



# REKREACIJOS IR TURIZMO PLĖTRA

## Straipsnių rinkinys

ISSN 2335-8017

Leidinį sudarė:

KU Rekreacijos ir turizmo katedros lekt. Jurgita Raišutienė

Straipsnių rinkinio mokslinio komiteto nariai:

Prof. dr. Diana Šaparnienė

Prof. dr. Ramūnas Povilanskas

Prof. dr. Albinas Stankus

Straipsnių rinkinyje publikuojami straipsniai, kuriuose įvairių rekreacijos ir turizmo plėtros Lietuvoje taikomųjų tyrimų rezultatai, rekreacijos ir turizmo plėtros aktualijų, tendencijų ir perspektyvų palyginamosios analizės Lietuvoje bei užsienio šalyse.

Straipsniai recenzuoti.

Straipsnių autoriai atsako už pateikiamą medžiagą.

2017 06 06. Apimtis 160 psl. Tiražas 60 egz.



**TURINYS**

<b>KAIMO TURIZMO PLĖTROS LIETUVOJE SOCIOEKONOMINIAI VEIKSNIAI.</b> Lekt. Jurgita Raišutienė, Viktorija Abromavičiūtė	4-18
<b>SVEIKATOS TURIZMO SĄVOKOS TRAKTUOTĖ IR RAIŠKA.</b> Prof. dr. Diana Šaparnienė, Vaiva Jablonskytė	19-27
<b>AKTYVIŲ VANDENS PRAMOGŲ PLĖTRA LIETUVOJE.</b> Lekt. Edgaras Vaškaitis, Gabija Liaudanskytė	28-40
<b>KAIMO TURIZMO PLĖTROS LIETUVOJE GAMTINIAI VEIKSNIAI.</b> Lekt. Jurgita Raišutienė, Odeta Dženkauskaitė	41-55
<b>BIRŠTONO KURORTO IR TRAKŲ KURORTINĖS TERITORIJOS LYGINAMOJI ANALIZĖ.</b> Prof. dr. Ramūnas Povilanskas, Lauryna Macijauskaitė	56-67
<b>INOVATYVIŲ TURIZMO PASLAUGŲ RINKINIŲ PLĖTRA BIRŽŲ IR PASVALIO RAJONŲ SAVIVALDYBĖSE.</b> Lekt. Edgaras Vaškaitis, Martyna Avižonytė	68-80
<b>PRIORITETINIŲ VANDENS TURIZMO TRASŲ INFRASTRUKTŪROS PRITAIKYMAS VIEŠIESIEMS POREIKIAMS: MINIJOS IR JŪROS UPIŲ ATVEJIS.</b> Prof. dr. Diana Šaparnienė, lekt. Edgaras Vaškaitis, Aida Varanauskaitė	81-93
<b>KLAIPĖDOS REGIONO GYVENTOJŲ SVEIKATINGUMO PASLAUGŲ POREIKIŲ ANALIZĖ.</b> Lekt. Edgaras Vaškaitis, Dovilė Jokūbaitytė	94-107
<b>RENGINIŲ PASIŪLOS NERINGOS IR PALANGOS KURORTUOSE 2014/2016 METAIS ANALIZĖ.</b> Lekt. Jurgita Raišutienė, Sigita Virbauskaitė	108-118
<b>KOMUNIKAVIMO SU KLIENTAIS TOBULINIMO GALIMYBĖS KLAIPĖDOS KELIONIŲ AGENTŪROSE.</b> Lekt. Jūratė Barauskaitė, Rūta Karlapavičiūtė	119-133
<b>UAB „ATOSTOGŲ PARKAS“ PASLAUGŲ VERTINIMAS LANKYTOJŲ POŽIŪRIU.</b> Lekt. Edgaras Vaškaitis, Goda Sakalauskaitė	134-148
<b>INOVATYVIŲ SPRENDIMŲ TAIKYMAS UAB „EXPO VAKARAI“ ĮMONĖS VERSLO PARODOSE KLAIPĖDOJE.</b> Lekt. Edgaras Vaškaitis, Austėja Rimkevičiūtė	149-160

# INOVATYVIŲ TURIZMO PASLAUGŲ RINKINIŲ PLĖTRA BIRŽŲ IR PASVALIO RAJONŲ SAVIVALDYBĖSE

Lekt. Edgaras Vaškaitis, Martyna Avižonytė

Klaipėdos universitetas, Sveikatos mokslų fakultetas, Rekreacijos ir turizmo katedra  
[edgaras.vaskaitis@gmail.com](mailto:edgaras.vaskaitis@gmail.com); [martynaa32@gmail.com](mailto:martynaa32@gmail.com)

## ANOTACIJA

Straipsnyje analizuojama inovatyvių turizmo paslaugų rinkinių plėtra Biržų ir Pasvalio rajonų savivaldybėse. Pagrindžiamas temos aktualumas, iškeliamą problema bei tiriamasis klausimas: ar Biržų ir Pasvalio rajonų savivaldybės pakankamai išnaudoja esamus turizmo išteklius inovatyvių turizmo paslaugų rinkinių plėtrai? Atsižvelgiant į tai, kad inovacijos vis dažniau matomos kaip pagrindinis konkurencinio pranašumo šaltinis turizmo versle, be to, itin svarbu užtikrinti visų Lietuvos regionų konkurencingumą, pasirinktos dvi Šiaurės Lietuvoje esančios savivaldybės, nepriskirtos prie prioritetinių turizmo plėtros regionų, tačiau turinčios išskirtinių turizmo išteklių visos šalies mastu, visgi nepakankamai juos išnaudojančios turizmo paslaugų rinkinių kūrimui. Remiantis tuo, įvade išskirta darbo problema – nepakankamas inovatyvių sprendimų taikymas, turizmo paslaugų rinkinių plėtrai, Biržų ir Pasvalio rajonų savivaldybėse. Norint išspręsti šią problemą, būtina tinkamai išanalizuoti esamą turizmo išteklių ir turizmo paslaugų rinkinių situaciją bei nustatyti turizmo paslaugų rinkinių plėtros galimybes analizuojamoje teritorijoje.

Pirmoje straipsnio dalyje analizuojami literatūros šaltiniai, apibrėžiantys turizmo paslaugą, turizmo paslaugų rinkinį, paslaugų inovacijas, taip pat aptariamos inovacijų kūrimo ir pritaikymo turizmo paslaugų rinkinių plėtrai prielaidos. Išsiaiškinama, kad **inovatyviu turizmo paslaugų rinkiniu laikytinas toks turizmo paslaugų rinkinys, kuriame atnaujintos esamos paslaugos, įdiegtos visiškai naujos arba būtent tam turistiniam regionui naujos paslaugos**. Antroje straipsnio dalyje pateikiami kokybinio tyrimo, susidedančio iš atvejo analizės bei ekspertinio interviu, rezultatai. Atvejo analizės metu identifikuojami pirminiai ir antriniai turizmo ištekliai tiriamose savivaldybėse bei nustatomi teikiamų turizmo paslaugų rinkinių ypatumai. Interpretuojami ekspertinio interviu rezultatai atskleidžia, kad Biržų rajono savivaldybėje turizmo plėtrai skiriama nepalyginamai daugiau dėmesio nei Pasvalio rajone, kas leidžia į išsikelto tiriamąjį klausimą atsakyti neigiamai.

Straipsnio pabaigoje pateikiama išvada suponuoja, jog turizmo paslaugų rinkinių plėtrai pasirinktose savivaldybėse gali būti sudarytos palankios sąlygos, tačiau pirmiausia reikia pradėti nuo turizmo politikos visuose lygmenyse, tinkamai paruošti ateinančių metų strateginius plėtros planus, plėsti turizmo paslaugų infrastruktūros tinklą bei atsižvelgti į išskirtinius bei nepakankamai išnaudojamus išteklius – karstinius reiškinius, kulinarinį paveldą bei abu rajonus jungiančias trasas, kurios galėtų tapti svarbiais maršrutais, padėsiančiais į šias savivaldybes žvelgti kaip į vieną turizmo regioną.

*Raktažodžiai: inovatyvus turizmo paslaugų rinkinys, turizmo plėtra, turizmo regionas.*

## ĮVADAS

**Aktualumas.** Kaip pažymi A. Armaitienė ir E. Vaškaitis (2013), turizmas visada buvo pokyčių objektas, atskleidžiantis skonio ir poreikių pokyčius, technologijas ir politines-ekonomines sąlygas, o produktai ir procesai turizmo sektoriuje yra nuolat modifikuojami. Remiantis D. Gavelyte ir R. Navickiene (2013), turizmo versle svarbiausias tikslas – išlikti konkurencingam, o vienas iš konkurencingumą padedančių didinti veiksnių yra inovacijų

taikymas, inovacinių produktų, paslaugų kūrimas. Būtent inovacijos yra vis dažniau matomos kaip pagrindinis konkurencinio pranašumo šaltinis. Pasak A. Armaitienės ir E. Vaškaičio (2013), svarbu užtikrinti visų Lietuvos regionų konkurencingumą, kadangi kaip ir daugelyje kitų pasaulio šalių, pavieniai regionai ekonomiškai ir socialiai nevienodai išsivystę, todėl inovacijų taikymas turizmo srityje padėtų Lietuvai tapti konkurencingesne šalimi ne tik Europos, bet ir pasaulinėje turizmo rinkoje. Nepaisant to, jog šių dienų turizmo versle inovacijos gali būti vienas didžiausių pranašumų, jų pritaikymas turizmo sektoriuje nėra pakankamai išanalizuota sritis.

Kitu pranašumu turizmo sektoriuje galima įvardinti turizmo paslaugų rinkinius. Paslaugų rinkiniai leidžia sukurti individualaus turistų poreikius atitinkančią paslaugų visumą. Anot R. Navickienės ir L. Danilevičienės (2011), paslaugų paketą sudaro pagrindinių ir periferinių paslaugų visuma, o kliento pasitenkinimas įmanomas tik tuo atveju, jei pagrindinė paslauga atitiks jo lūkesčius bei periferinis pasiūlymas papildys pagrindinę paslaugą. Vis keičiantis bei augant klientų poreikiams, proporcingai turi būti siūlomi inovatyvūs, skirtingiems poreikiams pritaikyti turizmo paslaugų rinkiniai. Tačiau visa tai neįmanoma be turizmo paslaugas teikiančių įmonių bendradarbiavimo, tinklaveikos. Pasaulyje prigyja nauja turizmo produkto samprata, kuri yra paremta tarpusavio ryšiais, bendradarbiavimu sukuriama vertė bei neapčiuopiamų produktų kūrimu. Ši nauja samprata leidžia priartėti prie turizmo produkto, kadangi jis apjungia turizmo išteklius, susijusią infrastruktūrą bei paslaugas. Tokia produkto samprata skatina turizmo traukos vietas kurti bendrus produktus, paslaugų rinkinius, siekti pritraukti turistų srautus į regioną (Lietuvos turizmo potencialo vertinimo studija, 2011, p. 86). Anot A. Armaitienės ir L. Zacharčenko (2012), regiono lygio turizmo rinkodara būtų daug efektyvesnė finansiniu požiūriu nei pavienių rajonų. Biržų ir Pasvalio rajonai priklauso Panevėžio regionui, kuris įvardijamas kaip daugiausiai neišnaudotų galimybių ir vienas iš didžiausių potencialą turinčių regionų Lietuvoje (Armaitienė ir Zacharčenko, 2012). Dėl šių priežasčių, į Biržų ir Pasvalio rajonų savivaldybes reikia žiūrėti kaip į vieną turistinį regioną ir kurti bendrus inovatyvius turizmo produktus, pabrėžiant tai, kad Lietuvoje regioninis požiūris turizme jau pats savaime yra inovatyvus, o turizmo paslaugų rinkiniai skatina regiono turistinį konkurencingumą.

**Problematika.** Atsižvelgiant į tiriamų savivaldybių strateginius planus bei esamus išteklius, galima teigti, jog turizmo plėtra yra viena iš prioritetinių sričių pasirinktoje teritorijoje, tačiau šiaurės Lietuvoje esančios Biržų ir Pasvalio rajonų savivaldybės nėra priskirtos prie prioritetinių turizmo plėtros regionų. Remiantis 2016-ųjų metų Ūkio ministerijos projektu „Darniojo turizmo plėtra Lietuvoje“, regioninis turizmas, galintis kurti darbo vietas, kelti užimtumą ir stiprinti kultūrinę tapatybę, nepritraukia pakankamai turistų dėmesio, o didžioji dalis į Lietuvą atvykstančių turistų apsilanko tik didžiuosiuose miestuose, tuo tarpu, mažesni miestai ir miesteliai sulaukia tik kelių procentų užsienio turistų. Be to, mažesniuose miestuose nėra pakankamai atsižvelgiama į vis ryškėjančius skirtingus turistų poreikius ir turizmo paslaugų rinkinių paklausą, o kaip žinia, ir strateginiai plėtros planai ne visada atitinka realybę. Nepakankamai išanalizuota inovacijų sritis bei neišvystyta regioninė turizmo politika taip pat sukelia abejonių kokie sprendimai paskatintų tiriamas savivaldybes tam, kad šiose būtų kuriami ir pateikiami bendri inovatyvūs turizmo paslaugų rinkiniai. Tad atsižvelgiant į šiuos aspektus, išskirta **pagrindinė problema** – nepakankamas inovatyvių sprendimų taikymas, turizmo paslaugų rinkinių plėtrai, Biržų ir Pasvalio rajonų savivaldybėse.

**Objektas** – turizmo paslaugų rinkiniai Biržų ir Pasvalio rajonų savivaldybėse.

**Tikslas** – išanalizuoti esamą turizmo paslaugų rinkinių situaciją Biržų ir Pasvalio rajonų savivaldybėse ir pateikti pasiūlymus inovatyvių turizmo paslaugų rinkinių plėtrai tiriamose savivaldybėse.

**Uždaviniai:**

1. Išanalizuoti teorinius turizmo paslaugų bei jų rinkinių aspektus.

2. Išanalizuoti teorinius inovacijų aspektus bei inovacijų kūrimo ir pritaikymo turizmo paslaugų rinkinių plėtrai, prielaidas.
3. Pateikti informaciją apie Biržų ir Pasvalio rajonų savivaldybėse esančius turizmo išteklius bei teikiamus turizmo paslaugų rinkinius.
4. Nustatyti turizmo paslaugų rinkinių plėtros galimybes analizuojamoje teritorijoje.
5. Pateikti rekomendacijas inovatyvių turizmo paslaugų rinkinių plėtrai tiriamose savivaldybėse.

**Tiriamasis klausimas:** ar Biržų ir Pasvalio rajonų savivaldybės pakankamai išnaudoja esamus turizmo išteklius inovatyvių turizmo paslaugų rinkinių plėtrai?

**Naudojami metodai:** literatūros šaltinių (knygų, mokslinių straipsnių, publikacijų, strateginių plėtros planų, studijų, ataskaitų) ir statistinių duomenų analizė bei kokybinis tyrimas. Remiantis R. Žukauskiene (2008), kokybinis tyrimas – tai sistemingas situacijos, įvykio, atvejo, individo ar grupės tyrimas natūralioje aplinkoje, siekiant suprasti tiriamuosius reiškinius bei pateikti interpretacinį, iš situacijų analizės, kylantį paaiškinimą. R. Žukauskienė (2008) ir K. Kardelis (2016) teigia, kad kokybiniams tyrimams apibūdinti dažnai vartojama sąvoka *atvejo tyrimas*. Būtent atvejo analizė, papildyta interviu su ekspertais ir yra šio tyrimo pagrindas. Anot Z. Norkaus ir V. Morkevičiaus (2011), atvejo tyrimuose dažniausiai dirbama su kokybiniais duomenimis, kurie gali būti sugeneruojami stebėjimo, dokumentų peržiūros ar interviu būdu. Šiame darbe, dokumentų analizė leidžia ištirti politinę-teisinę turizmo plėtrą veikiančią aplinką, esamos situacijos išgryninimui pasitelktas SSGG analizės metodas. Siekiant papildyti atvejo analizę ir sužinoti skirtingų sričių ekspertų nuomonę tiriamuoju klausimu, atliktas ekspertinis interviu.

### **Turizmo paslaugų rinkinių ir inovacijų teoriniai aspektai**

**Turizmo paslaugų samprata.** Turizmo paslauga neturi vieno bendro apibrėžimo. Kaip teigia R. Navickienė ir L. Danilevičienė (2011), turizmo paslauga gali būti apibūdinama kaip potyris ar emocinis išgyvenimas, todėl jos analizė yra daug sudėtingesnė nei bet kurio kito vartotojiško produkto. Turizmo paslaugoms būdingas heterogeniškumas, todėl ir turizmo paslaugos kokybės vertinimas yra labai subjektyvus procesas, priklausantis tiek nuo kiekvieno vartotojo požiūrio, tiek nuo darbuotojų kompetencijos ir bendravimo pobūdžio, tiek nuo jų tarpusavio santykių, paslaugos teikimo metu. Iš to galima daryti prielaidą, jog turizmo paslaugos yra išties sunkiai apibūdinamos, nes turi įvairių, sunkiai apčiuopiamų ir itin subjektyvių niuansų. Paslaugos pasižymi tokiomis savybėmis, kaip: neapčiuopiamumas, kintamumas, teikimo ir vartojimo neatskiriamumas, kliento dalyvavimas, negalimas kaupimas ir sandėliavimas bei nuosavybės neperdavimas. Turizmo paslaugos turi visas išvardintas paslaugos savybes, hedonistinę vertę klientui bei, dažnai, nuo įmonės darbuotojų kompetencijos ir bendravimo priklausančius rezultatus – kliento pasitenkinimą suteikta paslauga. Turizmo paslaugos yra labai yra įvairiai klasifikuojamos (skirtingi paslaugų deriniai, teikimo formos, klientų ir darbuotojų santykiai, paslaugos pasirinkimo motyvai, turizmo paslaugas teikiančios įmonės) dėl jų daugialypiškumo.

**Turizmo paslaugų rinkiniai, jų rūšys.** Lietuvos turizmo plėtros programoje 2014-2020 metams, turizmo produktas įvardijamas kaip visuma paslaugų ir turizmo veiklos sąlygų, siūlomų turistui interesams kelionėje tenkinti. Svarbu paminėti, jog turizmo terminų žodyne bei turizmo įstatyme turizmo produkto sąvoka išvis neminima. Remiantis C. R. Goeldner ir J. R. B. Ritchie (2009), turizmo produktas yra turizmo verslo rezultatas. И.В. Зорин ir kt. (2005) nurodo, kad skirtingai nuo turistinių paslaugų, turistinis produktas – tai ekonominė gerovė skirta apsieitimui. Šių autorių teigimu, „pagrindinis skirtumas tarp turistinių paslaugų ir turistinio produkto yra tame, kad turistinė paslauga gali būti nupirka ir pareikalauta tik jos teikimo vietoje, kai turistinis produktas gali būti įsigyjamas gyvenamojoje vietoje, tačiau

vartojamas turistinių paslaugų teikimo vietoje. Šį esminį skirtumą išnaudoja turizmo agentūros, kurios prekiauja kelionių kelialapiais. Pirkėjas įsigijęs kelialapį dar neįsigyja turistinės paslaugos, nors jau sumokėjo pinigus.“ (Mikonytė, 2011, p. 10). Toks pat požiūris į turizmo paslaugos skirtumą nuo turizmo produkto pateikiamas ir P. Grecevičiaus (2002), kuris pabrėžia, jog prekių bei paslaugų visuma, tenkinanti turisto poreikius kelionės metu yra vadinama turizmo produktu ir skirtingai nei turizmo paslauga, jis gali būti realizuojamas ne toje pačioje vietoje, kur buvo sukurtas. V. Juščius ir D. Labanauskaitė (2001) pabrėžia, jog turizmo produktas, apimantis skirtingą materialių prekių ir paslaugų kombinaciją, įgyja vis kitokį turinį, kuriam didelę įtaką daro tiek gamtiniai, tiek žmogaus sukurti ištekliai. Tad apžvelgus keleto skirtingų autorių turizmo produkto apibrėžimus, galima teigti, jog turizmo produktas negali būti tapatinamas su turizmo paslauga, kadangi turizmo paslauga yra turizmo produkto dalis. Kitaip tariant, turizmo produktą galima apibūdinti kaip pagrindinių ir papildančių paslaugų, reikalingų turisto poreikiams tenkinti, visumą. Pagrindinėmis paslaugomis galima įvardinti tą veiklą, dėl kurios asmuo ir ėmėsi kelionės, o papildomos paslaugos turi palengvinti turisto kelionę. Turizmo produktas bei turizmo paslaugų paketas / rinkinys yra, iš esmės, tą patį reiškiančios sąvokos. Turizmo produktas turi nemažai skirtingų klasifikacijų, tačiau apjungiant visas smulkesnes turizmo produkto dalis, gaunamos trys pagrindinės turizmo produkto dedamosios, tai – kelionės, turistinės paslaugos ir prekės.

**Inovacijų samprata.** Lietuvių kalbos žodynuose yra vienas terminas apibūdinantis inovacijas ir tai yra *naujovė*. „Mokslinėje literatūroje nėra vieno inovacijų sąvokos apibūdinimo, todėl inovaciją galima suprasti kaip galutinį produktą arba kaip besitęsiantį procesą. Dėl šios priežasties tikslinga lietuvių kalboje išskirti šiuos aspektus ir apibrėžiant procesą naudoti *inovacijos* terminą, o kalbant apie inovacijos rezultatą – taikyti *naujovės* apibrėžimą.“ (Stripeikis, Ramanauskas, 2011, p.225). Remiantis O. Stripeikio ir J. Ramanausko (2011) pateiktu skirtumu tarp inovacijos ir naujovės, Lietuvių kalbos žodynuose pateikta inovacijų samprata, iš vienos pusės, yra neteisinga, bet iš kitos pusės, įvairiuose literatūros šaltiniuose pateikiami skirtingi inovacijų apibrėžimai ir nėra išskirtos vienos teisingos sąvokos. Remiantis R. Liutkute ir J. Vijeikiu (2012), pačios inovacijos sąvokos supratimas ne visada aiškus ir dažnai painiojamas su kitais, glaudžiai susijusiais terminais: pokytis, kūrybiškumas, išradimas. Išanalizavus tiek Lietuvos, tiek užsienio autorių pateikiamą informaciją, galima teigti, kad inovacijos, nors ir apibūdinamos skirtingai, tačiau turi bendrus bruožus – atnaujinimą arba naujo produkto sukūrimą, atsižvelgiant į besikeičiančius vartotojų poreikius. Inovacijų klasifikacija yra plati, kadangi pačios inovacijos gali būti taikomos įvairiose srityse ir pasitelkiant skirtingus metodus. Paslaugų inovacijos yra sudėtingas procesas dėl ne tik naujų technologijų, bet ir paties paslaugos teikimo inovacijų taikymo. Paslaugų inovacijos yra skirstomos į šešis lygius: 1) stiliaus pakeitimai – interjero, logotipo keitimas; 2) paslaugos patobulinimas – esamos paslaugos savybių pakeitimas, įvertinus naujus vartotojų poreikius; 3) paslaugų nomenklatūros išplėtimas – esamos paslaugos papildymas naujomis papildomomis paslaugomis; 4) nauja paslauga, kuri nauja tik konkrečiam teikėjui, bet jau žinoma ir siūloma kitų teikėjų; 5) nauja paslaugų veikla, kuri pakeičia paslaugos teikimo technologiją; 6) didelės naujovės – visiškai naujos paslaugos naujoms rinkoms (L. Bagdonienė ir R. Hopenienė, 2009, p. 48). Inovacinė veikla priklauso nuo kintančių visuomenės poreikių ir įvairių aplinkos veiksnių, turinčių įtakos naujų idėjų kūrimui ir pritaikymui.

**Inovacijų kūrimo ir pritaikymo turizmo paslaugų rinkinių plėtrai prielaidos.** Analizuojant inovacijų kūrimą ir pritaikymą turizmo paslaugų rinkinių plėtrai, remtasi bendromis inovacijų plėtos turizmo verslui, prielaidomis. Straipsnyje *Inovacijų diegimą lemiantys veiksniai Klaipėdos miesto turizmo sektoriuje* (2015) teigiama, kad inovacijų reikšmė turizmo versle išaugo išradus naujas informacijos ir komunikacijos technologijas,

kurios paveikė turizmo sektorių. E. Vaškaitis ir A. Armaitienė (2013) pateikia Weiermaier (2003) nustatytas tris pagrindines turizmo inovacijų priežastis:

1. Kintanti paklausa. Žmonės turi daugiau laisvo laiko, todėl sukaupia didesnę turistinę patirtį, kuri skatina individualizaciją ir vartotojų elgsenos kitimą.
2. Konkurencija. Daugelio turizmo paslaugų industrijos įmonių susijungimas į globalius tinklus sudarė terpę turistinių vietovių konkurencijai ir kainų mažėjimui.
3. Informacinės technologijos. Sparčiausiai besivystanti inovacijų sritis, kuri paskatino elektroninio turizmo atsiradimą bei paskutinės minutės keliautojų gausėjimą. Taip pat atrasti nauji bendravimo, paslaugų pardavimo bei santykių su verslo partneriais, būdai.

Remiantis D. Gavelytės ir R. Navickienės (2013) atliktu inovatyvių turistinių paslaugų tyrimu, kurio metu išnagrinėtos aštuonios turizmo paslaugas teikiančių įmonių internetinės svetainės, galima daryti prielaidą, kad daugiausia inovacijų yra diegiama keliuose pagrindinėse srityse, kurios apima: esamų maršrutų atnaujinimą ir/ar tobulinimą, originalių turizmo produktų kūrimą, naujas rinkas bei naujus darbo metodus. Kokie gali būti šių inovatyvių turistinių paslaugų pavyzdžiai, pateikiama 1-oje lentelėje (žr. 1 lentelę).

**1 lentelė**

### Inovatyvių turistinių paslaugų pavyzdžiai

Inovacijų sritis	Pavyzdžiai
Tobulinimas, atnaujinimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teminiai (skirti I-ojo ir II-ojo pasaulinio karo istorijai, Valentino dienai, tarybinei nostalgijai, viduramžių istorijai ir kt.), originalūs (muzikinių vakarų dvaruose, „Juodojo penktadienio šiurpuliukai Vilniaus skersgatviuose“ ir kt.) maršrutai.</li> <li>• Susipažinimo su profesijomis (gaisrininko, istoriko, kariškio ir kt.), teatralizuotos (veda viduramžių pirklys, legendinė auksinė mergelė, jaunoji karė ir kt.) ekskursijos.</li> <li>• Edukaciniai užsiėmimai (kepama duona, blynai, šakočiai, žuviene; supažindinama su miestų Gineso rekordais, vyksta kulinarinio paveldo degustacija ir kt.).</li> </ul>
Originalumas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tokie turizmo produktai, kurių nesiūlo nei viena turizmo paslaugas teikianti įmonė, pvz.: specializuoti paketai pedagogams, išskirtiniai vestuvių pasiūlymai, galimybė dalyvauti krepšinio varžybose vykstant kartu su komanda ir kt.</li> </ul>
Naujos rinkos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Specializavimąsi ties viena rinka, pvz.: šeimomis (turizmo paslaugų rinkiniai vaikams ir visai šeimai tiek pavasario, tiek vasaros atostogų metu į įvairius pramogų parkus; vasaros stovyklos moksleiviams).</li> <li>• Specializavimąsi ties tokia rinka, kuri yra išskirtinė toje vietovėje arba jai nėra siūloma daug paslaugų arba visai naujai susidariusi rinka.</li> </ul>
Nauji darbo metodai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• „Makalius“ išsiskiria ne pačiomis siūlomomis kelionėmis, bet savo inovatyvia veikla, t. y. tradicinės kelionės yra parduvinėjamos inovatyviai (sugebėjo užkariauti individualių kelionių rinkos dalį, dalindamasis savo kelionių išpūdžiais).</li> </ul>

*Šaltinis: sudaryta autorių, remiantis D. Gavelyte ir R. Navickiene (2013)*

Kaip matyti 1-oje lentelėje, daugumą pavyzdžių galima pritaikyti turizmo paslaugų rinkiniams, kad šie taptų inovatyvūs. Inovacijų pagrindas turizmo paslaugų rinkiniuose, yra paslaugų atnaujinimas, originalumas, naujos rinkos bei nauji darbo metodai. Kalbant apie naujų rinkų sritį ir būtent apie naujai susidariusias rinkas, vienas geriausių pavyzdžių yra glamūrinio turizmo rinka, kurią kaip inovatyvią turizmo rūšį, nagrinėja A. Smoljakova ir B. Švagždienė (2015). „Glamūriniai turistai – tai žmonės turintys didelį prabangos ir grožio derinio pojūtį, kišenei nestokojantys pinigų, nes iš esmės glamūrinio turizmo ypatybė ta, kad jis apjungia tik tam tikro sluoksnio žmones – nebeturinčius kur dar išleisti pinigus.“ (A. Smoljakova ir B. Švagždienė, 2015, p. 56). Tad suprantama, kad tokie rinkai bus reikalingas ir inovatyvus turizmo paslaugų rinkinys, apimantis originalias paslaugas, tenkinančias išskirtinai šių turistų poreikius. Atsižvelgiant į išanalizuotas inovatyvių paslaugų sąvokas, klasifikacijas, pagrindines turizmo nišas, į kurias diegiamos inovacijos bei minėtus inovatyvių turistinių paslaugų pavyzdžius, **inovatyviu turizmo paslaugų rinkiniu laikytinas toks turistinių paslaugų rinkinys, kuriame atnaujintos esamos paslaugos, įdiegtos visiškai**



**naujos arba būtent tam turistiniam regionui naujos paslaugos. Taip pat, turizmo paslaugų rinkinys laikomas inovatyviu, jeigu teikia originalias paslaugas, įdiegia naujus darbo metodus ar teikia paslaugas išskirtinei rinkai.**

Kadangi šis darbas orientuotas į inovatyvių turizmo paslaugų rinkinių plėtrą dviejose, šalia viena kitos esančiose, rajonų savivaldybėse, į kurias, manoma, reikia žiūrėti kaip į vieną bendrą turistinį regioną, išsiaiškintos regioninės turizmo plėtros aktualijos šalyje. Pažymėtina, kad Lietuvoje turizmo regionai nėra aiškiai apibrėžti ir dažnai prilyginami apskritims. (Armaitienė ir Zacharčenko, 2012). Remiantis R. Dapkumi ir E. Gaižauskiene (2009), atskirų regionų turistinį konkurencingumą lemia ne tik vietos turistinis potencialas, bet ir efektyvi vadyba, tad siekiant pritraukti turistus į tam tikrą regioną reikalingas sisteminis požiūris. Taigi, norint kurti turizmo produktą tam tikrame regione, kuris šiuo atveju, apima dvi rajonų savivaldybes, reikia išsamiai išanalizuoti esamą situaciją regione ir aktualius turizmo plėtrą reglamentuojančius dokumentus.

### **Turizmo paslaugų rinkinių plėtros Biržų ir Pasvalio rajonų savivaldybėse tyrimas**

**Biržų ir Pasvalio rajonų savivaldybėse esantys turizmo ištekliai.** Norint nustatyti ar inovatyvių turizmo paslaugų rinkinių plėtra yra tikslinga Biržų ir Pasvalio rajonų savivaldybėse, būtina tinkamai išanalizuoti pasirinktoje teritorijoje esančius turizmo išteklius ir turizmo plėtrą veikiančią aplinką. Turizmo ištekliai Biržų ir Pasvalio rajonų savivaldybėse analizuojami remiantis A. Baleženčio ir B. Žuromskaitės (2012) pateikta turizmo išteklių sistema, kurioje pirminius turizmo išteklius sudaro gamtiniai-rekreaciniai ir kultūriniai-socialiniai, o antrinius – struktūriniai ir funkciniai ištekliai. Struktūriniai ištekliai apima turizmo paslaugų infrastruktūrą, o funkciniai ištekliai – turizmo plėtrą reglamentuojančius nacionalinės, regioninės ir vietinės reikšmės dokumentus. Biržų krašte gausu tiek gamtos tiek kultūros paveldo objektų, tačiau labiausiai išpuoselėti yra Biržų regioniniame parke esantys gamtiniai objektai, o kultūros paveldas geriausiai atsispindi Biržų pilies ir Astravo dvaro rūmų komplekse. Pažymėtina, kad Biržų rajono savivaldybės plėtros strateginiame plane 2016-2020 metams (2015), gan nemažas dėmesys skiriamas turizmo ir rekreacijos plėtrai, o vienu iš pirmojo prioriteto tikslų įvardintas „Turizmo ir kultūros paveldo vystymas“, kas ir atsispindi tiek gamtiniuose, tiek kultūriniuose turizmo ištekliuose. Atsižvelgiant į minėtus aspektus, kuriant inovatyvius turizmo paslaugų rinkinius svarbu nepraleisti tokių Biržų kraštui svarbių nematerialaus kultūros paveldo objektų, kaip aludarystės tradicijos, atsižvelgti į Likėnų, kaip kurortinės teritorijos galimybes ir teritorijoje turimus mineralinio vandens ir gydomojo purvo išteklius bei kitus objektus, mažiau ar daugiau pritaikytus turizmo reikmėms. Pasvalio rajone yra tiek gamtinių tiek kultūrinių turizmo objektų, tačiau tik maža dalis jų yra tinkamai paruošti ir pritaikyti turistų poreikiams tenkinti. Tą patvirtina ir Pasvalio rajono savivaldybės dokumentai: „Pasvalio rajono geografinė padėtis tinkama turizmo plėtrai, rajono teritorijoje yra turistams patrauklių objektų, tačiau dauguma jų nėra pritaikyti arba minimaliai pritaikyti lankymui, nesukurta reikalinga infrastruktūra.“ (Pasvalio rajono plėtros iki 2020m. strateginis planas, 2014, p.40); „1.2. strateginis tikslas. Didinti rajono turistinį konkurencingumą ir žinomumą. 1 programos tikslas. Gerinti kultūrinės aplinkos ir paslaugų kokybę, prieinamumą ir patrauklumą gyventojams.“ (Pasvalio rajono savivaldybės 2016-2018 metų strateginis veiklos planas, 2016, p. 24). Tad galima daryti prielaidą, kad daugumos turistinių objektų Pasvalio rajono savivaldybėje prieinamumas bei kokybė šiuo metu nėra patenkinami. Tam, kad būtų galima aiškiau suprasti dabartinę situaciją ir įvertinti inovatyvių

turizmo paslaugų rinkinių plėtros galimybes Biržų ir Pasvalio rajonų savivaldybėse, žemiau pateikiama SSGG analizė (žr. 2 lentelę), sudaryta remiantis nacionalinės, regioninės ir vietinės reikšmės dokumentais.

**2 lentelė**

**Biržų ir Pasvalio rajonų savivaldybių turizmo paslaugų rinkinių plėtros SSGG analizė**

<b>STIPRYBĖS</b>	<b>SILPNYBĖS</b>
<b>Pasvalio rajono savivaldybė</b>	<b>Pasvalio rajono savivaldybė</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Palanki geografinė padėtis</li> <li>✓ Išskirtinis reljefas (karstinės įgriūvos)</li> <li>✓ Augantis apgyvendintų turistų skaičius</li> <li>✓ Pasvalio krašto muziejus ir TIC vienoje įstaigoje</li> <li>✓ Tranzitinis rajonas, šalia miesto - Via Baltica magistralė, dideli pravažiuojančių srautai</li> <li>✓ Turistinių informacinių leidinių leidyba užsienio kalbomis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nemažai turistinių objektų, bet dauguma jų nėra pritaikyti turizmui</li> <li>✓ Trūksta maitinimo įstaigų</li> <li>✓ Neišvystytas paslaugų sektorius, stokojama laisvalaikio praleidimo vietų ir formų</li> <li>✓ Saugomose ir rekreacinėse teritorijose neišvystyta infrastruktūra</li> </ul>
<b>Biržų rajono savivaldybė</b>	<b>Biržų rajono savivaldybė</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lietuvoje atpažįstamas kaip alaus kraštas</li> <li>✓ Labiausiai sukarstėjęs rajonas Lietuvoje</li> <li>✓ Gausu kultūros paveldo objektų</li> <li>✓ Nedideli atstumai tarp lankytinų vietų</li> <li>✓ Nemažai skirtingų edukacinių programų</li> <li>✓ Daug turistų iš Latvijos</li> <li>✓ Išplėtotas apgyvendinimo paslaugų tinklas</li> <li>✓ Įkurtas pirmasis Lietuvoje turizmo klasteris, jau teikiantis turizmo paslaugų rinkinius</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rajono strateginė-geografinė padėtis nėra labai palanki, ganėtinai nutolęs nuo didžiųjų miestų</li> <li>✓ Nepatenkinama dalies turistinių objektų infrastruktūra, kurianti neigiamą įvaizdį</li> <li>✓ Informacinių nuorodų trūkumas</li> <li>✓ Silpnas transporto infrastruktūros išvystymas (keliai, pakelės, stovėjimo aikštelės)</li> <li>✓ Nepakankamas bendradarbiavimas tarp Biržų TIC ir regioninio parko direkcijos</li> </ul>
<b>GALIMYBĖS</b>	<b>GRĖSMĖS</b>
<b>Pasvalio rajono savivaldybė</b>	<b>Pasvalio rajono savivaldybė</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Turistinių objektų pritaikymas turizmui</li> <li>✓ Pėsčiųjų ir dviračių takų plėtra</li> <li>✓ Aktyvesnis rinkodaros priemonių naudojimas, pristatant naujus turizmo objektus</li> <li>✓ Glaudus bendradarbiavimas tarp paslaugas teikiančių įmonių</li> <li>✓ Turistinių maršrutų plėtojimas</li> <li>✓ Siaurojo geležinkelio ruožo atkūrimas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mažėjantis turistų skaičius</li> <li>✓ Turistinių objektų būklės prastėjimas, patrauklumo mažėjimas</li> <li>✓ Kultūros paveldo objektų praradimas dėl nusidėvėjimo ir nepriežiūros</li> <li>✓ Inovacijų stoka, konkurencingumo mažėjimas</li> <li>✓ Kvalifikuotų darbuotojų trūkumas</li> <li>✓ Gyventojų emigracija, skaičiaus mažėjimas</li> </ul>
<b>Biržų rajono savivaldybė</b>	<b>Biržų rajono savivaldybė</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Likėnai – kurortinė teritorija, sveikatinimo turizmas</li> <li>✓ Įvaizdžio kūrimas ir plėtojimas, aktyvesnė turizmo rinkodara ir informacijos sklaida</li> <li>✓ Turizmo sezoniškumą mažinančių krypčių plėtra: konferencijų, ekstremalus turizmas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Riboti rajono finansiniai ištekliai, trukdantys turizmo plėtrai</li> <li>✓ Spartus gyventojų mažėjimas rajone, mažėjantis kvalifikuotų darbuotojų skaičius</li> <li>✓ Viešosios infrastruktūros trūkumas pakartotiniam atvykimui į rajoną</li> </ul>

*Šaltinis: sudaryta autorių, remiantis Nacionaline turizmo plėtros programa 2014-2020 metams, Biržų rajono savivaldybės plėtros 2016-2020 metų ir Pasvalio rajono savivaldybės plėtros iki 2020 metų strateginiais planais, Biržų rajono turizmo plėtros studija (2015).*

2-oje lentelėje galima pastebėti, kad abi analizuojamos teritorijos pasižymi savo išskirtiniu reljefu – karstinėmis įgriūvomis, kurias galima išnaudoti kaip vieną didžiausių privalumų, kadangi tai labiausiai sukarstėjęs regionas šalyje. Pasvalio rajoną kerta Via Baltica magistralė, kurios dideli pravažiuojančiųjų srautai, kol kas, nėra tinkamai išnaudojami, nes paslaugų infrastruktūra yra neišplėtotą. Biržų rajonas tinkamai išnaudoja savo pasienio ruožą su Latvija, todėl turi nemažai latvių turistų. Pagrindinės abiejų rajonų silpnybės yra turimų kultūros ir gamtos objektų neišnaudojimas – nepritaikymas turizmo reikmėms, taip pat paslaugų infrastruktūros nepakankamumas, ypač Pasvalio rajono savivaldybėje. Kalbant apie

šio regiono galimybes, reikėtų išskirti aktyvesnę turizmo rinkodarą, informacijos sklaidą ir naujų objektų tinkamą pristatymą. Vien įvykdžius pastarąjį punktą ir sukūrus tinkamą regiono įvaizdį, tai būtų paskata atvykti turistams. Viena didžiausių Biržų rajono galimybių: Likėnai – kurortinė teritorija. Vis dėlto, abiejų rajonų savivaldybėse yra ir nemažų grėsmių, tokių kaip mažėjantis turistų, gyventojų ir kvalifikuotų darbuotojų skaičius, lėšų trūkumas. Apžvelgus abiejų rajonų turizmo infrastruktūrą, silpnybes ir stiprybes bei galimybes ir grėsmes, galima teigti, kad šiame šiaurės Lietuvos krašte turizmo inovatyviems paslaugų rinkiniams kurti aplinka yra gan palanki – regioną kerta Via Baltica magistralė, abu rajonai bendradarbiauja su Latvija, išplėtotas apgyvendinimo paslaugų tinklas ir įvairios edukacinės programos, atspindinčios vietinę kultūrą. Pagrindiniai trūkumai yra nepakankamas kultūros ir gamtos objektų pritaikymas turizmui bei, kalbant apie Pasvalio rajoną, neišplėtotą paslaugų, o ypač pramogų, infrastruktūrą. Kaip matyti, daugiausia trūkumų turi Pasvalio rajonas, tad verta išsiaiškinti ar šiame rajone jau yra siūlomi turizmo paslaugų rinkiniai.

**Biržų ir Pasvalio rajonų savivaldybėse teikiami turizmo paslaugų rinkiniai.** Lietuvoje kuriasi vis daugiau turizmo klasterių, o Biržai gali didžiuotis, jog vienas iš jų, ir pats pirmasis šalyje, įsteigtas 2013 metais yra asociacija „Biržų turizmo klasteris“. Šiuo metu Biržų turizmo klasteris siūlo 19 turizmo paslaugų rinkinių, kurie suskirstyti pagal trukmę ir klientų segmentus. Šie turizmo paslaugų paketai parduodami turistų grupėms, kurias sudaro 10 ir daugiau žmonių. Remiantis Biržų rajono savivaldybės turizmo plėtros studija (2015), pagrindiniai šių turizmo paslaugų rinkinių trūkumai yra tie, jog žmonės privalo įsigyti paslaugų paketą, negalėdami vienos paslaugos pakeisti kita. Pažymima, kad tokių paslaugų paketų pardavimas nėra didelis. Dėl šios priežasties, Biržų turizmo klasteris kaip alternatyvą šiems suformuotiems paslaugų paketams, siūlo „lanksčią“ turizmo paslaugų paketų sistemą, „kuomet žmonės gali užsisakyti tas paslaugas, kurių jiems reikia, o pardavėjai pateikia jiems viso turizmo produkto (paslaugų paketo) kainą. Lankytojui patogų pirkti paketą, nes nereikia gaišti laiko atskirai tariantis, derantis su kiekvienos paslaugos teikėju: su muziejum ar su kaimo turizmo sodyba ir pan. Atsiskaitymas vyksta vieno langelio principu: sumoki už paketą pardavėjui, o jau pardavėjo rūpestis atlikti visą organizacinį darbą.“ (Biržų rajono savivaldybės turizmo plėtros studija, 2015, p. 35). Būtent įvardinti turizmo paslaugų rinkiniai yra paklausūs ir jų pardavimas sėkmingai vykdomas jau ne vienerius metus. Straipsnyje *2016 m. turizmo tendencijos: kainos nebekris, sektorius plėsis, kelionės bus vis individualesnės* (2016) taip pat akcentuojami turizmo paslaugų rinkiniai, sudaromi individualiai kiekvienam klientui ir vadinami dinaminio paketavimu. „Dinaminis paketavimas – tai paslauga, kuomet konkretus kelionės pasiūlymas sukonstruojamas agentūrai parenkant arba klientui pačiam pasirenkant skrydžio kryptį reguliariomis arba pigiomis skrydžio bendrovėmis, apgyvendinimą ir kitas paslaugas. Visas kelionės paketas sudaromas visiškai individualiai, kartu su klientu, kai tuo tarpu įprastas, senesnės kartos kelionės pasiūlymas (paketas) sudėliojamas paties kelionių organizatoriaus, o klientui belieka tik jį rinktis arba ne.“ (2016 m. turizmo tendencijos: kainos nebekris, sektorius plėsis, kelionės bus vis individualesnės, 2016). Taigi, nesunkiai galima pastebėti, kad tiek vietinio, tiek išvykstamojo turizmo rinkos keičiasi, o šiuo atveju, Biržų turizmo klasterio alternatyvių „lanksčių“ turizmo paslaugų rinkinių teikimas, rodo gebėjimą atliepti kintančios rinkos poreikius ir pritaikyti inovatyvų darbo metodą. Jeigu Biržų rajono savivaldybėje yra 19 turizmo paslaugų rinkinių, tai Pasvalio rajono savivaldybėje nėra sukurto nei vieno turizmo paslaugų paketo. Pasvalio turizmo informacijos centras gali pasiūlyti tik atskirus lankytinus objektus, maitinimo ar apgyvendinimo įmonių paslaugas bei keletą maršrutų dviračiu ar automobiliu. Tad apibendrinant galima teigti, kad asociacija „Biržų turizmo klasteris“ vienintelė abiejų rajonų savivaldybėse užsiima turizmo paslaugų rinkinių teikimu.

**Ekspertinio interviu analizė: turizmo paslaugų rinkinių plėtros galimybės Biržų ir Pasvalio rajonų savivaldybėse.** Siekiant išsiaiškinti inovatyvių turizmo paslaugų rinkinių plėtros galimybes Biržų ir Pasvalio rajonų savivaldybėse, atliktas ekspertinis interviu, kurio metu apklausti penki skirtingų sričių specialistai, turintys atitinkamas kompetencijas turizmo informavimo, verslo ir savivaldos srityse. Interviu paimti iš: Pasvalio krašto muziejaus ir TIC direktorės Vitutės Povilionienės; Pasvalio rajono savivaldybės Strateginio planavimo ir investicijų skyriaus vedėjo Gyčio Vitkaus; Pasvalio verslininkų asociacijos „Verslo žiedas“ nario, Pasvalyje esančios kavinės „Arka“, arbatinės „Rojaus paukštė“, viešbučio „Pas Rimą“, užkeigos-viešbučio „Balsių malūnas“ savininko Rimo Želvio; Raubonių vandens malūno – vilnų karšyklos restauravimo iniciatoriaus, projekto konsultanto Vaidoto Gikio; Biržų TIC vyriausios specialistės, vykdančios direktoriaus funkcijas Ramintos Indriulėnienės. Kadangi ekspertai atstovauja skirtingoms sritims, jų atsakymai, išsamumas ir požiūris kai kuriais klausimais yra skirtingas. Tam, kad būtų galima lengviau, interviu metu, gautą informaciją palyginti su atvejo analize ir padaryti tam tikras išvadas, 3-oje lentelėje pateikiami svarbiausi klausimai ir susisteminti ekspertų atsakymai (žr. 3 lentelę).

**3 lentelė**

**Ekspertinio interviu klausimai ir susisteminti atsakymai**

Nr.	Klausimas	Dominuojantis atsakymas
1.	Kaip manote, ar turizmo paslaugų rinkiniai paskatintų turistų domėjimąsi ir lankymąsi Pasvalio rajono savivaldybėje?	Žinoma, kad paskatintų, jeigu į šiuos rinkinius būtų įtrauktos turistams atraktyvios paslaugos, tačiau šiuo metu Pasvalio rajonas jų stokoja.
1.1.	Kaip manote, ar turizmo paslaugų rinkiniai paskatintų turistų domėjimąsi ir lankymąsi Biržų rajono savivaldybėje?	Jau dabar, būtent paslaugų rinkiniai, tokie kaip „Alaus kelias“, skatina turistų domėjimąsi ir lankymąsi Biržų rajono savivaldybėje.
2.	Kokios, Jūsų nuomone, inovacijos įdiegtos turizmo srityje per pastaruosius 5 metus Pasvalio rajono savivaldybėje, padidino turistų srautus?	„Pasvalio Šveicarija“, sutvarkytas Pasvalio miesto centras.
2.1	Kokios, Jūsų nuomone, inovacijos įdiegtos turizmo srityje per pastaruosius 5 metus Biržų rajono savivaldybėje, padidino turistų srautus?	Kaimo turizmo sodybų skaičiaus augimas, „Grūdo kelias“, „Alaus kelias“, Kirkių apžvalgos bokštas, kempingas, vandens turizmas, naujos maitinimo įstaigos, eko basų kojų takas.
3.	Kaip manote, ar dvi šalia viena kitos esančios, Biržų ir Pasvalio rajonų savivaldybės, galėtų bendradarbiauti ir kurti bendrus inovatyvius turizmo paslaugų rinkinius?	Tarp savivaldybių bendradarbiavimas vyksta jau dabar įgyvendinant bendrus projektus, tačiau Biržų rajone yra pakankamai įdomių turizmo objektų, todėl nėra aišku jiems reikalingas tokio tipo bendradarbiavimas su Pasvalio rajonu.
4.	Jūsų nuomone, ar bendradarbiaudamos ir kurdamos bendrus turizmo paslaugų rinkinius Biržų ir Pasvalio rajono savivaldybės pritrauktų daugiau turistų į šį savitą turizmo regioną?	Žinoma, kad pritrauktų, tik klausimas ar Pasvalio rajono turizmo išteklių yra pakankamai patrauklūs, palyginus su Biržų rajone esančiais ir ar jie sudomintų turistus.

*Šaltinis: sudaryta autorių, remiantis respondentų atsakymais*

Kaip matyti 3-oje lentelėje, du klausimai pateikti apie kiekvieną savivaldybę atskirai. Ekspertų atsakymai į **pirmąjį klausimą** suponuoja, kad Pasvalio rajono savivaldybėje trūksta ne tik atraktyvių paslaugų, tačiau ir tokių kaip maitinimo, apgyvendinimo ar pramogų. Sudarytas patrauklus paslaugų rinkinys, manoma, paskatintų turistų lankymąsi šiame rajone, tačiau kaip pastebėjo Pasvalio TIC direktorė, ar būtų iš ko sukurti tą paslaugų rinkinį? Vis dėlto, Raubonyse atgimstantis vandens malūnas – vilnų karšykla jau dabar džiaugiasi padidėjusiu turistų srautu, tad V. Gikys neabejoja, kad turizmo paslaugų rinkiniai paskatintų turistų lankymąsi. Iš pateiktų atsakymų, galima daryti prielaidą, kad turizmo paslaugų rinkiniai paskatintų turistų domėjimąsi šiuo kraštu, bet remiantis visų Pasvalio raj. savivaldybės respondentų pastabomis, kol kas nėra aišku kokius Pasvalio rajono savivaldybės

objektus reikėtų įtraukti į turizmo paslaugų rinkinį, kad jis būtų įdomus turistams. Iš V. Gikio atsakymo ir gyvos patirties, aišku viena – reikia unikalių, niekur dar neišbandytų pramogų, edukacinių programų ir paslaugų. Tuo tarpu, Biržų TIC atstovė itin džiaugiasi populiariu ir Lietuvoje žinomu „Alaus keliu“, kuris ir yra pagrindinis turizmo paslaugų rinkinys, traukiantis turistus atvykti ir pamatyti unikalią vietinę kultūrą. Taip pat ši ekspertė mini Milišiūnų ūkį, kuris sparčiai plečiasi, jame turistai turi galimybę ne tik išbandyti unikalią Jurtą iš avių vilnos, ten dalyvauti edukaciniuose užsiėmimuose, bet ir degustuoti avies mėsos ir pieno gaminių bei jų įsigyti. Tad Biržai, kaip ir išsiaiškinta atvejo analizės metu, Lietuvoje gali sėkmingai vystyti unikalų gastrominį paveldą, o Pasvalio rajono savivaldybėje esančius objektus būtina pritaikyti turistų reikmėms ir plėsti paslaugų tinklą.

Atsakymuose į **antrąjį klausimą**, galima pastebėti, jog Pasvalio krašto respondentai paminėjo „Pasvalio Šveicarija“ vadinamą parką, kurį dažnai aplanko turistų grupės. Pasvalio miesto centras, kaip objektas, pats netraukia turistų srautų, tačiau sutvarkytoje teritorijoje yra nemažai lankomų turistinių objektų (bažnyčia, kavinės, Lėvens krantinė). Projektas Raubonių malūne „Tradicinių amatų centro kūrimas“ paskatino atvykti nemažas turistų grupes į šį naują objektą. Biržų rajono savivaldybėje turistus traukia naujos kaimo turizmo sodybos, siūlančios edukacines programas. Taip pat didelio susidomėjimo sulaukė Kirkilų apžvalgos bokštas ir kempingas, atsinaujinusi vandens turizmo infrastruktūra, pramogos, unikalus žaidimas Monteball, eko basų kojų takas. Kaip matyti, Biržai per pastarąjį laikotarpį įdiegė nemažai naujovių savo krašte, kurios paskatino turistų srautų didėjimą, o Pasvalyje daugiau susitelkta į vietinės bendruomenės gerovę, nes turistų sulaukiama ne tiek ir daug. Žinoma, gražėjanti aplinka (miesto centras, naujas parkas) ir informacinė infrastruktūra (interaktyvus stendas prie muziejaus) tik prideda Pasvaliui potencialo turizmo plėtrai.

Viena yra išsiaiškinti tiek vienos, tiek kitos savivaldybės diegiamas inovacijas atskirai, o kita yra sužinoti ekspertų nuomonę dėl bendrų, abiejų savivaldybių, turizmo produktų kūrimo. Kaip matyti 3-oje lentelėje, atsakymai į **trečiąjį klausimą** atskleidė, kad Biržų rajone yra pakankamai patrauklių objektų, traukiančių turistus, o štai Pasvalys nėra toks turtingas, tad ir respondentai nėra tikri, ar Biržai norėtų jungtis su Pasvaliu bendrų turizmo produktų kūrimui. Vis dėlto, visi respondentai tvirtino, kad bendradarbiavimas tarp savivaldybių vyksta jau dabar, šiuo metu vykdomi du bendri savivaldybių projektai („Atraskite Žiemgalos kaimynus“ ir „Biržų, Kupiškio, Pasvalio ir Rokiškio rajonų savivaldybes jungiančių turizmo trasų ir turizmo maršrutų informacinės infrastruktūros plėtra“), visgi nėra tokio, kuris leistų sukurti inovatyvius turizmo paslaugų rinkinius. Tiek Pasvalio, tiek Biržų TIC atstovės pabrėžė, kad esant pageidavimams, visada nukreipia turistus ir suteikia visą reikiamą informaciją arba užsako norimą paslaugą kaimyninėje rajono savivaldybėje. V. Gikys optimistiškai teigė, kad jų bendradarbiavimas su šalia esančia kaimo turizmo sodyba „Tatulos vingiai“ gali būti kaip pavyzdys bendrauti abiemis savivaldybėms ir kurti bendrus turizmo paslaugų rinkinius. Biržų TIC direktorės teigimu, bendri turizmo paslaugų rinkiniai tikrai pritrauktų daugiau turistų, kadangi patiems turistams taip yra daug patogiau, nes jie išsirenka tinkančias paslaugas, sumoka vieną kainą ir nereikia rūpintis, atskirai derinti su paslaugų teikėjais.

Paskutinio, **ketvirtojo klausimo** atsakymai dar labiau išryškina skirtumus tarp dviejų savivaldybių, nes abejojama ar Pasvalio rajono turizmo išteklių yra pakankamai patrauklūs, palyginus su Biržų rajone esančiais ir ar jie sudomintų turistus. Visgi, visi ekspertai tvirtino, kad bendrų turizmo paslaugų rinkinių kūrimas pritrauktų daugiau turistų į šį savitą turizmo regioną, kadangi jau dabar turistai, besilankantys viename rajone yra paskatinami apsilankyti ir kaimyniniame.

Apibendrinant ekspertinio interviu metu gautą informaciją, pirmiausia reikia pažymėti, kad Biržų rajono savivaldybės vienas pagrindinių prioritetų yra turizmo plėtra, o štai Pasvalys ekspertų nėra laikomas turistiniu traukos centru, tad nors šiame rajone ir yra turistinių objektų, daugelis iš jų nepritaikyti turizmo reikmėms. Antra, išsiaiškinta, kad turizmo

paslaugų rinkiniai pritrauktų, o anot Biržų rajono ekspertų, jau traukia turistus domėtis ir apsilankyti šiame krašte. Trečias svarbus požymis yra inovacijos, skatinančios turistų lankymąsi, kurių Biržų rajono savivaldybėje per pastaruosius metus įdiegta išties nemažai, kuriasi nauji turizmo infrastruktūros objektai, plečiasi paslaugų tinklas, gausėja edukacinių programų ir net pačių turizmo paslaugų rinkinių. Kalbant apie Pasvalio rajono savivaldybę, inovacijos čia daugiau skirtos vietiniams gyventojams, kadangi turistų traukos centru netampa nei Pasvalio miesto centras, nei įrengtas naujas parkas. Vis dėlto, Pasvalys turi keletą naujų, dabar įgyvendinamų projektų, kurie ateityje turėtų pritraukti nemažai turistų, tad sveikintinas šis didelis žingsnis Via Baltica magistralės išnaudojimo (multifunkcinio miestelio „Verslo ratas“ prie Via Baltica magistralės Pasvalio mieste, įkūrimas) ir unikalios vandens malūnovilnų karšyklos atkūrimo, link. Ketvirta, anot ekspertų, bendradarbiavimas tarp dviejų savivaldybių vyksta jau dabar, rengiami įvairūs projektai, todėl galimas ir bendras inovatyvių turizmo paslaugų rinkinių kūrimas, jei tik Pasvalio rajone esantys turizmo išteklių būtų pakankamai atraktyvūs turistams, lyginant su Biržų rajone esančiais.

### **IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS**

Atlikta literatūros analizė bei kokybinis tyrimas leidžia atsakyti į iškeltą tiriamąjį klausimą ir patvirtinti, kad Biržų ir Pasvalio rajonų savivaldybių turimi turizmo išteklių nėra pakankamai išnaudojami inovatyvių turizmo paslaugų rinkinių plėtrai. Pasirinkti darbo metodai ir gauti rezultatai leidžia daryti tokias išvadas:

1. Turizmo produktas ir turizmo paslaugų rinkinys yra iš esmės tą patį reiškiančios sąvokos, kurios gali būti apibūdinamos kaip pagrindinių ir papildančių paslaugų, reikalingų turistui poreikiams kelionėje tenkinti, visuma. Pagrindinė paslauga galima įvardinti tą veiklą, dėl kurios asmuo ėmėsi kelionės, o papildomos paslaugos turi palengvinti turistui kelionę. Kliento pasitenkinimas gauta paslauga yra įmanomas tik tuo atveju, jei pagrindinė paslauga atitiks jo lūkesčius, o papildomos ir palengvinančios paslaugos papildys pagrindinę paslaugą.
2. Inovacijos yra nagrinėjamos tiek Lietuvos, tiek užsienio šalių autorių. Nors visų pateikiami inovacijų apibrėžimai skiriasi, vis dėlto, turi bendrus bruožus – atnaujinimą arba naujo produkto sukūrimą, atsižvelgiant į besikeičiančius vartotojų poreikius. Inovacijų klasifikacija yra plati, kadangi pačios inovacijos gali būti taikomos įvairiose srityse ir pasitelkiant skirtingus metodus. Turizmo srityje inovacijos diegiamos dėl kelių pagrindinių priežasčių: besikeičiančių ir vis tobulėjančių informacinių technologijų ir kintančios paklausos, bei gan aršios konkurencijos paslaugų srityje. Turizmo inovacijos diegiamos keliose pagrindinėse srityse, kurios apima: esamų maršrutų atnaujinimą ir/ar tobulinimą, originalių turizmo produktų kūrimą, naujas rinkas bei naujus darbo metodus.
3. Biržų ir Pasvalio rajonų savivaldybės šalies mastu išsiskiria karstinėmis įgriūvomis bei alaus gamybos tradicijomis. Šiame regione gausu gamtos ir kultūros paveldo objektų, tačiau dauguma jų nėra tinkamai pritaikyti turizmo reikmėms. Pasvalio rajone pastebėtas paslaugų, o ypač pramogų infrastruktūros trūkumas. Turizmo paslaugų rinkinius teikia tik Biržų turizmo klasteris, kuris atsižvelgdamas į naujausias tendencijas, pritaikė inovatyvų sprendimą turizmo paslaugų rinkiniams – dinaminio paketavimu vadinamą paslaugą, kai visas kelionės paketas sudaromas visiškai individualiai, kartu su klientu. Tai rodo gebėjimą atliepti kintančius rinkos poreikius ir pritaikyti inovatyvius sprendimus.
4. Ekspertinio interviu metu išsiaiškinta, jog turizmo paslaugų rinkinių plėtros galimybės dviejų rajonų savivaldybėse yra gan skirtingos, kadangi, pirmiausia, Biržų rajono savivaldybės vienas pagrindinių prioritetų yra turizmo plėtra, o Pasvalio rajono savivaldybė, ekspertų nuomone, nėra turistinis traukos centras, tad čia daugiausia lėšų skiriama vietinių gyventojų gerovei. Antra, Biržų rajono savivaldybė pastaraisiais metais įdiegė nemažai

naujovių, kurias pastebi ir domisi turistai iš visos Lietuvos bei gausus būrys latvių. Vis dėlto, Pasvalys turi keletą naujų, dabar įgyvendinamų projektų, kurie ateityje turėtų pritraukti nemažai turistų, žengtas didelis žingsnis Via Baltica magistralės išnaudojimo link, kur turi atsirasti multifunkcinis miestelis su visa turistams reikalinga infrastruktūra – apgyvendinimu, maitinimu ir pramogomis. Dvi šalia esančios savivaldybės bendradarbiauja ir įgyvendina bendrus projektus, tad neatmetamas ir bendro inovatyvaus turizmo produkto kūrimas.

5. Inovatyvių turizmo paslaugų rinkinių plėtrai trukdo keletas pagrindinių problemų, kurių sprendimui padėtų šios rekomendacijos: itin svarbu pradėti nuo turizmo politikos, kadangi siekiama į dvi rajono savivaldybes žiūrėti kaip į vieną turizmo regioną, tam, kad šis galėtų puoselėti savo turimą unikalią aplinką bei kulinarinį paveldą, o sukurtas tinkamas įvaizdis tai tik stiprintų. Manoma, kad tinkamai paruošus ateinančių metų strateginius plėtros planus, būtų žengtas didelis žingsnis inovatyvių sprendimų naudojimo link. Daug neišnaudotų galimybių turinčiame Pasvalio rajone siūloma plėsti pramogų tinklą bei atsižvelgti į garsiausias karstinių reiškinių objektus, juose įrengiant interaktyvius standus. Analizuoti rajonai turi juos jungiančias turizmo trasas, kurių neišnaudoja – siaurojo geležinkelio ruožą ar Tatulos upę, kurios gali tapti itin svarbiais maršrutais, padėsiančiais šiuos, Šiaurės Lietuvoje esančius rajonus laikyti vienu turizmo regionu, plėsti turizmo paslaugų infrastruktūros tinklą bei kurti inovatyvius turizmo paslaugų rinkinius.

## LITERATŪRA

1. Armaitienė A., Zacharčenko L. 2012. Regioninė turizmo politika Lietuvoje. *Tiltai* (2). 47-58 p. ISSN 1392-3137.
2. Bagdonienė L., Hopenienė R. 2009. *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas: Technologija. 465 p. ISBN 9955-09-579-2.
3. Baležentis A., Žuromskaitė B. 2012.. Turizmo vadyba. Tarptautinio turizmo administravimo įvadas. Mokomasis leidinys. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas. [Elektroninis išteklius]. 193 p. [Žiūrėta 2016 m. lapkričio 20 d.] Prieiga per internetą: <<http://ebooks.mruni.eu/reader/turizmo-vadyba/100>>
4. *Biržų rajono savivaldybės plėtros 2016-2020m. strateginis planas*. Patvirtinta Biržų rajono savivaldybės tarybos 2015 m. spalio 9d. sprendimu Nr. T-234. 2015. Biržai. 108 p.
5. Gavelytė D., Navickienė R. 2013. Inovacijų taikymas turizmo versle. *Mokslas ir praktika: aktualijos ir perspektyvos*. Mokslinių straipsnių rinkinys. 107-118p. ISSN 2345-007X.
6. Grecevičius P., Armaitienė A., Junevičienė O. 2002. *Turizmas*. Kaunas: Kauno kolegijos leidybos centras.
7. Juščius V, Labanauskaitė D. 2001. *Turizmo produkto ekonominė samprata ir turinys*. Transformacijos rytų ir centrinėje europoje. Klaipėdos universitetas, Kauno technologijos universitetas. p. 56-61.
8. *Lietuvos turizmo plėtros programa 2014-2020 metams*. Patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2014 m. kovo 12 d. nutarimu Nr. 238. 2014. 19p.
9. Liutkutė R., Vijeikis J. 2012. Inovatyvių įmonių plėtros Lietuvoje vertinimas. *Tiltai* (1). 71-90 p. ISSN 1392-3137.
10. Meschi I., Župerka A., Župerkienė E. 2015. Inovacijų diegimą lemiantys veiksniai Klaipėdos miesto turizmo sektoriuje. *Tiltai*. (1). 115-126 p. ISSN 2351-6569.
11. Navickienė R., Danilevičienė L. 2011. Turizmo paslaugų kaip pagrindinių ir periferinių paslaugų visuma. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. 1 (21). 101-107p. ISSN 1648-9098.
12. *Pasvalio rajono plėtros iki 2020 m. strateginis planas*. Patvirtinta Pasvalio savivaldybės tarybos 2014 m. birželio 9d. sprendimu. 2014. Pasvalys. 72 p.
13. Projektas „Biržų rajono savivaldybės plėtros 2016-2020 m. strateginio plano parengimas“. *Biržų rajono savivaldybės turizmo plėtros studija*. 2015. [Elektroninis išteklius]. [žiūrėta 2017 m. balandžio 25d.]



14. Stripeikis O., Ramanauskas J. 2011. Inovacijoms palankios organizacinės kultūros veiksniai. *Management theory and studies for rural business and infrastructure development*. 1 (25). 224-230 p. ISSN 1822-6760.
15. Vaškaitis E., Armaitienė A. 2013. Turizmo inovacijų taikymo Lietuvos turizmo versle prielaidos. *Tiltai* (4). 19-35 p. ISSN 1392-3137.

## **DEVELOPMENT OF INNOVATIVE SET OF TOURISM SERVICES IN PASVALYS AND BIRŽAI MUNICIPALITIES**

**Edgaras Vaškaitis, Martyna Avižonytė**

Klaipėda University, Faculty of Health Sciences, Department of Recreation and Tourism  
[edgaras.vaskaitis@gmail.com](mailto:edgaras.vaskaitis@gmail.com); [martynaa32@gmail.com](mailto:martynaa32@gmail.com)

### **SUMMARY**

This article analyzes development of innovative set of tourism's services in Pasvalys and Biržai municipalities. Justified relevance of this topic, defined the problem and research question: whether Biržai and Pasvalys municipalities sufficiently exploiting existing resources for development of innovative set of tourism's services? Innovations are believed to be one of the main sources of competitive advantage in the tourism business. It is important to ensure competitiveness of all regions in Lithuania, therefore two non-priority municipalities in northern Lithuania where chosen as a subject for this research. Although both municipalities have exclusive tourism resources, they are unable to sufficiently use them in developing innovative sets of tourism services. Issue of the research was erected in the introduction – insufficient application of innovative solutions in developing sets of tourism services. In order to solve this issue it is necessary to analyze current situations of tourism resources and sets of tourism services, as well as determine possibilities for developing sets of tourism services in the territory.

First part of the research focuses on analyzing literature sources, where not only definitions of tourism service, set of tourism service and innovative services are described, but premises of creating and applying innovations in the development of tourism's services sets are made as well. It is later stated that **innovative set of tourism services is considered a set of tourism services only when current services in the tourist region are updated or entirely replaced with new ones**. In the empirical part of the paper qualitative research of case analysis and expert interview is performed. Case analysis focuses on identifying primary and secondary tourism resources in examined municipalities and determining current peculiarities of tourism's services sets. Results of expert interview show that significantly greater attention is paid to the development of tourism in Biržai municipality, therefore it is legal to answer negatively to the problem question. In the third part of the paper based on literature analysis and results of the research, suggestions linked to developing innovative sets of tourism services in examined territories are presented.

Conclusion is drawn that environment of examined areas is suitable to develop sets of tourism services, however firstly it is important to correctly plan tourism policies in all levels: prepare appropriate future plans of strategic development, expand infrastructure networks of tourism services and pay more significant attention to exclusive but rarely used resources – phenomenal sinkholes, culinary heritage and tracks which connect both municipalities. If all resources combined, both territories could become an important route viewed as one region.

*Keywords: innovative set of tourism services, tourism development, tourism region.*