



KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ, HUMANITARINIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS

Renata Kuodienė

JAUNIMO PASITENKINIMO VIEŠOSIOMIS PASLAUGOMIS
TYRIMAS: VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ALYTAUS MIESTO
BENDRUOMENĖS CENTRAS ATVEJIS

Baigiamasis magistro projektas

Vadovas

Doc. dr. Rūta Petrauskienė

KAUNAS, 2017

KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ, HUMANITARINIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS

JAUNIMO PASITENKINIMO VIEŠOSIOMIS PASLAUGOMIS
TYRIMAS: VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ALYTAUS MIESTO
BENDRUOMENĖS CENTRAS ATVEJIS

Baigiamasis magistro projektas

Viešasis administravimas (kodas 621N70001)

Vadovas

(parašas) Doc. dr. Rūta Petrauskienė
2017 05 29

Recenzentas

(parašas) Lekt. dr. Rimantas Rauleckas
2017 05 29

Projektą atliko

Renata Kuodienė
2017 05 29



KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS

Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų

(Fakultetas)

Renata Kuodienė

(Studento vardas, pavardė)

Viešasis administravimas, II kursas

(Studijų programa, kursas)

Baigiamojo projekto „Jaunimo pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimas: Viešosios įstaigos Alytaus miesto bendruomenės centras atvejis“

AKADEMINIO SAŽININGUMO DEKLARACIJA

20 17 gegužės 29 d.
Kaunas

Patvirtinu, kad mano, **Renatos Kuodienės**, baigiamasis projektas tema „Jaunimo pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimas: Viešosios įstaigos Alytaus miesto bendruomenės centras 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)

Kuodiene, Renata. *Research of Youth Satisfaction with Public Services: Case Study of Public Institution Alytus City Community Center*: Master's thesis in Public Administration / supervisor assoc. dr. Ruta Petrauskiene. The Faculty of Social Sciences, Arts and Humanities, Kaunas University of Technology.

Research area and field: 03 S

Key words: youth satisfaction, social services, quality of services, customer expectations, Public Institution Alytus City Community Center.

Kaunas, 2017. 93 p.

SUMMARY

The Master thesis analyses the youth satisfaction with the services provided by the Public Institution Alytus city community center. The institution provides sociocultural services and other general social as well as cultural services, which are provided in accordance to the needs, interests and demands of the users. People of various age and social status attend the institution: children, youth and elders. In the Public Institution Alytus city community center, there are children day center activities alongside with Open youth center activities for people between the age of 14 and 29. The institution is aiming to concentrate financial and intellectual resources in order to provide services satisfying the public interests while implementing cultural, sports development, educational, leisure, provision of social and lawful assistance and other similar activities to people of various ages. Since joining the European Union, more active interest of scientists and practitioners is taken into the social security, there has been more attention focused on the research towards the user satisfaction with public services. Even though the user satisfaction with services has been analyzed for quite a few years already, however, not enough researches have been focused on the specific target groups, and that is the why these precise researches are scientifically as well as practically relevant. The novelty of the research – no similar researches on youth satisfaction with public services in Lithuania have been found, despite the fact that 20 percent of all citizens of Lithuania are youth. No analysis on youth satisfaction with the public services imposes a scientific problem – what factors cause youth satisfaction with the public services provided by the Public Institution Alytus city community center? The research object – to determine factors for user satisfaction with the public services. The research subject – the satisfaction of users with the provided services of Public Institution Alytus city community center. The aim of the research is to identify the factors causing youth satisfaction with provision of services by the Public Institution Alytus city community center. The objectives of the research are: 1) to carry out theoretical analysis of user satisfaction with the provided services; 2) to analyze international and local laws as well as strategic documents regulating the quality of public services; 3) to analyze youth satisfaction with the services provided by the Public Institution Alytus city community center. Research methods for the preparation of the master degree final work included

analysis of scientific literature, comparative analysis of the provided concepts in the literature, analysis of strategic documents, laws and statistical data, and questionnaire. The work consists of three main parts. The first part analyzed such things as the concepts of the public services, characteristics of the services, system of the service provision and the main factors causing user satisfaction with services. The second part analyzed the strategic documents stating the importance of the quality of services and user satisfaction, laws regulating the provision of services, the user satisfaction index calculation method. In the third part of the work, the prepared methodology for the research “Youth satisfaction with services provided by the Public Institution Alytus city community center” is introduced, the data obtained in empirical research is analyzed, and factors determining youth satisfaction with the services are identified. Gathered data was analyzed using descriptive statistics methods. The main conclusions of the research are: the most influencing factor for youth satisfaction with the services provided by the Public Institution Alytus city community center is the human factor: good social skills and communication of the workers, polite and pleasant interactions with the institution’s visitors. These factors are more important for the youth than functional quality of the services. At the end of the project the conclusions and practical recommendations are provided.

TURINYS

LENTELĖS	7
PAVEIKSLAI	8
PRIEDAI	9
ĮVADAS	10
1. VARTOTOJŲ PASITENKINIMO VIEŠOSIOMIS PASLAUGOMIS TEORINIAI ASPEKTAI	13
1.1. Viešųjų paslaugų samprata ir paslaugų savybės	13
1.2. Viešųjų paslaugų teikimo sistema	19
1.3. Pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis sąlygojantys veiksniai	22
1.4. Viešųjų paslaugų kokybę sąlygojantys veiksniai	26
2. PASLAUGŲ TEIKIMO TEISINIS REGULIAVIMAS	33
2.1. Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos strateginių dokumentų analizė	33
2.2. Europos Sąjungos ir Lietuvos norminių dokumentų analizė	38
3. JAUNIMO PASITENKINIMO VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ALYTAUS MIESTO BENDRUOMENĖS CENTRO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS TYRIMAS	46
3.1. Tyrimo metodika	46
3.2. VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro veikla bei teisiniai dokumentai.....	50
3.3. Kiekybinio tyrimo duomenų analizė ir apibendrinimas	53
IŠVADOS	68
REKOMENDACIJOS	70
LITERATŪRA	71
PRIEDAI	77

LENTELĖS

1 lentelė. Viešųjų paslaugų samprata	14
2 lentelė. Vartotojų dalyvavimo lygiai skirtingose paslaugose	20
3 lentelė. Vartotojo suvokiamos vertės sampratos.	23
4 lentelė. Anketos klausimų struktūra.....	48
5 lentelė. Tyrimo dalyvių demografinės charakteristikos	54
6 lentelė. Koreliacijos koeficiento reikšmių skalė.....	65
7 lentelė. Klausimyno patikimumo koeficientas	66

PAVEIKSLAI

1 pav. Paslaugų savybės	15
2 pav. Socialinių paslaugų funkcijos	18
3 pav. Paslaugų kokybės vertinimo modeliai	27
4 pav. Bendrai suvoktos paslaugų kokybės modelis	28
5 pav. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo lygmenys	30
6 pav. Strategijos „Europa 2020“ tikslai, susiję su paslaugomis	34
7 pav. Uždavinio „Didinti viešųjų paslaugų prieinamumą“ įgyvendinimo kryptys	35
8 pav. Vyriausybės programos darnos principai	39
9 pav. LR įstatymai, reglamentuojantys paslaugų teikimą	40
10 pav. Socialinių paslaugų rūšys	42
11 pav. Socialinių paslaugų valdymo principai	42
12 pav. Tyrimo proceso eiga	46
13 pav. Alytaus miesto plėtros iki 2020 m. strateginio plano prioriteto „Viešųjų paslaugų kokybės ir prieinamumo užtikrinimas“ tikslai ir uždaviniai	52
14 pav. Jaunuolių lankymosi VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centre dažnumas	55
15 pav. Respondentų nuomonė apie VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro paslaugas	55
16 pav. Įstaigos teikiamų paslaugų svarba pagal vartotojų pasitenkinimo indeksą	56
17 pav. Atskirų centro paslaugų vertinimas pagal ekonominį aktyvumą	57
18 pav. VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro paslaugų svarba ir vertinimas	57
19 pav. VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro organizuojamų veiklų atitikimas vartotojų lūkesčiams	58
20 pav. Jaunimo įsitraukimo į VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro veiklas bei pasitenkinimo jomis palyginimas	59
21 pav. Jaunimo pasitikėjimas VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro darbuotojais	60
22 pav. Būdai, kuriais respondantai sužino apie VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centre vykstančius renginius	60
23 pav. VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro veiklai įtaką darančių veiksnių vertinimas ir svarba	61
24 pav. Respondentų nuomonė apie paslaugų kokybės atitikimą lūkesčiams pagal amžiaus grupes ...	62
25 pav. VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro darbuotojų nusiteikimo vertinimas	63
26 pav. VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro darbuotojų bendravimo su lankytojais vertinimas	63
27 pav. Veiksniai, darantys įtaką VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro paslaugų kokybei	64
28 pav. Jaunimo laisvalaikio pokyčiai, pradėjus lankytis VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centre	65

PRIEDAI

1 PRIEDAS.	78
2 PRIEDAS.	79
3 PRIEDAS.	84
4 PRIEDAS.	89
5 PRIEDAS.	89
6 PRIEDAS.	90
7 PRIEDAS.	90
8 PRIEDAS.	91
9 PRIEDAS.	91
10 PRIEDAS.	92
11 PRIEDAS.	93
12 PRIEDAS.	93

IVADAS

Temos aktualumas: Viešosios paslaugos (viešasis gėris, visuotinai prieinamos paslaugos) yra teikiamos visose šalyse, nepriklausomai nuo to, kokia valdymo forma jose vyrauja. Dažniausiai viešosios paslaugos vartotojams yra teikiamos, tačiau kai kurių paslaugų teikimo procese jie dalyvauja kaip aktyvūs ar pasyvūs dalyviai. Pasak Shilston'o (2008), viešąsias paslaugas teikia tiek viešojo administravimo įstaigos, tiek viešieji ir privatūs asmenys. Viešosios paslaugos yra nekomercinės ir skirtos patenkinti visuomenės poreikius (Langvinienė, Vengrienė, 2008). Socialinės paslaugos, kaip viena iš viešųjų paslaugų rūšių, yra svarbios kiekvienoje visuomenėje, nes visur yra dalis asmenų, negalinčių ar nesugebančių savimi pasirūpinti, negalinčių savarankiškai susitvarkyti su socialinėmis problemomis. Dėl to tokie žmonės nesijaučia pilnaverčiais visuomenės nariais, jie jaučiasi atstumti ir nesaugūs, jiems reikalingos kokybiškos socialinės paslaugos, padedančios lengviau integruotis į visuomenę. Socialinių paslaugų tikslas dažnai būna prevencinis ir jų teikimas skiriasi nuo kitų paslaugų, nes pirmiausiai yra įvertinami vartotojo poreikiai, o vėliau pats vartotojas yra įtraukiamas į paslaugos teikimo procesą. Teikiant kitos rūšies viešąsias paslaugas, vartotojo poreikiai dažniausiai būna vertinami po paslaugos suteikimo. Būtent vartotojų poreikių ir lūkesčių patenkinimas leidžia įvertinti paslaugos kokybę (Pilelienė ir Grigaliūnaitė, 2014; Petukienė, Tijunaitė ir Damkuvienė, 2012). Teikiant privačias paslaugas, vartotojai už jų kokybę „balsuoja“ pinigais, t. y. pirkdami paslaugą, tačiau pamatuoti viešųjų paslaugų kokybę nėra taip paprasta, nes jos dažniausiai būna nemokamos ar mokamos dalinai. Analizuojant įvairių viešojo administravimo įstaigų viešai pateikiamas veiklos ataskaitas (kiek gyventojų apsilankė, kokias paslaugas įsigijo ar jam suteikė ir pan.) sudėtinga įvertinti, ar tos paslaugos buvo kokybiškos ir atitiko vartotojo lūkesčius, nes ataskaitose dažniausiai pateikti kiekybiniai rodikliai, kurie neatspindi kokybinių aspektų. Apie viešųjų paslaugų kokybę, vartotojų pasitenkinimą paslaugų kokybe pastaruoju metu galima rasti vis daugiau mokslinių straipsnių, atliktų tyrimų rezultatų (Diržytė, Patapas, 2013; Brazienė, Merkys, 2015; Merkys, 2016a, 2016b). Europos vartotojų pasitenkinimo valdymo vadove (2010) akcentuojama vartotojų pasitenkinimo svarba ir pastebima, kad nuo 2006 metų dėmesys vartotojų pasitenkinimo klausimams gerokai išaugo. Jau tuo metu buvo dedamos pastangos dalintis gerąja patirtimi tarp šalių ir kurti rekomendacijas apklausų, skirtų vartotojų pasitenkinimui matuoti, sudarymui.

Lietuvoje Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika buvo patvirtinta 2009 metais, tačiau dar 2012 metais, tvirtinant 2014-2020 metų Nacionalinę pažangos programą, buvo pastebėta, kad Lietuvoje nepakankamai aktyviai tiriamas vartotojų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis, vartotojai beveik neįtraukiami į paslaugų teikimo procesus, o paslaugos dažnai teikiamos neįvertinus vartotojų poreikių. Tačiau pastaruoju metu vis dažniau savivaldybės (pvz., Panevėžio, Kauno miestų, Kaišiadorių, Kauno, Jonavos rajonų) atlieka savo gyventojų

nuomonių tyrimus apie viešąsias paslaugas (Merkys, 2016a; 2016b; Kaišiadorių raj. savivaldybė, 2013). Tai rodo pokyčius viešajame sektoriuje, kai siekiama vis labiau atsižvelgti į vartotojų poreikius ir teikti geresnės kokybės paslaugas. Moksliniai tyrimai atskleidžia, kokios priežastys lemia, kad vartotojas renkasi vienas ar kitas paslaugas, vieną ar kitą įstaigą, kokie veiksniai nulemia vartotojų pasitenkinimą. Todėl, siekiant pagerinti viešųjų paslaugų teikimo procesą bei didinti paslaugų kokybę, būtina domėtis vartotojų lūkesčiais ir analizuoti jų nuomonę.

Temos naujumas. Nuo įstojimo į Europos Sąjungą Lietuvoje jaučiamas aktyvesnis mokslininkų ir praktikų susidomėjimas socialine apsauga, didesnis dėmesys skiriamas vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimams (Raipa ir Petukienė, 2009; Urvikis, 2014), paslaugų kokybę lemiančių veiksnių analizei (Ryu ir Jang, 2007; Vitkienė, 2008; Langvinienė ir Vengrienė, 2008; Clarke ir Newman, 2009; Othman, Jailani, Kassim ir Hamzah, 2013; Brazienė ir Merkys, 2015). Nors vartotojų pasitenkinimas paslaugomis analizuojamas jau ne vienerius metus, tačiau tyrimų, orientuotų į tam tikrą tikslinę grupę, yra nepakankamai, todėl tokie tyrimai yra moksliskai ir praktiskai aktualūs. Remiantis viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika atliekami tyrimai, kurių tikslinė grupė dažniausiai yra tam tikros savivaldybės teritorijos gyventojai, muitinės klientai, tam tikros socialinės ar sveikatos įstaigos pacientai, vyresnio amžiaus žmonės ir pan. Apie jaunimo pasitenkinimą Lietuvos įstaigų teikiamomis viešosiomis paslaugomis tyrimų nepavyko rasti, nors Lietuvoje jauni žmonės sudaro 20 proc. visų šalies gyventojų (Jaunimo reikalų departamentas prie Socialinės ir darbo ministerijos, 2017). Todėl, rengiant šį baigiamąjį projektą, bus siekiama įvertinti Alytaus miesto bendruomenės centro jaunųjų lankytojų (14-29 m.) pasitenkinimą centro teikiamomis paslaugomis.

Neiširtas jaunimo pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis išryškina **mokslinę problemą** – kokie veiksniai sąlygoja jaunimo pasitenkinimą VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamomis viešosiomis paslaugomis?

Projekto objektas – vartotojų pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis.

Projekto dalykas – VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro lankytojų pasitenkinimas centro teikiamomis viešosiomis paslaugomis.

Projekto tikslas – nustatyti veiksnius, sąlygojančius jaunimo pasitenkinimą VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamomis paslaugomis.

Projekto uždaviniai:

- 1) atlikti vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis teorinę analizę;
- 2) išnagrinėti viešųjų paslaugų kokybę reglamentuojančius tarptautinius ir Lietuvos Respublikos teisės aktus bei strateginius dokumentus;
- 3) ištirti jaunimo pasitenkinimą VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamomis paslaugomis.

Tyrimo metodai. Rengiant baigiamąjį projektą buvo naudojama mokslinės literatūros analizė, joje pateikiamų sąvokų lyginamoji analizė, strateginių dokumentų, teisės aktų analizė, statistinių duomenų analizė, anketinė apklausa. Taikant mokslinės literatūros analizę, buvo išanalizuota viešųjų paslaugų samprata bei paslaugų teikimo sistema, išskirti paslaugų kokybę bei vartotojų pasitenkinimą paslaugomis lemiantys veiksniai. Taikant strateginių dokumentų, teisės aktų analizės metodą buvo išnagrinėtas viešųjų paslaugų teikimo bei jų kokybės reglamentavimas, išanalizuota vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika. Taikant antrinių duomenų analizę, buvo palyginti 2013-2016 metais atliktų vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimų rezultatai. Anketinės apklausos metodas buvo naudojamas siekiant nustatyti jaunimo pasitenkinimo VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamomis paslaugomis lygį. Surinkti duomenys buvo analizuojami naudojant aprašomosios statistikos metodą.

Projekto struktūra. Projektas susideda iš trijų skyrių. Pirmame skyriuje analizuojama viešųjų paslaugų samprata, paslaugų savybės, paslaugų teikimo sistema bei vartotojų pasitenkinimą paslaugomis lemiantys veiksniai. Antrame skyriuje nagrinėjami strateginiai dokumentai, kuriuose įtvirtinta paslaugų kokybė bei vartotojų pasitenkinimo svarba, išnagrinėti teisės aktai, reglamentuojantys paslaugų teikimą bei atlikta Lietuvoje vykdytų vartotojų pasitenkinimo paslaugomis tyrimų rezultatų analizė. Trečiame skyriuje pristatoma parengta tyrimo „Jaunimo pasitenkinimas viešosios įstaigos Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamomis paslaugomis“ metodika, analizuojami empirinio tyrimo „Jaunimo pasitenkinimas viešosios įstaigos Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamomis paslaugomis“ metu gauti duomenys, identifikuoti veiksniai, lemiantys jaunimo pasitenkinimą paslaugomis. Projekto pabaigoje pateikiamos išvados ir rekomendacijos.

Projekto apimtis. Projektą sudaro 93 puslapiai, 7 lentelės, 28 paveikslai, 12 priedų, literatūros sąrašė pateikta 86 literatūros šaltiniai, iš jų 53 mokslinės literatūros šaltiniai ir 33 teisės aktų ir duomenų šaltinių.

1. VARTOTOJŲ PASITENKINIMO VIEŠOSIOMIS PASLAUGOMIS TEORINIAI ASPEKTAI

Šiame skyriuje atliekama vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis teorinė analizė. Siekiant atskleisti viešųjų paslaugų sampratą, jų ypatumus, viešųjų paslaugų reikšmę viešajame administravime, šiame skyriuje yra atliekama lietuvių ir užsienio autorių mokslininkų darbų analizė, aptariama viešųjų paslaugų teikimo sistema, analizuojami vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis lemiantys veiksniai, apibūdinami viešųjų paslaugų kokybę lemiantys veiksniai.

1.1. Viešųjų paslaugų samprata ir paslaugų savybės

Kiekvienas pilietis kasdieniniame savo gyvenime susiduria su paslaugomis: jas gauna (vandens, elektros tiekimas) ar teikia kitiems (konsultuoja, pataria), kartais jose dalyvauja kaip aktyvus paslaugos teikimo dalyvis (geria vaistus, mokomės), kartais – visai pasyvus (atsiima parengtą dokumentą). Mokslinėje literatūroje galima rasti daug paslaugų bei jų kokybės sąvokų sampratų, bendros nuomonės mokslininkai dėl šių sąvokų neturi. Sąvoka „paslauga“ terminų žodyne apibrėžiama kaip patarnavimas, pagalba, pasiūlymas (Terminų žodynas, 2009), o „viešas“ – atviras, visiems skirtas, visuomenės naudojamas, neslaptas. Mokslininkai paslaugos esmę atskleidžia ir jos sampratą nagrinėja per paslaugos paskirties prizmę, išryškinant prekės ir paslaugos skirtumus, akcentuojant paslaugą kaip procesą. Bagdonienė ir Hopenienė (2009) „paslaugą“ apibrėžia kaip neapčiuopiamą fizinę veiklą, vykstančią siekiant paslaugų teikėjui ir gavėjui patenkinti savo poreikius. Panašiai paslaugos sampratą pateikia ir Vitkienė (2008), kurios nuomone paslauga – tai neapčiuopiama gėrybė, veikla ar jos procesas, kuris vyksta sandėrio tarp paslaugos gavėjo ir paslaugos teikėjo metu, siekiant išspręsti paslaugos vartotojo problemą. Povilaitis ir Čiburienė (2007, p. 45) teigia, kad paslaugos esmė, tai transformacijos procesai, kuriems vykti būtinas paslaugos teikėjo ir vartotojo bendradarbiavimas.

Paslaugų sąvoka plačiai vartojama ne tik viešojo administravimo, bet ir ekonomikos, vadybos disciplinose. Ten paslauga pateikiama kaip ekonominė gėrybė, kuri tenkina vartotojo poreikius, tačiau jos negalima išsaugoti, ji neturi materialios formos, todėl dažniausiai suvartojama jos gavimo metu (Vainienė, 2005). Tai gali būti konsultavimas, gydymas, bankų, kirpyklų, draudimo paslaugos, aptarnavimas ir pan.

Taigi, universalios ir tikslios paslaugos sąvokos mokslinėje literatūroje nėra pateikiama, tačiau pastebima, kad sąvokų skirtumus lemia siekis paslaugos teikimo rezultatui suteikti išmatuojamą reikšmę. Nors aukščiau minėti autoriai kiek skirtingai apibrėžia paslaugos sampratą, tačiau apibendrinant galima teigti, kad paslauga – tai veiksmas ar procesas, vykstantis tarp vartotojo ir paslaugos teikėjo, kuriam būdingas materialaus apčiuopiamo rezultato nebuvimas.

Kaip nėra bendros paslaugų sąvokos, taip negalima apibrėžti ir viešosios paslaugos, kaip vienos iš paslaugų rūšių, sampratos. Jas apibrėžti sudėtinga dėl didelės paslaugų įvairovės bei įvairiose šalyse vyraujančio skirtingo požiūrio į paslaugų priskyrimą viešosioms paslaugoms. Viešųjų paslaugų samprata priklauso nuo šalies ekonominio, kultūrinio ar socialinio išsivystymo lygio, nuo valstybės dalyvavimo viešųjų paslaugų teikime (Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė, 2010, p. 5) Siekiant išryškinti įvairių mokslininkų pateikiamus viešųjų paslaugų sąvokos panašumus ir skirtumus, 1 lentelėje pateikiama viešųjų paslaugų sampratos analizė.

1 lentelė. Viešųjų paslaugų samprata (sudaryta autorės)

Autorius	Samprata
Parsons, 2001	Viešosios paslaugos – tai paslaugos, teikiamos norint suteikti gyventojams viešuosius gėrius ir taip patenkinti viešąjį interesą
Shilston, 2008	Viešoji paslauga – tai paslauga, kurią gali teikti tiek viešojo administravimo institucijos, tiek viešieji ir privatūs asmenys, be to, ji teikiama neribotam vartotojų skaičiui
Wall, Scoto, 2009	Viešoji paslauga – tai piliečių ryšys su valstybe. Šios paslaugos padaro valstybę artimesnę piliečiui.
Langvinienė, Vengrienė, 2008	Viešosios paslaugos – tai paslaugos, teikiamos siekiant patenkinti visuomenės poreikius, o ne siekiant pelno. Tai nekomercinės paslaugos.
Stasiukynas, 2010	Viešosios paslaugos tiesiogiai susiję su visuomenės teisių bei laisvių užtikrinimu, su pagrindinėmis valstybės funkcijomis, kuriomis yra siekiama svarbiausių visuomenės poreikių patenkinimo.
Bilouseac, 2012	Viešųjų paslaugų misija – tinkamu būdu tenkinti vartotojų poreikius, o viešąsias paslaugas teikiančios institucijos turi veikti įstatymų nustatyta tvarka ir laikytis kokybės ir naudingumo kriterijų.

Parsons'as (2001, p. 95) teigia, kad teikiant viešąsias paslaugas yra siekiama suteikti gyventojams viešuosius gėrius ir taip patenkinti viešąjį interesą. Taip pat svarbu, kad viešoji paslauga teikiama neribotam skaičiui vartotojų, o ją teikti gali tiek viešojo administravimo institucijos, tiek viešieji ar privatūs subjektai (Shilston, 2008). Viešąsias paslaugas kaip piliečių ir valstybės tarpusavio ryšių sąveiką, kuri priartina valstybę prie piliečių, apibūdina Wall'as ir Scoto (2009). Langvinienė ir Vengrienė (2008, p. 74) teigia, kad viešąsias paslaugas galima vadinti nekomercinėmis, nes jos teikiamos nesiekiant pelno, bet norint patenkinti visuomenės poreikius. Stasiukyno (2010) nuomone, viešosios paslaugos tiesiogiai susiję su visuomenės teisių bei laisvių užtikrinimu, su pagrindinėmis valstybės funkcijomis, kuriomis yra siekiama svarbiausių visuomenės poreikių patenkinimo. LR Viešojo administravimo įstatyme (1999) nustatyta, kad viešąsias paslaugas Lietuvoje teikia valstybės ar savivaldybių kontroliuojami juridiniai asmenys, tačiau kitų įstatymų nustatytais atvejais jas gali teikti ir kiti asmenys. Kadangi viena iš pagrindinių valstybės funkcijų yra viešųjų paslaugų teikimas, tai, siekiant užtikrinti vartotojų interesus, viešojo administravimo subjektai yra įgalioti atlikti viešąjį administravimą, į kurį įeina ir viešųjų paslaugų teikimo administravimas. Tai kontrolės funkcija, padedanti įvertinti ir užtikrinti nuolatinį viešųjų paslaugų teikimą visiems gyventojams, nepriklausomai nuo jų socialinio statuso.

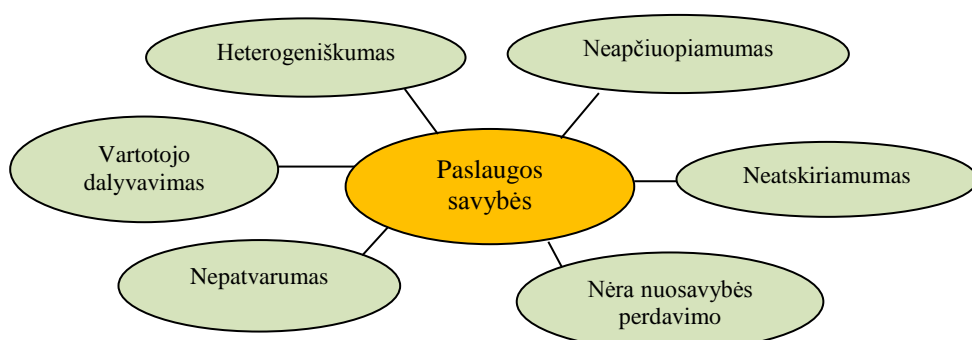
Viešosioms paslaugoms yra priskiriamos ir socialinės paslaugos, kurios yra teikiamos siekiant padėti piliečiui grąžinti gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis visuomenėje. Jos yra skiriamos

įvairių socialinių grupių bei įvairaus amžiaus piliečiams (Bitinas, Guogis, Migun, Važgytė, 2010, p.19). Socialinių paslaugų pagalba valstybė padeda finansinių resursų neturintiems „užtikrinti asmens minimalų pragyvenimo standartą ir yra finansuojamos iš valstybės biudžeto (mokesčiais)“ (Bitinas ir kt., 2010, p. 19). Pati socialinė paslauga plačiuoju požiūriu apibrėžiama kaip visuomenei teikiama švietimo, sveikatos priežiūros, socialinės apsaugos, kultūros, sporto ar laisvalaikio paslauga. Jeigu žiūrėtume siauriau, tuomet socialinę paslaugą galėtume apibūdinti kaip asmeninę, neatsiejamą nuo socialinio darbo, paslaugą (Žalimienė, Lazutka, 2009, p. 23). Atskirose šalyse socialinių paslaugų samprata skiriasi, nes priklauso nuo socialinio, ekonominio, kultūros vystymosi, tos šalies tradicijų, pačios paslaugų teikimo sistemos ypatumų.

Urvikis (2016, p. 17) savo disertacijoje pabrėžia, kad dėl viešosios vertės, viešosios gerovės ar viešojo intereso sampratų painumo negalima bendrai sutarti dėl viešųjų paslaugų klasifikavimo ar viešųjų paslaugų apibrėžimo, dėl ko viešųjų paslaugų samprata pasidaro dar painesnė. Be to, skirtingi autoriai viešąsias paslaugas siūlo klasifikuoti pagal skirtingus kriterijus. Remiantis LR Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika (2009), viešosios paslaugos klasifikuojamos pagal paslaugos teikėjus, t. y. atsižvelgiant į paslaugas teikiančio sektoriaus bei pačių paslaugų pobūdį. Dar paslaugos gali būti klasifikuojamos pagal vartotojų skaičių (individualios ar bendros visai bendruomenei), pagal paslaugų teikimo vietą (vartotojo buvimo vietoje, virtualioje erdvėje ar paslaugas teikiančioje institucijoje). Bagdonienės ir Hopenienės (2009) nuomone, paslaugas galima skirstyti ir pagal jų apčiuopiamumo ar paties vartotojo dalyvavimo paslaugos teikime laipsnį. Viešąsias paslaugas dar galima klasifikuoti remiantis požiūriu:

- „Iš viršaus į apačią“ – kai paslaugos klasifikuojamos pagal institucijų funkcijos, tarpinstitucinius ryšius ar teikiamas paslaugas;
- „Iš apačios į viršų“ – kai paslaugos klasifikuojamos atsižvelgiant į paslaugų pobūdį, tačiau nepaisant to, kad jos teikiamos skirtingose institucijose (Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso skaičiavimo metodika, 2010).

Daugelis nagrinėjamų autorių išskiria panašias paslaugų savybes (žr. 1 pav.), kurios nusako paslaugos savitumą.



1 pav. Paslaugų savybės (sudaryta autorės, remiantis Bagdoniene ir Hopeniene, 2009)

1 paveiksle išskiriamos tokios paslaugų savybės kaip:

- neapčiuopiamumas – paslaugą vartotojas suvokia subjektyviai, o vertindamas ją paprastai remiasi savijauta, patirtimi, saugumo jausmu, patikimumu. Pati paslaugos esmė neapčiuopiama, nors daugelis jų turi ir gana apčiuopiamų elementų, nes yra susijusios su tam tikrais materialiais aspektais (priemonės, įrankiai). Neapčiuopiamumas padaro sudėtingesnę kontrolę, sunkiau įvertinti kainą bei paslaugų kokybę;

- neatskiriamumas (gamybos ir vartojimo vienovė) – kadangi paslauga yra procesas arba veiksmas, tai ji gaminama ir vartojama tuo pačiu metu. Kartais vartotojas patiria tik paslaugos rezultatą, pats nedalyvaudamas paslaugos teikime, nes veiksmai, susiję su paslauga, atliekami be vartotojo, tačiau neretai vartotojas yra aktyvus paslaugos dalyvis kontroliuojantis jos teikimą. Paslaugo teikėjo ir vartotojo santykis gana svarbus, nes tai gali nulemti paslaugos turinį ir kokybę;

- nuosavybės perdavimo nebuvimas – nors dauguma paslaugų akivaizdžiai neturi nuosavybės perdavimo, tačiau kai kurios paslaugos gali būti susijusios su nuosavybe;

- nepatvarumas – tai yra neįmanomas kaupimas bei sandėliavimas, nes paslauga yra nemateriali ir suvartojama jos teikimo momentu. Kai kurių paslaugų poreikis tam tikru metu gali sumažėti ar padidėti, o pavyzdžiui, esant dideliame poreikiui, gali būti sunku jį patenkinti;

- vartotojo dalyvavimas – kai kurių paslaugų teikimo procese būtinas vartotojo dalyvavimas, todėl paslaugų sukaupti ateičiai neįmanoma, be to vartotojas gali dalyvauti visame paslaugos teikimo procese arba tik kai kuriuose etapuose;

- heterogeniškumas – paslauga dažniausiai yra sudėtingas procesas, pasižymintis heterogeniškumu, o jo rezultatas atsiranda iš paslaugos teikėjo ir gavėjo sąveikos, todėl net ta pati paslauga skirtingiems vartotojams bus vis kitokia, nes neįmanoma sukurti visiškai vienodų paslaugų. Šiai savybei taip pat įtaką daro ir skirtinga paslaugų tiekėjo kompetencija, paslaugos teikimo laikas, vieta ir panašios aplinkybės.

Analizuojant mokslinę literatūrą pastebima, kad tos pačios savybės būdingos tiek viešosioms, tiek privačioms paslaugoms. Tačiau dėl vyraujančio skirtingo požiūrio į paslaugas, kurios turėtų būti priskirtos viešosioms, šias paslaugas apibrėžti yra gana sudėtinga (Stasiukynas, 2010). Analizuojant giliau išaiškėja, kad paslaugų teikimo tikslai skiriasi: jei privačiame sektoriuje paslaugos teikimas turi patenkinti siaurą ratą vartotojų, tai viešosios paslaugos skirtos visai visuomenei. Būtent paslaugos teikimo tikslai ir suskirsto paslaugas, t. y. paslaugos priskyrimą viešųjų paslaugų kategorijai lemia jos turinio pobūdis, kuris tam tikroje šalyje yra laikomas vertybe visuomenės interesams patenkinti. Reikėtų pastebėti, kad, skirtingai nuo privačiai teikiamų paslaugų, viešosios paslaugos neturi tiesioginio ryšio tarp paslaugų vartojimo ir atsiskaitymo už jas, nes už viešąsias paslaugas yra mokama iš valstybės biudžeto, t. y. iš visų gyventojų surinktų mokesčių. Be to, privatus sektorius niekada neteiks visuomenei reikalingų paslaugų, jei už tai negaus atlygio iš paties vartotojo ar valstybės

(Urvikis, 2016, p. 17), todėl remtis vien rinkos mechanizmu teikiant šias paslaugas netikslinga. Teikiamos socialinės paslaugos dažnai traktuojamos kaip nepiniginė pagalba, už kurią vartotojas sumoka ne rinkos kainą arba visai nemoka, o jas subsidijuoja valstybė. Todėl privatus sektorius negalėtų užtikrinti visiško paslaugų prieinamumo visiems vartotojams dėl labai skirtingų jų mokumo galimybių, o kai kurių paslaugų teikimu tiesiog nėra suinteresuotas (pvz., šalies infrastruktūra ar saugumas). Todėl viešosios paslaugos turi būti teikiamos įtraukiant viešojo administravimo institucijas, nes tokios paslaugos reikalingos visuomenės gyvenimo kokybės užtikrinimui, valstybingumo kūrimui ir palaikymui. Langvinienė ir Vengrienė (2008, p. 74) viešąsias paslaugas vadina nekomercinėmis, nes šios paslaugos teikiamos nesiekiant pelno, bet norint patenkinti visuomenės poreikius. Specifinius viešųjų paslaugų požymius išskyrė Badulescu ir Bucur'as (2012, p. 489), kurie leidžia atskirti jas nuo privačių paslaugų: socialinių poreikių tenkinimas, nuolatinis santykis su viešuoju administravimu (teikimo poreikis, paslaugos teikimo pradžia ir nutraukimas, kontrolė ir pan.) bei paslaugų valdymas, visų socialinių grupių interesų tenkinimas, minimalus atlygis (ar visiškai be jo) už paslaugą bei nuolatinis paslaugų teikimo užtikrinimas, kurį kontroliuoja valdžios institucijos.

Be bendrų savybių, būdingų visoms paslaugoms, viešosios paslaugos dar pasižymi ir specialiomis savybėmis, tokiomis kaip:

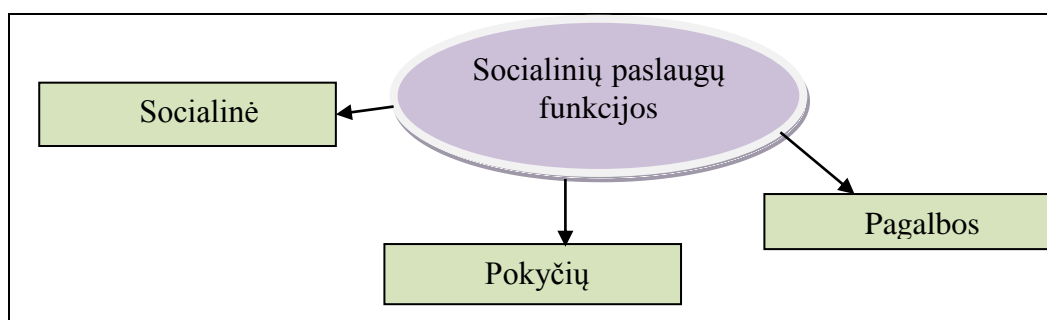
- skirtos neribotam vartotojų skaičiui ir yra svarbios visuomenės gyvenimo lygiui užtikrinti, bet reikalaujančios didelių investicijų (šilumos, vandens tiekimas), todėl per brangios, kad jas teiktų privatus sektorius;
- šiomis paslaugomis užtikrinamos visuotinai svarbios veiklos, duodančios naudą visai visuomenei ar teritorinei vartotojų grupei (bibliotekos, viešasis transportas, švietimas, šiukšlių tvarkymas ir pan.);
- jos teikiamos įtraukiant viešojo administravimo institucijas, tai yra, viešųjų paslaugų teikimą reguliuoja valstybės ar savivaldybės valdžios institucijos;
- teikiamos nesiekiant pelno – viešąsias paslaugas gali tiesiogiai teikti valstybės ar savivaldybės institucijos arba finansuoti ir reguliuoti šių paslaugų teikimą, perduodant jų teikimą privačiam sektoriui arba nevyriausybinėms organizacijoms (NVO) (Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė, 2010, p. 5).

Socialinių paslaugų teikimo kompetencija priklauso savivaldybėms, kurios organizuodamos šių paslaugų teikimą bendradarbiauja su įvairiomis nevyriausybinėmis organizacijomis, religinėmis bendruomenėmis, bei kitomis socialines paslaugas administruojančiomis institucijomis ar privačiu sektoriumi. Tokiu bendradarbiavimu siekiama, kad vartotojams viešosios paslaugos būtų teikiamos naujaisiomis formomis, trumpinant paslaugos teikimo laiką, kad šias paslaugas teiktų kvalifikuoti bei

optimalų darbo krūvį turintys specialistai (Bitinas ir kt., 2010, p.19). Socialinės paslaugos, nors ir yra priskiriamos viešosioms paslaugoms, išsiskiria savo specifika:

- į socialinių paslaugų teikimą yra įtraukiamos tiek viešojo sektoriaus institucijos, tiek privataus, nevyriausybines organizacijos, savanoriai;
- socialinių paslaugų spektras labai platus: paslaugos gali būti teikiamos žmonių namuose, stacionariose įstaigose, dienos centruose, konsultuojant, informuojant, bendruomeninės paslaugos ir pan.
- socialinės paslaugos turi būti teikiamos profesionalių darbuotojų, nes dirbama su gana jautria visuomenės dalimi;
- dažniausiai jos būna suteikiamos individualiai (Norvegijos patirties nestacionarių socialinių paslaugų srityje adaptavimo, perkėlimo ir įdiegimo Lietuvoje galimybių studija, 2010).

Socialinės paslaugos naudingos visai visuomenei, nes jos padeda užkirsti kelią didesnėms problemoms (žr. 2 pav.).



2 pav. Socialinių paslaugų funkcijos (sudaryta autorės)

Atlikdamos savo funkcijas paslaugos padeda socialiai pažeidžiamiems, užtikrina visuomenės socialinį saugumą (socialinė kontrolė), padeda sumažinti ar iš viso išvengti socialinės atskirties (pagalbos teikimas), stiprina vartotojų gebėjimą spręsti problemas bei sudaro galimybes keistis ir tobulėti (pokyčių skatinimas) (Norvegijos patirties nestacionarių socialinių paslaugų srityje adaptavimo, perkėlimo ir įdiegimo Lietuvoje galimybių studija, 2010).

Apibendrinant galima teigti, jog dėl didelės viešųjų paslaugų įvairovės, skirtingo valstybių požiūrio į viešąsias paslaugas, bendros viešųjų paslaugų sampratos nėra. Tačiau galima teigti, kad viešosios paslaugos – tai nekomercinės, viešąjį gerį teikiančios, visuomenės poreikius tenkinančios paslaugos, susijusios su visuomenės teisių ir laisvių užtikrinimu. Viešosios paslaugos yra neapčiuopiamos, egzistuoja tol, kol yra teikiamos ir vartojamos, jų negalima sukaupti ar jų nuosavybės perduoti kitam. Socialinės paslaugos nėra orientuotos į pelną ir teikiamos tiems vartotojams, kurie neturi finansinių resursų šių paslaugų apmokėjimui, siekiant užtikrinti jų gyvenimo kokybę ir gerovę.

1.2. Viešųjų paslaugų teikimo sistema

Atlikus viešųjų paslaugų sampratos analizę, tikslinga apžvelgti viešųjų paslaugų teikimo sistemą, išskiriant pagrindinius jos elementus bei apibrėžti, koks valdžios vaidmuo skirtingose šalyse teikiant viešąsias paslaugas.

Viešųjų paslaugų plėtra augant valstybėms taip pat didėjo ir tam nemažai įtakos turėjo visuomenės nuomonė apie kai kurių viešųjų paslaugų vertingumą ir būtinumą užtikrinti tokių paslaugų teikimą visiems visuomenės nariams. Daugelis analizuotų mokslininkų pritaria, kad viešosios paslaugos reikalingos ir turi būti prieinamos visiems piliečiams, tačiau šių paslaugų spektras priklauso ir nuo valstybės tipo. Pavyzdžiui, liberalaus tipo modelio valstybėse (pvz., Didžioji Britanija, JAV), viešosios paslaugos teikiamos minimaliai, akcentuojama paties piliečio atsakomybė už savo gerbūvį. Tokiose valstybėse teikiama minimali ir griežtai kontroliuojama socialinė pagalba ir tik tiems piliečiams, kurie negali savimi pasirūpinti, todėl viešųjų paslaugų spektras labai ribotas. Socialdemokratinio tipo valstybės (pvz., Švedija, Norvegija, Suomija) išsiskiria aukšto lygio ir visiems prieinamomis viešosiomis paslaugomis, didelėmis socialinėmis išmokomis, pasižymi kokybiškomis bei gausiomis socialinėmis paslaugomis bei jų įvairove. Šiose šalyse valstybė jaučia didelę atsakomybę už piliečių gerovės užtikrinimą bei jų poreikių tenkinimą, o viešųjų paslaugų spektras itin platus. Konservatyvios-korporatyvinės modelio valstybės (Vokietija, Italija, Prancūzija) suteikia teisę skirtingos socialinės klasės piliečiams į skirtingas socialines paslaugas, garantijas ar išmokas (Aidukaitė, 2010). Šiose šalyse akcentuojama šeimos atsakomybė už jos narių gerovę, o viešosios paslaugos nėra plačiai išvystytos ir teikiamos, kai šeima nebeišgali pasirūpinti savo nariais. Šie modeliai dažnai persidengia, nuolat kinta įvairių faktorių įtakoje, tačiau jie leidžia suvokti esamus skirtumus šalių socialinių paslaugų sistemose. Nors socialinių paslaugų funkcijos visose šalyse išlieka panašios (Norvegijos patirties nestacionarių socialinių paslaugų srityje adaptavimo, perkėlimo ir įdiegimo Lietuvoje galimybių studija, 2010). Taigi, galima teigti, kad viešųjų paslaugų sampratai poveikį daro ir gerovės valstybės tipas.

Paslaugos sampratos analizė leidžia teigti, kad paslaugų teikimo procese visuomet dalyvauja paslaugų teikėjai ir gavėjai, nesvarbu, kokios paslaugos yra teikiamos: viešosios ar privačios. Taigi, dar viena paslaugų teikimo sistemos dalis yra vartotojai, kurie tampa paslaugų tiekėjais, kai patys dalyvauja paslaugų teikime (Alves, 2013, p. 675; Fledderus, Brandsen, Honingh 2014, p 429). O viešųjų paslaugų vartotojais gali būti tiek atskiri individai, tiek teritorinė bendruomenė, tiek visa visuomenė (Bagdonienė, Hopenienė, 2004). Jos gali būti teikiamos ne tik fiziniams, bet ir juridiniams asmenims. Pagal tai, kiek daug į paslaugos teikimo procesą įsitraukia pats vartotojas, galima įvardinti paslaugų gavėjo įsitraukimo lygį: nuo labai žemo, kai vartotojas dalyvauja paslaugos teikime tik savo

buvimu iki labai aukšto, kai vartotojas maksimaliai įsitraukia į paslaugos teikimo procesą (Raipa, Petukienė, 2009, p. 56) (žr. 2 lentelę).

2 lentelė. Vartotojų dalyvavimo lygiai skirtingose paslaugose. Šaltinis: Raipa, Petukienė, 2009

Paslaugų gavėjo įsitraukimo lygis	Žemas (vartotojo dalyvavimas reikalingas teikiant paslaugą)	Vidutinis (vartotojo indėlis reikalingas kuriant paslaugą)	Aukštas (vartotojas kartu kuria paslaugos produktą)
Paslaugos rezultatas	Paslaugų rezultatai standartizuoti	Vartotojo indėlis pritaiko standartinę paslaugą individualiam vartotojui	Aktyvus vartotojo dalyvavimas sąlygoja paslaugos pritaikymą individualiam vartotojui
Paslaugos teikimas	Paslauga teikiama nepaisant individualaus įsigijimo	Paslaugai teikti reikalingas vartotojo įsigijimas	Paslauga negali būti įsigyta be aktyvaus vartotojo dalyvavimo
Kliento indėlis	Sumokėjimas gali būti vienintelis reikalaujamas vartotojo indėlis	Vartotojo indėlis (informacija, medžiagos) būtini atitinkamam rezultatui, bet paslaugą teikia įmonė	Vartotojo indėlis yra privalomas ir kartu kuria rezultatą
Dalyvavimo pobūdis	Visa, kas yra reikalaujama – tai vartotojų fizinis buvimas ar dalyvavimas. Paslaugų teikėjai atlieka visą paslaugų gamybos ir pristatymo procesą	Vartotojas dalyvauja pateikdamas informaciją organizacijai arba apie organizaciją. Vartotojas veikia kaip konsultantas, kokybės inspektorius ir pernešėjas kitiems: * Pateikia informaciją organizacijai apie blogą ir gerą paslaugų pristatymą; * Siūlo inovacines idėjas; * Teigiamai arba neigiamai bendrauja su kitais potencialiais ir esamais vartotojais	Vartotojas bendradarbiauja su paslaugų organizacija: padeda įvertinti paslaugų poreikį, vartotojams pritaikyti paslaugų dizainą ir pristatymą bei sukurti dalį ar visas paslaugas sau. Taigi, vartotoją galima laikyti bendru kūrėju arba daliniu darbuotoju, kuris prisideda pastangomis, taip pat laiku ir kitomis priemonėmis kuriant paslaugas

Apibendrinant lentelėje pateiktą informaciją galima teigti, kad vartotojas visuomet dalyvauja paslaugos teikime, tik skiriasi jo indėlis į paslaugos teikimo procesą. Vienais atvejais tereikia vartotojo buvimo paslaugai gauti (pažymos gavimas, pinigų sumokėjimas ir pan.), kitais atvejais – vartotojo indėlis yra privalomas (socialinių paslaugų teikimas, gydymo procesas ir pan.), nes paslauga bus nepilnai suteikta.

Alves'as (2013), Fledder'as ir kt. (2014), Stumbraitė–Vilkišienė (2011) taip pat nagrinėja vartotojų dalyvavimo paslaugos teikimo procese galimybes bei santykius su viešąsias paslaugas teikiančiais subjektais. Aktyvus vartotojų dalyvavimas teikiant viešąsias paslaugas leidžia geriau patenkinti jo poreikius bei suteikti maksimalios vertės paslaugas su mažesnėmis sąnaudomis (Petukienė, Tijūnaitienė, 2010).

Teikiant viešąsias paslaugas dar būtinas ir valdžios institucijų dalyvavimas (kaip paslaugų teikėjas, paslaugų koordinatorius ar finansavimo šaltinis). Kad daugiau ar mažiau viešųjų paslaugų teikime dalyvauja valdžios institucijos, pritaria ir Stasiukynas (2010). Šis autorius viešąsias paslaugas tiesiogiai sieja su visuomenės teisių bei laisvių užtikrinimu bei pagrindinėmis valstybės funkcijomis, kuriomis yra siekiama svarbiausių visuomenės poreikių patenkinimo. Viešosios paslaugos, pasak Walle ir Scotto (2009, p. 11), parodo piliečių ryšį su valstybe, prisideda prie tautiškumo ir

valstybingumo kūrimo, todėl šių paslaugų teikimas buvo vienas iš pagrindinių valstybių vystymosi veiksmų.

Analizuojant viešųjų paslaugų sistemą reikėtų skirti dėmesio ir šių paslaugų teikėjų įvairovei apžvelgti. Paslaugų teikėjų sąveika gana svarbi paslaugų teikimo sistemoje, nes teikėjų bendradarbiavimo formos atskleidžia, kokie yra teikėjų tarpusavio santykiai, kaip teikiamos viešosios paslaugos. Mokslininkai Ganji (2014), Osborne (2006) teigia, kad viešųjų paslaugų teikėjų sąveikos formos gali būti įvairios: bendradarbiavimo, kontraktavimo ar kitos partnerystės formos.

Viešosios paslaugos gali būti teikiamos keliais lygiais: nacionaliniu, regioniniu ar vietiniu, tad ir institucijos, dalyvaujančios šių paslaugų teikime, turi būti skirtingo lygmens. Tačiau įvairiose šalyse valdžios dalyvavimas viešųjų paslaugų teikime skirtingas. Socialinės paslaugos Lietuvoje teikiamos vadovaujantis bendradarbiavimo, dalyvavimo, kompleksiskumo, prieinamumo, socialinio teisingumo, tinkamumo, veiksmingumo, visapusiškumo principais (LR Socialinių paslaugų įstatymas, 2006). Taip pat jame numatytos vienodos galimybės tiek valstybės institucijoms, tiek nevyriausybinėms organizacijoms (toliau – NVO) gauti finansavimą socialinių paslaugų teikimui. Socialinių paslaugų pirkimas iš tokių paslaugų teikėjų, kaip nevyriausybinių organizacijų, leidžia racionaliai panaudoti valstybės lėšas (Nevyriausybinių organizacijų dalyvavimas teikiant viešąsias paslaugas, 2005, rengėjas Kiznis ir kt.) ir užpildyti socialinių paslaugų teikimo nišą. Posovietinėse šalyse, teikiant socialines paslaugas labai trūko viešųjų paslaugų teikėjų, todėl šias spragas užėmė nevyriausybinių sektorius. Skandinavijos šalyse viešasis sektorius vyrauja teikiant socialines paslaugas. Tokiose šalyse kaip Didžioji Britanija, JAV, Vokietija socialinių paslaugų rinkos dalis priklauso pelno siekiantiems paslaugų tiekėjams (ypač globos paslaugos), nors didžiausią dalį užima NVO, o savivaldybių funkcija liko tik paslaugų planavimas, organizavimas, bet ne jų teikimas. Per daugelį metų Europos Sąjungos šalys taikė skirtingus socialinių paslaugų teikimo modelius, ieškodamos inovacijų ir alternatyvų, kaip sukurti bendrą paslaugų teikimo sistemą integruojant ne pelno (valstybinės ir NVO) bei pelno siekiančius paslaugų tiekėjus. Kad ir stengiasi pritraukti privatų sektorių viešųjų paslaugų teikimui, tačiau iš esmės, daugelis Europos Sąjungos šalių pasižymi ne pelno siekiančių socialinių paslaugų tiekėjų dominavimu (Žalimienė, Rimšaitė, 2007, p. 91).

Kai valdžios institucijos nėra pajėgios suteikti paslaugas visiems norintiems, nevyriausybinių organizacijų tampa svarbiu ramsčiu. Viešojo sektoriaus teikiamos paslaugos susiduria su iššūkiais, kuriuos lengviau apeiti gali NVO:

- politinė įtaka viešosioms paslaugoms gali lemti mažesnę dėmesį kliento poreikiams, nes viešojo sektoriaus siekis yra užtikrinti politinės valdžios tęstinumą;
- sudėtingas biurokratinis mechanizmas neleidžia efektyviai naudoti mokesčių lėšas;
- paslaugų vartotojai yra drauge ir rinkėjai, kurių pasitenkinimas valdžios teikiamomis ar finansuojamomis paslaugomis gali lemti rinkimų rezultatus;

- viešojo administravimo sektorius tebėra nelankstus, todėl lėtai prisitaiko prie nuolat kintančios aplinkos.

Nevyriausybinių organizacijų užimama dalis viešųjų paslaugų teikime, ypač socialinių paslaugų srityje, gana svarbi, tačiau jos nėra pajėgios patenkinti viso socialinių paslaugų poreikio. Nors, reikia pripažinti, kad jos daug lankstesnės, greičiau prie aplinkos prisitaikančios, pritraukiančios savanorių, bei greičiau į įvairias nelaimės sureaguojančios nei valdžios institucijos. Visose Europos šalyse pastebimas privataus sektoriaus įsigalėjimas teikiant viešąsias paslaugas, mišrios paslaugų rinkos kūrimasis (kai perkamos paslaugos, pvz., socialinės), tačiau kiekvienoje šalyje šios tendencijos yra skirtingos (Žalimienė, Rimšaitė, 2007, p. 90). Politiniai pokyčiai sąlygoja viešųjų paslaugų kaitą. Raipa (2011) pabrėžia, kad viešosios paslaugos, kaip ir viešojo administravimo procesai, turi keistis dėl sudėtingų ir sunkiai prognozuojamų bei kompleksinių šiuolaikinių problemų.

Paslaugų finansavimas svarbus paslaugų sistemos elementas. Dažniausiai viešąsias paslaugas finansuoja valstybė per mokesčių sistemą arba vartotojai tiesiogiai sumoka patys už gautą paslaugą bet mažesnę nei rinkos kainą.

Pats paslaugų teikimo procesas gali būti orientuotas į griežtą taisyklių bei įstatymų laikymąsi, nors būdingas ir orientavimasis į rezultatus (Kraujutaitytė, 2011; Osborne, 2006). Į ką orientuojasi paslaugų teikėjai, atskleidžia jų veiklos analizė, t. y. paslaugų teikėjams planuojant, organizuojant ir įgyvendinant viešąsias paslaugas.

Dar vienas svarbus paslaugų sistemos elementas – atskaitomybė už paslaugų teikimą. Mokslininkai, analizuojantys atskaitomybės svarbą teikiant viešąsias paslaugas, teigia, kad ji neišvengiamai auga (Ganji, 2014; Raipa, Dūda, 2011; Stoker, 2006). Tai lemia vartotojų reikalavimai paslaugų teikėjams bei pačių teikėjų noras užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę. Vis dėlto atsiskaitymas dažniau būna orientuotas į politikos formuotojus, nei į vartotojus.

Apibendrinant galima teigti, kad visos viešųjų paslaugų sistemos dedamosios yra svarbios ir reikalingos, o viešąsias paslaugas įvairiose šalyse teikia skirtingi paslaugų teikėjai: valstybės institucijos, nevyriausybinės organizacijos ar privatus sektorius. Tačiau visuomet viešųjų paslaugų teikime dalyvauja valdžios institucijos, net jei tiesiogiai vartotojams paslaugų neteikia, tačiau koordinuoja ir finansuoja šias paslaugas.

1.3. Pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis sąlygojantys veiksniai

Politinių lyderių kaita, nestabili politinė situacija, socialiniai pokyčiai didina visuomenės lūkesčius, o siekis patenkinti juos neišvengiamai keičia viešųjų paslaugų procesus (Clarke, Newman, 2009). Alves'as (2015) pabrėžia dar ir ekonominių veiksnių poveikį viešosioms paslaugoms. Pavyzdžiui, ekonominė krizė sąlygojo viešųjų paslaugų sumažėjimą. Demografiniai pokyčiai taip pat

koreguoja, ypač socialinių paslaugų elementus (senėjant visuomenei didėja socialinių paslaugų poreikis senyvo amžiaus žmonėms). Informacinių technologijų plėtra leidžia dalį paslaugų perkelti į virtualią erdvę ir teikti jas interaktyviai, pagerinant jų teikimą (sumažinant laukimo laiką, sutaupant asmeninio laiko ir pan.).

Vartotojų pasitenkinimą apibrėžti sudėtinga, nors ši sąvoka vartojama gana dažnai. Othman'as, Jailan'as, Kassim'as and Hamzah'as (2013) savo darbe vartotojų pasitenkinimą apibūdina kaip jausmą, kuris atspindi nusivylimą ar džiaugsmą, kylantį vartotojui lyginant savo lūkesčius su gautos paslaugos kokybe. Minėti autoriai teigia, kad tiek gera, tiek bloga vartotojo nuotaika reikšmingai sąlygoja vartotojo pasitenkinimą ir jo ketinimą dar kartą sugrįžti. Be abejo, bloga nuotaika turi didesnę poveikį vartotojo apsisprendimui dėl pakartotino apsilankymo. Tačiau reikėtų paminėti, kad gera nuotaika leidžia vartotojui nepastebėti nedidelių paslaugos teikėjo klaidų gaunant paslaugas. Estetinė aplinka, gera vyraujanti atmosfera paslaugos teikimo vietoje, malonus paslaugos teikėjų bendravimas taip pat turi įtakos vartotojo pasitenkinimui (Ryu, Jang, 2007). Vartotojų pasitenkinimas gali būti apibrėžiamas ir kaip emocinės būsenos atspindys (Forman, 2014), kuris atsiranda dėl palankios vartotojo nuomonės ar laimės, kylančios iš visuminės patirties. Pavlou and Fygenon'as (2006) teigia, kad pasitikėjimas paslaugos teikėju yra svarbiausias veiksnys, lemiantis vartotojo pasitenkinimą paslaugomis. Mokslinės literatūros analizė leidžia teigti, kad vartotojo pasitenkinimas gautomis paslaugomis dažniausiai siejamas su emocijomis.

3 lentelė. Vartotojo suvokiamos vertės sampratos (Kiyak, 2013)

Autorius, metai	Vartotojo suvokiamos vertės apibrėžimas
Nilson, 1992	Produkto vertė vartotojui yra materialios ir nematerialios naudos palyginimas, taip pat papildomų produkto lygių bei bendros produkto gamybos ir naudojimo išlaidos
Slater, Narver, 2000	Produkto vertė vartotojui sukuriamą, kai nauda, kurią vartotojas gauna su produktu, yra didesnė nei ilgalaikės išlaidos, kurių vartotojas tikisi turėti
Hallowell, Cronin ir kt., 2000	Vertė vartotojui yra lygi suvokiamai kokybei, lyginant ją su kaina
Eggert, Ulaga, 2002	Vartotojo gaunama nauda – tai tam tikras fizinių prekių, paslaugos savybių bei techninio aptarnavimo derinys
Khalifa, 2004	Vartotojo gaunama nauda gali reikštis tiek apčiuopiamomis, tiek neapčiuopiamomis siūlomomis prekėmis ar (ir) paslaugos savybėmis
Roig ir kt., 2006 Wang ir kt., 2004	Vertė vartotojui yra trijų dimensijų – funkcinės, socialinės bei emocinės – derinys, atskleidžiantis naudą vartotojui. Funkcinė vertė išreiškia apčiuopiamą naudą vartotojui, emocinė vertė susijusi su vartojimo procese kylančiais jausmais, o socialinė vertė – vartotojo gaunama nauda, kuri aktuali vartotojo socialinėje aplinkoje
Ravald, Goroos, 1996	Vertė vartotojui – tai vartotojo patiriamos prekių įsigijimo sąnaudos. Jas sudaro prekės ar (ir) paslaugos kaina, transportavimo bei aptarnavimo išlaidos vartotojui, nesėkmės rizika, vartotojo sugaištas laikas ir pan.
Dovalienė, 2005	Vertė vartotojui – tai vartotojo prekių įsigijimo sąnaudos, kurios gali būti piniginės, emocinės, laiko, rizikos ir kt.
Vaitkienė, Pilibaitytė, 2008	Remiasi santykiais pagrįstu požiūriu į vertę vartotojui, kai bendrąsias vartotojo sąnaudas, kaip vertės vartotojui dedamąją, sudaro prekės ir (ar) paslaugos kaina bei išlaidos, susijusios su santykiais. Šioje vertės vartotojui sampratoje kaina traktuojama kaip piniginių vienetų suma, už kurią vartotojai įsigyja prekę ar (ir) paslaugą
Praude ir kt., 2009	Vartotojui sukuriamą vertę, kaip įmonės nekilnojamas turtas, rodantis bendrą vertę, kurią sukuria vartotojų pasitenkinimas įmone bei jos kuriamais produktais

Šiandieninis vartotojas tampa išrankus ir ieškantis maksimalios naudos, suvokiantis paslaugos vertę. Žmogaus pastangos, pajamos bei žinios padeda vartotojui nusistatyti paslaugos vertę ir pagal galimybes išsirinkti norimą paslaugą. Paslaugos vertė gali būti suvokiama kaip vartotojui sukuriama vertė ir kaip pats vartotojas suvokia tą vertę bei kaip šis suvokimas lemia vartotojo apsisprendimą (Kiyak, 2013, p. 82). Mokslininkai Smith'as ir Colgate (2007) paslaugos vertę pateikia kaip vartotojo vertę organizacijai ir vertę pačiam vartotojui. Mokslininkė Kiyak (2013, p. 82) pateikia analizuotų autorių vartotojo suvokiamos vertės sąvokas (žr. 3 lent.).

Trečioje lentelėje pateikiamos vartotojo vertės sampratos parodo tris šios vertės dedamąsias: vartotojo gaunamą naudą, vartotojo gaunamą papildomą naudą bei vartotojo patiriamas sąnaudas. Vertės vartotojui suvokimas nuolat kintantis, dinamiškas, todėl mokslinėje literatūroje sunku rasti vienodą ir tikslų apibrėžimą.

Paslaugos verte besirūpinančius vartotojus sunku nustebinti aukšta paslaugos kokybe, nes vartotojo sprendimą įsigyti paslaugą nulemia naudos, kurią gaus ir patirtų sąnaudų įsigyjant paslaugą santykis. Šis santykis ir parodo vartotojo suvokiamą vertę (Kiyak, 2013).

Analizuojant vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis susiduriama su vartotojo lūkesčiais ir juos lemiančiais veiksniais, kurie svarbūs vertinant suteiktas paslaugas. Pilelienė ir Grigaliūnaitė (2014) kaip dažniausiai analizuojamus vartotojų pasitenkinimą lemiančius veiksnius, išskiria suvokiamą kokybę, suvokiamą vertę bei vartotojų lūkesčius. Vartotojas paprastai negali paslaugos įvertinti prieš ją gaudamas, todėl paslaugos vertė nustatoma tik vėliau, kai galima įvertinti ar buvo patenkinti vartotojo poreikiai. Dažnai vartotojų lūkesčiai yra siejami su vartotojų elgsena bei asmeninėmis vartotojo charakteristikomis (Stašys, Malikovas, 2010, p 166). Atliekant tyrimus privačiame sektoriuje, kaip vieni iš vartotojų pasitenkinimo veiksnių yra įvardijami lūkesčiai, kurie neretai būna didesni, nei suvokiama paslaugos kokybė ar vertė. Savo atliktame tyrime Pilelienė ir Grigaliūnaitė (2013) nustatė, kad vartotojų suvokiama kokybė daro didžiausią poveikį vertei, o neatitikimas tarp lūkesčių, vartotojų suvokiamos kokybės ir vertės lemia mažesnę vartotojų pasitenkinimą gautomis paslaugomis. Lūkesčiai daro gana stiprų poveikį vartotojų apsisprendimui renkantis prekę ar paslaugą, tačiau vartotojai ne visuomet patys turi aiškų suvokimą, ko jie tikisi ir kaip tie lūkesčiai turėtų būti pateisinti. Jeigu vartotojui suteikta paslauga viršija jo lūkesčius – vartotojas jaus pasitenkinimą ir atvirksčiai. Todėl, pasak Stašio ir Malikovo (2010, p 170), vartotojų lūkesčiai – tai subjektyvus rezultatas, kuriam įtaką daro ankstesnė patirtis, kaina, komunikacija, jo paties poreikiai, paslaugos tiekėjo įvaizdis, formalios ar neformalios rekomendacijos, socialinės klasės, įtakos grupės, pajamos ir pan. 2010 metais parengtoje Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodikoje yra išskiriami vartotojų lūkesčius lemiantys veiksniai:

- reikalavimai paslaugoms – vartotojo poreikiai, vartotojo noras gauti tai, ko jis tikisi iš paslaugos;

- institucijos įvaizdis ir viešieji ryšiai sąlygoja vartotojo lūkesčius bei jų vertinimą;
- vartotojo ankstesnė patirtis gavus panašias ar tokias pačias paslaugas.

Šie veiksniai yra būdingi ne tik viešosioms, bet ir privačioms paslaugoms. Lūkesčius taip pat veikia žiniasklaidos pateikta informacija, draugų, pažįstamų patirtis, paslaugos apibūdinimas ir pan. Visa tai formuoja vartotojo nuomonę apie būsimos paslaugos kokybę (Thijs, 2011). Minėtas autorius teigia, kad vartotojo pasitenkinimą paslauga galima pagerinti informuojant vartotoją, kokios paslaugos jis gali tikėtis.

Gautos paslaugos atitikimas vartotojo lūkesčiams siejamas su paties vartotojo patirtimi gaunant paslaugas bei su jo pasitenkinimu. Valdžios institucijos, siekdamos pagerinti bei pagreitinti viešųjų paslaugų teikimą, pasiūlyti didesnę paslaugų įvairovę, turi atkreipti dėmesį į augančius vartotojų poreikius bei tobulinti teikiamas paslaugas. Jei paslaugų teikėjas domisi vartotojo lūkesčiais, tenkina jo poreikius, jis stengiasi teikti efektyvesnes ir kokybiškesnes paslaugas. Dažnai neigiamą poveikį vartotojų pasitenkinimui padaro patys paslaugų teikėjai, kurie nepagrįstai suteikia lūkesčių ir vilčių tikėtis geresnės paslaugos nei ji yra teikiama (pvz., laiku neįvykdyta paslauga). Viešąsias paslaugas teikiančios įstaigos turėtų nuolat (tam tikrais nustatytais laikotarpiais) vykdyti vartotojų pasitenkinimo tyrimus, o socialines paslaugas teikiančios įstaigos – periodiškai įvertinti paslaugų poreikį. Kadangi kokybiškų paslaugų teikimas turi būti nukreiptas į vartotojų pasitikėjimą, tai būtinas nuolatinis bendravimas su vartotoju bei grįžtamasis ryšys (Urvikis, 2014). Autorius pabrėžia, kad paslaugos teikėjas vartotojų pasitenkinimą gali lemti skaidria savo veikla. Kaip vartotojų pasitenkinimo pasekmė mokslinėje literatūroje pabrėžiamas vartotojų lojalumas (Pilelienė, Grigaliūnaitė (2013).

Be vartotojo lūkesčių svarbi ir jo motyvacija dalyvauti teikiant viešąsias paslaugas. Jei vartotojas aktyviai dalyvauja teikiant viešąsias paslaugas, t. y. prisideda savo žiniomis, savo laiko ištekliais, įgūdžiais ar fizinėmis pastangomis, tai rezultatas tenkina abi puses. Vartotojo dalyvavimas ypač svarbus, nes už viešąsias paslaugas jis dažniausiai nemoka tiesiogiai. Bendradarbiaudami viešųjų paslaugų vartotojai gali maksimaliai padidinti jų kokybę ir sumažinti šių paslaugų teikimo išlaidas (Petukienė, Tijunaitienė, Damkuvienė, 2012, p. 301). Tiesa, ne visose paslaugose vartotojas turi būti aktyvus paslaugos teikimo dalyvis, kartais užtenka tik fizinio jo dalyvavimo, o kartais reikalaujama ir didesnių pastangų (pavyzdžiui, gydymo procese ar teikiant socialines paslaugas). Aktyvus vartotojo dalyvavimas būtinas toms paslaugoms, kurios skirtos tiesiogiai pakeisti žmones (sveikatos, švietimo, socialinės ir pan.), o ne pakeisti fizinę juos supančią aplinką (Raipa, Petukienė, 2009, p. 56). Tačiau tam, kad vartotojas aktyviai įsitrauktų, paslauga turi būti pritaikyta jam individualiai, parodant jam įsitraukimo naudą (Bowers, Martin 2007, p. 95). Be to, vartotojas turi aiškiai suprasti savo vaidmenį paslaugos teikimo procese, sugebėti tai atlikti ir turėti motyvacijos. Pasak Raipos ir Petukienės (2009, p. 57), pozityviai bendradarbiaujant su paslaugos teikėju didėja tarpusavio pasitikėjimas, parama, nes vartotojas aktyviai kuria paslaugą sau. Vykdyta viešojo administravimo reforma, palietusi ir socialinių

paslaugų sistemą, privertė paslaugų teikėjus būti atsakingesniais už numatomus rezultatus, atidžiau stebėti vartotojų pasitenkinimą, dažniau įtraukti bendruomenę priimant sprendimus savivaldybėse. Bitinas ir kt. (2010, p. 20) pritaria, kad socialinės paslaugos geriau valdomos, kai į paslaugų teikimą labiau įtraukiami vartotojai, kai vyrauja nešališkumas, skaidrumas, bendradarbiavimas, nešališkumas.

Pasitikėjimo aspektas taip pat labai svarbus vertinant vartotojų pasitenkinimą. Pasitikėjimas būtinas tarp vartotojo ir paslaugos teikėjo ilgalaikiams bendradarbiavimu paremtiems santykiams atsirasti (Zikienė, 2010, p. 20). Ypač tai svarbu tose sferose, kur reikalingas atviras bendravimas (pvz., socialinės paslaugos). Pasitikėjimą Zikienė (2010) apibrėžia kaip oportunistinę elgseną, abipusius tikslus, veiksmus su teigiamomis pasekmėmis, pažadų laikymąsi. Pasitikėjimas būtinas abipusiškumui atsirasti, kuriam reikalingas tiek paslaugos teikėjo, tiek vartotojo indėlis. Abipusiškumą galima suprasti kaip paslaugos teikėjų veiksmus siekiant abiem pusėms palankaus rezultato. Lojalumą sąlygojančius veiksmus galima analizuoti šiais aspektais:

- lojalumą lemiančius veiksmus siejant juos su įstaiga ar jos teikiamomis paslaugomis – teikiamų paslaugų kokybė yra būtina sąlyga lojalumui atsirasti;
- su santykių plėtojimu susijusius lojalumą sąlygojančius veiksmus – ankstesnė patirtis, pasitikėjimas, santykių kokybė lemia lojalumą;
- su vartotojo charakteristikomis susijusius lojalumą lemiančius veiksmus – skirtingos vartotojų charakteristikos daro poveikį paslaugos reikšmingumo traktavimui (Zikienė, 2010, p. 29).

Apibendrinant galima teigti, kad vartotojo pasitenkinimą paslaugomis lemia daug veiksnių: politinė situacija, socialiniai pokyčiai, ekonominiai veiksniai, informacinių technologijų plėtra ir pan. Atlikta mokslinės literatūros analizė atskleidė, kad vartotojų pasitenkinimas paslaugomis dažniausiai siejamas su emocijomis, o vartotojų lūkesčiai siejami su vartotojų elgsena bei asmeninėmis vartotojo charakteristikomis. Mažesnę vartotojų pasitenkinimą gautomis paslaugomis gali lemti neatitikimas tarp lūkesčių, vartotojų suvokiamos kokybės ir vertės.

1.4. Viešųjų paslaugų kokybę sąlygojantys veiksniai

Siekiant pakeisti paslaugos teikimo procesą, pagerinti paslaugos kokybę, vien tik nustatyti vartotojų pasitenkinimo lygio nepakanka. Tam reikalinga išsiaiškinti priežastis, veiksmus, kurie daro įtaką vartotojo pasitenkinimui. Tik išsiaiškinus vartotojų pasitenkinimą lemiančius veiksmus galima juos keisti siekiant geresnės paslaugų kokybės (Thijs, 2011).

Be abejo, viešųjų paslaugų samprata neatsiejama nuo esminio paslaugų teikimo elemento – paslaugų kokybės. Tarptautiniame žodžių žodyne sąvoka „kokybė“ pateikiama kaip ypatybė, vertė, atitikimo laipsnis. Brazienės ir Merkio (2015) nuomone, kokybė gali būti suvokiama kaip paslaugos trūkumo nebuvimas ar vartotojo poreikių, jo lūkesčių atitikimas. Anot autorių, atliekami moksliniai

tyrimai dažnai remiasi „viešųjų paslaugų kokybės vertinimo bei valdymo modeliais“ (Brazienė, Merkys, 2015, p. 105), kurie siejami su naująja viešąja vadyba. Tai subalansuotų rodiklių sistema, *ISO kokybės standartai*, *SERVQUAL* modelis ir kt. Bagdonienė ir Hopenienė (2009) teigia, kad paslaugų kokybė tai reikalavimų atitiktis, nes visuose paslaugos teikimo etapuose galima nustatyti tam tikrus reikalavimus. Pasak Vitkienės (2008, p. 34), paslaugų kokybę sudaro tam tikri standartai, reikalavimai, kurių įstaiga privalo laikytis jei nori užtikrinti reikiamą kokybę.

Kokybė visada buvo verslo organizacijų konkurencingumo veiksnys, lemiantis pelno dydį, tačiau kokybė viešojo sektoriaus institucijų veikloje lemia valstybės valdymo efektyvumą, šalies ekonominį stabilumą ir visuomenės gyvenimo kokybę. Viešųjų paslaugų vertinimas gana sudėtingas dėl pačios paslaugos prigimties, todėl, norint įvertinti paslaugas, naudojamosi tam tikrais kriterijais. Svarbiausias paslaugų vertintojas yra jos vartotojas, kuris vertina paslaugos kokybę ir kainą (Išoraitė, 2007, p.10), tačiau paslaugą gali vertinti ir paslaugos teikėjas.

Vartotojas, gavęs paslaugą, vertina jos rezultata, o ne pačią paslaugą ar jos procesą. Mokslinėje literatūroje, analizuojant Bagdonienės ir Hopenienės (2009), Vitkienės (2008), Langvinienės ir Vengrienės (2008) darbus, galima rasti ne vieną paslaugų kokybės modelį, kurie padeda atskleisti silpnąsias ir stipriąsias paslaugų kokybės savybes bei leidžia pagerinti pačią paslaugų kokybę. Tokia modelių gausa rodo, kad vienas modelis negali visiškai atskleisti paslaugų kokybės. Priklausomai nuo tyrimo pobūdžio, pateiktus modelius galima suskirstyti į keletą grupių (žr. 3 pav.)

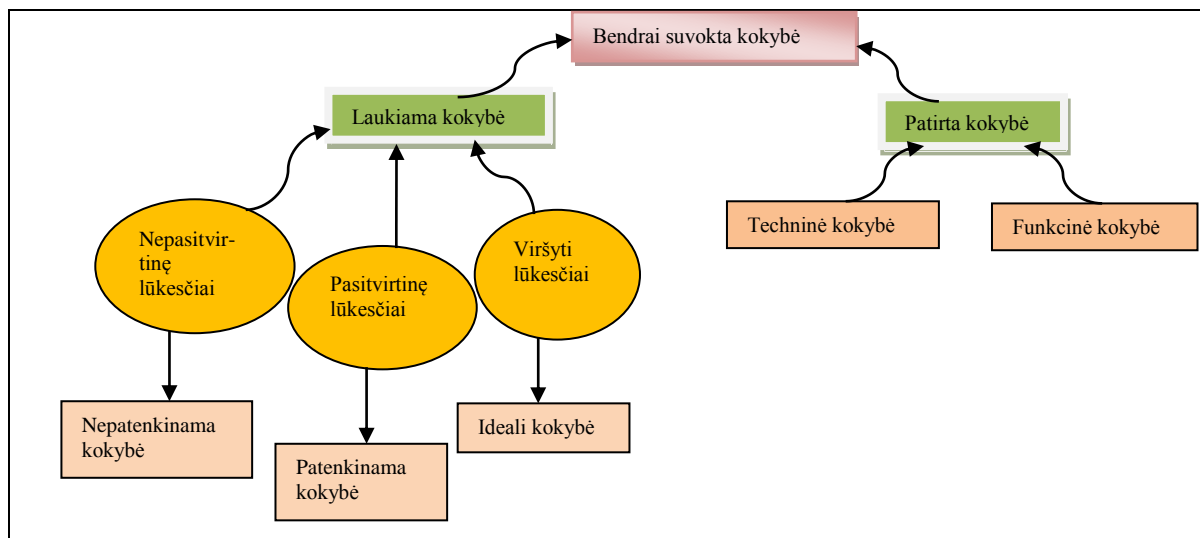


3 pav. Paslaugų kokybės vertinimo modeliai (sudaryta autorės, pagal Bagdonienę ir Hopenienę, 2009)

Vartotojo kokybės suvokimo modelis parodo, kaip vartotojas suvokia paslaugos kokybę, tačiau tai yra subjektyvus dalykas (Vitkienė, 2008). Paslaugų teikimo sistemos modelis atskleidžia sudėtinių sistemos dalių poveikį kokybei, o paslaugų teikimo proceso modelyje atsispindi, kaip kokybė formuojasi paslaugos teikimo proceso eigoje.

Vertinant paslaugų kokybę yra naudojamas techninės ir funkcinės kokybės vertinimas. Tai Ch. Gronroos'as (1990) bendrai suvoktos kokybės modelis, kuomet techninė kokybė atspindi tai, ką vartotojas gauna ir yra susijusi su apčiuopiamomis priemonėmis paslaugoms teikti. Bet net ideali techninė kokybė dar negarantuoja, kad vartotojas gaus geros kokybės paslaugas (Bagdonienė ir Hopenienė, 2009; Vitkienė, 2008; Langvinienė ir Vengrienė, 2008). Funkcinė kokybė apima

darbuotojų, teikiančių paslaugas, kompetenciją, požiūrį, išvaizdą ar elgesį, net gi darbo atmosferą. Tai neapčiuopiamos paslaugos teikimo dalys. Funkcinę kokybę vartotojas vertina subjektyviai, remdamasis savo nuostatomis, supratimu, vertybėmis (Bagdonienė, Hopenienė, 2009). Žalimienė (2003) teigia, kad technologijų kokybė parodo, kokie darbuotojai teikia paslaugas, kokia naudojama technika, kokiomis sąlygomis teikia paslaugas ir pan., o subjektyvioji (funkcinė) kokybė parodo vartotojo vertinimą (žr. 4 pav.).



4 pav. Bendrai suvoktos paslaugų kokybės modelis (sudaryta autorės, pagal Žalimienė, 2003)

Šis modelis parodo, kaip vartotojas vertina visą paslaugos procesą, o ne tik galutinį rezultatą. 3 paveikslo duomenimis, kuomet vartotojo lūkesčiai nėra patenkinami, tai rodo nepatenkinamą kokybę, o kai paslaugos kokybė viršija lūkesčius – idealią kokybę. Taigi bendrai suvokiama kokybė yra vartotojo laukiamos ir gautos kokybės santykis (Langvinienė, Vengrienė, 2008).

Vitkienė (2008) pastebi, kad didelę reikšmę turi vartotojo išankstinės nuostatos ir paslaugos teikėjo įvaizdis. Išankstinės nuostatas gali suformuoti reklama, kitų vartotojų atsiliepimai, patirtis ir kt. Bagdonienė ir Langvinienė (2009) dar aptaria ir kitus paslaugų kokybės modelius:

- E. Gumesson’as (1987) 4Q kokybės modelis, kuris orientuotas tiek į paslaugos procesą, tiek ir į vartotoją. Šis procesas apima projektavimą, gamybą, pateikimą ir ryšius. Projektavimo kokybė užtikrina tik paklausių paslaugų kūrimą, todėl svarbu atsižvelgti ir į vartotojo nuomonę, kaip, beje, ir gamybos procese. Pateikimo kokybė parodo, kiek išpildyti paslaugos teikėjo duoti pažadai vartotojui apie būsimą paslaugą, ryšių kokybė nusako komunikaciją tarp vartotojo ir paslaugos teikėjo.

- Integruotos kokybės modelis – tai Ch. Gronroos’o ir E. Gumesson’o 4Q modelių junginys, kur akcentuojama bendrai suvoktos kokybės svarba ir kokybės šaltiniai: projektavimas, gamyba, pateikimas, ryšiai. Tačiau šis modelis labiau tinka vertinti toms paslaugoms, kurių galutinis rezultatas yra prekės.

- Parasuraman'as, Zeithalm'as, Berry (1985) kokybės spragų modelis, kuris remiasi tiek vartotojo, tiek paslaugos teikėjo atsakomybe už suteiktos paslaugos kokybę. Vartotojo kokybė suvokiama kaip jo lūkesčių patenkinimas. Paslaugų teikėjo veikloje gali atsirasti kokybės spragos dėl paslaugos teikėjo klaidingai suvoktų vartotojo lūkesčių, paslaugos savybių neatitikties vartotojo lūkesčiams, nukrypimo nuo standartų teikiant paslaugas, paslaugos teikimo ir marketingo komunikacijos neatitikties, vartotojų lūkesčių ir gautos paslaugos neatitikties.

- Norman'as (1994) ydingo ir pozityvaus rato metodas, analizuojantis darbo sąlygų bei paslaugos teikėjo personalo motyvacijos įtaką paslaugų kokybei. Pasak autoriaus, paslaugos teikėjas įsisuka į ydingą ratą tuomet, jei vyrauja neigiama darbo atmosfera ir nesiimama veiksmų visa tai pašalinti. O tai trukdo kokybiškai teikti paslaugas.

SERVQUAL kokybės modelis buvo suformuotas patobulinus kokybės spragų modelį. Šis modelis yra skirtas suvokiamai paslaugų kokybei matuoti, nes parodo kaip suteiktos paslaugos kokybė atitinka vartotojo lūkesčius. Tai lyg lauktos ir gautos paslaugos kokybės palyginimo rezultatas. Šio modelio pagalba vartotojas gali įvertinti paslaugą jos teikimo metu bei po jos suteikimo. Vartotojai, atliekant tyrimus pagal šią metodiką, išreiškia savo lūkesčius ir viziją, kaip paslauga turėtų būti suteikta ir ką jie patyrė realiai. SERVQUAL modelis padeda nustatyti paslaugos kokybės standartus, paslaugos teikimo kokybės spragas bei įvertinti skirtumus tarp realiai gautos paslaugos ir vartotojo lūkesčių (Kunderis, Žalys, Žalienė, 2011, p 87). Paslaugų kokybę lemia daug veiksnių, tačiau pagal SERVQUAL modelį galima išskirti: paslaugų prieinamumą, patikimumą, darbuotojų kompetenciją, jautrumą, pagarbą vartotojui, komunikaciją ir kt. O teikiant socialines paslaugas labai svarbus konfidencialumas tarp paslaugos teikėjo ir vartotojo. Paslaugų kokybei vertinti turėtų būti taikomi keli modeliai vienu kartu, nes tik tuomet jis atspindės realią paslaugos kokybę.

Ilgą laiką vartotojų pasitenkinimas buvo svarbus sėkmę lemiantis kriterijus privačiam sektoriui. Tačiau vykdomos viešojo administravimo reformos viešųjų paslaugų teikėjų dėmesį nukreipia į vartotojų pasitenkinimą, į besikeičiančius vartotojų poreikius. Naujosios viešosios vadybos reforma davė stimulą privačiame sektoriuje taikomus vadybos metodus pritaikyti ir viešajame sektoriuje, siekiant geresnės paslaugų kokybės (Išoraitė, 2007, p.10). Vartotojų pasitenkinimą organizacijos teikiamomis paslaugomis gali lemti ne tik paslaugų kokybė, bet ir vartotojų asmenybės bruožai, todėl atliekant tyrimus svarbu išsiaiškinti ir vartotojų psichologines charakteristikas (Diržytė, Patapas, 2013).

Kalbant apie socialinių paslaugų kokybę, pirmiausia reikia galvoti apie vartotoją. Nes jei paslauga vertinama iš paslaugos teikėjo pusės, tai galima tik įvertinti, ar ji ekonomiškai efektyvi, t. y. suteikta mažiausiais kaštais. Tačiau siekiant paslaugos kokybės reikia pirmiausia patenkinti vartotojo poreikius. Socialines paslaugas vartotojas gali vertinti kaip:

- vartotojas – kai turi būti užtikrinamas paslaugų individualumas;

- pilietis – kada svarbu, kad būtų užtikrintos piliečio teisės;
- bendruomenės narys – kuomet turi būti užtikrinta integracija į bendruomenę.

Vadinasi, kokybiškos paslaugos bus užtikrinamos tik tuomet, kai kokybė bus garantuojama visais šiais atvejais (Žalimienė, 2001).

Gebėjimas patenkinti visuomenės poreikius teikiant viešąsias paslaugas parodo valstybinės valdžios kokybišką esminių funkcijų administravimą per tokias paslaugas teikiančias įstaigas. Organizacijos, siekdamos gerinti viešųjų paslaugų kokybę, piliečių aptarnavimą, turi aktyviau domėtis ir rūpintis savo vartotojais. Juk viešosios valdymo priemonės ir sukuria teigiamus socialinius efektus bei lemia vartotojų pasitenkinimą (Urvikis, 2016, p.16). Viešąsias paslaugas teikiančioms organizacijoms svarbu žinoti vartotojų pasitenkinimo lygį, nes jis, kaip indikatorius, atspindi organizacijos teikiamų paslaugų kokybę bei gebėjimą tenkinti vartotojų poreikius, nuo ko gali priklausyti ir vartotojų pasitikėjimas viešuoju sektoriumi (Diržytė, Patapas, 2013). Vartotojų pasitenkinimas paslaugomis yra vienas iš privataus sektoriaus sėkmę lemiančių veiksnių, kuris tampa vis svarbesnis ir viešajam sektoriui. Tačiau privačiame sektoriuje vartotojai savo pasitenkinimą išreiškia pinigais, naudodamiesi paslaugomis, o viešasis sektorius turi domėtis vartotojų poreikiais, žinoti jų lūkesčius. Viešasis sektorius nuolat susiduria su įvairiais iššūkiais, ypač dabartiniame greit besikeičiančiame pasaulyje, todėl turi nuolat tobulėti teikdamas kokybiškesnes, įvairesnes bei greičiau suteikiamas viešąsias paslaugas.

Suteikiamų socialinių paslaugų kokybę vertinti galima remiantis nustatytais paslaugų charakteristikomis, standartais, taip pat jas lyginant su šalies ar užsienio gerąja patirtimi arba lyginant laukiamos ir gautos paslaugos atitikimą vartotojo akimis. Tačiau galima vertinti ir keliais lygmenimis: individo, įstaigos, savivaldybės bei valstybės (žr. 5 pav.)

Valstybės	<ul style="list-style-type: none"> • paslaugų teikimo bei plėtojimo strategijos, įstatymų, reglamentuojančių socialines paslaugas, parengimas bei vykdymo kontrolės numatymas
Savivaldybės	<ul style="list-style-type: none"> • paslaugos vartotojų poreikių įvertinimas ir atitinkamų paslaugų teikimas, paslaugų prieinamumo visiems užtikrinimas
Įstaigos	<ul style="list-style-type: none"> • socialinio-ekonominio efektyvumo užtikrinimas organizuojant įstaigos veiklą
Individo	<ul style="list-style-type: none"> • subjektyvus vartotojo vertinimas, vartotojo poreikių patenkinimas, matuojant specialiomis metodikomis

5 pav. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo lygmenys (sudaryta autorės, pagal Žalimienę, 2001, p. 100)

Reikėtų nepamiršti, kad socialinių paslaugų kokybę vartotojo (individo) lygmenyje priklauso taip pat ir nuo paslaugų kokybės įstaigų, savivaldybės bei makro lygiu. Viešųjų paslaugų, tame tarpe ir socialinių, teikimas valstybės lygmeniu atlieka:

- prevencinę funkciją, kai norima užkirsti kelią problemoms atsirasti,
- globos funkciją, kuomet palaikoma socialinė integracija į visuomeninius procesus,
- kontrolinę funkciją, kuria siekiama apsaugoti visuomenę nuo sudėtingų situacijų.

Įvertinus paslaugas aukščiau minėtais lygmenimis, paslaugų kokybę dar gali būti vertinama pagal objektyviają ir subjektyviają vertinimo skales. Objektyvioji vertinimo skalė padeda įvertinti technologinį įstaigos aspektą (įvairūs dydžiai, rodikliai, paslaugų teikėjų kvalifikacija, darbo metodai ir pan.), o subjektyvioji – parodo subjektyvų vartotojo požiūrį. Kadangi subjektyvus vertinimas yra labai individualus, reikėtų akcentuoti, kad tos pačios socialinės paslaugos vienam vartotojui gali būti pakankamai kokybiškos, o kitam – nepakankamai ar net visai nekokybiškos (Žalimienė, 2001, p. 100). Minėta autorė teigia, kad dažnai socialinių paslaugų teikėjai, politikai (ypač Lietuvoje) jas vertina tik iš technologinės pusės, visiškai ignoruodami vartotojo poreikius, nuomonę ar savijautą, nes juos domina kaip racionaliau, efektyviau ir pigiau teikti paslaugas. Žinoma, ekonominio efektyvumo rodiklis naudingas vertinant įstaigos lygmeniu teikiamas paslaugas, tačiau nepakankamas (Žalimienė, 2001, p. 101). Taigi, norint visapusiškai nustatyti paslaugų kokybę, būtina derinti įvairius metodus.

Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimai nėra naujiena: įvairaus sudėtingumo klausimynus naudoja mokyklos, lopšeliai-darželiai, universitetai, savivaldybės ir pan., siekdami išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie teikiamas paslaugas. Reikėtų pažymėti, kad ikimokyklinio ugdymo įstaigos bei mokyklos naudoja primityvius klausimynus ir dažniausiai apklausia vaikų tėvus. Neretai tokių tyrimų analizes atlieka pačios įstaigos darbuotojai ir didelės mokslinės reikšmės jie neduoda. Vartotojų pasitenkinimo savivaldybių teikiamomis paslaugomis tyrimus dažniausiai atlieka mokslininkai ar nepriklausomos organizacijos – apklausų (nuomonių) vykdytojos. Tokie tyrimai analizuojami nuodugniai, siekiant išsiaiškinti trūkumus ir gerinti teikiamų paslaugų efektyvumą.

Apibendrinant šį poskyrį galima teigti, kad paslaugų kokybę vartotojas suvokia subjektyviai ir tam suvokimui poveikį daro emocijos, tuometinė žmogaus nuotaika. Paslaugų kokybę galima matuoti naudojant įvairius paslaugų kokybės modelius, tačiau vieno ir geriausio modelio nėra. Norint atlikti visapusišką paslaugų kokybės vertinimą, reikia naudoti keletą kokybės modelių.

Apibendrinant pirmąjį skyrių galima teigti, kad viešųjų paslaugų kokybę atspindi vartotojų pasitenkinimas, kuris gali būti matuojamas įvairiais tyrimų metodais. Paslaugų kokybę apibrėžti nelengva, nes ją lemia ne tik vartotojo, bet ir paslaugos teikėjo suvokimas apie kokybiškas paslaugas. Ir jeigu privačiame sektoriuje paslaugos teikėjams labai svarbi paslaugos kokybė, nes leidžia išsilaikyti rinkoje prieš konkurentus bei išlaikyti vartotojus, tai viešajame sektoriuje paslaugos teikėjams suteikiamų paslaugų kokybė dar ne visuomet yra prioritetas. Kokybiškos paslaugos, santykių

tarp paslaugos teikėjo ir vartotojo išlaikymas didina vartotojo pasitikėjimą bei sukuria lojalumą. Socialinių paslaugų kokybę galima vertinti keliais lygmenimis, naudojant objektyviąją ar subjektyviąją vertinimo skales.

2. PASLAUGŲ TEIKIMO TEISINIS REGULIAVIMAS

Šiame skyriuje analizuojami teisiniai dokumentai, reglamentuojantys viešųjų paslaugų teikimą bei apžvelgiami viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos pagrindiniai aspektai. Siekiant išsiaiškinti pagrindinius teisinės sistemos principus, taikomus viešųjų paslaugų teikime, atliekama ES ir Lietuvos teisės aktų analizė, aptariami strateginiai dokumentai, pateikiama jau atliktų Lietuvoje vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimų apžvalga.

2.1. Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos strateginių dokumentų analizė

Viešosios paslaugos turi užtikrinti vartotojų poreikių patenkinimą, todėl svarbu, kad šios paslaugos būtų teikiamos kokybiškos, efektyvios ir visiems prieinamos. Viešųjų paslaugų kokybę siekiama užtikrinti įvairias būdais: diegiant kokybės vadybos modelius, apibrėžiant paslaugų kokybės kriterijus chartijose ir kituose teisiniuose dokumentuose (Nakrošis, Černiūtė, 2010, p. 63). Viešųjų paslaugų teikimo kokybę bei siekiamas vartotojų pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis akcentuojamas ES bei Lietuvos Respublikos strateginiuose dokumentuose, įgyvendinamose programose bei teisės aktuose.

Siekiant pagerinti viešųjų paslaugų sąveiką, Europos komisija 2010 m. gruodžio 16 d. priėmė iniciatyvą „Europos viešųjų paslaugų sąveikumo užtikrinimas“, kuria ES viešojo administravimo institucijos skatinamos gerinti savo teikiamų paslaugų kokybę išnaudojant informacinių ir ryšių technologijų ekonominį ir socialinį potencialą. Vartotojai, besinaudodami laisvos rinkos laisvėmis, dažnai migruoja tarp įvairių šalių mokslo, darbo ar panašiais reikalais, todėl turi būti užtikrinta galimybė susisiekti su kitos valstybės viešojo administravimo institucijomis naudojant informacines ar ryšio technologijas. Siekiant palengvinti įstaigų, teikiančių viešąsias paslaugas, bendradarbiavimą buvo pasiūlytas koncepcinis Europos viešųjų paslaugų modelis. Įstaigų sąveikumo svarba pabrėžiama teikiant viešąsias paslaugas elektroninėmis priemonėmis ir užtikrinant tarpvalstybinį e-paslaugų teikimą.

Veiksmingo įstaigų sąveikumo užtikrinimas taip pat yra ir vienas iš pagrindinių strategijos „Europa 2020“ iniciatyvų. Šis ES ekonomikos augimo strateginis dokumentas yra patvirtintas Europos Komisijos 2010 m. kovo 3 d. komunikato „2020 m. Europa. Pažangaus, tvaraus ir integracinio augimo strategija“. Jis susideda iš trijų pagrindinių pažangos strategijų: pažangus augimas, tvarus augimas ir integracinis augimas. Pažangaus augimo strategija realizuojama per žinių ir inovacijų plėtrą, kuriai būtinas mokslinių tyrimų stiprinimas, žinių ir inovacijų perdavimo skatinimas. Tvarus augimas orientuotas į įvairių gamybos ir paslaugų sektorių konkurencinius pranašumus, vartotojų suvokimą apie teikiamas paslaugas. Europos komisija, tvirtindama šį dokumentą, nusimatė tikslus, kurių įgyvendinimui reikalingi veiksmai tiek nacionaliniu, tiek ES bei tarptautiniu lygmenimis. 6 paveiksle

išskirti tie strategijoje išskelti tikslai, kurie susiję su viešųjų paslaugų teikimu, jų plėtojimu bei kokybės gerinimu (žr. 6 pav.).



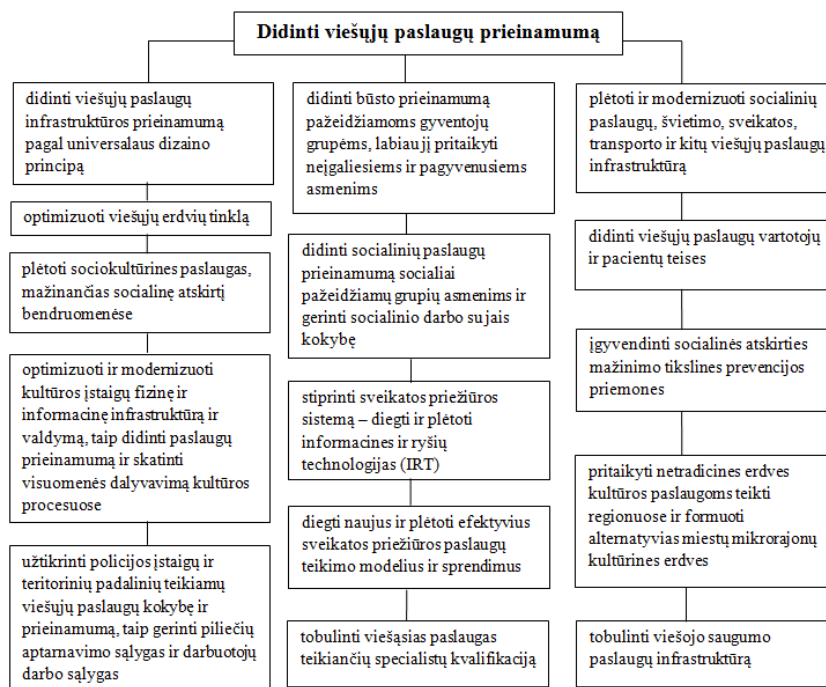
6 pav. Strategijos „Europa 2020“ tikslai, susiję su paslaugomis (sudaryta autorės, pagal strategiją „Europa 2020“)

Strategijoje „Europa 2020“ įtvirtintas paslaugų kokybės gerinimo būtinumas, elektroninių paslaugų plėtra, paslaugas teikiančių įstaigų konkurencijos nulemtos didesnės paslaugų įsigijimo galimybės. E-paslaugų plėtra suteikia vartotojams galimybes įsigyti paslaugas ne tik savo šalyje, bet ir už jos ribų. Tačiau dalį vartotojų naudotis elektroninėmis paslaugomis stabdo tobulintinas teisinis pagrindas ar nežinojimas, kokio lygio duomenų apsauga yra užtikrinama. Įgyvendinus strategiją tikimasi, kad bus teikiamos efektyvesnės ir kokybiškesnės paslaugos, išplėtotą internetinę paslaugų rinką bei sukurta patikima vartotojų apsaugos sistema.

Apie vartotojams reikalingą geros kokybės paslaugų teikimą, pagrindinių saugumo, žmogiškojo orumo poreikių tenkinimą, atvirą viešąjį valdymą, skaidrių ir efektyvių paslaugų teikimą kalbama Lietuvos pažangos strategijos „Lietuva 2030“, patvirtintos LR Seimo 2012 m. gegužės 15 d. nutarimu Nr. XI-2015 „Dėl Valstybės pažangos strategijos „Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“ patvirtinimo“ skirsnyje „Sumanus valdymas“. Teigiama, kad valdymas turi atitikti visuomenės poreikius ir yra numatyti veiksniai, padėsiantys įgyvendinti viešųjų paslaugų tobulinimo procesus. Nuolat atliekami vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis vertinimai padeda pasiekti abipusio susitarimo dėl paslaugų teikimo standartų ir masto. Kaip vienas iš veiksmingų paslaugų teikimo užtikrinimo veiksnių yra minimos naujausios technologijos, kad būtų galima teikti kokybiškas viešąsias paslaugas ir elektroninėje erdvėje. Šiame planavimo ir valstybės viziją atskleidžiančiame dokumente taip pat pabrėžiama, kad paslaugos turi būti teikiamos vartotojams priimtinausiu būdu ir arčiausiai vartotojų esančiose įstaigose, o valdžios institucijų motyvacija susiejama su teikiamų paslaugų kokybe ir vartotojų pasitenkinimu paslaugomis, taip didinant viešojo valdymo atskaitomybę

ir orientaciją į rezultatus. Lietuvos pažangos strategijoje (2012) nurodoma, kad viešosios paslaugos turi būti teikiamos įtraukiant vietos bendruomenes, nevyriausybinės organizacijas, privatų sektorių bei pačius vartotojus. Toks tarpusavio bendradarbiavimas didina pagarbą valdžiai bei vartotojų pasitikėjimą, skatina aktyvų piliečių dalyvavimą sprendžiant aktualius visuomeninius klausimus.

Siekiant įgyvendinti Valstybės pažangos strategijoje „Lietuva 2030“ numatytus prioritetus, buvo parengta 2014 – 2020 metų Nacionalinė pažangos programa, patvirtinta LR Vyriausybės 2012 m. lapkričio 28 d. nutarimu Nr. 1482. Ši programa papildo strategiją, joje pateikiama daugiau vartotojų pasitenkinimo skatinimui skirtų alternatyvų, dėmesys skiriamas ir paslaugų kokybės tobulinimui. Vieno iš Nacionalinės pažangos programos prioritetų „Visuomenės ugdymas, mokslas ir kultūra“ siekis – didinti tam tikrų viešųjų paslaugų, t. y. švietimo paslaugų, neformaliojo švietimo prieinamumą, ypač socialiai pažeidžiamoms grupėms, prieinamumą. Kitu prioritetu „Veikli ir solidari visuomenė“ valstybė numato plėtoti sveikata stiprinančią viešąją infrastruktūrą, didinti viešųjų paslaugų prieinamumą (socialinių, sveikata stiprinančių ir išsaugančių ir kt.), lygių galimybių užtikrinimą. Nevienodas viešųjų paslaugų prieinamumas kliudo siekti šio prioriteto tikslo – gerinti gyvenimo kokybę, todėl yra būtinas viešųjų paslaugų sistemų modernizavimas ir optimizavimas, siekiant teikti gyventojų poreikius atitinkančias paslaugas. Įgyvendinant prioriteto „Veikli ir solidari visuomenė“ uždavinį „Didinti viešųjų paslaugų prieinamumą“, siekiama tolygios įvairių viešųjų paslaugų sistemų (socialinių, sveikatos, kultūros ir kt.) plėtros (žr. 7 pav.) (Nacionalinė pažangos programa, 2012).



7 pav. Uždavinio „Didinti viešųjų paslaugų prieinamumą“ įgyvendinimo kryptys (sudaryta autorės, remiantis 2014-2020 m. Nacionaline pažangos programa)

Apibendrinus 7 paveiksle pateiktą informaciją galima teigti, kad didinant paslaugų prieinamumą bus siekiama tobulinti viešųjų paslaugų sistemas, kelti jose dirbančių darbuotojų kvalifikaciją, įtraukti į paslaugų teikimo procesus vartotojus bei nevyriausybinės organizacijas, gerinti paslaugų kokybę.

Kitame programos prioritete „Visuomenės poreikius atitinkantis ir pažangus viešasis valdymas“ numatoma siekti visuomenės poreikių tenkinimo bei į pažangą orientuotų rezultatų. Siekiant patenkinti visuomenės lūkesčius gauti kokybiškas ir visiems prieinamas paslaugas, numatoma gerinti visuomenei teikiamų paslaugų kokybę, didinti paslaugų prieinamumą ir įtraukti vartotojus į paslaugų teikimo procesą.

Nacionalinėje pažangos programoje yra numatyta, kad norint padidinti vartotojų pasitikėjimą viešojo valdymo institucijomis, turi būti įgyvendinami viešojo valdymo pokyčiai, kurie yra numatyti Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programoje, patvirtintoje LR Vyriausybės 2012 m. vasario 7 d. nutarimu Nr. 171 „Dėl viešojo valdymo tobulinimo 2012-2020 metų programos tvirtinimo“. Vykdyti tam tikrus viešojo valdymo pokyčius buvo būtina dėl didesnio viešojo valdymo proceso efektyvumo bei geresnio visuomenės poreikių tenkinimo. Viešojo valdymo institucijos turėtų orientotis į rezultatus, tuo pačiu efektyviai naudoti biudžeto lėšas bei teikti geros kokybės administracines ir viešąsias paslaugas. Programa vykdoma jau penkerius metus, per kuriuos galima pastebėti teigiamų pokyčių:

- didesnis viešąsias paslaugas teikiančių įstaigų veiklos viešinimas (skelbiamas darbuotojų darbo užmokestis, įstaigų finansinių bei veiklos ataskaitų pateikimas viešai ir pan.), kuriuo užtikrinamas įstaigos veiklos skaidrumas;
- nuolat skatinama tobulinti darbuotojų kvalifikaciją (privalomi valstybės tarnautojų mokymai, jaunimo darbuotojų sertifikavimas ir pan.);
- stengiamasi vartotojus įtraukti į paslaugų teikimo procesus, nes vartotojas žino, kokios paslaugos jam reikia, todėl gerėja paslaugos kokybė (Atviri jaunimo centrai ir erdvės, kur jaunimas gali pats aktyviai įsitraukti į veiklą);
- kai kurių viešųjų paslaugų teikimą valstybė perduoda sėkmingai savivaldybėms (pvz., socialinės pašalpos skyrimas) ir pan.

Šie pokyčiai leidžia stebėti, kaip kryptingai dirbama siekiant programos tikslo – teikti geros kokybės viešąsias paslaugas ir skatinti paslaugų prieinamumą bei visuomenės dalyvavimą paslaugų teikimo procesuose. Iš 2012 metais nustatytų viešojo sektoriaus trūkumų šiandien dar gali būti paminėtas vartotojų kompetencijos trūkumas, siekiant, kad jie galėtų aktyviau dalyvauti sprendimų priėmimo bei per mažas viešųjų įstaigų domėjimasis vartotojų pasitenkinimu jų teikiamomis paslaugomis (LR Vyriausybė, 2012).

Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programoje (2012) numatyta paslaugų kokybės stebėseną ir vertinimą, kuris turi būti atliekamas nuolat, tačiau nėra pilnai vykdomas. Taip pat

išskiriama per mažai į rezultatus orientuota įstaigų veikla, kryptingo veiklos tobulinimo, atsižvelgiant į vertinimo rezultatus, trūkumas.

Viešojo valdymo tobulinimo programos įgyvendinimo užtikrinimui kas dvejus metus tvirtinamas programos veiksmų planas. 2016 m. balandžio 29 d. LR Vidaus reikalų ministro įsakymu Nr. 1V – 329 „Dėl viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programos įgyvendinimo 2016–2018 metų veiksmų plano patvirtinimo“ buvo patvirtintas Viešojo valdymo tobulinimo 2012-2020 m. programos įgyvendinimo 2016 – 2018 m. veiksmų planas, kuriame detalčiai numatyti programos tikslus, uždavinius bei priemonės įgyvendinančios institucijos, finansavimo šaltiniai ir lėšos, įgyvendinimo terminai.

Analizuojant jaunimo pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis, svarbu atkreipti dėmesį į tuos teisinius dokumentus, kurie įtvirtina kokybiškų paslaugų teikimą jaunimui. Darbuotojų, dirbančių su jaunimu kompetencija labai svarbus veiksnys, galintis lemti jaunimo pasitenkinimą ar nepasitenkinimą paslaugomis. Nacionalinėje jaunimo politikos 2011-2019 m. plėtros programoje, patvirtintoje LR Vyriausybės 2010 m. gruodžio 1 d. nutarimu Nr. 1715, yra numatyta parengti jaunimo darbuotojų kvalifikacijos kėlimo sistemą, kuri sėkmingai startavo ir jau 2013 m. pabaigoje buvo įteikta daugiau nei 80 sertifikatų jaunimo darbuotojams. Kvalifikacijos tobulinimo mokymai vyksta kasmet, todėl kasmet vis daugėja kompetentingų specialistų, teikiančių kokybiškesnes paslaugas jaunimui. Taip pat šioje programoje numatyta išplėsti bei kurti naujas erdves atviram darbui su jaunimu, suteikiant daugiau galimybių socialinę atskirtį patiriantiems jaunuoliams, iš kurių didelė dalis laisvalaikį leidžia gatvėje. O įdomios, inovatyvios, interaktyvios paslaugos skatina jaunuolius įsitraukti į veiklas ir leisti laisvalaikį turiningai bei prasmingai.

Apie paslaugų jaunimui pasiekiamumo didinimą veiklos, laiko, vietos ar finansiniu aspektais kalbama Atvirųjų jaunimo centrų ir erdvių koncepcijoje, patvirtintoje 2010 m. balandžio 7 d. Jaunimo reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus įsakymu Nr. 2V-38-(1.4). Šia koncepcija siekiama įtvirtinti atviro darbo su jaunimu formas, kurios skatina jaunimą įsitraukti į prasmingą veiklą mažiau galimybių turinčius jaunuolius. Įvairesnių ir kokybiškesnių paslaugų jaunimui teikimas didinant jų prieinamumą kuo platesniam jaunuolių ratui didina jaunimo pasitikėjimą paslaugas teikiančia įstaiga bei jos darbuotojais. Pagal Atvirų jaunimo centrų ir erdvių koncepciją (2010) jaunimui paslaugos turi būti teikiamos tam pritaikytose patalpose ir tada, kuomet jis nori jomis naudotis. Jos turi būti atviros visiems 14-29 m. jaunuoliams, nepriklausomai nuo jų finansinių galimybių, socialinio statuso. Neturi būti jokios prievartos, privalomo lankymosi. Tačiau labai svarbus saugumas bei konfidencialumas, nes teikiamos individualios paslaugos be pasitikėjimo darbuotoju paprasčiausiai nevyks. Šioje koncepcijoje ypatingai akcentuojamos paslaugos nemotyvuotam, nežinančiam ko nori ar galimybių neturinčiam jaunimui, specifinėms jaunimo grupėms (pvz., jaunimo subkultūros grupėms).

Apibendrinant galima teigti, kad ES ir Lietuvos strateginiuose dokumentuose yra akcentuojama paslaugų kokybė, paslaugų teikimo proceso gerinimas bei siekis didesnio vartotojų pasitenkinimo. Nacionalinės pažangos programos prioriteto „Veikli ir solidari visuomenė“ uždavinio „Didinti viešųjų paslaugų prieinamumą“ įgyvendinimo kryptys netiesiogiai daro įtaką visoms viešąsias paslaugas teikiančioms įstaigoms, todėl jos turi vadovautis analizuotais strateginiais dokumentais. Didesnis vartotojų pasitenkinimas teikiamomis viešosiomis paslaugomis bus pasiekiamas gerinant paslaugų teikimo sistemos infrastruktūrą, tobulinant paslaugų teikimą ir didinant jų prieinamumą. Paslaugų jaunimui teikimą įtvirtinantys teisės dokumentai akcentuoja atvirą darbą su jaunimu, teikiant paslaugas pagal jų poreikius bei kvalifikuotų specialistų teikiamas kokybiškesnes paslaugas.

2.2. Europos Sąjungos ir Lietuvos norminių dokumentų analizė

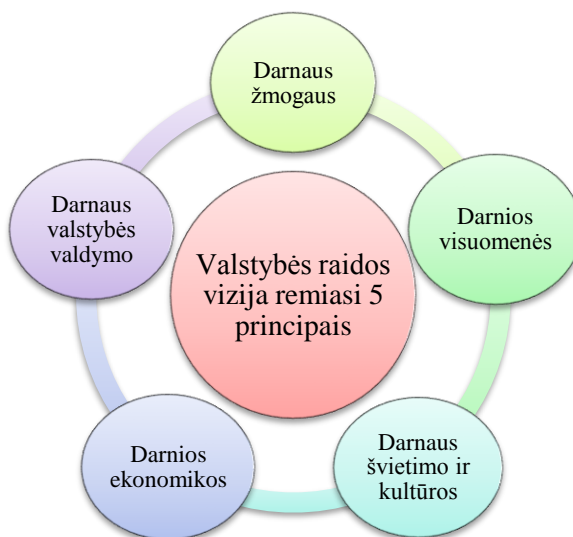
Analizuojant viešąsias paslaugas bei vartotojų pasitenkinimą jomis, paminėtinas dar vienas tarptautinis teisinis dokumentas – tai Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija, pasirašyta ir paskelbta Europos Parlamento, Tarybos ir Komisijos Nicoje 2000 m. gruodžio 7 d. (atlikus pakeitimus dar kartą paskelbta 2007 m.), kurioje yra apibrėžtas vartotojų apsaugos lygis, vartotojo teisė gauti viešąsias paslaugas per kuo trumpesnę laiką, o paslaugų teikėjai, teikdami paslaugas, turi laikytis tam tikrų principų: solidarumo, subsidiarumo, laisvės, atvirumo, proporcingumo, atsakomybės ir pan. Minėtoje chartijoje įtvirtintas paslaugų prieinamumas, paslaugų kokybės užtikrinimas, laisvas prekių, paslaugų, kapitalo judėjimas. Tai daugiau informacinio pobūdžio dokumentas, panašus į valstybių konstitucijas, tačiau neįpareigojantis ES, o tuo pačiu ir Lietuvos, institucijų.

Kadangi daug viešųjų paslaugų teikia vietos savivaldos institucijos, dėmesį reikia atkreipti į Europos vietos savivaldos chartiją, priimtą Europos Tarybos 1985 spalio 15 d. Strasbūre (ratifikuota LR Seimo 1999 m. spalio 1 d.). Šis teisinis dokumentas yra svarbiausias vietos savivaldos klausimus reglamentuojantis dokumentas, kuriame pabrėžiamas tiesioginis ryšys tarp savivaldos ir piliečių teisės dalyvauti tvarkant viešuosius reikalus. Europos vietos savivaldos chartijoje teigiama, kad viešąsias pareigas pirmumo tvarka turi vykdyti arčiausiai piliečių esantys vietinės valdžios organai (4 straipsnio 3 dalis), kurie, prisiimdami pilną atsakomybę ir vadovaudamiesi vietos gyventojų interesais, turi teisę bei gebėjimus tvarkyti ir valdyti pagrindinius (t. y. gyvybiškai svarbius) viešuosius reikalus. Šio dokumento 6 straipsnyje kalbama apie būtinybę sudaryti sąlygas savivaldos institucijose dirbantiems darbuotojams mokytis bei tobulinti kvalifikaciją. Nes tik kvalifikuoti darbuotojai gali teikti kokybiškas, vartotojų poreikius atitinkančias paslaugas.

Viešuosius interesus įtvirtinantis teisinis dokumentas, kuriam negali prieštarauti kiti teisės aktai, tai LR Konstitucija, priimta LR piliečių 1992 m. spalio 25 d. Referendume. Ji užtikrina visų Lietuvos piliečių lygybę prieš įstatymą, teisme ir kitose valstybės institucijose (29 str.). Tai reiškia, kad

viešosios paslaugos piliečiams turi būti suteikiamos vienodai, neatsižvelgiant į jų socialinę padėtį visuomenėje. Taip pat piliečiams suteikiama teisė kritikuoti valstybės įstaigų ar pareigūnų darbą, apskųsti jų sprendimus (33 str.), tuo siekiant patobulinti viešųjų paslaugų teikimą. LR Konstitucijoje nurodoma, kad viešąsias paslaugas administruoti pavesta valstybės ir savivaldybės įsteigtoms įstaigoms bei organizacijoms, kurios įstatymų numatyta tvarka piliečiams teikia tam tikras viešąsias paslaugas. Penktame Konstitucijos straipsnyje pabrėžiama, kad viešosios institucijos turi tarnauti piliečiams ir tenkinti visuomenės poreikius, taip pat apibrėžtos viešųjų institucijų teisės ir pareigos, teikiamų paslaugų užtikrinimas bei apsauga.

Socialinės gerovės užtikrinimas turi būti visos valstybės rūpestis, todėl LR Vyriausybė visuomet įtraukia į savo programą su socialine gerove susijusius tikslus ir uždavinius. 2016 m. gruodžio 16 d. LR Seimo nutarimu Nr. XIII-82 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės programos“, buvo patvirtinta septynioliktosios Vyriausybės programa, kurios tikslas yra siekti geresnio gyvenimo mūsų šalyje, stiprinti piliečių meilę Tėvynei bei norą čia dirbti ir kurti. Tokių tikslų pasiekti galima tik įtvirtinant pamatinius gėrius bei gyvenant darnoje, todėl Vyriausybės programa remiasi penkių darnų principu (žr. 8 pav.).

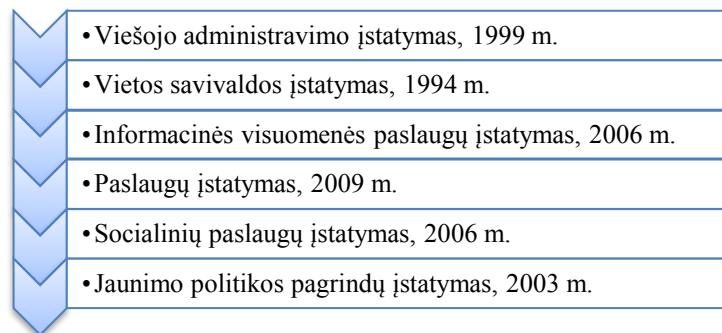


8 pav. Vyriausybės programos darnos principai (sudaryta autorės, remiantis 2016 m. Vyriausybės programa)

Darnaus žmogaus principas įpareigoja elgtis ne vartotojiškai, o puoselėti bendrąjį gerį: tausoti aplinką, šeimoje ugdyti pilietines ekologines ir kitas dorybes. Šeima laikoma valstybės pagrindu, todėl svarbu ją puoselėti, stiprinti ir palaikyti, tačiau dėmesys tik socialinės rizikos šeimoms negali būti pagrindinė šeimos politikos ašis. Vyriausybės programoje numatytas valstybės įsipareigojimas užtikrinti reikiamą pagalbą šeimoms: psichologinė pagalba, bendravimo, mediacijos, bendradarbiavimo įgūdžių mokymosi paslaugos, toliau plėtojami socialinių paslaugų šeimai centrai, skatinamas vaikų dienos užimtumo centrų paplitimas, vykdoma kokybiškų ir lanksčių paslaugų, orientuotų į specialiuosius poreikius turinčias šeimas, plėtra (specializuoti vaikų dienos centrai,

jaunimo centrai ir pan.), nepilnose šeimose augantiems vaikams ir jaunimui diegiamos kompensacinės ugdymo bei užimtumo priemonės. Darni visuomenė atskleidžia valstybės rūpinimąsi piliečiais, šeima, bendruomenėmis, skatinant juos aktyviai dalyvauti valstybės politikos procesuose. Darnus valstybės valdymas reikalauja valstybės tarnautojų atskaitomybės už veiklos rezultatus, priimamų sprendimų atvirumo ir skaidrumo, valstybės subsidiarumo. Siekiant įgyvendinti Vyriausybės nustatytus tikslus būtina keisti ne tik piliečių požiūrį, bet ir teisinę bazę.

Teisinis reglamentavimas užima svarbią vietą visuomenės gyvenime, lemia paslaugų teikėjų ir vartotojų santykius. Lietuva, tapusi Europos Sąjungos nare, įsipareigojo suderinti vidinius teisinius dokumentus su Europos Sąjungos teisės aktais, kad, kartu su visomis šalimis narėmis, orientuotųsi į ES iškeltų tikslų pasiekimą. Paslaugų teikimą bei kokybę reglamentuoja keletas Lietuvos Respublikos įstatymų (žr. 9 pav.).



9 pav. LR įstatymai, reglamentuojantys paslaugų teikimą (sudaryta autorės)

9 paveiksle pateikti pagrindiniai Lietuvos Respublikos įstatymai, įtvirtinantys paslaugų teikimą bei nurodantys atsakingas institucijas už šių įstatymų nuostatų įgyvendinimą. Viešosios paslaugos turi tenkinti vartotojų poreikius, o šias paslaugas teikiančių institucijų veikla turi būti nukreipta į viešųjų interesų užtikrinimą. Viešąsias paslaugas galintys teikti subjektai, jų sistema, administracinės procedūros nagrinėjant vartotojų skundus, administravimo principai pateikiami LR Viešojo administravimo įstatyme, priimtame 1999 m. birželio 17 d. Nr. VIII-1234. Šiame įstatyme viešoji paslauga apibrėžiama kaip valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas. LR viešojo administravimo įstatyme (1999) apibrėžta viešoji paslauga turi atitikti 3 pagrindinius kriterijus:

- šių paslaugų teikimą reguliuoja valstybės ar savivaldybės institucijos;
- jos gali būti teikiamos tiesiogiai valstybės/savivaldybės įstaigų arba per privačias, nevyriausybinės organizacijas, finansuojant bei reguliuojant jų teikiamų paslaugų kokybę;
- tai paslaugos, duodančios naudą visai visuomenei, neimant tiesioginio mokėjimo – viešasis gėris, kuriam būdingas neatskiriamumas ir vientisumas.

Analizuojant LR Viešojo administravimo įstatymą (1999), sutinkami tokie viešosios paslaugos veiksniai, kaip paslaugos naudingumas, jos prieinamumas, todėl, siekiant gerinti paslaugų kokybę, būtina periodiškai atlikti vartotojų pasitenkinimo tyrimus.

Paslaugų teikimo proceso nuostatos, apibrėžtos 1994 m. liepos 7 d. priimtame LR Vietos savivaldos įstatyme Nr. I-533, užtikrina veiklos skaidrumo, gyventojų dalyvavimo tvarkant viešuosius savivaldybės reikalus, reagavimo į savivaldybės gyventojų nuomonę, viešumo ir kitus principus. Tai leidžia gyventojams drąsiai reikšti nuomonę apie savivaldybėje bei savivaldybės įstaigose dirbančių asmenų darbą bei turi teisę gauti viešus ir motyvuotus atsakymus į tokią jų nuomonę. Savivaldybė yra atsakinga už viešąsias paslaugas, kurias teikia biudžetinės ir viešosios įstaigos, savivaldybės įmonės, akcinės bendrovės ir kiti subjektai. Remiantis šiuo įstatymu, savivaldybė turi užtikrinti nuolatinį ir vienodą tokių paslaugų teikimą visiems savivaldybės gyventojams. Gyventojai savo nuomonę apie viešųjų savivaldybės reikalų tvarkymą gali pareikšti dalyvaudami gyventojų nuomonės apklausoje. Vietos savivaldos įstatyme nurodomi viešųjų paslaugų teikimo terminai bei tam tikra paslaugų teikimo tvarka. Taip pat pateikiami viešąsias paslaugas galintys teikti subjektai, akcentuojamas įstatymais pagrįstas viešųjų paslaugų teikimas (LR vietos savivaldos įstatymas, 1994).

Šiame skyriuje nagrinėtuose strateginiuose dokumentuose yra įtvirtintos elektroninių paslaugų plėtros priemonės, vartotojų skatinimas naudotis e-paslaugomis, todėl reikėtų analizuoti LR Informacinės visuomenės paslaugų įstatymą, priimtas 2006 m. gegužės 5 d. Nr. X-614. Kadangi vartotojai vis plačiau naudojami informacinėmis technologijomis ne tik informacijos paieškai, naujienų skaitymui, bet ir paslaugų bei prekių įsigijimui, daugėja galimybių perduoti informaciją ryšių priemonėmis, tai įstatymas, kuriame apibrėžtas informacijos pateikimas vartotojams internete apie įstaigų veiklą bei teikiamas paslaugas, yra būtinas. Šiame įstatyme taip pat yra nustatyti reikalavimai elektroninėms sutartims sudaryti tarp paslaugų teikėjų ir vartotojų, elektroninių paslaugų teikimo aspektai, paslaugų teikėjų atsakomybė, paslaugų teikėjų bei gavėjų elgesio (etikos) kodeksų rengimo principai, ginčų tarp vartotojų ir paslaugų teikėjų sprendimo tvarka. Viešųjų paslaugų teikimas elektroniniu būdu Lietuvoje dar nėra labai populiarus lyginant su kitomis Europos Sąjungos šalimis, tačiau vyriausybė numačiusi šios problemos sprendimą aktyviau plėtojant informacinės visuomenės procesus (LR Informacinės visuomenės paslaugų įstatymas, 2006).

Lietuvai įstojus į ES keitėsi vartotojų požiūris į teikiamas paslaugas, o vidaus teisės aktų nuostatas teko pritaikyti prie Europos Sąjungos teisės. Ne išimtis ir LR Paslaugų įstatymas, priimtas 2009 m. gruodžio 15 d. Nr. XI-570. Šio įstatymo nuostatos įtvirtina teisę į laisvą paslaugų teikimą, teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimą, nustato administracinio supaprastinimo priemones bei institucijų administracinio bendradarbiavimo su kitų šalių institucijomis įgyvendinimą.

Siauresnėms viešosioms paslaugoms reglamentuoti skirti specializuoti teisės aktai, tokie kaip socialinių paslaugų, sveikatos apsaugos, visuomenės sveikatos, švietimo ir kt. teisiniai dokumentai.

Viešosioms paslaugoms priskiriamų socialinių paslaugų sampratą, tikslus ir rūšis apibrėžia LR Socialinių paslaugų įstatymas, priimtas 2006 m. sausio 19 d. Nr. X-493. Socialinių paslaugų tikslas – padėti asmeniui ugdyti ir stiprinti gebėjimus pasirūpinti savimi ir šeimos nariais, padėti įveikti socialinę atskirtį. Kad pasiekti šiuos tikslus yra teikiamos skirtingos paslaugos, atsižvelgiant į esamą situaciją (žr. 10 pav.).

Bendrosios paslaugos

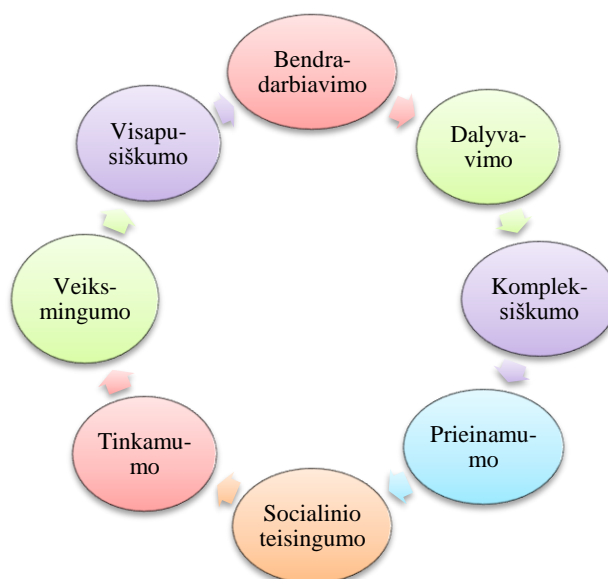
- konsultavimo, informavimo, tarpininkavimo, atstovavimo, sociokultūrinės, transporto ir maitinimo organizavimo, aprūpinimo būtiniaisiais daiktais

Specialiosios paslaugos

- socialinė priežiūra
- socialinė globa

10 pav. Socialinių paslaugų rūšys (sudaryta autorės, remiantis LR Socialinių paslaugų įstatymu, 2006)

LR Socialinių paslaugų įstatyme (2006) pateiktos bendrosios socialinės paslaugos apima daugiau momentinę pagalbą ir teikiamos šeimai ar asmeniui, nesugebančiam savarankiškai pasirūpinti savimi ar šeima ir teikiamos ne nuolat, o tik prireikus pagalbos. Specialiosios socialinės paslaugos teikiamos, kai bendrųjų paslaugų neužtenka ir reikalinga nuolatinė kompleksinė pagalba. Tik socialinės priežiūros atvejais nereikalinga specialistų priežiūra ir paslaugos teikiamos, o esant socialinei globai gali būti teikiamos dienos, trumpalaikės ar ilgalaikės specialistų priežiūros paslaugos. LR Socialinių paslaugų įstatyme (2006) įvardintos socialinės paslaugos skirtos visuomenės socialiniam saugumui užtikrinti bei užkirsti kelią socialinėms problemoms kilti. Socialinės paslaugos valdomos remiantis pagrindiniais principais (žr. 11 pav.).



11 pav. Socialinių paslaugų valdymo principai (sudaryta autorės, remiantis LR Socialinių paslaugų įstatymu, 2006)

Socialinių paslaugų valdymas remiasi asmens, šeimos, bendruomenės, socialinių įstaigų, savivaldybės ir valstybės įstaigų bendradarbiavimu, o į paslaugų teikimo klausimų sprendimą įtraukiami ir gavėjai. Asmeniui teikiamos paslaugos turi būti derinamos su šeimai teikiamomis paslaugomis, o finansinės galimybės neturi trukdyti gauti šias paslaugas visiems, kuriems to reikia. Teikiamos paslaugos turi atitikti šeimos poreikius ir turi būti teikiamos kuo arčiau gyvenamosios vietos. Visapusiškumo principas apima paslaugų derinimą su pinigine parama, užimtumu, šveitimu bei ugdymu, sveikatos priežiūra, vaikų teisių apsauga ir pan.

LR Socialinių paslaugų įstatyme (2006) nustatyta ir už šių paslaugų valdymą atsakingų institucijų (Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, savivaldybės bei Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos) kompetencija, apibrėžtos įstaigos, galinčios teikti socialines paslaugas. Socialinių paslaugų įstatyme nurodyta socialinių paslaugų skyrimo bei teikimo tvarka, įvardinti šių paslaugų teikėjai, jų teisės ir pareigos bei reikiama kvalifikacija. Įstatyme taip pat numatytas socialinių paslaugų finansavimas, kylančių ginčų, susijusių su socialinėmis paslaugomis, nagrinėjimo tvarka.

Su jaunimu dirbančios organizacijos turi vadovautis LR Jaunimo politikos pagrindų įstatymu Nr. IX-1871, priimtu 2003 m. gruodžio 4 d., kuriame įtvirtinta jaunimo teisė dalyvauti su jaunimu susijusių sprendimų priėmime, teisė gauti prieinamą ir aktualią informaciją. Jaunas žmogus turi turėti galimybes save realizuoti ir ugdytis pagal savo poreikius, savanoriškai dalyvauti jo poreikius atitinkančioje veikloje. Vadinas, jis turi būti aktyvus paslaugų jaunimui teikimo proceso dalyvis. Šiame įstatyme akcentuojama jauno žmogaus laisvė savarankiškai pasirinkti sritį, kurioje nori save realizuoti (LR Seimas, 2003). O savanoriškai pats įsitraukęs į paslaugų teikimo procesą jaunuolis, gauna tokią paslaugą, kokios jis tikisi, nes pats daro įtaką paslaugo kokybei.

Siekiant įgyvendinti Europos Komisijos komunikate „Europa 2020“, Lietuvos pažangos strategijoje „Lietuva 2030“ bei Nacionalinėje pažangos programoje numatytas nuostatas 2013 m. spalio 22 d. LR Socialinės ir darbo apsaugos ministras įsakymu Nr. A1-588 „Dėl socialinės įtraukties didinimo 2014 – 2020 m. veiksmų plano patvirtinimo“ patvirtino veiksmų planą, kurio tikslai buvo nustatyti reaguojant į socialinius iššūkius. Šiame veiksmų plane atsispindi valstybės planai pagerinti socialinių paslaugų kokybę, sumažinti skirtingose savivaldybėse egzistuojančius socialinių paslaugų prieinamumo skirtumus, diegti naujas socialines bei užtikrinti kompleksines paslaugas.

Lietuvos valdžia, siekdama padidinti viešųjų paslaugų efektyvumą, nuolat reformuoja viešųjų institucijų veiklą perkeldama privataus sektoriaus patirtį į viešąjį sektorių (Brazienė, Merkys, 2015). Todėl, siekiant įgyvendinti Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategiją, buvo sudarytas ir patvirtintas priemonių planas, kurio vienas iš rezultatų buvo – parengti Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodiką. Ją patvirtino LR Vidaus reikalų ministras 2009 m.

birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 „Dėl viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos patvirtinimo“. Nors ši metodika yra rekomendacinio pobūdžio, bet ji gana patogi priemonė įstaigoms, siekiančioms įsivertinti vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis. Tačiau iki pat 2009 metų vienodo matavimo įrankio Lietuvoje nebuvo sukurta, o naudojami įvairūs nesuderinti klausimynai neleido atlikti lyginamųjų analizių tarp panašaus pobūdžio įstaigų. Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos (2009) pagrindinis tikslas nukreiptas į vartotojų patenkinimo teikiamomis viešosiomis paslaugomis ištyrimą, viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimą ir tobulintinų institucijų ir įstaigų veiklos sričių, lemiančių aukštesnį vartotojų patenkinimą, nustatymą. Šis tikslas skatina viešąsias paslaugas teikiančias institucijas tobulinti savo veiklą, daugiau dėmesio skirti vartotojams. Analizuojama vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika (2009) sudaryta atsižvelgiant į ES šalių patirtį ir naudojantis ja galima nustatyti vartotojų patenkinimo indekso komponentus, kiekybiškai išreikšti vartotojų patenkinimo lygį, jo kitimą įvairiose paslaugų srityse. Vartotojų poreikių ir lūkesčių identifikavimas leidžia atkreipti paslaugų teikėjų dėmesį į svarbiausius paslaugų proceso elementus. Didžiausią įtaką vartotojų patenkinimui daro kasdien tiesiogiai su vartotojais bendraujantys darbuotojai, tačiau nereikėtų pamiršti ir darbuotojų, atsakingų už paslaugų teikimo proceso organizavimą ar net aukščiausių vadovų, kurie sutelkia reikiamus išteklius vartotojų patenkinimui tirti.

Naudojant Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodiką (2009) yra atliekami gyventojų nuomonės tyrimai savivaldybėse. Savivaldybių užsakomi tyrimai yra gana plačios apimties, apimantys daugybę indikatorių, atspindinčių įvairias viešąsias paslaugas ir gyvenimo kokybės rodiklius (Merkys, Brazienė, 2014; Merkys, 2016).

Apibendrinant galima teigti, kad Lietuvos teisiniai dokumentai parengti ar redaguoti atsižvelgiant į Europos Sąjungos teisinę bazę, o viešąsias paslaugas teikiančių įstaigų veikla nukreipta į norminių dokumentų įgyvendinimą. Atlikta teisės aktų analizė leidžia daryti prielaidą, kad teisinė sistema stengiasi prisitaikyti prie besikeičiančių visuomenės poreikių, o patys teisės aktai nukreipti į efektyvių ir kokybiškų paslaugų užtikrinimą didinant informacijos sklaidą ir paslaugų teikimą internetu. 2009 metais parengta Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika naudojama vartotojų patenkinimui tirti įvairiose viešųjų paslaugų srityse.

Apibendrinant antrąjį skyrių galima teigti, kad strateginiuose dokumentuose bei teisės aktuose išskiriama vartotojų patenkinimo svarba, kuri pateikiama kaip paslaugų kokybės rodiklis, akcentuojama nuolatinė būtinybė reaguoti į kintančius vartotojų poreikius. ES dokumentuose akcentuojamas glaudus tarpinstitucinis bendradarbiavimas suteikia galimybes pasiekti efektyvaus paslaugų teikimo kreipiantis į įstaigas tarptautiniu lygiu. Reguliarūs vartotojų patenkinimo tyrimai leidžia pastebėti pokyčius ir greičiau reaguoti į besikeičiančius viešųjų paslaugų vartotojų poreikius.

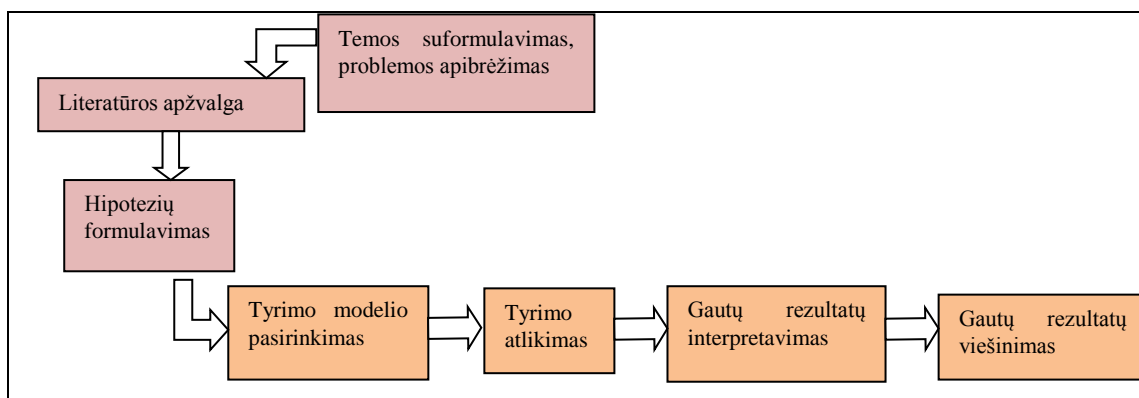
Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programoje numatytas kokybiškų viešųjų paslaugų teikimas, paslaugų prieinamumas bei visuomenės dalyvavimo paslaugų teikimo procesuose skatinimas yra akcentuojamas ir kituose teisiniuose dokumentuose. Vartotojų pasitenkinimas yra svarbus rodiklis, padedantis viešųjų paslaugų teikėjams gerinti paslaugų teikimo procesą, vykdyti paslaugų plėtrą, užtikrinti efektyvų paslaugų teikimą bei paslaugų prieinamumą visiems vartotojams, nežiūrint jų socialinio statuso.

3. JAUNIMO PASITENKINIMO VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ALYTAUS MIESTO BENDRUOMENĖS CENTRO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS TYRIMAS

Šiame skyriuje pateikiama kiekybinio tyrimo „Jaunimo pasitenkinimas VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamomis viešosiomis paslaugomis“ tyrimo metodika, analizuojami apibendrinti tyrimo metu gauti duomenys, pristatoma VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro vykdoma veikla, apžvelgiami vietiniai strateginiai dokumentai.

3.1. Tyrimo metodika

Norint, kad tyrimas vyktų teisinga linkme ir jo metu gauti rezultatai būtų kuo tikslesni, būtina tiksliai laikytis tyrimo proceso eigos (žr. 12 pav.).



12 pav. Tyrimo proceso eiga (Prakapas, Butvilas, 2011, p. 32)

Siekiant kokybiškai atlikti tyrimą, svarbu nusistatyti, kas ir kodėl bus tiriama, t. y. suformuluoti temą, darbo tikslą, apibrėžti problemą. Vėliau atliekama temą atitinkančios mokslinės literatūros apžvalga, apibrėžiama, kas jau yra žinoma toje nusistatytos temos srityje. Pasirenkant tyrimo modelį, reikia žinoti, kada, kaip ir kokiais metodais bus daromas tyrimas. Atlikus tyrimą svarbu jo rezultatus paviešinti, pasidalinti su kitais tyrėjais. Respondentams, dalyvavusiems tyrime, taip pat smalsu, kokie buvo gauti tyrimo rezultatai.

Šio projekto pradžioje buvo iškelta problema – kokie veiksniai sąlygoja jaunimo pasitenkinimą VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamomis viešosiomis paslaugomis? Surasti atsakymą į šį probleminį klausimą padėjo atlikto empirinio tyrimo „Jaunimo pasitenkinimas VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamomis paslaugomis“ apibendrinti rezultatai.

Tyrimo tikslas – įvertinti Alytaus miesto bendruomenės centrą lankančių jaunuolių pasitenkinimą centro teikiamomis paslaugomis.

Tyrimo metodas. Siekiant nustatyti jaunimo pasitenkinimą VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamomis paslaugomis, buvo panaudotas populiariausias ir plačiausiai taikomas kiekybinis

tyrimo metodas – anketinė apklausa. Kiekybinis tyrimas pasirinktas dėl to, kad svarbu ištirti ne individo, o didesnės tikslinės grupės elgesį. Šiuo tyrimo metodu gautus duomenis galima išplėsti visai populiacijai, nes gaunamas didelis reprezentatyvių atvejų skaičius. Kiekybinis tyrimas naudotinas ir dėl galimybės nustatyti priežastinius ryšius tarp kintamųjų. Taip pat buvo atlikta teisinių ir strateginių Alytaus miesto savivaldybės bei VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro dokumentų analizė.

Šiam tyrimui atlikti pasirinktas vienas iš apklausos būdų – apklausa internetu (*on-line* apklausa). Pasirinkimą lėmė auganti interneto skvarba Lietuvoje ir didėjančios jo panaudojimo galimybės. Lietuvos statistikos departamento 2016 m. duomenimis, 74 proc. Lietuvos gyventojų nuolat naudojami interneto teikiamomis galimybėmis ir gali būti pasiekiami būtent šiuo kanalu, o tarp 16 – 24 metų amžiaus gyventojų internetu naudojosi net 99 procentai. Taigi, jauni žmonės, kurie pasirinkti šio tyrimo respondentais, savo gyvenimo be interneto jau nebeįsivaizduoja. Apklausa internetu leidžia sumažinti popieriaus naudojimą, taip prisidedama prie gamtos išsaugojimo. Be to, VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centre yra įrengta kompiuterių erdvė, kur jaunimas galėjo atsakyti į anketos klausimus. Taip pat reikėtų pastebėti, kad nuolat didėja internetu vykdomų tyrimų skaičiai. Tai leidžia greitai ir operatyviai su mažiausiomis išlaidomis apklausti daug respondentų, be to, yra galimybė automatizuoti ir tuo pačiu supaprastinti tyrimo duomenų apdorojimą. Atliekant apklausas internetu neįmanoma kontroliuoti, kas iš tiesų atsakinėja į klausimus, tačiau anonimiškumas turi ir privalumų – internetu gauti atsakymai paprastai yra nuoširdesni ir artimesni tiesai. Apsisprendimą naudoti *on-line* apklausą lėmė ne tik maži kaštai, bet ir paprastas administravimas.

Kiekybinis tyrimo metodas pasirinktas norint užtikrinti respondentų anonimiškumą, objektyvumą ir atsakymų patikimumą. Atsakinėdami į anketos klausimus internetu respondentai galėjo skirti laiko pamąstymams. Atvirų jaunimo erdvių (toliau – AJE) savanoriai tik registravo dalyvius tam tikroje formoje (nurodant respondento vardą ir amžių), kad nebūtų klaidų tyrime, t. y. kad visi, apsilankę AJE, atsakytų į anketos klausimus ir tik po vieną kartą. Siekiant nepažeisti asmens teisės pačiam apsispręsti, jaunuoliai tyrime dalyvavo jiems sutikus. Respondentams buvo pateiktas tyrimo tikslas, paaiškinta, kodėl toks tyrimas atliekamas ir kokia jo svarba įstaigai bei patiems respondentams, kokių tikslų bus naudojami gauti rezultatai, todėl jie tyrime dalyvavo noriai. Kokybinio tyrimo atsisakyta dėl dažno jaunuolių nenoro bendrauti akis į akį, drovėjimosi kalbėti apie jų jausmus, poreikius ar lūkesčius. Bendravimas akis į akį galėjo paveikti jų atsakymus, nes norėdamas kuo greičiau ištrūkti, jaunuolis pateiks tokius atsakymus, kokių nori apklausėjas. Arba apskritai galėjo atsisakyti dalyvauti tyrime. Kadangi buvo apklausiami 14-29 m. amžiaus jaunuoliai, tai, laikantis tyrimo etikos, jaunesni nei 16 m. respondentai tyrime dalyvauti galėjo tik atnešę tėvų sutikimą (žr. 1 PRIEDĄ). Tačiau tokių respondentų buvo tik 2.

Sudarant anketos klausimus tyrimui „Jaunimo pasitenkinimas VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamomis paslaugomis“ buvo naudojamosi 2009 m. patvirtinta Viešųjų paslaugų vartotojų

pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika. Joje kaip rekomenduojami tyrimų objektai yra pateikiamos viešųjų paslaugų grupės, tarp kurių yra ir socialinės paslaugos. Atlikus tyrimą pagal šią metodiką, ateityje bus galima palyginti gautus rezultatus su kitų pasaulio pobūdžio įstaigų atliktais tyrimų duomenimis. Taip pat bus galimybė palyginti rezultatus atlikus pakartotiną tyrimą toje pačioje įstaigoje. Anketos klausimai buvo sudaromi atsižvelgiant ir į teorinėje darbo dalyje analizuotą mokslinę literatūrą, jau atliktus vartotojų pasitenkinimo tyrimus Lietuvoje, naudojantis *Servqual* modelio išskirtais paslaugų kokybę lemiančiais veiksniais (patikimumas, prieinamumas, kompetencija ir pan.).

Kiekybinio tyrimo projektavimas ir eiga. Anketoje buvo pateikiama pildymo instrukcija, klausimai formuluojami aiškiai, suprantamai, kad respondentai galėtų minimaliomis pastangomis atsakyti į juos. Anketoje dalis klausimų yra skirta demografiniams rodikliams: asmens amžius, lytis, ekonominis aktyvumas. Kita dalis skirta respondentų nuomonei apie teikiamas paslaugas, jų įvairovę, kokybę, poreikių ir lūkesčių patenkinimą. Respondentų pageidavimu, apibendrinti tyrimo rezultatai jiems bus pristatomi siekiant užtikrinti grįžtamąjį ryšį. Taip pat planuojama tyrimo duomenis pristatyti Alytaus miesto savivaldybės tarybai kartu su metine VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro ataskaita.

Atsižvelgiant į pasirinktą tyrimo metodą (internetinę apklausą), tyrimui atlikti buvo sudaryta anketa (žr. 2 Priedas). Anketą sudaro 18 klausimų, kuriais siekiama surinkti duomenis, reikalingus šio tyrimo tikslo įgyvendinimui.

Respondentams buvo pateikta klasikinės kompozicijos anketa: įžanginė, pagrindinė bei demografinė dalys (žr. 4 lent.).

4 lentelė. Anketos klausimų struktūra (sudaryta autorės)

Anketos dalys	Tikslas
Įžanginė dalis	Kreipiamasi į respondentus, pristatomas šio tyrimo tikslas, pateikiama kas ir kodėl atliekama šią apklausą, paaiškinama anketos pildymo instrukcija, garantuojamas atsakymų anonimiškumas.
Pagrindinėje anketos dalyje (1-13 klausimai)	Pateikiami klausimai, kurie siejami su VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centrą lankančių jaunuolių pasitenkinimu centro teikiamomis paslaugomis. Šiais klausimais siekta išsiaiškinti, kaip respondentai vertina Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamas paslaugas, ar patys dalyvauja jų teikime, ar tos paslaugos atitinka jų lūkesčius.
Demografinėje dalyje (14 - 16 klausimai)	Klausimai skirti socio–demografiniams duomenims įvertinti: respondentų buvo klausiamas jų amžius, lytis bei ekonominis aktyvumas. Pateikiamos dviejų tipų skalės - nominalinės ir ranginės.
Anketos pabaigoje (17-18 klausimai)	Siekiami išsiaiškinti respondentų laisvalaikio pokyčius pradėjus lankyti VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centre bei šio centro teikiamų paslaugų rekomendavimo tendencijas draugams.

Pagrindinėje anketos dalyje pateikiami klausimai, skirti teiginių vertinimui ar vieno atsakymo pasirinkimo klausimai. Teiginių vertinimui buvo pateikta intervalinė (Likert) skalė: visiškai nesutinku; nesutinku; nei sutinku, nei nesutinku; sutinku; visiškai sutinku. Buvo pateiktas tik vienas plataus pasirinkimo klausimas (9 kl.), kuriuo respondentų buvo prašoma pasirinkti kelis atsakymo variantus (ne daugiau kaip tris) iš pateiktų variantų. Atvirų klausimų anketoje nebuvo pateikiama, nes atsakymai

į juos reikalauja daugiau respondentų laiko, be to, juos sunku suklasifikuoti ir kiekybiškai įvertinti. Uždari klausimai, kuomet pateikiami atsakymų variantai, padeda respondentams lengviau pasirinkti atsakymą, nereikia pačiam apklausos dalyviui formuluoti atsakymo, lengviau apdoroti duomenis, juos lyginti (Kardelis, 2007, p. 184). Visi anketos klausimai yra svarbūs atliekamam tyrimui, nes padės suformuluoti galutines šio darbo išvadas bei rekomendacijas.

Siekiant užtikrinti, kad apklausos būdu surinkti duomenys būtų patikimi ir tikslūs, o galimi trūkumai laiku pašalinti, prieš pateikiant anketą plačiajai auditorijai, ji buvo testuojama artimųjų pagalba, kurie pildė klausimyną. Anketos testavimo metu buvo tikrinama, ar atsakantieji teisingai suprato anketoje pateiktus klausimus. Įsitikinus, kad klausimynas sudarytas suprantamai, 2017 m. balandžio mėn. buvo patalpintas internete adresu: www.apklausa.lt Šis tinklapis yra vienas populiariausių ir dažniausiai naudojamas panašių tyrimų anketoms talpinti, be to, kasdien šioje svetainėje yra atsakoma į daugiau nei 2 700 anketų. Be to, šioje svetainėje anketos yra pritaikytos mobiliems įrenginiams, todėl jaunuoliai galėjo anketos pildymui naudoti savo mobiliuosius telefonus. Minėtame tinklapyje yra sukurtas nesąžiningų respondentų filtras (kurie per ypatingai trumpą laiką atsakė į anketą), kuris leidžia tyrėjams eliminuoti nesąžiningai atsakytas anketas. Kad paskatinti respondentų aktyvumą anketos nuoroda papildomai buvo išsiųsta Messenger programėle VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro Atvirų jaunimo erdvių „draugams“ (Atvirų jaunimo erdvių facebook paskyros „draugams“). Vykdam apklausą nekilo jokių sunkumų ar techninių nesklaidumų.

Tyrimas buvo vykdomas internetu, todėl jam atlikti buvo pasirinkta netikimybinė atranka, nes ne visi tikslinio segmento vartotojai turėjo vienodą tikimybę patekti į imtį ir dalyvauti tyrime, o tyrimo imtis sudaryta paprastuoju atsitiktiniu būdu, kai tyrimui buvo parenkami tie asmenys, kurie lankėsi VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centre tyrimo metu, taip pat tie, kuriuos buvo galima pasiekti Messenger programėle ar telefonu (SMS žinutėmis). Šis atrankos metodas patogus, nebrangus, leidžia žymiai greičiau surinkti informaciją, tačiau negalima paskaičiuoti atrankos paklaidos.

Vykdam tyrimą nebuvo siekiama apklausti visą pasirinktą populiaciją, t.y. visus 14 – 29 metų amžiaus jaunuolius, gyvenančius Alytuje, o tik populiacijos dalį. Naudojant imties nustatymo metodą yra mažesnės tyrimo sąnaudos (laiko, finansinės, žmogiškųjų išteklių), trumpesnis tyrimo terminas, didesnis gaunamų duomenų patikimumas (Gražytė-Molienė, 2004, p. 19). Imties dydžiui nustatyti galima naudoti įvairias formules ar pasinaudoti internete pateiktomis automatinėmis skaičiuoklėmis. Statistikos departamento duomenimis (2015) Alytuje buvo 10 011 asmenų 14-29 metų amžiaus. Kadangi jie visi gali būti potencialūs VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro lankytojai ir atitinka jaunimo sąvokos kriterijus, tai imtis buvo skaičiuojama nuo šios generalinės aibės. Imties dydžiui nustatyti buvo panaudota Paniott'o imties dydžio formulė (Prakapas ir Butvilas, 2011). Kadangi taikant imties nustatymo metodą neišvengiama tyrimo paklaida, tai šio tyrimo metu buvo pasirinkta 5

proc. paklaida ir buvo apskaičiuota tokia imtis (2015 m. Alytuje gyveno 10 011 asmenų, kurių amžius 14-29 metai):

$$n=1/(0,05^2+1/10011)=385 \text{ (respondentai)}$$

Jeigu populiacijos dydis 10 011 asmenų, tai pagal šią formulę skaičiuojant imties dydį $n=385$.

Norint surinkti reprezentatyvų duomenų kiekį, reikėjo apklausti ne mažiau nei 385 respondentus. Tačiau dėl laiko stokos ir finansinių galimybių buvo apklausta 126 respondentai. Toks respondentų skaičius yra pakankamai reprezentatyvus, kad būtų galima tyrimo rezultatus apibendrinti visai visumai. Be to, per pastaruosius 12 mėnesių VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro Atvirose jaunimo erdvėse lankėsi 148 unikalūs dalyviai (pagal pasirašytas sutartis su lankytojais dėl taisyklių laikymosi ir atsakomybės už naudojamą inventorių), todėl toks respondentų skaičius (126 dalyviai) pakankamai reprezentatyviai atspindi VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centre besilankančių jaunuolių nuomonę.

Tyrimas „Jaunimo pasitenkinimas VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamomis paslaugomis“ vykdytas suderinus su įstaigos vadove bei bendradarbiaujant su jaunimo darbuotojais, dirbančiais VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro Atvirose jaunimo erdvėse. Tyrimą vykdyti padėjo AJE savanoriai, kurie registravo respondentus bei jaunesniems nei 16 m. respondentams išdalino tėvų sutikimų formas.

Tyrimo metu gauti duomenys buvo apdorojami naudojant SPSS bei EXEL programas. 3.3 poskyryje pateikiama tekstinė ir grafinė anketos klausimų analizė. O siekiant identifikuoti vartotojų pasitenkinimą sąlygojančius veiksnius, tyrimo metu surinktų duomenų analizei naudota Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika (2009).

3.2. VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro veikla bei teisiniai dokumentai

VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centras yra pelno nesiekianti, nestacionari, socialines paslaugas teikianti viešoji įstaiga. Šis ribotos civilinės atsakomybės viešasis juridinis asmuo vykdo Alytaus miesto bendruomenei naudingą veiklą, tenkinančią viešuosius interesus. Tokia įstaiga, kaip ši, yra vienintelė tokia Alytaus mieste. VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro steigėja yra Alytaus miesto savivaldybės taryba, kuri 2015 m. lapkričio 19 d. sprendimu Nr. T-332 „Dėl viešosios įstaigos Alytaus miesto bendruomenės centro įstatų tvirtinimo“ patvirtino naują įstaigos įstatų redakciją (pirmieji įstaigos įstatai buvo patvirtinti 2011 metų rudenį). Pagal įstatus, VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centras teikia sociokultūrinės ir kitas bendrąsias socialines bei kultūrinės paslaugas Alytaus miesto bendruomenei siekiant užkirsti kelią socialinėms problemoms kilti bei bendruomenės socialiniam saugumui užtikrinti. Teikdamas šias paslaugas, VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centras

siekia padėti Alytaus miesto gyventojams stiprinti jų gebėjimus, atsakomybę bei galimybes išmokyti savarankiškai spręsti savo socialines problemas, gerinti gyvenimo kokybę.

Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis svarba yra įtvirtinta įstaigos įstatuose, nes juose numatyta teikti kokybiškas paslaugas pagal įstaigos lankytojų interesus, taip orientuojantis į vartotojų patenkinimą teikiamomis paslaugomis. Vienas iš įstaigos tikslų yra sutelkti finansavimo šaltinių lėšas ir intelektualius išteklius viešuosius interesus tenkinančių paslaugų teikimui vykdant kultūrinę, sporto plėtojimo, švietimo ir mokymo, laisvalaikio užimtumo, socialinės bei teisinės pagalbos teikimo ir panašių veiklą įvairaus amžiaus žmonėms (Alytaus miesto savivaldybės taryba, 2015). Visos šios paslaugos teikiamos atsižvelgiant į vartotojų poreikius, interesus ar pageidavimus. Įstaigoje lankosi įvairaus amžiaus ir socialinės padėties asmenys: vaikai, jaunimas bei senjorai. VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centre užsiėmimą randa tiek norintys kultūrinių paslaugų, tiek savęs realizavimo, socialinių įgūdžių ugdymo, tiek siekiantys turiningai praleisti laisvalaikį, sužinoti rankdarbių paslapčių ar pasidalinti gerąja patirtimi. VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centre vykdoma vaikų dienos centro veikla, kur socialinės paslaugos teikiamos vaikams iki 14 metų bei Atvirų jaunimo erdvių veiklos jaunimui nuo 14 iki 29 metų amžiaus. Atviras darbas su jaunimu vykdomas popietėmis ir vakarais, kartais net gi nakties ar poilsio dienų metu. Daugelis veiklų yra inicijuojamos jaunimo, stengiamasi atsižvelgti į visų jaunuolių pasiūlymus. Skatinant savanorystę organizuojami renginiai Atvirų jaunimo erdvių savanoriams. Pagal Atvirų jaunimo centrų ir erdvių koncepciją (2010) mieste turėtų būti sukurtas atvirų jaunimo centrų ar erdvių tinklas pagal gyvenamąją teritoriją, kad kuo daugiau jaunuolių tokia vieta būtų patogiai pasiekiamą. Tačiau Alytuje tėra tik viena tokia erdvė jaunimui, kur vykdomas atviras darbas su jaunuoliais, nereikalaujant jokio privalomo lankymosi, jokių mokesčių. Privaloma tik laikytis taisyklių, kurias sudėliojo patys jaunuoliai.

VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro veiklą užtikrina miesto savivaldybės Taryba, skirdama jai finansavimą patalpų išlaikymui ir darbuotojų darbo užmokesčiui. Veiklai lėšų įstaiga gauna dalyvaudama įvairių projektų konkursuose. Šiuo metu vykdomas tarptautinis INTERREG V-A Lietuvos – Lenkijos programos projektas „Dabar laikas pokyčiams!“, kurio metu bus tvarkoma įstaigos aplinka bei įgyvendinama bendra pasienio socialinė iniciatyva – bus sukurta gatvės darbuotojų (kurie dirbs su jaunimu gatvėje) programa įtraukiant abiejų šalių pasienio bendruomenes. Kitas įstaigos kartu su partneriais bei Alytaus miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriumi įgyvendinamas projektas – „Alytaus bendruomeniniai šeimos namai“, kurio metu siekiama sudaryti sąlygas Alytaus miesto šeimoms gauti kompleksines paslaugas, padėsiančias šeimoms įveikti iškilusius sunkumus ir krizes. Šios paslaugos teikiamos įvertinus paslaugų poreikį „vieno langelio“ principu. Iki šiol VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centras apklausų vartotojų pasitenkinimo paslaugomis įvertinimui nebuvo vykdęs.

VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centras atskaitingas savo steigėjui, kuriam teikia ketvirtines bei metinę ataskaitas. Metinę įstaigos vadovo ataskaitą tvirtina Alytaus miesto savivaldybės taryba.

Kadangi vartotojų pasitenkinimo paslaugomis tyrimas bus atliekamas Alytaus miesto savivaldybės įsteigtoje įstaigoje, tai svarbu apžvelgti ir šios savivaldybės strateginį dokumentą – Alytaus miesto savivaldybės strategiją, patvirtintą Alytaus miesto savivaldybės tarybos 2014 m. lapkričio 27 d. sprendimu Nr. T-299 „Dėl naujos redakcijos Alytaus miesto plėtros iki 2020 metų strateginio plano tvirtinimo“. Alytaus miesto vizija, įvardinta Alytaus miesto strateginiame plane, orientuota daugiau į verslą, tobulėjimą ir investavimą, tačiau gyventojų saugumas bei gyvenimo jaukumas gali būti užtikrinamas teikiant kokybiškas viešąsias paslaugas. Alytaus miesto politikai, atsižvelgdami į esamą miesto situaciją, finansines galimybes, išskyrė tris prioritetus, kurie padės priartėti iki siekiamos vizijos. Vienas iš prioritetų skirtas viešųjų paslaugų kokybės ir prieinamumo užtikrinimui, ugdant veiklią ir solidarią visuomenę, kuriam pasiekti buvo suformuoti tikslai ir uždaviniai (žr. 13 pav.).

Didinti švietimo paslaugų kokybę, efektyvumą ir prieinamumą	<ul style="list-style-type: none"> • Gerinti švietimo įstaigų infrastruktūrą ir efektyvumą • Sudaryti tinkamas sąlygas jaunimo organizacijų veiklai • Skatinti jaunimo kūrybiškumą, verslumą ir užimtumą
Užtikrinti viešųjų sveikatos priežiūros paslaugų kokybę ir prieinamumą	<ul style="list-style-type: none"> • Modernizuoti ir atnaujinti sveikatos priežiūros įstaigų infrastruktūrą • Plėtoti asmens bei visuomenės sveikatos priežiūros paslaugas
Užtikrinti teikiamos socialinės paramos kokybę ir prieinamumą	<ul style="list-style-type: none"> • Plėsti kokybiškas ir visiems prieinamas socialines paslaugas
Plėtoti kultūros infrastruktūrą, sudarant sąlygas asmens saviraiškai	<ul style="list-style-type: none"> • Plėtoti ir modernizuoti kultūros įstaigų infrastruktūrą • Sudaryti sąlygas miesto gyventojams, dalyvauti kultūros ir meno veikloje • Didinti kultūros paslaugų kokybę ir skatinti profesionalaus meno sklaidą
Plėtoti sporto infrastruktūrą	<ul style="list-style-type: none"> • Plėtoti ir modernizuoti sporto ir laisvalaikio infrastruktūrą • Skatinti Alytaus miesto gyventojų fizinį aktyvumą ir remti profesionalų sportą
Didinti savivaldybės valdymo efektyvumą ir teikiamų viešųjų paslaugų kokybę	<ul style="list-style-type: none"> • Didinti viešųjų paslaugų ir išteklių valdymo efektyvumą • Diegti informacines technologijas gerinant viešųjų paslaugų kokybę

13 pav. Alytaus miesto plėtros iki 2020 m. strateginio plano prioriteto „Viešųjų paslaugų kokybės ir prieinamumo užtikrinimas“ tikslai ir uždaviniai (sudaryta autorės)

Alytaus miesto plėtros iki 2020 m. strateginiame plane numatytas įvairių viešųjų paslaugų kokybės užtikrinimas, o tai rodo vietos politikų dėmesį ir siekiamybę, kad viešosios gėrybės visiems gyventojams būtų teikiamos kokybiškai ir efektyviai. Paslaugų kokybės planuojama siekti gerinant paslaugas teikiančių įstaigų infrastruktūrą, plečiant paslaugų pasiūlą, skatinant gyventojus naudotis jiems skirtomis nemokamomis paslaugomis. Alytaus miesto strategijos priemonių plane laukiami rezultatai įvardijami konkrečiai, pavyzdžiui, įdiegta elektroninių paslaugų sistema, įsteigtas Vaikų dienos centras arba konkretus paslaugų gavėjų skaičius. Sudarant strategiją atlikta esamos situacijos SSGG (stiprybių, silpnybių, galimybių bei grėsmių) analizė, kurioje, vertinant socialines paslaugas,

kaip stiprybė pateiktas išplėtotas socialinių paslaugų įstaigų tinklas ir užtikrintas jų prieinamumas. Didėjantis socialinės rizikos šeimų, socialinių paslaugų gavėjų skaičius Alytuje parodo silpną vietą esamoje situacijoje, tačiau socialinių darbuotojų kvalifikacijos tobulinimas galėtų sumažinti šią silpną vietą, nes kompetentingi darbuotojai suteiks kokybiškesnes paslaugas. O vartotojai, gavę jų poreikius atitinkančias kokybiškas paslaugas, jaus didesnę pasitenkinimą paslaugomis, pagerės pačių įstaigų vertinimas. Numatyta strategijos stebėsenos programa leidžia kryptingai siekti užsibrėžtų tikslų, vertinant ne tik kiekybinius, bet ir kokybinius pokyčius (Alytaus miesto plėtros iki 2020 m. strateginis planas, 2014).

Alytaus miesto plėtros iki 2020 m. strateginiame plane numatytiems prioritetams pasiekti, išskeltiems uždaviniams įgyvendinti Alytaus miesto savivaldybės taryba patvirtino Alytaus miesto savivaldybės 2017-2019 m. strateginį veiklos planą 2017 m. vasario 9 d. sprendimu Nr. T-39 „Dėl Alytaus miesto savivaldybės 2017–2019 metų strateginio veiklos plano patvirtinimo“. Šiame plane dėmesys skiriamas viešųjų paslaugų pritaikymui prie besikeičiančios visuomenės struktūros dėl visuomenės senėjimo tendencijų. Alytaus miesto savivaldybės politikai, kaip miesto plėtros veiksniai, įvardija vykdomas nuolatinės investicijas į viešosios infrastruktūros, sveikatos priežiūros, socialinių paslaugų teikimo sistemos modernizavimą. Pabrėžiamas ir pažangių veiklos formų ir metodų taikymas viešajame sektoriuje. Socialinių paslaugų teikimo proceso tobulinimas leidžia išplėsti socialinių paslaugų įvairovę ir prieinamumą vartotojams. Alytaus miesto savivaldybės 2017-2019 m. strateginiame veiklos plane numatytas socialinės aplinkos patrauklumo gerinimas, viešojo sektoriaus institucijų ir įstaigų, nevyriausybinų organizacijų partnerystės ir bendradarbiavimo stiprinimas, valdymo efektyvumo didinimas. Siekiant efektyvesnio viešojo valdymo numatoma įvairiais būdais skatinti viešųjų paslaugų vartotojus naudotis savivaldybės teikiamomis elektroninėmis paslaugomis, didinti savivaldybės įstaigų veiklos skaidrumą, nuolat vykdyti vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis, savivaldybės vykdoma veikla tyrimus. Tokie trejų metų laikotarpiui numatomi darbai leidžia daryti išvadas, kad savivaldybė siekia gerinti teikiamų viešųjų paslaugų kokybę bei reguliariai tirti ir analizuoti vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro strateginiai rodikliai įtraukti į Alytaus miesto savivaldybės 2017-2019 m. strateginį veiklos planą (2017), todėl šiame plane numatytų tikslų siekimas aktualus ir svarbus šiai įstaigai.

3.3. Kiekybinio tyrimo duomenų analizė ir apibendrinimas

Atlikus apklausą gauti rezultatai (žr. 3 Priedas) buvo perkelti į EXCEL bei SPSS programas, tikrinami, koduojami. Toliau pateikiama tekstinė bei grafinė kiekvieno klausimo analizė.

Apklauso duomenys buvo apdorojami SPSS statistinės analizės programa – duomenų analizei naudojamas matematinės statistikos metodas, grafinis duomenų vaizdavimas, aprašomoji statistika.

Tyrimo rezultatams atskleisti bus naudojama tiriamojo požymio dažnio raiška ir raiškos vidurkiai. Loginis metodas bus naudojamas pateikiant išvadas bei rekomendacijas. Tam tikrai tiriamųjų grupei padarytas išvados priskiriamos apibrėžtai populiacijai.

Vartotojų pasitenkinimo indeksas (toliau – VPI) dažniausiai skaičiuojamas procentais, o klausimyne naudojama 10 balų skalė. Tačiau šios apklausos metu buvo naudojama 5 balų skalė, o vartotojų pasitenkinimo indeksas pateikiamas procentais, kai 5 priskiriamas 100 proc., 4 balams – 75 proc. ir pan.

Analizuojant duomenis buvo laikomasi sąžiningumo principo, kuris reikalauja, kad tyrėjas pateiktų tik tokius duomenis, kokie buvo gauti tyrimo metu. Duomenų analizės metu gauti rezultatai nebuvo savavališkai koreguojami ar nuslepiami nepageidaujami duomenys. Buvo siekiama, kad duomenys atspindėtų realią situaciją, leistų tiksliai identifikuoti vartotojų lūkesčių neatitinkančias paslaugas bei neklaidintų kitų tyrėjų. Buvo stengiamasi, kad atliekamas tyrimas būtų paprastas, aiškus ir reikšmingas, o pateikiamos rekomendacijos praktiškai pritaikomos.

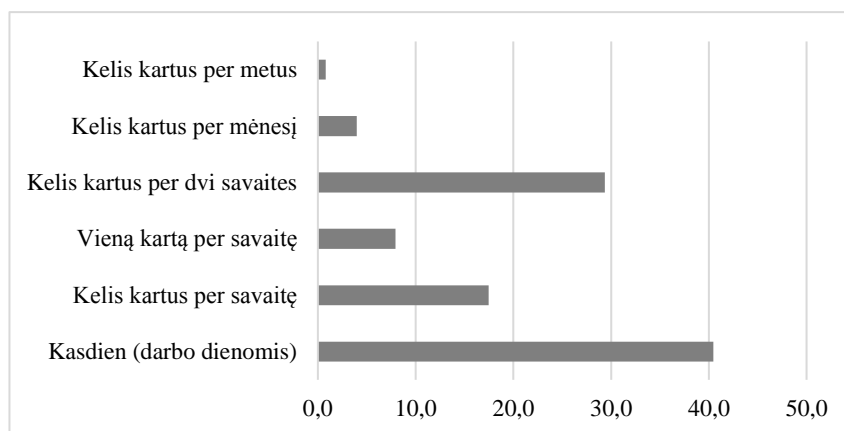
Respondentų pasiskirstymas pagal demografines charakteristikas pateikiamas 5 lentelėje. Kadangi buvo tiriamas jaunimo pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis, tai respondentai buvo 14-29 m. amžiaus.

5 lentelė. Tyrimo dalyvių demografinės charakteristikos, 2017 (sudaryta autorės)

Demografinės charakteristikos		Imtis	Procentinė išraiška
Lytis	Vyras	87	69
	Moteris	39	31
Amžius	14 – 18 m.	92	73
	19 – 23 m.	25	19,8
	24 – 29 m.	9	7,1
Ekonominis aktyvumas	Moksleivis	71	56,3
	Studentas	34	27
	Mokosi ir dirba	9	7,1
	Dirba	5	4
	Bedarbis, užsiregistravęs darbo biržoje	7	5,6

5 lentelės duomenis, tyrime dalyvavo daugiausiai 14 – 18 m. amžiaus respondentų, kurie sudarė 73 proc. visų apklaustųjų. Du trečdaliai dalyvių buvo vyrai (69 proc.) ir šiek tiek daugiau negu pusė apklaustųjų dar mokosi mokykloje (56,3 proc.). Tokius duomenis galbūt lėmė tai, kad VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centre dažniausi lankosi 16 – 19 metų amžiaus vaikinai, kurie dar mokosi bendrojo lavinimo ar profesinio rengimo mokyklose. Pagal Atvirų jaunimo centrų ir erdvių koncepciją (2010), Atvirose jaunimo erdvėse gali lankytis 14 – 29 m. jaunimas, tačiau 14 – 16 m. amžiaus paauglių lankosi mažai. Apklausoje dalyvavo tik du vaikinai, neturintys 16 m., todėl jie turėjo pristatyti tėvų sutikimus dėl dalyvavimo apklausoje. Pagal šiuos duomenis galima teigti, kad VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centre dažniausiai lankosi 16 – 18 m. amžiaus besimokantys mokyklose vaikinai.

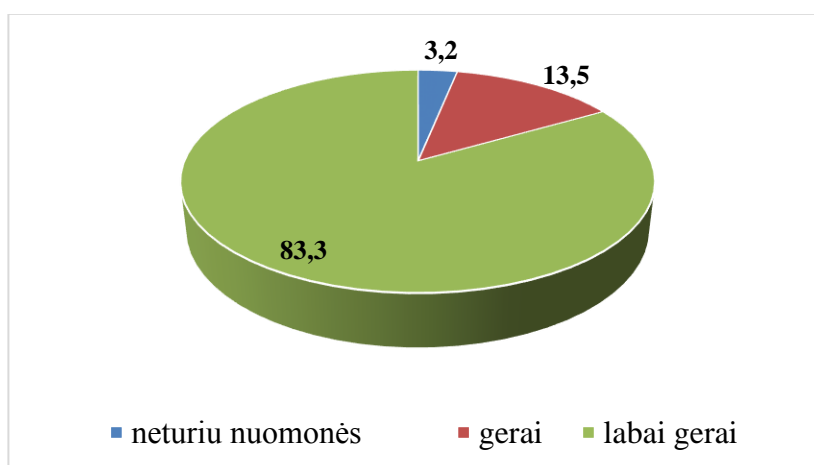
Kadangi lankymasis šioje įstaigoje savanoriškas, jokių įsipareigojimų ar mokesčių nereikalaujama, tai kitu klausimu buvo siekiama sužinoti, kaip dažnai jaunimas lankosi VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centre (žr. 14 pav.).



14 pav. Jaunuolių lankymosi VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centre dažnumas, proc., (N=126), 2017 (sudaryta autorės)

14 paveikslo duomenimis, dauguma respondentų VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centre lankosi kasdien (40,5 proc.) arba kelis kartus per dvi savaites (29 proc.), vienas apklausos dalyvis atsakė, kad lankosi kelis kartus per metus. Galima teigti, kad VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centras yra gana dažnai jaunimo lankoma vieta. Lankymosi centre priežastis padės išsiaiškinti respondentų atsakymai į kitus anketos klausimus.

Kitu anketos klausimu buvo siekiama nustatyti, kaip lankytojai bendrai vertina visas centro teikiamas paslaugas (žr. 15 pav.).

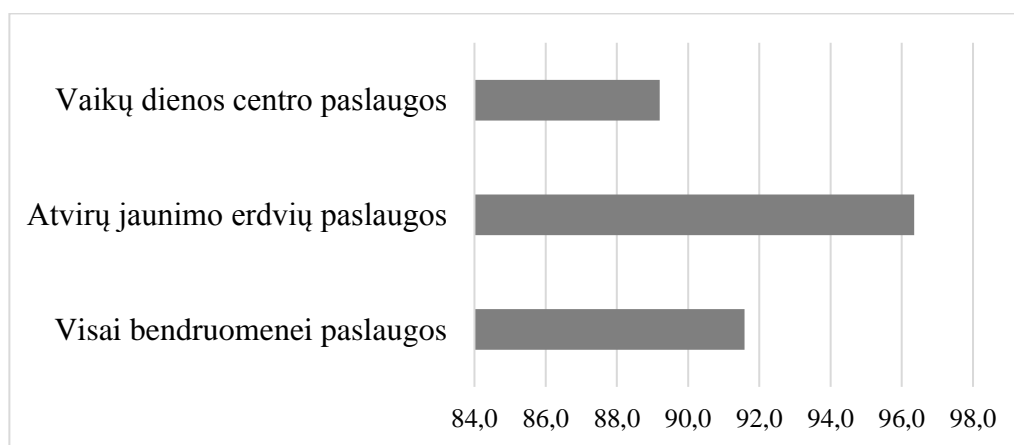


15 pav. Respondentų nuomonė apie VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro paslaugas, proc., (N=126), 2017 (sudaryta autorės)

Analizuojant 15 paveiksle pateiktus duomenis matome, kad net 83,3 proc. respondentų įstaigos veiklą vertina labai gerai, 13,5 proc. – gerai. Blogai ir labai blogai įstaigos neįvertino nei vienas

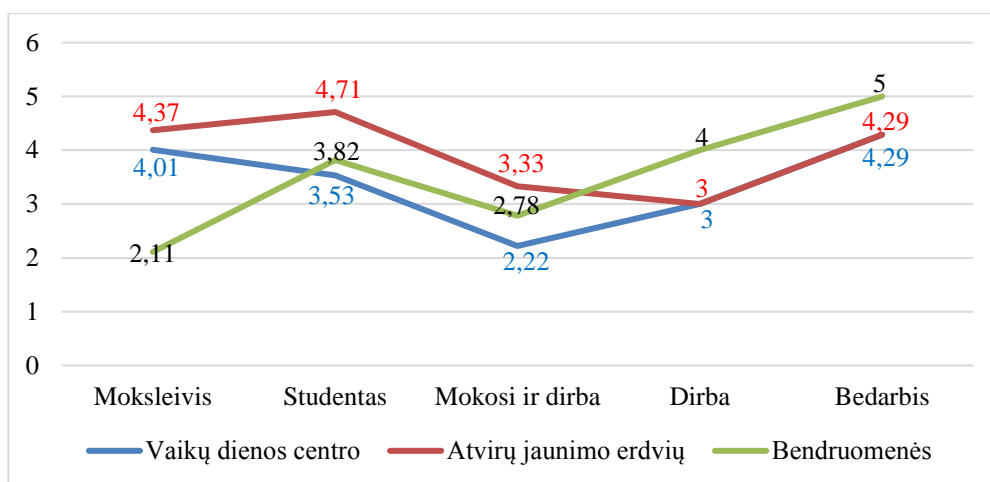
apklaustas jaunuolis. Teigiami atsakymai į šį klausimą nieko apie VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centrą nežinančiam asmeniui leidžia susidaryti įspūdį, kad šioje įstaigoje vyksta kažkas įdomaus ir įtraukiančio, kas vartotojams patinka. Tai žadina smalsumą pačiam ten apsilankyti. Įstaigos darbuotojai ir vadovas gali tik pasidžiaugti tokiu vertinimu, tačiau įdomu paanalizuoti ir atskirų paslaugų vertinimus, kurie pateikti žemiau esančiose diagramose.

Kadangi šiuo tyrimu buvo siekiama ištirti vartotojų pasitenkinimą, tai buvo apskaičiuotas vartotojų pasitenkinimo indeksas remiantis Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika (2009). 16 paveiksle pateikiama, kaip respondentai įvertino atskirų paslaugų svarbą pagal vartotojų pasitenkinimo indeksą (toliau – VPI).



16 pav. Įstaigos teikiamų paslaugų svarba pagal vartotojų pasitenkinimo indeksą, proc., (N=126), 2017 (sudaryta autorės)

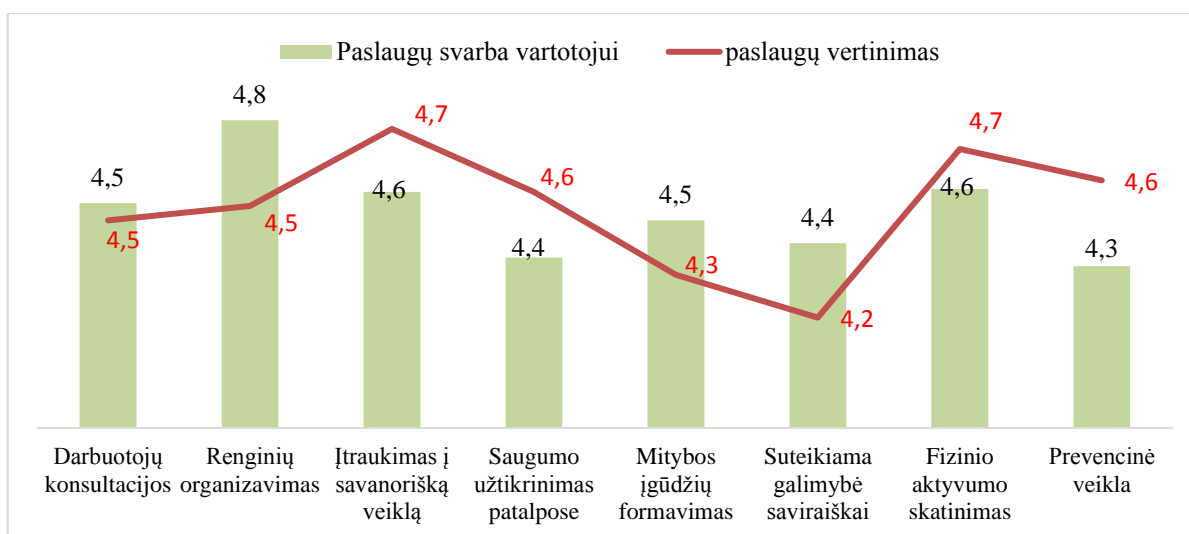
16 paveikslo duomenimis, VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro paslaugos jaunuoliams svarbios, nes visų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indeksas (toliau – VPI) gana aukštas. Pavyzdžiui, Atvirų jaunimo erdvių paslaugų VPI siekia net 96 proc. Kaip visiškai nesvarbias Vaikų dienos centro paslaugas nurodė tik 2 respondentai (1,6 proc.), o visai bendruomenei skirtos paslaugos visiškai nesvarbios tik 1 (0,8 proc.) apklausos dalyviui (žr. 4 Priedas). Galima daryti prielaidą, kad visiškai nesvarbios Vaikų dienos centro paslaugos gali būti tiems jaunuoliams, kurie neseniai išaugo iš dienos centro lankytojų amžiaus (iki 14 m.) ir dabar jiems daug įdomesnė vyresniems jaunuoliams skirta veikla. Esant teigiamam paslaugų vertinimui įdomu toliau analizuoti, kaip paslaugas pagal svarbą vertina moksleiviai, studentai, dirbantieji ar bedarbiai (žr. 17 pav.).



17 pav. Atskirų centro paslaugų vertinimas pagal ekonominę aktyvumą, vidutiniai balai (N=126), 2017 (sudaryta autorės)

17 paveiksle pateikiami klausimo „Kiek jums svarbios VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro paslaugos?“ atsakymo „labai svarbios“ pasiskirstymas pagal ekonominę aktyvumą (žr. 6 PRIEDA). Paveikslo duomenimis, moksleiviai (4,37), studentai (4,71) bei besimokantys ir dirbantys jaunuoliai (3,33) Atvirų jaunimo erdvių paslaugas įvertino kaip labai svarbias, o dirbantiems (4,0) ir bedarbiams (5,0) svarbesnės visai bendruomenei teikiamos paslaugos. Kaip labai svarbias Vaikų dienos centro paslaugas mažiausiai įvertino besimokantys ir dirbantys jaunuoliai (2,22), tačiau tai nėra mažas rodiklis. Tai patvirtina ir visų paslaugų apskaičiuotas bendras įvertinimo aritmetinis vidurkis penkiabalėje sistemoje (žr. 5 PRIEDA), kuris yra didesnis nei 4 balai.

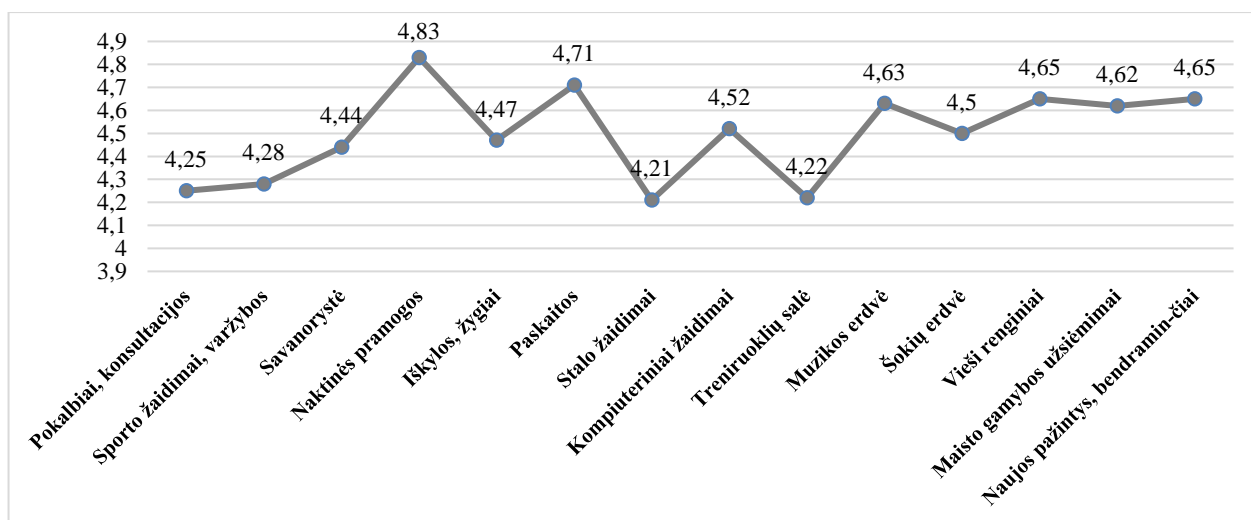
Ketvirtuoju ir penktuoju anketos klausimais buvo siekiama išsiaiškinti VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro paslaugų vertinimą (labai blogai → labai gerai) bei jų svarbą vartotojams (žr. 18 pav.). 18 paveiksle pateiktas vartotojams teikiamų paslaugų vertinimo bei svarbos aritmetinis vidurkis penkiabalėje sistemoje (nes tokia buvo naudota apklausoje).



18 pav. VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro paslaugų svarba ir vertinimas, vidutiniai balai (N=126), 2017 (sudaryta autorės)

18 paveikslo duomenimis, vartotojams labai svarbios renginių organizavimo (4,8), įtraukimo į savanorišką veiklą (4,6) bei fizinio aktyvumo skatinimo (4,6) veiklos. Mažiausiai svarbios jaunimui atrodo saugumo užtikrinimo (4,4) bei prevencinės veiklos (4,3). Lyginant paslaugų svarbą ir jų vertinimą galima pastebėti, kad geriausiai vertinamos tos paslaugos, kurios yra svarbios jaunimui: įtraukimas į savanorišką veiklą (4,7) ir fizinio aktyvumo skatinimas (4,7). Dėmesį įstaigos darbuotojai turėtų atkreipti į jaunimui suteikiamų galimybių saviraiškai paslaugas, nes jos vertinamos prasčiausiai (4,2) bei mitybos įgūdžių formavimo (4,3) paslaugas. Reikėtų paminėti, kad kaip visiškai nesvarbios ar labai blogai vertinamos nebuvo paminėtos nei vienos paslaugos (žr. 3 PRIEDA). Įstaigos paslaugų vertinimo ir jų svarbos vartotojams nustatymas būtinas, jei įstaiga linkusi tobulinti savo veiklą bei siekti geresnio vartotojų poreikių patenkinimo.

Šeštasis anketos klausimas buvo skirtas įvertinti, ar teikiamos VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro paslaugos atitinka vartotojų lūkesčius (žr. 19 pav.).

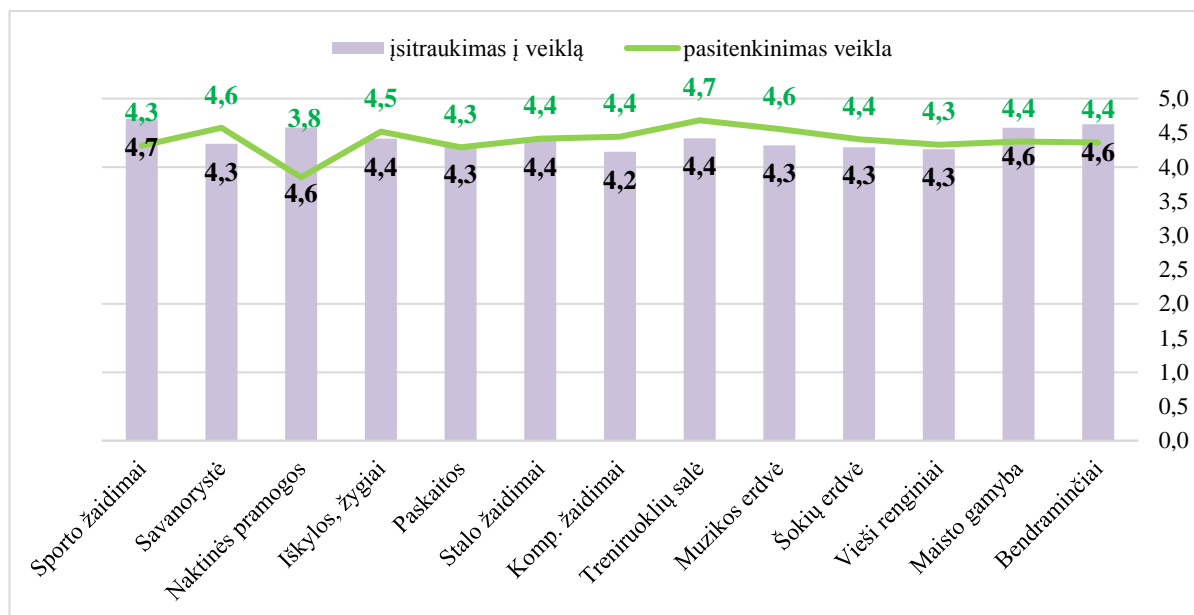


19 pav. VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro organizuojamų veiklų atitikimas vartotojų lūkesčiams, vidutiniai balai (N=126), 2017 (sudaryta autorės)

Analizuojant minėto klausimo atsakymus buvo apskaičiuotas VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro organizuojamų veiklų atitikimo vartotojų lūkesčiams aritmetinis vidurkis (žr. 7 PRIEDA). 20 paveikslo duomenimis, vartotojų lūkesčius įstaigos teikiamos paslaugos atitinka, nes visų paslaugų vertinimo vidurkis aukštesnis nei 4 balai, o skaičiuojant vartotojų pasitenkinimo indeksą jis būtų didesnis nei 75 proc. (5–100 proc., 4–75 proc. ir t.t.). Tačiau tai nerodo, kad įstaigai nėra kur tobulėti ir gerinti savo paslaugas. Vertėtų sutelkti dėmesį į stalo žaidimų (4,21), treniruoklių salės (4,22) paslaugų bei darbuotojų teikiamų individualių pokalbių su įstaigos lankytojais ir konsultacijų (4,25) tobulinimą, nes šios paslaugos mažiausiai atitinka vartotojų lūkesčius.

Septintas anketos klausimas buvo skirtas įvertinti pačių jaunuolių įsitraukimą į įstaigos organizuojamas veiklas. Nes įsitraukdami vartotojai į paslaugos teikimo procesą padeda sukurti labiau

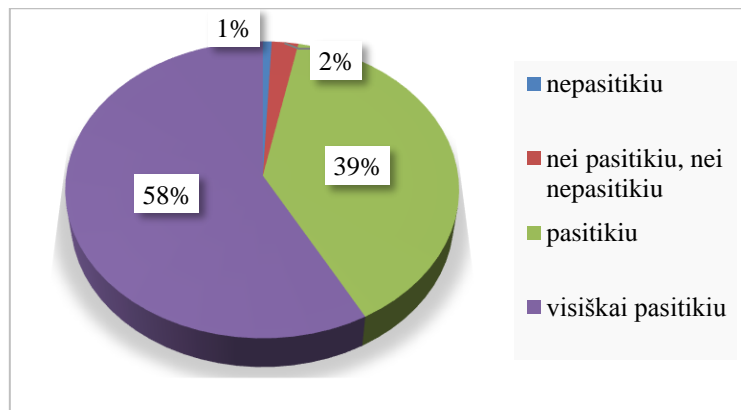
jų poreikius atitinkančias paslaugas. Paveiksle yra pateikiamas jaunuolių įsitraukimo į veiklą organizavimą palyginimas su pasitenkinimu tomis veiklomis (žr. 20 pav.).



20 pav. Jaunimo įsitraukimo į VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro veiklas bei pasitenkinimo jomis palyginimas, vidutiniai balai (N=126), 2017 (sudaryta autorės)

20 pav. duomenys pateikiami apskaičiuotus respondentų vertinimų aritmetinius vidurkius. Rezultatai akivaizdžiai rodo aktyvų jaunimo įsitraukimą į daugelį veiklų, o tai galėjo lemti ir didelį jų pasitenkinimą tomis veiklomis. Tos veiklos, kurias organizuojant prisideda pats jaunimas, daug labiau atitinka jų lūkesčius. Mažiausiai jaunimas įsitraukia į paskaitų (4,3), kompiuterinių žaidimų (4,2), viešų renginių (4,3) organizavimą bei muzikos (4,3) ir šokių (4,3) erdvėse organizuojamas veiklas. Tačiau pasitenkinimas kai kuriomis tomis paslaugomis yra net didesnis, pavyzdžiui, pasitenkinimo muzikos erdvėje organizuotomis veiklomis aritmetinis vidurkis sudaro 4,6. Pasinaudojus aritmetiniu pasitenkinimo paslaugomis vidurkiu galima apskaičiuoti vartotojų pasitenkinimo indeksą, kuris parodo gana aukštą vartotojų jaučiamą pasitenkinimą VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamomis paslaugomis, nes net mažiausiai jaučiamo vartotojų pasitenkinimo naktinėmis pramogomis VPI būtų lygus 71 proc. Galima tik daryti prielaidą, kad jaunimas jaustų didesnę pasitenkinimą naktinėmis paslaugomis, jeigu galėtų nevaržovai užsiimti tuo, kuo nori ar galiotų mažiau taisyklių.

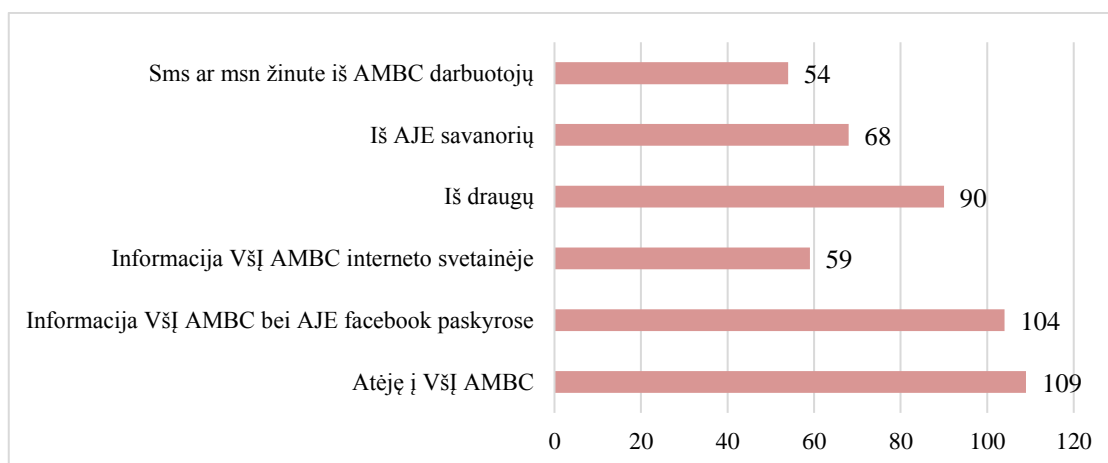
Aštuntuoju anketos klausimu buvo siekiama įvertinti vartotojų pasitikėjimą įstaigos darbuotojais (žr. 21 pav.).



21 pav. Jaunimo pasitikėjimas VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro darbuotojais (N=126), 2017 (sudaryta autorės)

Pasitikėjimas darbuotojais labai svarbus dirbant atvirąjį darbą su jaunimu, taip pat, kaip ir pasitikėjimas Atvirų jaunimo erdvių lankytojais. Tai vienas iš paslaugų kokybės veiksnių, kuris analizuojamoje įstaigoje gana ryškiai išreikštas – visišką pasitikėjimą darbuotojais pažymėjo daugiau kaip pusė (58 proc.) respondentų, o kad „pasitiki“ – dar 39 proc. Toks rodiklis rodo centre dirbančių žmonių kompetenciją, nes pasitikėjimas kyla bendraujant tarpusavyje (paslaugų teikėjams su vartotojais). Konfliktinės situacijos pasitaiko dirbant su jaunimu ne taip ir retai, todėl reikia nepamiršti, kad vertinant paslaugų kokybę ir pasitenkinimą jomis, didelę įtaką daro emocijos, asmens nuotaika anketos pildymo metu.

Devintuoju anketos klausimu buvo siekiama sužinoti, kokiais būdais jaunimas sužino informaciją apie VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centre vykstančius renginius (žr. 22 pav.).

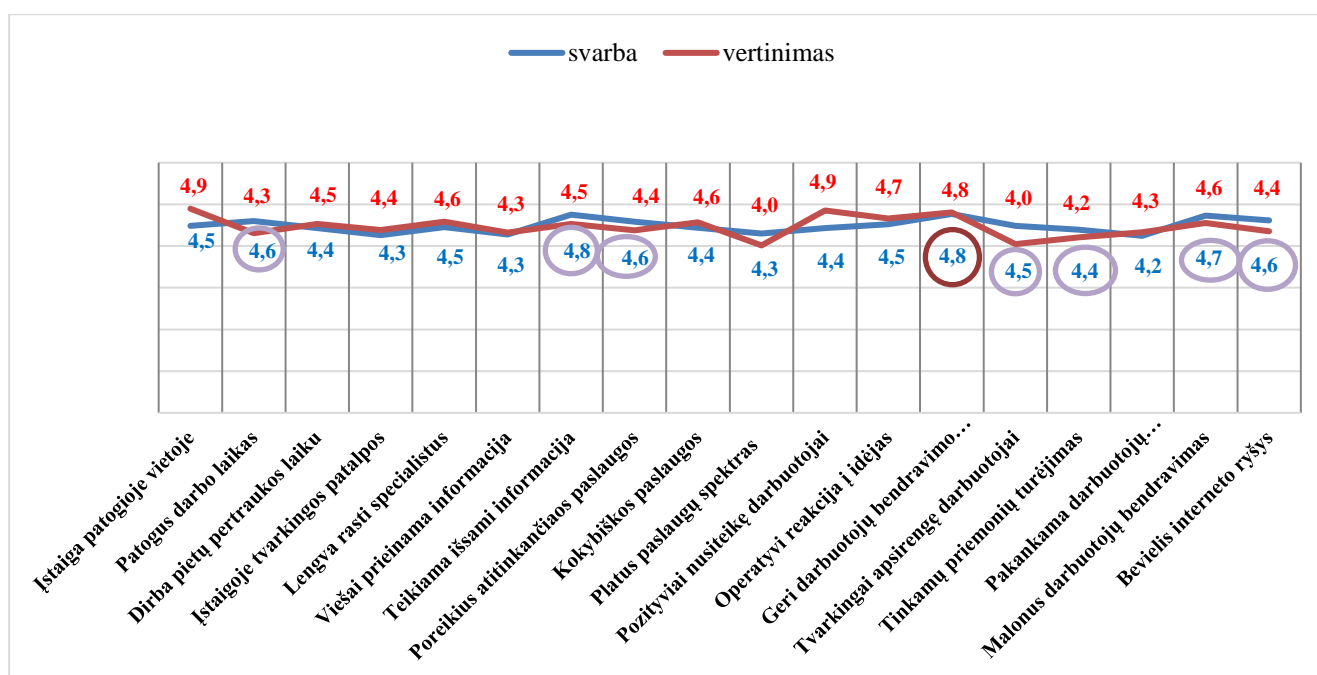


22 pav. Būdai, kuriais respondentai sužino apie VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centre vykstančius renginius, proc., (N=126), 2017 (sudaryta autorės)

Atsakydami į šį klausimą respondentai galėjo pasirinkti ne daugiau kaip tris pateiktus atsakymų variantus. Dažniausiai jaunimas informaciją gauna atėjęs į pačią įstaigą (86,5 proc.), facebook paskyrose (82,5 proc.) bei iš draugų (71 proc.), o rečiausiai – SMS ar MSN žinute iš įstaigos

darbuotojų. Galima teigti, kad tie, kurie dažniausiai lankosi VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centre, gauna daugiau informacijos būtent pačiame centre, nei kitais kanalais. Todėl išlieka tikimybė, kad rečiau besilankantiems jaunuoliams prieinama ne visa informacija. Įstaigos darbuotojai turėtų atkreipti dėmesį į tai ir užtikrinti platesnę informacijos sklaidą, naudodami įvairius informacijos pateikimo kanalus.

Vienuoliku ir dvyliktu anketos klausimais buvo siekiama sužinoti, kaip vartotojai vertina su įstaiga susijusius teiginius ir kokia tų teiginių svarba VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro veikloje (žr. 23 pav.).

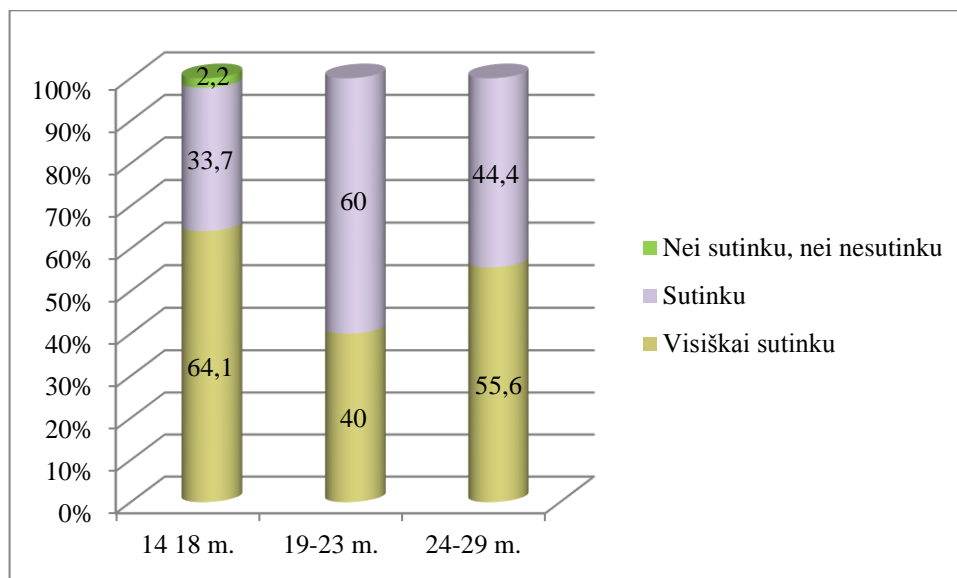


23 pav. VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro veiklai įtaką darančių veiksnių vertinimas ir svarba, vidutiniai balai, (N=126), 2017 (sudaryta autorės)

23 paveikslo duomenimis (apskritimais pažymėta kurių paslaugų svarba didesnė nei vertinimas), daugelis vartotojams ne itin svarbių teiginių yra vertinama labai gerai. Daugiausiai respondentai pritarė, kad įstaiga yra patogioje, lengvai pasiekiamoje vietoje (4,9), kad įstaigos darbuotojai nusiteikę pozityviai vartotojų atžvilgiu (4,9) ir pasižymi gerais bendravimo įgūdžiais (4,8) bei operatyviai reaguoja į vartotojų pateiktas pastabas ir pasiūlymus (4,7). Tačiau tik vienas iš paminėtų teiginių yra svarbus vartotojams (kad įstaigos darbuotojai pasižymėtų gerais bendravimo įgūdžiais – 4,8). Respondentams svarbiau, kad VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro darbuotojai teiktų išsamią informaciją apie vykdomas veiklas (4,8) ir darbuotojai bendrautų su vartotojais mandagiai ir maloniai (4,7). Galima teigti, kad vartotojams nėra labai svarbu aplinka, švara, viešai prieinama informacija ar darbuotojų kompetencija, tačiau jie pasiilgsta malonaus ir atviro kontakto su suaugusiais žmonėmis, ko

ir ieško Atvirose jaunimo erdvėse. Pagal mokslinės literatūros analizę, jaunimui svarbesnė funkcinė paslaugų kokybė, kuri vertinama subjektyviai, o ne techninė (Bagdonienė ir Hopenienė, 2009).

Išanalizavus įvertintus respondentų teiginius, toliau buvo analizuojama, kaip pasiskirsto jų vertinimas pagal amžių (žr. 24 pav.).

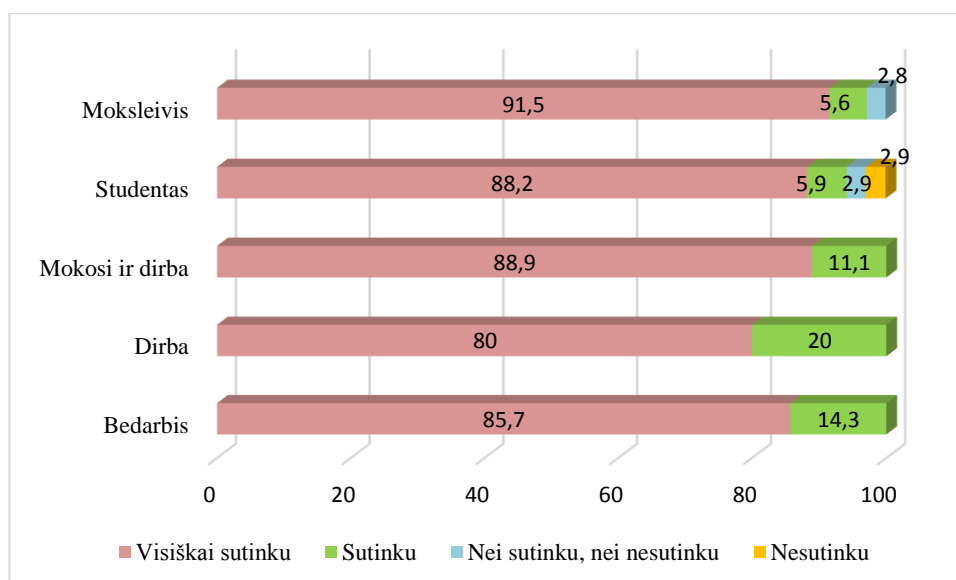


24 pav. Respondentų nuomonė apie paslaugų kokybės atitikimą lūkesčiams pagal amžiaus grupes (N=126), proc., 2017 (sudaryta autorės)

24 paveikslo duomenimis, beveik dvigubai didesnė dalis 14 – 18 metų respondentų su teiginiu „Įstaigos teikiamų paslaugų kokybės tenkina jūsų lūkesčius“ (64 proc., žr. 8 Priedas) visiškai sutinka. Palyginimui, 40 proc. 19–23 m. ir 56 proc. 24–29 m. amžiaus jaunuoliai visiškai sutinka su minėtu teiginiu. Jeigu būtų laikoma, kad teiginys „visiškai sutinku“ ir „sutinku“ panašiai atspindi vartotojų pritarimą, tai galima būtų teigti, jog VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro paslaugų kokybė atitinka vartotojų lūkesčius. Kadangi nepritariančių šiam teiginiui nebuvo (žr. 8 Priedas), tai tokie atsakymai kaip „nesutinku“ ir „visiškai nesutinku“ nebuvo įtraukti į analizę.

Kadangi anksčiau analizuotuose respondentų atsakymuose į pateiktus klausimus kaip svarbus veiksnys buvo išskiriamas žmogiškasis faktorius (įstaigos darbuotojų mandagus ir malonus bendravimas, geri bendravimo įgūdžiai, darbuotojų kompetencija ir pan.), tai žemiau yra analizuojama, kaip pagal demografines charakteristikas vartotojai vertino teiginius, susijusius su įstaigos darbuotojų požiūriu ir bendravimu.

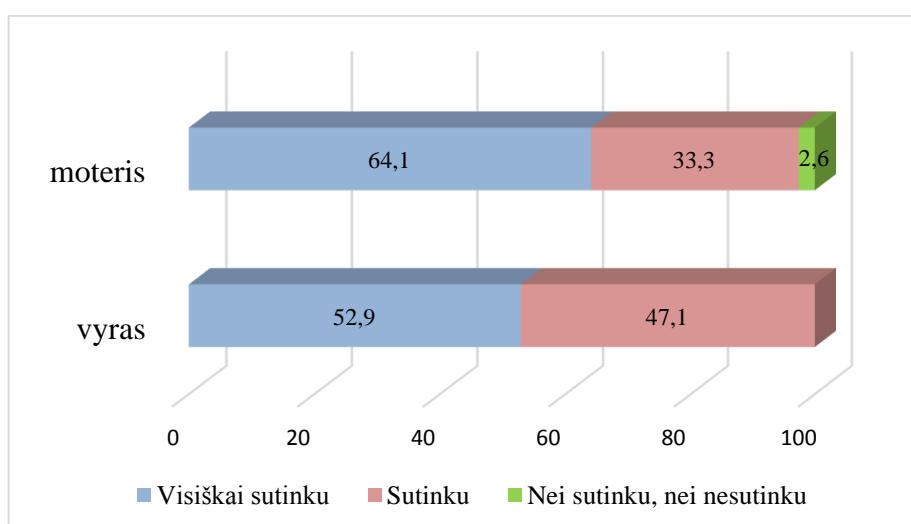
Norint išanalizuoti, kaip įstaigos darbuotojų nusiteikimą vartotojų atžvilgiu vertina atskiros vartotojų grupės (pagal ekonominį aktyvumą), buvo sudaryta kryžminė lentelė (žr. 10 Priedas), o jos duomenys pateikiami diagramoje (žr. 25 pav.).



25 pav. VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro darbuotojų pozityvaus nusiteikimo vartotojų atžvilgiu vertinimas, proc., (N=126), 2017 (sudaryta autorės)

25 paveikslo duomenimis, dauguma moksleivių (91 proc.), studentų (88 proc.), besimokančių ir dirbančių jaunuolių (89 proc.), o taip pat ir dirbantys (80 proc.) bei bedarbiai (86 proc.) visiškai sutinka su teiginiu apie VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro darbuotojų pozityvų nusiteikimą vartotojų atžvilgiu. Todėl galima teigti, kad įstaiga deda visas pastangas sukurti jaukią ir jaunimo poreikius atitinkančias paslaugas teikiančią erdvę.

Žemiau pateiktame paveiksle pateikiamas įstaigos darbuotojų bendravimo su lankytojais vertinimas (žr. 26 pav.).

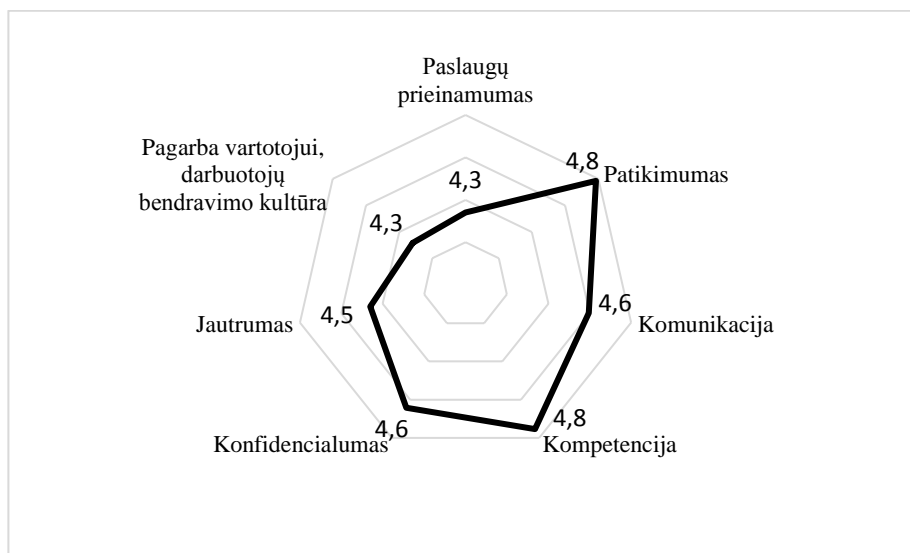


26 pav. VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro darbuotojų bendravimo su lankytojais vertinimas, proc., (N=126), 2017 (sudaryta autorės)

26 paveikslo duomenimis tiek vyrai, tiek moterys paslaugas teikiančių darbuotojų bendravimą vertina kaip malonų ir mandagų: visi vaikinai ir 97,4 proc. merginų sutinka ir visiškai sutinka su tokiu

teiginiu. Galima teigti, kad VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centre dirba specialistai, gebantys bet kurioje situacijoje išlikti malonūs ir mandagūs.

Tryliktoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, kokie veiksniai daro įtaką vartotojų pasitenkinimui. Tam buvo pasinaudota teorinėje darbo dalyje analizuoto SERVQUAL modelio išskirtais veiksniais. Vartotojai pateiktus veiksnius vertino penkiabalėje sistemoje, o diagramoje pateiktas bendras vartotojų pasitenkinimą lemiančių veiksnių vertinimo vidurkis (žr. 27 pav.).



27 pav. Veiksniai, darantys įtaką VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamų paslaugų kokybei, vidutiniai balai (N=126), 2017 (sudaryta autorės)

27 paveikslo duomenimis, VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro paslaugų kokybę daugiausiai lemia įstaigos patikimumas, įvaizdis, reputacija (4,8), taip pat darbuotojų kompetencija (4,8). Mažiausią poveikį įstaigos paslaugų kokybei, jaunimo nuomone, turi paslaugų prieinamumas (4,3) ir pagarba vartotojui, darbuotojų bendravimo kultūra (4,3). Nors skirtumas tarp rodiklių nedidelis, tačiau į tai reikia atkreipti dėmesį. Palyginus su anksčiau analizuoto klausimo atsakymais, kuriuo buvo prašoma įvertinti teiginių apie įstaigą svarbą (anketos 11 kl.), galima įžvelgti panašumų, nes ir ten jaunuoliai kaip svarbesnę išskyrė funkcinę paslaugų kokybę (darbuotojų bendravimo įgūdžius, malonų bendravimą su vartotojais ir pan.). Anksčiau respondentai buvo nurodę, kad įstaigos aplinka, švara jiems nėra svarbi, tačiau vertinant šio klausimo atsakymus galima teigti, kad tai stipriai paslaugų kokybei įtaką darantis veiksnys.

Tiesinę priklausomybę tarp kintamųjų parodo koreliacija, todėl, siekiant išanalizuoti tyrimo metu gautų kai kurių rodiklių tarpusavio ryšius ir jų stiprumą, buvo atlikta koreliacinė analizė. Koreliacinė lentelė buvo sudaryta naudojant dažniausiai ranginiams duomenims taikomą *Spearman*'o koreliacijos koeficientą (Pukėnas, 2009, p. 17). Šio tyrimo duomenų analizės metu buvo tiriami koreliaciniai ryšiai tarp VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro paslaugų kokybę lemiančių veiksnių: paslaugų

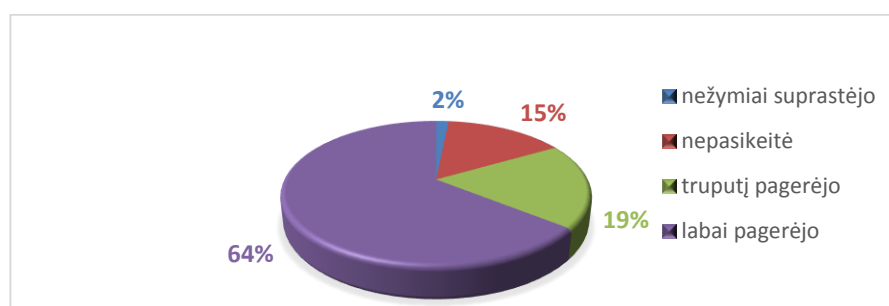
prieinamumo, patikimumo, komunikacijos, kompetencijos, konfidencialumo bei jautrumo ir pagarbos vartotojui (13 anketos klausimas). Pagal koreliacijos lentelėje pateiktus duomenis (žr. 12 Priedas) nustatyta, kad stipriausias ryšys tarp „Komunikacijos“ ir „Konfidencialumo“ kintamųjų, nes jis arčiausiai vieneto (0,832). Reikėtų paminėti, kad ryšys stipriausias, kai koreliacijos koeficientas lygus vienetai, o ryšys silpnėja, kai skaičius tolsta nuo vieneto iki nulio (žr. 6 lent.).

6 lentelė. Koreliacijos koeficiento reikšmių skalė (sudaryta autorės, pagal Prakapą ir Butvilą, 2011)

Ryšio stiprumas	Labai stiprus	stiprus	vidutinis	silpnas	Labai silpnas	Nėra ryšio
Koeficiento reikšmė	-1 ir +1	Nuo -1 iki -0,7; Nuo 0,7 iki 1	Nuo -0,7 iki -0,5; Nuo 0,5 iki 0,7	Nuo -0,5 iki -0,2; nuo 0,2 iki 0,5	Nuo -0,2 iki 0; Nuo 0 iki 0,2	0

Analizuojant 12 Priede pateiktus koreliacinius ryšius galima teigti, kad kuo stipresnė komunikacija (vartotojų informavimas, informacijos sklaida), tuo didesnė konfidencialumo svarba. Taip pat stiprus ryšys nustatytas tarp „Kompetencijos“ ir „Patikimumo“ (0,725), kuris rodo, kad kuo didesnė įstaigos darbuotojų kompetencija, tuo didesnis įstaigos patikimumas bei reputacija.

Kadangi VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centras yra ta vieta, kur jaunimas praleidžia daug savo laisvalaikio, anketoje taip pat buvo teirujamasi apie laisvalaikio kokybės pokyčius (žr. 28 pav.).



28 pav. Jaunimo laisvalaikio pokyčiai, pradėjus lankytis VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centre (N=126), 2017 (sudaryta autorės)

Analizuojant duomenis galima teigti, kad laisvalaikio kokybės pagerėjimą jaučia 64 proc. respondentų, 19 proc. apklaustųjų laisvalaikio kokybę pagerėjo truputį. Dar 15 proc. jaunuolių pažymėjo nepajutę jokių laisvalaikio kokybės pokyčių po to, kai pradėjo lankytis VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centre. Galima daryti prielaidą, kad jaunimas, kurio laisvalaikio kokybė pablogėjo, apsilankę įstaigoje nuolatos renkasi tą patį laisvalaikio leidimo būdą ir jiems tai darosi nuobodu ir monotoniška ar per ilgai užsibūna Atvirose jaunimo erdvėse užsiėmę tam tikra veikla, dėl to mažiau laiko lieka kitiems pomėgiams realizuoti. Bet vertinant bendrai, jaunimo laisvalaikio kokybė pasikeitė į geresnę pusę jiems pradėjus lankytis centre.

Paskutinis anketos klausimas buvo skirtas įvertinti, ar respondentai rekomenduotų VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro paslaugas savo draugams (žr. 3 PRIEDA, 18 klausimą). 125 apklausos

dalyviai iš 126 rekomenduotų įstaigų kitiems. Tai rodo jaunimo pasitenkinimą įstaigos paslaugomis ir jos organizuojamomis veiklomis. Galima būtų galvoti apie vartotojų lojalumą, tačiau tokia vieta jaunimui Alytuje yra vienintelė, todėl vertinti lojalumą nėra tikslinga.

Tyrimo reprezentatyvumas priklauso ne tik nuo pakankamo respondentų skaičiaus, tačiau svarbus ir klausimyno skalės vidinis nuoseklumas, kuriam įvertinti dažniausiai naudojamas Cronbach'o alfa koeficientas. Šis koeficientas įvertina atskirų klausimų, sudarančių anketą, koreliaciją ir parodo, ar visi klausimai pakankamai atspindi tiriamąjį dydį (Pukėnas, 2009). Jei šis rodiklis artėja prie vieneto, tai atskiri klausimai koreliuoja tarpusavyje. Vadinasi, jie atspindi tą patį tiriamąjį dydį. Patikrinus šiame tyrime naudotą klausimyną matome, kad gautas Cronbach'o alfa dydis labai artimas vienetui (žr. 7 lentelę).

7 lentelė. Klausimyno patikimumo koeficientas (sudaryta autorės)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,964	111

Toks dydis gautas patikrinus visus klausimus ir atsakymus, kuriuose buvo naudojamos matavimo skalės nuo 1 iki 5 balų. Artimas vienetui rodiklis rodo didelį klausimyno skalės patikimumą, vadinasi, remiantis šiuo klausimynu, bus galima ateityje atlikti panašius tyrimus ir vertinti vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis.

Apibendrinant galima teigti, kad jaunimui vienas iš svarbiausių pasitenkinimą paslaugomis lemiančių veiksnių yra žmogiškasis faktorius, nes jiems svarbūs geri darbuotojų bendravimo įgūdžiai (4,8), komunikacija (4,8), malonus ir mandagus bendravimas su įstaigos lankytojais (4,7). Apie žmogiškojo faktoriaus svarbą byloja ir pagal SERVQUAL metodą išskirtų veiksnių „Patikimumas“ (4,8) bei „Kompetencija“ (4,8) aukštas vertinimas. Be to, stipriausi koreliaciniai ryšiai nustatyti tarp „Komunikacijos“ ir „Konfidencialumo“ kintamųjų (0,832), kurie parodo, jog informacijos sklaida, bendravimas didina konfidencialumo svarbą. Stiprus tarpusavio ryšys sieja ir „Kompetenciją“ bei „Patikimumą“ (0,725), kurie patvirtina, kad didesnės kompetencijos darbuotojai didina pačios įstaigos patikimumą. Tyrimo duomenys atskleidė, kad daugiausiai VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centre lankosi 16-18 m. vaikinai moksleiviai, kurie ateina į įstaigą kasdien darbo dienomis (40 proc.) ar bent jau kelis kartus per dvi savaites (29 proc.). Respondentai apie įstaigą susidarę gerą nuomonę ir jos paslaugas vertina labai gerai (83 proc.). Dauguma VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro lankytojų visiškai pasitiki (58 proc.) ir pasitiki (39 proc.) darbuotojais, o informaciją apie renginius dažniausiai sužino apsilankę įstaigoje (86 proc.). Svarbiausios Atvirų jaunimo erdvių paslaugos yra moksleiviams (94 proc.), studentams (97 proc.) bei besimokantiems ir dirbantiems asmenims (96 proc.), o visai bendruomenei teikiamos paslaugos svarbiausios dirbantiems

(100 proc.) ir bedarbiams (100 proc.). Vartotojai nurodė, kad jiems svarbios renginių organizavimo (4,8.), fizinio aktyvumo skatinimo paslaugos (4,6), tačiau geriausiai vertino įtraukimo į savanorišką veiklą (4,6) paslaugas. Labiausiai jaunimo lūkesčius atitinka naktinės pramogos (4,83), prevencinės paskaitos (4,71), o mažiausiai – stalo žaidimų (4,21), treniruoklių salės (4,22) bei darbuotojų teikiamų konsultacijų (4,25) paslaugos. Vartotojų pasitenkinimą paslaugomis atspindi ir tai, jog beveik visi jaunuoliai (125 iš 126) VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centrą rekomenduoju savo draugams. O kad teikiamos paslaugos atitinka vartotojų lūkesčius rodo ir daugelio įstaigos lankytojų laisvalaikio kokybės pagerėjimas (83 proc.). Apskaičiuotas klausimyno skalės patikimumo koeficientas parodė, kad klausimynas patikimas ir visi klausimai tarpusavyje koreliuoja, t.y. visi klausimai atspindi tą patį tiriamą objektą.

IŠVADOS

1. Dėl bendros viešųjų paslaugų sampratos mokslininkai nesutaria, nes vyrauja skirtingas požiūris į viešąsias paslaugas atskirose valstybėse. Jas sudėtinga apibrėžti dėl didelės paslaugų įvairovės ir požiūrio, kurias paslaugas priskirti viešosioms. Todėl paslaugos samprata dažniausiai nagrinėjama per paslaugos paskirties prizmę, išryškinant skirtumus tarp prekės ir paslaugos, vertinant paslaugą kaip procesą. Galima teigti, kad viešoji paslauga – tai procesas, vykstantis tarp vartotojo ir paslaugos teikėjo, kuriam būdingas rezultato neapčiuopiamumas ir kurių teikime visuomet dalyvauja valdžios institucijos (teikia, koordinuoja, administruoja ar finansuoja viešųjų paslaugų teikimą). Viešosios paslaugos teikiamos siekiant patenkinti visuomenės poreikius ir yra skirtos neribotam vartotojui skaičiui. Socialinės paslaugos teikiamos asmenims, negalintiems ar nesugebantiems pasirūpinti savimi ar šeima, nemokantiems spręsti socialinių problemų. Tai daugiausiai individualiai teikiamos paslaugos, kurių tikslas dažniausiai būna prevencinis ir pirmiausiai yra įvertinamas vartotojo poreikis, o tik tuomet jis įtraukiamas į paslaugos teikimo procesą. Socialines paslaugas teikti gali įvairios institucijos: viešosios įstaigos, nevyriausybinės organizacijos, privataus sektoriaus organizacijos.

2. Vartotojų pasitenkinimas gali būti įvardijamas kaip emocinės būsenos atspindys ir turi būti tiriamas bei analizuojamas nuolat, siekiant gerinti paslaugų kokybę. Nes tik įvertinus vartotojų lūkesčius, galima teikti kokybiškas paslaugas, kurios didina vartotojų lojalumą. Vartotojas viešųjų paslaugų teikimo procese gali dalyvauti kaip pasyvus arba aktyvus dalyvis, o nuo jo įsitraukimo lygio priklauso paslaugos kokybės atitikimas vartotojo lūkesčiams. Vartotojų lūkesčius lemia asmeninės charakteristikos, reikalavimai paslaugoms, vartotojo patirtis, artimųjų rekomendacijos, institucijos įvaizdis. Socialinių paslaugų kokybė turi būti vertinama ne tik iš tiekėjo pusės dėl ekonominio paslaugos naudingumo, bet ir iš vartotojo pusės, kad atitiktų vartotojo poreikius.

3. Paslaugų kokybę įvertinti gana sudėtinga ir tai patvirtina paslaugų kokybės vertinimo modelių gausa. Visi modeliai vertina paslaugas šiek tiek skirtingai, todėl, siekiant visapusiškai įvertinti paslaugų kokybę, reikia rinktis keletą metodų derinant juos tarpusavyje. Mokslinėje literatūroje paslaugų kokybės vertinimo modeliai suskirstyti į vartotojo kokybės suvokimo, paslaugų teikimo sistemos bei paslaugų teikimo proceso modelius. Vieni iš jų parodo subjektyvią vartotojo nuomonę, kiti atskleidžia paslaugų teikimo sistemos sudėtinių dalių įtaką kokybei, dar kiti atspindi paslaugų kokybės formavimąsi proceso eigoje.

4. Europos Sąjungos ir Lietuvos teisės aktai bei strateginiai dokumentai įtvirtina paslaugų kokybės svarbą bei paslaugų teikimo proceso gerinimą, kas leidžia siekti didesnio vartotojų pasitenkinimo paslaugomis. Didesnis vartotojų pasitenkinimas gali būti pasiekiamas tobulinant paslaugų teikimo procesą, didinant paslaugų prieinamumą bei gerinant paslaugų teikimo sistemos infrastruktūrą. VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro įstatuose yra įtvirtinta vartotojų pasitenkinimo

svarba, kokybiškų paslaugų teikimas atsižvelgiant į įstaigos lankytojų interesus, poreikius ar pageidavimus.

5. Atlikto kiekybinio tyrimo rezultatai atskleidžia itin aukštą VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro paslaugų vertinimą: beveik 97 proc. respondentų įstaigos paslaugas vertina labai gerai ir gerai, o vartotojų pasitenkinimo indeksas įstaigos paslaugomis viršija 92 proc. Geriausiai Atvirų jaunimo erdvių paslaugas vertina moksleiviai (94 proc.) ir studentai (97 proc.), o visai bendruomenei skirtos paslaugos labai svarbios dirbantiems ir bedarbiams jaunuoliams (100 proc.).

6. Dažniausiai VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centre lankosi 16-18 m. besimokantys mokyklose vaikinai, kurie įstaigoje lankosi kasdien (40 proc.) arba keletą kartų per dvi savaites (29 proc.). Dauguma jaunuolių visiškai pasitiki (58 proc.) ir pasitiki (39 proc.) įstaigos darbuotojais ir rekomenduotų šią įstaigą savo draugams (125 respondentai iš 126).

7. Jaunimo pasitenkinimą VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro paslaugomis lemia žmogiškasis faktorius: geri įstaigos darbuotojų bendravimo įgūdžiai (4,8), komunikacija (4,8), mandagus ir malonus bendravimas su jaunimu (4,7). Jaunimas išskyrė „Patikimumą“ ir „Kompetenciją“, kaip svarbiausius veiksnius, kurie daro įtaką paslaugų kokybei. Vadinasi, jiems svarbi ir fizinė aplinka, ir darbuotojų kompetencija, nors labiau akcentuojamas darbuotojų elgesys.

8. Tyrimo metu atlikta koreliacinė analizė parodė stipriausią ryšį tarp „Komunikacijos“ ir „Konfidencialumo“ ($r=0,832$): kuo didesnė informacijos sklaida, tuo didesnė konfidencialumo svarba. Vartotojams labai svarbios renginių organizavimo (4,8) ir fizinio aktyvumo skatinimo paslaugos (4,6), o geriausiai vertinama įtraukimo į savanorišką veiklą paslauga (4,6).

9. VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centrą lankančio jaunimo laisvalaikio kokybė ženkliai pagerėjo (83 proc.) pradėjus lankyti bendruomenės centre, tačiau mažiausiai jaunimo lūkesčius atitinkančios paslaugos (stalo žaidimų – 4,21 ir treniruoklių salės – 4,22) skatina įstaigos darbuotojus imtis tobulinimo veiksmų.

REKOMENDACIJOS

Siekiant nuolat gerinti vartotojų poreikių patenkinimą yra reikalingi pokyčiai, ypač tose srityse, kurios svarbios vartotojams.

1. Įstaigoje **su jaunimu dirbantys darbuotojai** turėtų labiau atkreipti dėmesį į jaunimo poreikius, pageidavimus būtent organizuojant veiklą tose srityse, kurios įvertintos prasčiau: renginių organizavimas, mitybos įgūdžių formavimas, galimybių saviraiškai suteikimas. Rekomenduojama suteikti daugiau laisvės ir atsakomybės organizuojant renginius pačiam jaunimui; paskirstyti laiką, kada virtuve gali naudotis jaunimas, nes ja turi dalintis su Vaikų dienos centro lankytojais; pagal galimybes įsigyti daugiau įvairesnių priemonių, kad jaunimas galėtų ne tik sportuoti, bet ir piešti, lipdyti, kurti ir pan.

2. **Su jaunimu dirbantys darbuotojai** turėtų daugiau dėmesio skirti išorinei komunikacijai, nes dažniausiai jaunimas informaciją apie veiklas sužino atėjęs į VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centrą. Tačiau dalis lankytojų dėl didelio užimtumo negali kasdien lankytis įstaigoje, todėl daugiau informacijos apie centro renginius ir veiklas turėtų būti skleidžiama kitais kanalais: įstaigos facebook paskyroje, el. paštu ir pan.

3. **VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro vadovas** turėtų bent kas dvejus metus inicijuoti vartotojų pasitenkinimo paslaugomis tyrimą. Vartotojų lūkesčius ir poreikius tiksliausiai galima sužinoti tik tiriant vartotojų nuomonę, todėl vartotojų pasitenkinimo vertinimas turi būti atliekamas nuolat. Šį kartą buvo vertinamas jaunimo pasitenkinimas, tačiau tai nėra vieninteliai įstaigos lankytojai, todėl siūloma tokią apklausą atlikti ir su kitomis tikslinėmis grupėmis: vaikais ir jų tėveliais, senjorais. Kiekvienai tikslinei grupei turėtų būti pateikiama jiems pritaikyta anketa. Siekiant palyginti keleto atliktų tyrimų rezultatus, vartotojų pasitenkinimo paslaugomis tyrimas turi būti atliekamas remiantis Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika (2009) ir šiame projekte sudarytu klausimynu.

4. **Alytaus miesto savivaldybės administracijai** rekomenduojama inicijuoti vartotojų pasitenkinimo tyrimus visose viešąsias paslaugas teikiančiose įstaigose bent kartą per trejus metus.

LITERATŪRA

1. Aidukaitė, J. (2010). Gerovės valstybių patirtis vertinant socialinio teisingumo principo įgyvendinimą švietime: Švedijos, Škotijos ir Vokietijos atvejai. *Viešoji politika ir administravimas*. Nr. 34, p. 47-60.
2. Alves, H. (2013). Co-creation and innovation in public services. *The Service Industries Journal*, 33, p.p. 671-682.
3. Badulescu, A. and Bucur, C. A. (2012). Public Services and The Euro-Regional Cooperation. *Annals of Faculty of Economics*, 1(1), pp. 487–492.
4. Bagdonienė, L. ir Hopenienė R. (2009). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. 2-as leidimas. Kaunas: Technologija.
5. Bilouseac, I. (2012). Doctrinaire Controversies on the Concept of Public Service. *The USV Annals of Economics and Public Administration*, 12, 1(15), p.p. 238-243.
6. Bitinas, A., Guogis, A., Migun, L., Važgytė, G. (2010). Socialinių paslaugų administravimo tobulinimas Lietuvos savivaldybėse: Vilniaus ir Varėnos rajonų atvejų tyrimai. *Socialinis darbas*. 9 (1), p.18-26.
7. Bowers, M. R. and Martin, Ch. L. (2007). Trading Places Redux: Employees as Customers, Customers as Employees. *Journal of Services Marketing*, 21, Nr. 2, p. 88-98.
8. Brazienė, R. ir Merkys G. (2015). Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso metodikos taikymas Lietuvoje. *Viešoji politika ir administravimas*, 14 (1), p. 103–114.
9. Clarke, J. and Newman, A. J. (2009). *Publics, Politics and Power: Remaking Public in Public Services*. Los Angeles: SAGE Publications. [žiūrėta 2017 02 27]. Prieiga internetu: <http://oro.open.ac.uk/16218/4/2DA38EAB.pdf>
10. Diržytė, A. ir Patapas A. (2013). Vartotojų pasitenkinimo viešojo sektoriaus paslaugomis ypatumai. *Viešoji politika ir administravimas*, 12 (4), p. 557–566.
11. Fledderus, J., Brandsen, T., Honingh, M. (2014). Restoring Trust Through the Co-Production of Public Services: A theoretical elaboration. *Public Management Review*, 16 (3), 424-443.
12. Forman, H. (2014). Buying Centers and the Role of Supply Chain Orientation on New Information Technology Satisfaction in the Automotive Industry. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 22 (1), pp. 41-52. [žiūrėta 2017 03 11]. Prieiga internetu: <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.2753/MTP1069-6679220103>
13. Ganji, N. (2014). Transition from Traditional Public Administration to Network Governance via New Public Management; with an Emphasis on the Role of Public. *Emergencias*, 2, p.p. 226-321.
14. Gaulė, E., Petrauskienė, R., Rauleckas, R., Segalovičienė, I., Šarkutė, L. (2016). *Baigiamųjų projektų rengimo metodiniai reikalavimai*. Metodinė priemonė. KTU leidykla: Technologija.
15. Gražytė-Molienė, O. (2004) *Statistika (I)*. Mokomoji knyga. Leidykla: UAB „Ciklonas“.
16. Išoraitė, M. (2007). *Socialinių paslaugų administravimas*. Leidykla: Saulelė, Vilnius.
17. Kardelis, K. (2007). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Leidykla: „Liucilijus“.

18. Kiyak, D. (2013). Produkto vertės sampratos koncepcija kainodaros procese. *Regional Formation and development Studies*, 9 (1), p.p. 79-92. [žiūrėta 2017 03 04]. Prieiga internetu: <http://193.219.76.12/index.php/RFDS/article/view/595/pdf>
19. Kinderis, R., Žalys, L., Žalienė, I. (2011). Paslaugų kokybės vertinimas viešbučių versle. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, Nr. 1 (2), p. 86-100.
20. Kraujutaitytė, L. (2011). Viešojo valdymo modeliai: demokratijos link. *Journal of Social Sciences*, 4, p. 98-108.
21. Langvinienė, N. ir Vengrienė B. (2008). *Paslaugų teorija ir praktika*. Kaunas: Technologija.
22. Nakrošis, V. ir Černiūtė R. (2010). Kokybės vadyba Lietuvos viešajame administravime: svarbiausios iniciatyvos ir jų taikymas. *Viešoji politika ir administravimas*, 31, p. 63-76.
23. Osborne, S. P. (2006). The New Public Governance? *Public Management Review*, 8 (3), p.p. 377-387.
24. Othman, A. K., Jailani, S. F., Kassim, E. S., Hamzah, M., I. (2013). The Influence of Supplier Characteristics, Customer Trust and Emotional Intelligence on Perceived Value and Satisfaction of Online Purchasing Behaviour. *International Journal of Business and Management*, 8 (24), p.p. 37-47. [žiūrėta 2017 03 21]. Prieiga internetu: <http://dx.doi.org/10.5539/ijbm.v8n24p37>
25. Parsons, D. W. (2001). *Viešoji politika*. Leidykla: Eugrimas, Vilnius.
26. Pavlou, P. A. and Fygenson, M. (2006). Understanding and Predicting Electronic Commerce Adoption: An Extension of the Theory of Planned Behavior. *MIS Quarterly*, 30 (1), p.p. 115–143. [žiūrėta 2017 03 01]. Prieiga internetu: <http://www.jstor.org/stable/25148720>
27. Petukienė, E., Tijunaitienė, R. (2010). Management of Customer Participation in Public Services: a Case of Townships of Lithuania. *Social Research*, 1 (18), p.p. 83-94.
28. Petukienė, E., Tijunaitienė, R., Damkuvienė, M. (2012). Participation of Clients in Public Services: the Aspect of Motivating. *Engineering Economics*, 23 (3), p. 301-309.
29. Pilelienė, L. ir Grigaliūnaitė, V. (2013). Determination of Customer Satisfaction with Supermarkets in Lithuania. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*. 2013 (66).
30. Pilelienė, L. ir Grigaliūnaitė, V. (2014). Lietuvos turistų pasitenkinimo indekso modelis: teorinės įžvalgos. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*, 69, p. 107-119.
31. Povilaitis, M. ir Čiburienė, J. (2007). Inovacinė veikla ir jos ypatumai paslaugų srityse. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. 1(8), p. 45-47.
32. Prakapas, R. Butvilas, T. (2011). *Mokslinio tiriamojo darbo logografika studijoms: mokomasis leidinys*. Vilnius. [žiūrėta 2017 04 22]. Prieiga internetu: <http://ebooks.mruni.eu/reader /mokslinio-tiriamajo-darbo-logografika-studijoms43415/106>
33. Pukėnas, K. (2009). *Kokybinių duomenų analizė SPSS programa*. Mokomoji knyga. Kaunas: LKKA.
34. Raipa, A. ir Petukienė, E. (2009). Klientų dalyvavimas viešosiose paslaugose: bendrasis paslaugų kūrimas. *Viešoji politika ir administravimas*, 27, p. 54-62
35. Raipa, A. (2011). Viešojo valdymo evoliucija XX-XXI a. sandūroje: socialinė dimensija. *Socialinis darbas*, 10 (1), p. 78-85.

36. Raipa, A. ir Dūda, M. (2011). Naujasis viešasis valdymas: Viešo ir privataus sektorių partnerystė. *Viešasis administravimas*, 2 (30), p. 17-26.
37. Ryu, K. and Jang, S. C. (2007). The Effect of Environmental Perceptions on Behavioral Intentions Through Emotions: The Case of Upscale Restaurants. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 31 (1), pp. 56–72. [žiūrėta 2017 02 22]. Prieiga internetu: <http://dx.doi.org/10.1177/1096348006295506>
38. Shilston, T. G. (2008) One, Two, Three, What Are We Still Counting for? Police Performance Regimes, Public Perceptions of Service Delivery and the Failure of Quantitative Measurement. *Policing*, 2 (3), p.p. 359-366. [žiūrėta 2017 02 26]. Prieiga internetu: <https://doi.org/10.1093/police/pan043>
39. Smith, J. B. and Colgate, M. (2007). Customer Value Creation: A Practical Framework. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 15 (1), p.p. 198–210.
40. Stasiukynas, A. (2010). Viešųjų paslaugų teikimo administravimas. *Viešasis valdymas: vadovėlis*. Vilnius: MRU leidybos centras, p. 294-304.
41. Stašys, R. ir Malikovas A. (2010). Vartotojo lūkesčiams darantys įtaką veiksniai. *Management theory and studies for rural business and infrastructure development*, 22 (3). Research papers, p.p. 166-173.
42. Stoker, G. (2006). Public Value Management: A New Narrative for Networked Governance. *The American Review of Public Administration*, 36 (1), p.p. 40-57.
43. Stumbraitė – Vilkišienė, E. (2011). Piliečių dalyvavimui, teikiant viešąsias paslaugas, įtakos turintys veiksniai. *Socialiniai mokslai*, 4 (57), p. 111- 123.
44. Thijs, N. (2011). Matuodami galime tobulėti. Kaip tobulinti viešojo sektoriaus veiklą, naudojant informaciją apie piliečių (vartotojų) pasitenkinimą. Europos viešojo administravimo tinklas, LR Vidaus reikalų ministerija.
45. Urvikis, M. (2014). Viešųjų paslaugų tyrimų kryptys: kokybinio požiūrio plėtros poreikio pagrindimas. *Viešoji politika ir administravimas*, 13 (2), p. 290 – 306.
46. Urvikis, M., (2016). *Vietos savivaldos institucijų organizuojamų viešųjų paslaugų sistemos tobulinimas: daktaro disertacija*, Mykolo Romerio universitetas. Vilnius, MRU.
47. Walle, S. V. and Scott, Z. (2009). The Role of Public Services in State - and Nation-Building: Exploring Lessons from European History for Fragile States. *International Development Department, University of Birmingham*. [žiūrėta 2017 03 12]. Prieiga internetu: <https://repub.eur.nl/pub/17084/>
48. Vitkienė, E. (2008). *Paslaugų marketingas*. 2-asis ir papild. leidimas. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.
49. Zikienė, K. (2010). *Vartotojų lojalumas: formavimas ir valdymas*. Mokomoji knyga. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas.
50. Žalimienė, L., (2001). Socialinių paslaugų kokybę lemiantys veiksniai. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 1, p. 99-102.
51. Žalimienė, L. (2003). *Socialinės paslaugos*. Vilniaus universiteto specialiosios psichologijos laboratorija.

52. Žalimienė, L. ir Rimšaitė, E. (2007). Nevyriausybių organizacijų metamorfozės – nuo labdaringos pagalbos vargšams XVIII amžiuje iki socialinių paslaugų rinkos dalyvio šiuolaikinėje visuomenėje. *Socialinis darbas*, 6 (1), p. 83-95.
53. Žalimienė, L. ir Lazutka, R. (2009). Socialinės globos paslaugos Lietuvoje: nuo hierarchinio prie mišrios globos ekonomikos modelio. *Ekonomikos teorija ir praktika. Pinigų studijos*, (2), p. 22-36.

ŠALTINIAI

1. Alytaus miesto plėtros iki 2020 m. strateginis planas, patvirtintas Alytus miesto savivaldybės tarybos 2014 m. lapkričio 27 d. sprendimu Nr. T-299 „Dėl naujos redakcijos Alytaus miesto plėtros iki 2020 m. strateginio plano tvirtinimo“. [žiūrėta 2017 03 21]. Prieiga internetu: <http://taryba.alytus.lt/teisine-informacija>
2. Alytaus miesto savivaldybės 2017 -2019 metų strateginis veiklos planas, patvirtintas Alytaus miesto savivaldybės tarybos 2017 m. vasario 9 d. sprendimu Nr. T-39 „Dėl Alytaus miesto savivaldybės 2017 - 2019 metų strateginio veiklos plano patvirtinimo“. [žiūrėta 2017 03 19]. Prieiga internetu: <http://taryba.alytus.lt/teisine-informacija>
3. Atvirų jaunimo centrų ir erdvių koncepcija, patvirtinta Jaunimo reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2010 m. balandžio 7 d. įsakymu Nr. 2V-38-(1.4) „Dėl Atvirų jaunimo centrų ir erdvių koncepcijos patvirtinimo“. [žiūrėta 2017 04 28]. Prieiga internetu: <http://www.jrd.lt/atviras-darbas-su-jaunimu>
4. European Institute of Public Administration (2010). Europos vartotojų pasitenkinimo valdymo vadovas.
5. Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija (2010). Europos Sąjungos oficialus leidinys, 2010-03-30. 2010/C 83/02, p. 389-403.
6. Europos vietos savivaldos chartija (1985). Tarptautinius dokumentus pasirašiusios Europos Tarybos valstybės narės. *Žin.*, 1999, Nr. 82-2418.
7. Jaunimo reikalų departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (2016). Jaunimo situacijos apžvalga [žiūrėta 2017 01 20]. Prieiga internetu <http://www.jrd.lt/jaunimo-statistiniai-duomenys>
8. Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymas Nr. X-614. *Žin.*, 2006, Nr. 65-2380; 2012, Nr. 136-6953.
9. Lietuvos Respublikos jaunimo politikos pagrindų įstatymas Nr. IX-1871. *Žin.*, 2003, Nr. 119-5406; 2005, Nr. 144-5238.
10. Lietuvos Respublikos Konstitucija, *Žin.*, 1992, Nr. 33-1014.
11. Lietuvos Respublikos paslaugų įstatymas Nr. XI-570. *Žin.*, 2009, Nr. 153-6901; TAR, 2014, Nr. 2014-10465.
12. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas Nr. X-493. *Žin.*, 2006, Nr. 17-589; TAR, 2016, Nr. 2016- 29864.
13. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija (2010). *Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė*. Studija.

14. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas Nr. VIII-1234, *Žin.*, 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975.
15. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas Nr. I-533. *Žin.*, 1994, Nr. 55-1049; 2008, Nr. 113-4290.
16. Lietuvos Respublikos Vyriausybės programa, patvirtinta Lietuvos Respublikos Seimo 2016 m. gruodžio 16 d. nutarimu Nr. XIII-82 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės programos patvirtinimo“, *TAR*, 2016, Nr. 28737.
17. Lietuvos statistikos departamentas (2016). [žiūrėta 2017 04 06]. Prieiga internetu: www.stat.gov.lt
18. Merkys, G. (2016). Kauno rajono savivaldybės gyventojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indekso nustatymo tyrimas. [žiūrėta 2017 04 18]. Prieiga internetu: <http://kacergines.lt/kauno-rajono-gyventoju-apklauso-tyrimo-rezultatai/>
19. Merkys, G., Brazienė, R. (2014). Kauno miesto gyventojų nuomonės tyrimo viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso nustatymas ataskaita. Užsakovas: Kauno miesto savivaldybė.
20. Nacionalinė jaunimo politikos 2011-2019 m. plėtros programa, patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gruodžio 1 d. nutarimu Nr. 1715 „Dėl nacionalinės jaunimo politikos 2011-2019 m. plėtros programos patvirtinimo“. *Žin.*, 2010, Nr. 142-7299.
21. Nacionalinės plėtros institutas (2005). Nevyriausybinių organizacijų dalyvavimas teikiant viešąsias paslaugas. Administracinės ir teisinės aplinkos analizė. [žiūrėta 2017 04 02]. Prieiga internetu: <http://www.3sektorius.lt/>
22. Norvegijos patirties nestacionarių socialinių paslaugų srityje adaptavimo, perkėlimo ir įdiegimo Lietuvoje galimybių studija (2010). Vilnius. [žiūrėta 2017 03 30]. Prieiga internetu: <http://www.lsa.lt/lt/veikla/projektai/>
23. Socialinės įtraukties didinimo 2014 – 2020 m. veiksmų planas, patvirtintas Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2013 m. spalio 22 d. įsakymu Nr. A1-588 „Dėl Socialinės įtraukties didinimo 2014 – 2020 m. veiksmų plano tvirtinimo“. [žiūrėta 2017 03 15]. Prieiga internetu: <http://www.socmin.lt/lt/veikla/koncepcijos-strategijos.html>
24. Terminų žodynas (2009). [žiūrėta 2017 02 25]. Prieiga internetu: <http://www.zodynas.lt/terminu-zodynas>
25. Vainienė, R. (2005). *Ekonomikos terminų žodynas*. Tyto alba leidykla.
26. Valstybės pažangos strategija „Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“, patvirtinta Lietuvos Respublikos Seimo 2012 m. gegužės 15 d. nutarimu Nr. XI-2015 „Dėl valstybės pažangos strategijos „Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“ patvirtinimo“. *Žin.*, 2012, Nr. 61-3050.
27. Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programa, patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. vasario 7 d. nutarimu Nr. 171 „Dėl Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programos patvirtinimo“. *Žin.*, 2012, Nr. 22-1009.
28. Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programos įgyvendinimo 2016–2018 metų veiksmų planas, patvirtintas Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2016 m. balandžio 29 d. įsakymu Nr.

- 1V – 329 „Dėl viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programos įgyvendinimo 2016–2018 metų veiksmų plano patvirtinimo“. *TAR*, 2016, Nr. 2016-10760.
29. Viešosios įstaigos Alytaus miesto bendruomenės centro įstatai, patvirtinti Alytaus miesto savivaldybės tarybos 2015 m. lapkričio 19 d. sprendimu Nr. T-332 „Dėl viešosios įstaigos Alytaus miesto bendruomenės centro įstatų tvirtinimo“ [žiūrėta 2017 04 08]. Prieiga internetu: <http://taryba.alytus.lt/teisine-informacija>
30. Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, patvirtinta Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 „Dėl viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos patvirtinimo“. *Žin.*, 2009, Nr. 81-3391.
31. 2010 m. kovo 3 d. Europos Sąjungos Komisijos komunikatas „2020 m. Europa. Pažangaus, tvaraus ir integracinio augimo strategija“. [žiūrėta 2017 02 24]. Prieiga internetu: http://ec.europa.eu/europe2020/europe-2020-in-a-nutshell/index_lt.htm
32. 2010 m. gruodžio 16 d. Europos Komisijos iniciatyva. Europos viešųjų paslaugų sąveikumo užtikrinimas, IP/10/1734, Briuselis. [žiūrėta 2017 02 12]. Prieiga internetu: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-10-1734_lt.html
33. 2014-2020 m. Nacionalinės pažangos programa, patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. lapkričio 28 d. nutarimu Nr. 1482 „Dėl 2014-2020 m. Nacionalinės pažangos programos patvirtinimo“. *Žin.*, 2012, Nr. 144-7430.

PRIEDAI

APKLAUSOS DALYVIŲ TĖVŲ SUTIKIMAS

2017 – 04 –

Aš, _____, sutinku, kad mano _____
tėvų/globėjų vardas pavardė *giminystės ryšys*
_____ dalyvautų magistro baigiamojo projekto „Jaunimo
nepilnamečio vardas pavardė
pasitenkinimo VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centras teikiamomis paslaugomis tyrimas“ anketinėje apklausoje.

Tyrimo tikslas – išsiaiškinti jaunimo pasitenkinimą VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamomis paslaugomis. Tyrimas atliekamas mokslo tikslais, anketa yra anoniminė, visi atsakymai bus analizuojami tik apibendrintai.

Vardo pirma raidė, pavardė

parašas

data

ANKETA

Tyrimas „Jaunimo pasitenkinimas VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamomis paslaugomis“

Kauno technologijos universiteto viešojo administravimo magistrantūros studijų programos II-ojo kurso studentė Renata Kuodienė atlieka tyrimą, kurio tikslas – išsiaiškinti jaunimo pasitenkinimą VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamomis paslaugomis. Anketos užpildymui užtruksite vos keletą minučių, o Jūsų atsakymai bus panaudoti rengiant magistro baigiamąjį projektą. Anketa yra anoniminė, visi atsakymai bus analizuojami tik apibendrintai.

Pažymėkite labiausiai Jūsų požiūrį atitinkantį atsakymo variantą.

1. Kaip dažnai lankotės VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centre?

- Kasdien (darbo dienomis)
- Kelis kartus per savaitę
- Vieną kartą per savaitę
- Kelis kartus per dvi savaites
- Kelis kartus per mėnesį
- Kelis kartus per metus

2. Kaip bendrai vertinate VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamas paslaugas?

	1 (labai blogai)	2 (blogai)	3 (neturiu nuomonės)	4 (gerai)	5 (labai gerai)
Jūsų vertinimas					

3. Kiek Jums yra svarbios VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamos paslaugos (kur 1 reiškia visiškai nesvarbios, 5 – labai svarbios)?

TEIGINIAI	1	2	3	4	5
Vaikų dienos centro teikiamos paslaugos					
Atvirų jaunimo erdvių teikiamos paslaugos					
Visai bendruomenei teikiamos paslaugos					

4. Įvertinkite VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamas paslaugas pagal jų svarbą jums (kur 1 reiškia visai nesvarbios, 5 – labai svarbios):

	1	2	3	4	5
Darbuotojų konsultacijos					
Renginių organizavimas					
Jaunimo įtraukimas į savanorišką veiklą					
Saugumo užtikrinimas AJE patalpose					
Mitybos įgūdžių formavimas					
Suteikiama galimybė jaunimo saviraiškai (sportas, muzika, šokis ir pan.)					
Fizinio aktyvumo skatinimas (varžybų, turnyrų organizavimas)					
Prevencinė veikla (paskaitos, diskusijos, forumai)					

5. Įvertinkite VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamas paslaugas (kur 1 reiškia labai blogai, 5 – labai gerai):

	1	2	3	4	5
Darbuotojų konsultacijos					
Renginių organizavimas					
Jaunimo įtraukimas į savanorišką veiklą					
Saugumo užtikrinimas AJE patalpose					
Mitybos įgūdžių formavimas					
Suteikiama galimybė jaunimo saviraiškai (sportas,					

muzika, šokis ir pan.)					
Fizinio aktyvumo skatinimas (varžybų, turnyrų organizavimas)					
Prevencinė veikla (paskaitos, diskusijos, forumai)					

6. Įvertinkite, ar veiklos, kurias organizuoja VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centras, atitinka jūsų lūkesčius (kur 1 reiškia visiškai neatitinka, 5 – visiškai atitinka)?

Veiklos	1	2	3	4	5	neteko dalyvauti
Individualūs pokalbiai, konsultacijos su AMBC darbuotojais						
Sporto žaidimai, varžybos						
Savanorystė						
Naktinės pramogos						
Iškylos, žygiai						
Paskaitos						
Stalo žaidimai						
Kompiuteriniai žaidimai						
Treniruoklių salė						
Muzikos erdvė (repeticija, muzikos kūrimas)						
Šokių erdvė (mokyti šokti)						
Vieši renginiai						
Maisto gamybos užsiėmimai						
Naujos pažintys, bendraminčiai						
Kita (įrašykite)						

7. Kiek jūs pats (pati) įsitraukiate į šių veiklų organizavimą?

Veiklos	1 niekada neįsitraukiu	2 įsitraukiu nenoriai	3 niekas nekvietė	4 retai įsitraukiu	5 dažniausiai įsitraukiu	Neteko dalyvauti
Sporto žaidimai, varžybos						
Savanorystė						
Naktinės pramogos						
Iškylos, žygiai						
Paskaitos						
Stalo žaidimai						
Kompiuteriniai žaidimai						
Treniruoklių salė						
Muzikos erdvė (repeticija, muzikos kūrimas)						
Šokių erdvė (mokyti šokti)						
Vieši renginiai						
Maisto gamybos užsiėmimai						
Naujos pažintys, bendraminčiai						
Kita (įrašykite)						

8. Įvertinkite, kiek pasitikitė VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro darbuotojais (kur 1 reiškia visiškai nepasitikiu, 5 – visiškai pasitikiu):

	1	2	3	4	5
Jūsų vertinimas					

9. Kokiais būdais jūs dažniausiai sužinote apie VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centre vykstančius renginius (pažymėkite tris dažniausiai jūsų naudojamus būdus)?

Atėję į VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centrą (skelbimas vietoje, darbuotojų informacija žodžiu)	
Informacija VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro bei Atvirų jaunimo erdvių facebook paskyrose	
Informacija VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro interneto svetainėje	
Iš draugų	
Iš Atvirų jaunimo erdvių savanorių	
Sms ar msn žinute iš AMBC darbuotojų	
Kita (įrašykite)	

10. Įvertinkite, ar esate patenkinti veikla, kurioje dalyvavote (kur 1 reiškia labai nepatenkintas, 5 – labai patenkintas):

	1	2	3	4	5	Neteko dalyvauti
Sporto žaidimai						
Sporto varžybos						
Savanorystė						
Naktinės pramogos						
Iškyla, žygis						
Paskaita						
Stalo žaidimai						
Kompiuteriniai žaidimai						
Treniruoklių salė						
Muzikos erdvė (repeticija, muzikos kūrimas)						
Šokių erdvė (mokyti šokti)						
Viešas renginys						
Maisto gamybos užsiėmimai						
Naujos pažintys, bendraminčiai						
Kita (įrašykite)						

11. Įvertinkite, kiek Jums svarbu, kad (kur 1 reiškia visiškai nesvarbu, 5 – labai svarbu):

	1	2	3	4	5
Įstaiga yra patogioje, lengvai pasiekiamoje vietoje					
Būtų patogus įstaigos darbo laikas					
Yra galimybė kreiptis į įstaigą pietų pertraukos laiku					
Įstaigoje būtų švarios ir tvarkingos patalpos					
Įstaigos darbo metu būtų galima lengvai rasti visus specialistus					
Būtų viešai prieinama informacija apie įstaigos teikiamas paslaugas					
Darbuotojai teiktų išsamią informaciją					
Įstaiga siektų teikti geriausias, jaunimo poreikius atitinkančias, paslaugas					
Įstaiga teiktų tik kokybiškas paslaugas					
Įstaigos teikiamų jaunimui skirtų paslaugų spektras būtų platus					
Įstaigos darbuotojai būtų pozityviai nusiteikę vartotojų atžvilgiu					
Būtų operatyviai reaguojama į Jūsų pateiktas idėjas, pasiūlymus, pastabas dėl veiklos organizavimo					
Įstaigos darbuotojai pasižymėtų gerais bendravimo įgūdžiais					
Įstaigos darbuotojai būtų tvarkingai apsirengę					
Įstaigos darbuotojai visada turėtų tinkamas priemones ir darbo įrankius paslaugų teikimui					
Paslaugas teikiančių darbuotojų kompetencija ir žinios būtų pakankamos					

Ištaigos darbuotojų bendravimas su vartotojais būtų mandagus ir malonus					
Būtų galimybė naudotis bevieliu interneto ryšiu					

12. Vertindami VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro darbą ir teikiamas paslaugas, įvertinkite šiuos teiginius (kur 1 reiškia visiškai nesutinku, 5 – visiškai sutinku)

	1	2	3	4	5
Istaiga yra patogioje, lengvai pasiekiamoje vietoje					
Ištaigos darbo laikas Jums yra patogus					
Ištaigos pietų pertraukos laikas nesukelia sunkumų atėjus į Atviras jaunimo erdves					
Ištaigos patalpos visada švarios ir tvarkingos					
Ištaigos darbo metu galima lengvai rasti visus specialistus					
Visa reikiama informacija apie įstaigos paslaugas (veiklą) yra viešai prieinama					
Darbuotojų teikiama informacija yra išsami					
Istaiga siekia teikti geriausias, jaunimo poreikius atitinkančias, paslaugas					
Ištaigos teikiamų paslaugų kokybė tenkina Jūsų lūkesčius					
Ištaigos teikiamų jaunimui skirtų paslaugų spektras platus					
Ištaigos darbuotojai visada pozityviai nusiteikę vartotojų atžvilgiu					
Kai kreipiatės su idėjomis dėl veiklos organizavimo, į Jūsų pasiūlymus/pastabas yra operatyviai sureaguojama					
Ištaigos darbuotojams būdingi geri bendravimo įgūdžiai					
Ištaigos darbuotojai visada apsirengę tvarkingai					
Ištaigos darbuotojai visada turi tinkamas priemones ir darbo įrankius paslaugų teikimui					
Paslaugas teikiantys specialistai kompetentingi ir išmano savo darbą					
Paslaugas teikiantys specialistai mandagūs ir maloniai bendrauja su vartotojais					
Istaigoje veikia prieinamas bevielis interneto ryšys					

13. Įvertinkite pateiktus VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamų paslaugų kokybei įtaką darančius veiksnius pagal svarbą jums (kur 1 reiškia visiškai nesvarbu, 5 – labai svarbu)

	1	2	3	4	5
Paslaugų prieinamumas (paprastumas – ateini ir naudojiesi)					
Patikimumas (įstaigos įvaizdis, reputacija)					
Komunikacija (vartotojų informavimas, viešininimas)					
Kompetencija (darbuotojų gebėjimas ir žinios teikiant paslaugas)					
Konfidencialumas (išlaikoma darbuotojo ir vartotojo pokalbio paslaptis)					
Jautrumas (kiekvienas turi teisę būti išklaulytas)					
Pagarba vartotojui, darbuotojų bendravimo kultūra (nėra kvailių klausimų, yra tik netinkami atsakymai)					

14. Jūs esate:

- Vyras
- Moteris

15. Jūsų amžius:

- 14-18
- 19-23
- 24-29

16. Ar esate ekonomiškai aktyvus?

- Moksleivis
- Studentas
- Mokausi ir dirbu
- Dirbu
- Esu bedarbis, užsiregistravęs teritorinėje darbo biržoje
- Kitas variantas (irašykite)

17. Įvertinkite, kaip pasikeitė jūsų laisvalaikio leidimo kokybė, kai pradėjote lankytis VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centre?

- Laisvalaikio kokybė labai suprastėjo
- Laisvalaikio kokybė nežymiai suprastėjo
- Laisvalaikio kokybė nepasikeitė
- Laisvalaikio kokybė truputį pagerėjo
- Laisvalaikio kokybė labai pagerėjo

18. Ar rekomenduotumėte šio bendruomenės centro paslaugomis naudotis savo draugams, pažįstamiems?

- Taip
- Ne
- Nežinau

Dėkoju už Jūsų bendradarbiavimą!

Anketos „Jaunimo pasitenkinimas VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamomis paslaugomis“ duomenų suvestinė (sudaryta autorės, remiantis SPSS dažnių lentelėmis)

1. Kaip dažnai lankotės VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centre?

	Atsakymų skaičius	Procentinė išraiška
Kasdien (darbo dienomis)	51	40,5
Kelis kartus per savaitę	22	17,5
Vieną kartą per savaitę	10	7,9
Kelis kartus per dvi savaites	37	29,4
Kelis kartus per mėnesį	5	4,0
Kelis kartus per metus	1	0,8

2. Kaip bendrai vertinate VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamas paslaugas?

	1 (labai blogai)	2 (blogai)	3 (neturiu nuomonės)	4 (gerai)	5 (labai gerai)
Jūsų vertinimas	0	0	4	17	105

3. Kiek Jums yra svarbios VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamos paslaugos (kur 1 reiškia visiškai nesvarbios, 5 – labai svarbios)?

TEIGINIAI	1	2	3	4	5	Bendras vertinimo vidurkis	VPI
Vaikų dienos centro teikiamos paslaugos	2	3	9	18	94	4,6	91,6
Atvirų jaunimo erdvių teikiamos paslaugos	0	0	6	11	109	4,8	96,3
Visai bendruomenei teikiamos paslaugos	0	1	12	41	72	4,5	89,2

4. Įvertinkite VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamas paslaugas pagal jų svarbą jums (kur 1 reiškia visai nesvarbios, 5 – labai svarbios):

	1	2	3	4	5	Bendras vertinimo vidurkis
Darbuotojų konsultacijos	0	1	2	53	70	4,5
Renginių organizavimas	0	0	0	31	95	4,8
Jaunimo įtraukimas į savanorišką veiklą	0	0	2	52	72	4,6
Saugumo užtikrinimas AJE patalpose	0	1	2	72	51	4,4
Mitybos įgūdžių formavimas	0	0	4	58	64	4,5
Suteikiama galimybė jaunimo saviraiškai (sportas, muzika, šokis ir pan.)	0	0	4	66	56	4,4
Fizinio aktyvumo skatinimas (varžybų, turnyrų organizavimas)	0	0	3	49	74	4,6
Prevencinė veikla (paskaitos, diskusijos, forumai)	0	0	2	78	46	4,3

5. Įvertinkite VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamas paslaugas (kur 1 reiškia labai blogai, 5 – labai gerai):

	1	2	3	4	5	Bendras vertinimo vidurkis
Darbuotojų konsultacijos	0	0	3	60	63	4,5
Renginių organizavimas	0	0	3	55	68	4,5
Jaunimo įtraukimas į savanorišką veiklą	0	0	3	28	95	4,7
Saugumo užtikrinimas AJE patalpose	0	0	3	50	73	4,6
Mitybos įgūdžių formavimas	0	1	4	74	47	4,3
Suteikiama galimybė jaunimo saviraiškai (sportas, muzika, šokis ir pan.)	0	0	3	94	29	4,2

Fizinio aktyvumo skatinimas (varžybų, turnyrų organizavimas)	0	0	6	29	91	4,7
Prevencinė veikla (paskaitos, diskusijos, forumai)	0	0	4	44	78	4,6

6. Įvertinkite, ar veiklos, kurias organizuoja VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centras, atitinka jūsų lūkesčius (kur 1 reiškia visiškai neatitinka, 5 – visiškai atitinka)?

Veiklos	1	2	3	4	5	neteko dalyvauti
Individualūs pokalbiai, konsultacijos su AMBC darbuotojais	0	3	1	14	108	0
Sporto žaidimai, varžybos	0	2	3	19	102	0
Savanorystė	0	0	2	51	73	0
Naktinės pramogos	0	1	5	77	40	3
Iškylos, žygiai	1	0	3	49	73	0
Paskaitos	0	0	6	78	42	0
Stalo žaidimai	0	1	3	15	107	0
Kompiuteriniai žaidimai	0	2	5	40	77	2
Treniruoklių salė	0	0	4	15	106	1
Muzikos erdvė (repeticija, muzikos kūrimas)	0	0	1	77	48	0
Šokių erdvė (mokyti šokti)	0	0	5	48	72	1
Vieši renginiai	1	0	2	74	49	0
Maisto gamybos užsiėmimai	0	2	7	53	63	1
Naujos pažintys, bendraminčiai	0	0	1	80	45	0
Kita (įrašykite)	0	0	0	0	0	0

7. Kiek jūs pats (pati) įsitraukiate į šių veiklų organizavimą?

Veiklos	1 niekada neįsitraukiu	2 įsitraukiu nenoriai	3 niekas nekvietė	4 retai įsitraukiu	5 dažniausiai sitraukiu	Neteko dalyvauti	Bendras vertinimo vidurkis
Sporto žaidimai, varžybos	0	1	0	24	99	2	4,7
Savanorystė	0	0	0	83	43	0	4,3
Naktinės pramogos	0	0	2	24	95	5	4,6
Iškylos, žygiai	1	0	0	60	63	2	4,4
Paskaitos	0	0	2	83	41	0	4,3
Stalo žaidimai	1	1	2	58	63	1	4,4
Kompiuteriniai žaidimai	0	1	1	83	39	2	4,2
Treniruoklių salė	1	1	0	61	62	1	4,4
Muzikos erdvė (repeticija, muzikos kūrimas)	0	0	3	80	43	0	4,3
Šokių erdvė (mokyti šokti)	1	2	1	68	52	1	4,3
Vieši renginiai	1	1	1	84	39	0	4,3
Maisto gamybos užsiėmimai	1	2	0	29	91	3	4,6
Naujos pažintys, bendraminčiai	0	0	0	47	79	0	4,6
Kita (įrašykite)	0	0	0	0	0	0	0,0

8. Įvertinkite, kiek pasitikite VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro darbuotojais (kur 1 reiškia visiškai nepasitikiu, 5 – visiškai pasitikiu):

	1	2	3	4	5
Jūsų vertinimas	0	1	3	49	73

9. Kokiais būdais jūs dažniausiai sužinote apie VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centre vykstančius renginius (pažymėkite tris dažniausiai jūsų naudojamus būdus)?

Informaciniai kanalai	Atsak.	Proc.
Atėję į VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centrą (skelbimas vietoje, darbuotojų informacija žodžiu)	109	86,5
Informacija VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro bei Atvirų jaunimo erdvių facebook paskyrose	104	82,5

Informacija VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro interneto svetainėje	59	46,8
Iš draugų	90	71,4
Iš Atvirų jaunimo erdvių savanorių	68	54
Sms ar msn žinute iš AMBC darbuotojų	54	42,9
Kita (įrašykite)	0	

10. Įvertinkite, ar esate patenkinti veikla, kurioje dalyvavote (kur 1 reiškia labai nepatenkintas, 5 – labai patenkintas):

	1	2	3	4	5	Neteko dalyvauti	Bendras vertinimo vidurkis
Sporto žaidimai	0	0	2	55	68	1	4,5
Sporto varžybos	0	2	39	10	72	3	4,1
Savanorystė	0	0	3	48	75	0	4,6
Naktinės pramogos	1	3	42	33	44	3	3,8
Iškyla, žygis	0	1	4	45	75	1	4,5
Paskaita	0	1	8	71	46	0	4,3
Stalo žaidimai	0	0	9	51	65	1	4,4
Kompiuteriniai žaidimai	0	2	8	33	80	3	4,4
Treniruoklių salė	0	1	5	17	101	2	4,7
Muzikos erdvė (repeticija, muzikos kūrimas)	0	1	10	33	82	0	4,6
Šokių erdvė (mokyti šokti)	0	1	10	47	67	1	4,4
Viešas renginys	0	0	7	71	48	0	4,3
Maisto gamybos užsiėmimai	0	0	9	51	64	2	4,4
Naujos pažintys, bendraminčiai	0	0	2	77	47	0	4,4
Kita (įrašykite)	0	0	0	0	0	0	0,0

11. Įvertinkite, kiek Jums svarbu, kad (kur 1 reiškia visiškai nesvarbu, 5 – labai svarbu):

	1	2	3	4	5	Bendras vertinimo vidurkis
Istaiga yra patogioje, lengvai pasiekiamoje vietoje	0	0	2	61	63	4,5
Būtų patogus įstaigos darbo laikas	0	0	5	40	81	4,6
Yra galimybė kreiptis į įstaigą pietų pertraukos laiku	0	0	5	62	59	4,4
Įstaigoje būtų švarios ir tvarkingos patalpos	0	2	4	79	41	4,3
Įstaigos darbo metu būtų galima lengvai rasti visus specialistus	0	0	3	63	60	4,5
Būtų viešai prieinama informacija apie įstaigos teikiamas paslaugas	0	0	5	81	40	4,3
Darbuotojai teiktų išsamią informaciją	0	1	3	22	100	4,8
Įstaiga siektų teikti geriausias, jaunimo poreikius atitinkančias, paslaugas	0	1	3	43	79	4,6
Įstaiga teiktų tik kokybiškas paslaugas	0	0	3	65	58	4,4
Įstaigos teikiamų jaunimui skirtų paslaugų spektras būtų platus	0	0	3	82	41	4,3
Įstaigos darbuotojai būtų pozityviai nusiteikę vartotojų atžvilgiu	0	0	6	60	60	4,4
Būtų operatyviai reaguojama į Jūsų pateiktas idėjas, pasiūlymus, pastabas dėl veiklos organizavimo	0	2	3	48	73	4,5
Įstaigos darbuotojai pasižymėtų gerais bendravimo įgūdžiais	0	0	3	23	100	4,8
Įstaigos darbuotojai būtų tvarkingai apsirengę	0	0	10	45	71	4,5
Įstaigos darbuotojai visada turėtų tinkamas priemones ir darbo įrankius paslaugų teikimui	0	0	3	70	53	4,4
Paslaugas teikiančių darbuotojų kompetencija ir žinios būtų pakankamos	0	1	1	90	34	4,2
Įstaigos darbuotojų bendravimas su vartotojais būtų	0	2	1	26	97	4,7

mandagus ir malonus						
Būtų galimybė naudotis bevieliu interneto ryšiu	0	0	2	44	80	4,6

12. Vertindami VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro darbą ir teikiamas paslaugas, įvertinkite šiuos teiginius (kur 1 reiškia visiškai nesutinku, 5 – visiškai sutinku)

	1	2	3	4	5	Bendras vertinimo vidurkis
Istaiga yra patogioje, lengvai pasiekiamoje vietoje	0	0	1	11	114	4,9
Istaigos darbo laikas Jums yra patogus	0	1	2	80	43	4,3
Istaigos pietų pertraukos laikas nesukelia sunkumų atėjus į Atviras jaunimo erdves	0	0	4	51	71	4,5
Istaigos patalpos visada švarios ir tvarkingos	0	1	2	70	53	4,4
Istaigos darbo metu galima lengvai rasti visus specialistus	1	0	1	46	78	4,6
Visa reikiama informacija apie įstaigos paslaugas (veiklą) yra viešai prieinama	0	3	2	72	49	4,3
Darbuotojų teikiama informacija yra išsami	1	0	4	47	74	4,5
Istaiga siekia teikti geriausias, jaunimo poreikius atitinkančias, paslaugas	0	0	3	72	51	4,4
Istaigos teikiamų paslaugų kokybė tenkina Jūsų lūkesčius	0	0	2	50	74	4,6
Istaigos teikiamų jaunimui skirtų paslaugų spektras platus	0	0	43	38	45	4,0
Istaigos darbuotojai visada pozityviai nusiteikę vartotojų atžvilgiu	0	1	3	9	113	4,9
Kai kreipiatės su idėjomis dėl veiklos organizavimo, į Jūsų pasiūlymus/pastabas yra operatyviai sureaguojama	0	1	2	36	87	4,7
Istaigos darbuotojams būdingi geri bendravimo įgūdžiai	1	0	2	16	107	4,8
Istaigos darbuotojai visada apsirengę tvarkingai	0	1	40	37	48	4,0
Istaigos darbuotojai visada turi tinkamas priemones ir darbo įrankius paslaugų teikimui	0	0	44	12	70	4,2
Paslaugas teikiantys specialistai kompetentingi ir išmano savo darbą	0	1	3	75	47	4,3
Paslaugas teikiantys specialistai mandagūs ir maloniai bendrauja su vartotojais	0	0	1	54	71	4,6
Istaigoje veikia prieinamas bevielis interneto ryšys	0	1	1	76	48	4,4

13. Įvertinkite pateiktus VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamų paslaugų kokybei įtaką darančius veiksnius pagal svarbą jums (kur 1 reiškia visiškai nesvarbu, 5 – labai svarbu)

	1	2	3	4	5	Bendras vertinimo vidurkis
Paslaugų prieinamumas (paprastumas – ateini ir naudojiesi)	0	0	1	81	44	4,3
Patikimumas (įstaigos įvaizdis, reputacija)	0	2	1	19	104	4,8
Komunikacija (vartotojų informavimas, viešinimas)	0	2	3	39	82	4,6
Kompetencija (darbuotojų gebėjimas ir žinios teikiant paslaugas)	0	2	0	25	99	4,8
Konfidencialumas (išlaikoma darbuotojo ir vartotojo pokalbio paslaptis)	0	0	3	39	84	4,6
Jautrumas (kiekvienas turi teisę būti išklaustas)	0	0	2	64	60	4,5
Pagarba vartotojui, darbuotojų bendravimo kultūra (nėra kvailių klausimų, yra tik netinkami atsakymai)	0	0	1	84	41	4,3

14. Jūs esate:

Lytis	Atsakymų skaičius
Vyras	87
Moteris	39

15. Jūsų amžius:

Amžius	Atsakymų skaičius
14-18 m.	92 (iš jų keturi iki 16 m.)
19-23 m.	25
24-29 m.	9

16. Ar esate ekonomiškai aktyvus?

Ekonominis aktyvumas	Atsakymų skaičius
Moksleivis	71
Studentas	34
Mokausi ir dirbu	9
Dirbu	5
Esu bedarbis, užsiregistravęs teritorinėje darbo biržoje	7
Kitas variantas (įrašykite)	0

17. Įvertinkite, kaip pasikeitė jūsų laisvalaikio leidimo kokybė, kai pradėjote lankytis VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centre?

Ekonominis aktyvumas	Atsakymų skaičius
Laisvalaikio kokybė labai suprastėjo	0
Laisvalaikio kokybė nežymiai suprastėjo	2
Laisvalaikio kokybė nepasikeitė	19
Laisvalaikio kokybė truputį pagerėjo	24
Laisvalaikio kokybė labai pagerėjo	81

18. Ar rekomenduotumėte šio bendruomenės centro paslaugomis naudotis savo draugams, pažįstamiems?

Atsakymo variantai	Atsakymų skaičius
Taip	125
Ne	0
Nežinau	1

VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro paslaugų vertinimo dažnių lentelės

Vaiku dienos centro teikiamos paslaugos

		Imtis	Procentai	Tinkamų atsakymų procentai	Sumuojami procentai
Valid	Labai svarbios	94	74,6	74,6	74,6
	Svarbios	18	14,3	14,3	88,9
	Nei svarbios, nei nesvarbios	9	7,1	7,1	96,0
	Nesvarbios	3	2,4	2,4	98,4
	Visiškai nesvarbios	2	1,6	1,6	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Atviru jaunimo erdviu teikiamos paslaugos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Labai svarbios	109	86,5	86,5	86,5
	Svarbios	11	8,7	8,7	95,2
	Nei svarbios, nei nesvarbios	6	4,8	4,8	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Visai bendruomenei teikiamos paslaugos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Labai svarbios	72	57,1	57,1	57,1
	Svarbios	41	32,5	32,5	89,7
	Nei svarbios, nei nesvarbios	12	9,5	9,5	99,2
	Nesvarbios	1	,8	,8	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro paslaugų svarbos vertinimo vidurkis

	Vaiku dienos centro teikiamos paslaugos	Atviru jaunimo erdviu teikiamos paslaugos	Visai bendruomenei teikiamos paslaugos
N Valid	126	126	126
Missing	0	0	0
Mean	4,42	4,18	4,54

Bendras vertinimo vidurkis lygus 4,38

6 PRIEDAS

VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro paslaugų vertinimas pagal ekonominį aktyvumą

Kryžminė lentelė

			Ar esate ekonomiškai aktyvus?					Total
			Moksleivis	Studentas	Mokausi ir dirbu	Dirbu	Esu bedarbis, užsiregistravęs teritorinėje darbo biržoje	
Kiek jums svarbios VšĮ Alytaus miesto bendruome nės centro teikiamos paslaugos (labai svarbios)	Vaiku dienos centro teikiamos paslaugos	Count % within Q16A1	57 86,4%	24 72,7%	4 57,1%	3 5,0%	6 85,7%	94
	Atviru jaunimo erdviu teikiamos paslaugos	Count % within Q16A1	62 93,9%	32 97,0%	6 85,7%	3 75,0%	6 85,7%	109
	Visai bendruomenei teikiamos paslaugos	Count % within Q16A1	30 45,5%	26 78,8%	5 71,4%	4 100,0 %	7 100,0%	72
Total		Count	66	33	7	4	7	117

Percentages and totals are based on respondents.

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

7 PRIEDAS

VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro veiklų atitikimas vartotojų lūkesčiams (aritmetinis vidurkis)

paslauga	Individualūs pokalbiai, konsultacijos su AMBC darbuotojais	Sporto žaidimai, varžybos	Sava-norystė	Naktinės pramogos	Iškylos, žygiai	Paskaitos	Stalo žaidimai
Vidurkis	4,25	4,28	4,44	4,83	4,47	4,71	4,21
paslauga	Kompiuteriniai žaidimai	Treniruoklių salė	Muzikos erdve (repeticija, muzikos kūrimas)	Šokių erdvė (mokyti šokti)	Vieši renginiai	Maisto gamybos užsiėmimai	Naujos pažintys, bendraminčiai
Vidurkis	4,52	4,22	4,63	4,50	4,65	4,62	4,65

8 PRIEDAS

VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro paslaugų kokybės atitikimo lūkesčiams vertinimas pagal amžių (Kryžminė lentelė)

			15. Jūsų amžius:			Total
			14-18 metu	19-23 metai	24-29 metai	
Įstaigos teikiamų paslaugų kokybė tenkina Jūsų lūkesčius	Visiškai sutinku	Count	59	10	5	74
		% within Jūsų amžius:	64,1%	40,0%	55,6%	58,7%
	Sutinku	Count	31	15	4	50
		% within Jūsų amžius:	33,7%	60,0%	44,4%	39,7%
	Nei sutinku, nei nesutinku	Count	2	0	0	2
		% within Jūsų amžius:	2,2%	,0%	,0%	1,6%
Total		Count	92	25	9	126
		% within Jūsų amžius:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

9 PRIEDAS

Paslaugų atitikimo vartotojų lūkesčiams vertinimo vidurkis

Statistics

		Individualus pokalbiai, konsultacijos su AMBC darbuotojais	Sporto žaidimai, varžybos	Savanoryste	Naktines pramogas	Iskylos, zygiai
N	Valid	126	126	126	126	126
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	4,25	4,28	4,44	4,83	4,47

Statistics

		Paskaitos	Stalo žaidimai	Kompiuteriniai žaidimai	Treniruoklių sale	Muzikos (repeticija, muzikos kurimas) erdve
N	Valid	126	126	126	126	126
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	4,71	4,21	4,52	4,22	4,63

Statistics

		Sokių erdve (mokytiis sokti)	Viesi renginiai	Maisto gamybos užsiėmimai	Naujos pazintys, bendraminciai
N	Valid	126	126	126	126
	Missing	0	0	0	0
	Mean	4,50	4,65	4,62	4,65

Įstaigos darbuotojų nusiteikimo vertinimas pagal ekonominį aktyvumą

Įstaigos darbuotojai visada pozityviai nusiteikę vartotojų atžvilgiu * 16. Ar esate ekonomiškai aktyvus?

Crosstabulation

			16. Ar esate ekonomiškai aktyvus?					Total
			Moksleivis	Studentas	Mokausi ir dirbu	Dirbu	Esu bedarbis, užsiregistravęs teritorinėje darbo birzoje	
Įstaigos darbuotojai visada pozityviai nusiteikę vartotojų atžvilgiu	Visiškai sutinku	Count % within Ar esate ekonomiskai aktyvus?	65 91,5%	30 88,2%	8 88,9%	4 80,0%	6 85,7%	113 89,7%
	Sutinku	Count % within Ar esate ekonomiskai aktyvus?	4 5,6%	2 5,9%	1 11,1%	1 20,0%	1 14,3%	9 7,1%
	Nei sutinku, nei nesutinku	Count % within Ar esate ekonomiskai aktyvus?	2 2,8%	1 2,9%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	3 2,4%
	Nesutinku	Count % within Ar esate ekonomiskai aktyvus?	0 ,0%	1 2,9%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 ,8%
Total	Count % within Ar esate ekonomiskai aktyvus?	71 100,0%	34 100,0%	9 100,0%	5 100,0%	7 100,0%	126 100,0%	

Paslaugas teikiančių specialistų bendravimo vertinimas pagal lytį

Crosstabulation

			14. Jus esate:		Total
			Vyras	Moteris	
Paslaugas teikiantys specialistai mandagus ir maloniai bendrauja su vartotojais	Visiškai sutinku	Count % within Jus esate:	46 52,9%	25 64,1%	71 56,3%
	Sutinku	Count % within Jus esate:	41 47,1%	13 33,3%	54 42,9%
	Nei sutinku, nei nesutinku	Count % within Jus esate:	0 ,0%	1 2,6%	1 ,8%
Total		Count % within Jus esate:	87 100,0%	39 100,0%	126 100,0%

Koreliaciniai ryšiai tarp kintamųjų

Kintamieji	Spearman's rho	Paslaugų prieinamumas	Patikimumas	Komunikacija	Kompetencija	Konfidencialumas	Jautrumas
Paslaugų prieinamumas	Correlation Coefficient	1,000	,066	,425**	,009	,432**	,519**
	Sig. (2-tailed)	.	,464	,000	,918	,000	,000
	N	126	126	126	126	126	126
Patikimumas	Correlation Coefficient	,066	1,000	,510**	,725**	,370**	,419**
	Sig. (2-tailed)	,464	.	,000	,000	,000	,000
	N	126	126	126	126	126	126
Komunikacija	Correlation Coefficient	,425**	,510**	1,000	,383**	,832**	-,026
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,000	,000	,770
	N	126	126	126	126	126	126
Kompetencija	Correlation Coefficient	,009	,725**	,383**	1,000	,220*	,348**
	Sig. (2-tailed)	,918	,000	,000	.	,013	,000
	N	126	126	126	126	126	126
Konfidencialumas	Correlation Coefficient	,432**	,370**	,832**	,220*	1,000	-,026
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,013	.	,773
	N	126	126	126	126	126	126
Jautrumas	Correlation Coefficient	,519**	,419**	-,026	,348**	-,026	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,770	,000	,773	.
	N	126	126	126	126	126	126

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).