

Vilniaus universitetas
Filosofijos fakultetas
Socialinio darbo katedra

Giedrė Petravičienė

Socialinio darbo studijų programa

Magistro darbas

**Socialinių paslaugų namuose kokybė vartotojo požiūriu:
lūkesčių atitikimo problema**

Darbo vadovas: doc. dr. Laimutė Žalimienė

Vilnius 2008

TURINYS

Santrauka.....	3
Summary.....	4
Įvadas.....	6
Sąvokos.....	9
1. Paslaugų kokybės vadybos teorinė samprata.....	11
1.1. Paslaugos samprata ir jos savybės.....	11
1.2. Paslaugos paketas ir jo elementai.....	14
1.3. Paslaugų kokybės apibrėžtis ir jos matavimo ypatumai.....	16
1.4. Paslaugų kokybės modeliai.....	19
1.5. Paslaugų kokybės aspektai, kuriems pirmumą teikia vartotojas.....	23
1.6. Socialinių paslaugų kokybės vertinimas.....	26
2. Tyrimo metodika.....	33
3. Tyrimo rezultatų pristatymas ir aptarimas.....	36
3.1. Respondentų demografinės ir socialinės charakteristikos.....	36
3.1.1. Paslaugų vartotojų demografinės ir socialinės charakteristikos.....	36
3.1.2. Paslaugų teikėjų demografinės ir socialinės charakteristikos.....	38
3.2. Techninės paslaugų kokybės aspektų analizė.....	40
3.3. Funkcinės paslaugų kokybės aspektų analizė.....	54
3.4. Tyrimo rezultatų apibendrinimas.....	68
Išvados.....	73
Pasiūlymai.....	75
Literatūra.....	76
1 priedas: Paslaugų kokybės vertinimo kriterijai: įvairių mokslininkų požiūris.....	79
2 priedas: Pirminiai <i>Serqual</i> kokybės kriterijai.....	80
3 priedas: Anketa paslaugų vartotojams.....	81
4 priedas: Anketa paslaugų teikėjams.....	85

SANTRAUKA

Vartotojo požiūriu, kontaktinis personalas yra integruojanti suteiktos paslaugos dalis, todėl sąveikos su teikėjais pobūdis veikia vartotojo sprendimus apie paslaugą ir jos kokybę. Ši sąveika priklauso ne tik nuo teikėjo veiklos ypatumų, bet ir nuo individualių vartotojo bei teikėjo lūkesčių. Lūkesčiai tampa išankstine sąlyga, formuojančia vartotojo ir teikėjo požiūrius į paslaugų kokybę. Jų nusiteikimo ir vilties gauti bei teikti paslaugas atitikimas skatina kryptingą sąveiką. Ir atvirkščiai, dėl skirtingų lūkesčių atsirandantys skirtingi vartotojo ir teikėjo požiūriai į paslaugų kokybės ypatumus gali tapti problema ir nepasitenkinimo paslaugų kokybe priežastimi.

Šiame darbe pagrindinis dėmesys buvo sutelktas į vartotojo ir teikėjo požiūrių į paslaugų kokybę palyginimą jų lūkesčių atitikimo kontekste.

Tiriamoje darbo dalyje vartotojai ir teikėjai pagal vienodus kriterijus vertino Vilniaus miesto savivaldybės biudžetinės įstaigos Socialinės paramos centro pagalbos į namus paslaugų kokybę. Kokybės vertinimo pagrindu buvo pasirinktos Ch. Grönroos pateiktos vartotojų požiūriui svarbios teikėjo veiklos charakteristikos, integruojančios techninę ir funkcinę paslaugos kokybę.

Taikant anketinės apklausos metodą vartotojai ir teikėjai vertino paslaugos savybes pagal abiemis respondentų grupėms pateiktus vienodus detalizuotus kriterijus: teikėjo profesionalumą ir įgūdžius, požiūrį ir elgseną, prieinamumą ir lankstumą, patikimumą, kompensavimą. Paslaugų teikėjų požiūris leido įvertinti jų nusiteikimą teikti, o vartotojo požiūris – gauti geros kokybės paslaugas.

Apklausoje dalyvavo 122 pagalbos į namus paslaugų vartotojai ir 100 šių paslaugų teikėjų.

Abiejų respondentų grupių apklausos rezultatai patvirtino darbo pradžioje iškeltą hipotezę, kad vartotojų ir teikėjų lūkesčiai vertinant paslaugų kokybės techninius ir funkcinius aspektus nesutampa. Techninės ir funkcinės paslaugų kokybės aspektus teigiamai įvertino didesnė dalis vartotojų nei teikėjų. Todėl vartotojų lūkesčių dėl gaunamų paslaugų kokybės palyginimas su teikėjų lūkesčiais dėl teikiamų paslaugų kokybės rodo, kad pasiteisino didesnės dalies vartotojų, o ne teikėjų lūkesčiai.

Norint išsiaiškinti skirtumų priežastis reiktų atlikti tolesnius tyrimus, kurie padėtų atskleisti, kokie teikėjų, kaip įstaigos vidaus vartotojų, poreikiai ir lūkesčiai turi lemiamos reikšmės jų pasitenkinimui atliekamos veiklos kokybe.

SUMMARY

From the user's perspective, the service provider is considered to be an integral part of the services provided. Therefore, the quality of his/her interaction with the user inevitably affects the user's judgement about the services and their quality. This interaction depends not only on the characteristics of the provider's activities but also on individual expectations of both the provider and user of social services. Consequently, expectations become a necessary prerequisite for shaping the user's and provider's views on the quality of service. A good balance between the user's and provider's expectations makes for effective interaction. On the contrary, a lack of such balance may cause problems and dissatisfaction.

The main focus of this graduation paper was on the comparison of service users' and providers' views on the quality of service within the context of their expectations.

The part of the graduation paper containing the survey revealed how, on the basis of identical criteria, both users and providers of services assessed the quality of social domestic services delivered by the Social Support Centre, a Vilnius City Council budgetary institution. A set of important quality characteristics integrating both technical and functional quality aspects provided by Ch. Grönroos was chosen as a basis for the assessment of service quality.

Two groups of respondents representing the users and providers of social services were asked to assess the quality of service characteristics by means of a questionnaire devised on the basis of the following identical criteria: the service providers' professionalism and skills, attitudes and behaviour, accessibility and flexibility, reliability and trustworthiness and recovery. The responses provided by service providers and receivers enabled the author to assess their disposition to provide and receive services of good quality.

The participants of the survey included 122 users of domestic help services and 100 providers.

The findings of the survey reflecting the views of the above mentioned groups of respondents confirmed the hypothesis put forward in the introductory part of the graduation paper that the expectations of users and providers regarding the assessment of technical and functional quality aspects of services did not fully coincide. The percentage of those who positively assessed both technical and functional quality aspects of services was higher among the users than among the providers of services. Consequently, a comparison of the users' and the providers' expectations to receive and provide services of good quality showed that it were the expectations of a greater part of the users that were met and not those of the providers.

In order to find out the reasons for the differences, it would be necessary to carry out further research and reveal which particular needs and expectations of service providers, as internal customers of the related institution, have the greatest impact on their satisfaction with the quality of their activities.

IVADAS

Pastaruoju metu šalies gyvenime vykstantys socialinės politikos pokyčiai lemia tai, kad socialinį darbą dirbantiems praktikams vis svarbesni ir aktualesni tampa socialinių paslaugų kokybės klausimai. Siekdamos savo veiklos efektyvumo ir vartotojų pasitenkinimo, socialines paslaugas teikiančios organizacijos diegia efektyvios kokybės vadybos priemones, ir kokybė tampa būtina jų veiklos tobulinimo kryptimi.

Socialines paslaugas teikiančios įstaigos veikia specifinėje paslaugų rinkoje, ir ši veikla nepaklūsta įprastinei verslo pasaulio logikai. Jeigu verslo srityse paslaugų vartotojas prieš pirkdamas paslaugas pasirenka tiek paslaugas, tiek ir teikėją, tai socialinių paslaugų tipo įstaigose paslaugos vartotojui skiriamos, įvertinus jo poreikį tokioms paslaugoms, kai jis dėl įvairių priežasčių tampa nepajėgus pasirūpinti savimi savarankiškai. Kaip ir kiekvienam kitų rūšių paslaugų vartotojui, socialinių paslaugų vartotojui turi būti užtikrinama teisė gauti kokybiškas paslaugas, atitinkančias jo poreikius ir lūkesčius. Vadinasi, įgijusio teisę gauti paslaugas asmens teisėtu lūkesčiu tampa viltis gauti gerą ir kokybišką asmens poreikius atitinkančią paslaugą.

Socialines paslaugas teikiantys asmenys dalyvauja pagrindiniuose įstaigos procesuose: šie asmenys vienu metu yra ir paslaugos, iš esmės materialiai neapčiuopiamo dalyko, kūrėjai, ir teikėjai. Įstaigos personalo vadyba lemia atitinkamą įstaigos paslaugų techninį ir funkcinį kokybės lygius. Socialinių paslaugų kūrimo ir vartojimo neatskiriamumas apsunkina paslaugų kokybės standartizavimo galimybes ir kokybės matavimus įstaigose.

Kokybė yra sudėtingas reiškinys, grindžiamas visuotinai pripažintų ir priimtų bei individualių asmens suvokimų sinteze. Nepaisant daugybės įvairių mokslinėje literatūroje pateikiamų paslaugos ir kokybės apibrėžimų bei šių sąvokų daugialypumo, paslauga, būdama veikla, nurodo teikėjo ir paslaugos vartotojo santykį bei jų sąveiką. Vartotojas ir paslaugų teikėjas tampa paslaugos atsiradimo bei jos egzistavimo sąlyga. Tai reiškia, kad vartotojas yra būtinas paslaugos teikimo dalyvis ir paslaugos teikėjo lygiavertis partneris. Sąveikaudami tarpusavyje, jie veikia vienas kitą. Vadinasi, už kokybiškos paslaugos teikimą tampa atsakingas ir vartotojas, ir paslaugų teikėjas.

Vartotojo sprendimus apie paslaugą ir jos kokybę nuolat veikia jo sąveikos su paslaugų teikėjais pobūdis, kadangi, vartotojo požiūriu, kontaktinis personalas yra integruojanti suteiktos paslaugos dalis. Ši sąveika – o kartu ir vartotojo suvokiama paslaugos kokybė – nemaža dalimi priklauso ne tik nuo paslaugų teikėjo veiklos ypatumų, kurie pasireiškia paslaugos kokybę užtikrinančia veikla visuose

paslaugos teikimo etapuose, bet ir nuo individualių vartotojo lūkesčių, kuriuos, savo ruožtu, lemia jo asmeninės savybės, gyvenimo patirtis, ankstesnis gyvenimo būdas ir jo kokybė ir t. t. Tą patį būtų galima pasakyti ir apie kontaktinio personalo, kaip antrosios sąveikos dalies, lūkesčių vaidmenį formuojant jų suvokimą apie paslaugą ir jos kokybę. Lūkesčiai tampa svarbia išankstine sąlyga, kuri reikšmingai formuoja vartotojo ir paslaugų teikėjo požiūrį į paslaugos kokybę. Jų nusiteikimo, vilties gauti ir teikti paslaugą atitikimas skatina kryptingą sąveiką. Ir, atvirkščiai, dėl skirtingų lūkesčių atsirandantys skirtingi vartotojo ir paslaugų teikėjo požiūriai į paslaugos kokybines savybes gali tapti problema, kuri pasireiškia prastu paslaugos kokybės vertinimu, ir vartotojo nepasitenkinimo paslaugų kokybe priežastimi.

Šis magistrinis darbas nuosekliai tęsia ankstesniame studijų etape pradėtus tyrimus. 2007 metais savo baigiamajame darbe atlikau tyrimą, kurio paskirtis buvo išsiaiškinti vartotojo požiūrį į paslaugų kokybę. Jame pagal pateiktus kriterijus paslaugų kokybę vertino paslaugų vartotojai. Tyrimas buvo atliekamas viename iš Socialinės paramos centro padalinių, Paslaugų namuose tarnyboje.

Šiame darbe pagrindinis dėmesys skiriamas paslaugų vartotojų ir šių paslaugų teikėjų lūkesčių dėl paslaugų kokybės atitikimui. Laikantis požiūrio, kad asmens lūkestis bei požiūris į kokybę ir jos vertinimą yra objektyvių faktų ir subjektyvių įspūdžių sprendimų sintezės rezultatas, šiame darbe vartotojo požiūriu svarbias paslaugų kokybės savybes, kurios pasireiškia paslaugų teikėjų veiklos charakteristikomis, vertins paslaugų vartotojai ir šių paslaugų teikėjai. Svarbiu kintamuoju tampa vartotojų ir paslaugų teikėjų lūkesčiai, nuo kurių sutapimo ar nesutapimo (pozityvios sąveikos) priklauso paslaugos kokybė (t. y. kokybiška paslauga).

Paslaugų teikėjų požiūris leis įvertinti jų nusiteikimą teikti geros kokybės paslaugas pagal pateiktus kriterijus, o paslaugų vartotojo požiūris atskleis jų viltį, nusiteikimą gauti geros kokybės paslaugas pagal tuos pačius kriterijus.

Darbo uždaviniai:

1. Apžvelgti paslaugų kokybės esmę, jos matavimus.
2. Apžvelgti kokybės tyrimams taikomus kokybės sampratos modelius išskiriant ir analizuojant paslaugų kokybės aspektus, kuriems pirmumą teikia vartotojas.
3. Parengti anketas ir atlikti anketinę apklausą, kuri padės palyginti vartotojo ir paslaugų teikėjo požiūrius į paslaugų kokybę jų lūkesčių atitikimo kontekste.
4. Tyrimo duomenų pagrindu parengti rekomendacijas Vilniaus m. Socialinės paramos centro Paslaugų namuose tarnybai dėl paslaugų kokybės gerinimo.

Darbo struktūra:

1. Pirmoje dalyje pristatoma bei analizuojama paslaugų kokybės vadybos teorinė samprata:
 - Paslaugos samprata – jos esmė ir savybės, paketas ir jo elementai; paslaugų kokybės samprata – apibrėžtis, matavimo ypatumai, kokybės modeliai, paslaugų kokybės aspektai, kuriems pirmumą teikia vartotojas.
 - Socialinių paslaugų kokybės vertinimo ypatumai.
2. Antroje dalyje pristatoma tyrimo metodika, kurioje aprašomas tyrimo metodas, respondentų atranka, tyrimo eiga bei organizavimas, duomenų analizės metodika.
3. Trečioje dalyje pristatomi, aptariami, palyginami ir apibendrinami paslaugų vartotojų ir jų teikėjų požiūrių į paslaugų kokybę tyrimo rezultatai.
4. Darbo pabaigoje pateikiamos išvados ir pasiūlymai dėl paslaugų kokybės gerinimo Vilniaus m. Socialinės paramos centro Paslaugų namuose tarnybai.

SAVOKOS

Ch. Grönroos išskirti kokybės aspektai – techninė ir funkcinė kokybė. Jos paaiškina, kad vartotojas, vadovaudamasis atitinkamais kriterijais, vertina ne tik galutinį paslaugos rezultatą, bet ir visą jos teikimo procesą.

Techninė kokybė – tai išorinė kokybės išraiška, t.y. tai, ką vartotojas gauna paslaugos vartojimo metu. Pagalbos į namus paslaugų vartotojui skiriamos paslaugos, paskiriamas jų kiekis ir dažnumas bei kvalifikuotas personalas paslaugoms atlikti. Tačiau šie rodikliai negarantuoja, kad paslauga bus kokybiška, net jei ji atitiktų išorinius teikėjo įsipareigojimus ir pažadus.

Funkcinė kokybė – tai techninės paslaugos kokybės suteikimo būdas. Vartotojas reaguoja ir jo nuomonę apie paslaugą formuoja teikėjo požiūris ir elgsena, jo prieinamumas ir lankstumas, patikimumas.

Tiesos momentai – tai momentai, kuomet vyksta vartotojo ir teikėjo sąveika; vartotojo–paslaugos sistemai būdingas stiprus tarpusavio poveikis, kai vartotojas tiesiogiai kontaktuoja, bendrauja su paslaugų teikėju, pvz., asmuo kreipiasi, jam nustatomas poreikis paslaugoms, paskiriamas paslaugų kiekis ir dažnumas, asmuo laukia, atvyksta paslaugų teikėjas ir kt. Šie momentai padeda vartotojui formuoti paslaugų kokybės įvaizdį.

Vartotojas – asmuo, perkantis prekių ar paslaugų, kad visiškai jas suvartotų (Ekonomikos terminų žodynas, 2006, p. 276). Šiame darbe minimi terminai „paslaugų gavėjas“, „klientas“, turėtų būti traktuojami kaip termino „vartotojas“ sinonimai.

Vartotojo patirta kokybė – susiformuoja kaip techninės ir funkcinės kokybės aspektų funkcija. Du kokybės aspektai – kas pateikiama vartotojui ir kaip pateikiama vartotojui – yra vartotojo patirtos kokybės dimensijos.

Vartotojo susiformuotas įvaizdis – gauta ir suvokta, techninė ir funkcinė paslaugos kokybė.

Vartotojo vertinimas – suvokdamas kokybę, vartotojas ją vertina kaip integruotą sąvoką, atsižvelgdamas ne vien į technologinius aspektus. Vertinimas grindžiamas objektyvių faktų ir subjektyvių išpūdžių sintezė. Sprendimai apie paslaugą visuomet veikiami sąveikos su paslaugų teikėju pobūdžio. Šie sprendimai nulemia vartotojo įvaizdžio apie įstaigą susiformavimą. (Langvinienė, Vengrienė, 2005, p. 75).

Pagalbos į namus paslaugos – asmens namuose teikiamos paslaugos, padedančios asmeniui (šeimai) tvarkytis buityje bei dalyvauti visuomenės gyvenime. (Socialinių paslaugų katalogas, 2006).

Pagalbos į namus paslaugų vartotojai (gavėjai) – suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, kiti asmenys ir šeimos (laikiniai dėl ligos ar kitų priežasčių savarankiškumo netekę asmenys (Socialinių paslaugų katalogas, 2006).

Pagalbos į namus paslaugų teikėjai – darbuotojai, kurių pagrindinė funkcija yra paslaugų teikimas (pagalbos į namus) paslaugų vartotojams, t.y. lankomosios priežiūros darbuotojai.

Pagalbos į namus paslaugų organizatoriai – socialiniai darbuotojai, kurie atsakingi už paslaugų organizavimą, koordinavimą (pagalbos į namus) paslaugų vartotojams, t.y. vyresnieji paslaugų namuose organizatoriai Vilniaus miesto. seniūnijose.

Paslauga – ekonominė gėrybė, tenkinanti vartotojo poreikius, kurios negalima išsaugoti, todėl dažniausiai suvartojama jos gavimo metu, pavyzdžiui, pagalbos į namus bei kitos socialinės paslaugos.(Ekonomikos terminų žodynas, 2006, 276).

Poreikio vertinimas (pagalbos į namus paslaugoms) – asmens, kuris kreipiasi dėl paslaugų, fizinio ir socialinio savarankiškumo įvertinimas pagal Įstaigos patvirtintą asmens (šeimos) pagalbos į namus paslaugų poreikio nustatymo anketą suplanuojant asmeniui būtinas paslaugas.

Socialinės paslaugos – paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, negalios, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime (Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Sutartis – pagalbos į namus paslaugų teikimo sutartis tarp paslaugų vartotojo ir įstaigos administracijos, kurioje pagal nustatytą poreikį paslaugoms susitariama dėl paslaugų kiekio ir dažnumo, paslaugų teikimo ir apmokėjimo už paslaugas sąlygų.

Socialinės globos norma (standartas) – privalomi reikalavimai teikiant socialines paslaugas.(L.Žalimienė, 2005, p. 24).

Lūkestis – laukimas, viltis, siekimas (Lietuvių kalbos žodynas: elektroninis variantas, 2005. <http://www.lkz.lt> [2008-05-02]).

PASLAUGŲ KOKYBĖS VADYBOS TEORINĖ SAMPRATA

1.1. Paslaugos samprata ir jos savybės

Paslaugos sąvoka turi daug veiksnių, apimančių veiklą nuo asmeninės paslaugos iki paslaugos kaip produkto sudėtinės dalies.

E. Vitkienės (2004) pastebėjimu, paslaugą apibūdinti sudėtinga dėl esminio paslaugos ir prekės skirtumo, kuris pasireiškia tuo, kad paslauga tuo pačiu metu yra ir veikla, ir rezultatas. Paslauga, skirtingai nei materialus daiktas, pasireiškia visa grupe veiksmų ar procesų, kuriuose teikimas ir vartojimas negali vykti atsiję vienas nuo kito (Vitkienė, 2004, p. 24).

Nepaisydami daugialypio paslaugos sąvokos pobūdžio, daugelis autorių bando suformuluoti tradicinį paslaugos apibrėžimą. B. Vengrienės nuomone, pateikiamuose apibrėžimuose iškeliamą viena ar kelios paslaugų savybės, kurias autoriai laiko universaliomis. Dažniausiai akcentuojama, kad:

- paslauga – tai veikla arba veikimo procesas;
- paslauga – tai santykiai tarp teikėjo ir paslaugos vartotojo (arba kliento), tam tikra jų tarpusavio sąveika;
- paslauga – tai neapčiuopiamas reiškiny (Vengrienė, 2006, p. 11).

E. Vitkienės nuomone, paslaugų apibūdinimų gausa yra paslaugų rinkos formavimosi pokyčių atspindys, dėl ko formavosi įvairios paslaugų sampratos. (Vitkienė, 2004, p. 24).

N. Langvinienės, B. Vengrienės pastebėjimu, dauguma paslaugų veiklos apibrėžimų nusako paslaugą kaip paslaugų gamintojo ir paslaugų vartotojo santykį. Teikiant paslaugą būtent veikla tampa vartotojo poreikių tenkinimo priemone. Dėl to paslauga paprastai yra neapčiuopiama, nepasiduodanti daiktų pažinimo logikai. Būtent teikėjo ir vartotojo santykiai, jų sąveika tampa paslaugos atsiradimo, jos egzistavimo sąlyga.

Įvairių autorių pateiktuose apibrėžimuose neretai akcentuojamas vartotojo poreikių tenkinimas. Iš tiesų, paslauga – tai procesas, susijęs su asmens prigimties ar jo būsenų galimybių keitimu jam pačiam to pageidaujant. Šis keitimas gali vykti tiesiogiai per asmenį arba per jo valdomas gėrybes, asmenį suprantant kaip įprastos ekonominės veiklos dalyvį, t. y. kaip fizinį ar juridinį asmenį (Langvinienė, Vengrienė, 2006, p. 22-23).

E. Vitkienės nuomone, „paslauga kliento atžvilgiu – tai kokia nors parduoti siūloma veikla, galinti suteikti vertybinę naudą ar pasitenkinimą, arba veikla, kurios jis pats (paslaugų vartotojas) negali atlikti arba gali sau leisti neatlikti“ (Vitkienė, 2004, p. 24).

Bet kuriuo atveju, paslauga yra procesas, kurio būtina sąlyga yra paslaugos vartotojo (gavėjo) ir jos teikėjo bendradarbiavimas. Paslaugą būtina suvokti kaip veiklą, kurią gali atlikti kitas asmuo, o ne pats vartotojas (gavėjas). Sau pačiam paslaugos neteikiamos. Ši aplinkybė išryškina skirtumą tarp paslaugos ir savitarnos, atriboja paslaugą nuo namų ūkio veiklos, tokiu būdu nustatydamą ribą tarp išorinės ir vidinės organizacijos veiklos naudojant ir teikiant paslaugas.

B. Vengrienė pateikia, jos nuomone, geriausiai paslaugos esmę atskleidžiančius daugiapakopius paslaugos apibrėžimus:

- paslauga – tai veikla, tenkinanti vartotojo poreikius kaip tokia;
- paslauga – tai veikla, kurios rezultatai neturi apčiuopiamo materialaus rezultato, tačiau pasireiškia vartotojo prigimties, būsenų ir galimybių keitimu;
- paslauga – tai veikla, kurios procese sąveikauja jos teikėjas ir vartotojas kaip atskiri, savarankiški proceso dalyviai. (Vengrienė, 1998, p. 23).

Ch. Grönroos, remdamasis paslaugų tyrinėtojų Lehtineno, Kotlerio, Bloomo, Gummessono bei Amerikos marketingo asociacijos siūlomais apibrėžimais, teigia, jog „Paslauga – tai daugiau ar mažiau neapčiuopiama veikla, paprastai (bet nebūtinai) pasireiškianti vartotojui sąveikaujant su paslaugą teikiančiais tarnautojais, fiziniais ištekliais, prekėmis arba teikimo sistemomis, kurios užtikrina vartotojo problemos išsprendimą“ (Vitkienė, 2004, p. 25).

Nepaisant didžiulės paslaugų įvairovės, paslaugos pasižymi tam tikromis bendromis savybėmis, nusakančiomis paslaugų veiklos savitumą. Daugelis autorių nurodo toliau pateikiamas svarbiausias paslaugos savybes.

Neapčiuopiamumas. Nematerialus paslaugų pobūdis rodo, kad jų negalima išbandyti ar ištirti iki vartojimo. Neapčiuopiamumas sukelia įvairių problemų tiek teikėjams, tiek vartotojams. Vartotojams sunku suvokti bei įvertinti paslaugos naudą, kol jie ja nepasinaudoja. Paslaugos neapčiuopiamumas, ypač naudojantis ja pirmą kartą, žmogui sukelia nemažą baimę, įtampą ir riziką. „Vartotojui dažnai būna sunku tinkamai įvertinti paslaugą. Ar įmanoma tiksliai išmatuoti skirtumą tarp „pasitikėjimo“ ir „simpatijos“? (Vitkienė, 2004, p.26).

Paslaugų teikėjams dėl neapčiuopiamumo sunku parodyti paslaugą, todėl teikėjai, siekdami sumažinti paslaugos neapčiuopiamumą, naudoja įvairias priemones, pavyzdžiui, papildo paslaugą koku nors apčiuopiamu daiktu: dokumentu, bukletu ar pan.

Heterogeniškumas. Paslaugą priešpastatant fizinėms prekėms dažnai pabrėžiamas paslaugos turinio komplikuočumas. Fizinė prekė pasižymi homogeniškumu ir yra baigtinis vientisas dydis. Tuo tarpu paslauga yra daugiafazis procesas, pasižymintis heterogeniškumu. Heterogeniškumą lemia tai, kad paslaugą kuria ir teikėjas, ir klientas, o pati paslauga yra kūrimo proceso rezultatas. Dėl šios priežasties paslauga vienam vartotojui nėra lygiai tokia pat kaip kitam, bent jau dėl santykių, susidarančių tarp paslaugos teikėjo ir paslaugą gaunančio asmens.

Taigi, svarbiausia paslaugų heterogeniškumo priežastis – žmonių santykiai. Paslaugų skirtumus gali lemti tiek paslaugų teikėjas, tiek vartotojas.

Teikėjo pagrindinis uždavinys yra atpažinti vartotojo poreikius, užmegzti santykius su juo ir suteikti pageidaujamą paslaugą. Gerai nusiteikęs ir laiku visą reikiamą informaciją gavęs darbuotojas suteiks visai kitokio pobūdžio paslaugą nei tada, kai jis bus suirzęs ir skubantis. Taigi paslaugos pobūdis gali skirtis net tada, kai ją teikia tas pats darbuotojas.

Iš kitos pusės, paslaugų skirtumus lemia paslaugų vartotojai ir jų elgsenos ypatumai – svarbu, ar vartotojas nusiteikęs geranoriškai ar yra piktas, ar jis tolerantiškas ar priekabus ir t. t.

Visa tai lemia paslaugos teikimo individualumą, kuris priklauso nuo vartotojo pageidavimų, nuo jo gebėjimų suvokti paslaugos kokybę.

Darbo organizavimas, kai keičiamas darbuotojas, darbo laikas ir t. t. irgi gali turėti įtakos paslaugos heterogeniškumui.

Paslaugų teikimo ir vartojimo vienovė. Paslaugą vartotojui galima teikti tik tada, kai ji užsakoma ar kai klientas atvyksta pats. Paslauga neatskiriama nuo kliento, ji teikiama ir vartojama vienu metu. Kadangi paslauga ne daiktas, vienu metu vykstantis jos teikimas ir vartojimas paslaugų įmonės vadyboje sukelia kokybės kontrolės problemą, kadangi išankstinių paslaugų nebūna.

Paslaugų vartotojo dalyvavimas. Paslaugos teikimo ir vartojimo vienovė nulemia dar vieną svarbią paslaugos savybę – paslaugos teikimo procese dalyvauja vartotojas, kuris yra būtinas veiksnys ir visateisis paslaugų teikimo proceso dalyvis. Vartotojo dalyvavimas kuriant paslaugas ir yra esminė paslaugų savybė, skirianti jas nuo materialiosios prekės.

Vartotojai sukuria dalį produkto. Vienose paslaugose ta dalis matoma ryškiau (pavyzdžiui, vartojant gydymo paslaugas daug kas priklauso nuo to, kaip pacientas vykdo gydytojo nurodymus), kitose – mažiau (sužinojęs apie įrenginio gedimą, vartotojas tik pasako sprendimą dėl keistinių detalių).

Paslaugų kaupimas ir sandėliavimas neįmanomas. Kaupti galima daiktus, o ne procesą ar veiksmą. Kadangi paslauga yra nemateriali ir suvartojama jos teikimo momentu, neįmanoma kaupti jos atsargų būsimai paklausai patenkinti. Palyginus su fizinėmis prekėmis, ši aplinkybė reikalauja kitokio požiūrio į paslaugų vadybą bei rinkodarą.

Nėra nuosavybės perdavimo (nuosavybės nekeičiamumas). Paslauga – tai procesas, ji neturi nuosavybės. Paslauga – tai bendras teikėjo ir vartotojo sąveikos rezultatas.

Vadinasi, visos paslaugų savybės sąlygoja viena kitą. Paslaugų negalima iš anksto pademonstruoti, neįmanoma kaupti jų atsargų ar perduoti jų nuosavybės. Paslauga yra procesas (veiksmas, vyksmas, aktas), ji egzistuoja tol, kol yra teikiama ir vartojama. Tai neišvengiamai sąlygoja vartotojo dalyvavimą paslaugos teikimo procese, o ši aplinkybė yra viena svarbiausių paslaugos heterogeniškumo priežasčių (Bagdonienė, Hopenienė, 2004, p. 55).

Apibendrinant, galima teigti, kad paslaugos apibrėžimuose išryškinama veikla kaip veiksmų visuma, pasireiškianti vartotojo ir teikėjo tarpusavio sąveika, kurios metu sukuriama vartotojo poreikių patenkinanti vertė.

1.2. Paslaugos paketas ir jo elementai

Vartotojas, kreipdamasis į paslaugų teikėją, paprastai tikisi gauti paslaugą, tenkinančią konkretų jo poreikį. N. Langvinienės, B. Vengrienės pastebėjimu, paslauga nėra suteikiama viena, ją sudaro naudingų savybių paketas, „puokštė“, teikianti vartotojui pasitenkinimą. Paslaugų teikėjai, teikdami vieną pagrindinę paslaugą, t. y. paslaugą, dėl kurios jie steigia savo įmones, paprastai pasiūlo ir kitų paslaugų, kurios tenkina poreikius, susijusius su pagrindine paslauga (Langvinienė, Vengrienė, 2005, p. 41).

Paslaugų paketui paprastai būdingi keletas elementų. Išvelgti tuos elementus paslaugos pakete neretai sudėtinga. Paslauga gali būti suvokiama bei vertinama atsižvelgiant į skirtingus pagal svarbą jos elementus. Vienos jų – bazinės – vertinamos kaip svarbesnės, kitos – periferinės – paremiančios. Paslaugos paketo modelis sudarytas iš įvairių paslaugų, apčiuopiamų ir neapčiuopiamų, kurios formuoja visą produktą. Paketą sudaro dvi pagrindinės kategorijos:

- pagrindinė (bazinė) paslauga, kuri dažnai vadinama šerdine paslauga;
- papildomos (periferinės) paslaugos, kurios ir sukuria vadinamąją „ekstra“ kokybę.

Todėl paslaugų modelį siūloma analizuoti remiantis „paslaugos paketo“ koncepcijos samprata į pagrindinę/bazinę paslaugą įterpiant vadinamuosius „ekstra“ kokybės elementus. „Paslaugų paketas“ – tai grupė paslaugų, visą paslaugą formuojančių kaip prekę, kuri praturtina pagrindinę paslaugą (Vitkienė, 2004, p. 27).

N. Langvinienės, B. Vengrienės teigimu, paslauga kaip produktas yra kuriama turint omenyje klientą, kuriam ši paslauga skiriama. Ta pati paslauga gali būti teikiama ir viena, arba kiekvienu konkrečiu atveju šalia jos gali būti pridedama visai kitų paslaugų. Taigi paketo struktūra yra kintanti

(Langvinienė, Vengrienė, 2005, p. 42). Pavyzdžiui, pagalbos į namus paslaugų vartotojui kaip paremiančią paslaugą galima pasiūlyti transporto organizavimą ar būtinos informacijos surinkimą bei pateikimą, bendravimą ir pabuvimą kartu, kai jis jaučiasi vienišas. Kitu atveju paslaugų vartotojui šių paslaugų visai nereikia, nes tai daryti nusprendžia jis pats arba padedamas giminaičių.

Perminienės, N. Langvinienės (2000) teigimu, „paslaugų paketas – tai paslaugų rinkinys, tenkinantis konkrečių paslaugų vartotojų pirminius ir antrinius poreikius, apimantis pagrindines (šerdines, t. y. tas, dėl kurių realizavimo gali egzistuoti konkrečių paslaugų teikėjas) bei antrines (papildomas ir palengvinančias, t. y. tas paslaugas, kuriomis šie paslaugų teikėjai sugeba konkuruoti idealios rinkos konkurencijos sąlygomis) paslaugas“ (Langvinienė, Vengrienė, 2005, p. 43).

N. Langvinienės, B. Vengrienės teigimu, pirminiai vartotojų poreikiai – tai esminis poreikis, dėl kurio vartotojas kreipėsi. Pavyzdžiui, į socialinių paslaugų įstaigą kreipiasi asmuo, kuris dėl finansinių išteklių stygiaus neturi lėšų pragyvenimui arba kuriam dėl sutrikusios galimybės judėti reikia įsigyti techninės pagalbos priemonių. Tai yra poreikis, kurio jis negali atidėlioti. Žinodamas įstaigos galimybes, jis kreipiasi su prašymu patenkinti šį poreikį. Paslaugų teikėjo požiūriu, paslaugų teikėjas egzistuoja, kad tenkintų pirminius vartotojo poreikius. Antriniai vartotojo poreikiai atsiranda, kai jis suvokia, jog pagrindinė paslauga nepatenkins visų su ja susijusių poreikių. Taigi, antriniai poreikiai – tai poreikiai, kurie konkrečiu atveju nėra esminiai, t. y. iš pažiūros jų tenkinti vartotojui nereikėtų, tačiau jie didina pagrindinės paslaugos vertę. Pavyzdžiui, skiriant techninės pagalbos priemonę asmeniui pasiūloma priemonės pristatymo į asmens namus galimybė įstaigos transportu.

Antrinės paslaugos nėra tos paslaugos, dėl kurių paslaugos teikėjas steigia įmonę, bet šių paslaugų dėka gali būti sukuriama didesnė, t. y. pridėtinė pagrindinės paslaugos vertė.

Ch. Grönroos teigimu, paslaugų paketą sudaro apčiuopiama ir neapčiuopiama nauda bei apčiuopiami elementai. (Langvinienė, Vengrienė, 2005, p. 44). Apčiuopiami elementai paslaugų pakete nėra dažni. Siekiant sukurti geras asociacijas paslaugų vartotojui socialinių paslaugų įstaiga gali pateikti informacinio pobūdžio bukletą su teikiamų paslaugų sąrašu.

Apčiuopiama nauda – tai nauda, kurią galima išvelgti. Pavyzdžiui, po apsilankymo pas socialinį darbuotoją skiriama pagalbos namuose paslauga.

Neapčiuopiamą naudą vartotojas dažniausiai jaučia subjektyviai. Socialinio darbuotojo dėmesingumas ir sugebėjimas išklaudyti padeda paslaugų vartotojui apsispręsti dėl siūlomos pagalbos priėmimo galimybių. Apčiuopiama nauda gali išryškėti žymiai vėliau, tačiau jau pradiniam etape jis gauna neapčiuopiamą psichologinę naudą.

Apibendrinant galima teigti, kad paslaugos esmę sudaro paslaugų rinkinys – pagrindinė ir ją praturtinančios papildomos paslaugos, pasižyminčios apčiuopiamais ir neapčiuopiamais paslaugos

elementais. Vartotojui pateikiant pagrindinį poreikį tenkinančią paslaugą, teikėjas, į pasiūlos paketo struktūrą įtraukdamas papildomas paslaugas, sukuria papildomą (pridėtinę) paslaugos vertę. Jis daro tai, siekdamas vartotojo pasitenkinimo bei siekio išlikti paslaugų rinkoje konkurencijos sąlygomis.

1.3. Paslaugų kokybės apibrėžtis ir jos matavimo ypatumai

Paslaugos samprata ir jos esmė nebūtų išsami be kokybės apibūdinimo. Kaip ir prekių gamyboje, esmine paslaugų raidos kryptimi tampa *kokybė*.

E. Vitkienės nuomone „kokybė – tai žmogaus gebėjimas susikurti platų, informatyvų, visapusišką, kūrybišką požiūrį į daugelį dalykų, nes kokybė yra grindžiama socialiniu, etniniu, kultūriniu, istoriniu patyrimu, visuotinai priimtu bei individualiu suvokimu“ (Vitkienė, 2004, p. 34).

Kokybės apibrėžimų yra daug ir įvairių. Apibrėžimuose, kurie pateikiami tarptautiniame standarte ISO 9000: 2000, kokybė apibrėžiama taip: „Kokybė – turimų charakteristikų visumos atitiktis reikalavimams laipsnis“. Standarte pažymima, kad terminas „kokybė“ gali būti vartojamas su būdvardžiais: „bloga“, „gera“, „puiki“, „turima“. Kokybės apibrėžtis kaip reikalavimų atitikimo laipsnis daugiau tinka gamybos sritims, kurios gamina daiktus, kur prekės kokybės ekspertizė atliekama ją pagaminus – tikrinant tam tikrus parametrus. N. Langvinienės, B. Vengrienės nuomone, paslaugų atveju tokia kokybės samprata netinka dėl paslaugų prigimties neapčiuopiamumo, gamintojo ir vartotojo sąveikos (Langvinienė, Vengrienė, 2006, p.74). Antra vertus, normatyvus ar specifikacijas būtina pagrįsti. Kyla klausimas, kas galėtų nustatyti objektyvius kokybės parametrus. Nuomonė, kad tai gali padaryti patyrę vartotojai ar ekspertai, gali paskatinti visą organizacijos dėmesį nukreipti į normatyvus, biurokatiškai ir nelanksčiai aptarnaujant paslaugų vartotojus ir kokybės sąvoką sutapatinant su teikėjo suvokiama kokybe neatsižvelgiant į konkretaus vartotojo pageidavimus.

L. Žalimienės nuomone, kokybė nagrinėjama įvairiais aspektais: atitiktis kokybė – produktas ar paslauga atitinka nustatytus standartus; reikalavimų kokybė – produktas ar paslauga atitinka vartotojų reikalavimus; įsiteikimo kokybė – produktas ar paslauga stulbinamai pranoksta vartotojo lūkesčius (Žalimienė, 2003, p. 85).

A. Kaziliūnas nurodo, jog paslaugoms keliami reikalavimai turi būti tiksliai nustatyti ir apibūdinti savybėmis, kurias vartotojas gali įvertinti. Jo nuomone, procesai taip pat turi būti nustatyti ir apibūdinami savybėmis, kurias ne visuomet vartotojas gali pastebėti, bet kurios tiesiogiai daro įtaką paslaugos teikimui. Paslaugos savybių bei paslaugos teikimo proceso savybių tipai turėtų būti tokie, kad paslaugų organizacija galėtų įvertinti tas savybes pagal nustatytus priimtumo kriterijus.

Paslaugos ar paslaugos teikimo savybė gali turėti kiekybinę (išmatuojama) ir kokybinę (palyginama), išraiškas. Tai priklauso nuo to, kas ir kaip ją vertina – paslaugų organizacija ar paslaugų vartotojas. Daugelį kokybinių savybių, kurias vartotojas vertina subjektyviai, paslaugų organizacija turėtų vertinti kiekybiškai. A. Kaziliūnas pateikia savybes, kurios galėtų būti nurodomos reikalavimų dokumentuose, pavyzdžiui:

- priemonės, galimybės, darbuotojų skaičius ir medžiagų kiekiai;
- laukimo laikas, pristatymo laikas ir proceso trukmė;
- higiena, sauga, pasiklojimas ir saugumas;
- paslaugumas, prieinamumas, mandagumas, patogumas, aplinkos estetiškumas, kompetencija, patikimumas, tikslumas, meistriškumas, pasitikėjimas ir veiksmingas bendravimas.

A. Kaziliūno nuomone, daugeliu atvejų paslaugos ir paslaugos teikimo savybes galima valdyti tik valdant paslaugos teikimo procesą ir įvertinant sąveiką su paslaugų vartotoju. Proceso eigos matavimas ir valdymas yra esminiai dalykai norint pasiekti ir išlaikyti reikiamą paslaugų kokybę (Kaziliūnas, 2006, p. 14).

Daugelis teoretikų ir praktikų pabrėžia, kad paslaugų kokybė gali būti suvokta ir įvertinta tiek objektyviai, tiek subjektyviai. A. C. Rosander (1989) teigimu, kokybė yra objektyvi, kai susijusi su išoriniais apčiuopiamais dalykais, kuriuos galima išmatuoti, faktais. Objektyvumą sustiprina apskaičiavimai, duomenys, klaidos, trūkumai, sugaištas laikas, sąnaudos ir kt. Subjektyviai kokybė vertinama, kai suveikia vartotojo vaizduotė, asmeniniai išgyvenimai, emocijos, lūkesčiai, požiūris (Bagdonienė, Hopenienė, 2004, p. 100).

L. Bagdonienė ir R. Hopenienė pateikia Harvardo universiteto profesoriaus D. A. Garvin (1998) metodologinius kokybės matavimo pagrindus. Juos sudaro penki apibendrinti požiūriai į kokybės apibrėžtį, orientuoti į:

- *įgimtą tobulumą*. Tai transcendentinis požiūris į kokybę, kuris akcentuoja, kad žmonės mokosi pažinti kokybę, įgiję patyrimo (pakartotinai vartodami paslaugą arba naudodamiesi preke);
- *produktą (prekę ar paslaugą)*. Kokybę apibūdina tiksliai nusakomi ir išmatuojami kintamieji, pavyzdžiui, paslaugos atlikimo trukmė, laikas ir pan. Tai objektyvus kokybės aiškinimas, tačiau jo trūkumas tas, kad neįvertina individualaus vartotojo poreikių;
- *vartotoją*. Ar paslauga kokybiška, ar ne, sprendžia pats vartotojas. Tai subjektyvus kokybės aiškinimas, kuris teikėjui sukelia problemas: 1) kaip sužinoti, kokios privalo būti paslaugos savybės, kad tenkintų kuo daugiau vartotojų, ir 2) kaip atskirti pasitenkinimą sąlygojančius požymius nuo kokybės atributų;

- *procesą*. Kokybiška paslauga yra ta, kuri atitinka nustatytus prekės gamybos ar paslaugų teikimo standartus. Tokio požiūrio į kokybę trūkumas tas, kad standartai neįvertina vartotojo poreikių ir prioritetų. Iš esmės kokybės užtikrinimas prilyginamas technologinio proceso kontrolei. Vartotojo nuomonė, jei kokybė apibūdinama remiantis procesą reguliuojančių standartų vykdymu, neįvertinama;
- *vertę*. Šiuo atveju kokybės sampratoje integruojama vertė ir kaina. Kokybiška paslauga yra ta, kuriai būdingas rezultato (atitikimo) arba atlikimo (procesu) ir vartotoją tenkinančios kainos pusiausvyra.

Į procesą ir produktą orientuotas požiūris apibrėžiant kokybę turi objektyvų pradą, be to, jis akcentuoja vidinį kokybės vertinimą. Į vartotoją ir vertę orientuoti požiūriai atspindi subjektyvų kokybės vertinimą. Tai suprantama bei paaiškinama tuo, kad svarbiausi kokybės matavimo svertai tenka organizacijos išorėje esančiam vartotojui.

D. A. Garvin (1998) nurodo, kad „kokybė nėra nei mintis, nei materija, bet trečia objektyvi realybė. Net jeigu kokybė negali būti apibrėžta, jūs žinote, kas tai yra“ (Vanagas, 2004, p. 17).

L. Berry (1995) nuomone, pagrindinis vaidmuo vertinant kokybę turėtų tekti vartotojui (Bagdonienė, Hopenienė, 2004, p. 102). Panašaus požiūrio laikosi C. C. Barczyk (1999): pasak jo, paslaugų kokybę išreiškia paslaugos vartotojo pasitenkinimo lygis; tikrasis kokybės matas – vartotojo poreikių patenkinimas (Bagdonienė, Hopenienė, 2004, p. 102). Casimir. C. Barczyk (1999) teigimu, „paslaugų kokybę bene sunkiausia išmatuoti, bet lengviausia nusakyti. Paslaugų kokybė reiškia patenkinimo kiekiu, kurį iš tos paslaugos gauna vartotojas“ (Barczyk, 1999, p. 92).

Paslaugų teorijoje didžiausio dėmesio susilaukė Ph. Crosby ir J. Juran pateiktos kokybės apibrėžtys.

J. Juran teigimu, kokybiška prekė ar paslauga yra ta, kuri yra tinkama vartotojui ir kuria jis gali naudotis ar ją vartoti. Vartotojas sprendžia, ar siūlomo produkto bruožai tenkina jo poreikius. Remdamosi šiuo požiūriu į kokybę, paslaugų organizacijos formuoja skirtingo kokybės lygio pasiūlą.

Ph. Crosby kokybę apibūdina kaip reikalavimų atitiktį. Šie reikalavimai gali būti nustatyti ar ne, sąmoningi ar juntami, išreikšti tam tikrais techniniais išmatuojamais parametrais ar subjektyvūs (Bagdonienė, Hopenienė, 2004, p. 102, 103).

„Kokybę būtų galima apibrėžti kaip visumą gaminio savybių, tenkinančių vartotojo specifinius poreikius duotajame visuomenės etape (V. Dikavičius, S. Stoškus, 2003, p. 4).

1.4. Paslaugų kokybės modeliai

Paslaugų kokybės tyrimams taikomi įvairūs modeliai, sujungiantys teoriją ir praktiką. Modelyje atsiribojama nuo tyrimui mažai reikšmingų elementų ir analizuojami tie, kurie daro didžiausią poveikį kokybei. Kokybės modelio pasirinkimą lemia paslaugos prigimtis ir tyrimo tikslai.

L. Bagdonienės ir R. Hopenienės nuomone, mokslinėje literatūroje pateiktus modelius, priklausomai nuo tyrimo pobūdžio, galima būtų skirstyti į tris grupes:

- 1) vartotojo kokybės suvokimo modeliai,
- 2) paslaugos teikimo proceso modeliai,
- 3) paslaugų teikimo sistemos modeliai.

Tirdama kokybę, paslaugų organizacija turėtų taikyti ne vieną, o kelis modelius. Tyrimas turėtų būti kompleksinis, ir jo rezultatai parodytų, ar paslaugos nauda atitinka vartotojo poreikius, ar gerai suderintas paslaugos teikimo procesas ir ar sklandžiai veikia paslaugų teikimo sistema. Atlikdamos tyrimus, socialines paslaugas teikiančios įstaigos galėtų taikyti vartotojo kokybės suvokimo modelį, kadangi vartotojas, suvokdamas kokybę, ją vertina kaip objektyvių faktų bei subjektyvių įspūdžių bei sprendimų sintezę. Sudarydama paslaugos savybių sąrašą, tyrimus atliekanti įstaiga turėtų išsiaiškinti, kokios paslaugos savybės vartotojui svarbiausios, ir nustatyti jų hierarchiją, tobulindama savybes, kurios vartotojui svarbiausios, jas įtraukdama į planuojamus reikalavimus bei paslaugų teikimo proceso modelius.

Metodologinį principą, kaip nagrinėti paslaugų kokybę, yra nurodęs amerikiečių ekonomistas D. A. Garvin (1998). Jo teigimu, vadybininkas turėtų suskaldyti žodį „kokybė“ į pavienes galimas valdyti dalis. Tyrinėdami kokybę, šį principą pirmieji pritaikė Ch. Grönroos (1984), J. Lehtinen ir U. Lehtinen (1982) (Langvinienė, Vengrienė, 2006, p. 75).

Ch. Grönroos išskiria du paslaugų kokybės aspektus:

1. techninę (išorinę) kokybę,
2. funkcinę (proceso) kokybę.

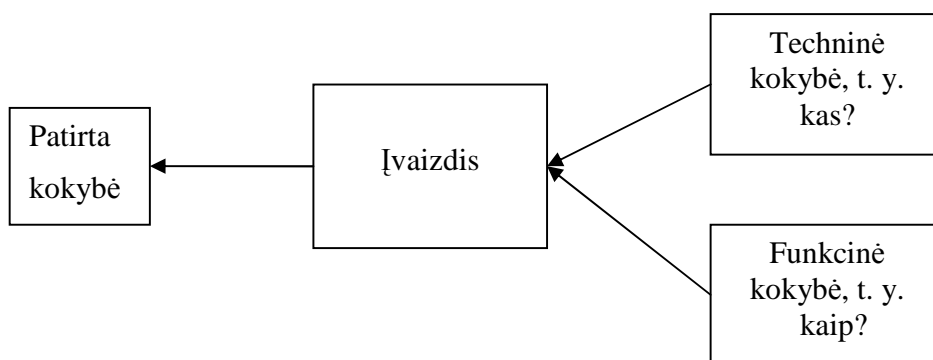
Techninė kokybė atspindi tai, ką vartotojas gauna paslaugos metu; tai – kokybės išorinė išraiška, ji paprastai susijusi su materialiomis paslaugos teikimo priemonėmis bei technologijomis, kurių savybės nustatomos įprastais prekių kokybės vertinimo metodais. Prieš teikiant paslaugą apčiuopiamas priemonės vartotojui galima pademonstruoti, jų pobūdis priklauso nuo techninio sprendimo, kurį įmonė taiko kliento problemoms spręsti. Socialines paslaugas teikiančios įstaigos, t. y. paslaugų teikėjai, tampa paslaugų kūrėjais. Vadinasi, įstaigos personalas lemia techninį paslaugos lygį, nes būtent socialinis darbuotojas nustato paslaugos poreikį, numato paslaugos atlikimo laiką ir

paslaugų kiekį, organizuoja paslaugos atlikimą ir t. t., o visa tai priklauso nuo jo profesionalumo ir įgūdžių.

Tačiau techninė kokybė negarantuoja paslaugų vartotojui, kad suteikta paslauga bus kokybiška, net jeigu ji atitiks teikėjo išankstinius įsipareigojimus bei pažadus. Net techniškai tvarkingai atlikta paslauga gali būti neigiamai įvertinta paslaugų vartotojo, jei įvyks konfliktas su darbuotoju ar paslaugų teikėjas su vartotoju elgsis netinkamai.

Vadinasi, vartotojas yra visuomet veikiamas būdo, kaip techninė kokybė jam teikiama. Vartotojo nuomonę apie kokybę suformuoja paslaugos suteikimo būdas, teikėjo elgsena, kitos aplinkybės, kuriomis paslauga pasiekia tikslą. Tarp jų paminėtinas ir kitų vartotojų, tuo pat metu naudojančių panašias ar tokias pat paslaugas, poveikis, kuris gali turėti tiek teigiamos, tiek neigiamos įtakos sąveikos atmosferai. Vartotojas yra veikiamas to, kaip jis gauna paslaugą, kaip ir kokį supratimą jis įgyja apie paslaugos teikimo ir vartojimo procesą. Paslaugų įmonėje vartotojas gali pamatyti jos išteklius, veikimo būdą, atliekamus veiksmus. Pagalbos į namus paslaugų vartotojas mato įstaigos išteklius, veiksmus bei atliekamą veiklą. Daug kas priklauso ir nuo vartotojo susidaryto įvaizdžio: jei teikėjas, vartotojo požiūriu, yra geras, t. y. jei jo įvaizdis patrauklus, tai vartotojas gali ir nepastebėti nedidelių klaidų ar jų nesureikšminti; ir atvirkščiai, jeigu įvaizdis negatyvus, tai klaidos poveikis gali būti žymiai didesnis nei turėtų būti. Taigi įvaizdis tampa tarsi filtru vartotojui suvokiant patirtos paslaugos kokybės tiek techninius, tiek ir funkcinius aspektus. Aplinkybė, kad vartotojas dalyvauja bei mato paslaugų organizacijos išteklius ir jos veikimo būdą, vartotojui daro įtaką vertinant paslaugų kokybę.

Techninė ir funkcinė kokybė, gauta ir suvokta vartotojo remiantis jo susiformuotu įvaizdžiu apie paslaugą, suformuoja vartotojo patirtą kokybę (žr. 1 pav.)



1 pav. Ch. Grönroos paslaugų kokybės modelis

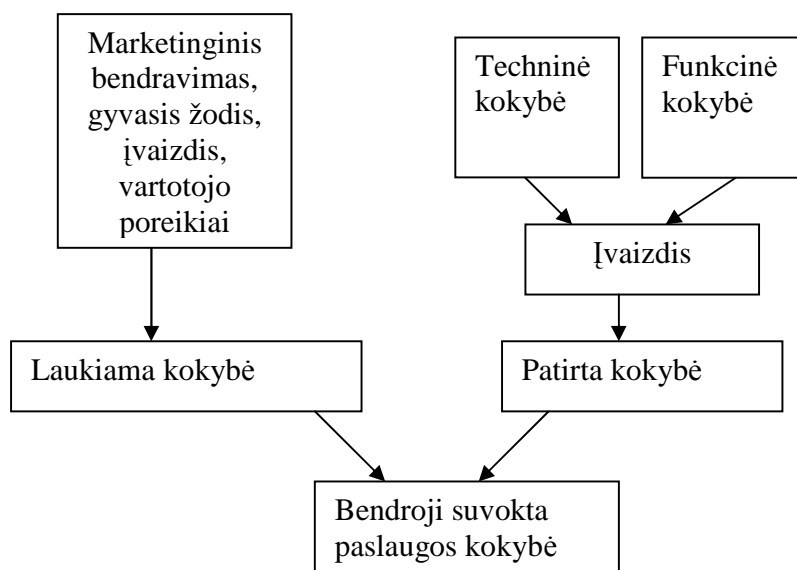
Šaltinis: N. Langvinienė, B. Vengrienė (2005, p. 76).

Vartotojo ir paslaugų teikėjo sąveika, jų tarpusavio santykių kokybė lemia funkcinę paslaugos kokybę.

L. Bagdonienės, R. Hopenienės pastebėjimu, paslaugos neapčiuopiamumas sąlygoja personalo svarbą vartotojo kokybės suvokimui ir vertinimui, todėl darbo motyvacijos stoka, vartotojų sąveikos nesklandumai, nepakankamas rūpinimasis paslaugų teikimu ar šio proceso savieiga įtraukia paslaugų organizaciją į ydingą ratą. Paslaugų organizacijų vadovai turėtų suprasti, kad kokybiškas ir vartotojo pasitenkinimą sukeliančias paslaugas gali teikti tik geras sąlygas turintis ir motyvuotas personalas. R. Normann pateikia ydingo ir pozityvaus rato modelį, atskleidžiantį vartotojo ir personalo pasitenkinimo sąsajas. Šių ratų prigimtis skiriasi priklausomai nuo to, kokios trukmės laikotarpis (trumpasis ar ilgasis) ir kokie veiksniai (pavieniai ar organizacijos bendroji padėtis) nagrinėjami. Tačiau nepriklausomai nuo analizės lygio, ydingas ir pozityvus ratas visada susiję. Kokybės analizę visuomet būtina pradėti nuo tiesos momentų, t. y. nuo vartotojo ir teikėjo sąveikos nagrinėjimo, nes sistemos „paslauga– vartotojas“ elementams būdingas stiprus tarpusavio poveikis. Pozityvus ratas pasireiškia, kai vartotojas ir paslaugų teikėjas bendraudami jaučia pasitenkinimą ir įgyja teigiamą patirtį, išgyvena teigiamus jausmus, kurie skatina paslaugos dalyvių pastangas siekti geros kokybės. R. Normann pažymi, kad, siekdama išvengti ydingo rato, paslaugų organizacija turėtų sutelkti dėmesį į centrinių ir periferinių paslaugų harmonizavimą suvokiant ir pritaikant paslaugą vartotojo poreikiams, savo požiūrį grindžiant giliu suvokimu, kas yra visuminė paslauga ir kaip kokybę vertina vartotojas (Bagdonienė, Hopenienė, 2004, p.118–119). Tipišku pavyzdžiu gali būti Pagalbos į namus paslaugų tiesos momentai, kai vyksta vartotojo ir paslaugų teikėjo sąveika: asmuo kreipiasi, socialinis darbuotojas nustato poreikį paslaugoms, paskiriamas paslaugų kiekis ir dažnumas, asmuo laukia, atvyksta paslaugų teikėjas ir kt.

Apibendrinant galima teigti, kad *paslaugos techninė ir funkcinė kokybė kartu su įvaizdžio komponentais yra vartotojo patirtos kokybės dimensijos*. Vartotojo ir paslaugų teikėjo sąveika formuoja vartotojo paslaugos kokybės įvaizdį, kurį siūloma valdyti naudojant tiesos momentus kaip kokybės gerinimo galimybių momentus.

N. Langvinienės, B. Vengrienės teigimu, vartotojo patirtos kokybės dimensijos neišsemia bendrosios kokybės sampratos, kuri yra platesnė ir sudėtingesnė. Vartotojo suvoktą kokybę papildo dar vienas aspektas – *vartotojo laukiamos kokybės sąvoka* (Langvinienė, Vengrienė, 2005, p.77) Tai svarbus paslaugų įmonės rinkodaros aspektas. Vartotojui priimtina kokybė yra tada, kai ji atitinka jo lūkesčius. Jei vartotojas turi lūkesčių, kurių organizacija pagal veiklos tikslus negali patenkinti, kokybę vartotojui bus bloga, net jei ji objektyviai vertinant yra aukštos kokybės. Laukiama vartotojo kokybę formuoja keleto veiksnių funkcija: rinkodaros ir žodinis bendravimas, išankstinis įvaizdis, vartotojo poreikiai (žr. 2 pav.)



2 pav. Bendros suvoktos kokybės modelis

Šaltinis: N. Langvinienė, B. Vengrienė (2005, p.79).

Socialinių paslaugų rinka specifinė, ir jai nėra taikoma įprastinė verslo pasaulio rinkodaros logika. Skirtumas tas, kad socialinės paslaugos asmeniui skiriamos ir sudaromos sąlygos jas gauti pagal galiojančius įstatymus. Socialinis darbuotojas dažnai tampa įstaigos vizitine kortele bei apčiuopiamu jos elementu. Laukiama paslaugos kokybė vartotojui formuojasi tiesiogiai bendraujant su įstaigos kontaktiniu personalu, kuris suteikia informaciją apie įstaigos veiklą, aptaria su juo įstaigos galimybių jam padėti ribas, pateikia aiškią paslaugos paketo sudėtį, išigilina į vartotojo poreikius bei skiria reikiamas vartotojui paslaugas. Todėl darbuotojo sugebėjimas išaiškinti paslaugą, suteikti informaciją, profesionaliai įvertinti vartotojo poreikius išsiaiškinant, kokias problemas vartotojas tikisi išspręsti, yra labai svarbūs. Šios aplinkybės formuoja vartotojui įstaigos įvaizdį.

Vienas iš būdų valdyti vartotojo lūkesčius ir užtikrinti paslaugos kokybę viso paslaugų planavimo ir teikimo proceso metu yra teikėjams privalomi ir jų taikomi socialinių paslaugų standartai (normos).

Apibendrinant galima teigti, kad vartotojo suvokiamai kokybei įtakos turi ne tik techninės ir funkcinės kokybės lygiai, bet taip pat laukiamos ir patirtos kokybės neatitikimas.

N. Langvinienės, B. Vengrienės teigimu, „bendroji suvokta kokybė susiformuoja kaip vartotojo patirtos ir laukiamos kokybės santykis: $Suvokta\ kokybė = patirta\ kokybė / laukiama\ kokybė$ “ (Langvinienė, Vengrienė, 2005, p.79).

1.5. Paslaugų kokybės aspektai, kuriems pirmumą teikia vartotojas

Paslaugų vartotojas, apibūdindamas paslaugų kokybę, jos neskaido ir neanalizuoja, o išreiškia tam tikromis charakteristikomis, kurios, jo požiūriu, yra svarbios. Šios charakteristikos paprastai integruoja techninę ir funkcinę kokybę.

Paslaugų vartotojas, apibūdindamas paslaugų kokybę, ją vertina, pasitelkęs tam tikrus kriterijus (determinantus, dimensijas). Įvairūs autoriai nurodo įvairius kriterijus (žr.1 priedą).

Dauguma autorių mano, jog paslaugų vartotojui svarbiausia patikimumas, personalo kompetentingumas, teikėjo pasirengimas padėti. Pažymėtina, kad dauguma kriterijų padeda vertinti ne tik išorinę, bet ir vidinę kokybę. Pateiktų kriterijų gausa verčia suvokti, kad kiekvienas paslaugų vartotojas turi savus vertinimo kriterijus ir kiekvienam kriterijui suteikia individualų turinį, todėl šie įgyja tam tikrą hierarchiją. Tai dar viena priežastis, dėl kurios būtų sunku unifikuoti vartotojų kokybės vertinimo kriterijus.

N. Langvinienė, B. Vengrienė (2005) apibūdina šias Ch. Grönross pateiktas kokybės charakteristikas. Pagrindinės vartotojo vertinamos paslaugų savybės yra šios:

1. *Profesionalumas ir įgūdžiai.* Vartotojai vertina paslaugos organizacijos darbuotojų kvalifikaciją, organizacines sistemas, fizinius išteklius. Taip pat svarbu, ar organizacija turi pakankamai personalo vartotojo problemoms išspręsti.
2. *Požiūris ir elgsena.* Vertindami kokybę, paslaugų vartotojai atsižvelgia į kontaktuojančio personalo suinteresuotumą, mandagumą, dėmesį, pagarbą. Vertinant paslaugų kokybę turi reikšmės kontaktuojančio personalo išvaizda, kalba. Paslaugos vartotojas atsižvelgia į tai, kaip darbuotojai elgiasi, kaip paaikškina paslaugą, t. y. vertina individualų dėmesį, geranoriškumą.
3. *Prieinamumas ir lankstumas.* Vartotojas vertina darbo laiko patogumą, trumpą laukimo laiką, patogią paslaugos atlikimo vietą. Vartotojas taip pat vertina, kaip paslauga pasiekama, ir transporto, telefono ryšio su įmone būklę.
4. *Patikimumas.* Vartotojui svarbu pasitikėjimas paslaugos teikėju. Vertinamas kruopštumas sąskaityboje, paslaugos savalaikiškumas, pažadų tesėjimas, kontaktuojančio personalo asmeninės savybės. Čia įeina organizacijos reputacija, fizinio, finansinio saugumo, konfidencialumo laidavimas.

5. *Kompensavimas*. Vertindamas kokybę, paslaugos vartotojas atsižvelgia į tai, ar paslaugos teikėjas suinteresuotas ieškoti išeities situacijai kontroliuoti, jei paslaugos teikimo metu atsitinka kas nors nenumatyta.
6. *Reputacijos patikimumas*. Paslaugų vartotojas didelę reikšmę teikia paslaugų organizacijos pasirengimui suteikti vertę, adekvačią sumokėtiems pinigams. Esant nenumatytai situacijai, organizacija turi būti pasirengusi padengti paslaugų vartotojui nuostolius.

Taigi 1, 5, 6 paslaugų kokybės charakteristikos iš esmės išreiškia techninę kokybę, 2, 3, 4 daugiausiai apima ir išreiškia funkcinę kokybę, kuriai vartotojas suteikia didžiulę reikšmę.

Pažymėtina, kad socialines paslaugas teikiančių įstaigų dauguma – tai valstybinės institucijos, todėl pagal patikimumo kriterijų, valstybė tarsi garantuoja tos paslaugos patikimumą. Pagal prieinamumo kriterijų, Vilniaus mieste socialinės paramos administravimo struktūra išdėstyta pagal teritorijas, todėl daugumai asmenų socialinių paslaugų teikimas užtikrinamas pagal jų gyvenamąją vietą.

Apibendrinant šį modelį galima teigti, kad bendrosios suvoktos kokybės turinį atskleidžia paslaugų kokybės pagrindiniai matmenys. Atsižvelgiant į šiuos matmenis organizacijoje turėtų būti sudaromos kokybės gerinimo programos. Vartotojai ir jų požiūris turėtų būti labai svarbus organizacijai gerinant savo veiklos momentus, kurie, paslaugų vartotojų požiūriu, nulemia gerą paslaugos atlikimą.

L. Bagdonienė ir R. Hopenienė pateikia A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ir L. L. Berry (1985) kokybės spragų modelį, kuriame kokybę formuojančių subjektų – vartotojo ir paslaugos teikėjo – požiūrių nesutapimas ir atsiradę kokybės traktavimo skirtumai – tai giluminės prasto kokybės vertinimo prielaidos. Susidariusios kokybės spragos sąlygoja vartotojo nepasitenkinimą paslaugų kokybe. Autoriai nustatė keturias vidines paslaugų organizacijos spragas:

1. Vartotojų lūkesčių – vadybos suvokimo. Tai vartotojo lūkesčių ir vadybininkų supratimo apie šiuos lūkesčius skirtumas, kai vartotojų lūkesčiai laikomi nesvarbiais ar jie tiesiog nežinomi.
2. Vadybos suvokimo – paslaugų kokybės specifikacijos. Nors vadybininkai kartais ir suvokia, kad vartotojas tikisi vienokios ar kitokios paslaugos, tačiau paslaugos neleidžia suteikti riboti turimi ištekliai, techniniai reikalavimai ar tiesiog pačių vadybininkų nenoras.
3. Paslaugų kokybės specifikacijos – paslaugų pateikimo. Tai nusakyto standarto ir suteiktos paslaugos skirtumas. Paslaugos įvykdymas priklauso nuo paslaugą teikiančio personalo, kuris gali savaip interpretuoti aprašytus paslaugos standartus.
4. Paslaugos pateikimo – išorinio bendravimo. Tai suteiktos paslaugos kokybės ir to, kas buvo pažadėta, skirtumas.

Penktąją kokybės spragą mokslininkai nustatė, nagrinėdami tikslinių vartotojų grupių atsakymus. Respondentai kokybę vertino, lūkesčius lygindami su patirta paslauga. Kuo didesnis laukiamos ir patirtos kokybės atotrūkis, tuo prasčiau vertina kokybę vartotojas. Penktoji spraga yra visų keturių anksčiau pristatytų spragų funkcija (Bagdonienė, Hopenienė, 2004, p. 122–123; Langvinienė, Vengrienė, 2005, p. 84–86).

Parengę modelį, mokslininkai pateikė ir kokybės matavimo instrumentarijų, kuris mokslinėje literatūroje vadinamas *Serqual* metodika (žr. 2 priedą). Šios metodikos esmė ta, kad suvokiama paslaugos kokybė nustatoma kaip balų, kuriais įvertinama laukiama ir patirta kokybė, skirtumas (lūkesčiai siejami ne su konkrečiu, bet su idealiu paslaugos teikėju).

A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ir L. L. Berry nustatė, kad nepriklausomai nuo paslaugos vartotojas daugeliu atveju vertina tas pačias savybes.

Serqual metodika numato penkis kokybės kriterijus: apčiuopiamumą, patikimumą, reagavimą (galima sakyti, kad tai teikėjo lankstumas arba operatyvumas), tikrumą ir įsijautimą (empatiją). Autoriai tvirtina, kad iki paslaugos vartojimo vartotojui gali būti žinomos tik dvi iš dešimties kokybės determinantų (savybių) – paslaugos apčiuopiamumas ir pasitikėjimas jos teikėju. Daugiausiai kokybės parametrų suvokiami vartojant. Tai paslaugos prieinamumas, teikėjo patikimumas, paslaugumas, personalo gebėjimas suprasti vartotojus, pasirengimas padėti vartotojui (reagavimas) ir komunikabilumas. Metodikos autoriai pažymi, kad, nepaisant savo patirties ir informacijos iš šalies, vartotojai, kiekvieną kartą naudodamiesi paslauga, paprastai iš naujo įvertina minėtus kokybės parametrus. Tai viena iš paslaugų heterogeniškumo priežasčių. Pasitikėjimo savybėms priskirtinas paslaugų organizacijos personalo kompetentingumas ir saugumas. Dažniausiai net ir pasinaudoję paslauga, vartotojai nėra tikri dėl šių paslaugų savybių.

A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ir L. L. Berry teigimu, *Serqual* metodika gali būti taikoma įvairių paslaugų kokybei matuoti, nes tik nedaugelis paslaugų sferos organizacijų pasižymi tokiais išskirtinėmis savybėmis, kurių šios metodikos parametrai negali atspindėti. Už metodikos universalumą mokslininkai buvo kritikuojami. Atsakydami į kritiką, jie teigė, kad *Serqual* metodika prireikus galėtų būti papildyta situacijos ypatumus atspindinčiais papildomais kriterijais. Ši metodika išlieka kaip bazinė įvairių paslaugų kokybės matavimo schema (Bagdonienė, Hopenienė, 2004, p. 139).

Apibendrinant galima sakyti, kad autoriai, atlikę paslaugų vartotojų kokybės vertinimus, iš esmės aptaria tuos pačius vertinimo kriterijus. Vadinasi, galima sakyti, jog vartotojo kokybės vertinimas remiasi šiais teikėjo veiklos pagrindiniais ypatumais:

- profesionalumu ir įgūdžiais,
- požiūriu ir elgsena,

- prieinamumu ir lankstumu,
- patikimumu,
- kompensuojamų sprendimų paieškomis,
- reputacijos patikimumo galimybėmis.

„Paslaugų organizacija turėtų nuolat tirti klientų lūkesčius, suvokti lemiamus jų poveikio veiksnius ir palyginti realiai teikiamų paslaugų lygį su klientų lūkesčiais. Gauta informacija yra vertingas dalykas kuriant efektyvią klientų lūkesčių valdymo ir jų pranokimo strategiją. Esminiai veiksniai, stiprinantys klientų ir organizacijos ryšius, yra nuolatinis siekimas aukštesnių rezultatų už reikiamą aptarnavimo lygį“ (Kindurys, 1998, p. 296).

„Neįmanoma sužinoti, ar kokybė buvo gerinta, jei ji nebuvo matuota ir gretinta. Norint matuoti kokybę, reikia nustatyti matavimo kriterijus. Tai nelengvas uždavinys, nes skirtingose organizacijose ar skirtingose skyriuose kokybė gali reikšti visai ką kitą“ (Casimir.C. Barczyk, 1999, p. 92).

1.6. Socialinių paslaugų kokybės vertinimas

Nuo 1998 m. prasidėjus naujam socialinių paslaugų plėtros etapui, socialinių paslaugų sistemos plėtros akcentai perkeliama iš kiekybinių rodiklių į kokybinius. Pradėta kalbėti ne tik apie poreikį kurti socialinių paslaugų įstaigas, bet ir apie tai, kaip įvertinti paslaugų kokybę. Todėl šiame paslaugų plėtojimo etape pagrindiniais tapo kokybės klausimai: kas yra socialinių paslaugų kokybė ir kaip galima ją užtikrinti?

A. Kaziliūno nuomone, analizuojant socialines paslaugas teikiančių organizacijų veiklą pirmiausiai reikėtų akcentuoti darbo pobūdį specifinėje paslaugų srityje. Šių įstaigų veiklos efektyvumas matuojamas ne pelno dydžiu, o tam tikros programos įgyvendinimu ir kliento pasitenkinimu (Kaziliūnas, 2006, p. 139).

Kalbant apie socialinių paslaugų kokybės klausimus pirmiausia išskiriamas paslaugų gavėjas, kadangi paslaugų kokybė be paslaugų vartotojo nieko nereiškia. Vadinasi, siekdami socialinių paslaugų kokybės, pirmiausia turime patenkinti paslaugų gavėjo poreikius.

L. Žalimienės teigimu, vertinant socialinių paslaugų kokybę reikia remtis paslaugų gavėjo, kaip vartotojo, piliečio ir bendruomenės nario, kokybės vertinimu. Taigi, paslaugų vartotojo požiūriu, socialinės paslaugos bus kokybiškos tik tada, kai kokybė yra garantuojama paslaugų gavėjo, kaip vartotojo, piliečio ir bendruomenės nario, kokybės vertinimu. Kokybiškos socialinės paslaugos kliento požiūriu – kai kokybė garantuojama visais trimis išvardintais aspektais (Žalimienė, 2003, p. 88).

L. Žalimienės teigimu, socialinių paslaugų kokybė individo lygmeniu priklauso ir nuo paslaugos produktą pateikiančios socialinių paslaugų įstaigos, kaip paslaugų teikėjo, veiklos kokybės. Paslaugų kokybė – tai ir savivaldybės paslaugų tinklo, kaip visumos, kokybė arba valstybės socialinių paslaugų sistemos kokybė. Ji taip pat priklauso nuo makrolygmens veiksnių, pavyzdžiui, nuo valstybės socialinių paslaugų plėtojimo strategijos, principų, pagrindinių standartų. Kiekvienas lygmuo turi savo kokybinio vertinimo aspektus.

Išskiriami šie socialinių paslaugų kokybės vertinimo lygmenys:

1. Individo – paslaugų gavėjo lygmuo, suponuojantis subjektyvų kliento pojūtį, vertinimą.
2. Socialinių paslaugų įstaigos lygmuo – įstaigos veiklos organizavimas garantuojant socialinį–ekonominių įstaigos veiklos efektyvumą.
3. Savivaldybės lygmuo – paslaugų savivaldybėje optimalumas, pažangios patirties taikymo skatinimas, paslaugų prieinamumo gyventojams užtikrinimas.
4. Valstybės lygmuo – paslaugų politikos pagrįstumas, perspektyvumas, šalies socialinių paslaugų sistemos teisinis aprūpinimas, sistemos lygis ir kt.

Šiuose kokybės vertinimo lygmenyse naudotini skirtingi vertinimai – objektyvusis ir subjektyvusis.

Objektyvusis – tai įstaigos technologinis lygmuo, t. y. įstaigos konkrečios veiklos charakteristikos, rodikliai, darbuotojų profesionalumas, darbo krūviai ir kt.

Subjektyvusis – tai paslaugų vartotojo vertinimas, t. y. kaip jis vertina gaunamas socialines paslaugas, jo požiūris (patenkintas ar nepatenkintas).

Subjektyvusis vertinimas būtinas, kadangi sužinoma nuomonė, paslaugų gavėjo situacijos kitimas ir kt.

Apibendrinant kokybės vertinimo būdus bei lygmenis socialinių paslaugų kokybės vertinime pirmiausia reikėtų galvoti apie paslaugų gavėją, kadangi socialinių paslaugų kokybė be paties paslaugų gavėjo kokybės pojūčio bei vertinimo nieko nereiškia. Paslaugų gavėjo dalyvavimas užtikrina grįžtamąjį ryšį, sudarydamas galimybes paslaugų kokybės tobulinimui. Paslaugų gavėjo dalyvavimo svarba vertinant paslaugų kokybę turėtų tapti organizacijoje svarbiu reiškiniu parenkant paslaugų kokybės vertinimo formas.

L.Žalimienės teigimu, paskutiniojo XX a. dešimtmečio laikotarpiu socialiniai darbuotojai ir socialinių paslaugų įstaigos vis dažniau susidurdavo su reikalavimais veikti pagal ekonomikos diktuojamas taisykles, o tam būtinas ir efektyvios vadybos taikymas. Bendruosius vadybos principus, vadybos praktiką siekiama modifikuoti ir pritaikyti socialinio darbo sferai dėl socialinių paslaugų klientų poreikių specifikos, nesavarankiškumo ir kitų ypatybių. (Žalimienė, 2006, p. 183-184).

Socialinių paslaugų kokybės sistemos diegimui bei plėtojimui įtaką daro nacionaliniame lygmenyje vykdoma paslaugų kokybės politika.

L. Žalimienės teigimu, socialinės paslaugos yra viena iš šiuolaikinės valstybės socialinės apsaugos sistemos dalių, kuri padeda garantuoti žmonėms reikalingą apsaugą ir gerovę, kuo ilgesnį savarankiškumą, galimybes dalyvauti bendruomenės ir visuomenės gyvenime. (Žalimienė, 2005, p. 13).

2006 m. priimtas Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas bei su juo susiję poįstatyminiai aktai, detalizuojantys įstatymo nuostatas, tapo ženkliai postūmiu pereinant į kitos kokybės socialinių paslaugų etapą. Socialinės apsaugos sistemos teisinės bazės papildymas naujais socialines paslaugas reglamentuojančiais teisės aktais – tai veiksmai, kurie buvo atlikti, išsiaiškinus realią nūdienos situaciją. Atsigręžta į labiausiai pažeidžiamų visuomenės narių poreikius, sudarytos sąlygos kiek įmanoma geriau užtikrinti pažeidžiamų asmenų funkcionavimo visuomenėje ir gyvenimo kokybės galimybes.

Akivaizdu, kad buvusiam socialinių paslaugų įstatyme trūko socialinių paslaugų įvairovės, todėl vienas svarbiausių naujojo įstatymo privalumų tas, kad naujame socialinių paslaugų kataloge (patvirtintame Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu Nr. A1-93 2006 m. balandžio 5 d.) atsirado naujos socialinių paslaugų rūšys, pavyzdžiui, dienos socialinė globa asmens namuose, trumpalaikė socialinė globa ir kt.

Taip pat svarbus buvo postūmis, kad pasikeitė požiūris ne tik į asmenis, kuriems reikalingos socialinės paslaugos (neįgaliosius, senyvo amžiaus asmenis, be tėvų globos likusius vaikus, socialinės rizikos šeimas), bet ir į jų šeimos narius. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Socialinio darbo ir socialinių paslaugų skyriaus vedėjos D. Buivydaitės pastebėjimu, iki šiol nebuvo kreipiama dėmesio į šeimos narius, ir tai buvo neteisinga nuostata tiek moraline, tiek ir ekonomine prasme, jeigu asmuo „priverstas sėdėti namuose ir prižiūrėti neįgalius tėvus“. Anot autorės, tai nėra gera alternatyva nei valstybei, nei prižiūrinčiam asmeniui. Naujasis įstatymas numatė galimybes vaikų turintiems ir kartu su jais gyvenantiems senyvo amžiaus ar neįgaliesiems žmonėms neprarasti teisės į savivaldybių teikiamas paslaugas. Nors ši nuostata figūravo ir iki tol galiojusiuose teisės aktuose, praktikoje jos nebuvo laikomasi (Buivydaitė, Bičiulytė, 2006, Nr. 5).

Įgyvendindama Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymą (Žin., 2006, Nr. 17-589), Socialinės apsaugos ir darbo ministerija parengė ir patvirtino socialinės globos normas ir parengė Socialinės globos normų (standartų) aprašą (Žin., 2007, Nr. 24-931). Šis aprašas susijęs su Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo įgyvendinimu. Patvirtintų normų pagalba siekiama užtikrinti socialinės globos gavėjų gyvenimo kokybę gaunant socialinę globą įstaigose ar savo namuose.

Normose reglamentuojami ne tik kiekybiniai reikalavimai pastatams, patalpoms, maitinimui, bet ir kokybiniai reikalavimai, t. y. paslaugų vartotojų teisių apsauga ir jų gyvenimo kokybės užtikrinimas. L.Žalimienės pastebėjimu, gyvenimo kokybės standartai pirmiausia nusako įstaigos veiklos filosofiją, kultūrą, personalo požiūrį. Standartai susiję su žmogiškuoju veiksmu, žmogiškųjų santykių kokybe, nuo kurių priklauso kliento teisių užtikrinimas, orumas, pasirinkimo galimybių sudarymas (Žalimienė, 2005, p. 17). Normos reglamentuoja socialinės globos teikimo įvairioms socialinių grupių asmenims principus, charakteristikas ir nustato pripažintus bei privalomus kokybės reikalavimus socialinės globos įstaigų, vaikus globojančių šeimų teikiamai ilgalaikiai, trumpalaikiai, dienos socialinei globai. Šiose socialinės globos normose numatomas ir socialinės globos atitikimo nustatytoms normoms vertinimo mechanizmas. Teikdama socialinę globą, socialinės globos įstaiga ne rečiau kaip kartą per metus įsivertina savo veiklą ir atitikimą socialinės globos normoms, t. y. atlieka vidinį vertinimą. Ne rečiau kaip kartą per du metus įstaigą vertina Socialinių paslaugų priežiūros departamentas, t. y. atliekamas išorinis įstaigos vertinimas. L.Žalimienės teigimu, vidinis įstaigos vertinimas – savianalizė – tampa svarbia grandimi užtikrinant paslaugų kokybę. Paslaugų teikėjas pats analizuoja, vertina savo veiklą įvairiais aspektais, ypač gilindamasis į savo veiklos misiją, tikslus, vertybes, kurios nulemia teikiamų paslaugų atitikimą normoms (Žalimienė, 2005, p.19). Atliekant atitikimo socialinės globos normoms vertinimą (įsivertinimą) yra vertinama (įsivertinama) kiekviena socialinės globos normų grupės konkreti socialinės globos norma. Vadovaujantis Socialinės apsaugos ir darbo ministro patvirtintais socialinės globos normų vertinimo kriterijais pagal atskiras sritis parengiami kriterijai ir vertinimo metodai.

Atsižvelgiant į pasirinktus metodus įstaigoje gali būti sudaroma anketa gyventojams, personalui, interviu planas, stebėjimo planas, dokumentų analizė ir t. t. Taigi, vertindami įvairius techninės ir funkcinės paslaugų kokybės aspektus, paslaugų kokybės vertinime dalyvauja suinteresuotos šalys – paslaugų vartotojas ir teikėjas.

L.Žalimienės pastebėjimu, „socialinių paslaugų normos – vienas iš būdų paslaugų kokybei garantuoti.“ Visoms suinteresuotoms šalims tampa aišku, kokios paslaugos yra kokybiškos: jos įgalina paslaugų vartotoją žinoti, kokias paslaugas jis gauna ar turi teisę gauti, o paslaugų teikėjams tampa aiškūs visi paslaugoms keliami reikalavimai. Socialinių paslaugų normos suteikia pagrindą darbuotojų mokymui, kvalifikacijos kėlimui, sudaro pagrindą lyginti rezultatus ir numatytus tikslus, ieškoti naujų kokybės gerinimo būdų ir kt. (Žalimienė, 2005, p. 15).

Nacionaliniame lygmenyje patvirtintos socialinės globos normos yra svarbus žingsnis socialinės globos paslaugų kokybei užtikrinti ir jai gerinti. Tačiau ateityje svarbiu prioritetu, užtikrinančiu socialinių paslaugų kokybę turėtų būti (tapti) normų kūrimas kitoms socialinių paslaugų rūšims,

tokioms kaip socialinės priežiūros paslaugos¹. Socialines paslaugas teikiančių įstaigų, kurios specializuojasi teikdamos bendrąsias ar socialinės priežiūros paslaugas, veiklą apsunkina paslaugų normų nebuvimas, ir savo praktiniame darbe jos susiduria su kokybės vertinimo problemomis.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinių paslaugų organizatoriams (t. y. savivaldybėms) bei paslaugų teikėjams būtina paslaugų kokybės užtikrinimo sąlyga tampa socialinių paslaugų normos (standartai), t. y. privalomi reikalavimai teikiant paslaugas, kurių pagalba atsiranda galimybė kokybės vertinimo procesų diegimui įstaigose.

Išsakytos nuomonės rodo, kad paslaugų kokybė ir jos užtikrinimas individo lygmeniu priklauso nuo socialines paslaugas administruojančių ir jas teikiančių institucijų, t. y. nuo įstaigos, kuri pateikia paslaugos produktą, taip pat nuo savivaldybės teikiamų paslaugų tinklo, valstybės socialinių paslaugų sistemos ir šių paslaugų plėtojimo strategijos, principų bei sukurtų standartų (normų).

L. Žalimienės pastebėjimu, šiuolaikinė kokybės samprata pirmiausiai grindžiama daugiaasmeniu kokybės supratimu, kuris apima paslaugos proceso ir rezultato kokybę, kliento pasitenkinimą paslauga ir pažangių technologijų taikymą organizuojant paslaugas. Anksčiau klientas/paslaugų vartotojas iš esmės turėdavo susitaikyti su tuo, kokios kokybės paslaugas jam „nuleisdavo“ valdžios institucijų parengti standartai, o dabar kokybiška socialinė paslauga reiškia pirmiausia paties kliento vertinimus ir pasitenkinimą paslaugomis, kaip yra ir verslo sferoje (Žalimienė, 2006, p. 183–184).

Socialines paslaugas teikiančios įstaigos kokybės vertinimo būtinumo prielaidos yra:

- kokybiškų paslaugų būtinumas siekiant vartotojo pasitenkinimo;
- kokybiškų paslaugų būtinumas siekiant konkuruoti bei išlikti paslaugų rinkoje.

Kokybės vadybos priemonių diegimas bei taikymas socialines paslaugas teikiančiose įstaigose priklauso nuo įstaigos strateginių tikslų bei taikomų priemonių kokybei užtikrinti.

Įstaiga, kurioje buvo atliekamas tyrimas, t. y. Vilniaus miesto savivaldybės biudžetinė įstaiga Socialinės paramos centras (toliau – Socialinės paramos centras), savo Strateginiame plane 2006-2009 metams kaip vieną iš veiklos prioritetų numato kokybės valdymo sistemos sukūrimą bei įdiegimą parengiant paslaugų standartus bei sukuriant paslaugų kokybės kontrolės procedūrą. Strateginiame plane įvardijama, kad nacionaliniame lygmenyje socialinių paslaugų ir jų teikimo standartų (normų) nebuvimas apsunkina kokybės vertinimo proceso diegimą įstaigoje, paslaugų kokybės užtikrinimą bei gerinimą paslaugų vartotojams. Tačiau ne mažiau svarbiu paslaugų kokybės siekimo ir jos užtikrinimo

¹ Socialinė priežiūra yra visuma paslaugų, kuriomis asmeniui (šeimai) teikiama kompleksinė, bet nuolatinės specialistų priežiūros nereikalaujanti pagalba. Socialinė priežiūra teikiama socialinių paslaugų įstaigose ar asmens namuose. Paslaugų teikimo dažnumas priklauso nuo konkrečios paslaugos ir nuo individualaus asmens (šeimoms) tos paslaugos poreikio (Socialinių paslaugų katalogas, 2006)

veiksniu tampa įstaigos personalas, jo požiūris, elgsena ir kt. Tai yra neabejotinas paslaugos kokybės garantas įstaigoje, kadangi A. Kaziliūno nuomone, įstaigos personalo vadyba turi lemiamą reikšmę įstaigos techniniam bei funkciniam paslaugų kokybės lygiams. Tai reiškia, jog nuo įstaigoje organizuojamo žmogiškųjų išteklių valdymo priklauso, kokios kokybės paslaugos kuriamos ir kaip profesionaliai jos bus atliekamos (Kaziliūnas, 2006, p. 139).

Vilniaus mieste Paslaugų namuose tarnyba (toliau – Tarnyba), kurioje buvo atliekamas tyrimas, veikia kaip savivaldybės biudžetinės įstaigos Socialinės paramos centro struktūrinis padalinys.

Tarnybos veikla grindžiama visuotinės kokybės principais, t. y. organizuojama dviem kryptimis:

- darbas su išoriniu vartotoju, t. y. paslaugų namuose gavėju;
- darbas su vidiniu vartotoju–darbuotoju, t. y. vykdoma personalo vadyba.

Tarnybos veikla grindžiama ryšio tarp paslaugos teikėjo ir paslaugos vartotojo kokybe nuolat siekiant, kad šis ryšys būtų kuo naudingesnis ir tenkintų paslaugų vartotojo lūkesčius bei teiktų pasitenkinimą darbuotojui savo darbo rezultatais.

A. Kaziliūno nuomone, žmogiškųjų išteklių valdymas yra svarbi įstaigos vidinio administravimo dalis. Tinkamas darbas su personalu padeda sudaryti norimą įstaigos vidaus klimatą. Labai svarbu, kad paslaugas administruojantys darbuotojai jaustų pasitenkinimą atliekama veikla, nes nuo to priklauso, kokio lygio aptarnavimas gali būti pasiūlytas paslaugų vartotojui ir ar paslaugų vartotojas liks patenkintas suteikta paslauga (Kaziliūnas, 2006, p. 139).

Taigi, svarbiu kintamuoju paslaugos procese tampa vartotojo ir paslaugų teikėjo sąveika, kuri grindžiama sąveikos dalyvių lūkesčiais, nuo kurių sutapimo ar nesutapimo (pozityvios sąveikos) priklauso paslaugos kokybė (t. y. kokybiška paslauga).

Tyrimo probleminis klausimas – ar vartotojo lūkesčiai dėl gaunamų paslaugų kokybės atitinka paslaugų teikėjų lūkesčius dėl jų suteiktų paslaugų kokybės.

Tyrimo tikslas – palyginti Vilniaus miesto Paslaugų namuose tarnybos paslaugų vartotojų (toliau– vartotojai) ir paslaugų teikėjų (toliau– teikėjai) požiūrius į paslaugų kokybę jų lūkesčių atitikimo kontekste.

Tyrimo uždaviniai:

1. Įvertinti teikiamų pagalbos į namus paslaugų kokybę pagal numatytus kriterijus:

1.1. Išsiaiškinti ir palyginti, kaip vartotojai ir teikėjai vertina techninės paslaugų kokybės aspektus.

1.2. Išsiaiškinti ir palyginti, kaip vartotojai ir teikėjai vertina funkcinės paslaugų kokybės aspektus.

Tyrimo papildomi uždaviniai:

Išsiaiškinti kitus paslaugų kokybei svarbius aspektus ir sužinoti respondentų nuomonę apie: teikėjo įvaizdžio įtaką vartotojo paslaugų kokybės vertinimui, vartotojų susidarytą įspūdį apie Tarnybos darbuotojus ir kaip susidarytas įspūdis keitėsi; ar vartotojams paslaugos teikiamos taip, kaip jie tikėjosi jas gauti, kolektyvo mikroklimato ir darbo organizatoriaus vaidmens įtaką paslaugų kokybei, svarbius gebėjimus, reikalingus sėkmingai teikėjų veiklai, teikėjams svarbias asmenines savybes, pasiūlymus ir pageidavimus dėl paslaugų kokybės gerinimo.

Tyrimo objektas – pagalbos į namus paslaugų kokybė.

Tiriamieji:

- pagalbos į namus vartotojai
- pagalbos į namus teikėjai.

Tyrimo hipotezė – Vartotojų ir teikėjų lūkesčiai vertinant paslaugų kokybės techninius bei funkcinis aspektus nesutampa.

TYRIMO METODIKA

Tyrimas buvo atliekamas anketavimo būdu. Standartizuoti klausimynai vartotojams ir teikėjams sudarė galimybę apklausti didelę imtį respondentų.

Anketą *paslaugų vartotojams* sudaro 28 klausimai, iš kurių 3 yra atviri klausimai, ir 25 – uždari klausimai. Daugumoje uždarų klausimų buvo palikta galimybė respondentui parašyti savo atsakymo variantą. Klausimai sudaryti atsižvelgiant į tyrimo tikslus ir uždavinius.

Respondentai buvo atrenkami iš bendro Paslaugų namuose tarnybos paslaugų vartotojų (gavėjų) sąrašo, sudaryto abėcėlės tvarka, kuris reguliariai (kiekvieną mėnesį) atnaujinamas. Respondentų atrankos metu Paslaugų namuose tarnybos sąrašė buvo 977 paslaugų gavėjai. Siekiant tyrimo reprezentatyvumo buvo pasirinktas kas 6-as paslaugų vartotojas iš bendro Tarnybos sąrašo pradedant skaičiumi vienas. Tokiu būdu apklausai buvo atrinkti 162 respondentai. Tyrimo metu atsisakė dalyvauti 31 pasirinktas asmuo. Sugražintos 131 anketos, iš jų 9 buvo sugadintos.

Tyrimą vykdė vyresnieji paslaugų namuose organizatoriai (apklausa buvo vykdoma ne organizatoriaus aptarnaujamoje seniūnijoje), savanoriai, studentai, atliekantys praktiką Socialinės paramos centre. Su paslaugų vartotojais iš anksto buvo aptartos dalyvavimo tyrime galimybės. Tai atliko vyresnieji paslaugų namuose organizatoriai, dirbantys Vilniaus miesto seniūnijose. Gavus vartotojų sutikimą, apklausa buvo atliekama paslaugų vartotojų namuose jiems patogiu metu. 81 respondentas pageidavo pildyti anketas savarankiškai. Šiai daliai respondentų anketos buvo pristatytos į namus, ir jiems savarankiškai jas užpildžius, iš jų paimtos. Penkiasdešimčiai respondentų, kurie pageidavo dalyvauti apklausoje, tačiau dėl įvairių aplinkybių neturėjo galimybės savarankiškai įrašyti pasirinktus atsakymų variantus, tai padėjo padaryti tyrimą vykdantys asmenys (paslaugų organizatoriai, savanoriai, studentai).

Anketą paslaugų teikėjams sudaro 31 klausimas, iš kurių 4 klausimai yra atviri, ir 27 – uždari klausimai. Klausimai sudaryti atsižvelgiant į tyrimo tikslus ir uždavinius. Iš 127 tarnyboje dirbančių paslaugų teikėjų, tyrime dalyvavo 100 paslaugų teikėjų, kiti 27 nedalyvavo dėl objektyvių priežasčių, pavyzdžiui, buvimo kasmetinėse atostogose, laikino nedarbingumo ir t. t. Paslaugų teikėjams anketos buvo pateikiamos vokuose siekiant teikėjų atvirumo atsakant į jiems pateiktus klausimus.

Tyrimas buvo vykdomas 2008 metų balandžio mėnesį.

Duomenų analizė atlikta statistinės kompiuterinės programos SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) pagalba. Tarp respondentų grupių atsakymų buvo skaičiuojami statistiškai reikšmingi skirtumai naudojant χ^2 (*chi kvadrato*) funkciją.

Siekiant įgyvendinti tyrimo tikslą paslaugų kokybei įvertinti pasirinktas Ch. Grönroos vartotojo kokybės suvokimo modelis, kuriame vartotojas, apibūdinamas paslaugų kokybę, jos neskaido ir neanalizuoja, o išreiškia tam tikromis charakteristikomis. Ch. Grönroos pateiktos vartotojo vertinamos paslaugos kokybės savybės integruoja techninę ir funkcinę paslaugos kokybę ir yra pagrįstos paslaugų teikėjo pagrindinėmis charakteristikomis.

Teikėjo veiklos pagrindinės charakteristikos:

- profesionalumas ir įgūdžiai;
- požiūris ir elgsena;
- prieinamumas ir lankstumas;
- patikimumas;
- kompensavimas;
- reputacija ir kreditabilumas.

Atliekant tyrimą Ch. Grönroos pateiktas kriterijus – teikėjo veiklos reputacijos patikimumas bei kainos ir kokybės santykio vertinimas vartotojo požiūriu, t. y. ar paslauga verta už ją sumokamų pinigų (kai kaina dažnai tampa priemone prieš paslaugos vartojimą informuoti vartotoją apie būsimos paslaugos kokybę) – kaip vertinimo kriterijus nebuvo pateiktas. Atsižvelgiant į įstaigos, kurioje atliekamas tyrimas, veiklos ypatumus, šių savybių kaip vertinimo kriterijų pateikimas neturėtų prasmės, kadangi didžioji dalis įstaigos respondentų už teikiamas paslaugas nemoka arba moka tik dalį paslaugos kainos (priklausomai nuo gaunamų pajamų), todėl tai nebuvo pasirinkta kaip vertinimo kriterijus.

Paslaugų kokybę atspindinčios paslaugos savybės, grindžiamos paslaugų teikėjo *veiklos charakteristikomis* – *profesionalumas ir įgūdžiai, kompensavimas* – tai *techninės* paslaugų kokybės išraiška. *Požiūris ir elgsena, prieinamumas, lankstumas, patikimumas* – *funkcinės* paslaugų kokybės išraiška.

Paslaugos savybės, t. y. teikėjo veiklos charakteristikos, pasirinktos kaip kokybės vertinimo kriterijai vartotojams ir teikėjams.

Pagal kriterijus parengti klausimynai (vartotojams ir teikėjams) paslaugų kokybei įvertinti, ir jie sudaryti atsižvelgiant į tyrimo uždavinius.

Atsižvelgiant į Tarnybos veiklos ypatumus, kokybės analizei (tyrimo klausimynų konstravimui) naudojami vadinamieji „tiesos momentai“, kurie formuoja vartotojo paslaugų kokybės įvaizdį, t. y.

nagrinėjama vartotojo ir teikėjo sąveika. Pagalbos į namus paslaugoms būdinga tai, kad vartotojas dalyvauja paslaugos teikimo procese, tad socialinės sąveikos metu sistemoje „vartotojas–teikėjas“ jiems būdingas stiprus tarpusavio poveikis. Šis poveikis turi lemiamos įtakos vartotojo požiūriui.

Vartotojo lūkestis šiame darbe analizuojamas kaip viltis gauti geros kokybės paslaugą jam skirtų ir teikiamų socialinių paslaugų kontekste.

Paslaugų teikėjo profesinis lūkestis darbe analizuojamas kaip viltis, nusiteikimas savo atliekama veikla suteikti geros kokybės paslaugą.

Anketų klausimų grupės vartotojams ir teikėjams

Pirmoji klausimų grupė – vartotojų ir teikėjų demografinės bei socialinės padėties charakteristikos: vartotojams – lytis, amžius, išsilavinimas, buvimo paslaugų vartotoju trukmė; teikėjams – amžius, išsilavinimas, darbinės veiklos įstaigoje trukmė.

Antroji klausimų grupė – vartotojų ir teikėjų techninės paslaugos kokybės aspektų vertinimas pagal kriterijus – *teikėjo profesionalumas ir įgūdžiai, kompensavimas*. Vertinamas vartotojui skirtų paslaugų kiekis ir dažnumas siekiant patenkinti asmens poreikius; patogus paslaugos teikimo laikas; pakankamas paslaugos laikas, skirtas paslaugai atlikti; teikėjo sugebėjimai spręsti problemas; informavimas ir informavimo šaltiniai, kai teikėjas neatvyksta sutartu laiku.

Trečioji klausimų grupė – vartotojų ir teikėjų funkcinės paslaugų kokybės aspektų vertinimas pagal kriterijus – *požiūris ir elgsena, prieinamumas ir lankstumas, patikimumas*. Vertinamas atsižvelgimas į vartotojo pageidavimus prieš pasirašant su juo sutartį dėl jam būtinų paslaugų skyrimo, suteiktos informacijos pakankamumas apie paslaugų sąrašą ir paslaugų teikimo sąlygas; teikėjo pagalba sprendžiant problemas ir atsižvelgimas į vartotojo pageidavimus visumoje; teikėjo pasiekiamumas ir skubios pagalbos gavimo galimybės esant poreikiui; pasitikėjimas teikėju.

Tai pat atliekant tyrimą buvo pateikti *papildomi klausimai*, siekiant išsiaiškinti kitus paslaugų kokybei svarbius aspektus ir sužinoti respondentų nuomonę apie: teikėjo įvaizdžio įtaką vartotojo paslaugų kokybės vertinimui, vartotojų susidarytą įspūdį apie Tarnybos darbuotojus ir kaip susidarytas įspūdis keitėsi, ar vartotojams paslaugos teikiamos taip, kaip jie tikėjosi jas gauti, kolektyvo mikroklimato įtaką paslaugų kokybei ir jo vertinimą, teikėjų darbo organizatoriaus vaidmenį skiriant laiko teikėjams padedant spręsti darbinės problemas, teikėjams svarbių gebėjimų reikalingų sėkmingai veiklai vertinimą, teikėjo asmeninių savybių svarbą ir jų vertinimą; pasiūlymus ir pageidavimus dėl paslaugų kokybės gerinimo.

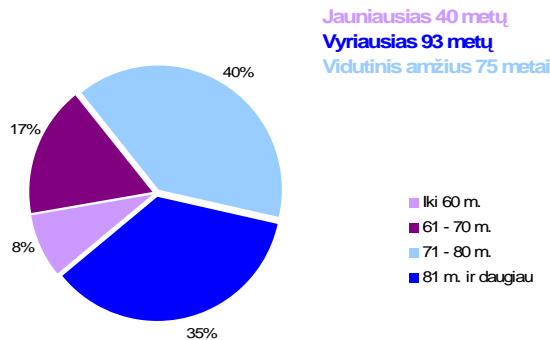
Tyrimo rezultatų pristatymas ir aptarimas

3.1. Respondentų demografinės ir socialinės charakteristikos

3.1.1. Vartotojų demografinės ir socialinės charakteristikos

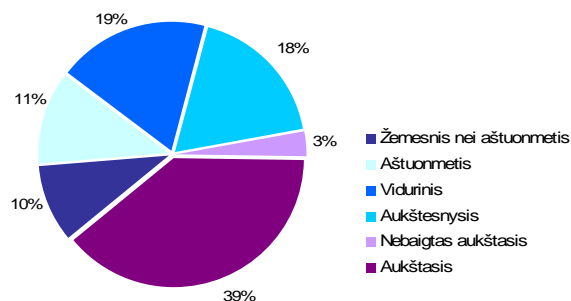
Apklausoje dalyvavo 122 vartotojai, tarp kurių 21 vyras (17 proc.) ir 101 moteris (86 proc.).

Pagal amžių didžioji dauguma (92 proc.) respondentų–vartotojų yra 61 metų ir vyresni asmenys, o nedidelė mažuma (8 proc.) – iki 61 metų amžiaus asmenys. Jauniausiojo vartotojo amžius – 40 metų, vyriausiojo – 93 metai. Vartotojų amžiaus vidurkis – 75 metai (žr. 1 pav.).



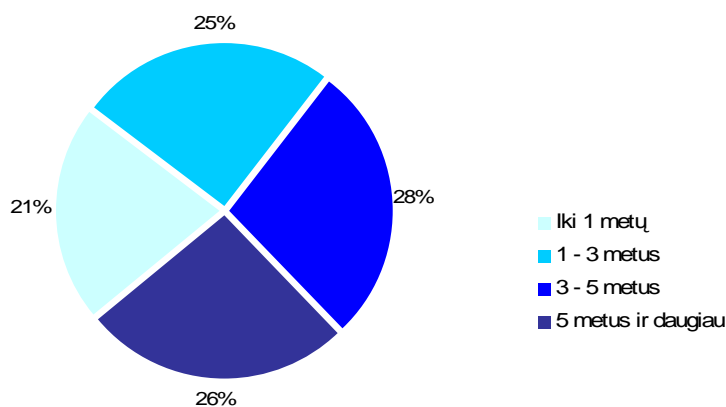
1 pav. Respondentų–vartotojų pasiskirstymas pagal amžių

Pagal išsilavinimą respondentai–vartotojai pasiskirstė taip: daugiau nei pusė (60 proc.) apklaustųjų yra išsilavinę ir įgiję aukštesnįjį, nebaigtą aukštąjį bei aukštąjį išsilavinimą (2 pav.).



2 pav. Respondentų–vartotojų pasiskirstymas pagal išsilavinimą

Pagal vartotojams teikiamų paslaugų trukmę (žr. 3 pav.) nežymiai mažesnę dalį (46 proc.) sudaro asmenys, paslaugas gaunantys iki penkerių metų, o nuo penkerių metų ir ilgiau paslaugas gauna 54 proc. respondentų.



3 pav. Respondentų–vartotojų pasiskirstymas pagal paslaugų teikimo trukmę

L. Žalimienės nuomone, socialinių paslaugų įstaigos turi siekti, kad jų paslaugų vartotojas taptų nepriklausomas nuo teikiamų paslaugų, nes socialinėje sferoje kliento priklausomybė nuo paslaugų yra ne veiklos sėkmės rodiklis, bet perspėjimas, kad paslaugos neefektyvios, socialinio darbo tikslai nepasiekti, o pačios paslaugos nekokybiškos (Žalimienė, 2006, p. 187).

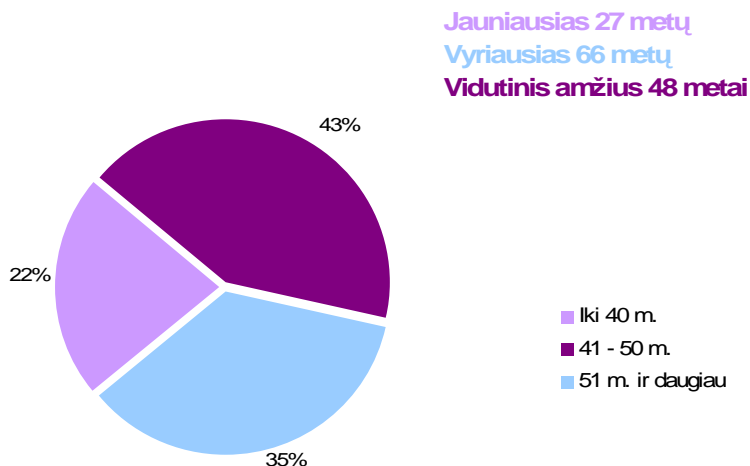
Tačiau, atsižvelgiant į kai kurių socialines paslaugas teikiančių įstaigų specifiką ir šias paslaugas gaunančių asmenų socialines rizikas, šį požiūrį galima ginčyti. Geriausias argumentas galėtų būti pagyvenę senatvės pensinio amžiaus sulaukę ar neįgalūs asmenys, kurių gebėjimai dėl senatvės ar neįgalumo yra prarasti ir neatstatomi. Jų atveju siekis įgalinti asmenį savarankiškam gyvenimui tampa nepasiekiamu tikslu, ir šių asmenų priklausomybė nuo socialines paslaugas teikiančių įstaigų tampa ilgalaikė.

Galima teigti, jog pagalbos į namus vartotojų didžioji dauguma yra ilgalaikiai paslaugų vartotojai, kuriems paslaugos teikiamos ilgiau nei vienerius metus. Tai rodo šių paslaugų efektyvumą sudarant galimybę asmeniui gyventi visavertį, jo funkcionavimą užtikrinantį gyvenimą savo namuose.

3.1.2. Teikėjų demografinės ir socialinės charakteristikos

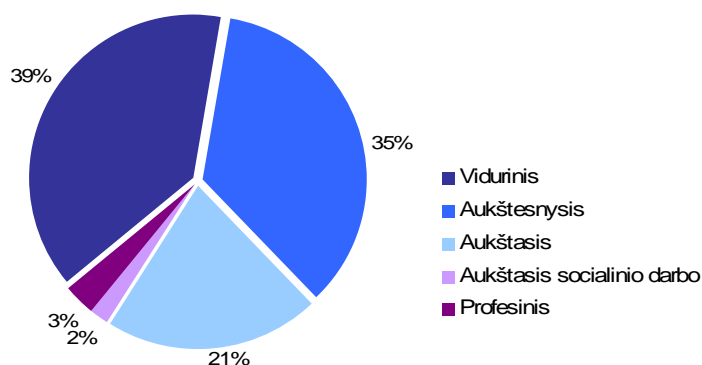
Apklausoje dalyvavo 100 teikėjų – visos moterys.

Pagal amžių respondentų pasiskirstymas yra panašus (žr. 4 pav.). Vidutinis respondentų amžius – 48 metai (jauniausiam respondentui – 27 metai, vyriausiam – 66 metai).



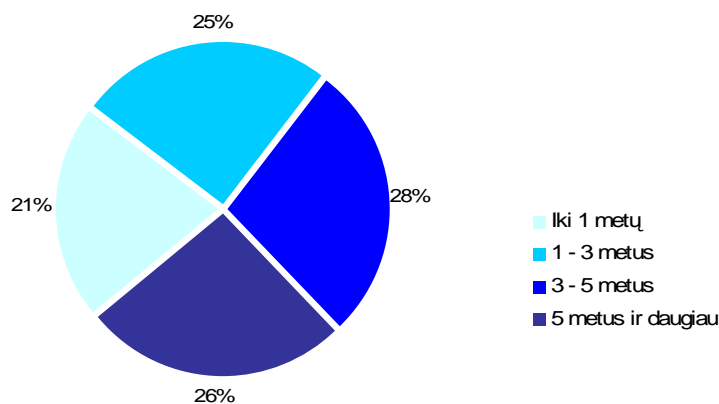
4 pav. Respondentų–teikėjų pasiskirstymas pagal amžių.

Analizuojant respondentų charakteristikas pagal išsilavinimą paaiškėjo, kad šiek tiek daugiau nei trečdalis (39 proc.) yra įgiję vidurinį, trečdalis (35 proc.) – aukštesnįjį ir 23 proc. darbuotojų turi aukštąjį išsilavinimą, iš jų 2 proc. – aukštąjį socialinio darbo (žr. 5 pav.). Atkreiptinas dėmesys į tai, kad teikėjai – lankomosios priežiūros darbuotojai – pagal galiojančius teisės aktus yra prilyginami socialinį darbą dirbančių asmenų grupei, ir jiems yra privalomas vidurinis išsilavinimas. Taigi visų respondentų išsilavinimas pagal galiojančius teisės aktus atitinka jiems keliamus reikalavimus,



5 pav. Respondentų–teikėjų pasiskirstymas pagal išsilavinimą

Pagal darbinės veiklos stažą įstaigoje respondentai pasiskirstė toliau nurodyta tvarka (žr. 6 pav.). Nežymiai daugiau nei pusė (52 proc.) darbuotojų įstaigoje dirba trejus metus ir daugiau, 46 proc. dirba iki trejų metų. Matyti, kad dirbančių įstaigoje iki vienerių metų skaičius sudaro 21 proc. Šis skaičius sąlygotas objektyvių priežasčių, kurias lėmė Paslaugų namuose tarnybos struktūros išplėtimas. Iki 2007 m. sausio 1 d. tam tikrą Tarnybos struktūros dalį sudarė darbuotojai, kurie pagalbos į namus paslaugoms teikti buvo laikinai priimami pagal viešųjų darbų programą. Nuo 2007 m. sausio 1 d. įsigaliojus naujiems teisės aktams, šių asmenų teisė dirbti lankomosios priežiūros darbuotojais buvo apribota. Tarnybos struktūra papildyta šešiasdešimčia naujų etatų, ir šiems etatams užpildyti priimti darbuotojai pagal neterminuotas darbo sutartis.



6 pav. Respondentų–teikėjų pasiskirstymas pagal darbo stažą

3.2. Techninės paslaugų kokybės aspektų analizė

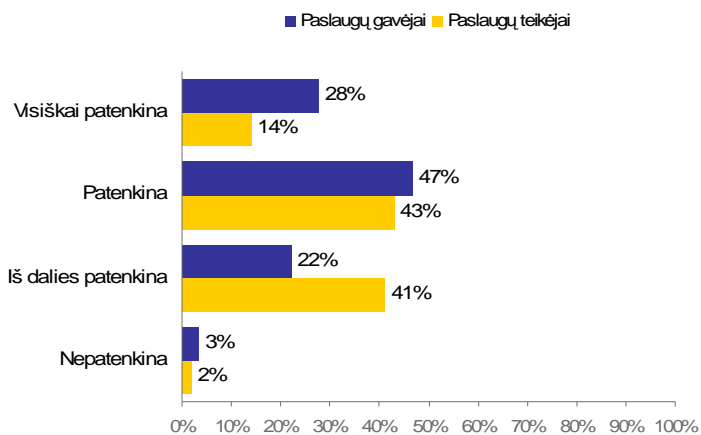
Vienas iš tyrimo uždavinių buvo išsiaiškinti ir palyginti, kaip vartotojai ir teikėjai vertina techninės paslaugų kokybės aspektus pagal toliau nurodytus kriterijus:

- profesionalumas ir įgūdžiai;
- kompensavimas.

Klausimai, kurie buvo naudojami techninės paslaugų kokybės kriterijams patikrinti, pateikti tyrimo metodikoje (žr. 33 psl.).

Techninės paslaugos kokybės aspektai formuoja vartotojo įvaizdį apie paslaugas teikiančią organizaciją, paslaugą ir ją teikiančią darbuotoją. Prieš pradėdant teikti socialines paslaugas vartotojui nėra galimybės pateikti apčiuopiamų paslaugos elementų. L. Bagdonienė, R. Hopenienė teigimu, „žmogus – svarbiausias paslaugos neapčiuopiamumo švelnintojas“. Pirmiausia tai pasakytina apie kontaktinį personalą. Todėl apčiuopiamu elementu tampa kontaktinis personalas, dalyvaujantis nustatant būsimo paslaugų vartotojo poreikį paslaugoms. „Darbuotojo apranga, elgesys gali tapti tam tikros pozicijos vartotojo sąmonėje formavimo pagrindu“ (Bagdonienė, Hopenienė, 2004, p. 195). Socialinis darbuotojas įvertina asmens socialinį bei fizinį savarankiškumą, nustato, kiek ir kokių paslaugų bus teikiama būsiamam vartotojui. Susitarimas su vartotoju patvirtinamas pasirašant dvišalę sutartį, kurioje numatyti abipusiai šalių įsipareigojimai. Tai svarbus bei atsakingas momentas, nes nustatytas poreikis paslaugoms apibrėžia paslaugų kiekį, dažnumą bei paslaugų rūšis. Šiuo konkrečiu metu formuojasi vartotojo įvaizdis apie paslaugų teikėją, jo profesionalumą bei įgūdžius. Taigi, siekiant išsiaiškinti, kaip vartotojai ir teikėjai vertina techninės paslaugų kokybės rodiklius, svarbu sužinoti abiejų grupių respondentų nuomonę apie tai, ar paskirtų paslaugų kiekis ir dažnumas patenkina vartotojo poreikius ir sudaro jam galimybę gyventi savo namuose savarankiškai.

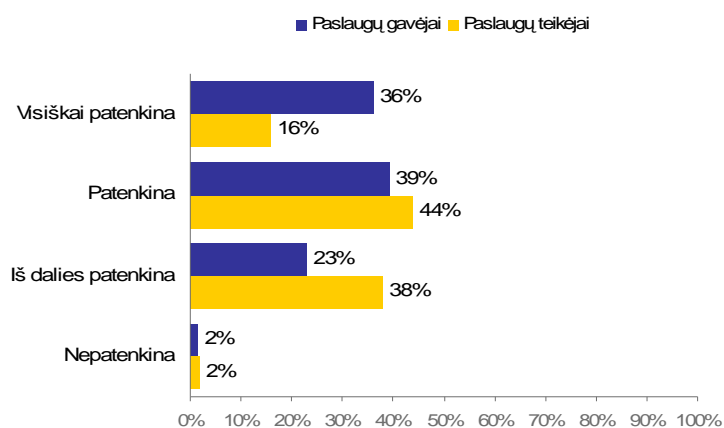
Didžioji dauguma (75 proc.) vartotojų ir mažiau teikėjų (59 proc.) nurodo, kad paskirtų paslaugų kiekis „visiškai patenkina“ ar „patenkina“ vartotojų poreikius sudarant jiems galimybę gyventi savo namuose savarankiškai, likusieji 25 proc. vartotojų ir daugiau (43 proc.) teikėjų mano, kad iš „dalies patenkina“ ar „nepatenkina“ poreikių (žr. 7 pav.).



7 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Ar paskirtų paslaugų kiekis patenkina vartotojo poreikius, kad jis/ji galėtų gyventi savo namuose savarankiškai?“

Respondentų grupių atsakymų į klausimą apie paslaugų kiekį skirtumų statistinis reikšmingumas tikrintas χ^2 (*chi kvadrato*) kriterijumi. Nustatytas reikšmingas skirtumas ($p < 0,05$. Asymp. sig = 0,008).

Skiriasi ir respondentų požiūriai vertinant paslaugų dažnumą: daugiau vartotojų (75 proc.) nei teikėjų (60 proc.) mano, kad paskirtų paslaugų dažnumas patenkina vartotojų poreikius, 25 proc. vartotojų ir 40 proc. teikėjų nuomone, paslaugų dažnumas „iš dalies patenkina“ ir „nepatenkina“ poreikius, kad vartotojas galėtų savo namuose gyventi savarankiškai (žr. 8 pav.).



8 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Ar paskirtų paslaugų dažnumas patenkina vartotojo poreikius, kad jis/ji galėtų gyventi savo namuose savarankiškai?“

Tarp grupių atsakymų nustatytas statistiškai reikšmingas skirtumas ($p < 0,05$. Asymp. sig = 0,005).

Apibendrinant abiejų respondentų grupių požiūrį į vartotojams paskirtų paslaugų kiekį ir jų dažnumą galima teigti, kad tarp manančių, jog paskirtų paslaugų kiekis ir dažnumas patenkina vartotojų poreikius tiek, kad jie galėtų savo namuose gyventi savarankiškai, teikėjų yra mažiau (59 proc.) nei vartotojų (75 proc.). Lyginant šių dviejų respondentų grupių atsakymus į klausimą apie paslaugų kiekį ir dažnumą nustatyti statistiškai reikšmingi skirtumai. Interpretuojant grupių vertinimuose pasireiškusias skirtingas vartotojo ir teikėjo pozicijas, iš vienos pusės, galima daryti prielaidą, kad daugumos (75 proc.) vartotojų teigiamas paskirtų paslaugų kiekio ir dažnumo įvertinimas yra visų pirma tokių paslaugų reikalingo asmens dėkingumo išraiška. Pripažindamas, kad jam paskirtų paslaugų dažnumas visiškai patenkina arba patenkina jo poreikius, vartotojas parodo, kad yra pamalonintas jam teikiama valstybės parama, įgalinančia jį gyventi savo namuose savarankiškai.

Iš kitos pusės, kritiškesnį teikėjų požiūrį ir vertinimą būtų galima paaiškinti prielaida apie geranorišką, tačiau ne iki galo pamatuotą teikėjo požiūrį į vartotojui teikiamas paslaugas. Reikalas tas, kad vartotojo poreikis paslaugoms nustatomas trumpalaikės vartotojo ir socialinio darbuotojo sąveikos metu. Per šį susitikimą pats vartotojas dėl įvairių priežasčių gali nesugebėti išreikšti ir tiksliai suformuluoti savo poreikių arba net negali aiškiai jų išsivaizduoti. Savo ruožtu, socialinis darbuotojas, kurį reglamentuoja galiojantys teisės aktai ir griežti poreikio paslaugoms vertinimo kriterijai, dėl trumpo sąveikos su vartotoju laiko, savo požiūrio, nuostatų ir t. t. gali paskirti, atrodytų, nepakankamą paslaugų kiekį ir jų dažnumą. Tas nepakankamumas ilgainiui gali atsiskleisti per ilgalaikį teikėjo ir vartotojo bendradarbiavimą, sudarantį teikėjui galimybę geriau pažinti vartotojo lūkesčius ir išsiaiškinti jo poreikius. Jis taip pat dažniausiai suponuoja ir geranorišką teikėjo požiūrį į vartotoją. Savarankiškai priimti sprendimus ir suteikti daugiau ir dažniau atliekamų paslaugų nei numatyta paslaugų teikimo vartotojui sutartyje teikėjas gali tik išskirtiniais atvejais (pagal galiojančią tvarką, pasikeitus vartotojo savarankiškumui, poreikis paslaugoms vertinamas pakartotinai, ir tai atlieka Tarnybos socialiniai darbuotojai, atsakingi už poreikio vertinimą). Manychiau, kad gana kritiškas teikėjų požiūris į vartotojams skirtų paslaugų kiekį ir jų dažnumą, kuris išryškėjo tyrimo metu, gali būti paaiškintas tuo, kad teikėjams gali stigti išsamios ir objektyvios informacijos apie poreikio paslaugoms vertinimo kriterijus, kuriais vadovaujasi socialiniai darbuotojai skirdami paslaugų kiekį ir dažnumą.

Kiti du klausimai (dėl *pakankamo paslaugos laiko* bei *patogaus paslaugos teikimo laiko*) susiję su darbo organizavimu. Šias funkcijas Tarnyboje atlieka vyresnysis paslaugų namuose organizatorius (toliau – organizatorius), seniūnijos teritorijoje organizuojantis bei koordinuojantis pagalbos į namus paslaugų teikimą bendruomenės gyventojams. Kiekvienam seniūnijos teritorijoje pagalbos į namus paslaugų reikalingam vartotojui organizatorius užtikrina paslaugų teikimo procesą: užmezga ryšį su vartotoju, išsiaiškina pageidavimus dėl patogaus paslaugos teikimo laiko, atlieka paslaugų vykdymo ir

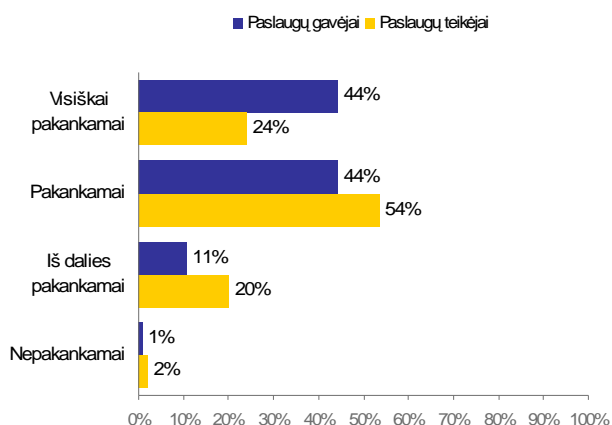
paslaugų veiksmingumo stebėseną ir – keičiantis vartotojo savarankiškumui – teikia pasiūlymus dėl poreikio peržiūrėjimo asmens (šeimos) pagalbos į namus paslaugų poreikio vertinimo komisijai.

„Vyresnieji paslaugų namuose organizatoriai yra lankomosios priežiūros darbuotojų (teikėjų) tiesioginiai vadovai seniūnijose. Nuo organizatoriaus žinių, vadovavimo stiliaus, vertybių sistemos priklauso lankomosios priežiūros darbuotojų darbo organizavimas, klimatas kolektyve“ (A. Vareikytė, A. Kaziliūnas, A. Guogis ir kt., 2006, p. 60).

Preliminarus paslaugos atlikimo laikas vartotojo namuose numatomas sudarant teikėjui, t. y. lankomosios priežiūros darbuotojui, darbo planą, kuriuo darbuotojas preliminariai informuojamas, kokios paslaugos teikiamos ir kiek jis turėtų laiko skirti jų atlikimui. Tai žodinis susitarimas tarp organizatoriaus ir teikėjo, kadangi konkrečios paslaugos atlikimui skiriamas laiko normatyvas nėra reglamentuojamas. Norėtusi atkreipti dėmesį į tai, kad Vilniaus mieste seniūnijų teritorinis išsidėstymas skirtingas, skiriasi ir nuotoliai nuo vieno vartotojo iki kito, todėl tikslus laiko bei jo priimtumo kriterijų nustatymas yra sunkiai standartizuojamas procesas.

Organizatoriaus profesionalumas planuojant laiką kelionei nuo vieno vartotojo iki kito bei laiko, kuris reikalingas paslaugai atlikti vartotojo namuose, numatymas yra svarbus rodiklis, kuris lemia vartotojo pasitenkinimą ar nepasitenkinimą. Šie momentai formuoja vartotojo įvaizdį, nuo jų valdymo nemaža dalimi priklauso vartotojo įvaizdis apie paslaugų įstaigos profesionalumą.

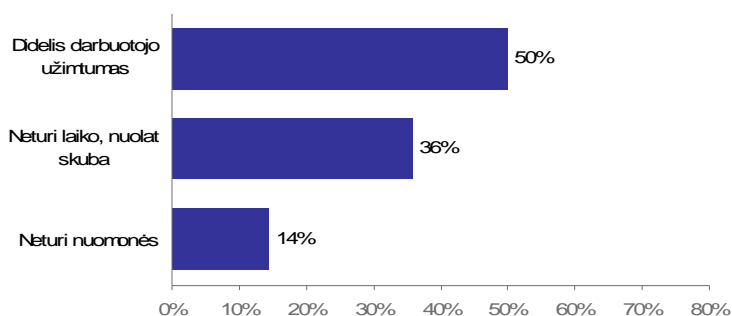
Kaip „visiškai pakankamą“ ar „pakankamą“ laiką paslaugos atlikimui įvertino didžioji dauguma (88 proc.) vartotojų ir mažiau (78 proc.) teikėjų. 11 proc. vartotojų ir 20 proc. teikėjų nurodo, kad laiko paslaugai atlikti skiriama pakankamai tik iš dalies (žr. 9 pav.). Tarp grupių atsakymų nustatytas statistikai reikšmingas skirtumas ($p < 0,05$. Asymp. sig = 0,011).



9 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Ar paslaugų atlikimui skiriama pakankamai laiko?“

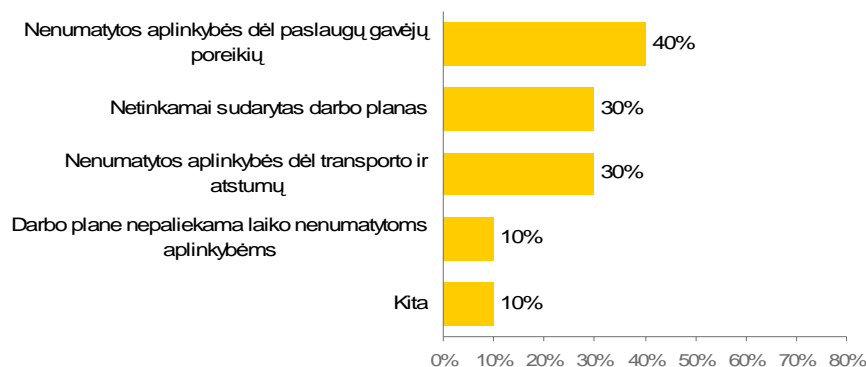
Siekiant išsiaiškinti iš dalies pakankamo ir nepakankamo laiko priežastis abiem respondentų grupėms pateiktas atviras klausimas (žr. 10).

Į klausimą atsakė 12 proc. vartotojų, o jų nurodytos priežastys – didelis darbuotojo užimtumas ir laiko trūkumas dėl darbuotojo nuolatinio skubėjimo.



10 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Dėl kokių priežasčių darbuotojas neturi pakankamai laiko?“

Iš 22 proc. teikėjų, kurie dalyvavo klausimo tyrime, įvairūs teikėjai nurodo įvairias priežastis, dėl kurių nepakanka laiko paslaugų atlikimui, įskaitant nenumatytas aplinkybes dėl vartotojų poreikių, transporto ir didelių atstumų, darbo plano; skiltyje „kita“ nurodo nenumatyta atsirandanti vartotojo poreikį pabendrauti ar staiga atsirandančius vartotojo norus; didelį darbo krūvį, kai darbuotojai atostogauja ar jų laikino nedarbingumo metu (žr. 11 pav.).



11 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Dėl kokių priežasčių neturite pakankamai laiko paslaugų atlikimui?“

Remiantis vartotojų nurodytomis priežastimis, kodėl, jų manymu, teikėjas neturi laiko, vienas galimų paaiškinimų galėtų būti tas, kad teikėjas yra suinteresuotas kuo greičiau atlikti jam pavestas

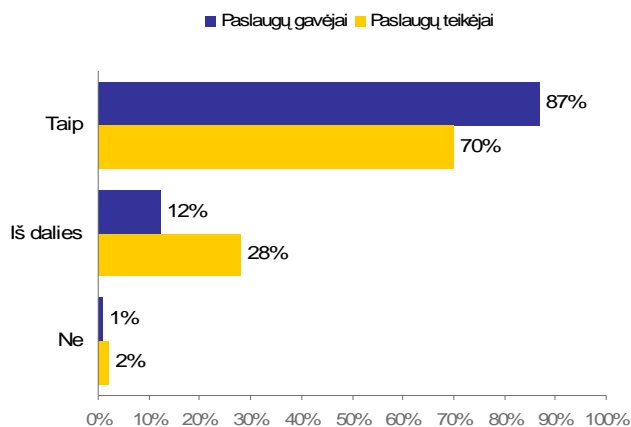
užduotis, kaip priežastį nurodydamas atsakymą „turiu daug darbo“ ar „esu apkrautas darbais ir neturiu laiko“. Darbinių problemų perkėlimas vartotojui – teikėjo profesionalumo stokos požymis.

Siekiant išsiaiškinti teikėjų požiūrį į tiesioginio vadovo vadybinės veiklos aspektus buvo pateikti klausimai apie tai, *ar darbo organizatorius skiria laiko išklaudyti informaciją, susijusią su ju atliekamu darbu ir ar darbo organizatorius padeda spręsti iškilusiais darbines problemas.*

Respondentų atsakymai į abu užduotus klausimus pasiskirstė vienodai: absoliuti dauguma (94 proc.) teikėjų mano, kad organizatorius „visada“ skiria laiko išklaudyti informaciją, susijusią su atliekamu darbu, ir padeda spręsti iškilusias problemas, 6 proc. nurodė „kai kada“, o atsakymo variantą „niekada“ pasirinkusių respondentų nebuvo.

Remiantis tyrimo rezultatais galima manyti, kad absoliuti dauguma teikėjų yra patenkinti tiesioginio vadovo dėmesiu skiriant laiko su darbu susijusios informacijos aptarimui ir pagalba sprendžiant iškilusias problemas.

Svarbus rodiklis, lemiantis vartotojo pasitenkinimą – *patogus paslaugos teikimo laikas.* Dauguma (87 proc.) vartotojų ir nežymiai mažiau (70 proc.) teikėjų gerai įvertino patogų paslaugos atlikimo laiką (žr. 12 pav.). 12 proc. vartotojų ir daugiau (28 proc.) teikėjų nurodo „iš dalies“ patogų paslaugos teikimo laiką vartotojui. Tarp respondentų grupių atsakymų į klausimą nustatytas statistiškai reikšmingas skirtumas ($p < 0,05$. Asymp. sig = 0,008).



12 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Ar paslaugos teikiamos patogiu laiku?“

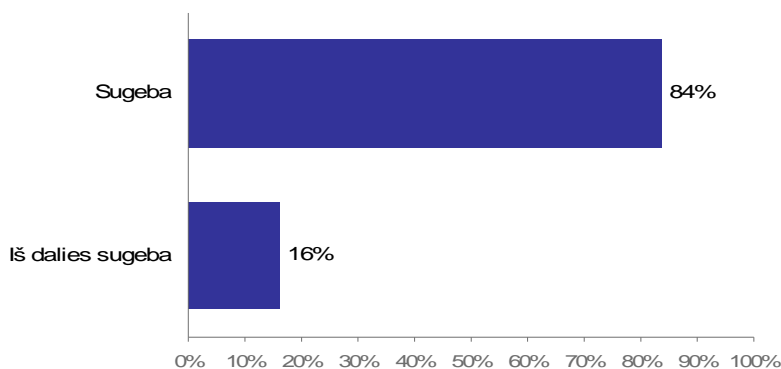
Bandant paaiškinti, kodėl trūksta laiko paslaugos atlikimui ar kodėl nepatogus teikimo laikas, t. y. klausimus, kurie susiję su darbo organizavimu ir šias funkcijas Tarnyboje atliekančio paslaugų organizatoriaus veikla, vienas iš galimų paaiškinimų būtų tai, kad ne visi organizatoriai pakankamai atsakingai planuoja teikėjo paslaugų atlikimui skirtą laiką. Dėl socialinių paslaugų specifikos šios

pagalbos į namus paslaugų teikimo proceso dalys nėra standartizuotos ir vargu ar galėtų būti standartizuotos.

Organizuojant paslaugų teikimo procesą svarbiu kokybiniu rodikliu tampa visų procese dalyvaujančių suinteresuotųjų šalių, t. y. vartotojų ir teikėjų, interesų suderinimas atkreipiant dėmesį ir parodytant suinteresuotumą vartotojo ir teikėjo poreikiais, išsiginant į jų pareikštus pasiūlymus ir pageidavimus. Organizatorius turėtų atkreipti dėmesį į paslaugų teikėjų laiko planavimo įgūdžių ugdymą siekiant didinti jų galimybę racionaliai naudoti savo darbo laiką.

Kitas vartotojams pateiktas klausimas skirtas išsiaiškinti, kaip vertinamas *teikėjo sugebėjimas* spręsti vartotojų problemas. Atrodytų, kad panašaus pobūdžio klausimų neturėtų kilti, kadangi socialinių darbuotojų padėjėjams keliami reikalavimai reglamentuojami jų veiklos nuostatuose, kur numatyta, ką teikėjas turi sugebėti vykdydamas jam patikėtas funkcijas. Vertindamas teikėjo sugebėjimus, vartotojas turi savo požiūrį, grįsdamas savo nuomonę asmeniniais lūkesčiais ir patirtimi.

Vertindami teikėjo sugebėjimus sprendžiant kylančias problemas, 84 proc. respondentų teigė, kad teikėjas sugeba spręsti problemas, 16 proc. teigia, kad iš dalies sugeba (žr. 13 pav.). Priežastys, dėl kurių teikėjo sugebėjimai buvo įvertinti „iš dalies sugeba“, nebuvo plačiau analizuojami, todėl vienas iš galimų paaiškinimų galėtų būti tas, jog teikėjams nepakanka žinių, įgūdžių ar trūksta noro spręsti vartotojo problemas.



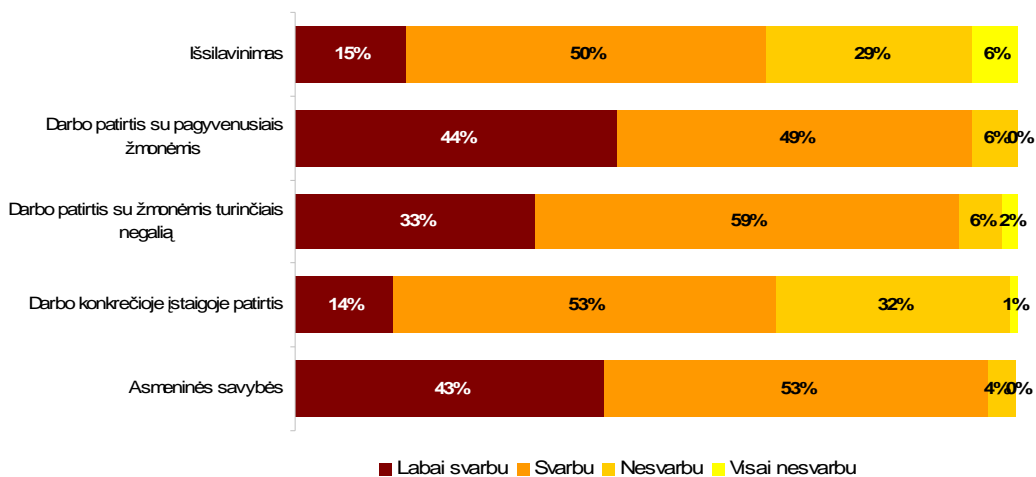
13 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Ar paslaugų teikėjas sugeba spręsti Jūsų problemas?“

Į sąvoką „sugebėjimas“ galima sudėti daugelį svarbių socialinį darbą dirbančiam darbuotojui reikalingų gebėjimų, kad jis galėtų efektyviai veikti, padėdamas vartotojui. Svarbiausiu ir pagrindiniu darbuotojo įrankiu tampa žinios ir vertybės, kurios praktinėje veikloje pasireiškia įgūdžiais ir tampa darbuotojo elgesio dalimi bei pagalbos proceso pagrindu. Tačiau tam, kad savo turimus sugebėjimus jis galėtų panaudoti, yra svarbūs ir kiti veiksniai.

L. Bagdonienės, R. Hopenienės nuomone, sėkmingus vartotojų ir teikėjų santykius lemia abiemis pusėms naudingi ir pasitenkinimą skatinantys mainai. Ta pačia nuostata derėtų vadovautis, kai kalbama apie darbuotojus ir jų pasirinkimą dirbti konkrečioje organizacijoje. Kitaip tariant žmogaus darbas turi būti naudingas ir organizacijai, ir jam pačiam. Darbo vertingumą išreiškia naudos ir sąnaudų skirtumas. Darbas turi būti darbuotojui patrauklus, todėl vadybininkai (vadovai) turi kuo geriau pažinti savo darbuotojus, kurti palankų mikroklimatą, stengtis mažinti neigiamų veiksnių poveikį ir stiprinti teigiamus veiksnius. Patenkintas savo darbu personalas maloniau bendrauja su vartotojais ir teikia geresnės kokybės paslaugas (Bagdonienė, Hopenienė, 2004, p. 201-202).

Paslaugų teikėjams buvo užduota keletas klausimų siekiant išsiaiškinti paslaugų kokybei svarbius aspektus ir sužinoti jų nuomonę apie teikėjams svarbių gebėjimų, reikalingų sėkmingai veiklai, ir kolektyvo mikroklimato įtaką paslaugų kokybei ir jo vertinimą (žr. tyrimo metodika).

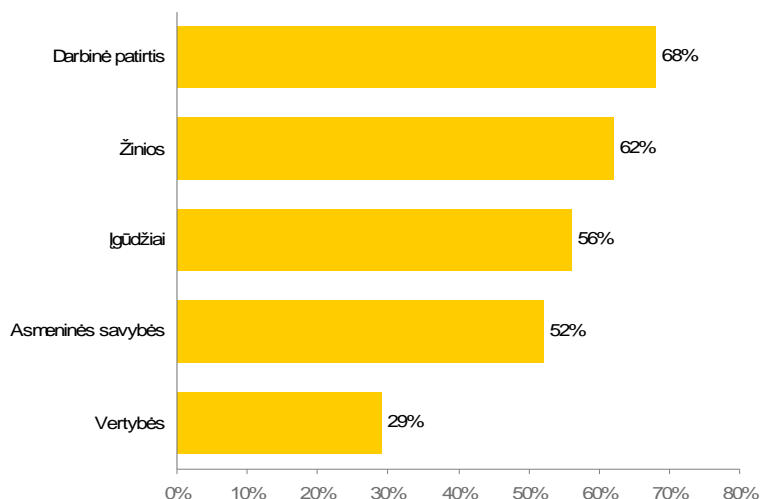
Teikėjų prašyta pareikšti nuomonę apie sėkmingai veiklai reikalingo išsilavinimo ir gebėjimų svarbą įvertinant teiginius pagal svarbą. Klausimo tyrimas parodė, kad 44 proc. respondentų mano, jog sėkmingai veiklai labai svarbūs gebėjimai yra darbo patirtis dirbant su pagyvenusiais žmonėmis, 33 proc. – darbo patirtis su žmonėmis turinčiais negalią, 43 proc. respondentų labai svarbiu veiksmu laiko darbuotojo asmeninės savybės. Beveik trečdalis respondentų nuomone, sėkmingai teikėjo veiklai nesvarbūs veiksniai yra išsilavinimas ir darbo konkrečioje įstaigoje patirtis (žr. 14 pav.).



14 pav. Respondentų nuomonės apie išsilavinimą ir gebėjimus, reikalingus jų sėkmingai veiklai

Atsakydami į kitą klausimą, kuriuo buvo siekiama sužinoti, kas, respondentų nuomone, svarbiausia jų profesinio vaidmens atlikėjui, daugiausia respondentų pasirinko darbo patirtį (68 proc.) ir

žinias (62 proc.), toliau žemyneige tvarka atsakymai pasiskirsto taip: igūdžiai, asmeninės savybės, vertybės (žr.15).



15. pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Kas svarbiausia lankomosios priežiūros darbuotojui?“

Tyrimas nenumatė gilesnės šių klausimų analizės, todėl apibendrinant juos vienas iš galimų paaiškinimų galėtų būti tai, kad teikėjų požiūrį sąlygoja jų asmeninis patyrimas. Teikiant paslaugas pagyvenusiems, neįgaliems asmenims reikalingos specialios žinios, įgalinančios suprasti jų poreikius ir lūkesčius. Tarnyboje didžiąją dalį vartotojų sudaro senatvės pensinio amžiaus sulaukę asmenys, ir dirbant su jais reikalingos specialios žinios apie senėjimo procesą ir jo raidą, sveikatos problemas, mirtį, socialines pagyvenusių žmonių problemas. Darbuotojui svarbu žinoti visuomenės išteklius ir galimybes, kurie sukurti šių žmonių socialinėms problemoms įveikti ir jas spręsti.

Profesinės žinios yra vienas iš svarbių išteklių, naudojamų atliekamam darbui. Tačiau jos ne visuomet būna susijusios su konkrečia teikėjo veikla arba darbo funkcijomis. Ne mažiau svarbu teikėjui yra tinkamų asmeninių savybių derinys, vertybių sistema, profesinių vertybių pripažinimas ir jų laikymasis, kadangi nuo šių savybių tinkamo derinio priklauso teikėjo požiūris ir jo elgesys sąveikos su vartotoju metu. Vienas iš galimų paaiškinimų, kodėl mažiau nei trečdalis teikėjų (29 proc.) pasirinko vertybes kaip svarbiausią charakteristiką, galėtų būti tas, kad tiesioginiai teikėjų vadovai nepakankamai akcentuoja profesinių vertybių svarbą ir neskiria pakankamai dėmesio teikėjų profesinių vertybių ugdymui.

Kitas teikėjams pateiktas klausimas, kuriuo buvo siekiama išsiaiškinti kolektyve vyraujančio mikroklimato įtaką teikiamų paslaugų kokybei, rodo, kad didžioji dauguma (84 proc.) teikėjų mano, jog mikroklimatas yra svarbus veiksnys ir turi įtakos paslaugų kokybei, 14 proc. respondentų teigia, kad neturi, 2 proc. teigia, kad neturi nuomonės šiuo klausimu. Didžioji dauguma (80 proc.) vertina kolektyvo mikroklimatą „teigiamai“, 20 proc. – „vidutiniškai“.

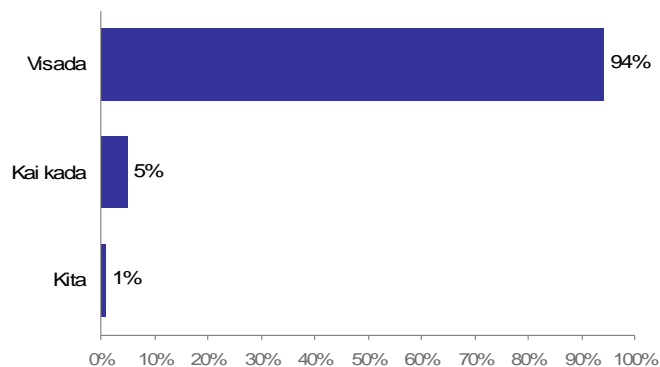
Remiantis šiais įvertinimais galima manyti, kad didžioji dauguma teikėjų pripažįsta mikroklimato svarbą teikiamų paslaugų kokybei ir yra patenkinti vidiniu kolektyve kuriamu klimatu.

Prie techninės kokybės aspektų galima priskirti ir vartotojo *informavimo* kokybę. Buvo siekiama sužinoti, ar kompensuojama vartotojui dėl patirto nepatogumo, kai teikėjas neatvyksta laiku. Norėta pažvelgti, ar įstaiga geba spręsti situacijas ir ar yra suinteresuota bei pasirengusi ieškoti išeities situacijai kontroliuoti kompensuojant vartotojui, kai darbuotojas negali atvykti sutartu laiku.

R. Hopenienės, L. Bagdonienės nuomone, įstaigos komunikacijų strategija apsprendžia, kaip teikdamas paslaugą turėtų elgtis darbuotojas. Paslaugos heterogeniškumas lemia kiekvienu atveju skirtingą elgseną, todėl standartizuoti žmogaus elgesį ir tikėtis, kad jis elgsis kaip mechanizmas – nelogiška. (Hopenienė, Bagdonienė, 2004, p. 412). Tarnyboje informaciją apie teikėjo neatvykimą sutartu laiku vartotojui suteikia organizatorius arba teikėjas. Tai priklauso nuo organizatoriaus ir teikėjo žodinio susitarimo. Netinkamas informacijos suteikimo laikas gali tapti vartotojo nepasitenkinimo paslauga priežastimi. Kitaip tariant tai yra vidinių įstaigos darbuotojų suderintų tarpusavio veiklos elementų rezultatas.

Atsakydami į klausimą dėl informavimo, absoliuti dauguma (94 proc.) vartotojų patvirtina, kad yra visada informuojami (žr. 16 pav.). Taip pat buvo siekiama sužinoti teikėjų požiūrį, ar svarbu informuoti, kai teikėjas negali atvykti sutartu laiku. Absoliučios daugumos (96 proc.) teikėjų nuomone, yra svarbu informuoti vartotoją, ir tik 4 proc. mano, kad „iš dalies svarbu“. Abiejų grupių respondentų atsakymai rodo, kad dauguma (94 proc.) vartotojų yra visada informuojami, o teikėjų dauguma (96 proc.) pripažįsta informavimo svarbą.

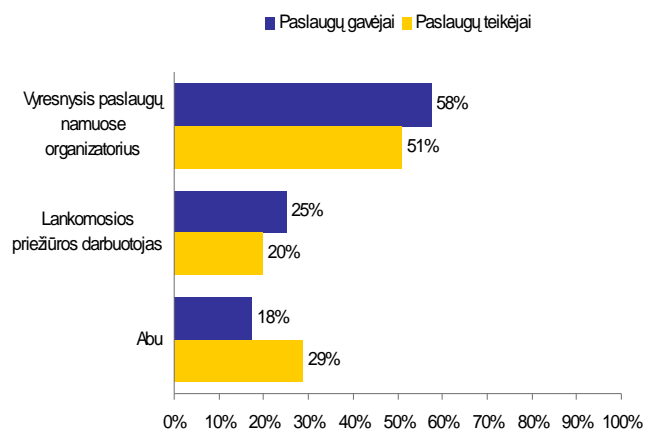
Taigi galima teigti, kad įstaiga siekia vartotojui kompensuoti patirtus nepatogumus, kadangi priešingu atveju vartotojas priverstas laukti, nerimauti, ir tai gali neigiamai paveikti vartotojo įvaizdį apie paslaugos teikėją.



16 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Ar esate informuojamas, kai paslaugų teikėjas neatvyksta sutartu laiku?“

Atsakant į klausimą, kas suteikia informaciją apie darbuotojo neatvykimą sutartu laiku, abiejų respondentų grupių nuomonės šiuo klausimu beveik sutampa, ir reikšmingų skirtumų jų atsakymuose neaptikta (žr. 17 pav.). Daugiau nei pusė vartotojų (58 proc.) ir nežymiai mažiau teikėjų (51 proc.) teigia, kad informaciją suteikia organizatorius, ketvirtadalis teikėjų ir vartotojų mano, kad teikėjas (lankomosios priežiūros darbuotojas), o 18 proc. vartotojų ir 29 proc. teikėjų nuomone, informaciją suteikia abu, t. y. organizatorius ir teikėjas.

Galima daryti išvadą, kad Tarnyboje vartotojo informavimo funkciją dėl neatvykimo sutartu laiku daugiau atlieka organizatorius negu teikėjas.

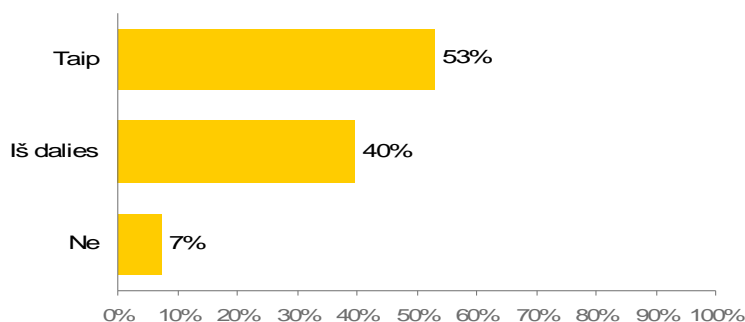


17 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Kas suteikia informaciją apie darbuotojo neatvykimą sutartu laiku?“

Abiems respondentų grupėms tyrime buvo pateikta keletas klausimų apie įvaizdį: vartotojų buvo prašyta pareikšti nuomonę apie *jų susidarytą įspūdį teikėjo atžvilgiu* ir kaip jis keitėsi, o teikėjų buvo prašyta pareikšti nuomonę apie tai, ar *teikėjo įvaizdis turi įtakos vartotojo požiūriui į paslaugų kokybę* ir kas svarbu kuriant teigiamą Tarnybos įvaizdį. Kadangi, N. Langvinienės, B. Vengrienės pastebėjimu, įvaizdis tampa savotišku filtru, vartotojui suvokiant patirtos paslaugos kokybės tiek techninius, tiek ir funkcinis aspektus. Jei vartotojo požiūriu įvaizdis patrauklus, vartotojas dažniausiai pro pirštus pažiūrės į nedideles klaidas, ir atvirkščiai, kai įvaizdis negatyvus, tai klaidos poveikis dažniausiai žymiai didesnis nei turėtų būti. Vartotojo įvaizdžio valdymui siūloma naudoti *tiesos momentus*, kuomet vyksta tiesioginis bendravimas tarp paslaugų teikėjo ir vartotojo (Langvinienė, Vengrienė, 2005, p. 76–77). D. Schneider (1981) teigimu, „įvaizdžio kūrimas yra vieno asmens (veikėjo) pastangos paveikti kito asmens (objekto) suvokimą apie jį (A. Suslavičius, 2006, p. 29)

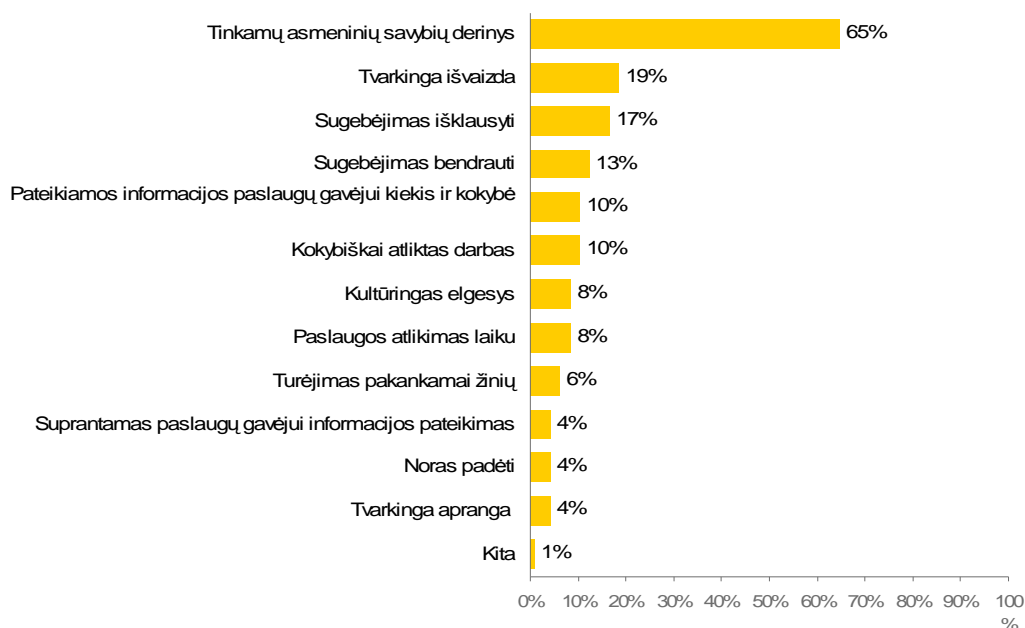
Pagalbos į namus paslaugų procese vartotojo ir teikėjo (kontaktinio personalo) sąveika apima šias veiklas: asmuo kreipiasi, socialiniai darbuotojai nustato poreikį paslaugoms, paskiriamas paslaugų kiekis ir dažnumas, asmuo laukia atvykstant paslaugų organizatoriaus, susitariama dėl paslaugos teikimo laiko, pristatomas paslaugų teikėjas ir kt. Šie sąveikos su kontaktiniu personalu momentai formuoja vartotojui paslaugų kokybės įvaizdį. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad dauguma tyrime pateiktų klausimų yra reikšmingi vartotojo susidarytam bendram įvaizdžiui apie įstaigą.

Teikėjų nuomonės tyrimas apie jų įvaizdžio įtaką rodo, kad pusė (53 proc.) respondentų mano, jog įvaizdis turi įtakos, mažesnė dalis (40 proc.) mano, kad iš dalies turi, ir 7 proc. teigia, kad teikėjo įvaizdis neturi įtakos vartotojo požiūriui (žr. 18 pav.).



18 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Ar lankomosios priežiūros darbuotojo įvaizdis turi įtakos paslaugų gavėjo požiūriui į jiems teikiamų paslaugų kokybę?“

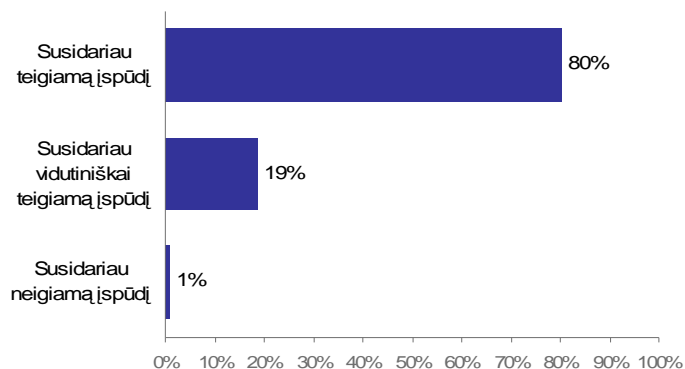
Į klausimą, kuriuo siekiama sužinoti teikėjų nuomonę, apie tai, kas svarbu kuriant teigiamą Tarnybos įvaizdį atsakė trečdalis (36 proc.) respondentų. Iš jų dauguma mano, kad kuriant teigiamą įvaizdį svarbi darbuotojo elgsena, kurią apsprendžia tinkamų asmeninių savybių derinys, tinkami bendravimo įgūdžiai, turėjimas pakankamai žinių ir darbuotojo išorė, t.y. tvarkinga išvaizda ir apranga (žr. 19 pav.).



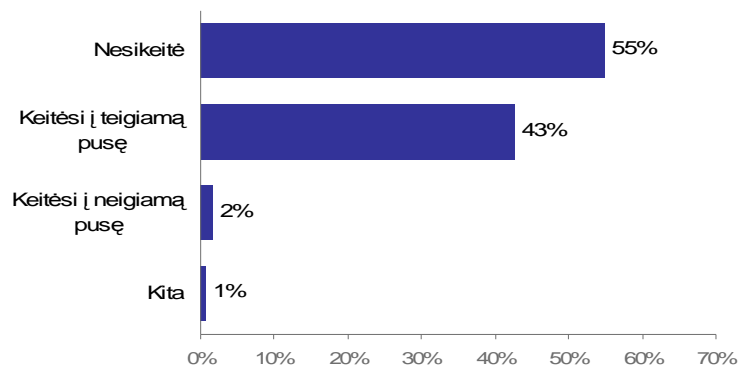
19 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Kas svarbu kuriant teigiamą Paslaugų namuose tarnybos įvaizdį?“

„Vartotojo–paslaugos“ sistemai būdingas stiprus tarpusavio poveikis dėl vykstančios sąveikos tarp vartotojo ir teikėjo. Vadinasi, galima manyti, kad vartotojų ir kontaktinio personalo sąveika formuoja vartotojo įvaizdį tiek pirmųjų susitikimų metu, tiek ir vėliau

Išsiaiškinus vartotojų patyrimą, t. y. susidarytą *įspūdį* pirmųjų susitikimų su darbuotojais metu ir kokia linkme susiformuotas įspūdis keitėsi, paaiškėjo, jog didžioji dauguma (80 proc.) vartotojų susidarė teigiamą įspūdį pirmųjų susitikimų su Tarnybos darbuotojais metu (žr. 20 pav.). 55 proc. teigia, kad susidarytas įvaizdis nesikeitė, 43 proc. mano, kad susidarytas įvaizdis keitėsi į teigiamą pusę (žr. 21 pav.).



20 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Kokį išpūdį Jums padarė Paslaugų namuose tarnybos darbuotojai pirmųjų susitikimų su jais metu?“



21 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Ar keitėsi Jūsų susidarytas išpūdis apie Paslaugų namuose tarnybos darbuotojus?“

Remiantis respondentų teigiamų vertinimų rodikliais galima daryti prielaidą, kad Tarnybos darbuotojai, kurdami Tarnybos įvaizdį vartotojo akyse, pasirenka tinkamą bendravimo stilių, profesionaliai taiko bendravimo įgūdžius, yra geranoriški, dėmesingi ir siekia išspęsti paslaugų vartotojo problemas. Kitas paaiškinimas galėtų būti tas, kad Tarnybos veikla yra grindžiama ryšio tarp teikėjo ir vartotojo kokybe nuolat siekiant, kad šis ryšys būtų kuo naudingesnis ir tenkintų vartotojo lūkesčius bei teiktų darbuotojui pasitenkinimą savo veiklos rezultatais. A. Suslavičiaus nuomone, socialinėje aplinkoje žmogus tampa savęs tyrinėtoju ir bando nuspėti, kaip į jį reaguoja kiti žmonės, ko iš jo tikimasi, kaip derėtų elgtis ir atrodyti, kad aplinkiniai įvertintų, gerbtų, pritartų ar, atvirkščiai, bijotų (Suslavičius, 2006, p.30).

3.3. Funkcinės paslaugų kokybės aspektų analizė

Kitas atliekamo tyrimo uždavinys buvo išsiaiškinti ir palyginti, kaip vartotojai ir teikėjai vertina funkcinės paslaugų kokybės aspektus pagal šiuos kriterijus:

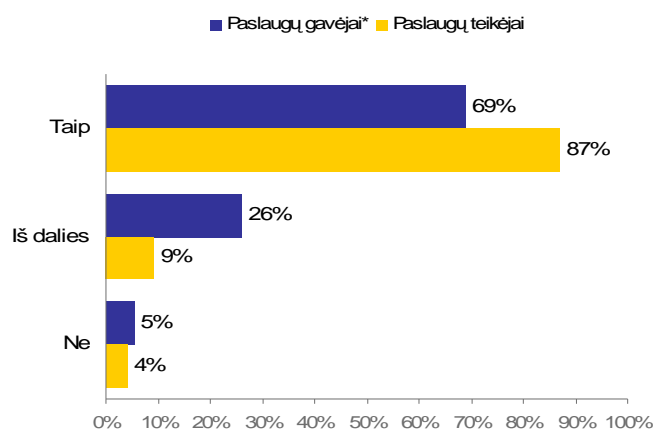
- Požiūris ir elgsena;
- Prieinamumas ir lankstumas;
- Patikimumas.

Klausimai, kurie buvo naudojami šiems kriterijams patikrinti, pateikti tyrimo metodikoje (žr. 33 psl.).

Socialinio darbuotojo požiūris ir elgsena atsižvelgiant į vartotojo pageidavimus prieš pasirašant su jais paslaugų teikimo sutartis priskirtinas prie funkcinės paslaugos kokybės aspektų. Tai svarbus paslaugų vartotojo laukiamos kokybės veiksnys, kuris formuoja vartotojo įvaizdį. Vertindamas kokybę, vartotojas atsižvelgia į kontaktuojančio personalo suinteresuotumą, dėmesį, išklausymą ir supratimą, mandagumą ir pagarbą.

Tyrimas numatė klausimą vartotojams apie tai, *ar jie turėjo pageidavimų dėl jiems būtinų paslaugų prieš pasirašant paslaugų teikimo sutartį*. Iš visų tyrime dalyvavusių respondentų–vartotojų, 92 proc. nurodė turėję pageidavimų, o likę 8 proc. pageidavimų neturėjo. Iš tų, kurie turėjo pageidavimų, 69 proc. mano, kad į jų pageidavimus buvo atsižvelgta, 26 proc. respondentai teigia, kad iš dalies, 5 proc. – kad neatsižvelgta (žr. 22 pav.). 87 proc. teikėjų nurodė, kad į vartotojų pageidavimus atsižvelgiama.

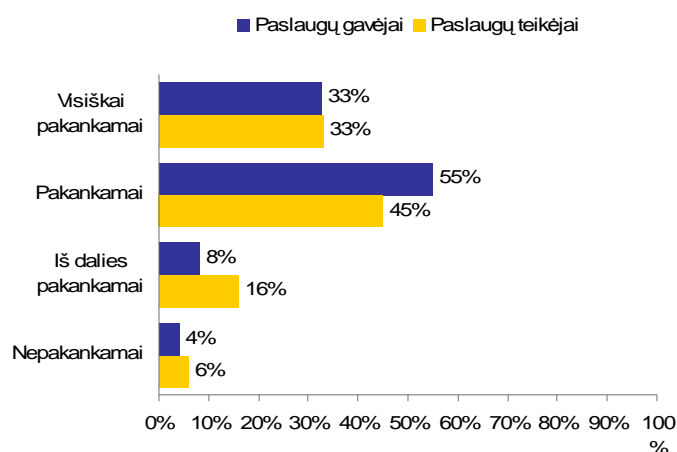
Abiejų respondentų grupių požiūriai nesutampa, nes tarp manančių, kad į pageidavimus atsižvelgiama, daugiau teikėjų nei vartotojų. Tačiau tarp manančių, kad „iš dalies“ atsižvelgiama, yra daugiau vartotojų nei teikėjų. Tarp respondentų grupių atsakymų nustatytas statistiškai reikšmingas skirtumas (Asymp. Sig= 0.006). Atkreiptinas dėmesys į tai, kad 13 proc. teikėjų ir 31 proc. vartotojų nurodė, kad į pageidavimus nebuvo atsižvelgta prieš pasirašant su vartotoju sutartį, o tai yra svarbus vartotojo laukiamos kokybės veiksnys, galintis turėti įtakos susidarytam įvaizdžiui apie paslaugų įstaigą. Vienas iš galimų paaiškinimų yra tas, kad vartotojas gali turėti nerealių lūkesčių, poreikių, kuriuos išreiškia pageidavimais socialiniam darbuotojui. O darbuotojas, kaip Tarnybos atstovas, vykdo funkcijas, remdamasis Tarnybos veiklos specifika ir jam suteiktais įgaliojimais. Todėl ir negali atsižvelgti į kai kuriuos vartotojų pageidavimus ir juos patenkinti.



22 pav. Paslaugų vartotojų ir paslaugų teikėjų atsakymai į klausimą „Ar prieš pasirašant paslaugų teikimo sutartį buvo atsižvelgta į pageidavimus dėl paslaugų skyrimo“

Tolesnis pateiktas klausimas papildo ankstesnįjį. Jis pateiktas siekiant išsiaiškinti abiejų respondentų grupių nuomonę apie *vartotojui pateiktos informacijos kokybę* prieš pradėdant teikti paslaugas. L. Bagdonienės, R. Hopenienės nuomone, užmegzdami kontaktą su paslaugų įstaiga, vartotojai gali nežinoti, ko iš jų tikimasi. Iš kitos pusės, vartotojas nežino, ko jis gali tikėtis iš teikėjų. Todėl vienas iš svarbiausių tikslų prieš vartojant paslaugą yra padidinti vartotojo informuotumą (Bagdonienė, Hopenienė, 2004, p. 402). Prieš paslaugų vartojimą būtina suteikti visą informaciją apie vartotojo ir teikėjo funkcijas paslaugų teikimo procese, paslaugų teikėjo (įstaigos) sąlygas, teikiamų paslaugų sąrašą. N. Langvinienės, B. Vengrienės nuomone, žodinio bendravimo veiksnys ir gyvojo žodžio poveikis, kuomet paslaugų vartotojas tiesiogiai bendrauja su darbuotoju, labiausiai paveikia paslaugų vartotojo požiūrį ir sprendimus (Langvinienė, Vengrienė, 2005, p. 78). Taip galima išvengti nerealių, nepagrįstų vartotojo lūkesčių ir sudaryti prielaidas kokybiškai paslaugai.

Atsakant į klausimą apie tai, ar prieš pradėdant teikti paslaugas suteikiama pakankamai informacijos apie teikiamų paslaugų sąrašą ir paslaugų teikimo sąlygas, abiejų respondentų grupių nuomonės beveik sutampa. Didžioji dauguma vartotojų (88 proc.) ir teikėjų (78 proc.) mano, kad informacijos suteikiama visiškai pakankamai ar pakankamai, 8 proc. vartotojų ir 16 proc. teikėjų mano, kad iš dalies pakankamai, 4 proc. vartotojų ir 6 proc. teikėjų vertina, kad informacijos suteikiama „nepakankamai“ (žr. 23 pav.).



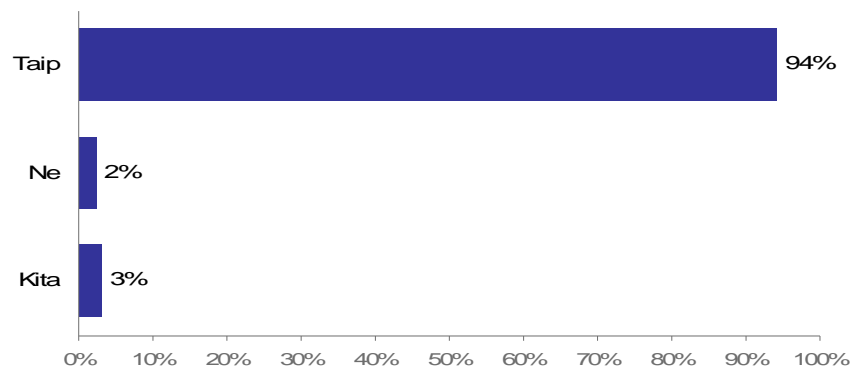
23 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Ar prieš pradėdant teikti paslaugas suteikta pakankamai informacijos apie pagalbos į namus paslaugų sąrašą ir paslaugų teikimo sąlygas?“

Tarp grupių atsakymų reikšmingų skirtumų nenustatyta, todėl galima teigti, kad požiūriai į vartotojui pateikiamos informacijos kokybę sutampa.

„Jeigu organizacija atsakingai informuoja savo klientus apie įvairių teikiamų paslaugų ribotumą, tuomet klientas dalyvauja planavimo procese jau žinodamas, kas įgyvendinama, kas ne“ (Louice C. Johnson, 2003, p. 264).

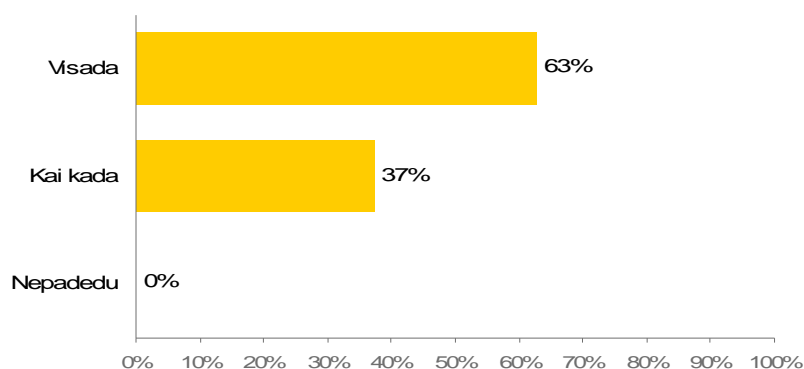
Dar vienu abiemis respondentų grupėms pateiktu klausimu buvo siekiama sužinoti, *ar teikėjas padeda spręsti vartotojo problemas?*“. Norėta pažvelgti, ar teikėjas yra suinteresuotas vartotoju ir ar yra jam dėmesingas. Socialiniame darbe svarbu ne tik turėti reikiamų gebėjimų, bet ir noro padėti. Nuo teikėjo požiūrio didžiąja dalimi priklauso jo sugebėjimų realizavimas.

Absoliučios daugumos (94 proc.) vartotojų nuomone, teikėjas padeda spręsti jų problemas, 2 proc. respondentų atsakė, kad nepadeda, 3 proc. pasirinkusiųjų „Kita“ teigė, kad jie savo problemas sprendžia savarankiškai (žr. 24 pav.).



24 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Ar paslaugas teikiantis darbuotojas padeda spręsti Jūsų problemas?“

Maždaug du trečdaliai (63 proc.) teikėjų mano, kad „visada“ padeda spręsti vartotojo problemas, 37 proc. teikėjų nurodo, kad tai daro „kai kada“ (žr. 25 pav.).



25 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Ar, Jūsų nuomone, padedate spręsti paslaugų gavėjų problemas?“

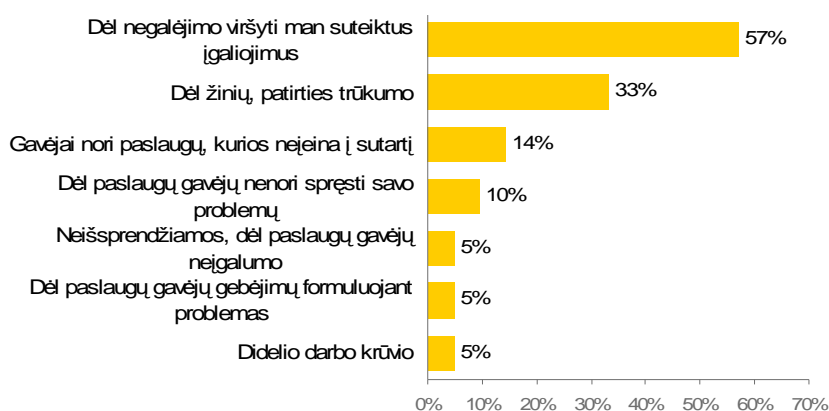
Vartotojų ir teikėjų požiūriai į pagalbą sprendžiant problemas skiriasi – 94 proc. vartotojų nuomone, teikėjas padeda spręsti problemas ir galima prielaida, kad vartotojai yra patenkinti teikėjo veiksmais, kurie pasireiškia dėmesingumu ir geranorišku pasirengimu spręsti jų problemas.

Tuo tarpu teikėjų, manančių, kad visada padeda spręsti vartotojų problemas, yra mažiau (63 proc.). Pagal *chi kvadrato* kriterijų grupių atsakymai nelyginti dėl pateiktų skirtingų atsakymų variantų. Klausime vartotojams pateiktais galimais atsakymų variantais buvo siekiama sužinoti, ar teikėjas apskritai padeda, atsakant „taip“ ar „ne“, o teikėjams užduoto klausimo atsakymų pateikties variantuose buvo siekiama sužinoti, ar padeda „visada“.

Priežastys, dėl kurių padedama „kai kada“ ar nepadedama spręsti vartotojų problemų, buvo plačiau analizuojamos užduodant abiem grupėms atvirą klausimą.

Iš klausimo tyrime dalyvavusių 5 proc. vartotojų, 2 proc. neturėjo nuomonės, likę 3 proc. mano, kad darbuotojui trūksta laiko ir žinių ir kad Tarnyba neteikia slaugos paslaugų.

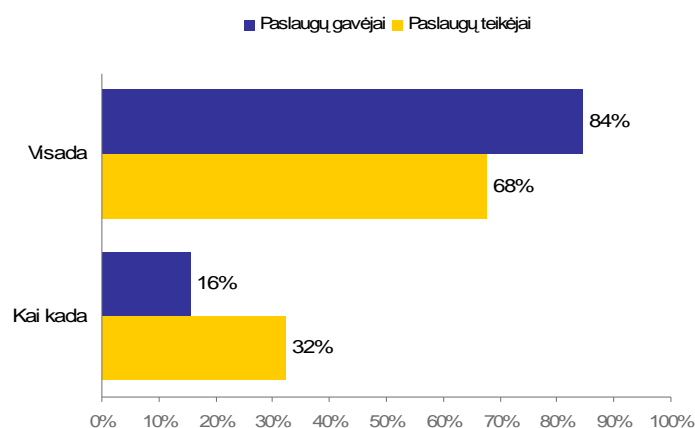
37 proc. teikėjų, kurie pateikė atsakymus į klausimą, dėl kokių priežasčių jie nepadedą spręsti paslaugų gavėjų problemų, nurodė, kad jiems trukdo pareiginių funkcijų apribojimai, patirties ir žinių trūkumas, nepagrįsti vartotojų norai ar ribotos galimybės išspręsti paslaugų gavėjų problemas dėl jų neįgalumo ir kt. (žr. 26 pav.).



26 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Dėl kokių priežasčių nepadedate spręsti paslaugų gavėjų problemų?“

Klausimu apie visuminę *atsižvelgimą į vartotojo pageidavimus* buvo siekiama išsiaiškinti vartotojo ir teikėjo nuomones apie tai, ar visas personalas, dalyvaujantis paslaugų organizavimo ir teikimo procese, atsižvelgia į vartotojo pageidavimus (žr. 27 pav.).

84 proc. vartotojų ir statistiškai mažiau (68 proc.) teikėjų mano, kad visada atsižvelgiama pageidavimus, o 32 proc. teikėjų ir 16 proc. vartotojų nurodo, kad atsižvelgiama „kai kada“. Tarp abiejų respondentų grupių atsakymų nustatytas skirtumas (Asymp. Sig. 0,003).

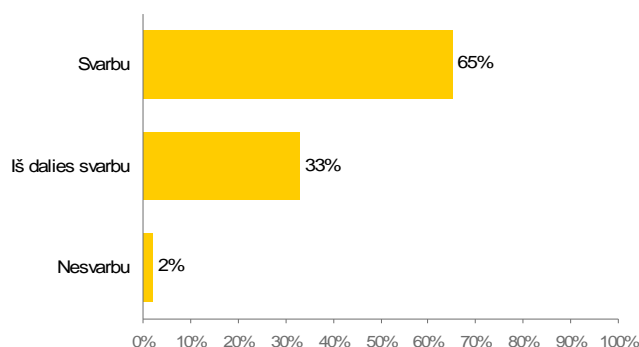


27 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Ar atsižvelgiama į paslaugų vartotojo pageidavimus?“

Pagal prieinamumo ir lankstumo kriterijų tyrimas numatė keletą klausimų, kuriais buvo siekiama sužinoti teikėjo požiūrį, ar svarbu vartotojui sudaryti galimybę susisiekti su teikėju, kai jam reikalinga pagalba, ir abiemis respondentų grupėms pateikti klausimai apie tai, ar užtikrinama susisiekimo galimybė vartotojui ir ar kreipiantis pagalbos ji gaunama.

Tyrimo klausimai tarpusavyje susiję: teikėjų požiūris į svarbą sudaryti vartotojui galimybes susisiekti su teikėju atskleidžia motyvaciją, pasireiškiančią jo elgesiu, nuo kurio didžiąja dalimi priklauso susisiekimo galimybių užtikrinimas vartotojui. Galimybių užtikrinimas sąlygoja galimybę vartotojui gauti skubią pagalbą, kai jis yra jos reikalingas ir dėl jos kreipiasi.

Atsakydami į klausimą apie susisiekimo su teikėju svarbą, du trečdaliai (65 proc.) teikėjų nurodo, kad vartotojui svarbu turėti galimybę susisiekti su teikėju, vienas trečdalis (33 proc.) – kad iš dalies svarbu, 2 proc. – kad nesvarbu (žr. 28 pav.).

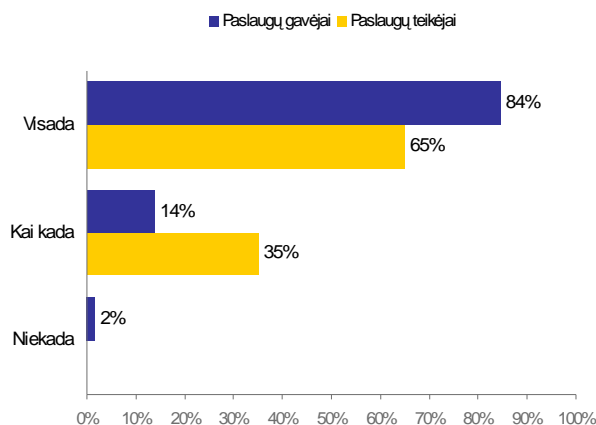


28 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Ar paslaugų vartotojui svarbu turėti galimybę susisiekti su paslaugų teikėju, kai jam reikalinga pagalba?“

Atkreiptinas dėmesys į respondentus, kurie pareiškė nuomonę, kad „iš dalies svarbu“ ar „nesvarbu“. Tyrimas nenumatė išsamesnės klausimo analizės, todėl siekiant išsiaiškinti, kodėl jie taip mano, galimos tik prielaidos. Gal tai suinteresuotumo padėti stoka? Pagalbos į namus paslaugų specifika ypatinga tuo, kad paslaugos teikiamos asmens namuose. Daugumas vartotojų yra vieniši ar vieni gyvenantys savo namuose, dėl įvairiausių priežasčių jiems gali nutikti įvairiausių situacijų, kuomet tampa reikalinga skubi darbuotojo pagalba. Todėl norint padėti šiems asmenims svarbiu veiksmu tampa susisiekiimo galimybės užtikrinimas. Tai didžiąja dalimi priklauso darbuotojų, kurie atsakingi už paslaugos organizavimą ir jos teikimą, motyvacijos ir požiūrio.

Norėtusi atkreipti dėmesį į tai, kad siekiant gerinti paslaugų vartotojų poreikių tenkinimą sudarant jiems galimybę kuo ilgiau gyventi savo namuose Tarnyboje 2007 metais teikėjams pradėta taikyti suminė darbo laiko apskaita. Tai reiškia, kad pagal poreikį vartotojui paslaugos gali būti teikiamos darbo dienomis, savaitgaliais, švenčių dienomis. Vadinasi, didžiąja dalimi įstaigos pasiekiamumas vartotojui priklauso nuo darbuotojų lankstumo ir noro sudaryti sąlygas ir galimybes.

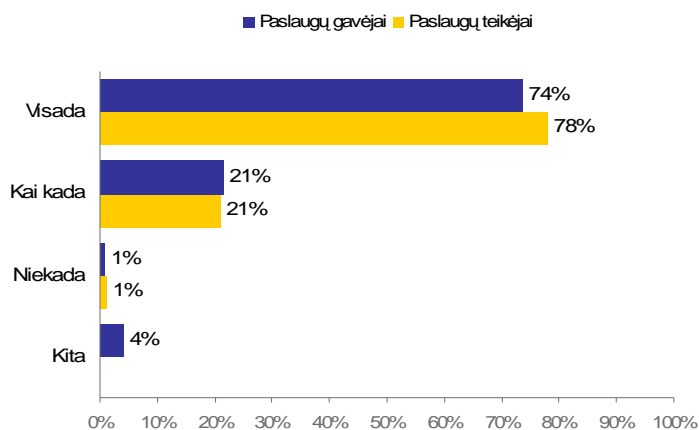
Dauguma (84 proc.) vartotojų ir du trečdaliai teikėjų (65 proc.) mano, kad visada užtikrinama galimybė susisiekti su teikėju, kai reikalinga pagalba vartotojui. 35 proc. teikėjų ir 14 proc. vartotojų mano, kad ji užtikrinama kai kada, 2 proc. vartotojų mano, kad neužtikrinama. (žr. 29 pav.). Tarp abiejų grupių respondentų atsakymų nustatyti statistiškai reikšmingi skirtumai (Asymp. Sig = 0,001).



29 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Ar užtikrinama galimybė susisiekti su paslaugų teikėju, kai paslaugų vartotojui reikalinga skubi pagalba?“.

Remiantis vartotojų vertinimais, galima manyti, kad daugumai vartotojų teikėjas yra pasiekiamas, kai reikalinga pagalba. Ir vienas iš paaiškinimų galėtų būti tas, kad Tarnybos veiklos išplėtimas dirbant vakarais, savaitgaliais ir švenčių dienomis padidina galimybes vartotojui kreiptis, kai jam reikalinga skubi pagalba.

Atsakant į klausimą, ar *„vartotojas gauna skubią pagalbą, kai kreipiasi*, abiejų respondentų grupių nuomonės beveik sutampa, ir reikšmingų skirtumų atsakymuose nenustatyta. 74 proc. vartotojų ir 78 proc. teikėjų mano, kad vartotojui kreipiantis pagalba gaunama (žr. 30 pav.).



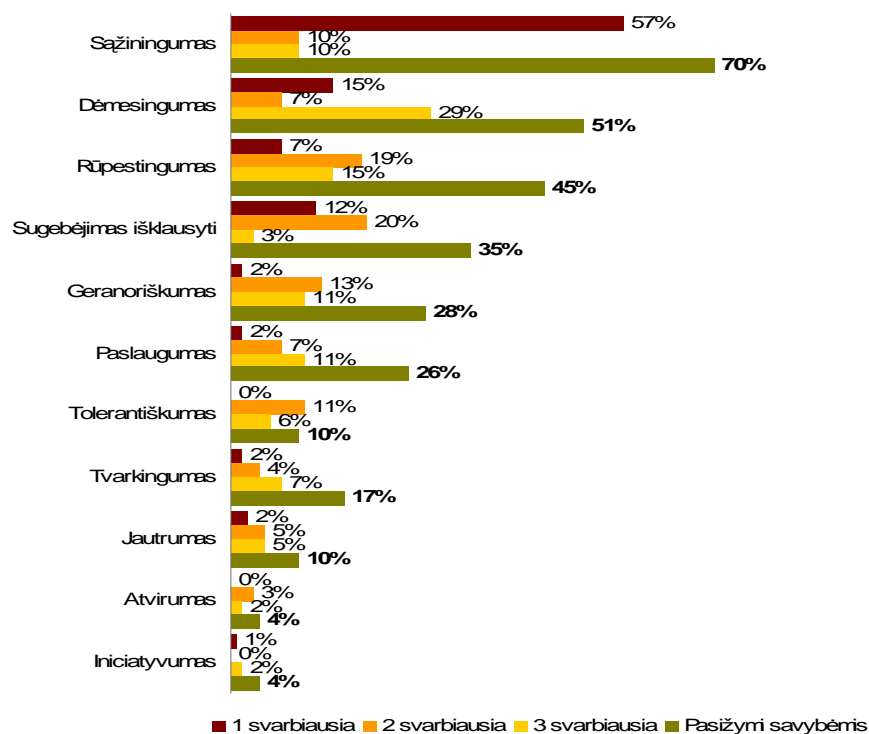
30 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Ar paslaugų vartotojui kreipiantis dėl skubios pagalbos ji gaunama?“

Apibendrinant vartotojų požiūrį pagal teikėjo veiklos *„prieinamumo ir lankstumo kriterijus* galima manyti, kad didžiajai daliai (84 proc.) vartotojų yra užtikrinamas paslaugų teikėjo pasiekiamumas, kai reikalinga pagalba, ir didžioji dauguma (74 proc.) vartotojų pagalbą „visada“ gauna.

Pagal funkcinės paslaugos kokybės kriterijų *„patikimumas* abiemis respondentų grupėms buvo pateikta keletas klausimų *„apie teikėjo asmenines savybes ir pasitikėjimo darbuotoju vertinimas*.

Vartotojams buvo pateikta keletas klausimų apie teikėjo asmenines savybes. Viename jų prašyta išskirti tris svarbias teikėjui asmenines savybes jas sunumeruoti pagal svarbą. Kitame klausime prašyta išskirti tris asmenines teikėjo savybes, *„kuriomis pasižymi paslaugas teikiantis darbuotojas* ir jas sunumeruoti pagal svarbą.

Analizuojant vartotojų atsakymus pastebimas sutapimas: trys savybės, kurios išskiriamos kaip svarbiausios ir kuriomis pasižymi darbuotojas, sutampa (žr. 31 pav.). Svarbiausios bei turimos savybės žemyneige tvarka pasiskirstė taip: svarbiausia savybe respondentai pasirenka sąžiningumą, po to išskiria dėmesingumą, rūpestingumą. Toliau pasirenkamas sugebėjimas išklaudyti, geranoriškumas, paslaugumas, tvarkingumas, tolerantiškumas, jautrumas. Kaip matome, atvirumas, iniciatyvumas atsiduria paskutinėje vietoje.

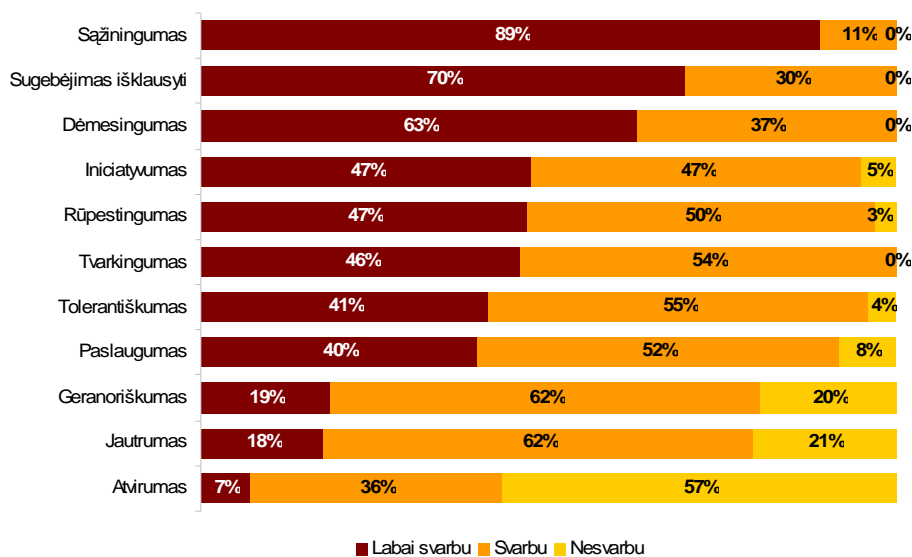


31 pav. Respondentų atsakymai į klausimus „Jūsų nuomone, kurios savybės svarbios paslaugas teikiančiam darbuotojui? ir „Kuriomis savybėmis pasižymi paslaugas teikiantis darbuotojas?“

Taip pat buvo siekiama sužinoti teikėjo požiūrį į tai, kokios asmeninės savybės svarbios paslaugas teikiančiam darbuotojui, pažymint jas pagal svarbą. Absoliuti teikėjų dauguma mano, kad labai svarbios savybės yra sąžiningumas, sugebėjimas išklausti, dėmesingumas. Daugiau nei pusė (57 proc.) respondentų nesvarbia savybe laiko atvirumą (žr. 32 pav.).

Lyginant vartotojų ir teikėjų išskirtas asmenines darbuotojo savybes, dvi savybės – sąžiningumas ir dėmesingumas – pasirodė kaip labai svarbios abiem respondentų grupėms. Tokių abiejų respondentų grupių pasirinkimą išskiriant pasirinktą sąžiningumo savybę lemia pagalbos į namus teikiamų paslaugų specifika, t. y. tai, kad paslaugų teikimas vyksta asmens namuose, taip pat tai, kad teikiant produktų pirkimo, mokesčių mokėjimo, medikamentų pirkimo, įvairių asmens dokumentų tvarkymo paslaugas vartotojas teikėjui patiki nemažas pinigų sumas, svarbius dokumentus ir t. t.

63 proc. teikėjų kaip labai svarbią savybę pasirinko sugebėjimą išklausti. Trečdaliui (35 proc.) vartotojų ši savybė pasirodė svarbi, ir trečdalis (35 proc.) respondentų nurodė, kad šia savybe teikėjas pasižymi.

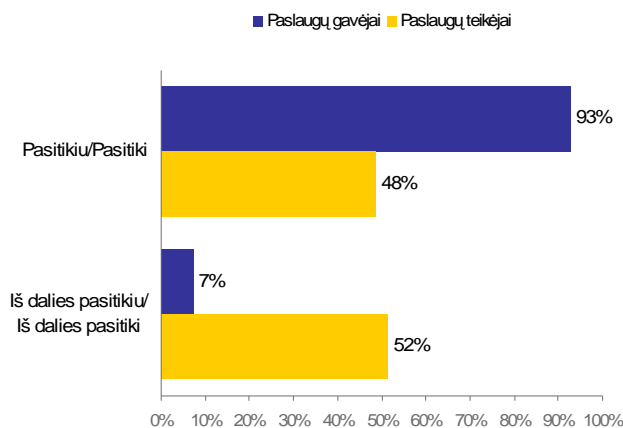


32 pav. Respondentų nuomonė atsakant į klausimą „Kurios asmeninės savybės svarbios paslaugas teikiančiam darbuotojui?“

Kitas pateiktas klausimas siekiant įvertinti funkcinę paslaugos kokybę pagal patikimumo kriterijų, tai *pasitikėjimo darbuotoju vertinimas*, kuris yra neabejotina paslaugos kokybės savybė.

Buvo siekiama sužinoti, ar *pasitikima teikėju*. Absoliuti dauguma (93 proc.) vartotojų pasitiki paslaugų teikėju (žr. 33 pav.). Jeigu lygintume vartotojo išskirtas asmenines savybes ir pasitikėjimą, tai su teikėjo pasitikėjimu vartotojai sieja sąžiningumą, rūpestingumą, dėmesingumą, sugebėjimą išklausyti. Galima daryti prielaidą, kad pasitikėjimas teikėju, nuo kurio didžiąja dalimi priklauso suteiktos paslaugos kokybė, sietinas su pasitikėjimu įstaiga.

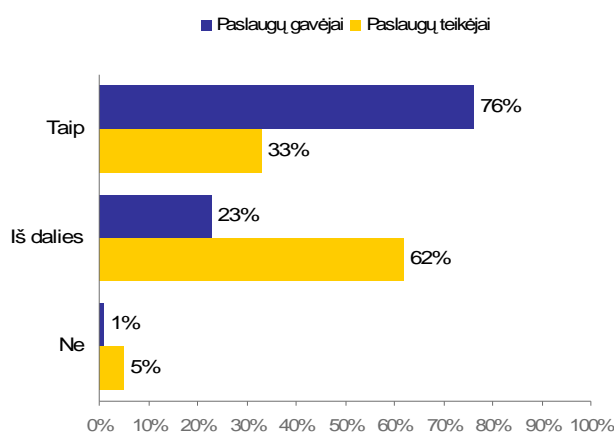
Tačiau teikėjų manančių, kad vartotojas jais pasitiki, yra dvigubai mažiau (48 proc.). Kiti 52 proc. teikėjų mano, kad vartotojas jais „iš dalies pasitiki“. Tarp respondentų grupių atsakymų nustatytas statistiškai reikšmingas skirtumas (Asymp.Sig=0.000), kuris, kaip matome, yra didelis.



33 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Ar pasitikite paslaugų teikėju/paslaugų teikėjais?“

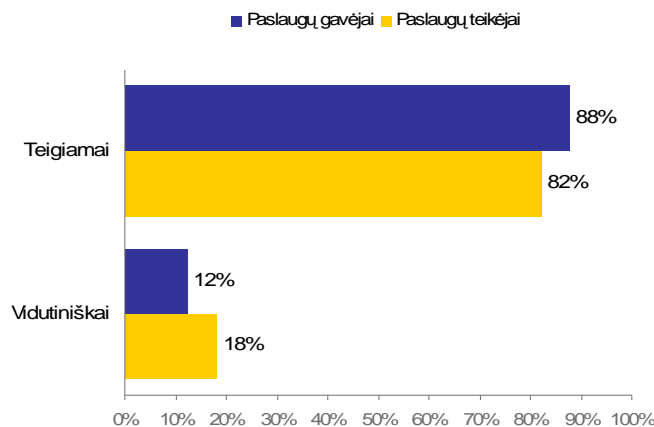
Buvo siekiama išsiaiškinti abiejų respondentų grupių požiūrį į tai, ar visumoje *virtotojui paslaugos teikiamos taip, kaip jis įsivaizdavo jas gauti*. E. Vitkienės nuomone, vartotojo tikėtinos ir patirtos paslaugų kokybės suvokimas duoda atitinkamą paslaugų kokybės vertinimą. Kiekvienas darbuotojas daro įtaką, užtikrindamas vartotojui priimtina kokybę. Tiesiogiai su vartotojais bendraujantys darbuotojai yra atsakingi už vartotojų patirtą paslaugos kokybę“ (Vitkienė, 2004, p. 39-42).

Žymiai daugiau vartotojų nei teikėjų mano, kad paslaugos teikiamos taip, kaip jie tikėjosi jas gauti. (žr. 34 pav.). Tarp grupių atsakymų nustatytas statistiškai reikšmingas skirtumas (Asymp. Sig=0,000), kuris, kaip matome, yra didelis. Kodėl toks skirtumas tarp abiejų respondentų grupių, galima daryti tik prielaidas, ir vienas iš paaiškinimų galėtų būti tai, kad teikėjas ne visiškai atspėja ir pažįsta vartotojo lūkesčius. A. Suslavičiaus nuomone, pradėdamas bendrauti žmogus paprastai nesako savo partneriui, ko iš jo laukia. Tad bendraujant reikia sugebėti atspėti lūkesčius ir žinoma, juos pateisinti. Bet pirmiausia reikia apskritai būti neabejingam tiems lūkesčiams (Soslavičius, 2006, p. 19).



34 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Ar paslaugos teikiamos taip, kaip tikėtės/tikėjosi jas gauti?“

Klausimas, kaip respondentai vertina visuminę teikiamų paslaugų kokybę, buvo pateiktas kaip kontrolinis, apibendrinantis prieš tai pateiktus klausimus. Šio klausimo pateikimas atspindi tiek techninės, tiek funkcinės kokybės aspektus. Vartotojo požiūris į įstaigos veiksmų bei priemonių, nukreiptų į jo poreikių tenkinimą, visumos vertinimą parodo jo pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis laipsnį.



32 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Kaip vertinate teikiamų/gaunamų paslaugų kokybę?“

Didžioji dauguma abiejų grupių respondentų visuminę paslaugų kokybę vertina teigiamai, neigiamų įvertinimų nebuvo (žr. 32 pav.). Tarp abiejų grupių atsakymų statistiškai reikšmingų skirtumų nėra.

Respondentai, kurie teikiamų paslaugų kokybę įvertino „vidutiniškai“, turėjo tam savus argumentus, sąlygotus asmeninio patyrimo.

L. Bagdonienės, R. Hopenienės nuomone, vartotojo pasitenkinimas, kuris yra lūkesčių ir patyrimo palyginimo pasekmė, sąlygoja jo elgseną po paslaugos vartojimo. W. Müller teigia, kad „vartotojo reakcijos po paslaugos vartojimo pažinimas padeda paslaugų teikėjui priimti tinkamus strateginius sprendimus“ (Bagdonienė, Hopenienė, 2004, p. 132).

Kitas abiems respondentų grupėms pateiktas atviras klausimas, kuriuo siekiama sužinoti respondentų nuomonę, jų įsivaizdavimą, pamąstymus ir pageidavimus ar pasiūlymus dėl laukiamos paslaugų kokybės.

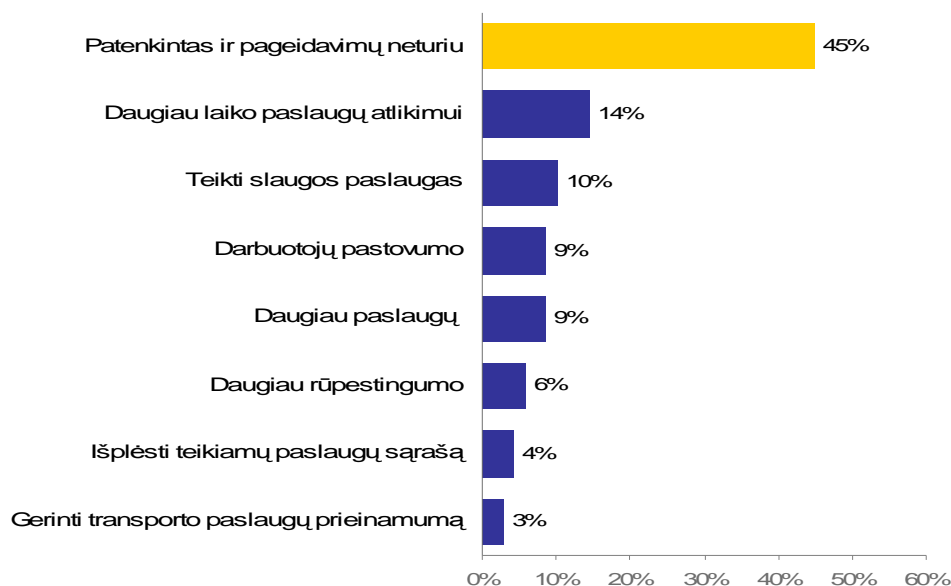
Į klausimą iš viso atsakė 58 proc. vartotojų. Likusiųjų neatsakymą galima būtų interpretuoti įvairiai: per ilga pateikta anketa, patirtu nuovargiu atsakinėjant, garbiu respondentų amžiumi ir t.t. Pareikšdami pageidavimus dėl teikiamų paslaugų kokybės, iš 58 proc. dalyvavusių klausimo tyrime, 45 proc. teigia, kad yra patenkinti teikiamų paslaugų kokybe ir pageidavimų neturi, 14 proc. pageidauja, kad daugiau laiko būtų skiriama paslaugų atlikimui, 10 proc. nurodo slaugos paslaugų būtinumą, 9 proc. – darbuotojų pastovumo svarbą, 9 proc. nurodo paslaugų kiekį ir kt. (žr. 33 pav.).

Išanalizavus Paslaugų namuose tarnybos dokumentus, įsitikinta, kad Tarnybos ištekliai yra pakankami tam, kad būtų galima užtikrinti paslaugų teikimą vartotojams skiriant pakankamai laiko paslaugos atlikimui. Dėl vartotojų pageidavimo skirti daugiau laiko paslaugų atlikimui, viena iš galimų prielaidų yra ta, kad vartotojams trūksta bendravimo. Bendravimas kaip atskira paslauga nėra išskirtas teikiamų paslaugų sąraše, todėl daugumoje atvejų jis priklauso nuo teikėjo elgesio, t. y. ar, atėjęs teikti paslaugas, teikėjas atliks paslaugą mechaniškai, persimesdamas vos keliais žodžiais su vartotoju, ar, atvirščiau, skirs laiko ir nuoširdžiai pabendraus. „Laikas kurį skiriame kitam, rodo santykių svarbą“ (Bendravimo psichologija, 2003, p. 123).

10 proc. vartotojų pageidauja, jog būtų teikiamos slaugos paslaugos. Tarnyba pagal savo kompetencijos ribas slaugos paslaugų neteikia, todėl negali patenkinti dalies vartotojų, kuriems reikalingos slaugos paslaugos, poreikių.

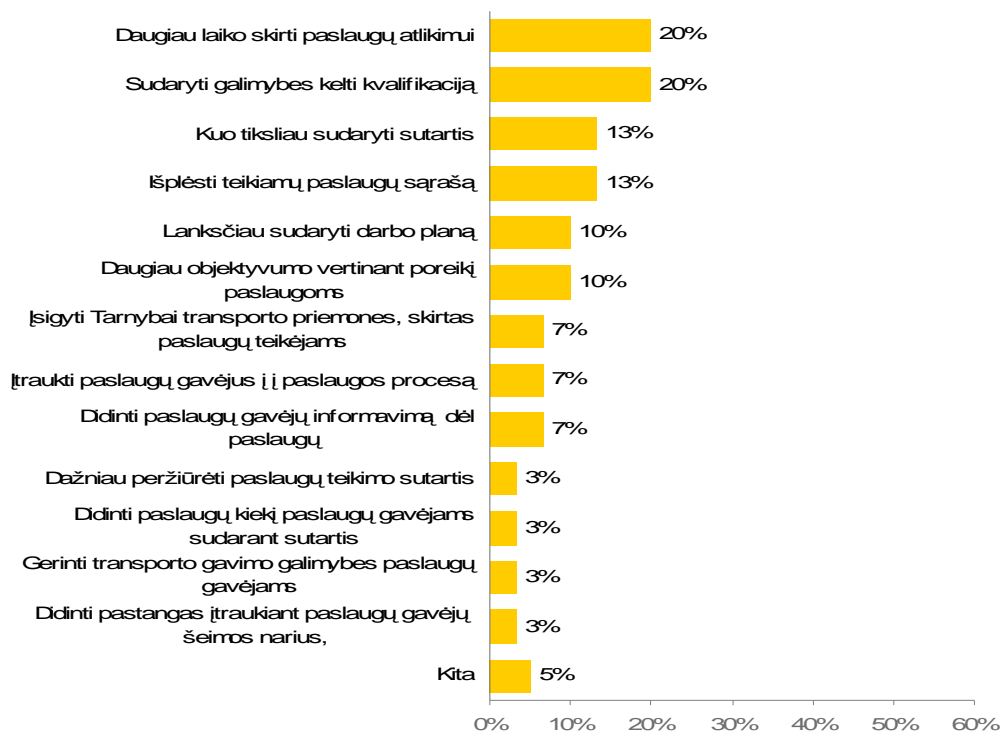
Darbuotojų pastovumo klausimą vartotojai sieja su teikėjų kaita. Natūralu, kad jeigu vartotojas ir teikėjas užmezga abipusiu pasitikėjimu grindžiamus santykius, jis ir toliau nori, kad paslaugas jam teiktų būtent tas teikėjas. Jeigu teikėjas keičiamas neatsižvelgiant į vartotojo pageidavimus, tai gali turėti įtakos vartotojo požiūriui vertinant paslaugos turinį ir svarbiausia tai gali turėti lemiamos įtakos vartotojo pasitenkinimui paslaugų kokybe.

9 proc. respondentų pageidauja daugiau paslaugų. Viena iš priežasčių gali būti šių respondentų savarankiškumo pokyčiai, kai jiems reikia daugiau ir dažnesnių paslaugų ir kai laiku nesusipėjama iš naujo įvertinti poreikį pagalbos į namus paslaugoms.



33 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Jūsų pageidavimai dėl teikiamų paslaugų kokybės“

Teikėjams pateiktas atviras klausimas, kuriuo siekiama sužinoti respondentų nuomonę, jų įsivaizdavimą, pamąstymus ir pageidavimus ar pasiūlymus. Į klausimą atsakė 79 proc. paslaugų teikėjų. Vienas iš galimų tokio didelio teikėjų aktyvumo paaiškinimų yra tas, kad teikėjas yra suinteresuotas gerinti savo veiklos momentus siekiant vartotojų ir savo didesnio pasitenkinimo atliekama veikla. Teikėjų pateikti siūlymai susiję su jų veiklos ypatumais, t. y. jų darbo organizavimu, galimybe kelti kvalifikaciją, Tarnybai įsigyti teikėjams skirtas transporto priemones, galimybėmis gerinti vartotojų poreikių ir lūkesčių tenkinimą išplečiant jiems teikiamų paslaugų sąrašą, užtikrinti daugiau objektyvumo nustatant poreikį paslaugoms, dažniau peržiūrėti paslaugų teikimo vartotojams sutartis, didinti paslaugų kiekį sudarant sutartis, gerinti transporto paslaugų prieinamumą ir kt. (žr. 34 pav.).



34 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Jūsų pasiūlymai dėl teikiamų paslaugų kokybės“

3.4. Tyrimo rezultatų apibendrinimas

Atlikus vartotojų ir teikėjų požiūrių į paslaugų kokybę statistinę analizę, paaiškėjo, kad abiejų respondentų grupių požiūriai pagal pateiktus paslaugų kokybės vertinimo kriterijus skiriasi, t. y. daugelį paslaugų kokybės techninių bei funkcinių aspektų vartotojai vertina geriau nei teikėjai.

Didžioji dauguma vartotojų (88 proc.) pritarė, kad paslaugos atlikimui skiriama pakankamai laiko, ir gerai įvertino patogų paslaugos atlikimo laiką. Tuo tarpu teikėjų, pritariančių šiems teiginiams, buvo mažiau: manančių, kad paslaugų atlikimui skiriama pakankamai laiko, buvo 78 proc., o manančių, kad paslaugos teikiamos vartotojams patogiu laiku – 70 proc.

Absoliuti dauguma (96 proc.) vartotojų teigia, kad yra informuojami, kai teikėjas neatvyksta laiku. Absoliuti teikėjų dauguma laikosi požiūrio, kad vartotoją svarbu informuoti, kai nėra galimybės laiku atvykti.

Didžiosios daugumos (84 proc.) vartotojų nuomone, teikėjas sugeba spręsti jiems iškylančias problemas. Pusė teikėjų mano, kad svarbūs sėkmingai veiklai gebėjimai yra darbinė patirtis su pagyvenusiais ir neįgaliais asmenimis bei teikėjo asmeninės savybės.

Didžiosios daugumos (80 proc.) vartotojų nuomone, jų susidarytas įspūdis pirmųjų susitikimų su Tarnybos darbuotojais metu buvo teigiamas ir, daugiau nei pusės (55 proc.) nuomone, susidarytas įspūdis nesikeitė, t. y. liko toks pats, kitų 45 proc. nuomone, pirmas susidarytas įspūdis keitėsi į teigiamą pusę. Pusė (53 proc.) teikėjų mano, kad jų kuriamas įvaizdis turi įtakos vartotojo požiūriui į paslaugų kokybę, 45 proc. mano, kad iš dalies turi, 7 proc. – kad neturi.

Du trečdaliai (69 proc.) vartotojų mano, kad atsižvelgiama į jų pageidavimus dėl būtinų paslaugų skyrimo prieš pasirašant su jais sutartį. Taip manančių teikėjų yra daugiau (87 proc.).

Palyginus abiejų respondentų grupių atsakymus į vartotojams suteiktos informacijos kokybę apie teikiamų paslaugų sąrašą ir teikimo sąlygas prieš pasirašant su jais sutartį, išryškėjo, kad nuomonės mažai skiriasi, t. y. dauguma respondentų (88 proc. vartotojų ir 78 proc. teikėjų) pritarė teiginiui, kad informacijos suteikiama pakankamai.

Absoliuti dauguma vartotojų (94 proc.) mano, kad teikėjas padeda spręsti jiems iškylančias problemas, o teikėjų, manančių, kad „visada“ padeda yra mažiau (63 proc.). Atsakymų į klausimą skirtumai pagal *chi kvadrato* kriterijų nelyginti dėl respondentams pateiktų skirtingų atsakymų pasirinkimo variantų. Klausimu vartotojams buvo siekiama sužinoti, ar teikėjas apskritai padeda, o teikėjams pateiktu klausimu buvo siekiama sužinoti, ar visada padeda.

Didžioji dauguma (84 proc.) vartotojų sutinka su teiginiu, kad yra visada atsižvelgiama į jų pageidavimus, o taip manančių teikėjų yra du trečdaliai (68 proc.)

Didžiosios daugumos (84 proc.) vartotojų požiūriu, teikėjas yra pasiekiamas, kai reikalinga pagalba, ir didžioji dauguma (74 proc.) ją gauna. Teikėjų, pritariančių šiems teiginiams, buvo mažiau, atitinkamai 65 proc. ir 78 proc.

Pagal patikimumo kriterijų, absoliuti dauguma (93 proc.) vartotojų pasitiki teikėjais. Teikėjų, manančių, kad jais pasitikima, yra perpus mažiau (48 proc.). Pagal vartotojų vertinamas teikėjo asmenines savybes (kai esamos savybės sutampa su savybėmis, kurias turėtų turėti teikėjas), trys išskirtos savybės – sąžiningumas, dėmesingumas, rūpestingumas – sutampa. Vadinasi galima manyti, kad teikėjo asmeninės savybių derinys atitinka vartotojo lūkesčius.

Teikėjų išskirtos jiems atrodančios labai svarbios asmeninės savybės – tai sąžiningumas, sugebėjimas išklaudyti, dėmesingumas. Lyginant abiejų grupių respondentų vertinimus apie darbuotojo asmenines savybes dvi asmeninės savybės – sąžiningumas ir dėmesingumas – pasirodė labai svarbios abiemis respondentų grupėms.

Daugiau vartotojų nei teikėjų teigiamai įvertino visuminės techninės ir funkcinės paslaugų kokybės aspektus. Didžioji dauguma vartotojų mano, kad gauna tokias paslaugas, kurių ir tikėjosi. Tuo tarpu teikėjų, manančių, kad vartotojas gauna tai, ko tikėjosi, yra žymiai mažiau. Atsakant į klausimą, kaip vertina visuminę pagalbą namų paslaugų kokybę, abiejų respondentų grupių nuomonės beveik sutampa, ir statistikai reikšmingų skirtumų nenustatyta (žr.1 lentelę).

1 lentelė. Vartotojų ir teikėjų Pagalbos namų paslaugų kokybės vertinimas

Pagalbos namų paslaugų kokybės vertinimas	Paslaugų vartotojai (proc.)	Paslaugų teikėjai (proc.)
Techninė kokybės aspektų visuma	84	66
Funkcinė kokybės aspektų visuma	81	76
Vartotojo laukiama ir patirta kokybė	76	33
Visuminė paslaugos kokybė	88	82

Taigi, iškelta tyrimo hipotezė, kad vartotojų ir teikėjų lūkesčiai vertinant paslaugų kokybės techninius bei funkcinis aspektus nesutampa, pasitvirtino. Abiejų respondentų grupių atsakymų į klausimus skirtumų statistinis reikšmingumas tikrintas *chi kvadrato kriterijumi (Pearson Shi-Square)*.

Nustatyti statistikai reikšmingi skirtumai tarp grupių atsakymų į techninės paslaugų kokybės aspektus – vartotojams paskirtų paslaugų kiekį ir dažnumą, laiko, skiriamo paslaugos atlikimui, pakankamumą, patogų paslaugos atlikimo laiką ir funkcinės paslaugų kokybės aspektus – atsižvelgimą į vartotojo pageidavimus prieš pasirašant sutartį, atsižvelgimą apskritai į vartotojo pageidavimus, paslaugų teikėjo pasiekiamumą, pasitikėjimą teikėju (žr.2 lentelę).

Tačiau abiejų respondentų grupių atsakymai sutampa vertinant informacijos pakankamumą prieš pasirašant su vartotojais sutartį ir galimybes prireikus gauti skubią pagalbą. Reikšmingų skirtumų tarp grupių atsakymų nenustatyta.

2 lentelė. Vartotojų ir teikėjų atsakymų statistiškai reikšmingi skirtumai

<i>Kriterijus – Profesionalumas ir įgūdžiai</i>	<i>Pearson Shi Square</i>	<i>Laisvės laipsnis</i>	<i>Asymp.Sig (2-sides)</i>	<i>p</i>
Ar paskirtų paslaugų kiekis patenkina vartotojo poreikius, kad jis galėtų gyventi savo namuose savarankiškai?	11,778	3	0,008	<0,05
Ar paskirtų paslaugų dažnumas patenkina vartotojo poreikius, kad jis galėtų gyventi savo namuose savarankiškai?	12,700	3	0,005	<0,05
Ar paslaugoms atlikti skiriama pakankamai laiko?	11,092	3	0,011	<0,05
Ar paslaugos teikiamos patogiu laiku?	9,541	2	0,008	<0,05
<i>Kriterijus – Požiūris ir elgsena</i>				
Ar atsižvelgiama į vartotojo pageidavimus dėl būtinų paslaugų skyrimo prieš pasirašant sutartį?	10,218	2	0,006	<0,05
Ar atsižvelgiama į paslaugų vartotojo pageidavimus?	8,637	1	0,003	<0,05
<i>Kriterijus – Prieinamumas ir lankstumas</i>				
Ar teikėjas pasiekiamas, kai reikalinga skubi pagalba?	14,791	2	0,001	<0,05
<i>Kriterijus – Patikimumas</i>				
Ar vartotojas pasitiki paslaugų teikėju?	53,832	1	0,000	<0,05

Remiantis šiais duomenimis galima manyti, kad pagalbos į namus paslaugų vartotojai nėra linke labai griežtai vertinti paslaugų. Vienas iš paaiškinimų galėtų būti tas, kad jie turi nepakankamai informacijos ir žinių apie tai, kokia turėtų būti kokybiška paslauga. Kita vertus, galima manyti, kad daugumą jų tenkina paslauga, kuri jiems pasiūloma, ir vartotojas tokiu būdu parodo, kad yra pamalonintas jam teikiama valstybės parama, įgalinančia jį gyventi savo namuose savarankiškai.

Kritiškesnį teikėjų požiūrį į jų suteiktų paslaugų kokybės aspektų vertinimą būtų galima paaiškinti tuo, kad, būdami savo srities specialistai, jie turi daugiau žinių apie paslaugų kokybę ir jai keliamus reikalavimus, todėl mato, kuriuose veiklos aspektuose kokybės trūksta ir kur ją reikia gerinti. Kitas paaiškinimas galėtų būti tas, kad ilgalaikis teikėjo ir vartotojo bendradarbiavimas sudaro teikėjui galimybę geriau pažinti vartotojo lūkesčius ir išsiaiškinti jo poreikius bei funkcionavimo ypatumus.

Vartotojų ir teikėjų apklausos rezultatų skirtumai patvirtino, kad siekiant gauti kuo išsamesnės informacijos apie teikiamų paslaugų kokybę reikalingas tyrimas, neapsiribojantis vien vartotojų nuomonės ir požiūrio į paslaugų kokybę įvertinimu. Pasikliauti vien vartotojų vertinimais nėra visiškai

racionalu, kadangi pagalbos į namus paslaugų vartotojai, reiškdami savo nuomonę, gali nebūti objektyvūs dėl įvairiausių priežasčių (baimės, nežinojimo, nenoro pateikti negatyvų vertinimą). Kita priežastis ta, kad dėl su amžiumi susijusių prarastų gebėjimų dauguma vartotojų gali nežinoti savo poreikių ar neadekvačiai juos vertinti arba dėl žinių stokos negali objektyviai vertinti socialinių paslaugų teikėjo atliekamos veiklos.

Šio tyrimo rezultatuose pateikta informacija sudarė galimybę palyginant vartotojo požiūrį į gaunamų paslaugų kokybę ir teikėjo požiūrį į jo suteiktų paslaugų kokybę. Gauti tyrimo duomenys atspindi pagrindinių paslaugos sąveikos dalyvių – vartotojo ir teikėjo – lūkesčius gauti ir suteikti kokybišką paslaugą.

IŠVADOS

Atlikus tyrimą, kuriuo buvo siekiama palyginti Vilniaus miesto Paslaugų namuose tarnybos vartotojų ir teikėjų požiūrius į paslaugų kokybę jų lūkesčių atitikimo kontekste pagal techninės paslaugų kokybės – teikėjo profesionalumo ir įgūdžių bei kompensavimo kriterijus – ir funkcinės paslaugų kokybės – požiūrio ir elgsenos, prieinamumo ir lankstumo bei patikimumo kriterijus, galima daryti šias išvadas:

1. Abiejų tiriamųjų grupių respondentų vertinimai pagal *techninės paslaugų kokybės kriterijus – teikėjo profesionalumą ir įgūdžius* bei *kompensavimą* – rodo, kad:

- Vartotojų ir teikėjų požiūriai į paslaugų kiekį, dažnumą, patogų paslaugų atlikimo laiką ir paslaugai atlikti skiriamą laiką skiriasi. Didesnė dalis vartotojų (75 proc.), palyginus su teikėjais (59 proc.), mano, kad paslaugų kiekis ir dažnumas patenkina vartotojų poreikius, kad jie galėtų savo namuose gyventi savarankiškai. Daugiau vartotojų (88 proc.) nei teikėjų (74 proc.) gerai (teigiamai) įvertino patogų paslaugų atlikimo laiką ir nurodė, kad laiko paslaugai atlikti skiriama pakankamai.
- Absoliuti dauguma (96 proc.) vartotojų teigiamai įvertino informavimo, kai teikėjas neatvyksta laiku, kokybę, ir absoliuti dauguma (94 proc.) teikėjų pripažįsta vartotojo informavimo, kai nėra galimybės atvykti laiku, svarbą. Didžiosios daugumos (84 proc.) vartotojų požiūriu, teikėjas turi sugebėjimų, padėdamas spręsti vartotojams iškylančias problemas.
- Techninės paslaugų kokybės aspektų visumą teigiamai įvertino 84 proc. vartotojų, o teikėjų, įvertinusių teigiamai, buvo mažiau (66 proc.).

2. Abiejų tiriamųjų grupių respondentų vertinimai pagal *funkcinės paslaugų kokybės kriterijus – teikėjo požiūrį ir elgseną, prieinamumą ir lankstumą bei patikimumą* – rodo, kad:

- Vartotojų ir teikėjų požiūriai į tai, ar atsižvelgiama į vartotojo pageidavimus, į teikėjo pasiekiamumą ir pasitikėjimą juo, skiriasi. Didesnė dalis vartotojų (84 proc.), palyginus su teikėjais (67 proc.), mano, kad į jų pageidavimus paslaugų teikimo metu atsižvelgiama ir kad teikėjas pasiekiamas, kai vartotojui reikalinga skubi pagalba. Absoliuti dauguma (93 proc.) vartotojų pasitiki teikėju, kai tuo tarpu teikėjų, manančių, kad jais pasitikima, yra perpus mažiau (48 proc.). Didesnė dalis teikėjų (87 proc.), palyginus su vartotojais (69 proc.), mano, kad atsižvelgiama į vartotojo pageidavimus prieš pasirašant sutartį.

- Vartotojams suteikiamos informacijos kokybę iki pasirašant su jais sutartį ir skubios pagalbos gavimo galimybes didžioji dauguma vartotojų ir teikėjų vertina vienodai gerai, statistikai reikšmingų skirtumų tarp abiejų tiriamųjų grupių atsakymų nenustatyta.
- Funkcinės paslaugų kokybės aspektų visumą teigiamai įvertino 81 proc. vartotojų, o teigiamai įvertinusių teikėjų buvo nežymiai mažiau (76 proc.).

3. Abiejų respondentų grupių požiūriai į tai, kokių paslaugų iš viso tikėjosi vartotojas ir kokias paslaugas gauna, žymiai skiriasi, t. y. didžioji dauguma (76 proc.) vartotojų mano, kad gauna paslaugas, kurių tikėjosi, tuo tarpu taip manančių teikėjų yra dvigubai mažiau (33 proc.).

4. Gaunamų ir teikiamų paslaugų kaip visumos kokybės vertinimai rodo, kad didžioji dauguma vartotojų (88 proc.) ir teikėjų (82 proc.) visuminę paslaugų kokybę vertina vienodai teigiamai, t. y. statistikai reikšmingų skirtumų nenustatyta.

5. Paslaugų kokybei svarbių rodiklių – teikėjų tiesioginio vadovo vadybinės veiklos aspektų, kolektyvo mikroklimato, įspūdžio apie teikėją – vertinimai rodo, kad:

- Absoliuti dauguma (94 proc.) teikėjų patenkinti vadovo dėmesiu, skiriamu laiku su darbu susijusios informacijos aptarimui ir pagalba sprendžiant iškilusias darbinės problemas. Didžioji dauguma (80 proc.) teikėjų taip pat teigiamai įvertino kolektyvo mikroklimatą.
- Didžioji dauguma (80 proc.) vartotojų teigiamai įvertino susidarytą pirmą įspūdį apie teikėją, kuris, truputį daugiau nei pusės (55 proc.) respondentų nuomone, nesikeitė; kitos pusės (45 proc.) nuomone, jis keitėsi į teigiamą pusę. Daugiau nei pusė (55 proc.) teikėjų mano, kad jų vaidmuo kuriant teigiamą įvaizdį svarbus vartotojo požiūriui į paslaugos kokybę.

6. Abiejų respondentų grupių apklausos rezultatai patvirtino darbo pradžioje iškeltą hipotezę, kad vartotojų ir teikėjų lūkesčiai vertinant paslaugų kokybės techninius ir funkcinis aspektus nesutampa. Nesutapimas pasireiškė statistiniai reikšmingais grupių atsakymų skirtumais vertinant paslaugų kokybės aspektus pagal pateiktus kriterijus. Techninės ir funkcinės paslaugų kokybės aspektus teigiamai įvertino didesnė dalis vartotojų nei teikėjų. Todėl vartotojų lūkesčių dėl gaunamų paslaugų kokybės palyginimas su teikėjų lūkesčiais dėl teikiamų paslaugų kokybės rodo, kad pasiteisino didesnės dalies vartotojų, o ne teikėjų lūkesčiai.

Norint išsiaiškinti skirtumų priežastis reikėtų atlikti tolesnius tyrimus, kurie padėtų atskleisti, kokie teikėjų, kaip įstaigos vidaus vartotojų, poreikiai ir lūkesčiai turi lemiamos reikšmės jų pasitenkinimui atliekamos veiklos kokybe.

PASIŪLYMAI

Siekiant toliau gerinti pagalbos į namus paslaugų kokybę ir sudaryti galimybę paslaugų vartotojams kuo ilgiau gyventi savo namuose išvengiant ilgalaikės socialinės globos įstaigų paslaugų būtų tikslinga:

- išplėsti teikiamų pagalbos į namus paslaugų sąrašą;
- paslaugų teikėjams darbo planuose detaliau numatyti paslaugos teikimo laiko pradžią konkrečiam paslaugų vartotojui atsižvelgiant ir įvertinant vartotojo individualius poreikius bei pageidavimus ir atsižvelgiant į paslaugų teikėjo pasiūlymus ir rekomendacijas;
- reguliariai organizuoti paslaugų teikėjams susirinkimus, kuriuose būtų perteikiamos socialinio darbo teorinės žinios ir informacija apie naujus teisės aktus, reglamentuojančius socialinės apsaugos sritį bei socialinį darbą, ugdomos darbuotojų asmeninės dalykinės savybės ir komunikaciniai gebėjimai, formuojamas profesinių vertybinių nuostatų ir etikos principų supratimas, jų įsisąmoninimas ir laikymasis;
- atlikti paslaugų teikimo proceso stebėseną Vilniaus miesto seniūnijose ir įvertinti seniūnijų infrastruktūros skirtumus, kurių pagrindu būtų nustatyti pavienėms paslaugų rūšims atlikti skiriamo laiko priimtino kriterijai ir leistinos jų atlikimui skiriamo laiko ribos;
- reguliariai organizuoti paslaugų kokybės vertinimo tyrimus (vykdant paslaugų vartotojų bei paslaugų teikėjų apklausas), kurie leistų pamatuoti, kas svarbu išoriniam ir vidiniam vartotojui, atskleisti tas paslaugų organizavimo sritis, kurios gali turėti įtakos paslaugų kokybei, pamatyti, kur jos trūksta, taip pat įvertinti darbuotojų požiūrį į atliekamą veiklą, darbo organizavimo procesus ir teikiamų paslaugų kokybę;
- sudaryti sąlygas kelti paslaugų teikėjų kvalifikaciją, kaip to reikalauja teisės aktai, įstaigoje atlikti kvalifikacijos kėlimo poreikių tyrimus ir jų pagrindu sudaryti kvalifikacijos kėlimo planus;
- ypatingą dėmesį skirti pagalbos į namus organizuojančio ir šias paslaugas teikiančio personalo politikai: atlikti tyrimą, kuriuo būtų siekiama išsiaiškinti vidinių vartotojų poreikius ir lūkesčius jų atliekamos veiklos kontekste; sudaryti paslaugų teikėjams tinkamas darbo sąlygas; nuolat analizuoti darbo krūvius; nustatyti ir šalinti galimus streso darbe veiksnius; aprašyti darbo procesus; vykdyti darbuotojų motyvavimo politiką; organizuojant paslaugų teikimo procesą operatyviai ir lanksčiai reaguoti į paslaugų teikėjų pastabas, nusiskundimus; suteikti darbuotojams grįžtamąjį ryšį nuolat aptariant ir įvertinant paslaugų teikimo procesus.

LITERATŪRA

1. Bagdonienė L., Hopenienė R. Paslaugų marketingas ir vadyba. Kaunas: Technologija, 2004.
2. Barczyk Casimir C. Visuotinės kokybės vadyba. Vilnius, 1999.
3. Bendravimo psichologija. Kaunas: Technologija, 2003.
4. Buivydaite D. Socialinės paslaugos ne tik padės neįgaliesiems, senyviems žmonėms, bet ir leis atsikvėpti jų šeimos nariams. Bičiulystė, 2006, Nr.5. [http:// www.biciulyste.lt](http://www.biciulyste.lt) [2008-05-15].
5. Dikavičius V., Stoškus S. Visuotinės kokybės vadyba. Kaunas: Technologija, 2003.
6. Johnson. L. C. Socialinio darbo praktika. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 2003.
7. Kardelis K. Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. Kaunas: JUDEX, 2002.
8. Kaziliūnas A. Kokybės analizė, planavimas ir auditas. Vilnius: Mykolo Riomerio universitetas, 2006.
9. Kindurys V. Paslaugų marketingas. Teorija ir praktika. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla. 1998.
10. Langvinienė N., Vengrienė B. Paslaugų teorija ir praktika. Kaunas: Technologija, 2005.
11. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas //Valstybės žinios. 2006. Nr. 17 – 589.
12. Lietuvių kalbos žodynas: elektroninis variantas, 2005. <http://www.lkz.lt> [2008-05-02].
13. Mikalauskienė. A. Ekonomika ir vadyba. Kaunas: Technologija, 2001
14. Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1 – 93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ //Valstybės žinios. 2006, Nr. 43-1570; 2008, Nr. 2-72.
15. Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. vasario 20 d. įsakymas Nr. A1-46 „Dėl socialinių globos normų aprašo patvirtinimo“// Valstybės žinios. 2007, Nr. 24-931.
16. Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-92 „Dėl socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašų patvirtinimo“// Valstybės žinios. 2006, Nr. 43-1569; Nr. 86-3375; Nr. 79-3123; Nr. 91-3586.
17. Suslavičius A. Socialinė psichologija. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 2006.
18. Tamošiūnas T. Socialinių tyrimų kvalifikacinis darbas: įvado struktūra. Šiauliai: VŠĮ Šiaulių universiteto leidykla, 2003.
19. Socialinis darbas. Profesinės veiklos įvadas. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 2007.

20. Rienecker L., Jorgensen P. S. Kaip rašyti mokslinį darbą. Aidai, 2003.
21. Vanagas P. Visuotinės kokybės vadyba. Kaunas: Technologija, 2004.
22. Vainienė R. Ekonomikos terminų žodynas. Vilnius: Tyto Alba, 2005.
23. Vareikytė A., Kaziliūnas A., Guogis A., Gudelis A., Mickus J. Socialinių paslaugų tobulinimas Lietuvos savivaldybėse. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006.
24. Vengrienė B. Paslaugų ekonomika. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 1998.
25. Vengrienė B. Paslaugų vadyba. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 2006.
26. Vilniaus miesto tarybos 1998 m. gruodžio 18 d. sprendimas Nr. 300 „Dėl Socialinių paslaugų teikimo namuose nuostatų tvirtinimo“.
27. Vilniaus miesto savivaldybės biudžetinės įstaigos Socialinės paramos centro 2006-2009 m. strateginis planas, patvirtintas SBĮ Socialinės paramos centro direktoriaus 2006 m. birželio 2 d. įsakymu Nr. 17-1-176.
28. Vilniaus miesto savivaldybės biudžetinės įstaigos Socialinės paramos centro 2006–2009 m. Strateginio plano 2006 m. birželio 2 d. – 2007 m. birželio 1 d. įvykdymo ataskaita.
29. Vilniaus miesto savivaldybės biudžetinės įstaigos Socialinės paramos centro Paslaugų namuose tarnybos nuostatai, patvirtinti Vilniaus miesto savivaldybės Socialinės paramos centro direktoriaus 2007 m. kovo 1 d. įsakymu Nr. 17-1-42.
30. Vilniaus miesto savivaldybės biudžetinės įstaigos Socialinės paramos centro Paslaugų namuose tarnybos vyresniojo specialisto, Asmens (šeimos) pagalbos į namus poreikio nustatymo komisijos pirmininko pareigybės aprašymas, patvirtintas Vilniaus miesto savivaldybės Socialinės paramos centro direktoriaus 2007 m. kovo 8 d. įsakymu Nr. 17-1-49.
31. Vilniaus miesto savivaldybės biudžetinės įstaigos Socialinės paramos centro Paslaugų namuose tarnybos vyresniojo paslaugų namuose organizatoriaus pareiginiai nuostatai, patvirtinti Vilniaus miesto savivaldybės Socialinės paramos centro direktoriaus 2007 m. birželio 15 d. įsakymu Nr. 17-1-131.
32. Vilniaus miesto savivaldybės biudžetinės įstaigos Socialinės paramos centro Paslaugų namuose tarnybos lankomosios priežiūros darbuotojo pareigybės aprašymas, patvirtintas Vilniaus miesto savivaldybės Socialinės paramos centro direktoriaus 2007 m. birželio 15 d. įsakymu Nr. 17-1-131.
33. Vilniaus miesto savivaldybės Socialinės paramos centro Paslaugų namuose tarnybos vidaus darbo tvarka, patvirtinta Vilniaus miesto savivaldybės Socialinės paramos centro direktoriaus 2003-08-29 įsakymu Nr. V94.
34. Vilniaus miesto savivaldybės Socialinės paramos centro Paslaugų namuose tarnybos ataskaitos. (2007, 2008).

35. Vitkienė E. Paslaugų marketingas. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla. 2004.
36. Zakarevičius P. Pokyčiai organizacijose: priežastys, valdymas, pasekmės. Kaunas : Vytauto Didžiojo universitetas, 2003.
37. Žalimienė L. Socialinės paslaugos. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 2003.
38. Žalimienė L. Socialinių paslaugų kokybę lemiantys veiksniai. //STEPP: Socialinė teorija, empirika, politika ir praktika. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 2001.
39. Žalimienė L. Socialinės globos pagyvenusiems asmenims kokybė ir jos vertinimas. Vilnius, 2005.
40. Žalimienė L. Socialinių paslaugų vadyba: balansavimas tarp socialinio teisingumo ir ekonominio racionalumo//Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos, 2006.1 (6), 183–189.

PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO KRITERIJAI: ĮVAIRIŲ MOKSLININKŲ POŽIŪRIS

1 priedas

Kriterijai	C. Albrecht, R. Zenke	B. Thomasson	Ch. Grönroos	R. Johnson, R. Silvestro ir kt.		D. Gremler, M. Bitner, K. Evans	J. Reynoso, B. Moores
Rūpinimasis ir domėjimasis	+			Dėmesingumas Rūpestingumas			Dėmesingumas
Betarpiskumas ir lankstumas	+			Komunikabilumas Lankstumas		+	Komunikabilumas Lankstumas
Klaidų taisymas (angl. service recovery)	+		Kompensavimas			+	
Sąžiningumas		+		+ Dorumas			
Patikimumas		+	+	+ Saugumas	+ Terminų laikymasis		+ Konfidencialumas
Prieinamumas ir pasiruošimas padėti		+	Prieinamumas ir lankstumas	Pasiekiamumas Paslaugumas Reagavimas	Reagavimas		Paslaugumas Operatyvumas
Požiūris į vartotoją		+	Požiūris ir elgsena	Draugiškumas			
Kompetentingumas	Sugebėjimas spręsti problemas	+	Profesionalumas ir įgūdžiai	+			Profesionalumas
Reputacija ir pasitikėjimas		Atsakingumas	+	Pareigingumas			
Funkcionalumas					Tinkamumas	Pritaikomumas	

PIRMINIAI *SERQUAL* KOKYBĖS KRITERIJAI

2 priedas

Paslaugos savybė – kokybės vertinimo kriterijus	Kriterijaus esmė	Pavyzdžiai
Patikimumas	Paslaugos pateikimas be jokių atsisakymų, suderėtu laiku; pažadų tesėjimas	Teisingas sąskaitų pateikimas; tikslūs įrašai
Reagavimas	Personalo norai ir pasirengimas aptarnauti vartotoją; paslaugos suteikimas laiku	Greitas dokumentų, patvirtinančių sandėrio sudarymą, išsiuntimas; skubus atsiliepimas telefonu
Kompetentingumas	Personalo žinios ir įgūdžiai	Kontaktinio personalo mokėjimai; paramos personalo žinios ir įgūdžiai; organizacijos apskritai gebėjimai
Prieinamumas	Kontaktų užmezgimą trukdančių kliūčių nebuvimas	Paslaugų tiekėjui lengva prisiskambinti, atsiliepęs asmuo neprašo palaukti; neilgai laukiama, kol bus suteikta paslauga, patogi paslaugos teikimo erdvė
Paslaugumas	Mandagus ir pagarbus kontaktinio personalo elgesys	Pagarba vartotojo asmeniniams daiktams; tvarkinga ir švari personalo apranga
Komunikabilumas	Gebėjimas bendrauti su vartotoju ta kalba, kurią jis moka, išklausymas, vartotojo norų supratimas	Paslaugos esmės išaiškinimas, supažindinimas su paslaugos kainomis; vartotojo įtikinimas, kad organizacija gali išspręsti jo problemas
Pasitikėjimas	Organizacijos atvirumas ir garbingumas, pasirengimas tenkinti vartotojo poreikius	Organizacijos vardas ir reputacija, kontaktinio personalo asmeninės savybės
Saugumas	Grėsmės vartotojui nebuvimas, rizikos ir abejonių sumažinimas	Asmeninis finansinis saugumas; informacijos konfidencialumas
Vartotojo pažinimas (supratimas)	Pastangos suvokti vartotojo poreikius	Konkrečių vartotojo reikalavimų žinojimas; individualus požiūris į kiekvieną vartotoją; nuolatinių vartotojų pažinimas
Apčiuopiamumas	Visi elementai, patvirtinantys paslaugos realumą	Materialinės galimybės; kontaktinio personalo apranga; instrumentai, įrenginiai ir įranga, būtina paslaugai suteikti; materialus paslaugos simbolis (pavyzdžiui, plastikinė kortelė, čekis ir pan.); kitų vartotojų buvimas

ANKETA PASLAUGŲ VARTOTOJAMS

VU Socialinio darbo magistrantūros studijų studentė Giedrė Petravičienė atlieka tyrimą, kuriuo siekiama sužinoti Jūsų nuomonę apie Jums teikiamų paslaugų kokybę ir ją įvertinti. Anketa yra anoniminė, Jūsų atsakymai bus apibendrintai nagrinėjami su kitų respondentų atsakymais. Tinkamus variantus pažymėkite X (kai kur galimi keli atsakymų variantai) arba įrašykite savo atsakymo variantą. Iš anksto dėkoju už dalyvavimą ir pateiktus atsakymus.

1. Ar prieš pasirašant paslaugų teikimo sutartį turėjote pageidavimų dėl Jums būtinų paslaugų?

Taip	Ne (pereiti į 3 klausimą)	Kita (įrašykite)

2. Ar, Jūsų nuomone, prieš pasirašant paslaugų teikimo sutartį buvo atsižvelgta į Jūsų pageidavimus dėl paslaugų skyrimo?

Taip	Iš dalies	Ne	Kita (įrašykite)

3. Ar, prieš pradėdant teikti paslaugas, Jums buvo suteikta pakankamai informacijos apie pagalbą į namus paslaugų sąrašą ir paslaugų teikimo sąlygas?

Visiškai pakankamai	Pakankamai	Iš dalies pakankamai	Nepakankamai	Kita (įrašykite)

4. Ar paslaugų kiekis patenkina Jūsų poreikius, kad galėtumėte gyventi savo namuose savarankiškai?

Visiškai patenkina	Patenkina	Iš dalies patenkina	Nepatenkina	Kita (įrašykite)

5. Ar paslaugų dažnumas patenkina Jūsų poreikius, kad galėtumėte gyventi savo namuose savarankiškai?

Visiškai patenkina	Patenkina	Iš dalies patenkina	Nepatenkina	Kita (įrašykite)

6. Ar pagalbą į namus paslaugos teikiamos Jums patogiu laiku?

Taip	Iš dalies	Ne	Kita (įrašykite)

7. Ar, Jūsų nuomone, darbuotojas skiria pakankamai laiko paslaugoms atlikti?

Visiškai pakankamai (pereiti į 9 kl.)	Pakankamai (pereiti į 9 kl.)	Iš dalies pakankamai	Nepakankamai	Kita (įrašykite)

8. Dėl kokių priežasčių darbuotojas neturi pakankamai laiko paslaugoms atlikti? Parašykite savo nuomonę

9. Ar, Jūsų nuomone, pagalbos į namus paslaugos teikiamos taip, kaip tikėjotės jas gauti?

Taip	Iš dalies	Ne	Kita (įrašykite)

10. Pasistenkite prašau prisiminti, kokį išpūdį Jums padarė Paslaugų namuose tarnybos darbuotojai pirmųjų susitikimų su jais metu?

Susidariau teigiamą išpūdį	Susidariau vidutiniškai teigiamą išpūdį	Susidariau neigiamą išpūdį	Kita (įrašykite)

11. Ar keitėsi Jūsų susidarytas išpūdis apie Paslaugų namuose tarnybos darbuotojus?

Nesikeitė	Keitėsi į teigiamą pusę	Keitėsi į neigiamą pusę	Kita (įrašykite)

12. Ar, Jūsų nuomone, paslaugas teikiantis darbuotojas padeda spręsti Jūsų problemas?

Taip (pereiti į 14 klausimą)	Ne	Kita (įrašykite)

13. Dėl kokių priežasčių darbuotojas nepadeda spręsti Jūsų problemų? Parašykite savo nuomonę

14. Ar Jums paslaugas teikiantis darbuotojas sugeba spręsti Jūsų problemas?

Sugeba	Iš dalies sugeba	Nesugeba	Kita (įrašykite)

15. Ar esate informuojamas, kai Jums paslaugas teikiantis darbuotojas neatvyksta sutartu laiku?

Visada	Kai kada	Niekada	Kita (įrašykite)

16. Kas Jums suteikia informaciją apie darbuotojo neatvykimą pas Jus sutartu laiku?

Vyresnysis paslaugų namuose organizatorius	Lankomosios priežiūros darbuotojas	Abu

17. Ar, Jūsų nuomone, atsižvelgiama į Jūsų pageidavimus?

Visada	Kai kada	Niekada	Kita (įrašykite)

18. Ar, Jūsų nuomone, užtikrinama galimybė susisiekti su darbuotojais, kai Jums reikalinga skubi pagalba?

Visada	Kai kada	Niekada	Kita (įrašykite)

19. Ar, Jūsų nuomone, kreipiantis dėl skubios pagalbos ją gaunate?

Visada	Kai kada	Niekada	Kita (įrašykite)

20. Ar pasitikite paslaugas teikiančiais darbuotojais?

Pasitikiu	Iš dalies pasitikiu	Nepasitikiu	Kita (įrašyti)

21. Jūsų nuomone, kurios asmeninės savybės svarbios paslaugas teikiančiam darbuotojui? (Sunumeruokite pagal svarbą 3 savybes.)

	Dėmesingumas
	Atvirumas
	Jautrumas
	Rūpestingumas
	Geranoriškumas
	Iniciatyvumas
	Tolerantiškumas
	Sugebėjimas išklaudyti
	Sąžiningumas
	Paslaugumas
	Tvarkingumas

22. Kuriomis savybėmis pasižymi Jums paslaugas teikiantis darbuotojas? (Sunumeruokite pagal svarbą 3 savybes)

	Dėmesingumas
	Atvirumas
	Jautrumas
	Rūpestingumas
	Geranoriškumas
	Iniciatyvumas
	Tolerantiškumas
	Sugebėjimas išklausti
	Sąžiningumas
	Paslaugumas
	Tvarkingumas

23. Kaip vertinate gaunamų pagalbos į namus paslaugų kokybę?

Teigiamai	Vidutiniškai	Neigiamai	Neturiu nuomonės	Kita (įrašykite)

24. Jūsų pageidavimai dėl gaunamų paslaugų kokybės (įrašykite).....

25. Jūsų amžius (įrašykite).....

26. Jūsų lytis:

Moteris	Vyras

27. Išsilavinimas:

Žemesnis nei aštuonmetis	Aštuonmetis	Vidurinis	Aukštesnysis	Nebaigtas aukštasis	Aukštasis

28. Kiek laiko gaunate pagalbos į namus paslaugas?

Iki 1 metų	Nuo 1 iki 3 metų	Nuo 3 iki 5 metų	Nuo 5 metų ir ilgiau

Nuoširdžiai dėkoju už atsakymus.

ANKETA PASLAUGŲ TEIKĖJAMS

VU Socialinio darbo magistrantūros studijų studentė Giedrė Petravičienė atlieka tyrimą, kuriuo siekiama sužinoti Jūsų nuomonę apie Jums teikiamų paslaugų kokybę ir ją įvertinti. Anketa yra anoniminė, Jūsų atsakymai bus apibendrintai nagrinėjami su kitų respondentų atsakymais. Tinkamus variantus pažymėkite X (kai kur galimi keli atsakymų variantai) arba įrašykite savo atsakymo variantą. Iš anksto dėkoju už dalyvavimą ir pateiktus atsakymus.

1. Ar, Jūsų nuomone, prieš pasirašant paslaugų teikimo sutartis su paslaugų gavėjais atsižvelgiama į jų pageidavimus dėl paslaugų skyrimo?

Taip	Ne (pereiti į 3 klausimą)	Kita (įrašykite)

2. Ar, Jūsų nuomone, prieš pradėdant teikti paslaugų gavėjams suteikiama pakankamai informacijos apie pagalbą ir namų paslaugų sąrašą ir paslaugų teikimo sąlygas?

Visiškai pakankamai	Pakankamai	Iš dalies pakankamai	Nepakankamai	Kita (įrašykite)

3. Ar, Jūsų nuomone, paslaugų gavėjams paskirtų paslaugų kiekis patenkina jų poreikius, kad galėtų gyventi savo namuose savarankiškai?

Visiškai patenkina	Patenkina	Iš dalies patenkina	Nepatenkina	Kita (įrašykite)

4. Ar, Jūsų nuomone, paslaugų gavėjams paskirtų paslaugų dažnumas patenkina jų poreikius, kad galėtų gyventi savo namuose savarankiškai?

Visiškai patenkina	Patenkina	Iš dalies patenkina	Nepatenkina	Kita (įrašykite)

5. Ar, Jūsų nuomone, paslaugų gavėjams paslaugos teikiamos jiems patogiu laiku?

Taip	Iš dalies	Ne	Kita (įrašykite)

6. Ar, Jūsų nuomone, paslaugų atlikimui skiriama pakankamai laiko?

Visiškai pakankamai (pereiti į 8 kl.)	Pakankamai (pereiti į 8 kl.)	Iš dalies pakankamai	Nepakankamai	Kita (įrašykite)

7. Dėl kokių priežasčių neturite pakankamai laiko paslaugų atlikimui? Parašykite savo nuomonę.....
.....

8. Ar, Jūsų nuomone, paslaugų gavėjams paslaugos teikiamos taip, kaip jie tikėjosi jas gauti?

Taip	Iš dalies	Ne	Kita (įrašykite)

9. Ar, Jūsų nuomone, lankomosios priežiūros darbuotojo įvaizdis turi įtakos paslaugų gavėjo požiūriui į jiems teikiamų paslaugų kokybę?

Taip	Iš dalies	Ne	Kita (įrašykite)

10. Kas, Jūsų nuomone, svarbu kuriant teigiamą Paslaugų namuose tarnybos įvaizdį? Parašykite

.....
.....

11. Ar, Jūsų nuomone, padedate spręsti paslaugų gavėjų problemas?

Visada (pereiti į 13 kl.	Kai kada	Nepadedu	Kita(įrašykite)

12. Dėl kokių priežasčių nepadedate spręsti paslaugų gavėjų problemų? Parašykite savo nuomonę.....

.....

13. Ar svarbu informuoti paslaugų gavėją, kai darbuotojas negali atvykti sutartu laiku?

Svarbu	Iš dalies svarbu	Nesvarbu	Kita (įrašykite)

14. Kas suteikia informaciją apie darbuotojo neatvykimą sutartu laiku?

Vyresnysis paslaugų namuose organizatorius	Lankomosios priežiūros darbuotojas	Abu

15. Ar, Jūsų nuomone, atsižvelgiama į paslaugų gavėjų pageidavimus?

Visada	Kai kada	Niekada	Kita (įrašykite)

16. Ar, Jūsų nuomone, paslaugų gavėjui svarbu turėti galimybę susisiekti su darbuotojais, kai jam reikalinga pagalba?

Svarbu	Iš dalies svarbu	Nesvarbu	Kita (įrašykite)

17. Ar Jūsų nuomone, užtikrinama galimybė susisiekti su darbuotojais, kai paslaugų gavėjui reikalinga skubi pagalba?

Visada	Kai kada	Niekada	Kita (įrašykite)

18. Ar, Jūsų nuomone, paslaugų gavėjui kreipiantis dėl skubios pagalbos jis ją gauna?

Visada	Kai kada	Niekada	Kita (įrašykite)

19. Ar, Jūsų nuomone, paslaugų gavėjas pasitiki darbuotojais?

Pasitiki	Iš dalies pasitiki	Nepasitiki	Kita (įrašykite)

20. Jūsų nuomone, kurios asmeninės savybės svarbios paslaugas teikiančiam darbuotojui? (Pažymėkite pagal svarbą)

Nr.	Asmeninės savybės	Labai svarbu	Svarbu	Nesvarbu
1.	Dėmesingumas			
2.	Atvirumas			
3.	Jautrumas			
4.	Rūpestingumas			
5.	Geranoriškumas			
6.	Iniciatyvumas			
7.	Tolerantiškumas			
8.	Sugebėjimas išklausti			
9.	Sąžiningumas			
10.	Paslaugumas			
11.	Tvarkingumas			

21. Kas, Jūsų nuomone svarbiausia lankomosios priežiūros darbuotojui?(pažymėkite Jums priimtinius atsakymus)

Žinios	Igūdžiai	Asmeninės savybės	Vertybės	Darbo konkrečioje įstaigoje patirtis

22. Prašytume pareikšti nuomonę apie išsilavinimą ir gebėjimus, reikalingus Jūsų sėkmingai veiklai (pažymėkite pagal svarbą)

	Labai svarbu	Svarbu	Nesvarbu	Visai nesvarbu
Išsilavinimas				
Darbo su pagyvenusiais žmonėmis patirtis				
Darbo su negalia turinčiais žmonėmis patirtis				
Darbo konkrečioje įstaigoje patirtis				
Asmeninės savybės				

23. Ar Jūsų darbo organizatorius skiria laiko išklausti informaciją, susijusią su Jūsų atliekamu darbu?

Visada	Kai kada	Niekada	Kita (įrašykite)

24. Ar Jūsų darbo organizatorius padeda spręsti iškilusias problemas?

Visada	Kai kada	Niekada	Kita (įrašykite)

25. Ar, Jūsų nuomone, mikroklimatas kolektyve turi įtakos paslaugų kokybei?

Turi	Neturi	Neturiu nuomonės	Kita (įrašykite)

26. Kaip vertinate savo kolektyvo mikroklimatą?

Teigiamai	Vidutiniškai	Neigiamai	Neturiu nuomonės	Kita (įrašykite)

27. Kaip vertinate teikiamų pagalbos į namus paslaugų kokybę?

Teigiamai	Vidutiniškai	Neigiamai	Neturiu nuomonės	Kita (įrašykite)

28. Jūsų pasiūlymai dėl teikiamų paslaugų kokybės (įrašykite).....

.....

.....

.....

29. Jūsų amžius (įrašykite).....

30. Išsilavinimas:

Vidurinis	Aukštesnysis	Aukštasis	Aukštasis socialinio darbo	Kita(įrašykite)

31. Jūsų darbo stažas įstaigoje?

Iki 1 metų	Nuo 1 iki 3 metų	Nuo 3 iki 5 metų	Nuo 5 metų ir daugiau

Dėkoju už atsakymus