

Gyventojų pasitenkinimas Kėdainių rajono savivaldybės teikiamomis administracinėmis paslaugomis

Tyrimo ataskaita

**Parengė:
dr. Remigijus Civinskas**



2017
Kėdainiai

Turinys

1. ĮVADAS.....	3
2. TYRIMO METODIKA.....	4
Tyrimo objektas ir tikslas.....	4
Tyrimo tikslinė grupė ir atranka, imtis.....	4
Duomenų rinkimo būdas, taškai, laikas	5
Tyrimo įrankis.....	6
Duomenų analizės metodai	8
Tyrimo apribojimai	9
2. SOCIODEMOGRAFINIAI RESPONDENTŲ DUOMENYS	10
3. BENDRAS PASITENKINIMAS SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACINĖMIS PASLAUGOMIS	12
4. BENDRAS PASITENKINIMAS SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACINĖMIS PASLAUGOMIS: INDEKSAS IR KOKYBĖS SPRAGOS	26
5. IŠVADOS	33
PRIEDAI	35

1. ĮVADAS

Šio užsakomojo tyrimo tikslas – nustatyti Kėdainių raj. savivaldybės (toliau – Savivaldybės) gyventojų pasitenkinimą Kėdainių raj. savivaldybės administracinėmis paslaugomis. Remiantis šiuo tikslu siekta atskleisti: 1) kaip gyventojai suvokia Savivaldybės teikiamas paslaugas; 2) apskaičiuoti gyventojų, kaip vartotojų pasitenkinimo indeksą; 3) nustatyti tobulintinus aptarnavimo ir administracinių paslaugų teikimo procesus galinčius lemti aukštesnį pasitenkinimą.

Tyrimo metodologiniai ir teisiniai pagrindai. Gyventojų pasitenkinimo administracinėmis paslaugomis tyrimas atliktas pagal kai kurias LR vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 patvirtintos „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos“ rekomendacijų nuostatas.

Tyrimo vykdymas. Gyventojų nuomonių tyrimas vyko 2017 11 20 iki 2017 12 11. Tiesioginiu apklausos būdu apklausti 387 Kėdainių raj. savivaldybės Mikalojaus Daukšos viešosios bibliotekos (toliau Bibliotekos) paslaugų naudotojai. Atliekant pasitenkinimo bibliotekos paslaugomis tyrimą analizuotos ir nuomonės apie savivaldybės teikiamas administracines paslaugas. Šios ataskaitos pirmoje dalyje aprašoma tyrimo metodika, antroje – pateikiamas bendrasis pasitenkinimo savivaldybės administracinėmis paslaugomis vertinimas. Ataskaitos pabaigoje pateikiamos galutinės išvados ir rekomendacijos.

2. TYRIMO METODIKA

Tyrimo objektas ir tikslas

Tyrimo objektas – Bibliotekos paslaugų naudotojų pasitenkinimo Savivaldybės administracijos teikiamomis paslaugomis analizė. Šio **tyrimo tikslas** – atlikti gyventojų pasitenkinimo Savivaldybės teikiamomis administracinėmis paslaugomis analizę.

Tyrimo tikslinė grupė ir atranka, imtis

Tyrimo imtis sudaryta atsižvelgiant į du Savivaldybės uždavymų pobūdį. Uždavymai siekė išsiaiškinti pasitenkinimą Bibliotekos teikiamomis paslaugomis. Tuo pat metu norėta nustatyti atlikti ir dalies gyventojų požiūrių pasitenkinimo administracinėmis paslaugomis analizę. Toks uždavymų pobūdis reikalauja specifinės priemonės apibrėžiant tikslinę grupę, sudarant imtį ir interpretuojant gautus duomenis.

Tyrimo tikslinė grupė – Kėdainių rajono savivaldybės gyventojai, kurie kaip Kėdainių raj. savivaldybės Mikalojaus Daukšos viešosios bibliotekos paslaugų naudotojai apsilankė jos padaliniuose.

Pagal Bibliotekos pateiktus duomenis, Biblioteka yra išdavusi 12112 nuolatinių abonementų jos pagrindiniams naudotojams¹. Dalis iš jų (iš viso 5384) yra iki 18 m. amžiaus. Jaunesni kaip 18 m. Bibliotekos paslaugų naudotojai nebuvo apklausiami. Tai nulėmė techninės užduoties reikalavimai. Siekiant spręsti tikslinės grupės pasiekiamumo problemą taikytas netikimybinis atrankos metodas, respondentai apklausti paslaugos teikimo vietose. Didžioji dalis Bibliotekos paslaugų naudotojų (išskyrus du respondentus) buvo ir Kėdainių ra. Savivaldybės gyventojai.

Imčiai sudaryti atsirinkti suaugusieji Bibliotekos paslaugų naudotojai, t. y. 6853 asmenys. Siekiant spręsti tikslinės grupės pasiekiamumo problemą taikytas netikimybinis atrankos metodas. Numatoma apklausti respondentus paslaugos teikimo vietose – pagrindinėje bibliotekoje ir jos padaliniuose. Šio tyrimo imtis – 387 respondentai. Tai reprezentuotų Bibliotekos paslaugų naudotojus 95 proc. tikimybe (paklaida +/-5 proc.). Imtis skaičiuota remiantis L. Naing ir kitų autorių sukurta imties skaičiuokle ir tyrimo atlikimo metodika². Respondentų paskirstymui pagal apklausos atlikimo taškus naudoti Bibliotekos informacinės sistemos duomenys apie esamų (t. y. 2017 m.)

¹ Visus duomenis pateikė uždavymai. Jie yra prieinami ir Bibliotekos tinklapyje. Statistika, <https://www.kedainiai.rvb.lt/apie-biblioteka/statistika/> [žiūrėta 2017 12 09]

² Naing, L., Winn, T., & Rusli, B. N. (2012). Sample size calculator for estimations, version 1.0. 03. Available from: http://www.kck.usm.my/ppsg/stats_resources.htm. [žiūrėta 2017 11. 07]

lankytojus, turinčius nuolatinius abonementus, išduotus konkrečiame padalinyje (žr. 1 lentelė)³. Šis atrankos būdas leido užtikrinti didesnę tyrimo duomenų reprezentatyvumą. Kita vertus, tai atliepė patogumo (šis atrankos tipas numato, kad respondentai bus pasirenkami atsitiktine tvarka, neatsižvelgiant į išsilavinimą ar kitus rodiklius) atrankoje taikymo rekomendaciją, kuri apibrėžta LR kultūros ministro 2017 m. gegužės 15 d. įsakymu Nr. ĮV-675 patvirtintoje „Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodikoje“.

Duomenų rinkimo būdas, taškai, laikas

Atliekant tyrimą remtasi PAPI metodu, t. y. interviuotojas **tiesioginiu būdu** apklausia Bibliotekos naudotojus, kurie naudojami paslauga fizinėje jos suteikimo vietoje (bibliotekos padaliniuose) ir suveda atsakymus į anketą.

1 lentelė. Apklausos taškai

Nr.	Skyriai/padaliniai	Apklausta respondentų
1	Akademijos filialas	9
2	Aristavos filialas	8
3	Ažuolaičių paslaugų punktas	1
4	Ažytėnų filialas	5
5	Beinaičių filialas	4
6	Dotnuvos filialas	11
7	Gudžiūnų filialas	3
8	Josvainių filialas	9
9	Kalnaberžės filialas	9
10	Keleriškių paslaugų punktas	2
11	Krakių filialas	17
12	Kunionių filialas	5
13	Labūnavos filialas	2
14	Lančiūnavos filialas	8
15	Langakių filialas	6
16	Mantviliškio filialas	4
17	Miegėnų filialas	6
18	Nociūnų filialas	10
19	Okainių filialas	4
20	Paaluonio filialas	5
21	Pagirių filialas	4
22	Pajieslio filialas	6
23	Pelėdnagių filialas	7
24	Pelutavos filialas	6

³ Dauguma naudotojų, kaip rodo statistiniai duomenys, dažniausiai paslaugas gauna padaliniuose, kuriuose yra registruoti. Tiesa, dalis paslaugų naudotojų gauna paslaugas keliuose padaliniuose.

25	Pernaravos filialas	7
26	Plinkaigalio filialas	4
27	Šėtos filialas	7
28	Sirutiškio filialas	9
29	Skaistgirių filialas	6
30	Šlapaberžės filialas	9
31	Surviliškio filialas	5
32	Tiskūnų filialas	10
33	Truskavos filialas	2
34	Vainikų filialas	6
35	Vikaičių filialas	4
36	Vilainių filialas	9
37	Pagrindinė Kėdainių mieste b.	95
38	Miesto Filialas „Jaunystė“	49
39	Miesto Filialas „Liepa“	14

Apklausa atlikta Bibliotekos padaliniuose (taškuose). Juose apklausti asmenys, kurie naudojami paslaugomis (pvz. knygų užsakymas- grąžinimas, skolinimas skaityti žurnalus, laikraščius, darbas kompiuterizuotose darbo vietose ir pan.). Tiesioginis duomenų rinkimas buvo atliktas 39 apklausos taškų (žr. 1 lentelę). Viename padalinyje apklausa nevykdyta nes dėl remonto klientų srautai buvo sumažėję.

Tyrimo vykdymo periodas - 2017.11.20 iki 2017.12.11.

Tyrimo įrankis

Tyrimo įrankio pagrindą sudarė vadinamas daugiadimensinio tyrimo instrumento SERVQUAL (kitai „paslaugų spragos“) ir Pažangaus vartotojų aptarnavimo modelio (angl. *Customer Service Excellence*) kriterijai. Remiantis SERVQUAL kriterijais galima nustatyti paslaugų kokybės nustatant spragas tarp vartotojų išankstinių poreikių - lūkesčių ir paslaugos suvokimo⁴. Kartu tai reiškia ir naudotojų paslauga pasitenkinimo analizę. Remiantis pastaruoju modeliu teiktas dėmesys lūkesčiams ir juos apsprendžiantiems veiksniams (ankstesnės patirtys, poreikiai, numanoma informacija, bendrieji požiūriai į paslaugos teikėją ir kiti). Taip pat analizuotas naudotojo gaunamų paslaugų suvokimas pagal modelyje išskiriamus kriterijus prieinamumą, komunikaciją, kompetenciją, pagarbumą, patikimumą, jautrumą, saugumą, apčiuopiamumą, kliento supratimą arba kiti jautrumą.

⁴ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12; Europos vartotojų pasitenkinimo valdymo vadovas, Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerija, 2010, p.21-27; Thijs, N. (2011) Matuodami galime tobulėti. Kaip tobulinti viešojo sektoriaus veiklą, naudojant informaciją apie piliečių (vartotojų) pasitenkinimą. Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerija, p.33-35.

Pažangaus vartotojų aptarnavimo modeliu paremtas analitinis įrankis yra skirtas analizuoti svarbiausias viešųjų paslaugų sritis orientuojantis į vartotoją ir jo įgalinimą. Jame dėmesys yra sutelkiamas į didžiausią įtaką vartotojų pasitenkinimui turinčius veiksnius: paslaugos suteikimo greitį, informatyvumą, profesionalumą, draugišką personalo požiūrį ir aptarnavimo kultūrą. Paminėtus modelius jungia paslaugų vartotojų suvokimo ir pasitenkinimo tyrimo konceptai.

Pirmojoje anketos dalyje įtraukti klausimai, susiję su Savivaldybės paslaugų naudotojų patirtimis kreipiantis dėl paslaugų (paslaugų naudojimo dažnis, kanalo nustatymas). Taip pat įtraukti klausimai susiję su bendru Savivaldybės aptarnavimo ir administracinių paslaugų vertinimu. Taip pat įtrauktas klausimas apie paslaugų svarbą. (žr. 2 lentelė).

2 lentelė. Paslaugos vertinimo kintamieji ir skalė

Nr.	Teiginys	Visiškai nepatenkintas										Visiškai patenkint.										N/A
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
K6.1	Visą reikiamą informaciją, konsultaciją galima gauti savivaldybės priimamajame	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
K6.2	Visą reikiamą informaciją ir konsultacijas apie paslaugas lengvai gaunate telefonu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
K6.3	Visa reikiama informacija apie paslaugas lengvai prieinama internetu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
K6.4	Administracines paslaugas galima lengvai gauti internetu (e. paslaugas)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
K6.5	Kai kreipėtės dėl paslaugų, į Jūsų problemą buvo sureaguota iš karto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
K6.6	Kai kreipėtės dėl paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
K6.7	Kai kreipėtės dėl paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per įstaigos, - nurodytą laiką)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
K6.8	Paslaugas teikiančioje įstaigoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
K6.9	Minėtas paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
K6.10	Minėtas paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
K6.11	Teikiamos paslaugos yra kokybiškos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
K6.12	Savivaldybės darbuotojai supranta jus, siekia išsiaiškinti į jūsų poreikius ir problemą, susijusią su paslaugomis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Antroji anketos dalis yra skirta įvertinti naudotojų lūkesčius ir paslaugų suvokimą pagal detalius kriterijus. Atskirtai įtraukti klausimai siekiant išsiaiškinti pasitenkinimą Seniūnijų teikiamomis paslaugomis.

Į anketą įtraukti kintamieji nustatantys pasitenkinimą (paslaugų suvokimą identifikuojantys kriterijai) administracinėmis paslaugomis pagal paslaugų grupes: specialistų informavimas ir pagalba sprendžiant asmenines problemas; specialistų teikiamos konsultacijas; socialines paslaugas; socialinės paramos paslaugas; susijusias su civilinės aktų būklės tvarkymu; susijusias su valstybinės žemės klausimais, susijusias su teritorijų planavimu, susijusias su statybomis, susijusias su archyvų pažymų išdavimu, susijusias su želdynu tvarkymu, susijusias su

švietimu, paslaugas verslui, paslaugas ūkininkams, gyvenamosios vietos registravimą. Iš viso išskirta 11 paslaugų grupių, 1 atskira paslauga (kriterijus svarba gyventojams) ir du aptarnavimo procesai (bendras informavimas ir konsultavimas). Plačiau paslaugų grupių atranka pagrįsta 1 priede. Respondentams sudaryta galimybė išreikšti nepasitenkinimo gauta paslauga priežastis.

Trečiojoje anketos dalis apima socialinius ir demografinius kintamuosius: išsilavinimą, užimtumą, šeimyninę padėtį, amžių, lytį, seniūniją. Pasitenkinimo vertinimui naudojama dešimtbalės Likerto skalės klausimai. Tyrimo įrankis pateikiamas 2 priede.

Duomenų analizės metodai

Pasitenkinimo administracinėmis paslaugomis indeksas

Duomenų analizė atlikta dalinai (ribojimus apsprendė tikslinė grupės pasirinkimas ir imties sudarymas) remiantis LR vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 patvirtintos „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos“ „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika“ rekomenduoja atlikti vartotojų pasitenkinimo tyrimą ir apskaičiuoti paslaugų naudotojų pasitenkinimo paslauga indeksą.

Šis indeksas apima procentinį vartotojų pasitenkinimą administracinių paslaugų grupe, kur 100 % reiškia visišką pasitenkinimą. Indeksas įtraukia visas paslaugas vertinamas pagal pirmoje lentelėje pateiktus kintamuosius ir yra išreikštas procentais.

Respondentas užduodant „atviros“ formos klausimus siekta nustatyti išplėsti bei pagilinti Savivaldybės paslaugų pasitenkinimo analizę. Atviri klausimai užduoti prie svarbiausių paslaugų grupių ir sieti su pasitenkinimo priežastinių ryšių nustatymu bei nuomonėmis apie galimus paslaugos teikimo tobulinimo būdus. Lentelėse (atspindinčiose tyrimo rezultatus pagal „atviro“ tipo klausimus) yra pateikti autentiški respondentų atsakymai. Analizėje vienu metu pateiktas atsakymai apjunki pagal išskirtas kategorijas.

Vertinimo rezultatų interpretacija

Tyrimo klausimuose buvo naudojama 10 balų skalė. Duomenų analizei taikyti lentelėje pateikti interpretaciniai kriterijai.

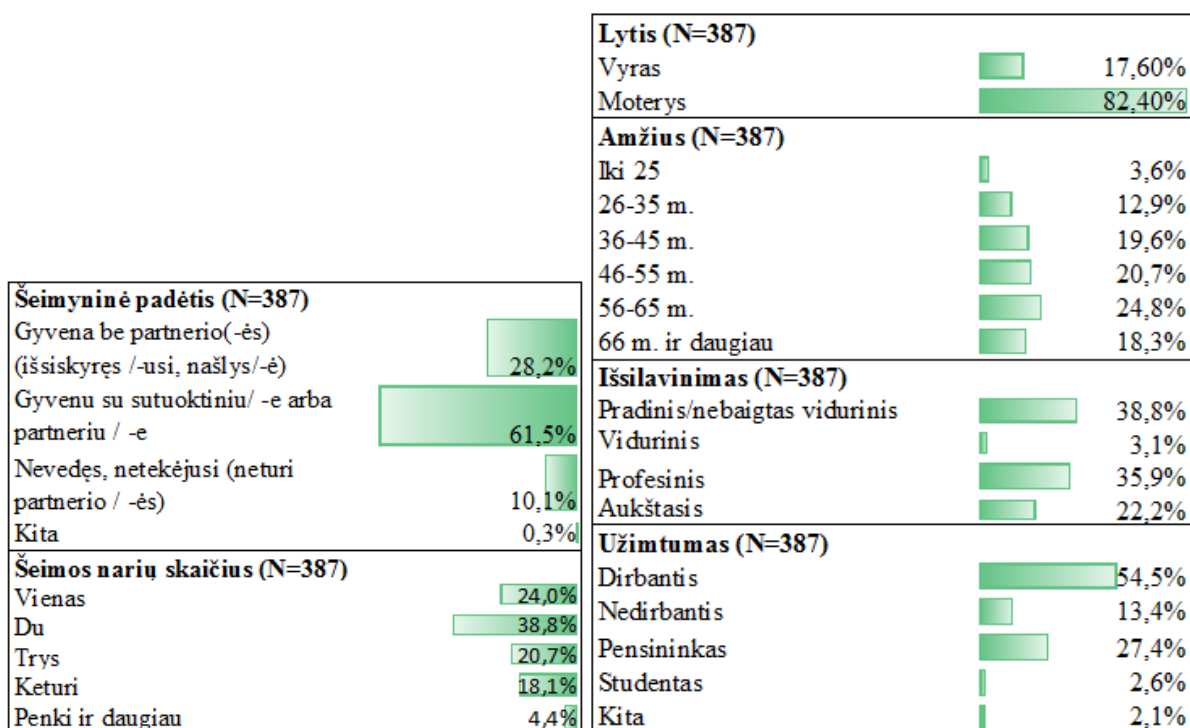
$x > 9$	Labai gerai/labai palankus/ labai aukštas pasitenkinimas
$7 < x \leq 9$	Gerai/palankus/aukštas pasitenkinimas
$5 < x \leq 7$	Patenkinama/neutralus/Vidutinis pasitenkinimas
$3 < x \leq 5$	Blogai/nepalankus/žemas pasitenkinimas
$x \leq 3$	Labai blogai/labai nepalankus/labai žemas pasitenkinimas

Tyrimo apribojimai

Tyrimo ribotumas yra susijęs su apklausos būdu. Tyrimu nagrinėti ne paslaugos vartotojų/naudotojų, o gyventojų pasitenkinimas. Be to, sudarant imtį pasirinkta viena viešosios paslaugos naudotojų grupė (Bibliotekos paslaugų naudotojai), o tai mažina tyrimo patikimumą. Tai dalinai atskleidžia ir socialinių – demografinių kintamųjų analizė. Kita vertus, apribojimus apsprendė ir aktualūs paslaugos naudojimo poreikiai. Be to, dalis gyventojų pakankamai retai kreipiasi į Savivaldybę dėl administracinių paslaugų. Be to, administracinės paslaugos yra dažnai sumaišomos su viešosiomis paslaugomis. Tai yra itin ryšku socialinių paslaugų atveju. Stengiantis sumažinti šiuo apribojimus respondentai aiškiai informuoti apie tyrimo objektą ir paslaugų pobūdį, Be to, tiksliai apibrėžti klausimai ir anketoje, kad neliktų dviprasmybių.

2. SOCIODEMOGRAFINIAI RESPONDENTŲ DUOMENYS

Apklausoje dalyvavo 387 respondentai, iš kurių 82,4 proc. moterų ir 17,6 proc. vyrų (1 pav.). Amžiaus vidurkis 51 metai (SD =14,58). Pastebėtina, kad nemaža dalis Bibliotekos paslaugų naudotojų yra moterys. Tai neatspindi bendrų tendencijų (2017 m. LR Statistikos departamento, Statistikos rodiklių duomenų bazės duomenimis 1 tūkstančiam vyrų tenka 1 169 moterų)⁵. Kiti kintamieji nerodo didelių nuokrypių. Pavyzdžiui, Statistikos departamento duomenimis, 2017 m. pradžioje Kėdainių rajono savivaldybėje daugiausia gyveno 50 ir 56 metų amžiaus gyventojų⁶. Apklausoje daugiausia dalyvavo 56–65 m. gyventojai (24,8 Proc.). (žr. 1 pav.).



1 paveikslas. Respondentų sociodemografiniai duomenys Šiaip turėtų būti ne šeimyninė, bet šeimyninė padėtis; tarp metų nurodančių skaičių turi būti vidutinio ilgio brūkšnelis.

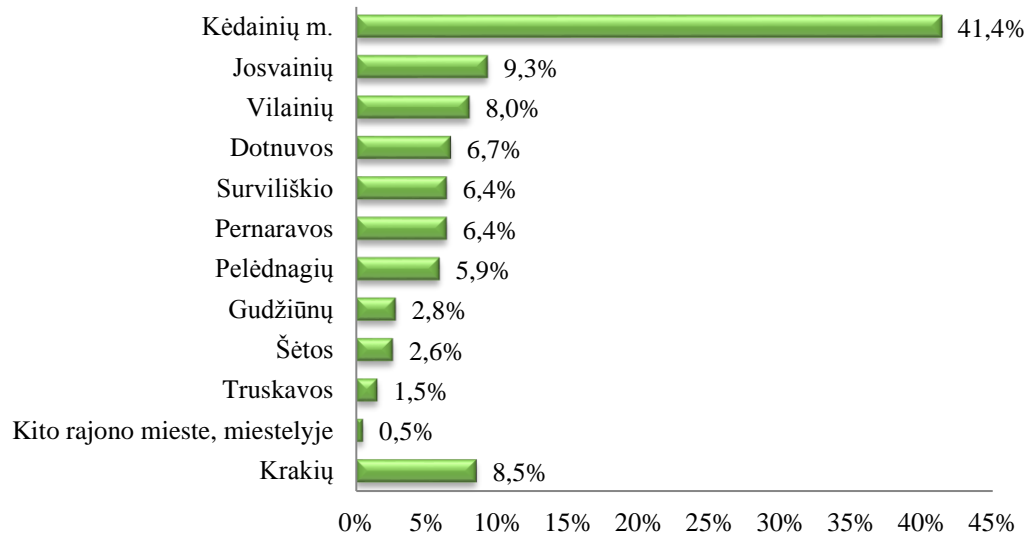
Dauguma respondentų yra dirbantys (54,5 proc.). Pastebėtina, kad nemažą dalį gyventojų sudaro pensinio amžiaus asmenys. (27,4 proc.)⁷. Pereinant prie šeimyninės padėties galima pastebėti, kad daugumą respondentų sudaro susituokę žmonės (61,5 proc.). Minėtina, kad apklausoje dalyvavo nemaža dalis respondentų, turinčių pradinį / nebaigtą vidurinį (38,8 proc.) ir profesinį išsilavinimą (35,9 proc.). Tokį pasiskirstymą galėjo nulemti tai, kad apklausta nemažai

⁵ Kėdainių miesto šventę minint (2017-09-08), Bendroji statistika, <https://osp.stat.gov.lt/informaciniai-pranesimai?articleId=5334816>

⁶ Ten pat.

⁷ Tai beveik atliepia demografinės statistikos duomenis. Statistikos departamento duomenimis, 2017 m. pradžioje Kėdainių rajono savivaldybėje gyveno 59,5 proc. darbingo amžiaus gyventojų, 25 proc. – pensinio (Ten pat).

kaimiškų Kėdainių rajono seniūnijų gyventojų (58,9 proc.). Statistikos departamento duomenimis, 2017 m. pradžioje Kėdainių mieste gyveno tik šiek tiek daugiau gyventojų (50,3 proc.), palyginti su kaimiškomis seniūnijomis (49,7 proc.)⁸.



2 paveikslas. Respondentų gyvenamoji vieta (seniūnija)

Tyrimo imties analizė socialinių - demografinių kintamųjų aspektu atskleidė v asimetrijas: 1) netolygus vyrų ir moterų pasiskirstymas dalyvavusių apklausoje; 2) ne visi Bibliotekos paslaugų vartotojai turi administracinių paslaugų naudojimosi patirčių. Galima teigti, kad imtis atitinka tik dalinai tyrimo tikslą – nustatyti Savivaldybės administracinių paslaugų naudotojų pasitenkinimą paslaugomis.

⁸ 2017 m. pradžioje Kėdainių rajono savivaldybėje gyveno 47,9 tūkst. nuolatinių gyventojų (Kėdainių mieste – 24,1 tūkst.),

3. BENDRAS PASITENKINIMAS SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACINĖMIS PASLAUGOMIS

Savivaldybės paslaugų vartotojai ir jų patirtys. Šis tyrimas apima bendrą pasitenkinimo savivaldybės administracinėmis paslaugomis ir kokybę vertinimą. Vertinant vartotojų patirtis, svarbu yra analizuoti jų panaudojimą siejant su konkrečių problemų sprendimais ir pan. Siekiant pažinti savivaldybės administracinių paslaugų vartotojus, svarbu yra išsiaiškinti jų patirtis. Tai galima padaryti išanalizavus lankymosi Savivaldybės administracijos padaliniuose dažnumą.

Analizė atskleidė, kad dauguma naudotojų apsilanko Savivaldybėje dėl paslaugų 2–3 kartus per metus (žr. 3 lentelę). Taip pat yra nemaža dalis paslaugų naudotojų, kurie užsinaudoja Bibliotekos padalinius 2-3 kartus per mėnesį.

3 lentelė. Savivaldybės administracinių paslaugų naudojimo dažnumas

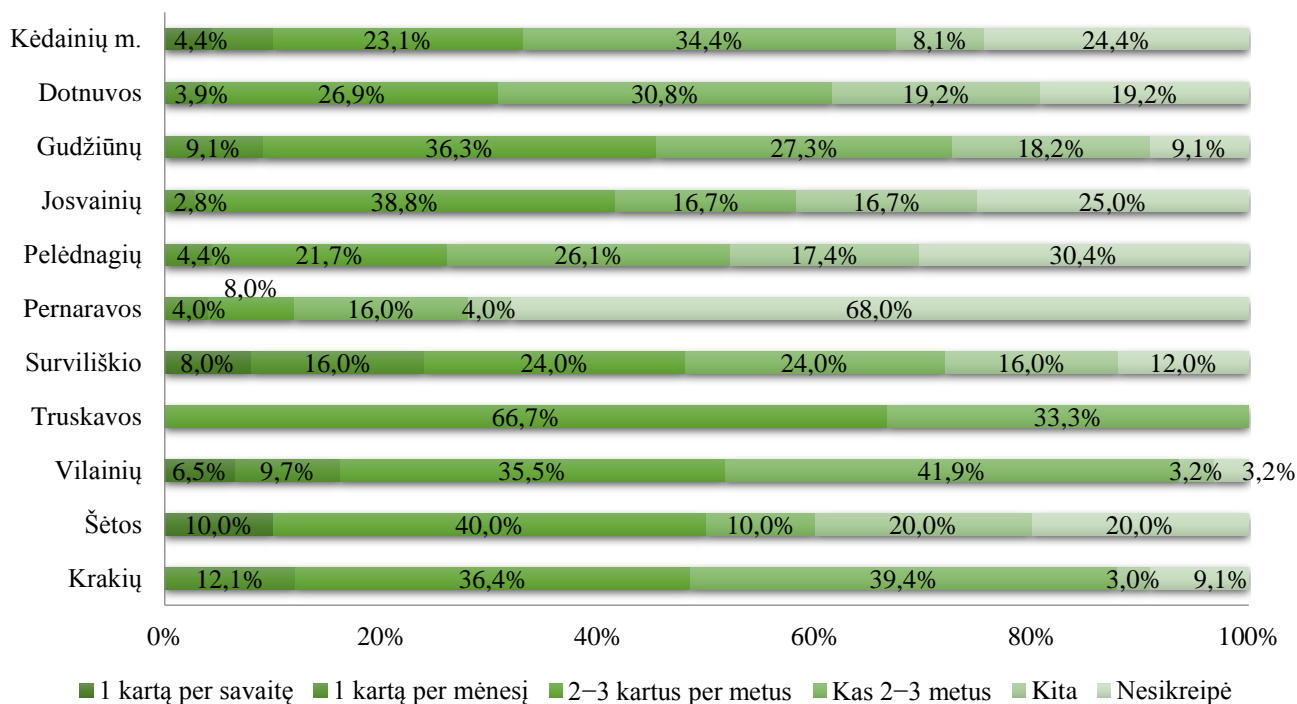
Apsilankymo dažnumas	Respondentai	Procentai	
1 kartą per savaitę	12	3,1%	
1 kartą per mėnesį	25	6,4 %	
2–3 kartus per mėnesį;	107	27,6%	
2–3 kartus per metus;	107	30,4%	
Kita	39	10,1%	
Nesikreipė	87	22,4%	
	N	377	100,0%

Respondentai patikslino atsakydami į atvirus klausimus „kita“: *1 kartą per 5 metus*, – 5 respondentai; *1 kartą per 2 metus*, - 5 respondentai; *1 kartą per metus*, - 12; *prieš tris mėnesius*, - 1. Kiti atsakymai: *labai dažnai*, - 2; *labai retai/retai* – 3; *esant poreikiui, pagal poreikį*, - 2;

Svarbu pastebėti, kad net 22,4 % apklausos dalyvių nėra niekada kreipęsi į Savivaldybę dėl administracinių paslaugų. Šie duomenys patvirtina reiškinį, kad administracinių paslaugų poreikiai nėra aktualūs visiems gyventojams dėl visos eilės priežasčių. Pavyzdžiui, paslaugos gavimu rūpinasi kitas šeimos narys ar nėra paslaugos poreikio.

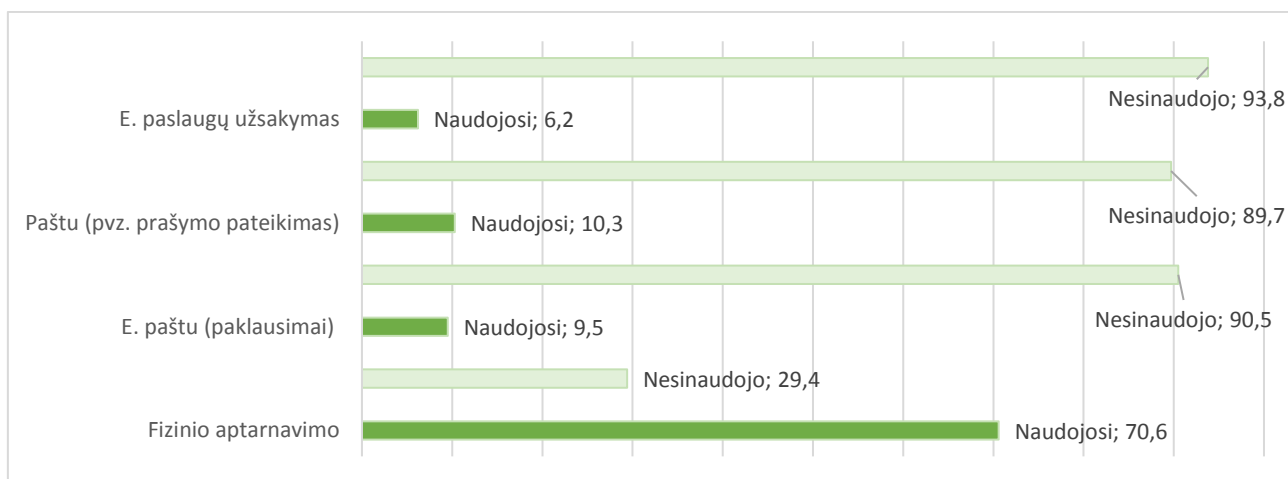
Tikslinant patirtis, siekta išsiaiškinti ir patirtis kreipiantis - gaunant paslaugas Savivaldybėje per pastaruosius dvylika mėnesių. 57,5 % tyrimo dalyvių, Savivaldybės administracijos ar jų padalinių seniūnijų paslaugomis.

Nagrinęjant paslaugos pasiskirstymą pagal gyvenamąją seniūniją galima pastebėti, kad metų bėgyje, neatsižvelgiant į dažnumą, lankėsi nuo 12 % Pernaravos seniūnijoje gyvenančių respondentų iki 66,7 % Truskavos seniūnijos gyventojų.



3 paveikslas. Administracinių paslaugų gavimo patirtys pagal gyvenamąją vietą (N=386)

Savivaldybės administracinių paslaugų vartotojus padeda pažinti paslaugų naudojimo kanalų panaudojimas. Administracinės paslaugos gali būti teikiamos tiek Savivaldybės administracijos padaliniuose fiziškai vartotojui atvykstant, o taip pat tiek vadinamais elektroniniais, - užklausa e. paštu užklausių pateikimas, e. paslaugų užsakymas (žr. 4 kanalas).



4 paveikslas. Aptarnavimo - paslaugų kanalų naudojimas (N=387)

Ketvirtame paveiksle pateikti duomenys atskleidžia, kad respondentai dažniausiai naudojami fizinio aptarnavimu tiesiogiai kreipdamiesi į Savivaldybės administracinį padalinį (70 % respondentų). Kelis kartus mažiau priimtini yra kiti kanalai, - informacijos gavimas e. paštu, paštu. Tik 6,2 % respondentų užsakė paslaugas per e. portalą.

Aiškinantis galimas kanalo pasirinkimo priežastis galima daryti prielaidą, kad miesto seniūnijos gyventojai (dėl geresnės interneto infrastruktūros, greičio) dažniau naudotis galėtų elektroniniais kanalais negu kaimiškųjų seniūnijų gyventojai. Vis dėlto kaip atskleidžia nuomonių tyrimas, ši prielaida nepasitvirtino. 9,4 % Kėdainių miesto seniūnijos gyventojų kreipėsi e. paštu į Savivaldybės administraciją ir tik 5,6 % užsakė e. paslaugas internete. Aišku gali būti, kad miesto gyventojams paslaugos nėra nutolusios ir atėjimas dėl jų į savivaldybę nėra problema.

Savivaldybės administracijos paslaugų suvokimas. Vienas iš paslaugos kokybės matų yra susijęs su vartotojų gaunamų paslaugų suvokimu. Paslaugos vartotojų ar naudotojų nuomonei sužinoti kritiškai svarbus yra aptarnavimas. Teikiant administracines paslaugas itin svarbus interesantų aptarnavimas skirtingais kanalais. Tai nulemia paslaugos proceso pobūdis ir didelė konsultavimosi svarba. Be to, interesantų aptarnavimo procesas yra stiprinantis pasitenkinimą veiksnys, nes gali turėti teigiamos įtakos bendram paslaugų suvokimui.

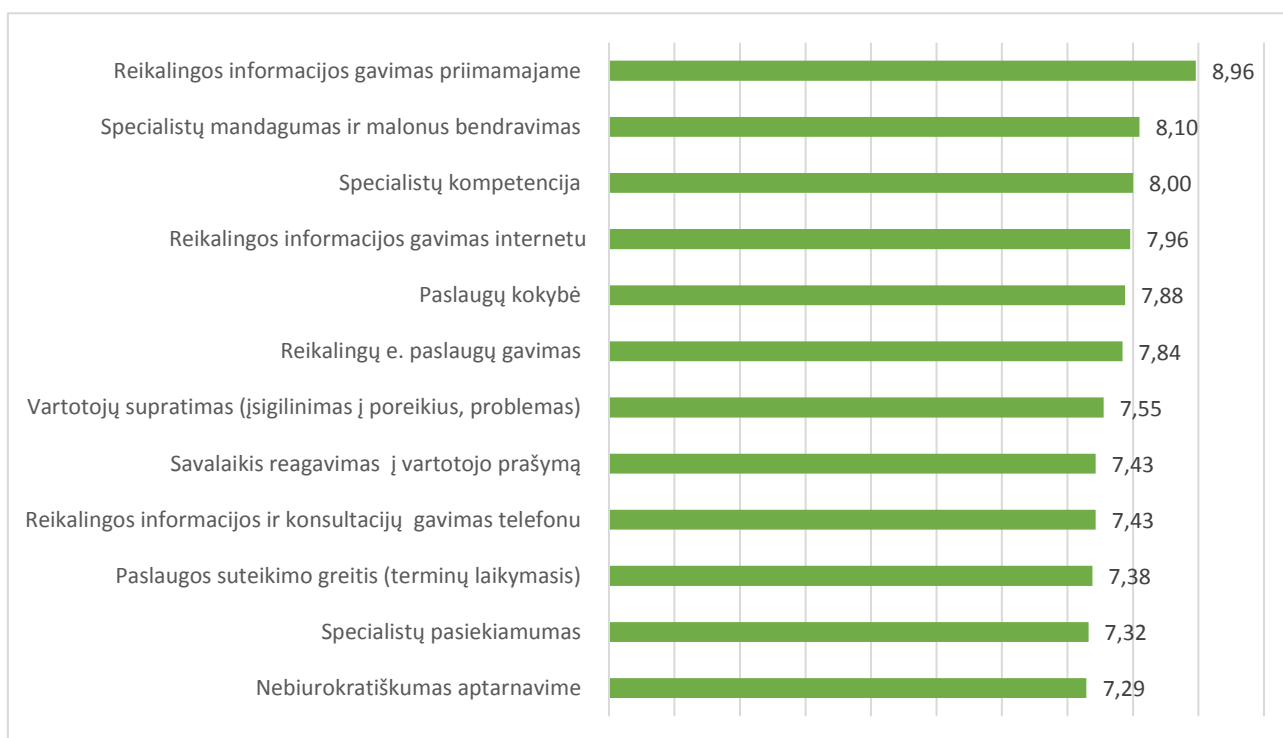
Empirinės ir teorinės studijos pagrindžia, kad paslaugos suvokimą lemia dešimtys dažnai kompleksinių veiksnių, susijusių su naudojimosi paslauga patirtimis, gaunama informacija apie paslaugą, išankstinėmis nuostatomis (kultūrinės, vertybinės nuostatos ir emocinio pobūdžio požiūris) ir t. t. Studijose taip pat išskiriami asmens pradiniai lūkesčiai, kurių turi pasyvesni paslaugų vartotojai⁹. Nagrinėjant tyrimo duomenis, reikia atsižvelgti į tai, kad dauguma tyrimo dalyvių turi sąlyginai mažą paslaugų vartojimo poreikį ir iš dalies patirtis. Kaip tik todėl didelę įtaką jų suvokimui gali daryti ne tik paslaugos rezultatas (išsprendžiamas prašymas, jų asmeninė problema), bet ir aptarnavimo procesas, apimantis informavimą, konsultavimą (esant poreikiui), prašymo išdavimą ir atsakymo suteikimą.

Aptarnavimo procesą ir jo poveikį paslaugų suvokimui galima analizuoti visapusiškai pagal pasitenkinimą ar nepasitenkinimą lemiančius veiksnus, kaip tai numato Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika. Svarbiausi veiksniai, lemiantys paslaugos suvokimą ir pasitenkinimą, yra susiję su: 1) suteikimo greičiu; 2) profesionalumu (darbuotojų kompetencija); 3) informatyvumu (informavimas apie paslaugas ir jų teikimo procesą); 4) vartotojo supratimu; 5) draugišku personalo požiūriu; 6) fizine aplinka; 7) pasiekiamumu; 8) viešosios paslaugos suteikimu. Šie kriterijai padeda išskirti kintamuosius, leidžiančius nustatyti pasitenkinimą – nepasitenkinimą atskiromis paslaugos charakteristikomis. Tai apėmė šias paslaugos charakteristikas: 1) su klientais dirbančių tarnautojų norą išklaudyti, padėti vartotojams; 2) informacijos prieinamumą pagrindiniais kanalais; 3) rūpestingumą ir bendravimą (mandagumą,

⁹ Siskos, Y., Grigoroudis, E., & Matsatsinis, N. F. (2016). UTA methods. In Multiple criteria decision analysis, Springer New York, p. 4–6; Roch, C. H., & Poister, T. H. (2006). Citizens, accountability, and service satisfaction: The influence of expectations. Urban Affairs Review, 41(3), p. 292–294.

malonų bendravimą); 4) kompetenciją (paslaugos reglamentavimo, procedūrų ir informavimo laiku išmanymą, konsultavimą); 5) specialistų pasiekiamumą (fizinis prieinamumą ir nebiurokратиškumą¹⁰); 6) paslaugų suteikimo greitį reaguojant. Pagal paminėtus kriterijus, siekiant išsiaiškinti Savivaldybės administracinių paslaugų kokybę, buvo išskirta 12 kintamųjų (K6,1 ir K6,13, žr. klausimyną 2 priede)¹¹. Siekiant įvertinti šiuos veiksnius apskaičiuotas agreguotų kintamųjų rodiklis¹².

Bendras savivaldybės aptarnavimo indeksas – 72,2 (SD=1,83; N=132), tai reiškia ir aukštą pasitenkinimą. Palankiausiai respondentai vertino reikalingos informacijos gavimą priimamajame 7,22 (vidurkio reikšmės). Taip pat sąlyginai aukštu balu (pasiekia ar viršija rodiklio vertę „patenkintas“) vertintas specialistų mandagumas – malonus bendravimas ir kompetencija.



5 paveikslas. Savivaldybės aptarnavimo paslaugos suvokimo charakteristikų vertinimas (N=387)

¹⁰ Tai yra suprantama, kaip debiurokratizacijos forma. Tai reiškia, kad informacija, konsultacija ar prašymo priėmimas yra sukonzentruoti vienoje vietoje ir pakanka vieno kontakto. Teisiškai Lietuvos savivaldybėse yra numatytas vieno langelio principo veikimas, tačiau praktikoje veikia daug apribojimų, kurie susiję su kitais apribojimais. Pavyzdžiui, aptarnaujama keliuose vieno langelio principu veikiančiuose padaliniuose. Kita vertus, patys interesantai nori gauti kokybiškesnes konsultacijas iš administracines paslaugas rengiančių asmenų, tad stengiasi išvengti kontaktavimo per vieno langelio tarnybos specialistus. Tai paaiškina, kodėl biurokratizmas gali būti skirtingais suprantamas dėl riboto įsigilinimo į aptarnavimo procedūras ir jo proceso organizavimą. Be to, ir pačių vartotojų lūkesčiai, ir supratimas apie paslaugų priimtinumą gali būti skirtingi.

¹¹ Pateikti lentelėje.

¹² Rodiklis gali svyruoti nuo 1 iki 10.

Norint visapusiškai suprasti paslaugų naudotojų paslaugos suvokimą, reikalinga išsami analizė pagal pasitenkinimą ar nepasitenkinimą lemiančius veiksnius, kaip tai numato Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika.

Savivaldybės administracijos teikiamų paslaugų suvokimui įtakos turėjo, kaip rodo apklausos duomenys, sąlyginai nedaug nepalankių veiksnių. Tai atskleidžia statistinių / aritmetinių vidurkių analizė.¹³ (žr. 6 lentelę)

6 lentelė. Pasitenkinimo aptarnavimu proceso charakteristikomis vertinimas

Nr.	Kintamasis / veiksnys	N	M (vidurkis)	Naudotojų vertinimas (proc.)				
				Visiškai patenkintas	Patenkintas	Neutralus	Nepatenkintas	Visiškai nepatenkintas
1	Visą reikiamą informaciją, konsultaciją galima gauti savivaldybės priimamajame	248	8,96	44,8	27,4	21,4	4,0	2,4
2	Visą reikiamą informaciją ir konsultacijas apie paslaugas lengvai gaunate telefonu	209	7,43	41,1	27,3	17,7	8,6	5,3
3	Visa reikiama informacija apie paslaugas lengvai prieinama internetu	191	7,96	53,4	23	13,1	6,8	3,7
4	Administracines paslaugas galima lengvai gauti internetu (e. paslaugas)	169	7,84	50,3	23,1	13,6	11,2	1,8
5	Kai kreipėtės dėl paslaugų, į Jūsų problemą buvo sureaguota iš karto	277	7,43	41,5	28,5	16,6	8,3	5,1
6	Kai kreipėtės dėl paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“	276	7,29	40,9	26,4	16,8	10,1	5,8
7	Kai kreipėtės dėl paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per įstaigos, - nurodytą laiką)	276	7,38	42,8	28,6	12,3	9,1	7,2
8	Paslaugas teikiančioje įstaigoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	272	7,32	43,4	22,4	18,8	9,9	5,5
9	Minėtas paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	270	8,00	50,7	28,5	12,6	6,3	1,9

¹³ Aritmetinis vidurkis (M) gaunamas sudedant visus įverčius ir padalinant juos iš atsakiusių skaičiaus. Vidurkis galėjo svyruoti nuo 1 iki 10 vertinimo balų. Šioje skalėje 10 reiškia labai palankų vertinimą, o 1 – nepalankų.

10	Minėtas paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	279	8,10	53,0	27,6	11,5	6,8	1,1
11	Teikiamos paslaugos yra kokybiškos	275	7,88	44,7	33,8	13,8	6,2	1,5
12	Savivaldybės darbuotojai supranta jus, siekia įsigilinti į jūsų poreikius ir problemą, susijusią su paslaugomis	270	7,55	39,6	30,4	19,2	8,9	1,9

Pasiekiamumas ir reagavimas laiku (rodikliai:- specialistų pasiekiamumas, paslaugų suteikimo greitis, nebiurokratiškumas) yra vienas veiksnių, įtakojančių pasitenkinimą. Tik 65,8 proc.. apklaustųjų buvo patenkinti tuo, kad savivaldybės specialistus yra lengva rasti, 67,3 proc. – kad „nėra siuntinėjimo iš kabineto į kabinetą“ (nebiurokratiškumo kriterijus). Taip pat 71,4 proc. atsakiusių į klausimą buvo patenkinti, kad jų problema išspręsta laiku. 70 % buvo patenkinti dėl greito reagavimo sprendžiant problemą (žr. 6 lentelę). Tai parodo minimalų pasitenkinimą šiomis aptarnavimo proceso charakteristikomis.

Kaip jau minėta, tokį aptarnavimo teikiant administracines paslaugas suvokimą gali lemti kompleksiniai veiksniai. Juos pagal poveikius, remiantis paslaugų kokybės analizės klasifikacijomis, galima skirstyti į tokius tipus: neutralius, nepasitenkinimo (arba profilaktinius), pasitenkinimo (arba stiprinančius), kritinius¹⁴. Vadinamieji kritiniai (arba ribiniai) veiksniai gali nulemti tiek vartotojų palankius, tiek nepalankius vertinimus, formuojančius jo supratimą (pasitenkinimą arba nepasitenkinimą). Atsižvelgiant į pateiktą priežastinių veiksnių grupavimą, galima pastebėti, kad paslaugos pasiekiamumas yra gali būti laikytinas kritiniu veiksniu. Šiuo atveju, jeigu nėra rezultato (nepasiekiamas darbuotojas (neprisiskambinama ar pan.) arba nesuveikia vadinamas „vieno kontakto principas“ gaunant reikiamą informaciją – konsultaciją, vartotojas gali likti nepatenkintas. Tuo pat metu poveikis dėl minėtų priežasčių gali būti ir priešingas. t. y. dalis klientų, suprasdami reglamentavimą, paslaugos procedūras, administracinių paslaugų rengimą ar Savivaldybėje nusistovėjusią organizacijos kultūrą, gali išlikti patenkinti ar tai vertinti neutraliai. Pavyzdžiui, jie supranta, kad savivaldybių skyrių darbuotojai vykdo ir kitas funkcijas (t. y. ne tik administracinių paslaugų teikimą), tad gali būti nepasiekiami kontaktuojant ir pan.

Nagrinęjant šį paslaugos veiksnį procentiniu nuomonių pasiskirstymo aspektu, galima pastebėti, kad gyventojai labiausiai nepatenkinti yra tuo, kad paslaugos nesuteikiamos laiku. 16,3

¹⁴ Europos vartotojų pasitenkinimo valdymo vadovas, LR Vidaus reikalų ministerija, 2010, p. .33

proc/ nėra patenkinti tuo, kad jiems laiku nėra suteikiama informacija, konsultacija ar atsakymas į prašymą dėl administracinės paslaugos (-žr. 6 lentelę).

Pasitenkinimo paslaugomis tyrimuose dažnai pastebima, kad paslaugų supratimą gali lemti aukšti lūkesčiai, idealai (pavyzdžiui, įsivaizduojamas idealas – tinkamai teikiamos verslo paslaugos), taip pat paslaugų vartojimo dažnumas. Pavyzdžiui, tikėtino nepasiteisinimo (angl. *Expectancy Disconfirmation*) teorijos aiškinimu, vartotojo nepasitenkinimą gali nulemti neigiamos emocijos dėl paslaugos (dėl to, kad tas, kas gaunama, skiriasi nuo to, ko tikėtasi, arba patys potyriai nėra malonūs)¹⁵

Atlikus paslaugų *naudojimo dažnumo* ir paslaugos teikimą laiku nusakančių kintamųjų (*reagavimas į problemą, nebiurokратиškumas* („nesiuntinėjimas iš kabineto į kabinetą, vartotojo problemos sprendimo laikas) koreliacinę analizę pagal Spearmeno rodiklį, nustatyti vidutinio stiprumo ryšiai (reagavimas į problemą, 0,403 $p < 0,01$; nebiurokратиškumas, 0,391 $p < 0,01$; vartotojo problemos sprendimo laikas 0,391 $p < 0,01$). Tai reiškia, kad rečiau besinaudojantys paslaugomis vartotojai yra nepatenkinti minėtomis paslaugų charakteristikomis.

Informavimas apie paslaugas ir jų teikimo procesą. Respondentai sąlyginai palankiai vertino informavimą apie paslaugas. Jie labai palankiai vertino informavimą apie paslaugas savivaldybės priimamajame (vidurkio balas – 8,96). Vis dėlto kiek prasčiau yra įvertintas informavimas apie paslaugas internetu (vidurkio balas – 7,96). Dar mažiau respondentai buvo patenkinti informavimu ir konsultavimu telefonu (vidurkio balas – 7,43). Šią paslaugos charakteristiką 13,9 proc. respondentų vertino nepalankiai. Gali būti, kad tai yra susiję su klientų patirtimis komunikuojant su savivaldybe šiuo kanalu (žr. 6 lentelę). Kita vertus, tai gali lemti konsultavimo paslaugų specifika, konkrečių specialistų pasiekiamumas. Tiesa, norint atsakyti į šiuos klausimus reiktų atlikti išsamesnius tyrimus.

Aptarnavimo procesas pagal rezultato aspektus yra skirstomas į: 1) informacijos suteikimą vartotojui; 2) konsultavimą; 3) prašymo priėmimą– atsakymo suteikimą. Pirmosios dvi funkcijos nereikalauja padalinių (savivaldybės funkcinų skyrių (angl. *back office*) ar specialistų, atsakingų už administracinės paslaugos (atsakymo) rengimą ir administracinio sprendimo priėmimą, įsitraukimo. Dažniausiai šios paslaugas gali būti suteiktos vietoje pagal žodinius paklausimus (tai galima atlikti skirtingais kanalais), paprastai tuo atveju, jeigu nereikia išsamesnės konsultacijos¹⁶. Vis

¹⁵ Grigoroudis, E., & Siskos, Y. (2009). Customer satisfaction evaluation: methods for measuring and implementing service quality (Vol. 139). Springer Science & Business Media, p. 44; Woodruff, R. B., & Gardial, S. F. (1996). Know your customer. New approaches to understanding.

¹⁶ Formaliai tai kai kurių Lietuvos savivaldybių administracijos sieja su informacijos ir skundų teikimu. Kėdainių savivaldybė yra patvirtinusi paslaugą: Asmenų skundų ir prašymų priėmimo ir nagrinėjimo paslauga. Identifikavimo kodas: 5037, Patvirtinta Kėdainių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2015 m. spalio 13 d., įsakymu Nr. AD-1-1097.

dėlto šiuo atveju specialistų kompetencijos ir gebėjimas tinkamai aptarnauti vartotoją yra kritiškai reikšmingi. Siekiant išsiaiškinti jų svarbą (tai atspindi poreikį ir iš dalies lūkesčius), taip pat pasitenkinimą respondentams užduoti keli klausimai apie aptarnavimo paslaugų svarbą ir pasitenkinimą jomis (žr. 7 lentelę). Gauti duomenys atskleidžia spragas tarp reikšmės suvokimo ir pasitenkinimo paslauga. Šios paslaugos suvokiamos kaip svarbios, tačiau pasitenkinimas jomis yra kiek mažesnis. Tiesa, aptariamoms spragoms nėra labai didelės.

7 lentelė. Pasitenkinimas vartotojų informavimu, konsultavimu ir jo svarbos suvokimas (vidurkių rodikliai)

Aptarnavimo paslaugos charakteristikos	Svarba	Pasitenkinimas
Tarnautojų teikiamas informavimas apie paslaugas (N=293)	8,3	7,76
Tarnautojų teikiamos konsultacijas (N=275)	8,4	7,85

Profesionalumas, vartotojo supratimas ir draugiškas personalo požiūris. Svarbu pastebėti, kad Savivaldybės darbuotojų teikiamas vartotojų aptarnavimas yra vertinamas kaip palankų supratimą apie paslaugas formuojančios charakteristikos. Respondentai buvo patenkinti aptarnavimu ir paslaugas teikiančių specialistų kompetencija (vidurkio balas – 8), bendravimu su klientais (vidurkio balas – 8,10). Kiek žemesniu balu įvertintos jų pastangos įsigilinti į problemą (vidurkio balas – 7,55). Nežymius darbuotojų vertinimo suvokimo skirtumus galėjo lemti proceso ir rezultato vertinimai. Apskritai, darbuotojais respondentai yra patenkinti (tai apima darbuotojų kompetencijos, malonaus aptarnavimo charakteristikas), tačiau individualizuotos patirtys sprendžiant problemas (įsigilinimas į problemą, reagavimas, sprendimų priėmimas laiku) yra vertinami kiek prasčiau (žr. 6 lentelę).

Respondentai, atsakydami į „atviro tipo“ klausimą dėl aptarnavimo („Jei esate nepatenkintas savivaldybės aptarnavimu ir / ar informacijos teikimu, konsultavimu, prašome nurodyti priežastį“), pastebėjo daug priežasčių. Daugiausiai jų sieta su: 1) netinkamu, nepagarbiu, atsainiu tarnautojų elgesiu; 2) netinkamu asmeninės problemos sprendimu (netinkamas informacijos suteikimas ir pan.); 3) darbuotojų nekompetencija (žr. 8 lentelę).

8 lentelė. Nepasitenkinimo Savivaldybės aptarnavimu ir paslaugomis priežastys. Laisva forma pateikti atsakymai į „atviro“ tipo klausimą

Nr.	Autentiški respondentų pasisakymai	N pasisakymų
1.	Problema nebuvo išspręsta.	N1
2.	Trūksta mero ir kompetencijos. Nekompetentingi, nemandagūs. Didelė nekompetencija, nesugebėjimas atsakyti į klausimus.	N3
3.	Kelis kartus skambinta dėl šiukšlių dėžės, nes ji surūdijusi ir kiaura, bet niekas neragavo. Šlapaberžė, Parko g-vė, senai pranešta dėl sulūžusios šiukšlių konteinerių dėžės, nesureaguota	N2

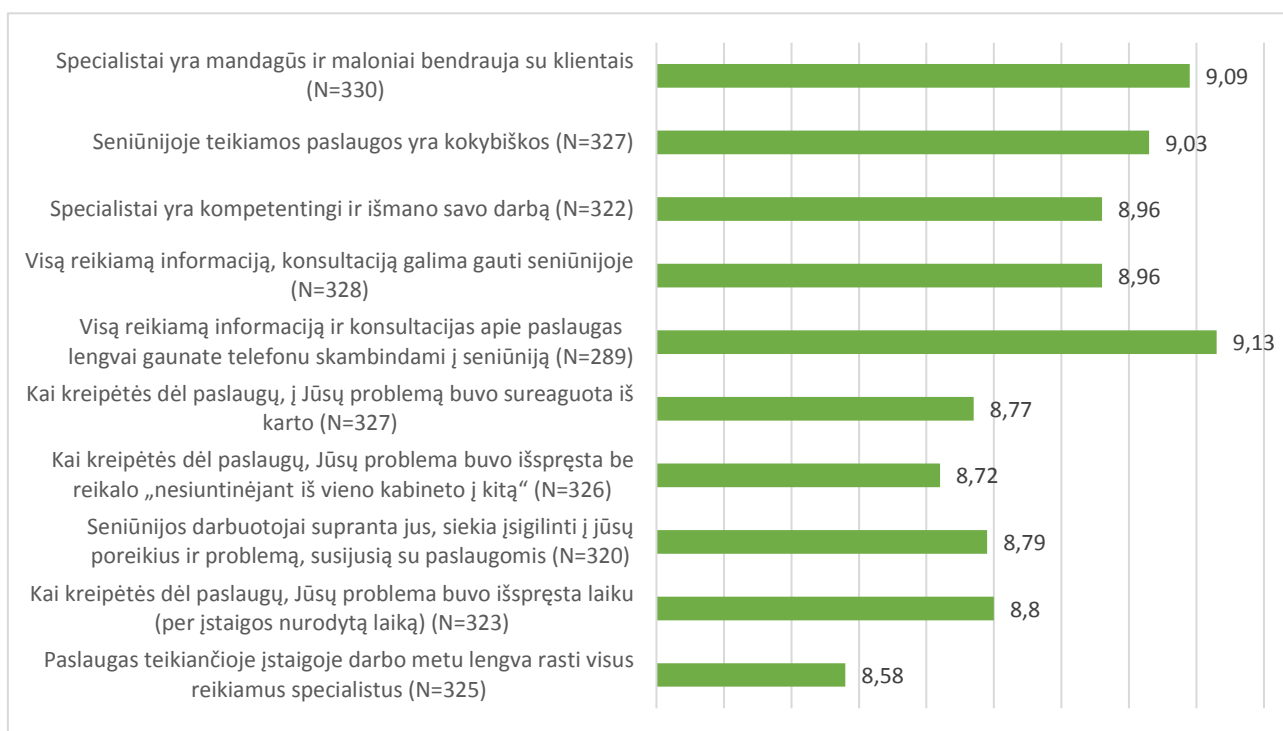
4.	Į viską žiuri atmetinai, neįsigilina žmogaus problemas, o varto tik popieriukus, nes sunku konkrečiai nuvykti į vietą ir išsiaiškinti.	N1
5.	Nepatenkinta savivaldybės darbu, kad uždarė mokyklas, nesprendžia laisvų pastatų panaudojimo, nesugeba įsisavinti skirtų piniginių lėšų.	N1
6.	Nelabai tinka dirbančiam laikas.	N1
7.	Nemalonus aptarnavimas, žlugdomi projektai, kurių įgyvendinimas labai reikalingas gyventojams, neefektyviai įsisavinamos lėšos.	N1
8.	Ilgai sprendžiamos mokinių susisiekimo paslaugos.	N1
9.	Atsako į klausimus, jei yra interneto programoje. Individualiai klausiamas be interneto programų nieko nežino ir nepaaiškina.	N1
10.	Daug nereikalingų pažymų reikėjo pristatyti dėl šiukšlių. (Apie buto nuosavybę) Negi kompuose nėra duomenų. Esu socialiai remtinas asmuo, o pažymos nepigios.	N1
11.	Lėtokai juda	N1
12.	Kai kurie specialistai, skyrių vadovai labai susireikšminę, arogantiški.	N1
13.	Savivaldybės darbuotojai dažnai atostogauja ir ne visada elgiasi mandagiai	N1
14.	Ne visada reikiama ir vieša informacija nurodoma interneto tinklalapyje. Kartais internete viešinama informacija yra jau pasenusi.	N1
15.	Nepatenkintas „kavos gėrimo ceremonija“ tik atėjus į darbą.	N1
16.	Problemų nesprendžia laiku, kai kurias problemas sprendžia atmetinai arba kaip jai geriau, į prašymus raštu neduoda atsakymų.	N1
17.	Į buvusias valdžias kreiptasi 2014 ir 2007 metais. Vieną kartą atsirašė formaliai, nieko neišsprendžiant, antrą kartą nesugebėjo nė atsirašyti.	N1
18.	Blogai dirba socialinis skyrius.	N1
19.	Daug specialistų, tačiau susidaro įspūdis, kad tik keli kompetentingi. Atsako neišsamiai, reikia kvosti, uždavinėti papildomus klausimus, į kuriuos gauni atsakymą „atsakysime“.	N1
20.	Keletas savivaldybės darbuotojų pasižymi blogomis savybėmis kaip infantilumas, klasta, godumas.	N1

Reikia pastebėti, kad keli respondentai supainiojo viešąsias paslaugas ir administracines. Kita vertus, kreipimasis skundu ar prašymu dėl viešosios paslaugos į savivaldybę gali būti tapatinamas su administracine paslauga. Šiuo atveju teiginiai yra pernelyg lakoniški, kad būtų galima išskirti reikšmines nepasitenkinimo priežastis. Be to, keli atsakymai patvirtina, kad kai kurios neigiamos respondentų patirtys yra kelių ar net keliolikos metų senumo.

Seniūnijų paslaugų suvokimas. Kaip nustatyta ankstesnėje analizėje, vartotojų pasitenkinimą savivaldybės aptarnavimu gali nulemti tiek priežastiniai reiškiniai (lūkesčiai, poreikiai), tiek ir paslaugos suvokimą apibrėžiančios charakteristikos, pavyzdžiui, aptarnavimo proceso ir rezultato suvokimas. Aptarnavimo ir paslaugos suvokimą gali nulemti ir atskirų savivaldybės administracijos padalinių, pavyzdžiui, seniūnijų aptarnavimo vertinimas. Seniūnijos teikia nemažai gyventojams svarbių administracinių paslaugų. Pavyzdžiui, daug paslaugų yra susijusių su civilinės būklės aktų registravimu (mirties registravimas ir laidojimo pažymos išdavimas, gyvenamosios vietos registravimas ir pažymų išdavimas) ir kitomis paslaugomis¹⁷.

¹⁷Asmenų skundų ir prašymų priėmimo ir nagrinėjimo paslaugos aprašymas, patvirtinta Kėdainių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2015 m. spalio 13 d., įsakymu Nr. AD-1-1097; Kėdainių raj. savivaldybės administracijos Krakių seniūnijos 2016 m. veiklos ataskaita; Kėdainių raj. savivaldybės administracijos Kėdainių miesto seniūnijos 2016 m. veiklos ataskaita;

Bendras seniūnijų aptarnavimo indeksas – 88,8 (SD=1,69; N=387), tai reiškia ir labai aukštą pasitenkinimą.



6 pav. Seniūnijų aptarnavimo paslaugos suvokimo charakteristikų vertinimas (N=387)

Palankiausiai respondentai vertino aptarnavimą telefonu, specialistų mandagumą ir bendrą aptarnavimo kokybę (žr. 6 pav.). Tiesa, aptarnavimo procesą apibūdinantis kintamasis, t. y. specialistų prieinamumas įstaigoje, vertintas kiek mažesniais balais (vidurkio reikšmės – 8,58, žr. 6 paveikslą). Nagrinėjant aptarnavimą ir paslaugų teikimą seniūnijose pagal paslaugų charakteristikų grupes galima pastebėti, kad:

1. **Pasiekiamumas ir paslaugos suteikimas laiku** (rodikliai– specialistų pasiekiamumas, paslaugų suteikimo greitis, nebiurokратиškumas). Žemesni rodikliai yra vienas veiksnių, mažinančių vartotojų pasitenkinimą (žr. 6 paveikslą). Galima pastebėti, kad pasitenkinimas informavimu telefonu seniūnijose yra gerokai aukštesnis negu savivaldybėje.
2. **Informavimas apie paslaugas ir profesionalumas, vartotojo supratimas ir draugiškas personalo požiūris** (specialistų kompetencija, malonus aptarnavimas) yra **veiksniai**, stiprinantys pasitenkinimą aptarnavimu. Vidurkio reikšmės 10 balų vertinimo skalėje svyruoja ties „devyniais“ balais, tai reiškia, kad iš esmės respondentai yra visiškai patenkinti šiomis aptarnavimo charakteristikomis.

Apklauso duomenys leidžia analizuoti pasitenkinimą aptarnavimu mažinančius veiksnus. Vienas iš jų yra *Seniūnijų darbuotojų pasiekiamumas interesantams darbo vietoje*. Kaip jau nagrinėta, pasitenkinimas šia aptarnavimo charakteristika yra vienas iš mažiausių, palyginti su kitomis (žr. 6 pav.). Tokį paslaugos suvokimą galėjo nulemti daugelis veiksnių. Analizuojant

duomenis pagal respondentų gyvenamąją vietą aiškėja, kad kai kuriose seniūnijos gyvenantys respondentai seniūnijų veiklą vertino nepalankiai. Pavyzdžiui, 27,2proc. respondentų, gyvenančių Gudžiūnų seniūnijoje, buvo nepatenkinti (atsakymai „visiškai nepatenkinti“ ir „nepatenkinti“ šiuo aptarnavimo aspektu). Taip pat nepatenkinti šia paslaugos charakteristika buvo ir 18,8 proc. Josvainių seniūnijos gyventojų (atsakymas „nepatenkinti“) (žr. 9 lentelę).

9 lentelė. Seniūnijų darbuotojų pasiekiamumo interesantams darbo vietoje vertinimas

Nr.	Seniūnija	Paslaugas teikiančioje įstaigoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus						
		N	M (vidurkis)	Naudotojų vertinimas				
				Visiškai nepatenkintas	Nepatenkintas	Neutralus	Patenkintas	Visiškai patenkintas
1	Kėdainių m.	116	8,83	0,9%	7,8%	12,9%	27,5%	50,9%
2	Dotnuvos	24	9,42	0,0%	4,2%	0,0%	8,3%	87,5%
3	Gudžiūnų	11	6,64	9,0%	18,2%	18,2%	27,3%	27,3%
4	Josvainių	32	8,03	0,0%	18,8%	12,5%	21,8%	46,9%
5	Pelėdnagių	22	8,3	9,1%	4,5%	4,5%	22,7%	59,2%
6	Pernaravos	18	8,84	0,0%	5,6%	22,2%	16,6%	55,6%
7	Surviliškio	25	9,04	0,0%	0,0%	8,0%	24,0%	68,0%
8	Truskavos	6	8	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	66,7%
9	Vilainių	29	8,03	3,4%	3,4%	10,3%	45,0%	37,9%
10	Šėtos	10	6,9	0,0%	10,0%	20,0%	50,0%	20,0%
11	Krakių	31	8,67	3,2%	0,0%	6,5%	25,8%	64,5%

Galima daryti prielaidą, kad respondentų pasitenkinimo vertinimus atsakant į klausimus lėmė patirtis. Tai patvirtina kitų kintamųjų vertinimai. Pavyzdžiui, Gudžiūnų seniūnijos gyventojai buvo tik labai „patenkinti“ (36,4 proc.) ar „visiškai patenkinti“ (63,6 proc.) vertindami malonų darbuotojų bendravimą. Panašiai seniūnijos darbuotojų elgesį vertino ir Josvainių gyventojai (neigiamų vertinimų tik 3,1 proc.) (žr. 10 lentelę). Tai atskleidžia respondentų įsigilinimą į klausimo turinį (ne automatišką atsakymą), parodo, kad suvokimą gali nulemti paslaugos teikimo spragos.

10 lentelė. Seniūnijų darbuotojų bendravimas su interesantais

Nr.	Seniūnija	Paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais						
		N	M (vidurkis)	Naudotojų vertinimas				
				Visiškai nepatenkintas	Nepatenkintas	Neutralus	Patenkintas	Visiškai patenkintas
1	Kėdainių m.	121	9,07	2,5%	2,5%	4,1%	31,4%	59,5%

2	Dotnuvos	24	9,54	0,0%	0,0%	8,3%	4,2%	87,5%
3	Gudžiūnų	11	8,73	0,0%	0,0%	0,0%	36,4%	63,6%
4	Josvainių	32	9,33	0,0%	3,1%	0,0%	21,9%	75,0%
5	Pelėdnagių	22	8,87	4,5%	0,0%	9,1%	13,6%	72,8%
6	Pernaravos	18	9,48	0,0%	0,0%	11,1%	16,7%	72,2%
7	Surviliškio	25	9,32	0,0%	0,0%	4,0%	20,0%	76,0%
8	Truskavos	6	9	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%
9	Vilainių	29	8,42	0,0%	10,3%	10,3%	17,2%	62,2%
10	Šėtos	10	8,6	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%
11	Krakių	31	9,06	0,0%	0,0%	6,5%	22,5%	71,0%

Tikėtina, kad seniūnija, t. y. daug funkcijų atliekantis savivaldybės administracijos padalinys, yra suvokiama nevienareikšmiškai. Paslaugų suvokimo kompleksiskumą didina ir tai, kad iš darbuotojų tikimasi tarpininkavimo bendraujant su savivaldybės administracijos skyriais, dažnai gyventojai painioja administracinių paslaugų teikimą ir viešųjų paslaugų administravimo procesus ir t. t.

Respondentai, atsakydami į „atviro tipo“ klausimą dėl aptarnavimo („Jei esate nepatenkintas Seniūnijos aptarnavimu ir /ar informacijos teikimu, konsultavimu, prašome nurodyti priežastį (-is)“), pastebėjo kelias priežastis. Daugiausiai jų sieta su: 1) netinkamu, manipuliatyviu ar nemandagiu bendravimu (daugiausia seniūnų); 2) netinkamu asmeninės ar kaimynystės problemos sprendimu (netinkamas informacijos suteikimas ir pan.); 3) viešųjų paslaugų trūkumu (žr. 11 lentelę).

11 lentelė. Nepasitenkinimo seniūnijos aptarnavimu ir paslaugomis priežastys. Laisva forma pateikti atsakymai į „atviro“ tipo klausimą

Nr.	Autentiški respondentų pasisakymai	N pasisakymų
1.	Nepadėjo dėl LR įstatymų netobulumo.	N1
2.	Problema nebuvo išspręsta, net nereaguota.	N1
3.	Trūksta vaistinės.	N1
4.	Seniūnas mažai gilinaisi į Dotnuvos miestelio problemas, su gyventojais labai nenoriai bendrauja, nenori susitikinėti, atsakinėti į klausimus. Trūksta didesnio seniūno bendravimo su gyventojais. Nemalonus bendravimas su klientu.	N
5.	Pats turi žinoti viską, iš jų informacijos negauni. Mažai dėmesio skiriama gyventojams. Meluojama, neteisingai sakoma, nėra noro padėti (seniūnas). Nera vienos pilnos informacinės sistemos apie klientus, kurių duomenys būtų naudojami visuose skyriuose.	N1
6.	Nėra atliekų rūšiavimo tvarkos.	N1
7.	Yra nereikalingo siuntinėjimo dėl maisto daiktų, pavieniai asmenys nemandagūs.	N1
8.	Kai kurie specialistai būna suirzę. Neatsižvelgė į mano reikalavimus. Praėjusiais metais P. Lukšio 5 namo gyventojai kreipėmės į seniūną dėl mašinų statymo kieme pakeitimo, bet jokios reakcijos nebuvo.	N1

Aptarnavimo proceso savivaldybėje ir seniūnijose palyginimas. Lyginant pasitenkinimą aptarnavimu visoje savivaldybės administracijoje su panašiais procesais seniūnijose galima pastebėti, kad pastarosiose įstaigose jis yra gerokai aukštesnis (lyginant indeksų duomenis galima pastebėti, kad seniūnijų aptarnavimo indekso rodikliai yra 16,6 didesni už apskritai savivaldybės aptarnavimo indeksą)¹⁸. Galima kelti klausimą, kokios paslaugos teikimo proceso dalys turi didžiausių spragų. Nuoseklesnė palyginamoji pasitenkinimo aptarnavimu analizė atskleidžia, kad didžiausi skirtumai yra susiję telefono kanalo panaudojimu (žr. 12 lentelę). Matyt, tai lemia įstaigų specifika, t. y. pasiekti atsakingus seniūnijos darbuotojus yra paprasčiau.

12 lentelė. Aptarnavimo procesų charakteristikos savivaldybėje ir seniūnijose (vidurkių reikšmės)

Aptarnavimo paslaugos charakteristikos	Savivaldybėje	Seniūnijose
Malonus bendravimas	8,1	9,09
Specialistų kompetencija	8	8,96
Darbuotojų įsigilinimas į poreikius	7,55	8,79
Reagavimas į problemą laiku	7,43	8,77
Nebiurokratiškumas (nesiuntinėjimas iš kabineto į kabinetą)	7,29	8,72
Specialistų pasiekiamumas kreipiantis	7,32	8,96
Paslaugos suteikimo greitis	7,38	8,8
Informacijos prieinamumas įstaigos aptarnavimo padalinyje	8,96	8,96
Informacijos prieinamumas telefonu	7,43	9,13

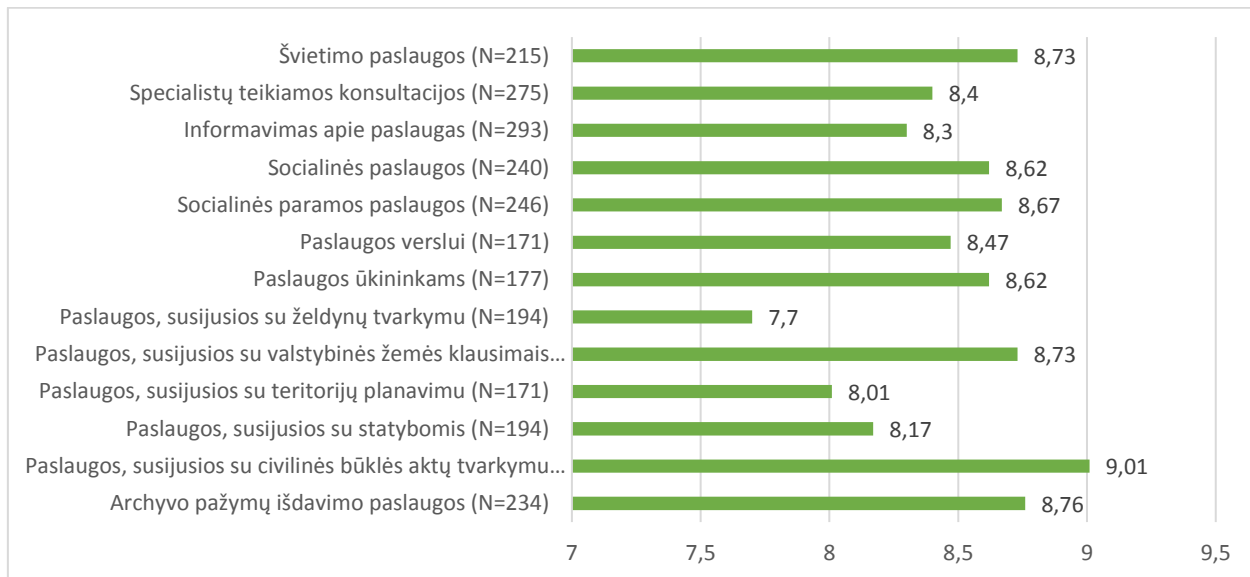
Seniūnijose, aišku, yra lengviau pasiekiami specialistai. Respondentų nuomone, šiame administracijos padalinyje rečiau susiduriama su siuntinėjimu iš kabineto į kabinetą. (žr. 11 lentelę).

Paslaugų poreikiai ir svarbos suvokimas. Lūkesčių ir poreikių analizė, juos lemiančios priežastys yra svarbios vartotojų paslaugų pasitenkinimo paslaugomis analizei. Empirinės ir teorinės studijos pagrindžia, kad lūkesčius ir poreikius lemia dešimtys dažnai kompleksinių veiksnių, susijusių su naudojimosi paslauga patirtimis, gaunama informacija apie paslaugą, išankstinėmis nuostatomis (kultūrinės, vertybinės nuostatos ir emocinio pobūdžio požiūris) ir t. t. Studijose taip pat išskiriami asmens pradiniai lūkesčiai, kurių turi pasyvesni paslaugų vartotojai. Nagrinėjant tyrimo duomenis, reikia atsižvelgti į tai, kad apklausti ne administracinių paslaugų naudotojai, bet savivaldybės gyventojai. Dalis jų nėra aktyvūs paslaugų naudotojai.

Kaip jau nagrinėta anksčiau, dalis gyventojų kaip fiziniai asmenys retai naudojami administracinėmis paslaugomis. Kita vertus, jų suvokimą gali lemti dešimtys veiksnių, kurie mažina pasitenkinimą paslaugomis. Bendrą poreikių ir lūkesčių suvokimą indikuoja *paslaugos svarbos kintamasis*. Šis rodiklis apima tiek aktualius poreikius, tiek bendrus lūkesčius kokybei, prieinamumui.

¹⁸ Toks palyginimas yra įmanomas, nes indeksas sudarytas iš identiškų kintamųjų.

Tyrimas atskleidė, kad pats svarbiausias, respondentų nuomone, yra civilinės būklės aktų tvarkymas (vidurkio reikšmė – 9,01), tai reiškia labai didelį svarbos suvokimą. Ne tokios aktualios pasirodė respondentams paslaugos, susijusios su želdynų tvarkymu (vidurkio reikšmės – 7,7) (žr. 7 pav.).



7 pav. Administracinių paslaugų svarbos suvokimas (vidurkių reikšmės)

Atkreipti dėmesį reikėtų į tai, kad labai svarbios v ir administracinės paslaugos, susijusios su švietimu, socialine sritimi. Be to, į šiuos klausimus atsakė didesnis skaičius respondentų (žr. 7 pav.). Gali būti, kad dalis respondentų administracinių paslaugų svarbą susiejo su viešosiomis paslaugomis, nors apklausos atlikimo metu interviuotojai specialiai tikslindavo informaciją (pagrindinių administracinių paslaugų pavyzdžiai buvo išvardinti ir klausimyne). Kitaip sakant, viešųjų paslaugų svarbos supratimas galėjo nulemti svarbos vertinimą nepaisant paslaugos naudojimo patirčių ir pan.

4. BENDRAS PASITENKINIMAS SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACINĖMIS PASLAUGOMIS: INDEKSAS IR KOKYBĖS SPRAGOS

Pasitenkinimo Savivaldybės paslaugomis indeksas. Atlikus Savivaldybės gyventojų pasitenkinimo aptarnavimu tyrimą būtina įvertinti paslaugos kokybę ir apskaičiuoti indeksą.¹⁹ Savivaldybės paslaugų indeksas (toliau BPI) apskaičiuojamas pagal šias formules: **BPI (proc.)** = I klausimų dalies aritmetinis vidurkis

$$\mathbf{BPI}_1 = \frac{1}{a-1} \sum_{i=2}^n \left(\frac{\sum_{j=1}^{k_i} x_{ij}}{k_i} \right)$$

kur:

$i = 2, \dots, n$ – klausimo numeris (*įtraukti klausimai K14 ir K16, žr. 2 priedą*);

$j = 1, \dots, k_i$ – i -tojo klausimo sudedamosios dalies numeris. Respondentų atsakymai „nežinau“ nėra traukiami į indekso skaičiavimą (*įtraukti klausimai K14,1-14,11 ir K16,2-16,8 žr. 2 priedą*)

x_{ij} = i -tojo klausimo j -tosios dalies respondentų atsakymų, paverstų procentais, aritmetinis vidurkis (respondentų atsakymai „nežinau“ nėra traukiami į indekso skaičiavimą);

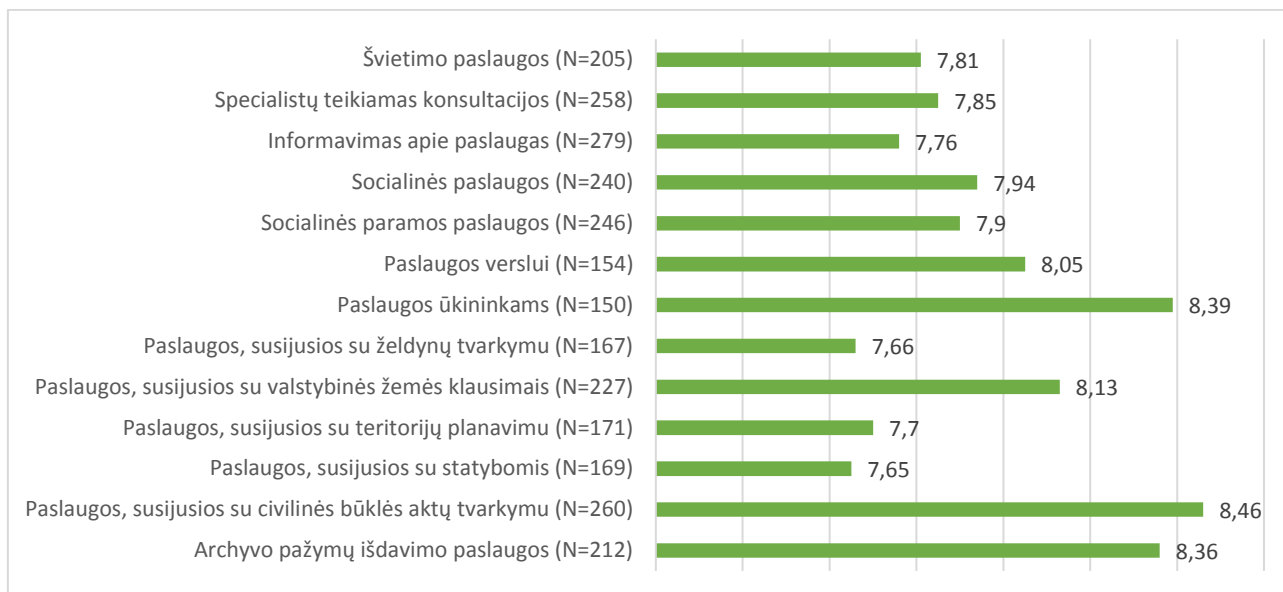
a – klausimų skaičius I klausimyno dalyje (*įtraukta 18 klausimų*).

Siekiant didesnio nuoseklumo buvo atlikti atskirų Savivaldybės administracijos veiklų įverčiai pagal šešias administracinių paslaugų grupes: 1) informavimas ir konsultavimas; 2) socialinės paslaugos; 3) socialinės paramos paslaugos; 4) paslaugos, susijusios su civilinės būklės aktų tvarkymu; 5) paslaugos, susijusios su valstybinės žemės klausimais; 6) paslaugos, susijusios su statybomis; 7) paslaugos, susijusios su teritorijų planavimu; 8) archyvo pažymų išdavimas; 9) paslaugos, susijusios su želdyno tvarkymu; 10) paslaugos, susijusios su švietimu; 11) paslaugos verslui; 12) paslaugos ūkininkams²⁰. Paslaugų kintamųjų pasirinkimo pagrindimas yra pateiktas 1 priede. Bendras pasitenkinimo Savivaldybės administracinių paslaugų teikimu indeksas yra aukštas – 82,1 (proc.) (SD=1,76).

Pirmiausia reikia pastebėti, kad skirtys tarp atskirų paslaugų įverčių analizuojant pagal atsakymų statistinių rodiklių duomenis nėra didelės (žr. 8 paveikslą). Didžiausias pasitenkinimas yra civilinės aktų būklės tvarkymo paslaugomis (vidurkio reikšmės – 8,46), archyvo pažymų išdavimu (vidurkio reikšmės 8,36) (žr. 8 paveikslą). Tai reiškia, kad šios paslaugos iš esmės įvertintos atsakymu „visiškai patenkintas“.

¹⁹ Rodiklis gali svyruoti nuo 10 iki 100. Šis išvestinis rodiklis yra sudaromas keičiant pirminę atsakymų kodavimo skalę nuo 1 iki 10. Jei visi apklausti respondentai paslaugą įvertina 10 balų, tai šios paslaugos indeksas siekia 100.

²⁰ Į rodiklius įtraukti šie klausimai: K8.1–K8.14 pirma dalis, susijusi su pasitenkinimu. Iš viso yra 14 klausimų.



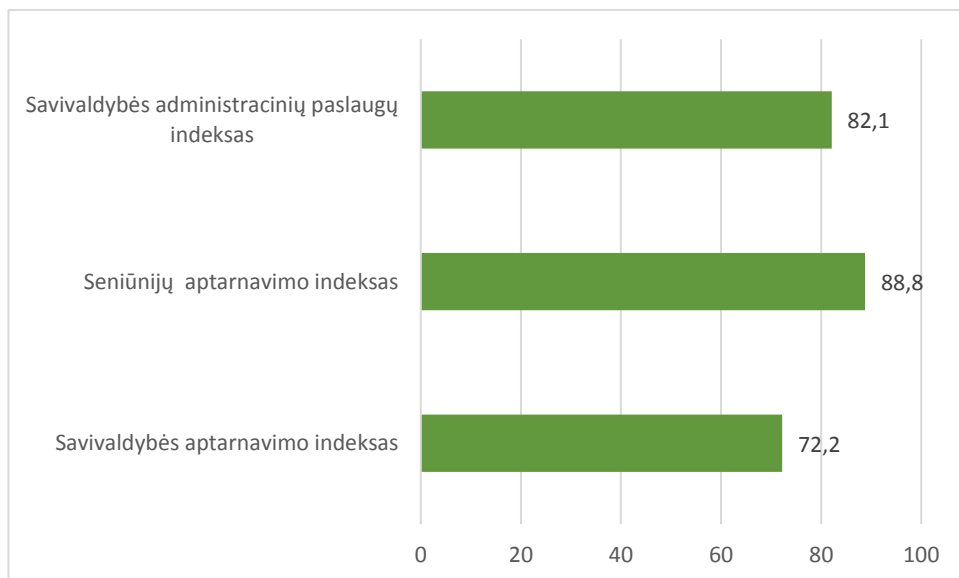
8 pav. Pasitenkinimas atskiromis Savivaldybės administracinėmis paslaugomis (vidurkių reikšmės)

Sąlyginai aukštas pasitenkinimas ir paslaugomis, teikiamomis ūkininkams (vidurkio reikšmės – 8,39). Mažiausiai respondantai buvo patenkinti administracinėmis paslaugomis, susijusiomis su statybomis (vidurkio reikšmės – 7,65), želdynų tvarkymu (vidurkio reikšmės – 7,66) ir teritorijų planavimu (vidurkio reikšmės – 7,7).

Suvokiant paslaugą dažnai yra svarbūs visų paslaugos dalių komponentai. Administracines paslaugas galima suskaidyti į aptarnavimo (informavimas, konsultavimas, prašymo priėmimas ir atsakymo išdavimas) ir paslaugos rengimo (duomenų surinkimas, atsakymo į prašymą projekto parengimas, administracinio sprendimo priėmimas ir kt.). Paskutinio proceso sekos ir sprendimai vartotojui dažniausiai nėra aktualūs, greičiausiai jie nesuprantami, tačiau asmuo gali vertinti paslaugos suteikimo rezultatą pagal kitas charakteristikas. Vadinamuosiuose „vartotojų kelionių žemėlapiuose“ yra svarbūs paslaugos suteikimo rezultato kriterijai; reagavimas laiku, poveikis problemos išsprendimui ir atitiktis lūkesčiams²¹. Vartotojų suvokimui aptarnavimo ir paslaugos suteikimo rezultato kriterijai gali daryti skirtingą poveikį.

Lyginant Savivaldybės administracinių paslaugų indekso ir aptarnavimo rodiklių vertes galima pastebėti, kad pasitenkinimas aptarnavimu yra mažesnis už pasitenkinimą paslaugomis beveik dešimčia procentinių punktų (žr. 9 pav.).

²¹ Thijs, N. (2011) Matuodami galime tobulėti. Kaip tobulinti viešojo sektoriaus veiklą, naudojant informaciją apie piliečių (vartotojų) pasitenkinimą. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija, p. 38; Johnston, R., & Heineke, J. (1998). Exploring the relationship between perception and performance: priorities for action. *Service Industries Journal*, 18(1), 101–102.

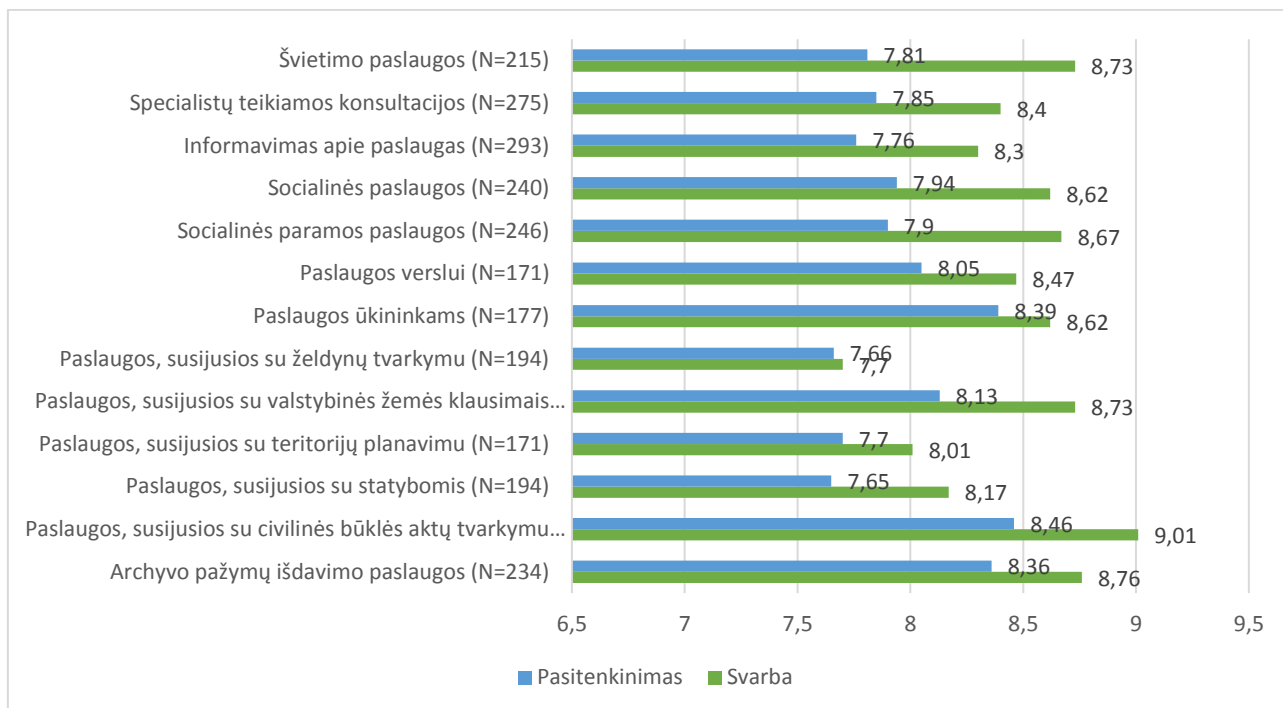


9 pav. Aptarnavimo suvokimo ir pasitenkinimo paslaugomis indeksų rodikliai

Tai leidžia daryti prielaidą, kad aktualūs poreikiai, didesni lūkesčiai yra respondentų siejami su aptarnavimo procesu, o ne su bendru pasitenkinimu konkrečiomis administracinėmis paslaugomis.

Administracinių paslaugų teikimo kokybės spragos. Kaip jau buvo minėta anksčiau, paslaugų kokybės nustatymas (*Servqual* modelis) yra pradedamas nuo spragos tarp suvokimo ir lūkesčių nustatymo. Tai leidžia įstaigoms nusistatyti tobulinimo kryptis ir pasirinkti priemones. Atlikta analizė rodo, kad pačios svarbiausios paslaugos yra civilinės būklės aktų tvarkymas, archyvų pažymų išdavimas, paslaugos, susijusios su valstybinės žemės klausimais (žr. 7 pav.). Kita vertus, aptarnavimo ir administracinių paslaugų teikimui yra itin svarbūs pasiekiamumo ir reagavimo laiku kriterijai.

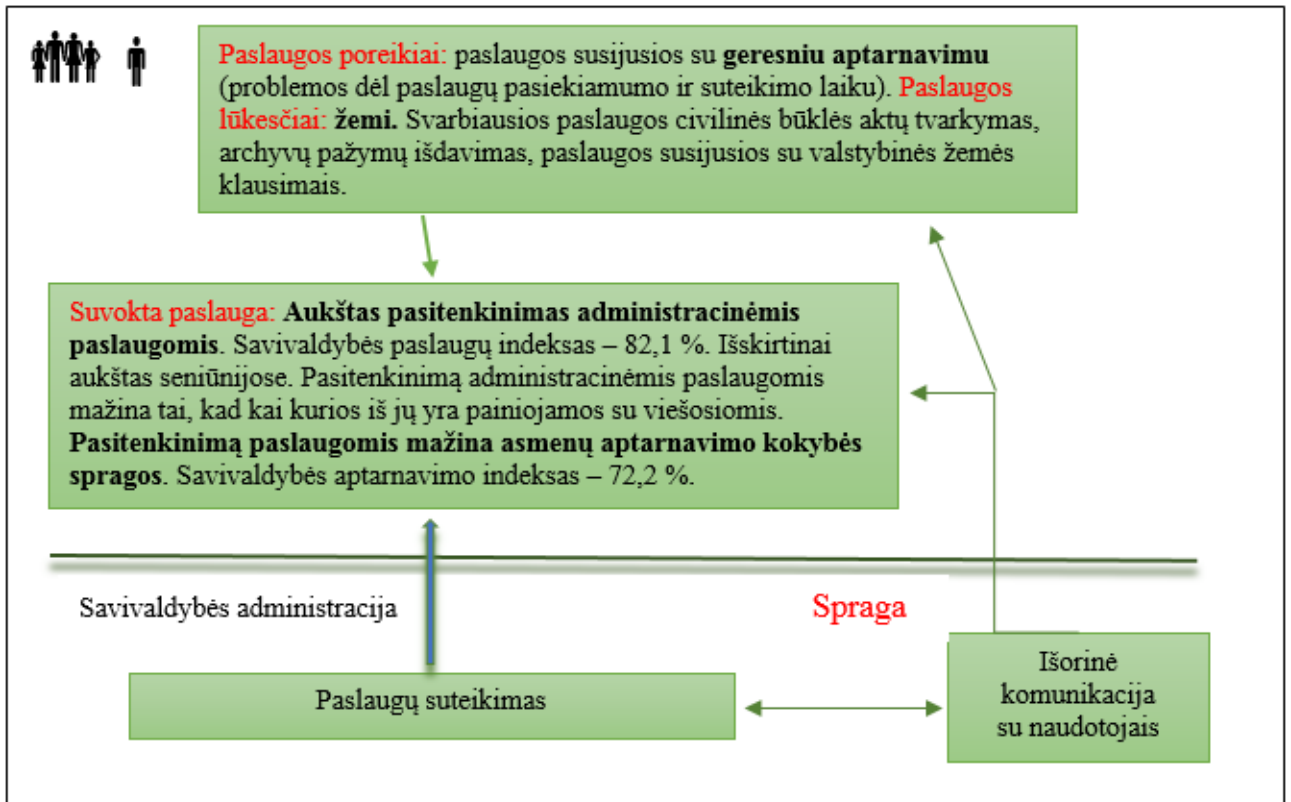
Respondentams buvo pateikti identiški klausimai apie paslaugų (pagal grupes) svarbą ir pasitenkinimą jomis. Gauti duomenys rodo, kad spragos tarp paslaugų svarbos suvokimo ir pasitenkinimo jomis nėra esmingai didelės (žr. 10 paveikslas). Kita vertus, didesnius „tarpus galima pastebėti tarp švietimo, socialinių paslaugų. Tikėtina, kad šiuo atveju respondentai galėjo suvokti šias paslaugas kompleksiskai, t. y. tiek kaip viešąsias, tiek kaip administracines.



10 pav. Pasitenkinimas paslauga ir paslaugos svarbos suvokimas

Svarbiau yra tai, kad apie pusės vertinimo balo dydžio (rodiklio skalėje) spragos yra siejamos su civilinės aktų būklės tvarkymu, statybų srities paslaugomis, taip pat informavimu ir konsultavimu (žr. 10 paveikslą). Kita vertus, vertinant pagal šį kriterijų, nėra didesnių spragų, susijusių su archyvų pažymų išdavimu, valstybinės žemės klausimų sritimi, želdynų tvarkymu ir iš dalies, paslaugomis teikiamomis ūkininkams.

Paslaugų suvokimą žymi aukštas gero aptarnavimo paslaugos prioretizavimas veiksmingai informuojant, konsultuojant, nesiuntinėjant po kabinetus ir išsprendžiant problemą, dėl kurios asmuo kreipėsi. Nagrinėjant vartotojų aptarnavimą pagal atskiras charakteristikas pastebėtina, kad tarnautojų kompetencija (profesionalumas), geranoriškumas vartotojams gali būti suprantami kaip pasitenkinimą išskirtinai stiprinantys veiksniai.



11 pav. Savivaldybės administracinių paslaugų spragų identifikavimas

Kaip jau minėta, spragą teikiant administracines paslaugas galima sieti su aptarnavimo suteikimo (rezultato) charakteristika ir jos raiška – problemų sprendimu, nebiurokратиškumu („nesiuntinėjimu interesantų iš kabineto, į kabinetą“) ir tarnautojų pasiekiamumu. Šios aptarnavimo charakteristikos formuoja vartotojų suvokimą apie paslaugas ir lemia pasitenkinimą. Nagrinėjant kalbamąjį paslaugos veiksnį procentiniu nuomonių pasiskirstymo aspektu, galima pastebėti, kad 16,3 proc. respondentų nėra patenkinti tuo, kad jiems laiku nėra suteikiama informacija, konsultacija ar atsakymas į prašymą dėl administracinės paslaugos. 15,6 proc. buvo nepatenkinti tuo, kad buvo „siuntinėjami per kabinetus“, o 15,4 proc. – tuo, kad tarnautojus sudėtinga surasti darbo vietoje.

Tuo pat metu reikia pabrėžti, kad kalbama ne apie esmines spragas, o greičiau apie tobulintinas sritis. Dauguma Savivaldybės administracinių paslaugų vartotojų yra patenkinti šiomis paslaugomis. Tai rodo, kad Savivaldybė teikia aukštos kokybės paslaugas, kurios turi tris tobulintinas sritis, susijusias su: 1) aptarnavimo procesų tobulinimu didinant paslaugos prieinamumą fiziniu ir telefoniniu kanalais (tinkamas vartotojų informavimas-konsultavimas, biurokratizmo mažinimas, koncentracija į vartotojų problemų atvejus); 2) administracinių paslaugų teikimo tobulinimo prioretizavimu koncentruojantis ties civilinės būklės aktų tvarkymu, archyvų pažymų išdavimu ir paslaugomis, susijusiomis su valstybinės žemės klausimais.

Siekiant atskleisti sąsajas tarp respondentų poreikių gauti geresnį aptarnavimą ir administracinių paslaugų vertinimo, atlikta *Spearman*'o koreliacinė analizė, kurios rodikliai pateikti lentelėje.

7 lentelė. Pasitenkinimas aptarnavimu, administracinėmis paslaugomis ir paslaugų suvokimo koreliaciniai ryšiai (Spearman'o koreliacijos koeficientai)

	Bendras pasitenkinimas administracinėmis paslaugomis	Pasitenkinimas gyvenamosios vietos registravimo paslauga
Bendras pasitenkinimas aptarnavimu	0,447**	0,240**

** Koreliacijos reikšmingumo lygmuo $p=0,01$.

Aukštesnis aptarnavimo vertinimas koreliuoja su bendru paslaugų vertinimu, t. y. pasitenkinimas aptarnavimu koreliuoja ir su paslaugų vertinimu. Pastebėtina, kad yra vidutinio stiprumo koreliacinis ryšys. Vadinasi, šio ryšio neiškreipia ir suvokimo spragos, kai vartotojai supainioja administracines ir viešąsias paslaugas.

Pabaigoje reikia diskutuoti, ar tokia aukšta kokybė yra nagrinėjamos Savivaldybės išskirtinumas. Kaip rodo kitų savivaldybių pasitenkinimo indeksai, dažnai paslaugos yra vertinamos 70–80 balų (100 procentų skalė).²²

Dėl duomenų stokos yra sunku tiksliai atsakyti, kiek paslauga yra patobulinta per paskutiniuosius metus. Kėdainių savivaldybėje atlikti panašūs tyrimai skiriasi pagal pobūdį.

2012 m. buvo atliktas gyventojų nuomonių tyrimas, apklausta 20 respondentų. Šis mažas tyrimas atskleidė, kad 55 proc. gyventojų teikiamas administracines paslaugas vertina „gerai“, 10 proc. – „patenkinamai“, o 35 proc. – „blogai“.

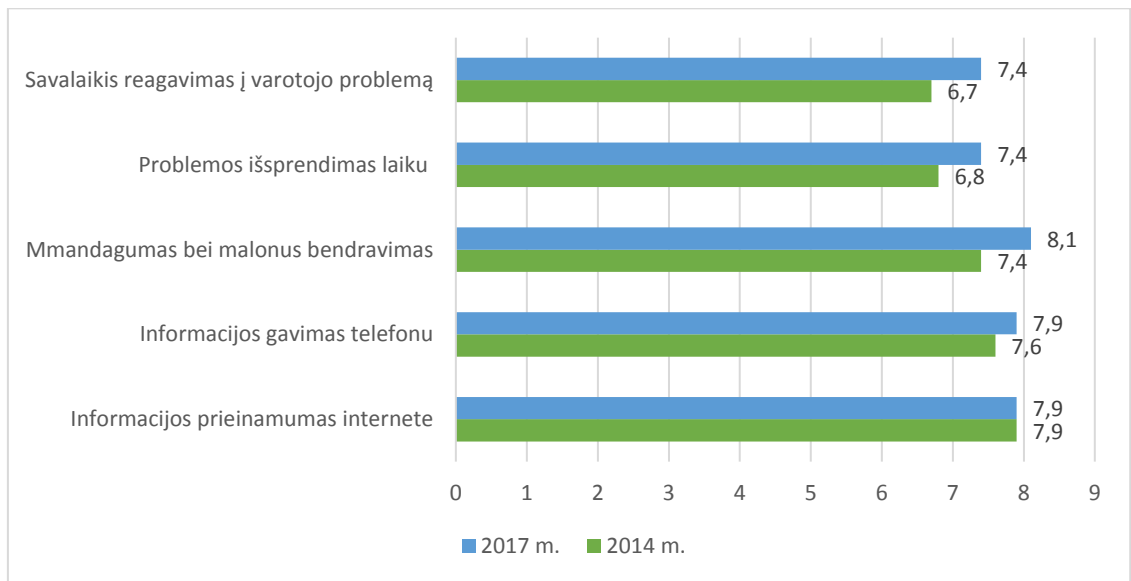
2014 m. Kėdainių rajono savivaldybės administracija įgyvendina projektą „Sektorinių studijų bei tyrimų, skirtų tobulinti Kėdainių rajono savivaldybės strateginį plėtros planą, parengimas“, užsakė gyventojų nuomonės tyrimą.²³ Jo metu apklausta 800 gyventojų. Tyrimo duomenys atskleidė, kad Kėdainių rajono savivaldybės administracija vertinama 6,8 (vidurkių reikšmės 10 balų skalėje, nuo 1 – neigimai iki 10 teigiamai), o seniūnijų veikla – 7,1.

2014 m. ir šiame tyrime buvo išskiriami identiški kintamieji, susiję su Kėdainių savivaldybės aptarnavimo procesų vertinimu. Tai įgalina pamatuoti pasitenkinimo procesais pokytį. Kaip atskleidžia duomenys, pasitenkinimas atskiromis charakteristikomis per trejus metus šiek tiek

²² Merkys G. Jonavos rajono savivaldybės gyventojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis nustatymo tyrimas. Apklausos tyrimo ataskaita, Jonava, p. 78–74.

²³ Kėdainių rajono savivaldybės gyventojų nuomonės tyrimas dėl Kėdainių rajono savivaldybės administracijos teikiamų viešųjų administracinių paslaugų kokybės. Kėdainiai, 2014, p. 1–38,

pagėrėjo (žr. 12 paveikslą). Tiesa, rezultatams įtakos galėjo turėti visiškai kitoks imties sudarymo būdas.



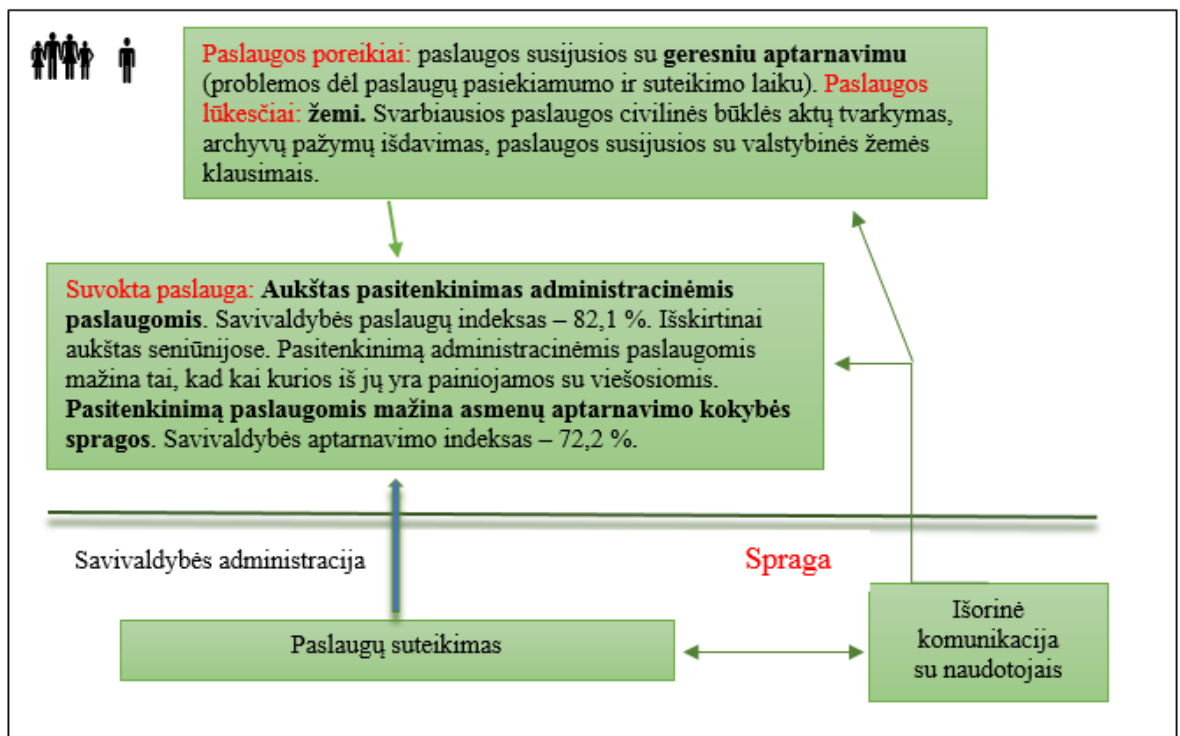
12 pav. Pasitenkinimas aptarnavimo Savivaldybėje charakteristikomis: 2014 m. bei 2017 m. tyrimų duomenys

5. IŠVADOS

1. Tyrime dalyvavę respondentai dažniausiai naudojami fiziniu aptarnavimu, jie tiesiogiai kreipiasi į Savivaldybės administracinį padalinį (70 % respondentų). Kelis kartus mažiau priimtini yra kiti kanalai – informacijos gavimas e. paštu, paštu. Tik 6,2 proc. respondentų užsakė paslaugas per e. portalą.
2. Aptarnavimo procesą ir jo poveikį paslaugų suvokimui galima analizuoti visapusiškai pagal pasitenkinimą ar nepasitenkinimą lemiančius veiksnius, kaip tai numato Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika Svarbiausi veiksniai, lemiantys paslaugos suvokimą ir pasitenkinimą ar nepasitenkinimą. Bendras savivaldybės aptarnavimo indeksas – 72,2 (SD=1,83; N=132), tai reiškia ir aukštą pasitenkinimą. Palankiausiai respondentai vertino reikalingos informacijos gavimą priimamajame 7,22 (vidurkio reikšmės). Taip pat sąlyginai aukštu balu (pasiekia ar viršija rodiklio vertę „patenkintas“) vertintas ir specialistų mandagumas – malonus bendravimas ir kompetencija. Pasitenkinimą aptarnavimu mažinantys veiksniai yra *Pasiekiamumas bei paslaugos teikimas laiku* (rodikliai: specialistų pasiekiamumas, paslaugų suteikimo greitis, nebiurokratiškumas). Tik 65,8 proc. buvo patenkinti tuo, kad savivaldybės specialistus yra lengva rasti, 67,3 proc. teigia, kad „nėra siuntinėjimo iš kabineto į kabinetą“ (nebiurokratiškumo kriterijus). Taip pat 71,4 proc. atsakiusių į klausimą buvo patenkinti tuo, kad jų problema buvo išspręsta laiku. 70 proc. buvo patenkinti dėl greito reagavimo sprendžiant problemą.
3. Tyrimu analizuotas ir gyventojų pasitenkinimas seniūnijų aptarnavimo paslauga. Nustatytas bendras seniūnijų aptarnavimo indeksas – 88,8 (SD=1,69; N=387), tai reiškia ir labai aukštą pasitenkinimą. Nagrinėjant aptarnavimą ir paslaugų teikimą seniūnijose pagal paslaugų charakteristikų grupes galima pastebėti, kad: pasiekiamumas ir paslaugų teikimas laiku yra vienas veiksnių, mažinančių pasitenkinimą. Informavimas apie paslaugas bei profesionalumas, vartotojo supratimas ir draugiškas personalo požiūris (specialistų kompetencija, malonus aptarnavimas) yra veiksniai, stiprinantys pasitenkinimą aptarnavimu. Vidurkio reikšmės 10 balų vertinimo skalėje svyruoja ties devyniais balais, tai reiškia, kad iš esmės respondentai yra visiškai patenkinti šiomis aptarnavimo charakteristikomis. Lyginant pasitenkinimą aptarnavimu Savivaldybės administracijoje apskritai su panašiais procesais seniūnijose galima pastebėti, kad pastarosiose įstaigose jis yra gerokai aukštesnis.
4. Tyrimu nustatytas bendras pasitenkinimo Savivaldybės administracinių paslaugų teikimu indeksas. Jis yra aukštas – 82,1 proc. (SD=1,76). Didžiausias pasitenkinimas yra civilinės aktų

būklės tvarkymo (vidurkio reikšmės – 8,46), archyvo pažymų išdavimu (vidurkio reikšmės 8,36). Sąlyginai aukštas pasitenkinimas ir paslaugomis, teikiamomis ūkininkams (vidurkio reikšmės – 8,39). Mažiausiai respondantai buvo patenkinti administracinėmis paslaugomis, susijusiomis su statybomis (vidurkio reikšmės – 7,65), želdynų tvarkymu (vidurkio reikšmės – 7,66) ir teritorijų planavimu (vidurkio reikšmės – 7,7).

5. Savivaldybės administracinių paslaugų kokybės spragų nustatyta analizuojant skirtumus tarp naudotojų paslaugų suvokimo ir išsakytų poreikių bei lūkesčių, susijusių su paslaugų ir aptarnavimo procesų svarba.



Pastebimą spragą, kaip jau minėta, teikiant administracines paslaugas galima sieti su aptarnavimo suteikimo (rezultato) charakteristika ir jos raiška – problemų sprendimu, nebiurokratiškumu („nesiuntinėjimu interesantų iš kabineto, į kabinetą“) ir tarnautojų pasiekiamumu. Tuo pat metu reikia pabrėžti, kad kalbama ne apie esmines spragas, o greičiau apie tobulintinas sritis. Dauguma Savivaldybės administracinių paslaugų vartotojų yra patenkinti šiomis paslaugomis. Tai rodo, kad Savivaldybė teikia aukštos kokybės paslaugas, kurios turi dvi tobulintinas sritis, susijusias su: 1) aptarnavimo procesų tobulinimu didinant paslaugos prieinamumą fiziniu ir telefoniniu kanalais (tinkamas vartotojų informavimas-konsultavimas, biurokratizmo mažinimas, koncentracija į vartotojų problemų atvejus); 2) administracinių paslaugų teikimo tobulinimo prioretizavimas koncentruojantis ties civilinės būklės aktų tvarkymu, archyvų pažymų išdavimu ir paslaugomis, susijusiomis su valstybinės žemės klausimais.

PRIEDAI

1. priedas. Administracinių paslaugų sričių išskyrimas

Siekiant didesnio nuoseklumo buvo išskirtos įverčiai pagal šešias administracinių paslaugų grupės.

1. *informavimas ir konsultavimas;*
2. *socialinės paslaugos* (pvz., specialiųjų poreikių lygio nustatymas senatvės pensijos amžių sukakusiems asmenims ir neįgaliojo pažymėjimo išdavimas, senyvo amžiaus asmenų, neįgalių suaugusių asmenų ir neįgalių vaikų apgyvendinimas specializuotuose globos namuose, dienos ir trumpalaikės socialinės globos neįgaliems vaikams ir suaugusiems asmenims teikimas, šeimynų, dirbančių su globojamais vaikais, kuravimas ir pan.);
3. *socialinės paramos paslaugos* (pvz., išmokos vaikui skyrimas, Vienkartinės išmokos nėščiai moteriai skyrimas, socialinės paramos mokiniams skyrimas, socialinės paramos skyrimas, šalpos pensijų skyrimas, slaugos ar priežiūros kompensacijų skyrimas ir pan.);
4. *paslaugos susijusios su civilinės būklės aktų tvarkymu;*
5. *susijusios su valstybinės žemės klausimais* (pvz., valstybinės žemės nuoma, nuomos mokesčio deklaracijų pateikimas fiziniams asmenims, pažymų apie valstybinės žemės sklypų vidutinę rinkos vertę išdavimas, prašymų grąžinti valstybinės žemės nuomos mokesčio permokas, grąžinti ir (ar) įskaityti neteisingai sumokėtą žemės nuomos mokesčių priėmimas ir pan.);
6. *susijusios su statybomis;*
7. *susijusias su teritorijų planavimu* (pvz., žemės sklypų formavimo ir pertvarkymo projektų derinimas, projektų tvirtinimas, žemės sklypo naudojimo paskirties ir būdo keitimas ir pan.);
8. *archyvo pažymų išdavimas;*
9. *paslaugas susijusias su želdyno tvarkymu;*
10. *susijusias su švietimu;*
11. *paslaugas verslui* (pvz., prekybos leidimai, renginių organizavimo leidimai, leidimai kasinėti, licencijų išdavimas prekybai alkoholiu ir tabako gaminiais, reklamos įrengimo leidimai);
12. *paslaugas ūkininkams* (pvz., prekybos leidimai, renginių organizavimo leidimai, leidimai kasinėti, licencijų išdavimas prekybai alkoholiu ir tabako gaminiais, reklamos įrengimo leidimai).

Išskyrimo pagrindas: Paslaugų sričių klasifikacija pateikta metodiniuose dokumentuose kuriant Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinės sistemą. Ji iš dalies yra įtvirtinta Lietuvos paslaugų katalogas (www.lietuva.gov.lt/). Projektas „Centralizuotos viešųjų ir

administracinių paslaugų sistemos kūrimas ir diegimas įgyvendinant vieno langelio principą“ (Vykde VRM) metodiniai dokumentai.

2 Priedas. Apklauso klausimynas