

REKREACINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS: REGIONINIO PARKO ATVEJIS

AUDRIUS ŠIMKUS¹, RIMANTAS MIKALAUSKAS², ALEKSANDRAS ALEKRINSKIS³, DAIVA BULOTIENĖ⁴

Vytauto Didžiojo universitetas, Lietuvos sporto universitetas (Lietuva)

ANOTACIJA

Tyrimas atliktas Dubysos regioniniame parke. Tai kompleksinė saugoma teritorija, kurioje galima lankytis pažintiniais, rekreaciniais, mokomaisiais tikslais. Intensyvi turistinė veikla vykdoma tik parko rekreacinėse zonose esančiose poilsiavietėse ir stovyklavietėse. Dubysos regioniniame parke teikiamos šios rekreacinės paslaugos: pažintinių kelionių, ekskursijų organizavimas, gido paslaugos; edukacinės programos (amatų mokymai, gamtos pažinimas, kt.); turizmo inventoriaus nuoma (baidarės, dviračiai, kt.); apgyvendinimo (viešbučiuose, kaimo sodybose, palapinėse) ir poilsio paslaugos; rekreacinių pramogų (jodinėjimo, slidinėjimo, sporto stovyklų ir kt.) paslaugos. Dubysos regioniniame parke tyrimai, kuriais būtų įvertinta šiame parke teikiamų rekreacinių paslaugų kokybė, nebuvo atlikti. Nesant tokių tyrimų, sunku spręsti, ar vartotojai patenkinti rekreacinių paslaugų kokybe. Nežinant, ko tikisi vartotojai iš rekreacinių paslaugų teikimo Dubysos regioniniame parke, sudėtinga taikyti ir įgyvendinti efektyvius rekreacinių paslaugų kokybės gerinimo sprendimus.

PAGRINDINIAI ŽODŽIAI: *rekreacinės paslaugos, kokybės vertinimas.*

JEL KLASIFIKACIJA: Q26, L15

¹ Audrius Šimkus – Vytauto Didžiojo universiteto Ekonomikos ir vadybos fakulteto Vadybos katedros lektorius, daktaras (socialiniai mokslai, Vadyba 03S). Moksliniai interesai: savanorystės, žmoniškųjų išteklių valdymas laisvalaikio, rekreacijos ir sporto organizacijose. Kokybės valdymas laisvalaikio, rekreacijos, turizmo ir sporto organizacijose

El. paštas: a.simkus@voluntarius.lt

Tel. +370 37 327 856

² Rimantas Mikalauskas – Lietuvos sporto universiteto Sporto edukologijos fakulteto Sporto vadybos, ekonomikos ir sociologijos katedros docentas, daktaras (socialiniai mokslai, Edukologija 07S). Moksliniai interesai: strateginis, laisvalaikio ir sporto renginių strateginis valdymas, turizmas.

El. paštas: r.mikalauskas@voluntarius.lt

Tel. +370 37 302 662

³ Aleksandras Alekrinskis – Lietuvos sporto universiteto Sporto biomedicinos fakulteto Treniravimo mokslų katedros docentas, daktaras (biomedicinos mokslai, Biologija 01B). Moksliniai interesai: elito klasės sportininkų treniruočių procesų ir laisvalaikio valdymas.

El. paštas: a.alekrinskis@voluntarius.lt

Tel. +370 37 302 674

⁴ Daiva Bulotienė – Lietuvos sporto universiteto Sporto biomedicinos fakulteto Treniravimo mokslų katedros lektorė, daktarė (socialiniai mokslai, Edukologija 07S). Moksliniai interesai: treniruočių ir varžybinių veiklų motyvacija, laisvalaikio valdymas

El. paštas: daiva.bulotiene@lsu.lt

Tel. +370 37 302 674

Įvadas

Problema. Didėjanti konkurencija tarp rekreacinių paslaugų teikėjų ir griežtėjantys reikalavimai, siekiant užtikrinti rekreacinių paslaugų kokybę, rodo vis didesnę rekreacinių paslaugų kokybės vertinimo poreikį. Mokslininkai teigia, kad „kokybė lemia paslaugos naudingumą vartotojui ir komercinę sėkmę jos teikėjui. Organizacijos dėl prastos kokybės patiria ne tik moralinę žalą (nepatenkinti vartotojai ir personalas), bet ir materialinių nuostolių“ (Kinderis ir kt., 2011: 86). Todėl galima teigti, kad įmonės, siekiančios išsivirti rinkoje, turi teikti aukštos kokybės paslaugas. Aukštos kokybės užtikrinimas tampa svarbiu konkurencinio pranašumo instrumentu, įgalinančiu įmones sėkmingiau konkuruoti ir užtikrinti savo veiklos efektyvumą (Boonyari, Phetvaroon, 2011: 69; Hopenienė, Ligeikienė, 2002: 68; Langvinienė, Sekliuckienė, 2009: 72). Aukštos kokybės užtikrinimo poreikis yra aktualus visoms be išimties paslaugų (taip pat ir rekreacinių) įmonėms (Dudek-Burikowska, 2009: 767; Pabedinskaitė, Vitkauskas, 2009: 214). Rekreacinės paslaugos teikiamos ir Dubysos regioniniame parke. Siekiama, kad šios paslaugos užtikrintų vartotojų poreikius, o kokybė būtų aukšta. Visgi neaišku, kaip vartotojai vertina kokybę, todėl aktualumas formuluojamas probleminiu klausimu, kokia Dubysos regioninio parko rekreacinių paslaugų kokybė?

Tyrimo objektas – rekreacinių paslaugų kokybės vertinimas.

Tikslas – atlikti Dubysos regioninio parko rekreacinių paslaugų kokybės vertinimą.

Uždaviniai: Pateikti paslaugų kokybės vertinimo modelio teorinį pagrindimą; įvertinti Dubysos regioninio parko rekreacinių paslaugų kokybę.

Tyrimo metodai: Mokslinės literatūros analizė, anketinė apklausa, aprašomoji statistinė duomenų analizė.

1. Paslaugų kokybės vertinimo modelio regioniniame parke teorinis pagrindimas

Paslaugų kokybę lemia jos nauda vartotojui. Kad paslaugų įmonė siektų tobulinti teikiamų paslaugų kokybę, pirmiausia ji turėtų išsiaiškinti vartotojų norus ir lūkesčius (Patapas ir kt., 2013: 312). A. Žekevičienė (2009: 1107) pastebi, kad paslaugų kokybės tyrėjai vis dar polemizuoja, kuris paslaugų kokybės vertinimo modelis yra objektyviausias, geriausiai atskleidžiantis vartotojo suvoktą kokybę ir suteikiantis daugiausia galimybių ją tobulinti. Nepaisant to, matuojant paslaugų kokybę gana dažnai taikomas A. Parasuramano pateiktas SERVQUAL modelis, kuris panaudotas ir sudarant klausimyną (1 pav.).

Šio modelio esmė ta, kad „suvokiama paslaugų kokybė nustatoma kaip balų, kuriais įvertinama laukiama ir patirta kokybė, skirtumas“ (Parasuraman ir kt., 1988: 12). Kiti autoriai pastebi, kad SERVQUAL metodika sukurta verslo įmonėms, siekiant įvertinti klientams teikiamų paslaugų kokybę. Ši metodika remiasi prielaida, kad klientas paslaugos kokybę vertina lygindamas konkrečios paslaugos kokybę, kurios tikisi, su patirtąja, t. y. iš pradžių klientas prašomas įvertinti, kiek konkretus paslaugos kokybės kriterijus yra jam svarbus, vėliau – kaip gerai tas kriterijus išpildomas gaunant konkrečią paslaugą (Adomavičienė, Tamulienė, 2010: 23).

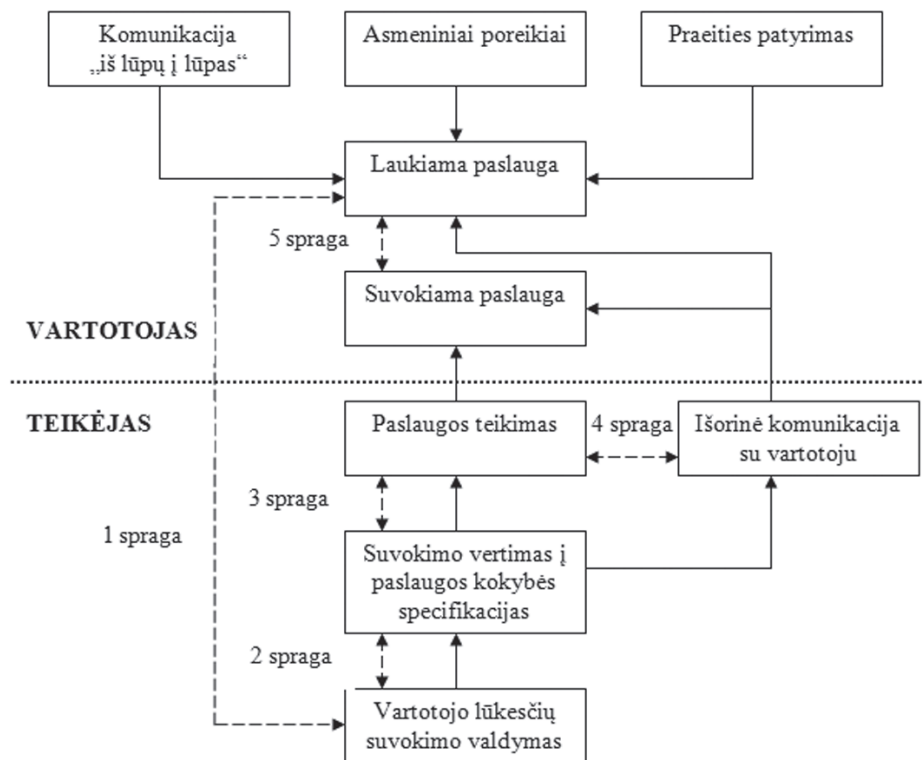
P. Kliauza ir R. Andriukaitienė (2013: 138) pastebi, kad modifikavus SERVQUAL modelį ir pritaikius jį specifinėms paslaugoms, galima gauti išsamius rezultatus, kurie padėtų gerinti paslaugų kokybę. SERVQUAL modelis apima pirminių paslaugų teikėjų siūlomas paslaugas, identifikuoja individualius vartotojų lūkesčius ir poreikius bei užtikrina visuotinę visos paslaugos teikimo grandinės kokybę vartotojo požiūriu. Tai leidžia pasiekti kokybės sampratų suderinamumą vartotojo ir tiekėjo požiūriu.

Mokslininkai (Poškutė, Bivainienė, 2011: 55; Šimkus, Pilelienė, 2010: 99; Pukelytė, 2010: 155; Žekevičienė, 2009: 1107; Serafinas, 2011: 18) pateikia ir aiškina SERVQUAL instrumento dimensijas, kurios pateiktos 1 lentelėje.

1 lentelė. SERVQUAL instrumento dimensijos

Dimensija	Apibūdinimas				
	Poškutė, Bivainienė (2011)	Šimkus, Pilelienė (2010)	Pukelytė (2010)	Žekevičienė (2009)	Serafinas (2011)
Apčiuo- piamumas	Fizinė aplinka, susijusi su objektais (pvz., interjero dizainas), subjektais (pvz., darbuotojų išvaizda)	Paslaugų realumą patvirtinantys fiziniai elementai	Apima materialias paslaugos teikimo priemonės	Materialus pagrindas: personalo išvaizda, įrangos vaizdas	Fiziniai objektai – personalas, įranga, kitos bendraujant naudojamos priemonės, išmatuojamos žmonių jutikliais
Patikimumas	Paslaugų teikėjo išipareigojimas teikti tiksliai ir patikimas paslaugas	Duotų pažadų tesėjimas, tinkamas paslaugos suteikimas iš pirmo karto, teisingos sąskaitos	Apibūdina personalo pasirengimą paslaugą suteikti laiku, ištesėti klientui duotus pažadus	Organizacijos veiklos ir patikimumo pastovumas, gebėjimas įvykdyti pažadus	
Reagavimas (atsakin- gumas)	Įmonės noras asistuoti savo pirkėjams, užtikrinant skubų ir efektyvų paslaugos atlikimą	Personalo noras ir pasirengimas aptarnauti vartotoją, aptarnavimo operatyvumas	Apibūdina personalo pasirengimą padėti spręsti klientui iškilusias problemas	Noras padėti klientui, paslaugą suteikti paslaugiai ir greitai	
Tikrumas	Bruožai, kurie suteikia pirkėjams pasitikėjimo (pvz., paslaugos specifikos išmanymas ir mandagus darbuotojų elgesys)	Personalo žinios, įgūdžiai ir organizacijos galimybės	Apibrėžia personalo žinių ir mokėjimų kūrybišką pritaikymą, reikalingą suteikti kokybišką paslaugą	Darbuotojų žinios ir paslaugumas, gebėjimas vartotojui sužadinti pasitikėjimą	
Empatija (jautrumas)	Įmonės pasirengimas ir gebėjimas suteikti kiekvienam pirkėjui asmenines paslaugas	Kontaktinio personalo gebėjimas suprasti vartotojo poreikius	Apibrėžia pagarbų elgesį su klientu ir paslaugumą	Individualus dėmesys vartotojui, rūpinimasis juo, specialių poreikių tenkinimas	

Šaltinis: Poškutė, Bivainienė, 2011: 55; Šimkus, Pilelienė, 2010: 99; Pukelytė, 2010: 155; Žekevičienė, 2009: 1107; Serafinas, 2011: 18.



1 pav. SERVQUAL modelis, remiantis Parasuraman ir kt. (1988: 12)

Šaltinis: Šimkus, Pilelienė, 2010: 99

A. Žekevičienė (2009: 1107) pripažįsta, kad SERVQUAL laikomas validžiu paslaugų kokybės vertinimo instrumentu, kadangi skirtumo tarp vartotojų lūkesčių ir suvoktos kokybės nustatymas sudaro pagrindą gerinti paslaugų kokybę įvairiose paslaugų srityse. Anot R. Parasuraman ir kt. (1988: 12), SERVQUAL instrumentas galėtų būti plačiai taikomas, kaip „skeletas“, kurį galima pritaikyti konkrečios organizacijos tyrimo poreikiams. E. Jasinsko ir kt. (2013: 108) požiūriu, pagrindinis SERVQUAL modelio privalumas šiuo atveju yra išsamios informacijos, apskaičiuojant įvairius rodiklius, gavimas, taip pat kokybės indekso apskaičiavimas; kiti paslaugų kokybės vertinimo modeliai tokios galimybės nesuteikia. V. Poškutė ir L. Bivainienė sutinka su tuo, kad nagrinėjamas kokybės matavimo būdas yra „ganėtinai paprastas, bet efektyvus, kad atskleistų stipriąsias ir silpnąsias teikiamų paslaugų kokybės puses. SERVQUAL metodika praktiška tuo, kad ji padeda įvertinti ne tik bendrąją paslaugų kokybę, bet ir tiksliai identifikuoti paslaugų tobulinimo sritis“ (Poškutė, Bivainienė, 2011: 55).

2. Tyrimo metodika ir organizavimas

Tyrimo imtis – Dubysos regioninio parko lankytojai. Kiekybinio tyrimo imtis atrinkta parankios atrankos būdu (Tidikis, 2003: 29; Kardelis, 2002: 56). Tai reiškia, kad buvo apklausiami tie tiriamieji, kurie lengviausiai pasiekiami. Siekiant pagrįsti tyrimą, kad jis būtų reprezentatyvus, svarbu užtikrinti reikiamą apklausos dalyvių imtį. Imtis apskaičiuojama taikant imties formulę (Pranulis, Dikčius, 2012: 61). Norint gauti reprezentatyvius duomenis, reikia apklausti ne mažiau kaip 66 lankytojus. Siekiant didesnio duomenų patikimumo, apklausta 150 lankytojų, pasinaudojusių Dubysos regioninio parko rekreacinėmis paslaugomis.

Tyrimo metodas – anketinė apklausa. Tai, pasak I. Nausėdienės (2005: 47), vienas seniausių ir plačiausiai taikomų socialinių duomenų rinkimo metodų. Duomenys rinkti apklausos būdu. Apklausa vykdyta, pasitelkus anketą, kuri sudaryta, remiantis SERVQUAL paslaugų kokybės vertinimo metodika. Tyrimo metu gauti duomenys suvesti į bendrą suvestinę ir paskirų dimensijų duomenų suvestines. Tyrimo rezultatų

analizė atlikta naudojant *Excel* programą. Tyrimo duomenų patikimumas įvertintas naudojant *Cronbach's alpha* koeficientą, jis apskaičiuotas naudojant SPSS 16.0 programinį paketą. Tyrimo duomenys interpretuoti pasitelkiant aprašomąją statistiką. Laikantis SERVQUAL metodikos, išmatuota: lūkesčių ir patirtos kokybės bendrasis nuokrypis ($\sum \text{balų}_{\text{patirtos kokybės}} - \sum \text{balų}_{\text{laukiamos kokybės}}$); paskirų dimensijų (apčiuopiamumo, patikimumo, reagavimo, tikrumo ir empatijos) nuokrypis; rekreacinių paslaugų kokybės indeksas SQI (angl. *service quality index*), t. y. patirtos kokybės balų ir laukiamos kokybės balų sumų santykis.

Tyrimo organizavimas. Tyrimas buvo atliekamas Dubysos regioniniame parke 2014 metų gegužės – rugsėjo mėnesiais. Šiuo laikotarpiu atliktas kiekybinis tyrimas anketinės apklausos būdu, apklausiant Dubysos regiono parko lankytojus, kurie pasinaudojo rekreacinėmis paslaugomis. Kilus neaiškumų dėl terminų ar anketos pildymo, apklausos rengėjai paaiškino respondentams, ką reiškia tam tikri terminai, kaip teisingai pildyti anketą ir pan. Dėl to atliekant empirinį tyrimą nesugadinta nė viena anketa, be to, trikdžių, kurie būtų lėmę tyrimo duomenų nepatikimumą, nepastebėta.

Tyrimo rezultatų patikimumas. Tyrimo patikimumas – tai tyrimo apibūdinimas, rodantis tyrimu nustatytų dėsningumų tikslumą (tiriamųjų, visos populiacijos ar generalinės aibės) (Kardelis, 2002: 56). Patikimumas parodo, ar ir kaip labai galima pasikliauti tyrimo rezultatais (Tidikis, 2003: 29). Patikimumo analizė atskleidžia kiekybinio tyrimo instrumento metodologinę kokybę. Klausimyno patikimumas suprantamas kaip „koreliacija tarp gautų testo rezultatų ir hipotetinių idealių rezultatų. [...] Klausimyno skalės vidiniam nuoseklumui įvertinti dažniausiai yra naudojamas *Cronbach's alpha* koeficientas, kuris įvertina, ar visi skalės klausimai pakankamai atspindi tiriamųjų dydį, ir leidžia patikslinti reikiamų klausimų skaičių skalėje“ (Bilevičienė, Jonušauskas, 2013: 11). Taigi patikimumo analizė atlikta SPSS 16.0 programa, apskaičiuojant *Cronbach's alpha* koeficientą. Kiekybinio tyrimo instrumento patikimumui įvertinti atrinkti anketos klausimai, kurių atsakymams gauti buvo pateiktos matavimo skalės, varijuojančios nuo 1 iki 5 balų. Tokia analizė leidžia įvertinti patikimumo analizei tinkamų skalių vidinį nuoseklumą. 2 lentelėje pateikti klausimyno skalių ir viso klausimyno *Cronbach's alpha* koeficientai bei skalę sudarantys klausimai ir teiginiai.

2 lentelė. Klausimyno skalių patikimumo koeficientai

Skalės pavadinimas		Skalę sudarančių klausimų ir teiginių skaičius	<i>Cronbach's alpha</i> koeficientas	Įvertinimas
Pažintinių kelionių, ekskursijų organizavimo, gido paslaugų kokybė	Laukiama kokybė	1 klausimas su 25 teiginiais	0,835	Aukštas patikimumas
	Patirta kokybė	1 klausimas su 25 teiginiais	0,675	Pakankamas patikimumas
Edukacinių programų (amatų mokymų, gamtos pažinimo, kt.) paslaugų kokybė	Laukiama kokybė	1 klausimas su 25 teiginiais	0,888	Aukštas patikimumas
	Patirta kokybė	1 klausimas su 25 teiginiais	0,666	Pakankamas patikimumas
Turizmo inventoriaus nuomos paslaugų kokybė	Laukiama kokybė	1 klausimas su 25 teiginiais	0,678	Pakankamas patikimumas
	Patirta kokybė	1 klausimas su 25 teiginiais	0,891	Aukštas patikimumas
Apgyvendinimo ir poilsio paslaugų kokybė	Laukiama kokybė	1 klausimas su 25 teiginiais	0,785	Aukštas patikimumas
	Patirta kokybė	1 klausimas su 25 teiginiais	0,675	Pakankamas patikimumas
Rekreacinių pramogų (jodinėjimo, slidinėjimo ir kt.) paslaugų kokybė	Laukiama kokybė	1 klausimas su 25 teiginiais	0,961	Aukštas patikimumas
	Patirta kokybė	1 klausimas su 25 teiginiais	0,906	Aukštas patikimumas
Visos klausimyno skalės		10 klausimų	0,796	Aukštas patikimumas

Šaltinis: sudaryta autorių

Klausimyno skalių patikimumo koeficientai (*Cronbach's alpha*) svyruoja 0,666–0,961 ribose. Koeficientų reikšmės yra didesnės už 0,6 ir tai patvirtina pakankamą suformuotų skalių patikimumą. Bendras visų klausimyno skalių patikimumo koeficientas (*Cronbach's alpha*) lygus 0,796, tai gana aukštas klausimyno patikimumas.

3. Rezultatai

Pirmiausia tyrimu siekta išsiaiškinti respondentų elgsenos Dubysos regioniniame parke ypatumus, tik tada identifikuoti tiriamųjų požiūrį į rekreacinių paslaugų kokybę. Daroma prielaida, kad paslaugų kokybė daro reikšmingą poveikį vartotojų elgsenai, todėl į šį veiksnių tyrimą reikėtų atkreipti dėmesį. Be to, laikomasi nuostatos, kad vartotojų elgsenos nagrinėjimas tyrimą daro išsamesnį ir objektyvesnį. Atlikus tyrimo rezultatų analizę, paaiškėjo, kad daugiausia informacijos apie Dubysos regioninį parką lankytojai gauna iš brošiūrų, leidinių žygeiviams ir kt. (27 proc.), iš Dubysos regioninio parko interneto svetainės (19 proc.) ir turizmo informacijos centro (19 proc.). Egzistuoja informacijos sklaidos priemonių įvairovė, kuri rodo, kad informacija vartotojus pasiekia įvairiais informaciniais kanalais. Turėdami pakankamai informacijos apie Dubysos regioninį parką, vartotojai planuoja savo keliones, kol galiausiai apsilanko šiame parke ir pasinaudoja jame teikiamomis rekreacinėmis paslaugomis. Kai kurie lankytojai Dubysos regioniniame parke yra apsilankę ne vieną kartą: pirmą kartą šiame parke apsilankė 65 proc. respondentų, likusioji tiriamųjų dalis teigė, kad Dubysos regioniniame parke lankosi ne pirmą kartą. 21 proc. apklaustųjų paminėjo, kad lankosi antrą kartą, 11 proc. nurodė, kad trečią kartą, o nedidelė dalis tiriamųjų (3 proc.) pažymėjo, kad parke lankosi daugiau nei 3-ią kartą. Galima teigti, kad tie vartotojai, kurie Dubysos regioniniame parke lankosi ne pirmą ir ne antrą kartą, yra išties lojalūs klientai. Tikėtina, kad pasinaudojusi parko rekreacinėmis paslaugomis, ši vartotojų grupė liko jomis patenkinta, todėl ne kartą sugrįžo čia praleisti laiką. Daugelis respondentų Dubysos regioniniame parke lankosi su šeimos nariais (44 proc.). Tik labai nedidelė dalis lankytojų (5 proc.) apsilanko vieni. Todėl galima teigti, kad dažniausiai lankytojai parke lankosi grupėmis, todėl jaučia įvairių rekreacinių paslaugų, galinčių patenkinti kiekvieno grupės nario lūkesčius, poreikį. Kad lankytojai liktų patenkinti Dubysos regioniniu parku, viešoji turizmo infrastruktūra (turizmo trasos, pažintiniai takai, stovyklavietės, poilsiavietės, informaciniai stendai ir kt.) privalo visapusiškai tenkinti vartotojų poreikius. Galima teigti, kad vartotojų poreikiai, susiję su viešąja turizmo infrastruktūra, tenkinami pakankamai gerai, nes 77 proc. tiriamųjų akcentavo, kad juos esama infrastruktūra tenkina. Pažymėtina, kad viešosios turizmo infrastruktūros reikia ir teikiant rekreacines paslaugas, todėl kuo geresnė ši infrastruktūra, tuo, tikėtina, efektyviau ir kokybiškiau teikiamos rekreacinės paslaugos.

Tyrimo metu paaiškėjo dvi svarbiausios priežastys, skatinančios vartotojus naudotis Dubysos regioninio parko rekreacinėmis paslaugomis – noras aktyviai praleisti laisvalaikį ir geriau fiziškai / psichologiškai jaustis (34 proc. taip teigusiuju) bei aukšta rekreacinių paslaugų kokybė (28 proc.). Aukšta rekreacinių paslaugų kokybė yra vienas svarbiausių motyvų, skatinančių vartotojus naudotis būtent šiomis paslaugomis. Todėl galima daryti prielaidą, kad paslaugų kokybė gali turėti teigiamos įtakos vartotojų elgsenai. Vartotojai Dubysos regioniniame parke dažniausiai naudojami tokiomis rekreacinėmis paslaugomis, kaip turizmo inventorius nuoma (25 proc.), pažintinių kelionių, ekskursijų organizavimas ir gido paslaugos (24 proc.), rekreacinės pramogos (24 proc.). Galima teigti, kad būtent šios paslaugos sudaro rekreacinių paslaugų branduolį (iš viso 73 proc.). Respondentai rečiau įvardijo šias rekreacines paslaugas: apgyvendinimo ir poilsio (15 proc.), edukacinių programų (12 proc.). Vis dėlto galima daryti išvadą, kad visos rekreacinės paslaugos turi paklausą, tik vienos – mažesnę, kitos – didesnę, todėl šių paslaugų teikimas yra logiškas, siekiant suderinti pasiūlą ir paklausą. Bendras vartotojų pasitenkinimas Dubysos regioninio parko rekreacinėmis paslaugomis yra aukštas (laikantis tokios skalių vertinimo metodikos: 1–2 balai – menkas pasitenkinimas, 2–3,5 balo – vidutinis, 3,5–4,5 balo – aukštas, daugiau nei 4,5 balo – labai aukštas), nes bendras pasitenkinimo vertinimo vidurkis – $M = 3,92$ balo. Kaip matyti, daugiausia vertinta 5 balais (visiškai patenkinti vartotojai; $N = 66$) ir 4 balais (patenkinti vartotojai; $N = 36$). Siekiant detalesnių tyrimo rezultatų, apskaičiuotas bendrojo pasitenkinimo Dubysos regioninio parko rekreacinėmis paslaugomis vertinimas, pasitelkiant vartotojų grupių, įvertinusių

savo apsilankymo dažnumą parke, vertinimų vidurkius. Didžiausias pasitenkinimas Dubysos regioninio parko rekreacinėmis paslaugomis būdingas tiems lankytojams, kurie parke lankosi labai dažnai (lankėsi dažniau nei tris kartus) ($M = 4,35$ balo) arba gana dažnai (tris kartus) ($M = 4,01$ balo). Todėl galima daryti prielaidą, kad yra ryšys tarp vartotojų lojalumo, išreiškiamo apsilankymo dažnumo kriterijumi, ir bendro pasitenkinimo rekreacinėmis paslaugomis vertinimo. Tikėtina, kad kuo vartotojai lojalesni (dažniau lankosi Dubysos regioniniame parke), tuo geriau jie vertina bendrą pasitenkinimą rekreacinėmis paslaugomis. Manytina, kad būtent aukštas pasitenkinimas minėtomis paslaugomis yra svarbus motyvuojantis veiksnys respondentams ne kartą lankyti Dubysos regioniniame parke. Tikslesnių empirinių duomenų suteikia skirtingų Dubysos regioninio parko rekreacinių paslaugų (pažintinių kelionių ir ekskursijų organizavimo, gido paslaugų, edukacinių programų, turizmo inventoriaus nuomos, apgyvendinimo ir poilsio, rekreacinių pramogų paslaugų) patirtos ir laukiamos kokybės vertinimas pagal paskiras dimensijas (tokias, kaip apčiuopiamumas, patikimumas, reagavimas [atsakingumas], tikrumas ir empatija [jautrumas]). Taigi toliau anketiniai duomenys lyginami pagal SERVQUAL paslaugų kokybės vertinimo metodiką, kurios esmė ta, kad suvokiama paslaugos kokybė nustatoma kaip balų, kuriais įvertinama patirta ir laukiama kokybė, skirtumas (iš patirtos paslaugų kokybės įvertinimo vidurkio atimant laukiamos paslaugų kokybės vertinimo vidurkį). Remiantis vertinimų vidurkiais suranguoti veiksniai. Iš duomenų, atsižvelgiant į jų lūkesčius, galima spręsti, kokiai konkrečių rekreacinių paslaugų kokybės dimensijai Dubysos regioninio parko lankytojai teikia prioritetą. Laukiamos kokybės dimensijos išdėstytos ir suranguotos pagal lūkesčių vidurkį (balais) (maksimalus galimas balų vidurkis – 5 balai). Didžiausi vartotojų lūkesčiai susiję su rekreacinių paslaugų patikimumo (ranguojant – 1 vieta; $M = 4,550$) ir reagavimo dimensijomis (2 vieta; $M = 4,380$), mažiausi – su tikrumo dimensija (5 vieta; $M = 3,906$). Analogiškai patirtos kokybės dimensijos išdėstytos ir suranguotos pagal vartotojų patyrimo vidurkį (balais). Didžiausia vartotojų patirtis susijusi su rekreacinių paslaugų patikimumo (ranguojant – 1 vieta; $M = 4,460$) ir empatijos dimensijomis (2 vieta; $M = 4,280$), mažiausiai – su tikrumo dimensija (5 vieta; $M = 3,866$). Remiantis Dubysos regioninio parko bendrųjų rekreacinių paslaugų vertinimų, imant laukiamos ir patirtos kokybės dimensijas, palyginimais, galima konstatuoti, kad didžiausi patirtos ir laukiamos kokybės neatitikimai nustatyti reagavimo ir patikimumo dimensijose. Įsigilinus į šių dimensijų vertinimus, aiškėja, kad reagavimo ir patikimumo dimensijose regioninio parko lankytojai tikisi geresnės kokybės (laukiama kokybė), negu realiai patiria (patirta kokybė). Remiantis Dubysos regioninio parko rekreacinių paslaugų patirtos ir laukiamos kokybės vertinimais, galima teigti, kad rekreacinių pramogų (jodinėjimo, slidinėjimo, sporto stovyklų ir kt.), apgyvendinimo ir poilsio, turizmo inventoriaus (baidarių, dviračių ir kt.) nuomos, edukacinių programų (amatų mokymo, gamtos pažinimo ir kt.) paslaugų laukiamos kokybės vertinimo vidurkiai yra aukštesni už patirtos kokybės vertinimo vidurkius. Taigi naudodamiesi šiomis paslaugomis Dubysos regioninio parko vartotojai tikisi aukštesnės kokybės, negu patiria. Be to, nustatyta, kad pažintinių kelionių, ekskursijų ir gido paslaugų patirtos kokybės vertinimo vidurkis yra aukštesnis už laukiamos kokybės vertinimo vidurkį. Taigi naudodamiesi šiomis paslaugomis Dubysos regioninio parko vartotojai gauna aukštesnės kokybės paslaugas, negu tikisi. Remiantis surinktais duomenimis, galima išnagrinėti patirtos ir laukiamos kokybės bendrąjį nuokrypį, kur minusinė reikšmė reikštų, kad laukiama kokybė viršija patirtą kokybę, o tai reiškia, kad patirta kokybė nevisiškai pateisina vartotojų lūkesčius (laukiamos kokybės vidurkis didesnis už patirtos kokybės vidurkį). Nulinė arba teigiama reikšmė reikštų, kad patirta kokybė yra neutrali arba kad pateisina vartotojų lūkesčius, nes juos viršija (patirtos kokybės vidurkis didesnis už laukiamos kokybės vidurkį). Atlikus reikiamus skaičiavimus, gaunama:

$$\sum \text{balų}_{\text{patirtos kokybės}} - \sum \text{balų}_{\text{laukiamos kokybės}} = 78910 - 80055 = -1145.$$

Arba

$$\sum \text{vidurkis}_{\text{patirtos kokybės}} - \sum \text{vidurkis}_{\text{laukiamos kokybės}} = 4,2084 - 4,2696 = -0,0612.$$

Kaip matome, tiek patirtos, tiek laukiamos kokybės bendra balų suma beveik lygi, o skirtumas labai nedidelis (palyginti su visa suma), tai rodo, kad laukiama paslaugų kokybė beveik sutampa su patirta rekreacinių paslaugų kokybe, t. y. ko vartotojai tikisi, tą ir gauna. Visgi minėti skaičiavimai rodo tik bendro po-

būdžio tendencijas, todėl tikslinga pasidomėti paskirų rekreacinių paslaugų vertinimo vidurkių nuokrypiais (3 lentelė). Kaip matyti, neigiamais nuokrypiais pasižymi net keturios Dubysos regioninio parko rekreacinės paslaugos – edukacinių programų (-0,091 balo), turizmo inventoriaus nuomos (-0,123 balo), apgyvendinimo ir poilsio (-0,008 balo) bei rekreacinių pramogų paslaugos (-0,108 balo). Objektivumo dėlei reikėtų pažymėti, nors apgyvendinimo ir poilsio paslaugų vertinimai turi neigiamą nuokrypį, tačiau jis labai nereikšmingas. Nuokrypių vertinimai rodo, kad minėtų paslaugų vartotojai Dubysos regioniniame parke tikisi daugiau, nei geba gauti iš šių paslaugų vartojimo. Atvirkštinė reakcija yra su pažintinių kelionių, ekskursijų, gido paslaugomis – šios paslaugos tenkina vartotojų lūkesčius, nes nuokrypiai pasižymi teigiamomis reikšmėmis.

3 lentelė. Dubysos regioninio parko paskirų rekreacinių paslaugų patirtos ir laukiamos kokybės nuokrypiai ($N = 150$)

Rekreacinės paslaugos	Patirta kokybė	Laukiama kokybė	Formulė	Nuokrypis
	1	2	1–2	
Pažintinių kelionių, ekskursijų organizavimo, gido paslaugos	4,270	4,246	\sum vidurkis patirtos kokybės – \sum vidurkis laukiamos kokybės	+0,024
Edukacinių programų paslaugos	4,099	4,190		-0,091
Turizmo inventoriaus nuomos paslaugos	4,272	4,395		-0,123
Apgyvendinimo ir poilsio paslaugos	4,306	4,314		-0,008
Rekreacinių pramogų paslaugos	4,095	4,203		-0,108

Šaltinis: sudaryta autorių

Toliau palyginami paskirų Dubysos regioninio parko rekreacinių paslaugų kokybės dimensijų (t. y. apčiuopiamumo, patikimumo, reagavimo, tikrumo, empatijos) patirtos ir laukiamos kokybės nuokrypiai, kurie pateikiami 4 lentelėje.

4 lentelė. Paskirų dimensijų patirtos ir laukiamos Dubysos regioninio parko rekreacinių paslaugų kokybės nuokrypiai ($N = 150$)

Dimensijos	Formulė	Rekreacinės paslaugos				
		Pažintinių kelionių, ekskursijų	Edukacinių programų	Turizmo inventoriaus nuomos	Apgyvendinimo ir poilsio	Pramogų
Apčiuopiamumas	\sum vidurkis patirtos kokybės dimensija – \sum vidurkis laukiamos kokybės dimensija	+0,06	-0,04	0	+0,05	-0,12
Patikimumas		-0,04	-0,08	-0,22	-0,03	-0,08
Reagavimas		0	-0,15	-0,24	-0,31	-0,17
Tikrumas		+0,13	-0,1	-0,26	+0,11	-0,08
Empatija		-0,03	-0,09	+0,11	+0,13	-0,09

Šaltinis: sudaryta autorių

Kaip matyti, edukacinių programų ir rekreacinių pramogų paslaugų laukiama kokybė yra mažesnė už patirtą kokybę pagal visas kokybės dimensijas, tai reiškia, kad edukacinių programų ir rekreacinių pramogų paslaugų kokybė netenkina Dubysos regioninio parko lankytojų lūkesčių. Be to, nustatyti visų rekreacinių paslaugų neigiami nuokrypiai patikimumo dimensijoje. Pažintinių kelionių, ekskursijų organizavimo ir gido paslaugų kokybė netenkina vartotojų lūkesčių ne tik pagal patikimumo, bet ir pagal empatijos dimensiją. Kita vertus, apskaičiuoti nuokrypiai, nors ir neigiami, bet visai nereikšmingi. Turizmo inventoriaus nuomos paslaugų kokybė nepateisina klientų lūkesčių pagal tokias kokybės dimensijas kaip patikimumas, reagavimas ir tikrumas. Be to, nustatyta, kad apgyvendinimo ir poilsio paslaugos netenkina respondentų lūkesčių pagal patikimumo ir reagavimo dimensijas. Analizuojant anketinius duomenis pagal paslaugų kokybės indeksą SQI, t. y. patirtos kokybės balų ir laukiamos kokybės balų sumų santykį, gauti tokie rezultatai (5 lentelė).

5 lentelė. Dubysos regioninio parko rekreacinių paslaugų kokybės indeksas (SQI) ($N = 150$)

Dimensijos	Formulė	Rekreacinės paslaugos				
		Pažintinių kelionių, ekskursijų organizavimo	Edukacinių programų	Turizmo inventoriaus nuomos	Apgyvendinimo ir poilsio	Pramogų
Apčiuopiamumas	\sum vidurkis patirtos kokybės / \sum vidurkis laukiamos kokybės, kur >1 = viršija lūkesčius, <1 = neviršija lūkesčių	1,01	0,99	1,00	1,01	0,97
Patikimumas		0,99	0,98	0,95	0,99	0,98
Reagavimas		1,00	0,96	0,95	0,93	0,96
Tikrumas		1,03	0,97	0,94	1,03	0,98
Empatija		0,99	0,98	1,03	1,03	0,98
Bendras santykis		1,006	0,978	0,972	0,998	0,974
		0,986				

Šaltinis: sudaryta autorių

Žvelgdami į bendrą patirtos ir laukiamos rekreacinių paslaugų kokybės santykį, matome, kad jis beveik lygus vienetui ($M = 0,986$), o tai reiškia, kad patirta kokybė beveik atitinka laukiamą kokybę. Šis santykis parodo, kad rekreacinių paslaugų teikimo veikla Dubysos regioniniame parke yra bent iš dalies sėkminga, tačiau tobulintina (kokybiniu aspektu). Siekiant įvertinti tobulintinus aspektus, atlikta detalesnė vertinimų analizė. Šiuo atveju apskaičiuoti kiekvieno teiginio vertinimo nuokrypiai, atimant iš patirtos kokybės vertinimo vidurkio laukiamos kokybės vertinimo vidurkį. Patirtos ir laukiamos Dubysos regioninio parko rekreacinių paslaugų kokybės palyginimas pagal nuokrypius pateiktas 6 lentelėje.

Daroma prielaida, kad būtent tuos kokybinius aspektus, kurių vertinimo nuokrypiai turi reikšmingą neigiamą balą, reikėtų tobulinti, siekiant, kad patirta paslaugų kokybė prilygtų laukiamai kokybei arba ją viršytų. Taigi, remiantis konkrečiais teiginio įvertinimo palyginimais, tikslinga išskirti tuos, kurie reikšmingai netenkina respondentų lūkesčių. Atlikus tyrimą ir išanalizavus rezultatus, galima teigti, kad Dubysos regioninis parkas turėtų tobulinti paslaugų kokybę srityse, kurios pateiktos 7 lentelėje.

6 lentelė. Patirtos ir laukiamos Dubysos regioninio parko rekreacinių paslaugų kokybės palyginimas pagal nuokrypius (N = 150)

Dimensijos Pažintinių kelionių, ekskursijų ir kt.		Patirtos ir laukiamos paslaugos kokybės nuokrypis, balais				
		Edukacinių programų	Turizmo inventoriaus nuomos	Apgyvendinimo ir poilsio	Pramogų	
Apčiuopiamumas	Darbuotojų išvaizda ir apranga	-0,01	-0,15	+0,43	+0,30	-0,09
	Paslaugų teikimo aplinkos patrauklumas	+0,07	-0,10	-0,12	-0,16	-0,12
	Paslaugų teikėjo reklaminė medžiaga	+0,10	+0,26	-0,15	0	-0,18
	Paslaugų įranga	+0,12	-0,24	-0,12	0	-0,25
	Informacinės medžiagos aiškumas	+0,04	+0,02	0	+0,12	+0,02
Patikimumas	Gebėjimas spręsti vartotojo problemas	-0,45	-0,45	-0,36	-0,36	-0,44
	Paslaugų tinkamas suteikimas iš pirmo karto	+0,12	-0,12	-0,12	-0,12	-0,12
	Pažadų laikymasis	+0,04	-0,09	-0,16	-0,12	-0,08
	Išsamus informavimas dėl paslaugų suteikimo terminų	+0,01	+0,04	-0,40	-0,04	+0,04
	Paslaugų teikėjo patikimumas rinkoje	+0,08	+0,24	-0,08	+0,48	+0,24
Reagavimas	Darbuotojų pasirėngimas aptarnauti klientus	-0,01	-0,08	+0,04	+0,04	-0,08
	Paslaugos suteikimas greitai ir patogiai	-0,01	-0,15	-0,04	-0,04	-0,28
	Gebėjimas suprantamai atsakyti į visus kliento klausimus	-0,01	-0,32	-0,52	-0,60	-0,32
	Reagavimas laiku į klientų pastabas	+0,01	0	-0,51	-0,60	0
	Mokėjimas atsižvelgti į išskirtinius kliento pageidavimus	0	-0,18	-0,16	-0,31	-0,16
Tikrumas	Paslaugos teikėjų kompetencija ir profesionalumas	-0,39	-0,51	-0,47	-0,36	-0,52
	Paslaugus elgesys su klientais	0	-0,60	-0,44	-0,16	-0,60
	Mokėjimas priimti originalius, individualizuotus sprendimus	+0,73	+0,38	-0,75	-0,32	+0,44
	Lankstumas ir adekvatumas situacijai	+0,33	+0,24	+0,23	+0,44	+0,28
	Paslaugų saugumas	+0,01	0	+0,11	+0,96	-0,03
Empatija	Paslaugų teikėjų individualus dėmesys	-0,39	-0,64	+0,04	+0,14	-0,64
	Darbuotojų bendravimas su klientais	-0,56	+0,12	+0,12	-0,04	+0,12
	Mokėjimas išklausti klientų norus	+0,04	-0,16	0	-0,16	-0,16
	Mokėjimas kalbėtis su klientais jiems priimtina kalba	+0,03	+0,16	+0,12	+0,40	+0,16
	Patogus paslaugos teikėjų darbo laikas	+0,20	+0,06	+0,24	+0,32	+0,06

Šaltinis: sudaryta autorių

Remiantis 7 lentelėje pateiktais duomenimis, galima teigti, kad daugiausia kokybės spragų identifikuota ties aptarnaujančio personalo nemokėjimu spręsti vartotojų problemų. Ši kokybės spraga būdinga visoms rekreacinėms paslaugoms – pažintinių kelionių, ekskursijų organizavimo ir gido paslaugoms, edukacinėms programoms, turizmo inventoriaus nuomai, apgyvendinimui ir poilsiui bei pramogoms. Nemažai kokybės spragų susiję su darbuotojų negebėjimu atsakyti į visus kliento klausimus ir nepakankama paslaugos teikėjų

7 lentelė. Dubysos regioninio parko rekreacinių paslaugų kokybės tobulinimo sprendimai

Dimensija	Teiginys	Paslaugos, kurioms nustatytas reikšmingas neigiamas nuokrypis					Tobulinimo sprendimas	Sprendimo įgyvendinimo priemonės	Kam siūlomas sprendimas (subjektai)	Sprendimo įgyvendinimo pageidaujamos pasekmės
		Pazinčių kelionių	Edukacinių programų	Turizmo inventorius nuomos	Apygyvendinimo ir polsio	Pramogų				
Apčiuo- piamumas	Įrangos modernumas, kokybiškumas ir nuolatinis atnaujinimas		+			+	Modernizuoti ir nuolat atnaujinti paslaugų teikimo įrangą	Investicijos į įrangą įrangos remontas	Įranga, atitinkanti vartotojų reikalavimus	
	Mokėjimas spręsti vartotojo problemas	+	+	+		+	Isigilinti į individualias vartotojo problemas	Vartotojų apklausos Kursai, seminarai, mokymai	Didesnis paslaugų įmonių patikimumas rinkoje	
Reaga- vimas	Išsamus informavimas dėl paslaugų suteikimo terminų		+	+			Nuolat informuoti dėl paslaugų teikimo terminų	Paslaugų suteikimo grafikas	Aptarnaujantis personalas	
	Paslaugos suteikimas greitai ir patogiai					+	Greičiau ir patogiau teikti paslaugas	Greitesnio ir geresnio aptarnavimo mokymai		
	Darbuotojų gebėjimas suprantamai atsakyti į visus kliento klausimus	+	+	+	+	+	Efektoriai reaguoti į klientų elgseną ir išigilinti į klientų pageidavimus, norus bei lūkesčius	Aukštesnė aptarnavimo kultūra Aptarnaujančio personalo kursai, seminarai, mokymai Skundų knyga	Aptarnaujantis personalas	Efektivesnis paslaugų įmonių reagavimas į klientų elgseną, norus, lūkesčius ir poreikius
Tikrumas	Reagavimas laiku į klientų pastabas			+				Vartotojų apklausos ir interviu		
	Mokėjimas atsižvelgti į kliento pageidavimus					+		Kompetencijos tobulinimo ir paslaugaus aptarnavimo kursai, seminarai, mokymai		Didesnė paslaugos teikėjų kompetencija, paslaugumas ir originalusis mąstymas
Empatija	Paslaugos elgsės su klientais ir profesionalumas	+	+	+	+	+	Didinti paslaugos teikėjų profesionalumą, paslaugumą, skatinti originalių mąstymą	Premijavimas už priimtus originalius sprendimus (remiantis klientų pagyrimais)	Aptarnaujantis personalas	
	Mokėjimas priimti originalius sprendimus			+		+	Individualizuoti dėmesį klientams ir gerinti bendravimą su jais	Aukštesnė aptarnavimo kultūra Personalo kursai, seminarai, mokymai ir premijavimas	Aptarnaujantis personalas	Gerisnis įsijautimas į klientus
		+	+							
	Iš viso	3	5	7	6	7				

Šaltinis: sudaryta autorių

kompetencija bei profesionalumu. Šios kokybės spragos būdingos daugeliui rekreacinių paslaugų: edukacinių programų, turizmo inventoriaus nuomos, apgyvendinimo ir poilsio bei pramogų paslaugos. Susumavus kokybės spragas, pasižyminčias neigiamais vertinimo nuokrypiais, nustatyta, kad prasčiausia kokybė būdinga turizmo inventoriaus nuomos ir rekreacinių pramogų paslaugoms (po 7 pozicijas), mažiausiai spragų užfiksuota vertinant pažintinių kelionių, ekskursijų organizavimo ir gido paslaugas (3 pozicijos). Atsižvelgiant į nustatytas Dubysos regioninio parko rekreacinių paslaugų kokybės spragas, siūlomi šių paslaugų kokybės tobulinimo sprendimai ir jų įgyvendinimo priemonės (žr. 7 lentelę). Įgyvendinus siūlomus sprendimus, tikėtina, būtų pasiekti šie pageidaujami sprendimų įgyvendinimo rezultatai Dubysos regioniniame parke: rekreacinių paslaugų teikėjai disponuotų paslaugų teikimo įranga, kuri geriau atitinka vartotojų reikalavimus; išaugtų rekreacinių paslaugų įmonių patikimumas rinkoje; rekreacinių paslaugų įmonės efektyviau reaguotų į savo klientų elgseną, norus, lūkesčius ir poreikius; dirbtų kompetentingesni rekreacinių paslaugų teikėjai, jie būtų paslaugesni, originaliau mąstantys, orientuoti ieškoti inovatyvesnių klientų aptarnavimo sprendimų; rekreacinių paslaugų teikėjai geriau įsijaustų į savo klientus.

Svarbiausia, kas įvyktų, įgyvendinus siūlomus paslaugų kokybės tobulinimo sprendimus, yra tai, kad padidėtų rekreacinių paslaugų kokybė, o santykis tarp patirtos ir laukiamos kokybės taptų palankesnis, kas leistų rekreacinių paslaugų teikėjams tikėtis didesnio lankytojų srauto, išaugusios susidomėjimo teikiamomis paslaugomis ir tvirtesnių pozicijų rinkoje. Be to, tikėtina, kad bendruoju požiūriu pagerėtų Dubysos regioninio parko įvaizdis bei išaugtų klientų pasitenkinimas šiame parke teikiamomis rekreacinėmis paslaugomis.

Išvados

Atlikus vartotojų požiūrio į Dubysos regioninio parko rekreacinių paslaugų kokybę tyrimą, nustatyta, kad bendras vartotojų pasitenkinimas Dubysos regioninio parko rekreacinėmis paslaugomis yra nemažas (3,92), o tai rodo, kad lankytojai rekreacines paslaugas įvertino neblogai. Be to, nustatyta, kad aukšta rekreacinių paslaugų kokybė yra vienas svarbiausių motyvų, skatinančių vartotojus naudotis būtent šiomis paslaugomis (28 proc.). Apskaičiavus patirtos ir laukiamos kokybės vertinimų vidurkių skirtumą, gautas minimalus neigiamas nuokrypis (-0,0612). Tai rodo, kad laukiama paslaugų kokybė beveik sutampa su patirta rekreacinių paslaugų kokybe, t. y. ko vartotojai tikisi, tą ir gauna. Vis dėlto įsigilinus į paskirų paslaugų dimensijų vertinimus, nustatyta, kad nežymūs neigiami nuokrypiai būdingi tokioms paslaugų kokybės dimensijoms, kaip tikrumo, reagavimo, empatijos ir patikimumo. Be to, iširta, kad kai kurioms rekreacinėms paslaugoms būdingos šios kokybės spragos:

- Apčiuopiamumo dimensija: įrangos modernumo, kokybiškumo ir nuolatinio atnaujinimo.
- Patikimumo dimensija: mokėjimo spręsti vartotojo problemas, išsamaus informavimo dėl paslaugų teikimo terminų.
- Reagavimo dimensija: paslaugos suteikimo greitai ir patogiai, darbuotojų gebėjimo suprantamai atsakyti į visus kliento klausimus, reagavimo laiku į klientų pastabas, mokėjimo atsižvelgti į kliento pageidavimus.
- Tikrumo dimensija: paslaugos teikėjų kompetencijos ir profesionalumo, paslaugaus elgesio su klientais, mokėjimo priimti originalius sprendimus.
- Empatijos dimensija: paslaugų teikėjų individualaus dėmesio, darbuotojų nuoširdaus bendravimo su klientais.

Siekiant gerinti Dubysos regioninio parko rekreacinių paslaugų kokybę, siūloma: modernizuoti ir nuolat atnaujinti paslaugų teikimo įrangą, investuojant į įrangą ir jos remontą; aptarnaujančiam personalui gilintis į individualias klientų problemas, pasitelkus vartotojų apklausas, personalo apmokymo kursus ir seminarus; aptarnaujančiam personalui nuolat informuoti klientus dėl paslaugų teikimo terminų, sudarant paslaugų teikimo grafiką; aptarnaujančiam personalui greičiau ir patogiau teikti klientams paslaugas, pa-

sitelkiant personalo greitesnio ir geresnio aptarnavimo mokymus; aptarnaujančiam personalui efektyviau reaguoti į klientų elgseną ir įsigilinti į klientų pageidavimus, norus bei lūkesčius, puoselėjant aukštesnę aptarnavimo kultūrą, pasitelkiant aptarnaujančio personalo kursus, seminarus, mokymus, naudojant skundų knygą, organizuojant vartotojų apklausas ir interviu; aptarnaujančiam personalui didinti paslaugos teikėjų profesionalumą, paslaugumą ir skatinti originalų mąstymą, pasitelkiant kompetencijos tobulinimo ir paslaugaus aptarnavimo kursus, seminarus, mokymus, premijuojant už priimtus originalius sprendimus (atsižvelgiant į klientų pagyrimus); aptarnaujančiam personalui individualizuoti dėmesį klientams ir gerinti bendravimą su jais, puoselėjant aukštesnę aptarnavimo kultūrą, pasitelkiant personalo kursus, seminarus, mokymus ir premijavimą.

Literatūra

- Adomavičienė, G., Tamulienė, R. (2010). SERVQUAL metodikos taikymo galimybės aukštojo mokslo institucijose: Kauno kolegijos patirtis. *Tarptautinė mokslinė praktinė konferencija „Kolegijinių studijų patrauklumo stiprinimas“*, p. 23–30.
- Bilevičienė, T., Jonušauskas, S. (2013). *Atvirojo kodo programų taikymas rinkos tyrimuose*. Vilnius: MRU.
- Boonyari, R., Phetvaroon, K. (2011). Spa Service Quality: The Case of the Andaman Tourism cluster (Phuket, Phang Nga and Krabi), Thailand. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts*, Vol. 3, Issue 2, p. 69–79.
- Dudek-Burikowska, M. (2009). Functioning of the university focused on the quality and continuous improvement. *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering*, Vol. 37(2), p. 767–774.
- Hopenienė, R., Ligeikienė, R. A. (2002). *Turizmo paslaugų kokybės vertinimo metodologiniai ir praktiniai aspektai*. Socialiniai mokslai, Nr. 2(34), p. 68–78.
- Jasinskas, E., Rėklaitienė, D., Švagždienė, B. (2013). *Sporto ir sveikatingumo centrų paslaugų kokybės vertinimas*. Verslo ir ekonomikos transformacijos, Vol. 1(28), p. 108–124.
- Kardelis, K. (2002). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Kaunas: JUDEX leidykla.
- Kinderis, R., Žalys, L., Žalienė, I. (2011). Paslaugų kokybės vertinimas viešbučių versle. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, Nr. 1(21), p. 86–100.
- Kliauza, P., Andriukaitienė, R. (2013). Druskininkų turizmo paslaugų kokybės vertinimas. *Mokslas ir praktika: aktualijos ir perspektyvos*, p. 138–146.
- Langvinienė, N., Sekliuckienė, J. (2009). Factors of Influences on Successful Development of Lithuanian Resort Wellness SPA services. *Social sciences / Socialiniai mokslai*, Nr. 4(66), p. 72–81.
- Nausėdienė, I. (2005). Apklauso marketingo tyrimuose. *Marketingas*, Nr. 4, p. 22–26.
- Pabedinskaitė, A., Vitkauskas, R. (2009). Daugiakartinis produkto kokybės vertinimas. *Verslas: teorija ir praktika*, Nr. 10 (3), p. 214–222.
- Parasuraman, A., et al. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64(1), p. 12–40.
- Patapas, A., Vilutytė-Žilienė, V. (2013). Anykščių komunalinio ūkio teikiamų paslaugų kokybės vertinimas vartotojų požiūriu. *Viešoji politika ir administravimas*, Vol. 2(12), p. 312–325.
- Poškutė, V., Bivainienė, L. (2011). AB „Šiaulių bankas“ paslaugų kokybės vertinimas. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, Vol. 3(23), p. 55–64.
- Pranulis, V., Dikčius, V. (2012). *Rinkodaros tyrimai: teorija ir praktika*. Vilnius.
- Pukelytė, R. (2010). Universitetinių studijų kaip paslaugos kokybės vertinimas: dimensijos ir kriterijai. *Aukštojo mokslo kokybė*, Nr. 7, p. 155–175.
- Serafinas, D. (2011). *Kokybės vadybos teorijos praktinis taikymas*. Vilnius: Vilniaus universitetas.
- Šimkus, A., Pilelienė, L. (2010). Sporto paslaugų kokybės vertinimas: teorinis aspektas. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*, Nr. 53, p. 99–110.
- Tidikis, R. (2003). *Socialinių mokslų tyrimų metodologija*. Vilnius.
- Žekevičienė, A. (2009). Aukštojo mokslo institucijų paslaugų kokybės tyrimai SERVQUAL metodu. *Ekonomika ir vadyba*, Nr. 14, p. 1107–1113.

RECREATIONAL SERVICES QUALITY ASSESSMENT: REGIONAL PARK CASE

AUDRIUS ŠIMKUS, RIMANTAS MIKALAUSKAS, ALEKSANDRAS ALEKRINSKIS, DAIVA BULOTIENĖ
Vytautas Magnus University, Lithuanian Sport University (Lithuania)

Summary

The scientific literature suggests that quality of service is determined by the utility to the consumer and commercial success with the provider. Organizations of poor quality are not just moral damage (unhappy customers and staff), but also damage to property. Therefore, it can be said that the company aims to establish itself in the market which must provide high-quality services. High quality assurance becomes an important competitive advantage instrument enabling the company to successfully compete and ensure their effectiveness. High demand for quality assurance is important for all services without exception (including recreational services) companies. The study was conducted Dubysa Regional Park. Dubysa Regional Park is a protected area in the complex, where you can visit the cognitive, recreational, educational purposes. Intensive tourist activity is limited recreational park area from the resorts and campgrounds. Dubysa Regional Park did not carry out the studies on which to assess this park recreational quality of services provided. The aim of this park – recreational services satisfies customer's needs and services quality is high. But it's not clear, how costumers evaluate quality, so the questions is: what is Dubysa regional park recreational services quality? The object of research – assessment of the quality of recreational services. The purpose – to carry out Dubysa Regional Park recreational services quality. Objectives: The service quality evaluation model theoretical justification; Rate Dubysa Regional Park recreation services. Research methods: analysis of scientific literature; a questionnaire-based survey; descriptive statistical analysis of the data. After Dubysa regional park recreational services quality analysis was made in the following main conclusions: general costumers satisfaction with Dubysa regional park recreational services is not low (3.92), and it shows that costumers evaluated recreational services not bad. It was identified that high quality of recreational services is one of most important motives stimulating customers to access to this services (28 percents). Calculation the average of the difference of quality of the experience and expected quality shows minimal negative deviation (-0.0612). Therefore, the expected quality is almost identical to the quality of the experience. However, it was found that certainty; response, empathy and reliability dimensions have minimal negative deviation. It was researched that some recreational services have this quality gaps: In tangibility dimension: deficit of modern equipment, quality and freshness. In reliability, dimension the gap of ability to solve customer's problems, the lack of detailed information on the services of the terms. In response dimension: the problem of fast and friendly service providing, the lack of personnel ability understandable to answer all customer questions, the gap of timely response to customers comments, the problem of ability to note the client's wishes. In certainty dimension: the lack of competence and professionalism of service providers, abusive behaviour with customers, the gap of ability to accept the original decisions. In empathy dimension: the lack of individual attention of service providers, the gap of employee's honest communication with customers.

To improve Dubysa Regional Park recreational services quality it is suggested: For managers of services companies to modernize and keep up to date service equipment through investments in equipment and maintenance of equipment. For service personnel of service companies to take deep insight into individual customers' problems through customers surveys, personnel training courses and seminars. For service personnel of service companies always to inform customers on the services of the terms through making a timetable for service. For service providers and service personnel of service companies to improve their professionalism,

helpfulness and to stimulate original thinking through courses, seminars, trainings, prizes for original solutions (according to customers' praise). For service personnel of service companies to individualize attention to customers and to improve communication through service culture, personnel courses, seminars, trainings and prizes.

KEYWORDS: *recreational services, service quality assessment.*

JEL CODES: Q26, L15