

## Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso metodikos taikymas Lietuvoje

Rūta Brazienė, Gediminas Merkys

*Kauno technologijos universitetas  
K. Donelaičio g. 73, LT-44029 Kaunas*

**crossref** <http://dx.doi.org/10.5755/j01.ppa.14.1.11406>

**Anotacija.** Straipsnyje pristatomas viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso metodikos taikymas Lietuvoje. Aptariama viešųjų paslaugų samprata, pateikiamas viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso metodikos kritinis vertinimas, apžvelgiamas panašaus tipo tyrimų įdirbis. Daugiausia dėmesio skiriama konkrečiam viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso nustatymo tyrimui, kuris buvo atliktas 2013 m. Kauno miesto savivaldybėje. Tyrimo empirinę bazę sudaro 1832 kauniečių nuomonė pagal 203 pirminius apklausos rodiklius. Pirminiai rodikliai faktorinės validacijos būdu buvo sujungti į 8 skales, atspindinčias skirtingas viešųjų paslaugų sritis. Tyrimo rezultatai parodė, kad palankiausiai gyventojai įvertino kultūros ir švietimo paslaugas, nepalankiausiai – teritorijų būklės ir komunalines paslaugas. Sudarytas viešųjų paslaugų reitingas Kauno mieste ir vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis žemėlapis pagal Kauno miesto seniūnijas, kuriuo remiantis nustatytos pirmaujančios ir sąlyginai atsiliekančios seniūnijos viešųjų paslaugų srityje.

**Reikšminiai žodžiai:** viešosios paslaugos, viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso metodika, pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis žemėlapis.

**Keywords:** public services, consumers satisfaction with public services measurement methodology, public services satisfaction map.

### Įvadas

Lietuva, kaip ir daugelis kitų šalių, pastaruosius du dešimtmečius vykdo daugybę reformų, kurių tikslas – padidinti viešųjų institucijų veiklos efektyvumą. Šis siekis neabejotinai yra pagrindinė paskata pereiti prie verslo sektoriaus patirtimi ir rinkos sąlygomis grindžiamos naujosios viešosios vadybos, modernizuojančios administracinės sistemos struktūras, kontrolės metodus ir administravimo kultūrą, atsižvelgiant į naujus iššūkius. Šiame kontekste viešųjų paslaugų teikimas ir vartotojų nuomonės nustatymas nėra išimtis. Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo

matavimo klausimams pastaruoju metu skiriama vis daugiau dėmesio. Diskutuojama apie tai, kokius tyrimo metodus reikėtų taikyti vertinant vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis, kokie rodikliai galėtų geriausiai atspindėti viešųjų paslaugų vartotojų nuomonę. Kasmet atliekama daugybė mokslinių ir taikomojo pobūdžio tyrimų, skirtų kompleksiniam viešųjų paslaugų arba išsamiai konkrečiau sektoriaus viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimui analizuoti ir vertinti. Lietuvos ir užsienio mokslininkai aptaria viešųjų paslaugų tyrimų kryptis, vartotojų pasitenkinimo viešojo sektoriaus paslaugomis ypatumus, viešųjų paslaugų kokybės klausimus Lietuvos savivaldybėse, vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis subjektyvios gyvenimo kokybės kontekste ir kt. [22; 2; 3; 4; 15; 16; 17; 18; 20; 21; 24].

2010 m. Lietuvoje buvo parengta ir pristatyta „Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso skaičiavimo metodika“ [27]. Taigi šiame straipsnyje remiantis šia metodika gauti pristatomo empirinio tyrimo rezultatai. Vietos savivaldos įstatyme nurodyta [14], kad savivaldybė yra atsakinga „už viešųjų ir administracinių paslaugų teikimą ir turi užtikrinti, kad viešosiomis paslaugomis galėtų naudotis visi savivaldybės gyventojai ir kad šios paslaugos būtų teikiamos nuolat“. Viešosios paslaugos yra ta sritis, kurioje realiai funkcionuoja vietos valdžios sprendimai. Atsižvelgdami į tai, autoriai kelia tikslą – nustatyti vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis laipsnį, taikant 2010 m. patvirtintą viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso metodiką.

Tyrimo metodai: mokslinės literatūros analizė, anketinė apklausa, statistinių duomenų analizė.

### **Viešųjų paslaugų kokybės samprata**

Viešųjų paslaugų teikimą Lietuvos Respublikoje reglamentuoja daugybė teisės aktų: tai Lietuvos Respublikos Konstitucija [7], Viešojo administravimo [13], Vietos savivaldos [12], Viešųjų pirkimų [13], Viešojo sektoriaus atskaitomybės įstatymas [14], Koncesijų įstatymas [8] ir kt. Specializuoti teisės aktai reglamentuoja konkrečių viešųjų paslaugų, pavyzdžiui, socialinių paslaugų [9], švietimo [10].

Lietuvos Respublikos Konstitucija numato, kad viešųjų paslaugų teikimo administravimas – tai valstybės ar savivaldybės įsteigtų specialių įstaigų bei organizacijų veikla, teikianti gyventojams švietimo, mokslo, sporto ir kt. įstatymais numatytas viešąsias paslaugas. Šių paslaugų teikimo administravimas yra viešojo administravimo subjektų veikla – nustatomas viešųjų paslaugų teikimas ir taisyklės, steigiamos viešosios įstaigos ar išduodami leidimai steigti viešąsias paslaugas privatiems asmenims, taip pat vykdoma viešųjų paslaugų priežiūra ir kontrolė. Vadovaujantis teisės aktuose ir mokslinėje literatūroje įtvirtinta viešųjų paslaugų samprata, apibendrintai galima pasakyti, kad viešoji paslauga – tai valstybės ar savivaldybių įsteigtų specialių įstaigų ir organizacijų veikla, teikianti gyventojams socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto, poilsio ir rekreacijos, komunalines, viešojo transporto, informacines, administracines ir kitas įstatymu numatytas paslaugas. Anot Parsons [17, p. 95], viešosios paslaugos yra teikiamos siekiant patenkinti viešąjį interesą – suteikti gyventojams vadinamuosius viešuosius gėrius

(vertybes) ir vertinguosius gėrius. Kitas svarbus aspektas tai, kad viešoji paslauga pasižymi neribotu skaičiumi vartotojų, ją gali teikti arba valstybinės, arba savivaldos institucijos, taip pat kiti subjektai (viešosios ar privačios nuosavybės pagrindu) [25].

Viešųjų paslaugų samprata yra glaudžiai susijusi su jų kokybe. Kokybė yra viena iš esminių paslaugos teikimo elementų. Mokslinėje literatūroje pateikiama daugybė paslaugos kokybės sampratos apibrėžimų (1 lentelė).

1 lentelė. Kokybės sampratos apibrėžimai

| Autorius, metai             | Kokybės sampratos apibrėžimas   |
|-----------------------------|---|
| Mikulis, 2007               | Produkto savybės, atitinkančios kliento reikalavimus.   |
| Kaziliūnas, 2007            | Tai vartotojų pasitenkinimo lygis.  |
| Ruževičius, 2006            | Visuma produkto savybių, lemiančių jo tinkamumą tenkinti išreikštus ir numatomus vartotojo poreikius apibrėžtomis produkto vartojimo (eksplotavimo) pagal paskirtį sąlygomis. |
| Langvinienė, Vengrienė 2005 | Reikalavimų, kurie apibūdinami kaip kažkas apibrėžto ir nustatyto normatyvais, atitikimas.  |
| Žalimienė, 2003             | Visuma paslaugos savybių, leidžiančių tenkinti išreikštus ir numatomus klientų norus.   |

Šaltinis: Mikulis, (2007), Kaziliūnas, (2007), Ruževičius, (2006), Langvinienė, Vengrienė (2005), Žalimienė, (2003)

Galima teigti, kad kokybė suvokiama kaip produkto ar paslaugos trūkumų nebuvimas, vartotojo lūkesčių ir norų atitikimas. Moksliniuose tyrimuose labai dažnai remiamasi su naująją viešąja vadyba siejamais viešųjų paslaugų kokybės vertinimo ir valdymo modeliais, t. y. ISO kokybės standartais, subalansuotų rodiklių sistema ir SERVQUAL modeliu. SERVQUAL metodikos esminis dalykas yra tai, kad suvokiama paslaugos kokybė yra nustatoma kaip balų, kuriais įvertinama numatoma ir patirta kokybė, išraiška. Mokslininkai Rhee ir Rha [21] rengia alternatyvų SERVQUAL viešųjų paslaugų kokybės modelį. Autoriai skiria keturis pagrindinius viešųjų paslaugų kokybės elementus: proceso kokybę, rezultatų kokybę, konstrukcijos kokybę ir santykių kokybę. 2010 m. Lietuvoje parengtoje ir pristatytoje metodikoje viešąsias paslaugas siūloma klasifikuoti dviem būdais:

Remiantis požiūriu „iš viršaus į apačią“, t. y. klasifikuojama pagal institucinius ryšius, institucijų funkcijas ir teikiamas paslaugas. Tuomet paslaugos priskiriamos jas teikiančiai institucijai ar įstaigai, pavyzdžiui, Vilniaus miesto savivaldybės Socialinės paramos centrui ir Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Vilniaus skyriui. Atsižvelgiant į šią klasifikaciją, atskirai gali būti analizuojamas šių institucijų vartotojų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis.

Atsižvelgiant į vartotoją, t. y. pagal požiūrį „iš apačios į viršų“, kai paslaugos klasifikuojamos pagal jų pobūdį ir tam tikras sritis, nepaisant to, kad jos gali būti teikiamos skirtingose institucijose. Pavyzdžiui, švietimo paslaugos, kurios apima tiek mokyklų, tiek vaikų lopšelių-darželių paslaugas, tiek psichologines ir socialines pedagogines ir kitas panašaus pobūdžio paslaugas.

### **Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo tyrimo metodika ir rezultatai**

Pagal Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso metodiką [24], atliekant vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimus, rekomenduojami tyrimų objektai yra šios viešųjų paslaugų grupės: socialinės paslaugos, sveikatos apsaugos paslaugos, priešgaisrinės apsaugos paslaugos ir kt. Metodikos autoriai taip pat nurodo, kad, vadovaujantis šia metodika, Lietuvos valstybės ir savivaldybių institucijos bei įstaigos, atsižvelgdamos veiklos specifiką, gali nustatyti reikiamus vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indekso komponentus, kiekybiškai apibūdinti viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo lygį ir jo kitimą, nustatyti tobulintinas veiklos sritis, palyginti atliktų vertinimų rezultatus, siekti geresnio piliečių poreikių tenkinimo teikiant viešąsias paslaugas. Visgi kalbant apie šią metodiką reikia paminėti keletą kritinio pobūdžio pastabų. Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodiką galima traktuoti labiau kaip metodines gaires ar rekomendacijas. Siūlomi vartotojų apklausos tyrimo algoritmai, jų pavyzdiniai aprašai yra nepakankami, kad konkretaus paslaugų sektoriaus specialistai iš karto galėtų pradėti savarankiškai vykdyti viešųjų paslaugų vartotojų nuomonės tyrimus. Sąvokai metodika reikia vertinimo priemonės, visiškai parengtos praktiniam taikymui, įskaitant detalias rekomendacijas vartotojui, kurios paprastai apima nustatomo objekto sampratą, detalius rodiklių ir skalių aprašus, metodikos patikimumo ir validumo argumentus, instrukcijas dėl duomenų interpretavimo ir t. t. Taigi ši metodika yra neišbaigta, neatspindi labai skirtingos paslaugų specifikos, kuri reiškiasi atskiruose sektoriuose. Dėl metodikos neišbaigtumo po penkerių metų ji vis dar nėra plačiai taikoma.

Šiame straipsnyje pristatoma apklausos rodiklių struktūra ir empirinio tyrimo, kuris buvo atliktas 2013 m. Kauno miesto savivaldybėje, rezultatai. Remiantis mokslinės literatūros analize, teisės aktais ir LR Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso skaičiavimo metodika [27], buvo parengta vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimo metodika. Klausimynas apėmė 8 blokus ir 203 pirminius rodiklius (2 lentelė). Tyrime buvo naudojamas Likerto [1] skalės tipo atsakymo formatas, susidedantis iš penkių vertinimo pakopų (kategorijų). Atsakymai buvo koduojami balais nuo 1 iki 5: aukštesnis balas atitinka palankesnę paslaugos vertinimą. LR Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso skaičiavimo metodikoje [27] pateikiamos rekomendacijos pavienius respondentų atsakymus koduoti 10 balų skalėje buvo atsisakyta. Buvo nuspręsta naudoti klasikinį 5 pakopų atsakymo formatą.

2 lentelė. Klausimyno diagnostiniai blokai ir pirminių rodiklių pavyzdžiai

| Nr. | Diagnostinis blokas                                  | Pirminių rodiklių skaičius | Pirminių rodiklių pavyzdžiai   |
|-----|--|----------------------------|--|
| 1.  | Teritorijų būklės ir komunalinės paslaugos           | 34                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Gatvių ir kelių priežiūra kritinėmis oro sąlygomis (apledėjus, pustant)</li> <li>•Vidinių kiemų, įvažiavimo į kiemus būklė</li> </ul>  |
| 2.  | Viešasis transportas ir ryšiai                       | 12                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Viešojo transporto maršrutų pakankamumas (tinklas) Kauno mieste apskrityje</li> <li>•Viešojo transporto bilietų sistema ir informacijos pateikimas keleiviams</li> </ul>         |
| 3.  | Sveikatos ir socialinė apsauga                       | 39                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Pagyvenusiems ir senyvo amžiaus asmenimis teikiamų paslaugų kokybė</li> <li>•Neįgaliems asmenims teikiamų paslaugų kokybė</li> </ul>   |
| 4.  | Švietimas ir kultūra                                 | 40                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Kultūrinių renginių įvairovė Kauno mieste (parodos, spektakliai, koncertai, šventės)</li> <li>•Pagrindinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė</li> </ul>                        |
| 5.  | Aktyvaus poilsio galimybės                           | 21                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Sporto salių atvirumas ir prieinamumas gyventojams, jaunimui</li> <li>•Organizuojamų pasiekimų (profesionalių) sporto varžybų dažnumas ir įvairovė</li> </ul>                    |
| 6.  | Administracinės seniūnijos ir savivaldybės paslaugos | 15                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Savivaldybės viešosios tvarkos tarnybos skyriaus darbas</li> <li>•Licencijų ir leidimų išdavimas verslo subjektams</li> </ul>  |
| 7.  | Žiniasklaida ir įvaizdis                             | 14                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Kauno miesto savivaldybės tinklalapis <a href="http://www.kaunas.lt">www.kaunas.lt</a></li> <li>•Informavimo apie įvairius miesto renginius pakankamumas ir išsamumas</li> </ul> |
| 8.  | Teisėsauga   | 28                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Policijos pareigūnų kultūra ir kompetencija</li> <li>•Piliečių fizinis saugumas gatvėse</li> </ul>   |
|     | Iš viso  | 203                        |  |

Dešimties pakopų atsakymo formatas yra labiau priimtinas, kai klausimynas yra trumpas ir pirminių rodiklių nedaug. Tokie trumpesni klausimynai gali būti produktyvūs, kai norima rasti pavienės institucijos ar pavienio sektoriaus teikiamų viešųjų paslaugų pasitenkinimo indeksus. Tačiau šiuo klausimynu viešosios paslaugos tiriamos ne atitinkamos organizacijos ar sektoriaus kontekste, bet kaip bendra visuma. Be to, kiekvieno diagnostinio nuomonių bloko pabaigoje tiriamiesiems buvo pateiktas vadinamasis atviro tipo klausimas (iš viso 8 klausimai pagal kiekvieną hipotetiškai išskirtą sritį).

Remiantis atliktu empiriniu tyrimu buvo sudarytas visų 203 paslaugų ir sričių, kurias atliekant apklausą vertino 1832 gyventojai, reitingas. Reitingas prasideda palankiausiai ir baigiasi nepalankiausiai įvertinta sritimi. Reitingą sudaro 203 pirminiai rodikliai, atspindintys įvairias paslaugas ir gyvenimo kokybės aspektus.

Bendrojo reitingo pranašumas tas, kad jis parodo pasitenkinimo ir gyvenimo kokybės rodiklius kaip visumą, nepaisant to, kuriam sektoriui ar biurokratinio pavaldumo sričiai (pvz., komunaliniam ūkiui, švietimui ar sveikatos apsaugai) tie rodikliai priklauso. Nustačius reitingą identifikuojamos paslaugos ir gyvenimo kokybės sritys, kuriomis gyventojai yra labiausiai patenkinti, arba, priešingai, labiausiai nepatenkinti. Bendrajame reitinge pateikta informacija ypač vertinga miesto vadovams, politikams, savivaldybės padalinių, skyrių, tarnybų specialistams, atsakingiems už miesto plėtrą, strateginį planavimą, išteklių skirstymą ir paslaugų kokybę.

2 lentelėje labai reikšmingas rodiklis – procentinis rangas (PR), tenkantis vienai ar kitai paslaugai. Pavyzdžiui, paslaugos apie geriamą vandenį atveju rodiklis PR yra 94,63. Kitaip tariant, tai yra 95 procentinis rangas (percentilis). Toks aukštas procentinis rangas rodo, kad tarp labai įvairių paslaugų maždaug tik 5 proc. paslaugų yra vertinamos dar palankiau už šią paslaugą. Kita vertus, pasiektas atitinkamas procentinis rangas rodo, kad apytiksliai net 95 proc. įvairių paslaugų kauniečių yra vertinamos prasčiau už atitinkamą paslaugą. Lentelėje taip pat pateiktas gyventojų pasitenkinimo viešąja paslauga indeksas (PPI). Pavyzdžiui, geriamo vandens kokybės paslaugos atveju šis indeksas siekia 70,46 punkto. Apklausos tyrimo autorių nuomone, tokio tipo indeksas yra ne toks iškalbingas nei paslaugos palankaus ir nepalankaus vertinimo procentai ar procentinis rangas, tenkantis konkrečiai paslaugai.

Analizuodami, kaip gyventojai vertina įvairias paslaugas, matome, kad pats aukščiausias – 100-asis procentinis rangas tenka paslaugai miesto tradicinių renginių organizavimo kokybė (žr. 3 lentelę). Tai Šv. Kalėdų šventės, Kauno miesto diena, Kazimiero mugė ir pan. Į pirmąjį reitingo dešimtadalį (decilį) patenka visos paslaugos, kurių procentinis rangas yra lygus 90 arba didesnis. Iš lentelės duomenų matome, kad šią sąlygą atitinka ikimokyklinių įstaigų paslaugų kokybė ir būklė, taip pat ir visos kitos aukščiau reitinge esančios paslaugos. Aukštas pozicijas reitinge užima ir priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos darbas, kai kurios spausdintinės žiniasklaidos priemonės, t. y. – dienraščiai „15 min.“ ir „Kauno diena“. Analizuojant reitingo apačioje atsiradusias paslaugas, prasčiausiai įvertintas rodiklis siekia pusę procentinio rango (PR=0,49), palankiai jį vertina 5,1 proc. respondento, o nepalankiai – net 81 proc. respondento. Tai vidinių kiemų, įvažiavimo į kiemus būklė. Panašiai, t. y. labai prastai, kauniečių yra vertinami ir kiti rodikliai: gatvių, šaligatvių, kelių dangos būklė mieste, taip pat gatvių ir kelių priežiūra kritinėmis oro sąlygomis. Net 8 rodikliai iš 20, patekusių į žemiausią decilį, yra susiję su komunaliniu ūkiu. Be jau aptartos prastokos gatvių ir vidinių kiemų būklės, pačioje reitingo apačioje išdėstyti viešųjų tualetų klausimas, automobilių parkavimo problemos, vaikų aikštelių, gyvūnų vedžiojimo ir dresiravimo aikštelių stygius, pavojingų ir apleistų statybviečių saugaus aptvėrimo klausimai.

3 lentelė. Kauno miesto gyventojų (vartotojų) pasitenkimo viešosiomis paslaugomis bendrasis reitingas (fragmentas)

| R.Nr. | Pirmasis rodiklis   | N    | M    | Gyventojų vertinimas % |       |        | Mo | V    | PR %  | PPI*  |
|-------|---|------|------|------------------------|-------|--------|----|------|-------|-------|
|       |   |      |      | Neplėnė                | Neutr | Paliku |    |      |       |       |
| 1.    | Tradicinių renginių organizavimo kokybė (pvz.: Kauno miesto diena, Šv. Kaledū renginiai)          | 1728 | 3,78 | 9,4                    | 20,6  | 70,0   | 4  | 24 % | 100   | 75,56 |
| 2.    | Kauno miesto viešosios bibliotekos, jos vietos skyrių teikiamas paslaugas                         | 1723 | 3,73 | 7,0                    | 30,2  | 62,9   | 4  | 24 % | 99,51 | 74,63 |
| 3.    | Istorinės LT Prezidentūros Kaune buklė ir estetinis vaizdas                                       | 1707 | 3,73 | 7,0                    | 27,8  | 65,1   | 4  | 23 % | 99,02 | 74,56 |
| 4.    | Kultūrinių renginių kokybė Kauno mieste (parodos, spektakliai, koncertai)                         | 1729 | 3,71 | 9,4                    | 22,4  | 68,1   | 4  | 23 % | 98,54 | 74,14 |
| 5.    | Kultūrinių renginių įvairovė Kauno mieste (parodos, spektakliai, koncertai, šventės)              | 1735 | 3,69 | 11,6                   | 20,9  | 67,6   | 4  | 25 % | 98,05 | 73,74 |
| 6.    | Privacios medicinos įstaigų pakankamumas (pvz.: odontologo, optikų ir kt.)                        | 1672 | 3,67 | 7,5                    | 34,9  | 57,6   | 4  | 25 % | 97,56 | 73,35 |
| 7.    | Savaitraščio „15 min.“ darbas   | 1757 | 3,60 | 10,1                   | 32,3  | 57,7   | 4  | 27 % | 97,07 | 72,02 |
| 8.    | Dienraščio „Kauno diena“ darbas   | 1761 | 3,58 | 11,0                   | 30,5  | 58,5   | 4  | 27 % | 96,59 | 71,55 |
| 9.    | Pašto paslaugų kokybė   | 1739 | 3,58 | 12,0                   | 27,2  | 60,8   | 4  | 26 % | 96,1  | 71,54 |
| 10.   | Pašto skyrių skaičius ir išsidėstymas   | 1735 | 3,56 | 11,4                   | 28,9  | 59,7   | 4  | 26 % | 95,61 | 71,29 |
| 194.  | Vairuotojų ir pėsčiųjų eismo kultūra  | 1742 | 2,31 | 62,1                   | 25,8  | 12,1   | 2  | 42 % | 4,88  | 46,12 |
| 195.  | Vietos valdžios bendravimas su gyventojais  | 1769 | 2,28 | 61,9                   | 26,3  | 11,8   | 2  | 43 % | 4,39  | 45,57 |
| 196.  | Vaikų žaidimo aikščių pakankamumas ir buklė   | 1811 | 2,27 | 61,8                   | 24,7  | 13,4   | 2  | 45 % | 3,9   | 45,41 |
| 197.  | Viesųjų tualetų apdailos ir saugios buklės  | 1809 | 2,21 | 60,1                   | 30,6  | 9,3    | 1  | 44 % | 3,41  | 44,22 |
| 198.  | Statybvielių, aplietųjų pastatų, dūobių ir kitų pavojingų vietų aptvertimas, saugumo užtikrinimas | 1805 | 2,17 | 65,3                   | 24,9  | 9,8    | 2  | 46 % | 2,93  | 43,38 |
| 199.  | Garvių ir kelių priežiūra kritinėmis oro sąlygomis (aplečėjus, pūstant)                           | 1820 | 2,12 | 68,9                   | 19,8  | 11,3   | 2  | 47 % | 2,44  | 42,48 |
| 200.  | Gyvenamųjų namų aikštelių pakankamumas ir buklė   | 1811 | 1,97 | 72,2                   | 21,0  | 6,7    | 1  | 48 % | 1,95  | 39,37 |
| 201.  | Viesųjų tualetų išdėstymas ir pakankamumas  | 1814 | 1,93 | 74,3                   | 19,5  | 6,3    | 1  | 48 % | 1,46  | 38,59 |
| 202.  | Garvių, saligarvių, kelių dangos buklė mieste   | 1813 | 1,80 | 80,1                   | 12,9  | 6,9    | 1  | 52 % | 0,98  | 36,00 |
| 203.  | Vidinių kiemų, įvažiavimo į kiemus buklė  | 1808 | 1,72 | 81,0                   | 13,9  | 5,1    | 1  | 53 % | 0,49  | 34,44 |

ZYMEJIMAS: R/Nr – reitingo numeris; N – apdorotų anketų skaičius; M – pavienio požymio įvertinimo vidurkis; Mo – dažniausiai pasitaikantis įvertinimas; SD – standartinis nuokrypis; V – variacijos koeficientas; PR – procentinis rangas; PPI – pasitenkimo paslauga indeksas.

4 lentelė. Vartotojų patenkinimo viešosiomis paslaugomis žemėlapis Kauno miesto seniūnijose (standartinio normaliojo skirstinio  $z$  įverčiai),  $N=1832$

| Seniūnija                                    | ALEKSOTO | CENTRO | DAINAVOS | EIGULIŲ | GRIČIUPIO | PANEMUNĖS | PETRAŠIŪNŲ | ŠANČIŲ | ŠILAINIŲ | VILIAMPOLĖS | ŽALIAKALNIO |
|--|----------|--------|----------|---------|-----------|-----------|------------|--------|----------|-------------|-------------|
| Saugos ir gelbėjimo tarnybos                 | 0,06     | 0,09   | -0,08    | -0,08   | -0,11     | 0,13      | -0,02      | -0,01  | 0,11     | -0,03       | 0,10        |
| Kapinių priežiūra                            | -0,07    | -0,01  | -0,04    | -0,03   | -0,03     | 0,13      | 0,02       | -0,09  | 0,11     | 0,06        | 0,02        |
| Privataus sektoriaus sveikatos paslaugos     | 0,13     | 0,02   | -0,10    | -0,03   | -0,03     | -0,10     | 0,00       | -0,04  | 0,10     | 0,06        | 0,05        |
| Bedarbių tės problemos                       | 0,22     | 0,01   | -0,08    | -0,05   | 0,19      | -0,17     | 0,00       | 0,19   | -0,07    | 0,01        | 0,02        |
| Pašto paslaugos                              | -0,02    | -0,03  | -0,10    | -0,11   | -0,08     | 0,09      | 0,01       | -0,08  | 0,19     | 0,05        | 0,20        |
| Ikimokyklinis ugdymas                        | -0,16    | -0,13  | -0,04    | 0,19    | -0,01     | -0,04     | 0,15       | 0,20   | -0,20    | 0,14        | -0,02       |
| Nusikalnijų išsiskyrimas ir saugumas         | 0,20     | 0,05   | -0,14    | -0,05   | 0,18      | 0,30      | 0,04       | 0,04   | -0,03    | 0,00        | 0,11        |
| Policija                                     | 0,13     | 0,03   | -0,10    | -0,03   | 0,26      | -0,02     | 0,12       | 0,09   | -0,01    | -0,03       | -0,01       |
| Tetsumai ir prokuratūra                      | 0,17     | 0,05   | -0,05    | -0,04   | -0,05     | 0,26      | -0,13      | 0,01   | 0,01     | 0,05        | -0,05       |
| Eismo saugumas                               | 0,16     | 0,13   | -0,17    | 0,09    | 0,14      | 0,07      | 0,04       | 0,10   | -0,19    | 0,13        | 0,12        |
| Transporto paslaugos                         | 0,08     | 0,10   | -0,05    | 0,11    | 0,03      | 0,14      | -0,13      | -0,13  | -0,02    | -0,02       | 0,11        |
| Komunalinės paslaugos                        | 0,17     | 0,00   | -0,11    | 0,02    | 0,19      | 0,10      | -0,03      | -0,04  | -0,07    | 0,14        | 0,13        |
| Samaitija ligizena ekologija                 | 0,20     | -0,21  | -0,08    | 0,04    | 0,18      | 0,10      | -0,13      | -0,02  | 0,07     | 0,04        | 0,04        |
| Valstybės sektoriaus sveikatos paslaugos     | 0,16     | -0,08  | -0,08    | 0,03    | 0,03      | -0,01     | -0,08      | -0,04  | 0,02     | 0,11        | 0,11        |
| Rūpinimasis socialiai remtiniais asmenimis   | 0,28     | 0,07   | -0,15    | -0,04   | 0,10      | 0,05      | 0,11       | 0,03   | 0,03     | -0,02       | 0,06        |
| Kultūros infrastruktūra ir paslaugos         | -0,01    | 0,06   | -0,05    | 0,04    | 0,01      | 0,24      | 0,09       | 0,02   | -0,06    | 0,05        | 0,01        |
| Formalus ugdymas                             | 0,10     | -0,15  | -0,04    | 0,13    | 0,02      | 0,02      | -0,02      | -0,09  | 0,07     | 0,00        | -0,01       |
| Polisai po atviru dangumi                    | -0,03    | 0,07   | -0,09    | 0,02    | 0,21      | -0,10     | 0,27       | -0,04  | -0,05    | 0,08        | 0,09        |
| Ivaizdis ir viešieji ryšiai                  | 0,08     | 0,01   | -0,05    | -0,02   | -0,05     | 0,02      | 0,32       | -0,03  | -0,03    | 0,04        | 0,02        |
| Regioninė žiniasklaida                       | -0,04    | 0,04   | -0,06    | 0,07    | -0,05     | 0,05      | 0,23       | -0,03  | -0,07    | 0,11        | -0,01       |
| Sporto infrastruktūra                        | 0,17     | 0,04   | -0,07    | -0,05   | 0,06      | -0,04     | 0,22       | -0,01  | -0,09    | 0,10        | 0,10        |
| Vakizos ir piliečių bendravimas              | 0,21     | 0,06   | -0,04    | 0,02    | 0,08      | 0,09      | 0,12       | -0,01  | -0,12    | 0,05        | -0,05       |
| Neformalus ugdymas ir socializacija          | 0,07     | 0,15   | -0,09    | -0,08   | 0,07      | 0,18      | -0,03      | 0,03   | 0,00     | 0,10        | 0,02        |
| Ledimui išlavimas registravimas ir mokesčiai | 0,23     | 0,02   | -0,05    | 0,00    | -0,10     | 0,04      | -0,09      | -0,01  | 0,01     | 0,03        | -0,05       |
| Žalias rības                                 | -0,07    | 0,00   | -0,05    | 0,11    | -0,02     | -0,13     | 0,38       | 0,00   | -0,03    | 0,09        | -0,10       |
| Nepilnamečių nusikalstamumo prevencija       | 0,23     | -0,05  | -0,11    | -0,02   | 0,11      | 0,08      | 0,16       | -0,04  | -0,03    | 0,03        | 0,08        |

ŽYMEJIMAS: neigiama statistinė išskirtis:  $z \leq -0,10$  (tamsiai pilka), teigiama statistinė išskirtis:  $z \geq 0,10$  (sviesiai pilka).



## Gyventojų pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis pagal Kauno miesto seniūnijas

Tyrimo metodika leidžia apžvelgti, kaip pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis skiriasi miesto seniūnijose. Tuo tikslu buvo sudarytas pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis žemėlapis (žr. 4 lentelę). Žemėlapio sudarymas remiasi statistiniu normavimu ir statistinių išskirčių paieška. Statistiniam normavimui buvo naudojami standartinio normaliojo skirstinio  $z$  įverčiai. Iš koreliuojančių pirminių rodiklių buvo suformuoti sudėtiniai indeksai (skalės), atspindintys apibendrintą paslaugų vertinimą. Iš viso buvo suformuoti 26 indeksai. Kadangi apklausos imtis labai didelė, pasirinktas statistinio reikšmingumo lygmuo  $\alpha = 0,001$  ir atitinkamai didesnis pasikliautinio intervalo ilgis. Tai rodo, kad teisingas pasikliautinis intervalas randamas su tikimybe  $P = 99,9$  proc. Paaiškėjo, kad pusė pasikliautinio intervalo ilgio 25 sudarytose  $z$  skalėse svyruoja nuo 0,08 iki 0,12 skalės punkto, taigi buvo apsispręsta statistine išskirtimi laikyti empirinį įvertį, kuris nuo normavimo imties vidurkio nukrypsta ne mažiau nei per 0,10  $z$  skalės punkto. Aišku, kad tokiam mažam nuokrypiui, kurį beje lėmė didelis kauniečių nuomonės vienalytiškumas, tik labai sąlyginai galime taikyti sąvoką statistinė išskirtis. 3 lentelėje visi įverčiai, esantys žemiau užsibrėžtos ribos ( $z \leq -0,10$ ), buvo pažymėti raudonai, o visi įverčiai, esantys aukščiau užsibrėžtos ribos ( $z \geq 0,10$ ), buvo pažymėti žaliai.

Taip sudarytos lentelės interpretacija yra labai paprasta: šviesiai pilkai pažymėti įverčiai – pirmavimas, o tamsiai pilkai pažymėti įverčiai – atsilikimas. Pažymėtina, kad mažiausias įmanomas skirtumas tarp pirmavimo ir atsilikimo siekia bent 0,20  $z$  skalės punkto ir atitinka vidurkių skirtumo efektinio dydžio minimalią ribą. Lentelėje galime nustatyti pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis požiūriu pirmaujančias ir atsiliekančias seniūnijas. Akivaizdžiai matyti, kad labiausiai atsiliekanti yra Dainavos seniūnija (nėra nė vienos teigiamos statistinės išskirties ir net 7 neigiamos išskirtys). Vilijampolės, Žaliakalnio ir Aleksoto seniūnijos priskirtinos prie pirmaujančių. Šios seniūnijos nors ir turi po vieną neigiamą išskirtį, tačiau turi daug teigiamų išskirčių. Petrašiūnų seniūnijos profilis išsiskiria vertinimų kontrastingumu. Pažymėtina, kad šioje seniūnijoje yra net 9 teigiamos išskirtys, tačiau taip pat ten yra ir trys neigiamos išskirtys.

### Išvados

1. Viešosios paslaugos – labai svarbi sritis, kurioje funkcionuoja vietos savivaldos sprendimai. Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo nustatymo tobulinimo klausimai aktualūs ne tik viešosios politikos, viešojo administravimo, sociologijos ir kitų sričių mokslininkams, bet ir politikams, vietos savivaldos institucijų darbuotojams. Šiame straipsnyje pateikiami tyrimo, atlikto Kauno mieste, taikant viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso skaičiavimo metodiką, rezultatai. Taip straipsnis prisidėjo prie viešųjų paslaugų kokybės vertinimo teorinio metodologinio diskurso, taip pat leido nustatyti taikomos metodikos pranašumus ir trūkumus.

2. Autorių parengta nustatymo priemonė apėmė 203 pirminius rodiklius. Pažymėtina, kad tai leido išsamiai išnagrinėti vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis pagal atskiras sritis: teritorijų būklės ir komunalinių paslaugų, viešojo transporto ir ryšių, sveikatos ir socialinės apsaugos, švietimo ir kultūros, aktyvaus poilsio galimybių ir kt. Taikant modernių duomenų analizės metodus, rodikliai nukreipti į labiau agreguotas struktūras ir taip daugiau galimybių ne tik nagrinėti pavienio rodiklio, bet ir rodiklių grupių apibendrintus vertinimus. Parengta metodika leidžia ne tik nustatyti vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis bendrai savivaldos, bet ir konkrečiai kiekvienos seniūnijos lygmeniu.

3. Tyrimo rezultatai parodė, kad palankiausiai gyventojai įvertino kultūros ir švietimo paslaugas (tradicinių renginių organizavimo kokybę, viešosios bibliotekos skyrių teikiamas paslaugas, kultūrinių renginių įvairovę ir kt.), atitinkamai nepalankiausiai įvertino teritorijų būklę ir komunalines paslaugas (vidinių kiemų ir įvažiavimo į juos būklę, gatvių ir kelių priežiūrą kritinėmis oro sąlygomis ir kt.). Sudarytas viešųjų paslaugų reitingas Kauno mieste ir vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis žemėlapis pagal Kauno miesto seniūnijas, kuriuo remiantis nustatytos pirmaujančios ir sąlyginai atsiliekančios seniūnijos viešųjų paslaugų srityje.

#### Literatūra

1. Babbie, E. *The Practice of Social Research*. 13th Edition. Wadsworth Cengage Learning, 2013.
2. Diržytė A.; Patapas A. Vartotojų pasitenkinimo viešojo sektoriaus paslaugomis ypatumai. *Viešoji politika ir administravimas*, 2013, T. 12, Nr. 4, 557–566.
3. Kaziliūnas A. Visuomenei teikiamų paslaugų kokybės ir organizacinės kultūros sąveika. *Viešoji politika ir administravimas*, 2004, 9, 73–80.
4. Kondrotaitė G. Evaluation of the Quality of Public Services in Lithuanian Municipalities. *Intelektinė ekonomika*, 2012. Vol. 6, No 3 (15), p. 393–411.
5. Langvinienė N.; Vengrienė B. (2008). *Paslaugų teorija ir praktika: vadovėlis*. Kaunas: Technologija, p. 74.
6. Lazdynas R. *Savivalda: filosofija, teorija, praktika*. Šiauliai, 2005.
7. Lietuvos Respublikos Konstitucija, *Valstybės žinios*, 1992-11-30, Nr. 33-1014.
8. Lietuvos Respublikos koncesijų įstatymas, *Valstybės žinios*, 2006, Nr. 92-2141. Prieiga internete: [http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=280881&p\\_query=&p\\_tr2=](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=280881&p_query=&p_tr2=)
9. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, *Valstybės žinios*, 2006, Nr. 17-589. Prieiga internete: [http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=270342&p\\_query=&p\\_tr2=](http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=270342&p_query=&p_tr2=)
10. Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas, *Valstybės žinios*, 2010, Nr. 15-701. Prieiga internete: [http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=279441&p\\_query=&p\\_tr2=](http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=279441&p_query=&p_tr2=)
11. Lietuvos Respublikos valstybės ir savivaldybių įmonių įstatymas, *Valstybės žinios*, 2004. Prieiga internete: [http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=263628](http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=263628)

12. Lietuvos Respublikos Viešojo sektoriaus atskaitomybės įstatymas, *Valstybės žinios*, 2007, Nr. 77-3046. Prieiga internete: [http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=374759](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=374759)
13. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, 2010. Prieiga internete. [http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=390913](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=390913)
14. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas, 2012. Prieiga internete: [http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=415107](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=415107)
15. Merkys G.; Brazienė R.; Urbonaitė-Šlyžiuviene D.; Misiovič J. Lietuvos vietos savivaldos įstatymo įgyvendinimo klausimu: gyventojų viešosios nuomonės tyrimo metodikos pristatymas. *Jurisprudencija*, 2007, T. 6 (96), p. 63–71.
16. Merkys G.; Brazienė R.; Aidas U.; Žukauskas, M. Kauno miesto gyventojų nuomonės tyrimo „Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso nustatymas“ ataskaita. Kaunas, KTU, 2013. Užsakovas – Kauno miesto savivaldybė.
17. Merkys G.; Brazienė R.; Kondrotaitė G. Subjektyvi gyvenimo kokybė kaip socialinis indikatorius: viešojo sektoriaus kontekstas. *Viešoji politika ir administravimas = Public policy and administration* / Kauno technologijos universitetas, Lietuvos teisės universitetas. Kaunas: Technologija, 2008, Nr. 23, 23–38.
18. Merkys G.; Brazienė R. Evaluation of public services provided by municipalities in Lithuania: an experience of applying a standardized survey inventory. *Social Sciences = Socialiniai mokslai* / Kaunas University of Technology. Kaunas: Technologija. 2009, nr. 4 (66), 50–61.
19. Mikulis, J. (2005). Pažangūs vadybos principai. Visuotinė kokybės vadyba. Vilnius: Ciklonas.
20. Pettigrew, A.M. The Character and Significance of Management Research on the Public Services. *Academy of Management Journal*, 2005, Vol. 48, No. 6, 973–977.
21. Rhee, S. K.; Rha, J. Y. Public Service Quality and Customer Satisfaction: Exploring the Attributes of Service Quality in the Public Sector. *The Service Industries Journal*, No. 11, 1191–1512.
22. Rudzevičius, J. Kokybės vadybos metodai ir modeliai: vadovėlis. Vilnius: Vilniaus universitetas, 2006.
23. Savivaldybių turto valdymo, naudojimo ir disponavimo juo įstatymas, 2011. Prieiga internete: [http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=414608](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=414608)
24. Shilston, T. G. Black Box: A Qualitative Method for Improving Public Confidence in Policing Through Micro – Analysing Service Delivery. *Policing*, 2011, Vol. 5., No 2, 125–131.
25. Shilston, T. G. One., Two, Three, What are We Still Coming for? Police Performance Regimes, Public Perceptions of Service Delivery and the Failure of Quantitative Measurement. *Policing*, 2008, Vol. 2, No. 3, 359–366.
26. Smith, P. C.; Street, A. A Measuring the Efficiency of Public Services. The Limits of Analysis. *Journal of the Royal Statistical Society*, 2005, Vol. 168, No. 2, 401–417.
27. Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso skaičiavimo metodika, 2010. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija.

28. Urvikis M. Viešųjų paslaugų tyrimų kryptys: kokybinio požiūrio plėtros poreikio pagrindimas. *Viešoji politika ir administravimas*, 2014, T. 13, Nr. 2, p. 290–306.
29. Žalimienė, L. Socialinės paslaugos: mokomoji knyga. Vilnius: Vilniaus universitetas, Specialiosios psichologijos laboratorija, 2003.

Rūta Brazienė, Gediminas Merkys

### **Public Services Consumers Satisfaction Index Methodology Application in Lithuania**

#### Abstract

This paper presents public services consumers satisfaction index methodology application in Lithuania. First part of the paper is devoted to the analysis of the public services concept, theoretical and legal aspects of public services. Survey research is based on the public services consumers satisfaction methodology created in 2010. Results of the survey research carried out in Kaunas city municipality in 2013 were presented. Empirical basis of the research is based on 1832 Kaunas city inhabitants. Empirical research is based on 203 primary indicators. Out of 203 primary indicators using factor validity 8 scales, reflecting different types of public services were created. As a result created public services rating in Kaunas city and consumers satisfaction by public services map in Kaunas city administrative units. The research results revealed that the most positively evaluated cultural and educational, the less – territorial care services.

*Rūta Brazienė* – Kauno technologijos universiteto Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakulteto Viešosios politikos ir administravimo instituto docentė, socialinių mokslų daktarė.

E. paštas: ruta.braziene@ktu.lt

*Gediminas Merkys* – Kauno technologijos universiteto Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakulteto Viešosios politikos ir administravimo instituto profesorius, socialinių mokslų habilituotas daktaras.

E. paštas: gediminas.merkys@ktu.lt

*Rūta Brazienė*, Doctor of Social Sciences, is an Associate Professor at the Public Policy and Administration Institute, Faculty of Social Sciences, Humanities and Arts, Kaunas University of Technology.

E-mail: ruta.braziene@ktu.lt

*Gediminas Merkys*, Habilitated Doctor of Social Sciences, is a Professor at the Department of Sociology, Faculty of Social Sciences, Humanities and Arts, Kaunas University of Technology.

E-mail: gediminas.merkys@ktu.lt

Straipsnis įteiktas redakcijai 2015 m. sausio mėn.; recenzuotas; parengtas spaudai 2015 m. vasario mėn.