

## KELEIVIŲ APKLAUSOS ANKETOS PAVYZDYS

## VARTOTOJŲ NUOMONĖS TYRIMAS VILNIUJE, SIEKIANČI NUSTATYTI VIEŠOJO TRANSPORTO KELEIVIŲ PASITENKINIMO VIEŠOJU TRANSPORTU LYGĮ

Sveiki,

Aš esu \_\_\_\_\_, rinkos tyrimų įmonės apklausejas (-a).

Šiuo metu SĮ „Susisiekimo paslaugos“ užsakymu yra atliekama viešojo transporto keleivių apklausa, kurios metu siekiama nustatyti, kaip viešojo transporto keleiviai vertina viešojo transporto paslaugų kokybę. Kiekvieno keleivio nuomonė, kritika bei pasiūlymai yra labai svarbūs, nes tai padeda tobulinti teikiamas paslaugas. Apklausa yra anonimiška. Mums labai svarbu, kad būtent Jūs atsakytumėte į šiuos klausimus, nes parenkant respondentus pagal atsitiktinės atrankos metodą Jūs patekote tarp apklausiamųjų. Apklausa užtruks iki 5 min.

PILDO INTERVIUOTOJAS:

I1. Interviu data: 2018 m. \_\_\_\_\_ mėn. \_\_\_\_ d.

I2. Interviu pradžia: \_\_\_\_\_ val. \_\_\_\_\_ min.

I3. Interviuotojo vardas \_\_\_\_\_

I4. Kodas (pažymėjimo numeris) \_\_\_\_\_

## ATRANKOS KLAUSIMAI

## A1. KAIP DAŽNAI NAUDOJATĖS VIEŠOJU TRANSPORTU? (ŽYMĖKITE VIENĄ VARIANTĄ)

1. Kasdien, beveik kasdien (naudojasi ne mažiau nei 4 darbo dienas per savaitę) TĘSTI AKLAUSĄ
2. Kelis kartus per savaitę BAIGTI APKLAUSĄ
3. Kartą per savaitę BAIGTI APKLAUSĄ
4. Rečiau nei kartą per savaitę BAIGTI APKLAUSĄ

## A2. KURIAI AMŽIAUS GRUPEI PRIKLAUSOTE? (ŽYMĖKITE VIENĄ VARIANTĄ)

1. Iki 16 m. BAIGTI APKLAUSĄ
2. 16-29 m.
3. 30-39 m.
4. 40-49 m.
5. 50-59 m.
6. 60-69 m.
7. 70-79 m.
8. 80 m. ir daugiau

## PAGRINDINĖ ANKETA

## K1. LYTIS (APKLAUSEJAS PAŽYMI NEKLAUSEJUS)

1. Vyras

2. Moteris

## K2. KOKS PAGRINDINIS JŪSŲ UŽSIĖMIMAS ŠIUO METU: (ŽYMĖKITE VIENĄ VARIANTĄ)

- |                               |                      |
|-------------------------------|----------------------|
| 1. Vadovas, įmonės savininkas | 6. Bedarbis          |
| 2. Tarnautojas                | 7. Moksleivis,       |
| 3. Specialistas               | 8. Studentas         |
| 4. Darbininkas                | 9. Kitas (Įrašykite) |
| 5. Pensininkas                | _____                |

## K3. KOKS JŪSŲ IŠŠILAVINIMAS? (ŽYMĖKITE VIENĄ VARIANTĄ)

- |                |                            |
|----------------|----------------------------|
| 1. Pradinis    | 4. Profesinis/aukštesnysis |
| 2. Pagrindinis | 5. Aukštasis               |
| 3. Vidurinis   |                            |

**K4. PRAŠYTUME ŠIOJE SKALĖJE NURODYTI, KOKIOS YRA VIDUTINĖS VIENO JŪSŲ ŠEIMOS NARIO PAJAMOS PER MĖNESĮ? PAJAMOS SKAIČIUOJAMOS SUDĖJUS VISŲ ŠEIMOS NARIŲ GAUNAMAS PAJAMOS - DARBO UŽMOKESTĮ, PAŠALPAS, STIPENDIJAS IR KT. IR PADALINUS JAS IŠ ŠEIMOS NARIŲ SKAIČIAUS**

1. Iki 200 Eur
2. 200-400 Eur
3. 401-600 Eur
4. 601-800 Eur
5. 801-1000 Eur
6. Daugiau nei 1000 Eur
7. Atsisakau nurodyti

**K5. KOKIAME VILNIAUS MIKRORAJONE GYVENATE? (ŽYMĖKITE VIENĄ VARIANTĄ)**

|    |              |
|----|--------------|
| 1  | Fabijoniškės |
| 2  | Antakalnis   |
| 3  | Pašilaičiai  |
| 4  | Baltupiai    |
| 5  | Karoliniškės |
| 6  | Šnipiškės    |
| 7  | Šeškinė      |
| 8  | Žirmūnai     |
| 9  | Justiniškės  |
| 10 | Naujamiestis |
| 11 | Lazdynai     |

|    |                  |
|----|------------------|
| 12 | Viršuliškės      |
| 13 | Žemieji Paneriai |
| 14 | Naujininkai      |
| 15 | Naujoji Vilnia   |
| 16 | Centras          |
| 17 | Senamiestis      |
| 18 | Pilaitė          |
| 19 | Santariškės      |
| 20 | Saulėtekis       |
| 21 | Paupys           |
| 22 | Žvėrynas         |

|    |                    |
|----|--------------------|
| 23 | Skaidiškės         |
| 24 | Grigiškės          |
| 25 | Vilkpėdė           |
| 26 | Salininkai         |
| 27 | Kirtimai           |
| 28 | Gariūnai           |
| 29 | Aukštieji Paneriai |
| 30 | Tarandė            |
| 31 | Dvarčionys         |
| 32 | Kitame (IRAŠYKITE) |

**K6. KIEK DAŽNIAUSIAI KARTŲ KELIONĖS METU PERSĖDATE? (ŽYMĖKITE VIENĄ VARIANTĄ)**

1. Nepersėdu
2. Vieną
3. Du
4. Tris
5. Daugiau nei 3 (nurodyti skaičių)

**K6.1 KOKS JŪSŲ ĮPRASTINĖS KELIONĖS MARŠRUTAS RYTE? PVZ. VAŽIUOJATE Į DARBA IR IŠLIPATE AGUONŲ STOTELĖJE, O IŠLIPATE SIETYNŲ STOTELĖJE. JEI VAŽIUOJATE PERSĖSDAMI, ATSAKYDAMI GALVOKITE APIE PIRMĄ STOTELĘ KURIOJE IŠLIPATE IR GALUTINĘ KURIOJE IŠLIPATE (PO VISŲ PERSĖDIMŲ)**

**KOKIOJE STOTELĖJE DAŽNIAUSIAI ĮLIPATE (NURODYKITE)** \_\_\_\_\_

**KOKIOJE STOTELĖJE DAŽNIAUSIAI IŠLIPATE (NURODYKITE)** \_\_\_\_\_

**K6.2 KIEK VIDUTINIŠKAI PER DARBO DIENĄ ATLIEKATE KELIONIŲ VIEŠUOJU TRANSPORTU? KAI VIENA KELIONĖ YRA PVZ. NAMAI-DARBAS; DARBAS-PARDUOTUVĖ; PARDUOTUVĖ-NAMAI IR PAN.** \_\_\_\_\_

K6.3 KIEK VIDUTINIŠKAI TRUNKA RYTINĖ KELIONĖ (MIN)? \_\_\_\_\_

K6.4 KURIUO MARŠRUTU DAŽNIAUSIAI NAUDOJATĖS? \_\_\_\_\_

K6.3 KOKIAIS VIEŠOJO TRANSPORTO BILIETAIS NAUDOJATĖS DAŽNIAUSIAI? \_\_\_\_\_

K7. AR TURITE ASMENINĮ AUTOMOBILĮ? (ŽYMĖKITE VIENĄ VARIANTĄ)

1. Taip

2. Ne

**NURODYKITE PRAŠAU, KIEK SUTINKATE, AR NESUTINKATE SU TEIGINIAIS, KURIUOS JUMS PERSKAITYSIU?**

SAVO VERTINIMĄ PATEIKITE 10 BALŲ SKALĖJE, KUR 1 REIŠKIA, KAD VISIŠKAI NESUTINKATE, O 10 – VISIŠKAI SUTINKATE

**K8. VIEŠOJO TRANSPORTO PRIEMONĖS Į STOTELES ATVYKSTA LAIKU (PUNKTUALIAI)**

VISIŠKAI NESUTINKU

VISIŠKAI SUTINKU

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**K9. VIEŠOJO TRANSPORTO EISMO INTERVALAS/DAŽNUMAS YRA PAKANKAMAS**

VISIŠKAI NESUTINKU

VISIŠKAI SUTINKU

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**K10. VIEŠOJO TRANSPORTO DARBO LAIKAS (PIRMO/PASKUTINIO REISŲ LAIKAI) YRA PRIIMTINAS**

VISIŠKAI NESUTINKU

VISIŠKAI SUTINKU

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**K11. VIEŠOJO TRANSPORTO GREITIS YRA KONKURENCINGAS SU KITOMIS TRANSPORTO PRIEMONĖMIS**

VISIŠKAI NESUTINKU

VISIŠKAI SUTINKU

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**K12. PERSĖDIMŲ SISTEMA SUKOORDINUOTA TINKAMAI**

VISIŠKAI NESUTINKU

VISIŠKAI SUTINKU

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**K13. INFORMACIJA APIE TVARKARAŠČIUS BEI MARŠRUTUS (STOTELĖSE, M.TICKET PROGRAMĖLĖJE IR VIEŠOJO TRANSPORTO PRIEMONĖSE) PATEIKTA AIŠKIAI**

VISIŠKAI NESUTINKU

VISIŠKAI SUTINKU

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**K14. VIEŠOJO TRANSPORTO VAIRUOTOJAI KELEIVIUS VEŽA SAUGIAI**

VISIŠKAI NESUTINKU

VISIŠKAI SUTINKU

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**K15. VIEŠOJO TRANSPORTO PRIEMONĖS VĖDINAMOS/ŠILDOMOS PAKANKAMAI**

VISIŠKAI NESUTINKU

VISIŠKAI SUTINKU

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**K16. VIEŠOJO TRANSPORTO VAIRUOTAI YRA MANDAGŪS BEI PASLAUGŪS**

VISIŠKAI NESUTINKU

VISIŠKAI SUTINKU

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**K17. KELIONĖS VIEŠUOJU TRANSPORTU YRA KOMFORTIŠKOS**

VISIŠKAI NESUTINKU

VISIŠKAI SUTINKU

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**K18. BILJETŲ ĮSIGIJIMAS BEI PAPILDYMAS YRA PATOGŪS**

VISIŠKAI NESUTINKU

VISIŠKAI SUTINKU

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**K19. MANE TENKINA VIEŠOJO TRANSPORTO PASLAUGŲ KOKYBĖ**

VISIŠKAI NESUTINKU

VISIŠKAI SUTINKU

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**K20. AR PER PASTARUOSIUS METUS PAGERĖJO VIEŠOJO TRANSPORTO PASLAUGŲ KOKYBĖ?**

1. Taip
2. Ne
3. Nepakito

**K20. KAS JŪSŲ NUOMONE, GALĖTŲ PAGERINTI VIEŠOJO TRANSPORTO KOKYBĘ? NURODYKITE BENT VIENĄ PRIEMONĘ**

\_\_\_\_\_

**AČIŲ, KAD DALYVAVOTE ŠIOJE APKLAUSOJE!***TOLIAU PILDO INTERVIUOTOJAS***K21. KOKIOJE VIEŠOJO TRANSPORTO STOTELĖJE ATLIKOTE APKLAUSĄ? (ĮRAŠYKITE)**

\_\_\_\_\_

Patvirtinu, kad apklausa atlikta laikantis instrukcijų asmeninio interviu būdu, apklausiant tinkamą respondentą.

Interviuotojo parašas \_\_\_\_\_

Anketos numeris \_\_\_\_\_

