

# LIETUVOS SOCIALINĖ RAIDA



Socialinės įtraukties politikos  
Lietuvoje įgyvendinimas

2018 Nr. 7

LIETUVOS SOCIALINIŲ TYRIMŲ CENTRAS  
LITHUANIAN SOCIAL RESEARCH CENTRE

# **LIETUVOS SOCIALINĖ RAIDA**

## **SOCIAL DEVELOPMENT OF LITHUANIA**

**SOCIALINĖS ĮTRAUKTIES POLITIKOS LIETUVOJE ĮGYVENDINIMAS**  
**IMPLEMENTATION OF THE SOCIAL INCLUSION POLICY IN LITHUANIA**

2018 Nr. 7

VILNIUS, 2018

**Sudarytojai:**

Dr. Laimutė Žalimienė (Lietuvos socialinių tyrimų centras)  
Dokt. Jolita Junevičienė (Lietuvos socialinių tyrimų centras)

**Redkolegija:**

Dr. Teodoras Medaiskis (Vilniaus universitetas)  
Dr. Rasa Naujanienė (Vytauto Didžiojo universitetas)  
Dr. Jolanta Aidukaitė (Lietuvos socialinių tyrimų centras)  
Dr. Inga Blažienė (Lietuvos socialinių tyrimų centras)  
Dr. Boguslavas Gruževskis (Lietuvos socialinių tyrimų centras)  
Dr. Diana Janušauskienė (Lietuvos socialinių tyrimų centras)  
Dr. Aušra Maslauskaitė (Lietuvos socialinių tyrimų centras)  
Dr. Andrius Marcinkevičius (Lietuvos socialinių tyrimų centras)  
Dr. Sarmitė Mikulionienė (Lietuvos socialinių tyrimų centras)

**Recenzantai:**

Dr. Vida Česnuitytė (Generolo Jono Žemaičio Lietuvos karo akademija)  
Dr. Rasa Miežienė (Lietuvos socialinių tyrimų centras)

Apsvarstyta Lietuvos socialinių tyrimų centro Mokslo tarybos posėdyje 2018 m. gruodžio 13 d.  
Mokslo tarybos protokolo Nr. MT-7.

**Kalbos redaktorius:**

Tomas Taškauskas

**Maketuotojas:**

Rimantas Junevičius

## TURINYS

PRATARMĖ .....	5
PRATARMĖ (anglų kalba) .....	7
Deimantė Šėporaitytė-Vismantė INDIVIDUALIŲ ASMENŲ IR LYGIŲ GALIMYBIŲ SRITYJE VEIKIANČIŲ INSTITUCIJŲ VAIDMUO IR VEIKLOS POVEIKIS ATKURIANT PAŽEISTAS ASMENŲ SU NEGALIA TEISES.....	9
Laimutė Žalimienė, Jolita Junevičienė FORMALIOS IR NEFORMALIOS GLOBOS PAGYVENUSIEMS BEI SUAUGUSIEMS NEĮGALIEMS ASMENIMS INTEGRAVIMAS PASLAUGŲ KOKYBĖS STANDARTIZAVIMO KONTEKSTE.....	32
Daiva Skučienė, Vitalija Gabnytė SKURDAS KAIMO VIETOVĖSE LIETUVOJE .....	48
Vladas Gaidys PAJAMŲ NAMŲ ŪKIO NARIUI ĮTAKA PASITIKĖJIMUI INSTITUCIJOMIS IR POLITINĖMS PREFERENCIJOMS.....	65
Raminta Pučėtaitė, Aurelija Novelskaitė POLITIKIŲ IR POLITIKŲ POŽIŪRIS Į VISUOMENĖS PASITIKĖJIMĄ LIETUVOS VALSTYBĖS TARNYBA SĄLYGOJANČIUS VEIKSNIUS .....	79
Monika Ūselytė-Kravčionok EUROPEANIZACIJOS SAMPRATOS KAITA.....	93
Arvydas Virgilijus Matulionis VILNIAUS KRAŠTO MOKSLEIVIŲ POŽIŪRĮ Į TĖVYNĘ FORMUOJANTYS DEMOGRAFINIAI IR SOCIALINIAI VEIKSNIAI .....	104

## CONTENT

PREFACE (Lithuanian).....	5
PREFACE.....	7
Deimantė Šėporaitytė-Vismantė ROLE AND IMPACT OF ACTIVITIES OF INDIVIDUALS AND EQUAL OPPORTUNITIES ORGANISATIONS RESTORING VIOLATED RIGHTS OF PERSONS WITH DISABILITIES .....	9
Laimutė Žalimienė, Jolita Junevičienė INTEGRATION OF FORMAL AND INFORMAL CARE FOR ELDERLY AND ADULT DISABLED PERSONS IN THE CONTEXT OF THE QUALITY OF SERVICE STANDARDIZATION .....	32
Daiva Skučienė, Vitalija Gabnytė POVERTY IN RURAL AREAS IN LITHUANIA .....	48
Vladas Gaidys INFLUENCE OF INCOME ON TRUST IN INSTITUTIONS AND VOTING PREFERENCES .....	65
Raminta Pučėtaitė, Aurelija Novelskaitė POLITICIANS' ATTITUDES TO FACTORS DETERMINING PUBLIC TRUST IN LITHUANIAN CIVIL SERVICE FROM A GENDER PERSPECTIVE.....	79
Monika Ūselytė-Kravčionok DIVERSITY OF EUROPEANIZATION CONCEPT .....	93
Arvydas Virgilijus Matulionis DEMOGRAPHIC AND SOCIAL FACTORS SHAPING THE ATTITUDE OF THE PUPILS OF VILNIUS REGION TOWARDS THE FATHERLAND.....	104

## PRATARMĖ

Šis leidinys yra parengtas įgyvendinant Lietuvos socialinių tyrimų centro ilgalaikę institucinę mokslinių tyrimų programą „Socialinių ir etninių grupių įtrauktis ir veiksniai keliant jų gerovę: šeima, būstas, pajamos, socialinės paslaugos (2017–2021)“. Programos tikslas – analizuoti ir vertinti socialinės įtraukties politikos ir gyventojų gerovės sąsajas individualiame, organizaciniame, bendruomenės, socio-politiniame lygmenyse.

Leidinyje pateikiamus straipsnius galime išskirti į dvi pagrindines grupes: vieni straipsniai tiesiogiai analizuoja socialinės įtraukties politikos priemones ar prielaidas (formalios ir neformalios globos integravimą, asmenų su negalia lygių galimybių užtikrinimą, skurdo problemų kaime priežastis), kiti – gilinasi į socialinės atskirties kontekstą, kuris formuoja aplinką socialinės politikos funkcionavimui (visuomenės pasitikėjimo problemas, europėizacijos kontekstą, tautinių mažumų atstovų tapatybės problemas).

D. Šėporaitytės-Vismantės straipsnyje „Individualių asmenų ir lygių galimybių srityje veikiančių institucijų vaidmuo ir veiklos poveikis atkuriant pažeistas asmenų su negalia teises“ aprašomas asmens ir institucijų vaidmens ir veiklos poveikio vertinimas konkrečių diskriminacijos dėl negalios atvejų kontekste leidžia identifikuoti asmens ir skirtingų institucijų tarpusavio sąveikas ir bendrą (ar pasidalinamąjį) veikimą, siekiant atstatyti pažeistas asmens su negalia lygias galimybes ir teises. Tyrimas leidžia patvirtinti tarpasmeninio, tarpinstitucinio ir tarpsektorinio bendradarbiavimo svarbą siekiant atkurti pažeistas asmenų su negalia lygias galimybes ir teises.

L. Žalimienės ir J. Junevičienės straipsnyje „Formalios ir neformalios globos pagyvenusiems bei suaugusiems neįgaliems asmenims integravimas paslaugų kokybės standartizavimo kontekste“ teigiama, kad formalios ir neformalios globos integravimo poreikis kyla ne tik dėl to, kad būtų geriau patenkinti globojamų asmenų poreikiai, bet ir siekiant išlaikyti neformalių globėjų nusiteikimą globoti, mažinant valstybės kaštus socialinei globai. Formalią ir neformalią globą traktuojant kaip atskiras sistemas, jų integravimo samprata pabrėžia sunkumus, kylančius dėl skirtingų integruojamų sistemų charakteristikų, ką galime stebėti ir Lietuvoje. Standartizuodami formalios globos paslaugas dėl kokybės užtikrinimo, didiname šios sistemos skirtumą nuo neformalios globos, kurioje kokybės supratimas remiasi asmeniniu susitarimu, o ne formaliais standartais.

D. Skučienės ir V. Gabnytės straipsnyje „Skurdas kaimo vietovėse Lietuvoje“ pristatomo tyrimo rezultatai atskleidžia, kad skurdą kaimo vietovėse lemia tokie veiksniai, kaip nedarbas, žemas išsilavinimo lygis, menka socialinės ir fizinės infrastruktūros plėtotė, informacijos prieinamumo stoka ir socialiai pažeidžiamų grupių koncentracija. Atlikus tyrimą, prieita prie išvados, kad socialinėms išmokoms skiriamos lėšos, socialinių išmokų dydis lemia poveikį skurdo mažinimui. Pritaikius klasterinės analizės metodą taip pat nustatyta, kad skurdžiausios kaimo vietovės Lietuvoje yra Utenos apskrityje. Būtent čia

gyvena didžiausia žemiau nustatyto minimalaus poreikio krepšelio dydžio gyventojų dalis ir, lyginant su visomis apskritimis, žemiau skurdo rizikos ribos gyvena daugiau nei pusė šios teritorijos kaimo gyventojų.

V. Gaidys straipsnyje „Pajamų namų ūkio nariui įtaka pasitikėjimui institucijomis ir politinėms preferencijoms“, pasitelkęs jungtinių visuomenės nuomonės tyrimų duomenis, siekia detaliau įvertinti respondentų pajamų šeimos nariui ryšį su pasitikėjimu valstybės ir kitomis institucijomis, sąryšį su partinėmis preferencijomis, taip pat – sąsajas tarp socialinių demografinių parametru visuomenės nuomonės apklausose. Remdamasis tyrimo rezultatais, autorius nustatė, kad ir „turtingi“, ir „neturtingi“ panašiai pasitiki Seimu ir Vyriausybe, teismais, panašiai pasitiki policija, kariuomene, Prezidentu. Ryškūs skirtumai tarp „turtingų“ ir „neturtingų“ yra vertinant pasitikėjimą žiniasklaida, bankais ir bažnyčia. Vertinant pajamų šeimos nariui ryšį su partinėmis preferencijomis, atskleista, kad kuo didesnės pajamos, tuo daugiau balsuojančių už Tėvynės sąjungą – krikščionis demokratų ir atvirkščiai – kuo mažesnės pajamos, tuo daugiau balsuojančių už Valstiečių ir žaliųjų sąjungą.

R. Pučėtaitės ir A. Novelskaitės straipsnis „Politikų ir politikų požiūris į visuomenės pasitikėjimą Lietuvos valstybės tarnyba sąlygojančius veiksniai“ skirtas pristatyti politikos atstovų pasitikėjimo valstybės tarnyba tyrimo rezultatus. Autorių atlikto tyrimo rezultatai leidžia teigti, kad politikų pasitikėjimą valstybės tarnyba reikšmingai sąlygoja normatyviniai ir skaidrumą viešumoje nusakantys valstybės tarnybos įstaigų veiklos aspektai, viešasis interesas, o politikų – vidinės valstybės tarnybos įstaigų veiklos charakteristikos, pragmatinio-asmeninio pobūdžio valstybės tarnautojų elgesio aspektai.

M. Ūselytės-Kravčionok teoriniame straipsnyje „Europeanizacijos sampratos kaita“ analizuojama europeanizacijos sampratos kaita ir problematika. Išanalizavusi moksliniuose darbuose pateikiamus europeanizacijos aiškinimus, straipsnio autorė teigia, kad europeanizacijos samprata kito priklausomai nuo politinių ir socialinių aplinkybių, bei išskiria keturis tyrimo laikotarpius, kuriais siekta apimti skirtingus fenomeno aiškinimo aspektus. Taip pat straipsnyje prieinama prie išvados, kad europeanizacija ir šiandien išlieka nepaaiškintu fenomenu, nėra šaltinių, leidžiančių susidaryti holistinę europeanizacijos supratimą.

Leidiny užbaigiamas A. V. Matulionio straipsniu „Vilniaus krašto moksleivių požiūris į Tėvynę formuojantys demografiniai ir socialiniai veiksniai“. Straipsnyje analizuojamas Lenkijos poveikis lenkų moksleivių tapatybei ir šių moksleivių Tėvynės samprata. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad lenkų kalba dėstomose mokyklose lenkams yra sudarytos daug geresnės sąlygos, o lankymosi Lenkijoje skaičius tiesiogiai koreliuoja su Lenkijos įvardinimu savo Tėvyne. Tyrimas taip pat rodo didesnę Lenkijos negu Lietuvos poveikį Vilniaus krašto moksleivių tapatybės formavimuisi.

Tikimės, kad šio leidinio skaitytojais ras įdomios ir naudingos informacijos apie socialinės įtraukties politikos Lietuvoje įgyvendinimo priemones ir prielaidas bei veiksniai, kurie formuoja aplinką socialinės politikos funkcionavimui mūsų šalyje.

## PREFACE

This publication is prepared by implementing The Long-term Institutional Research and Development (Social, Cultural) Programme of Lithuanian Social Research Centre: “The Inclusion of Social and Ethnic Groups and The Factors of Their Welfare Increasing: Family, Housing, Income, Social Services (2017–2021)”. The purpose of the programme is to analyze and evaluate the links between social inclusion policy and the welfare of the individuals at the individual, organizational, community, socio-political levels.

The articles presented in the publication can be divided into two main groups. The first group of articles directly analyzes measures or assumptions of social inclusion policy (the integration of formal and informal care, ensuring equal opportunities for persons with disabilities, the causes of poverty problems in the village). The second group of articles focuses on the context of social exclusion that forms the environment for the functioning of social policy (problems of public trust, the context of Europeanization, problems of the identity of representatives of national minorities).

The article *Role and impact of activities of individuals and equal opportunities organizations restoring violated rights of persons with disabilities* aims to evaluate persons' with disabilities, nongovernmental organisations' (NGO) and Office's of the Equal Opportunities Ombudsperson role and activities' impact in solving specific cases of discrimination.

The issues of formal and informal care integration are analyzed in the article *Integration of formal and informal care for elderly and adult disabled persons in the context of the quality of service standardization*. The article ends with the conclusions that the differences between the formal and informal care sectors, both in terms of the scales of these sectors, as well as the structure, peculiarities of work organization, and expectations of caregivers, determine that the integration of formal and formal care remains a major challenge.

The article *Poverty in Rural Areas in Lithuania* focuses on the spread of poverty and its reasons in Lithuanian rural areas. The analysis based on primary data of Survey of income and living conditions in Lithuania in 2015 revealed that the reasons of poverty in rural areas are insufficient infrastructure for work, lower opportunities to get good education and so on. The worst financial situation was in Marijampole rural areas. People experience the bigger difficulties to pay unexpected expense, loans in Marijampole district rural areas.

The joint results of seven public opinion surveys conducted during January-July 2018 are analyzed in the paper *Influence of income on trust in institutions and voting preferences*. Analysis of joint data files didn't show significant differences in trust in state institutions – Parliament, Government, courts, police, military forces, President – depending on different income groups. Similar attitudes towards education and health care systems were fixed, as well. On the other hand, higher income groups trust in the mass media and the Church less, but trust in the banks more.



In the article *Politicians' attitudes to factors determining public trust in Lithuanian civil service from a gender perspective* a deeper analysis of the factors determining public trust is carried out and the attitudes of politicians are explored. The authors conclude their article by highlighting some aspects of improving management of civil service institutions and directions for further research.

Based on scientific literature analysis the article *Diversity of Europeanization concept* contributes to the theoretical understanding of Europeanization in Lithuania.

Finally, the publication is ended with the article *Demographic and social factors shaping the attitude of the pupils of Vilnius region towards the fatherland*. The article analyzes the Polish influence on the identity of Polish pupils and the concept of fatherland of these pupils.

Each article is accompanied by a summary in English.

# POLITIKIŲ IR POLITIKŲ POŽIŪRIS Į VISUOMENĖS PASITIKĖJIMĄ LIETUVOS VALSTYBĖS TARNYBA SĄLYGOJANČIUS VEIKSNIUS

Raminta PUČĖTAITĖ

KTU Socialinių ir humanitarinių mokslų ir menų fakultetas

A. Mickevičiaus g. 37, LT-44244 Kaunas

El. paštas: raminta.pucetaite@ktu.lt

Aurelija NOVELSKAITĖ

LSTC Sociologijos institutas

A. Goštauto g. 9, LT-01108 Vilnius

El. paštas: aurelija.novelskaite@lstc.lt

**Santrauka.** Straipsnyje analizuojami 2016 m. vienos iš su Lietuvos Valstybės tarnybos (VT) įstaigomis ir tarnautojais intensyviausiai bendradarbiaujančių socialinių grupių – politikos atstovų ir atstovių – apklausos pasitikėjimo VT veiksmų tema rezultatai. Jie rodo, kad politikų ir politikų pasitikėjimą VT didina ne institucinis, o individualus konkrečios(-taus) valstybės tarnautojos(-o) elgsenos veiksnys – kvalifikacijos lygis ir atliekamo darbo profesionalumas. Šios grupės požiūrių analizė lyties aspektu atskleidė, kad politikų pasitikėjimą VT reikšmingai sąlygoja normatyviniai ir skaidrumą viešumoje nusakantys VT įstaigų veikos aspektai, viešasis interesas, o politikų pasitikėjimą VT sąlygoja vidinės VT įstaigų veiklos charakteristikos, pragmatinio-asmeninio pobūdžio valstybės tarnautojų elgesio aspektai.

**Raktažodžiai:** lytis, politika, valstybės tarnyba, visuomenės pasitikėjimas.

## Įvadas

Pasitikėjimas yra visuomenės gyvenimo kokybės ir socialinės gerovės prielaida (Hosmer, 1995). Visuomenėse, kurios pasižymi aukštu narių tarpusavio pasitikėjimu, reikia mažiau biurokratinių, teisinių priemonių vieniems jos nariams apsisaugoti nuo oportunistiško kitų elgesio, valstybinės institucijos su mažesnėmis išlaidomis gali patenkinti viešąjį interesą, joms reikia mažiau lėšų kontrolei ar / ir baudų išieškojimui, piliečiai aktyviau įsitraukia į nusikalstamos veikos prevenciją, aktyviau dalyvauja demokratinuose procesuose (Connell et al., 2003; Fukuyama, 1995; Putnam, 1993; Sztompka, 1999). Todėl dėsninga, kad daugeliui išsivysčiusių valstybių susidūrus su pasitikėjimo krize – mažėjančiu visuomenės pasitikėjimu valstybės institucijomis ir valdžia (Danacee Fard ir Anvary Rostamy, 2007; EBPO, 2013; 2017) – išauga mokslininkų ir (tarp)valstybinių institucijų dėmesys pasitikėjimo veiksniams, ypač viešojo sektoriaus reformų kontekste (Berg, 2005).

Vertinant empirinius visuomenės pasitikėjimo veiksnių tyrimų rezultatus viešojo valdymo kontekste, pažymėtina, kad daugelis tyrimų koncentruojasi į visuomenės pasitikėjimo politinę valdžia veiksmus. Pavyzdžiui, Europos bendradarbiavimo ir plėtros

organizacijos (EBPO) inicijuotų studijų rezultatai rodo, kad sprendimų proceso skaidrumas, piliečių įtraukimas į sprendimų priėmimą, valdžios sąžiningumas (integralumas) ir atskaitingumas gali padėti didinti visuomenės pasitikėjimą politine valdžia (Danaee Fard ir Anvary Rostamy, 2007; Matasick, 2017; Murtini et al., 2018). Vertindami kitų atliktus tyrimus visuomenės pasitikėjimo veiksnių tema, Danaee Fard ir Anvary Rostamy (2007) išskiria veiklos rezultatų veiksnį ir detalizuoja, kad, viena vertus, rezultatai gali apimti makro veiklos rodiklius, tokius kaip nedarbo lygis, BVP augimas, infliacija ir pan., ir, kita vertus, mikro rodiklius, tokius kaip piliečių pasitenkinimas viešųjų paslaugų kokybe. Atsižvelgiant į tai, kad politinius sprendimus įgyvendina ir kontroliuoja valstybės tarnybos įstaigos, galima teigti, jog norint giliau suprasti visuomenės pasitikėjimo dinamiką, svarbu tirti ir visuomenės pasitikėjimo valstybės tarnyba (toliau – VT) veiksnius. Šiam pasitikėjimui įtaką, viena vertus, daro valstybės tarnautojų ir įstaigų kompetencijos, profesionalumas teikiant paslaugas pilietėms(-čiams), atskaitingumas joms / jiems; kita vertus, institucinis pasitikėjimas, kaip ir tarpasmeninis pasitikėjimas, atsiranda ten, kur visuomenės narės ir nariai nuosekliai laikosi tų pačių vertybių, etinių principų, elgesio normų (Taylor-Gooby, 2008; Fukuyama, 1995).

Tarptautinių socialinių tyrimų programų kontekste (pvz., Europos vertybių tyrime (toliau – EVT, angl. *European Value Survey*), Europos socialiniame tyrime (toliau – EST, angl. *European social survey*), Tarptautinėje socialinio tyrimo programoje (toliau – TSTP, angl. *International Social Survey Programme*), EBPO barometre) tik EVT matuoja įvairių visuomenių pasitikėjimą šia instancija. Lietuvoje 2016 m. LR Valstybės tarnybos departamentas prie Vidaus Reikalų Ministerijos inicijavo visuomenės pasitikėjimo tyrimą, kuriuo buvo siekiama identifikuoti tiek institucinius (valstybės tarnybos įstaigų), tiek individualius (valstybės tarnautojų elgesio) veiksnius. Reprezentatyvios visuomenės apklausos, atliktos šio tyrimo rėmuose, rezultatai rodo, kad visuomenės pasitikėjimui įtaką daro etiniai tiek VT įstaigų veiklos, tiek tarnautojų elgesio principai: atsakomybė ir pagarba klientui, įstaigos procesų nešališkumas ir objektyvumas, institucinė savireguliacija ir integralumas (Novelskaitė ir Pučėtaitė, 2018).

Šiame tyrimų kontekste pažymėtina, kad pasitikėjimo lygis skirtingose socialinėse grupėse gali skirtis. Kadangi pasitikėjimo reiškinys integruoja tiek kognityvinį – pažinimą, žiniomis grįstą, – tiek emocinį komponentus (Fishbein ir Ajzen, 1975; Taylor-Gooby, 2008; Tyler ir Kramer, 1996), galima daryti prielaidą, kad dažniau su valstybės tarnybos institucijomis sąveikaujančių ir galimybių tiesiogiai jų procesus bei tarnautojų elgesį pažinti turinčių socialinių grupių pasitikėjimas gali reikšmingai skirtis nuo kitų socialinių grupių, kurių narės ir nariai su šiomis įstaigomis susiduria vieną kartą metuose ar dar rečiau, pasitikėjimo. Tokios socialinės grupės yra politikai, verslininkai, žiniasklaida. Jų bendradarbiavimo su VT patirtis gali atskleisti sisteminius, institucinius, vidinius VT veiklos trūkumus, darančius poveikį visuomenės pasitenkinimui viešųjų paslaugų kokybe, atitinkamais politiniais sprendimais ir pasitikėjimui valstybinėmis struktūromis. Tačiau tyrimų, kurie gilintųsi į tokių grupių pasitikėjimą VT, nebuvo atlikta.

Dar kita grupė empirinių tyrimų visuomenės pasitikėjimo tema aiškina pasitikėjimo skirtumus respondencijų(-tų) sociodemografinėmis savybėmis, pavyzdžiui, išsilavinimu (labiau išsilavinę gyventojos ir gyventojai labiau domisi visuomenės gyvenimu, gali jį paveikti per dalyvavimo procesus, todėl linkę labiau pasitikėti valstybinėmis institucijomis), amžiumi (jaunesnės(i) ir vyresnės(-i) gyventojos ir gyventojai yra linkę labiau pasitikėti valstybinėmis institucijomis), profesiniu statusu (priežastys panašios ir susijusios su išsilavinimu), pajamomis (aukštesnes pajamas gaunantys asmenys turi aukštesnę savimoneę ir nuostatą, kad gali paveikti valstybinių institucijų veiklos kokybę per grįžtamąjį ryšį ir pan.), lytimi (moterys labiau nei vyrai linkusios pasitikėti viešojo sektoriaus organizacijomis dėl skirtingos sampratos apie etinių normų laikymąsi – vieną iš veiksnių, kurie svarbūs pasitikėjimui formotis) etc. (Beu et al., 2003; Hamm et al., 2016; Salminen ir Ikola-Norrbacka, 2009; Tan ir Tambyah, 2011).

Taigi šio straipsnio tikslas – ištirti vienos iš glaudžiausiai su VT įstaigomis ir valstybės tarnautojomis ir tarnautojais sąveikaujančių socialinių grupių – politikos atstovų požiūris į visuomenės pasitikėjimą ir jo veiksniai Lietuvoje. Remiantis 2016 m. VTD užsakymu atliktų anketinių apklausų duomenimis (sutarties Nr. Nr. 27-F-11-13), ši grupė labiausiai pasitikėjo VT ir manė, kad visuomenė ja labiausiai pasitiki (PVC, 2016). Atsižvelgiant į tai, kad vyrų ir moterų požiūriai į visuomenės pasitikėjimą ir jį sąlygojančius veiksniai gali skirtis, šiame straipsnyje analizuojamos politikų ir politikų perspektyvos tikintis identifikuoti šių grupių sąveikoje išryškėjančius VT įstaigų veiklos ir tarnautojų elgesio trūkumus bei sėkmingai veikiančias visuomenės grupių pasitikėjimo prielaidas.

## 1. Metodologinės pastabos

Šiame straipsnyje pristatoma dalies 2016 m. atliktos elektroninės anketinės apklausos duomenų analizės rezultatai. Tikslinę tyrimo populiaciją, t. y. politikų ir politikų (įskaitant ministres(-us) ir viceministres(-us), meres(-us), jų pavaduotojas(-us) ir tarybos nares(-ius), Europarlamentares(-us), Seimo nares(-ius)) stratą, sudarė 1704 asmenys. Vykdamas tyrimą, pasinaudojant sugeneruotu tyrimo imties sąrašu, SPSS programinio paketo pagalba suformuota reprezentatyvi politikų imtis (n=652, +/-3 proc. paklaida), naudojant tikimybinės atsitiktinės imties formavimo metodą. Tačiau į beveik 2000 išsiųstų asmeninių kvietimų dalyvauti apklausoje sureagavo 364 politikės ir politikai; 142 sureagavusiųjų sudalyvavo apklausoje – atsakė į visus ar dalį anketoje pateiktų klausimų. Duomenų analizėje šią grupę sudaro 84 vyrai ir 34 moterys (t. y., atitinkamai, 71 proc. ir 29 proc. visų nurodžiusių lytį) (17 proc. atsakinėjusiųjų nenurodė savo lyties), kurių amžius svyruoja nuo 27 iki 74 metų (vidurkis = 52 metai, std. nuokr. = 10,718) ir kurių politinės veiklos trukmė svyruoja nuo 1 iki 36 metų (vidurkis = 11 metų, std. nuokr. = 8,53). Aukščiausio lygio politikų ir politikų (EP narių, LR Seimo narių, kt.) pasyvumas šiuo atveju tiesiogiai nurodo politinio dėmesio stoką VT veiklai.

Svarbu pažymėti, kad nors formuojant tyrimo imtį siekta reprezentatyvumo, realios situacijos apribojimai nulėmė tai, kad sukaupti rezultatai leidžia formuluoti apibendrinimus

tik apie savanoriškai sutikusius dalyvauti apklausoje asmenis. Taigi, toliau pateikiami apklausos rezultatai gali būti naudojami formuluojant prielaidas tolimesniems tyrimams analizuotoje socialinėje grupėje: tikėtina, kad apklausoje dalyvavo tie asmenys, kuriems apklausos tematika yra aktuali, o asmenys, ignoravę kvietimus dalyvauti apklausoje, gali turėti kitokią nuomonę.

Internetinės apklausos metu duomenys buvo renkami naudojant standartizuotą politik(i)ų grupei adaptuotą klausimyną, sukurtą atlikus ankstesnių nacionalinių ir tarptautinių visuomenės pasitikėjimo tyrimų apžvalgą (Novelskaitė ir Pučėtaitė, 2018). Siekiant užsitikrinti maksimaliai galimą atsakomumo lygį, kvietimas dalyvauti apklausoje buvo siunčiamas 2 kartus kiekvienai(-am) asmeniui. Tačiau tai, kad duomenys buvo kaupiami automatiškai el. sistemoje ir vėliau išsaugomi SPSS programinės įrangos laikmenoje, užtikrino visišką apklausos dalyvių anonimiškumą.

Nors 2016 m. apklausa buvo vykdoma didesniame suinteresuotųjų grupių skaičiuje (tarp socialinių mokslų eksperčių ir ekspertų, verslo ir žiniasklaidos atstovių ir atstovų), šiame straipsnyje koncentruojamasi išskirtinai į politikos veikėjų požiūrius į VT ir VT veiklos aspektus, galimai turinčius poveikį visuomenės pasitikėjimui VT. Be to, analizėje koncentruojamasi į moterų ir vyrų požiūrių skirtumus, kurie leidžia ne tik palyginti skirtingoms socialinėms kategorijoms priklausančių asmenų (čia: moterų ir vyrų) požiūrius, bet ir atskleisti naudojamų duomenų rinkimo instrumentų tinkamumą analizuojant socialinius klausimus skirtingose socialinėse grupėse. Taigi „lyties“ kintamojo įtraukimas į analizę sudaro sąlygas pateikti detalesnius, išsamesnius, patikimesnius, praktinei intervencijai prasmingesnius rezultatus ir formuluoti implikacijas lyčių lygybės kontekste (Cho, 2016).

Konkrečiai, kiekybiniai duomenys analizuojami pirmiausiai palyginant statistines aprašomąsias duomenų charakteristikas (vidurkius, std. nuokrypius ir, atitinkamai, Mann-Whitney nepriklausomų imčių testus, siekiant statistiškai palyginti moterų ir vyrų vertinimus). Atliekant neparametrinę koreliacinę analizę (skaičiuojant Spearmano rho koeficientus), tikrinamas koreliacinių ryšių tarp pasitikėjimo ir VT įstaigų bei tarnautojų elgesio formų stiprumas. Galiausiai, atliekant regresinę analizę, siekiama nustatyti, kokie iš vertinimui pateiktų VT įstaigų ir tarnautojų elgesio aspektų turėtų būti traktuojami kaip reikšmingiausi prognozuojant apklausos dalyvių pasitikėjimą VT. Atitinkamai, analizė atliekama lyginant vyrų ir moterų grupes. Sukaupti kokybiniai duomenys (konkrečiau – apklausos dalyvių komentarai) šiame straipsnyje nėra analizuojami detalai, tik naudojami iliustraciniais tikslais papildant kiekybinių duomenų analizės rezultatus.

## **2. Politikų ir politikų požiūris į visuomenės pasitikėjimą valstybės tarnyba sąlygojančius veiksniai**

126 iš visų 142 apklausoje dalyvavusių politikų ir politikų savo pasitikėjimą VT vertino gana skirtingai (t. y. nuo 1 iki 10 balų), vidutiniškai 7 balais (std. nuokr. = 1,991). Nors vyrų pasitikėjimas VT buvo kiek aukštesnis nei moterų (plg.: vidurkiai, atitinkamai, 7,1 ir 6,7), o moterų vertinimai buvo skirtingesni nei vyrų (plg.: std. nuokrypis, atitinkamai, 2,122 ir 1,884), šis skirtumas nėra statistiškai reikšmingas. Taigi, jei galvotume, kad pasitikėjimas reiškia ir tam

tikrą pasitenkinimą (Zanin, 2017), galima teigti, kad apklausoje dalyvavę Lietuvos politikės ir politikai yra gana patenkinti VT veikla. Įdomu pastebėti, kad apklausoje dalyvavę politikės ir politikai mano, kad visuomenės pasitikėjimas VT tėra 5 balai (std. nuokr. = 1,712). Taigi, politikų(-ų) pasitikėjimas VT įstaigomis yra aukštesnis nei, jų nuomone, esamas visuomenės pasitikėjimas šiomis įstaigomis.<sup>25</sup>

Apklausoje politikėms ir politikams pateikta įvertinti 20 teiginių, nusakančių VT veiklą ir įvaizdį (1 lentelė). Valstybės tarnautojų kvalifikaciją ir etikos principų taikymą apklausos dalyvės ir dalyviai vertino vidutiniškai 4–7 balais, organizacinius visuomenės pasitikėjimą VT sąlygojančius veiksnus vertino 5–7 balais (1 lentelė). Konkrečiau, žemiausias (vidurkis = 4 balai, std. nuokr. = 2,9) teiginio „Mano politinėje veikloje yra buvę atvejų, kai valstybės tarnautojas siekė mano palankumo tikėdamasis mainų į geresnę tarnybos vietą“ vertinimas nurodo tai, kad nors tokių atvejų ir pasitaiko – jie gana reti. Aukščiausi vertinimai (vidurkis = 7 balai) nurodo, kad apklausos dalyvės(-iai) labiausiai linkusios/-ę sutikti su teiginiais, kad „Valstybės tarnautojai elgiasi pagarbiai politikų, kaip klientų, atžvilgiu“ ir kad „Valstybės tarnautojai elgiasi pagal teisės aktus ir procedūras nagrinėdami piliečių prašymus, skundus, pareiškimus, kt.“ Pastarasis vertinimas gali paaiškinti aukštus biurokratizmo aspekto vertinimus organizacinių veiksnių grupėje.

Apklausoje dalyvavusių politikų ir politikų organizacinių visuomenės pasitikėjimą VT sąlygojančių veiksnių vertinimai taip pat gana nuosaikūs: žemiausiai (vidurkis = 5 balai) buvo įvertintas teiginys „Į valstybės tarnybos įstaigą įsidarbinama skaidriai ir pagal gebėjimus“. Taigi, nežiūrint į VT pastangas reformuoti žmoniškųjų išteklių vadybos modelį, konstatuotina, jog šio pokyčio rezultatas nėra suvoktas / pastebimas tarp politikų ir politikų. Aukščiausiai (vidurkis = 7 balai) įvertinti teiginiai „Valstybės tarnybos įstaigos dažnai biurokatiškai įgyvendina politinius sprendimus“ ir „Priimdami naujus įstatymus, teisės aktus, potvarkius ir kt. norminius aktus, politikai tariai su valstybės tarnautojais“ nurodo, kad tarp apklausoje dalyvavusių politikų(-ų) vyrauja požiūris į VT įstaigas kaip į biurokratinės institucijas. O antrojo teiginio vertinimas verčia atsigręžti į pačias politikes ir politikus: nors ir dažnai, tačiau ne visais atvejais politikės(-ai) pakankamai tariai su valstybės tarnautojais ir tarnautojomis.

Įdomu pastebėti, kad dauguma atvejų vidutiniai vyrų vertinimai buvo aukštesni nei moterų. Tačiau Mann-Whitney testo rezultatai parodė, kad statistiškai reikšmingai skiriasi tik tokių teiginių, kaip „Valstybės tarnautojai elgiasi pagarbiai politikų, kaip klientų, atžvilgiu“ ( $U=1089,0$   $p=0,040$ ), „Valstybės tarnyba tinkamai įgyvendina politinius sprendimus“ ( $U=1087,5$   $p=0,039$ ) ir „Valstybės tarnybos įstaigos pateikia savo sprendimų argumentus“ ( $U=1071,5$   $p=0,032$ ) vertinimai vyrų ir moterų grupėse. Spekuliatyviai, pastarieji skirtumai gali nurodyti arba santykinai kritiškesnį politikų nei politikų požiūrį į valstybės tarnautojas(-us), arba liudyti skirtingas moterų ir vyrų patirtis bendraujant su valstybės tarnautojomis(-ais) (t. y. su politikais elgiamasi pagarbiau, nei su politikėmis). Tačiau apskritai apklausoje dalyvavusių politikų ir politikų požiūriai į analizuotus VT aspektus yra vienodi.

<sup>25</sup> Vilkokson'o susietų rangų testo rezultatai ( $Z = -8,332$   $p < 0,001$ ) rodo, kad šis skirtumas yra statistiškai reikšmingas.

**1 lentelė.** Apklausoje dalyvavusių politikų ir politikų vertinimai: Valstybės tarnautojų kvalifikacijos ir etikos principų taikymas ir Organizaciniai visuomenės pasitikėjimą valstybės tarnyba sąlygojantys veiksniai

Veiksniai	Iš viso			Vyrai*			Moterys*		
	Iš viso	Vidurkis	Std. nuokr.	Iš viso	Vidurkis	Std. nuokr.	Iš viso	Vidurkis	Std. nuokr.
<b>Valstybės tarnautojų kvalifikacijos ir etikos principų taikymo vertinimas</b>									
Valstybės tarnautojai yra kvalifikuoti ir atlieka savo darbą profesionaliai	142	6,8	1,784	84	6,9	1,716	34	6,4	1,861
Valstybės tarnautojai atsakingai priima sprendimus	142	6,3	1,949	84	6,4	1,845	34	6,0	2,276
Valstybės tarnautojai elgiasi pagarbiai politikų, kaip klientų, atžvilgiu	142	7,1	1,926	84	7,3	1,817	34	6,4	2,244
Paprastai valstybės tarnautojai politikams suteikia aiškią informaciją	142	6,9	2,023	84	7,0	1,942	34	6,4	2,047
Paprastai valstybės tarnautojai politikams suteikia išsamią informaciją, reikalingą priimti tinkamiausią politinį sprendimą	142	6,7	2,007	84	6,8	1,917	34	6,2	2,037
Valstybės tarnautojai yra geras etiško elgesio pavyzdys	142	6,5	1,840	84	6,6	1,798	34	6,1	1,575
Valstybės tarnautojai nesinaudoja savo tarnybine padėtimi siekdami naudos sau, savo šeimai ar artimiesiems	142	5,9	2,220	84	5,9	2,241	34	5,6	2,077
Mano politinėje veikloje yra buvę atvejų, kai valstybės tarnautojas siekė mano palankumo tikėdamasis mainų į geresnę tarnybos vietą	142	3,6	2,942	84	3,5	2,943	34	3,6	2,795
Valstybės tarnautojai elgiasi pagal teisės aktus ir procedūras nagrinėdami piliečių prašymus, skundus, pareiškimus, kt.	142	7,2	1,830	84	7,4	1,731	34	7,0	2,015
<b>Organizacinių visuomenės pasitikėjimą valstybės tarnyba sąlygojančių veiksnių vertinimas</b>									
Valstybės tarnybos įstaigos tobulina veiklą, kad patenkintų savo klientų interesus	127	6,8	1,947	84	7,0	1,800	34	6,3	2,239
Valstybės tarnybos įstaigoms yra svarbu, kad jų teikiamų paslaugų kokybė atitiktų politiniuose dokumentuose įvardintas gaires	127	6,7	2,116	84	6,8	1,960	34	6,3	2,371
Valstybės tarnybos įstaigoms rūpi visuomenės poreikiai	127	6,3	2,062	84	6,3	2,102	34	5,9	2,029
Valstybės tarnautojų teikiamų paslaugų kokybė tenkina visuomenės lūkesčius	127	5,6	1,898	84	5,6	1,925	34	5,6	1,706
Valstybės tarnybos įstaigos dažnai biurokratiškai įgyvendina politinius sprendimus	127	7,0	2,198	84	7,2	2,229	34	6,7	2,093
Valstybės tarnyba tinkamai įgyvendina politinius sprendimus	127	6,3	1,728	84	6,5	1,682	34	5,8	1,702
Valstybės tarnybos institucijos glaudžiai bendradarbiauja su politikais įgyvendindamos suformuotą politiką	127	6,4	1,823	84	6,5	1,807	34	6,1	1,822
Priimdami naujus įstatymus, teisės aktus, potvarkius ir kt. norminius aktus, politikai tariasi su valstybės tarnautojais	128	7,0	1,986	84	7,1	1,915	34	6,6	2,118
Valstybės tarnybos įstaigos pateikia savo sprendimų argumentus	127	6,9	2,119	84	7,2	1,924	34	6,3	2,327
Padarę klaidą valstybės tarnybos įstaiga nedelsdama ją ištaiso	127	6,0	2,330	84	6,2	2,261	34	5,6	2,487
Į valstybės tarnybos įstaigą įsidarbinama skaidriai ir pagal gebėjimus	127	5,3	2,559	84	5,4	2,538	34	4,5	2,525

\*24 asmenys savo lyties nenurodė.

Pilka spalva pažymėti teiginiai, kurių vertinimai politikų ir politikų grupėse statistiškai reikšmingai skiriasi.

Koreliacinės analizės rezultatai rodo, kad beveik visi vertinimui pateikti VT įstaigų ir tarnautojų elgesio aspektai statistiškai reikšmingai siejasi su politikų(-ų) pasitikėjimu VT (2 lentelė, stulpelis „iš viso“). Konkrečiau, tik vieno teiginio – „Mano politinėje veikloje yra buvę atvejų, kai valstybės tarnautojas siekė mano palankumo tikėdamasis mainų į geresnę tarnybos vietą“ – vertinimas statistiškai reikšmingai nekoreliuoja su bendruoju pasitikėjimu VT vertinimu. Kasdienio gyvenimo kontekste toks rezultatas gali reikšti, kad arba tokių atvejų (beveik) nepasitaiko, arba tokie atvejai tiesiog ignoruojami kaip moraliai nepateisinti ir nereflektuojami reiškiant savo nuomonę.

**2 lentelė.** Apklausoje dalyvavusių politikų ir politikų vertinimai: Valstybės tarnautojų kvalifikacijos ir etikos principų taikymas ir Organizacinių visuomenės pasitikėjimą valstybės tarnyba sąlygojančių veiksnių sąsajos su politikų ir politikų pasitikėjimu VT (Spearmano rho)

	Jūs, kaip politikas, pasitikite valstybės tarnyba		
	Iš viso	Vyrai	Moterys
Valstybės tarnautojai yra kvalifikuoti ir atlieka savo darbą profesionaliai	,722**	,785**	,640**
Valstybės tarnautojai atsakingai priima sprendimus	,668**	,739**	,588**
Valstybės tarnautojai elgiasi pagarbiai politikų, kaip klientų, atžvilgiu	,521**	,545**	,530**
Paprastai valstybės tarnautojai politikams suteikia aiškia informaciją	,700**	,736**	,694**
Paprastai valstybės tarnautojai politikams suteikia išsamią informaciją, reikalingą priimti tinkamiausią politinį sprendimą	,669**	,702**	,674**
Valstybės tarnautojai yra geras etiško elgesio pavyzdys	,629**	,672**	,507**
Valstybės tarnautojai nesinaudoja savo tarnybine padėtimi siekdami naudos sau, savo šeimai ar artimiesiems	,574**	,638**	,440**
Mano politinėje veikloje yra buvę atvejų, kai valstybės tarnautojas siekė mano palankumo tikėdamasis mainų į geresnę tarnybos vietą	-,119	-,169	-,021
Valstybės tarnautojai elgiasi pagal teisės aktus ir procedūras nagrinėdami piliečių prašymus, skundus, pareiškimus, kt.	,561**	,572**	,498**
Valstybės tarnybos įstaigos tobulina veiklą, kad patenkintų savo klientų interesus	,680**	,654**	,708**
Valstybės tarnybos įstaigoms yra svarbu, kad jų teikiamų paslaugų kokybė atitiktų politiniuose dokumentuose įvardintas gaires	,647**	,628**	,639**
Valstybės tarnybos įstaigoms rūpi visuomenės poreikiai	,652**	,714**	,525**
Valstybės tarnautojų teikiamų paslaugų kokybė tenkina visuomenės lūkesčius	,601**	,686**	,454**
Valstybės tarnybos įstaigos dažnai biurokратиškai įgyvendina politinius sprendimus	-,192*	-,363**	,098
Valstybės tarnyba tinkamai įgyvendina politinius sprendimus	,585**	,680**	,345*
Valstybės tarnybos institucijos glaudžiai bendradarbiauja su politikais įgyvendinamos suformuotą politiką	,505**	,566**	,302
Priimdami naujus įstatymus, teisės aktus, potvarkius ir kt. norminius aktus, politikai tariasi su valstybės tarnautojais	,356**	,368**	,227
Valstybės tarnybos įstaigos pateikia savo sprendimų argumentus	,559**	,559**	,613**
Padariusi klaidą valstybės tarnybos įstaiga nedelsdama ją ištaiso	,566**	,616**	,368*
Į valstybės tarnybos įstaigą įsidarbinama skaidriai ir pagal gebėjimus	,583**	,651**	,620**

\*\* Koreliacija reikšminga 0.01 lygmeniu (2-pusė); \* Koreliacija reikšminga 0.05 lygmeniu (2-pusė).

Lyginant koreliacinės analizės rezultatus moterų ir vyrų grupėse (2 lentelė) verta atkreipti dėmesį, kad beveik visais atvejais vyrų grupėje koreliacinės sąsajos tarp vertinimui pateiktų VT įstaigų ir tarnautojų elgesio aspektų yra stipresnės (Spearmano rho svyruoja nuo 0,368 iki 0,785 (neskaitant neigiamų reikšmių)) nei moterų grupėje (svyruoja nuo 0,227 iki 0,708 (neskaitant neigiamų reikšmių)). Tai gali rodyti, kad politikai galimai skiria daugiau dėmesio



ar dažniau bendradarbiauja su VT atstovais nei politikėms. Tačiau čia pastebimos kelios išimties. Viena, politikoje dirbančių ir apklausoje dalyvavusių moterų pasitikėjimas VT stipriau nei vyrų siejasi su tokių VT veiklos aspektų kaip „VT įstaigos tobulina veiklą, kad patenkintų savo klientų interesus“, „VT įstaigoms yra svarbu, kad jų teikiamų paslaugų kokybė atitiktų politiniuose dokumentuose įvardintas gaires“ ir „Valstybės tarnybos įstaigos pateikia savo sprendimų argumentus“ vertinimais. Šitai atskleidžia moterų polinkį akcentuoti rūpestį klientais, siekį laikytis taisyklių ir atsakomybę. Antra, neigiamas koreliacinis ryšis tarp pasitikėjimo VT ir teiginio „VT įstaigos dažnai biurokратиškai įgyvendina politinius sprendimus“ vertinimų vyrų grupėje ir statistiškai nereikšmingas ryšys tarp šio teiginio vertinimo ir pasitikėjimo VT moterų grupėje pakartotinai atkreipia dėmesį į tai, kad vyrams taisyklės nėra tiek svarbios, kiek moterims.

Apibendrinus svarbu pažymėti, kad metodologine prasme koreliacinės analizės rezultatai rodo stiprų duomenų rinkimo instrumento validumą; taigi galima konstatuoti, kad pastarieji rezultatai yra patikimi.

Papildomai, tiesinės regresinės analizės rezultatai rodo, kad 80 proc. apklausoje dalyvavusių politikų(-ų) pasitikėjimo VT vertinimo galima paaiškinti penkiais požiūriu į VT aspektais. Tai yra tuo, kaip vertinama valstybės tarnautojų kvalifikacija ir jų atliekamo darbo profesionalumas; kiek VT įstaigoms svarbu, kad jų teikiamų paslaugų kokybė atitiktų politiniuose dokumentuose įvardintas gaires; ar VT įstaigos pateikia savo sprendimų argumentus; ar į VT įstaigas įsidarbinama skaidriai ir pagal gebėjimus (nepotizmo nebuvimo aspektas); ir kaip dažnai valstybės tarnautojos(-ai) politikėms(-ams) suteikia aiškią informaciją (3 lentelė).

**3 lentelė.** Apklausoje dalyvavusių politikų ir politikų pasitikėjimą VT sąlygojantys veiksniai

$R^2_{Adj.} = 0,80$	Nestandardizuoti koeficientai		Standartizuoti koeficientai	t	Stat. reikšming.
	B	Std. paklaida	Beta		
(Konstanta)	-,354	,345		-1,027	,307
Valstybės tarnautojai yra kvalifikuoti ir atlieka savo darbą profesionaliai	,432	,064	,390	6,775	,000
Valstybės tarnybos įstaigoms yra svarbu, kad jų teikiamų paslaugų kokybė atitiktų politiniuose dokumentuose įvardintas gaires	,276	,053	,294	5,233	,000
Valstybės tarnybos įstaigos pateikia savo sprendimų argumentus	,162	,049	,173	3,274	,001
Į valstybės tarnybos įstaigą įsidarbinama skaidriai ir pagal gebėjimus	,090	,036	,116	2,516	,013
Paprastai valstybės tarnautojai politikams suteikia aiškią informaciją	,141	,062	,143	2,254	,026

Detalizuojant 3 lentelėje pateiktus duomenis verta atkreipti dėmesį, kad stipriausiai (atitinkamai, Beta = 0,390 ir Beta = 0,294) politikų(-ų) pasitikėjimą VT sąlygoja tai, kad valstybės tarnautojos(-ai) turi pakankamai kvalifikacijos ir atlieka savo darbą profesionaliai, ir tai, kad VT įstaigoms yra svarbu, jog jų teikiamų paslaugų kokybė atitiktų politiniuose dokumentuose įvardintas gaires. Taigi šis rezultatas rodo, kad vertinimas tiesiogiai remiasi praktine bendradarbiavimo patirtimi ir leidžia tvirtinti, kad pastarųjų (kartu su kitais išvardintais 4 lentelėje) veiksmų stiprinimas VT sąlygotų politikos veikėjų pasitikėjimo VT augimą.

4 lentelė. Apklausoje dalyvavusių politikų ir politikų pasitikėjimą VT sąlygojantys veiksniai. Lyčių skirtumai

	Vyrai ( $R^2_{Adj.} = 0,80$ )					Moterys ( $R^2_{Adj.} = 0,82$ )				
	Nestandardizuoti koeficientai		Standartizuoti koeficientai	t	Stat. reikšming.	Nestandardizuoti koeficientai		Standartizuoti koeficientai	t	Stat. reikšming.
	B	Std. paklaida	Beta			B	Std. paklaida	Beta		
(Konstanta)	-,655	,458		-1,431	,157	,464	,626		,740	,465
Valstybės tarnybos įstaigoms yra svarbu, kad jų teikiamų paslaugų kokybė atitiktų politiniuose dokumentuose įvardintas gaires						,531	,090	,593	5,903	,000
Valstybės tarnautojai yra kvalifikuoti ir atlieka savo darbą profesionaliai	,407	,084	,371	4,833	,000	,461	,109	,404	4,213	,000
Valstybės tarnybos įstaigos pateikia savo sprendimų argumentus						,300	,084	,328	3,581	,001
Valstybės tarnautojų teikiamų paslaugų kokybė tenkina visuomenės lūkesčius						-,342	,128	-,275	-2,676	,012
Valstybės tarnybos įstaigos tobulina veiklą, kad patenkintų savo klientų interesus	,245	,076	,234	3,205	,002					
Į valstybės tarnybos įstaigą įsidarbinama skaidriai ir pagal gebėjimus	,145	,042	,195	3,465	,001					
Paprastai valstybės tarnautojai politikams suteikia aiškią informaciją	,184	,068	,189	2,702	,008					
Valstybės tarnautojai elgiasi pagal teisės aktus ir procedūras nagrinėdami piliečių prašymus, skundus, pareiškimus, kt.	,154	,067	,142	2,316	,023					

Svarbu pažymėti, kad moterų ir vyrų vertinimus sąlygojantys veiksniai šiuo atveju skiriasi (4 lentelė). Konkrečiau, tik politikų ir politikų požiūris į valstybės tarnautojų kvalifikacijos lygį ir atliekamo darbo profesionalumą yra svarbus veiksnys, sąlygojantis tiek moterų, tiek ir vyrų pasitikėjimą VT (Beta, atitinkamai, 0,404 ir 0,371). Tačiau moterų atveju stipresnės įtakos pasitikėjimui VT turi nuomonė, ar VT įstaigoms yra svarbu, kad jų teikiamų paslaugų kokybė atitiktų politiniuose dokumentuose įvardintas gaires (Beta = 0,593). Taip pat moterų pasitikėjimui VT įtaką daro jų nuomonė apie tai, kiek VT įstaigos pateikia savo sprendimų argumentus (Beta = 0,328), ir tai, kiek valstybės tarnautojų teikiamų paslaugų kokybė tenkina visuomenės lūkesčius (Beta = 0,275). Regresinė analizė rodo, kad vyrų pasitikėjimui VT pastarieji aspektai nėra svarbūs. Kitaip nei moterų, vyrų pasitikėjimą VT sąlygoja jų nuomonė, ar VT įstaigos tobulina veiklą, kad patenkintų savo klientų interesus (Beta = 0,234); ar į VT įstaigas įsidarbinama skaidriai ir pagal gebėjimus (Beta = 0,195); kaip dažnai valstybės tarnautojos(-ai) politikėms(-ams) suteikia aiškia informaciją (Beta = 0,181); ir ar valstybės tarnautojos(-ai) elgiasi pagal teisės aktus ir procedūras nagrinėdami piliečių prašymus, skundus, pareiškimus, kt. (Beta = 0,142). Taigi siekiant stiprinti politikų ir politikų pasitikėjimą VT, būtų tikslinga koncentruotis būtent į 3 lentelėje pateiktus VT įstaigų ir tarnautojų elgesio aspektus. Tačiau, įvertinant moterų ir vyrų požiūrių skirtumus ir siekiant išlaikyti jautrumą socialinės lyties atžvilgiu (o kitaip – remtis bendrosiomis, ne tik vyriškos visuomenės dalies, vertybėmis), būtų tikslinga atskirai įvertinti skirtingų lyčių akcentuojamus VT aspektus.

Pabaigiant apklausoje dalyvavusių politikų ir politikų pateiktos informacijos apie pasitikėjimą VT analizę, svarbu atkreipti dėmesį į baigiamuosiuose komentaruose išsakytas penkiolikos apklausos dalyvių mintis. Konkrečiau, apklausos dalyvės(-iai) vardino problemas ir rašė, kad „Rajonuose per aukšti įdarbinimo į valstybės tarnybą reikalavimai ir priėmimo metodika. Trūksta kadru!“; kitos/kiti, kad „Būtina griežtinti valstybės tarnautojų atsakomybę už priimtus sprendimus“, „Būtina mažinti valstybės tarnautojų skaičių, [kadangi] žmonių Lietuvoje mažėja, [o] tarnautojų daugėja“. Be to, buvo atkreipiamas dėmesys, kad „Reikalinga reforma valstybės tarnybos; reikia daugiau skirti dėmesio piliečiams, bei nepamiršti žodžio „tarnauti“ – mūsų tarnautojai pamiršta, kad jie privalo tarnauti Lietuvos piliečiams“. Ir apskritai:

„... mokyklos, ruošiančios atskirus v. tarnybos tarnautojus, ypač savivaldoje, nėra. Ruošiami „po truputį apie viską“ – „Vadzybininkai“. Kol pramoksta, daro nemažai klaidų, taisydas prailgina terminus, kolektyve kelia įtampas, mažina pasitikėjimą institucija. Įgavę praktinių žinių per tris-penkis metus, dažnai užriečia nosį, subiuokratėja neigiama šio žodžio prasme. Visa tai dėl to, kad neruošiami konkrečios srities specialistai ir, kas svarbu, [nėra ruošiami specialistai – aut.] – psichologiškai savęs suvokimui ir bendravimui kolektyve bei su klientais.“

Papildomai, ir žvelgiant į probleminį lauką žymiai plačiau, apklausos dalyvės(-iai) atkreipė dėmesį ir į tai, kad:

„... dar labai daug reikia dirbti su valstybės tarnautojų įvaizdžio gerinimu. Valstybės tarnautojas daugumai žmonių yra politinis asmuo. Jeigu atsirastų pagarba, pasitikėjimas jais, žmonės taip pat imtų geriau vertinti pačius politikus. Apie miestų Tarybas, seniūnus, Seimo narius yra susidariusi labai bloga nuomonė, ir viskas tik blogėja. Žmonės, matydami, kokia situacija Lietuvoje rinkimuose, ima daryti nesąmoningus sprendimus. Aš manau, kad pyktis ir „nusišpjojimas“ dėl ateities, ant politikų, nes jų turime tikrai gerų, gali pridaryti nemažai žalos.“

## Diskusija ir išvados

Viena pagrindinių aukščiau pateiktos kiekybinių duomenų analizės išvadų yra ta, kad apklausoje dalyvavusių (tikėtina, ir nedalyvavusių) politikos veikėjų pasitikėjimas VT yra aukštesnis nei vidutinis ir kad nors tokį pasitikėjimą VT lemia daugybė veiksnių, pagrindinis iš jų – kaip politikės ir politikai vertina valstybės tarnautojų kvalifikacijos lygį ir tarnautojų atliekamo darbo profesionalumą. Taigi šiame kontekste išryškėja ne organizacinis, bet individualus – konkrečios(-aus) valstybės tarnautojos(-o) savybių elgsenos – veiksnys, sąlygojantis politikių ir politikų pasitikėjimą VT. Svarbu pažymėti, kad tarnautojų kvalifikacijos lygis ir profesionalumas apklausoje buvo vertinamas kiek žemiau nei kitos VT įstaigų tarnautojų savybės, kurios analizėje neatsiskleidė kaip reikšmingai darančios įtaką politikių ir politikų pasitikėjimui VT (pvz., „Valstybės tarnautojai elgiasi pagal teisės aktus ir procedūras nagrinėdami piliečių prašymus, skundus, pareiškimus, kt.“). Toks rezultatas rodo vieną esminių aspektų, kuris turėtų būti tobulinamas VT įstaigose siekiant didinti pasitikėjimą, t. y. reguliariai kelti darbuotojų kvalifikaciją, taip garantuojant pozityvią VT įstaigos kliento patirtį gaunant paslaugą. Bendradarbiavimas tarp politikių ir politikų su VTD atstovais užsitikrinant, kad politiniai sprendimai yra tinkamai įgyvendinami, taip pat yra svarbus plėtotinas aspektas.

Dar viena reikšminga atliktos analizės išvada yra ta, kad (bent apklausoje dalyvavusių) politikoje veikiančių moterų ir vyrų pasitikėjimą VT sąlygoja kiek skirtingi VT įstaigų ir tarnautojų elgsenos aspektai. Konkrečiau, moterų pasitikėjimą VT reikšmingai sąlygoja normatyviniai ir skaidrumą viešumoje nusakantys VT įstaigų veikos aspektai (t. y. teikiamų paslaugų kokybės atitikimas politiniuose dokumentuose įvardintoms gairėms, viešas VT įstaigų sprendimų argumentavimas). O štai vyrų pasitikėjimą VT sąlygoja vidinės VT įstaigų veiklos charakteristikos (t. y. VT įstaigų veiklos tobulinimas siekiant tenkinti klientų interesus, įsidarbinimo į VT įstaigas skaidrumas). VT įstaigų tarnautojų veiklos aspektai yra svarbūs tiek moterų, tiek vyrų pasitikėjimui VT, tačiau ir vėl: moterų atveju yra reikšmingas viešasis interesas (t. y., kad tarnautojų teikiamų paslaugų kokybė tenkintų visuomenės lūkesčius), vyrų atveju yra svarbiau normatyviniai su individų (bet ne organizaciniai, kaip tai išryškėjo moterų atveju) veikla susiję (t. y., kad valstybės tarnautojos(-ai) elgiasi pagal teisės aktus ir procedūras nagrinėdami piliečių prašymus, skundus, pareiškimus, kt.) ir tiesiog pragmatiniai asmeniniai (t. y., kad valstybės tarnautojos(-ai) suteikia aiškia informaciją politikėms(-ams)) aspektai. Tikėtina, išryškėję politikių ir politikų pasitikėjimą VT sąlygojančių dedamųjų skirtumai atsispindi ir visuomenėje. Todėl pastarieji rezultatai nurodo aiškias gaires tolimesniems tyrimams visuomenės pasitikėjimo VT tematikoje.

*Padėka.* Autorės dėkoja Valstybės tarnybos departamentui ir Viešosios įstaigos „PVC“ direktoriui Vytautui Stankevičiui už galimybę viešinti tyrimo duomenis bei rezultatus.

## Literatūra

- Berg A. M. (2005). Creating trust? A critical perspective on trust-enhancing efforts in public services. *Public Performance & Management Review*, 28 (4): p. 465–486.
- Beu D. S., Buckley M. R., Harvey M. G. (2003). Ethical decision making: a multidimensional construct. *Business Ethics: A European Review*, 12 (1): p. 88–107.

- Connell J., Ferres N., Travaglione T. (2003). Engendering trust in manager-subordinate relationships. Predictors and outcomes. *Personnel Review*, 32 (5): p. 569–587.
- Danaee Fard H., Anvary Rostamy A. A. (2007). Promoting public trust in public organizations: explaining the role of public accountability. *Public Organization Review*, 7: p. 331–344.
- EBPO (2013). *Trust in government, policy effectiveness and the governance agenda*. In Government at a Glance 2013, OECD Publishing. Prieiga internete: [http://dx.doi.org/10.1787/gov\\_glance-2013-6-en](http://dx.doi.org/10.1787/gov_glance-2013-6-en), žiūrėta 2018 09 05.
- EBPO (2017). *Trust and Public Policy. How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust*. OECD Public Governance Reviews. Prieiga internete: [https://www.oecd-ilibrary.org/governance/trust-and-public-policy\\_9789264268920-en](https://www.oecd-ilibrary.org/governance/trust-and-public-policy_9789264268920-en), žiūrėta 2018 09 05.
- Fishbein M., Ajzen I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Fukuyama F. (1995). *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. New York: Simon and Schuster.
- Hamm J. A., Lee J., Trinkner R., Wingrove T., Leben S., Breuer C. (2016). On the cross-domain scholarship of trust in the institutional context. In E. Shockley et al. (red.) *Interdisciplinary Perspectives on Trust*. Springer, p. 131–156.
- Hosmer L.T. (1995). Trust: the connecting link between organizational theory and philosophical ethics. *Academy of Management Review*, 20 (2): p. 379–403.
- Matasick C. (2017). *Open government: How transparency and inclusiveness can reshape public trust*. In Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust. OECD Public Governance Reviews. Prieiga internete: [https://www.oecd-ilibrary.org/governance/trust-and-public-policy\\_9789264268920-en](https://www.oecd-ilibrary.org/governance/trust-and-public-policy_9789264268920-en), žiūrėta 2018 09 05.
- Murtini F., Fleischer L., Siegerinki V., Aassveii A., Alganiii, Y. et al. (2018). Trust and its determinants: Evidence from the Trustlab experiment. OECD Statistics Working Papers. Prieiga internete: [https://www.oecd-ilibrary.org/economics/trust-and-its-determinants\\_869ef2ec-en](https://www.oecd-ilibrary.org/economics/trust-and-its-determinants_869ef2ec-en), žiūrėta 2018 09 05.
- Novelskaitė A., Pučėtaitė R. (2018). Visuomenės pasitikėjimas valstybės tarnybos įstaigomis ir tarnautojais Lietuvoje: reprezentatyvios šalies gyventojų apklausos rezultatai. *Viešoji politika ir administravimas*, 17 (1): p. 126–140.
- Putnam R. (1993). *Making democracy work: Civic traditions in modern Italy*. Princeton: Princeton University Press.
- PVC (2016). *Pasitikėjimo valstybės tarnyba veiksnių analizė ir pasitikėjimo valstybės tarnyba didinimo galimybės*. Studija-tyrimas. Prieiga internete: [https://vtd.lrv.lt/uploads/vtd/documents/files/TEISIN%C4%96%20INFORMACIJA/Tyrimai\\_ir\\_analiz%C4%97s/Pasitikėjimo\\_valstybes\\_tarnyba\\_veiksniu\\_analize.pdf](https://vtd.lrv.lt/uploads/vtd/documents/files/TEISIN%C4%96%20INFORMACIJA/Tyrimai_ir_analiz%C4%97s/Pasitikėjimo_valstybes_tarnyba_veiksniu_analize.pdf), žiūrėta 2018 07 08.
- Salminen A., Ikola-Norrbacka R. (2009). Trust and integrity violations in Finnish public administration: the views of citizens. *Halduskultuur*, 10: p. 74–93.
- Sztompka P. (1999). *Trust: A sociological theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Taylor-Gooby P. (2008). Trust and welfare state reform: The example of the NHS. *Social Policy & Administration*, 42 (3): p. 288–306.
- Tan S. J., Tambyah S. K. (2011). Generalized trust and trust in institutions in Confucian Asia. *Social Indicators Research*, 103: p. 357–377.
- Tyler T. R., Kramer R. M. (1996). Whither trust. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (red.) *Trust in Organizations*. Thousand Oaks: Sage, p. 1–15.

## **POLITICIANS' ATTITUDES TO FACTORS DETERMINING PUBLIC TRUST IN LITHUANIAN CIVIL SERVICE FROM A GENDER PERSPECTIVE**

Raminta PUČĖTAITĖ

Faculty of Social Sciences, Arts and Humanities of KTU

A. Mickevičiaus st. 37, LT-44244 Kaunas

E-mail: raminta.pucetaite@ktu.lt

Aurelija NOVELSKAITĖ

Institute of Sociology of LSRC

A. Goštauto st. 9, LT-01108 Vilnius

E-mail: aurelija.novelskaite@lstc.lt

**Summary.** Trust is the basis for society's life quality and social wellbeing (Hosmer, 1995). High trust societies need less resources for bureaucratic and legal measures to protect their members from each other's' opportunistic behavior, their public institutions meet public interest with lower costs, their citizens are more actively engaged in democratic processes and crime prevention (Connell et al., 2003; Fukuyama, 1995; Putnam, 1993; Sztompka, 1999). Therefore, the crisis because of diminishing public trust in government and public institutions has been addressed by representatives from academia and (supra)national institutions, in particular in the context of public sector reforms (Berg, 2005). Prior research on public trust has been focused on government as the addressee of trust and, respectively, factors that influence this type of trust. In this respect, a study by Danaee Fard and Anvary Rostamy (2007) distinguishes performance results as factors of public trust. Moreover, it specifies that performance results integrate macro, e.g. unemployment rate, GDP growth, inflation etc. and micro performance results, e.g. citizens' satisfaction with public service quality. As civil service is an institution, which implements, manages and controls the realization of political decisions we argue that in order to understand the factors of public trust civil service as an addressee of trust should be explored. A representative opinion poll on public trust in Lithuanian civil service that was carried out in 2016 revealed that ethical values such as a civil servant's responsibility and respect to the client, impartiality of civil service organizations, their self-regulation and integrity are among the key factors of public trust in civil service (Novelskaitė and Pučėtaitė, 2018). In this article, we carry out deeper analysis of the factors determining public trust and explore the attitudes of politicians. Drawing on the concept of trust as an attitude, which integrates both cognitive/ rational and emotional components (Fishbein and Ajzen 1975; Taylor-Gooby, 2008; Tyler and Kramer, 1996), we assume that stakeholder groups such as politicians, media, businesspersons / associations have more opportunities to interact with civil service. Therefore, their experience may differ significantly from the one of citizens who are not exposed to active interaction with the respective institutions. As the representative opinion poll of 2016 indicated that politicians among other stakeholders have the highest trust in civil service, in this paper we focus on politicians' attitudes to the factors of public trust. In addition, as sociodemographic characteristics of respondents have influence on evaluations of

trust (Beu et al., 2003; Hamm et al., 2016; Salminen and Ikola-Norrbacka, 2009; Tan and Tambyah, 2011), we take a gender-based perspective to the findings.

The survey (n=142, 71% men and 29% women, 17% did not indicate their gender) findings indicate that politicians considered civil servants' qualification and professionalism in providing service as the main factors determining public trust. Differently from the representative opinion poll, their evaluations highlighted individual rather than institutional factors. Further analysis of the findings indicate that from the perspective of women politicians normative aspects of civil service institutions, their transparency and meeting public interest with the processes are important to trust development. From the perspective of male politicians, the internal aspects of performance of civil service institutions, pragmatic characteristics at individual level (e.g. provision of information to the politicians) count for developing trust. We conclude our paper by highlighting some aspects of improving management of civil service institutions and directions for further research.

**Keywords:** civil service, public trust, politicians, gender.