

## VARTOTOJŲ PASITENKINIMO VIEŠOJO SEKTORIAUS PASLAUGOMIS YPATUMAI

**Aistė Diržytė, Aleksandras Patapas**

*Mykolo Romerio universitetas  
Ateities g. 20, LT–08303 Vilnius, Lietuva*

doi:10.13165/VPA-13-12-4-03

**Anotacija.** Straipsnyje siekiama atskleisti vartotojų pasitenkinimo viešojo sektoriaus paslaugomis ypatumus, nes vartotojų pasitenkinimas paslaugomis yra vienas iš paslaugų kokybės indikatorių, ir viešojo sektoriaus organizacijoms labai svarbu žinoti vartotojų pasitenkinimo lygį, kuris gali atspindėti paslaugų kokybę, organizacijos valdymo efektyvumą, gebėjimą tenkinti konkrečius vartotojų poreikius, taip pat nuo jo gali priklausyti piliečių pasitikėjimas viešuoju sektoriumi. Šiuolaikiniai autoriai nurodo, jog vartotojų pasitenkinimą viešojo sektoriaus paslaugomis gali lemti ne tik paslaugos kokybė, bet ir vartotojų kognityviniai bei asmenybiniai veiksniai. Lietuvoje tokio pobūdžio tyrimai dar nebuvo atliekami, o šiame straipsnyje supažindinama su 2013 metais Lietuvoje atliktu tyrimu ( $n = 465$ ), kurio tikslas – išsiaiškinti vartotojų pasitenkinimo viešojo sektoriaus paslaugomis ypatumus, vartotojų psichologines charakteristikas, įvertinti pačių viešojo sektoriaus institucijų darbuotojų požiūrį į vartotojų pasitenkinimo arba nepasitenkinimo viešosiomis paslaugomis priežastis. Tyrimas parodė, kad 10 proc. vartotojų nėra patenkinti viešųjų paslaugų kokybe; 9 proc. vartotojų nėra patenkinti viešųjų paslaugų suteikimo terminais; vartotojų pasitenkinimas paslaugomis ir vartotojų pasitenkinimas paslaugų suteikimo terminais yra statistiškai reikšmingai stipriai susiję ( $r = 0,611$ ); vartotojų sąmoningumo charakteristikos gali lemti respondentų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis rodiklius; viešųjų institucijų darbuotojai nurodo, jog kokybiškai teikti paslaugas gyventojams trukdo šios problemos: mažas etatų skaičius, finansinių resursų trūkumas, bendras specialistų darbo krūvis; procedūros, pokyčiai, kurie palengvintų viešojo sektoriaus institucijų darbą, teikiant kokybiškas paslaugas gyventojams: mažesnis kiekvienam darbuotojui pavestų užduočių skaičius, kvalifikacijos kėlimas, bendravimo su interesantais mokymai, etatų skaičiaus didinimas, efektyvesnis informacinių technologijų naudojimas, platesnis visuomenės informavimas ir švietimas apie viešųjų paslaugų vartotojų teises ir pareigas.

**Raktažodžiai:** vartotojų pasitenkinimas, viešosios paslaugos.

**Keywords:** consumer satisfaction, public services.

## Ivadas

Vartotojų pasitenkinimas paslaugomis yra vienas iš paslaugų kokybės indikatorių (Aytan, 2007). Viešojo sektoriaus organizacijoms labai svarbu žinoti vartotojų pasitenkinimo lygį, nes jis gali atspindėti paslaugų kokybę (Turchik, 2010), pačios organizacijos valdymo efektyvumą (Hao, 2012), taip pat nuo jo gali priklausyti piliečių pasitikėjimas viešuoju sektoriumi. Kai kurių autorių teigimu, vartotojų pasitenkinimas paslaugomis parodo, kiek organizacijos sugeba tenkinti konkrečius vartotojų poreikius (Bickman, 2000). Kita vertus, vartotojų pasitenkinimą viešojo sektoriaus paslaugomis gali lemti ne tik paslaugos kokybė, bet ir vartotojų kognityviniai bei asmenybiniai veiksniai, kurių įtaką dar prieš 30 metų pradėjo analizuoti įvairūs autoriai (pavyzdžiui, Westbrook, 1980). Tyrimų rezultatai gana prieštaringi, nors nustatyta, jog asmenybės bruožai susiję su paslaugų vertinimo predispozicija, pavyzdžiui, paranoidinių bruožų turintys vartotojai linkę mažiau pasitikėti naujomis paslaugomis. Iki šiol vartotojų pasitenkinimo paslaugomis sritis yra plačiai tyrinėjama, siekiant išsiaiškinti pasitenkinimo paslaugomis ir paslaugų kokybės ryšio ypatumus bei atmetant asmenybinius / kognityvinius faktorius kaip samplaikos kintamuosius. Lietuvoje tokio pobūdžio tyrimų iš viso nėra atlikta. Šiame straipsnyje pristatomo tyrimo tikslas – išsiaiškinti vartotojų pasitenkinimo viešojo sektoriaus paslaugomis ypatumus, vartotojų psichologines charakteristikas, taip pat įvertinti pačių viešojo sektoriaus institucijų darbuotojų požiūrį į vartotojų pasitenkinimo arba nepasitenkinimo viešosiomis paslaugomis priežastis.

## Metodologija

### *Tiriamieji*

Apklausoje dalyvavo ir į kiekybinio tyrimo anketos klausimus atsakė iš viso 460 fizinių asmenų; į kokybinio tyrimo klausimus atsakė iš viso 5 viešojo sektoriaus darbuotojai. Jauniausiojo respondento amžius – 18, vyriausiojo – 76 metai. Respondentų amžiaus vidurkis – 41,33 metai, duomenų standartinis nuokrypis – 13,3 metų. Apklausoje dalyvavo 97 vyrai ir 353 moterys. Mažiausias respondentų bendras darbo stažas nesiekia vienerių metų, didžiausias – penkiasdešimt metų. Darbo stažo vidurkis – beveik 18,5 metų, standartinis nuokrypis – 13,1 metų. Gyventojų darbo stažas dabartinėje darbovietėje svyruoja nuo nesiekiančio nė vienerių metų iki 47 metų, darbo stažo dabartinėje darbovietėje vidurkis – 11,2 metų, standartinis nuokrypis – 11,6 metų. 67,8 proc. respondentų nurodė dirbantys viešajame sektoriuje, beveik 26 proc. – privačiame. 47,2 proc. respondentų gyvena santuokoje, 21,1 proc. – nesusituokę, 7,0 proc. – išsiskyrusių, 3,9 proc. – našlių, beveik 4 proc. nurodė gyvenantys su sugyventiniu ir 6,5 proc. – vieni. 46,3 proc. respondentų nurodė, kad yra įgiję aukštąjį universitetinį išsilavinimą, 13,7 proc. – aukštąjį neuniversitetinį, 28,3 proc. – aukštesnįjį ir 8,7 proc. – vidurinį, 0,9 proc. – pradinį. Duomenis apie darbo užmokestį pateikė iš viso 432 respondentai iš 460. Didžioji jų dalis (56,1 proc.) nurodė gaunantys nuo 1001 iki

2000 Lt darbo užmokestį atskaičius mokesčius, beveik 11 proc. gauna didesnę nei 2001 Lt darbo užmokestį atskaičius mokesčius.

### ***Tyrimo metodai***

Tyrimas buvo atliekamas taikant kokybinius ir kiekybinius tyrimo metodus.

Kokybinis tyrimo metodas ( $n = 5$ ) taikytas tiriant viešojo sektoriaus institucijų darbuotojų požiūrį į vartotojų pasitenkinimo arba nepasitenkinimo viešosiomis paslaugomis priežastis. Taikant pusiau struktūruoto interviu metodą, viešojo sektoriaus darbuotojams buvo užduoti šie klausimai:

1. Kaip Jums atrodo, kuo šiuo metu Jūsų atstovaujamos viešosios institucijos interesantus tenkina teikiamos paslaugos?
2. Kuo Jūsų atstovaujamos viešosios institucijos interesantai dažniausiai gali būti nepatenkinti?
3. Kaip Jums atrodo, kokios priežastys lemia Jūsų atstovaujamos viešosios institucijos interesantų nepasitenkinimą ir skundus?
4. Kokie sunkumai, kliūtys, problemos trukdo kokybiškai teikti paslaugas gyventojams?
5. Kokios procedūros, pokyčiai palengvintų Jūsų darbą, teikiant kokybiškas paslaugas gyventojams?

Respondentų darbo stažo vidurkis – 8,5 metų, tai reiškia, kad visi apklausti asmenys turi pakankamai profesinės patirties ir, analizuojant duomenis bei formuluojant praktines rekomendacijas, galima atsižvelgti į jų ekspertines pastabas.

Kiekybinis tyrimo metodas ( $n = 460$ ) taikytas naudojant straipsnio autorių sukurtą anketą. Respondentams, kurie nurodė esantys viešųjų paslaugų vartotojai, buvo užduoti klausimai, skirti įvertinti pasitenkinimą paslaugomis ir jų suteikimo terminais:

1. Kokia viešojo sektoriaus institucijų teikiamų paslaugų kokybė?
2. Kiek tenkina paslaugų suteikimo terminas?
3. Kiek pasitikite viešojo sektoriaus institucijomis?

Į klausimus respondentai galėjo atsakyti pasirinkdami vieną iš tyrimo autorių pasiūlytų atsakymų variantų.

Taip pat buvo naudojamos standartizuotos psichologinių charakteristikų tyrimo metodikos:

1. Situacijų įsisąmoninimo skalė (Brown, K. W., & Ryan, R. M. (2003), Mindful Attention Awareness Scale).

Šios skalės klausimai skirti įvertinti asmens sąmoningumą, dėmesingumą, suvokimo adekvatumą. Šios skalės teiginių pavyzdžiai:

Plb – Aš galiu išgyventi kokią nors emociją ir tik po kurio laiko ją įsisąmoninti.

Plc – Aš ką nors sugadinu ar išbarstau dėl neatidumo, dėl to, kad nekreipiu dėmesio arba galvoju apie ką nors kita.

P1e – Aš esu linkęs nepastebėti jausmų arba fizinės įtampos ar diskomforto, kol jie tikrai neužvaldo mano dėmesio.

P1g – Atrodo, kad „veikiu automatiškai“, pernelyg neįsisąmonindamas, ką darau.

P1j – Darbus ar veiklas atlieku automatiškai, neįsisąmonindamas, ką darau.

P1l – Nuvykstu į vietas „automatiniu pilotu“ ir tada stebiuosi, ko aš ten vykau.

2. Subjektyvios gerovės skalė (Ed Diener (2000), Subjective Well Being Scale).

Šios skalės klausimai skirti įvertinti asmens pasitenkinimą savo gyvenimu, nes daroma prielaida, kad vartotojai, kurie yra mažiau patenkinti viešojo sektoriaus institucijų paslaugomis, gali būti mažiau patenkinti ir savo gyvenimu apskritai. Šios skalės teiginių pavyzdžiai:

P3 – Esu patenkintas savo gyvenimu.

P4 – Iki šiol man pavyko gauti iš gyvenimo dalykus, kurių norėjau.

Statistiniai duomenys analizuoti naudojant SPSS 19.0 paketą.

## Rezultatai

Siekiant išsiaiškinti, kaip vartotojai vertina viešojo sektoriaus institucijų teikiamų paslaugų kokybę, pateiktas klausimas: „Kokia viešojo sektoriaus institucijų teikiamų paslaugų kokybė?“, į kurį atsakydami vartotojai galėjo pasirinkti vieną iš keturių variantų: 1 – labai prasta, turiu daug nusiskundimų, 2 – prasta, bet tenka su tuo susitaikyti, 3 – nežinau, 4 – gera, esu visiškai patenkintas. Kaip matome 1 lentelėje, 2 proc. vartotojų mano, kad viešojo sektoriaus institucijų teikiamų paslaugų kokybė yra labai prasta, tačiau 8,9 proc. yra įsitikinę, jog ji prasta, 79,3 proc. neturi nuomonės, o beveik 7,4 proc. yra puikios nuomonės ir visiškai patenkinti viešojo sektoriaus institucijų paslaugomis.

*1 lentelė. Vartotojų pasitenkinimas viešojo sektoriaus institucijų paslaugomis*

	Dažnis	Procentai	Validūs procentai	Suminiai procentai
Labai nepatenkinti	9	2,0	2,0	2,0
Nepatenkinti	41	8,9	9,1	11,1
Neturi aiškios nuomonės	365	79,3	81,3	9,4
Visiškai patenkinti	34	7,4	7,6	100,0
Trūksta duomenų	11	2,4		
Iš viso	460	100,0		

Siekiant išsiaiškinti, ką gyventojai mano apie viešojo sektoriaus institucijų paslaugų suteikimo terminus, respondentams pateiktas klausimas: „Kiek tenkina paslaugų suteikimo terminas?“, į kurį gyventojai galėjo pasirinkti vieną iš keturių atsakymų: 1 – labai prastai vertinu, turiu daug nusiskundimų, 2 – prastai vertinu, bet tenka su tuo susitaikyti,

3 – nežinau, 4 – gerai vertinu, esu visiškai patenkintas. Kaip matome 2 lentelėje, 0,7 proc. mano, kad viešojo sektoriaus institucijų teikiamų paslaugų suteikimo terminai yra vertintini labai prastai, 8 proc. yra įsitikinę, jog vertintini prastai, beveik 81 proc. neturi aiškios nuomonės, o beveik 7 proc. yra puikios nuomonės ir visiškai patenkinti viešojo sektoriaus institucijų paslaugų suteikimo terminais.

**2 lentelė. Vartotojų pasitenkinimas viešojo sektoriaus institucijų paslaugų suteikimo terminais**

	Dažnis	Procentai	Validūs procentai	Suminiai procentai
Labai nepatenkinti	3	,7	,7	,7
Nepatenkinti	37	8,0	8,3	9,0
Neturi aiškios nuomonės	372	80,9	83,8	92,8
Patenkinti	32	7,0	7,2	100,0
Trūksta duomenų	16	3,5		
Iš viso	460	100,0		

Siekiant išsiaiškinti, ar vartotojai pasitiki viešojo sektoriaus institucijomis, respondentams buvo pateiktas klausimas: „Kiek pasitikite viešojo sektoriaus institucijomis?“, į kurį gyventojai galėjo pasirinkti vieną iš keturių atsakymų: 1 – visiškai pasitikiu, 2 – pasitikiu, 3 – nežinau, 4 – nepasitikiu. Kaip matome 3 lentelėje, 26,5 proc. visiškai pasitiki, 52 proc. – pasitiki, 15 proc. atsakė „nežinau“, 4,1 proc. nepasitiki viešojo sektoriaus institucijomis.

**3 lentelė. Vartotojų pasitikėjimas viešojo sektoriaus institucijomis**

	Dažnis	Procentai	Validūs procentai	Suminiai procentai
Visiškai pasitikiu	122	26,5	27,0	27,0
Nepatenkinti	239	52,0	52,9	79,9
Neturi aiškios nuomonės	71	15,4	15,7	95,6
Patenkinti	19	4,1	4,2	100,0
Trūksta duomenų	8	1,9		
Iš viso	460	100,0		

Siekiant išsiaiškinti ryšį tarp viešojo sektoriaus institucijų paslaugų vartotojų pasitenkinimo pačiomis paslaugomis ir vartotojų pasitenkinimo paslaugų suteikimo terminais, atlikta koreliacinė šių veiksnių analizė, kurios rezultatai pateikti 4 lentelėje. Kaip matome iš 4 lentelės, tyrimas parodė stiprų statistiškai reikšmingą ryšį tarp vartotojų pasitenkinimo paslaugomis ir vartotojų pasitenkinimo paslaugų suteikimo terminais ( $r = 0,611$ ,  $p = 0,000$ ).

4 lentelė. Vartotojų pasitenkinimo paslaugomis ir pasitenkinimo paslaugų suteikimo terminais koreliacinė analizė

		Pasitenkinimas paslaugomis	Pasitenkinimas paslaugų suteikimo terminais
Pasitenkinimas paslaugomis	Pearsono koreliacija	1	,611**
	p reikšmingumas		,000
	N	449	438
Pasitenkinimas paslaugų suteikimo terminais	Pearsono koreliacija	,611**	1
	p	,000	
	N	438	444

\*\* Koreliacija yra reikšminga 0,01 lygiu.

Siekiant suprasti, kaip įsisąmoninimo lygis susijęs su kitomis psichologinėmis charakteristikomis, buvo atlikta koreliacinė analizė. Kaip matome 5 lentelėje, buvo nustatytas statistiškai reikšmingas ryšys tarp pasitenkinimo gyvenimu ir sąmoningumo, gebėjimo įsisąmoninti situacijas ( $r = 0,195$ ;  $p = 0,003$ ).

5 lentelė. Vartotojų pasitenkinimo gyvenimu ir sąmoningumo koreliacinė analizė

		Pasitenkinimas gyvenimu	Sąmoningumas, gebėjimas įsisąmoninti
Pasitenkinimas gyvenimu	Pearsono koreliacijos koef.	1	,195**
	p reikšmingumas		,003
	N	431	237
Sąmoningumas, gebėjimas įsisąmoninti	Pearson Correlation	,195**	1
	p reikšmingumas	,003	
	N	237	244

\*\* Koreliacija yra reikšminga 0,01 lygiu.

Lentelėje pateikti rezultatai reiškia, kad kuo sąmoningesnis, labiau įsisąmoninantis asmuo yra įvairiose situacijose, tuo labiau tai gali užtikrinti pasitenkinimą gyvenimu.

Siekiant patikrinti, ar pagal psichologinius kintamuosius galima prognozuoti vartotojų pasitenkinimą paslaugomis, atlikome regresinę analizę, kuri parodė, kaip matyti 6 lente-

lėje, jog sąmoningumo charakteristikos gali lemti respondentų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis rodiklius.

**6 lentelė. Vartotojų psichologinių charakteristikų ir pasitenkinimo paslaugomis regresinė analizė**

Modelis	Nestandardizuoti koeficientai		Standardizuoti koeficientai	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Konstanta)	,465	,131		3,548	,000
Sąmoningumas	,053	,029	,126	1,814	,001
Pasitenkinimas gyvenimu	-,021	,017	-,085	-1,227	,221

a. Priklausomas kintamasis: vartotojų pasitenkinimas

Siekiant išsiaiškinti pačių viešojo sektoriaus institucijų darbuotojų požiūrį į vartotojų pasitenkinimą arba nepasitenkinimą paslaugomis ir tai lemiančius veiksnius, taikytas pusiau struktūruoto interviu metodas ir atlikta viešojo sektoriaus institucijų darbuotojų atsakymų kokybinė analizė. Respondentų vertinimu, viešojo sektoriaus efektyvumą lemia daugelis veiksnių, įskaitant administracinius veiksnius, paslaugų tobulinimą (pavyzdžiui, paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę, paslaugos suteikimo terminų trumpinimas, kaštų mažinimas ir pan.), o efektyvumą padidintų: etatų skaičiaus didinimas viešojo sektoriaus institucijose, papildomas finansavimas darbuotojų kvalifikacijos kėlimui, griežtesnės sankcijos už įstatymų pažeidimus, didesnis dėmesys gyventojų švietimui. Apklausti viešojo sektoriaus institucijų darbuotojai nurodė, jog dabartiniu metu vartotojai gali būti patenkinti paslaugomis, nes: paslaugos yra lengvai prieinamos, nemokamos, galima konsultuotis telefonu, raštu, elektroniniu paštu ar atėjus į pačią instituciją, paslaugos teikiamos profesionaliai, laikomasi teisės aktų nustatytų terminų. Viešojo sektoriaus institucijų darbuotojų manymu, vartotojų nepasitenkinimą ir skundus dažniausiai lemia per ilgas paslaugos suteikimo terminas, kuriam įtakos turi bendras specialistų darbo krūvis, nors formaliai toks terminas nepažeidžia teisės aktų reikalavimų. Į klausimą, kas trukdo kokybiškai teikti paslaugas vartotojams, viešojo sektoriaus institucijų darbuotojai atsakė, jog trukdo šios problemos: per mažas etatų skaičius darbams atlikti, finansinių resursų trūkumas, bendras specialistų darbo krūvis. Į klausimą apie reikalingus pokyčius, teikiant kokybiškas paslaugas gyventojams, viešojo sektoriaus institucijų darbuotojai atsakė, jog procedūros / pokyčiai, kurie palengvintų viešojo sektoriaus institucijų darbą, teikiant kokybiškas paslaugas gyventojams, būtų šie: mažesnis kiekvienam darbuotojui pavestų užduočių skaičius, galimybė kelti kvalifikaciją, bendravimo su piliečiais mokymai, etatų skaičiaus didinimas, efektyvesnis informacinių technologijų naudojimas, platesnis visuomenės informavimas ir švietimas.



## Išvados

Lietuvoje 2013 metais atlikto tyrimo rezultatai papildė įvairiose šalyse atliktų tyrimų išvadas apie veiksnius, susijusius su vartotojų pasitenkinimu viešosiomis paslaugomis (Lunnen, 2008; Hao, 2012; Wisniewski, 2001; Chodzaza, 2013; Conroy, 2001; Khurshid, 2012). Analizuojant kiekybinius Lietuvos vartotojų ( $n = 460$ ) ir kokybinius viešųjų institucijų darbuotojų ( $n = 5$ ) duomenis, nustatyta, kad: 80 proc. vartotojų pasitiki viešosiomis institucijomis; 9 proc. vartotojų nėra patenkinti viešųjų paslaugų suteikimo terminais; 10 proc. vartotojų nėra patenkinti viešųjų paslaugų kokybe; vartotojų pasitenkinimas paslaugomis ir vartotojų pasitenkinimas paslaugų suteikimo terminais yra statistiškai reikšmingai stipriai susiję ( $r = 0,611$ ); vartotojų pasitenkinimas gyvenimu ir sąmoningumas susiję statistiškai reikšmingai, bet silpnai ( $r = 0,195$ ); vartotojų sąmoningumo charakteristikos gali lemti respondentų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis rodiklius. Viešojo sektoriaus atstovų nuomone, vartotojus gali tenkinti viešųjų institucijų teikiamos paslaugos, nes: jos nemokamos, teikiamos profesionaliai, laikomasi teisės aktų nustatytų terminų (gyventojai dėl paslaugų suteikimo gali nemokamai konsultuotis telefonu, raštu, elektroniniu paštu ar atėję į pačią instituciją); vartotojai dažniausiai gali būti nepatenkinti tuomet, jei nori gauti konsultaciją kiek įmanoma greičiau, tačiau specialistai teikia konsultacijas tuoj pat tik telefonu, o el. paštu ar raštu pateikti klausimai atsakomi per tokį terminą, koks nustatytas teisės aktuose; vartotojų nepasitenkinimą ir skundus dažniausiai lemia per ilgas paslaugos suteikimo terminas, kuriam įtakos turi bendras specialistų darbo krūvis, nors formaliai toks terminas nepažeidžia teisės aktų reikalavimų; kokybiškai teikti paslaugas gyventojams trukdo šios problemos: mažas etatų skaičius, finansinių resursų trūkumas, bendras specialistų darbo krūvis; procedūros, pokyčiai, kurie palengvintų viešojo sektoriaus institucijų darbą, teikiant kokybiškas paslaugas gyventojams: mažesnis kiekvienam darbuotojui pavestų užduočių skaičius, kvalifikacijos kėlimas, bendravimo su piliečiais mokymai, etatų skaičiaus didinimas, efektyvesnis informacinių technologijų naudojimas, platesnis visuomenės informavimas ir švietimas.

## Literatūra

1. Brown, K. W., Ryan, R. M. The Benefits of Being Present: Mindfulness and its Role in Psychological Well-Being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 2003, 84(4), 822–848.
2. Ed, D., Helliwell, J., Lucas, R., Schimmack, U. (2009). Well-being for Public Policy. Oxford Scholarship Online, April 2010.
3. Diener Ed. Subjective well-being: The Science of Happiness and a Proposal for a National Index. *American Psychology*, 2000, 55(1), 34–43.
4. Athay, M. M., Bickman, L. Development and Psychometric Evaluation of the Youth and Caregiver Service Satisfaction Scale. *Adm Policy Ment Health*, 2012, 39: 71–77.



5. Ayton, A., Mooney, M., Sillifant, K., Powels, J., Rasool, H. The Development of the Child and Adolescent Versions of the Verona Service Satisfaction Scale (CAMHSSS). *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 2007, 42, 892–901.
6. Bickman, L. Are you satisfied with Satisfaction? (Editorial). *Mental Health Service Research*, 2000, 2, 125.
7. Turchik, J. A., Kerpenko, V., Ogles, B. M., Demireva, P., & Probst, D. R. (2010). Parent and Adolescent Satisfaction with Mental Health Services: Does it relate to Youth Diagnosis, Age, Gender, or Treatment Outcome? *Community Mental Health Journal*, 46, 282–288.
8. Lunnen, K. M., Ogles, B. M., & Pappas, L. N. (2008). A Multiperspective Comparison of Satisfaction, Symptomatic Change, Perceived Change and End-point Functioning. *Professional Psychology: Research and Practice*, 39(2), 145–152.
9. Hao Sun. Study on Model of E-Government Public Satisfaction Based on Service-Oriented. In B. Xu (ed.), 2012 International Conference on Information Technology and Management Science (ICITMS 2012) Proceedings, DOI 10.1007/978-3-642-34910-2 16, Springer-Verlag Berlin Heidelberg, 2013.
10. Westbrook Robert, Consumer Satisfaction as a Function of Personal Competence/ Efficacy. *Academy of Marketing Science, Journal of the Academy of Marketing Science*, Fall, 1980, Vol. 8, No. 4, 427–437.
11. Wisniewski Mik, (2001) „Using SERVQUAL to assess Customer Satisfaction with Public Sector Services“, *Managing Service Quality*, Vol. 11 Iss: 6, pp. 380–388.
12. Chodzaza Gilbert E., Harry S.H. Gombachika, (2013) „Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty among Industrial Customers of a Public Electricity Utility in Malawi“, *International Journal of Energy Sector Management*, Vol. 7 Iss: 2, pp. 269–282
13. Conroy, Denise K. (2001) Customer Satisfaction Measures in the Public Sector: what do they tell us? *International Journal of Business Performance Management*, 3(2-4), pp. 216–230.
14. Khurshid Rida, Naeem Hummayoun, Ejaz Sana, Mukhtar Faiza, Batool Taha (2012). „Service Quality and Customer Satisfaction in Public Transport Sector“. *International Journal of Economics and Management Sciences*, Vol. 1, No. 9, pp. 24–30.

Aistė Diržytė, Aleksandras Patapas

### **Features of Consumer Satisfaction with Public Services**

#### **Abstract**

This paper aims to reveal the features of consumers' satisfaction with public services, as consumers' satisfaction with services is one of the indicators of quality of services in organizations. It is very important to know the level of consumers' satisfaction, which may reflect the quality of services, organizational performance, the ability to meet specific customers' needs, and it might even determine citizens' trust in the public sector. Modern authors indicate that consumers' satisfaction with public services can reflect not only the quality of the services, but also some cognitive and personality factors of consumers. In Lithuania, this kind of research has not been carried out yet before, and this article presents survey (n = 465), which was conducted in Lithuania in 2013. The aim of this survey was to find out features of customers' satisfaction with public

services as well as identify some psychological characteristics of consumers and evaluate the attitudes of public sector employees towards the causes of customers' satisfaction or dissatisfaction. The survey showed that 10 percent of consumers were not satisfied with the quality of public services, 9 percent of consumers were not satisfied with the terms of rendered public services; consumers' satisfaction with the services and consumers' satisfaction with the terms of rendered services are statistically significantly related ( $r = 0.611$ ), consumer awareness characteristics are related to respondents' satisfaction with public services. Public sector employees noted some vulnerable factors that might affect consumers' dissatisfaction: too small a number of staff in public organizations, lack of financial resources, the total workload of specialists. Public sector employees have also proposed some intervention strategies: the less number of tasks assigned to for each employee, human resources training in communication with consumers, more efficient use of information technologies, education of the public service consumers about their rights and responsibilities.

*Aistė Diržytė* – Mykolo Romerio universiteto Psichologijos instituto docentė, socialinių mokslų daktarė.

E. paštas: [aidir@mruni.eu](mailto:aidir@mruni.eu)

*Aleksandras Patapas* – Mykolo Romerio universiteto Politikos ir vadybos fakulteto Viešojo administravimo instituto docentas, humanitarinių mokslų daktaras.

E. paštas: [patapas@mruni.eu](mailto:patapas@mruni.eu)

*Aistė Diržytė*, Doctor of Social Sciences, Mykolas Romeris University, Institute of Psychology, Associated Professor.

E-mail: [aidir@mruni.eu](mailto:aidir@mruni.eu)

*Aleksandras Patapas*, Doctor of Humanitarian Sciences, Mykolas Romeris University, Institute of Public Administration.

E-mail: [patapas@mruni.eu](mailto:patapas@mruni.eu)

Straipsnis įteiktas redakcijai 2013 m. spalio 3 d.; recenzuotas; parengtas spaudai 2013 m. spalio mėn.