



KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ, HUMANITARINIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS

Bronislovas Liutkus

VARTOTOJŲ PASITENKINIMAS DAUGIABUČIŲ NAMŲ
ADMINISTRAVIMO PASLAUGOMIS: JONAVOS RAJONO
SAVIVALDYBĖS ATVEJIS

Baigiamasis magistro projektas

Vadovas

Prof.habil.dr. Gediminas MERKYS

KAUNAS, 2017

KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ, HUMANITARINIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS

VARTOTOJŲ PASITENKINIMAS DAUGIABUČIŲ NAMŲ
ADMINISTRAVIMO PASLAUGOMIS: JONAVOS RAJONO
SAVIVALDYBĖS ATVEJIS

Baigiamasis magistro projektas

Viešasis administravimas (kodas 621N70001)

Vadovas

(parašas) Prof.habil.dr. Gediminas MERKYS
(data)

Recenzentas

(parašas) Doc. Eglė Gaulė
(data)

Projektą atliko

(parašas) Bronislovas Liutkus
(data)

KAUNAS, 2017



KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS

Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų

(Fakultetas)

Bronislovas Liutkus

(Studento vardas, pavardė)

Viešasis administravimas, 621N70001

(Studijų programos pavadinimas, kodas)

„Vartotojų pasitenkinimas daugiabučių namų administravimo paslaugomis:

Jonavos rajono savivaldybės atvejis“

AKADEMINIO SAŽININGUMO DEKLARACIJA

20 17 m. sausio 5 d.
Kaunas

Patvirtinu, kad mano, Bronislovo Liutkaus, baigiamasis projektas tema „Vartotojų pasitenkinimas daugiabučių namų administravimo paslaugomis: Jonavos rajono savivaldybės atvejis“ yra parašytas visiškai savarankiškai ir visi pateikti duomenys ar tyrimų rezultatai yra teisingi ir gauti sąžiningai. Šiame darbe nei viena dalis nėra plagijuota nuo jokių spausdintinių ar internetinių šaltinių, visos kitų šaltinių tiesioginės ir netiesioginės citatos nurodytos literatūros nuorodose. Įstatymų nenumatytų piniginių sumų už šį darbą niekam nesu mokėjęs.

Aš suprantu, kad išaiškėjus nesąžiningumo faktui, man bus taikomos nuobaudos, remiantis Kauno technologijos universitete galiojančia tvarka.

(vardą ir pavardę įrašyti ranka)

(parašas)

Bronislovas Liutkus. „Vartotojų pasitenkinimas daugiabučių namų administravimo paslaugomis: Jonavos rajono savivaldybės atvejis“ *Magistro baigiamasis projektas/vadovas* Prof.habil.dr. Gediminas MERKYS; Kauno technologijos universitetas, Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas, Viešosios politikos ir administravimo institutas. Mokslo kryptis ir sritis: Viešasis administravimas

Reikšminiai žodžiai: paslaugos, administravimas, pasitenkinimo indeksas, viešosios paslaugos, daugiabutis.

Kaunas, 2017. 80 p.

SANTRAUKA

Magistro baigiamajame projekte (toliau tekste – MBP) analizuojamas viešųjų paslaugų ir pasitenkinimo jomis teorinis kontekstas, atskleidžiamas daugiabučių administravimas kaip savita viešoji paslauga. Atliekamas Jonavos miesto daugiabučių namų gyventojų pasitenkinimo daugiabučių namų administravimo paslaugomis tyrimas. Iki šiol nėra ištirti gyventojų administravimo paslauga pasitenkinimą/nepasitenkinimą lemiantys veiksniai. Projekte remiamasi šiuolaikine paslaugų teorija, jos postulatais apie paslaugų kokybę ir klientų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis ir jų nustatymo metodais. Šiame MBP remiamasi kiekybinio socialinio tyrimo metodologija. Išsaugant konfidencialumą, buvo apklausti raštu 405 gyventojai, atstovaujantys 22 įvairius Jonavos daugiabučius, kuriuos skirtingose miesto mikrorajonuose administruoja UAB „Jonavos paslaugos“. Klausimyną sudaro 30 klausimų apie paslaugas, pasitenkinimą jomis ir 15 sociodemografinių klausimų bei klausimų apie namų ūkį. Respondentams anketos pabaigoje buvo paliktas „atviro“ tipo klausimas, suteikiantis teisę laisva forma teikti pasiūlymus, kritines pastabas apie daugiabučio administravimo paslaugas. Apklauskos duomenys apdoroti statistiniais (procentiniai dažniai, skalių (indeksų) metodas, Cronbach-alfa koeficientas) ir grafiniais metodais (stulpelinės diagramos). Kiekvienam kiekybiniam paslaugų indikatoriumi buvo paskaičiuotas pasitenkinimo paslauga indeksas bei išvestas vidutinis indeksas. Šis indeksas skaičiuotas atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerijos Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos metodines rekomendacijas. Baigiamajame projekte buvo iškelti šie uždaviniai: išnagrinėti viešųjų paslaugų ir pasitenkinimo jomis teorinį kontekstą; atskleisti daugiabučių administravimą kaip savitą viešąją paslaugą; parengti kiekybinį klausimyną, skirtą gyventojų pasitenkinimui daugiabučių administravimo paslaugomis matuoti; atlikti Jonavos miesto gyventojų pasitenkinimo daugiabučių administravimo paslaugomis diagnostinį tyrimą; Pateikti UAB „Jonavos paslaugos“ rekomendacijas dėl daugiabučių administravimo paslaugų tobulinimo. Iškeltus uždavinius atitinka darbo struktūra. Teorinėje darbo dalyje atskleidžiamos paslaugų savybės, viešųjų paslaugų rūšys, kokybės sampratos. Pasinaudota jau kai kuriais gyventojų „atviros“ nuomonės tyrimo rezultatais ir

atsižvelgta į teisėtus gyventojų pageidavimus. Pateiktose išvadose sociodemografiniai veiksniai gyventojų pasitenkinimą daugiabučių administravimo paslauga menkai tepaveikia. Sąlyginė išimtis – namų ūkio pajamos. Didesnes pajamas gaunantys gyventojai yra linkę kritiškiau vertinti paslaugas. Atliktos analizės duomenimis pateiktos rekomendacijos pakeisti Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso 4.82 straipsnio 3 dalį, paslaugų teikėjui suaktyvinti administravimo viešųjų paslaugų informacijos pateikimo sklaidą ir padidinti jų pateikimo įvairovę. Daugiabučių gyventojams rekomenduota skaitlingai dalyvauti susirinkimuose sprendžiant aktualius namo remonto, atnaujinimo klausimus. Paskaičiuotas pagal Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerijos metodiką pasitenkinimo paslauga indeksas siekia 74-76 punktus. Galima teigti, kad atliktos analizės duomenys, pritaikyta metodika patikimai atspindi UAB „Jonavos paslaugos“ pakankamai gerai teikiamo viešo administravimo faktą, gyventojų pasitenkinimą paslaugomis ir būtinumą toliau tobulinti teikiamas viešąsias paslaugas.

Liutkus Bronislovas, Consumers' Satisfaction with Multi-Dwelling Buildings Administration Services: Case of Jonava District Municipality: Master's thesis in Public Administration/ supervisor assoc. prof. Gediminas Merkys. The Faculty of Social Sciences, Arts and Humanities, Kaunas University of Technology.

Research area and field: 03 S

Key words: services, administration, index of satisfaction, public services, multi-dwelling building. Kaunas, 2017. 80 p.

SUMMARY

This Master Thesis final project (later MFP) analyzes the context of public services and the theoretical context of satisfaction with public services, reveals administration of Multi-dwelling buildings as a distinctive public service. The research of Consumers' Satisfaction with Multi-Dwelling buildings administration services has been done in Jonava city. There are still not known the factors determining the satisfaction/dissatisfaction of residents with administration services. The project basis is contemporary theory of services, its postulates on quality of services and satisfaction of consumers with public services and the methodology their determination. This MFP uses quantitative methodology of social research. Saving confidential data, 405 residents of Jonava city residing in 22 various Multi-Dwelling buildings were interviewed in written way; all Multi-dwelling buildings are placed in different living quarters and are administrated by CJSC "Jonavos paslaugos". Questionnaire was made from 30 questions on services, satisfaction with them and from 15 questions on socio-demographic information and questions on households. At the end of questionnaire empty place was left and respondents were asked to give suggestions, critical remarks on administration service of Multi-dwelling building. The collected data from questionnaires was computed by statistical (percentage of frequencies, scales and indexes method, Cronbach-alfa coefficient) and graphic methods (column diagrams). For every quantitative indicator of services it was calculated index of satisfaction with service and average index was derived. This index was calculated according to methodical recommendations of Ministry of Internal Affairs for determining the index of consumers' satisfaction with public services. These objectives were raised in final project: to investigate theoretical context of public services and satisfaction with them; reveal an administration of Multi-dwelling buildings as a distinctive public service; to prepare quantitative questionnaire to measure the satisfaction of residents with services of Multi-dwelling buildings administration; to fulfill diagnostic research of Jonava city residents how they are satisfied with Multi-dwelling buildings administration; to give recommendations to administrator CJSC "Jonavos paslaugos" how to improve services of Multi-

dwelling buildings administration. The structure of this work corresponds to raised objectives. In theory section characteristics of services are presented, the variety of public services, conceptions of quality. Some suggestions of residents from empty part of questionnaire were used; legitimate expectations were taken into account. Conclusions are made that socio-demographic factors make very slight impact on satisfaction with Multi-dwelling buildings administration service. Conditional exception is household income. Residents with higher income have more critical evaluation of services. According to analysis made, recommendations are prepared to change Civil Codex of Lithuania Republic chapter 4.82, part 3, the supplier of services should be more active in promoting information on administration public services and to expand variety of presentation of such information. It is recommended for residents to be more active and to participate numerously in meeting when questions on renovation, repair, and maintenance are solved. The satisfaction of services index, calculated according to methodology of Ministry of Internal Affairs reaches 74-76 points. It can be said, that data of research done, the methodology used, prove that CJSC “Jonavos paslaugos” is quite good at public administration services, residents are satisfied with services and there is still necessary to improve supplied services.

TURINYS

SANTRAUKA	4
SUMMARY	6
TURINYS	8
ĮVADAS	9
1. DAUGIABUČIŲ NAMŲ ADMINISTRAVIMO PASLAUGŲ TYRIMO TEORINIAI PAGRINDAI	14
1.1. Paslaugų teorinė samprata	14
1.2. Paslaugų kokybės samprata ir modeliai.....	20
1.3. Viešųjų paslaugų samprata	22
1.4. Daugiabučių administravimas kaip savita viešoji paslauga	26
1.5. Daugiabučių administravimo teisinis reguliavimas: kritinė analizė.....	31
1.6. Viešųjų paslaugų kokybės samprata, pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis matavimas.....	35
2. GYVENTOJŲ PASITENKINIMO DAUGIABUČIO ADMINISTRAVIMO PASLAUGOMIS TYRIMO METODIKA	38
2.1. Apklauskos imtis. Socialinės demografinės respondentų charakteristikos	38
2.2. Apklauskos instrumento apibūdinimas.....	48
2.3. Apklauskos duomenų apdorojimo metodai	51
3. GYVENTOJŲ PASITENKINIMO DAUGIABUČIO ADMINISTRAVIMO PASLAUGOMIS TYRIMO REZULTATAI	52
3.1. Pasitenkinimą daugiabučių administravimo paslaugomis matuojančių skalių sudarymas	52
3.2. Pasitenkinimo daugiabučio administravimo paslaugomis rodiklių raiška	53
3.3. Atsakymų į „atviro“ tipo klausimą turinio analizė	57
3.4. Pasitenkinimo daugiabučio administravimo paslaugomis priklausomybė nuo sociodemografinių kintamųjų.....	65
3.5. Gyventojų pasitenkinimas viešosiomis administravimo paslaugomis pagal Jonavos miesto daugiabučius namus: „Pasitenkinimo/nepasitenkinimo paslaugomis ŽEMĖLAPIS“.....	67
3.6. Kiti pasitenkinimą paslaugomis ir jų kokybės vertinimą paveikiantys veiksniai.....	70
IŠVADOS	72
REKOMENDACIJOS	73
LITERATŪRA	74
PRIEDAS	77

IVADAS

Moderni visuomenė yra urbanizuota visuomenė. Urbanizacija reiškia, kad didžioji gyventojų dalis susitelkia būtent miestuose ir didmiesčiuose. Savo ruožtu didžiulė gyventojų koncentracija sukelia tokį reiškinį, jog žmonės, namų ūkiai yra tiesiog priversti gyventi daugiabučiuose. Turėti atskirą namą europiniame didmiestyje paprastai yra išskirtinė prabanga. Gyventojų masinis kėlimasis į daugiabučius Europoje sietinas su industrializacija, taip pat ir su miestų kultūra, kurios ištakos sietinos netgi su ankstyvaisiais viduramžiais. Šiaip jau didelės gyventojų koncentracijos reiškinys ir kažkas panašaus į daugiabučių fenomeną yra aptinkamas netgi ir ankstyvosiose, pvz., antikinėje, civilizacijose.

Įdomumo dėlei verta paminėti, kad, tarkime, bene žymiausias visų laikų kompozitorius V.A. Mocartas, gyvenęs 18 a., gimė Zalcburgo daugiabutyje (žr. 1 pav.).



1 pav. Zalcburgo miesto daugiabutis, kuriame 1756 m. gimė V.A. Mocartas.

[žiūrėta 2016-11-10]. Prieiga per internetą:

http://projektas-muzika.lmta.lt/media/vadoveliai_2/Vadovelis_3/6.Mocarto_gyvenimo_apzvalga/index6.htm

Daugiabučių formavimosi fenomenas yra sąlygotas kultūrinių, socialinių-ekonominių ir klimatinių veiksnių. Besivystančiuose šilto klimato kraštuose gyvenamųjų namų kvartalai formuojasi stichiškai, namai statomi, galima sakyti bemaž sulipdomi iš parankinių medžiagų ir bet kaip. Vietos valdžia nei nesirūpina miestų plėtra, nei stichiškai besiformuojančių kvartalų gyventojais, nei „butų ūkiu“. Tarkime, tokių paslaugų kaip nuotekų, buitinių atliekų surinkimo būklė neretai yra apgailėtina.



2 pav. Stichinis „daugiabučių“ kvartalų formavimasis besivystančiuose kraštuose (Azijoje) (google archyvas)

Lietuvoje masinis gyventojų persikėlimas į daugiabučius yra sietinas su sovietinės industrializacijos ir sovietinės modernizacijos laikotarpiu. Pirmieji blokiniai daugiabučiai, vadinamosios „chruščiovkos“, Lietuvos miestuose pradėtos statyti apie 1961-1962 metus. Šiuo metu tokių namų būklė apgailėtina, jų eksploatacijos laikas yra pasibaigęs, kai kurie specialistai teigia, kad tokius namus netgi ir renovuoti yra visiškai beprasmiška. [žiūrėta 2016-09-12]. Prieiga per internetą: http://www.am.lt/VI/rubric.php3?rubric_id=1014



3 pav. Apleisti, galimai neberenovotini daugiabučiai viename iš Lietuvos didmiesčių. (Google archyvas)

Vėliau sovietinių daugiabučių statybos ir dizaino kokybė šiek tiek pagerėjo, tačiau visiems to laikotarpio daugiabučiams būdinga kraštutinai prasta pastato šiluminė varža. Žinoma, Lietuvoje statomi modernūs daugiabučiai, atitinkantys modernius technologinius reikalavimus, tačiau bendrame daugiabučių ūkyje jų tebėra mažuma.

Atkūrus nepriklausomybę, daugiabučių gyventojams buvo sudaryta galimybė juos privatizuoti už vadinamuosius investicinius privatizavimo čekius praktiškai neinvestuojant jokių realių pinigų. Dauguma gyventojų tą su džiugesiu ir padarė – tapo savo būsto savininkais. (Moščiuskienė, 1994). Visgi problema ta, kad daugiabučio namo technologiškai teisinga eksploatacija yra kokybiniu požiūriu yra kažkas žymiai daugiau nei pavienių būstų eksploatacijos mechaninė suma. Privalu eksploatuoti namą kaip visumą, įskaitant jo prieigas, laiptines, stogą, šilumos ūkį, nuotekas, šiukšlių surinkimą ir kt. Todėl nenuostabu, kad daugiabučių namų priežiūra, nepaisant nuosavybės santykių pobūdžio, pagrįstai laikoma savita viešąja paslauga. Taip yra todėl, jog tai susiję su viešuoju gėriu, juk pastatų priežiūros klaidos ir disfunkcijos gali sukelti avarijas, pavojų daugelio žmonių sveikatai ar netgi gyvybei, užteršti aplinką ir pan.

Lietuvos Respublikos Vyriausybė su būsto priežiūra, valdymu susijusias funkcijas paskirsčiusi septynioms ministerijoms: techninis ir fizinis būsto fondo valdymas priskiriamas Aplinkos ministerijai, būsto programų finansavimą valdo Finansų ministerija, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos

kompetencijai priskiriamas butų šildymo išlaidų, išlaidų šaltam ir karštam vandeniui kompensavimas mažas pajamas turinčioms šeimoms, su energijos naudojimu susijusius klausimus sprendžia Ūkio ministerija, už nekilnojamojo turto registravimą atsakinga Teisingumo ministerija, Žemės ūkio ministerija tvarko žemės reikalus, o Vidaus reikalų ministerija formuoja ir įgyvendina regionų plėtros politiką, užtikrina savivaldybių ir valstybės interesų derinimą, sudaro sąlygas funkcionuoti teritorinei gyventojų bendruomenei.

Lietuvoje daugiabučiams namams valdyti, naudoti, prižiūrėti, remontuoti ir kitaip tvarkyti butų ir kitų patalpų savininkai gali pasirinkti vieną iš trijų valdymo formų:

1. Steigti daugiabučio namo savininkų bendriją, išsirinkti valdymo organus, pavedant jiems organizuoti namo priežiūrą.
2. Sudaryti jungtinės veiklos sutartį (JVS) ir įgalioti asmenį, kuris atstovaus patalpų savininkus ir organizuos namo priežiūrą.
3. Pasirinkti administratorių, kuris rūpinsis gyventojams priklausančiu bendru turtu ir organizuos jo priežiūrą.

Lietuvoje 80 proc. daugiabučių yra valdomi butų savininkų pasirinktu administratoriumi. Administratorius turėdamas kvalifikuotus darbuotojus ir atestuotus specialistus, prisiimdamas visišką atsakomybę už statinio tinkamą priežiūrą, teikia viešąją paslaugą.

Tyrimo objektas – gyventojų pasitenkinimas daugiabučių administravimo paslaugomis.

Tyrimo tikslas – išnagrinėti gyventojų pasitenkinimą daugiabučių administravimo paslaugomis.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išnagrinėti viešųjų paslaugų ir pasitenkinimo jomis teorinį kontekstą.
2. Atskleisti daugiabučių administravimą kaip savitą viešąją paslaugą.
3. Parengti kiekybinį klausimyną, skirtą gyventojų pasitenkinimui daugiabučių administravimo paslaugomis matuoti.
4. Atlikti Jonavos miesto gyventojų pasitenkinimo daugiabučių administravimo paslaugomis diagnostinį tyrimą.
5. Pateikti UAB „Jonavos paslaugos“ rekomendacijas dėl daugiabučių administravimo paslaugų tobulinimo.

Tyrimo teoriniai pagrindai. Magistro baigiamasis projektas (toliau tekste – MBP) remiamasi šiuolaikine paslaugų teorija, jos postulatais apie paslaugų kokybę ir klientų pasitenkinimą paslaugomis. Svarbus MBP konceptas yra „viešosios paslaugos“, jų kokybė ir pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis, jo nustatymo metodai.

Tyrimo empirinė bazė ir tyrimo metodai. Šiame MBP buvo remiamasi kiekybinio socialinio tyrimo metodologija. Konkrečiai, naudojant kiekybinės apklausos metodą buvo apklausti 405 gyventojai, atstovaujantys 22 įvairius Jonavos daugiabučius, kuriuos administruoja UAB „Jonavos paslaugos“. Gyventojai pildė pasitenkinimo paslaugomis klausimyną, kurį sudarė baigiamojo darbo autorius, bendradarbiaudamas su moksliniu vadovu. Klausimyną sudaro 30 klausimų apie paslaugas, jų kokybę ir 15 sociodemografinių klausimų bei klausimų apie namų ūkį, apie patį daugiabutį (kelių aukštų, kada statytas, renovuotas, nerenovuotas etc.) ir apie butą (kelintame aukšte, kiek kambarių etc.). Respondentams anketos pabaigoje buvo paliktas „atviro“ tipo klausimas, kur jie galėjo laisva forma teikti pasiūlymus, kritines pastabas apie daugiabučio administravimo paslaugas.

Apklausos duomenys apdoroti statistiniais ir grafiniais metodais. Iš statistinių metodų buvo naudojami procentiniai dažniai, skalių (indeksų) metodas, Cronbach-alfa koeficientas, parametriniai ir neparametriniai metodai. Iš grafinių metodų buvo naudojamas stulpelinės diagramos, atspindinčios pasitenkinimo paslaugomis reitingą. Taip pat kiekvienam kiekybiniam paslaugų indikatoriumi buvo paskaičiuotas pasitenkinimo paslauga indeksas bei išvestas vidutinis indeksas. Šis indeksas skaičiuotas atsižvelgiant į LR VRM metodines rekomendacijas. Šio indekso aukščiausia įmanoma reikšmė yra lygi 100. Tokia rodiklio reikšmė gaunama tik tuo atveju, jei konkretų rodiklį visi respondentai įvertino pačiu aukščiausiu balu. Empiriniu keliu gauto rodiklio reikšmės nukrypimas nuo viršutinės teoriškai įmanomos ribos ir pasitarnauja, kaip pasitenkinimo paslauga vertinimo matas. (Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika. (2010). VRM)

Tyrimo rezultatų pritaikymas. Remiantis gyventojų apklausos rezultatais yra parengtos konkrečios rekomendacijos, kaip gerinti daugiabučių administravimo paslaugos kokybę. Be to, tarpiniai gyventojų apklausos rezultatai MBP autoriaus jau buvo pristatyti UAB „Jonavos paslaugos“ vadovų komandai. Kai kuriais apklausos radiniais jau spėta pasinaudoti ir jie jau pasitarnavo paslaugų kokybės gerinimui. Gavus iš vienintelio daugiabučio gyventojų pastabą, kad „šiukšlių išvežimas prastai vykdomas“ buvo nustatytas perteklinio susikaupimo laikas, priežastys ir operatyviai išspręstas klausimas. Taip pat sureguota į informacijos trukumą apie bendrojo naudojimo patalpų valymą – kaip, kada ir kokių periodiškumu turi būti teikiamos valymo paslaugos. Apginus MBP, numatyta apklausos rezultatus ir rekomendacijas išsamiai pristatyti UAB „Jonavos paslaugos“ vadovų komandai ir pagal galimybę įdiegti įmonės veikloje.

Projektą sudaro 80 puslapių, 15 lentelių, 22 paveikslai, 1 priedas. Panaudota 44 mokslinės literatūros šaltiniai ir 9 teisės aktai.

1. DAUGIABUČIŲ NAMŲ ADMINISTRAVIMO PASLAUGŲ TYRIMO TEORINIAI PAGRINDAI

1.1. Paslaugų teorinė samprata

Paslaugos – dominuojanti veikla visoje ekonomikos struktūroje. Tačiau apibrėžti paslaugų sampratą yra vienas sudėtingesnių teorijos uždavinių. Iki šiol nėra vienodo apibrėžimo kokia veikla vadinama paslauga. Taigi verta panagrinėti paslaugų ištakas. Plačiausia prasmė daiktavardžio paslauga, būtų: pagalba, malonė, nauda, tačiau šių reikšmių neužtenka paslaugoms apibūdinti, nes paslaugomis gali būti ir priemonės, padedančios kurti paslaugas, ir darbai, kuriantys paslaugas, ir nematerialūs produktai. Yra labai daug paslaugų sąvokų apibrėžimų: negatyvinių ir pozityvinių. Negatyviniai paslaugų veiklą apibūdina, kaip veiklą, kuri nekuria ir neperdirba fizinių produktų, taigi, neturi ir mainomosios vertės – tik vartojamąją, pozityviniai - ji apibūdinama kaip santykis tarp paslaugų gamintojo ir paslaugų vartotojo. Remiantis Langvinienės N. ir Vengrienės B. paslaugų genezės nagrinėjimu, (Langvinienė, Vengrienė, 2005, p. 35-37, 76-77) skiriami trys paslaugų ekonomikos raidos etapai:

- paslaugų ekonominio vaidmens paieškos - nuo 18-ojo iki 20-ojo amžiaus ketvirto dešimtmečio;
- trečiojo sektoriaus idėja ir poindustrinės visuomenės samprata - nuo 4 amžiaus dešimtmečio iki 7 dešimtmečio;
- šiuolaikinės kryptys ir pagrindinės problemos paslaugų teorijoje (dabartinis paslaugų teorijos etapas nuo 1965 metų).

Pirmajame etape buvo teigiama, kad paslaugos nėra savarankiškas tyrimų objektas, o tik problema, išskylanti analizuojant kitus ekonomikos sektorius. To meto mąstytojas - filosofas Adamas Smithas (1723-1790) paslaugas vertina kaip ūkinę veiklą, kuri susijusi su namų ūkiu, samdomu darbu, amatininkų veikla. Jis išskyrė du darbo tipus: gamybinį darbą, kuriantį vertę, ir negamybinį darbą, vertės neduodantį, svarbiausiu kriterijumi laikydamas darbo apčiuopiamumą. Buvo sudarytas pirmasis paslaugų veiklos sąrašas, į kurį įtraukti tarnautojai, dvariškiai, amatininkai, menininkai, medicinos darbuotojai, pabrėždamas, jog jų darbas negamybinis ir išlaidos šiems žmonėms konkuruoja su kapitalo kaupimu. Filosofija. Adamas Smitas. [žiūrėta 2016-09-12]. Prieiga per internetą: <http://www.filosofija.info/adamas-smitas/adamas-smitas/>. Adamui Smithui oponavo Federic Bastiatas, kaip klasikinės paslaugų doktrinos kritikas, teigdamas, kad nėra esminio skirtumo, ar žmogus suformuluoja materialų daiktą, ar teikia paslaugą, ne paslaugų vertė turi būti kildinama iš daiktų, o daiktų vertė iš paslaugų, kuriomis pasikeičia pirkėjas ir pardavėjas. Žmonės savo veikla kuria tik paslaugas. Iš klasikinės A.Smitho doktrinos išsirutuliojo dvi kryptys:

- pirmoji, visokią veiklą vertinusi kaip paslaugas ir neskyrusi paslaugų iš visos gamybinės veiklos visumos;

- antroji, marksistinė kryptis, paslaugas laikiusi negamybine veikla, nedalyvaujančia kuriant visuomenės turtą.

Antrajame etape A.G. Fisheris suformuluoja trijų ekonomikos sektorių idėją: agrarinį, industrinį ir trečiąjį, apimančią plačias veiklos rūšis. Neaiškios trečiojo sektoriaus augimo priežastys ir prognozės paskatino tolimesnius paslaugų tyrimus.

Trečiajame etape atliekant išsamią paslaugų veiklos analizę, kruopščiai renkant statistikos duomenis ir taikant sociologijos metodus išryškėjo šiuolaikinės kryptys ir pagrindinės problemos paslaugų teorijoje.

Šiuo metu yra išskiriami šie pagrindiniai paslaugų teikimo elementai:

- vartotojas kaip pirminis paslaugų teikimo sistemos elementas.
- fizinės priemonės, kaip turinčios pakankamai reikšmės paslaugų teikimo aplinkai;
- kontaktinis personalas, kaip darbuotojai, tiesiogiai aptarnaujantys vartotojus;
- kiti vartotojai, kaip darantys įtaką paslaugos teikimui;
- paslauga, kaip kitų vartotojų sąveikos pasekmė, atspindinti prisitaikymą ir įtraukianti kitus paslaugų teikėjus.

Remiantis L. Bagdoniene yra trejopos specifinės paslaugų tyrimo problemos:

1. Dėl paslaugos neapčiuopiamumo sunku patikrinti naujas paslaugų koncepcijas (gamintojai gali pateikti vartotojams naujų prekių pavyzdžius ir įvertinti, ar jos turės paklausą rinkoje);
2. Daugumos paslaugų vartojimas ir teikimas yra individualus, dalyvaujant vartotojui asmeniškai. Subjektyvumas sukelia rinkos segmentacijos ir rezultatų patikimumo problemų;
3. Nėra informacijos apie paslaugų vartojimo pokyčius, juos veikiančius socialinius, psichologinius aspektus ir konkurencinę paslaugų ženklų padėtį.

Paslaugų tyrimui specifikos įneša išskirtinės paslaugų savybės lyginant su preke ar gaminiu. Tai:

- neapčiuopiamumas,
- heterogiškumas (nevienalytiškumas),
- nepatvarumas,
- vartotojo dalyvavimas paslaugos teikimo procese,
- paslaugos teikimo ir vartojimo vienovė,
- nuosavybės nekeičiamumas.

Neapčiuopiamumas sukelia nemaža keblumų tiek vartotojams tiek tiekėjams. Vartotojams sunku suvokti ir įvertinti paslaugos naudą, kol ja nepasinaudoja. Paslaugos neapčiuopiamumas, ypač

naudojantis pirmą kartą, kiekvienam sukelia nemažą baimę, riziką ir įtampą. Paslaugų teikėjams, skirtingai nuo prekių gamintojų dėl neapčiuopiamumo sunku parodyti paslaugą, todėl teikėjai, naudodamiesi įvairiomis komunikacijos priemonėmis, vartotojams privalo suteikti kuo išsamesnę informaciją apie paslaugos turinį ir kokybę.

Paslaugų heterogeniškumo priežastis yra žmonių santykiai. Kontaktinio personalo uždavinys yra atpažinti vartotojo poreikius, užmegzti santykius su juo ir suteikti norimą paslaugą. Tačiau gerai nusiteikęs, turintis reikiamas priemones darbuotojas suteiks visai kitokią paslaugą nei kurią teikia pavargęs, suirzęs ir dar skubantis darbuotojas. Paslaugų skirtumas atsiranda ir nuo vartotojo būsenos (geranoriškas ar piktas, tolerantiškas ar priekabus). Darbo organizavimas taip pat daro įtaką paslaugos heterogeniškumui. Tačiau pasak J.-P. Flipo paslaugų heterogeniškumas sukelia ne tik sunkumų, bet yra ir naujovių šaltinis.

Nepatvarumo savoka pirmą kartą buvo paminėta XX a. aštuntajame dešimtmetyje. Paslauga egzistuoja tol kol ji vartojama. Kadangi paslauga neapčiuopiama, tai neįmanoma sukaupti ir jos atsargų. Paklausos ir pasiūlos svyravimai ir jų subalansavimas yra sudėtingas procesas ir reikalauja įvairių priemonių, kurias taikant laiku priimti sprendiniai sąlygoja problemos minimizavimą.

Kadangi paslauga reikalauja teikėjo ir vartotojo kontakto, tai vartotojas tam tikru momentu su organizacija tiesiogiai ar techninėmis priemonėmis turi užmegzti ryšį. Priklausomai nuo paslaugos proceso jis gali dalyvauti visame paslaugos teikimo procese (kine, liginėje) ar tik kai kuriose jo operacijose (suremontuoto televizoriaus pridavimas ir pasiėmimas). Bet vartotojas privalo laikytis ir taisyklių, todėl didinat paslaugos efektyvumą, reikia šviesti ir mokyti vartotoją.

Paslaugos teikimo ir vartojimo vienovė yra viena svarbiausių paslaugų savybių. Pavyzdžiui elektros tiekimas ir vartojimas, vandens tiekimas ir vartojimas yra neatskiriamos. Bet koks tiekimo nukrypimas iškart pastebimas ir reikalauja pastovios geros kokybės užtikrinimo.

Nuosavybės nekeičiamumas – tai paslaugos procesas. Paslaugų teikėjai laikinam vartotojo naudojimuisi perduoda kai kurias materialines vestybes (biblioteka - knygas, nuomos paslaugų įmonės – įrenginius, įrankius). Vartotojas turi suvokti, kad nėra organizacijos paslaugos, o yra tik jos priemonės, medžiagos, o paslauga – tai bendras teikėjo ir vartotojo sąveikos rezultatas.

Aptarus paslaugų savybes, derėtų paminėti, kad jos yra vieną kitą sąlygojančios. Dėl paslaugų neapčiuopiamumo jų negalima pademonstruoti, kaupti jų atsargų, perduoti nuosavybės. Paslauga yra procesas ir jis vyksta tol kol yra paslauga teikiama ir vartojama. Tai sąlygoja vartotojo dalyvavimą paslaugos teikimo procese, o ši aplinkybė yra viena svarbiausių heterogeniškumo priežasčių. Išsiginėjęs paslaugų elementus, savybes, ekonomikos raidos etapus ir paslaugų tyrimo problemas specifiką galima įvardinti galimus mąstytojų paslaugų apibrėžimus.

„Paslaugų veikla yra tokia veikla, kuri nekuria ir neperdirba fizinių produktų. Jų teikiamas produktas yra nematerialus ir negali būti apčiuopiamas, transportuojamas ar įgyjamas“ (Hillas, 1977, p. 74).

„Paslauga – veiksmas ar veiksmų serija, pasireiškianti asmenų kontaktu su fiziniu įrengimu ar mašina, suteikianti pasitenkinimą vartotojui“ (Lethinen, 1983, p. 34);

„Paslauga – bet kokia nauda ar veikla, kurią viena pusė gali pasiūlyti kitai, pasižymi neapčiuopiamumu bei tuo, kad nėra nuosavybės rezultatas. Jos išraiška gali būti susieta ar nesusieta su fiziniu produktu“ (Ketler ir Bloom, 1984, p. 43);

„Paslauga – veiksmas ar serija veiksmų, kurie būdami neapčiuopiamos prigimties pasireiškia sąveika tarp vartotojo ir paslaugų darbuotojo, pastarajam pasiūlius fizinius išteklius, prekes ar sistemas vartotojo problemoms spręsti“ (Grönroos, 1989, p. 45);

Apibendrinant N. Langvinienės, B. Vengrienės (2005) pateiktus argumentus apie paslaugų raidos etapus bei išanalizavus paslaugų sąvokų kaitą, galima teigti, kad paslauga laikui bėgant įgauna vis didesnę svarbą ir vykstant globalizacijos procesams keičiasi ir tobulėja įgaudama vis naujesnį pavidalą keičiantis vartojimo ir teikimo ypatumams.

Siekiant atskleisti paslaugų išskirtinumą nuo prekių ar gaminių paliginamos jų savybės. Paslaugų savybės nulemia kitokią veiklą negu materialiosios prekės. Skiriasi ir vartojimo pozicija ir proceso nuoseklumas. Materialiųjų prekių vartojimas yra baigiamoji proceso grandis. Teikiant paslaugas susidaro visiškai kito tipo ryšys tarp gamybos ir vartojimo, tarp pasiūlos ir paklausos. „Vartojimas čia įsiterpia kaip proceso centrinė dalis paslaugos gamybos fazėje. Todėl gamybos proceso organizavimas yra neatsiejamas nuo paslaugos vartojimo formų ir logikos. Siekdamos sumažinti gamybos kaštus, padidinti gamybos efektyvumą, racionaliau naudojant techniką ir darbo jėgą, gamybinės įmonės produkto gamybą išskaido į komponentus, iš kurių vėliau surenka ar kitaip sukonstruoja gatavą gaminį. Standartizuoti komponentai ar operacijos leidžia sukonzentruoti dėmesį į produkto kokybę ir kaštus, kartu pagerinti įmonės padėtį rinkoje per išaugusį vartotojų pasitikėjimą bei didesnę paklausą“. [žiūrėta 2016-11-10]. Prieigą per internetą: <http://gid.lt/vadyba/vadyba-paslauga>

Paslaugų vadyba bendraja prasme suprantama kaip efektyvus darbo, materialinių ir finansinių išteklių panaudojimas. Žmogus, daugelio sėkmingai dirbančių įmonių vadovų teigimu, yra pats didžiausias turtas. Su klientais bendraujantis personalas yra ypač atsakingas už paslaugos „pagaminimą“. Taip pat jie gali būti atsakingi ir už marketingą (pvz. „Mes kaip tik turime puikaus vyno prie Jūsų pagrindinio patiekalo“ arba „Mes galime pasiūlyti kavos kol taisome automobilio generatorių“). Kliento akyse personalas gali tapti kaip neatsiejama paslaugų dalis. Kaip rašė Berry ir Parasuraman (1991) „Daugelyje paslaugų tiekėjas negali būti atsiejamas nuo paslaugų“. Žmogiškasis faktorius paslaugose

komplikuoja valdymo uždavinius, nes klientai vertina ne tik personalo išvaizdą ir socialinius sugebėjimus, bet ir technines žinias ir kitus klientus. Verslą, kuriame yra paslaugų sektorius, sunkiau valdyti, negu tuos, kuriuose nėra paslaugų, vien dėl žmogiškojo faktoriaus. Yra labai sunku pasiekti, kad kokybė atitiktų norimą rezultatą.

Dabar daugelis įmonių ugdo darbuotojų sugebėjimus ir motyvaciją žinodami, kad galima pasiekti didelių pranašumų prieš konkurentus – ypač kai kontaktas tarp klientų ir personalo yra glaudus. Tačiau gaila, kad daugelis įmonių beveik nekreipia tai dėmesio. Halas Rosenbluthas kelių kelionės agentūrų savininkas savo knygoje „Toliau eina klientas“ argumentuoja, kad pirmiausia įmonė turi atkreipti dėmesį į savo darbuotojus: „Tik kai žmonės supranta, ką reiškia būti svarbiausiu kito akyse, tik tada jie nuoširdžiai dalinasi jausmais su kitais“ (Kotler, 1993.). Darbuotojams, glaudžiai kontaktuojantiems su klientais yra svarbios tokios charakteristikos kaip bendravimo įgūdžiai, išvaizda, pardavimo ir bendravimo sugebėjimai (tai darbas kartu su klientu, suteikiant pageidautiną paslaugą). Papildomos charakteristikos daugiausiai vertinamos pardavimo srityje. Tai neverbalinės (tokios kaip kliento kūno kalba) supratimas ir gebėjimas prisitaikyti prie situacijos. „Ir techniniai, ir asmeniniai įgūdžiai yra būtini. Nei vienas iš jų atskirai paėmus negali puikiai atlikti paslaugos“. (Kotler, 1993).

Įmonės, gaminančios materialias prekes, paslaugas siūlo mažesniu mastu negu paslaugų įmonės. Jei gaminamo produkto pagrindą sudaro materialūs dalykai, tai toks produktas vadinamas gaminiu, o jei nematerialūs – paslaugomis. Tačiau į visų produktų sudėtį įeina ir materialūs, ir nematerialūs elementai. Pramonės įmonėje prieš pradėdant gaminti gaminį (prekę) ir formuoti jo paklausą, svarbiausią vaidmenį atlieka marketingo tarnyba (skyrius). Jos darbuotojai nustato klientų (pirkėjų) poreikių mastą ir gaminio kokybės lygį. Čia pagrindinis vaidmuo skiriamas gaminio (prekės) gamybai, o tik po to rūpinamasi jo paklausos skatinimu bei vartojimo (naudojimo) plėtimu. Taigi marketingo vaidmuo atsiskleidžia ne vien prekių gamyboje. Jis įgalina suvokti tam tikrą gaminio kokybės lygį, atskleisti jo privalumus bei pranašumus. Tačiau vartotojai gaminio kokybę įvertina tik jį vartodami. Jo paklausa arba išauga, arba sumažėja, jeigu gaminys nekokybiškas, neįgijęs žadėtųjų privalumų. (Kindurys, 1998, p.147)

Gaminių pardavėjas gali suvilioti vartotoją jų įpakavimu, reklama, kainų politika ir produktų pranašumu. Tuo tarpu paslaugų teikėjai, naudodami marketingą, tokių galimybių neturi, nes klientai paslaugų kokybę gali įvertinti tik jas vartodami. Nematomų, neapčiuopiamų, nepaliečiamų paslaugų kokybę įsivaizduoti gerokai sunkiau nei gaminių, sužadinti norą jas vartoti. Pirkdami paslaugas, klientai labiau rizikuoja, nes jie negali iš anksto jų paliesti, pauostyti, paragauti, pasimatuoti ar kitaip išbandyti. Pirkėjas gali išbandyti, pvz., naują automobilį ne tik apžiūrėti, bet ir pravažiuoti ir pan. Tačiau jei turizmo firmos klientas nori susipažinti su nauja atostogų vieta, kelionę į vietą jis turi užsisakyti iš anksto, o įvertinti ją gali tik ten nuvykęs. Paslaugų sferoje svarbų vaidmenį atlieka patirtos tam tikrų paslaugų

kokybinės savybės, skiriamieji jų požymiai, kuriuos įvertinti galima tik jas nupirkus, tai yra jas vartojant. „Paslaugų bendrovei norint prisivilioti ištikimų klientų, reikėtų didelę reikšmę teikti marketingui po pardavimo, t.y. garantuoti, kad klientų poreikiai bus patenkinti kokybiškai, kad jiems bus suteiktos kokybiškos paslaugos. Be to, svarbų vaidmenį čia vaidina žodinė klientų informacija kitiems žmonėms (paties kliento nuomonė apie paslaugos kokybę). Žodinės reklamos poveikis santykinai didelis“ (Kindurys, 1998, p.148). Paslaugų teikėjai gali sudominti klientus savo teikiamų paslaugų kokybe, sužadinti norą pasinaudoti jomis, tačiau klientai tų paslaugų privalumus ir pranašumus galės įvertinti tik jas nusipirkę. Paslaugų neįmanoma pagaminti įmonėje, jas supakuoti ir pristatyti klientams. Paslaugų įmonėje situacija visiškai kitokia nei pramonės įmonėje, kadangi paslaugų įmonėje klientas dažniausiai privalo apsilankyti pats ir kaip tik čia vartoti darbuotojų teikiamas paslaugas. „Paslaugų firmos tarnautojų elgesys, sugebėjimas bendrauti su klientais, jų daromas bendras įspūdis padeda apsispręsti klientams, ar jiems dar kartą apsilankyti toje firmoje, ar ne“ (Kindurys, 1998, p.148).

P.Kotlerio (1993) nuomone, Ch.Gronrooso modelis yra vienas iš reikšmingiausių indėlių į paslaugų marketingo vystymą. Išorės marketingu Ch.Gronroosas laiko įmonės veiksmus, susijusius su vartotojui skirtos paslaugos paruošimu, kainos nustatymu ir paskirstymu.

„Vidaus marketingas - tai įmonės dirbančiųjų telkimas ir ugdymas, siekiant geriau tenkinti vartotojų poreikius. Darbuotojai turi sudaryti darnų kolektyvą – “komandą”, gebančią visiškai patenkinti klientų paklausą įmonės siūlomai paslaugai. Paslaugos teikėjo ir kliento sąveika paslaugos tiekimo metu, jų bendravimo būdas turi labai didelės įtakos kliento pasitenkinimui. Taigi paslaugas teikianti įmonė turi siekti, kad darbuotojai sumaniai ir paslaugiai bendrautų su klientais“ (Urbonavičius, 1995, p. 378).

Paslaugų teikimas dažniausiai yra labai imlus darbui, todėl paslaugų įmonėse personalo kaštai yra dideli ir vis auga. Dėl to darbo našumo didinimo klausimas joms labai aktualus. P.Kotleris (1993) nurodo šešias galimybes darbo našumui paslaugų įmonėse didinti:

- 1. Personalo skatinimas už tą patį atlyginimą dirbti daugiau ir kruopščiau. (Pasiikiama parenkant ir apmokant personalą);*
- 2. Išdirbio didinimas kokybės sąskaita;*
- 3. paslaugų teikimas naudojant daugiau įvairių techninių priemonių;*
- 4. paslaugos, turinčios mažą našumą atsisakymas atsiradus naujai prekei;*
- 5. efektyvesnės paslaugų sistemos formavimas;*
- 6. klientų skatinimas dalį paslaugos teikėjo darbo atlikti pačiam klientui. (cit. Urbonavičius, 1995, p. 379)*

Kadangi paslaugų savybės yra viena kitą įtakojančios, o pati paslauga yra procesas, įmonės teikiančios paslaugas turi didelį dėmesį skirti vidaus marketingui: darbuotojų atrankai, mokymui,

kvalifikacijos kėlimui. Tai užtikrins įmonės sėkmę ir pelno gavimą bei gero vardo sukūrimą bei išsaugojimą. Ne maža įtaką paslaugų teikimui, bei vartotojų pasitenkinimui teikiamomis paslaugomis turi įmonės įvaizdis ir reputacija. Tam, kad užtikrinti glaudų bendradarbiavimą su klientu, reikia skatinti dalį paslaugos teikėjo darbo atlikti jam pačiam, t.y. naudoti savitarną.

Siekdama didini našumą, įgyvendindama savo strateginius tikslus, įmonė turi stebėti, kad dėl to nepablogėtų klientų suvokiama paslaugų kokybė. Organizacijos ir įmonės įvaizdis yra tas vaizdas, kurį apie ją susidaro partneriai, pirkėjai, klientai, įvairūs visuomenės sluoksniai. „Teigiamas įvaizdis pritraukia pirkėjus ir partnerius, spartina pardavimą, didina jo mastą. Įmonės įvaizdį kuria daugelis elementų – jos pavadinimas, simbolika, darbuotojų profesionalumas, elgesys ir net išvaizda, matomieji atributai, paslaugų kokybė bei naujoviškumas, rūpestis savo darbuotojų ir visos visuomenės gerove, finansų stabilumas, įsipareigojimų vykdymas, mokėjimas bendrauti su žiniasklaida ir kt.“ (Kindurys, 1998, p.173) R. Mažeikaitės (2002) teigimu, „kai klientai neturi galimybių iš anksto įvertinti paslaugų kokybės, jie imasi vertinti įmonės įvaizdį pagal tuos faktorius, ką jie gali pamatyti ir įvertinti“.(cit. Kindurys,1998, p.175)

1.2. Paslaugų kokybės samprata ir modeliai

Paslaugų kokybė turi svarbią reikšmę tiek paslaugų tiekėjo prestižui, tiek vartotojui. Įmonės tampa vis labiau suprantančios paslaugos kokybės svarbą išlaikant konkurencinį pranašumą.

Remiantis R. Pukelyte (2010), „paslaugos kokybė – tai kliento lauktos ir patirtos kokybės skirtumas“. Tuo tarpu J. Ramanauskienė, Gargasas (2007, p. 95) teigia, kad „paslaugų kokybė – tai paslaugos vartotojo suvokiamas naudingumas, kuris sukuriamas paslaugos teikėjo pastangomis naudojant įvairias komunikacijos ir rėmimo priemones“.

Tyrėjos Bagdonienė, Hopenienė (2009), įvertinusios kelių autorių samprotavimus, savo veikaluose laikosi nuostatos, jog paslaugos kokybė, netgi atsižvelgiant į paslaugos savybes (neapčiuopiamumą, vienalaikiškumą ir kt.), yra apibūdinama reikalavimų atitiktimi, kadangi atskiriems paslaugos teikimo proceso etapams visgi galima nustatyti tam tikrus reikalavimus bei siekti jų įgyvendinimo. „Svarbiausia – nuolat garantuoti, kad klientas gautų tokios pat ar aukštesnės kokybės paslaugas, kokių tikisi. Šiuos lūkesčius suformuoja buvusi kliento patirtis, pažįstamųjų pasakojimai, įmonės reklamos priemonės. Remiantis tuo klientas priima sprendimą apsilankyti vienoje ar kitoje paslaugų įmonėje. Pasinaudojęs paslauga jis palygina jos kokybę su lauktąja ir nusprendžia, ar ateityje naudosis šios įmonės patarnavimais. Todėl paslaugų įmonė turi iširti savo tikslinės rinkos lūkesčius dėl kiekvienos jos teikiamos paslaugos kokybės“ (Urbonavičius, 1995, p. 378).

„Didžiausią įtaką daugumai paslaugų kokybei daro bendrasis arba tiesioginis įvaizdis. Jei paslaugos teikėjui vartotojas jaučia simpatiją, tai nedidelės klaidos bus užmirštos. Didelės klaidos griaua įvaizdį. Ir priešingai, jei įvaizdis yra blogas, net mažiausia klaida atrodys didesnė, nei yra iš tikrųjų“ (Prišmantienė, 2010, p.123).

Apibendrinant galima teigti, kad apibūdinti paslaugų kokybę yra itin sudėtinga. Ją gali lemti ne tik vartotojo, bet ir paslaugos teikėjo suvokimas apie paslaugos kokybę. Nors paslaugų kokybė turi svarbią reikšmę tiek vartotojui, tiek paslaugų tiekėjui, tačiau paslaugos teikėjams yra svarbu suteikti kokybišką paslaugą, siekiant išlaikyti konkurencinį pranašumą rinkoje, o taip pat ir išlaikyti vartotoją.

Kiekvienas aspektas nagrinėjamas atsižvelgiant į įmonės veiklos pobūdį, finansines galimybes, žmogiškuosius resursus bei daugelį kitų faktorių. Bet kuri įmonė ar organizacija, teikianti paslaugas privalo pasirūpinti, kad jos darbuotojai būtų tinkamai apmokyti teikti paslaugas, pakankamai mandagūs ir paslaugūs, ir kad teikiamos paslaugos būtų kuo kokybiškesnės.

Vienas iš paslaugų marketingo komplekso elementų, turintis įtakos organizacijos įvaizdžio formavimui ir teikiantis pasitikėjimą ja bei jos teikiamų paslaugų kokybę, yra paslaugų teikimo fizinė aplinka, arba fizinis akivaizdumas. Fiziniai paslaugų aplinkos elementai, pasak D.L.Kurtzo ir K.E.Clowo (1998), vadinami „paslaugų pagrindu, arba paslaugų kamieniu“. Ch.Lovelock ir L.Wright (1999) siūlo tokį paslaugų pagrindą pavadinti „fizine aplinka, kuri apima visus organizacijos fizinius elementus, leidžiančius vartotojams numatyti paslaugų kokybę“. Šie mokslininkai išskiria šias fizinės aplinkos detales:

- eksterjero (pastato fasadas, gamtovaizdis, automobilių stovėjimo aikštelės įrengimas);
- interjero (vidaus dizainas, dekoracijos) elementus.

„Išorinės priemonės: išorinis dizainas, paslaugų organizacijos ženklas (pavadinimas), automobilių stovėjimo vieta, gamtovaizdis, aplinka.

Vidinės priemonės: interjeras, įranga, firminio stiliaus elementai, oro kokybė (temperatūra), apšvietimas Firminio stiliaus elementai, raštinės reikmenys, ataskaitos (pranešimai), darbuotojų apranga, uniformos, bukletai (lankstinukai), vizitinės kortelės.

Atmosfera ir jausmai: profesionalumas, malonus priėmimas, šiluma; niūrumas, atstūmimas (nepatrauklumas)“ (Kinduryš, 1998, p. 8, 125).

Mokslinėje literatūroje (Vengrienė 2006; Bagdonienė, Hopenienė, 2004; Vitkienė, 2004; Mikalauskienė ir kt., 2001; Langvinienė, 2005, Vengrienė, 2005) pateikiamų paslaugų kokybės vertinimo modelių gausa atskleidžia paslaugų kokybės vertinimo sudėtingumą ir parodo, kad vienas kuris nors modelis tiksliai neatskleidžia paslaugos kokybės. Pateikti modeliai, priklausomai nuo tyrimo pobūdžio, yra suskirstyti į tris padalas:

1. Vartotojo kokybės suvokimo;
2. Kokybės formavimasi visame paslaugos teikimo procese;
3. Paslaugų teikimo visos sistemos sudėtinių dalių įtakos kokybei.

E. Vitkienės (2004) teigimu, paslaugų kokybės suvokimas yra subjektyvus procesas, kai paslaugos teikimas ir vartojimas vyksta vienu metu. Todėl atsiranda paslaugų vartotojų ir teikėjų sąveika, kuri turi įtakos vartotojo paslaugos kokybės suvokimui. Įvaizdis gali daryti didesnę ar mažesnę poveikį paslaugų kokybės suvokimui. Jei vartotojas susiformavęs teigiamą įvaizdį teikėjo atžvilgiu – tikėtina, jog paslaugos teikimo metu kylančios klaidos bus mažiau pastebimos ar labiau toleruojamos. Taigi, „subjektyviam vartotojo kokybės suvokimo formavimuisi, įvaizdis ir išankstinės nuostatos turi didelę reikšmę“ (Vitkienė, 2004). Laukiama kokybė veikiama daugybės faktorių – reklamos, atsiliepimų iš kitų paslaugos vartotojų, susiformavusio įvaizdžio paslaugos teikėjo atžvilgiu bei, žinoma, individualių vartotojo poreikių bei lūkesčių (Korsakaitė, 2004; Bagdonienė, Hopenienė, 2009). Taigi, „bendrai suvokta kokybė – tai vartotojo patirtos ir laukiamos kokybės santykis“ (Langvinienė, Vengrienė, 2005). Paslaugų kokybės sampratos analizė rodo, kad kokybė turi svarbią reikšmę tiek vartotojui, tiek paslaugų tiekėjui. Teigtina, kad paslaugos teikėjams yra svarbu suteikti kokybišką paslaugą, siekiant išlaikyti konkurencinį pranašumą rinkoje, o taip pat ir išlaikyti vartotoją. Išnagrinėjus paslaugų kokybės modelius, nustatyta, kad teoriniai paslaugų kokybės modeliai yra orientuoti į paslaugos teikimo procesą, kurio rezultatas paslaugos kokybės vertinimas.

1.3. Viešųjų paslaugų samprata

Išnagrinėjus bendrąsias paslaugų savybes, jų ekonomiką peržvelkim jų galimybę klasifikuoti. N. Langvinienė ir B. Vengrienė teigia, kad paslaugų klasifikavimas įmanomas pagal įvairius kriterijus, pvz.: kolektyvinis ar individualus paslaugos teikimo ir vartojimo būdas; viešosios ar privačiosios paslaugos pagal teikėjo juridinį statusą; tradicinės ar šiuolaikinės paslaugos pagal technologinį kitimą ir daugelį kitų aspektų.

Atsižvelgiant į tai, kad paslaugų veikla – labai įvairiapusė, atsiranda būtinybė šias veiklos rūšis suskirstyti į tam tikras grupes pagal jas jungiančius požymius, t. y. skirti atskiras paslaugų veiklos rūšis arba šakas. Viena iš tokių šakų – viešųjų paslaugų teikimas. A. Stasiukynas (2010, p. 295) pastebėjo, kad „viešojoji paslauga pirmiausia pasižymi nežinomu dideliu skaičiumi vartotojų: ją gali teikti ir valstybinės, ir savivaldos institucijos, arba kiti subjektai – tokia paslauga gali būti kuriama tiek viešosios, tiek privačios nuosavybės pagrindu. Šios paslaugos vartotojas tiesiogiai gali būti ir fizinis asmuo, ir šeima, ir

valstybinė institucija ar asociacija“. N. Langvinienė ir B. Vengrienė (2008, 59 psl.) pabrėžia, kad „viešosios paslaugos teikimas yra grupė paslaugų, kurioms būdingi skiriamieji požymiai, tokie kaip:

- a) jų teikimą reguliuoja valstybės ar savivaldybės valdžios institucijos;
- b) jos gali būti teikiamos tiesiogiai valstybės ar savivaldybės organizacijų (biudžetinės, viešos įstaigos ar savivaldybių kontroliuojamos įmonės, bendrovės.) ir/arba finansuojant ir reguliuojant (kontroliuojant) privačių ir/ar nevyriausybinų organizacijų veiklą, pastarosioms vykdant viešųjų paslaugų teikimą;
- c) joms būdingos naudą visai visuomenei ar teritorinei bendruomenei duodančių – viešąjį interesą tenkinančių – paslaugų charakteristikos“.

Viešosios paslaugos teikimui būdingas neatskiriamumas ir vientisumas, t.y.: jos yra naudingos kiekvienam gyventojui ir už jų teikimą neįmanoma tiesiogiai paimti mokėjimus. Pavyzdžiui, veikla, kurią vykdo policija, ugniagesiai ar kuri susijusi su miesto viešųjų erdvių tvarkymu, gatvių apšvietimu ir t.t. Jos naudojamos bendrai ir yra prieinamos visiems. Viešosios paslaugos taip pat yra reikšmingos visiems visuomenės ar teritorinės bendruomenės nariams, kaip:

1. Paslaugos, teikiamos privatiems asmenims, bet duodančios „plačią“ naudą visai visuomenei ar teritorinei bendruomenei. Pavyzdžiui, veikla, kurią vykdo bibliotekos, kai kuriais atvejais viešasis transportas ar kuri susijusi su švietimu, šiukšlių tvarkymu;

2. Paslaugos yra svarbios visos visuomenės ar teritorinės bendruomenės gyvenimo lygiui, bet reikalaujančios tokių didelių investicijų, kad monopolinis šios paslaugos teikimas yra labiausiai tikėtinas. Pavyzdžiui, centralizuotas vandens, šilumos tiekimas, lietaus nuotekų surinkimas;

3. Paslaugos yra svarbios visuomenės ar teritorinės bendruomenės narių ar jų grupių gyvenimo kokybei, bet būtų per brangios, jei šias paslaugas teiktų privatus sektorius. Tai tokios gėrybės, kurias teikiamos siekiant įgyvendinti teisingumo principą.

Apibendrinus viešųjų paslaugų teikimo sampratą bei reikšmę, galima teigti, kad valstybė ir savivaldybės įsipareigoja bendruomenei teikti kuo daugiau viešųjų paslaugų pagal vienodus visiems paslaugų standartus. Viešosios paslaugos – suprantamos kaip administracinės ir viešosios paslaugos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975).(Toliau – Viešojo administravimo įstatymas)

Administracinė paslauga – „viešojo administravimo subjekto veiksmai, apimantys leidimų, licencijų ar dokumentų, kuriais patvirtinamas tam tikras juridinis faktas, išdavimą, asmenų deklaracijų priėmimą ir tvarkymą, asmenų konsultavimą viešojo administravimo subjekto kompetencijos klausimais,

įstatymų nustatytos viešojo administravimo subjekto informacijos teikimą asmenims, administracinės procedūros vykdymą“ (Viešojo administravimo įstatymas, 1999).

Viešoji paslauga – „valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto, ir kitas įstatymų nustatytas paslaugas. Įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka viešąsias paslaugas gali teikti ir kiti asmenys (Viešojo administravimo įstatymas, 1999)“.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 patvirtinta Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika (toliau-Indekso apskaičiavimo metodika) viešosios paslaugos suskirstomos grupėmis. (žr. 1lentelė)

1 lentelė. Viešųjų paslaugų grupės

PASLAUGOS RŪŠIS/GRUPĖ	PASLAUGŲ RŪŠIES APIBŪDINIMAS
Įdarbinimo paslaugos	Tai yra darbo biržos teikiamos paslaugos (pvz., darbo paieškos, konsultavimas ieškant darbo; bedarbių, absolventų, iškritusių iš darbo rinkos asmenų profesinis orientavimas, perkvalifikavimo kursai, darbo rinkos mokymo centrų paslaugos ir t.t.);
Švietimo ir ugdymo paslaugos	Tai – formalus ugdymo paslaugos. Čia įeina: pradinis, pagrindinis, vidurinis ir profesinis mokymas, universitetinio ir neuniversitetinio aukštojo mokslo studijos. Neformalaus švietimo paslaugos. Čia (ikimokyklinio, priešmokyklinio ugdymo ir kito neformalaus vaikų bei suaugusiųjų švietimo) įstaigų teikiamos paslaugos, taip pat informacinė, psichologinė, socialinė pedagoginė, specialioji pedagoginė ir specialioji pagalba bei sveikatos priežiūra mokykloje, informacinė, konsultacinė, kvalifikacijos tobulinimo bei kita pagalba mokytojui;
Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos	Komunalinių atliekų tvarkymas; vandens, dujų, elektros, šilumos centralizuotas tiekimas; nuotekų valymas, būsto ir pastatų ūkio administravimas; viešosios aplinkos tvarkymas (gatvių ir kitų viešųjų erdvių apšvietimas, švara viešosiose vietose, vaikų žaidimo aikštelėse, gyvūnų vedžiojimo aikštelėse ir kita.);
Mokesčių administratoriaus paslaugos	Mokesčių deklaracijų tvarkymas, pajamų deklaravimas, konsultavimas mokesčių klausimais;
Paslaugos verslui	Tai paslaugos susijusios su smulkaus ir vidutinio verslo skatinimu bei licencijų ir leidimų išdavimas.
Kultūros ir sporto paslaugos	Tai sporto ir kultūros įstaigų teikiamos paslaugos ir tam reikalingos infrastruktūros priežiūra;
Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugos	Tai paslaugos skirtos pagalbai gyventojams nelaimėse buityje, evakuacija iš ekstremalių situacijų vietų, asmenų išlaisvinimas iš sudaužytų automobilių autoavarijų metu, gaisrų gesinimas ir žmonių patekusių į ekstremalias sąlygas gelbėjimas bei paieška;
Paslaugos, susijusios su nekilnojamojo	Tai leidimų statyboms, rekonstrukcijai, renovacijai išdavimas, nekilnojamojo

PASLAUGOS RŪŠIS/GRUPĖ	PASLAUGŲ RŪŠIES APIBŪDINIMAS
turto tvarkymu	turto vertinimas, nuosavybės registravimas, kadastriniai matavimai;
Socialinės paslaugos	Tai socialinės išmokos ir kompensacijos, socialinis draudimas, lengvatos; paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai);
Susisiekimo ir ryšių paslaugos	Tai automobilių parkavimo ir pašto teikiamos paslaugos; įvairaus viešojo transporto paslaugos;
Teisėsaugos institucijų ir įstaigų paslaugos	Tai policijos, teismų, prokuratūros teikiamos paslaugos;
Sveikatos apsaugos paslaugos	Tai pirmo, antro ir trečio lygio sveikatos priežiūros įstaigų teikiamos paslaugos;
Turizmo informacijos paslaugos	Tai turizmo informacijos sklaida ir konsultacijos, turizmo informacinių leidinių sklaida ir panašios;
Teisinės paslaugos	Priskiriamos pirminės ir antrinės teisinės pagalbos, o taip pat notarų, antstolių, paslaugos;
Kitos paslaugos	Šiai grupei priskiriamos paslaugos, nepatekusios jokiai kitai aukščiau išvardytai grupei. Tai civilinės būklės aktų registravimo, asmens dokumentų išdavimo paslaugos, skundų nagrinėjimas, pažymų išdavimas.

Pastaba: lentelė sudaryta autoriaus, remiantis Indekso apskaičiavimo metodika

„Viešasis paslaugų administravimas, tai įstatymais ir kitais teisės aktais reglamentuojama valstybės ir vietos savivaldos institucijų, kitų įstatymais įgaliotų subjektų vykdomoji veikla, skirta įstatymams, kitiems teisės aktams, vietos savivaldos institucijų sprendimams įgyvendinti, numatytoms viešosioms paslaugoms administruoti“ (Viešojo administravimo įstatymas, 1999).

Sąvoka „administravimas“ dažnai suprantamas kaip priemonės organizuoti, sutelkti žmogiškuosius, materialinius bei finansinius išteklius, siekiant įgyvendinti valstybės valią ir politinius sprendimus, įvairių socialinių grupių interesams tenkinti. Tai neatsiejama su bendruomene, visuomene, viešosiomis institucijomis, jų biurokratiniu personalu. Terminas viešasis administravimas yra vartojamas ir platesne prasme: kaip tam tikra atsakomybės rūšis, kurią turi įvairių lygių viešosios institucijos, vykdančios įvairias funkcijas – planavimą, organizavimą, vadovavimą, koordinavimą, veiklos kontrolę. „Tradiciškai viešasis administravimas suprantamas kaip valstybės tarnybos veikla, kaip studijų sritis ir kaip profesija. Viešasis administravimas tiesiogiai susijęs su viešųjų programų ir projektų valdymu, su viešosios politikos formavimu, įvairių lygiu administratorių rengimu“ (Lane, 2001, 17 psl.).

Lietuvos Respublikos Viešųjų įstaigų įstatyme (Žin., 1996-07-19, Nr. 68-1633) teigiama, kad viešojo administravimo subjektas, atsakingas už bet kokių viešųjų paslaugų teikimo administravimą, nustato tvarką ir taisykles, kuriomis remiantis bus teikiama viešoji paslauga, nustato kaip bus mokama

už suteiktas viešąsias paslaugas, numato kokia tvarka ir terminais šios paslaugos bus teikiamos. Administratoriaus atsakomybė už viešąsias paslaugas yra labai didelė – jis turi surinkti mokesčius, nuspręsti, kokios paslaugos turi būti numatytos, koks bus paslaugų lygis bei išlaidos, kaip ir kas galės jas teikti. Nepaisant išteklių ribotumo (sumažėjusių pajamų) viešųjų paslaugų negali mažėti, jų kokybė negali menkėti. Tai reiškia, jog net papildomos funkcijos turi būti įgyvendintos su mažesniu finansavimu. Efektyviausio būdo siekiant konkretaus rezultato reikia ieškoti vertinant visą laiką paslaugų teikimo būdus ir pasirinkti tą paslaugų teikimo būdą, kuris kuo nors „geresnis“ iš visų galimų (taupumu, sąnaudomis, kokybe).

Viešųjų paslaugų teikimą Lietuvoje reglamentuoja Lietuvos Respublikos Konstitucija, Civilinis kodeksas, Viešojo administravimo, Vietos savivaldos, Viešųjų pirkimų, Daugiabučių namų savininkų bendrijų ir kiti įstatymai, kurie reglamentuoja atskirų sektorių veiklą ar pavienių viešųjų paslaugų teikimą.

Lietuvos Respublikos Konstitucija numato, kad viešųjų paslaugų teikimo administravimas – tai valstybės ir savivaldybės įsteigtų specialių įstaigų bei organizacijų veikla, teikianti gyventojams švietimo, mokslo, sporto ir kitas įstatymais numatytas paslaugas. Šių paslaugų teikimo administravimas yra viešojo administravimo subjektų veikla, nustatant viešųjų paslaugų teikimą ir taisykles, steigiant viešąsias įstaigas ar išduodant leidimus steigti viešąsias paslaugas privatiems asmenims, tai pat viešųjų paslaugų teikimo priežiūra ir kontrolė (Lietuvos Respublikos Konstitucija, 1992).

Specializuoti teisės aktai reglamentuoja atskiras viešąsias paslaugas kaip pavyzdžiui švietimo, vandens, šilumos tiekimo, turto valdymo ir kitos. Baigiamojo darbo projekte atliekant gyventojų pasitenkinimo daugiabučių namų administravimo paslauga tyrimą itin reikšmingą vaidmenį atlieka Lietuvos respublikos „Vietos savivaldos įstatymas“ ir Lietuvos Respublikos „Viešojo administravimo įstatymas“. Iš poįstatyminių aktų ir vyriausybinių rekomendacijų paminėtina LR Vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 patvirtinta „Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika“. Šiuose dokumentuose yra suformuluota oficiali viešųjų paslaugų samprata, suklasifikuotos ir sunormintos savivaldybėms tenkančios funkcijos, kurių įgyvendinimas yra susijęs su viešosiomis paslaugomis.

1.4. Daugiabučių administravimas kaip savita viešoji paslauga

Administracinės paslaugos apibūdinimas pateiktas ankstesniame skyriuje. Pats žodis **administruoti** (lot. administrare — valdyti, tvarkyti), administravimas (lot. administratio 'patarnavimas') – veikla susijusi su įvairiausių institucijų, organizacijų funkcionavimo užtikrinimu, vadybos įkūnijimu,

pasiforminti vykdomąja galia, dažniausiai apibrėžta bei įteisinta juridiskai ir pasiforminti gaunamos informacijos apdorojimu bei nurodymų perdavimais. [žiūrėta 2016-11-10]. Prieigą per internetą: <http://www.zodziai.lt/reiksme%26word%3Dadministruoti%26wid%3D206>

Iki Lietuvos nepriklausomybės atkūrimo daugiabučius namus administravo valstybinės įmonės teritoriniu principu, kitaip vadinant paslauga buvo monopolizuota. „Rinka, kurioje veikia vienas tam tikros prekės gamintojas ar paslaugos teikėjas, o šios prekės ar paslaugos neįmanoma pakeisti kitu gaminiu arba tinkamu pakaitu ir kur įėjimas į rinką yra ribojamas įstatymo. Apibrėžiant monopoliją dažnai nepagrįstai apsiribojama tik pirmuoju kriterijumi – tam tikroje teritorijoje esantis vienas prekės gamintojas ar paslaugos teikėjas laikomas monopolininku“. [žiūrėta 2016-11-10]. Prieigą per internetą: <http://zodynas.vz.lt/Monopolizuota-rinka> Šių įmonių vadovai žinodami, kad vieninteliai yra šios paslaugos teikėjai skirstė teikiamas paslaugas į „reikalingiems žmonėms“ ir „kitiems“, nebuvo suinteresuoti nei paslaugos kokybe nei paslaugos teikimą prilyginti atitinkamais kaštais. Atkūrus Lietuvos nepriklausomybę 1990 metais, vykdytos esminės Lietuvos ūkio reformos. Per pirmuosius 10 metų Lietuva įveikė sudėtingą perėjimo į rinkos ekonomiką laikotarpį. Bendroji Lietuvos ūkio raida skatino ir būsto politikos pokyčius: restruktūrizuotas sektorius, atsisakyta tiesioginio būsto rinkos reguliavimo, būstas tapo gyventojų nuosavybe. Vadovaujantis Lietuvos būsto strategija parengta pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001–2004 metų programos įgyvendinimo priemonės jau 2001 metais privatūs buvo 97 procentai visų šalies būstų. Lietuvoje 2002 metų pabaigoje buvo 1356160 būstų ir 1461065 namų ūkiai. Būstų stygius siekė 7 procentus, o Vakarų ar Šiaurės Europos valstybėse – apie 2 procentus. Lietuvoje 1000 gyventojų teko 367 butai, o minėtose valstybėse – apie 450. Būsto naudingo ploto vienam gyventojui atitinkamai – 22,1 kv. metro ir 30 kv. metrų. Dauguma Lietuvos gyventojų (66 procentai) gyvena daugiabučiuose namuose, pastatytuose 1961–1990 metais. Valstybei priklausęs nuomojamo būsto fondas sparčiai privatizuotas, tačiau neskirta dėmesio tinkamos institucinės ir teisinės namų priežiūros ir eksploatavimo sistemos sukūrimui, dėl to atsirado su būsto priežiūra susijusių problemų. Tik 17 procentų daugiabučių namų valdė ir prižiūrėjo patys būstų savininkai, įsteigę bendrijas. Jungtinės veiklos sutarčių pasirašymas buvo visiškai nepopuliarus, nes asmeniškai nebuvo norima imtis atsakomybės tvarkant daugiabučio namo bendrąsias patalpas, bendrąsias konstrukcijas ir bendruosius inžinerinius tinklus. [žiūrėta 2016-11-12]. Prieigą per internetą: http://www.am.lt/VI/rubric.php3?rubric_id=1014

Buvo palyginti 2002 metų Lietuvos ir Vakarų Europos valstybių būstų statistiniai skaičiai. Galima panagrinėti administravimo ir priežiūros praktiką. Vadovaujantis V. Jonaičiu (Jonaitis, 2016), atskirose užsienio valstybėse bendrosios nuosavybės valdymą reglamentuoja skirtingi teisės aktai. Pavyzdžiui Frankfurte (Vokietija) už daugiabučio namo būklę atsakingi namo gyventojai. Su namo priežiūra

susijusius klausimus sprendžia susirinkimų metu. Samdo administravimo įmonės reikalingiems dokumentams paruošti, rangovų suradimui, administruoja jų darbus. Nemokių gyventojų skolos yra visų namo gyventojų atsakomybė. Gyventojai draudžia bendrojo naudojimo objektus, jei namas prastai prižiūrimas – didėja draudimo įmokos.

Budapešte (Vengrija) namo savininkai steigia kondominiumą, kuris sprendžia visus su namo priežiūra susijusius klausimus. Paprastai jie samdo namo valdymo įmones, kurios veikia kaip jų atstovai. Joms suteikiama teisė spręsti kada ir kokius darbus privaloma atlikti, tačiau didesniems darbams, kurių ribą nustato kondominiumas, (paprastai būna nuo 725 iki 3475 Eur) privalu gauti susirinkimo pritarimą. Darbai finansuojami iš kaupiamų lėšų kondominiumo atskiroje sąskaitoje arba per banką paskolos būdu. Savivaldybės į namo priežiūros veiklą nesikiša. (Jonaitis, 2016)

Vakarų Europos valstybėse skiriamos dvi butų nuosavybės formos - netiesioginė ir tiesioginė. Netiesioginės nuosavybės atveju turtas priklauso bendrijai – kooperatyvui (visiems kooperatyvo nariams pagal nustatytą tvarką). Tiesioginės nuosavybės atveju butas priklauso jo gyventojams (gali būti nuosavybės teise vienam arba keliems bendrasavininkiams). „Tiesioginė nuosavybė skirstoma į individualią ir bendrąją nuosavybę. Individualios nuosavybės atveju kiekvienas butas traktuojamas kaip atskiras nekilnojamojo turto objektas. Tuomet butų savininkai yra bendrųjų turto dalių bendrasavininkiai. Tiesioginės nuosavybės atveju visas turtas bendrosios nuosavybės teise priklauso gyventojams, kiekvienas iš jų turi nuolatinę teisę naudotis būstu. Paprastai yra įsteigta namų bendrija. Tai savininkų bendrija, tačiau (priešingai nei netiesioginės nuosavybės atveju) ši bendrija nėra savininkė, kuriai priklauso kuri nors turto dalis. Bendrija yra tik organizacinė forma, sutelkianti ir organizuojanti turto savininkus. Europos šiaurės valstybėse tiesioginė nuosavybė būna ir su namų bendrijomis, ir be jų. Bendrus interesus taip pat gali ginti savininkų susirinkimas arba valdyba (Vokietijos patirtis). Vokietijos praktikoje bendrosios nuosavybės valdymas ir priežiūra pavedami patalpų savininkų visuotinio susirinkimo išrinktam administratoriui“ (Lietuvos Respublikos daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymo naujos redakcijos koncepcija, 2005). Namų bendrijų buvimas arba nebuvimas yra susiklosčiusių valstybėse skirtingų teisinių, kultūrinių tradicijų pasekmė. Pavyzdžiui Švedijoje nėra tiesioginės butų nuosavybės, nors ji daug kartų tam buvo siūloma teisinė bazė. „Daug metų tokia situacija buvo ir Norvegijoje, tačiau maždaug prieš 40 metų dalis butų buvo organizuota kaip tiesioginės nuosavybės objektai. Šiandien Norvegijoje egzistuoja ir tiesioginė, ir netiesioginė nuosavybė. Danijoje taip pat yra tiesioginė ir netiesioginė nuosavybė. Islandijoje labiausiai paplitusi tiesioginės nuosavybės forma“. (Lietuvos Respublikos daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymo naujos redakcijos koncepcija. Žin., 2005-02-10, Nr. 19-604.) Lietuvoje daugiabučių namų priežiūra, administravimas,

teisinė aplinka artimiausia Danijos ir Vokietijos praktikoje taikomiems tiesioginės būsto nuosavybės valdymo įstatymams ir teisės aktams.

Nuo 2013 m. sausio 1 d. įsigaliojo LR Civilinio kodekso pokyčiai ir nustatyta, kad administratorių pasirenka patalpų savininkai, o pasirinktą administratorių paskiria savivaldybės vykdomoji institucija. Administratorius skiriamas 5 metų laikotarpiui savivaldybės vykdomajai institucijai organizavus patalpų savininkų susirinkimą ar balsavimą raštu. Administratoriaus atrankos ir skyrimo tvarka nustatyta LR Vyriausybės 2013 m. birželio 20 d. nutarimu Nr.567. Jame nustatyta, kad pretendentas į administratorius turi surinkti daugiau kaip pusės patalpų savininkų balsų, pakartotiniame susirinkime – daugiau kaip pusės susirinkime dalyvaujančių balsų, tačiau ne mažiau kaip $\frac{1}{4}$ visų patalpų savininkų. Jei administratoriaus skyrimo dieną prašymą pateikė tik vienas asmuo, tai jis skiriamas administratoriumi be patalpų savininkų sprendimo. Jei negaunamas nei vienas prašymas, tai savivaldybė namo administravimo funkcijas paveda vienai iš jos valdomų ar kontroliuojamų įmonių. Taip pat administravimas pasibaigia patalpų savininkams įsteigus bendriją ar sudarius jungtinės veiklos sutartį.

Bendrojo naudojimo objektų administratorius administruoja bendrojo naudojimo objektus pagal Vyriausybės patvirtintus nuostatus. Maksimalaus bendrojo naudojimo objektų administravimo tarifo apskaičiavimo tvarką nustato savivaldybės taryba. Administravimo išlaidas apmoka butų ir kitų patalpų savininkai proporcingai jų daliai bendrojoje dalinėje nuosavybėje. Buto ir kitų patalpų savininkas (naudotojas) taip pat turi teisę reikalauti iš kitų butų ir kitų patalpų savininkų (naudotojų), kad gyvenamojo namo bendrojo naudojimo objektų valdymas ir naudojimas atitiktų bendrąsias buto ir kitų patalpų savininkų (naudotojų) teises ir teisėtus interesus. Teisėtais buto ir kitų patalpų savininkų (naudotojų) interesais laikoma gyvenamojo namo vidaus tvarkos taisyklių nustatymas, tinkama bendrojo naudojimo objektų priežiūra ir išlaikymas, gyvenamojo namo priežiūros ūkinio ir finansinio plano parengimas, lėšų kaupimas bendrojo naudojimo objektams atnaujinti.

Santykių su naudos gavėjais (butų savininkais) harmonizavimui LR Civilinio kodekso ketvirtosios knygos XIV skyriuje pateiktos principinės „moralinės“ nuostatos kito asmens turto administratoriams: savo prievoles vykdyti apdairiai, sąžiningai ir tik naudos gavėjo interesais, savalaikiai ir išsamiai teikti informaciją patalpų savininkams apie iškilančias problemas ir veiksmus jiems spręsti, skaidrumas paslaugų ir rangos darbų kainodaroje, tinkamas susirinkimų organizavimas, įgalioto atstovo išrinkimas.

Iki 2015 m. rugpjūčio 13 d. Vyriausybės nutarimais buvo tvirtinami Daugiabučio namo bendro naudojimo objektų administravimo pavyzdiniai nuostatai, kuriuos kiekviena savivaldybės administracija prisitaikydavo pagal savo poreikius. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. rugpjūčio 5 d. nutarimu Nr. 831 buvo patvirtinti Daugiabučio namo bendrojo naudojimo objektų administravimo nuostatai.

„Vieningi nuostatai gerokai palengvins daugiabučių administravimą ir sumažins biurokratinę naštą. Siekiame, kad visi daugiabučiai būtų administruojami vienodai gerai – gyventojai laiku gautų visą aktualią informaciją, jų interesai būtų atstovaujami, o administratorių veikla nekeltų abejonių. Taip pat visada esame atviri pasiūlymams, kaip gerinti daugiabučių administravimą“, – sakė aplinkos viceministrė Daiva Matonienė. [žiūrėta 2016-11-12]. Prieigą per internetą: <http://www.delfi.lt/verslas/nekilnojamas-turtas/daugiabuciu-namu-administravimo-nuostatai-vienodi-visoms-savivaldybems.d?id=68665394>

Parengtuose nuostatuose daug dėmesio skiriama butų ir kitų patalpų savininkų interesų atstovavimui ir administratorių veiklos skaidrumui. Nustatoma, kad administratoriui savo jėgomis atliekant namo ir jo inžinerinių sistemų techninę priežiūrą, tvarkant namui priskirtą žemės sklypą ar teikiant kitas paslaugas, jų įkainius balsų dauguma tvirtina butų savininkai. Nuostatuose taip pat pabrėžiama namo priežiūros ir atnaujinimo pagal privalomuosius reikalavimus ir su tuo susijusių išlaidų planavimo svarba. Nustatoma, kad privalu rengti kasmetinį ūkinį finansinį planą ir ilgalaikį (2, 5 ar daugiau metų) namo remonto planą. Šį planą ir kaupiamųjų įmokų tarifą tvirtins butų savininkai. Administratoriai įpareigojami pasibaigus metams pateikti savo veiklos ataskaitą butų savininkams. Taip pat detalizuojamas informacijos teikimas butų savininkams panaudojant įvairias jos teikimo formas: interneto svetainę, skelbimų lentas laiptinėse, pašto ir elektroninio pašto priemones. Nustatoma butų savininkų teisė rinkti savo atstovą ar atstovus, kurie galėtų dalyvauti vykdant paslaugų ir rangos darbų pirkimus, priimant atliktus darbus, vykdant namo technines apžiūras, tikrinant šilumos ir kitų sąnaudų apskaitos prietaisų rodmenis. Taip pat detalčiau reglamentuojama namo priežiūros ir remonto paslaugų, rangos darbų pirkimo tvarka. Aplinkos ministerija įgaliojama parengti pavyzdinį minėtų pirkimų tvarkos aprašą bei namo techninės priežiūros tarifo apskaičiavimo metodiką.

Paruoštoje Lietuvos būsto strategijoje Lietuvos Respublikos Vyriausybė būsto priežiūrą, jo vystymą horizontaliai paskirstė septynioms ministerijoms. Kiekvienos iš jų funkcijos aprašytos įvadinėje dalyje.

Tiesioginį daugiabučių namų administravimą galime vadinti decentralizuotu, kai šias funkcijas atlieka daugiabučių namų savininkų bendrija ar įgaliotas asmuo jungtine veiklos sutartimi ir centralizuotu – kai paskirtas juridinis asmuo. Kas geriau – privalumų ir trūkumų turime abiem atvejais. Decentralizuotos sistemos turi vieną koordinuojantį subjektą, kuris yra atsakingas už bendrą principų / gairių suderinimą ir palaikymą su visais daugiabučio namo savininkais finansiniais, ūkiniais, apskaitos, investicijų pritraukimo, strategijos formavimo klausimais. Tuo tarpu centralizuotai administruojant, kiekvienai sričiai atstovauja atestuoti specialistai. Centralizuotas administravimas suteikia galimybę žymiai pigesniais kaštais apskaičiuoti įmokas, paruošti sąskaitas, išlaikyti tinkamai pasiruoštą avarinę tarnybą. Tai atspindi ir Jonavos savivaldybėje iš 18 įkurtų daugiabučių namų bendrijų 12 pasirašiusios,

kad reikiamas paslaugas teiktų savivaldybės administracijos paskirtas daugiabučių namų administratorius. Tinkamai teikiama paslauga nevienija savininkus steigti daugiabučių bendrijas. Iš esamų 305 daugiabučių namų bendrijas įsteigę tik 18 daugiabučių.

Lietuvos pažangos strategijoje „Lietuva 2030“ siekiama kokybiškų ir aktualių viešųjų paslaugų teikimo: „Viešajame valdyme įdiegti požiūrį „piliėtis kaip klientas“, užtikrinant aukštą paslaugų kokybę ir prieinamumą, paslaugų teikimą priartinti prie žmogaus. Įvertinti didžiosios dalies teikiamų viešųjų paslaugų atitikimą visuomenės poreikiams ir pasiekti susitarimą dėl jų teikimo apimties, kokybės standarto bei lygmens“. [žiūrėta 2016-11-12]. Prieigą per internetą: http://lms.lt/archyvas/files/active/0/2011-02-18_Lietuva2030.pdf

1.5. Daugiabučių administravimo teisinis reguliavimas: kritinė analizė

Vartotojų pasitenkinimo daugiabučių namų administravimo paslaugomis konkrečių teisės aktų neaptinkama. Naudojamosi bendrais pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis teisės aktais. Daugiabučių namų administravimas kaip viešoji paslauga turi savo specifikos, todėl teisės aktų reglamentavimas pirmiausia nagrinėjamas kokiais teisės aktais numatomas daugiabučių namų administravimas, kas ir kaip turi teisę administruoti. Administravimo teisės šaltiniai suskirstyti prioriteto tvarka pavaizduoti 2 lentelėje.

2 lentelė. Daugiabučių administravimą apibūdinantys teisės aktai

Eil. Nr.	Teisės aktas	Komentarai
1.	Lietuvos Respublikos Konstitucija – pagrindinis Lietuvos įstatymas priimtas referendumu 1992 m. spalio 25 dieną.	Lietuvos Respublikos Konstitucija nustato Lietuvos politinės, teisinės ir ekonominės sistemos pagrindus. Nuosavybė neliečiama. Žmogaus būstas neliečiamas. Be gyventojų sutikimo įeiti į būstą neleidžiama kitaip, kaip tik teismo sprendimu arba įstatymo nustatyta tvarka tada, kai reikia garantuoti viešąją tvarką, sulaikyti nusikaltėlių, gelbėti žmogaus gyvybę, sveikatą ar turtą. Savivaldos teisė laiduojama įstatymo numatytiems valstybės teritorijos administraciniais vienetams. Ji įgyvendinama per atitinkamas savivaldybių tarybas.
2.	Lietuvos Respublikos administracinių teisės pažeidimų kodeksas. Suvestinė redakcija nuo 2016-07-14 Įsigaliojo nuo 1985-04-01; Negalios nuo 2017-01-01. Priėmė: Lietuvos Respublikos Aukščiausioji Taryba, Vyriausybės žinios: 1985-01-01 Nr.1-1.	Numatoma atsakomybė už daugiabučio administravimą pagal nuostatus neatlikimą.
3.	Civilinis kodeksas. Įstatymas Nr. VIII-1864 Data: 2000-07-18 Lietuvos Respublikos civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas. Įstatymas skelbtas: Žin., 2000, Nr. 74-2262. Aktualiai	Bendrosios nuosavybės teisė yra dviejų ar kelių savininkų teisė valdyti, naudoti jiems priklausantį nuosavybės teisės objektą bei juo disponuoti. Bendraturčių teisės ir pareigos naudojantis bendraja

Eil. Nr.	Teisės aktas	Komentarai
	suvestinė redakcija nuo 2016-10-07 iki 2016-12-31.	daline nuosavybe ir ją išlaikant. Butų ir kitų patalpų savininkų bendrosios dalinės nuosavybės administravimas, kai šie savininkai neįsteigę bendrijos arba nesudarę jungtinės veiklos sutarties.
4.	2013 m. spalio 9 d. Nr. 913 Dėl Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 4.82 straipsnio pakeitimo įstatymo projekto Nr. XIIP-427(3) ir Lietuvos Respublikos daugiabučių gyvenamųjų namų ir kitos paskirties pastatų savininkų bendrijų įstatymo 2 straipsnio papildymo ir pakeitimo įstatymo projekto Nr. XIIP-243(7)	Patikslinta bendro naudojimo konstrukcijų sąvoka (balkonų, lodžijų išorė priskirta prie pagrindinių, bendrųjų namo konstrukcijų)
5.	Lietuvos Respublikos geriamo vandens įstatymas. 2001 m. liepos 10 d. Nr. IX-433 Valstybės žinios, 2001-07-25, Nr. 64-2327. Galiojanti suvestinė redakcija (nuo 2015-09-01)	Šis įstatymas reglamentuoja pagrindines valstybės, savivaldybės institucijų, vandens tiekėjų ir vandens vartotojų funkcijas ir santykius, susijusius su geriamojo vandens gavyba, tiekimu, naudojimu, individualiu apsirūpinimu juo bei geriamojo vandens saugos ir kokybės kontrole
6.	Lietuvos Respublikos komunalinių atliekų tvarkymo įstatymas. 1998 m. birželio 16 d. Nr. VIII-787 Valstybės žinios, 1998-07-08, Nr. 61-1726. Galiojanti suvestinė redakcija (nuo 2016-08-01)	Šis įstatymas nustato bendruosius atliekų prevencijos ir tvarkymo reikalavimus, pagrindinius atliekų tvarkymo sistemų organizavimo ir planavimo principus; reikalavimus atliekų turėtojams ir atliekų tvarkytojams; atliekų tvarkymo ekonomines ir finansines priemones;
7.	Lietuvos Respublikos valstybės paramos daugiabučiams namams atnaujinti (modernizuoti) įstatymas. Lietuvos aidas, 1992-04-24, Nr. 79-0. Suvestinė redakcija nuo 2016-01-01	Šis įstatymas nustato valstybės paramos teikimo daugiabučio namo butų ir kitų patalpų savininkams, savivaldybėms, savivaldybių programų įgyvendinimo administratoriams ir bendrojo naudojimo objektų valdytojams daugiabučiams namams atnaujinti (modernizuoti) sąlygas ir tvarką.
8.	Lietuvos Respublikos daugiabučių gyvenamųjų namų ir kitos paskirties pastatų savininkų bendrijų įstatymas. 1995 m. vasario 21 d. Nr. I-798. Žin. 1995, Nr. 20-449, Suvestinė redakcija nuo 2015-01-01 iki 2016-12-31	Šis įstatymas nustato daugiabučių gyvenamųjų namų ir kitos paskirties pastatų savininkų bendrosios dalinės nuosavybės valdymo būdą steigiant bendriją, reglamentuoja šios bendrijos steigimą, valdymą, veiklą, reorganizavimą ir likvidavimą, bendrijai priklausančių butų ir kitų patalpų (pastatų) savininkų – bendrijos narių teises ir pareigas.
9.	Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas. 1994 m. liepos 7 d. Nr. I-533 Žin. 1994, Nr. 55-1049, Suvestinė redakcija nuo 2016-12-01 iki 2016-12-31	Statinių naudojimo priežiūra įstatymų nustatyta tvarka. Butų ir kitų patalpų savininkų bendrijų valdymo organų, jungtinės veiklos sutartimi įgaliotų asmenų ir savivaldybės vykdomosios institucijos paskirtų bendrojo naudojimo objektų administratorių veiklos, susijusios su įstatymų ir kitų teisės aktų jiems priskirtų funkcijų vykdymu, priežiūra ir kontrolė pagal Vyriausybės įgaliotos institucijos <i>patvirtintas taisykles</i> ; Savivaldybė administruoja ir užtikrina viešųjų paslaugų teikimą gyventojams nustatydamą šių paslaugų teikimo būdą, taisykles ir režimą, steigdama savivaldybės biudžetines ir viešąsias įstaigas, įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka parinkdama viešųjų paslaugų teikėjus ir įgyvendindama viešųjų paslaugų teikimo priežiūrą ir

Eil. Nr.	Teisės aktas	Komentarai
		kontrolę.
10.	Lietuvos respublikos seimo nutarimas DEL VALSTYBES PAZANGOS STRATEGIJOS „LIETUVOS PAZANGOS STRATEGIJA „LIETUVA 2030“ PATVIRTINIMO 2012 m. gegužės 15 d. Nr. XI-2015	Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“ parengta ir grindžiama žmonių siūlymais ir mintimis. Šio strateginio dokumento paskirtis – žadinti ir vienyti idėjas, kurių įgyvendinimas garantuotų visuomenės gerovę, piliečių orumą ir valstybės saugumą.
11.	Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. rugpjūčio 5 d. nutarimas Nr. 831 Daugiabučio namo bendrojo naudojimo objektų administravimo nuostatai. TAR, 2015-08-12, Nr. 12236	Daugiabučio namo bendrojo naudojimo objektų administravimo nuostatai (toliau – Nuostatai) nustato bendrojo naudojimo objektų administratoriaus (toliau – administratorius), paskirto Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 4.84 straipsnyje nustatyta tvarka, veiklą administruojant bendrojo naudojimo objektus, informacijos apie savo veiklą skelbimo tvarką ir apimtį.
12.	Nutarimas 2015 m. balandžio 15 d. Nr. 390 Butų ir kitų patalpų savininkų lėšų, skiriamų namui (statiniui) atnaujinti pagal privalomuosius statinių naudojimo ir priežiūros reikalavimus, kaupimo, dydžio apskaičiavimo ir sukauptų lėšų apsaugos tvarkos aprašas. TAR, 2015-04-21, Nr. 6085	Butų ir kitų patalpų savininkų lėšų, skiriamų namui (statiniui) atnaujinti pagal privalomuosius statinių naudojimo ir priežiūros reikalavimus, kaupimo, jų dydžio apskaičiavimo ir sukauptų lėšų apsaugos tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato lėšų, kurios bus skiriamos namui (statiniui) atnaujinti pagal privalomuosius statinių naudojimo ir priežiūros reikalavimus, kaupimo, jų dydžio apskaičiavimo ir sukauptų lėšų apsaugos tvarką.
13.	Bendrojo naudojimo objektų administratoriaus atrankos ir skyrimo tvarkos aprašas. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. birželio 20 d. nutarimas Nr. 567	Bendrojo naudojimo objektų administratoriaus atrankos ir skyrimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato bendrojo naudojimo objektų administratoriaus atrankos ir skyrimo tvarką. Aprašas taikomas savivaldybių vykdomosioms institucijoms, daugiabučių namų butų ir kitų patalpų savininkams ir asmenims, pretenduojantiems teikti bendrojo naudojimo objektų administravimo paslaugas.
14.	Dėl statybos techninio reglamento STR 1.12.05:2010 „Privalomieji daugiabučių gyvenamųjų namų naudojimo ir priežiūros reikalavimai“ patvirtinimo. Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2016 m. kovo 25 d. įsakymo Nr. D1-219 redakcija.	Šis statybos techninis reglamentas (toliau – Reglamentas) nustato daugiabučių gyvenamųjų namų naudojimo ir priežiūros privalomuosius reikalavimus ir jų įgyvendinimo tvarką. Reglamentas taikomas daugiabučių gyvenamųjų namų naudotojams, bendrojo naudojimo objektų valdytojams, techniniams prižiūrėtojams, savivaldybių administracijoms, vykdančioms statinių naudojimo priežiūrą.
15.	Butų ir kitų patalpų savininkų susirinkimo šaukimo, darbotvarkės ir priimtų sprendimų skelbimo tvarkos aprašas Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2012 m. lapkričio 22 d. įsakymas Nr. D1- 961 (Zin., 2012, Nr. 138-7088)	Butų ir kitų patalpų savininkų susirinkimo šaukimo, darbotvarkės ir priimtų sprendimų skelbimo tvarkos aprašas (toliau - Tvarkos aprašas) nustato vieno ar kelių daugiabučių gyvenamųjų namų butų ir kitų patalpų dalinės nuosavybės savininkų susirinkimo, šaukiamo dėl sprendimų priėmimo bendrojo naudojimo objektų valdymo ir naudojimo ar naujų bendrojo naudojimo objektų sukūrimo ir disponavimo, dėl bendrojo naudojimo objektų administratoriaus pasirinkimo ar

Eil. Nr.	Teisės aktas	Komentarai
		pakeitimo, taip pat susirinkimo darbotvarkės ir susirinkime ar butų ir kitų patalpų savininkams balsuojant raštu priimtų sprendimų skelbimo tvarką.
16.	Butų ir kitų patalpų savininkų bendrijų valdymo organų, jungtinės veiklos sutartimi įgaliotų asmenų ir savivaldybės vykdomosios institucijos paskirtų bendrojo naudojimo objektų administratorių veiklos, susijusios su įstatymų ir kitų teisės aktų jiems priskirtų funkcijų vykdymu, priežiūros ir kontrolės pavyzdinės taisyklės. Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2014 m. liepos 24 d. įsakymas Nr. D1-612	Butų ir kitų patalpų savininkų bendrijų valdymo organų, jungtinės veiklos sutartimi įgaliotų asmenų ir savivaldybės vykdomosios institucijos paskirtų bendrojo naudojimo objektų administratorių veiklos, susijusios su įstatymų ir kitų teisės aktų jiems priskirtų funkcijų vykdymu, priežiūros ir kontrolės pavyzdinės taisyklės (toliau – pavyzdinės taisyklės) nustato savivaldybės administracijos pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 4.83 straipsnio 3 dalį vykdomos daugiabučių namų butų ir kitų patalpų savininkų (toliau – patalpų savininkai) bendrijų valdymo organų, jungtinės veiklos sutartimi įgaliotų asmenų, Civilinio kodekso 4.84 straipsnyje nustatyta tvarka paskirtų administratorių (toliau - valdytojai), veiklos, susijusios su įstatymų ir kitų teisės aktų jiems priskirtų funkcijų vykdymu, priežiūros ir kontrolės tvarką.
17.	Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika. Patvirtinta Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339. Valstybės žinios, 2009-07-09, Nr. 81-3391.	. Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika (toliau – Metodika) nustato viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso, leidžiančio analizuoti bendrą viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimą, apskaičiavimo tvarką, vartotojų patenkinimo tyrimo organizavimą ir vykdymą bei vartotojų patenkinimo tyrimo rezultatų analizę. Metodikos taikymo tikslas – siekiant tobulinti valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų (toliau – institucijos ir įstaigos) veiklą ir skatinti į vartotoją orientuotą požiūrį, ištirti vartotojų patenkinimą teikiamomis viešosiomis paslaugomis, apskaičiuoti viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indeksą ir nustatyti tobulintinas institucijų ir įstaigų veiklos sritis, lemiančias aukštesnį vartotojų patenkinimą.

Iš minimų teisės aktų administratorius didžiausią sąlytį turi su gyventojais (butų savininkais) įgyvendindamas daugiabučio namo bendrojo naudojimo objektų administravimo nuostatus. Remiantis 2015m. rugpjūčio 5 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „Daugiabučio namo bendrojo naudojimo objektų administravimo nuostatai“ Nr. 831 8.4punktu administratorius proporcingai patalpų savininkų bendrosios dalinės nuosavybės daliai kas mėnesį apskaičiuoja mokestį už liftą visiems savininkams. Tai kelia didelį nepasitenkinimą pirmo ir antro aukšto gyventojams, pasak kurių jiems liftas visai nereikalingas. Tas punktas - labai kontroversiškas. Viena vertus, liftas yra bendrojo naudojimo objektų apraše ir už jo priežiūrą turėtų mokėti visi bendraturčiai. Kita vertus, kodėl turi mokėti tie, kurie negauna jokios paslaugos? Tokį nutarimą inicijavo Aplinkos ministerija. Įsiklausius į gyventojų

nuomonę reiktų inicijuoti Nuostatų pakeitimą, kad mokestis už liftą visai neskaiciuojamas pirmo aukšto gyventojams. Susiduriama su situacija, kai pirmo aukšto kai kurie gyventojai turi įsirengią atskirus įėjimus iš lauko į savo butą, akivaizdu, kad juo nesinaudoja, bet mokestį mokėti privalo. Kodėl siūloma tik pirmo aukšto gyventojams? Visgi negalima ignoruoti ir faktų, kad antro aukšto gyventojai su sunkiais nešuliais kyla į trečią aukštą ir leidžiasi žemyn, nes laiptais lengviau leistis, o ne kilti į viršų.

1.6. Viešųjų paslaugų kokybės samprata, pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis matavimas

Įmonės siekdamos būti konkurencingos ir išlaikyti bei plėsti turimą rinkos dalį turi imtis priemonių, kurios padėtų išlaikyti esamą padėtį. Paslaugų sferoje pagrindinis įmonių tikslas yra patenkintas klientas, o kliento pasitenkinimą lemia pasitikėjimas paslaugos teikėju, kurį savo ruožtu įtakoja paslaugos kokybė. Pasak F. J. Poujol, J. F. Tannerio (2010), svarbūs aspektai, kurie daro įtaką geriems santykiams tarp tiekėjo ir vartotojo yra užsakovo pasitenkinimas paslauga ir pasitikėjimas paslaugos pardavėju (Crosby, Evans ir Cowles 1990; Goff ir kt. 1997; Williams 1998), todėl siekiant išlaikyti klientų lūkesčius tenkinančią paslaugos kokybę, pirmiausia įmonės privalo žinoti kas yra jų klientas, ar klientas yra patenkintas teikiamų paslaugų kokybę ir pačia bendrove. Šiam tikslui įgyvendinti verslo pasaulyje ir versle egzistuoja civilizuotas būdas, kaip paslaugos teikėjui gauti grįžtamąją informaciją ir pasitikrinti jos kokybę. Tai - paslaugos vartotojų atsiskaitymas už konkrečią paslaugą savo pinigais. Vartotojas moka tam kas teikia kokybišką paslaugą arba kas teikia paslaugą, kurios kainos ir kokybės santykis geriausias. Viešųjų paslaugų atveju tokios paprastos ir patikimos informacijos nėra. Viešąjį administravimą ar viešąsias paslaugas teikiančios institucijos naudoja klientų reikalavimų pasitenkinimu kokybe matavimus. „Žinoma, viešoji paslauga turi atitikti teisės aktus, taip pat atitikti tam tikrą technologinį standartą, kurį šiuo metu, remdamiesi mokslu ir praktine tradicija, yra išdirbę vienos ar kitos srities profesionalai - paslaugų teikėjai. Visgi nekelia abejonių faktas, jog paslaugos gavėjo – vartotojo – subjektyvus pasitenkinimas ir subjektyvi gerovė yra esminė paslaugos dedamoji. Jei iš paslaugų (ypač viešųjų) kokybės vertinimo kriterijų sistemos minėtą subjektyvų vartotojo pasitenkinimo pradą eliminuojame arba tinkamai jo neįvertiname, tai tokia kriterijų sistema tiesiog netenka egzistencinės prasmės. Taigi, jei kalbame apie viešųjų paslaugų kokybės kontrolę, tai subjektyvi vartotojų nuomonė ir toks jos aspektas kaip pasitenkinimas, kuris gali būti išmatuojamas masinių apklausų pagalba, yra be galo reikšmingas grįžtamojo informavimosi šaltinis“. (Merkys, Brazienė, 2014, Kauno miesto gyventojų nuomonės tyrimo „Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso nustatymas“ ataskaita)

Įvairaus rango vadovų nuoširdus noras pasidomėti, ką apie jų sprendimus ir darbuotojų teikiamas viešąsias paslaugas galvoja eilinis pilietis (arba tiesiog gyventojas) atsirado sąlyginai neseniai. Tokio intereso atsiradimas ir jo sąmoningas bei sistemingas tenkinimas žymi visiškai kitą vadovų požiūrį į demokratijos kokybę, į aktyvų visų organizacijos narių dalyvavimą formuluojant bei įgyvendinant organizacijos misiją ir tikslus. Pasak C.C. Barczyko (1999), pastovus paslaugų kokybės matavimas yra gerinimo sėkmės garantas, todėl autorius teigia, kad norint matuoti kokybę, reikia nustatyti matavimo kriterijus (pagal ką matuosime), o nustačius ką konkrečiai įmonė nori matuoti (pvz., daugiabučių namų administratorius matuos vartotojų pasitenkinimą teikiama informacija) galima sukurti matavimo sistemą, kuri sėkmingai įvertins vartotojo pasitenkinimą paslaugų kokybe.

J. Mikulis (2007) pateikia keturis vartotojo pasitenkinimo matavimo būdus:

1. Skundų pasiūlymų sistemą. Klientui turi būti sudaromos kuo palankesnės galimybės išsakyti savo nuomonę arba skundą. Nemokamas telefono numeris, pasiūlymų dėžutės, pastabų anketos – visa tai suteikia įmonėms galimybę gauti daug naudingos informacijos.

2. Klientų pasitenkinimo tyrimą. Tik mažai klientų aktyviai ieško būdų suteikti informacijos apie savo pasitenkinimą – t.y. skundžiasi arba teikia siūlymus. Organizacijos turi pačios klausti klientų. Anketinės apklausos, apklausos telefonu, tiesioginis stebėjimas – tai tik keli būdai atlikti klientų pasitenkinimo tyrimą.

3. Slaptą pirkėją. Vienas iš naudingiausių būdų gauti informacijos apie teikiamą paslaugą yra „slaptojo pirkėjo metodas. Specialiai apmokyti žmonės slapta atlieka pirkėjo vaidmenį ir realiomis sąlygomis tikrina pardavimų darbuotojo darbą. Organizacijų vadovams taip pat naudinga retkarčiais palikti biurą ir pasijusti klientais.

4. Prarastų klientų analizę. Prarasti klientai taip pat gali būti naudingi – tai būdas sužinoti priežastis, kodėl jie jus paliko. Tai gali padėti išvengti tos pačios klaidos ateityje.

Efektyviausias ir labiausiai paplitęs paslaugų sektoriuje kokybės matavimo būdas, pasak C. C. Barczyko (1999), yra klientų pasitenkinimo tyrimas. Dažniausias įrankis, naudojamas įmonių klientų pasitenkinimo paslaugos kokybės matavimui, yra vartotojų apklausa. C.C. Barczykas (1999) teigia, kad per apklausas reikia ieškoti tokių vartotojų požymių: patenkintųjų, nepatenkintųjų, abejingų, prarastų ir nevartojančių, todėl autoriaus nuomone, apklausos yra rengiamos arba vartotojų lūkesčiams nustatyti, arba kiek vartotojai yra patenkinti gaunama paslauga (pasitenkinimo paslauga indekso nustatymas). Einamosios apklausos gali būti vartojamos kaip pradinė priemonė, taip pat kaip stebėjimo priemonė veiksmo plano efektyvumui nustatyti. Taip pat apklausomis demonstruojama įmonės vartotojams ir personalui, kad organizacija gyvena jų rūpesčiais. Pasak C. C. Barczyko (1999), apklausų metu galima surinkti daug naudingos informacijos, jeigu klausimai pateikti anketoje yra išmoningai sudaryti.

Lietuvoje kaip kelrodis palankaus vertinimo nusipelno sumanymas centralizuotai diegti „Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodiką“ (2009). Ja vadovaujantis atliekamas gyventojų pasitenkinimo daugiabučio administravimo paslauga tyrimas.

Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika (toliau – Metodika) nustato viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso, leidžiančio analizuoti bendrą viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimą, apskaičiavimo tvarką, vartotojų patenkinimo tyrimo organizavimą ir vykdymą bei vartotojų patenkinimo tyrimo rezultatų analizę. Metodikoje ir autoriaus magistro baigiamajame projekte vartojamos sąvokos vienodos.

Vartotojų pasitenkinimo indeksas (toliau – VPI) – indeksas, parodantis procentinį vartotojų patenkinimą viešosiomis paslaugomis, kur 100 proc. reiškia visišką patenkinimą.

Klausimyną, skirtą vartotojų pasitenkinimo matavimo tyrimui, Metodikoje siūloma sudaryti iš tipinių bendrųjų, specifinių ir demografinių klausimų.

Bendrieji klausimai skirti išsiaiškinti, kaip vartotojas vertina tam tikrą viešosios paslaugos grupę ir tos grupės viešąsias paslaugas. Specifiniai klausimai skirti išsiaiškinti, ar vartotojas naudojosi tam tikromis viešosiomis paslaugomis, koku būdu ir dėl kokios priežasties kreipėsi į atsakingą instituciją ar įstaigą, ar yra patenkintas gautu rezultatu, įvertinti, kokios yra nepasitenkinimo teikiama paslauga priežastys, kaip vertinamos atskiros viešosios paslaugos sudedamosios dalys. Demografiniai klausimai – tai klausimai apie respondentą (kokia lytis, amžius, gyvenamoji vietovė, užsiėmimai).

Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimo rezultatų apibendrinimas – tai vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimas, t. y. vartotojų pasitenkinimo matematinė išraiška (rodiklis – vartotojų pasitenkinimo indeksas – tiriamuoju laikotarpiu). VPI dažnai pateikiamas skalėje nuo 0 iki 100. Jeigu vartotojų pasitenkinimas įvertinamas skiriant balus nuo 1 iki 5 (1 reiškia žemiausią, o 5 – aukščiausią įvertinimą) tai Metodikoje siūloma: 5 = 100 proc., 4 = 75 proc., 3 = 50 proc., 2 = 25 proc., 1 = 0 proc. VPI skaičiavimas gali būti ir kitomis grupėmis skaičiuojamas. Esmė tai, kad aukščiausias įvertinimas turi būti 100 proc. ir skaičiavimuose būtų laikomasi vienodos metodikos. „Nors VPI yra vienas labiausiai paplitusių metodų vartotojų pasitenkinimo tyrimo duomenų pristatymui, tačiau siekiant gerinti (...) veiklos kokybę (...) siūloma analizuoti ir vartotojų nepasitenkinimo pasiskirstymą, kuris parodytų vartotojų, nepatenkintų tam tikru suteiktos paslaugos aspektu, procentą“. (Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika. 2010, p. 34).

Vartotojų nepasitenkinimo pasiskirstymo analizė atskleidžia, ne tik kokiais paslaugos veiksniais vartotojai yra nepatenkinti, bet ir kokios jų grupės pagal socialinius ir demografinius kriterijus yra labiausiai nepatenkintos. Galimas, o kai kuriais atvejais labai naudingas apibendrinimas statistiniu

išskirčių metodu, kai pasitenkinimas konkrečia paslauga gerokai viršija normavimo vidurkį. Išskirtys gali būti tiek teigiamos tiek neigiamos.

Atlikus viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo tyrimą, yra svarbus rezultatų apibendrinimas ir jų pateikimas. Siekiant turėti ne tik išsamią tyrimo ataskaitą ir detaliai aprašytus tyrimo rezultatus, svarbu išskirti pagrindinius aspektus – išvadas, į ką reiktų atkreipti dėmesį tolimesniame vartotojų pasitenkinimo matavimo tyrimo etape ir imantis tobulinimo veiksmų. Atskirai tyrimo ataskaitoje turėtų būti išskirtas vartotojų, kurie kreipėsi dėl konkrečios viešosios paslaugos, nepasitenkinimas bei išvardyti pagrindiniai nepatenkinimą nulėmę veiksniai.

Aptariant Metodiką reikia pažymėti, kad tarp rekomenduojamų atlikti vartotojų patenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimų, viešųjų paslaugų grupių yra ir būsto ir pastatų ūkio administravimas. Atliekant vartotojų pasitenkinimo daugiabučių namų administravimo paslaugomis tyrimą bus remiamasi Metodikos rekomendacijomis.

2. GYVENTOJŲ PASITENKINIMO DAUGIABUČIO ADADMINISTRAVIMO PASLAUGOMIS TYRIMO METODIKA

2.1. Apklausos imtis. Socialinės demografinės respondentų charakteristikos

Tyrimas buvo organizuojamas Jonavos miesto gyventojams gyvenantiems daugiabučiuose namuose 2016 metų rugsėjo - spalio mėnesiais. Apklausos metu paruoštos anketos (žr. PRIEDAS) buvo pildomos daugiabučių namų gyventojų susirinkimų metu, grąžinant jas pasibaigus susirinkimui arba įteikiant gyventojams pildymui namuose ir sutartu laiku visos surenkamos.

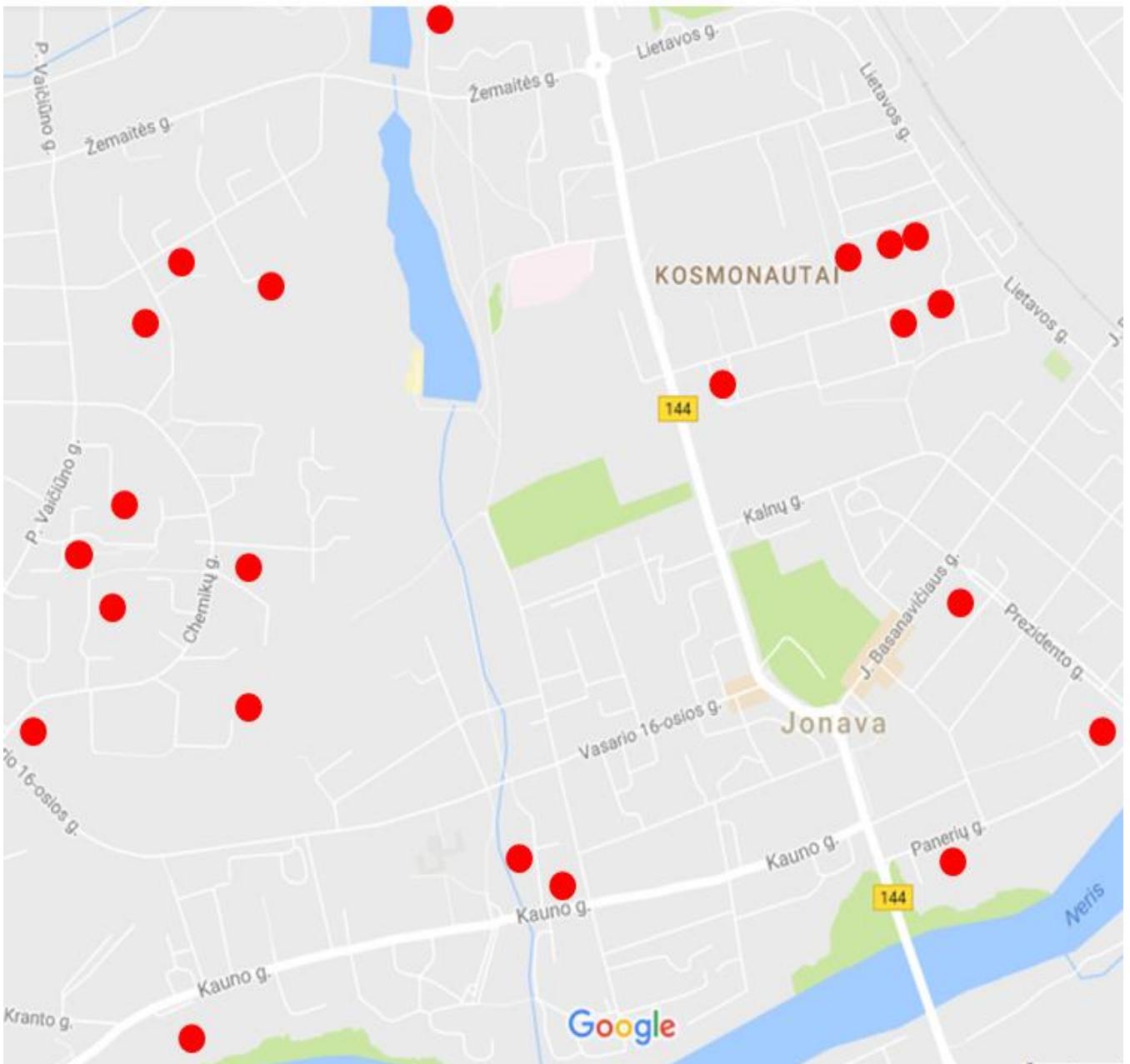
3 lentelė. Į tyrimo imtį atrinktų namų apibūdinimas

Sąlyginis namo Nr.	Daugiabučio namo apibūdinimas									
	Miesto mikrorajonas	Pastatymo metai	Aukštinių-gumas	Sienų tipas	Renovuotas, Taip/ Ne	Laiptinių butų skaičius	Periodinio įvertinimo stovis, balais (iki 5)			
							Stogas	Laiptinės, durys	Inžineriniai įrenginiai	Sienos
1	Kosmonautų	1972	5	blokai	Ne	3/45	3	4	3	3
2	Rimkų	1989	5	blokai	Taip	3/45	5	5	5	5

Sąlyginis namo Nr.	Daugiabučio namo apibūdinimas									
	Miesto mikrorajonas	Pastatymo metai	Aukštumumas	Sienų tipas	Renovuotas, Taip/ Ne	Laiptinių butų skaičius	Periodinio įvertinimo stovis, balais (iki 5)			
							Stogas	Laiptinės, durys	Inžineriniai įrenginiai	Sienos
3	Žemutinis	1970	9	mūras	Taip	1/54	5	5	5	5
4	Žemutinis	1976	5	blokai	Taip	6/100	5	5	5	5
5	Rimkų	1988	5	blokai	Ne	5/75	3	3	3	3
6	Žemutinis	1977	5	mūras	Taip	4/50	5	5	5	5
7	Rimkų	1991	4	mūras	Ne	3/25	3	3	4	3
8	Rimkų	1988	5	blokai	Ne	5/75	3	3	4	3
9	Kosmonautų	1972	5	blokai	Ne	2/20	3	3	3	2
10	Rimkų	1983	9	blokai	Ne	2/50	3	4	4	4
11	Kosmonautų	1984	6	mūras	Ne	1/18	4	4	4	4
12	Kosmonautų	1971	5	mūras	Ne	4/50	4	3	4	4
13	Rimkų	1987	9	blokai	Ne	2/54	4	3	2	3
14	Žemutinis	1974	5	blokai	Ne	4/60	4	3	4	3
15	Rimkų	1983	5	blokai	Ne	3/45	4	3	4	3
16	Rimkų	1985	5	blokai	Ne	2/30	4	3	3	3
17	Kosmonautų	1974	5	blokai	Ne	3/45	4	3	4	3
18	Žemutinis	1963	5	blokai	Taip	3/50	5	4	5	5
19	Kosmonautų	1974	5	blokai	Taip	3/45	5	5	5	5
20	Rimkų	1988	9	mūras	Ne	1/72	4	3	3	3
21	Kosmonautų	1970	5	blokai	Ne	4/60	3	4	2	3
22	Kosmonautų	1974	5	blokai	Taip	3/45	5	5	4	5

Prieš pateikiant pildymui buvo paaiškinamas klausimyno turinys. Anketų surinkėjas įsipareigojo saugoti respondento tapatybės paslaptį, galiausiai buvo pabrėžta, kad spausdintinėje anketoje niekur nereikia nurodyti vardo ar pavardės, kad bus skelbiami tik apibendrinti duomenys. Apklausiant buvo laikomasi etikos. Konkrečiai buvo laikomasi dalyvavimo apklausoje savanoriškumo principo, tiriamieji žinojo tyrimo tikslą. Respondentams buvo pabrėžtas tyrimo konfidencialumas. Tyrimo tikslas – nustatyti pasirinktų daugiabučių namų gyventojų pasitenkinimo daugiabučio administravimo paslaugomis pasitenkinimo indeksus. Tyrime dalyvavo Jonavos miesto 405-i gyventojai iš 22-jų daugiabučių namų. Pirmiausia buvo atrinkti daugiabučiai. Jie buvo atrinkti iš namų, kuriuos administruoja UAB „Jonavos paslaugos“, sąrašo. Atrenkant namus, buvo siekiama „namų istorijos“ bei „namų tapatybės“ įvairovės. Apklausoje dalyvavo gyventojai turintys bustą tiek seniausiame name, kuris pastatytas 1962 metais ir naujausiame – pastatytame 1991 metais. Tarp atrinktų daugiabučių namų yra ir mūrinių, ir blokinių namų, penkiaaukščių ir devynaukščių, renovuotų ir nerenovuotų. Tyrimui atrinkti namai lokalizuojasi skirtingose Jonavos miesto geografinėse vietovėse, pastatyti skirtingo miesto vystymosi laikotarpiuose. Į tyrimo imtį atrinkto namo „tapatybė“ detaliau apibūdinta 3 lentelėje ir 4 paveiksle.

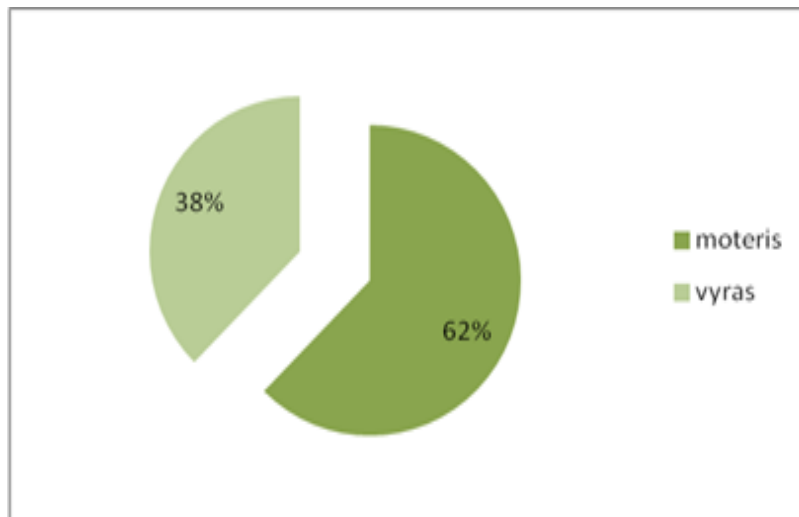
Jonavos miestas sustambintu masteliu paslaugų teikėjų, o taip pat jonaviečių skirstomas teritorinių principu į tris dalis: Žemutinė (seniausia miesto dalis), Kosmonautų (daugiabučių mikrorajonas susiformavo 1970 – 1975 metais) ir Rimkų (jauniausioji miesto dalis su visa infrastruktūra susiformavo 1983 – 1990 metais). Maždaug procentaliai į imtį ir buvo įtraukti iš šių mikrorajonų daugiabučiai namai (4 pav.). Atitinkamai 22, 37 ir 41 procentas nuo visos imties. Antrasis atrankos kriterijus – daugiabučio aukštingumas. Visuose mikrorajonuose vyrauja penkių aukštų namai, todėl jų imtyje yra 72 proc. Devynaukščiai sudaro apie 18 proc. ir nors kito aukštingumo daugiabučiai nesudaro 10 proc., bet įvairovei imtis papildyta po vieną keturių ir šešių aukštų namus. Pagal namo sienų medžiagiškumą nekreipiant dėmesio į neesminius medžiagų skirtumus kintant jų gamybos technologijoms, apklausa vykdoma apie 30 proc. namų, kurių sienos sumūrytos iš plytų ir apie 70 proc. , kurių sienos sumontuotos iš gelžbetoninių blokų. Kadangi Jonavos mieste gan sėkmingai vyksta daugiabučių namų atnaujinimo (modernizavimo) projekto įgyvendinimas (renovuotų namų skaičius artėja prie 30 proc., o iki metų pabaigos rangovams užbaigus pradėtus namus, numatoma pasiekti ir trečdaliai ribą), tai septyni daugiabučiai iš visų esančių imtyje yra atnaujinti , turintys „C“ klasės energetinio naudingumo sertifikatą.



4pav. Tyrimo imties namų geografinis išsidėstymas

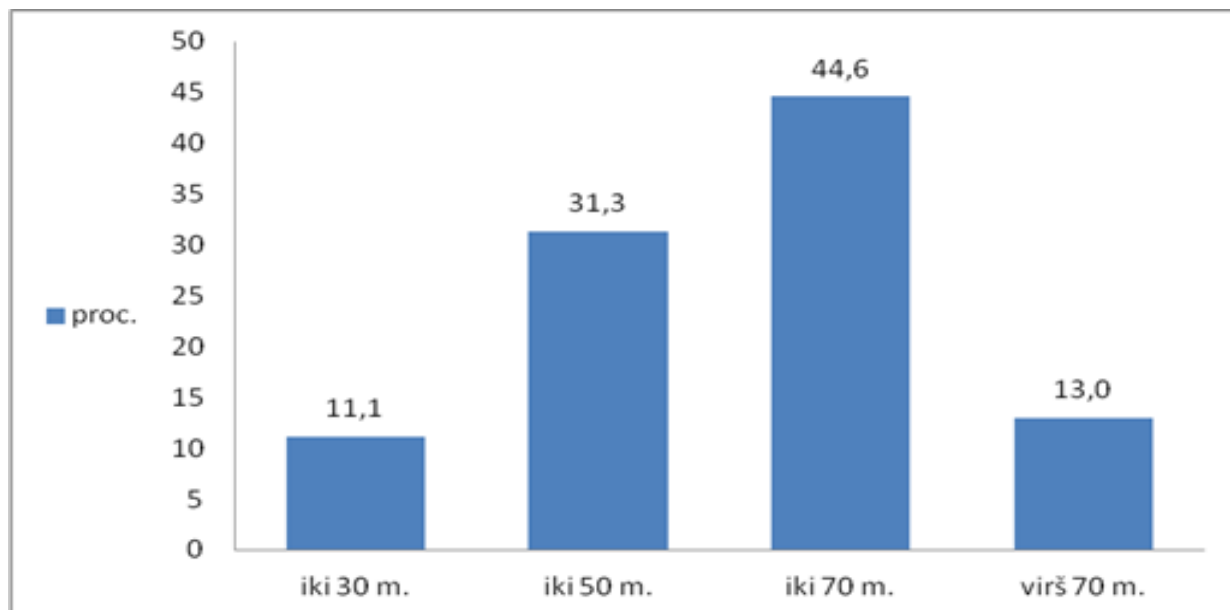
Šiuose namuose šilumos sutaupymas, esant sąlyginai tai pačiai oro aplinkos ir patalpose temperatūroms, viršija 40 proc. ribą.

5 paveiksle matyti respondentų pasiskirstymas lyties aspektu. Tyrime dalyvavo 38 proc. vyrų ir 62 proc. moterų. Kaip žinia, socialinių tyrimų praktika rodo, kad moterys žymiai aktyviau yra linkę dalyvauti socialinėse apklausoje. Iš Lietuvos demografinės statistikos žinoma, kad vyrų santykinė dalis atitinkamoje amžiaus kohortoje susitraukia dėl didesnio vyrų mirtingumo ir trumpesnės jų vidutinės gyvenimo trukmės. Ši tendencija yra stipresnė, kuo vyresnė amžiaus kohorta.



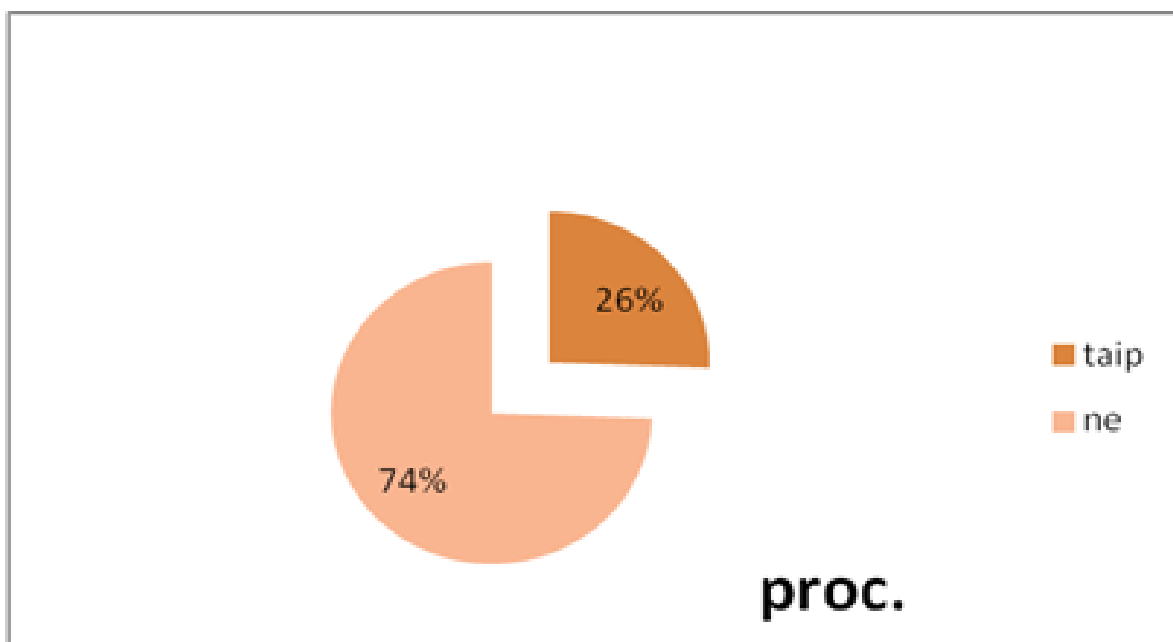
5 pav. Respondentų pasiskirstymas lyties aspektu (N=380)

6 paveiksle matyti, kad apklaustų respondentų pasiskirstymas pagal amžių visumoje atstovauja visos pagrindines amžiaus grupes, kurios paprastai veda namų ūkį, turi buto savininko arba nuomotojo statusą. Respondentų amžius yra reikšmingas atrankinės imties rodiklis. Svarbu, neliktų amžiaus grupių, kurios masinėje imtyje būtų neatstovaujamos arba atstovaujamos labai neproporcingai. Jauniausias respondentas buvo 18 metų amžiaus, o vyriausias – 88 metų, vidurkis – 55 metai.



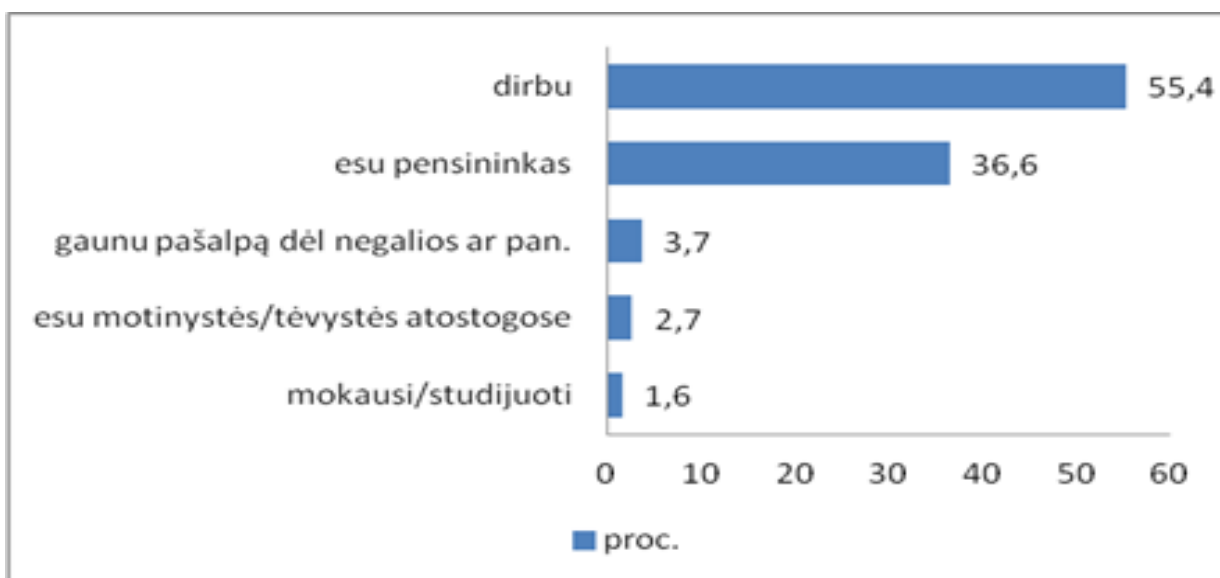
6 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių (N=377)

7 paveiksle matyti, kad 26 procentai respondentų nurodė, kad turi nepilnamečių vaikų. Respondentų amžiaus grupėje iki 50 metų amžiaus vaikų atitinkamai turi 58,9 proc. respondentų.



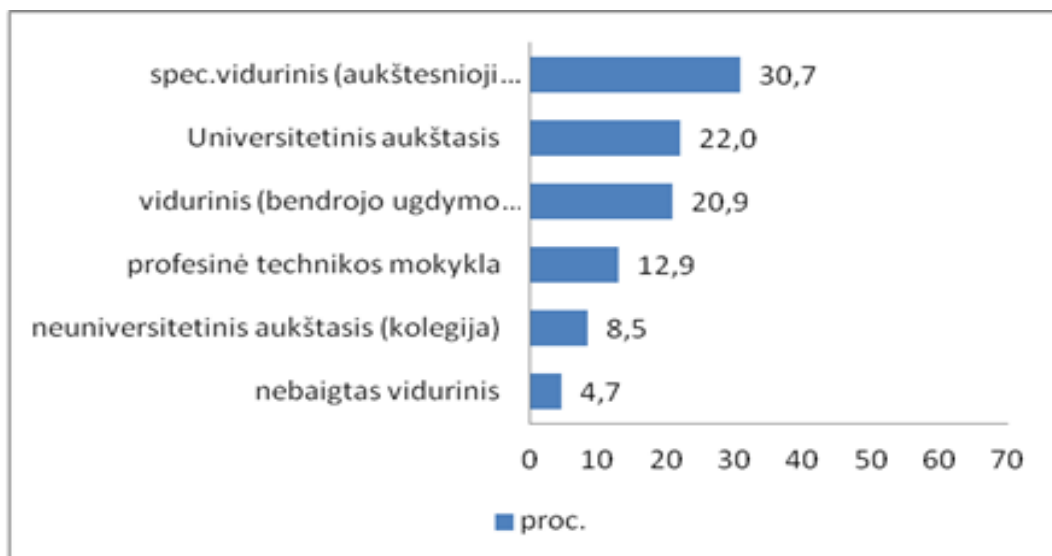
7 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal tai ar turi nepilnamečių vaikų (N=391)

Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą atspindi 8 paveiksle. Daugiausiai tyrime dalyvavusių gyventojų yra dirbantys, tai yra 55,4 procentai. Bemaž trečdalis (36,6 proc.) respondentų yra pensininkai. Mažiausiai respondentų yra gaunančių pašalpą dėl negalios ar pan. (3,7 proc.); yra motinystės/tėvystės atostogose (2,7 proc.); mokosi/studijuoja (1,6 proc.). Galima daryti prielaidą, kad toks apklaustų gyventojų pasiskirstymas pagal užimtumą atitinka faktines realijas.

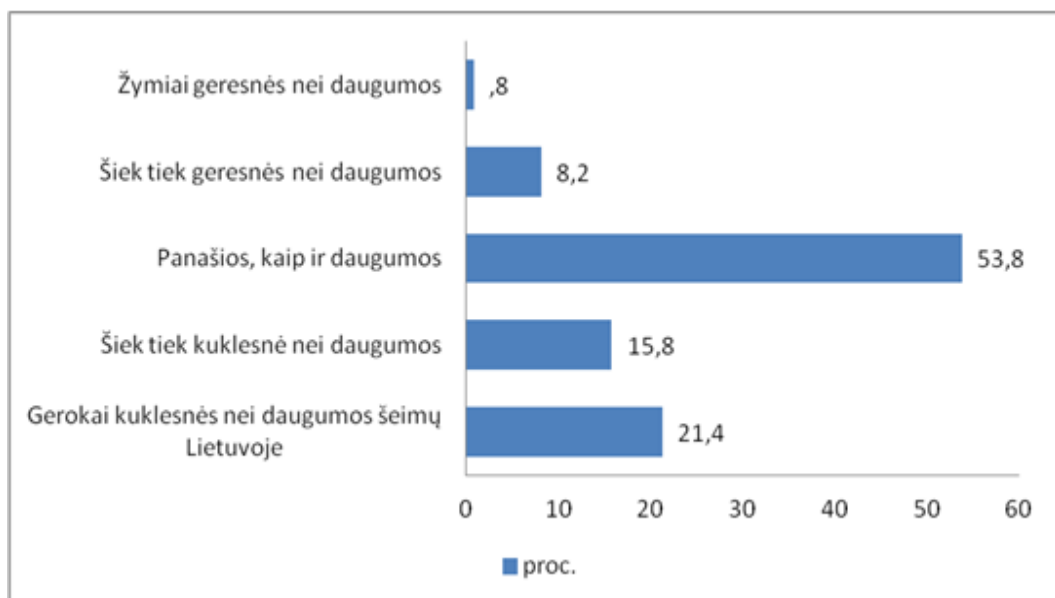


8 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą (N=377)

Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą taip pat atitinka faktines tendencijas, žinomas iš valstybinės švietimo statistikos ir gyventojų surašymo duomenų (žr. 9 pav.) .



9 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą (N=386)



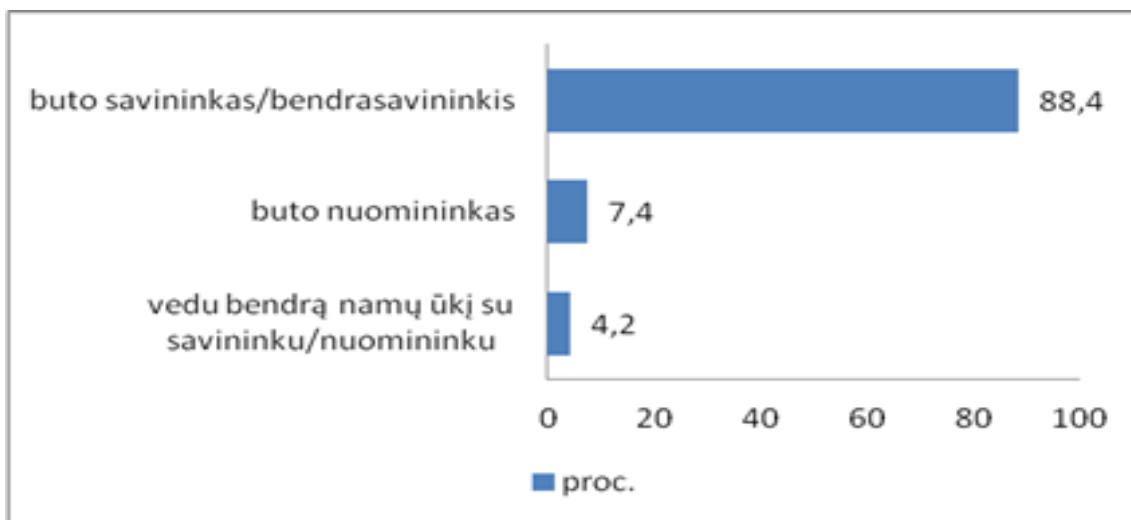
10 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal namų ūkio gaunamas pajamas (N=379)

Labai subtilus klausimas yra gyventojų pajamos. Tiriant pasitenkinimą daugiabučio administratoriaus teikiamomis paslaugomis, šis kintamasis gali būti svarbus. Tiesmukai užduodant klausimą apie pajamas būtų lyg ir kėsiniama į gyventojų privatumą. Todėl buvo apsispręsta klausti šito netiesiogiai. Respondento buvo paprašyta palyginti savo namų ūkį pagal pajamas su subjektyviai

įsivaizduojama namų ūkių dauguma. Iš atsakymų galima netiesiogiai spręsti, kuriam sluoksniui – aukštesniam, žemesniam ar vidutiniam - žmogus linkęs priskirti save ir savo namų ūkį (žr. 10 pav.).

Kaip ir galima buvo tikėtis, didžioji dauguma (53,4 proc.) priskiria save viduriniam sluoksniui. Aukštesniam sluoksniui save priskiriančių nesusidaro nei dešimtadalis (9 proc.). Simptomiška, kad net penktadalis (21,4 proc.) apklaustų daugiabučių gyventojų nurodė, kad jų namų ūkio pajamos kuklesnės nei daugumos šeimoms Lietuvoje. 15,8 proc. respondentų nurodė, kad jų pajamos šiek tiek kuklesnės nei daugumos šeimų Lietuvoje. Taigi, net 37,2 proc. namų ūkių priskiria save socioekonominiam statusui, kuris, jų manymu, yra žemiau vidutinio.

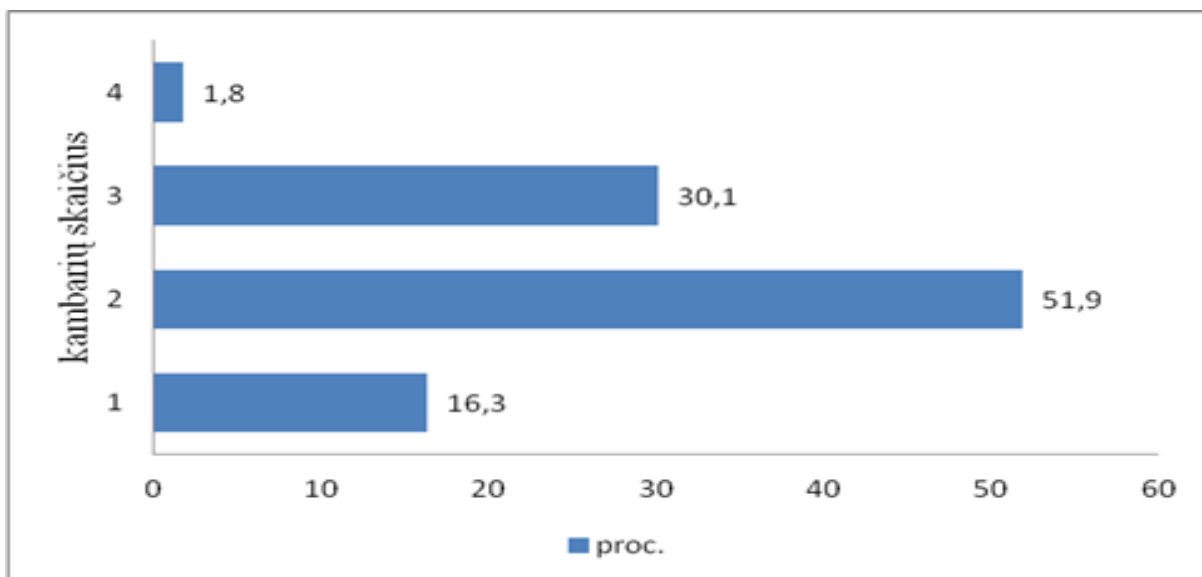
Aptikti faktai apie savo namų ūkio pajamų vertinimą ir subjektyvų jo priskyrimą socialiniam sluoksniui, autoriaus nuomone, yra labai svarbūs paslaugos teikėjui. Akivaizdu, kad nemaža dalis – daugiau nei 1/3 - paslaugos gavėjų gyvena labai kukliai. Vadinasi, bet koks bandymas generuoti papildomas lėšas iš tokių namų ūkių, pvz., remontui, renovacijai, netgi nedideliems investiciniams sumanymams, gali būti labai skausmingas, sunkiai įgyvendinamas. Kita vertus, būtent tokiems namų ūkiams racionalus taupymas, taip pat renovacija yra itin aktualaus dalykas. Šiaip jau toks socialiai nelabai patrauklus namų ūkių pasiskirstymas pagal pajamas ir socioekonominį statusą, reikia manyti, atitinka faktinę realybę. Žmonės, šeimos, namų ūkiai, kurių socioekonominis statusas aukštesnis, Lietuvoje paprastai linksta keltis į nuosavus namus, kuriuos jie perka arba stato tiek už skolintas lėšas, tiek už sutaupytas ar paveldėtas lėšas. Jonavos gyventojai šiuo požiūriu tikrai nėra išimtis.



11 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal gyventojų teisinį statusą buto nuosavybės atžvilgiu (N=378)

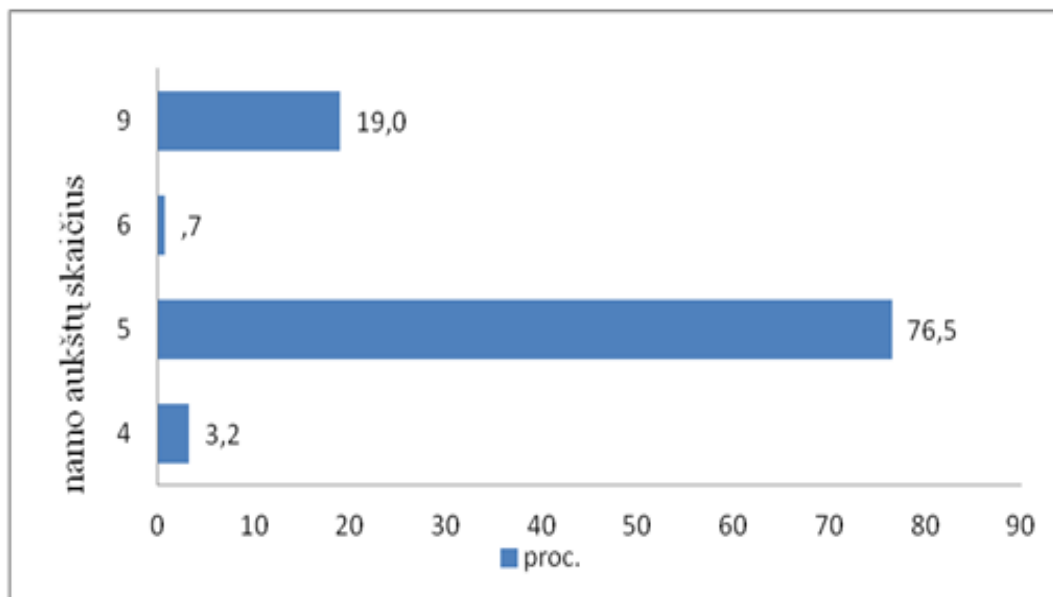
Respondentų pasiskirstymas pagal savo teisinį statusą buto nuosavybės atžvilgiu taip pat atrodo įtikinamai. Jonava nėra kurortinis ir/arba universitetinis miestas, todėl natūralu, kad butų nuomos rinka

čia nėra išplėta. Taigi nestebina tas faktas, kad butą nuomoja tik 7,4 apklaustų respondentų. Visi likę arba yra buto savininkai arba asmenys, vedantys bendrą ūkį (žr. 11 pav.).



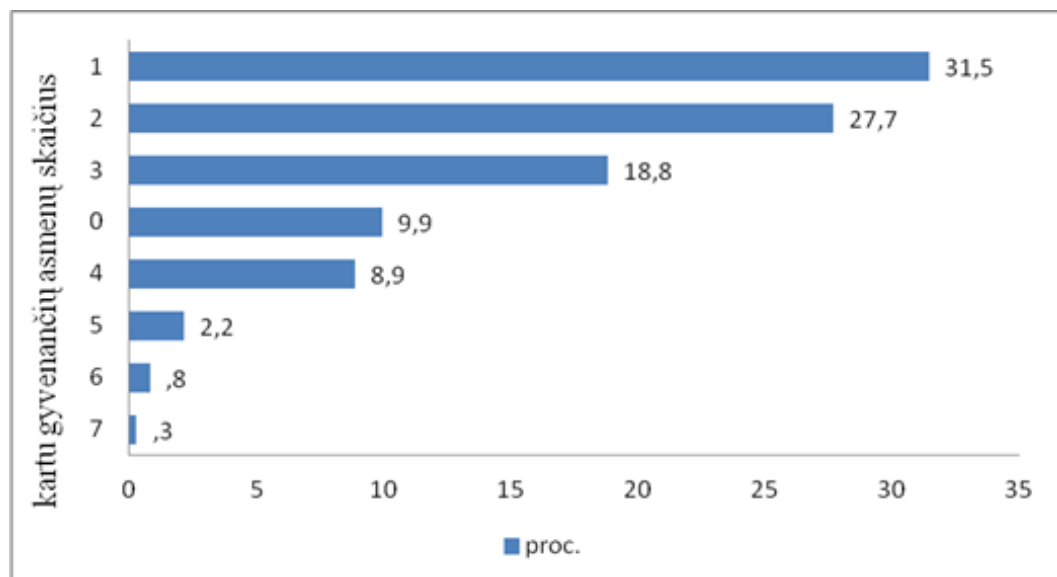
12 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamo buto kambarių skaičių (N=399)

Nekelia didesnių abejonių ir respondentų pasiskirstymas pagal tai, kelių kambarių bute gyvenama. Daugiausiai yra respondentų iš dviejų kambarių buto, mažiausiai – iš keturių kambarių buto. (žr. 12 pav.) Aptikta statistinė tendencija atitinka faktines aplinkybes.



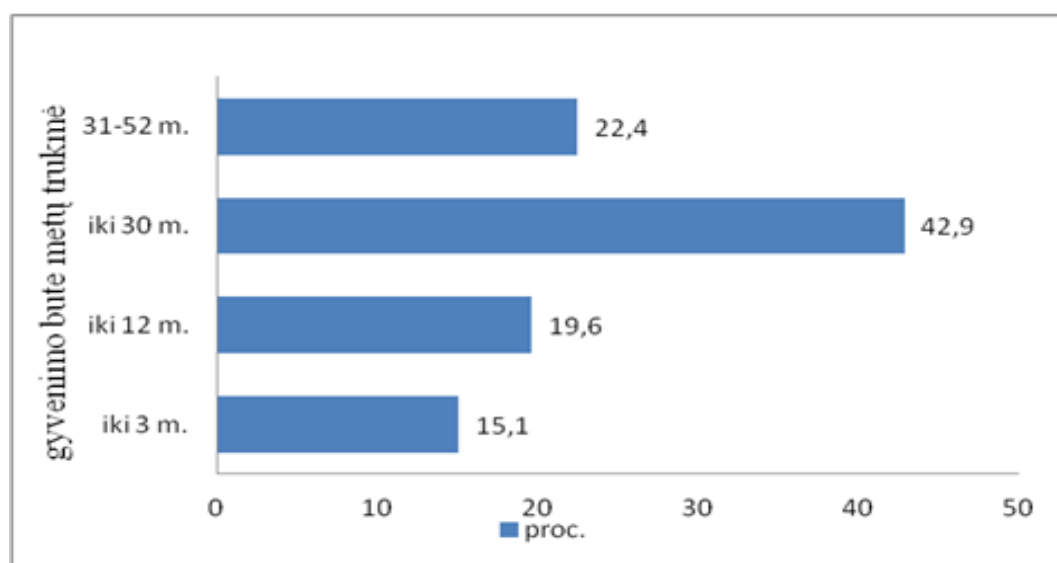
13 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamo namo aukštų skaičių (N=403)

Pasiskirstymas pagal tai, kelių aukštų name respondentas gyvena, irgi atitinka realias aplinkybes. Natūralu, kad daugiausiai respondentų yra iš penkių aukštų namų (žr. 13 pav.).



14 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal kartu gyvenančių asmenų skaičių (N=372)

Apklaustųjų pasiskirstymas pagal tai, keli asmenys sudaro namų ūkį ir gyvena kartu bute, yra iškalbingi. Galima pagrįstai teigti, kad jie atitinka tirtų 22 daugiabučių gyventojų namų ūkių sudėties struktūrą. Antai bemaž 1/10 gyvena vieni, maždaug 1/3 dar su vienu asmeniu. Skaitlingų savo nariais namų ūkių yra nedaug. (žr. 14 pav.) Lietuvoje, taip pat ir Jonavoje, didelių šeimų, taip pat trijų generacijų šeimų, kuomet viename bute ar name gyvena seneliai, tėvai ir vaikai (anūikai) nuošimtis nėra didelis.



15 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenimo bute metų trukmę (N=392)

Pagrindinė respondentų dalis tame bute gyvena labai seniai arba sąlyginai seniai. Asmenų dalis, kurie bute gyvena ne ilgiau kaip trys metai, sudaro 15,1 proc. (žr. 15 pav.).

Suformuota apklausos imtis, kurios 405 respondentai atstovauja 22 įvairius Jonavos daugiabučius – penkiaaukščius, devynaukščius, mūrinius, blokinius, renovuotus, renovuotus etc. - yra tinkama iškeltam empirinio tyrimo tikslui įgyvendinti. Priminsime, kad šio baigiamojo projekto empirinio tyrimo tikslas buvo nustatyti gyventojų pasitenkinimą paslaugomis, kurias namų ūkiams teikia daugiabučius administruojanti UAB „Jonavos paslaugos“. Šios apklausos paklaida, paskaičiuota maksimalios sklaidos metodu, sudaro 5 proc. (kai $N_{\text{generalinė visuma}} \approx 23500$, $N_{\text{respondentų}}=405$; $\alpha=0,05$).

2.2. Apklausos instrumento apibūdinimas

Konsultuojantis su baigiamojo projekto vadovu, taip pat su UAB „Jonavos paslaugos“ vadovu bei minėtos įmonės specialistais buvo parengtas klausimynas. Šis klausimynas skirtas gyventojų pasitenkinimui daugiabučių administravimo paslaugomis matuoti. Klausimyno pavyzdys yra pateiktas šio darbo priede (žr. PRIEDA).


Kaip įprasta, klausimynas prasideda respondentus motyvuojančiu įvadu bei pildymo instrukcija. Instrukcijoje pabrėžiamas apklausos anonimiškumas. Apklausos anonimiškumo atveju sunkiau kontroliuoti anketų grįžtamumą, tačiau galima tikėtis iš respondentų nuoširdesnių, tikresnių atsakymų. Jei apklausa ne anoniminė, tikėtina atsakinėjančiųjų orientacija į socialinius lūkesčius, kuomet atsakinėjama ne „taip, kaip yra“, bet taip, „kaip reikia“.

Po pildymo instrukcijos klausimyne įkomponuotas klausimų blokas, skirtas respondentų sociodemografinėms bei namų ūkio charakteristikoms fiksuoti. Iš viso tokių klausimų yra 15. Pirmiausia buvo prašoma nurodyti atsakinėjančiojo asmenį apibūdinančių dalykų – amžiaus, lyties, išsilavinimo, užimtumo statuso. Taip pat buvo klausiama apie namų ūkį, butą (kelintame aukšte, kelių kambarių) ir apie patį namą (kelių aukštų, kada pastatytas, renovuotas ar ne).

Hipotetiškai buvo tikimasis, kad tokie dalykai gali turėti įtakos paslaugų vertinimui. Tarkime, aukštesnes pajamas gaunantys asmenys gali būti reiklesni paslaugų kokybei. Šeimos su vaikais gali turėti savitų poreikių bei interesų. Toliau, iš praktikos yra žinoma, kad gyventojai iš vadinamųjų „kraštutinių butų“ namo priežiūros klausimais neretai turi specifinių interesų, užima savitą poziciją. „Kraštutiniai butai“ yra butai, esantys pirmame ir aukščiausiame to namo aukšte. Pirmame aukšte gyvenantys dažnai nenori mokėti už liftą, bet nori, kad bendras koridorius būtų stipriau šildomas ir būtų tvarkingos lauko bei tambūro durys. Viršutinio buto gyventojams labai rūpi namo stogo dangos būklė, kitiems šis klausimas

mažiau aktualus. Visi sociodemografiniai klausimai šiame apklausos tyrime buvo apibrėžti nepriklausomu kintamuoju.

Toliau klausimyne įkomponuotas 14-kos uždaro tipo klausimų blokas. Atsakymams žymėti pasirinktas apklausose labiausiai paplitęs penkių pakopų Likert tipo atsakymų žymėjimo formatas, kuomet aukštesnis balas atitinka didesnę pritarimą diagnostiniam teiginiui. Kuo didesnis apskritimas pažymimas, tuo labiau pritariama diagnostiniam teiginiui. (žr. 16 pav.)

Pažymėkite savo pritarimą arba nepritarimą teiginiams	NE ← → TAIP
Mūsų daugiabutis yra prižiūrimas tinkamai	
	1 2 3 4 5

16 pav. Atsakymų pavyzdys ir kodavimas balais

Šis 14-kos klausimų blokas pasitenkinimo paslaugomis požiūriu matuoja labai svarbią charakteristiką – paslaugos teikėjo bendravimo su klientu stilių, paslaugos teikėjo jautrumą, atidumą kliento interesams, poreikiams bei lūkesčiams. Iš paslaugų teorijos yra žinoma, kad kliento poreikių bei interesų atliepimas yra sėkmingo paslaugų teikimo pagrindas (Merkys, Brazienė, 2014, p. 12). Sistemingas kliento poreikių ignoravimas, prastas bendravimas su kokybiška paslauga yra nesuderinami. Turinio požiūriu aptariamas klausimų blokas yra pakankamai universalus ir aktualus bet kuriam paslaugų teikėjui. Atitinkami klausimai galėtų būti užduodami, pvz., ne tik daugiabučio gyventojams, bet ir socialinio būsto gyventojams, senelių namų gyventojams ir pan. Konkrečios paslaugų rūšies turinys šiame klausimų bloke nenagrinėjamas. Pažymėtina, kad dalis 14-kos klausimų formuluočių suformuluotos teigiamai ir trys formuluotės remiasi neigiama semantika, atspindi prastą paslaugos kokybės teikimo aspektą. (žr. 4 lent.) Kaip nurodoma metodologinėje kiekybinių apklausų literatūroje, teigiamos ir neigiamos semantikos klausimų derinimas duoda patikimesnę nuomonės matavimo rezultatą. (Merkys, Brazienė, 2014, p. 15-16)

Toliau klausimyne buvo įdėtas 12-kos klausimų blokas, kuris tiesiogiai atspindi daugiabučio administravimo paslaugos turinį. Atitinkamas paslaugos turinys, konkretūs veiksmai, prievolės išplaukia iš Lietuvos Respublikos teisės aktų, kurie reglamentuoja daugiabučių administravimą bei iš susiklosčiusios daugiabučių administravimo praktikos. Šiame klausimų bloke taip pat buvo panaudotas identiškas penkių pakopų atsakymų registravimo formatas.

10 pakopų atsakymo formatas, kuris rekomenduojamas VRM metodikoje, šiame tyrime tikslingai pakeistas socialinėms apklausoms įprastu 5 pakopų atsakymo formatu.

4 lentelė. Pirminiai pasitenkinimo indikatoriai apibūdinantys administratoriaus ir kliento santykius

Pažymėkite savo pritarimą arba nepritarimą teiginiams	NE ← → TAIP
Iškilius klausimams, problemoms, mes žinome, kur ir į ką kreiptis	● ● ● ● ●
Daug informacijos apie daugiabučio administravimą galima sužinoti interneto svetainėje	● ● ● ● ●
Į paklausimus ir prašymus reaguoja tinkamai	● ● ● ● ●
Supranta gyventojų interesus, įsiklauso į jų poreikius	● ● ● ● ●
Į skundus visada žiūri atsakingai, įsigilina į problemas ir bando jas spręsti	● ● ● ● ●
Jei atsisako patenkinti prašymą ar skundą, gyventojams visada argumentuotai paaiškina kodėl	● ● ● ● ●
Administratorius pirmiausiai siekia pelno, o visa kita yra antrame plane	● ● ● ● ●
Pirmenybę teikia sprendimų paieškoms, o ne konfliktui	● ● ● ● ●
Kilus konfliktui, sugeba jį valdyti ir išspręsti	● ● ● ● ●
Bėga nuo problemų, kratosi atsakomybės,	● ● ● ● ●
Į viską žiūri formaliai ir biurokратиškai	● ● ● ● ●
Geba viską išaiškinti, geba įtikinti	● ● ● ● ●
Gyvena ne vien šia diena, mąsto ir prognozuoja į priekį	● ● ● ● ●
Vengia problemas spręsti iš jėgos pozicijų	● ● ● ● ●

5 lentelė. Pirminiai pasitenkinimo indikatoriai apibūdinantys administratoriaus teikiamas konkrečias paslaugas

Pažymėkite savo pritarimą arba nepritarimą teiginiams	NE ← → TAIP
Tinkamai parengia sąskaitas už suteiktas paslaugas, aišku už ką ir kiek mokame	● ● ● ● ●
Tinkamai paruošia, pateikia mėnesinę informaciją	● ● ● ● ●
Parengia metinės veiklos ataskaitą ir su ja supažindina	● ● ● ● ●
Užtikrina valstybinės vėliavos iškėlimą švenčių ir minėtinių datų metu	● ● ● ● ●
Prireikus šaukia daugiabučio gyventojų susirinkimą	● ● ● ● ●

Pažymėkite savo pritarimą arba nepritarimą teiginiams	NE ← → TAIP
Bendro naudojimo patalpų priežiūra ir valymas atliekami tinkamai	● ● ● ● ●
Namo šildymo ir karšto vandens sistemos priežiūra yra tinkama	● ● ● ● ●
Skelbia informacija apie savo veiklą	● ● ● ● ●
Rengia namo priežiūros ūkinį ir finansinį planą	● ● ● ● ●
Prireikus siūlomas rinkti patalpų savininkų atstovas	● ● ● ● ●
Gerai, kad yra galimybė susimokėti mokesčius UAB „Jonavos paslaugos“ kasose	● ● ● ● ●
Avarinė tarnyba dirba profesionaliai	● ● ● ● ●

Toliau anketoje įkomponuoti keturi klausimai, kuriuose tiesiogiai prašoma įvertinti pasitenkinimą paslaugomis bei jų kokybę. Trimis atvejais buvo pasirinkti keturių pakopų ir vienu atveju dešimties pakopų atsakymų formatai.

Pačioje klausimyno pabaigoje respondentams buvo palikta galimybė tekstinėje lentelėje laisva forma ranka įrašyti savo atsakymus, kritiką, pasiūlymus. Čia kalbama apie „atviro tipo“ atsakymus. Šitokia apklausos taktika suteikia tyrimui ir tyrėjams galimybę neužsidaryti siaurame požiūrių rate. Jeigu kokį nors svarbų aspektą tyrėjai į klausimyną pradžioje neįtraukė, jeigu egzistuoja reali problema, kuri standartizuotame klausimyne neatsispindi visai, tai respondentams atsiveria galimybė atitinkamą tematiką „atidaryti“, neatpažintas problemas įvardinti.

2.3. Apklausos duomenų apdorojimo metodai

Gyventojų atsakymams apdoroti buvo pasitelkti statistiniai ir grafiniai metodai. Buvo skaičiuojami pritarimo procentai, tenantys kiekvienam diagnostiniam teiginiui. Iš pritarimo procentų, tenkančių visiems to tematinio bloko rodikliams, buvo išvedamas vidutinis pritarimo procentas visam tematiniam blokui. Iš pritarimo procentų, tenkančių to paties tematinio bloko rodikliams, buvo sudaromos stulpelinės diagramos. Diagramos pateikiamos reitingo tvarka, t.y. stulpelinė diagrama prasideda teiginiu, kuris surinko daugiausiai pritarimo procentų. Iš tematiškai viena rūšių teiginių buvo sudaromos sudėtinės skalės. Sudėtinų skalių pagrįstumui įvertinti buvo skaičiuojamas skalės vidinės dermės koeficientas Cronbach-alfa. Sudarytų skalių atitikimas teoriniam normaliajam skirstiniui buvo tikrinamas, naudojant asimetrijos ir eksceso rodiklius. Jei šių rodiklių modulinės reikšmės z-skalėje

neviršija [1] yra laikoma, kad empirinis skirstinys yra artimas normaliajam. Toliau buvo naudojamas (t) kriterijus nesusijusių imčių vidurkių palyginimui ir vienfaktorinė dispersinė analizė.

Atsakymai į „atviro tipo“ klausimą buvo apdoroti taikant turinio analizės metodą. Tematiškai vienarūšiai bei prasmės požiūriu tapatūs autentiški gyventojų pasisakymai buvo apjungiami į kategorijas. Be to, buvo suskaičiuojamas pasisakymų dažnis kiekvienoje kategorijoje.

3. GYVENTOJŲ PASITENKINIMO DAUGIABUČIO ADMINISTRAVIMO PASLAUGOMIS TYRIMO REZULTATAI

3.1. Pasitenkinimą daugiabučių administravimo paslaugomis matuojančių skalių sudarymas

Buvo apsispręsta trijų neigiama semantika pasižyminčių diagnostinių teiginių įverčių neperkoduoti, o sudaryti iš jų atskirtą skalę. Tokia taktika pasiteisino, kadangi skalės susidedančios tik iš trijų rodiklių, vidinės darnos rodiklis Cronbach-alfa siekė 0,72 punkto. Vieneto-visumos rodikliai taip pat aukšti (žr. 6 lentelę). Aukštas sudarytos skalės įvertis rodo prastą paslaugos teikėjo bendravimą su klientu, parodo abejingumą kliento interesams ir poreikiams. Žemas skalės įvertis rodo atvirkštinę tendenciją. Ši skalė sąlyginai buvo pavadinta „Negatyvus bendravimo su klientu stilius“.

Iš likusių teigiama semantika pasižyminčių teiginių taip pat buvo sudarytas sudėtinis indeksas. Išmetus vieną diagnostinį teiginį, buvo gautas kraštutiniai aukštas Cronbach –alfa koeficientas, siekiantis 0,92 punktus. Skalėje nepritapęs teiginys buvo: daugiabučio administratorius „vengia problemas spręsti iš jėgos pozicijų“. Likusių teiginių vieneto-visumos rodikliai yra labai aukšti, o tai liudija sudarytos skalės patikimumą (žr. 6 lentelę). Sudaryta skalė gavo sąlyginį pavadinimą „Pozityvus bendravimo su klientu stilius“. Aukšti skalės įverčiai liudija, kad paslaugos teikėjas pakankamai gerai bendrauja su klientais ir žemi įverčiai liudija atitinkamų bendravimo su klientais savybių stygių.

Toliau, iš 12-kos teiginių, atspindinčių pasaulio turinį ir jos teikimo operacijas, buvo sudaryta trečia skalė – „Paslaugos turinys ir jos kokybės suvokimas“. Šios skalės Cronbach-alfa koeficientas pakankamai aukštas – 0,87 punktai. Vieneto visumos rodikliai taip pat aukšti. Vadinasi, sudaryta skalė yra patikima, matuoja tiksliai. Aukštas skalės įvertis rodo, kad gyventojai palankiai vertina darbus, prievoles ir operacijas, kurias privalo atlikti ir atlieka daugiabučio administratorius. Žemas skalės įvertis rodo gyventojų nepasitenkinimą vykdomais darbais bei prievolėmis. Buvo prasminga patikrinti, kaip sudarytų trijų skalių įverčiai koreliuoja tarpusavyje. Kadangi empiriniai skalių įverčių skirstiniai artimi

teoriniam normaliajam skirstiniui, buvo pasirinktas Pearson koreliacijos koeficientas r . Koreliacijų matrica atspindėta 6 lentelėje.

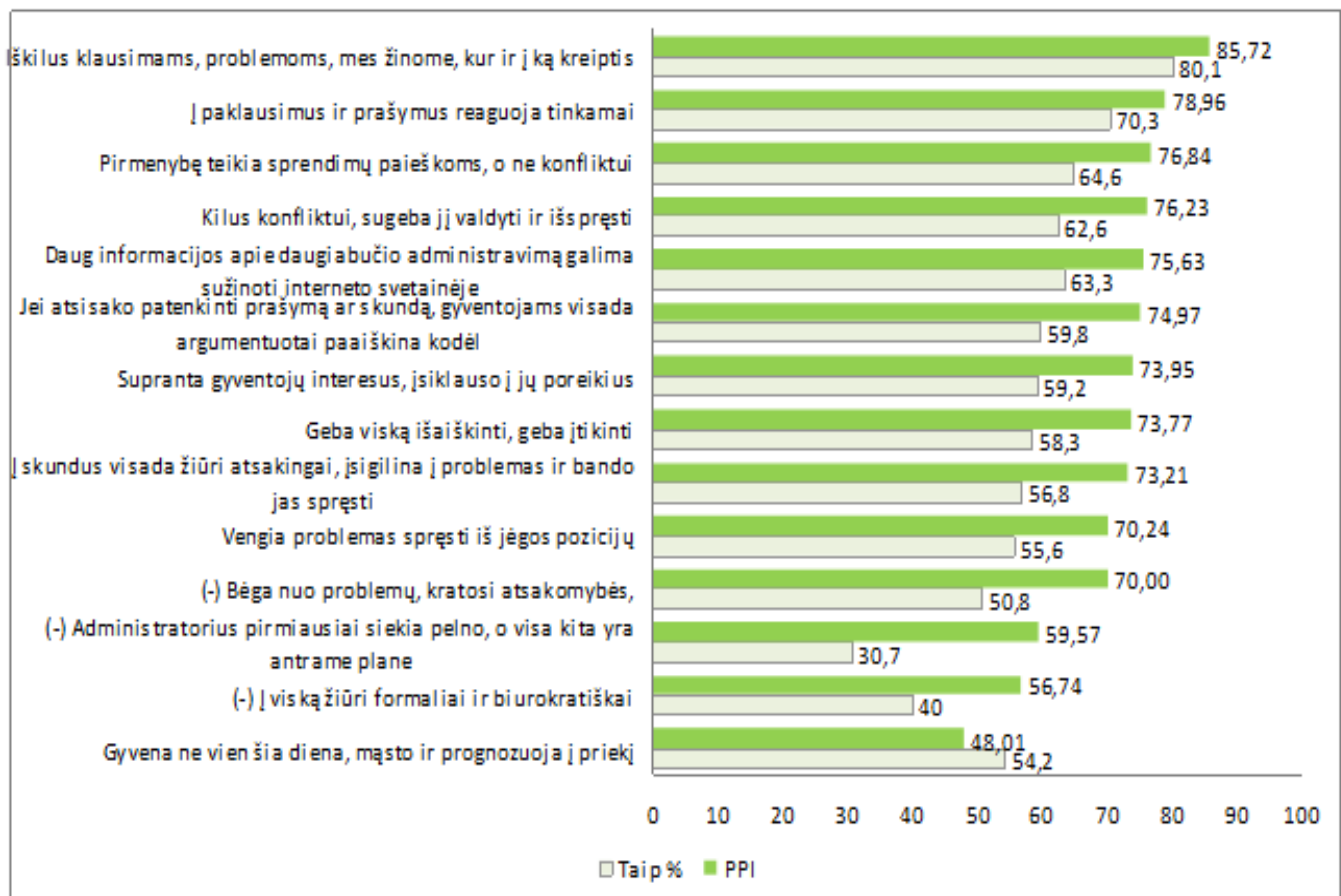
6 lentelė. Pasitenkinimo paslaugomis matuojančių skalių interkaliacija

		Pozityvus sąveikos su klientu stilius	Paslaugos turinys ir jos kokybės suvokimas
Negatyvus sąveikos su klientu stilius	Pirsono koreliacijos koeficientas	-,259	-,212
	Statistinis patikimumas	,000	,000
	N	310	293
Pozityvus sąveikos su klientu stilius	Pirsono koreliacijos koeficientas		,742
	Statistinis patikimumas		,000
	N		267

Visi gauti koeficientai tenkina labai griežtą statistinio patikimumo sąlygą $p=0,000$. Pats didžiausias koreliacijos koeficientas ($r=0,74$) buvo aptiktas tarp „Pozityvaus sąveikos su klientu stiliaus“ ir skalės „Paslaugos turinys ir jos kokybės suvokimas“. Kiti koeficientai gerokai žemesni, tačiau neigiami. Natūralu, kad „negatyvus“ ir „pozityvus“ bendravimo su klientu stiliai koreliuoja neigiamai. Taip pat natūralu, kad „negatyvus“ bendravimo su klientu stilius koreliuoja su paslaugos turiniu ir jos kokybės suvokimu neigiamai. Gautos interpretacijos požiūriu prasmingos koreliacijos liudija sudarytų skalių tinkamumą.

3.2. Pasitenkinimo daugiabučio administravimo paslaugomis rodiklių raiška

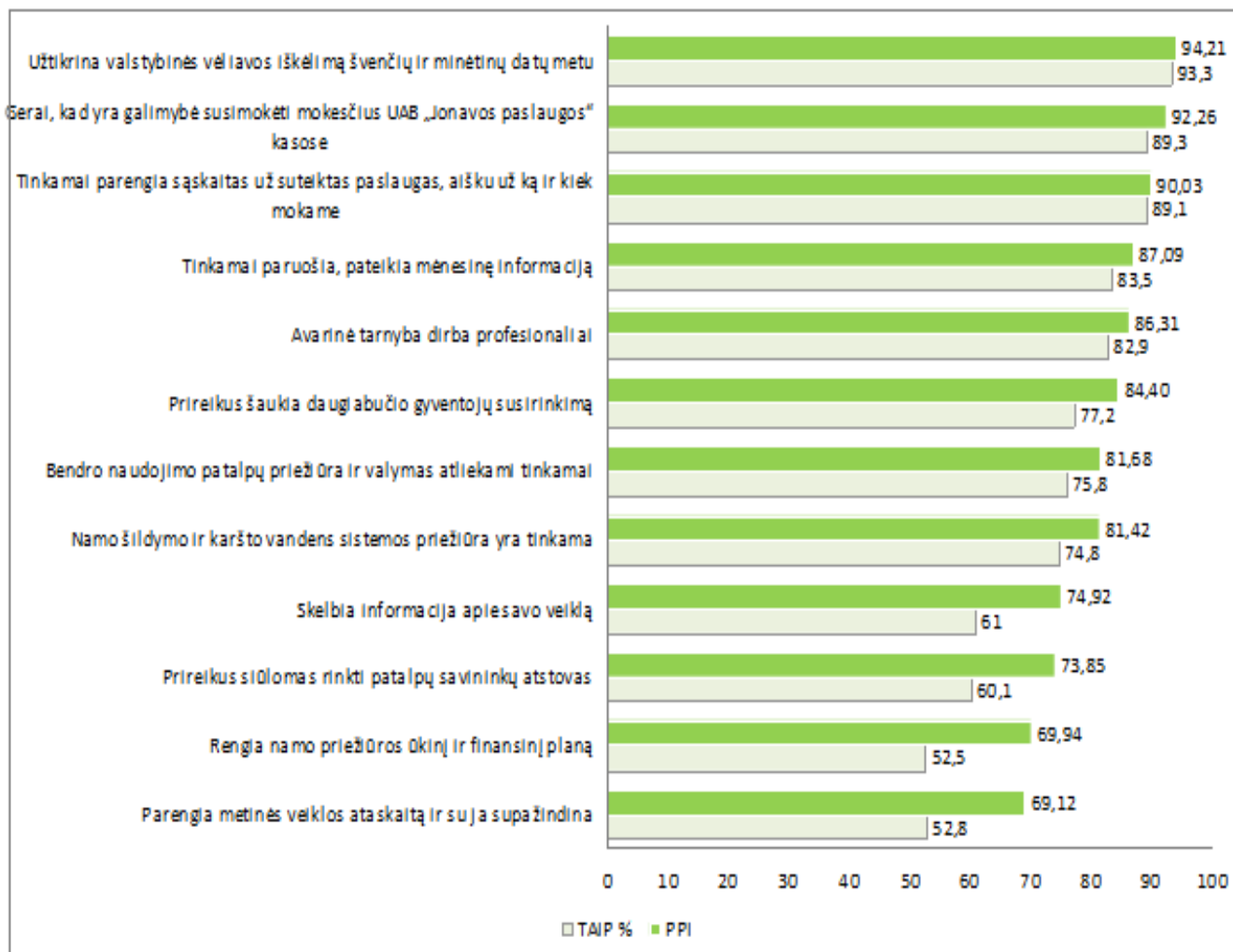
Paiškėjo, kad apklausti gyventojai UAB „Jonavos paslaugos“ vykdomą daugiabučių administravimą yra linkę vertinti daugiau palankiai nei nepalankiai (žr. 17 pav.). Vidutinis pritarimas neigiamą bendravimo stilių su klientais atspindintiems teiginiais siekia 32,07 proc., o vidutinis pritarimas teigiamą bendravimo stilių su klientais atspindintiems teiginiais siekia bemaž 63 proc. Atitinkamai vidutinis neigiamas šio diagnostinio bloko teiginių vertinimas tesiekia 12,3 proc.



17 pav. Klientų pasitenkinimo bendravimo stiliumi rodiklių reitingas.

Pritarimo (palankaus vertinimo) procentai ir pasitenkinimo paslauga indeksu PPI reikšmės. Žymėjimas (-) teiginys neatitinka skalės valentingumo, todėl jo reikšmės, prieš skaičiuojant rodiklius, perkoduojamos. N=371

Dar palankiau gyventojai vertina konkrečias funkcijas ir darbinės operacijas, kurias pagal įstatymą privalo atlikti daugiabučio administratorius. Vidutinis 12-kos šio diagnostinio bloko rodiklių teigiamas vertinimas siekia 74,4 proc. Šitoks aukštas nuošimtis rodo, kad vidutiniškai net $\frac{3}{4}$ gyventojų daugiabučio administravimą yra linkę vertinti teigiamai. Vidutinis neigiamas šio bloko rodiklių vertinimas siekia 10,3 proc.

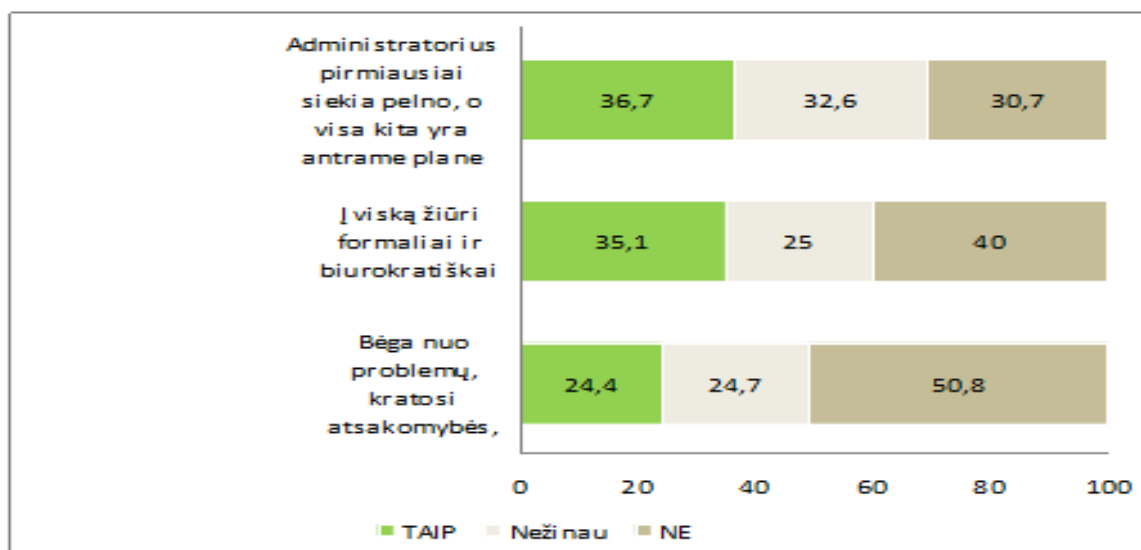


18 pav. Klientų pasitenkinimo paslaugos turiniu ir kokybe rodiklių reitingas.

Pritarimo (palankaus vertinimo) procentai ir pasitenkinimo paslauga indekso PPI reikšmės. N=381

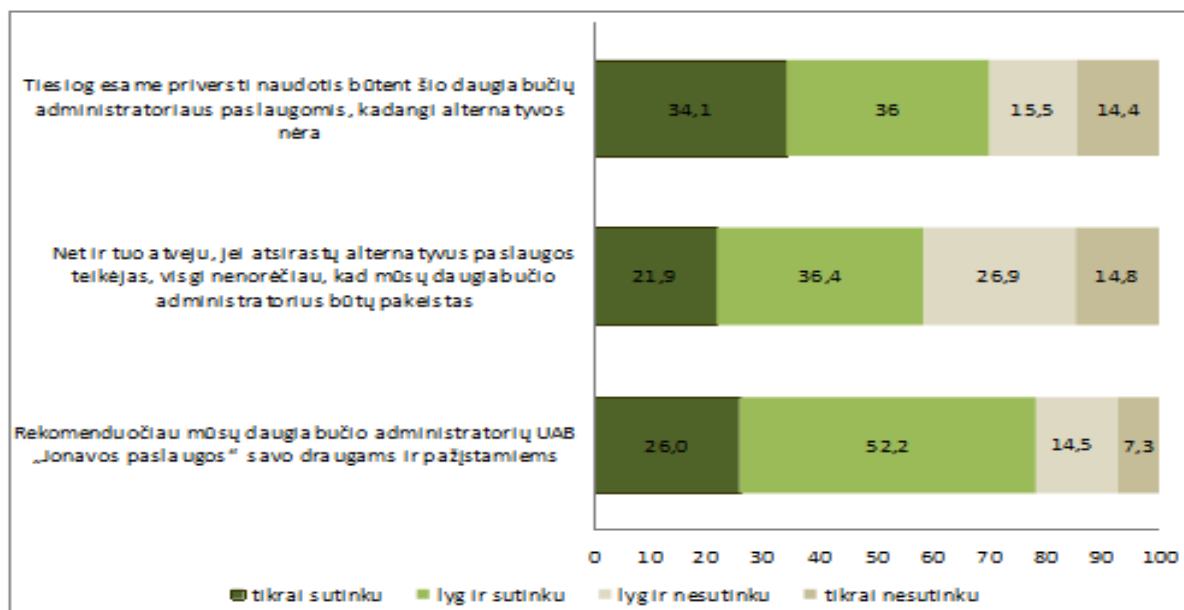
Buvo skaičiuojami ne tik pasitenkinimo paslaugomis procentiniai pasiskirstymai bei palankaus vertinimo procentai, bet ir pasitenkinimo paslauga indeksas PPI. Kadangi tiek procentų, tiek pasitenkinimo paslaugomis indekso reikšmė aukščiausia galima reikšmė yra 100, abu dydžiai – procentai ir indeksai - atidėti tame pačiame grafike (žr. 18 pav.). Ranginė koreliacija tarp rangų eilių, susidedančių iš pritarimo procentų ir pasitenkinimo indeksų, kraštutiniai aukšta, sudaro net 0,96, todėl abu dydžiai yra bemaž identiškai ir nelabai vienas kitą bepildo.

Du rodikliai – „negatyvus“ ir „pozityvus“ bendravimo stiliai taip pat koreliuoja tarpusavyje $r=0,26$. Todėl abu dydžius sudarantys pirminiai kintamieji gali būti nagrinėjami kaip vientisa rodiklių sistema, gali būti atidėti viename grafike (žr. 19 pav.). Trijų neigiama semantika pasižyminčių kintamųjų reikšmės, prieš sudarant apibendrintą pasitenkinimo rodiklių reitingo grafiką buvo perkoduotos.



19 pav. Klientų nepasitenkinimo bendravimo stiliumi rodiklių reitingas. Pritarimo (nepalankaus vertinimo) procentai. N=377

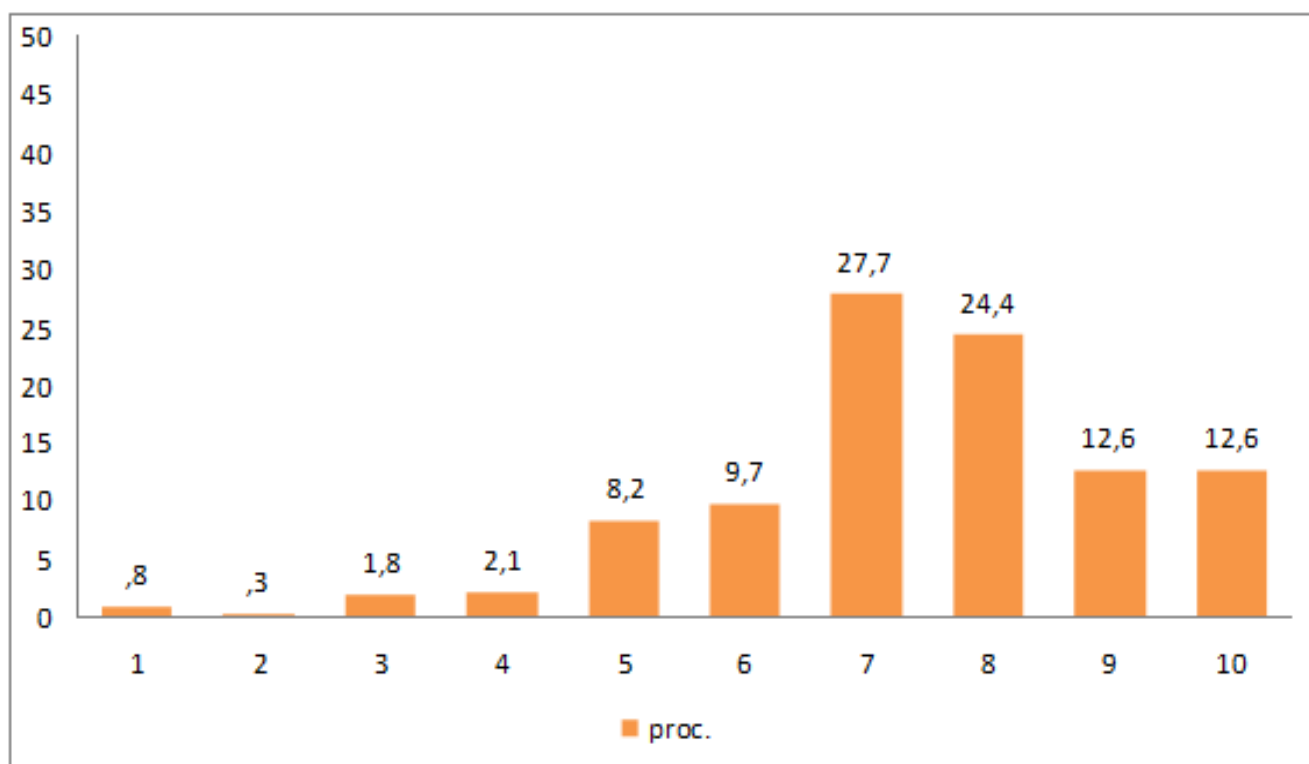
Iškalbingi rezultatai gauti pagal rodiklius, kurie nebuvo įtraukti į skales (indeksus) (žr. 20 pav.). Yra akivaizdu, jog net 70 proc. gyventojų visumoje teisingai suvokia daugiabučio administravimo paslaugų teikimo nedideliame mieste esminį ypatumą. Aptariamo tipo paslaugų teikimas yra artimas natūraliai monopolijai, o tai nėra gerai. Vieno – dviejų ir netgi didesnio skaičiaus daugiabučių gyventojai Lietuvos sąlygomis paprastai yra nepajėgūs sugeneruoti tiek lėšų, kad galėtų savarankiškai išlaikyti samdomą administratorių, buhalterį, valytojus ir t.t. Kita vertus, du ar juolab trys daugiabučių administravimo paslaugų teikėjai mažame mieste kažin ar būtų rentabilūs?



20 pav. Kai kurie pavieniai paslaugos kokybės vertinimo rodikliai (%); N=405

Nepaisant tos aplinkybės, gyventojai yra linkę daugiabučių administravimo paslaugas vertinti labiau teigiamai negu neigiamai. Net trys ketvirtadaliai apklaustųjų visgi rekomenduotų UAB „Jonavos paslaugos“ savo draugams ir pažįstamiems. Net ir atsiradus alternatyviam paslaugų teikėjui maždaug 58 proc.

Ne mažiau iškalbingas yra procentinis pasiskirstymas, kuris buvo gautas apibendrinus gyventojų suteiktą įvertinimą paslaugų kokybei 10-ies balų sistemoje (žr. 21 pav.). Daugiausiai procentinių dažnių tenka 7 ir 8 balui. Skirstinio konfiguracija labai asimetriška, aiškiai pasislinkusi į palankių įverčių sritį. Tai liudija gyventojų nusiteikimą daugiabučių administravimo paslaugą vertinti palankiai. Vidutinis balas, tenkantis paslaugai yra 7,4. Pagal LR VRM metodiką pasitenkinimo paslauga indeksas PPI siekia 74 punktus ir yra pakankamai aukštas. Jis beveik sutampa su ta reikšme, kuri buvo gauta apibendrinus skales sudarančius rodiklius (PPI=76).



21 pav. Daugiabučio administravimo paslaugų kokybės vertinimas dešimties balų sistema (N=405)

3.3. Atsakymų į „atviro“ tipo klausimą turinio analizė

Anketos pabaigoje buvo kreipiamasi į gyventojus pareikšti savo nuomonę daugiabučių namų administravimo klausimais: „Gerbiamas Gyventojau, gali būti, kad kažkoks Jums labai svarbus klausimas arba aplinkybė, susiję su teikiamomis paslaugomis, anketoje liko neatspindėti. Trumpai

parašykite apie tai laisva forma, kritikuokite, siūlykite, patarkite. Mums Jūsų nuomonė labai svarbi“. Išsakytos mintys, nuomonės, pateikti klausimai susisteminti į septynias grupes pagal tematiką teikiamoms paslaugų rūšims ir nepasitenkinimu esamais teisės aktais. Toliau pateikiama „atvira“ gyventojų nuomonė.

7 lentelė. Daugiabučių namų žemės sklypo (kiemo) priežiūra

Pasisakymų skaičius	Gyventojų autentiški pasisakymai
17	1. Užtikrinti geresnę ir lauko teritorijos valymo kokybę. Žiemos laikotarpiu išvalyti nuo sniego takus iš ryto, o ne po pietų.
	2. Šaligatviai aplink namą netvarkingi arba jų trūksta. Vaikų žaidimų aikštelės priežiūros stoka
	3. Kadangi Jūs atsakingi už pastato aplinkos priežiūrą, turiu keletą pageidavimų: 1. Sutvarkyti tinkamai vaikų žaidimų aikštelę. 2. Prie laiptinių plyteles perkloti taip, kad nesikauptų balos. Aptverti šiukšlių konteinerius, kad vėjas neneštų šiukšlių prie namo.
	4. Kodėl baigdami kelininkai darbą prie 4 laiptinės neužbaigė takelio nusileidimo į gatvę
	5. Namų administratorius turėtų matyti, ko reikia namui, pvz. Takeliai į laiptinę turėtų būti tvarkomi, lietui palijus stovi balos, neįmanoma praeiti, o žiemą tose vietose susidaro ledas ir yra nesaugu (gali įvykti traumos). Miestas valomas ne taip kruopščiai
	6. Žiemą reikia valyti šaligatvį prie namo kiekvieną dieną.
	7. Reiktų uždrausti statyti automobilius šalia šaligatvio, nes rytais užkurdami neduoda ramybės, prižadina per anksti vaikus, kuriems likę 1,5 val. iki mokyklos.
	8. Nėra praėjimo gyventojams dėl užstatytų automobilių prie 29 namo.
	9. Reikia didesnės automobilių stovėjimo aikštelės.
	10. Tik prašyčiau, kad apsvarstytumėte dėl mašinų stovėjimo aikštelės plėtimo.
	11. Sutvarkyti prie namo šaligatvį, t.y. iškloti trinkelėmis. Išplėsti mašinų stovėjimo aikštelę.
	12. Praplalinkite automobilių stovėjimo aikštelę. Sutvarkyt kiemą
	13. Automobilių eksploatavimo vieta kieme galėtų būti sprendžiama kuo artimesniu metu.
	14. Kas turi sutvarkyti kiemą? (Kiemas duobėtas)
	15. Nekokybiškai sudėtos šaligatvio plytelės. Prie laiptinės durų pastoviai telkšo vandens klanas.
	16. Taip pat prie Kosmonautų 4 namo šaligatvis nelygus, duobėtas.
	17. Prie Kosmonautų 4 namo šaligatviai nelygūs - duobėti.

Gyventojų atsiliepimai rodo, (žr. 7 lent.) kad daugiabučio namo kaip pastato priežiūros funkcijos neatsiejamoms nuo sklypo priežiūros (nors teisinė bazė ir finansavimas įpareigoja atskirti pastato ir sklypo priežiūrą). Gyventojui nesuprantama, kad įėjimas į namą, greta esantis šaligatvis nesusiję su namo priežiūra ir jo administravimu, administratorius negali turimų lėšų naudoti žemės tvarkymo darbams. Gyventojų pageidavimai deja daugumoje neatitinka administratoriaus kompetencijos ir administratorius šias pastabas gali perduoti miesto seniūnijai, gal ji ims spręsti keliamas problemas. Nemažai daugiabučių namų kiemų yra sutvarkyti, tačiau keletas kiemų tikrai prastos būklės ir laukia finansavimo iš ateinančių metų savivaldybės biudžeto skiriamų asignavimų. Tokiam namui patekusios anketos rodo iš

kart didelį kiekį su kiemo būkle, parkavimu, tvarkymu susijusių pastabų. Dėl šaligatvių plytelių kreivumo, automobilių stovėjimo aikštelių platinimo, automobiliais užstatytų takų pastabos teisingos ir pagrįstos.

Kita grupė nuomonių dėl kiemo švaros, sniego valymo, šiukšlių surinkimo. Tokių pastabų nėra daug ir jas vertinti sunku, nes labai subjektyvu, kas yra „gera lauko teritorijos valymo kokybė“. Kadangi tokios pastabos pavienės, galima daryti išvadą, kad teritorijų valymo kokybė iš esmės nebloga. Sniego valymo klausimą vertinti sudėtinga, kovoti su gamta, kad takai būtų nuolat sausi galima tik dirbant pamainomis, užtikrinant nepertraukiamą valymą. Tačiau šuo atveju didėtų valymo kaina ir daugiabučių gyventojai greičiausiai tam nepritarėtų. Aukštesnė paslaugų kokybė reikalauja papildomo finansavimo.

8 lentelė. Inžinierinių konstrukcijų ir įrenginių techninė priežiūra

Pasisakymų skaičius	Gyventojų autentiški pasisakymai
26	1. Rūsyje po gaisro buvo išvedžiota elektra, bet ji yra nesaugi (kabo laidai) 3 laiptinės ir reikėtų kasmetinio remonto (viskas aprūkę). Labai blogai, kad nėra budinčių elektrikų savaitgaliais. Prašau imtis priemonių. Kitais atvejais skambinsime į aukštesnes instancijas.
	2. Sutvarkyti (pakeisti) šilto ir šalto vandens vamzdynus. Įrengti (pakeisti) šildymo sistemą, kad galėtume mokėti pagal skaitiklių parodymus
	3. Pakeisti laiptinių ir rūsio langus. Kiemų apšvietimas tamsiu paros metu turėtų būti geresnis.
	4. Dėl kanalizacijos ir nuotekų, atsibodod apsemtas pastoviai rūsys.
	5. 1. Dėl laiptinės remonto. Kadangi jau 25 m. gyvename I laiptinėje, čia vis niekaip nesuremontuojama, sienos praradusios estetinį vaizdą. 2. Dėl kanalizacijos ir nuotekų. Pastoviai arba užpilami rūšiai, arba iš ten sklinda baisiai nemalonūs kvapai. Avarinės tarnybos atvyksta, kažką pasikrapšto, iš namo sąskaitos yra nurašomi pinigai, tačiau problemos iš pagrindų niekas nesprenžia.
	6. Bute nevisada pakankamai karšta. Rūsyje nauji butų šeimininkai išgriauna sienas, pašto dėžutės sulūžusios
	7. Neprižiūrimos ir neremontuojamos bendro naudojimo patalpos, namų stogo parapetai, rūsio langai.
	8. Avarinę tarnybą teko naktį kviestis - Ačiū jiems - gana operatyviai. Liftu visiškai netenka naudotis - iš kitų gyventojų teko girdėti, jog gana apgailėtina būklė.
	9. Labai norėčiau, kad laiptinių durys rakinamos būtų ir laiptinės apšviestos vakarais.
	10. Smirda katės. Avarinė tarnyba ilgai važiuoja ir neišsprenžia susidariusios problemos.
	11. Sutvarkyti ir perdaryti šildymo sistemą. Išvaikyti katinus iš rūsių.
	12. Esu pasipiktinusi dėl laukinių gyvūnų apgyvendinimo namo rūsiuose.
	13. Norime sužinoti, kada bus sutvarkyta rūsio kanalizacijos vamzdynas.
	14. Chemikų g. 23 kemšasi kanalizacija, mokam pinigus už sutvarkymą - administratorius galėtų pasiūlyti sprendimą (pvz. keisti vamzdyną ir pan.) kad tai nesikartotų.
	15. Kadangi pastoviai kemšasi kanalizacija ir niekas nedaroma. Tik iškvietus avarinę tarnybą išsiurbiamos atliekos ir vėl iki kito karto. Ši problema pati neišsprendžiama, ją reikia spręsti. Tvaryti vamzdynus, kadangi namas yra duobėje ir išbėgimo problema nuo devynaukščių ir mūsų namo lieka visa mums. Mus semia pastoviai. Savaitgalį nebūna vandens spaudimo 5 aukšte. Pasiskambinus į dispečerinę, sakė maudykitės dieną.
	16. Šiluminis mazgas prastai prižiūrimas, prastai izoliuoti apšildymo vamzdiniai.
	17. Pakeitė šalto vandens vamzdyną, o karšto nepakeičia kažkodėl, o skylės paliktos neužtaisytos tai pats laikas keisti karšto vandens vamzdyną, kol skylės yra neužtaisytos!
	18. Kosmonautų 4 trečios laiptinės laukų durų palijus lietui visada stovi vanduo.

Pasisakymų skaičius	Gyventojų autentiški pasisakymai
	19. Turime pretenziją dėl nekokybiško įėjimo-išėjimo į savo namo laiptinę slenksčio nuožulnumo. Palijus lietui ant slenksčio susirenka vanduo ir kelias dienas reik šlepsėti per balą!
	20. Prie namo Kosmonautų Nr.4 trečios laiptinės lauko durų palijus lietui, visada stovi vanduo.
	21. Kosmonautų 4 namo 3-ia laiptinė. Stogelio nuotėkis blogas, kaip palyja prie durų stovi vanduo. Taip pat prie Kosmonautų 4 namo šaligatvis nelygus, duobėtas.
	22. Kosmonautų 4. Žiemą man buvo šalta. Penktame aukšte vos tik šilo ateinamo vandens vamzdis. Radiatoriai beveik šalti. Protingai padarė 11 namo gyventojai, kad neleido keisti radiatorių. Nuorinimas taip pat nieko vertas. Tenka šildytis vonios gyvatukais. Be to prie išorinių durų lyjant stovi balas.
	23. Kosmonautų 4 name, vidurinėje laiptinėje nedega apšvietimas, ėjimas iš daugiabučio arba į daugiabutį sukelia pavojų dėl apšvietimo stokos gyventojams, nežinau kam priklauso prižiūrėti laiptinių apšvietimą, bet žinant, kad yra mokestis už tai, tai turi būti ir atsakingas asmuo.
	24. Neatliekama bendro naudojimo patalpų priežiūra, nevykdomas namo projektas, namas neruošiamas 3 metus iš eilės žiemos šildymo sezonui. Nieko nedaro dėl priešgaisrinės saugos.
	25. Nesilaiko santechninių reikalavimų (neuždaromos sandariai aklės) kas priveda prie fekalijų patekimo į rūšio patalpas, kas be abejo daro žalą gyventojų turtui. Bendrų patalpų durys neatitinka ES reikalavimų bei projekto, patalpos neremontuotos nuo namo pridavimo eksploatacijai dienos. Nepatenkinti kai atvažiuoja santechnikai ar kiti darbininkai ir po kelis kartus atlieka tą patį darbą, o pinigus nurašo kiek kartų atvažiuoja, o ne už atliktą darbą.
	26. Netvarkomi rūšiai. Sienas išgriovė, kadangi buvo avarinės būklės, taip ir paliko be sandėliukų gyventojus. Dažnai rūšius semia fekalijos, avarinė tarnyba paskutiniu metu buvo kviesta 12k. Prašymas sutvarkyti rūšį.

Inžinerinių konstrukcijų ir įrenginių techninės priežiūros būklę gyventojai vertino keliais aspektais. (žr. 8 lent.) Vienas aspektas – tiesioginės pastabos namo administratoriui dėl netinkamo jam priskirtų funkcijų vykdymo, kitas aspektas – gyventojų nepasitenkinimas esamomis sistemomis, konstrukcijomis ir noras turėti jas geresnes. Pirmuoju atveju gyventojų nuomonę verta patikrinti, pasitaiko, kad techninės priežiūros specialistai neapeina, neapžiūri kiekvieno kampo ir tikrai administratoriui reikia pripažinti, kad pastaba teisinga, nedelsiant taisyti trūkumus. Antruoju atveju gyventojų nuomonė susijusi su perdėtais, pertekliniais lūkesčiais, kurie pranoksta administratoriaus atsakomybės sritis, pvz. pakeisti vamzdynus, įrengti naują šildymo sistemą, pakeisti laiptinių, rūšių langus, atlikti laiptinės remontą – šie darbai susiję ne su sistemų, konstrukcijų priežiūra, o su pagerinimu. Bendro naudojimo turto pagerinimo darbai – namo butų savininkų klausimas, jie turi ne tik daugumos balsais priimti sprendimus dėl atnaujinimo, pagerinimo darbų, bet ir kaupti lėšas darbams apmokėti.

Papildomai galima išskirti gyventojų pastabas, kurių priežastis netinkama eksploatacija, pvz. dažnai besikemšanti kanalizacija. Kanalizacijos valymas papildomai kainuoja gyventojams, bet kanalizaciją užkemša jos naudojimas ne pagal paskirtį. Natūralu, kad dėl papildomo apmokestinimo tvarkingi gyventojai pyksta, tačiau čia namo bendruomenės klausimas, kaip eksploatuoti įrenginius, kad jie kuo ilgiau negestų, jų nereiktų keisti.

9 lentelė. Bendro naudojimo patalpų valymas

Pasisakymų skaičius	Gyventojų autentiški pasisakymai
8	1.Patalpų valymas-mokamas aukštas įkainis, bet geru laiptinės valymu nepavadinčiau, per retai tai atliekama.
	2.Kas turi išvalyti 5-ų aukštų paskutinius langus laiptinėse
	3.Prašau išspręsti klausimą dėl valytojos , nes esame nelabai patenkinti. Rūsio patalpos yra katastrofiškos būklės (avarinis). Kada jas pradėsite tvarkyti?
	4.Trūksta informacijos apie valytojos valymo darbus: pvz. kiek kartų per mėnesį reikia išplauti laiptinę? Ar privalo valyti dulkes? Būtų gerai , kad būtų viešai išskabinta skelbimų lentoje jos pareigybės. Šaunu , kad anksti rytais nebebilda su šluota ir šauniai valoma aplinka.
	5.Retai plaunama laiptinė, nevalomas rūsys , laiptinės langai neplaunami.
	6.Užtikrinti geresnę bendro naudojimo patalpų valymo kokybę.
	7.Prastai prižiūrima ir valoma laiptinė bei aplinka apie namą. Galbūt dažniau reiktų plauti laiptinę, daugiau naudoti valymo priemonių. Trūksta švaros.
	8.Lauko teritoriją valyti mažai, norėčiau kad laiptinę valytoja plautų kas savaitę , o ne taip , kaip yra dabar, 1 kartą per mėnesį, juk galima pakeisti valytojos metodiką. Už valytojos darbą mokame 6,23 Eur. Daugiausia iš visų paslaugų. Daugiau šlapio valymo , mažiau dulkių ir visokių bakterijų.

2 proc. respondentų nepatenkinti patalpų valymo kokybe. Atsižvelgiant į bendrą apklausoje dalyvavusių gyventojų skaičių, tai nedidelis procentas. (žr. 9 lent.) Gali būti, kad tarp respondentų yra dalis gyventojų su perdėtu poreikiu švarai, tačiau, jei visos pastabos būtų gautos iš vieno namo, reaguoti būtina, administratorius galėtų pakeisti valytoją. Tik viena pastaba, kad gyventojas nežino kokios yra valytojos darbo funkcijos, kokia darbų apimtis pagal pareiginius nuostatus. Santykinai didelė dalis gyventojų pageidauja daugiau šlapio valymo. Administratoriui reiktų apsvarstyti valytojų funkcijų aiškesnį viešinimą, kad gyventojai žinotų apmokamos paslaugos tikslią apimtį, įvertinti šlapio valymo poreikius ir, esant galimybei, dažniau jį taikyti.

10 lentelė. Daugiabučių namų administravimas

Pasisakymų skaičius	Gyventojų autentiški pasisakymai
8	1.Mes tiksliai nežinom kas mūsų administratorius, dar su tokiu nesusitikom ir niekas jo nepristatė.
	2.Nelabai aišku kada žadama už kaupiamuosius pinigus daryti laiptinės remontas. 4
	3.Norėtume daugiau informacijos skelbimų lentoje ,nes ne visi pagyvenę žmonės skaito internetą. Arba susirinkimai gyventojų dažnesni
	4.Reiktų išsamesnės informacijos apmokėjimo už butą sąskaituose. Neaiški kainodara. Darbuotojai nevykdo savo pažadų, nesilaiko planuotų darbų. Teikti daugiau info apie papildomas paslaugas.
	5.Blogai atliekama namo techninė priežiūra, nors įmokos gana didelės.
	6.Norėčiau , kad būtų visa nauja informacija visada pateikiama info lentoje laiku, t.y. prieš atliekamus pakitimus ar darbus bent jau kelias savaites prieš ar savaitę. Kad būtų dažniau daromi namo susirinkimai, kurių metu būtų aptarta esama namo situacija
	7.Neteisingai sudaromos sąmatos remonto darbam, medžiagų išrašoma neproporcingai dideli kiekiai
	8.UAB "Jonavos paslaugų" aptarnavimas brangus , bet mes neturim iš ko rinktis.

Dalis administravimo paslaugoms išsakytų pastabų susijusi su administratoriaus veiklos, funkcijų ir ataskaitų viešinimu. (žr. 10 lent.) Nors administratorius visą minėtą informaciją viešina savo interneto svetainėje, organizuoja ataskaitinius susirinkimus, tačiau natūralu, kad yra neaktyvių gyventojų, kurie neskaityti informacijos internete, nevaikšto į susirinkimus. Pasiiekti gyventoją, kuris nesidomi informacija apie savo namą, bet nepriekaištingai, nors nepatenkintas, sumoka visus mokesčius administratoriui sunku. Administratorius mažiausiai kartą per metus susirinkimo metu siūlo išsirinkti įgaliotą atstovą iš savo namo, tačiau dažniausiai norinčių juo būti neatsiranda. Iš administruojamų 283 Jonavos mieste namų išrinkti ir patvirtinti teisėtų susirinkimų metu tik 32. Galbūt administratoriui verta įvertinti bankų patirtį ir bent ataskaitas siųsti gyventojams elektroniniu paštu (savo elektroninio pašto adresus buto savininkai pateiktą sudarydami sutartis dėl administravimo, techninės priežiūros paslaugų). Toks sprendimas neaprupintų visų klientų informacija, tačiau bent kiek padidintų informacijos gavėjų ratą. Kita pastabų grupė – administratoriaus atliekamų paslaugų kainos. Manytina, kad ši nuomonė kyla iš nesupratimo, kiek paslaugų vykdo administratorius, tai nėra tik darbas prie namo ir apžiūra kartą per metus. Per siaurai suvokdami paslaugų apimtį, gyventojai daro išvadą, kad paslaugos per brangios. Tačiau, teisybės dėlei, verta paminėti, kad Jonavos rajono savivaldybės tarybos patvirtintos administravimo ir techninės priežiūros paslaugų kainos mažesnės nei Lietuvos vidurkis.

11 lentelė. Komunalinių atliekų tvarkymas

Pasisakymų skaičius	Gyventojų autentiški pasisakymai
3	1.Šiukšliavežiai prastai veža
	2.Šiukšlių išvežimas prastai vykdomas
	3.Šiukšlės tvarkomos blogai

Atliekų išvežimas nėra su namo administravimu susijusi funkcija, tačiau jonaviečiai šias paslaugas sieja, nes jas vykdo ta pati įmonė UAB „Jonavos paslaugos“. Vertinant bendrą respondentų skaičių, mažiau nei 1 proc. gyventojų nepatenkinti komunalinių atliekų surinkimu, be to sunku apibrėžti ir suvokti, kas yra „blogai“ ir „prastai“ atliekamas šios paslaugos vykdymas. (žr.11 lent.) Pastabas išreiškė tik vieno daugiabučio namo gyventojai. Kadangi visada pasitaiko viskuo nepatenkintų gyventojų, o Jonavoje atliekų surinkimui skiriamas ypatingas dėmesys, galima teigti, kad šios pastabos nėra pagrįstos ilgalaikėje perspektyvoje. Tačiau negalima paneigti, kad galėjo vieną, kitą kartą šiukšliavežiai nekokybiškai atlikti savo darbą.

12 lentelė. Gyventojų nuomonė, pasiūlymai administratoriui

Pasisakymų skaičius	Gyventojų autentiški pasisakymai
	1. Visada yra kur tobulėti. Renovacija įvyko, tačiau reikia priemonės planuoti mažiausiomis sąnaudomis, supažindinti su jomis gyventojus ir teikiamą naudą.
	2. Pakolkas einame teisinga kryptimi.
	3. Normaliai
	4. Problemų neturiu .
	5. Viskas tinka ką jūs darote
	6. Šiuo metu sutinku .
	7. Būtų gerai jei žmonės būtų samoningesni ir nemėtytų į klozeto vamzdyną pomidorų ar panašių dalykų, kurie užkemša vamzdynus , o tai iš mūsų kišenės reikia mokėti pinigų už valymą. Gal skelbimų lentoje būtų priklijuotas spec. Lapukas apie užteršimo kanalizacijos kainą.
	8. Jūs užduodate klausimus į kuriuos jūs net nereaguojate ir nėra jokio tvarkymo, mes tik pinigų mokam ir nežinom už ką.
	9. Šaunu , kad anksti rytais nebebilda su šluota ir šauniai valoma aplinka
	10. Klausimuose turėtų būti pozicija "nesinaudoju paslaugomis" , nes neįmanoma atsakyti į klausimą , jei nesi gavęs ar susidūręs su paslauga. Atsakius į klausimus tikrai buvo atsakyta 30 proc., visa kita iš lempos. Nemėtykit gyventojų pinigų tokiems nuliniams projektams.
	11. Manau, kad direkcija pernelyg daug dėmesio ir lėšų skiria savo asmeninei gerovei. Tai atlyginimai ir transportas. Kažkodėl pasikeitus direktoriui iš karto nupirkta naujas automobilis. Niekas gyventojų neklausė. Nusidėvėjimas įskaičiuojamas į kainas?(paslaugų)
	12. Mūsų administratorius dirba gerai, bet mūsų namo gyventojai į susirinkimus neina.
	13. Budintis personalas turėtų operatyviai reaguoti ne tik darbo laiku, bet ir švenčių ar ne darbo laiku , jeigu įvyko avarija, ne tik bute , bet ir laiptinėje.
	14. Turėtų būti kažkoks inžinerinis sprendimas , nes yra įtarimų , kad gedimas įvyksta ne mūsų name, tačiau iš mūsų namo sąskaitos toliau sėkmingai nurašomi pinigai už neva užkištą kanalizaciją. Ši problema kamuoja nuo pat įsikūrimo. Dėl nekokybiškai įrengtos kanalizacijos moka visi gyventojai, nekalbant apie nuostolius, patiriamus sandėliuojant daržoves.
	15. Manau , kad cirkuliacinis siurbliukas yra labai neekonomiškas.
34	16. Viskas atitinka. Malonu iš Jonavos paslaugų pusės. Galėtų dažnesni būti susirinkimai , kas susiję su namu, galbūt galima kažką patvarkyti , pakeisti, poremontuoti , pakeisti pašto dėžutes.
	17. Visų , kurių nepažymėjau, atsakymų nežinau , nes neteko susidurti su tokiomis situacijomis.
	18. Norėčiau, kad namo administratorius retkarčiais mus aplankytų.
	19. Reiktų išsamesnės informacijos apmokėjimo už butą sąskaituose. Neaiški kainodara. Darbuotojai nevykdo savo pažadų, nesilaiko planuotų darbų. Teikti daugiau info apie papildomas paslaugas.
	20. Mūsų namo atstovas dirba gerai, daugiau nieko pasakyti negaliu.
	21. Ne viską pažymėjau , nes ne dažnai tenka susidurti bei aiškintis iškilusiais klausimais
	22. Labiau dirbkite žmogui , o ne bendrai statistikai, ar vietiniam valdžios organui.
	23. Jūs stenkitės ir mes džiaugsimės jūsų paslaugomis.
	24. Keli metai renkamas mokestis už namo aplinkos tvarkymą. Nors taryboje patvirtinta atnaujinamų kiemų sąrašas , administratorius galėtų ir savo iniciatyva prisidėti prie elementaraus šaligatvių prie daugiabučio sutvarkymo, kad ir senomis plytelėmis.
	25. Nesu visiškai susipažinusi su tuo administravimu. Nepažįstu administratoriaus.
	26. Kažkada- tai teko kreiptis į p. B. Liutkų... Buvau labai nepatenkinta pokalbio tonu ir pasiūlymu, jei negaliu gyventi tokiam bute, kraustyčiaus į kitą. Nemanau, kad namo geras administravimas, tai "laurai" B. Liutkui. Tai mano nuomonė.
	27. Ši anketa tik laiko gaišimas... Vis tiek niekas nepasikeičia jau daug metų... Bent jau aš nepastebėjau permainų.

Pasisakymų skaičius	Gyventojų autentiški pasisakymai
34	28. Ačiū!
	29. Negaliu vertinti, nes niekada nemačiau ir nieko apie jo veiklą nežinau. Jo darbo piniginės vertės taip pat nežinau. O gal egzistuoja tik dokumentuose?! Su pagarba! P.S. Kai iškyla problema ar buitinis klausimas visada kreipiuosi į namo gyventoją Daną Jazdauskienę. Maloniai operatyviai veikia, sprendžia visokius klausimus.
	30. Viskas gerai
	31. Visada, kai kreipiuosi į administratorių visada visus klausimus išsprendžiama. Dėkoju jam.
	32. Nenurodo skatiklių rodmenų (lifto, bendro apšvietimo). Nenurodo turimų namo sukauptų lėšų. Šiuokščių išvežimas, paslaugos skaičiavimas neatitinka Lietuvos CK reikalavimų ir neatitinka konkurencijos įstatymo. Skaičiuoti galima tik pagal gyv. sk. arba svorį, ne pagal būsto plotą. Lifto paslaugos sk. neatitinka CK reikalavimų. VALymo paslaugos skaičiuojamos už namui priskirtą plotą neatitinka ir prieštarauja LR konstitucijai. Neturint sutarties grasinama paviešinti asmens tapatybės duomenis finansinėms įmonėms. Draudžiama tokius duomenis viešinti trečioms šalims.
	33. Būtų gerai, jei suteiktumėte informacijos apie namo pinigų likutį. Išsamiai paskelbtumėt
34. Nors, kas ketvirtadalį atiduotų ataskaitą, namo gyventojams, nes ne visi žino kur ir kiek panaudota namo sukauptų lėšų. O tada būna pletkų ir pykčių bei nepasitenkinimų. Jai tai neįmanoma, tai lapą atskaitos pakabinti skelbimų lentoje.	

Apibendrinant gyventojų pasiūlymus, kuriuos sunku priskirti konkrečiai kategorijai, (žr. 12 lent.) galima pastebėti, kad didelė dalis gyventojų patenkinti namo administravimo paslaugų kokybe, suinteresuoti gyventi tvarkingiau, gražiau, netgi norėtų daugiau susirinkimų. Pastebėjimuose išryškėja name gyvenančių atsakingų asmenų – įgaliotinių svarba. Šie žmonės pagrindinės administratorių akys ir rankos daugiabučiame name, geriausia, kai kiekviena laiptinė turi savo atstovą, kontaktinį asmenį. Būti įgaliotu atstovu norinčių mažai – Jonavos mieste tik 11 proc. daugiabučių namų turi pasitvirtinę šiuos asmenis. Galima išskirti, kad gyventojai nori daugiau informacijos, dažnesnių ataskaitų. Yra keletas nepatenkintų vartotojų, tačiau administratorius, atsižvelgęs į jų pastabas, turėtų stengsis mažinti nepatenkintų vartotojų skaičių.

13 lentelė. Gyventojų nepasitenkinimas teisės aktais

Pasisakymų skaičius	Gyventojų autentiški pasisakymai
10	1. Netenkina mokestis už liftą 1 ir 2 aukšto gyventojams, kurie nesinaudoja.
	2. Didesnį dėmesį skolininkams, nes kai jų daug, tai negalime gražiai gyventi ir nieko pasidaryti. Viskas ant mokačių pečių.
	3. Renovacijos metu administratorius buvo visiškai pavaldus statybų ekspertams. Juk turėtų būti priešingai. Turėtų ginti namo gyventojų interesus.
	4. Kodėl ne visi gyventojai turi vandens skaitiklius. Gyvena dviese, o naudoja dar dvi šeimos gyvenančios toje laiptinėje. Kodėl mažai tikrina tuos gyventojus kurie už butą nemoka, netvarkingi, o geria kiekvieną dieną. Prašome imtis atsakingiau.
	5. Kodėl šiuokščių išvežimas mokamas nuo kvadratūros, o ne nuo buto narių skaičiaus? Kodėl ne visi butai turi vandens skaitiklius: registruotas 1, o gyvena daugiau ir dar gauna kompensacijas.

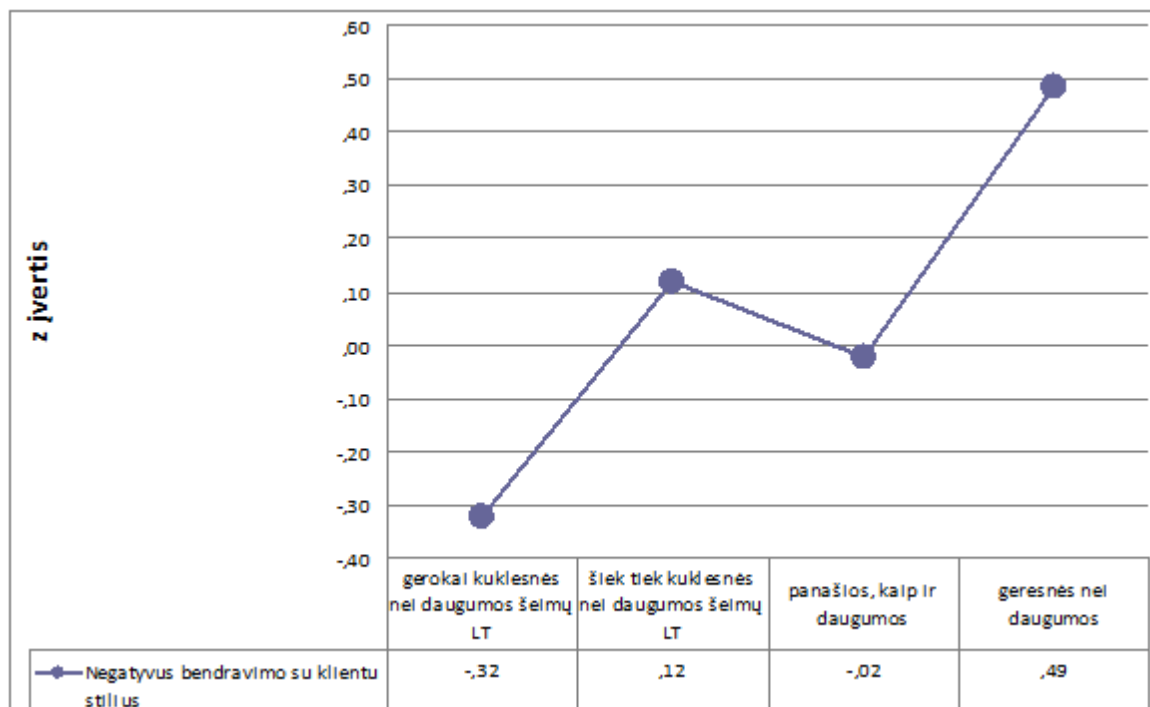
Pasisakymų skaičius	Gyventojų autentiški pasisakymai
10	6.Dėl šildymo cirkuliacinio siurbliuko. Lyg ir viskas būtų gerai , jei ne astronominiai mokesčiai už elektrą.
	7.Renovuojant namą negalima, kad būtų karty projektavimo ir rangos konkursas. Pigiausia kaina nebūtinai geriausia. Reikia atlikti energetinį pastato auditą. Reikia renovuoti namą.
	8.Mūsų namui reikalinga renovacija, kadangi pirmuose aukštuose žiemos metu būna šalta ir pelyja sienos.
	9. 1.Gyvenu 2aukšte,liftu nesinaudoju, o tenka mokėti už jo eksploataciją. 2.Kaupiampji įmoka turėtų būti renkama su kažkoku tikslu,pvz. stogo remontas, vamzdyno keitimas ir t.t. Žinau nemažai daugiabučių kuriuose įmokų likutis namo remontui ir priežiūrai yra minusinis. 3.Mūsų name yra nemažai savininkų, turinčių įsiskolinimus už komunalines paslaugas ir ne menkus. Gajus toks pasakymas, kad mes mokantieji dengiame jų skolas už šildymą, karštą vandenį ir t.t. Gal reikėtų imtis griežtesnių priemonių skolų išieškojimui, nes kai kurie piktybiškai nemoka, nors pajamas turi, gal ir nelegalias. 4.Nesutinku su kai kurių mokesčių paskaičiavimu nuo gyvenamojo ploto.
	10.Kodėl reikia mokėti nuo kvadratūros, o ne nuo gyvenančiųjų bute. Aš manau tai neteisinga. Pvz.: darant remontą laiptinės, keičiant laiptinėse langus, laiptinių ir rusių duris, keičiant laiptinių apšvietimą, už valymą. Dėl šildymo, kad nuo kvadratūros taip, o už visa kita turėtų būti skaičiuojamas mokestis pagal žmonių skaičių, gyvenančių bute.

Administratoriui sunkiausia pakeisti žmonių nuomonę dėl nepasitenkinimo teisės aktais. Gyventojams neteisingas, nelogiškas atrodo lifto, komunalinių atliekų tvarkymo mokesčių skaičiavimas.(žr. 13 lent.) Klaidingas gyventojų įsitikinimas, kad mokantieji už komunalines paslaugas apmoka skolininkų skolas. Administratorius tik vykdo teisės aktus, o gyventojai kaltina paskutiniąją grandį, įmonę skaičiuojančią mokesčius. Administratorius gali gyventojams daugiau aiškinti teisės aktus, bet negali jų pakeisti, nors kartais ir jam pačiam jie atrodo nelogiškais.

3.4 Pasitenkinimo daugiabučio administravimo paslaugomis priklausomybė nuo sociodemografinių kintamųjų

Pasirodo, sociodemografiniai kintamieji įtakos paslaugos kokybės suvokimui ir pasitenkinimo paslaugomis vertinimui mažai teturi. Sąmoningai buvo užsibrėžtas griežtas statistinių hipotezių tikrinimo reikšmingumo (significance) lygmuo $p \leq 0,001$. Tikrinta buvo naudojant parametrinį t- testą ir vienfaktorinę dispersinę analizę. Vienintelis sociodemografinis kintamasis, tenkinantis tokią griežtą sąlygą, buvo „namų ūkio pajamos“. Paaiškėjo, kad aukštesnes pajamas turinčių namų ūkio gyventojai yra linkę paslaugas vertinti sąlyginai kritiškiau, pretenzingiau (žr. 22 pav.). Taip pat išryškėjo tendencija, jog moterys yra linkę šiek tiek palankiau vertinti paslaugas, nei vyrai, taip pat vyresni žmonės linkę šiek tiek palankiau vertinti nei jaunesni. Pirmame aukšte gyvenantys respondentai, priešingai, yra linkę vertinti paslaugas sąlyginai kritiškiau. Butai, esantys pirmame aukšte yra šaltesni, kadangi jie nėra pašildomi iš

žemiau esančių buto pagal konvekcijos dėsnį, kuris teigia, kad šiltas oras natūraliai juda į viršų. Pirmo aukšto gyventojai kenčia dėl dažnai varstomų lauko durų, kurios ne visada kokybiškos, pyksta, kodėl privalo mokėti už liftą, nors juo ir nesinaudoja. Visgi paminėtų faktų (apie sociodemografinių kintamųjų šioji tokį poveikį paslaugų vertinimui) raiška užsibrėžto griežto ($p \leq 0,001$) patikros lygmens netenkina.



22 pav. Pasitenkinimo paslaugos teikėjo bendravimo su klientu stiliumi priklausomybė nuo namų ūkio pajamų lygio; standartizuoto normaliojo skirstinio z įverčiai (N=405)

Tai, kad sociodemografiniai kintamieji didesnės įtakos paslaugų kokybės vertinimui ir pasitenkinimui jomis neturi, visumoje nėra blogai. Tai reiškia, kad visi klientai paslaugos teikimo akivaizdoje yra lygūs. Pagrindo kalbėti apie sistemingą kokios nors specifinės grupės diskriminaciją nėra. Paslaugų teorijos ir paslaugų teikimo praktikos požiūriu tai yra palankus rodiklis. Kita vertus, natūralu, kad gyventojai yra skirtingi savo patirtimi, statusu, galimybėmis ir pažiūromis. Todėl sociodemografinių kintamųjų poveikis paslaugos ir jos kokybės vertinimui bent jau teoriniu požiūriu yra tikėtinas. Tikslinga aptikti klientų grupes, kurios į paslaugą žiūri kritiškiau, pretenzingiau. Paslaugos teikėjui, kuris nuoširdžiai rūpinasi klientu ir jo interesais, kuriam rūpi paslaugos kokybė, tokia informacija yra paskata tobulinti paslaugą, jautriau, geriau atsiliepiant į klientų poreikius.

Tai, kad aukštesnes pajamas turintys klientai yra reiklesni, kritiškesni paslaugos atžvilgiu, taip pat atitinka paslaugų teikimo teoriją bei praktinę patirtį. Tokie klientai yra labiau pretenzingi, žino savo teises, paslaugų standartus, išmano paslaugų teikėjo įsipareigojimus bei prievoles, apskritai yra orientuoti

tik į aukštos kokybės paslaugas, kadangi gali sau tai leisti dažniau, nei menčiau pasiturinčiai gyvenantys namų ūkiai.

3.5. Gyventojų pasitenkinimas viešosiomis administravimo paslaugomis pagal Jonavos miesto daugiabučius namus: „Pasitenkinimo/nepasitenkinimo paslaugomis ŽEMĖLAPIS“

Apklauso tyrimų ataskaitoje operuojama apibendrintais viso Jonavos miesto daugiabučių namų gyventojų rodikliais. Tokio apibendrinto požiūrio privalumas tas, kad daugiabučių namų administravimo problemos, jų gyventojų pasitenkinimas (arba nepasitenkinimas) paslaugomis matomi kaip visuma. Tokios visumos matymas UAB „Jonavos paslaugos“ strateginiam planavimui, viešųjų paslaugų plėtrai ir kokybės siekiam yra reikšmingas. Kita vertus, galima kalbėti ir apie tokių apibendrintų (suvidurkintų) rodiklių ribotumą, kuris gali būti apibūdintas metafora – „matuojamas vidutinis krepšinio komandos ūgis“.

Privalu pasižiūrėti, kaip pasitenkinimo/nepasitenkinimo paslaugomis lygis varijuoja atskirose miesto daugiabučiuose namuose. Gali būti, kad vieno namo gyventojai patenkinti namo techniniu aptarnavimu, avarinės tarnybos darbu, o kitame name tomis paslaugomis yra labai nepatenkinti. Tas pats pasakytina ir apie paslaugos kokybės bendrą vertinimą. Viešos administravimo paslaugos yra paslaugų tipas, kuris tampriai susietas su konkrečiu namu. Tikslinga sudaryti pasitenkinimo ir nepasitenkinimo paslaugomis žemėlapi (žr. 14 lent.). Žemėlapio sudarymas paremtas statistiniu normavimu ir statistinių išskirčių analize. Statistiniam normavimui buvo naudojami standartinio normaliojo skirstinio z-įverčiai. Iš tematiškai vienaarūšių ir tarpusavyje koreliuojančių pirminių indikatorių buvo suformuoti sudėtiniai indeksai (skalės) atspindinčios apibendrintą tam tikro sektoriaus paslaugų vertinimą. (Čekanavičius, Murauskas, 2001) Iš viso suformuoti 4 indeksai. Toks apibendrinimas pagal paslaugų blokus visai prasmingas. Jei lygintume 22 Jonavos miesto daugiabučius namus pagal 30 pirminių indikatorių, tai gautume virš 650 nagrinėtinų rodiklių. Dabar gi sudaryta apibendrintų rodiklių (4x22) lentelė yra labiau aprėpiama analizei bei palyginimams.

Pagal efektinio dydžio konceptą, vertais dėmesio ir praktiškai reikšmingais yra laikomi tik tokie skirtumai, kurių efektinis dydis yra 0,20 punktų ir daugiau, o tai atitinka 0,20 standartinės z-skalės punktų. Atsižvelgus į šią rekomendaciją, taip pat įvertinus 4 tirtų požymių išsibarstymo mastą 22 daugiabučiuose namuose, buvo apsispręsta sąlygine statistine išskirtimi šiame tyrime laikyti reikšmės $z=0,50$ modulį. Taigi komentuojamoje lentelėje visi įverčiai, nukrentantys žemiau užsibrėžtos ribos ($z \leq -0,5$), buvo pažymėti raudonai, o visi įverčiai, pakylantys virš užsibrėžtos ribos ($z \geq 0,5$) buvo pažymėti žaliai. Tokiu būdu sudarytos lentelės interpretacija yra labai paprasta žaliai pažymėti įverčiai reiškia palankumą, o raudonai pažymėti įverčiai reiškia nepasitenkinimą.

Lentelėje iš karto galime identifikuoti gyventojų pasitenkinimo administravimo paslaugomis požiūriu sąlyginai „patenkintus“ bei „nepatenkintus“ namus. Matyti, kad labiausiai nepasitenkinantys paslaugomis yra sąlyginiai 20, 15 ir 10 namai. Jie neturi nei vienos pozityvios statistinės išskirties ir turi visas keturias neigiamas išskirtis. Vien tik pozityvias didžiausias išskirtis turi 3, 8, 17 sąlyginiai namai. Prie sąlyginai patenkintų paslaugomis gali būti priskirti 2, 4, 6, 18 ir 21 sąlyginiai namai.

Kiti miesto namai pagal vertinamus 4 agreguotus indikatorius užima „aukso vidurio“ pozicijas – nei pirmauja, nei atsilieka, apie ką byloja artimesni nuliui įverčiai. Neigiamą nuomonę apie paslaugas susidarę 20 ir 10 namai yra devynaukščiai, gyventojai į susirinkimus neatvyksta, bendrų interesų pastebima mažai, namo renovacijai (modernizavimui) nepritaria. Avarinėmis situacijomis šie namai nepasižymi. Iš neigiamą nuomonę apie teikiamas paslaugas susiformavę 5 namo gyventojai turi problemų tiek su nuotekų tinklais tiek su kitomis namo konstrukcijomis. Visi trys namai yra naujausiame Jonavos miesto mikrorajone. Labiausiai patenkinti namai išskirtinumu nuo kitų nepasižymi. Galima paminėti vieną, kuris yra renovuotas ir išsprendęs daugelį aktualių klausimų susijusių su inžinierinių konstrukcijų atnaujinimu. Kiekvienas iš jų yra skirtinguose mikrorajonuose. Dėsningumui priskiriama tai, kad likusieji renovuoti (atnaujinti) apklausoje dalyvavę namai pagal agreguotus indikatorius užima „aukso vidurio“ pozicijas. Tai paaiškina pagerinta gyvenimo kokybė iš vienos pusės ir padidėjusiu mokesčiu sumokant už komunalines paslaugas ir renovaciją iš kitos pusės. Didžiausias pasitenkinimas nepasiturinčių gyventojų, kurie gauna kompensacijas už šildymą ar karštą vandenį ir įmokų už renovaciją nereikia mokėti. Tačiau nepatartina daryti skubotų paviršinių išvadų. Jei kuris nors namas surenka daugiau „raudonų balų“, tai dar nereiškia, kad šis namas ir jo gyventojai gyvena prastose sąlygose ir teikiama nekokybiška administravimo paslauga. Interpretuojant galioja ir atvirkštinė taisyklė, jei dominuoja pozityvūs įverčiai, tai šis faktas irgi nebūtinai reiškia, kad šis namas yra neprikaištingai tvarkingas ir teikiamos geriausios administravimo paslaugos. Mat įverčių svyravimas, be kita ko, gali būti paaiškintas ir namo gyventojų socialine struktūra – amžiumi, išsilavinimu ir pan. Kai kurias paslaugas kritiškiau gali vertinti senjorai, o kitas – jauni gyventojai. Iš ankstesnių tyrimų yra žinomas ir kitas sociodemografinis bruožas - įvairius gyvenimo kokybės ir paslaugų indikatorius kritiškiau, reikliau yra linkę vertinti žmonės turintys aukštesnį išsilavinimą ir aukštesnį socioekonominį statusą. Dėl savo savitos padėties tokie žmonės yra labiau pretenzingi (gerąja prasme), žino įstatymus, tvarkas, administratoriaus įsipareigojimus, todėl ir vertina viską reikliau. Apskritai egzistuoja paradoksas, kuo aukštesni gyvenimo kokybės, paslaugų kokybės standartai yra faktiškai įgyvendinti, tuo reiklesni darosi gyventojai, vartotojai. Todėl, interpretuojant išskirčių lentelę reikėtų vengti tiesmukų deterministinių išvadų.

14 lentelė. Gyventojų pasitenkinimo UAB „Jonavos paslaugos“ teikiamomis paslaugomis vertinimas statistinių išskirčių metodu

Sąlyginis namo Nr.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Negatyvus sąveikos su klientu stilius	,40	-,28	-,85	-,43	,63	-,29	-,23	-,20	-,07	,30	,65	-,09	-,21	,26	,32	,21	-,60	-,09	-,31	,59	-,26	,03
Pozityvus sąveikos su klientu stilius	,54	,03	,66	,12	-,19	,41	-,19	,25	-,59	-,49	,13	-,04	-,06	-,37	-,63	-,26	,37	,12	-,11	-1,08	,04	,28
Pasalogos turinys ir jos kokybės suvokimas	,77	,27	,31	,34	-,24	,41	,23	,63	-,49	-,93	-,06	-,04	-,01	-,68	-,90	-,40	,18	,48	-,22	-,89	,23	,26
Pasitenkinimo paslauga indeksas	-,43	,25	,39	,22	,06	,32	-,28	,37	,48	-,71	-,08	,03	,35	-,21	-,46	-,23	,60	,26	-,34	-,76	,06	-,18
N=405	22	23	19	19	31	20	13	20	7	13	15	16	13	18	15	11	10	9	10	13	13	15

ŽYMĖJIMAS. Statistinės išskirtys: žaliais atspalviais pažymėtos pozityvios statistinės išskirtys. Tai reiškia, kad pasitenkinimas paslauga gerokai viršija normavimo vidurkį. Rusvais atspalviais atitinkamai pažymėtos negatyvios išskirtys, jos rodo, kad pasitenkinimas konkrečia paslauga yra gerokai žemiau normavimo vidurkio. Riba nuo kurios skaičiuojama statistinė išskirtis: neigiama statistinė išskirtis - $z \geq [0,50]$ arba teigiama statistinė išskirtis - $z \geq [0,50]$; ženklų, esančių prieš z-įvertį traktuotė priklauso nuo skalės valentingumo. Gyventojų atstovaujančių 22 daugiabučius, apibendrinta nuomonė. 14 lentelėje pateikti standartinio normaliojo skirstinio z-įverčiai, N=405

Žymiai prasmingiau yra gautą informaciją panaudoti analitinių hipotezių generavimui, siejant šią informaciją su žinybine statistika, kita objektyvia ir patikima informacija apie konkretų daugiabutį namą.

Taigi, sudarytas žemėlapis yra gera paspartis administratoriui ir vadybininkams. Tai orientacinis analitinis dokumentas, parodantis, kur ir kokios galimai kyla problemos, kur ir kodėl gyventojai yra kažkuo nepatenkinti? Rengiant ataskaitas ir finansinius planus į tokio pobūdžio informaciją reikėtų atsižvelgti.

Interpretuojant pasitenkinimo/nepasitenkinimo viešosiomis paslaugomis žemėlapi svarbu atsiminti, jog jis buvo sugeneruotas apibendrinus gyventojų nuomonės tyrimų rezultatus. Idealiu atveju šį gyventojų subjektyvia nuomone grįstą žemėlapi pagal galimybę reikėtų sugretinti su objektyviais rodikliais.

3.6. Kiti pasitenkinimą paslaugomis ir jų kokybės vertinimą paveikiantys veiksniai

Išskirtinai įdomus klausimas, kaip daugiabučio administravimo kokybės suvokimą ir pasitenkinimą šia paslauga paveikia objektyvūs daugiabučio rodikliai. Sakykime, ar namas renovuotas (nerenuvuotas), labai senas ar naujesnis, blokinis ar mūrinis, kokia jo įvairių agregatų faktinė būklė – stogo, sienų, lauko durų, inžinierinių įrenginių ir pan. Atsakymas į šį klausimą atspindėtas interkoreliacijų matricoje (žr. 15 pav.) Atsakymas į iškeltą klausimą yra vienareikšmiškas – kuo geresnė namo būklė pagal objektyvius rodiklius, tuo sąlyginai palankiau vertinama daugiabučio priežiūros kokybė, tuo sąlyginai didesnis klientų pasitenkinimas paslauga. Visgi ši koreliacija nėra labai aukšta. Tai natūralu, kadangi neprasta faktinė namo būklė realiai sudaro prielaidas siekti geresnės daugiabučio priežiūros. Kita vertus, labai apleista namo būklė gali būti kliūtis siekiant išskirtinių paslaugos rodiklių, kadangi tai beveik neįmanoma. Kita vertus, labai geras, kompetentingas daugiabučių administratorius, perėmęs savo priežiūron net ir labai užleistą namą, didelių pastangų dėka gali pasiekti neblogą paslaugos standartą „čia ir dabar“ bei sudaryti realų namo sutvarkymo planą. Patys aukščiausios koreliacijos koeficientai yra tarp rodiklių, atspindinčių objektyvias namo būklės charakteristikas, kurias 5 balų sistemoje pagal nustatytą metodiką vertino reikiama kvalifikaciją turintys atestuoti statybos techninės priežiūros specialistai. Koreliacijų koeficientų ženklai matricoje irgi visur teoriškai prasmingi. Rodiklis „neigiamas bendravimo stilius“ neigiamai koreliuoja su „pozityviu bendravimo stiliumi“, su „paslaugos kokybės vertinimu“. Tuo pat metu aptariamas rodiklis teigiamai koreliuoja su namo „amžiumi“, vadinasi, kuo „vyresnis“ namas, tuo gyventojai sąlyginai kritiškiau vertina paslaugos kokybę. Paslaugos kokybės vertinimas 10-ėje sistemoje gali apibrėžtas nepriklausomu kintamuoju. Iš koreliacijų matricos aiškėja, kad šį dydį labiausiai paveikia „pozityvus bendravimo su klientu stilius“, „negatyvus bendravimo stilius“ ir „paslaugos turinys“.

15 lentelė. Interkoreliacijų matrica

	Pozityvus bendravimo stilius	Paslaugos turinys ir kokybė	Kokybės vertinimas 10 balų	Pastatymo metai	Aukštingumas	Blokinis/mūrinis	Renovuotas/nerenuotas	Stogo būklė	Laiptinė, durys	Inžineriniai įrenginiai	Sienos
Negatyvus bendravimo stilius	-,54	-,50	-,65	,35	,04	,09	-,51	-,41	-,39	-,40	-,38
Pozityvus bendravimo stilius		,87	,55	-,39	-,20	,18	,44	,30	,52	,33	,46
Paslaugos turinys ir kokybė			,55	-,27	-,34	,19	,42	,19	,42	,23	,36
Kokybės vertinimas 10 balų sist.				-,26	-,19	-,19	,26	,21	,09	,15	,10
Pastatymo metai					,17	,02	-,36	-,30	-,32	-,21	-,29
Aukštingumas						,18	-,07	,04	,02	-,18	,04
Blokinis/mūrinis							-,05	,00	,07	,10	,09
Renovuotas/nerenuotas								,86	,87	,74	,90
Stogo būklė									,67	,68	,83
Laiptinė, durys										,60	,87
Inžineriniai įrenginiai											,78

PASTABA: 1. Spalvinis žymėjimas: $r \geq 0,20$; $r \geq 0,50$; $r \geq 0,75$. 2. Koreliacijos $r \geq 0,40$ atitinka patikimumą $p \leq 0,05$, o koreliacijos $r \geq 0,50$ atitinka patikimumą $p \leq 0,01$. 3. Kodavimas: blokinis namas – „0“, mūrinis – „1“, nerenovuotas namas „0“, renovuotas „1“, techninės namo būklės indikatoriai 1-5 balai.

15 lentelėje 22-jų daugiabučių z-įverčių, atspindinčių pasitekinimą paslaugomis, koreliacija (r) su visais tyrimo kintamaisiais bei objektyviais namo būklę atspindinčiais rodikliais; N=22.

IŠVADOS

1. Ekonomikos struktūroje dominuoja paslaugų veikla. Apibendrinant teorinėje dalyje minėtų mąstytojų mintis teigtina: paslauga yra veikla pasireiškianti per paslaugos teikėjo ir vartotojo santykius; nepaisant paslaugų įvairovės jos pasižymi keturiomis pagrindinėmis savybėmis: neapčiuopiamumas, nekaupiamumas, neatskiriamumas, heterogeniškumas; kiekviena iš šių savybių svarbi teikiant tinkamas, vartotoją tenkinančias paslaugas.

2. Daugiabučių priežiūra yra savitas menkai ištyrinėtas viešosios paslaugos tipas, pasižymintis kultūriniu specifiskumu, tampriai susietas su nacionaliniu kontekstu ir jo teisyne.

3. MBP procese buvo parengtas standartizuotas gyventojų pasitenkinimo daugiabučių paslaugomis vertinimo klausimynas, kuris yra metodiškai sąlyginai kokybiškas ir gali būti taikomas kaip daugkartinis klientų nuomonės matavimo instrumentas

4. Daugiabučių administravimo paslaugų kokybę gyventojai yra linkę vertinti daugiau palankiai nei nepalankiai. Pasitenkinimo paslauga indeksas, paskaičiuotas pagal LR VRM metodiką, vidutiniškai siekia 74-76 punktus, kuomet maksimali įmanoma pasitenkinimo indekso reikšmė yra 100.

5. Sociodemografiniai veiksniai gyventojų pasitenkinimą daugiabučių administravimo paslauga menkai tepaveikia. Sąlyginę išimtį čia sudaro namų ūkio pajamos. Didesnėmis namų ūkio pajamomis disponuojantys gyventojai yra linkę paslaugas vertinti kritiškiau.

6. Gyventojų atvirų pasisakymų statistinio normavimo analizė parodė: pageidauja arčiau daugiabučių namų laikyti automobilius ir prašo praplėsti automobilių pastatymo aikšteles; netenkina jų laiptinių, rūsių ir teritorijų valymo paslaugos; netenkina nerenovuotų namų esamos statybinės konstrukcijos ir inžinieriniai įrenginiai; reikalinga platesnė, dažnesnė informacijos sklaida apie planuojamus ir vykdomus darbus.

7. Paslaugos kokybės subjektyvų suvokimą ir pasitenkinimą daugiabučio administravimo paslaugomis sistemingai, bet nestipriai paveikia objektyvios namo techninės charakteristikos ir faktinė namo būklė. Jei namas geros būklės, tai jo gyventojai linkę atitinkamas paslaugas vertinti palankiau.

8. Subjektyvų paslaugos kokybės suvokimą visų stipriausiai įtakoja tai, kaip, koku stiliumi, paslaugos teikėjas bendrauja su klientais (gyventojais) ir tai, kaip administratorius vykdo konkrečias įstatymu numatytas namo priežiūros funkcijas bei operacijas.

REKOMENDACIJOS

Atsižvelgiant į gyventojų atvirų pasisakymų analizę ir koreliacijų matricos duomenų vertinimą rekomenduojama:

1. Paslaugos teikėjui kreiptis į butų ūkio asociaciją ir Jonavoje išrinktą seimo narį dėl Civilinio kodekso 4.82 straipsnio 3 dalies pakeitimo, nustatant išimtį susijusią su lifto išlaikymo ir naudojimo išlaidų nepriskaičiavimu pirmojo aukšto butų ir kitų patalpų savininkams proporcingai savo daliai;

2. Paslaugos teikėjui suintensyvinti ir taikyti kitus informacijos sklaidos budus daugiabučio namo gyventojams išnaudojant skelbimų lentas laiptinėse, internetinį puslapį www.jonavospaslaugos.lt ir gyventojų elektroninius paštus;

3. Gyventojams aktyviai kalbinti namo butų savininkus, galinčius atstovauti visų nuomonę bendraujant su paslaugų teikėju, sutikti būti įgaliotais jų atstovais;

4. Daugiabučių namų gyventojams aktyviai dalyvauti kviečiamuose susirinkimuose, kad būtų demokratiškai būdu daugumos principu priimami reikalingi sprendimai.

LITERATŪRA

1. Bagdonienė, L., Hopienė, R. (2005). *Paslaugų marketingas ir vadyba* (p. 23-35, 74-82, 100-105). Kaunas: Technologija.
2. Bagdonienė, L., Hopienė, R. (2015). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas: Technologija.
3. Berry and Parasuraman, (1991). *Marketing Services: Competing Through Quality*. New York: The Free Press.
4. Brazienė, R., Merkys, G. (2015). Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso metodikos taikymas Lietuvoje. *Viešoji politika ir administravimas*. Kauno technologijos universitetas.
5. Carvalho, C., Brito, C., Cabral, S.J. (2010). Towards a conceptual model for assessing the quality of public services. *Public Nonprofit Mark*, 7, 69-86.
6. Čekanavičius, V., Murauskas, G. (2001). *Statistika ir jos taikymai. II*. Vilnius: TEV.
7. Dunn, W.N. (2006). *Viešosios politikos analizė. Įvadas*. Vilnius: Homoliber.
8. Egan, J. (2001). Relationship Marketing: Exploring relational strategies in marketing. *Financial Times, Harlow*: Prentice Hall.
9. Gronroos, Ch., (1995). *Relationship Marketing: The Strategy Continuum*, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23 (4), 252-254.
10. Jonaitis, V. (2016). Seminaras “*Daugiabučių namų techninės priežiūros ir privalomųjų remonto darbų organizavimo, vykdymo ir kainodaros aktualijos, įvertinus pastaruosius šių procesų reguliavimo teisės aktų pokyčius*”. Vilnius.
11. Kardelis, K. (2016). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidybos centras.
12. Kaziliūnas, A. (2004) *Visuomenei teikiamų paslaugų kokybės ir organizacinės kultūros sąveika*.
13. Kettler, G., Bloom, S., (1984). *Handbook of Contemporary European Social Theory*. Routledge.
14. Kinduryš, V. (1998). *Paslaugų marketingas* (p. 40-45). Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
15. Kotler, F. (1993). *Osnovy marketinga* (rusų kalba).
16. Kotler, P., Armstrong G., Sannders J., Wong V. (2003). *Rinkodaros principai*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.
17. Kotler, P., Keller, K. L. (2007). *Marketingo valdymo pagrindai*. Klaipėda: Logitema.
18. Lane, T. (2004). *Lithuania: stepping westward*. New Your: Routledge.
19. Lane, J. E. (2001). *Viešasis sektorius: sąvokos, modeliai ir požiūriai*. Vilnius: Margi raštai.
20. Langvinienė, N., Vengrienė, B. (2005). *Paslaugų teorija ir praktika* (p. 35-37, 76-77). Kaunas: Technologija.
21. Lietuvos Respublikos administracinių teisės pažeidimų kodeksas Nr. X-4449. Žin., 1985-01-01 Nr.1-1.

22. Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2012 m. lapkričio 22 d. įsakymas Nr. D1-961. Butų ir kitų patalpų savininkų susirinkimo šaukimo, darbotvarkės ir priimtų sprendimų skelbimo tvarkos aprašas. *Žin.*, 2012-11-29, Nr. 138-7088.
23. Lietuvos Respublikos daugiabučių gyvenamųjų namų ir kitos paskirties pastatų savininkų bendrijų įstatymas I-798. *Žin.*, 1995-03-08, Nr. 20-449.
24. Lietuvos Respublikos gyventojų apsirūpinimo gyvenamosiomis patalpomis įstatymas. *Lietuvos aidas*, 1992-04-24, Nr. 79-0.
25. Lietuvos Respublikos Konstitucija. Skelbta: *Lietuvos Aidas*, 1992, Nr. 220 (1992-11-10).
26. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. vasario 7 d. nutarimas Nr. 126. Lietuvos Respublikos daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymo naujos redakcijos koncepcija. *Žin.*, 2005-02-10, Nr. 19-604.
27. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. birželio 20 d. nutarimas Nr. 567. Bendrojo naudojimo objektų administratoriaus atrankos ir skyrimo tvarkos aprašas. *Žin.*, 2013-06-29, Nr. 69-3457.
28. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. rugpjūčio 5 d. nutarimas Nr. 831. Daugiabučio namo bendrojo naudojimo objektų administravimo nuostatai. *TAR*, 2015-08-12, Nr. 12236.
29. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas Nr. I-533. *Žin.*, 1994-07-20, Nr. 55-1049.
30. Moščiuskienė, V., (1994). Valstybinis nuosavybės privatizavimas Rytų Europos kraštuose: *ekonominiai ir socialiniai aspektai*. Vilnius.
31. Merkys, G., Brazienė, R. (2014). Kauno miesto gyventojų nuomonės tyrimo Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso nustatymas ataskaita.
32. Merkys, G., Brazienė, R., Urbonaitė-Šlyžiuvienė, D., Misiovič, J. (2007). Lietuvos vietos savivaldos įstatymo įgyvendinimo klausimu: gyventojų viešosios nuomonės tyrimo metodikos pristatymas. *Jurisprudencija*, 6 (96), p.63-71.
33. Merkys, G. ir kt. (2006). Ukmergės rajono gyventojų nuomonės tyrimas strateginio plano įgyvendinimo kontekste. *Išplėstinė ataskaita*. Kaunas.
34. Mikalauskienė, A., Tijūnaitienė, R., Vekterytė, M. (2001). Paslaugų kokybės valdymo ypatumai. Organizacijų vadyba: *sisteminiai tyrimai: 2001*. p. 169-177.
35. Mikulis, J. (2007). *Pažangūs vadybos principai*. Vilnius.
36. Pranulis, V., Pajuodis, A., Urbonavičius, S., Virvilaitė, R. (1999). *Marketingas*. Vilnius.
37. Prišmantienė, B. Prekybos ir laisvalaikio centro „Tilžė“ teikiamų paslaugų kokybės analizė vartotojų požiūriu // Akademinio jaunimo siekiai: ekonomikos, vadybos ir technologijų išvalgos: *studentų mokslinės-praktinės konferencijos pranešimų medžiaga* [Šiauliai, 2010 m.]. Šiauliai. 2010.
38. Stasiukynas, A. (2010). *Viešųjų paslaugų teikimo administravimas // Viešasis valdymas*. Vilnius: MRU, p. 295.
39. Urbonavičius, S. (1995). *Marketingas: apie sudėtingus dalykus paprastai*. Vilnius.
40. Kindurys, V. (1998). *Paslaugų marketingas (p. 40-45)*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.

41. Valackienė, A., Mikėnė, S. (2008) *Sociologinis tyrimas. Metodologija ir atlikimo metodika*. Kaunas: technologija.
42. Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika. (2010). *VRM*.
43. Vitkienė, E.(2004). *Paslaugų marketingas*. Klaipėda.
44. Vitkienė, E. (2008). *Paslaugų marketingas (p. 17-36)*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.
45. West, Darrel, M., (2004). E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes. *Public administration review*, 61 (1). 15-27.
46. Administruoti - žodžio reikšmė. [žiūrėta 2016-11-10]. Prieiga per internetą:
<<http://www.zodziai.lt/reiksme%26word%3Dadministruoti%26wid%3D206>>
47. Aplinkos ministerija. Esama būklė. [žiūrėta 2016-11-12]. Prieiga per internetą:
<http://www.am.lt/VI/rubric.php3?rubric_id=1014>
48. Filosofija. Adamas Smitas. [žiūrėta 2016-09-12]. Prieiga per internetą:
<<http://www.filosofija.info/adamas-smitas/adamas-smitas>>
49. Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“ [žiūrėta 2016-11-11]. Prieiga per internetą:
<http://lms.lt/archyvas/files/active/0/2011-02-18_Lietuva2030.pdf>
50. Paslauga. [žiūrėta 2016-11-12]. Prieiga per internetą: <http://gid.lt/vadyba/vadyba-paslauga>
51. Verslas. Daugiabučių namų administravimo nuostatai – vienodi visoms savivaldybėms. [žiūrėta 2016-11-12]. Prieiga per internetą:
< <http://www.delfi.lt/verslas/nekilnojamas-turtas/daugiabuciu-namu-administravimo-nuostatai-vienodi-visoms-savivaldybems.d?id=68665394>>.
52. V. A. Mocarto gyvenimo apžvalga. [žiūrėta 2016-11-12]. Prieiga per internetą: http://projektas-muzika.lmta.lt/media/vadoveliai_2/Vadovelis_3/6.Mocarto_gyvenimo_apzvalga/index6.htm
53. Žodynas. [žiūrėta 2016-11-10]. Prieiga per internetą: <http://zodynas.vz.lt/Monopolizuota-rinka>

PRIEDAS



ANKETA daugiabučio gyventojui



Gerbiamas daugiabučio Gyventojau,

Ši anketa skirta daugiabučių gyventojams, butų savininkams, kurių namus administruoja **UAB „Jonavos paslaugos“**. Norime sužinoti, ar esate patenkinti (o gal nepatenkinti) Jūsų daugiabučio namo priežiūra?

Anketa anoniminė, savo vardo ir pavardės niekur nurodyti nereikia. Individualūs atsakymai niekur nebus skelbiami. Visi atsakymai bus apibendrinti ir pateikti kaip visuma.

Jūsų atsakymai pasitarnaus daugiabučių administravimo paslaugų kokybės gerinimui.

PASTABA. Norėtume Jums priminti, kad joks daugiabučių administratorius neturi įtakos elektros, dujų, šildymo tarifams. Visumoje teisingas gyventojų nepasitenkinimas, kritika dėl išpūstų tarifų neturėtų būti perkelta daugiabučių administratoriui. Atsakinėjant reikia turėti galvoje, kad administratorius atsako už kitus dalykus – švarą, tvarką, tinkamą pastato ir jo aplinkos priežiūrą, gyventojų informavimą ir pan. Už nuoširdžiai pareikštą nuomonę minėtais klausimais būsime Jums dėkingi.

Atsakymus žymėkite šitaip



arba įrašykite

Atsakykite keletą klausimų apie save ir savo namų ūkį.

Jūs esate	<input type="radio"/> vyras <input type="radio"/> moteris	Jūsų amžiusm.
Jūsų išsilavinimas:	<input type="radio"/> Nebaigtas vidurinis <input type="radio"/> Vidurinis (bendrojo ugdymo mokykla) <input type="radio"/> Profesinė technikos mokykla <input type="radio"/> Spec. vidurinis (aukštesnioji m-kla, technikumai) <input type="radio"/> Neuniversitetinis aukštasis (kolegija) <input type="radio"/> Universitetinis aukštasis	Užimtumas:	<input type="radio"/> dirbu <input type="radio"/> mokausi/studijuoju <input type="radio"/> esu pensininkas <input type="radio"/> esu motinystės/tėvystės atotogose <input type="radio"/> gaunu pašalpą dėl negalios ar pan.
Jūs esate	<input type="radio"/> Buto savininkas/bendrasavininkis <input type="radio"/> Buto nuomininkas <input type="radio"/> vedu bendrą namų ūkį su savininku/nuomininku	Kelių kambarių bute gyvenate

Kelių aukštų yra Jūsų namas	Kelintame aukšte yra Jūsų butas?
Gal žinote kada maždaug buvo pastatytas ir pradėtas eksploatuoti Jūsų daugiabutis? 			
Ar Jūsų namas jau yra renovuotas?	<input type="radio"/> Taip <input type="radio"/> Ne	Ar turite nepilnamečių vaikų?	<input type="radio"/> Taip <input type="radio"/> Ne <i>Jei TAIP, tai kiek</i>
Ar Jūsų namas turi autonomiško šildymo sistemą (mokate už faktiškai bute sunaudotą šilumą)?	<input type="radio"/> Taip <input type="radio"/> Ne		
Kiek asmenų kartu su Jumis gyvena Jūsų bute? 			
Kiek metų gyvenate šiame bute? 			

Kokios yra Jūsų namų ūkio pajamos? *Pasirinkite vieną atsakymą, kuris labiausiai atitinka Jūsų situaciją:*

- Gerokai kuklesnės nei daugumos šeimų Lietuvoje
- Šiek tiek kuklesnė nei daugumos
- Panašios, kaip ir daugumos
- Šiek tiek geresnės nei daugumos
- Žymiai geresnės nei daugumos

Norėtume priminti, kad Jūsų daugiabutį administruoja UAB „Jonavos paslaugos“. Žemiau norėtume Jums užduoti keletą klausimų apie Jūsų daugiabučio administratorių.

Žemiau pateikti įvairūs bruožai, apibūdinantys paslaugos teikėjo ir kliento santykius, bendravimo stilių, problemų sprendimą. Pažymėkite, kiek žemiau išvardinti bruožai yra būdingi (arba nebūdingi) Jūsų daugiabučio administratoriui. Kuo didesnį skrituliuką pažymite, tuo labiau atitinkamas bruožas yra būdingas, dažniau pasitaiko.

Pažymėkite savo pritarimą arba nepritarimą teiginiams	NE	TAIP
	←————→	
Iškilius klausimams, problemoms, mes žinome, kur ir į ką kreiptis	● ● ● ● ●	● ● ● ● ●
Daug informacijos apie daugiabučio administravimą galima sužinoti interneto svetainėje	● ● ● ● ●	● ● ● ● ●
Į paklausimus ir prašymus reaguoja tinkamai	● ● ● ● ●	● ● ● ● ●
Supranta gyventojų interesus, įsiklauso į jų poreikius	● ● ● ● ●	● ● ● ● ●
Į skundus visada žiūri atsakingai, įsigilina į problemas ir bando jas spręsti	● ● ● ● ●	● ● ● ● ●
Jei atsisako patenkinti prašymą ar skundą, gyventojams visada argumentuotai paaiškina kodėl	● ● ● ● ●	● ● ● ● ●
Administratorius pirmiausiai siekia pelno, o visa kita yra antrame plane	● ● ● ● ●	● ● ● ● ●
Pirmenybę teikia sprendimų paieškoms, o ne konfliktui	● ● ● ● ●	● ● ● ● ●
Kilus konfliktui, sugeba jį valdyti ir išspręsti	● ● ● ● ●	● ● ● ● ●
Bėga nuo problemų, kratosi atsakomybės,	● ● ● ● ●	● ● ● ● ●
Į viską žiūri formaliai ir biurokatiškai	● ● ● ● ●	● ● ● ● ●
Geba viską išaiškinti, geba įtikinti	● ● ● ● ●	● ● ● ● ●
Gyvena ne vien šia diena, mąsto ir prognozuoja į priekį	● ● ● ● ●	● ● ● ● ●
Vengia problemas spręsti iš jėgos pozicijų	● ● ● ● ●	● ● ● ● ●

Žemiau pateikti teiginiai apie tai kaip Jūsų administratorius teikia konkrečias paslaugas, atlieka darbines funkcijas. Kuo didesnę skrituliuką pažymite, tuo labiau pritariate išsakytam teiginiui.

Pažymėkite savo pritarimą arba nepritarimą teiginiams	NE	TAIP
	←————→	
Tinkamai parengia sąskaitas už suteiktas paslaugas, aišku už ką ir kiek mokame	● ● ● ● ●	
Tinkamai paruošia, pateikia mėnesinę informaciją	● ● ● ● ●	
Parengia metinės veiklos ataskaitą ir su ja supažindina	● ● ● ● ●	
Užtikrina valstybinės vėliavos iškėlimą švenčių ir minėtinių datų metu	● ● ● ● ●	
Prireikus šaukia daugiabučio gyventojų susirinkimą	● ● ● ● ●	
Bendro naudojimo patalpų priežiūra ir valymas atliekami tinkamai	● ● ● ● ●	
Namo šildymo ir karšto vandens sistemos priežiūra yra tinkama	● ● ● ● ●	
Skelbia informacija apie savo veiklą	● ● ● ● ●	
Rengia namo priežiūros ūkinį ir finansinį planą	● ● ● ● ●	
Prireikus siūlomas rinkti patalpų savininkų atstovas	● ● ● ● ●	
Gerai, kad yra galimybė susimokėti mokesčius UAB „Jonavos paslaugos“ kasose	● ● ● ● ●	
Avarinė tarnyba dirba profesionaliai	● ● ● ● ●	

Bendras Jūsų daugiabučio administratoriaus vertinimas

	<i>tikrai nesutinku</i>	<i>lyg ir nesutinku</i>	<i>lyg ir sutinku</i>	<i>tikrai sutinku</i>
Rekomenduočiau mūsų daugiabučio administratorių UAB „Jonavos paslaugos“ savo draugams ir pažįstamiems	●	●	●	●
Net ir tuo atveju, jei atsirastų alternatyvus paslaugos teikėjas, visgi nenorėčiau, kad mūsų daugiabučio administratorius būtų pakeistas	●	●	●	●
Tiesiog esame priversti naudotis būtent šio daugiabučių administratoriaus paslaugomis, kadangi alternatyvos nėra	●	●	●	●


Kaip Jūs visumoje vertinate daugiabučio, kuriame gyvenate, administravimo kokybę. Vertinkite 10-ties balų sistema, kur **1 – labai prastai, o 10 puikiai.**

Irašykite savo vertinimą balais ✍️

Gerbiamas Gyventojau,

gali būti, kad kažkoks Jums labai svarbus klausimas arba aplinkybė, susiję su teikiamomis paslaugomis, anketoje liko neatspindėti.

Trumpai parašykite apie tai laisva forma, kritikuokite, siūlykite, patarkite. Mums Jūsų nuomonė labai svarbi.

 parašykite.....

Dėkojame už bendradarbiavimą



Apklausoos organizatoriai

Bronislovas LIUTKUS

e-mail: Bronislovas@jonavospaslaugos.lt

Prof.habil.dr. Gediminas MERKYS

e-mail: gediminas.merkys@ktu.lt