

JAUNIMO PASITENKINIMO VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ALYTAUS MIESTO BENDRUOMENĖS CENTRO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS TYRIMAS

Renata Kuodienė

VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro užimtumo specialistė
Kauno technologijos universitetas, 2017

Įvadas. Viešosios paslaugos (viešasis gėris, visuotinai prieinamos paslaugos) yra teikiamos visose šalyse, nepriklausomai nuo to, kokia valdymo forma jose vyrauja. Viešąsias paslaugas teikia tiek viešojo administravimo įstaigos, tiek viešieji ir privatūs asmenys. Tokios paslaugos yra nekomercinės ir skirtos patenkinti visuomenės poreikius (Langvinienė, Vengrienė, 2008). Socialinės paslaugos, kaip viena iš viešųjų paslaugų rūšių, yra svarbios kiekvienoje visuomenėje, nes visur yra dalis asmenų, negalinčių ar nesugebančių savimi pasirūpinti, negalinčių savarankiškai susitvarkyti su socialinėmis problemomis. Dėl to tokie žmonės nesijaučia pilnaverčiais visuomenės nariais, jie jaučiasi atstumti ir nesaugūs, jiems reikalingos kokybiškos socialinės paslaugos, padedančios lengviau integruotis į visuomenę. Socialinių paslaugų tikslas dažnai būna prevencinis ir jų teikimas skiriasi nuo kitų paslaugų, nes pirmiausiai yra įvertinami vartotojo poreikiai, o vėliau pats vartotojas yra įtraukiamas į paslaugos teikimo procesą. Teikiant kitos rūšies viešąsias paslaugas, vartotojo poreikiai dažniausiai būna vertinami po paslaugos suteikimo. Būtent vartotojų poreikių ir lūkesčių patenkinimas leidžia įvertinti paslaugos kokybę (Pilelienė ir Grigaliūnaitė, 2014; Petukienė, Tijunaitė ir Damkuvienė, 2012). Pamatuoti viešųjų paslaugų kokybę nėra taip paprasta. Analizuojant įvairių viešojo administravimo įstaigų viešai pateikiamas veiklos ataskaitas (kiek gyventojų apsilankė, kokias paslaugas išgijo ar jam suteikė ir pan.) sudėtinga įvertinti, ar tos paslaugos buvo kokybiškos ir atitiko vartotojo lūkesčius, nes ataskaitose dažniausiai pateikti kiekybiniai rodikliai, kurie neatspindi kokybinių aspektų. Europos vartotojų pasitenkinimo valdymo vadove (2010) akcentuojama vartotojų pasitenkinimo svarba ir pastebima, kad nuo 2006 metų dėmesys vartotojų pasitenkinimo klausimams gerokai išaugo. Jau tuo metu buvo dedamos pastangos dalintis gerąja patirtimi tarp šalių ir kurti rekomendacijas apklausų, skirtų vartotojų pasitenkinimui matuoti, sudarymui.

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

nuomonių tyrimus apie viešąsias paslaugas (Merkys, 2016; Merkys, Brazienė, 2014; Kaišiadorių raj. savivaldybė, 2013). Tai rodo pokyčius viešajame sektoriuje, kai siekiama vis labiau atsižvelgti į vartotojų poreikius ir teikti geresnės kokybės paslaugas. Moksliniai tyrimai atskleidžia, kokios priežastys lemia, kad vartotojas renkasi vienas ar kitas paslaugas, vieną ar kitą įstaigą, kokie veiksniai nulemia vartotojų pasitenkinimą. Todėl, siekiant pagerinti viešųjų paslaugų teikimo procesą bei didinti paslaugų kokybę, būtina domėtis vartotojų lūkesčiais ir analizuoti jų nuomonę.

Nors vartotojų pasitenkinimas paslaugomis analizuojamas jau ne vienerius metus, tačiau tyrimų, orientuotų į tam tikrą tikslinę grupę, yra nepakankamai, todėl tokie tyrimai yra moksliskai ir praktiškai aktualūs. Remiantis viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika atliekami tyrimai, kurių tikslinė grupė dažniausiai yra tam tikros savivaldybės teritorijos gyventojai, muitinės klientai, tam tikros socialinės ar sveikatos įstaigos pacientai, vyresnio amžiaus žmonės ir pan. Apie jaunimo pasitenkinimą Lietuvos įstaigų teikiamomis viešosiomis paslaugomis tyrimų nepavyko rasti, nors Lietuvoje jauni žmonės sudaro 20 proc. visų šalies gyventojų (Jaunimo reikalų departamentas prie Socialinės ir darbo ministerijos, 2017).

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

Tyrimo metodas. Siekiant nustatyti jaunimo pasitenkinimą VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamomis paslaugomis, buvo panaudotas populiariausias ir plačiausiai taikomas kiekybinis tyrimo metodas – anketinė apklausa (internetu – www.apklausa.lt tinklapyje). Kiekybinis tyrimas pasirinktas dėl to, kad svarbu ištirti ne individo, o didesnės tikslinės grupės elgesį. Kiekybinis tyrimo metodas pasirinktas ir norint užtikrinti respondentų anonimiškumą, objektyvumą ir atsakymų patikimumą. Siekiant nepažeisti asmens teisės pačiam apsispręsti, jaunuoliai tyrime dalyvavo jiems sutikus. Kokybinio tyrimo atsisakyta dėl dažno jaunuolių nenoro bendrauti akis į akį, drovėjimosi kalbėti apie jų jausmus, poreikius ar lūkesčius. Bendravimas akis į akį galėjo paveikti jų atsakymus, nes norėdamas kuo greičiau ištrūkti, jaunuolis pateiks tokius atsakymus, kokių nori apklausėjas. Arba apskritai galėjo atsisakyti dalyvauti tyrime. Kadangi buvo apklausiami 14-29 m. amžiaus jaunuoliai, tai, laikantis tyrimo etikos, jaunesni nei 16 m. respondentai tyrime dalyvauti galėjo tik atnešę tėvų sutikimą. Tačiau tokių respondentų buvo tik 2.

Sudarant anketos klausimus tyrimui „Jaunimo pasitenkinimas VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamomis paslaugomis“ buvo naudojama 2009 m. patvirtinta Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika. Atlikus tyrimą pagal šią metodiką, ateityje bus galima palyginti gautus rezultatus su kitų pašaus pobūdžio įstaigų atliktais tyrimų duomenimis. Taip pat bus galimybė palyginti rezultatus atlikus pakartotiną tyrimą toje pačioje įstaigoje. Anketos klausimai buvo sudaromi atsižvelgiant į jau atliktus vartotojų pasitenkinimo

tyrimus Lietuvoje, naudojantis *Servqual* modelio išskirtais paslaugų kokybę lemiančiais veiksniais (patikimumas, prieinamumas, kompetencija ir pan.).

Apibendrinti tyrimo rezultatai bus pristatyti Alytaus miesto savivaldybės tarybai kartu su metine VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro ataskaita. Su tyrimo rezultatais respondentai galės susipažinti internete (VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro tinklapyje).

Atsižvelgiant į pasirinktą tyrimo metodą (internetinę apklausą), tyrimui atlikti buvo sudaryta anketa (žr. 1 PRIEDA). Pagrindinėje anketos dalyje pateikiami klausimai, skirti teiginių vertinimui ar vieno atsakymo pasirinkimo klausimai. Teiginių vertinimui buvo pateikta intervalinė (Likert) skalė: visiškai nesutinku; nesutinku; nei sutinku, nei nesutinku; sutinku; visiškai sutinku. Buvo pateiktas tik vienas plataus pasirinkimo klausimas (9 kl.), kuriuo respondentų buvo prašoma pasirinkti kelis atsakymo variantus (ne daugiau kaip tris) iš pateiktų variantų. Atvirų klausimų anketoje nebuvo pateikiama, nes atsakymai į juos reikalauja daugiau respondentų laiko, be to, juos sunku suklasifikuoti ir kiekybiškai įvertinti. Uždari klausimai, kuomet pateikiami atsakymų variantai, padeda respondentams lengviau pasirinkti atsakymą, nereikia pačiam apklausos dalyviui formuluoti atsakymo, lengviau apdoroti duomenis, juos lyginti (Kardelis, 2007, p. 184). Visi anketos klausimai yra svarbūs atliekamam tyrimui, nes padės suformuluoti galutines šio darbo išvadas bei rekomendacijas.

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

Tyrimo metu buvo apklausta 126 respondentai. Toks respondentų skaičius yra pakankamai reprezentatyvus, kad būtų galima tyrimo rezultatus apibendrinti visai visumai. Be to, per pastaruosius 12 mėnesių VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro Atvirose jaunimo erdvėse lankėsi 148 unikalūs dalyviai (pagal pasirašytas sutartis su lankytojais dėl taisyklių laikymosi ir atsakomybės už naudojamą inventorių), todėl toks respondentų skaičius (126 dalyviai) pakankamai reprezentatyviai atspindi VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centre besilankančių jaunuolių nuomonę.

Tyrimas „Jaunimo pasitenkinimas VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro teikiamomis paslaugomis“ vykdytas suderinus su įstaigos vadove bei bendradarbiaujant su jaunimo darbuotojais, dirbančiais VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro Atvirose jaunimo erdvėse.

Kiekybinio tyrimo duomenų analizė ir apibendrinimas. Atlikus apklausą gauti rezultatai buvo perkelti į EXCEL bei SPSS programas, tikrinami, koduojami. Toliau pateikiama tekstinė bei grafinė kiekvieno klausimo analizė. O siekiant identifikuoti vartotojų pasitenkinimą sąlygojančius veiksnius, tyrimo metu surinktų duomenų analizei naudota Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika (2009).

Apklausos duomenys buvo apdorojami SPSS statistinės analizės programa – duomenų analizei naudojamas matematinės statistikos metodas, grafinis duomenų vaizdavimas, aprašomoji statistika. Tyrimo rezultatams atskleisti bus naudojama tiriamojo požymio dažnio raiška ir raiškos vidurkiai. Loginis metodas bus naudojamas pateikiant išvadas bei rekomendacijas. Tam tikrai tiriamųjų grupei padarytas išvados priskiriamos apibrėžtai populiacijai.

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

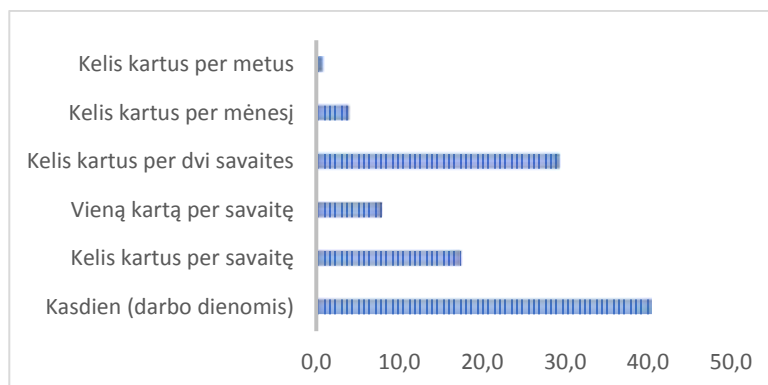
Respondentų pasiskirstymas pagal demografines charakteristikas pateikiamas 1 lentelėje. Kadangi buvo tiriamas jaunimo pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis, tai respondentai buvo 14-29 m. amžiaus.

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

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

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

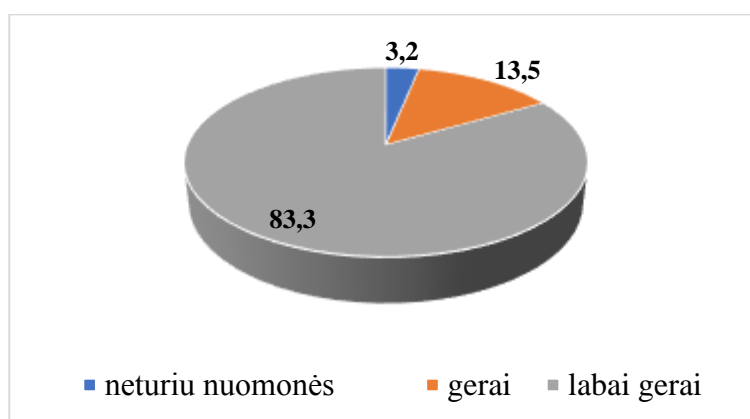
Kadangi lankymasis šioje įstaigoje savanoriškas, jokių įsipareigojimų ar mokesčių nereikalaujama, tai kitu klausimu buvo siekiama sužinoti, kaip dažnai jaunimas lankosi VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centre (žr. 1 pav.).



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

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

Kitu anketos klausimu buvo siekiama nustatyti, kaip lankytojai bendrai vertina visas centro teikiamas paslaugas (žr. 2 pav.).

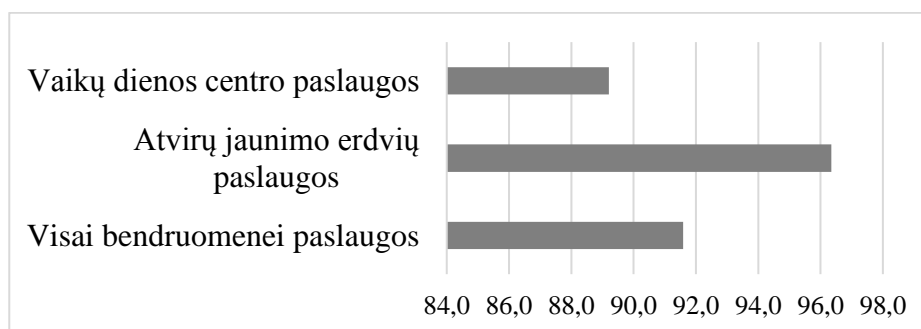


2 pav. Respondentų nuomonė apie VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro paslaugas, proc., (N=126), 2017 (sudaryta autorės)

Analizuojant 2 paveiksle pateiktus duomenis matome, kad net 83,3 proc. respondentų įstaigos veiklą vertina labai gerai, 13,5 proc. – gerai. Blogai ir labai blogai įstaigos neįvertino nei vienas apklaustas jaunuolis. Teigiami atsakymai į šį klausimą nieko apie VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centrą nežinančiam asmeniui leidžia susidaryti įspūdį, kad šioje įstaigoje vyksta kažkas įdomaus ir įtraukiančio, kas vartotojams patinka. Tai žadina smalsumą pačiam ten apsilankyti. Įstaigos

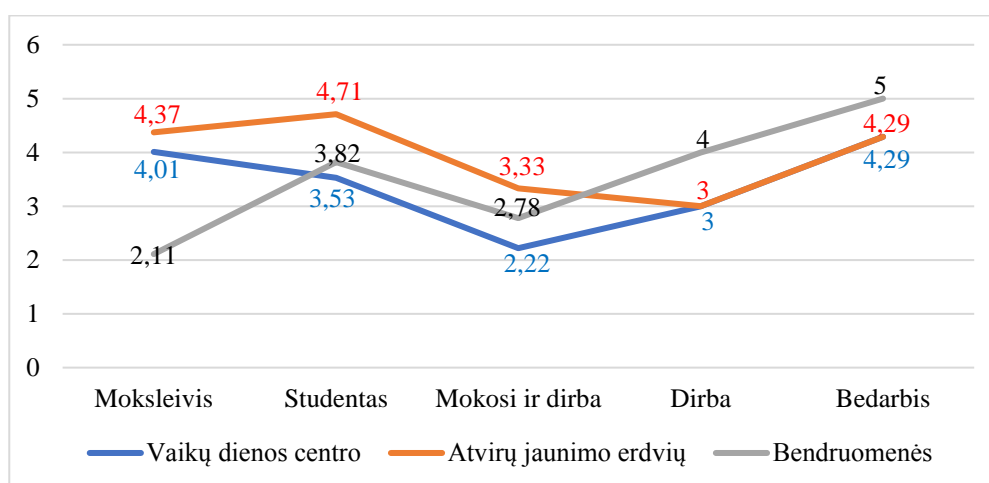
darbuotojai ir vadovas gali tik pasidžiaugti tokiu vertinimu, tačiau įdomu paanalizuoti ir atskirų paslaugų vertinimus, kurie pateikti žemiau esančiose diagramose.

Kadangi šiuo tyrimu buvo siekiama ištirti vartotojų pasitenkinimą, tai buvo apskaičiuotas vartotojų pasitenkinimo indeksas remiantis Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika (2009). 3 paveiksle pateikiama, kaip respondentai įvertino atskirų paslaugų svarbą pagal vartotojų pasitenkinimo indeksą (toliau – VPI).



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

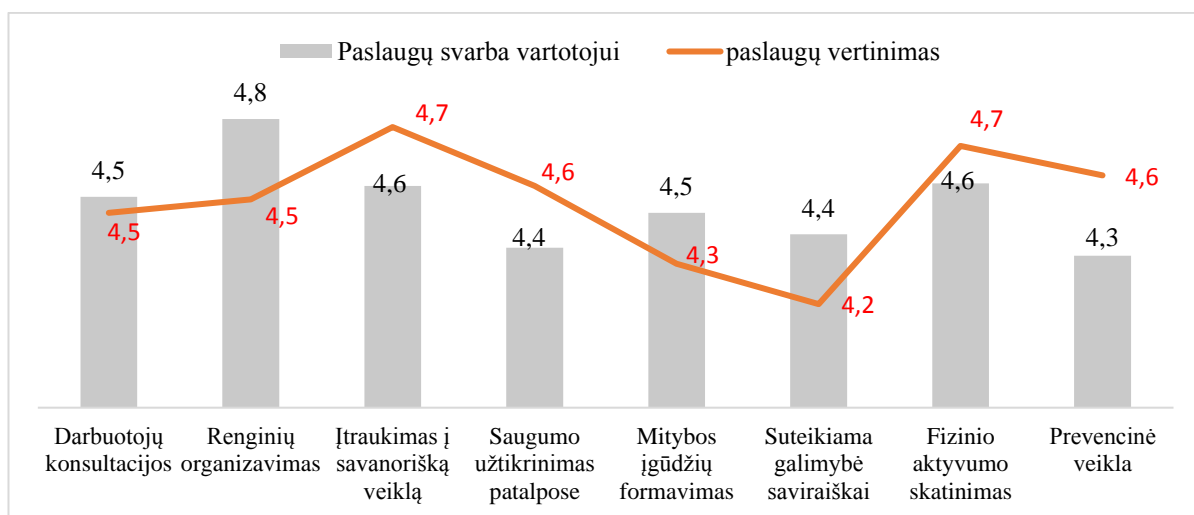
3 paveikslo duomenimis, VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro paslaugos jaunuoliams svarbios, nes visų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indeksas (toliau – VPI) gana aukštas. Pavyzdžiui, Atvirų jaunimo erdvių paslaugų VPI siekia net 96 proc. Kaip visiškai nesvarbias Vaikų dienos centro paslaugas nurodė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



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

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

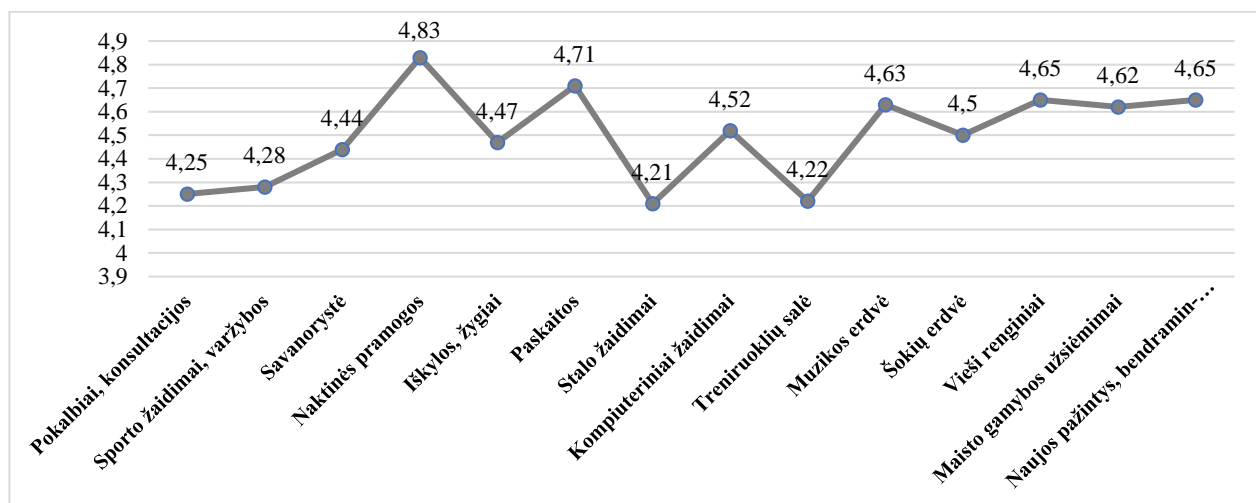
Ketvirtuoju ir penktuoju anketos klausimais buvo siekiama išsiaiškinti VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro paslaugų vertinimą (labai blogai ► labai gerai) bei jų svarbą vartotojams (žr. 5 pav.). 6 paveiksle pateiktas vartotojams teikiamų paslaugų vertinimo bei svarbos aritmetinis vidurkis penkiabalėje sistemoje (nes tokia buvo naudota apklausoje).



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

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

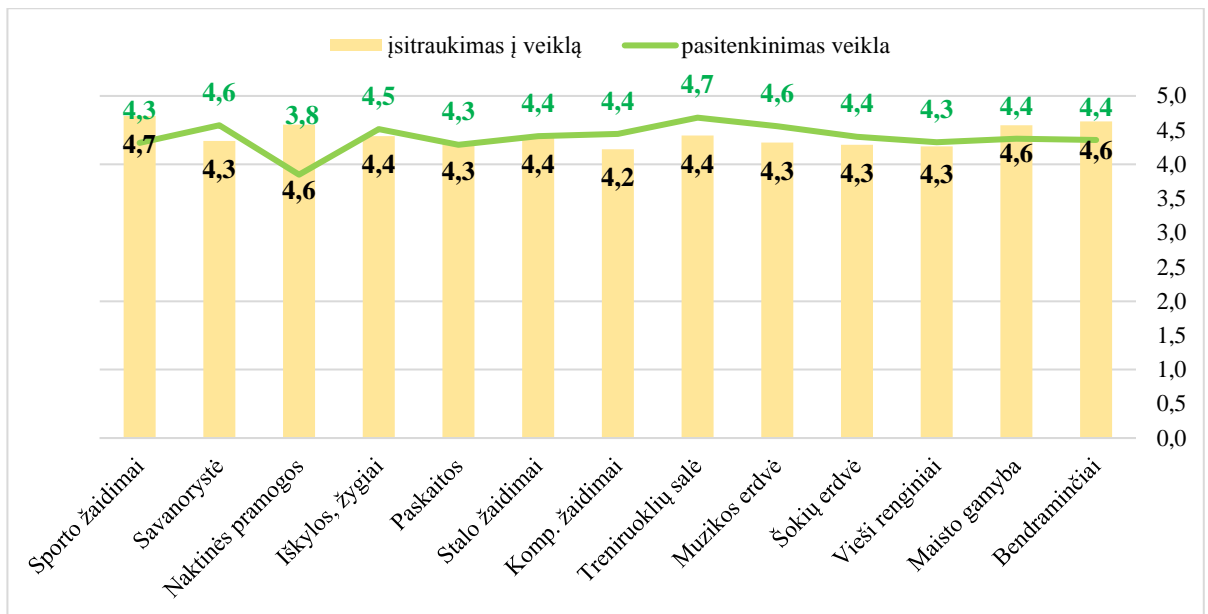
Šeštasis anketos klausimas buvo skirtas įvertinti, ar teikiamos VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro paslaugos atitinka vartotojų lūkesčius (žr. 6 pav.).



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

Analizuojant minėto klausimo atsakymus buvo apskaičiuotas VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro organizuojamų veiklų atitikimo vartotojų lūkesčiams aritmetinis vidurkis. 6 paveikslo duomenimis, vartotojų lūkesčius įstaigos teikiamos paslaugos atitinka, nes visų paslaugų vertinimo vidurkis aukštesnis nei 4 balai, o skaičiuojant vartotojų pasitenkinimo indeksą jis būtų didesnis nei 75 proc. (5–100 proc., 4–75 proc. ir t.t.). Tačiau tai nerodo, kad įstaigai nėra kur tobulėti ir gerinti savo paslaugas. Vertėtų sutelkti dėmesį į stalo žaidimų (4,21), treniruoklių salės (4,22) paslaugų bei darbuotojų teikiamų individualių pokalbių su įstaigos lankytojais ir konsultacijų (4,25) tobulinimą, nes šios paslaugos mažiausiai atitinka vartotojų lūkesčius.

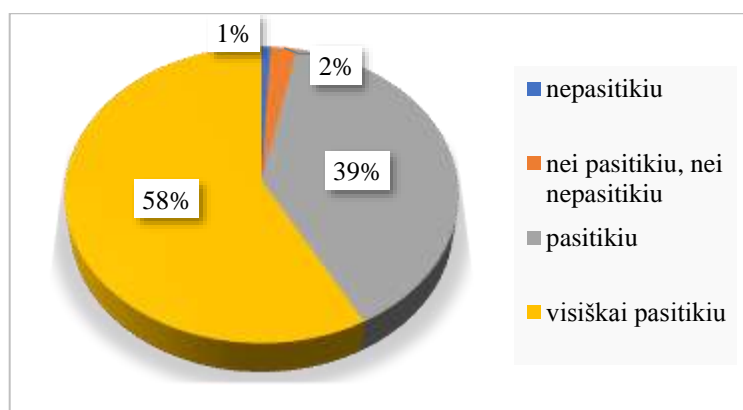
Septintas anketos klausimas buvo skirtas įvertinti pačių jaunuolių įsitraukimą į įstaigos organizuojamas veiklas. Nes įsitraukdami vartotojai į paslaugos teikimo procesą padeda sukurti labiau jų poreikius atitinkančias paslaugas. Paveiksle yra pateikiamas jaunuolių įsitraukimo į veiklų organizavimą palyginimas su pasitenkinimu tomis veiklomis (žr. 7 pav.).



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

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

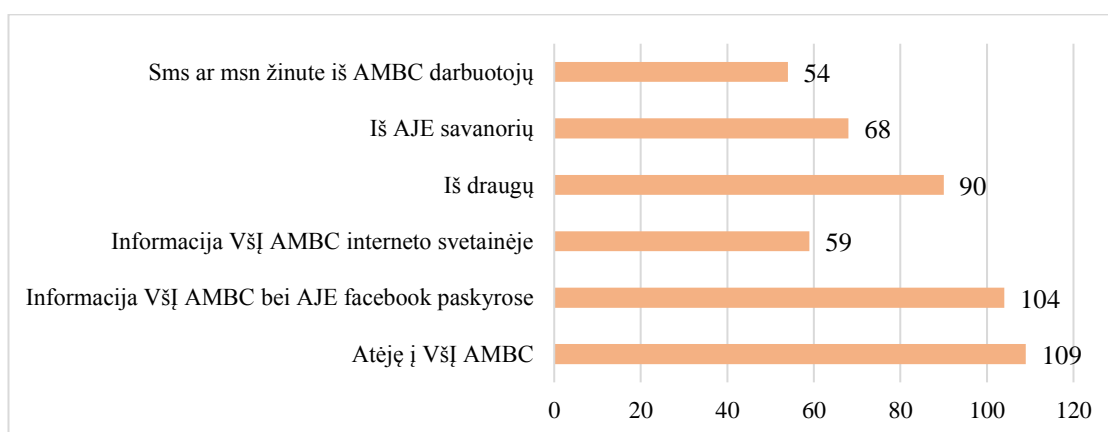
Aštuntuoju anketos klausimu buvo siekiama įvertinti vartotojų pasitikėjimą įstaigos darbuotojais (žr. 8 pav.).



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

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

Devintuoju anketos klausimu buvo siekiama sužinoti, kokiais būdais jaunimas sužino informaciją apie VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centre vykstančius renginius (žr. 9 pav.).

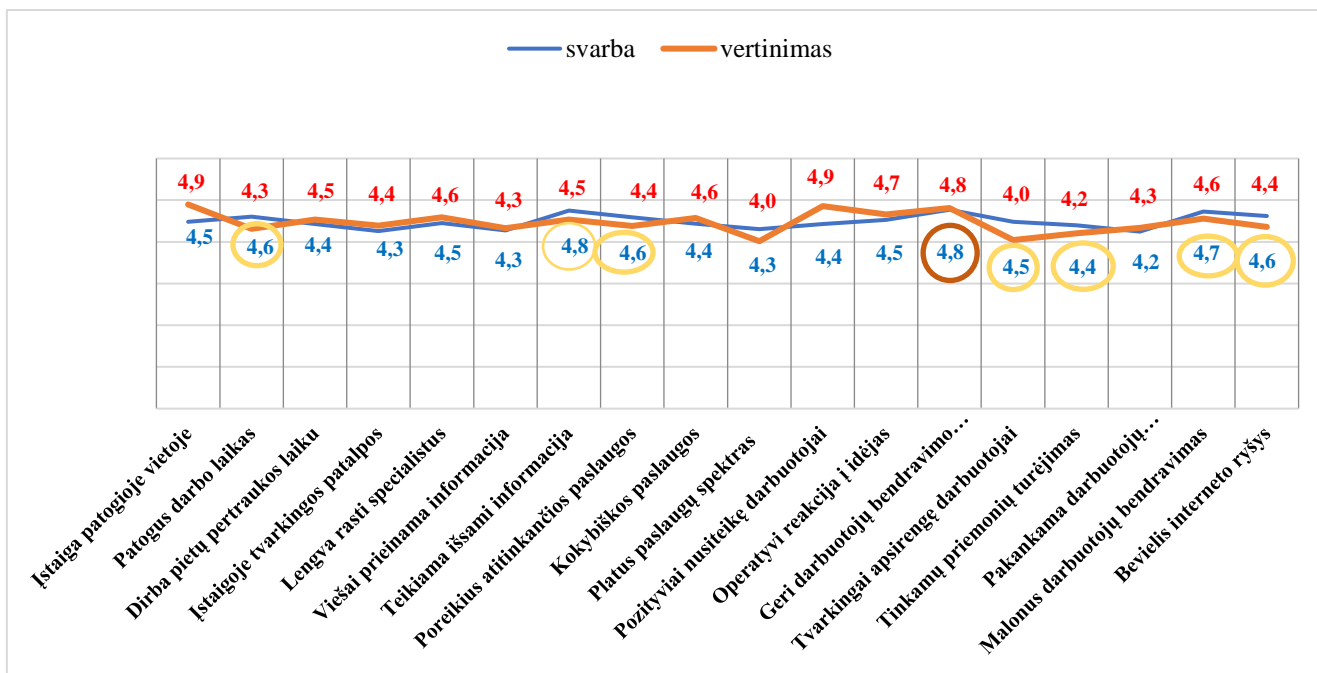


9 pav. Būdai, kuriais respondentai sužino apie VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centre vykstančius renginius, proc., (N=126), 2017 (sudaryta autorės)

Atsakydami į šį klausimą respondentai galėjo pasirinkti ne daugiau kaip tris pateiktus atsakymų variantus. Dažniausiai jaunimas informaciją gauna atėjęs į pačią įstaigą (86,5 proc.), facebook paskyrose (82,5 proc.) bei iš draugų (71 proc.), o rečiausiai – SMS ar MSN žinute iš įstaigos darbuotojų. Galima teigti, kad tie, kurie dažniausiai lankosi VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centre,

gauna daugiau informacijos būtent pačiame centre, nei kitais kanalais. Todėl išlieka tikimybė, kad rečiau besilankantiems jaunuoliams prieinama ne visa informacija. Įstaigos darbuotojai turėtų atkreipti dėmesį į tai ir užtikrinti platesnę informacijos sklaidą, naudodami įvairius informacijos pateikimo kanalus.

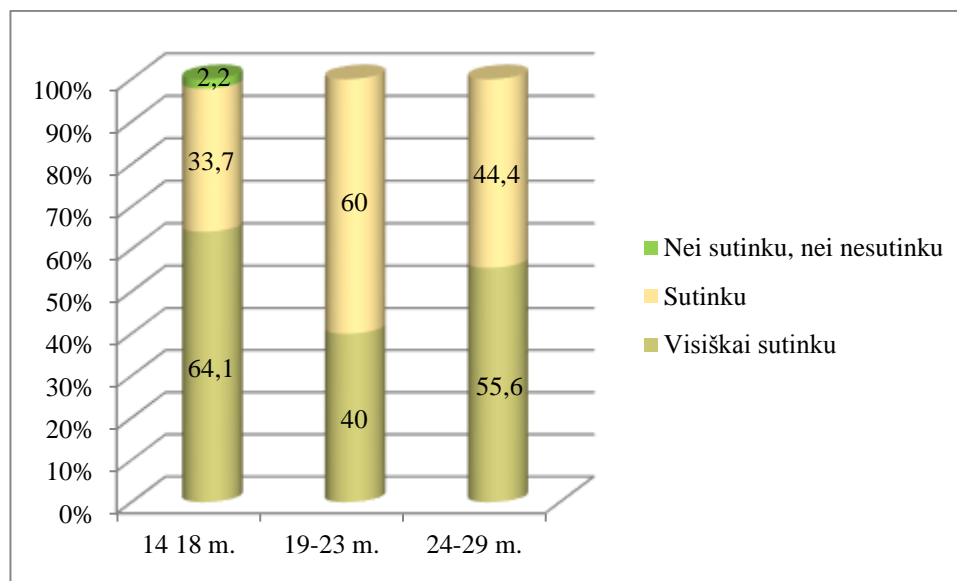
Vienuoliktu ir dvyliktu anketos klausimais buvo siekiama sužinoti, kaip vartotojai vertina su įstaiga susijusius teiginius ir kokia tų teiginių svarba VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro veikloje (žr. 10 pav.).



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

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

Išanalizavus įvertintus respondentų teiginius, toliau buvo analizuojama, kaip pasiskirsto jų vertinimas pagal amžių (žr. 11 pav.).

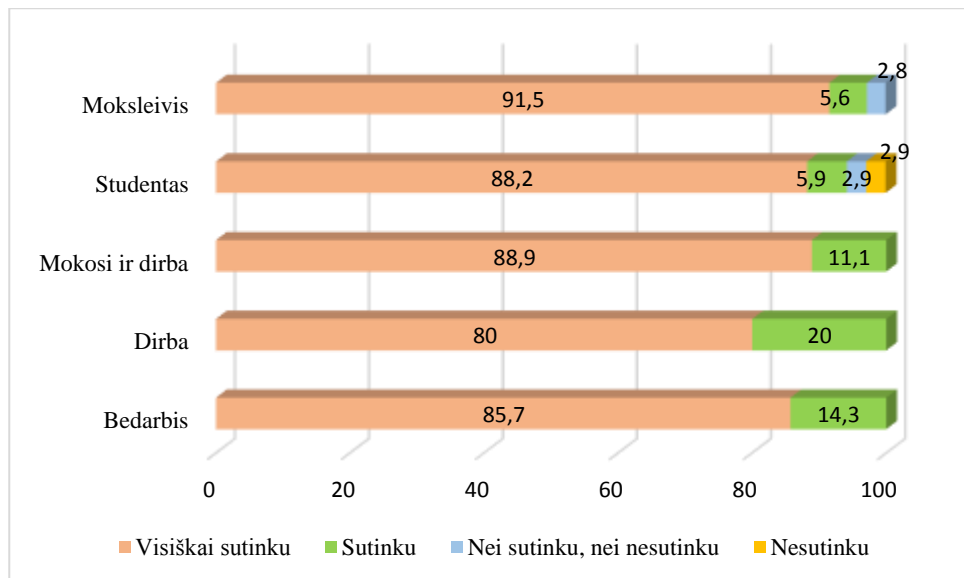


11 pav. Respondentų nuomonė apie paslaugų kokybės atitikimą lūkesčiams pagal amžiaus grupes (N=126), proc., 2017 (sudaryta autorės)

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

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

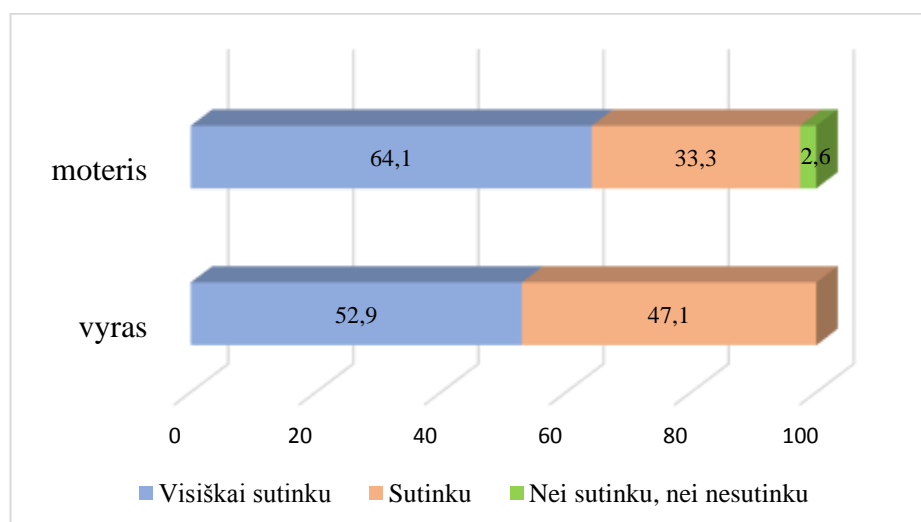
Norint išanalizuoti, kaip įstaigos darbuotojų nusiteikimą vartotojų atžvilgiu vertina atskiros vartotojų grupės (pagal ekonominę aktyvumą), buvo sudaryta kryžminė lentelė, o jos duomenys pateikiami diagramoje (žr. 12 pav.).



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

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

Žemiau pateiktame paveiksle pateikiamas įstaigos darbuotojų bendravimo su lankytojais vertinimas (žr. 13 pav.).

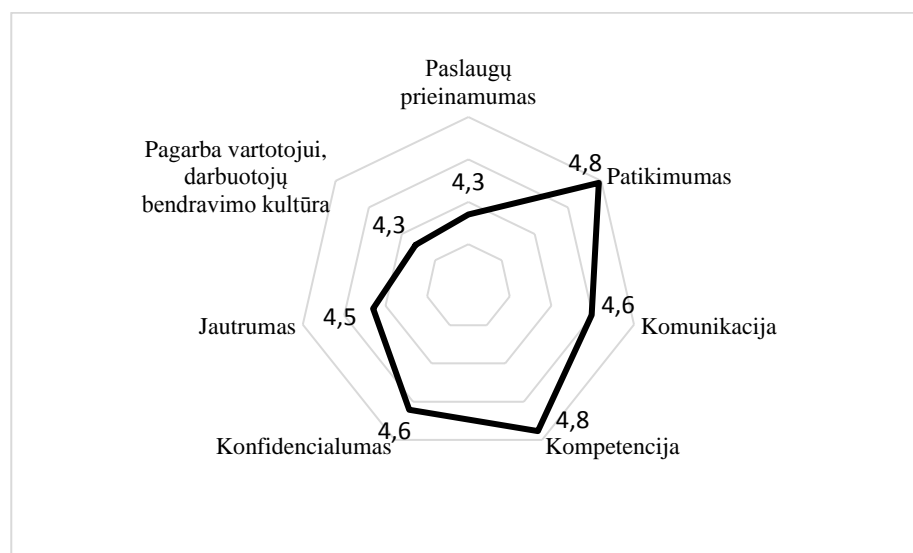


13 pav. VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro darbuotojų bendravimo su lankytojais vertinimas, proc., (N=126), 2017 (sudaryta autorės)

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

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

Tryliktoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, kokie veiksniai daro įtaką vartotojų pasitenkinimui. Tam buvo pasinaudota teorinėje darbo dalyje analizuoto SERVQUAL modelio išskirtais veiksniais. Vartotojai pateiktus veiksnius vertino penkiabalėje sistemoje, o diagramoje pateiktas bendras vartotojų pasitenkinimą lemiančių veiksnių vertinimo vidurkis (žr. 14 pav.).



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

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

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

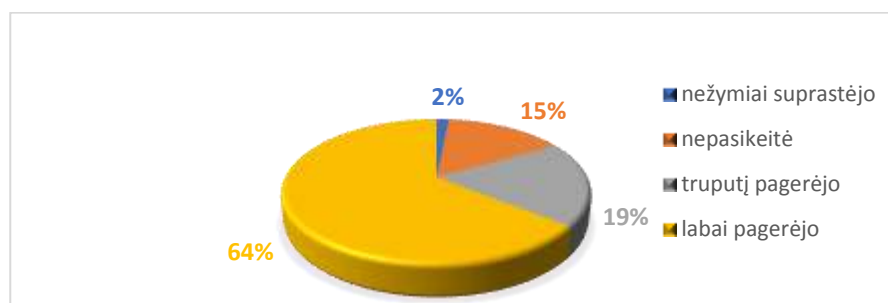
veiksnių: paslaugų prieinamumo, patikimumo, komunikacijos, kompetencijos, konfidencialumo bei jautrumo ir pagarbos vartotojui (13 anketos klausimas). Pagal koreliacijos lentelėje pateiktus duomenis (žr. 2 PRIEDA) nustatyta, kad stipriausias ryšys tarp „Komunikacijos“ ir „Konfidencialumo“ kintamųjų, nes jis arčiausiai vieneto (0,832). Reikėtų paminėti, kad ryšys stipriausias, kai koreliacijos koeficientas lygus vienetai, o ryšys silpnėja, kai skaičius tolsta nuo vieneto iki nulio (žr. 2 lent.).

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

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

Analizuojant 2 Priede pateiktus koreliacinius ryšius galima teigti, kad kuo stipresnė komunikacija (vartotojų informavimas, informacijos sklaida), tuo didesnė konfidencialumo svarba. Taip pat stiprus ryšys nustatytas tarp „Kompetencijos“ ir „Patikimumo“ (0,725), kuris rodo, kad kuo didesnė įstaigos darbuotojų kompetencija, tuo didesnis įstaigos patikimumas bei reputacija.

Kadangi VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centras yra ta vieta, kur jaunimas praleidžia daug savo laisvalaikio, anketoje taip pat buvo teiraujama apie laisvalaikio kokybės pokyčius (žr. 15 pav.).



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

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

Paskutinis anketos klausimas buvo skirtas įvertinti, ar respondentai rekomenduotų VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro paslaugas savo draugams (žr. 1 PRIEDĄ, 18 klausimą). 125 apklausos dalyviai iš 126 rekomenduotų įstaigą kitiems. Tai rodo jaunimo pasitenkinimą įstaigos paslaugomis ir jos organizuojamomis veiklomis. Galima būtų galvoti apie vartotojų lojalumą, tačiau tokia vieta jaunimui Alytuje yra vienintelė, todėl vertinti lojalumą nėra tikslinga.

Tyrimo reprezentatyvumas priklauso ne tik nuo pakankamo respondentų skaičiaus, tačiau svarbus ir klausimyno skalės vidinis nuoseklumas, kuriam įvertinti dažniausiai naudojamas Cronbach'o alfa koeficientas. Šis koeficientas įvertina atskirų klausimų, sudarančių anketą, koreliaciją ir parodo, ar visi klausimai pakankamai atspindi tiriamąjį dydį (Pukėnas, 2009). Jei šis rodiklis artėja prie vieneto, tai atskiri klausimai koreliuoja tarpusavyje. Vadinasi, jie atspindi tą patį tiriamąjį dydį. Patikrinus šiame tyrime naudotą klausimyną matome, kad gautas Cronbach'o alfa dydis labai artimas vienetai (žr. 3 lentelę).

3 lentelė. Klausimyno patikimumo koeficientas (sudaryta autorės)

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

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

Apibendrinant galima teigti, kad jaunimui vienas iš svarbiausių pasitenkinimą paslaugomis lemiančių veiksnių yra žmogiškasis faktorius, nes jiems svarbūs geri darbuotojų bendravimo įgūdžiai (vertinami koeficientu 5 balų sistemoje) (4,8), komunikacija (4,8), malonus ir mandagus bendravimas su įstaigos lankytojais (4,7). Apie žmogiškojo faktoriaus svarbą byloja ir pagal SERVQUAL metodą išskirtų veiksnių „Patikimumas“ (4,8) bei „Kompetencija“ (4,8) aukštas vertinimas. Be to, stipriausi koreliaciniai ryšiai (aut.: kuo arčiau vieneto, tuo ryšys stipresnis) nustatyti tarp „Komunikacijos“ ir „Konfidencialumo“ kintamųjų (0,832), kurie parodo, jog informacijos sklaida, bendravimas didina konfidencialumo svarbą. Stiprus tarpusavio ryšys sieja ir „Kompetenciją“ bei „Patikimumą“ (0,725), kurie patvirtina, kad didesnės kompetencijos darbuotojai didina pačios įstaigos patikimumą. Tyrimo duomenys atskleidė, kad daugiausiai VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centre lankosi 16-18 m. vaikinai moksleiviai, kurie ateina į įstaigą kasdien darbo dienomis (40 proc.) ar bent jau kelis kartus per dvi savaites (29 proc.). Respondentai apie įstaigą susidarę gerą nuomonę ir jos paslaugas vertina labai gerai (83 proc.). Dauguma VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro lankytojų visiškai pasitiki (58 proc.) ir pasitiki (39 proc.) darbuotojais, o informaciją apie renginius dažniausiai sužino

apsilankę įstaigoje (86 proc.). Svarbiausios Atvirų jaunimo erdvių paslaugos yra moksleiviams (94 proc.), studentams (97 proc.) bei besimokantiems ir dirbantiems asmenims (96 proc.), o visai bendruomenei teikiamos paslaugos svarbiausios dirbantiems (100 proc.) ir bedarbiams (100 proc.). Vartotojai nurodė, kad jiems svarbios renginių organizavimo (4,8.), fizinio aktyvumo skatinimo paslaugos (4,6), tačiau geriausiai vertino įtraukimo į savanorišką veiklą (4,6) paslaugas. Labiausiai jaunimo lūkesčius atitinka naktinės pramogos (4,83), prevencinės paskaitos (4,71), o mažiausiai – stalo žaidimų (4,21), treniruoklių salės (4,22) bei darbuotojų teikiamų konsultacijų (4,25) paslaugos. Vartotojų pasitenkinimą paslaugomis atspindi ir tai, jog beveik visi jaunuoliai (125 iš 126) VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centrą rekomenduotų savo draugams. O kad teikiamos paslaugos atitinka vartotojų lūkesčius rodo ir daugelio įstaigos lankytojų laisvalaikio kokybės pagerėjimas (83 proc.). Apskaičiuotas klausimyno skalės patikimumo koeficientas parodė, kad klausimynas patikimas ir visi klausimai tarpusavyje koreliuoja, t.y. visi klausimai atspindi tą patį tiriamą objektą.

IŠVADOS

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

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

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

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

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

REKOMENDACIJOS

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

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

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

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

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

LITERATŪRA

1. European Institute of Public Administration (2010). Europos vartotojų pasitenkinimo valdymo vadovas.
2. Jaunimo reikalų departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (2016). Jaunimo situacijos apžvalga [žiūrėta 2017 01 20]. Prieiga internetu <http://www.jrd.lt/jaunimo-statistiniai-duomenys>
3. Kardelis, K. (2007). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Leidykla: „Liucilijus“.
4. Langvinienė, N. ir Vengrienė B. (2008). *Paslaugų teorija ir praktika*. Kaunas: Technologija.
5. Lietuvos statistikos departamentas (2016). [žiūrėta 2017 04 06]. Prieiga internetu: www.stat.gov.lt
6. Merkys, G. (2016). Kauno rajono savivaldybės gyventojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indekso nustatymo tyrimas. [žiūrėta 2017 04 18]. Prieiga internetu: <http://kacergines.lt/kauno-rajono-gyventoju-apklauso-tyrimo-rezultatai/>
7. Merkys, G., Brazienė, R. (2014). Kauno miesto gyventojų nuomonės tyrimo viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso nustatymas ataskaita. Užsakovas: Kauno miesto savivaldybė.
8. Petukienė, E., Tijunaitienė, R., Damkuvienė, M. (2012). Participation of Clients in Public Services: the Aspect of Motivating. *Engineering Economics*, 23 (3), p. 301-309.
9. Pilelienė, L. ir Grigaliūnaitė, V. (2014). Lietuvos turistų pasitenkinimo indekso modelis: teorinės įžvalgos. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*, 69, p. 107-119.
10. Prakapas, R. Butvilas, T. (2011). *Mokslinio tiriamojo darbo logografika studijoms: mokomasis leidinys*. Vilnius. [žiūrėta 2017 04 22]. Prieiga internetu: <http://ebooks.mruni.eu/reader /mokslinio-tiriamajo-darbo-logografika-studijoms43415/106>
11. Pukėnas, K. (2009). *Kokybinių duomenų analizė SPSS programa*. Mokomoji knyga. Kaunas: LKKA.
12. Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, patvirtinta Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 „Dėl viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos patvirtinimo”. *Žin.*, 2009, Nr. 81-3391.

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

1. Kaip dažnai lankotės VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centre?

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

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

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

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

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

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

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

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

	1	2	3	4	5	Bendras vertinimo vidurkis
Darbuotojų konsultacijos	0	0	3	60	63	4,5
Renginių organizavimas	0	0	3	55	68	4,5
Jaunimo įtraukimas į savanorišką veiklą	0	0	3	28	95	4,7
Saugumo užtikrinimas AJE patalpose	0	0	3	50	73	4,6
Mitybos įgūdžių formavimas	0	1	4	74	47	4,3
Suteikiama galimybė jaunimo saviraiškai (sportas, muzika, šokis ir pan.)	0	0	3	94	29	4,2
Fizinio aktyvumo skatinimas (varžybų, turnyrų organizavimas)	0	0	6	29	91	4,7
Prevencinė veikla (paskaitos, diskusijos, forumai)	0	0	4	44	78	4,6

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

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

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

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

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

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

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

Informaciniai kanalai	Atsak.	Proc.
Atėję į VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centrą (skelbimas vietoje, darbuotojų informacija žodžiu)	109	86,5
Informacija VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro bei Atvirų jaunimo erdvių facebook paskyrose	104	82,5
Informacija VŠĮ Alytaus miesto bendruomenės centro interneto svetainėje	59	46,8
Iš draugų	90	71,4
Iš Atvirų jaunimo erdvių savanorių	68	54
Sms ar msn žinute iš AMBC darbuotojų	54	42,9
Kita (įrašykite)	0	

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

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

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

	1	2	3	4	5	Bendras vertinimo vidurkis
Įstaiga yra patogioje, lengvai pasiekiamoje vietoje	0	0	2	61	63	4,5
Būtų patogus įstaigos darbo laikas	0	0	5	40	81	4,6
Yra galimybė kreiptis į įstaigą pietų pertraukos laiku	0	0	5	62	59	4,4
Įstaigoje būtų švarios ir tvarkingos patalpos	0	2	4	79	41	4,3
Įstaigos darbo metu būtų galima lengvai rasti visus specialistus	0	0	3	63	60	4,5
Būtų viešai prieinama informacija apie įstaigos teikiamas paslaugas	0	0	5	81	40	4,3
Darbuotojai teiktų išsamią informaciją	0	1	3	22	100	4,8
Įstaiga siektų teikti geriausias, jaunimo poreikius atitinkančias, paslaugas	0	1	3	43	79	4,6
Įstaiga teiktų tik kokybiškas paslaugas	0	0	3	65	58	4,4

Įstaigos teikiamų jaunimui skirtų paslaugų spektras būtų platus	0	0	3	82	41	4,3
Įstaigos darbuotojai būtų pozityviai nusiteikę vartotojų atžvilgiu	0	0	6	60	60	4,4
Būtų operatyviai reaguojama į Jūsų pateiktas idėjas, pasiūlymus, pastabas dėl veiklos organizavimo	0	2	3	48	73	4,5
Įstaigos darbuotojai pasižymėtų gerais bendravimo įgūdžiais	0	0	3	23	100	4,8
Įstaigos darbuotojai būtų tvarkingai apsirengę	0	0	10	45	71	4,5
Įstaigos darbuotojai visada turėtų tinkamas priemones ir darbo įrankius paslaugų teikimui	0	0	3	70	53	4,4
Paslaugas teikiančių darbuotojų kompetencija ir žinios būtų pakankamos	0	1	1	90	34	4,2
Įstaigos darbuotojų bendravimas su vartotojais būtų mandagus ir malonus	0	2	1	26	97	4,7
Būtų galimybė naudotis bevielio interneto ryšiu	0	0	2	44	80	4,6

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

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

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

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

14. Jūs esate:

Lytis	Atsakymų skaičius
Vyras	87
Moteris	39

15. Jūsų amžius:

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

16. Ar esate ekonomiškai aktyvus?

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

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

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

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

Atsakymo variantai	Atsakymų skaičius
Taip	125
Ne	0
Nežinau	1

Koreliaciniai ryšiai tarp kintamųjų

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

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

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