

Kauno miesto Socialinių paslaugų centro klientų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis: indekso skaičiavimo ir interpretavimo aspektai

Ilona Tamutienė, Remigijus Civinskas

*Vytauto Didžiojo universitetas
S. Daukanto g. 28-200, LT-44246 Kaunas*

crossref <http://dx.doi.org/10.5755/j01.ppa.14.1.11413>

***Anotacija.** Nuo 2009 m. Lietuvoje piliečių pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimai tapo naujai aktualūs. Tuo metu Vidaus reikalų ministerija, siekdama skatinti į vartotojų orientuotą požiūrį, kaip viešojo valdymo kokybės politikos priemonę įtraukė vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis vertinimą. Straipsnyje siekiama atsakyti į klausimą, kaip ši iš viršaus į apačią nuleista iniciatyva taikoma praktikoje ir su kokiomis problemomis susiduriama. Straipsnio analizės objektu tapo 2013 m. Kaune atlikti du nepriklausomi tyrimai, susiję su viešųjų paslaugų pasitenkinimo vertinimu, kurių rezultatai gerokai skyrėsi. Straipsnis remiasi Kauno miesto SPC patenkinimo paslaugomis indekso vertinimo atveju, kuriuo siekiama atskleisti rezultato skirtumus lėmusius veiksnius.*

Pasitenkinimo SPC teikiamomis paslaugomis indekso skaičiavimo metodų analizė parodė, kad LR vidaus reikalų ministro patvirtinta metodika savivaldybės lygmeniu gali būti taikoma pasitenkinti bendrosiomis paslaugomis, kuriomis naudojasi didesnė miesto gyventojų dalis, nes antraip, kaip parodė praktika, rezultatai bus neobjektyvūs. Savivaldybės, kurios viešąsias paslaugas vertina centralizuotai ir nori užtikrinti objektyvumą, turi kontroliuoti, kad į pasitenkinimo indekso rodiklį būtų įtraukti tik pasinaudoję paslauga klientai.

***Reikšminiai žodžiai:** socialinės paslaugos, pasitenkinimo indeksas, Kauno miesto socialinių paslaugų centras.*

***Keywords:** social services, satisfaction index, centre of social services of Kaunas city.*

Įvadas

Lietuvos viešojo administravimo studijose nemažai dėmesio yra skirta paslaugų kokybės tematikai [3, 5, 18, 19, 13, 14, 20]. Šiose studijose daugiausia pateikta

informacijos apie kokybės sistemų kūrimo ir veikimo, paslaugų tobulinimo iniciatyvų problematiką. Paslaugų kokybės matavimai, pagal kuriuos analizuojamas išorinio vartotojo pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis, akademiniam diskurse neaptariami [4, 6]. Vakarų šalių akademinuose diskursuose pateikta aiški piliečių pasitenkinimo tyrimų tematinė dimensija, apimanti conceptualius, metodologinius bei duomenų taikymo aspektus [7, 9]. Kita vertus, tokie akademikų įdirbiai yra itin aktualūs, nes remiantis jais praktikai tobulina naudojamąs priemones ir gautus duomenis.

Lietuvoje viešąsias paslaugas teikiančios įmonės piliečių pasitenkinimo tyrimus taiko siekdamas tobulinti paslaugų teikimą, aptarnavimo veiklas ar tiesiog formaliai vykdo 2002 m. LR Vyriausybės nutarimo nuostatas, kuriose buvo numatytas apklausų organizavimas vertinant aptarnavimą [11]. Naujai aktualūs piliečių pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimai tapo 2009 m., kai Vidaus reikalų ministerija numatė įvesti viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo tyrimus ir vartotojų pasitenkinimo indekso skaičiavimą kaip sisteminį elementą. 2009 m. tai įtraukus kaip viešojo valdymo kokybės politikos priemonę siekta skatinti į vartotojų orientuotą požiūrį ir tikslingai gerinti paslaugų kokybę [10]. Kyla klausimas, kaip ši *iš viršaus į apačią* nuleista iniciatyva taikoma praktikoje ir su kokiomis problemomis susiduriama? Šiam klausimui atsakyti pasirinkta atvejo studija, t. y. kaip vartotojai pasitenkina Kauno miesto Socialinių paslaugų centro (toliau – SPC) teikiamomis paslaugomis. 2013 m. Kauno miesto savivaldybė atliko apklausą ir paskelbė rezultatus ataskaitoje „Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso nustatymas“ [12]. Joje taip pat pateikta informacija apie vartotojų pasitenkinimą Kauno SPC teikiamomis paslaugomis. 2013 m. Vytauto Didžiojo universiteto Viešojo administravimo katedra atliko šio centro klientų pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis tyrimą. Gauti rezultatai gerokai skyrėsi, nors abu tyrimai atlikti atsižvelgiant į LR Vidaus reikalų ministro patvirtintą indekso skaičiavimo metodiką. Šis skirtumas suponavo tyrimo problemą, kodėl tais pačiais metais atlikto tyrimo rezultatai skiriasi. Šio straipsnio *objektas* yra pasitenkinimo paslaugomis tyrimo metodikos ir rezultatai. Pagrindinis šio straipsnio *tikslas* – įvertinti Kauno miesto SPC patenkinimo paslaugomis indekso skaičiavimo metodikas ir nustatyti rezultato skirtumus lėmusius veiksnius. Siekiant šio tikslo svarbu įvykdyti keletą uždavinių, t. y. aprašyti Vytauto Didžiojo universiteto Viešojo administravimo katedros atlikto Kauno miesto SPC klientų pasitenkinimo paslaugomis tyrimo metodiką ir gautus rezultatus, juos sugretinus su jau publikuotos ataskaitos metodika ir duomenimis [12], kritiškai įvertinti.

Kauno miesto SPC klientų pasitenkinimo paslaugomis tyrimo metodika

Atranka ir imtis. Siekiant atlikti reprezentatyvią apklausą, buvo suformuota 750 paslaugų gavėjų tiriamoji visuma. Tiriamųjų visumą sudarė dvi tiriamųjų grupės: visi vyresnio amžiaus ir neįgalūs asmenys, kuriems SPC darbuotojai teikia paslaugas namuose, asmenys, įrašyti į socialinės rizikos šeimų grupę, kurie, kad gautų

paslaugas, yra dažniausiai nukreipti kitų institucijų, pavyzdžiui, Vaiko teisių apsaugos tarnybos. Atsitiktinės tikimybinės atrankos būdu buvo atrinktas kas antras respondentas. Buvo apskaičiuota, kad 95 proc. reprezentatyvumo lygiui užtikrinti reikia ne mažiau kaip 254 respondentų. Dėl asmenų, įrašytų į rizikos grupę, žemo atsakymo lygio atliekant tyrimą papildomai atrinkti dar 85 asmenys. Iš viso apklausta 360 respondentų (pasikliautinumo intervalas – 3,73), iš kurių 171 asmuo, įrašytas į rizikos grupės asmenų sąrašą, ir 189 vyresnio amžiaus ir neįgalieji asmenys, gaunantys paslaugas namuose.

Respondentų demografinės charakteristikos pateiktos 1 lentelėje. Daugumą paslaugų gavėjų sudarė moterys, todėl ir apklausoje jų yra daugiausia. Tiriamųjų amžius priklausė nuo tikslinės grupės: gaunančių paslaugas namuose grupėje vyravo vyresnio amžiaus asmenys (76,3 proc.), o socialinės rizikos asmenų grupėje daugelis respondentų darbingo amžiaus, t. y. 31–50 metų (72,6 proc.), kurių dauguma bedarbiai (55 proc.). Abiejų tiriamųjų grupių asmenų išsilavinimas daugiausia vidurinis. Vyresnio amžiaus asmenų grupėje vyravo vieniši asmenys, t. y. netekėję ar nevedę, taip pat našliai, o socialinės rizikos grupėje – netekėję arba išsiskyrę asmenys. Dauguma respondentų turėjo ir palaikė santykius su artimaisiais.

Tyrimo instrumentas. Tyrimo instrumentas sukurtas atsižvelgiant į RL vidaus reikalų ministro patvirtintą metodiką (2009), SPC teikiamų paslaugų klientų grupes ir teikiamų paslaugų charakteristikas. Dalis kintamųjų buvo bendri abiem tikslinėms paslaugų gavėjų grupėms, dalis pritaikyta kiekvienai tikslinei grupei individualiai (žr. 2 lentelę). Bendri kintamieji apėmė klientų pasitenkinimo įvertinimą, susietą su paslaugos poreikiu, pasitenkinimu rezultatu, informacijos prieinamumu ir suprantamumu, darbuotojų profesionalumu, paslaugų spektro pakankamumu, problemų sprendimo operatyvumu ir efektyvumu. Paskutinę klausimyno dalį sudarė demografiniai klausimai.

Apklauskos organizavimas. Tyrimą organizavo Vytauto Didžiojo universiteto Politikos mokslų ir diplomatijos fakulteto Viešojo administravimo katedra kartu socialiniu partneriu – Kauno miesto savivaldybės Socialinių paslaugų centru. Respondentus apklausė Viešojo administravimo studijų 4 kurso studentai, klausantys viešojo administravimo tyrimo metodų kursą. Šio kurso metu studentai buvo mokomi atlikti apklausą, supažindinti su etikos reikalavimais. Apklausa vyko 2013 spalio mėn. respondentų namuose Kauno mieste. Apklauskos būdas buvo tiesioginis – akis į akį. Siekiant užtikrinti kokybę respondentams buvo skambinama ir klausiama, ar tikrai tyrėjai lankėsi jų namuose. 19 anketų buvo pripažinta negaliojančiomis dėl atsakymų į klausimus trūkumo arba netinkamo užpildymo. Į duomenų failą jos neįtrauktos.

Skalės bei jų validumas, duomenų analizė. Duomenų analizei atlikti SPSS 18 apskaičiuojamas pasitenkinimo indeksas remiantis pagal LR Vidaus reikalų ministro patvirtintą metodiką. Indeksą sudarantys kintamieji transformuoti į procentus, apskaičiuojamas indekso dedamųjų dalių vidurkis. Minimali galima reikšmė – 10 proc., maksimali – 100 proc. Bendrą pasitenkinimo paslaugomis indeksą sudarė abiem tikslinėms grupėms bendri kintamieji, *apibūdinantys paslaugas*: svarbumą, pasitenkinimą rezultatu, paslaugų spektro pakankamumą, gaunamą informaciją, jos

pakankamumą, suprantamumą, teikiamą konsultavimą, atstovavimą, tarpininkavimą, operatyvumą bei efektyvumą; *kintamieji, susieti su paslaugų teikėjų charakteristikomis*: bendravimo kultūra, kompetencija, mandagumu; *kintamieji, susieti su paslaugos teikimo laiku ir vieta*.

Dalis skirtingų paslaugų gavėjų grupių indekso kintamųjų, atsižvelgiant į skirtingų paslaugų pobūdį, skyrėsi, jie yra pateikti 3 lentelėje. Atsakymų variantai pateikti Likerto skalėje nuo 1 iki 10. Bendrą pasitenkinimo paslaugomis indeksą sudaro kintamųjų aritmetinis vidurkis. Indekso *Cronbach alpha* (0,932) rodo labai aukštą vidinį validumą.

Duomenų analizė atlikta taikant aprašomąją statistiką, o vidurkiams palyginti abiejose tikslinėse grupėse taikytas *t* testas. Kolmogorovo ir Smirnovio testo rezultatai parodė, kad kintamųjų skirstiniai yra normalieji. Variacijų homogeniškumas tirtas taikant Leveno testą, kuris parodė, kad homogeniškumo sąlyga grupėse yra tenkinama, išskyrus kintamąjį, susietą su SPC vietos patogumu. Todėl vidurkių statistikoje šis kintamasis nenaudotas. Skirtumams tarp paslaugų vertinimo kintamųjų ir skirtingų tikslinių grupių nustatyti taikytas ir chi kvadratu testas, reikšmingumo lygmuo – 0,05.

Tyrimo rezultatų pristatymas

Apskaičiavus Kauno miesto SPC klientų pasitenkinimo gaunamomis paslaugomis indeksą, nustatyta, kad jis yra 76 (Sd=18,14). Tačiau šis rodiklis neatskleidžia išsamesnės informacijos, nerodo tobulintinių aspektų. Buvo apskaičiuotas dviejų ryškiausių tikslinių paslaugų gavėjų grupių pasitenkinimo paslaugomis teikimo indeksas. Šios dvi grupės kaip nepriklausomos imtys pasižymi specifinėmis demografinėmis charakteristikomis, kurios pateiktos 1 lentelėje. Pirmoji paslaugų gavėjų grupė (vyresnio amžiaus asmenys ir neįgalieji, kurie gauna paslaugas savo namuose) – tai asmenys, paslaugas gaunantys namuose ir dėl kurių jie kreipiasi patys. Antrąją tikslinę grupę sudaro asmenys, kurie įrašyti į rizikos grupės šeimų įskaitą ir kurie dėl paslaugų buvo nukreipti kitų specialistų (vaiko teisių apsaugos darbuotojų, policijos inspektorių) arba paslaugų prašė patys. Tarpusavyje palyginus pasitenkinimo paslaugomis indekso vidurkius tarp vyresnio amžiaus ir neįgalių asmenų, gaunančių paslaugas namuose, ir asmenų, įrašytų į rizikos grupės sąrašą, nustatyta, kad vyresnio amžiaus asmenys, gaunantys paslaugas namuose, labiau patenkinti paslaugomis nei asmenys, kurie įrašyti į rizikos grupės sąrašą 2 lentelėje. Šis skirtumas yra statistiškai reikšmingas ($p < 0,05$). Kintamųjų, iš kurių išskirtas pasitenkinimo paslaugomis indeksas, vidurkių analizė parodė, kad statistiškai reikšmingai skiriasi tik trys kintamieji, t. y. gaunamų paslaugų svarbumas ($p = 0,001$) ir bendras pasitenkinimo vertinimas paslaugų rezultatu ($p = 0,001$). Taikant *t* testą tarp kitų pasitenkinimo paslaugomis indekso dedamųjų vidurkių, atsižvelgiant į gavėjų tikslinę grupę, statistiškai reikšmingų skirtumų nenustatyta.

Siekiant identifikuoti pasitenkinimo indeksui darančias poveikį neigiamas sritis, kurios galėtų būti tobulintinos ateityje, kiekviena indekso dedamoji dalis buvo perskaičiuota grupuojant atsakymų variantus į neigiamą (1, 2, 3, 4, 5), vidutinį (6, 7,

8) ir aukštą (9, 10) pasitenkinimą. Žvelgiant į paslaugų gavėjų neigiamo vertinimo rezultatus galima teigti, kad visos sritys yra tobulintinos, tačiau būtina atsižvelgti į individualius kliento poreikius, nes teigiamai vertinančių buvo daugiausia.

1 lentelė. Respondentų demografinės charakteristikos, proc.

	Vyresnio amžiaus asmenys ir neįgalieji (N=189)	Į socialinės rizikos grupės sąrašą įrašyti asmenys (N=171)
Lytis		
Moteris	90,3	87,6
Vyras	9,7	12,4
Amžius		
Iki 30	2,6	20,6
31–50	13,2	72,4
51–63	7,9	6,5
Per 63	76,2	,6
Išsilavinimas		
Pradinis	12,2	4,7
Nebaigtas vidurinis	9,0	19,9
Vidurinis	37,2	49,7
Aukštesnysis arba spec. vidurinis	20,7	22,8
Aukštasis	20,2	1,8
Šeimyninė padėtis		
Netekėjusi arba nevedęs	21,2	34,1
Ištekėjusi arba vedęs	20,1	24,1
Išskyrusi (-ęs)	15,9	35,9
Našlė (ys)	42,9	5,3
Santykiai su artimaisiais		
Artimųjų neturiu	12,7	7,7
Artimuosius turiu, bet nepalaikau santykių	15,3	8,9
Artimuosius turiu ir palaikau santykius	72,0	83,4
Socialinė padėtis		
Bedarbė (-is)	7,9	55,0
Senatvės pensininkė (-as)	58,2	,6
Neįgalioji (-usis)	28,0	5,3
Dirbanti (-is)	4,2	29,8

2 lentelė. 2013 m. Kauno miesto savivaldybės SPC klientų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis rodikliai, *t* testo rezultatai

Vertinamasis teiginys	Vyresnio amžiaus ir neįgalieji asmenys (N=189)		Asmenys, įrašyti į socialinės rizikos šeimų sąrašą (N=171)	
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis indeksas <i>Cronbach alpha</i> – 0,932; <i>p</i> =0,005	77,7	19,23	72,7	17,48
Teikiamų paslaugų svarbumas, <i>p</i> =0,000;	89,26	18,98	79,77	25,04
Pasitenkinimas paslaugos rezultatu, <i>p</i> =0,019	79,36	24,38	72,96	27,05

Pastaba: vidurkio galima minimali reikšmė – 10, maksimali – 100.

Pritaikius chi kvadratu testo analizę kartu su porinėmis dažnių lentelėmis nustatyti statistiškai reikšmingi skirtumai tarp paslaugos gavėjų tikslinių grupių ir paslaugų vertinimo pobūdžio tik kai kurių paslaugų grupių: bendro pasitenkinimo SPC teikiamomis paslaugomis, SPC pasiekiamumo vietos atžvilgiu, pasitenkinimo paslaugos rezultatu, darbuotojų mandagumo vertinimo ir teikiamų paslaugų svarbumo, kur rizikos grupės asmenų pasitenkinimas paslaugomis ir bendru suteiktos paslaugos rezultatu bei teikiamų paslaugų svarba buvo žemesnis, o SPC vietos pasiekiamumo patogumo ir darbuotojų mandagumo kintamųjų vertinimas buvo žemesnis vyresnio amžiaus asmenų ir neįgaliųjų (3 lentelė).

Apibendrinant galima teigti, kad esant labai geram darbuotojų kompetencijos ir darbo organizavimo vertinimui, socialinių paslaugų indekso skirtumą tarp skirtingų tikslinių grupių lemia teikiamos paslaugos svarbos vertinimas, t. y. poreikis, ir pasitenkinimas bendru paslaugos rezultatu. Šie rodikliai žemesni kalbant apie rizikos grupės asmenis, nes į rizikos grupės sąrašą asmenys yra įtraukiami ne savo noru, o gauti paslaugas yra ne tik poreikis (kuris gali būti nesuvoktas), bet ir prievolė. Kas antras rizikos grupės asmuo pasitenkinimą specialiosiomis paslaugomis, ypač asmens ir higienos priežiūros įgūdžių lavinimą, psichologo pagalbą, transporto organizavimo ar sociokultūrinės paslaugas, vertina neigiamai. Tačiau tik 23 proc. rizikos grupės asmenų teigia, kad paslaugos nepagerina jų gyvenimo kokybės. Tai gali būti siejama su SPC finansinėmis galimybėmis, nes darbo organizavimas, darbuotojų kompetencija vertinama gerokai palankiau. Šioje situacijoje galima kalbėti apie teigiamų paslaugų visuomeninę pridėtinę naudą – 77 proc. respondentų, įrašytų į rizikos grupės šeimų sąrašą, teigia, kad paslaugos pagerina jų gyvenimo kokybę, 75 proc. yra patenkinti jų rezultatu.

3 lentelė. 2013 m. Kauno SPC paslaugų gavėjų neigiamo paslaugų vertinimo rodikliai

Vertinamasis teiginys	Paslaugų vyresnio amžiaus ir neįgaliesiems asmenims gavėjo namuose neigiamo vertinimo rodikliai (N=189)		Paslaugų asmenims, įrašytiems į socialinės rizikos grupės sąrašą, neigiamo vertinimo rodikliai (N=171)	
	N	%	N	%
Pasitenkinimas SPC teikiamomis paslaugomis*	41	22 %	45	26 %
SPC lengvai pasiekiamoje vietoje*	50	29 %	20	12 %
Socialinių paslaugų pakankamumas	45	24 %	34	20 %
Informacijos pakankamumas	43	23 %	32	19 %
Informavimas	40	22 %	36	22 %
Konsultavimas	40	22 %	33	20 %
Tarpininkavimas, atstovavimas	40	22 %	33	20 %
Efektyvumas (problemos sprendžiamos efektyviai)	41	22 %	39	23 %
Informacijos suprantamumas ir išsamumas	39	21 %	36	22 %
Pasitenkinimas paslaugos rezultatu*	39	21 %	42	25 %
Operatyvumas (ar į problemas reaguojama iškart?)	38	21%	33	20%
Bendravimas	30	16 %	21	13 %
Darbuotojų kompetencija	25	14 %	20	12 %
Darbuotojų mandagumas*	25	14 %	15	9 %
Darbo laikas patogus	24	14 %	20	12 %
Teikiamų paslaugų svarbumas*	18	10 %	33	19 %
*p<0,05				
Kintamieji tik vyresnio amžiaus ir neįgaliesiems asmenims				
Paslaugų kaina neviršija finansinių galimybių	51	34 %	-	-
Lydėjimas į įvairias įstaigas	51	27 %	-	-
Pagalba buityje ir atliekant namų ruošos darbus	49	30 %	-	-
Papildomų mokamų paslaugų sąrašas atitinka poreikius	35	25 %		
Maitinimo organizavimas	33	20 %	-	-
Paslaugų dažnumo atitiktis kliento poreikiams	32	19 %	-	-
Paslaugų sąrašas atitinka poreikius	30	18 %	-	-
Paslaugos laukimo trukmė	25	15 %	-	-
Paslaugos įgalina gyventi savo namuose	23	14 %		
SPC yra vienintelė įstaiga, kurioje gaunu paslaugas	22	15 %		
Kintamieji tik asmenims, įrašytiems į rizikos grupės sąrašą				
Asmens higienos ir priežiūros paslaugų ugdymas	-	-	57	55 %
Transporto organizavimas	-	-	52	51 %
Psichologo pagalba sprendžiant asmenines problemas	-	-	48	46 %
Sociokultūrinės paslaugos	-	-	48	47 %
Kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas	-	-	47	45 %
Psichologo pagalba sprendžiant šeimos problemas	-	-	47	44 %
Teikiamos paslaugos gerina gyvenimo kokybę	-	-	25	23 %

Galima daryti prielaidą, kad šių paslaugų teikimas didina jų socialinę integraciją ir atsakomybę. 86 proc. vyresnio amžiaus ir neįgalųjų asmenų teigia, kad teikiant paslaugas jie gali gyventi savo namuose, ir 79 proc. yra patenkinti paslaugos rezultatu. Šios grupės nepasitenkinimą gali lemti jų finansinės galimybės, nes 34 proc. paslaugų gavėjų teigė, jog paslaugos kaina viršija jų šias galimybes. Kita vertus, akivaizdu, kad papildomų mokamų paslaugų sąrašas turi būti praturtintas, nes 25 proc. paslaugų gavėjų teigė, kad papildomų mokamų paslaugų sąrašas neatitinka jų poreikių. Kita vertus, reikėtų tobulinti ir pagalbą buityje ir atliekant namų ruošos darbus, nes 30 proc. respondentų šia suteikta paslauga nėra patenkinti. Su analogiška situacija susiduria ir klientai, lydėdami asmenis į kitas įstaigas (nepatenkinti 27 proc.).

Diskusija: indeksų skaičiavimas ir interpretavimas

2013 m. Kaune buvo atlikti du tyrimai, susiję su socialinių paslaugų pasitenkinimu. Tačiau šių tyrimų rezultatai skiriasi. Vieno tyrimo duomenys pristatyti šiame straipsnyje, kito – pateikti ataskaitoje [12]. Prieš sugretinant duomenis reikia pasakyti, kad abiejų tyrimų atrankos ir indekso skaičiavimo metodikos skyrėsi. Mūsų tyrimo tikslinė grupė reprezentuoja ne Kauno gyventojus, o SPC klientų grupę. G. Merkiu ir kt. (2013) atliktas tyrimas reprezentuoja ne paslaugos vartotojus, o Kauno miesto gyventojus. Šis skirtumas galbūt neturėtų esminės įtakos galutiniam rezultatui, jei į duomenų analizę būtų įtraukti tik rezultatai, kurie susieti su konkrečios paslaugos vartotojais. Tačiau apibendrinant tyrimo rezultatus G. Merkius ir kt. (2013) prie vidurinės kategorijos priskyrė respondentus, kurie paslauga nesinaudoja: balui 3 tenka dvejiopa funkcija. Jam tenkantys procentiniai dažniai žymi atsakymus „vertinu vidutiniškai“ ir „nežinau, nesusidūriau“ (p. 16). Galima teigti, kad toks pasirinkimas sąlygojo žemą socialinės rizikos grupės asmenims ($M=2.6$ arba transformavus į procentus – 52 proc.), pagyvenusiems ir senyvo amžiaus ($M=2.6$ arba transformavus į procentus – 52 proc.) bei neįgaliesiems ($M=2.6$ arba transformavus į procentus 53 – proc.) teiktų paslaugų kokybės vertinimą, t. y. indeksą. Juolab kad pateiktuose rezultatuose dažniausiai pasikartojanti atsakymų reikšmė $M_0 = 3$. Kadangi kategorija 3 apima ir vidutiniškai paslaugą vertinančius ir ja nesinaudojusius, rodiklį tektų vertinti kaip nevalidų, nes ši vidutinė vidurkio reikšmė iškreipia galutinį rezultatą. Galima būtų sutikti su G. Merkiu ir kt. (2013), kad siekta identifikuoti tik kraštutinius vertinimus pateikusius respondentus, tačiau ir šiuo atveju nedera į skaičiavimus įtraukti paslauga nesinaudojusių respondentų nuomonės. Tai nerekomenduojama nei pagal metodiką, patvirtintą LR vidaus reiklų ministerijos ministro įsakymu, nei pagal priimtą metodologiškai. Tai nepriimtina ir politiniu požiūriu, ypač kai vidurkiai yra reitinguojami. Todėl neatsitiktinai institucijos, kurių paslaugomis naudojasi tik maža dalis Kauno miesto gyventojų (nakvynės namai, vaikų dienos centrai ir pan.), yra reitinguojamos prasčiausiai. Grįžtant prie VDU atliktos Kauno miesto SPC klientų pasitenkinimo paslaugomis indekso, galima teigti, kad aukštesnį pasitenkinimo indeksą lėmė tai, kad paslaugą vertino tik tie, kurie realiai naudojami paslaugomis. Be

to, metodologinėje literatūroje teigiama, kad gavę socialines paslaugas asmenys yra linkę jas vertinti palankiau [15, 16].

Atsižvelgiant į atliktų tyrimų rezultatus galima padaryti keltą išvalgų. Pirma, savivaldybės, norėdamos bendrai įvertinti pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis, turėtų atkreipti dėmesį, kad vertinama *vartotojų, klientų* pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis. Net jei nesistengiama užtikrinti reprezentatyvumo pagal atskiras klientų grupes (užtikrinimas ypač didina tyrimo kaštus), reikia, kad atliekant analizę būtų tik realiai paslauga pasinaudoję klientai. Tai būtina atsižvelgiant į mokslinio tyrimo etiką, nes kalbame apie patenkinimo paslaugomis arba pasitenkinimo gautomis paslaugomis indeksą, kurio galutinis rezultatas yra susietas su potencialiu paslaugos kokybės valdymu. Antraip tokie tyrimai netektų prasmės. Tyrimų, susietų su viešųjų paslaugų vertinimu, gerosiomis praktikomis yra [2, 8]. Vertinant Kauno miesto savivaldybės atvejį, kai bendrai vertinamos viešosios paslaugos [12], galima būtų į apklausą neįtraukti konkrečių institucijų, kurių klientais tampa nedaug kauniečių, pavyzdžiui, nakvynės namų, socialinių ligų kabineto veiklos ir pan. Nusprendus įtraukti institucijas būtina apklausti šių institucijų klientus. Tačiau ir šiuo atveju bus susiduriama su anketų grįžtamumo problemomis [1, 17]. Antraip, kai apklausiami gyventojai, bet ne klientai, pateikiami nekorektiški rezultatai, kurių interpretavimas gali turėti neigiamų pasekmių, pavyzdžiui, pateikiamas negatyvus paskelbtos institucijos įvaizdis.

Antra, pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis vertinimai skiriasi nuo kitų viešųjų paslaugų vertinimo, tokio kaip pasitenkinimas viešojo transporto ar bibliotekų teikiamomis paslaugomis. Reikia turėti omenyje, kad kai kurie socialinių paslaugų gavėjai, pavyzdžiui, socialinės rizikos asmenys, dažnai paslaugas gauna „priverstinai“, t. y. tarpininkaujant policijai ar vaiko teisių apsaugos skyriams, todėl jų vertinimas gali būti negatyvesnis nei savanoriškai nusprendusių gauti paslaugas klientų. Interpretuojant duomenis reikėtų turėti omenyje visuomeninę pridėtinę socialinių paslaugų teikimo vertę [15].

Išvados

1. Pasitenkinimo SPC teikiamomis paslaugomis metodų ir rezultatų analizė parodė, kad LR vidaus reikalų ministro patvirtinta metodika savivaldybės lygmeniu gali būti taikoma tik pasitenkinti bendrosiomis paslaugomis, priemonė yra validi. Tačiau centralizuotai vertinant visas paslaugas arba tam tikrų institucijų teikiamas paslaugas, neabejotinai bus susiduriama su imties sudarymo problemomis arba su dideliais finansiniais kaštais. Norint užtikrinti objektyvumą, būtina, kad vertinimą reprezentuotų tik tie respondentai, kurie yra pasinaudoję paslauga. Jei metodiškai apsisprendžiama atsisakyti vidutinių vertinimo reikšmių, o remtis tik kraštutinėmis, tuomet į bendrą indekso skaičiavimą nedera įtraukti nepasinaudojusių paslauga gyventojų, antraip galutinis indekso rezultatas bus neobjektyvus.

2. Klientų pasitenkinimas socialinėmis paslaugomis vertinimas skiriasi nuo pasitenkinimo bendrosiomis viešosiomis paslaugomis vertinimo. Todėl

interpretuojant galutinius rezultatus reikia turėti omenyje, kad savo noru gavę socialines paslaugas asmenys, ypač kai nėra konkurencijos tarp paslaugų teikėjų, linkę jas vertinti palankiau, o gavę jas priverstinai, nesuvokdami paslaugos teikimo poreikio, linkę jas vertinti prasčiau. Atlikus SPC pasitenkinimo paslaugomis indekso analizę pagal klientų grupes, t. y. vyresnio amžiaus, neįgaliųjų ir asmenų, įrašytų į rizikos grupės šeimų sąrašą, nustatyta, kad vyresnio amžiaus asmenys paslaugas vertina palankiau nei rizikos grupės asmenys, kurių daliai paslaugų gavimas yra priverstinis. Atsižvelgiant į puikius pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis rodiklius, vyresnio amžiaus ir neįgalių asmenų įgalinimą gyventi savo namuose bei teigiamai įvertintą rizikos grupės asmenų gyvenimo kokybės pasikeitimą po paslaugų gavimo, galima kalbėti apie visuomeninę pridėtinę socialinių paslaugų teikimo vertę.

3. Žemesnius pasitenkinimo paslaugomis rezultatus galima sieti su finansinėmis SPC ir paslaugų gavėjų galimybėmis. Tačiau SPC turėtų galvoti apie mokamų socialinių paslaugų sąrašo praturtinimą specifinėmis paslaugomis, atsižvelgdamas į individualius paslaugų gavėjų poreikius. Be to, reikėtų kelti pasitenkinimą pagalbos buityje ir atliekant namų ruošos darbus bei lydėjimo į kitas įstaigas, transporto organizavimo, asmens higienos paslaugų ugdymo, psichologo pagalbos paslaugomis.

Literatūra

1. Byrne, K.; Sims-Gould, J.; Frazee, K.; & Martin-Matthews, A. "I'm Satisfied... But": Clients' and Families' Contingent Responses About Home Care. *Home health care services quarterly*, 2011, Vol. 30 No. 4, 161–177.
2. Centre for the study of social policy. Customer Satisfaction. Improving quality and Access to services and supports in vulnerable neighbourhoods. What the research tells us? 2007. Prieiga internete: <http://www.cssp.org/publications/constituents-co-invested-in-change/customer-satisfaction/customer-satisfaction-what-research-tells-us.pdf> [2015-01-02].
3. Civinskas, R.; Kaselis, M. Institutional Context of Implementation of Quality Initiatives in The Public Sector of Finland and Lithuania. *Baltic Journal of Law and Politics*, 2009, Vol. 2, No. 2, 74–102.
4. Civinskas, R.; Tamutienė, I. Citizen Surveys for Local Governments in Lithuania: Assessing the State of Public Service Development. *Socialiniai tyrimai*, 2012, Nr. 3 (28), 5–16.
5. Civinskas, R.; Kaselis, M. Kokybės iniciatyvų taikymo Lietuvos viešajame sektoriuje priežastys ir paskatos: administracinių laukų veikėjai ir jų interesai. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, 2008, Nr. 1 (10), 25–31.
6. Civinskas, R.; Dvorak, J. Viešųjų paslaugų centrų steigimo galimybės Lietuvoje, *Tiltai*, 2011, 57 (4), 77–93.
7. Howard C. Do they all perform alike? An examination of perceived performance, citizen satisfaction and trust with US federal agencies. *International Review of Administrative Sciences*, 2011 Nr. 77, 451–479.

8. Ipsos Mori. Public Sector Service Satisfaction Index. Prieiga internete: <http://www.consumerfocus.org.uk/files/2011/10/Public-sector-service-satisfaction-index.pdf> [2015-01-02].
9. Europos viešojo administravimo institutas, LR vidaus reikalų ministerija. *Europos vartotojų pasitenkinimo valdymo vadovas*. 2010. Prieiga internete: <http://vakokybe.vrm.lt/get.php?f.378> [2015-01-02].
10. Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika patvirtinta Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339, Žin., 2009, Nr. 81-3391.
11. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo“, Žin., 2002, rugsėjo 25 d., Nr. 95-4105.
12. Merkys, G.; Brazienė, R.; Aidas, U.; Žukauskas, M. Kauno miesto gyventojų nuomonės tyrimo „Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso nustatymas“ ataskaita, 2013. Prieiga internete: <http://www.kaunas.lt/index.php?2438178627> [2015-01-02].
13. Morad Rezaei, D.; Rezaei, H.; Alipour, H.; Salehi, S. Service quality, client satisfaction and client personality in the public companies. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 2011, Nr. 5 (3), 483–491.
14. Nakrošis, V.; Černiūtė R. Kokybės vadyba Lietuvos viešajame administravime: svarbiausios iniciatyvos ir jų taikymas. *Viešoji politika ir administravimas*, 2010, Nr. 31, 63–76.
15. National Board on health and Welfare. Satisfaction with Social welfare services A systematic Review, 2013. Prieiga internete: <http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19229/2013-10-23.pdf> [2014 06 23].
16. Netten, A. Overview of outcome measurement for adults using social care services and support, 2011. Prieiga internete: <http://sscr.nihr.ac.uk/PDF/MR/MR6.pdf> [2015-01-02].
17. Powers, T. L.; Valentine, D. B. Response quality in consumer satisfaction research. *Journal of Consumer Marketing*, 2009, Nr. 26 (4), 232–240.
18. Royse, D.; Thyer, B. A.; Padgett, D. K. Program evaluation: An introduction (5th ed) Belmont, CA: Wadsworth, 2010.
19. Rutkauskienė, U. Viešųjų bibliotekų poveikio vertinimas. *Informacijos mokslai*, 2008, Nr. 46, 84–101.
20. Tonkūnaitė, A. Kokybės vadyba Lietuvos viešojo sektoriaus institucijose. *Viešasis administravimas*, 2011, Nr. 3 (31), 87–97.

Iłona Tamutienė, Remigijus Civinskas

Customer Satisfaction in Services Provided by the Kaunas City Centre of Social Services: Aspects of Index Calculation and Interpretation

Abstract

The research of citizen satisfaction in public services gained new relevance in Lithuania in 2009, when the Ministry of Interior added the assessment of customer satisfaction in public

services as an instrument of public management quality policy. The paper seeks to answer how this top-down initiative is applied in practice and what kinds of problems arise. The object of analysis in the paper are two independent researches related to the assessment of satisfaction in public services, which were conducted in Kaunas in 2013 and produced markedly different results. The paper is based on the case of the assessment of the Customer Satisfaction Index of Kaunas City Centre of Social Services (CSS), which aims to uncover the factors that determined the disparity in the results.

The analysis of the calculation methods for the satisfaction index of the services provided by the CSS has revealed that the methodology approved by the Lithuanian Minister of the Interior can be utilized at the municipal level for the satisfaction in general services used by the majority of city residents. The municipalities, which conduct centralized assessment of public services and wish to ensure objectivity must control that the satisfaction index indicator includes only the customers who have used the service. However, in this case one would face increased financial costs, which rise due to the process of ensuring the involvement of customers who have used services provided by separate institutions.

Ilona Tamutienė – Vytauto Didžiojo universiteto Politikos mokslų ir diplomatijos fakulteto Viešojo administravimo katedros docentė, socialinių mokslų daktarė.

E. paštas: i.tamutiene@pmdf.vdu.lt

Remigijus Civinskas – Vytauto Didžiojo universiteto Politikos mokslų ir diplomatijos fakulteto Viešojo administravimo katedros docentas, humanitarinių mokslų daktaras.

E. paštas: r.civinskas@pmdf.vdu.lt

Ilona Tamutienė, Doctor of Social Sciences, is an Associate Professor at the Department of Public Administration, faculty of Political science and Diplomacy, Vytautas Magnus University.

E-mail: i.tamutiene@pmdf.vdu.lt

Remigijus Civinskas, Doctor of Humanities Sciences, is an Associate Professor at the Department of Public Administration, faculty of Political science and Diplomacy, Vytautas Magnus University.

E-mail: r.civinskas@pmdf.vdu.lt

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