

Edita STUMBRAITĖ-VILKIŠIENĖ

DAKTARO DISERTACIJA

Piliečių dalyvavimo aktyvumo ir
pasitenkinimo sąveikos konceptualizacija
kuriant viešąją paslaugą

SOCIALINIAI MOKSLAI
VADYBA IR ADMINISTRAVIMAS (03 S)
VILNIUS, 2013


MYKOLO ROMERIO
UNIVERSITETAS

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS

Edita Stumbraitė-Vilkišienė

PILIEČIŲ DALYVAVIMO AKTYVUMO
IR PASITENKINIMO SĄVEIKOS
KONCEPTUALIZACIJA KURIANT
VIEŠĄJĄ PASLAUGĄ

Daktaro disertacija
Socialiniai mokslai, vadyba ir administravimas (03 S)

Vilnius, 2013

Disertacija rengta 2007–2013 metais Mykolo Romerio universitete

Mokslinis vadovas:

doc. dr. Žilvinas Židonis (Mykolo Romerio universitetas, socialiniai mokslai, vadyba ir administravimas - 03 S). 2008–2013 m.

doc. dr. Kęstutis Masiulis (Lietuvos Respublikos Seimas, socialiniai mokslai, vadyba ir administravimas - 03 S). 2007–2008 m.

Skiriu savo vaikams

PADEKA

Disertacijos rašymas – tai įdomi ir ilga kelionė link tikslo, kuri nebūtų sėkminga ir tokia įsimintina, be sutiktų bendrakeleivių paramos, visokeriopos pagalbos ir tikėjimo kelionės prasme. Būdamą finišo tiesiojoje norėčiau padėkoti visiems, kurie įvairiais būdais prisidėjo, kad tai, kas siekiama, taptų įmanoma.

Visų pirma, dėkoju savo moksliniams vadovams prof. Dr. Kęstučiui Masiuliui ir doc. Dr. Žilvinui Židoniui už kritišką žodį ieškojimų etape ir netrukdytą gilinantį į tai, kas atrodo savaime aišku ir apie ką, visi ką nors išmano. Ypatingą padėką skiriu savo magistro darbo vadovui doc. Dr. Remigijui Riekašiui (Klaipėdos universitetas), kurio nuolatinio raginimo ir tikėjimo dėka aš pradėjau šią kelionę, ir kurio atsiliepiamas į pagalbos šauksmą pasiklydus, vėl suteikdavo jėgų ir pasitikėjimo keliauti toliau. Dėkoju doc. Dr. Kęstučiui Šerpečiui (Klaipėdos universitetas) už įžvalgius patarimus ir skirtą laiką padedant atskirti tai, kas būtina, nuo to, kas papildoma, antrajame disertacijos rašymo etape, ir prof. Dr. Alvydui Raipai už taiklius pastebėjimus ir palaikymą baigiant rašyti darbą.

Dar vienas – išskirtinis dėkui – doc. Dr. Steven Van de Walle (Erazmus universitetas, Roterdamas) už visokeriopą pagalbą stažuotės metu ir galimybę susipažinti ir padiskutuoti disertacijos tema su doc. Dr. A. R. Edwards (Erazmus universitetas), prof. Dr. Jurian Edelembos (Erazmus universitetas), tyrėjais Andres Dijkshoorn (Erazmus universitetas), J. J. C. Van Ostaaijen ir T. M. F. Van de Wijdeven (Tilburgo universitetas) ir aktyviais viešųjų bei visuomeninių organizacijų lyderiais: Aart Martin de Jong (Burgerpanel Rotterdam), Frank Faber ir Mieke van Heeswijk (Burgerlink Den Haag), Valérie de Ridder (VNG Den Haag).

Dėkoju kolegoms iš Viešojo administravimo instituto (Mykolo Romerio universitetas), Viešojo administravimo ir teisės katedros ir Politologijos katedros (Klaipėdos universitetas) bei UAB „Moguntia Baltija“ direktoriui Artūriui Šeimiui ir visam kolektyvui už toleranciją ir pagalbą, derinant mokslinius ir darbinius interesus bei aktyviai motyvuojant disertacijos rašymo procese (pvz. nuolat klausiant „tai kada ginsiesi?“). Taip pat dėkoju visiems, kurie suteikė vertingos informacijos atliekant empirinį tyrimą ir padėjo sprendžiant praktinius disertacijos rašymo uždavinius: Respublikinių būsto valdymo rūmų prezidentui Juozui Antanaičiui, kokybinio tyrimo interviu ekspertams bei Elenai Bovinai už pagalbą iššifruojant skaičių kalbą.

Paskutinį dėkui skiriu savo šeimai ir visiems draugams, už jų meilę, kantrybę klausantis mokslinio priežastingumo monologų, džiaugsmą, kai sekasi, ir paguodą, kai nesiseka, bei besąlygišką pasitikėjimą ir tikėjimą manimi, įveikiant visus ilgos kelionės etapus: ypač mamai Irenai, tėčiui Petru, broliui Sauliui ir draugei Laurai. Ir tikrai paskutinį ir vietintelį ačiū skiriu savo ištikimiausiam gerbėjui vyrui Dainiui, kurio parama ir padrąšinimas buvo neįkainojami ieškojimų labirintuose ir patvirtino liaudies posakį, jog svarbu su kuo keliauji, o ne kur.

TURINYS

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS.....	6
LENTELIŲ SĄRAŠAS.....	7
ĮVADAS.....	8
1. PILIEČIŲ DALYVAVIMO IR VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO SĄVEIKOS ANALITINIAI-STRUKTŪRINIAI ASPEKTAI	18
1.1. Piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąsias paslaugas konceptualizacija	18
1.1.1. Piliečių dalyvavimas viešojo administravimo kontekste.....	18
1.1.2. Piliečių dalyvavimo sampratos apibrėžtis	24
1.1.3. Piliečių dalyvavimo kaip tyrimų objekto ištirtumas	29
1.1.4. Piliečių dalyvavimo modeliai teikiant viešąsias paslaugas.....	37
1.1.5. Piliečių dalyvavimas vietos savivaldos lygmenyje	41
1.1.6. Bendrasis paslaugos kūrimas viešajame sektoriuje	45
1.1.6.1. Bendrojo paslaugos kūrimo samprata ir bruožai.....	45
1.1.6.2. Piliečių dalyvavimo būdai bendrai kuriant paslaugą.....	47
1.1.6.3. Piliečių dalyvavimo motyvai bendrai kuriant paslaugą	55
1.1.6.4. Piliečių dalyvavimo naudos ir ribos bendrai kuriant paslaugą	62
1.1.6.5. Piliečių ir administratorių vaidmenys ir sąveikos tipai bendrai kuriant paslaugą	64
1.2. Viešųjų paslaugų kokybės vertinimo konceptualizacija	69
1.2.1. Viešųjų paslaugų specifika ir paslaugų kokybės gerinimas	69
1.2.2. Viešųjų paslaugų kokybės vertintojų identifikavimas	74
1.2.3. Kokybiškos viešosios paslaugos kriterijai.....	79
1.2.4. Paslaugų kokybės modeliai.....	85
1.2.5. Subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo pagrindimas	90
1.2.5.1. Pasitenkinimas kaip viešųjų paslaugų kokybės vertinimo indikatorius.....	90
1.2.5.2. Pasitenkinimą paslaugos kokybe įtakojantys veiksniai	97
1.3. Piliečių dalyvavimo ir subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo sąveikos pirminis konceptualusis modelis.....	100
2. PILIEČIŲ DALYVAVIMO IR SUBJEKTYVAUS VIEŠOSIOS PASLAUGOS KOKYBĖS VERTINIMO (PASITENKINIMO) SĄVEIKOS TYRIMO METODOLOGIJA.....	105
2.1. Metodologinių tyrimo priėgų pagrindimas	105
2.2. Tyrimo lauko pasirinkimo pagrindimas: daugiabučių gyvenamųjų namų bendros dalinės nuosavybės priežiūros viešoji paslauga	107
2.3. Tyrimo metodika.....	112
2.3.1. Kokybinio tyrimo dizainas.....	113
2.3.2. Kiekybinio tyrimo dizainas.....	120

3. PILIEČIŲ DALYVAVIMO IR SUBJEKTYVAUS VIEŠOSIOS PASLAUGOS KOKYBĖS VERTINIMO (PASITENKINIMO) SĄVEIKOS TYRIMO REZULTATAI	137
3.1. Kokybinio tyrimo duomenų analizė.....	137
3.1.1. Bendrasis piliečių dalyvavimo bendrai kuriant daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūros paslaugą vertinimas.....	137
3.1.2. Bendrojo paslaugos kūrimo sričių identifikavimas	152
3.1.3. Piliečių dalyvavimo priemonių bendrai kuriant paslaugą identifikavimas	155
3.1.4. Piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo paslaugos kokybe sąveikos vertinimas.....	168
3.1.5. Kokybinio tyrimo rezultatai: papildytas piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos konceptualusis modelis.....	172
3.2. Kiekybinio tyrimo duomenų analizė.....	177
3.2.1. Respondentų sociodemografinė charakteristika ir potencialių sričių bendrajam paslaugos kūrimui vertinimas	177
3.2.2. Sociodemografinių kintamųjų įtaka piliečių dalyvavimo aktyvumui, dalyvavimo priemonių pasirinkimui ir pasitenkinimui paslaugos kokybe	184
3.2.3. Piliečių dalyvavimo aktyvumą ir pasitenkinimą paslaugos kokybe įtakančių veiksnių nustatymas.....	192
3.2.4. Piliečių dalyvavimo priemonių ir pasitenkinimo paslaugos kokybe sąveikos modelių kintamųjų tarpusavio ryšių vertinimo dėsningumai	215
3.2.5. Tyrimo rezultatų apibendrinimas ir piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo viešųjų paslaugų kokybe sąveikos konceptualiųjų modelių suformulavimas	224
IŠVADOS	236
LITERATŪRA	244
PRIEDAI	264
SANTRAUKA.....	300
SUMMARY	326

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 pav. Pasitenkinimą paslaugos kokybe įtakojantys veiksniai	97
2 pav. Daugiabučių gyvenamųjų namų bendros dalinės nuosavybės priežiūros ir administravimo paslaugos teikimo formos (būdai)	109
3 pav. Loginė tyrimo schema	112
4 pav. Gyventojų ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo priemonių naudojimo dažnumo vertinimas	206

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė. Piliečių motyvų (paskatų) dalyvauti teikiant viešąsias paslaugas modelis	58
2 lentelė. Motyvai įtakojantys piliečių dalyvavimo aktyvumą	61
3 lentelė. Piliečių dalyvavimo naudos bendrai kuriant paslaugą	64
4 lentelė. Piliečių ir administratorių vaidmenys ir sąveikos tipai	66
5 lentelė. Kiekybinio tyrimo instrumento specifikacija	122
6 lentelė. Dalyvavimo būdo, motyvų ir naudų konstruktų vidinio patikimumo įverčiai	127
7 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal sociodemografines charakteristikas	178
8 lentelė. Gyventojų dalyvavimo bendrai kuriant paslaugą potencialių sričių vertinimas	181
9 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal dalyvavimo aktyvumo lygius	185
10 lentelė. Statistiškai reikšmingų sociodemografinių kintamųjų vertinimas pagal gyventojų dalyvavimo aktyvumo lygius	186
11 lentelė. Sociodemografinių rodiklių įtaka gyventojų ir administratorių vaidmens ir sąveikos tipo dalyvavimo priemonėms	188
12 lentelė. Pasitenkinimo atskiromis paslaugos sritimis veiksnų įverčiai	191
13 lentelė. Dalyvavimo būdo priemonių naudojimo dažnumo vertinimas	193
14 lentelė. Dalyvavimo būdo priemonių ir dalyvavimo aktyvumo statistiškai reikšmingi regresinės analizės rezultatai	197
15 lentelė. Dalyvavimo motyvų priemonių naudojimo dažnumo vertinimas	199
16 lentelė. Dalyvavimo motyvų priemonių ir dalyvavimo aktyvumo statistiškai reikšmingi regresinės analizės rezultatai	200
17 lentelė. Dalyvavimo naudos priemonių naudojimo dažnumo vertinimas	202
18 lentelė. Dalyvavimo naudos priemonių ir dalyvavimo aktyvumo regresinės analizės rezultatai	203
19 lentelė. Gyventojų ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo priemonių ir dalyvavimo aktyvumo koreliacinės analizės rezultatai	208
20 lentelė. Gyventojų pasitenkinimą paslaugos kokybe įtakojančių veiksnių dažnumo vertinimas	211
21 lentelė. Dalyvavimo būdo priemonių ir bendrojo pasitenkinimo bei pasitenkinimo atskiromis paslaugos sritimis statistiškai reikšmingi regresinės analizės rezultatai	217

ĮVADAS

Temos aktualumas. Nepaisant demokratijos principų plėtojimo, ir XX pabaigoje išryškėjusių demokratizavimo tendencijų viešajame valdyme, moderniai demokratiškai visuomenei iškyla būtinybė palaikyti stabilumą greitoje ir permainingoje pasaulinėje kaitoje, ypač naujosios pasaulinės tvarkos procese, tobulinti socialinių jungčių ir grandžių sąveikas, diegiant liberalaus teisingumo idealus ir vertybes bei neutralizuojant grėsmes ir naujas neliberalias alternatyvas (kaip fundamentalistines, populistines, etnonacionalistines ir pan.).

Šiuolaikinėje demokratinės valstybės evoliucijoje teoretikai išvelgia ne tik valdymo struktūrų reformavimo ir tobulinimo poreikį, bet kartu išryškina valdymo demokratizavimo plėtros siekius, kada atkreipiamas dėmesys į tarpsektorinę ir tarporganizacinę viešojo sektoriaus dalyvių sąveiką- tinklaveiką (Lane J. E., 2009, p. 36-46), vystant viešąsias paslaugas teikiančių organizacijų hibridines struktūras ir keičiant procedūras bei ieškant priemonių šiems uždaviniams spręsti. Naujasis viešasis valdymas suvokiamas ne kaip nauja normatyvinė paradigma, o kaip geriausias valdymo sprendimų kelias (Alford J., Hughes O., 2008, p. 130-148). Tai rodo poslinkį nuo institucionalizmo link neoinstitucionalizmo, kada teoriškai pripažįstama ir praktiškai pagrindžiama, jog organizacinė elgsena arba bichevioristinis pradasis yra viena iš svarbiausių determinuojančių savybių, vykdant pokyčius ir įtvirtinant demokratinės vertybes viešojo valdymo praktikoje.

Pokyčius viešajame administravime lemia visuomenės struktūrinių dalių skirtumai, vykstančios transformacijos, globalizacijos procesai, viešosios politikos formulavimo, sprendimų priėmimo ir įgyvendinimo technologijos, metodai ir procedūros. Tradicinis demokratinis valdymas šiandien privalo tobulinti piliečių dalyvavimo formas, ieškoti naujų priemonių tam, kad įvairūs socialiniai poreikiai (interesų grupių) būtų derinami, tvarkant viešuosius reikalus, ypač teikiant viešąsias paslaugas. Kartu tai susiję su administratorių atskaitomybės problema, valdžios ir visuomenės santykių konstravimu, kas sudaro prielaidas organizacinės veiklos kokybiniam parametrams tobulinti (Bouckaert G., Van Doren W., 2009, p. 158-159). Be to, autoriai pažymi (Genuchten Van M., 2010, p. 293-295, Christensen T., Legreid P., Roness P., Rovik K., 2007, p. 29-30, Legreid P., Rolland V. W., Roness P. G., Agotnes J. E., 2010, p. 6-7), jog identifikuoti demokratinio valdymo perspektyvines konstrukcijas ir vertybes negalima be kompleksinio, plataus viso viešojo sektoriaus, viešojo valdymo sistemų, tinklaveikos procesų suvokimo, be sisteminio empirinio ir metodologinio pažinimo derinimo tyrimų procesuose.

Disertaciniame darbe akcentuojami viešųjų paslaugų teikimo turinio aspektai, kai įprasta viešojo administravimo tyrimų praktika- institucijų analizė, formuojant optimaliausius biurokratinės veiklos požūriu valdymo modelius ir schemas. Piliečių, kaip paslaugos gavėjų, dalyvavimo paslaugos kūrimo procese priemonių ir paslaugos kokybės vertinimo sąveikos analizė dar neturi pakankamo empirinio įdirbio apibendrinimams. Tai rodo tam tikrą demokratijos turinio deviaciją į formalizmą vie-toj turiningo pilietiškumo. Pažymėtina, kad dauguma piliečių dalyvavimo viešajame

administravime tyrimų yra atliekama JAV, Kanados arba Vakarų Europos (įskaitant Skandinavijos šalių) mokslininkų, tuo tarpu naujosiose demokratijose daugiau apsiribojama politinio dalyvavimo analize ar piliečių dalyvavimo galimybių ir problematikos tyrimu sprendimų priėmimo atžvilgiu. Tai lemia, kad nėra pakankamai analizuojami piliečių dalyvavimo aspektai viešosios politikos įgyvendinimo srityje ir ypač viešųjų paslaugų atveju, kada piliečiai tampa ne tik viešųjų paslaugų gavėjais, bet ir kūrėjais, prisidedančiais prie paslaugos teikimo ir kokybės gerinimo. Tokiu būdu disertacijoje piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąją paslaugą problematika sutelkiama į dalyvavimo ir pasitenkinimo viešosios paslaugos kokybę sąveiką, siekiant atskleisti paslaugų gavėjų aktyvizacijos poveikį subjektyviam viešųjų paslaugų kokybės vertinimui.

Lietuvos visuomenė gyvena transformacijų laikotarpyje dėl besitęsiančių valstybės valdymo struktūrų ir sistemos kūrimo decentralizacijos ir regionalizacijos plotmėje bei dėl tradicinio valstybingumo erozijos eurointegracijos procesų eigoje. Kita vertus, „atviros visuomenės“ kūrimas sąlygoja situaciją, kad viešųjų procesų valdymo dalyvių atsiranda vis daugiau ir tai neišvengiamai skatina ieškoti priemonių ir sprendimų, kaip suderinti efektyvumo ir demokratijos reikalavimus vykdant įvairias reformas. Organizacijos, atsakingos už viešųjų paslaugų teikimą ir administravimą, susiduria su problema, kaip efektyviau organizuoti paslaugų teikimo procesą ir patenkinti piliečių lūkesčius. Mokslininkų teigimu (Bovaird T., 2007; Alford J., 2009), tradicinės viešųjų paslaugų teikimo ir valdymo koncepcijos yra pasenusios, todėl turi būti peržiūrėtos, siekiant panaudoti bendrojo paslaugos kūrimo potencialą viešajame sektoriuje, kada paslaugos tiekėjai ir gavėjai bendradarbiauja gerindami paslaugos kokybę. Nors bendrojo paslaugos kūrimo koncepcija labiau išplėtotą paslaugų marketingo srityje (Lusch R. F., Vargo S. L., 2006a, 2006b, 2006c; Etgar M. A., 2008, ir kt.), piliečių dalyvavimo būtinumas kartu kuriant viešąsias paslaugas taipogi mokslininkų pripažįstamas, kaip ir dalyvavimo, teikiant paslaugas tyrimų poreikis (Mills P. K., Morris J. H., 1986; Kelley S. W. et al., 1990; Chua C., Sweeney J. C., 2003; Bowers M. R., Martin Ch. L., 2007, Petukienė E., 2010 ir kt.).

Disertaciniame darbe vadovaujamas požiūriu, kad piliečių, kaip paslaugos gavėjų, dalyvavimas ir sąveika su paslauga teikiančia organizacija bendrai kuriant ir gerinant viešąją paslaugą yra viešojo valdymo tyrimų objektas. Bendrojo paslaugos kūrimo principai pasitelkiami, modernizuojant ir reformuojant viešąsias paslaugas, siekiant įgyvendinti valdžios „orientuotos į piliečius“ koncepciją. Be piliečių, kaip paslaugos gavėjų, dalyvavimo, viešųjų paslaugų kokybės gerinimas tampa komplikotas, nes apsiribojama paslaugos tiekėjo vertinimais ir požiūriu, kokia paslauga yra kokybiška. Taigi, iškyla būtinybė tirti piliečių dalyvavimo, teikiant viešąsias paslaugas aktyvini- mo mechanizmus bei jų sąveiką su viešosios paslaugos kokybės vertinimo pokyčiais. Kadangi tiek dalyvavimas, tiek paslaugos kokybės vertinimas yra subjektyvaus apsisprendimo ir požiūrio dalykas (neatmetant prielaidos, kad subjektyvią poziciją įtakoja išorės veiksniai), disertacijoje koncentruojamasi į dalyvavimą ir viešosios paslaugos kokybės vertinimą iš paslaugos gavėjo pozicijos, kai viešoji paslauga laikoma kokybiška, kada paslaugos gavėjai yra ja patenkinti, kaip atitinkančia jų lūkesčius dėl priimtinos paslaugos kokybės.

Piliečių dalyvavimo analizė bendrai kuriant paslaugas viešajame sektoriuje susijusi su aktyvia paslaugos gavėjų ir tiekėjų sąveika paslaugos teikimo ir administravimo procesuose, todėl disertacinio darbo empirinio tyrimo tikslams realizuoti pasirinkta viena viešoji paslauga, priskiriama prie Lietuvos savivaldybių savarankiškų funkcijų- „gyvenamojo namo butų ir kitų patalpų savininkų bendrijos valdymo organų, savivaldybės paskirtų administratorių <...> veiklos priežiūra ir kontrolė“ (LR Vietos savivaldos įstatymas, 1994, aktuali redakcija). Kadangi Lietuvos savivaldybės pačios neatlieka daugiabučių namų butų ir kitų patalpų savininkų bendrosios dalinės nuosavybės priežiūros ir administravimo paslaugos, šią paslaugą vykdyti ir administruoti paskiriami savivaldybės administratoriaus įgalioti administratoriai (t. y. administravimo įmonės) arba paslaugos vykdymą ir administravimą perima gyvenamojo namo ir kitų patalpų savininkų įsteigtos organizacijos- bendrijos arba sudaroma jungtinės veiklos sutartis. Tokį viešosios paslaugos pasirinkimą lėmė darbo problema, nukreipta į piliečių dalyvavimo, kaip asmeninės veiklos, ir subjektyvaus paslaugos kokybės vertinimo sąveikos analizę, kada tiesioginis paslaugos gavėjų dalyvavimas yra būtinas ne tik naudojantis teikiamos paslaugos rezultatais, bet ir formuojant paslaugos teikimo tikslus, numatant realizavimo priemones, asmeniškai atliekant su paslaugos teikimu susijusius darbus bei priimant sprendimus dėl paslaugos teikimo būdo ir kokybės gerinimo. Mokslininkų teigimu, bendrojo paslaugos kūrimo idėja sėkmingiausiai realizuojama tų viešųjų paslaugų atžvilgiu, kurioms būdingas ilgalaikis paslaugos teigimo procesas, o pati paslauga organizuojama vietos lygmeniu (pvz. Boyle D. et al., 2006; Roberts N. C., 2003), sudarant palankias sąlygas dalyvavimo idėjų integravimui, pasi- telkiant decentralizavimo ir subsidiarumo principus.

Daugiabučių gyvenamųjų namų bendros dalinės nuosavybės administravimo paslauga pasirinkta ir dėl didėjančio Lietuvos gyventojų suinteresuotumo dalyvauti bendrai kuriant šią paslaugą, kada steigiamos ne pelno organizacijos- daugiabučių gyvenamųjų namų savininkų bendrijos, tokiu būdu perimant paslaugos administravimo funkcijas iš savivaldybės. Minėtos paslaugos gavėjai turi galimybę pasirinkti, kokia forma bus realizuojama viešoji paslauga, todėl paslaugos gavėjų iniciatyva veikti, dalyvauti teikiant ir administruojant paslaugą šiuo atveju ypatingai svarbi, kaip pirminių sąlygų bendrajam paslaugos kūrimui sudarymas. Be to, bendrai kuriant šią paslaugą gali pasireikšti tiek individualus, tiek kolektyvinis dalyvavimo būdai ir abiem dalyvavimo aktyvumo intensyvumo lygiais- pasyviu ir aktyviu. Struktūrų ir procedūrų egzistavimas, užtikrinančių bendrojo paslaugos kūrimo sąlygas yra svarbus aspektas, kadangi rodo, realią paslaugos gavėjų dalyvavimo realizavimo tikimybę (Marschall M. J., 2004; Pestoff V., 2006).

Piliečių dalyvavimo panaudojimo poreikis, reformuojant viešųjų paslaugų teikimo sistemą, siekiant geresnės kokybės viešųjų paslaugų bei pritaikant bendrojo paslaugos kūrimo koncepcijos principus, sudaro prielaidas mokslinėje literatūroje ieškoti teorinių ir empirinių patvirtinimų, leidžiančių sukurti piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo kaip subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo sąveikos modelį. Pripažįstant piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąsias paslaugas naudą ir pritariant, kad piliečių dalyvavimo kaip tikslo siekiamybė yra nepakankama prielaida efektyviam paslaugų kūrimui, piliečių dalyvavimo bendrai kuriant daugiabučių

gyvenamųjų namų bendros dalinės nuosavybės priežiūros ir administravimo paslauga tyrimas konstruojamas kaip atspirties taškas, kuriant priemones viešųjų paslaugų kokybei gerinti, įvertinant pasitenkinimo kaip subjektyvaus paslaugos kokybės vertinimo aspektus bei paslaugos gavėjų dalyvavimo potencialą ir priemones bendrai kuriant paslaugą.

Mokslinės problemos pagrindimas ir ištirtumo lygis. Piliečių dalyvavimo bendrai kuriant paslaugas ir jų pasitenkinimo paslaugų kokybe sąveikos analizė mokslinėje literatūroje yra žymiai mažiau nagrinėta, nei kiekvienas iš šių aspektų atskirai. Tiek piliečių dalyvavimas teikiant paslaugas, tiek pasitenkinimo paslaugos kokybe problematika yra ganėtinai plačiai aptarta užsienio šalių mokslininkų darbuose: piliečių kaip vartotojų/klientų dalyvavimas (Bowen D. E., 1986; Kelley S. W., Donnelly J. H., Skinner S. J., 1990; Mills P. K., Morris J. H., 1986 etc.), pasitenkinimas (Ghobadian A., Speller S., Jones M., 1994; Kelly J. M., Swindell D., 2003; Špaček D., Nunvarova S., 2009; Poelmans M., Linde X., 2009 etc.), paslaugų kokybė (Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L., 1985, 1988; Ghobadian A., Speller S., Jones M., 1994; Clark D., 2003; Folz D. H., 2004; Diamond L., Morlino L., 2004), paslaugų kokybės modeliai ir paslaugų kokybės gerinimo aspektai (Grönroos Ch. 1984; Brown T. J., Churchill Jr. G. A., Peter P. J., 1993; Wisniewski M., Donnelly M., 1996; Curry A., Herbert D., 1998; Engel C., 2002). Piliečių dalyvavimo raiškos ir taikymo administraciniuose procesuose problematika apžvelgiama B. R. Barber (1984), R. C. Box (1998), A. Etzioni (1994), P. Bogason, S. Kensen, H. T. Miller (2002), D. P. Moynihan (2003), N. Roberts (2004), A. M. Eikenberry (2007), Lane J. E. (2009) darbuose. X. Wang (2001), B. Kliksberg (2000), T. L. Cooper, T. A. Bryer, J. W. Meek (2006), B. Meng (2008) darbuose aptaria piliečių dalyvavimo viešosiose paslaugose sampratos apibrėžties specifiką. Tuo tarpu N. Font (1998), K. E. Halvorsen (2003), C. S. King, K. M. Feltey, B. O. Susel (1998a), X. Wang (2001) analizuoja dalyvavimo viešosiose paslaugose ir (ne)pasitenkinimo sąveikos klausimą. Pasitenkinimo kaip priemonės viešųjų paslaugų kokybei vertinti privalumus ir taikymo ribas aptaria L. Dobuzinskis (1997), G. Dinsdale, B. D. Marson (1999), J. E. Fountain (2001), T. Brown (2007) etc.

Bendrojo paslaugų kūrimo koncepcijos taikymo viešosioms paslaugoms aspektus analizuoja tiek Lietuvos, tiek užsienio šalių autoriai. T. Brandsen, V. Pestoff (2006) pagrindžia koncepcijos taikymo galimybes viešosioms ir ne pelno organizacijoms. K. Snavely, U. Desai (2000), K. LeRoux (2009), L. M. Salamon (1995), J. Alexander, R. Nank (2009), T. Bovaird (2007), J. Alford (2009), įvertindami viešųjų paslaugų specifiką argumentuoja, kad tiesioginis paslaugos gavėjo ir tiekėjo kontaktas nėra būtinas bendrai kuriant paslaugą, svarbu, ar paslaugos gavėjai linkę bendradarbiauti, prisiimti didesnę atsakomybę, investuoti savo intelektualinius, laiko, finansinius ir kitus išteklius viešosios paslaugos kokybės gerinimui. L. Bagdonienė, R. Hopenienė (2004), E. Petukienė (2010) darbuose analizuoja bendrojo paslaugos kūrimo apibrėžties problemas, ypač atsižvelgiant į specifinius viešosios paslaugos tiekėjo ir gavėjo santykius bei viešosios paslaugos sukuriamą vertę. Piliečių dalyvavimo būdai bendrai kuriant paslaugą autorių nagrinėjami pagal viešosios paslaugos rezultato sukuriamą vertę individui, grupei arba kolektyvui. Visgi, apžvelgus mokslininkų darbuose išsakytus argumentus, galima

teigti, kad tiek individualus, tiek kolektyvinis piliečių dalyvavimas bendrai kuriant paslaugas gali sukurti vien tik privačią ar vien tik kolektyvinę vertę- arba abi (Needham C., Carr S., 2009; Alford J., 2009; Griffiths S., Foley B., Prendergrast J., 2009a; Löffler E., Watt P., 2009). Dalyvavimo būdo pasirinkimas yra iš esmės susijęs su dalyvavimo motyvavimo priemonėmis bei individo asmeninio, bei socialinio gyvenimo aplinkybėmis.

Remiantis J. Alford (2002a, 2002b), T. Manwaring, S. Wood (1985), G. Zajac, J. G. Bruhn (1999), L. C. Walters, J. Aydelotte, J. Miller (2000), J. J. Kirlin, M. K. Kirlin (2002), D. H. Folz (2004), N. Roberts (2004) ir kt. autorių darbais, išskiriamos pagrindinės veiksnių grupės įtakančios piliečių dalyvavimo aktyvumą viešosiose paslaugose. Tuo tarpu pasitenkinimą viešosios paslaugos kokybe įtakančius veiksnius analizuoja Ch. Skelcher (1992), T. Brown (2007), G. Bouckaert, P. Laegreid, S. Van de Walle (2005), E. Claver, J. Llopis, J. L. Gasco, H. Molina, F. J. Conca (1999) ir kt. autoriai. Viešųjų paslaugų kokybės vertinimą lemia struktūriniai, procedūriniai, turinio, rezultato ir įvaizdžio kriterijai, tačiau dauguma autorių sutinka (pvz. Ghobadian A., Speller S., Jones M. (1994); J. L. Heskett (1990) ir kt.), kad pagrindinis viešosios paslaugos kokybės matas yra paslaugos gavėjų pasitenkinimas paslauga. Atsižvelgiant į viešųjų paslaugų specifiką, paslaugos gavėjų pasitenkinimas paslaugos kokybe padeda atskleisti, kiek viešoji paslauga yra veiksminga ir pateisina jos paskirtį, t. y. piliečių poreikius ir lūkesčius, ir kiek viešoji paslauga yra efektyvi ir legitymi žvelgiant iš paslaugos gavėjo pozicijos.

Lietuvos mokslininkų darbuose piliečių dalyvavimo teikiant viešąsias paslaugas problematika nagrinėjama palyginti retai. Tačiau nemažai dėmesio yra skiriama dalyvavimo kaip tarpdisciplininio tyrimo objekto analizei: E. Petukienė (2010) tyrė klientų dalyvavimo aspektus Lietuvos seniūnijų teikiamose viešosiose paslaugose bei suformavo klientų dalyvavimo viešosiose paslaugose valdymo modelį remiantis paslaugų marketingo požiūriu į kliento ir paslaugos tiekėjo santykius, R. Tijūnaitienė (2009) analizavo dalyvavimo pilietinės visuomenės organizacijose motyvacijos raišką ir plėtojimą, L. Stračinskienė (2005) nagrinėjo dalyvavimo strategijas ir mechanizmus, A. Bučinskas ir A. Raipa (2003), A. Raipa (2007), R. Petrauskienė (2006), L. Marcinkevičiūtė ir R. Petrauskienė (2008), A. Raipa ir V. Smalskys (2012) gilinasi į demokratinio valdymo procesų raidą, piliečių dalyvavimo ir valdžios institucijų bei jų efektyvumo sąveiką. Ypač plačiai visuomenės dalyvavimo tema analizuojama sociologų ir politologų darbuose.

Nepaisant gana plataus užsienio ir Lietuvos autorių įdirbio ir praktikų susidomėjimo piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąsias paslaugas objektu, lieka neišspręstos kelėta problemų. Teoriniame lygmenyje, kaip ir praktiniame, mažai skirta dėmesio paslaugos gavėjo dalyvavimo poveikio viešosios paslaugos kokybės vertinimams analizei. Vienas žinomiausių darbų ir savotiška išimtis yra S. W. Kelley, J. H. Donnelly, S. J. Skinner (1990) tyrimai, kurie patvirtino prielaidas, kad vartotojų dalyvavimas yra tiesiogiai susijęs su tuo, ką ir kaip vartotojai vertina paslaugose, tačiau autoriai nurodė, kad būtini tolimesni tyrimai, siekiant nustatyti, kaip vartotojo elgesys paslaugų teikimo procese gali įtakoti vartotojo nuomonę ar net keisti vartotojo nuostatas. Visgi piliečių/vartotojų dalyvavimo ir pasitenkinimo paslaugų kokybe sąveikos tyrimų yra akivaizdus trūkumas mokslinėje literatūroje ypač viešųjų paslaugų kontekste. D. L. Kellogg, W. E. Youngdahl ir D. E. Bowen (1997), J. L. Heskett, W. L. Hart ir W. E. Sasser

(1990), C. H. Lovelock (1994) tyrimai iš dalies užpildo šią spragą, tačiau jų darbuose piliečių, kaip vartotojų, dalyvavimas teikiant paslaugas analizuojamas skiriant dėmesį atskirų aspektų analizei (vaidmenims, ištekliams, vertei ir pan.), tačiau trūksta tyrimų analizuojančių piliečių dalyvavimo priemonių poveikį paslaugos kokybės vertinimui, vadovaujantis paslaugos gavėjo kriterijais.

Kita probleminė sritis yra ta, kad negausūs paslaugos gavėjų dalyvavimo ir paslaugos vertinimo sąveikos tyrimai buvo atlikti, tiriant privataus sektoriaus paslaugas, tuo tarpu piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos tyrimai viešajame sektoriuje neaptinkami, nors pastaruoju metu auga susidomėjimas piliečių dalyvavimo galimybėmis, teikiant viešąsias paslaugas, jo priežasčių, motyvų ir tikslų paieška ir paaiškinimu. Be to, trūksta tyrimų, kokios dalyvavimo priemonės įtakoja paslaugos gavėjų dalyvavimo aktyvumą bendrai kuriant paslaugą ir vertinant tos paslaugos kokybę bei kaip aktyvus paslaugos gavėjų dalyvavimas gali būti integruotas į paslaugos teikimo kokybės gerinimo procesą.

Taigi, apibendrinant šiame moksliniame darbe keliamas **probleminis klausimas**, kaip piliečių dalyvavimo aktyvumas, vertinamas subjektyvios patirties atžvilgiu, bendrai kuriant viešąją paslaugą, yra susijęs su paslaugos gavėjų subjektyviu viešosios paslaugos kokybės vertinimu- pasitenkinimu? Daroma prielaida, kad aktyvus piliečių dalyvavimas bendrai kuriant viešąją paslaugą sumažina atotrūkį tarp to, ko realiai nori piliečiai, ir to, ką apie piliečių reikalavimus įsivaizduoja paslaugos tiekėjai arba administratoriai. Tokiu atveju viešosios paslaugos subjektyvus kokybės vertinimas turėtų pagerėti, paslaugos gavėjams patiems dalyvaujant kartu kuriant viešąją paslaugą.

Plačiąja prasme mokslinė disertacijos problema yra ta, kad Lietuvoje iki šiol neatlikti moksliniai tyrimai, siekiant nustatyti aktyvaus piliečių dalyvavimo poveikį viešųjų paslaugų kokybės vertinimui, bendrai kuriant viešąsias paslaugas. Todėl svarbu atlikti tyrimą tokiomis kryptimis: 1) ištirti, kiek aktyviai piliečiai dalyvauja bendrai kuriant pasirinktą viešąją paslaugą Lietuvoje; 2) nustatyti, pagrindines dalyvavimo priemones, sąlygojančias piliečių dalyvavimo aktyvumą viešojoje paslaugoje bei pasitenkinimą viešosios paslaugos kokybe; 3) nustatyti, kaip skirtinga paslaugos teikimo forma susijusi su dalyvavimo aktyvumu ir pasitenkinimu viešosios paslaugos kokybe; 4) suformuluoti galimas piliečių dalyvavimo kartu kuriant viešąsias paslaugas tobulinimo kryptis ir parengti piliečių dalyvavimo ir viešosios paslaugos kokybės subjektyvaus vertinimo sąveikos teorinį konceptualųjį modelį.

Tyrimo objektas – piliečių, kaip paslaugos gavėjų, dalyvavimas bendrai kuriant viešąją paslaugą.

Tyrimo tikslas – parengti piliečių dalyvavimo, bendrai kuriant viešąją paslaugą, ir subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo (pasitenkinimo) sąveikos konceptualiuosius modelius.

Tyrimo uždaviniai:

1. Integruojant skirtingus teorinius požiūrius, apibrėžti ir identifikuoti esminius piliečių dalyvavimo sampratos elementus bei pagrįsti sąvokos *piliētis* vartojimą bendrojo viešosios paslaugos kūrimo kontekste.

2. Atlikti piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąsias paslaugas analitinių-struktūrinių veiksnių analizę ir išskirti pagrindinius indikatorius susijusius su piliečių, kaip paslaugos gavėjų, dalyvavimo aktyvumu bendrojo viešosios paslaugos kūrimo kontekste.

3. Apibendrinti teorines prielaidas ir pagrįsti piliečių dalyvavimo ir subjektyvaus paslaugos kokybės vertinimo, t. y. pasitenkinimo, sąveikos analizės aktualumą bendrojo viešosios paslaugos kūrimo atžvilgiu.

4. Suformuluoti piliečių dalyvavimo ir subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo (pasitenkinimo) sąveikos teorinį konceptualųjį modelį, leidžiantį integruoti piliečių dalyvavimo ir paslaugos kokybės vertinimo (pasitenkinimo) normatyvines prielaidas.

5. Adaptuoti teorinį konceptualųjį modelį tirtam bendrojo viešosios paslaugos kūrimo atvejui, išskiriant pagrindinius veiksnius, lemiančius piliečių dalyvavimo aktyvumo ir paslaugos kokybės vertinimo (t. y. pasitenkinimo) sąveikos ryšius.

Tyrimo metodologija, metodai ir empirinė bazė.

Disertaciniame tyrime remiamasi *mišria tyrimų strategija*, kada taikoma tiek interpretacinė, tiek pozityvistinė prieigos tam, kad visapusiškai apibūdintų tiriamą objektą. Vadovaujamosi XX a. antroje pusėje susiformavusiu sisteminiu požiūriu, kad epistemologines ir ontologines mokslo problemas reikia spręsti postmoderniojo mokslo kontekste, laikantis kompleksiško paradigmos. Disertacijos empiriniame tyrime dominuoja kokybinis tyrimas, kaip pirminis ir pagrindinis, nurodantis konstruktyvistinę metodologinę prieigą, kaip papildomas tyrimas pasirinktas kiekybinis tyrimas, siejamas su normatyvine-pozityvistine metodologija.

Disertacijoje taikomi šie **teoriniai tyrimo metodai**: sisteminės analizės, abstrakcijos, sintezės, analogijos, indukcijos, dedukcijos, lyginimo, apibendrinimo ir mokslinio modeliavimo.

Atliekant tyrimą, naudojami šie empiriniai tyrimo metodai:

1. *Mokslinės literatūros analizė* taikyta, apibrėžiant esminius darbo konceptus, atskleidžiant jų turinį, identifikuojant esmines tyrimo kontekste dimensijas, rengiant metodologinę dalį. Analizuota vadybinė, sociologinė, viešosios politikos, psichologinė, politologinė, viešojo administravimo, metodologinė literatūra piliečių (klientų, vartotojų, visuomenės) dalyvavimo ir viešųjų paslaugų kokybės vertinimo, tyrimų metodologijos klausimais, siekiant identifikuoti konceptualųjį piliečių dalyvavimo ir viešųjų paslaugų kokybės vertinimo (pasitenkinimo) santykį.

2. *Antrinė duomenų analizė*- siekiant įvertinti daugiabučių namų butų ir kitų patalpų savininkų bendrosios dalinės nuosavybės priežiūros ir administravimo paslaugos gavėjų skaičių, siekiant nustatyti daugiabučių gyvenamųjų namų savininkų bendrijų skaičių, tyrime analizuojami Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės statistiniai duomenys, Lietuvos Respublikos Nekilnojamojo turto registro duomenys bei Lietuvos Respublikos Aplinkos ministerijos internetiniame puslapyje pateikiami statistiniai duomenys.

3. Empirinis tyrimas remiasi *trianguliacijos koncepcija*, kai derinamas kokybinis ir kiekybinis tyrimai, naudojant kryptingojo *ekspertų interviu* ir paslaugos gavėjų *interaktyvios apklausos* bei *apklausos raštu* metodus.

4. *Statistinės analizės metodai* taikyti duomenų apdorojimo procese: aprašomoji analizė, dažnių analizė, rangų, vidurkio, standartinių nuokrypių skaičiavimas, atliktas instrumento validumo ir patikimumo patikrinimas, kiekybinių duomenų koreliaciniams ryšiams nustatyti taikytas *Pearson* koreliacijos koeficientas, o kokybinių duomenų koreliacinei analizei taikytas *Spearman* koreliacijos koeficientas; paskaičiuoti procentiniai skirstiniai pagal respondentų demografinių charakteristikų grupes, atliktas respondentų grupių nuomonių skirtumo vertinimas pagal *Pearson* χ^2 kriterijų (angl. *Pearson Chi-Square*). Piliečių dalyvavimo aktyvumo ir priemonių sąveikos ryšiams su subjektyviu paslaugos kokybės vertinimu- pasitenkinimu nustatyti, panaudota koreliacinė ir tiesinė regresinė analizė, tuo tarpu viena-faktorinė dispersinė analizė ANOVA su PostHos LSD kriterijumi panaudota nustatyti vidurkių skirtumui tarp daugiau nei dviejų grupių. Tyrimo duomenų statistinis apdorojimas atliktas naudojant SPSS 17.0.1 (angl. *Statistical Package for the Social Sciences*) programinę įrangą.

Darbo struktūra.

Pirmosios disertacijos dalies 1.1. skyrius skirtas piliečių dalyvavimo koncepto bendrai kuriant viešąsias paslaugas analitinėms-struktūrinėms dimensijoms išanalizuoti: atskleistas piliečių dalyvavimo, kaip tyrimo objekto, ištirtumas viešosios politikos, viešojo administravimo, vadybos (paslaugų marketingo) ir kt. mokslo kryptčių kontekste; aptarta piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąją paslaugą sampratos apibrėžties problema; aptarti piliečių dalyvavimo modeliai bei pristatyti esminiai principai piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąsias paslaugas vietos savivaldos lygmenyje; pagrįstas bendrojo paslaugos kūrimo koncepcijos tinkamumas viešosioms paslaugoms; išanalizuoti ir susisteminti piliečių, kaip paslaugos gavėjų, dalyvavimo aktyvumą įtakojantys indikatoriai (dalyvavimo būdai, dalyvavimo motyvai ir naudos, piliečių ir administratorių vaidmenys ir sąveikos tipai) bendrai kuriant viešąją paslaugą.

1.2. skyriuje pateikiama viešųjų paslaugų kokybės vertinimo konceptualizacija: aptartas specifinis viešųjų paslaugų kontekstas ir paslaugų kokybės gerinimo koncepcijos; pagrįsta viešosios paslaugos kokybės vertintojų, kaip *piliečių*, samprata ir identifikavimo reikšmės; pristatyti paslaugų kokybės modeliai ir jų pritaikymo galimybės viešosioms paslaugoms; suformuluota kokybiškos viešosios paslaugos samprata, remiantis subjektyvaus kokybės vertinimo požiūriu; pagrįstas subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo (pasitenkinimo) indikatoriaus tinkamumas, analizuojant piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąją paslaugą ir jos kokybės vertinimo sąveiką; aptarti pasitenkinimą viešosios paslaugos kokybe įtakojantys veiksniai.

1.3. skyriuje 1.1. ir 1.2. skyriuose, pristatytų analitinių-struktūrinių tiriamo objekto dimensijų pagrindu, suformuluojamas teorinis piliečių dalyvavimo ir subjektyvaus viešųjų paslaugų kokybės vertinimo (pasitenkinimo) sąveikos konceptualusis modelis bei išskiriami 4 galimi pagrindinių modelio kintamųjų sąveikos variantai: atskyrimo, dominuojančios įtakos, įvairiakryptės įtakos ir atvirkštinio priežastingumo.

Antroje disertacijos dalyje pateikiama piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąją paslaugą ir subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo (pasitenkinimo) sąveikos empirinio tyrimo argumentacija Lietuvos kontekste, daugiabučių namų butų ir kitų patalpų savininkų bendrosios dalinės nuosavybės priežiūros ir administravimo paslaugos atveju: pagrindžiamos metodologinės nuostatos, pristatoma tyrimo metodika, pateikiami kokybinio ir kiekybinio tyrimų dizainai, imties charakteristikos bei sudaryto kiekybinio tyrimo instrumento validumo, patikimumo argumentai, metodų taikymo ribos.

Trečioje disertacijos dalyje pristatomi kokybinio (kryptingojo interviu metodu) ir kiekybinio (interaktyvios ir raštu apklausos metodu) piliečių dalyvavimo bendrai kuriant pasirinktą viešąją paslaugą (daugiabučių namų butų ir kitų patalpų savininkų bendrosios dalinės nuosavybės priežiūros ir administravimo) tyrimų rezultatai, kurių pagrindu parengiami piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo viešosios paslaugos kokybe konceptualieji modeliai.

Mokslinis darbo naujumas ir teorinis reikšmingumas:

- Išanalizavus analitinius-struktūrinius piliečių dalyvavimo ir viešųjų paslaugų kokybės vertinimo aspektus, išgryninta piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąją paslaugą samprata sąveikoje su viešosios paslaugos kokybės subjektyviu vertinimu, integruojant vadybos (paslaugų marketingo) ir viešojo valdymo požiūrius bei pritaikant juos viešojo administravimo sričiai.
- Suformuluota integruotą paslaugų marketingo ir viešojo administravimo požiūrį atspindinti kokybiškos viešosios paslaugos samprata, remiantis subjektyviu viešosios paslaugos kokybės vertinimo (pasitenkinimo) aspektu.
- Išanalizuotos ir apibendrintos piliečių dalyvavimo priemonės tirtos viešosios paslaugos atveju, įtakojančios dalyvavimo aktyvumą, bei pasitenkinimą viešosios paslaugos kokybe įtakojantys veiksniai, atskleidę dalyvavimo ir pasitenkinimo konstrukto sąveikos prielaidas ir tyrimų poreikį.
- Suformuluotas teorinis konceptualusis piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąją paslaugą ir pasitenkinimo viešosios paslaugos kokybe sąveikos modelis, kuris atlikus empirinį tyrimą adaptuotas tirtos paslaugos ir gautų rezultatų atžvilgiu ir parengti trys konceptualieji taikomieji piliečių dalyvavimo ir subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo (pasitenkinimo) sąveikos modeliai.
- Tyrimo rezultatai gali būti pagrindas, kuriant integruotus piliečių dalyvavimo ir viešosios paslaugos kokybės valdymo modelius viešajame sektoriuje bendrai arba vienos paslaugos atžvilgiu, sprendžiant paslaugų demokratizacijos uždavinius bei numant įgyvendinimo priemones.
- Darbe pirmą kartą Lietuvoje kompleksiskai ir sisteminiu požiūriu išanalizuoti piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąsias paslaugas aspektai sąveikoje su subjektyviu viešosios paslaugos kokybės vertinimu (pasitenkinimu), siekiant įvertinti piliečių dalyvavimo, kaip priemonės, taikymo galimybes viešųjų paslaugų kokybės vertinimui gerinti.

Praktinis darbo reikšmingumas:

- Tyrimo rezultatai gali padėti geriau suprasti realias (ne viešai deklaruojamas) piliečių dalyvavimo priežastis ir veiksnius, kurie daro esminę įtaką viešosios paslaugos kokybės vertinimui už viešųjų paslaugų teikimą atsakingų organizacijų vadovams, paslaugas teikiančių ar administruojančių organizacijų vadovams bei piliečių įsteigtų, paslaugą administruojančių ir teikiančių organizacijų (ne pelno) lyderiams, kurie galės priimti argumentuotus sprendimus, gerinant viešosios paslaugos kokybę ir panaudojant paslaugos gavėjų įvairius išteklius.
- Gauti tyrimo rezultatai gali būti panaudoti, tobulinant viešųjų paslaugų teikimo sistemas vietos lygmenyje, integruojant paslaugos gavėjus į bendrojo paslaugos kūrimo sistemą, tuo tarpu skirtingų dalyvavimo priemonių ir paslaugos teikimo formų poveikio rezultatai subjektyviam viešosios paslaugos kokybės vertinimui nurodo galimas tobulinimo kryptis ir jų realizavimo efektyvumo prielaidas.
- Remiantis parengtais piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo viešosios paslaugos kokybe sąveikos conceptualiaisiais modeliais, galima kurti paslaugos gavėjų dalyvavimo bendrai kuriant viešąsias paslaugas skatinimo ir valdymo strategijas, be to, paslaugą teikiančios ir administruojančios organizacijos lyderiai galės įvertinti demokratinių valdymo instrumentų taikymo naudą, siekiant geresnės viešųjų paslaugų kokybės ir mažinant atotrūkį tarp paslaugos gavėjų ir paslaugą administruojančių/teikiančių organizacijų lyderių kokybiškos viešosios paslaugos supratimo.

Disertacijos struktūra ir apimtis.

Darbas susideda iš įvado, trijų dalių, išvadų, literatūros sąrašo, priedų ir santraukos. Disertacijoje pateiktos 21 lentelė, 4 paveikslai, 21 priedas. Darbo apimtis- 263 puslapiai (be priedų). Panaudota 318 literatūros šaltinių.

1. PILIEČIŲ DALYVAVIMO IR VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO SĄVEIKOS ANALITINIAI-STRUKTŪRINIAI ASPEKTAI

1.1. Piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąsias paslaugas konceptualizacija

1.1.1. Piliečių dalyvavimas viešojo administravimo kontekste

Pastarųjų metų mokslinėse publikacijose pastebimas radikaliai naujas požiūris į viešosios politikos ir paslaugų teikimo procesus viešajame sektoriuje. Viešosios politikos formavimas nebėra traktuojamas kaip „iš viršaus į apačią“ procesas, o suprantamas kaip įvairių viešojo sektoriaus dalyvių sąveikos rezultatas. Panašiai paslaugų teikimas ir valdymas nebėra vien profesionalų ir vadybininkų reikalas- viešųjų paslaugų gavėjai ir kiti visuomenės nariai vaidina svarbų vaidmenį priimant sprendimus ir apsprendžiant rezultatus. Piliečių dalyvavimas bendrai kuriant viešąsias paslaugas traktuojamas kaip fenomenas, kylanti paradigma, paslaugų teikimo forma ar modelis (Raipa A., Petukienė E., 2009, p. 56) viešajame administravime. Visų pirma jis glaudžiai susijęs su demokratinėmis priemonėmis naudojimu, kada paslaugų gavėjai ir bendruomenės užima svarbią vietą priimant sprendimus ir juos įgyvendinant. T. Bovaird (2007) teigimu, tradicinės viešųjų paslaugų teikimo ir valdymo koncepcijos yra pasenusios, todėl jas būtina peržiūrėti, įvertinant bendrojo paslaugų kūrimo propaguojamas sąveikas tarp daugelio viešosios sferos veikėjų. Piliečių dalyvavimas yra viena pagrindinių demokratijos vertybių, o demokratizacija reiškia piliečių dalyvavimo didinimą viešuosiuose reikaluose. Kaip bebūtų, demokratizacijos aspektui ne visada skiriama pakankamai dėmesio viešajame administravime, kartu nepakankamai analizuojama ir apibendrinama demokratinė vertybių vieta ir vaidmuo administracinių institucijų ir struktūrų praktinėje veikloje, demokratinė vertybių, piliečių ir valdžios šakų santykiai (Chen D. Y., ir kt., 2003, p. 530; Raipa A., Smalskys V., 2012, p. 321). Viešųjų paslaugų teikimas ir kokybės tobulinimas yra procesai orientuoti į išėigą- rezultatus ir paslaugos gavėjo pasitenkinimą („iš vidaus į išorę“), tuo tarpu viešojo administravimo demokratizacija akcentuoja įėigą- piliečių dalyvavimo administraciniuose procesuose galimybes, kiek organizacija atsižvelgia į gyventojų interesus („iš išorės į vidų“).

Mokslinėje literatūroje dalis autorių išreiškia nuomonę, kad piliečių dalyvavimas yra demokratinio valdymo tikslas arba vienas pagrindinių principų, kuris užtikrina piliečių interesų įgyvendinimą valstybėje ir padeda išsiaiškinti visuomenės lūkesčius atskirose viešųjų reikalų srityse. Tačiau kai kurių autorių teigimu, piliečių dalyvavimas ne visada sąlygoja teigiamas permainas viešajame gyvenime, jei nėra sutarimo dėl to, ko siekiama skatinant piliečių dalyvavimą ir įtraukiant piliečius į viešųjų organizacijų funkcijų įgyvendinimą, be to, tai papildomų išteklių reikalaujantis procesas, kurio poveikis galutiniam rezultatui gali būti miglotas.

Demokratijos teorijos: tiesioginė ir netiesioginė demokratija. Piliečių dalyvavimas yra ginčytinas klausimas ne tik bendrame teoriniame kontekste, bet ir demokratinės teorijos rėmuose, nesutariant, kiek dalyvavimo reikia, priimant sprendimus ir

įtraukiant visuomenę į viešųjų paslaugų organizavimą ir teikimą. Politikos mokslo tyrinėtojai skirtingai vertina netiesiogines ir tiesiogines, svarstomasias dalyvavimo formas: nuo liberalios demokratijos modelio (R. A. Dahl, J. A. Schumpeter) iki patariamosios-svarstomosios demokratijos (D. J. Cohen, D. Miller) bei nuo asociacijų (P. Hirst) link kosmopolitinės – „pergalvotos demokratijos“ (angl. *rethinking of democracy*) (D. Held). Netiesioginis dalyvavimas siejamas su reprezentatyvios demokratijos teorija, kuri remiasi nuostata, kad išrinkti atstovai ir profesionalūs administratoriai turi dirbti piliečių labui ir visos valstybės interesų vardan. Tuo tarpu tiesioginės demokratijos šalininkai akcentuoja piliečių kaip valdžios savininkų vaidmenį, kurie turėtų būti įtraukti į bendrų sprendimų priėmimą (Schacter H. L., 1997; Vigoda E., 2002).

R. A. Dahl (1989) teigimu, atstovaujamoji demokratija yra tinkamesnė ir efektyvesnė nei tiesioginė demokratija, nes tiesioginis dalyvavimas yra neįgyvendinamas modernioje demokratinėje valstybėje. Tiesioginis dalyvavimas yra idealistinis: žmonės yra arba pernelyg aktyvus ir savanaudiški arba pernelyg pasyvūs ir apatiški (Stivers C., 1990, p. 91). Netiesioginis dalyvavimas turi savų privalumų. Sunku tikėtis iš piliečių, kad jie būtų atsakingi už kiekvieną viešojo sektoriaus sprendimą: tam gali neužtekti laiko, žinių ir asmeninės motyvacijos. Įvertinus šiandieninio viešojo administravimo dydį ir kompleksiskumą, tiesioginis dalyvavimas atrodo nerealus. R. Irving ir J. Strasbury (2004, p. 59) nuomone, tiesioginis dalyvavimas turi savo socialinę ir ekonominę kainą, be to, jo įgyvendinimas gali būti apribotas specifinių sąlygų kaip bendruomenės dydžio, išteklių ir homogeniškumo. Panašios pozicijos laikosi ir M. Olson (1965), nurodydamas, kad visuomenės dalyvavimas yra miglotas, nes išreiškia plačius ir bendrus piliečių interesus, o juos visada užgoš siauri ir konkretūs organizuotų grupių interesai.

Tie, kurie pritaria tiesioginės demokratijos idėjai tiki, kad kuo daugiau žmogus dalyvauja, tuo labiau jis tampa galinčiu dalyvauti. Kaip privalumas iškeliamas edukacinis dalyvavimo vaidmuo bei socialinių ryšių stiprinimas formuojant bendrus interesus (Barber B. R., 1984; Mansbridge J., 1990; Pateman C., 1970; Sandel M., 1996). Tiesioginio dalyvavimo šalininkai argumentuoja, kad piliečiai turi žinias ir patirtį reikalingus priimant sprendimus. Tiesioginės demokratijos sėkmė iš dalies priklauso nuo žmonių, kuriems pateikiama tam tikra informacija ir požiūriai, kurių jie patys savarankiškai nepasirinktų. Diskusijos apie tiesioginę ir netiesioginę dalyvavimo formas itin aktualios administratoriams, kada reikia apsispręsti, kaip ir kada įtraukti piliečius į valdymo procesus. Kai kurie mokslininkai siūlo apskritai pakeisti problemos formulavimo formą ir neapsiriboti diskusija, kas geriau- tiesioginis ar netiesioginis- dalyvavimas, bet analizuoti, koks dalyvavimo būdas yra tinkamiausias atskirais atvejais (Konisky D., Beierle T., 2001, p. 821). Tiesioginis piliečių dalyvavimas nebelaikomas normatyviniu idealu, tačiau tam, kad jis taptų natūralia administracine praktika būtina dalyvavimą palaikanti administratorių pozicija. Administratoriai gali skatinti atvira ir tiesioginį dalyvavimą arba jį riboti (Roberts N., 2004, p. 320).

Poslinkis link tiesioginių dalyvavimo formų, anot D. P. Moynihan (2003, p. 167), gali būti paaiškinamas trimis glaudžiai susijusiais teoriniais argumentais, kurie *palaiiko didėjančią susidomėjimą piliečių dalyvavimu: postmoderni diskurso teorija, nusivylimas biurokratija, demokratinio idealo paieškos*. Autorius pateikia argumentus, kurie

ilustruoja poslinkį link postmodernių vertybių kaip pasitikėjimo stoka formaliomis institucijomis (pvz. partijomis, vyriausybe), padidėjęs mobilumas, tradicinės šeimos struktūros silpnėjimas, pagerėjęs išsilavinimas, išaugusios informacijos gavimo galimybė, poreikis ir noras labiau dalyvaujamąsios demokratijos. Hierarchinės biurokratinės struktūros nebeatitinka visuomenės poreikių, kuriai jos tarnauja. Iš esmės biurokratinio valdymo vertybės konfliktuoja su demokratinio dalyvavimo vertybėmis. Tuo tarpu demokratinio idealo paieška atspindi siekius tiesioginės, bendruomeninės demokratijos, biurokratijos galią vertinant kaip grėsmę asmens laisvei. Todėl šiandien modernios visuomenės vis atsargiau vertina valdymo institucijų biurokratijos galimybes, daugiau orientuojamasi į evoliucinį debiurokratizavimą, kuris sąlygoja viešojo valdymo demokratizavimo kompleksiskumą (Raipa A., Smalskys V., 2012, p. 324).

Mokslinių tyrimų išvados skatina viešuosius administratorius daryti reikšmingus pokyčius jų santykiuose su piliečiais, vadovautis demokratinio idealo nuostatomis, įtraukiant piliečius į svarstymo procesus, taip iš esmės pakeičiant piliečių vaidmenį ir elgesį bei patį viešųjų administratorių ir piliečių sąveikos procesą. Dalyvaujamas bendravimo stilius skatinamas kaip tiesiog geras dalykas, kuris stiprina demokratiją, pasitikėjimą ir pilietinę visuomenę (Barber B. R., 1984; Box R. C., 1998; Etzioni A., 1994; King C. S., Feltey K. M., Susel B. O., 1998a, p. 323; Putnam R. D., 1995, p. 72). Lyginant mokslinę literatūrą politinio dalyvavimo ir pilietinio įtraukimo (angl. *engagement*) aspektais, galima rasti tik keletą sisteminių empirinių studijų, kurios analizavo piliečių dalyvavimo ir administracinės veiklos aspektus (Putnam R. D., 1993; Verba S., Nie N. H., 1972; Verba S., Lehman Schlozman K., Brady H., 1995). Tiesioginio dalyvavimo šalininkams retai pavyksta atremti kritiką dėl tiesioginio dalyvavimo įvykdomumo, pageidaujamo ar legitimumo (Dahl R. A., 1989; Kweit M. G., Kweit R. W., 1981; Sanders L. M., 1997, p. 364-368). Reikalingi empiriniai įrodymai, siekiant pagrįsti gauriamą akivaizdžią naudą, kai piliečiai įtraukiami į svarstymo procesus. Normatyviniai teiginiai yra įtikinami argumentai, bet empiriniai duomenys yra įtikinami įrodymai. Empirinių įrodymų stoka nėra stebinananti įvertinant problematikos kompleksiskumą ir nevienareikšmiškumą. Mokslinėje literatūroje pateikiama daug įvairių aiškinimų apie tiesioginio piliečių dalyvavimo privalumus ir trūkumus svarstymo-patariamuosiuose procesuose, tačiau mažai nagrinėjama, kokį poveikį tiesioginis piliečių dalyvavimas gali daryti viešųjų paslaugų teikimo procese.

P. Bogason ir kt. (2002, p. 687-690) teigimu, demokratijos samprata išgyvena transformacijos laikotarpį daugelyje šalių, todėl reikalingos naujos teorijos bei tyrimo priemonės peržengiančios formalaus reprezentatyvios demokratijos modelio ribas. Siūlomas platus ekstra-formalios (angl. *extra-formal*) demokratijos požiūris, kuris stokoja teorinio legitimumo, nes praktinė raiška visada priklauso nuo situacijos. Tačiau argumentuojama, kad legitimumas ekstra-formalių demokratijos formų yra pagrindžiamas jų tiesioginiu ryšiu su viešaisiais reikalais ir jų efektyvumu sprendžiant problemas vietiniu lygiu. *Ekstra-formalios demokratijos terminas apima įvairias vartojamas sąvokas piliečių dalyvavimo tyrimuose: bendrasis paslaugų kūrimas, tiesioginė demokratija, komunitarizmas, svarstomoji demokratija, diskurso teorija, socialinis konstruktyvizmas, piliečių įgalinimas*. L. deLeon ir P. deLeon iškelia „pandeminio dalyvavimo“ (dalyvavimas visose viešosios politikos formavimo ir įgyvendinimo stadijose), o E. Redford

„veiksmingos demokratijos“ (kada kiekvieno ir visų interesai įtraukiami į daugybę institucinių operacijų) idėjas (Lynn L., 2002, p. 447-450). Visas koncepcijas vienija bendras požiūris, kad viešojo politika yra kuriama ne racionalių principų dedukcijos būdu, o kaip pasekmė skirtingų interesų sąveikos visuomenėje.

Piliečių dalyvavimas bendrai kuriant viešąsias paslaugas tampa vienu iš esminių tiek politinių, tiek institucinių strateginių planų dalimi taip iš dalies reaguojant į deficitinės demokratijos procesus ir modernios demokratijos legitimumo krizę. Valstybių bandymai sukurti valdymo sistemas, kurios sugebėtų įtraukti piliečius į sprendimų priėmimą ir identifiikuotų piliečių poreikius viešųjų paslaugų atžvilgiu, neretai žlugdavo ar neduodavo laukiamų rezultatų. Moksliniame lygmenyje šios nesėkmės imtos aiškinti kaip reprezentatyvios demokratijos trūkumai sprendžiant šiandieninių heterogeniškų visuomenių kompleksiskus interesus, drauge siūlant piliečių dalyvavimo aktyvinimą kaip vieną iš galimų išeičių. Mokslininkų ir praktikų tarpe (Baccaro L., 2006; Hirst P., 2000; Pierre J., 2000; Sorensen E., 2002; cituojant Eikenberry A. M., 2007, p. 857) yra vis dažniau sutinkama su nuomone, kad *iš valdymo ar valdžios amžiaus (angl. government) yra pereinama į valdysenos sistemą, kada valdžia nebėra tiesiogiai atsakinga už socialinių paslaugų teikimą, o šią funkciją perima trečiosios šalys, dažniausiai nevyriausybinės organizacijos*. Naujame modelyje svarbus decentralizacijos procesas, kada stipri valstybės galia yra pakeičiama inovatyviomis horizontalaus bendradarbiavimo formomis tarp valdžios institucijų ir pilietinės visuomenės. Policentrisis sprendimų priėmimo modelis palaikantis piliečių dalyvavimo sprendimų priėmimo idėją, pirmiausia akcentuoja tarpusavio priklausomybės principą, o ne hierarchiją ir subordinaciją. N. Roberts (2004, p. 341) teigimu, tiesioginių piliečių dalyvavimą galima apibrėžti kaip procesą, kurio metu visuomenės nariai (neužimantys oficialių pareigų valdžioje) dalinasi galia su valstybės tarnautojais priimdami sprendimus ir dalyvaudami veikloje tiesiogiai susijusioje su bendruomene. *Dalyvavimo skatinimas susiduria su dviem esminėmis problemomis: iš vienos pusės, stereotipiškas dalyvavimo procesų interpretavimas, kuris išryškina poreikį tolimesnių empirinių tyrimų ir- iš kitos pusės, siekis išsiaiškinti, kaip skirtingos piliečių dalyvavimo priemonės gali būti panaudotos gerinant viešųjų paslaugų kokybę.*

Socialinio kapitalo teorija. Viešojo administravimo kontekste dažnai remiamasi socialinio kapitalo teorija aiškinant piliečių dalyvavimo klausimus. Socialinis kapitalas yra išteklių, reikalingų vystyti stipriam ir gebančiam veikti kartu su kitais ir valdžios institucijomis piliečiui, visuma (Brainard L. A., 2003, p. 390). Socialinio kapitalo išteklių pokyčiai ir piliečių dalyvavimo viešojo administravimo procesuose plėtra skatina naujai įvertinti ne tik administratorių vaidmenį, bet ir piliečių ir administratorių sąveikos formas. Vienas žinomiausių socialinio kapitalo tyrėjų R. Putnam (1995, p. 74) teigia, kad socialinis kapitalas ir piliečių dalyvavimas JAV nuolat mažėjo 25 metų laikotarpyje. Ši išvada tarsi suteiktų pagrindą tvirtinimui, kad piliečiai nebenori dalyvauti viešuosiuose procesuose ir nėra linkę skirti laiko viešajai veiklai, todėl piliečių dalyvavimo skatinimo ir tiesioginių dalyvavimo formų analizė yra neprasminga. Visgi kai kurių autorių kritika R. Putnam suformuluotoms išvadoms verčia suabejoti tuo, kad piliečių dalyvavimo klausimas yra negrįžtamai atgyvenęs.

Kaip pažymi B. Edwards ir M. W. Foley (1998, p. 126-130), R. Putnam socialinį kapitalą apriboja individais ir struktūromis, neįvertindamas socialinių ryšių vaidmens, be to, jis remiasi tik oficialia naryste formaliose organizacijose. Tuo tarpu B. Wellman (2002, p. 2032-2033) sutinka su R. Putnam, kad vyksta poslinkis nuo grupinio ir organizacijos palaikomo dalyvavimo, bet drauge pažymi, kad šis poslinkis vyksta link tinklinės sąveikos, kuri taipogi prisideda prie socialinio kapitalo kūrimo. R. Putnam organizacijas, kurios neatitinka tradicinių savanoriškų organizacijų bruožų, įvardino „aukštojo mokslo grupėmis“ (angl. *tertiary groups*), kurios pasižymi individualizuotais kontaktais, instrumentiniu, siauru požiūriu, grupės narius labiau jungia bendri simboliai, lyderiai ar idealai, bet ne ryšiai tarpusavyje. A. Fung tokias mažas piliečių organizacijos formas įvardina kaip „*mini visuomenės*“ (angl. *minipublics*), kada piliečiai organizuojasi tam tikrų viešųjų klausimų svarstymui (pvz. įvairūs problemų sprendimo susivienijimai, kaimynystės asociacijos, paramos būreliai ir pan.) (Eikenberry A. M., 2007, p. 872). Naujos organizacinės formos iškelia vidinės ir išorinės organizacijų demokratijos problemas. Net jei mažos pilietinės iniciatyvos grupės pasižymi didesne vidine demokratija, tai dar nereiškia, kad tokios organizacijos sukuria ir išorinės demokratijos pokyčius, pvz. siekį, kad ištekliai būtų paskirstyti tolygiau visuomenėje ar pastangas spręsti bendruomenės problemas. Tiesioginė priklausomybė nebent gali būti grindžiama procedūrine demokratija. Vadinasi, *piliečių dalyvavimo įtakos ir reikšmės klausimas gali būti nulemtas tradicinės dalyvavimo sampratos atstovaujamosios demokratijos rėmuose ir tai apriboja alternatyvių dalyvavimo išraiškos būdų analizę šiandieninėje sparčiai besikeičiančioje visuomenėje bei viešojo administravimo kontekste siekiant patenkinti piliečių lūkesčius.*

Naujasis viešasis administravimas. Viešojo administravimo literatūroje pristatomi moksliniai tyrimai rodo tendenciją, kad piliečių dalyvavimo ir viešųjų administratorių atsakomybės ir atvirumo visuomenei klausimai naujai atgimsta ir įgyja vis didesnę populiarumą (Denhardt R. B., Denhardt J. V., 2000; Vigoda E., 2002). Viešojo sektoriaus orientacija į ekonomiškumą, efektyvumą ir veiksmingumą neretai nuvertina demokratines visuomenės vertybes. Tokiu atveju atsiranda iššūkis tiek teorinėje, tiek praktinėje plotmėje, kaip suderinti tradicines lygybės, teisingumo ir dalyvavimo vertybes su atskaitomybės ir efektyvumo principais (Stumbraitė E., Riekašius R., 2008, p. 54). Idealus valdymas apibrėžiamas kaip toks, kuris atranda pusiausvyrą tarp efektyvaus ir racionalaus viešųjų paslaugų teikimo bei atviro ir demokratinio proceso (Box R. C., 1998, p. 54). G. L. Wamsley ir J. F. Wolf (1996, p. 103) didesnės atskaitomybės ir įvairių komunikacijos būdų reikalavimus siekiant efektyvesnio administravimo sieja su demokratinio administravimo idėja. Kiti autoriai, kaip, pavyzdžiui, G. Frederikson, šią tendenciją įvardija naujuoju viešuoju administravimu arba neoinstitucionalizmu (Hansen K. N., 1998, p. 444). Tuo tarpu postmodernių idėjų kontekste C. J. Fox ir H. T. Miller (1995, p. 231) naudoja diskurso sąvoką siejamą su „mažiau formalių bendravimo struktūrų kūrimu“.

J. Nalbandian (1999, p. 189) teigimu, viešajame administravime pereinama nuo „*profesinio elitizmo*“ link „*bendruomenės paradigmos*“, kur viešųjų vadybininkų vaidmuo suprantamas kaip bendruomenės formuotojų ir demokratinį iniciatyvų

įgalintojų. Dalyvavimo priemonės remiančios bendruomenių paradigmą skatina dialogą- kritinio mąstymo ir pagrįsto argumentavimo būdą priimant sprendimus (McCoy M., Scully P., 2002, p. 121). Viešieji administratoriai, kurie buvo įpratę priimti sprendimus už uždarytų durų, išvengiant visuomenės spaudimo ir kontrolės, turi pradėti taikyti naujas komunikavimo formas pagrįstas dialogo principu tarp valdžios turėtojų (angl. *stockholders*), ieškoti susitarimo tarp skirtingų interesų, naudoti dalyvaujamas sprendimų priėmimo strategijas, kurti darbo komandas ir skatinti partnerystės santykius.

Naujoji valstybės tarnyba. R. B. Denhardt ir J. V. Denhardt siūlo „naujosios valstybės (viešosios) tarnybos“ modelį, kuris remiasi pilietiškumu, demokratija, tarnavimu visuomenei bei nuostata, kad piliečiai ir valstybės tarnautojai turi dirbti kartu, apibrėždami ir sprenddami bendras problemas abiem pusėms priimtiniu būdu (Domarkas V., 2007, p. 18-20). Drauge valstybės tarnautojai turi padėti piliečiams išreikšti jų poreikius, kurti pasitikėjimo ir bendradarbiavimo ryšius bei atsižvelgti į bendruomenės vertybes ir piliečių interesus. Viešasis administravimas turi remtis bendradarbiavimu, komunikacija ir viešuoju interesu. Autoriai kritikuojuantys tradicinę piliečių ir valdžios institucijų sąveiką argumentuoja, kad socialinis valdymas neadekvačiai įvardijamas kaip valdžios visuomenės valdymas. *Valdymas turėtų būti suprantamas kaip tinklinė sąveika, aktyvumas, kur valdžios institucijos yra tik vienos iš dalyvių. Monistinis racionalus valdymo modelis turi užleisti vietą dinaminiam, Ch. Lindblom terminais, „išsikapanojimo“ modeliui* (Bogason P., Kensen S., Miller Hugh T., 2002, p. 677), *kuriam svarbiau rasti kompromisą, nei pasiekti vieną visaapimantį tikslą* (Stumbraitė E., Riekašius R., 2008, p. 55).

Neo-Weber valstybės koncepcija. Mokslinėje literatūroje vartojamas Ch. Pollit ir G. Bouckaert pasiūlytas terminas „Neo-Weber“ valstybė, kuris, anot L. E. Lynn, išreiškia kontinentinės Europos viešojo valdymo modernizavimo kryptis, kaip alternatyvą anglių-amerikiečių marketizacijos modeliui (Lynn L. E., 2008, p. 6-8). „Neo“ požiūris pažymi perėjimą organizacijose nuo vidinės orientacijos į taisykles link išorinės orientacijos, akcentuojančios piliečių poreikių ir norų patenkinimą. Išorinės orientacijos rezultatai nėra tiesiogiai siejami su rinkos priemonių pritaikymu (nors gali būti naudojamos), bet pirmiausia su profesionalios kokybės ir paslaugų kultūros kūrimu. *Atstovaujamoji demokratija papildoma (ne pakeičiama) įvairiais konsultaciniais mechanizmais bei tiesioginiu piliečių nuomonės atstovavimu* (itin būdinga šiaurinei Europos daliai, Olandijai ir Vokietijai vietiniame lygmenyje, šiek tiek mažiau Belgijoje, Prancūzijoje, Italijoje). „Neo-Weber“ valstybė daugiau dėmesio skiria proceso rezultatams, o ne proceso kontrolei, pereinama nuo *ex ante* prie *ex post* kontrolės, bet radikaliai neneigiama *ex ante* reikšmė. Pasikeičia ir valstybės tarnautojo vaidmuo; vietoje atskiros srities eksperto reikalingi profesionalūs vadybininkai, kurių veikla orientuota į piliečių poreikių patenkinimą. Orientaciją į rezultatą viešųjų paslaugų atžvilgiu reiškia piliečio poreikių patenkinimą arba kitaip tariant piliečio pasitenkinimą teikiamos paslaugos kokybe. Tokiu atveju esminis klausimas, kas nulemia piliečio pasitenkinimą ar nepasitenkinimą. Nors „Neo-Weber“ prieiga akcentuoja rezultato vertinimą, mokslinėje literatūroje

pristatomi tyrimai rodo, kad vertinant viešosios paslaugos kokybę piliečiams yra svarbūs ne tik galutiniai rezultatai, bet ir pats procesas. Net jei galiausiai piliečiai gauna paslaugą, kuri atitinka jų poreikius, pasitenkinimas paslaugos kokybe gali būti vidutinis ar netgi mažas dėl netinkamai organizuoto paslaugos teikimo proceso.

Apibendrinus nuomones, galima išskirti dvi požiūrių grupes. Piliečių dalyvavimo šalininkai pateikia tokius argumentus: stiprinti demokratiją, didinti pasitikėjimą ir atvirumą, skatinti atskaitomybę, kurti socialinį kapitalą, mažinti konfliktus, išsiaiškinti prioritetus, didinti legitimumą, ugdyti bendrą supratimą, palaikyti nešališkumą ir teisingumą (Barber B. R., 1984; Box R. C., 1998; Callahan K., 2002; Etzioni A., 1994; Fischer F., 2002; Fukuyama F., 1995; Innes J., Booher D., 2004; King C. S., Stivers C., 1998b; Schacter H. L., 1997; Thomas J. C., 1995). Kita tyrėjų grupė išreiškia abejones dėl tiesioginio piliečių dalyvavimo ir teigia, kad toks dalyvavimas yra: neefektyvus, reikalaujantis daug laiko, brangus, politiškai naivus, nerealus, turintis ardomąjį poveikį, stokoja plataus atstovavimo. Drauge pažymima, kad piliečiai stokoja įgūdžių ir žinių, remiasi asmeniniais interesais, o ne visuomenės gerove; jie yra pasyvūs, savanaudžiai ir apatiški bei ciniški (Callahan K., 2002; King C. S., Stivers C., 1998b; Roberts N., 2004; Stivers C., 1990; Berman E., 1997; Fischer F., 1993; Thomas J. C., 1995; Vigoda, 2002). Šie požiūriai atspindi skirtingas demokratinės ir administracinės teorijos nuostatas bei tam tikra prasme glūdinčius prieštaravimus šiandieninėje visuomenėje. Tačiau pastarųjų metų moksliniai tyrimai rodo tendenciją, kad viešojo administravimo procesai reikalauja didesnio atvirumo ir galimybių visuomenei dalyvauti ne tik siekiant užtikrinti demokratinius principus, bet ir kuriant efektyvesnes valdymo struktūras ir procedūras ypač viešųjų paslaugų kokybės gerinimo srityje.

1.1.2. Piliečių dalyvavimo sampratos apibrėžtis

Tradiciškai piliečių dalyvavimo klausimas siejamas su politinio aktyvumo formomis ir piliečių dalyvavimu politinių sprendimų priėmimo, tuo tarpu piliečių dalyvavimo analizė administraciniuose procesuose mažiau akcentuojama, o ypač tiesioginio piliečių dalyvavimo problematika įgyvendinant viešąją politiką, dalyvaujant viešųjų paslaugų teikimo ir kokybės vertinimo bei tobulinimo procesuose. Viešojo administravimo kontekste *piliečių dalyvavimas apibūdinamas kaip „piliečių ir administratorių sąveika, susijusi su viešosios politikos sprendimais ir viešosiomis paslaugomis“* (Callahan K., 2007, p. 1182-1184). Šia prasme piliečių dalyvavimas suprantamas kaip turintis tiesioginę įtaką viešosios politikos formavimui ir įgyvendinimui, o piliečiai laikomi integralia valdysenos (angl. *governance*) proceso dalimi, reikšmingai įtakančia svarbius bendruomenę liečiančius sprendimus (Roberts N., 2004, p. 318-323). Tarptautinėje socialinių mokslų enciklopedijoje nurodoma, kad piliečių dalyvavimas ir bendruomenės veikla ar dalyvavimas iš esmės skiriasi (Baum H. S., 2001, p. 1842). Piliečių dalyvavimas skiriasi ir nuo politinio dalyvavimo, pirmiausia siejamo su balsavimu ar bendravimu su išrinktais atstovais. Taipogi piliečių dalyvavimas skiriasi nuo platesnės piliečių įgalinimo sampratos, kur individai remia savo bendruomenę per savanorišką veiklą ir pilietinį aktyvizmą.

Verta pastebėti, kad dalyvavimas yra būtina demokratizacijos dalis, tačiau daugiau dalyvavimo nebūtinai sąlygoja daugiau demokratijos (ką patvirtino marksistinis ir fašistinis režimas). *Plačiau prasme dalyvavimo sampratos apibrėžtis apima atsakymus į klausimus kas, kaip, kada (kiek) ir kodėl.* Atsakymas į klausimą *kas* susijęs su dalyvavimo subjektų išskyrimu, jų vaidmenimis, atranka ir dalyvavimo paskirties nustatymu. Dalyvių klausimas neišvengiamai susijęs su atstovaujamosios problema, kiek plačiai į dalyvavimo procesą įtraukiamos įvairios visuomenės grupės. Dalyvavimo būdų analizė atsako į klausimą, *kaip* dalyvavimas realizuojamas atsižvelgiant į dalyvavimui keliamus tikslus. Klausimai *kada* ir *kiek* akcentuoja dalyvavimo laiko (trukmės) ir apimties problemą, t. y. kada dalyviai gali pradėti dalyvauti procese ir ar visuose proceso etapuose dalyvavimas reikalingas ir įmanomas. Kitaip tariant, svarbus *dalyvavimo lygis, kurių tradiciškai išskiriami trys: pseudodalyvavimas*, kada dalyvavimo tikslas yra informuoti piliečius apie sprendimus, priimti jų nusiskundimus ir apsiriboti dalyvavimo skatinimu kalbomis; *dalinis dalyvavimas*, kada piliečiai konsultuojami tam tikrais klausimais, bet patys mažai gali įtakoti sprendimą; *tikras dalyvavimas*, kada palaikomi glaudūs ryšiai su valdžia, visuomenė įtraukiama į administracinių sprendimų priėmimą ir gyventojai dalyvauja viešųjų paslaugų teikimo ir kūrimo procesuose (Wang X., 2001, p. 28-30). Dalyvavimo reikšmės, priešasčių išskyrimas pateikia paaiškinimą, *kodėl* dalyvavimas yra reikalingas, siektinas ir kokią pridėtinę vertę jis sukuria be tiesioginių uždavinių realizavimo. Dalyvavimo naudą nemaža dalimi lemia, kaip rimtai valdžia vertina piliečių dalyvavimą ir kokias sąlygas sudaro *tikram* dalyvavimui pasireikšti, kada dalyvavimas įtakoja galutinius sprendimus.

Tradiciškai dalyvavimas demokratinėje valdymo sistemoje pasižymi moraliniu legitimumu, tačiau mokslinėje plotmėje vis dažniau diskutuojama ir apie dalyvavimo makro-ekonominį ar vadybinį legitimumą. Dalyvavimo prieiga tampa viena iš alternatyvų rezultatams pasiekti, kada dalyvavimas traktuojamas „*ne kaip primestas kažkurio sektoriaus dalykas, o kaip galimybė*“ (Kliksberg B., 2000, p. 165), kurios efektyviam išnaudojimui yra įvairių kliūčių priklausomai nuo konteksto.

Piliečių dalyvavimo samprata bendrai kuriant viešąsias paslaugas. Piliečių dalyvavimo sąvokos interpretavimų viešojo administravimo kontekste yra daug ir įvairių: nuo dalyvavimo kaip asmeninių tikslų maksimizavimo ir galimybės įtakoti sprendimų priėmimo procesą iki tiesioginio piliečio įtraukimo į sprendimų priėmimą dalijantis atsakomybe ar tampant bendrai kuriamos paslaugos dalyviu. Piliečių dalyvavimo sampratos apibrėžtis bendrai kuriant viešąsias paslaugas analizuojama visų pirma pažodiniu interpretavimu. Paslaugų marketingo ir vadybos srityse vartojama sąvoka „*klientų dalyvavimas paslaugose*“ ir tai nėra naujas tyrimų objektas, dažniausiai siejamas su bendrojo paslaugų kūrimo procesais. Visgi net ir publikacijose nagrinėjančiose klientų dalyvavimo paslaugose aspektus, „*kliento dalyvavimo*“ sąvoka retai apibrėžiama (Plé L., Lecocq X., Angot J., 2008). Jei paslaugų marketingo literatūroje nekyla didesnių nesutarimų dėl *kliento* sąvokos vartojimo analizuojant paslaugas, to negalima pasakyti apie viešųjų paslaugų dalyvių apibrėžties sutarimą viešojo administravimo srityje. 1.2.2. dalyje pagrindžiamas *piliečio* sąvokos vartojimas kaip tinkamesnis terminas

analizuojant bendrai kuriamas viešąsias paslaugas, o *bendrojo paslaugos kūrimo* sampratos interpretacija pateikiama 1.1.6.1. dalyje.

Tuo tarpu *dalyvavimas* yra plati sąvoka, todėl tyrinėtojai nesutaria dėl to, kaip apibrėžti, kokį elgesį ar veiklą reiškia dalyvavimas, koks dalyvavimo tikslas arba paskirtis ir kuo dalyvavimas skiriasi nuo kitų susijusių sąvokų kaip į(si)traukimas (angl. *involvement*), įgalinimas (angl. *engagement*), svarstymas-patarimas (angl. *deliberation*) aktyvinimas ar aktyvus pilietiškumas (Petukienė E., Tijūnaitienė R., 2007, p. 239). T. L. Cooper, T. A. Bryer, J. W. Meek (2006) apibrėždami sąvokas nedaro reikšminio skirtumo tarp dalyvavimo, įtraukimo ir įgalinimo. Bendrąja prasme, *dalyvavimas* išreiškia veiklą ir dažniausiai jis siejamas su aktyvia, o ne pasyvia žmogaus elgsena. *Dalyvavimo* terminas semantine prasme yra tinkamas vartoti viešosiose paslaugose, nes daugeliu atveju piliečio dalyvavimas viešosiose paslaugos teikime ir tobulinime yra neišvengiamas siekiant patenkinti ne tik piliečio poreikius paslaugai, bet ir suderinti juos su paslaugą teikiančios organizacijos galimybėmis. Piliečių aktyvi veikla kuriant bendradarbiaujančią valdymą apibrėžiama kaip „bendras žmonių veiksmas, kada dalyvaujama svarstymuose ir kolektyvinėje veikloje, siekiant tam tikrų interesų, sąveikoje su institucijomis, kuriant pilietinį identitetą ir įtraukiant piliečius į valdymo procesą“ (Cooper T. L., Bryer T. A., Meek J.W., 2006, p. 82). Anot C. J. Lukensmeyer (2003), dalyvavimas, įtraukimas ir svarstymas sąlygoja galios pasidalijimą (Meng B., 2008, p. 50). Skirtingų sričių mokslininkai vadovaujasi savita šių sąvokų interpretacija ir netgi tos pačios srities atstovai skirtingai interpretuoja sąvokas. Pavyzdžiui, bendruomenių psichologijos atstovai atliko daug empirinių ir teorinių tyrimų įgalinimo koncepto atžvilgiu, tačiau bendro sutarimo nepavyko pasiekti. Dalis tyrėjų teigia, kad dalyvavimas iššaukia įgalinimą, o kita dalis teigia, kad žmonės dalyvauja tiek, „kiek stipriai jie jaučiasi įgalinti“ (Couto R. A., 1998, p. 574). Be to, apskritai socialinės psichologijos tyrimuose daugiau skirta dėmesio įgalinimo, o ne dalyvavimo reiškiniui. Tuo tarpu viešojo administravimo mokslų atstovai daugiau dėmesio skiria dalyvavimui, kaip ir vadybos mokslo tyrėjai. Siekiant išvengti dviprasmybių darbe, dalyvavimo, į(si)traukimo, įgalinimo sąvokos vartojamos nedarant reikšminio skirtumo, nors yra atsižvelgiama į cituojamų autorių suteikiamas prasmes terminams atlikus konteksto analizę.

Viešųjų paslaugų apibrėžties specifika aptariama skyriuje 1.2.1, tačiau kaip teigia A. Raipa (2002), apibūdinti terminą „*viešasis*“ sunku, nors jis dažniausiai siejamas su bendruomene, visuomene, viešosiomis institucijomis ir viešuoju interesu. Viešosios paslaugos apibūdina platų paslaugų spektrą: nuo viešųjų gėrybių kaip nedalomų naudų (pvz. teisėsauga) iki paslaugų, susijusių su individualiais piliečių poreikiais (pvz. švietimas). Šiame darbe *vadovujamasi integruotu požiūriu, apimančiu paslaugų marketingo teorijos aspektus, kur svarbus tiesioginis paslaugos tiekėjo ir gavėjo ryšys, atlyginimo už paslaugą mechanizmai bei pasitelkiama viešosios politikos perspektyva, gilinant ne į momentinį ir tik asmeniniais interesais grįstą paslaugos gavėjo dalyvavimą tiesiogiai gaunant paslaugą, bet į ilgalaikį paslaugos gavėjų-piliečių dalyvavimą viešosios paslaugos kūrimo, teikimo ir tobulinimo procesuose, kada sprendžiami ne tik individualių poreikių patenkinimo klausimai, bet ir gaunama kolektyvinė nauda.*

Verta pažymėti, kad viešosios paslaugos turėtų būti suprantamos kaip tos, kurios tiesiogiai taip yra apibrėžiamos šalies įstatymuose, nors jas gali teikti tiek valstybės

ar savivaldybių, tiek privataus, tiek ir ne pelno sektoriaus organizacijos. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (1999, aktuali redakcija) viešoji paslauga apibrėžta taip: „viešoji paslauga- valstybės ar savivaldybių įsteigtų specialių įstaigų bei organizacijų veikla, teikianti piliečiams socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas“. Visos paslaugos, kurias teikia ar administruoja savivaldybės ar seniūnijos Lietuvos gyventojams yra viešosios, nesvarbu jos teikiamos už mokestį ar nemokamai. Net jei paslaugos patikimos teikti privatiems asmenims ar ne pelno organizacijoms, atsakomybė už tinkamą šių paslaugų teikimą, išlieka viešojo sektoriaus pusėje. Pastebėtina, kad Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatyme (1994, aktuali redakcija) nėra tiesiogiai išvardintos viešosios paslaugos, kurias teikia savivaldybė ir kurios patikėtos yra teikti seniūnijoms. Įstatyme įvardijamos funkcijos, tačiau jos atitinka paslaugoms būdingas savybes, todėl traktuojamos kaip „viešosios paslaugos“. Be to, piliečiams, kaip viešųjų paslaugų gavėjams, neturi didelės reikšmės, kaip yra pateikiamos sąvokos įstatyme, kadangi kasdieniškų, buitinių problemų sprendimas ir yra suvokiamas kaip paslaugų teikimas (Vienažindienė M., 2009, p. 115). Vadinasi, terminų *funkcija* ir *paslauga* vartojimas yra tik skirtumas tarp akademinės ir neakademinės kalbos.

Apibendrintai galima teigti, kad *piliečių dalyvavimas bendrai kuriant viešąją paslaugą apibrėžiamas kaip aktyvi paslaugos gavėjo veikla, palaikant asmeninę sąveiką su paslaugos tiekėju ir/arba kitais paslaugos dalyviais, dalinantis informacija ir atsakomybe, siekiant individualių poreikių patenkinimo, bet drauge sukuriant ir kolektyvinę naudą kitiems paslaugos gavėjams, savanoriškai panaudojant asmeninius išteklius.*

Dalyvavimo ir (ne)pasitenkinimo sąveikos pagrindimas. Vadovaujantis klasikišku konservatyviu požiūriu, aktyvus politinis dalyvavimas yra traktuojamas kaip socialinio nepasitenkinimo indikatorius (Font N., 1998, p. 12). Tokiu būdu demokratinės valstybės tarsi siekia išvengti didelio dalyvavimo intensyvumo nuolat tobulindamos savo valdymo procesus. Tuo tarpu *piliečių dalyvavimo šalininkai, priešingai, argumentuoja, kad yra būtina sustiprinti visuomenės įtraukimo instrumentus, kadangi nedalyvavimas yra laikomas nepasitenkinimo kriterijumi, o dalyvavimas yra kaip priemonė galinti pagerinti valdžios ir piliečių sąveikos kokybę.* Vadinasi, piliečių dalyvavimas yra sietinas su (ne)pasitenkinimo situacija priimant sprendimus ar teikiant viešąsias paslaugas. Jei piliečių dalyvavimas didėja, didėjant nepasitenkinimui, tai tose srityse, kur piliečiai yra labiausiai nepatenkinti priimamais sprendimais ir teikiamų viešųjų paslaugų kokybe, aktyvumas turėtų būti didžiausias.

Vadovaujantis antruoju požiūriu, piliečiai mažiausiai linkę būti aktyvūs tose srityse, kuriomis jie labiausiai nepatenkinti, t. y. jie nedalyvauja, todėl, kad yra nepatenkinti. Visgi išlieka neaišku, ar dalyvavimo ir (ne)pasitenkinimo ryšys pasitvirtina analizuojant piliečių dalyvavimą bendrai kuriant viešąsias paslaugas, o ne politiniuose procesuose. Taipogi aktualu analizuoti, *kiek nepasitenkinimas viešąją paslaugą susijęs su piliečio nuostata veikti, būti aktyviu dalyviu arba nusišalinti, pasirenkant pasyvią stebėtojo poziciją.* Kitaip tariant, ar nepasitenkinimas įtakoja piliečių dalyvavimo intensyvumą ir jei taip, tai kaip įtakoja- didėjimo ar mažėjimo linkme. Analizė būtina siekiant išsiaiškinti, ar iš tiesų labiau patenkinti viešųjų paslaugų kokybe yra linkę aktyviau

įsitraukti į paslaugų teikimo procesą nei nepatenkintieji, o galbūt, atvirkščiai, nedalyvaujantieji piliečiai yra linkę pozityviau vertinti viešąsias paslaugas arba apskritai nėra ryšio tarp (ne)pasitenkinimo ir dalyvavimo, nes pasitenkinimas nedaro jokios įtakos piliečių dalyvavimui paslaugose. *Empirinio tyrimo rezultatai leistų atsakyti į klausimą, ar aktyvus piliečių dalyvavimas yra susijęs su didesniu piliečių pasitenkinimu viešosiomis paslaugomis ir ar (ne)pasitenkinimas laikytinas veiksmiu įtakojančiu piliečių dalyvavimo pokyčius.* Jei piliečių dalyvavimo aktyvumas nesikeičia, priklausomai nuo to, ar jie pasitenkinti ar ne paslaugos kokybe, vadinasi, piliečių dalyvavimo aktyvumą lemia kiti veiksniai, bet ne piliečių subjektyvus viešosios paslaugos kokybės vertinimas.

Atlikto tyrimo rezultatų pagrindu K. E. Halvorsen (2003, p. 538-540) padarė išvadą, kad tinkamai organizuotas piliečių dalyvavimas gali padidinti piliečių pasitikėjimą viešosiomis institucijomis ir jų tikėjimą, kad viešoji organizacija yra suinteresuota atsižvelgti į piliečių nuomonę. Be to, pastebėta, kad po dalyvavimo organizuotuose susitikimuose piliečiai ima geriau vertinti organizacijos veiklą bei pasižymėjo didesne tolerancija skirtingoms nuomonėms (King, Ch. S., Feltey K. M., Susel B. O., 1998a, p. 320). *Piliečių pasitenkinimas organizacija ar paslauga gali didėti vien dėl tinkamai organizuoto dalyvavimo.* Pasitenkinimas ir *geras* dalyvavimas reiškia skirtingus dalykus skirtingiems žmonėms. Vieniems pasitenkinimą nulemia galimybė išmokti ir sužinoti naujų dalykų dalyvaujant, kitiems- žinojimas, kad priimančys sprendimus rimtai vertina piliečių nuomonę ir sudaro galimybę išsakyti skirtingas nuomones bei vėliau į jas atsižvelgia. *Geras* dalyvavimas visada remiasi diskusija ir svarstymais tam, kad būtų galima išsiaiškinti, koks sprendimas priimtinausias vadovaujantis viešuoju interesu. Visgi kai kurių autorių tyrimų rezultatai patvirtina iš dalies priešingas išvadas, ypač tiriant valstybės tarnautojų nuomonę piliečių dalyvavimo atžvilgiu: didesnės administracinės organizacijos yra labiau linkusios įtraukti piliečius į paslaugų ir valdymo funkcijas, tačiau dalyvavimas nebūtinai sąlygoja didesnę pasitikėjimą institucijomis, t. y. dalyvaujantys piliečiai ir toliau gali išlikti skeptiškais valdžios atžvilgiu, nors pasitikėjimo didinimas yra daugumos dalyvavimo iniciatyvų tikslas (Wang X., 2001, p. 324). Būtina akcentuoti, kad tyrimai daugiausia remiasi administratorių nuomone piliečių dalyvavimo ir pasitikėjimo institucijomis atžvilgiu, o ne piliečių tiesioginėmis apklausomis.

Taigi galima teigti, kad piliečių dalyvavimo koncepto siejimas su pasitenkinimo sąvoka yra labiau orientuotas į subjektyvų paslaugos dalyvio elgesį ir vertinimą bendrai kuriant viešąsias paslaugas. *Pasitenkinimas ar nepasitenkinimas viešąja paslauga yra subjektyvus paslaugos vertinimas kaip ir piliečio sprendimas dalyvauti arba ne bendrai kuriant viešąją paslaugą* (Stumbraitė-Vilkišienė E., 2009, p. 113). Taigi tiesioginis piliečių dalyvavimas bendrai kuriant viešąsias paslaugas padėtų sumažinti atotrūkį tarp piliečio ir paslaugos tiekėjo bei tikėtina padėtų spręsti nepasitenkinimo viešųjų paslaugų kokybe problemą. Tai būtų atsakymas į klausimą, kodėl reikalingas dalyvavimas: jei piliečiai kaip paslaugos gavėjai aktyviai prisideda prie viešųjų paslaugų kokybės gerinimo, tikėtina, jų dalyvavimas ne tik padeda spręsti aktualias paslaugų teikimo problemas, bet ir padidina jų pasitenkinimą paslaugos kokybe.

1.1.3. Piliečių dalyvavimo kaip tyrimų objekto iširtumas

Viešojo administravimo srities mokslininkai atlikdami tyrimus vis dažniau pabrėžia tiesioginio dalyvavimo reikšmę (Genuchten Van M., 2010; Klijn E. H., Edelenbos J., Kort M., Twist M., 2009; Miller H., Hox Ch., 2007; Sorensen E., Triantafillou P., 2009; Vries M. S., 2010; Christensen T., Legreid P., Roness P., Rovik K., 2007; Box R. C., 1998; Denhardt R. B., Denhardt J. V., 2000; Frederickson H. G., 1982; King C. S., Feltey K. M., Susel B. O., 1998a; Nalbandian J., 1999; Ventriss C., 1989). Visgi verta pastebėti, kad nemažai argumentų tiesioginio dalyvavimo atžvilgiu yra pagrįsta normatyviniais teiginiais, asmenine patirtimi, interviu ar atvejo studijomis. Politinio dalyvavimo ir piliečių įtraukimo tematika gana plačiai analizuojama politikos mokslo literatūroje, atliekamos sisteminės studijos, lyginamieji tyrimai (Putnam R. D., 1993; Verba S. and Nie N. H., 1972; Verba S., Lehman S. K., Brady H., 1995). Tuo tarpu tiesioginio piliečių dalyvavimo tema viešojo administravimo mokslinėse publikacijose nėra pakankamai išplėtotą; galima rasti tik keletą sisteminių tyrimų piliečių dalyvavimo sprendimų priėmimo ir viešųjų paslaugų teikimo srityse. Kaip teigia N. Roberts (2004, p. 335), tiesioginio dalyvavimo arba ekstra rinkiminių teorijų plėtojimas, lyginant su rinkiminėmis dalyvavimo teorijomis, yra tik pradinėje stadijoje. Viena iš priežasčių sąlygojusių tyrimų stoką – piliečių dalyvavimo kaip priemonės universalus pritaikomumo problema. Ilgą laiką mokslinėse publikacijose vyravo požiūris, jog jeigu tiesioginis dalyvavimas nėra visada tinkamas ir pageidaujamas, ar apskritai verta gilintis į jo vystymo klausimus. Teorinis prieštaravimas neišsprendžiamas be sisteminių tyrimų. Pagrindiniai klausimai tyrimuose teoriniame lygmenyje turėtų būti, kada, kaip ir kiek įtraukti piliečius į viešojo administravimo procesus.

Normatyvinės ir empirinės teorijos. Normatyvinės teorijos aiškinančios ne rinkiminio piliečių dalyvavimo aspektus gali būti skirstomos į dvi grupes: vieni autoriai palaiko idėją, kad didėjantis piliečių dalyvavimas yra socialiai *geras* (pvz. Arnstein S. R., 1969; King C. S., Feltey K. M., Susel B. O., 1998a), kiti autoriai remia nuomonę, kad valstybės tarnautojai yra geriausios kvalifikacijos, kad galėtų priimti tinkamus sprendimus bendruomenei (pvz. Aydelotte L., Miller J., Walters L. C., 2000). Kitaip tariant, normatyvinių teorijų kūrimas susijęs su vertybinės pozicijos kaip išeities taško pasirinkimu. Pagrindinė normatyvinių teorijų kritika susijusi su normatyvinių teiginių pagrįstumo stoka; netgi tie autoriai, kurie pripažįsta piliečių dalyvavimą kaip socialiai *gerą* ne visada sėkmingai pritaiko pagrindinius demokratinės teorijos principus savo darbuose (pvz. R. A. Dahl, D. Held). Tuo tarpu dalis autorių siekia formuluoti grynai empirines dalyvavimo teorijas, t. y. prieš pradėdami tyrimą autoriai neanalizuoja, ar dalyvavimo skatinimas yra gerai ar blogai, tiesiog pripažįstama, kad tokia veikla egzistuoja ir ji turi būti tiriama ir aiškinama (pvz. Rowe G., Frewer L. J., 2000). Dauguma empirinių teorijų grupuodamos dalyvavimo metodus pagal įvairius kriterijus geriausiu atveju gali paaiškinti, kodėl ir kada tam tikros dalyvavimo priemonės gali būti panaudotos, tačiau jos nenumato priemonių, kaip patikrinti ar tikrai šios teorijos pasitvirtina. Pasak K. Dowding (2001, p. 96), siekiant nustatyti, „kiek svarbūs priežastiniai faktoriai, būtina panaudoti kitas priemones. Tuo išsiskiria socialinių mokslų tyrimas.

Socialinių mokslų atstovai formuluoja modelius“, nors tenka pripažinti, kad modelavimo metodą naudoja iš esmės visų mokslų atstovai.

Politikos mokslų ir viešojo administravimo srities mokslininkai analizuodami piliečių dalyvavimą dažnai apsiriboja normatyvine analize, kokie piliečių dalyvavimo kaip tikslo privalumai ir trūkumai gali būti išskirti, tačiau *trūksta tyrimų analizuojančių piliečių požiūrį į dalyvavimą ir kiek viešųjų paslaugų kokybės vertinimas priklauso nuo dalyvavimo bendrai kuriant paslaugą. Analizuojant ne rinkiminio dalyvavimo autorių atliktus tyrimus, pastebima, kad nėra suformuluoto modelio, kurio pagalba būtų galima numatyti piliečių dalyvavimą bendrai kuriant viešąją paslaugą bei išsiaiškinti, kokios yra būtinos sąlygos modeliui veikti.* Veiksnių įtakojančių piliečių apsisprendimą dalyvauti ar ne išskyrimas sąveikoje su viešųjų paslaugų subjektyviu kokybės vertinimu- pasitenkinimu- yra svarbus siekiant išsiaiškinti dalyvavimo priežastis bei kaip paslaugų gavėjų dalyvavimas yra susijęs su paslaugos kokybės vertinimu. Tai leistų pagrįsti prielaidas apie piliečių dalyvavimo skatinimo poreikį viešojo administravimo procesuose, o ypač teikiant viešąsias paslaugas, ir prisidėtų prie tolimesnio piliečių dalyvavimo modelio bendrai kuriant viešąsias paslaugas kūrimo.

Metodai. Išanalizavus mokslinę literatūrą galima pastebėti, kad piliečių dalyvavimo tyrimuose naudojami įvairūs metodai, bet dominuoja kokybiniai: nuo lyginamųjų atvejo tyrimų iki apklausų ir interviu. Viena iš galimybių apibendrinti atskiras atvejo studijas ir formuluoti teorijas yra apsiriboti konkrečiais dalyvavimo aspektais. Pavyzdžiui, S. R. Arnstein (1969) apibendrino įvairias piliečių dalyvavimo prieigas nuo manipuliacijos iki piliečių kontrolės. Tuo tarpu T. Webler ir S. Tuler (2000) empirinio tyrimo pasėkoje, remiantis O. Renn, T. Webler, P. Wiedemann (1995) normatyvine visuomenės dalyvavimo teorija ir J. Habermass (1985) idealios kalbos ir bendravimo kompetencijos koncepcija, suformulavo taisyklių rinkinį, kuris turėtų padėti vertinant piliečių ir administratorių sąveiką (Roberts N., 2004, p. 335).

Analizės lygmenys. Kitas būdas formuluojant dalyvavimo teorijas yra koncentruotis į skirtingus analizės lygmenis. *Mikro* lygio teorijos apsiriboja piliečių ir administratorių elgesio ar vaidmenų analize sprendžiant tam tikrus klausimus bei dalyvavimo motyvų išsiaiškinimu. Kaip pavyzdys galėtų būti J. C. Thomas (1990) atliktas tyrimas, kuris panaudojo V. Vroom ir Ph. Yetton (1973) mažų grupių sprendimų modelį ir pritaikė jį tirdamas, kaip piliečių dalyvavimas įtakojo 42 sprendimų priėmimą. Disertaciniame darbe atliktame tyrime orientuojamasi būtent į mikro lygio teorijos analizę. *Vidurinio* lygio teorijos tinkamos analizuoti santykiui tarp probleminių klausimų pobūdžio ir skirtingų dalyvavimo būdų. L. C. Walters, J. Aydelotte ir J. Miller (2000) pasiūlė visuomenės dalyvavimo modelį pagal dalyvavimo tikslą (išsiaiškinimas, mokymas, vertinimas, įtikinimas ir legitimavimas) ir klausimo pobūdį (gerai struktūruotas, vidutiniškai struktūruotas ir blogai struktūruotas). Suformulavus tikslo-pobūdžio matricą, galima įvertinti, kurios dalyvavimo formos tinka atskiriems atvejams. Tuo tarpu *makro* lygio teorijos tinkamos paaiškinti, kaip piliečių dalyvavimas reiškiasi įtakojant tam tikroms istorinėms ir socialinėms jėgoms, ar dalyvavimo modeliai pritaikomi skirtinguose socialiniuose kontekstuose- ar socialinis mokymasis yra

būtina sąlyga demokratijai veikti, ar socialinis mokymasis yra demokratinio proceso pasekmė. Jei dalyvavimas yra evoliucinis procesas, tada normatyviniai modeliai gali būti netinkami visoms valstybėms. E. Vigoda (2002) atlikęs tyrimą padarė išvadą, kad priklausomai nuo istorinio konteksto piliečių ir administratorių sąveika gali reikštis 4 būdais: priverstinai, delegavimu, atstovavimu ir bendradarbiavimu. Nors normatyvinis modelis nėra patikrintas empiriškai, autorius teigia, kad keičiant piliečių ir administratorių vaidmenis, galima sukurti produktyvų bendradarbiavimą ateityje.

Tyrimai. Išanalizavus mokslinėje literatūroje pristatytus tyrimus susijusius su disertacijos tema, galima išskirti esminius tyrimų rezultatus. C. S. King, K. M. Feltey, B. O. Susel (1998a) taikydami interviu metodą su ekspertais, ir vėliau fokus grupių susitikimus su valstybės tarnautojais, aktyvistais ir piliečiais padarė išvadą, kad *tikram dalyvavimui reikia dialogo ir svarstymų proceso, kuriame piliečiai galėtų aktyviai veikti. Dalyvavimo skatinimo nesėkmių priežastis gali būti konvencinis dalyvavimo modelis, kuriame piliečiai yra nušalinti nuo organizacinių procesų ir administratoriai, kaip ekspertai, dominuoja ir kontroliuoja piliečių galimybę dalyvauti.* Tyrėjai drauge nurodo, kad viena iš kliūčių tikram dalyvavimui yra šiandieninis gyvenimas, administracinių procesų taisyklės ir taikomi dalyvavimo raiškos būdai (Nalbandian J., 1999, p. 187). Atlikęs keturis plataus masto svarstomosios demokratijos bandymus, E. C. Weeks (2000) padarė išvadą, jog įmanoma suorganizuoti didelius viešojo svarstymo procesus, kurių pagalba vietinė valdžia sugebėtų rasti sprendimą sunkiai sprendžiamais klausimais.

V. Lowndes, L. Pratchett ir G. Stoker (2001) Didžiojoje Britanijoje tirdami visos šalies savivaldybių tarnautojų ir piliečių požiūrį į dalyvavimą panaudojo anketines apklausas, atvejo studijas, interviu bei fokus grupes tam, kad išsiaiškintų kaip galima susieti savivaldybių ir piliečių lūkesčius dalyvavimo atžvilgiu. Visus tirtus dalyvavimo būdus (iš viso 19) vienijo tai, kad jie visi skirti dalyvavimui vietos reikaluose skatinti atsiribojant nuo politinio dalyvavimo (rinkimų ir politinių partijų) ir jie visi buvo inicijuoti iš savivaldybės pusės, atsiribojant nuo bendruomenės inicijuotų formų kaip peticijos, savitarnos grupės ir pan. Tyrimo rezultatai parodė, jog, nors dauguma savivaldybių naudoja tradicinius ir į pilietį orientuotus dalyvavimo būdus, ne maža dalis savivaldybių (apie 46 proc.) savo veikloje taikė inovacines konsultacines (fokus grupes, piliečių grupės, piliečių teismai, interaktyvūs interneto puslapiai) ir patariamąsias (bendruomenės įtraukimas į planavimo procesą ir pan.) dalyvavimo formas. Tyrimo metu pastebėta, kad *visose savivaldybėse padidėjo tiek tradicinių, tiek inovatyvių dalyvavimo metodų naudojimas, kada valstybės mastu buvo patvirtinta siektina į vartotoją ir partnerystę orientuota politika.* Piliečių dalyvavimo skatinimu siekiama tikslų nukreiptų į organizaciją (geresni sprendimai, paslaugų patobulinimas), o ne į bendruomenę (sąmoningumo didinimas).

Tuo tarpu piliečių nuomonės tyrimas parodė pagrindines priežastis, kodėl piliečiai yra linkę dalyvauti ir kodėl dažniau nėra linkę tai daryti. Pastebėta, kad piliečiai ne visada supranta savivaldybės valdžios įgaliojimų ribas. *Realus dalyvavimas vertinamas kaip gynyba savų ar bendruomenės interesų, o ne dalyvavimas plačiuose kolektyviniuose dalykuose. Asmenys, kurie yra aktyvus kitose sferose (narystė organizacijose, politinis*

*dalyvavimas ir pan.) yra linkę būti aktyviais ir administracinių sprendimų atveju. Kaip labiausiai priimtinas dalyvavimo formas respondentai išskyrė klausimynus raštu siunčiamus paštu, tiesioginius interviu, diskusijas ir viešuosius svarstymus. Pagrindinėmis priežastimis, kodėl piliečiai nedalyvauja buvo įvardintos: neigiamas nusistatymas iš savivaldybės pusės, mažai galimybių dalyvavimui (turėtų būti 24 valandas per parą), per maža vietos valdžios atskaitomybė (nesuteikiama informacija kuo buvo naudingas dalyvavimas, kokie rezultatai), socialinis atsiskyrimas („tai ne man“). Taigi apibendrinus valstybės tarnautojų ir piliečių nuomonių rezultatus paaiškėjo, kad deklaruojama visuomenės apatija viešiesiems reikalams nėra universali duotybė, bet apspręsta tam tikrų objektyvių priežasčių. Tyrėjai pateikia išvadą, kad *nepakanka deklaruoti, bet būtina ir skatinti, palaikyti piliečių dalyvavimą iš vietinės valdžios pusės tam, kad dalyvavimas patenkintų tiek valstybės tarnautojų, tiek piliečių lūkesčius.**

J. Nalbandian (1999) atliko logitudinį tyrimą, siekdamas išsiaiškinti, kaip pasikeitė administratoriaus vaidmuo, atsakomybė ir vertybės dešimties metų laikotarpyje. Rezultatai parodė, kad darbas su bendruomenėmis tapo viena svarbiausių atsakomybių, drauge iš jų tikimasi pagalbos kuriant bendruomenes bei plėtojant demokratinius procesus, pasitelkiant atviras diskusijas ir tiesioginį piliečių dalyvavimą. K. Callahan ir K. Yang (2005) atliko giluminių interviu tyrimą su valstybės tarnautojais siekdami išsiaiškinti, kaip valstybės tarnautojai ir piliečiai, kaip viešųjų paslaugų gavėjai, yra apmokomi, kad piliečių dalyvavimas ir svarstomosios demokratijos principai būtų skatinami. Paaiškėjo, kad *valstybės tarnautojų apmokymai yra daugiau atsitiktiniai*, tuo tarpu piliečiams, kaip paslaugų gavėjams, siūlomi mokymai yra labiau sisteminiai. Piliečiams galimybės mokytis suteikiamos per piliečių akademijas ir lyderių vystymo seminarus.

X. Wang (2001) atliko tyrimą daugiau nei 50 tūkst. gyventojų turinčiose savivaldybėse, kurio metu valstybės tarnautojų klausta, kiek piliečiai įtraukiami į vietos valdymo ir viešųjų paslaugų procesus. Nustatyta, kad *didesnės administracijos yra labiau linkusios įtraukti piliečius į paslaugų ar valdymo funkcijas*. Kito tyrimo, analizuojančio piliečių dalyvavimo poveikį visuomenės pasitikėjimui valdžia rezultatai parodė, kad *piliečių dalyvavimas pozityviai įtakoja pasitikėjimą, jei piliečiai gauna aukštos kokybės paslaugas, kurių jie nori ir jei etinis administratorių elgesys rodo jų norą atsižvelgti į piliečių lūkesčius* (Wang X., Wart Wan M., 2007, p. 270). Panašius rezultatus gavo T. H. Poister ir G. Streib (1999) tyrę veiklos matavimo problemą savivaldybėse. Pastebėta, kad 42 proc. valstybės tarnautojų kaip priežastį, kodėl veiklos matavimo strategija įdiegta jų organizacijoje, nurodė tikslą padidinti atskaitomybę piliečiams, tačiau tik 3 proc. šių tarnautojų nurodė, kad piliečiai įtraukiami tobulinant veiklos matavimo priemonės. Šių tyrimų išvados leidžia daryti prielaidą, kad norint pasiekti didesnio visuomenės pasitikėjimo administracinėmis institucijomis, pirmiausia reikalinga piliečių dalyvavimo procesą aiškiai susieti su viešųjų paslaugų tobulinimo galimybėmis. Visgi autorius analizavo piliečių dalyvavimo ir pasitikėjimo ryšį per administratorių vertinimo prizmę, todėl piliečių nuomonės tyrimas dėl dalyvavimo viešosiose paslaugose ir pasitenkinimo tų paslaugų kokybe ryšio, užpildytų teorinio argumentavimo spragą.

G. Serra (1995), vienas iš nedaugelio autorių besidominčių piliečių inicijuotų kontaktų su administratoriais sritimi, teigia, kad trūksta modelių, kurie apimtų atskirų

atvejų tyrimų rezultatus (kartais netgi prieštarigus) susijusius su piliečių ir administratorių sąveikos aspektais. Autorius pasiūlė *multi-kintamųjų modelį, siekiant išsiaiškinti, kurie veiksniai yra svarbūs piliečių ir administratorių tiesioginėje sąveikoje ir kaip šie veiksniai įtakoja pasitenkinimą*. Remiantis mokslinės literatūros analize, autorius išskyrė 6 pagrindinius veiksnius, kurie yra svarbūs piliečių inicijuojamiems kontaktams su biurokratija: didesnis poreikis paslaugoms, supratimas/domėjimasis, politinis veiksmingumas, politinis interesas, socialinis aktyvumas, politinis dalyvavimas. Pasitenkinimas siejamas su dviem pagrindiniais veiksniais: vertinimas paslaugos suteikimo proceso, kaip organizuotas darbas (greitumas, efektyvumas, sąžiningumas) ir tiesiogiai bendraujančių biurokratų elgesio vertinimas (geras išmanymas srities už kurią atsakingas, mandagumas, pagarba, atvirumas kritikai). Daroma išlyga, kad pasitenkinimą gali įtakoti ir kontakto inicijavimą lemiantys veiksniai. Tyrimo rezultatai parodė, kad piliečių inicijuojamiems kontaktams didžiausią įtaką daro supratimas/domėjimasis (išsilavinimas) ir socialinis aktyvumas (narystė organizacijose), tuo tarpu piliečių pasitenkinimą paslauga lemia tiek proceso, tiek elgesio vertinimas bei dalyvavimo rinkimuose, bendro biurokratijos veiklos vertinimo ir politinio veiksmingumo kintamieji. Taigi tyrimo rezultatai nepatvirtino kai kurių kintamųjų reikšmės piliečių pasitenkinimui biurokratijos suteiktomis paslaugomis kaip poreikis paslaugoms, socialinis aktyvumas, politinis interesas.

Socialinės psichologijos srityje atliktas eksperimentinis tyrimas parodė, kad *tiesioginis bendravimas* (angl. *face to face*) yra stipriausias faktorius padidinantis bendradarbiavimo tikimybę (Bornstein J., 1996; Ostrom E., 1998). Tiesioginis individų bendravimas leidžia grupės nariams pademonstruoti savo norą bendradarbiauti ir drauge jie gali įvertinti kitų narių poziciją. Toks bendravimo būdas dalyvaujantiems piliečiams leidžia pajusti ryšį tarp asmeninių ir grupės interesų. Grupinio dialogo pagalba pasiekiamas konsensusas, kuris sąlygoja bendradarbiaujantį elgesį- daugiau kalbėjimo sukuria daugiau bendradarbiavimo (Bouas K. S., Komorita S. S., 1996, p. 1145).

Piliečių dalyvavimas kaip tyrimų objektas domina ir *pragmatizmo krypties* priskiriamus autorius. O. C. McSwite (1997) remdamasi proceso teorija arba bendradarbiavimo pragmatizmu, analizavo, kaip administratoriai gali legitimuoti savo vaidmenį demokratiniu būdu (Bogason P., Kensen S., Miller H. T., 2002, p. 681). Klasikinio pragmatizmo atstovai J. Dewey ir J. Addams iškėlė „bendruomenės komisijos, tyrimo“ (angl. *community of inquiry*) idėją, kuri remiasi probleminės situacijos, mokslinio požiūrio ir dalyvaujamosios demokratijos principais. „Bendruomenės komisija“ nėra metodas kaip visuotinės kokybės vadyba ir kt., tai greičiau organizavimo principas, kuris panaudoja demokratinę prieigą problemos formulavimui ir pasekmių interpretavimui (Shields P. M., 2003, p. 515). R. C. Box (2002) pažymi, kad dalyvaujantys piliečiai nėra „reliatyvistai veikiantys situacinėje aplinkoje *dabar*, jie yra „istoriškai informuoti veikėjai“, kurie atneša savo indėlį kaip žinias, ignoravimą, įpročius ir tradicijas (Bogason P., Kensen S., Miller H. T., 2002, p. 682). Jei demokratija yra institucionalizuotų praktikų rinkinys, tada ji negali remtis *a priori* viena tiesa. *Naujasis pragmatizmas siūlo institucionalizuoti socialines praktikas, kurios yra pakankamas pagrindas naujam demokratijos interpretavimui ir kurios pačios yra kintamos*.

C. J. Fox ir H. T. Miller (1995) remdamiesi *postmodernia metodologija* piliečių dalyvavimą tiria diskurso teorijos rėmuose akcentuojant bendravimo aspektą. Diskursas suprantamas kaip intensyviai įtraukianti ir savireguliacinė diskusija apie tai, kaip spręsti įvairias sprendimų įgyvendinimo problemas. Diskurso teorija skiriasi nuo racionalizmo ir pliuralizmo teorijų bei sudaro alternatyvą tradiciniam hierarchinės komunikacijos modeliui. Autoriai argumentuoja, kad viešasis administravimas siejamas su moderniu arba pozityvistiniu požiūriu, tačiau aplinka, kurioje gyvena visuomenė yra postmoderni. Postmodernistai siekdami teorinio vientisumo postmodernumo sąvoką kartais pakeičia „didelio modernumo“ sampratą, tačiau metodologija nėra svarbiausias dalykas postmodernistui- svarbiausia, sąvokos ir argumentavimas (Hansen K. N., 1998, p. 444).

Remiantis *naujosios viešosios vadybos* idėjomis viešųjų paslaugų srityje palaikoma orientacija į klientus kaip į *paslaugų vartotojus*, tačiau neaišku, kiek šis požiūris susijęs su demokratinėmis vertybėmis įtvirtinimu. Anot M. Andrews (2003, p. 1010), vietinio valdymo reformų tyrimai patvirtina hipotezę, kad *naujosios viešosios vadybos administracinė ir dalyvavimo demokratinė reformos nepapildo viena kitos, nors valstybėse bandomos įgyvendinti kartu*. Naujosios viešosios vadybos sėkmingas įgyvendinimas priklauso nuo „iš viršaus-žemyn“ tarporganizacinės sąveikos, tuo tarpu demokratinė dalyvavimo reformai yra svarbesnė „iš apačios į viršų“ besireiškianti piliečių iniciatyva. Reformos suderinamos nebent savivaldybė pasižymi inovatyvia, aktyvia administracine kultūra. Naujosios viešosios vadybos orientacija į vartotoją įpareigoja organizaciją užtikrinti grįžtamąjį ryšį iš klientų, ne tik tam, kad patenkintų klientų poreikius, bet ir tam, kad padidintų atskaitomybę ir veiklos matavimo galimybes. Kaip teigia R. Simmons ir J. Birchall (2005, p. 271), klientų dalyvavimas siūlo būdą, kaip panaudoti dialogą, kad būtų skatinamos naujos atskaitomybės ir atsakomybės formos, kurios atsižvelgia į klientų nuomonę. M. Mintrom (2003) atliktas tyrimas mokyklose patvirtino, kad organizacijos teikiančios socialines paslaugas pagal rinkos modelį gali gauti naudos institucionalizuodamos procedūras atitinkančias svarstomosios demokratijos teorines nuostatas. Tai nereiškia, kad į rinką orientuotos organizacijos būtinai siekia demokratinį tikslą, tačiau prielaida galima, kad organizacijos gali būti suinteresuotos palaikyti demokratinio dalyvavimo formas. Tokiu būdu *paslaugą teikiančios organizacijos sukurdamos galimybes piliečiams dalyvauti bendrai kuriant paslaugas, gali pasiekti dvejopą tikslą- demokratinio dalyvavimo ir veiklos kokybės gerinimo, adaptuojant programas ir paslaugas pagal klientų poreikius* (Stumbraitė-Vilkišienė E., 2009, p. 114). Visgi tikslinga pažymėti, kad tyrimuose besiremiančiuose naujosios viešosios vadybos idėjomis vartotojų/klientų dalyvavimo analizė dažniausiai apsiriboja atvejo studijomis, kurios susikoncentruoja ties specifiniais vartotojų kaip suinteresuotų asmenų dalyvavimo aspektais, o tai sąlygoja situaciją, kad kontekstas gali modeliuoti efektą. Sudėtinga palyginti piliečių dalyvavimo poveikį skirtinguose kontekstuose (Baum H. S., 2001, p. 1843).

R. B. Denhardt ir J. V. Denhardt (2000) pasiūlė „*naujosios valstybės tarnybos*“ alternatyvą naujojo viešojo valdymo požiūriui, rėmėsi demokratinio pilietiškumo teorijomis, bendruomenės ir pilietinės visuomenės modeliais bei organizaciniu humanizmu ir diskurso teorija. *Demokratinio pilietiškumo* teorijų vienas žymiausių atstovų M. Sandel

(1996) pasisako už aktyvų piliečių įtraukimą į valdymo procesus. *Piliečiai dalyvaudami vadovaujasi ne siaurais asmeniniais, bet platesniais bendruomenės interesais ir domisi strategine ilgalaikė raida. Tokiam dalyvavimui reikalingas domėjimasis viešaisiais reikalais bei priklausymo bendruomenei jausmas.* Pratešdami M. Sandel (1996) mintis Ch. King ir C. Stivers (1998b) teigia, kad administratoriai turi vadovautis požiūriu „pilietis kaip pilietis“ ir priešingai nei siūlo naujoji viešoji vadyba efektyvumo siekimą, reiktų pakeisti į didesnę atskaitomybę ir piliečių pasitikėjimo didinimą.

Bendruomenės ir pilietinės visuomenės modeliai viešajame administravime siejami su valdžios tikslais sukurti bendruomenes ypač vietiniame valdymo lygmenyje. Bendruomenių kūrimui reikalingos „tarpininkaujančios institucijos“, kurios išmoko piliečius būti aktyviais viešojoje sferoje. Remiantis R. Putman (1995) socialinio kapitalo teorija būtent piliečių dalyvavimas įvairiose organizacijose sukuria pilietinę visuomenę, kuri padeda pasiekti individualius tikslus per kolektyvinių tikslų įgyvendinimą. Dalis viešojo administravimo teoretikų dar septintame praėjusio amžiaus dešimtmetyje suformavo opozicinę požiūrį tradicinėms pozityvistinėms ir hierarchinėms socialinių organizacijų priegoms, pasiūlydami naujus būdus žinioms kurti- interpretacinė teorija (Harmon M., 1981), kritinė teorija (Denhardt R. B., 1981), postmodernistinė teorija (Farmer J. D., 1995, Fox Ch. ir Miller H., 1995). Bendrai šie požiūriai siekė akcentuoti, kad *viešosiose organizacijose nuo galios ir kontrolės tikslų būtina pereiti prie darbuotojų problemų sprendimo viduje organizacijų bei poreikių analizės išorinėje organizacijų aplinkoje, t. y. piliečių.* Biurokratijos ir visuomenės interpretacinę ir kritinę analizę sustiprino postmodernus mąstymas, o ypač *diskurso teorija*. Nors postmodernių teoretikų tarpe pastebimi gana ryškūs skirtumai, bendra yra idėja, kad visuomenė gyvena postmoderniame pasaulyje, todėl jos valdymas turi būti paremtas atvira sąveika tarp įvairių visuomenės grupių ir valdžios dialogo principu (Denhardt R.B., Denhardt J.V., 2000, p. 552-553). Šių skirtingų teorinių idėjų plotmėje atsirado pagrindas naujam požiūriui, normatyviniam modeliui kaip naujajai viešajai tarnybai.

Piliečių kaip paslaugos gavėjų dalyvavimas yra viena esminių sąlygų *bendrojo paslaugų kūrimo* analizėje. Bendrasis paslaugų kūrimas skirtingai autorių interpretuojamas, tačiau bendrai jis išreiškia paslaugos tiekėjo ir paslaugos gavėjo priklausomumo ryšį, abipusių santykių būtinybę, siekiant kokybiškesnių paslaugų. Nerealų tikėtis ir siekti, kad visi piliečiai aktyviai dalyvautų bendrai kuriant viešąsias paslaugas vienu ar kitu būdu, tačiau aktualu analizuoti, ar piliečių nuostatos paslaugos kokybės atžvilgiu keičiasi priklausomai nuo aktyvaus ar pasyvaus dalyvavimo. Dauguma tyrimų atliktų bendrojo paslaugų kūrimo srityje yra kokybiniai ir remiasi vieno atvejo analize. Trūksta tyrimų analizuojančių motyvatorius, t. y. kas motyvuoja piliečius būti aktyviais dalyviais individualia arba kolektyvine forma bendrai kuriant paslaugas. T. Bovaird ir J. Downe (2009) atlikę savivaldybių tarnautojų tyrimą konstatavo, kad piliečių įtraukimas į viešųjų paslaugų procesą sąlygoja paslaugas labiau atitinkančias piliečių poreikius, geriau informuotus sprendimus, labiau prieinamas, geresnės kokybės, bendradarbiaujančias ir efektyviau panaudojančias mokesčių lėšas. Vis dėlto būtini tyrimai analizuojantys galimas piliečių dalyvavimo priemones bendrai kuriant viešąsias paslaugas bei dalyvavimo aktyvumo poveikį paslaugos kokybės vertinimui. Remiantis ankstesnių tyrimų rezultatais, *tiriant piliečių dalyvavimą bendrai kuriant paslaugą,*

autoriai rekomenduoja tiesiogiai nevertoti bendro paslaugos kūrimo termino vietinio valdymo lygmenyje, o pakeisti jį kitais terminais tinkančiais nagrinėjamam kontekstui (Löffler E., 2009, p. 4).

Vadovaujantis sisteminiu požiūriu kai kurie autoriai tyrimuose atkreipia dėmesį į piliečių dalyvavimo analizę kaip miesto bendruomenių gyvenimo kokybės gerinimo galimybę panaudojant naujus resursus per bendrąjį paslaugų kūrimą (Glaser M. A., Yeager S. J., Parker L. E., 2006). Individualius asmeninius interesus ganėtinai sunku patenkinti, jei jie susiję su gyvenimu tam tikroje bendruomenėje ir nėra trumpalaikiai interesai. Norint pagerinti gyvenimo sąlygas būtina rasti susitarimą su bendruomenės nariais dėl bendros veiklos. Tokiu būdu gyventojas *siekdamas patenkinti individualų interesą, drauge prisideda ir prie kitų gyventojų interesų patenkinimo. Gauta nauda naudojamas kolektyviai, tačiau kartu patenkinami ir individualūs gyventojų interesai* (pvz. padidėja buto vertė, jei namas renovuotas).

Apibendrinant galima teigti, kad piliečių dalyvavimo realizavimas didele dalimi priklauso nuo sudarytų galimybių ištraukti į viešuosius administracinius procesus. Drauge normatyvinės teorijos pateikia vieną esminių aiškinimų, kodėl dalyvavimas nepasiteisina- netinkami dalyvavimo būdai. Ateities tyrimai turėtų orientuotis į svartosomosios demokratijos praktinius tyrimus tam, kad būtų galima pasinaudoti sėkmingos praktikos pavyzdžiais kitose srityse. Taipogi reikalingi tyrimai skirtingų piliečių- administratorių sąveikos modelių siekiant nustatyti, kokios piliečių dalyvavimo priemonės veikia geriausiai priklausomai nuo sąveikos tipo. Atlikti tyrimai rodo, kad konvencinės piliečių dalyvavimo formos, kaip viešieji svarstymai, daugiausia ką duoda- informuoja visuomenę, bet neskatina bendravimo ir nedidina pasitikėjimo. Piliečių dalyvavimo aktyvumas viešojo administravimo kontekste susijęs su klausimais, kaip dažnai piliečiai įtraukiami į viešųjų paslaugų kūrimo ir teikimo procesą ir kada jie pakviečiami dalyvauti, nuo pat pradžių ar tik į paslaugų rezultatų vertinimą. Tuo tarpu kokybės klausimas susijęs su dalyvavimo proceso pasekmėmis, t. y. ar viešųjų paslaugų kokybės vertinimas atspindi visų dalyvių ar tik administracijos prioritetus. Kokybinės apklausos gali įvertinti, ar piliečiai, politikai ir administratoriai patį dalyvavimo procesą laiko vertingu. Drauge svarbu išsiaiškinti, ką galima padaryti, kad dalyvavimas padidėtų ir kaip pašalinti kliūtis trukdančias tikram ir rezultatyviam dalyvavimui. Jei būtina pakeisti administracines struktūras ir procesus, kad būtų galimas platesnis ir visus tenkinantis dalyvavimas, reikia nustatyti kintamuosius, kurie skatina ir kurie slopina dalyvavimą. Tokiu būdu tyrimai leistų išskirti institucines charakteristikas, kurios palaiko arba trukdo piliečių dalyvavimui, neapsiribojant limituotu konvenciniu dalyvavimu. Piliečių dalyvavimas gali būti vertinamas kaip idealus ir normatyvinis, tačiau inkrementiniai pokyčiai gali padėti siekiant atviros, atskaitingos ir visuomenės interesams tarnaujančios valdžios bei pagerinti viešųjų paslaugų kokybės vertinimą. Kaip teigia H. G. Fredrickson (1997), „*viešajame administravime nėra visuomenės arba pilietiškumo teorijos, kuri peržengtų interesų grupių pliuralizmo, viešojo pasirinkimo ar atstovaujamosios demokratijos bei paslaugų orientuotų į vartotoją ribas*“ (Vigoda E., Golembiewski R.T., 2001, p. 290). Tam būtinas naujas modernus požiūris į pilietį ne tik kaip į viešųjų gėrybių vartotoją, bet ir kaip į jų kūrėją, atsakingą dalyvį. Konvencinio dalyvavimo papildymas tiesioginiu piliečių dalyvavimu bendrai kuriant viešąsias

paslaugas ir svarstomąją demokratiją padidintų pasitikėjimą, pagarbą skirtingiems požiūriams ir institucinę kompetenciją.

1.1.4. Piliečių dalyvavimo modeliai teikiant viešąsias paslaugas

Skirtingus požiūrius į piliečių ir valdžios institucijų sąveiką teikiant viešąsias paslaugas atspindi keletas piliečių dalyvavimo modelių. Modelių formulavimas padeda įsivaizduoti dalyvavimo procesą ir geriau suprasti sąveikos pokyčius tarp paslaugos gavėjų ir paslaugos tiekėjų/administratorių. Bendra yra tai, kad visi modeliai apima du kraštutinius: visiškai nedalyvaujantys ir pasyvūs piliečiai iš vienos pusės ir aktyvūs bei atsakingi piliečiai- iš kitos. Sritis tarp šių dviejų kraštutinių yra plačiausia ir apima didžiąją dalį visų dalyvavimo formų. *Jei kraštutinės dalyvavimo formos yra pakankamai aiškios, tai empirinių tyrimų ir teorinių argumentų yra ganėtinai mažai bandant paaiškinti, kas vyksta tarp šių dviejų kraštutinių* (Stumbraitė-Vilkišienė E., 2010a, p. 78). Panašiai nurodo V. Šlapkauskas (2000, p. 154-155), jog nepaisant individo indėlio į siekiamus interesų grupių tikslus, galima teigti, kad piliečių dalyvavime pakanka išskirti eilinius dalyvius ir politiškai aktyvų, sąmoningą sluoksnį. Nagrinėjant mokslinę literatūrą, pastebėta, kad dažnai autoriai konstruoja tipologijas arba modelius, kurie nėra universalūs, apimantys visus įmanomus kriterijus, aspektus ir sąveikas, o kyla iš atskirų atvejų analizės ir yra glaudžiai susiję su tiriamos srities kontekstu. Iš dalies tai lemia pats tiriamas objektas- piliečių dalyvavimas, kurio raiškos ir sampratos interpretacijos skiriasi ne tik tarp skirtingas viešojo administravimo tradicijas atstovaujančių mokslininkų, bet ir tarp valstybių ar net paslaugų. Modeliai formuojami remiantis skirtingais kriterijais, tačiau išanalizavus mokslinę literatūrą ir apibendrinus pateiktų tyrimų rezultatus, galima išskirti pagrindinius bendrąsias piliečių dalyvavimo modelių arba tipologijų formavimo kryptis pagal požiūrį į paslaugos gavėjų ir paslaugos tiekėjų/administratorių sąveiką bei vaidmenis teikiant viešąsias paslaugas:

- 1) „Iš apačios į viršų“ ir „iš viršaus į apačią“ modelis, kuriam kaip alternatyva pateikiamas „iš vidaus į išorę“ modelis;
- 2) „Vartotojo“, „savininko“ ir kaip alternatyva pastariesiems „į vertybes orientuotas“ modelis;
- 3) „Į tiekėją orientuotas“, „į vartotoją orientuotas“ modelis ir kaip alternatyvus požiūris „bendrasis paslaugos kūrimas“ arba „į pilietį orientuotas“ modelis.

Prieš pereinant prie išskirtų piliečių dalyvavimo teikiant viešąsias paslaugas modelių formavimo kryptių aptarimo, apžvelgiamos pagrindinės autorių suformuluotos visuomenės dalyvavimo tipologijos, kurios neretai pristatomos kaip atskiri modeliai.

Dalyvavimo tipologijos. Viena iš ankstyviausių ir geriausiai žinomų piliečių dalyvavimo tipologijų yra S. R. Arnstein (1969) *dalyvavimo kopėčios* (angl. *a ladder of citizen participation*), kur piliečių dalyvavimo intensyvumas susietas su kiekvienu kopėčių žingsniu. Iš esmės S. R. Arnstein (1969) tipologija ilgą laiką buvo pamatas, kuriuo rėmėsi visuomenės dalyvavimo propaguotojai, tačiau ilgainiui pilietinių procesų tyrėjai išskyrė ir probleminius aspektus, pvz. vienas iš jų, kad dalyviai gali turėti skirtingus

tikslus dalyvaudami, tuo tarpu dalyvavimo kopėčios tarsi atskiria *tobulesnes* dalyvavimo formas nuo *blogų*. J. C. Thomas (1995) sukūrė panašią dalyvavimo tipologiją žvelgiant iš viešojo administravimo institucijos pusės, kada administratorius užima kontrolieriaus poziciją ir nusprendžia, kaip ir kada visuomenė turėtų būti įtraukta į procesą.

Tuo tarpu R. C. Box (1998) vaizduoja piliečius atliekančius tam tikrą vaidmenį: „laisvi jojikai“ (klientai- *angl. freeriders*) vienoje pusėje ir aktyvistai (savininkai- *angl. owners*) kitoje. Tarpinį vaidmenį atlieka sergėtojai arba sarginiai šunys (*angl. watchdogs*), kurie įsitraukia į procesą tik tada, kai sprendžiamas klausimas tiesiogiai aktualus asmeniškai. „Laisvi jojikai“ linkę pavesti spręsti administratoriams, kas geriausia jiems kaip piliečiams. Aktyvistai nuolat yra įsitraukę į procesą, nes dalyvavimą supranta kaip savo atsakomybę būti informuotiems, aktyviems ir užtikrinti valdžios atskaitomybę. Panašiu klasifikavimu remiasi M. M. Timney (1998), kuris siūlo išskirti 3 piliečių dalyvavimo modelius: aktyvų, pasyvų ir pereinamąjį (tarpinį), kurie susiejami su kontrolės dimensija.

E. Vigoda (2002, 2003) siūlo išskirti du teorinius viešojo administravimo veiklos modelius, kurie akcentuoja skirtingus piliečių ir administratorių sąveikos vaidmenis: „*į biurokratiją orientuotas modelis*“ ir „*į pilietį orientuotas veiklos modelis*“. B. G. Peters (1996) pristato dalyvuojamosios valstybės modelį, kuris remiasi decentralizuotomis struktūromis visuose valdžios lygmenyse ir palaiko glaudų ryšį su piliečiais (Rouillard L., 1999, p. 373). K. Stewart (2007, p. 1070-1073) siūlo *piliečių dalyvavimo žaidimo modelį*. Išskyręs 26 piliečių dalyvavimo būdus, autorius suformuluoja *dvi matricas: kontrolės ir lyderystės*. Pirmoji kontrolės matrica susideda iš sprendimų priėmimo kontrolės ašies (remiantis S. R. Arnshtein (1969) išskiriami trys lygiai: informacinis, konsultacinis ir delegavimo) ir iš darbotvarkės kontrolės ašies, kuri apima (remiantis H. Ozbekhan (1969)) tris bendravimo būdus: operatyvinį, strateginį ir normatyvinį. Kadangi piliečių dalyvavimo žaidime dalyvauja dvi komandos- piliečių ir valstybės tarnautojų, antroji matrica atspindi, kokius dalyvavimo būdus bus linkę pasirinkti piliečiai ir valstybės tarnautojai priklausomai nuo to, kokį vaidmenį atlieka abiejų pusių lyderiai. Piliečiai ir valstybės tarnautojai gali atlikti šiuos lyderio vaidmenis, kurie išskiriami pagal turimą dalyvavimo formų taikymo praktiką: naujokai, pradedantieji ir ekspertai (veteranai). Modelis patvirtina prielaidą, kad *dažniau piliečių dalyvavimui siūlomi metodai, kurie turi santykinai nedidelę įtaką galutiniam sprendimui, nes metodą pasirenka valstybės tarnautojai, kurie dažniau nei piliečių lyderiai atlieka ekspertų vaidmenį*.

Dalyvavimo modeliai. Piliečių dalyvavimas teikiant viešąsias paslaugas gali būti analizuojamas pasitelkiant „*iš apačios į viršų*“ ir „*iš viršaus į apačią*“ modelius. „*Iš apačios į viršų*“ prieiga apibūdina tiesioginį ir aktyvų piliečių dalyvavimą tose srityse, kurios tiesiogiai juos liečia arba kurios gali būti aktualios ateityje. Šiame modelyje akcentuojamas aktyvumas kylantis iš apačios- piliečių, o administratorių užduotis yra skatinti ir padėti organizuoti dalyvavimo praktinį procesą. „*Iš viršaus į apačią*“ prieiga piliečius laiko pasyviais vartotojais, kurie reprezentuojami pačių administratorių pasirinktų vartotojų grupių atstovų. Ši prieiga pagrindinį dėmesį skiria administratoriui, kurio paskirtis veikti kaip tarpininkui ir įgaliotojui atskirų visuomenės grupių.

Sąveikos būdus pasirenka administratorius savo nuožiūra. R. B. Denhardt (1999, p. 284) teigimu, galima prognozuoti, kad „iš viršaus į apačią“ modelis bus pakeistas „iš vidaus į išorę“ modeliu, kada pagrindinis akcentas skiriamas išorės veiksniams- piliečiams bei savivaldžioms bendruomenėms, o ne vidinio efektyvumo veiksniams. Naujame modelyje viešieji administratoriai turės įgyti naujų įgūdžių, t. y. nepakaks paslaugos teikimo, administratoriai veiks kaip tarpininkai, derybininkai bei konfliktų sprendėjai ir konsensuso ieškotojai; vietoje vadybininkų atsiras lyderiai bei komandinio darbo bruožai.

„Į vertybes orientuotas“ modelis remiasi valdžios vertės akcentavimu piliečiams ir pateikiamas kaip alternatyva „vartotojo“ (angl. *customer*) ir „savininko“ (angl. *owner*) modeliams, kurie ganėtinai plačiai aptariami viešojo administravimo literatūroje (Smith G., Huntsman C., 1997, p. 313-315). „Vartotojo-savininko“ modelyje piliečiai yra suprantami kaip pasyvūs valdžios paslaugų vartotojai. Tokių piliečių sąveika su valdžios institucijomis iš esmės apsiriboja tam tikromis operacijomis ar skundais ir dažniau apibūdinama kaip vienos krypties (vienpusiai) santykiai, kur piliečiai tiesiog laukia, ką valdžia jiems gali pasiūlyti. L. A. Blanchard, C. C. Hinnant ir W. Wong (1998, p. 504) teigimu į rinką orientuotas valdymo modelis iš esmės pakeičia tradicinį piliečių ir valdžios sąveikos atskaitomybės modelį socialinės sutarties teorijos požiūriu: „pilietis-valdžia“ (klasikinis modelis) pakeičiamas piliečio kaip vartotojo atveju į „pilietis-valdžia-administracija-rinka“ modelį, kuris sumažina administracijos kontrolės galimybes, o atskaitomybė piliečiui užtikrinama rinkos priemonių pagalba. Tam tikra prasme administracijos atsakomybė piliečiams yra perduodama privatiems dalyviams subkontrakto keliu. Autoriai kelia retorinį klausimą, ar rinkos modelio efektyvumo laimėjimai gali atstoti prarastą atskaitomybę. Rinkos principais pagrįstas „vartotojo“ modelis paslaugos gavėjus įvardina įvairiai (pvz. vartotojais, naudos gavėjais, pacientais, keleiviais, tėvais ir pan.), tačiau nelieka piliečio vaidmens viešosiose paslaugose. *Pilietis kaip politinės bendruomenės ar konkrečios valstybės visuomenės narys yra įtrauktas skirtinguose lygmenyse ir skirtingu laipsniu į viešųjų paslaugų teikimo procesą, nes jis yra neatsiejama viešųjų paslaugų dalis, nes tiek pati paslauga, tiek valdžios institucijų pastangos gerinti paslaugos kokybę yra orientuotos į pilietį, kuris tam tikra prasme įgalioja valdžios institucijas paslaugas teikti. Viešoji paslauga be piliečio praranda prasmę, nes nelieka viešosios paslaugos kūrėjo (finansinė prasme) ir gavėjo (bendros gerovės paskirstymo prasme). Savininko modelis nurodo, kad piliečiai turi pareigą būti aktyvūs gerinant viešąsias paslaugas, priimant sprendimus, kritikuojant valdžios veiksmus ir užtikrinant valdžios atskaitomybę* (Schacter H. L., 1997, p. 144). „Į vertybes orientuotas“ modelis remiasi nuostata, kad abi pusės- piliečiai ir valdžios institucijos- yra aktyvios ir veikloje orientuojasi į kuo didesnės vertės (naudos) piliečiams sukūrimą. Piliečiai suvokiami kaip visuomenės pasitikėjimo ir bendros gerovės investuotojai ar akcininkai. Akcininko metafora nurodo dalyvaujimą ir bendruomeninę bendros gerovės kūrimo formą, kuri apima partnerystę, bendrą investavimą (angl. *co-investment*), bendrą interesą, bendradarbiavimą ir piliečių dalijimąsi valdžia kaip jos bendrasavininkų.

Aštuntajame praėjusio amžiaus dešimtmetyje išryškėjo tradicinio „į tiekėją orientuoto“ modelio trūkumai, kuriuos bandyta spręsti „į vartotoją orientuotu“ paslaugų teikimu, galimybe rinktis tiekėją ar pasitelkiant konkurenciją tarp paslaugos teikėjų. Visi šie aspektai buvo siejami su naujuoju viešuoju valdymu. Tenka pripažinti, kad

tradicinio „į tiekėją orientuoto“ modelio ir naujojo viešojo valdymo modelio trūkumai išryškėja, kada analizuojama potenciali piliečių, kaip paslaugos gavėjų, rolė viešųjų paslaugų procese (Stumbraitė-Vilkišienė E., 2010a, p. 80). Kaip alternatyva dviem pastariesiems modeliams devinto dešimtmečio viduryje atsinaujino bendrojo paslaugos kūrimo idėja. JAV bendrasis paslaugų kūrimas tapo komunitarizmo judėjimo pamatu (Etzioni A., 1995), kuris palaiko tiesiogines dalyvavimo formas teikiant paslaugas (pvz. savitarpio pagalbos grupės ar socialinės paramos tinklai). Socialinio kapitalo tyrimai atskleidė (Putnam R. D., 2000), kad bendrasis paslaugų kūrimas yra dažnesnis tose gerovės valstybėse, kur viena veikla nėra kitos pakaitalas. Europos ir JAV mokslinėje literatūroje pateikiamos išvalgos rodo, kad *bendrasis paslaugų kūrimas nėra susijęs vien tik su paslaugų valdymu kaip atskira dalimi, bet apima visą paslaugos teikimo grandinę- paslaugos planavimą, projektavimą, įgaliojimus, vadovavimą, tiekimą, priežiūrą bei vertinimą*. A. Joshi ir M. Moore (2003) siūlo apibrėžimą- tai „kaip viešųjų paslaugų teikimas pasitelkiant reguliarius, ilgalaikius santykius tarp valstybinės organizacijos ir organizuotos piliečių grupės, kur abi pusės prisideda savo indėliu“ (Bovaird T., 2007, p. 847-848). Visgi *bendrasis paslaugų kūrimas gali apimti įvairius santykius: valstybinė institucija- nevyriausybinė organizacija, nevyriausybinė organizacija- pilietis, valstybinė organizacija- verslo organizacija, profesionalus tiekėjas- vartotojas, bendruomenės piliečiai ir pan.* Bendrasis paslaugų kūrimas neapsiriboja tiekėjo ir paslaugos gavėjo santykių valdymu. Viešajame sektoriuje pilietis atlieka daug vaidmenų ir kada jis dalyvauja kartu su paslaugą kuruojančiais atsakingais asmenimis paslaugos planavimo ir tiekimo procesuose, sukuriamos įvairios paslaugų sistemos skirtingai nutolusios nuo „į tiekėją orientuoto“ modelio. Disertacijoje bendrasis paslaugos kūrimas siejamas su *profesionalus tiekėjas-piliečiai* ir su *ne pelno organizacija-piliečiai* sąveikomis.

Kai kurie autoriai analizuodami piliečių dalyvavimo modelius apskritai siūlo atsakyti dualistinio požiūrio- *piliečiai ir valdžia*. J. E. Innes ir D. E. Booher (2004, p. 423) teigimu, dalyvavimo analizė remiantis dualistiniu požiūriu neleidžia išplėsti dalyvių ir dalyvavimo erdvės sampratos. Kaip alternatyva siūlomas platus *bendradarbiavimo modelis*, kuris yra multidimensinis ir neapsiriboja vienos krypties komunikacija iš piliečių į valdžią ar atvirksčiai. Dalyvavimas tokiu atveju vertinamas kaip daugiaryšė sąveika, kada piliečiai, paslaugų tiekėjai ir kiti dalyviai dirba ir bendrauja formalia ir neformalia forma tam, kad įtakotų tam tikrus viešuosius procesus prieš priimant sprendimus. Piliečiai gali dalyvauti asmeniškai arba per atstovus, tačiau visi bendruomenės nariai turi būti įtraukiami, o ne tik tie, kurie nepatenkinti ar geriausiai organizuoti. Tokiu būdu net jei galutinis sprendimas netenkins dalies dalyvių, bus užtikrintas sprendimo legitimumas dėka skaidrių ir atvirų dalyvavimo sąlygų (Stumbraitė-Vilkišienė E., 2010a, p. 82). Būtina suprasti, kad, kaip ir bet kuris kitas modelis, *bendradarbiavimo modelis* yra idealus, tačiau jis siūlo būdus, kaip spręsti šiandieninės visuomenės dalyvavimo problemas. Bendradarbiavimo dalyvavimas gali būti labiau atstovaujantis nei kiti dalyvavimo būdai, tačiau su sąlyga, kad bus suteikta techninė pagalba atskirtoms visuomenės grupėms (paaiškinant kaip dalyvauti ir pan.). Natūralu, kad visi piliečiai nuolat negali dalyvauti, tačiau didelių ir mažų dalyvavimo grupių derinimas padėtų užtikrinti dalyvavimo galimybes. Įvertinant eilę piliečių dalyvavimo tyrimų skirtingose šalyse galima pastebėti, kad efektyvūs dalyvavimo metodai pasižymi

bendradarbiavimo savybe, dialogu ir intensyvia sąveika. Rezultatyvūs dalyvavimo metodai yra įtraukiantys, atviri ir nėra reaktyvūs- nukreipti ne vien į esamą, bet ir būsimų problemų sprendimą. Šie metodai remiasi saviorganizacija tiek turinio, tiek narystės prasme. Pastebėtina, kad daugelis tradicinių dalyvavimo modelių neatitinka šių reikalavimų.

Apibendrinant galima pastebėti, kad dauguma mokslinėje literatūroje pristatomų piliečių dalyvavimo modelių teikiant viešąsias paslaugas pasižymi bendru požymių-kraštutinių dalyvavimo formų išskyrimu nuo pasyvaus manipuliavimo iki aktyvaus bendradarbiavimo. Dalyvavimo viešosiose paslaugose atžvilgiu dažniausiai analizuojami du priešingi modeliai: „į tiekėją orientuotas“ ir „į vartotoją orientuotas“ modeliai. Atsižvelgiant į minėtų modelių trūkumus ir ribotumus, kaip alternatyva siūlomas „į pilietį orientuotas“ modelis, grindžiamas bendradarbiavimu ir aktyvia paslaugos gavėjo pozicija paslaugose.

1.1.5. Piliečių dalyvavimas vietos savivaldos lygmenyje

Nuo XVII–XVIII a. Europoje analizuojant valdžios ir piliečių santykius palaikoma „socialinio susitarimo“ idėja, kada piliečiai išrinkdami valdžią jai patiki rūpintis jų saugumu, socialine gerove ir kitais būtinais poreikiais. Valdžios institucijos pasitelkiamos viešojo administravimo įstaigas turi užtikrinti efektyvų paslaugų teikimą. Teorinė prasme, tiek politinei valdžiai, tiek administracinėms institucijoms svarbiausias tikslas yra dirbti visuomenės labui, kad visuomenės nariai būtų patenkinti gaunamomis paslaugomis. Priešingu atveju „socialinis susitarimas“ neturi prasmės. Efektyvumas neįmanomas, jei piliečiai nežino, ko gali tikėtis iš valdžios ir jei paslaugą teikiančios institucijos nežino, ko piliečiai nori iš gaunamų paslaugų. Vietinio valdymo institucijos privalo sistemingai monitoringuoti visuomenės interesus ir požiūrius, panaudojant įvairias viešosios nuomonės tyrimo formas (Raipa A., Smalskys V., 2012, p. 335). Vietinei valdžiai svarbu ne tik pagerinti savo veiklą, taupant biudžeto lėšas, bet ir išlaikyti piliečių pasitikėjimą, įgyvendinant jų lūkesčius. Visgi siekiant pagerinti viešųjų paslaugų kokybę dažnai stokojama sisteminio požiūrio. Tokiu atveju piliečiai tampa neišnaudotais ištekliais gerinant paslaugų teikimo procesą. H. L. Boschken (1994) teigimu, jei organizacija nežino, kas yra jos paslaugų vartotojai ir ko jie pageidauja bei kaip vertina teikiamas paslaugas, mažai tikėtina, kad tokia organizacija yra patenkinti piliečiai (Franklin A. L., Ebdon C., 2002, p. 1). Remiantis kitų šalių patirtimi, vietinės valdžios institucijos renka ir analizuoja socialinius, ekonominius ir demografinius duomenis, tačiau pakankamai mažai viešosios nuomonės ir rinkos tyrimų metodologijos naudojamos siekiant nustatyti paslaugų gavėjų poreikius (Skelcher Ch., 1992, p. 475).

Veiksmingas dalyvavimas. Išanalizavus ir susisteminius mokslinėje literatūroje pristatytus piliečių dalyvavimo tyrimus, tikslinga išskirti 4 veiksmių grupes, kurios svarbios veiksmingam dalyvavimo teikiant viešąsias paslaugas rezultatui pasiekti vietos savivaldos lygmenyje: miesto struktūra, dalyvių tipai, dalyvavimo priemonės, dalyvavimo procesas. Veiksmingas dalyvavimas teikiant viešąsias paslaugas suprantamas kaip

piliečių įtraukimas į viešosios paslaugos kūrimo ir teikimo procesą, kada piliečiai ne tik prisideda tiesiogiai prie paslaugos realizavimo, bet ir dalyvavimo pagalba sąlygojamas geresnis viešųjų paslaugų kokybės vertinimas- pasitenkinimas viešąja paslauga. Išskirtos veiksmų grupės neapima visų įmanomų veiksmų galinčių daryti įtaką dalyvavimo veiksmingumui, bet suteikia galimybę įvertinti analizuojamų kintamųjų ryšį bei atskleisti normatyvinės piliečių dalyvavimo teorijos ir praktikos neatitikimus, spragas bei nurodyti galimas teorijos tobulinimo kryptis.

Miesto struktūros veiksnys siejamas su dviem kriterijais: miesto dydis ir teisinis pagrindas piliečių dalyvavimui. C. Ebdon (2002, p. 281) atlikęs tyrimą padarė išvadą, kad didesni miestai kuria daugiau formalių galimybių piliečių įėjimui lyginant su mažesniais. Tai iš dalies gali paaiškinti faktas, kad mažesniuose miestuose piliečiai gali turėti daugiau galimybių susisiekti su valdžios atstovais neformaliais būdais. Panašius rezultatus gavo J. Nalbandian (1999) ir G. Soos (2003): mažesnės savivaldybės nepasizymi didesniu formalių ir neformalių piliečių dalyvavimo būdų dažnumu lyginant su didesnėmis savivaldybėmis, t. y., kad mažesnės savivaldybės piliečių dalyvavimo atžvilgiu nebūtinai yra atviresnės piliečių įtraukimui į administracinius procesus.

Dalyvaujantys piliečiai- kas turėtų dalyvauti, kas atrinks dalyvius, kokių kriterijų pagrindu pasirenkami dalyviai ir kodėl piliečiai dalyvauja. Tradiciškai dalyvauti piliečius pakviečia vietos valdžios atstovai- meras, taryba ar savivaldybės administratorius. Pakvietimo forma gali būti įvairi: atviras dalyvavimas visiems, kurie nori skirti savo laiką ir domisi problemomis; reklaminis pakvietimas (pvz. dalijant skrajutes, plakatai, skelbimai ir pan.) į specialius susirinkimus; geografinis miesto rajonų atstovavimas pagal demografinius atrankos kriterijus ir tikslingas pakvietimas tradiciškai aktyvių dalyvių, remiantis patirtimi. Taipogi svarbu, kodėl piliečiai nusprendžia dalyvauti: pozityvios priežastys- pilietinės pareigos jausmas, domėjimasis kaip sprendžiami viešieji reikalai ir pan. bei neigiamos priežastys- nepasitenkinimas esama situacija, noras įtakoti sprendimus, kurie priimami be dalyvavimo tų veikėjų, kuriuos tie sprendimai tiesiogiai liečia ir pan.

Dalyvavimo priemonės- piliečių dalyvavimas gali būti efektyvus, jei užtikrinamos įvairios galimybės įsitraukti į paslaugų teikimo procesus, pradedant pradine pasiūlymų teikimo stadija, suteikiant pakankamai laiko svarstymams ir įtraukiant piliečius į strateginių, o ne tik „smulkių“ vieno atvejo sprendimų priėmimą.

Piliečių dalyvavimo metodus inicijuojamus iš savivaldybių pusės apibendrintai galima sugrupuoti į penkis pogrupius (Lowndes V., Pratchett L., Stoker G., 2001, p. 207):

1. Vartotojų metodai: dalyvavimo formos pirmiausia nukreiptos į vartotojus ir akcentuojančios įvairius paslaugų teikimo aspektus (skundai, pasitenkinimo tyrimai, nuomonių apklausa).
2. Tradiciniai metodai: būdai, kurie ilgą laiką naudojami savivaldybėse ir su kuriais tradiciškai siejamas piliečių dalyvavimas (viešieji svarstymai, konsultacijos raštu, atstovai komitetuose, klausimų-atsakymų renginiai).
3. Forumai: tam tikra veikla, kuri sujungia konkrečių paslaugų vartotojus, tam tikros srities gyventojus, individualius asmenis dėl konkrečių problemų spren-

mo (pvz. bendruomenės saugumo) (paslaugos vartotojai, vietovė/kaimynystė, problema, bendras interesas).

4. Konsultacinės naujovės: nauji metodai, kuriais siekiama visų pirma konsultuoti piliečius įvairiais klausimais nei įtraukti juos į ilgalaikį dialogą (interaktyvus interneto puslapis, piliečių grupės, referendumai).
5. Patariamąsios naujovės: nauji metodai, kurie skatina piliečius ir bendruomenes reaguoti ir prisidėti prie tiesiogiai juos liečiančių problemų sprendimo (fokus grupės, bendruomenės planai, įsivaizdavimo/lūkesčių išsiaiškinimas, dalyvavimas paslaugose, piliečių teismai). Patariamasis piliečių dalyvavimas- tai galimybė įvertinti pasekmes ir sąnaudas įvairių alternatyvų prieš pradėdant veikti (Meng B., 2008, p. 50).

Dalyvavimo procesas- viena iš problemų - dalyvių kompetencijos ir gebėjimų stoka. Jei iš tiesų dalyviams trūksta žinių svarstomam klausimui, negaunama naudinga informacija. Viešųjų paslaugų atveju, šios problemos iš dalies išvengiama, nes piliečiai dalyvaujantys bendrai kuriant viešąją paslaugą yra tiesiogiai arba netiesiogiai susiję su konkrečia paslauga, todėl bet kuriuo atveju jų pozicija paslaugos atžvilgiu yra vertinga. Dalyvavimo procese svarbu įvertinti dalyvių lūkesčius. Vienas iš būdų *tikriems* poreikiams identifikuoti- poreikių įvertinimas realios finansinės situacijos atžvilgiu bei nuostatų mokėti už paslaugą stiprumas. Išsiaiškinus poreikius paslaugos atžvilgiu, priimančiam sprendimus dėl paslaugos kokybės tobulinimo būtina atsižvelgti į pagrindines preferencijas esamų finansinių galimybių ribose (Nelson L. S., Robins M. D., Simonsen B., 1998, p. 479).

Pageidaujami rezultatai išreiškia veiksmingo dalyvavimo įvertinimo sąlygas, kurios viešųjų paslaugų atžvilgiu yra išskiriamos trys: 1) administratoriai panaudos piliečių dalyvavimo metu gautą informaciją galutiniams sprendimams priimti (Long E., Frankling A. L., 2004, p. 314); 2) abipusė komunikacija ir grįžtamojo ryšio panaudojimas (King C. S., Feltey K. M., Susel B. O., 1998a); 3) dalyviai bus patenkinti, kad jų dalyvavimas buvo reikšmingas ir turėjo poveikį (Berman E., 1997).

Apibendrinant veiksmingo dalyvavimo sąlygas galima pažymėti, kad prielaidos veiksmingam dalyvavimui atsiranda, kada: piliečiai yra kviečiami dalyvauti iš valdžios ar kitos atsakingos organizacijos lyderių pusės, t. y. kai parodoma iniciatyva dvipusei komunikacijai; kada visi norintys gali dalyvauti ir užtikrinamos visų piliečių interesų atstovavimo galimybės bei kai dalyviai gali įsitraukti į sprendimų priėmimo ar paslaugų teikimo procesą nuo pasiūlymų svarstymo iki galutinio sprendimo priėmimo visuose etapuose.

Viešosios paslaugos teikimo valdymas. Anot R. J. Hy ir Veasey L. R. (1999, p. 349), pagrindinis iššūkis viešajam administravimui dvidešimt pirmame amžiuje bus ne centralizacijos ar decentralizacijos klausimų sprendimas, bet viešojo administravimo vaidmens- kaip realizuoti piliečių lūkesčius. Vietinio dalyvavimo formos dažniau veikia kaip nepasitenkinimo teikiamomis paslaugomis ir valdymu išraiškos būdas. Tuo tarpu orientuojantis į piliečių lūkesčius, neišvengiamai tenka priartinti viešųjų sprendimų priėmimą ir paslaugų teikimo procesą prie piliečių ir tokiu būdu sumažinti konflikto

lygi bei pagerinti valdymo efektyvumą. Drauge autorius pažymi, kad viešajame administravime netgi ne tiek svarbu užtikrinti lygybės principą teikiant viešąsias paslaugas kiek vystyti pilietinę ir individualią atsakomybę bei toleranciją skirtingoms vertybėms. B. Barber (1984) išreiškė nuomonę, kad kaip opozicija *silpnai* liberaliai demokratijai yra *stipri* demokratija- moderni dalyvaujamosios demokratijos forma, kuri remiasi savivaldžios bendruomenės idėja, kurios piliečius jungia ne tiek homogeniški interesai, kiek pilietiškasis išsilavinimas ir kurie bendrai veikia bendrų tikslų labai dėka pilietiško požiūrio ir dalyvaujamųjų institucijų suteikiamų galimybių, o ne dėl altruizmo ar pasiaukojimo (Box R. C., Marshall G. S., Reed Ch., M., 2001, p. 616).

Viešosios paslaugos teikimo valdymas vietos savivaldos lygmenyje yra susijęs su 3 *principais* (Hansen K., 2001, p. 107): *decentralizacija, dalyvavimu ir centralizuota priežiūra*.

Decentralizacija. Viešųjų paslaugų teikimo administravimas ir atsakomybė yra deleguota įvairioms administracinėms ir paslaugų teikimo institucijoms bei organizacijoms, kaip mokyklos, namai senyviems žmonėms, seniūnijos, jaunimo centrai, daugiabučių gyvenamųjų namų bendrijos. Decentralizuotos institucijos tampa daugiau ar mažiau savivaldžios, prisiimdamos atsakomybę už finansinių lėšų paskirstymą ir paslaugų teikimą. Savivaldos plotis ir laipsnis gali skirtis priklausomai nuo savivaldybės ar netgi paslaugos. Visgi decentralizavimas nėra garantas, kad bus kokybiškesnis piliečių dalyvavimas arba iš esmės valdymas taps demokratišku, tačiau kita vertus, decentralizavimas gali suteikti platesnio dalyvavimo galimybes, padidinti valdžios institucijų vaidmenį piliečių struktūroms, išplėsti piliečių junginių teises būti išgirstiems, užtikrinti teisinį sprendimų priėmimo pobūdį. Antra vertus, aktyvus piliečių dalyvavimas savaime tobulina decentralizavimo procesus, išplečia atsakomybės, demokratinio administravimo dimensijas (Raipa A., Smalskys V., 2012, p. 335, 339). Pirminiai decentralizacijos tikslai yra patenkinti piliečių poreikius bei pagerinti teikiamų paslaugų kokybę (Hope K. R., Chikulo B. C., 2000, p. 29), darant prielaidą, kad struktūros esančios arčiau visuomenės gali užtikrinti geresnį valdymą. Decentralizacija taipogi siejama su didesnėmis visuomenės dalyvavimo galimybėmis viešosiose paslaugose (Lucio J., 2009).

Dalyvavimas. Viešųjų institucijų ir kitų organizacijų savivaldos kompetencija yra įgyvendinama bendradarbiaujant su viešųjų paslaugų gavėjais. Paslaugų gavėjams suteikiamos teisės dalyvauti priimant svarbius sprendimus per išrinktas paslaugų gavėjų tarybas, kurios veikia kaip valdžios institucijos organizacijose arba steigiant ne pelno organizacijas viešajai paslaugai administruoti ir teikti. Vietinis lygmuo yra tinkamiausias bendradarbiaujančiam valdymui, kada gyventojai dalyvauja įvairiais, net ne formaliais būdais, sprenddami aktualias problemas, nes dalyvavimas susijęs su gyvenamąja vieta ar bendruomene (Lucio J., 2009, p. 882).

Centralizuota priežiūra. Bendros taisyklės teikiamų viešųjų paslaugų atžvilgiu nustatomos centralizuotai valstybės ir savivaldybių lygiu. Vis dėlto valstybės lygiu nustatytų reikalavimų kontrolė ir administracinė viešųjų paslaugų teikimo priežiūra yra atliekama bendradarbiaujant su paslaugas teikiančiomis organizacijomis bei paslaugų gavėjais. Kaip bebūtų savivaldybės neveikia izoliuotai nuo valstybės vyriausybės keliamų tikslų. Centralizuotos priežiūros pagalba užtikrinamas viešųjų paslaugų

pagrindinių principų laikymasis visoje valstybės teritorijoje bei koordinuojamas viešųjų finansų paskirstymas.

Apibendrinant piliečių dalyvavimo vietos savivaldos lygmenyje veiksmingo dalyvavimo veiksnius ir viešųjų paslaugų teikimo valdymo principus galima pažymėti, kad konsultavimo ir dalyvavimo procedūros yra fragmentiškos ir ne visada orientuotos į paslaugos gavėjų realų įtraukimą. To pasėkoje, paslaugos tiekėjo interpretacijos yra dominuojančios bendrai kuriant paslaugą, tuo tarpu tiesioginių paslaugos gavėjų nuomonė ir paslaugų kokybės vertinimas nesulaukia pakankamai dėmesio. Jei vietinė valdžia nesukuria paslaugų tiekimo ir administravimo sistemos, kurioje paslaugos gavėjas dalyvauja bendrai kuriamos paslaugos procese, paslaugų gavėjų dalyvavimas tampa reaktyvus, kaip protestas prieš priimamus sprendimus be siūlomos alternatyvos, todėl vertinamas kaip *ribotas* ir *šališkas* iš vietinės valdžios pusės.

1.1.6. Bendrasis paslaugos kūrimas viešajame sektoriuje

1.1.6.1. Bendrojo paslaugos kūrimo samprata ir bruožai

Paslaugų marketingo mokslinėje literatūroje aktyvus piliečio, kaip kliento, dalyvavimas teikiant paslaugas dažnai siejamas su bendruoju viešųjų paslaugų kūrimu (angl. *co-production*, *co-creation*). Sąvokos *co-production* oficialaus vertimo į lietuvių kalbą nėra. Lietuvos mokslininkai taipogi neturi vienareikšmio sutarimo dėl termino *co-production*: J. Dvorak (2006, p. 209) vartoja pažodinį vertinį *kodalyvavimas*, bet termino reikšmės nedetalizuoja, L. Bagdonienė ir R. Hopenienė (2004, p. 312) *la coproduction* sąvoką tiesiog susieja su dalyvavimu paslaugoje kaip vartotojo funkcija, tuo tarpu paslaugos gavėjus dalyvaujančius bendrajame paslaugos kūrime įvardija kaip bendrateikėjus (angl. *co-producer*) (Bagdonienė L., 2008, p. 17). Kitaip tariant, lietuviškoje mokslinėje literatūroje dėl nepakankamo bendrojo paslaugų kūrimo koncepcijos iširtumo, nėra integruoto ir sisteminio požiūrio, apjungiančio paslaugų marketingo ir viešojo valdymo pozicijas. *Co-production* terminas siejamas su gamybos ir paslaugų sektoriais. Viešajame sektoriuje dažniau analizuojamas paslaugų sektorius, o ne prekių, todėl vietoj tiesioginio *production* vertimo į lietuvių kalbą kaip *gamyba*, pritariant E. Petukienės (2010, p. 32) nuomonei, disertacijoje paslaugų atveju vartojamas terminas *kūrimas*.

Nors bendrojo paslaugų kūrimo koncepcija yra plačiau analizuojama paslaugų marketingo mokslinėje literatūroje, viešosios politikos ir viešojo administravimo srities mokslininkai pripažįsta, kad bendrojo paslaugų kūrimo konceptas vartotinas tiek privačioms, tiek viešosioms paslaugoms (Brandsen T., Pestoff V. 2006, p. 495), nes bendrasis viešųjų paslaugų kūrimas iš esmės reiškia „piliečių dalyvavimą įgyvendinant viešąją politiką“ (Whitaker G., 1980, p. 243, cituojamas T. Bovaird (2007)). M. Horne ir T. Shirley (2009) nuomone, tinkamiausios viešosios paslaugos bendrajam paslaugų kūrimui yra tos, kuriose paslaugų gavėjai sąveikauja vieni su kitais, t. y. tokia sąveika reikalauja aktyviai dalyvauti paslaugų gavėjams priimant sprendimus bei kartu bendradarbiaujant piliečiams tarpusavyje. T. Bovaird (2007, p. 851) apibrėžia viešųjų paslaugų planavimą ir teikimą kaip socialiai nulemtą procesą, kuriame įvairūs paslaugų

dalyviai sutinka skirti dalį išteklių ir pasidalinti išpareigojimais, kad susitartų dėl bendrų normų ir taisyklių. Tuo tarpu J. Alford (2009, p. 37-40) pažymi, kad tiesioginė piliečių ir paslaugų tiekėjų sąveika nėra būtina paslaugoje, jei bendruoju paslaugos kūrimu siekiama pagerinti paslaugos kokybę per paslaugų gavėjų bendradarbiaujantį elgesį. E. Ostrom (1997, p. 97) teigimu, bendrasis paslaugos kūrimas yra procesas, kuriame įeigos (personalas, pastatai, ištekliai) naudojamos gėrybėms ir paslaugoms gaminti/teikti. Šiame procese dalyvauja individai, kurie nėra organizacijos darbuotojai. Kadangi disertacijoje piliečių dalyvavimas paslaugose analizuojamas vadovaujantis viešosios politikos ir viešojo administravimo požiūriu, nėra detalios analizės bendrojo paslaugų kūrimo teoriniai aspektai paslaugų marketingo atveju. Atlikus mokslinės literatūros analizę, vadovujamasi samprata, kad *bendrasis paslaugos kūrimas* (angl. *co-production*) gali būti apibrėžtas kaip *reguliarus piliečių (kaip individų ar grupių) dalyvavimas viešosios paslaugos teikime, siekiant pagerinti tos paslaugos rezultatus (paslaugos kokybę)* (Löffler E., 2009, p. 20).

Idėja įtraukti visuomenę į bendrą viešųjų paslaugų kūrimą tapo populiari praėjusio amžiaus 8 dešimtmetyje viešojo administravimo teoretikų tarpe, kada nepaisant reformų akcentuojančių orientaciją į pilietį, kaip vartotoją, išliko atviras demokratijos deficito klausimas administracinėse struktūrose. Piliečių dalyvavimo paslaugose idėja praktiškai bandoma įgyvendinti nuo 9 dešimtmečio Didžiojoje Britanijoje, Australijoje, Kanadoje, Nyderlanduose, Naujoje Zelandijoje, Švedijoje bei JAV. Valstybių vyriausybės programose pabrėžiama, kad viešojo valdymo reformos turi būti labiau orientuotos į *teikimą ir paslaugų kokybę*, o ne *valdymo modernizavimą*. Nauja reformų kryptis neretai įvardijama kaip *glaudus valdymas* (angl. *joined-up government*) ir grindžiama nuostata, kad viešosios politikos tikslai negali būti pasiekti atskirų organizacijų dėka ar sukuriant naują „*super organizaciją*“. *Gladius valdymas* siekia koordinuoti veiklą esančią už formalių organizacijų ribų, nepanaikinant pačių organizacijų ribų (Ling T., 2002, p. 631). Tai tarp-organizacinė, tarp-sektorinė veikla, kuri nukreipta į naujų paslaugų teikimo būdų paiešką, įtraukiant visuomenę. Mokslininkai palaikantys „į rinką orientuoto“ paslaugų teikimo modelį, pripažįsta, kad vartotojo įtraukimas į paslaugų procesą yra reikalingas norint padidinti paslaugų produktyvumą ir konkurencingumą (Zhang Y., Thomas P., Kelvin A., 1999).

Europos lygmeniu bendrojo paslaugų kūrimo samprata buvo įtvirtinta 2006 metais, organizuojant ES viešojo administravimo ministrų ketvirtąją Europos kokybės konferenciją ir ji buvo pasirinkta kaip pagrindinė 2008 metų penktosios Europos kokybės konferencijos tema. Bendrojo paslaugų kūrimo koncepcija nėra nauja moksliniame lygmenyje. Ilgą laiką bendrasis paslaugų kūrimas buvo siejamas su nuostata būdinga daugeliui paslaugų, kad paslaugos kūrimas ir vartojimas yra neatsiejami. Tiek paslaugos kūrimas, tiek jos vartojimas reikalauja piliečio įnašo (Normann R., 1984; Zeithaml V. A., Parasuraman A., Berry L. L., 1990). Anot E. Löffler (2009, p. 15-17), bendrojo paslaugų kūrimo aktualumą lemia keletas priežasčių: informacinių technologijų naujovės; šiuolaikinės visuomenės vertybių kaita įtakojanti piliečių elgesį, kada atsiranda „ryžtingų piliečių“ grupės, norinčios daugiau žinoti apie teikiamas paslaugas bei išsakyti savo pageidavimus (Griffiths S., Foley B., Prendergrast J., 2009a, p. 72); prognozuojama, kad dėl demografinių pokyčių daugiau piliečių dalyvaus viešosiose paslaugose

ateityje. Empirinio tyrimo rezultatai penkiose ES šalyse rodo, kad piliečių dalyvavimas teikiant viešąsias paslaugas aiškiai didėja su amžiumi, todėl „senstančios visuomenės“ reiškia ne tik didėjančią socialinių paslaugų paklausą, bet ir didesnę dalyvavimą bendrai kuriant paslaugas; dėl fiskalinių apribojimų valdžios institucijos siekia panaudoti visus įmanomus išteklius paslaugoms teikti, įskaitant išteklius, kuriuos gali suteikti paslaugų gavėjai (pvz. savanoriai darbuotojai, dalyvaujamas biudžeto planavimas).

Nors akademiniam lygmenyje bendrojo paslaugų kūrimo sąvoka vartojama palyginti seniai nuo 7 dešimtmečio pabaigos, praktiniame lygmenyje (dažniausiai vietos savivaldos) teikiant viešąsias paslaugas šis terminas nėra plačiai žinomas ir naudojamas. Dažniau vartojamos bendradarbiavimo, partnerystės ar bendros atsakomybės sąvokos. Normatyviniu požiūriu išskiriami du aspektai. Visų pirma bendrasis paslaugų kūrimas pagrįstas abipusiškumo principu – už didesnę viešųjų paslaugų išteklių ir sprendimų kontrolę, piliečiai turi prisiimti ir daugiau atsakomybės bei rizikos. Antroji normatyvinė bendrojo paslaugų kūrimo perspektyva akcentuoja, kad suteikus piliečiams daugiau galios spręsti ir įtakoti paslaugas, piliečiai neturėtų pasyviai priimti politikų ar administratorių „primestas“ paslaugas. Piliečiai patys turi stengtis pakeisti esamas paslaugas, jei jos jų netenkina arba inicijuoti naujas paslaugas, kurių valdžios institucijos neteikia.

Nepaisant įvairių bendrojo paslaugų kūrimo interpretacijų mokslininkų tarpe, galima išskirti esminius kriterijus, apibūdinančius bendrojo paslaugų kūrimo esmę:

- bendrasis paslaugų kūrimas susijęs su paslaugų naudotojais kaip aktyviais suinteresuotais asmenimis, o ne pasyviais vartotojais;
- bendrasis paslaugų kūrimas skatina bendradarbiavimo, o ne paternalistinius santykius tarp paslaugos gavėjų ir tiekėjų;
- bendrasis paslaugų kūrimas siekia įgyvendinti tam tikrus paslaugos rezultatus, o ne vien teikti paslaugą;
- bendrasis paslaugų kūrimas gali būti pakeičiantis (pakeičia vietos valdžios išteklius paslaugos gavėjų ar bendruomenės ištekliais) arba papildantis (papildo paslaugas paslaugų gavėjų ar bendruomenės ištekliais arba įdiegia profesionalią paramą ankstesnėms individualios pagalbos sau ar bendruomenės veiklai).

1.1.6.2. Piliečių dalyvavimo būdai bendrai kuriant paslaugą

Individualus ir kolektyvinis dalyvavimas. Mokslinėje literatūroje autoriai išskiria du iš esmės skirtingus piliečių dalyvavimo būdus teikiant viešąsias paslaugas: *individualų-asmeninį* ir *kolektyvinį-bendruomenės* (kai kurie autoriai kaip atskirą pogrupį išskiria ir *grupinį* dalyvavimo būdą). Individualus dalyvavimas bendrai kuriant viešąją paslaugą yra siejamas su paslaugų personalizacija, o kolektyvinis dalyvavimas siejamas su savanoriška veikla, nors daugelis žmonių dalyvaujančių, pavyzdžiui, kaimynystės biudžeto svarstymuose, nelaiiko savęs savanoriais įprasta to žodžio prasme ir atvirkščiai, nemažai savanoriškos veiklos gali būti atliekama ne organizuota forma, kaip ligoinių slaugymas, gėlyno priežiūra ir pan. Dalyvavimo būdų analizė yra svarbi siekiant išsiaiškinti, kokią vertę sukuria individualus ir kolektyvinis dalyvavimas. Remiantis C. Needham (2009, p. 10) ir J. Alford (2009, p. 115) nuomone, *individualus dalyvavimas*

bendrai kuriant viešąją paslaugą apima tas paslaugas, kurios sukuria asmeninę vertę individui, kaip ir viešąją vertę bendruomenei. S. Griffiths ir B. Foley (2009b, p. 12) nuomone, *bendruomenės dalyvavimas sukuria instrumentinę naudą (pagerina rezultatus), bet drauge sudaro sąlygas pasiekti esmines vertybes, t. y. kolektyvinis dalyvavimas paslaugose ne tik kuria pasitikėjimą ir geresnius ryšius tarp paslaugos gavėjų ir tiekėjų, bet ir prisideda prie darnesnės bendruomenės ir naujų socialinio kapitalo šaltinių kūrimo.* Tuo tarpu E. Löffler ir P. Watt (2009, p. 15-16) teigia, kad *tiesioginis, ties kolektyvinis piliečių dalyvavimas bendrai kuriant paslaugą gali sukurti vien tik privačią ar vien tik kolektyvinę vertę- arba abi.* Tikėtina, kad kolektyvinės dalyvavimo formos bendrai kuriant paslaugą yra tinkamesnės socialinių vertybių kūrimui kaip bendruomenių stiprinimui ar pasitikėjimui sustiprinti, bet reikalingi moksliniai tyrimai galintys patvirtinti arba paneigti šią prielaidą.

Piliečių dalyvavimo formos analizė viešosiose paslaugose yra susijusi ir su klausimu, kas organizuoja arba inicijuoja dalyvavimą bendram paslaugos kūrimui:

- individualus dalyvavimas būdingas paslaugoms, kuriose bendras paslaugos kūrimas gali būti atliekamas tik paties asmens (paprastai paslaugos vartotojas, pvz. pats ligonis susileidžia vaistus, arba savanoris, pvz. perduoda paslaugos gavėjų skundus ir pageidavimus paslaugos tiekėjui);
- kolektyvinis dalyvavimas būdingas paslaugoms, kuriose bendras paslaugų kūrimas gali būti užtikrintas tik dviejų ar daugiau asmenų dėka, kurie dalyvaujami veikia kaip grupė;
- kai kurios bendrai kuriamos paslaugos apima tiek individualų, tiek kolektyvinį dalyvavimą (pvz. atliekų perdirbimo paslaugoje dalis asmenų tiesiogiai pristato šiukšles į perdirbimo centrus, o dalis organizuojasi kaimynystės ribose).

Skirtingi piliečių dalyvavimo būdai sukuria „mini visuomenes“, kurių dalis dalyvauja savanoriškai, kitos pakviečiamos dalyvauti, o dar kitos atrenkamos atsitiktine tvarka (Jos P. H., Tompkins M. E., 2009, p. 1082). Tai reiškia, kad kolektyvinis dalyvavimas paslaugose paprastai yra susijęs su tam tikra savanorystės forma, nors tapatinti kolektyvinį paslaugų kūrimą su savanoryste būtų klaidinga, nes normatyviniu požiūriu kolektyvinis bendrasis paslaugų kūrimas neatitinka savanorystės sampratos. Empirinių tyrimų rezultatai rodo, kad *piliečiai mažai yra linkę dalyvauti organizuotoje veikloje, siekiant pagerinti vienos ar kitos paslaugos teikimo procesą* (Löffler E., 2009, p. 13). Tai iš dalies pasakytina ir apie dalyvavimo biudžetų svarstyme praktiką, kada paprastai mažai gyventojų dalyvauja kaimynystės/bendrijos susirinkimuose, nors ir ne gausaus dalyvavimo pasekmėje kolektyvinę naudą gauna žymiai didesnis skaičius asmenų. Nepaisant to, *organizuotos arba kolektyvinės piliečių dalyvavimo formos teikiant paslaugas ne tik kuria socialinius ryšius bendruomenėje, bet ir padeda spręsti paslaugų teikimo kaštų problemą lyginant su paslaugų personalizacijos alternatyva.* Problema yra tai, kad dauguma piliečių, kuriems reikalingos viešosios paslaugos nebeveikia aktyviai socialiniame gyvenime ir turi iš naujo atrasti save kaip bendruomenės narį. Tokie procesai neįvyksta per naktį, bet yra verti pastangų, siekiant, kad piliečiai būtų labiau patenkinti teikiamomis paslaugomis bei, kad patys taptų aktyviais paslaugų teikimo dalyviais. M. Douglass (1992) yra teisus teigdamas, kad piliečių įtraukimas į kolektyvinę

veiklą ir sąveika su valdžios atstovais padeda vystyti abipusį supratimą reikalingą bendros problemoms spręsti (Meng B., 2008, p. 51).

Skirtingi autoriai pasisako skirtingai, kiek aktyvus paslaugų gavėjo vaidmuo gali padėti arba pakenkti demokratiniam valdymui. Pasisakantys kritiškai paslaugų gavėjų dalyvavimo teikiant paslaugas atžvilgiu, kaip pagrindinį argumentą iškelia bendros gerovės kūrimą, nes teigiama, kad paslaugų gavėjai dalyvaudami siekia individualių interesų, o ne bendros gerovės. Tikslinga pažymėti, kad *autoriai kritiškai vertinantys paslaugų gavėjų aktyvumą, vadovaujasi siaura paslaugos gavėjo samprata kaip vartotojo privačiame sektoriuje. Viešųjų paslaugų kokybė sunkiai pasiekama be kolektyvinės veiklos*, anot L. Gaster (1995), todėl ji turi orientuotis į aktyvesnį piliečių vaidmenį nei pasyvių vartotojų. Šis tikslas negali būti pasiektas vien paslaugų standartizavimo ir veiklos matavimo priemonėmis, bet reikalauja „orientacijos į pilietį“, akcentuojant viešojo, o ne privataus sektoriaus vertybes (Erridge A., Fee R., McIlroy J., 1998, p. 344). Viešosiose organizacijose diegiamos įvairios kokybės priemonės kaip kokybės ciklai, kokybės veiklos grupės, vartotojų tyrimai ir mokymai, kuriomis stengiamasi neapsiriboti standartų savaiminiu kokybės garantavimu. Pažymėtina, kad dėl viešųjų paslaugų specifikos, paslaugos gavėjo dalyvavimas paslaugos procesuose neišvengiamas siekiant išlaikyti demokratinės atskaitomybės ir kitus principus bei kuriant kokybės valdymo sistemą.

T. Nyseth ir L. Torpe (1996) teigimu, kaip alternatyva individualiam paslaugų gavėjo dalyvavimui yra kolektyvinis paslaugų gavėjų dalyvavimas, kuris labiau orientuotas į bendros gerovės siekimą. Taigi, *siekiant aktyvesnio paslaugų gavėjų dalyvavimo paslaugų teikimo procese, tikslinga orientuotis į kolektyvines dalyvavimo formas*. Be to, autoriai pažymi, kad funkciškai pagrįstos kolektyvinės dalyvavimo formos yra silpnesnės nei pagrįstos teritoriniu pagrindu. Teritorija pagrįstos dalyvavimo formos (nacionaliniu, regioniniu ar vietiniu lygiu) postuluoja holistinį požiūrį į socialinį valdymą, o jis yra būtinas apibrėžiant bendrą gerovę visuomenei (Sorensen E., 2000, p. 27). *Demokratinis valdymas gali būti sustiprintas decentralizuojant paslaugų teikimo procesą ir kuriant kolektyvines paslaugų gavėjų dalyvavimo formas paslaugų teikimui ir valdymui*. Piliečių dalyvavimas kaimynystės tarybose pirmiausia siejamas su tikslu pagerinti teikiamų paslaugų kokybę, kada piliečiai organizuojasi norėdami patys spręsti ir kontroliuoti paslaugų teikimo procesą. Tokiu būdu paslaugų gavėjai dalyvaudami įgyja daugiau galios, o drauge pats dalyvavimo procesas gali sąlygoti ir kitas naudas piliečiui ar bendruomenei (Jos P. H., Tompkins M. E., 2009, p. 1079).

Papildant autorių nuomonę, galima pažymėti, kad nei teritorinė bendruomenė, nei funkcinė bendruomenė nėra viena už kitą pranašesnės, kadangi kiekviena iš jų ribotos. Teritorija ir funkcija grįstos dalyvavimo formos sukuria ne visą bendruomenę kaip tokią, o tik dalines bendruomenes. B. Haarder (1990) pateikia dar radikalesnę poziciją teigdamas, kad kolektyvinis piliečių dalyvavimas nebūtinai turi būti siejamas tik su bendra gerove, bet tai nereiškia, kad dėlto sumažėja demokratija. Atvirkščiai, demokratija stiprėja abiem būdais, tiek dalyvaujant individualiai, tiek kolektyviai, nes realizuodamas individualius interesus bei teises pilietis sukuria bendrą gerovę, kuri neatsiranda vien priimant politinius sprendimus (Sorensen E., 2000, p. 29). Sunku, ar net neįmanoma, įsivaizduoti, kad kiekvieną kartą dalyvaudamas viešojoje sferoje asmuo

galvotų apie dalyvavimo poveikį visuomenei. *Paslaugų gavėjai dalyvaudami paslaugų teikimo procese nebūtinai siekia pakeisti paslaugos teikimo procesą visai visuomenei, tačiau dalyvavimas gali būti priemonė pagerinti paslaugos kokybę (t. y. padidinti pasitenkinimą) daliai visuomenės kaimynystės lygmenyje, paslaugų gavėjams dalyvaujant paslaugos kūrimo, tiekimo bei vertinimo procesuose, tiek individualia, tiek kolektyvine forma.*

Dalyvavimo forma skiriasi priklausomai nuo požiūrio į valdžios institucijas. Viena vertus, piliečių dalyvavimas gali būti svarstomas pabrėžiant profesionalumo aspektą ir traktuojant piliečių dalyvavimo galimybes kaip „vietinės valdžios rankų pratęsimą“. Minėtu atveju valdžios atstovai pasirenka dalyvavimo būdus ir nusprendžia, ar piliečiai apskritai turi būti įtraukiami į viešuosius procesus. Kita piliečių dalyvavimo versija pasireiškia per piliečių dalyvaujamas organizacijas, kurios ne tiek rūpinasi, kaip įtraukti piliečius, kiek, kaip panaudojami viešieji ištekliai, kuriuos paskirstė profesionalai. Kita vertus, tie, kurie akcentuoja demokratinių procesų užtikrinimą, o ne visų pirma valdžios efektyvumą, linkę pirmenybę teikti kaimynystės organizacijoms, kurios veikia kaip alternatyva kitoms piliečių organizacijoms. Šiuo atveju palaikomas požiūris, kad valdžia neturi pakankamai išteklių patenkinti įvairiems piliečių poreikiams. *Piliečiai turi būti traktuojami kaip ištekliai, kurie gali prisidėti prie gyvenimo kokybės gerinimo per dalyvavimą bendrai kuriant paslaugas. Kaimynystės organizacijos atsiranda tada, kai kartu gyvenantys piliečiai jaučia poreikį bendrai veiklai ir yra pasiruošę investuoti dalį savo išteklių geresnio gyvenimo susikūrimui* (Glaser M. A., Yeager S. J., Parker L. E., 2006, p. 179; Meng B., 2008, p. 52).

Ne pelno organizacijos. Pastarųjų metų mokslinėse publikacijose didėja susidomėjimas ne tik piliečių dalyvavimo galimybėmis bendrai kuriant viešąsias paslaugas, kada paslaugą teikia privačios ar viešos organizacijos, bet ir *ne pelno organizacijose*, kurios sudaro specifinę paslaugų teikėjų grupę. Ne pelno organizacijos atlieka tarpininko vaidmenį tarp privačių ir viešųjų organizacijų, nes patį jų atsiradimą sąlygoja informacijos asimetriškumas, kada paslaugos gamintojas- tiekėjas turi daugiau informacijos apie paslaugos kokybę, vertę, klaidas nei paslaugos gavėjas. Drauge ne pelno organizacijos traktuojamos kaip atsakas į nepavykusias valdžios pastangas patenkinti viešųjų paslaugų poreikį, todėl valdžia yra linkusi patikėti teikti viešąsias paslaugas, ypač socialines, ne pelno organizacijoms taip sukuriant valdžios ir ne pelno organizacijų sąveikos bendradarbiavimo modelį (Snavelly K., Desai U., 2000, p. 252).

Piliečių įtraukimas į paslaugų planavimą ar vietinių sprendimų priėmimą yra priemonės užtikrinančios nors netiesioginę piliečių kontrolę administracijos atžvilgiu. Aktyviai veikdami piliečiai spaudžia valdžios institucijas ar kitas viešąsias paslaugas teikiančias organizacijas atsižvelgti į paslaugų gavėjų požiūrį, nuomones priimant sprendimus ar sužinoti priimamų sprendimų priežastis, net jei jie yra gana konfidencialūs. Todėl šiandien piliečių dalyvavimas galimas ir reikalingas tiek lokaliu, tiek centrines valdžios lygmeniu, kur dažnai valdžios veikla ir požiūris yra perdėm biurokratizuotas, neretai pernelyg vertinantis elito teorijų rekomendacijas, kur dominuojantį vaidmenį rengiant sprendimus vaidina ekspertai. Tačiau neretai per ryškiai išreikštas mokslinis ekspertinis-profesionalus požiūris, ignoruojantis piliečių dalyvavimą ir

rekomendacijas, suponuoja nerealius sprendimus, neteisingas strategines orientacijas ir pan. (Raipa. A., Smalskys V., 2012, p. 331).

Valdžios institucijos vis aktyviau įtraukia privačius paslaugų teikėjus į paslaugų procesus, todėl kyla klausimas, kaip tai įtakoja piliečių dalyvavimą. Nors daugelis ne pelno organizacijų gauna vienokią ar kitokią valstybės paramą ir ta prasme veikia kaip „ištiestos valstybės rankos“, *nedaug yra žinoma, ar šios organizacijos taiko demokratinio valdymo principus kaip piliečių dalyvavimą ir kaip tai pasireiškia praktikoje*. K. LeRoux (2009, p. 515) ištyręs socialines paslaugas teikiančias ne pelno organizacijas padarė išvadą, kad *ne pelno organizacijose dalyvaujamojo valdymo priemonių taikymas priklauso nuo valdžios skiriamo finansavimo*, t. y. valdžios skiriama parama įtakoja demokratinio valdymo stiprinimą ne pelno organizacijose. Autorius išskyrė 4 dalyvavimo formas kaip priklausomus kintamuosius: darbo grupės, klientų apklausos, klientų patariamieji komitetai ir narystė valdyboje. Finansavimas kaip priemonė palaikyti demokratinį procesus gali būti siejama su L. M. Salamon (1995) pasiūlytu „valdžios ir ne pelno organizacijų partnerystės modeliu“, kurio pagrindinė idėja yra tai, kad valstybės skiriamas finansavimas gali padėti išvengti tam tikrų klaidų ne pelno organizacijose. Valdžia nustato taisykles, kurių turi laikytis paramą gaunanti organizacija ir tokiu būdu skatinamos demokratinio dalyvavimo, atskaitomybės ir nešališko paslaugų teikimo vertybės. Drauge valstybės parama padeda išvengti „filantropinio paternalizmo“ problemos, kada privačių finansinių lėšų donorų interesai ima dominuoti organizacijos veikloje ir šie interesai gali konfliktuoti su klientų interesais. Taigi daroma prielaida, kad tose organizacijose, kurios gauna didesnę paramą iš valstybės, paslaugos gavėjai yra daugiau įtraukiami į įvairius paslaugų procesus.

J. Alexander ir R. Nank (2009, p. 380), atlikę longitudinalinį ne pelno organizacijų ir viešosios organizacijos partnerystės tyrimą, padarė išvadą, kad *ne pelno organizacijos sukuria realias sąlygas realizuoti naujosios valstybės tarnybos idėjas ir garantuoja didesnes piliečių dalyvavimo galimybes ne pelno organizacijų valdyme ir organizacijų teikiamose paslaugose*. Autoriai argumentuoja, kad vienas iš esminių sėkmingą tarpinstitucinį bendradarbiavimą užtikrinančių veiksnių yra pasitikėjimas. Atliktas tyrimas patvirtino prielaidą, kad *ne tik pasitikėjimas institucijomis, bet ir nepasitikėjimas gali būti kaip skatinantis veiksnys*, kuriant efektyvias paslaugą teikiančias organizacijas. *Jei piliečiai nepasitiki paslaugą teikiančia viešąją organizacija, tai gali būti paskata pasitelkiant ne pelno organizacijas perimti paslaugos teikimą ir administravimą koordinuoti patiems piliečiams* (pvz. tai pastebima Lietuvos atveju steigiant bendrijas daugiabučiams gyvenamiesiems namams administruoti).

Ne pelno organizacijos dažniausiai siejamos su demokratijos ir pilietiškumo ugdymo aspektais, todėl ne pelno organizacijų veikla yra laikoma vienu iš *pilietinės visuomenės* kūrimo ir stiprinimo būdų. B. Edwards ir M. W. Foley (2001, p. 5-7) pažymi, kad pilietinė visuomenė atlieka tris pagrindinius vaidmenis. Visų pirma pasitelkiant įvairias savanoriškas, ne pelno organizacijas teikiamos viešosios paslaugos ir atitinkamai kita su viešaisiais reikalais susijusi veikla. Drauge pilietinė visuomenė organizuota tam tikrų kolektyvinės veiklos formos pavidalu išreiškia atstovaujамąją socialinių organizacijų prasmę. Trečia, pilietinė visuomenė siejama su neo-Tocquevillean socializacijos nuostata, kada pilietinės organizacijos ugdo pilietiškumo įgūdžius bei

motyvuoja piliečius panaudoti tuos įgūdžius praktiškai. Taigi, pilietinė visuomenė besiremianti aktyvia piliečių veikla yra dalyvaujamosios demokratijos pagrindas. Anot L. M. Salamon (1995), ne pelno organizacijos kurdamos pilietinę visuomenę, gali atlikti keletą vaidmenų: kaip vertybių puoselėtojos, paslaugų teikėjos bei socialinio kapitalo kūrėjos.

Visgi A. M. Eikenberry ir J. D. Kluver (2004, p. 136) bei kai kurie kiti autoriai išreiškia susirūpinimą, kad *ne pelno organizacijos, kaip ir viešosios organizacijos, patiria „marketizacijos“ poveikį*, kuris gali keisti ne pelno organizacijų vaidmenį ir veiklos būdus, kuriant pilietinę visuomenę ar įtraukiant visuomenės narius į viešųjų reikalų tvarkymą per paslaugų teikimą. Labiausiai marketizacijos įtaka pasireiškia ne pelno organizacijose per komercines pajamas, rezultatais paremtą valdymą, kontraktų sistemą, socialinio entrepreneuriško valdymo modelio taikymą, naujas filantropinės veiklos formas. Marketizacija pakeičia socialinį aktyvumą į organizacijų tarpusavio konkurenciją dėl finansinių išteklių. *Ankstesni organizacijų nariai tampa vartotojais ir klientais, akcentuojamas individualus paslaugų suteikimas klientui, o ne bendradarbiavimo ir pasitikėjimo ryšių kūrimas, kuris būtinas sprendžiant socialines problemas ir mobilizuojant piliečius kolektyvinei veiklai*. Drauge neretai ne pelno organizacijos finansuojamos privačių donorų ar remiamos valdžios institucijų ne už tai, kad stiprintų pilietinę visuomenę ir plėtotų bendradarbiavimo ryšius tarp piliečių, bet už viešųjų paslaugų teikimą. Taigi pilietiškumo ugdymo ir demokratijos stiprinimo uždaviniai tampa antraeiliais, užleisdami vietą paslaugų personalizacijai, finansinei konkurencijai ir orientacijai į organizacijos klientą, bet ne dalyvį-narį. Siekiant išvengti neigiamų marketizacijos įtakos pasekmių *ne pelno organizacijos turėtų būti vertinamos ne tik kaip alternatyvios viešųjų paslaugų tiekėjos, bet ir kaip organizacijos, kurios teikdamos paslaugas vadovaujasi demokratiškumo ir aktyvaus pilietiškumo principais, kurie išreikštų vertybinį pilietinės visuomenės aspektą bei prisidėtų prie socialinio kapitalo kūrimo*.

R. C. Feiock ir H. S. Jang (2009, p. 672-673) tyrė, kodėl paslaugos vietiniame lygmenyje ne visada patikimos ne pelno organizacijoms ir kokie veiksniai lemia, kad ne pelno organizacijos aktyviai veikia paslaugų srityje. Tyrimas parodė, kad politinės aplinkos veiksniai yra vieni svarbiausių, ypač įvertinant finansinių lėšų paskirstymą, mero vaidmenį, tautinę sudėtį, tačiau svarbus veiksnys yra ir ne pelno organizacijų veikla bei esama rinka vienai ar kitai paslaugai teikti. Tyrimas buvo atliktas JAV ypač koncentruojantis į socialines paslaugas, teikiamas senyvo amžiaus žmonėms. Be to, autoriai pastebi, kad *paslaugų perdavimas ne pelno organizacijoms yra labiau tikėtinas tada, kai paslaugos teikimo kaštai yra sąlyginai maži*.

Nauji dalyvavimo būdai. Nors naujų dalyvavimo būdų paieška yra aktuali ir tyrinėtojų akcentuojama problema, kai kurie autoriai pažymi, kad naujos dalyvavimo formos nebūtinai sąlygos efektyvesnį piliečių dalyvavimą, kadangi dalyvavimo būdų įgyvendinimas didžiąja dalimi priklauso nuo administratorių požiūrio ir noro iš tiesų įtraukti piliečius į administracinius procesus, įvertinant visų pirma ne normatyvinius, bet administracinius instrumentinius dalyvavimo privalumus ir trūkumus (Moynihan D. P., 2003, p. 174). Be to, naujos dalyvavimo formos dažnai yra pradamos taikyti *ad hoc* principu, mažai arba apskritai neanalizuojant prieš tai, kiek jos tinkamos ir gali

būti naudingos. Akivaizdu, kad dalyvavimas tiesiogiai nereiškia demokratijos, kaip ir naujų dalyvavimo formų kūrimas nereiškia demokratijos padidėjimo, kadangi kai kuriais atvejais didėjantis dalyvavimas gali sustiprinti socialinės atskirties problemas. Ši problema itin aktuali vietinio valdymo lygmenyje, iš vienos pusės siekiama stiprinti jau dalyvaujančiųjų kompetenciją ir iš kitos pusės kartu plėsti dalyvavimo galimybes įtraukiant naujas piliečių grupes. Skirtingoms piliečių grupėms gali būti reikalingi skirtingi dalyvavimo būdai.

M. S. De Vries (2000, p. 333-337) atlikęs lyginamąjį tyrimą 8 senosiose Europos demokratinėse valstybėse padarė išvadą, kad *formalių dalyvavimo procedūrų plėtra nepagerina dalyvavimo proceso kokybės, nes dalyvavimas panaudojamas vidiniam organizacijos palaikymui, o ne išorinės paramos sustiprinimui. Taigi dalyvavimo procedūrų formalizacija gali iššaukti dalyvavimo biurokratizaciją, o ne padidinti piliečių dalyvavimą.* Demokratija nėra sukuriama vien formaliomis procedūromis- reikalingas palaikantis požiūris ir vertybės iš valstybės administracijos pusės bei pasitikėjimas iš piliečių pusės. Vadinasi, tam tikra prasme dalyvavimu pirmiausia siekiama patenkinti vidinius organizacijos interesus, o ne platesnius bendruomenės interesus. Jei dalyvavimas yra naudingas piliečiams ir bendruomenei dėl galimybės išreikšti savo nuomonę, tai viešajai institucijai dalyvavimas gali padėti sustiprinti legytimumą praktiškai neperduodant sprendimo galios už organizacijos ribų.

Valdymo demokratizavimo teorijos reikalauja iš politinių-administracinių struktūrų apsaugoti piliečius nuo valdžios institucijų savivaliavimo, neadekvataus reaguojimo į piliečių lūkesčius, neteisėtų valdžios struktūrų sprendimų, netinkamo įstatymų interpretavimo, o kartais ir tiesioginio piliečių, grupių viktimizavimo. Tai leidžia teigti, kad vienas iš svarbiausių viešojo valdymo kokybės ir efektyvumo kriterijų yra jų sąveika su demokratinėmis vertybėmis ir tradicijomis (Raipa A., Smalskys V., 2012, p. 323). Bendroji demokratijos teorija ir valdymo demokratizavimo nuostatos reikalauja besąlygiško visuomenės dalyvavimo, kada plėtojama valstybės institucijų ir verslo struktūrų partnerystė bei valstybės rūpinasi klientelos ugdymu bei ieško sąveikos su piliečiais variantų, net jei patys piliečiai nepareišia tiesioginės iniciatyvos. Viešosios organizacijos tiesiogiai siejamos su pliuralistiniu sprendimų priėmimo procesu, t. y. kai skirtingos piliečių grupės, jų atstovai yra tiesioginiai sprendimų rengimo proceso dalyviai, tačiau ne mažiau svarbu akcentuoti, kad valstybės institucijoms išlieka atsakomybė ir pareiga ieškoti galimų skirtingų interesų grupių suderinimo galimybių, jų tarpusavio bendradarbiavimo palaikymo, norint įvertinti visas alternatyvas kaip visumą bei gebėti nustatyti geriausias galimas pasirinkimo alternatyvas, identifikuoti ir prognozuoti kompromisinių sprendimų padarinius, kad piliečių grupių dalyvavimas atneštų laukiamus rezultatus (Christensen T., Legreid P., Roness P., Rovik K., 2007, p. 29-30).

Informacinės technologijos. A. Chadwick ir Ch. May (2003, p. 275-278), analizuojantys informacinių technologijų poveikį piliečių ir valdžios sąveikai, nurodo, jog elektroninė demokratizacija yra nukreipta į demokratijos sustiprinimą, padidinant galias tų, kurie anksčiau turėjo menką prieigą valdžios institucijose. Tokia demokratizacija turėtų pritraukti daugiau naujų žmonių į viešųjų reikalų svarstymą nei sustiprinti jau

esančių valdžioje galias. Visgi autoriai išskyrę tris piliečių ir valdžios (valstybės) sąveikos modelius- vadybinį, konsultacinį ir dalyvaujimąjį- remiantis JAV, Didžiosios Britanijos ir Europos Sąjungos atvejų analize, padaro išvadą, kad interneto demokratinės galimybės yra marginalizuotos, kadangi įsivyrėja vadybinis modelis, kuriame dalyvavimas apribotas iš esmės informacijos teikimu. Informacinių technologijų panaudojimas nepaisant kritikuotinių aspektų suteikia galimybę pritaikyti naujus piliečių ir valdžios institucijų sąveikos būdus (Stumbraitė E., 2008, p. 209). Technologijos suteikia piliečiams paprastesnę, pigesnę ir greitesnę prieigą prie institucijų informacijos, kada fizinis dalyvavimas nebėra būtinas. Virtualioje aplinkoje galima pristatyti sprendimų projektus be eksperimento realiame gyvenime. Vaizdavimo priemonės gali būti panaudotos siekiant įtraukti piliečius į sprendimų priėmimą bei „besimokančios visuomenės“ kūrimą (Rouillard L., 1999, p. 374). Visgi svarstant naujų dalyvavimo formų galimybes būtina atsižvelgti į tai, kad padidėjusios techninės galimybės ne visada padidina dalyvavimą, atvirkščiai, gali sąlygoti dar didesnę bejėgiškumo jausmą iš visuomenės pusės dėl informacijos perkrovos, pasikeitimo masto ir greičio kontroliuojant procesą.

Vertinimo kriterijai. Siekiant įvertinti, kiek dalyvavimo metodai yra sėkmingi arba efektyvūs, reikalingi vertinimo kriterijai. G. Rowe ir J. F. Lynn (2000, p. 18) siūlo išskirti prieigos kriterijus ir proceso kriterijus. Prieigos (arba demokratiniai) kriterijai yra susiję su efektyviu dalyvavimo procedūrų suplanavimu ir įgyvendinimu: atstovaujiamumas, nepriklausomumas, ankstyvas įtraukimas, įtaka, skaidrumas. Proceso kriterijai yra siejami su tuo, kiek visuomenei yra priimtinos procedūros: resursų prieinamumas, dalyvavimo užduotis ir apimtis, struktūruotas sprendimų priėmimas, išlaidų rezultatyvumas.

N. Crosby, J. M. Kelly ir P. Schaefer (1986, p. 173) išskyrę 6 kriterijus, kurių pagrindu galima įvertinti bet kurio piliečių dalyvavimo būdo-metodo sėkmę: 1) dalyviai turi atstovauti platesnę visuomenę nei lobistų grupes ir turi būti atrinkti išvengiant manipuliacijos, 2) tinkamai organizuotas dalyvavimo procesas, kad sprendimų priėmimas būtų efektyvus, 3) teisingas ir skaidrus procesas, kad piliečiai pasitikėtų ir dalyvautų, 4) piliečių dalyvavimo išlaidos turi būti rezultatyvios, pagrįstos, pasirinktas dalyvavimo būdas turi pateisinti jam skiriamus išteklius, 5) dalyvavimo procesas turi būti lankstus, 6) piliečių pasiūlytos rekomendacijos turi turėti didelę tikimybę būti įvertintos ir panaudotos administratorių darbe. Verta pastebėti, kad dauguma išskirtų kriterijų yra normatyviniai ir negali būti lengvai patvirtinti remiantis vien socialinių mokslų nuostatomis, tačiau kita vertus, nepaisant to, kad autoriai kriterijus išskyrę beveik prieš 30 metų, jie neprarado aktualumo analizuojant šiandienos piliečių dalyvavimo plėtros tendencijas ir jų efektyvumo vertinimą viešojo valdymo kontekste.

Apibendrinant galima pažymėti, kad bet koks dalyvavimas viešuose procesuose susijęs su tam tikrų vertybių įtvirtinimu, kurios peržengia individualių interesų ribas, priešingai nei į rinką orientuotame modelyje (Jos P. H., Tompkins M. E., 2009, p. 1080). *Viešos* vertybės apima galimybę dalyvauti, būti viešųjų paslaugų teikimo nariu-kūrėju, o ne tik vartotoju, ugdomos asmenų teisės ir atsakomybė, stiprinami bendruomenės ryšiai ir pan. Atlikta mokslinių šaltinių analizė rodo, kad bendrojo paslaugų kūrimo koncepcija yra tinkama viešųjų paslaugų tyrimui, nagrinėjant paslaugos gavėjų

dalyvavimo ir paslaugos kokybės vertinimo sąveikos ryšius, kada paslaugos gavėjai patys prisideda prie paslaugos kūrimo ir gerinimo. Viešųjų paslaugų atžvilgiu kolektyvinė dalyvavimo forma bendrai kuriant paslaugą autorių įvertinama kaip tinkamesnė, nes apima ne tik individualius, bet ir kolektyvinius interesus. Disertacinio darbo tyrimas yra orientuotas į piliečių dalyvavimą bendrai kuriant viešąją paslaugą tiek per organizuotas formas, t. y. ne pelno organizacijas- daugiabučių gyvenamųjų namų savininkų bendrijas, bei drauge apimamos ir individualaus dalyvavimo veiklos organizacijos viduje arba nesant organizuotos struktūros dalyvavimui teikiant paslaugą. Vadovaujamosi nuostata, kad esminį poveikį viešosios paslaugos kokybės vertinimui turi ne tik paslaugos teikimo forma, bet ir pačių paslaugos gavėjų nuostatos dalyvavimo bendrai kuriant paslaugą atžvilgiu.

1.1.6.3. Piliečių dalyvavimo motyvai bendrai kuriant paslaugą

Daugelyje svarbių viešojo sektoriaus sričių, neįmanoma kokybiškai suteikti paslaugą be pačių piliečių laiko ar pastangų indėlio. Valdžios institucijų darbas nėra vien taikyti sankcijas, bet ir skatinti piliečius įsitraukti į bendrą veiklą. Norint įtraukti piliečius į viešųjų paslaugų teikimo procesą, būtina išsiaiškinti priežastis, kodėl piliečiai apsisprendžia dalyvauti arba lieka pasyviais paslaugos vartotojais. Atliekant mokslinės literatūros loginę analizę bei sisteminant tyrimų duomenis šiame skyriuje identifikuojami piliečių dalyvavimo aktyvumą bendrai kuriant viešąją paslaugą įtakojantys veiksniai (skatinantys ar ribojantys) ir atskleidžiamos jų raiškos praktinės aplinkybės. *Motyvų ir paskatų* terminai vartojami nedarant reikšminio skirtumo, tik atsižvelgiama į cituojamų šaltinių prasminių kontekstą.

Remiantis viena žinomiausių proceso motyvacijos teorijų- V. H. Vroom (1964) lūkesčių teorija, prieš pradėdami dalyvauti piliečiai pirmiausia pagalvoja, ko jie tikisi ir ko reikia, kad pasiektų tai, ko nori, t. y. ar jie turi tam gebėjimų ir ar jiems tai aktualu. Kartu piliečiai įvertina sėkmės tikimybę, t. y. ką duos jų pastangos. Šie du veiksniai išreiškia tikėjamą galimybę paveikti administracinį procesą. Kita vertus, piliečiai turi vertinti dalyvavimo tikslą, problemą. Taigi, remiantis V. H. Vroom (1964) lūkesčių teorija, išskirtinos trys piliečių dalyvavimo paskatos: lūkesčiai, gebėjimai ir vertybės.

Išsamų piliečių dalyvavimo motyvavimo tyrimą atliko E. Sharp (1978). Autorė analizavo piliečių dalyvavimą vykdant nusikaltimų prevenciją ir pasiūlė tipologiją, remdamasi J. Wilson (1973) dalyvavimo paskatomis:

Materialinės paskatos yra reali, apčiuopiama nauda, kaip pinigai, prekės ar paslaugos.

Socialinės (solidarumo) paskatos yra atlygis už bendradarbiavimą, t. y. socializacija, priklausymas grupei, geras įvertinimas, puikus laiko leidimas.

Emocinės (angl. expressive) paskatos kaip neapčiuopiamas atlygis kylantis iš pasitenkinimo prisidėjus prie aktualios visuomenei veiklos, kaip aplinkosauga, korupcinės veiklos atskleidimas ar pagalba vargstantiems.

E. Sharp (1978) teigimu, kiekvienos paskatos efektyvumas priklauso nuo bendrojo paslaugos kūrimo formos. Individualistinės formos (kaip piliečių savo turto apsauga) yra palaikomos materialinių ir solidarumo paskatų, tuo tarpu kolektyvinės formos

(kaip daugiabučio priežiūra, kur visi kaimynai dalijasi nauda nepriklausomai nuo įnašo) labiausiai remiasi solidarumo paskatomis ir mažiausiai materialinėmis (Alford J., 2002a, p. 35-40).

Privačiame sektoriuje kliento aktyvumas dažniausiai aiškinamas jo savų interesų maksimizavimo idėja. Visgi paslaugų aspektus analizuojančioje literatūroje galima aptikti ne vien materialines paskatas, bet ir vidines- dvasines paskatas (angl. *intrinsic rewards*), kaip savęs atribojimas nuo dalykų, kurie mus tenkina (Stumbraitė-Vilkišienė E., 2011, p. 113). *Vidinės paskatos* kyla iš padidėjusios savigarbos dėl kontrolės, padidėjusios veiksmų laisvės ir galimybės rinktis.

Kaip atskirą pogrupį galima išskirti paskatas- *sankcijas*. Sankcijos siejamos su materialinio intereso patenkinimu: paklusnumas įstatymui proporcingas sankcijos dydžiui.

E. G. Clary (1996) ir jo kolegos išanalizavę savanorių veiklos paskatas išskyrė 6 paskatų kategorijas: a) vertybės (humanitarinės ir altruistinės), b) supratimas (galimybė pažinti aplinką ir ugdyti įgūdžius), c) tobulėjimas (vidinis tobulėjimas, savigarba), d) karjera (įgyjama patirtis reikalinga karjerai), e) socialumas (priklausymas asmeniškai svarbioms grupėms), f) apsaugos (patenkinti vidinį poreikį padėti, išspręsti asmeninius vidinius konfliktus) (Alford J., 2002a, p. 35-40). Kaip stipriausia paskata buvo išskirtos vertybės, po jų sekė tobulėjimas, socialinės, supratimo paskatos. Karjeros ir apsaugos paskatos buvo mažiausiai aktualios.

Taigi piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąją paslaugą atveju galima išskirti 6 *motyvų (paskatų) grupes*: sankcijas, materialinę naudą, vidinę naudą, socialumą-solidarumą, vertybes ir emocijas (ekspresyvias) paskatas. Klausimas, kiek šie skirtingi motyvai paskatina piliečius dalyvauti bendrai kuriant paslaugą ir kiek piliečiai mano galintys dalyvauti. Atsakius į šiuos klausimus galima rasti atsakymą, kaip panaudoti piliečių dalyvavimą, kuriant ir teikiant viešąsias paslaugas.

Negatyvios dalyvavimo paskatos- sankcijos. Piliečių dalyvavimas bendrai kuriant paslaugą labai priklauso nuo jų noro skirti laiką ir pastangas tokiai veiklai. Nedarant kažko, kas neleistina, nereikia papildomų asmens pastangų nuspręsti, ar reikia imtis kokių nors veiksmų. Priešingai, bendra veikla verčia mąstyti, kokių teigiamų veiksmų reiktų imtis. Kuo daugiau pozityvios veiklos tam tikra paslauga reikalauja iš paslaugos gavėjo, tuo labiau jis linkęs pasitikėti savimi ir tikėti, kad jo dalyvavimas reikalingas. Kaip pažymi T. Manwaring ir S. Wood (1985, p. 69), net ir sprendžiant paprastus klausimus, dalyvavimas kuriant paslaugą skatins panaudoti „numanomas“ klientų žinias, siekiant veiksmingai bendrauti su atsakinga organizacija. Kuo aktyviau ir savanoriškai piliečiai įsitraukia į bendrą darbą, tuo lengviau ir mažesnėmis sąnaudomis organizacija gali pasiekti numatytus tikslus. Šiuo požiūriu sankcijos yra paskata, priešinga piliečių norui, be to, jos lemia tam tikrą „iškreiptą“ elgesį. Britų ir amerikiečių tyrimai patvirtino šias prielaidas: išmokų mažinimas nepadidino bedarbių noro ieškoti darbo; sankcijos sumažino norą aktyviai veikti ir išprovokavo net oportunistinį elgesį (Handler J., Hasenfeld Y., 1997, p. 73; King D., 1995; McLaughlin E., Millar J., Cooke K., 1989). Panašūs rezultatai buvo gauti tiriant sankcijų taikymą mokesčių mokėjimo atveju (Alford J., 2002a, p. 42). Sankcijų taikymas iš esmės nurodo piliečiui, kaip

klientui, kad juo, kaip bendru dalyviu, nepasitikima, nes jis manoma sieks tik asmeninės naudos. Taigi, sankcijos gali padėti užtikrinti paklusnumą ir elgesio pokyčius per trumpą laikotarpį, o ne padidinti piliečių norą teigiamai veikti ilgesnėje perspektyvoje. Piliečiai, kuriems gali būti pritaikytos sankcijos, renkasi oportunistinį elgesį ir minimizuoja savo indėlį laiko ir pastangų požiūriu. Pamažu kyla mokslinėje literatūroje minimas „spiralės efektas“: organizacija nustato taisykles, paslaugos gavėjai atranda spragas, kaip tų taisyklių nesilaikyti, tada organizacija tas taisykles griežtina, o gavėjai dar aktyviau ieško būdų, kaip jų nesilaikyti ir t.t. Todėl piliečiai vertina organizaciją kaip sankcijų taikytoją, o organizacijai išlaikyti paklusnumą tampa vis sunkiau ir tam reikia daugiau išteklių (Braithwaite J., 1985, p. 71).

Taigi galima teigti, kad sankcijos, kaip dalyvavimo motyvas, nemobilizuoja privačių interesų, kad paskatintų paslaugos gavėjo norą dalyvauti bendrai kuriant paslaugą. Tai neefektyvi ir neproduktyvi priemonė skatinti savanorišką teigiamą veiklą. Vis dėlto sankcijos taikomos, nes jos gali paskatinti dalyvavimą teikiant viešąsias paslaugas ir suaktyvinti kitų paskatų atsiradimą. Kiekvienoje situacijoje ir valstybėje dalis piliečių visada noriai dalyvaus ir dalis bus nusiteikę priešiški. Tie, kurie nėra kategoriškai apsisprendę, užims tarpinę poziciją ir jų bendradarbiavimo aktyvumą nulems nauda, kurios tikisi iš veiklos. Šiuo požiūriu sankcijos atlieka dvejopą vaidmenį - remia nematerialinių paskatų taikymą ir kartu daro įtaką materialinėms pasyviųjų paslaugos gavėjų (kaip mokesčių nemokėtojų) paskatoms. Taigi sankcijos nenuteikia bijoti organizacijos ir padeda palaikyti idėją, kad bendradarbiavimas turėtų būti asmeninis kliento suinteresuotumas. Kartu sankcijos užtikrina dalyvavimo proceso teisingumą, t. y. iš visų paslaugos gavėjų tikimasi, kad jie skirs laiko ir įdės pastangų siekdami bendradarbiauti, bet nesijaus išnaudojami lyginant su nedalyvaujančiais. Tai rodo, kad sankcijos padeda puoselėti emocines vertybes kaip paskirstomąjį teisingumą, ypač tose situacijose, kuriose gaunama kolektyvinė (bendra) nauda.

Materialiniai motyvai, J. Alford (2002a, p. 44) nuomone, mažai lemia klientų elgesį bendrai veiklai tose srityse, kur veikla nekonkreči ir sunkiai kontroliuojama. Remiantis mainų teorija, išskiriami, apskaičiuojami ekonominiai mainai ir numanomi socialiniai mainai. Ekonominių mainų atvejų ekvivalentiškumas yra tikslus ir iš anksto žinomas bei kontroliuojamas. Socialiniai mainai - priešingai, apima įvairias naudas, kurios nesukonkretina ateities išsipareigojimų. Mainų pobūdis nulemia, ko mainų dalyviai vienas iš kito tikisi. M. Blau (1964) atliko antropologinį tyrimą, kurio metu padarė išvadą, kad socialiniai mainai sukelia asmeninės atsakomybės, dėkingumo ir pasitikėjimo jausmus, tuo tarpu ekonominiams mainams tai nebūdinga. Taigi socialiniai mainai skatina spiralinį pasitikėjimo augimą (Alford J., 2002a, p. 43). Vadinasi, piliečių norą dalyvauti bendrai kuriant paslaugą sunku skatinti materialinėmis priemonėmis. Jei naudojamos materialinės priemonės, neišvengiamai padidėja veiklos kontrolė, nes organizacija turi tiksliai nustatyti, už kokią veiklą materialinė paskata gali būti skiriama ir kada neskiriama, be to, ne visas paslaugas kuriant įmanoma nustatyti reikiamą dalyvavimo aktyvumo lygį (Stumbraitė-Vilkišienė, 2011, p. 114). Viešojo sektoriaus paslaugų gavėjai dėl įvairių motyvų, prisideda prie organizacijų darbo ir jie

neapsiriboja vien pinigais ar noru išvengti bausmės. Organizacija turi rasti būdų, kaip netiesiogiai skatinti piliečius dalyvauti bendroje veikloje.

Nematerialiniai motyvai. Individualių vidinių (dvasinių) motyvų nepakanka, norint paskatinti piliečių dalyvavimą siekiant kolektyvinių tikslų. Kiekvienas pilietis gali manyti, kad jo neįsitraukimas neatsilieps bendrai naudai. Įvertinus tai, kad sankcijos yra per brangios, kada veikla sunkiai apibrėžiama ir kontroliuojama, reikia kitų papildomų priemonių, kurios paskatintų pilietį įsitraukti į veiklą, kurios nauda bus kolektyvinė. Nematerialiniai (socialiniai ar emociniai) motyvai (paskatos) gali užpildyti spragą.

Galima sudaryti dviejų dimensijų skirtingų piliečių paskatų dalyvauti kuriant ir teikiant viešąsias paslaugas modelį (1 lentelė). Viena dimensija apibrėžia veiklos specifika – paprasta, susijusi su materialinėmis paskatomis ir kompleksinė, susijusi su nematerialinėmis paskatomis. Antroji dimensija susijusi su gaunama verte – individualia, grupine ar kolektyvine (bendra). Individuali vertė remiasi vidiniais motyvais (paskatomis) kaip privataus intereso išraiška, grupinė – vidiniais ir socialiniais-solidarumo, o bendroji – emociniais (ekspresyviais) ir socialiniais motyvais, vertybėmis. Dalyvavimas bendrai kuriant paslaugą priklauso nuo vertės, kurią pilietis gauna iš paslaugos, dydžio, ypač akcentuojant nematerialinius aspektus kaip vidinį pasitenkinimą, solidarumo jausmą.

1 lentelė. Piliečių motyvų (paskatų) dalyvauti teikiant viešąsias paslaugas modelis

		Veiklos specifika	
		Materialiniai motyvai (paskatos)	Nematerialiniai motyvai (paskatos)
Gaunama vertė	Individuali	Vidinės paskatos kaip privatus interesas, sankcijos, ekonominiai mainai	
	Grupinė	Vidinės paskatos kaip privatus interesas, sankcijos, ekonominiai mainai	Socialinės solidarumo: priklausymas grupei, socialiniai mainai (asmeninė atsakomybė, malonumas, pasitikėjimas)
	Kolektyvinė (bendra)		Emocinės ir socialinės bei vertybės: vidinis pasitenkinimas, nematerialūs atlygis ir kt.)

Šaltinis: sudaryta autorės.

Administratorių (lyderių) pozicija. Siekiant aktyvesnio dalyvavimo reikia, kad motyvuoti būtų ne tik piliečiai, bet svarbus ir palankus administratorių požiūris, jų elgesio pokyčiai. Vienas iš pokyčių – ne laukti kol piliečiai ateis, bet patiems pas juos eiti, kviesti juos ir raginti dalyvauti (King C. S., Feltey K. M., Susel B. O., 1998a, p. 320). Aktyvi administratorių pozicija gali veikti kaip motyvuojantis veiksnys piliečiams dalyvauti, drauge užtikrinantis didesnę prieinamumą ir pasitikėjimą pačiu dalyvavimo procesu. M. DePree (1989), dalyvaujamojo valdymo ir dalyvavimo valdymo šalininkas, teigia, kad dalyvavimas yra lyderių, skatinančių aplinkos ir darbo procesų pokyčius,

rezultatas, siekiant kad dalyvavimas taptų natūralus ir pozityvus. Dalyvavimas prasideda nuo pagarbos kitų nuomonei ir tikėjimo, kad organizacijos veiklos rezultatai gali pagerėti palankaus organizacinio klimato idėjų ir pasiūlymų požiūriu dėka (Zajac G., Bruhn J. G., 1999, p. 724). Dažnai teigiama, kad piliečių dalyvavimui skatinti trūksta lėšų, tačiau galima prielaida, kad jis įmanomas ir be didesnių išlaidų, tik administratoriai nežino, kaip tai padaryti.

L. C. Walters (2000, p. 356) ir kitų autorių teigimu, moksliniai tyrimai patvirtina, kad sėkmingas piliečių dalyvavimas priklauso nuo tinkamai parinktos dalyvavimo strategijos, kur svarbiausi yra du kriterijai: visuomenės dalyvavimo tikslas ir problemos pobūdis. Skiriami 5 pagrindiniai dalyvavimui keliami tikslai: 1) atradimas- pagalba kuriant savą „kalbą“, kuria susikalbėtų svarstomais klausimais; 2) lavinimas- informuoti visuomenę apie galimas problemų sprendimo alternatyvas; 3) matavimas- nustatyti piliečių nuomonę dėl siūlomų alternatyvų; 4) įtikinimas- įtikinti visuomenę dėl rekomenduojamos alternatyvos tinkamumo; 5) legitimacija- laikytis visuomeninių normų ir teisiųjų reikalavimų. Sprendžiamos problemos pobūdis ne mažiau svarbus, nes nulemia dalyvavimo norą ir dalyvavimo priemonių tinkamumą. Problemos pobūdis susijęs su klausimo sudėtingumu, dalyvių skaičiumi, pasitikėjimu informacijos teikėjais, alternatyvų skaičiumi, pasekmių suvokimu ir jų tikimybe. Keliamas klausimas, kaip suderinti ekspertų ir visuomenės nuomones. Įstatymai paprastai apibrėžia dalyvavimo būdus, tačiau jie, jei yra netinkami konkrečiai situacijai, nebus naudingi. Kartu pastebėtina, kad įstatymuose dažniausiai nurodomi minimalūs, o ne maksimalūs dalyvavimo reikalavimai, todėl administratoriai gali patys spręsti, kiek pasinaudoti piliečių dalyvavimu, kaip priemone spręsti aktualius klausimus. Taigi piliečių dalyvavimas administravimo procese yra ne tik ir ne tiek galimybė įtirtinti tiesioginę demokratiją, kiek pagerinti galutinį proceso kokybiškumo vertinimą.

Anot M. DePree (1989) ir E. Vigoda (2000, p. 176), efektyviam dalyvavimui būtinos tam tikros sąlygos: pagarba ir taikomų konstruktyvaus bendravimo būdų plėtojimas; skirtingų nuomonių įvertinimas priimant sprendimus, o ne tik kritikavimas ar migloti pasiūlymai; pasiryžimas dėti asmenines pastangas ir būti atsakingam už dalyvavimą; noras dirbti sąžiningai kartu su kitais ir prisiimti atsakomybę už pasirinkto sprendimo pasekmes, rezultatus; remti esminius organizacijos tikslus ir misiją; pastangos pakeisti savo, kaip paslaugos gavėjo, ir kitų paslaugos dalyvių požiūrį bei elgesį; pasitikėjimas ir pagarba dalyvavimo procesui (Zajac G., Bruhn J. G., 1999, p. 727). Valdymo demokratizavimo teorijos iš viešųjų institucijų reikalauja užtikrinti įvairias atsakomybės formas: praktinė atsakomybė, kada vykdomoji valdžia yra atsakinga prieš legislatūros institucijas; administracinė atsakomybė suprantama gana plačiai- tai atsakomybė už vykdomą viešąją partnerystės politiką, atskirų programų įgyvendinimo kokybę, viešojo, privataus ir nevyriausybinio sektoriaus bendradarbiavimo tobulinimą (Klijn E. H., Edelenbos J., Kort M., Twist M., 2009, p. 252-254).

Apibendrinus autorių mintis galima išskirti, kad realus dalyvavimas galimas tik kartu keičiant tris aspektus: suteikiant daugiau galių ir šviečiant bendruomenės narius, apmokant administratorius ir keičiant administracinius procesus bei struktūras.

Galimybės, socialiniai ryšiai ir paslaugos kokybės vertinimas. Prie veiksmų įtakojančių dalyvavimo aktyvumą priskirtinos ne tik paskatos, bet ir galimybės, gebėjimai tai daryti. Galimybės galima padidinti dviem būdais: viena vertus, supaprastinti bendrojo paslaugos kūrimo uždavinius ir antra vertus, ugdant individualius piliečių gebėjimus dalyvauti teikiant ir kuriant paslaugas, informaciją, patarimus. S. Verba, K. L. Schlozman ir H. E. Brady (1995) nurodo, kad piliečių aktyvumą lemia trys veiksniai: noras dalyvauti (motyvacija), galimybės (įgūdžiai, laikas ir/arba finansiniai ištekliai), socialiniai ryšiai vykdant bendrą veiklą (dažniausiai tampama dalyviu, kai pakviečia kurios nors piliečių grupės narys) (Kirlin J. J., Kirlin M. K., 2002, p. 80). Tyrimai rodo, kad piliečiai, kaip paslaugos gavėjai, įsitraukia į paslaugos kūrimo ir teikimo procesą tada, kai mano, kad jų asmenišką dalyvavimą yra būtinas, nes paslaugos teikėjas paslaugą suteiks netinkamai. Aktyvi paslaugos gavėjo veikla gali pasireikšti pozityvia elgsena (pvz. prisidėti prie paslaugos teikimo) arba negatyvia (pvz. rašant skundus, piketuojant ir pan.). Drauge pastebėta, kad pasyvus paslaugos gavėjo dalyvavimas bendrai kuriant paslaugą (pasiruošimo, santykių užmezgimo ir informacijos apsikeitimo stadijose) sąlygoja didesnę pasitenkinimą paslaugos kokybe nei aktyvus įsitraukimas, kuris neretai būna būtent nepasitenkinimo pasekmė (Kellogg D. L., Youngdahl W. E., Bowen D. E., 1997, p. 216; Vigoda E., 2000, p. 182).

Bendrajį paslaugų kūrimą analizuojančioje literatūroje pastebima, kad piliečiai yra labiau linkę dalyvauti tose veiklose, kurios jiems yra patogios (Feiock R. C., West J. P., 1996; De Young R., 1993; Brudney J., England R. E., 1983). Patogiausios paslaugos minimizuoja dalyvavimo kaštus paslaugoje, laiko, pastangų, resursų prasme. *Taigi, piliečiai yra linkę dalyvauti bendrai kuriant tas paslaugas, kur jie gali rinktis dalyvavimo būdą ir taikomos įvairios priemonės gyventojams dalyvauti.* Drauge piliečių dalyvavimas yra esminė sąlyga kolektyviniams bendram paslaugų kūrimui (Folz G. H., 2004, p. 211). Kitos alternatyvios teorijos aiškinančios sąveiką tarp piliečių ir administratorių akcentuoja besikeičiančią išorinę aplinką. Kada piliečiai yra patenkinti vykdoma viešąja politika, jie linkę mažiau įsitraukti į svarstymo procesus ir tenkinasi vartotojo ar kliento vaidmeniu. Kada nepasitenkinimas ir nusivylimas vykdoma politika ar teikiama viešąja paslauga didėja, atsiranda didesnis susidomėjimas tiesioginiu aktyviu dalyvavimu (Roberts N., 2004, p. 341; Vigoda E., 2002, p. 533).

H. S. Baum (2001, p. 1842-1844) nuomone, piliečių dalyvavimas priklauso nuo motyvacijos, galimybių ir priemonių-išteklių. Stipri motyvacija paprastai yra susijusi su piliečių noru paprieštarauti veiksams, kurie kelia grėsmę (pvz. kaip autostrados tiesimas). Didėjančios galimybės dalyvauti gali paskatinti dalyvauti vien dėl malonumo kartu veikti, o vėliau ir įvertinti, kiek esamos galimybės leidžia paveikti rezultatus. Ne visi piliečiai gali ir nori pasinaudoti esamomis galimybėmis. Pagrindinis išteklius-laikas. Pastebėta, kad tiems, kurie dirba visą darbo dieną, tėvams, ypač vienišiams, trūksta laiko dalyvauti susitikimuose. Tuo tarpu vidurinėsios klasės atstovai, ypač tie, kurie turi lankstų darbo grafiką ar dirba ne visą dieną, ar yra išlaikomi situoktinio (-ės) ir neturi vaikų, yra labiausiai linkę dalyvauti visuomeniniame gyvenime. Taigi piliečių motyvaciją nulemia galimų pasekmių numatymas investuojant laiką. Be to, turimi ištekliai lemia, kiek esamomis galimybėmis naudojamosi. Visgi mažas pajamas gaunantys piliečiai, lyginant su kitais, yra linkę dalyvauti, bet tik jei mato realias

galimybės, ką nors pakeisti. S. J. Balla (2000, p. 636) remdamasis D. Kahneman ir A. Tversky (1979) planų teorija, teigia, kad piliečiai yra mažiau linkę dalyvauti veiklose, iš kurių gali gauti naudos, ir dažniau ištraukia į tas veiklas bei sprendimų svarstymus, kurie gali lemti papildomas išlaidas, nuostolius. Remiantis šia prielaida teigtina, kad bendrai kuriant viešąją paslaugą aktyviau dalyvauja tie piliečiai, kurie nėra patenkinti jos kokybe.

Remiantis pasklidimo efekto teorija teigiama, kad dalyvavimas nepolitinėje veikloje daro įtaką piliečių politinėms nuostatomis ir elgesiui. Tyrėjų nuomone, pasklidimo efektas gali atsirasti dėl dalyvavimo bet kurios grupės ar organizacijos veikloje (Peterson S. A., 1992, p. 132). Pritaikius šią teoriją piliečių dalyvavimui administraciniuose procesuose, galima daryti prielaidą, kad tie piliečiai, kurie dalyvauja savanoriškų, nevyriausybinių, religinių ir kitų nepolitinių organizacijų veikloje, yra aktyvesni kuriant ir teikiant paslaugas ir labiau pasitiki vieni kitais sprendžiant aktualias problemas bei labiau pritaria, kad piliečių dalyvavimas yra naudingas. Socialinis kapitalas dažnai traktuojamas kaip nematomas veiksnys, padedantis piliečiams kolektyviai veikti viešuosius reikalus, kuriant pasitikėjimu pagrįstus tarpusavio ryšius ir dalyvaujant viešųjų paslaugų teikimo procese, ypač saugumo, sveikatos, švietimo ir aplinkosaugos srityse (Pierce J.C., Lovrich N.P., Moon C. D., 2002, p. 390).

Apibendrinant galima išskirti pagrindinius piliečių dalyvavimo aktyvumui turinčius įtakos motyvus bendrai kuriant viešąją paslaugą, kurie pateikiami 2 lentelėje.

2 lentelė. Motyvai įtakojantys piliečių dalyvavimo aktyvumą

Motyvų (veiksnių) grupė	Aprašymas
Asmeniniai	Asmens įgūdžiai; Paskatos: materialinės, nematerialinės, negatyvios; Vertybės (asmeninės pareigos jausmas, pasitikėjimas savimi ir kitais)
Lyderio	Skatinimo veiksmingumas- konsultacijos, parama ir pagalba iš administratorių ar piliečių grupės lyderių Lyderio pozicijos ir atsakomybės supratimas (laukimas vs kvietimas)
Komandos (grupės)	Piliečių bendravimas tarpusavyje; Pagalba, vieni kitų palaikymas; Bendro intereso, o ne asmeninės naudos akcentavimas Aktuali problema visiems grupės nariams
Sisteminiai	Dalyvavimo priemonės ir galimybės: teisinės, socialinės (pajamos, šeimyninė padėtis, darbo laikas, socialinis kapitalas- dalyvavimas nepolitinėse organizacijose), administracinės struktūros ir procesai (atvirumas), dalyvavimo būdai (aktyvūs vs pasyvūs, pasirinkimo galimybė)
Kontekstiniai (situaciniai)	Specifinės aplinkybės lemiančios piliečių aktyvumą ar pasyvumą: pvz. kalbos barjeras, neįgalumas, ekstremali situacija.
Paslaugos kokybės vertinimo	Lūkesčiai- ko tikimasi, kaip įsivaizduojama tobula paslauga; Pasitenkinimas- paslaugos kokybė atitinka ar net viršija lūkesčius (pasyvus arba aktyvus dalyvavimas) Nepasitenkinimas- paslaugos kokybė netenkina (pasyvus arba aktyvus dalyvavimas)

Šaltinis: sudaryta autorės.

1.1.6.4. Piliečių dalyvavimo naudos ir ribos bendrai kuriant paslaugą

Privalumai. Pagrindiniai privalumai piliečių įtraukimo bendrai kuriant viešąją paslaugą yra šie: 1) padidėja praktinės piliečių dalyvavimo galimybės aktyviai įsitraukti į paslaugų teikimo procesą nei vien vadovavimasis nuostata, kad valstybės tarnautojai turi tas paslaugas suteikti piliečiams. Tai svarbu, todėl, kad daugelyje viešojo sektoriaus sričių neįmanoma teikti paslaugų (švietimo, sveikatos, saugumo, tvarkos palaikymo ir pan.) be piliečio indėlio laiko ar individualių pastangų pavidalu; 2) piliečių dalyvavimas teikiant viešąsias paslaugas perkelia dalį įgaliojimų nuo valstybės tarnautojų piliečiams, nes abi suinteresuotos pusės prisideda ištekliams bei turi teisėtą balso teisę; 3) bendrasis paslaugų kūrimas padeda mobilizuoti bendruomenės išteklius, kurie priešingu atveju nebūtų panaudoti, kaip žodinės komunikacijos spaudimas tos bendruomenės nariams, kurie pasyvūs, laikytis nustatytų taisyklių, įsitraukti į bendrą veiklą. Kitaip tariant, piliečių dalyvavimas teikiant paslaugas padeda geriau išnaudoti socialinį kapitalą; 4) dalyvaujamas paslaugų teikimas reiškia, kad paslaugų gavėjai ir administratoriai turi palaikyti abipusius ryšius ir prisiimti tam tikrą riziką- paslaugų gavėjai turi pasitikėti administratorių patarimais ir pagalba, o administratoriai turi išmokti patikėti sprendimą piliečiams vietoje to, kad nurodytų jiems; 5) viešojo valdymo kontekste dalyvavimas gali tapti priemone padedančia sumažinti įtampą tarp visuomenės poreikių ir valdymo realybės, t. y. dalyvaudami piliečiai gali naujai įvertinti savo poreikius ir geriau suprasti valdymo apribojimus (Wang X., 2001, p. 325-330). Piliečių dalyvavimas, planuojant valdžios institucijų veiklą, valdant finansinius, žmogiškuosius, technologinius ir informacinius visuomenės organizacijų išteklius labai padeda tobulinti valdžios institucijų kaip viešųjų paslaugų tiekėjų ir piliečių, kaip jų vartotojų, santykius (Raipa A., Smalskys V., 2012, p. 334). Dalyvavimas pavieniams piliečiams siūlo realią galimybę daryti įtaką tam tikrų sričių, kurios juos asmeniškai domina, sprendimams, o tai leidžia individualią atsakomybę suderinti su prisiimama socialinės atsakomybės našta (Raipa A., 2009, p. 138).

Ribos. Visgi reikia pažymėti, kad dalyvavimas bendrai kuriant paslaugą nėra panacėja. Didžiausią nerimą kelia atskaitomybės klausimas, kadangi ribos tarp viešo, privataus ir ne pelno sektoriaus tampa dar labiau miglotos. Sprendimo ir kontrolės galia yra padalinta visiems dalyviams, todėl svarbu išlaikyti tam tikrą balansą tarp atstovaujamosios ir dalyvaujamosios demokratijos bei profesionalaus požiūrio (Bovaird T., 2007, p. 848). Kita problema- kas dalyvauja ir kodėl jie tai turi daryti? Pastebėta, kad priešingai nei įprasto politinio ar visuomeninio dalyvavimo atveju, *dalyvavimas teikiant viešąsias paslaugas įtraukia daugiau pažeidžiamus visuomenės sluoksnius*. Klausimas, kodėl piliečiai turėtų dalyvauti teikiant paslaugas sudėtingas, nes tyrinėtojai pateikia skirtingas nuomones ir argumentus. G. Mulgan (1991) teigimu, vargu ar tikslinga perduoti dalį atsakomybės vargingiausi gyvenantiems žmonėms. M. Taylor (2005) pritaria, kad atskirtos bendruomenės neturėtų dalyvauti tam, kad įgytų tokią pat teisę į kokybiškas viešąsias paslaugas, kokią turi dauguma visuomenės narių. A. M. Goetz ir J. Gaventa (2001) nurodo, kad pati bendruomenė ne visada nori savarankiškai vykdyti paslaugas. Tuo tarpu U. Gustafson ir S. Driver (2005) teigia, kad dalyvavimas

bendrai kuriant paslaugas suteikia papildomos naudos patiems dalyviams, t. y. galios kažką pakeisti savo aplinkoje. Dalyvavimas ugdo visuomenės savarankiškumą, kūrybingumą ir produktyvumą, be to, jis gali padidinti paslaugų gavėjų pasitenkinimą (Hentic I., Bernier G., 1999, p. 204). H. P. Bang (2005) terminais tokie „kasdieniai kūrėjai“ yra žmonės, kurie nori konkrečiai ir asmeniškai prisidėti prie bendros veiklos „mažosios politikos“ lygmenyje, nes nepasitiki politinėmis institucijomis ir tradicinėmis visuomeninėmis organizacijomis, ir jie nenori tapti „aktyvistais ekspertais“ (Bovaird T., 2007, p. 856-858). Kitaip tariant, jų viešas aktyvumas yra apribotas sritimi, tiesiogiai pagerinančia kasdienį gyvenimą. Siekiant patenkinti „globalius“ piliečių poreikius viešosios paslaugos turi būti organizuojamos lokaliai, lanksčiai ir prieinamai dėl pačių paslaugų multifunkciškumo (Zemor P., 1999, p. 412).

Dar viena aktuali problema, administratorių pasipriešinimas piliečių dalyvavimui teikiant paslaugas. Pasipriešinimas dažniausiai susijęs su baime prarasti sprendžiančiojo vaidmenį ar nepasitikėjimu piliečiais perduodant jiems dalį įgaliojimų bei įgūdžių aktyviai dirbti su piliečiais ir bendruomenėmis stoka. Tokiu atveju administratoriai formaliai deklaruoja orientaciją į vartotoją teikiant paslaugas, bet vadovaujasi „į tiekėją orientuotu“ paslaugų modeliu. Siekiant skatinti piliečių dalyvavimą bendrai kuriant paslaugas būtina įvertinti ne tik dalyvavimo paklausą, bet ir pasiūlą, kitaip tariant galimybes piliečiams dalyvauti iš paslaugų tiekėjo pusės (Crosby B. L., 2000, p. 10; Ebdon C., 2000, p. 388). Valdžios struktūroms „remiant“ piliečių organizacijas, gresia tiesioginis valdžios institucijų kišimasis į asocijuotų piliečių struktūrų veiklą, bandymas pakreipti įvairių piliečių grupių veiklą „ramia“ linkme, ieškoti politinių dividendų ar net ekonominės naudos ir pan. (Raipa A., Smalskys V., 2012, p. 339). Jeigu valdžios institucijos siekia stiprinti ir plėsti demokratinio atstovavimo galimybes, tai parama gali būti reikšminga. Taigi, piliečių poveikis viešajam administravimui, viešosios politikos įgyvendinimui yra stipresnis, kai piliečių organizacijos išlaiko santykiuose su valdžios institucijomis tam tikrą „įtampos“ strategiją, drauge pažymint, kad įtampa tarp skirtingų interesų grupių yra natūralus demokratinės politinės sistemos reiškinys, bet kartu tai nėra pastovi dimensija, o tik pradžia ieškant tinkamų piliečių ir valdžios sąveikos sprendimų. Tačiau net ir šalyse su ilgamete demokratinio valdymo praktika dažnai nėra paprasta užtikrinti esminių demokratinio valdymo normų garantą praktinėje viešojo valdymo tradicijoje. Egzistuoja įtampa tarp piliečių dalyvavimo ir valdančiųjų sluoksnių atskaitomybės, tarp išrinktųjų valdžios atstovų ir paskirtųjų valstybės tarnautojų, varžymasis tarp legislaturės ir egzekutyvos politikos formavimo procese ir pan. (Dwivedi O. P., 2011, p. 131-133).

Dalyvavimo kritikai, kurie vadovaujasi technokratinio požiūriu ir remiasi ekonominiu redukcionizmu teigia, kad dalyviai yra motyvuojami grynai mikro-ekonominėmis paskatomis kaip išlaidų ir naudos santykiu ir kad dalyviai iš esmės siekia maksimizuoti savo asmeninius interesus. Taigi tokių dalyvių įtraukimas yra tik ekonominių interesų apibendrinimas, o patys dalyviai neturintys ekonominių motyvų traktuojami kaip nepraktiški svajotojai atitrūkę nuo tikrovės (Klikberg B., 2000, p. 163; Fiorino D. J., 1990; LeRoux K., 2009, p. 511). Atsakant į kritiką galima pažymėti, kad ekonominio redukcionizmo šalininkai akcentuoja tik ekonominius vienetais išmatuojamus rezultatus. Tuo tarpu daugelis piliečių dalyvavimo aspektų realiai neišmatuojami

ekonominiu požiūriu kaip padidėjęs pasitikėjimas savimi ir bendruomene sprendžiant problemas, kolektyvinės atsakomybės stiprinimas ar solidarumas. Faktoriai, kurių neįvertina ekonominio redukcionizmo požiūris, yra neatsiejami nuo žmogaus prigimties; jų ignoravimas gali sąlygoti priešingą reakciją. Drauge tai nepaneigia prielaidos, kad neekonominių poreikių patenkinimas gali sąlygoti didesnę produktyvumą ar efektyvumą, kuriems įvertinti naudojami ekonominiai rodikliai. Be to, piliečių dalyvavimo poveikis arba pridėtinė vertė gali būti problemos performulavimas. Procedūrine prasme pats dalyvavimas gali tapti sprendimu. Svarbus ir atstovavimo aspektas: piliečiai gali aktyviai dalyvauti sprendžiami problemas, bet neatstovauti tos visuomenės dalies, kurios vardu dalyvauja. Elito grupės arba kitų mažų grupių aktyvūs dalyviai gali sėkmingai spręsti didesnei bendruomenei aktualias problemas, kada bendruomenė iš esmės atstovaujama rezultatų prasme, o ne procese.

Apibendrinant mokslinėje literatūroje autorių išsakytus piliečių dalyvavimą palaikančius argumentus ir kritinius aspektus, galima išskirti 4 pagrindines piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąsias paslaugas naudas: individualaus vystymo, bendruomenės vystymo, organizacinio vystymo, socialinio vystymo (3 lentelė).

3 lentelė. Piliečių dalyvavimo naudos bendrai kuriant paslaugą

Individualios	Bendruomenės	Organizacinės	Socialinės
galimybė dalyvauti nušalintiems; individualus pasitenkinimas; pilietiškumo realizavimas; žinios, galia ir sugebėjimų lavinimas.	priklausymas grupei; bendrų interesų patenkinimas; Lengviau sprendžiami konfliktai; žinios, galia ir išteklių bendrai veiklai; lojalumas.	gebėjimų veikti ir organizuoti veiklą vystymas; bendradarbiaujanti sąveika su administratoriumi; paslaugos poreikių patenkinimas; programų legitimumas.	savęs ir/ar kitų apsauga ir keitimas; bendrų interesų atradimas; dalyvavimas problemos sprendime; paslaugos teikimo efektyvumas.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis: Baum H.S., 2001; Crosby B. L., 2000; Franklin A. L., Ebdon C., 2002.

1.1.6.5. Piliečių ir administratorių vaidmenys ir sąveikos tipai bendrai kuriant paslaugą

Piliečių ir administratorių vaidmenys, santykiai ir sąveikos intensyvumo pobūdis keičiasi priklausomai nuo laikotarpio ir paprastai atspindi tuometinių reformų vertybes bei viešąją nuomonę valdžios atžvilgiu. Viešojo sektoriaus reformos tradiciškai išreiškia visuomenės pasitikėjimą privačiu sektoriumi ekonominio augimo ir stabilumo laikotarpiu ir, atvirkščiai, pasitikėjimą viešuoju sektoriumi socialinio ir ekonominio nestabilumo metu. Kitaip tariant, piliečiai tikisi iš valdžios atsako, kai privatus sektorius silpnėja ir iš kitos pusės piliečiai tikisi iš privataus sektoriaus tam tikrų sprendimų, kada pasitikėjimas valdžia yra mažas. J. M. Kelly ir D. Swindell D. (2002) šias besikeičiančias pozicijas apibūdina kaip „orientacija į viešąjį sektorių“ (angl. *public-regarding*) ir „orientacija į privatų sektorių“ (angl. *private-regarding*) (Callahan K., 2007, p. 1186). Nors skirstymas visų pirma siejamas su reformų ir veiklos matavimo aspektais, visgi

„nukreipta į vidų“ ir „nukreipta į išorę“ perspektyvos taikomos ir piliečių dalyvavimo požiūriu.

Viena iš problemų, supaprastinant piliečių ir administratorių sąveikos modelius, yra tai, kad vaidmenys gali konfliktuoti. Pilietis gali save traktuoti kaip bendra-kūrėją, o administratorius vertins jį kaip klientą. Drauge administratorius gali sau priskirti valstybės tarnautojo rolę, o pilietis tuo tarpu tikėsis vadovo vaidmens. Vaidmenys negali reikštis vienu metu vienodai. Pilietis gali būti subjektas, balsuotojas, vartotojas ir bendra-kūrėjas (angl. *co-producer*) vienu metu, bet jo sąveika su konkrečia valdžios institucija ar administratoriumi (atstovu), paslaugos tiekėju visada bus skirtinga priklausomai nuo to, kokį vaidmenį jis atliks. Taigi *piliečio statusas bendrai kuriant paslaugą ir sąveikos būdas su administratoriumi yra apspręstas vaidmens, kurį pilietis atlieka*. Administratorius suprantamas kaip bet kuris viešosios paslaugos teikimo lyderis ar organizatorius, kuris yra tiesiogiai išrinktas gyventojų ar paskirtas vietinės valdžios paslaugai administruoti (Stumbraitė-Vilkišienė E., 2010a, p. 83). Disertacinio darbo tyrime *administratoriaus* sąvoka siejama su dvejomis lyderių pozicijomis: daugiabučių gyvenamųjų namų savininkų bendrijų pirmininkais ir savivaldybės paskirtais administratoriais daugiabučiams gyvenamiesiems namams administruoti, kuriuose nėra gyventojų įsteigtų bendrijų.

Modeliai yra persidengiantys, o tai rodo, kad progresas nuo vieno etapo link kito yra laipsniškas ir charakteristikų koegzistencija išreiškia natūralią pokyčių eigą. Nors modeliai padeda vizualizuoti piliečių ir administratorių kaip paslaugos tiekėjų sąveiką, tačiau modelių integracija ribota, bet sistemimas leidžia konceptualizuoti piliečių ir administratorių sąveikas bei sąveikos intensyvumo pobūdį. N. Roberts (2004, p. 327) savotiškai įspėja teigdama, kad „giliai įsišakniję įsitikinimai ir vaidmenų lūkesčiai nepasikeičia per naktį ir tolygiai nesikeičia. Administratoriai yra įtraukti į konkuruojančių teorijų sukūrį, iš kurių kiekviena kelia skirtingus reikalavimus piliečių ir administratorių elgesiui“. *Sistemas ir struktūros yra ne kas kita, bet tam tikrų įpročių, praktikų rinkinys, kurį palaiko žmonės susiję su tomis sistemomis*. Tačiau, jei administratoriai yra linkę keisti savo veiklos praktiką ir dirbti su piliečiais kaip partneriais, tai gali sąlygoti pokyčius administracinėje veikloje mikro lygiu. Tuo tarpu pokyčiai mikro lygmenyje gali sąlygoti pokyčius makro lygmens struktūrose ir procesuose.

Viešojo administravimo literatūroje pristatomus paslaugų gavėjų ir tiekėjų sąveikos modelius galima apibendrinti išskiriant 5 *dimensijas* (Callahan K., 2007, p. 1185): *piliečių ir administratorių vaidmenys, valdymo pobūdis, veikla arba statusas valdyme, sąveikos būdas ir dalyvavimo bruožai paslaugose* (4 lentelė). Piliečių ir administratorių vaidmenys ir sąveikos tipai atspindi pagrindinius 7 *viešojo administravimo modelius*: *autoritarinis, atstovaujamas, administracinis, pliuralistinis, politinis/rinkos ekonomikos, pilietinės visuomenės, socialinio mokymosi* (Roberts N., 2004, p. 328).

4 lentelė. Piliečių ir administratorių vaidmenys ir sąveikos tipai

Administratoriaus vaidmuo	Piliečio vaidmuo	Valdymo pobūdis	Sąveikos intensyvumas	Sąveikos būdas	Dalyvavimo bruožai paslaugose
Vadovas	Subjektas-pavaldinys	Prievartos-autoritarinis	Autoriteto-leidimo	Valdžios kontrolė	Tradicinė profesionalaus aprūpinimo sistema-administratorius planuoja ir teikia paslaugą vienas
Igyvendintojas	Balsuotojas	Atstovavimo	Pasitikėjimo	Balsavimas	Pilietis patarėjas planuojant, administratorius vienintelis tiekėjas
Ekspertas	Klientas	Neutralios kompetencijos/administracinis	Kontrolės	Sutikimas-paklusnumas	Pilietis iš dalies planuoja ir įgyvendina paslaugą
Profesionalas, verslininkas	Vartotojas	Reagavimo/politinis-rinkos ekonomikos	Pasyvus	Konsultacijos	Administratorius planuoja paslaugą, pilietis iš dalies teikia
Valstybės tarnautojas	Pilietis	Pagalbos/pliuralistinis	Įsipareigojimo	Patarimas	Pilietis teikia bendrai planuotą paslaugą
Bendras kūrėjas	Bendras kūrėjas, savanoris	Bendradarbiavimo/pilietinės visuomenės	Aktyvus	Partnerystė	Bendras administratoriaus ir piliečio paslaugos kūrimas
Tarpininkas, pagalbininkas	Investuotojas, bendrai besimokantis	Bendruomeninis/socialinio mokymosi	Paslaugumo	Bendras investavimas	Piliečiai planuoja ir teikia paslaugą tik patariamai administratoriaus
Samdomas darbuotojas	Savininkas	Paklusnumo	Konflikto	Piliečių kontrolė	Tradicinė organizuotos bendruomenės tiekimo sistema- piliečiai planuoja ir teikia paslaugą vieni

Šaltinis: sudaryta autorės remiantis: Callahan K., 2007, p. 1186; Bovaird T., 2007, p. 846-860; Roberts N., 2004, p. 315-353; Vigoda E., 2002, p. 527-540.

Pilietis kaip pavaldinys/ Administratorius kaip vadovas: autoritarinės sąveikos modelis, kur administratorius duoda nurodymus, o pilietis juos vykdo. Administratoriai naudojami beveik absoliučia valdžia, būdingos nelanksčios biurokratinės struktūros ir nedemokratinė kultūra (Vigoda E., 2002, p. 534).

Pilietis kaip balsuotojas/ Administratorius kaip įgyvendintojas: atstovaujamosios demokratijos tipas (remiantis Dahl R., 1998), kuriame administratoriai yra atskaitingi išrinktiems atstovams, o piliečiai balsuoja už tuos, kuriais pasitiki. Administratoriai įgyvendina viešąją politiką. Piliečiai išreiškia savo nuomonę balsuodami ir vėliau pasitiki išrinktų pareigūnų profesionalumu ir atsakomybe veikti visų labui. Paslaugos teikiamos profesionalų, bet į planavimo ir kūrimo etapus įtraukiami piliečiai, bendruomenė (pvz. piliečių pasinaudojusių paslauga patariamiosios grupės, įtraukimas į biudžeto formavimą, tėvų patariamieji komitetai mokyklose).

Pilietis kaip klientas/ Administratorius kaip ekspertas: administracinės valstybės arba tradicinio viešojo administravimo sąveika, kada administratorius kaip ekspertas priima racionalius nuo vertybių nepriklausančius sprendimus. Piliečiai kaip klientai sutinka su profesionalia biurokratų nuomone ir patys priklauso nuo biurokratijos. Šis modelis vadovaujasi požiūriu, kad piliečiams stinga žinių ir patirties dalyvauti sprendimų priėmimo procesuose, taigi jie pareiškia nuomonę, tik jei jų prašoma, kitais atvejais jie sutinka su administratoriaus sprendimais (Roberts N., 2004, p. 327). Tačiau ši sąveika leidžia piliečiams iš dalies įsitraukti į profesionalų planuojamą paslaugą ir prisidėti teikiant ją (pvz. buvę pacientai kaip ekspertai, savanoriai, tiesioginės socialinės išmokos, kurias klientas panaudoja profesionalioms paslaugoms įsigyti, mamų pagalba būsimoms mamoms).

Pilietis kaip vartotojas/ Administratorius kaip profesionalas-verslininkas: naujosios viešosios vadybos sąveikos tipas (remiantis Osborn D., Gaebler R., 1992), kuriame administratorius vadovaujasi iš privataus sektoriaus perimtu į vartotoją orientuotu individualistiniu požiūriu. Akcentuojama atskaitomybė ir vartotojui tinkamos paslaugos. Pilietis kaip vartotojas yra pasyvus ir savanaudiškas santykiuose su valdžia. Verslininkiška prieiga skatina įvairius paslaugų teikimo būdus partnerystės ir kontraktų pagrindu, taigi valdžia nebėra vienintelė ir tiesioginė paslaugų teikėja, o piliečiai turi pasirinkimą (Callahan K., Yang K., 2005, p. 11). Kadangi pilietis linkęs užimti pasyvią poziciją, jis nedalyvauja paslaugos planavime, tačiau gali įsitraukti į paslaugos teikimo procesą ir prisiimti atsakomybę (pvz. šeimos globojančios vienišus senelius ar vaikus pagal specialias programas, savanorių organizacijos teikiančios profesionalią pagalbą savižudžiams, bendruomeninės atliekų rūšiavimo programos, kada daugiabučių gyvenamųjų namų lyderių prižiūrėtojų paskyrimas padvigubino perrūšiuotų atliekų kiekį (Bovaird T., 2007, p. 854), bendruomeninės kredito unijos, jaunimo sporto lygos ir pan.).

Pilietis kaip pilietis/ Administratorius kaip valstybės tarnautojas: naujosios tarnybos sąveikos būdas, kada administratoriai tarnauja ir įgalina piliečius įgyvendinant viešąją politiką bei palaiko kolektyvinio (grupinio) dalyvavimo idėją (remiantis Dahl R. A., 1956; Davis, F. W., Yates B. T., 1982). Valstybės tarnautojai veikia kaip partneriai, o ne ekspertai ar verslininkai. Piliečiai veikia kaip įsipareigoję dalyviai, kurie palaiko abipusius santykius su valdžia (Denhardt R. B., Denhardt J. V., 2000,

p. 551). Piliečiai savarankiškai geba teikti paslaugas ir gali kartu dalyvauti planuojant paslaugą (pvz. regioniniai multifunkciniai paslaugų centrai, kuriuose dirba savanoriai, jaunimo teismai „Laikas doleriais“, kuriuose pažeidėjai yra baudžiami tam tikrais darbais bendruomenei ir žala kompensuojama tiems darbams skiriamu laiku, be to, tokias sankcijas skiria bendraamžiai (Bovaird T., 2007, p. 855), sutarčių pagrindu atliekamos bendruomenės paslaugos kaip gyvenamųjų namų priežiūra ar bendruomenės centrų valymas).

Pilietis kaip savanoris arba bendra-kūrėjas/ Administratorius kaip bendra-kūrėjas: ši sąveika atspindi pilietinės visuomenės modelį (remiantis Brudney J. L., England R. E., 1983; Ferris J. M., 1984, Skocpol T., Fiorina M. P., 1999, Putnam R. D., 2000), kuris remiasi aktyvia partneryste su padalinta atsakomybe, kuriant stiprias bendruomenes. Palaikomi bendradarbiavimo santykiai, o bendruomeninės gerovės kūrimas skatina bendro intereso ir paramos tarp piliečių palaikymą (Roberts N., 2004, p. 329; Vigoda E., 2002, p. 535). Piliečių vaidmuo dvejopas: kaip savanoriai prisidedantys prie kaimynystės veiklos ir kaip bendri paslaugos kūrėjai, siekiantys dalyvaudami pagerinti paslaugų kokybę ir kiekybės rezultatus. Dažniausiai piliečio ir administratoriaus kaip paslaugų kūrėjų vaidmenys pasireiškia bendrai kuriant vietines viešąsias paslaugas. Administratoriai ir piliečiai bendrai dalyvauja planuojant ir teikiant paslaugą (pvz. bendruomeninės namų savininkų asociacijos dirbančios kartu su kitomis organizacijomis, vietinės aplinkosauginės akcijos, bendradarbiaujant bendruomenei ir tarnautojams, saugios kaimynystės programos).

Pilietis kaip investuotojas/ Administratorius kaip tarpininkas-pagalbininkas: tai į vertybes orientuoto, socialinio mokymosi valdymo sąveikos modelis (remiantis Dewey J., 1966; Gawthrop L. C., 1984; Nalbandian J., 1999), kuriame piliečiai veikia kaip investuotojai ar akcininkai į visuomenės pasitikėjimą, o administratoriai atlieka brokerių arba tarpininkų vaidmenį stengdamiesi maksimizuoti investicijas, kad bendruomenė ir individualūs jos nariai gautų kuo didesnę naudą. Santykiai yra bendruomeniniai ir bendros gerovės siekimas užtikrina viešojo intereso palaikymą (Smith G., Huntsman C., 1997, p. 312). Viešųjų paslaugų atžvilgiu piliečiai prisiima atsakomybę inicijuodami ir teikdami tam tikras paslaugas ir į administratorius kreipiasi tik esant būtinybei dėl patarimo (pvz. bendruomeniniai centrai, vietinės laisvalaikio asociacijos).

Pilietis kaip savininkas/ Administratorius kaip samdomas darbuotojas: tai nuosavybės modelis, kuriame piliečiai palaiko kontrolę, o administratoriai vadovaujami savininkų sprendimais. Piliečiai kaip savininkai turi įsipareigojimą prisiimti aktyvią rolę viešųjų paslaugų teikimo procese. Santykiai gali būti konfliktiniai, nes piliečiai kontroliuoja, o iš administratorių tikimasi, kad jie paklus (Schacter H. L., 1997). Administratoriai nėra tiesiogiai įtraukti į paslaugų procesą, nes bendruomenė paslaugomis rūpinasi savarankiškai (pvz. vaikų žaidimų grupės, mokyklų pusryčių klubai, vietinės šventės). Šiuo atveju paslaugų tiekėjai nėra profesionalai, bet jie sugeba mobilizuoti visuomenę, nors paslaugų kokybė gali būti žema. Tai rodo, kad tradicinis profesionalų administratorių ir piliečių rolių vertinimas keičiasi. Ateityje administratorių vaidmuo greičiausiai bus suprantamas kaip paramos ir palaikymo savarankiškai organizuotam individualiam ar kolektyviniam paslaugų teikimui, organizuojant mokymus, užtikrinant patikimumą ir kokybę ir tik išimtiniais atvejais išitraukiant į

procesą, kai tai būtina (Bovaird T., 2007, p. 845). Tai padėtų spręsti piliečių lūkesčių ir realios patirties naudojantis tam tikromis paslaugomis atotrūkio problemą, kada piliečiai įgytų realią įtaką ir nebebūtų priklausomi nuo valstybės tarnautojų kaip ekspertų sprendimų.

Apibendrinant galima pažymėti, kad atlikta vaidmenų sąveikos analizė atskleidžia, kad administratorius dažnai atlieka pagrindinę rolę apspręsdamas piliečių dalyvavimo aktyvumo lygį. Tik tai tada, kai piliečiai veikia kaip savininkai ir kaip investuotojai-bendrai besimokantys, jie gali kontroliuoti procesą ir rezultatus. Tuo tarpu kiti modeliai numato apribotą piliečių dalyvavimą bei atsakomybę įvertinant dalyvavimo kaštus ir ekonominę naudą. Piliečio elgesys ir sąveikos būdas yra apspręstas vaidmens, kurį atlieka pilietis arba kuris jam priskiriamas administratoriaus. Visgi teigtina, kad piliečio savininko modelis yra nepraktiškas, nes kiekvienas pilietis negali būti lygiai atsakingas už valstybės sprendimus. Nepaisant įvairių mokslininkų piliečių ir administratorių santykių analizės, mažai tirta, kodėl ir kaip piliečiai įtraukiami į paslaugų procesus, kodėl kai kurios organizacijos ir lyderiai pritaria paslaugų gavėjų įtraukimo idėjai ir kokiomis savybėmis pasižymi atviros organizacijos, kurių neturi uždaros organizacijos (Stumbraitė-Vilkišienė E., 2010a, p. 87). C. S. King, K. M. Feltey ir B. O. Susell (1998a, p. 322) teigimu, piliečių dalyvavimo procesą galima pagerinti tik analizuojant piliečių ir administratorių vaidmenis ir santykius administravimo procesuose. Svarbu, kad vyktų perėjimas nuo statiško ir reaktyvaus link dinamiško ir svarstomojo proceso.

Apžvelgus piliečių dalyvavimo viešosiose paslaugose struktūrinius-analitinius aspektus, tikslinga pereiti prie viešųjų paslaugų kokybės vertinimo analizės, siekiant pagrįsti subjektyvaus paslaugos kokybės vertinimo sąsajas su piliečių dalyvavimo teikiant viešąsias paslaugas dimensija.

1.2. Viešųjų paslaugų kokybės vertinimo konceptualizacija

1.2.1. Viešųjų paslaugų specifika ir paslaugų kokybės gerinimas

Viešųjų paslaugų bruožai. Mokslinėje literatūroje lyginant paslaugų teikimo aspektus viešajame ir privačiame sektoriuose, nurodoma, kad vienas iš skiriamųjų požymių yra paslaugos *viešumas* arba privatumas. Paslaugos viešumas siejamas su visuomenės interesų atstovavimu. Kai kurių autorių teigimu viešumas apskritai tampa viešųjų organizacijų ir teikiamų paslaugų viena esminių problemų ir iššūkių, kada organizacijų valdyme pradedamos taikyti „į rinką orientuoto“ modelio nuostatos (Haque A. S., 2001, p. 66). Viešumas siejamas ir su gebėjimu patenkinti įvairių visuomenės grupių poreikius paslaugoms bei, kad pačios paslaugos būtų *prieinamos*, bei būtų orientuotos į bendros gerovės kūrimą (Stumbraitė-Vilkišienė E., 2009, p. 113). Prieinamumo aspektas aktualus mažas pajamas turintiems visuomenės nariams, tačiau mažesnes pajamas gaunančiųjų bendruomenių pervertinimas gali taipogi sąlygoti apribotą prieigą viešosioms paslaugoms bei piliečių dalyvavimui jose: sukuriamas sociologijoje dažnai minimas procesas ratu arba „save pateisinantis ir patenkinantis planavimas“ (Kliksberg B.,

2000, p. 171), kada administratoriai nepasitiki tokiomis bendruomenėmis ir apriboja dalyvavimo galimybes visuose paslaugų teikimo ar valdymo etapuose.

Vienas iš paslaugų viešumą išreiškiančių aspektų yra jų socialinio poveikio platumas bei *paslaugos gavėjų charakteristikos*. Kitaip tariant, paslaugos yra teikiamos piliečiams, o ne tik vartotojams, o plačiąja prasme – gyventojams. Dėl šios priežasties piliečiai gali vertinti personaliai gaunamą paslaugą ne tik pagal paslaugos standartą, bet ir pagal tai, kiek ši paslauga patenkina kitų piliečių poreikius (Stumbraitė-Vilkišienė E., 2010b, p. 149). Kaip mokesčių mokėtojai piliečiai gali domėtis paslaugų teikimo kaštais ir efektyvumu ir tai taip pat įtakos jų nuomonę apie kokybę (Thomas P., Palfrey C., 1996, p. 132; Boyne G. A., Gould W. J., Law J., Walker R., 2002a, p. 697). Vietinio valdymo lygmenyje savivaldybė yra ta institucija, kuri suinteresuota kokybišku viešųjų paslaugų teikimu, siekiant patenkinti piliečių poreikius bei efektyviai panaudoti viešąsias lėšas. Viešųjų organizacijų tikslas yra patenkinti visuomenės poreikius esamo biudžeto rėmuose. Poreikių apibrėžimas dažniausiai yra politinis sprendimas, todėl nors poreikiai ir reikalavimai paslaugoms yra keliami išorinėje organizacijos aplinkoje, būdai, kaip jie bus patenkinti yra nustatomi organizacijų viduje prisiimant atsakomybę. Tai suteikia viešosioms organizacijoms atsakomybę nuspręsti, kokios paslaugos ir kaip jos bus teikiamos. Pastebėtina, kad Lietuvos Respublikos teisės aktuose ir moksliniuose straipsniuose susijusiuose su viešųjų paslaugų aspektais, dažniau vartojama sąvoka *gyventojas*, o ne pilietis, taip siekiama apimti ir tuos asmenis, kurie neturi Lietuvos Respublikos pilietybės, tačiau teisės aktai suteikia jiems kai kurias galimybes dalyvauti sprendimų priėmimo procese (Astrauskas A., 2010, p. 203). Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatyme (1994, aktuali redakcija) numatyta, kad „savivaldybė yra atsakinga už viešųjų paslaugų teikimą gyventojams“. Asmenys, neturintys Lietuvos Respublikos pilietybės turi teisę pateikti peticijas, skundus, prašymus, dalyvauti asociacijų veikloje. Savivaldybėse tai itin aktualu, nes nuolatiniai savivaldybės gyventojai, turintys leidimą gyventi šalyje, naudojasi tiek aktyviajais, tiek pasyviajais rinkimų teise, t. y. turi teisę rinkti savivaldybės tarybą ar būti į ją išrinkti.

Viešųjų paslaugų atžvilgiu, vartotojas gali būti visa visuomenė, kuri moka mokesčius tam, kad būtų patenkinti jos poreikiai. Tačiau kai kuriose situacijose gali būti, kad paslaugos vartotojo poreikių patenkinimas nebūtinai reiškia visuomenės socialinių poreikių patenkinimo padidėjimą. Tuo tarpu *nevyriausybinėse organizacijose*, kurios teikia paslaugas, ši problema neaktuali, nes tam tikra prasme nevyriausybinių organizacijų paslaugų gavėjai gali rinktis tiekėją. Paprastai nevyriausybinių organizacijų paslaugų gavėjų poreikiai yra identifikuojami pagal organizacijos pobūdį, tuo tarpu organizacijose, kurių vartotojai ir yra jų nariai, poreikiai nustatomi ir patenkinami demokratiškos priemonių pagalba, todėl problema tampa ne pačių poreikių identifikavimas, bet jų patenkinimas efektyviausiu būdu (Dewhurst F., Martinez-Lorente A. R., Dale B. G., 1999, p. 268). Nevyriausybinių organizacijos, jei jos teikia paslaugą, yra mažiau apribotos paslaugos kūrimo ar teikimo sąlygų, nes jos pačios apsibrėžia socialinius tikslus. Disertacijoje tiriamos daugiabučių gyvenamųjų namų savininkų bendrijos yra ne pelno organizacijos, kurių steigėjai ir paslaugos gavėjai yra tie patys – būtų savininkai.

Viešųjų paslaugų viešumo aspektas yra glaudžiai susijęs su kita viešųjų paslaugų specifinių pobūdį apibūdinančia savybe- *lygybės principu*. Viešųjų paslaugų prasme lygybė dažnai interpretuojama kaip lygi prieiga tapačius poreikius turintiems. Piliečiai gali gauti skirtingas viešąsias paslaugas pagal savo poreikius, bet tai dar nereiškia, kad jie yra nelygūs. Lygybė reikalauja paslaugų teikimo įvairovės, tačiau lygybės principui užtikrinti būtina garantuoti lygias galimybes pasinaudoti viena ar kita paslauga. „Į vartotoją orientuotas“ paslaugų teikimo požiūris taipogi palaiko lygybės per įvairovę idėją, tačiau vartotojų viešųjų paslaugų lygybė yra apribota paslaugos gavėjų perkamąja galia, t. y. nevienodi vartotojų ištekliai (finansiniai, intelektiniai, socialiniai ir pan.) sąlygoja nelygiavertes viešąsias paslaugas prieigos prasme (Stumbraitė-Vilkišienė E., 2009, p. 115).

Pasirinkimo teisė- dar viena viešosioms paslaugoms svarbi savybė gali sustiprinti lygybę arba sąlygoti dar didesnę nelygybę. Paprastai pasirinkimo teisė siejama su *vartotojo* modeliu visuomenėje, bet *piliečiui* pasirinkimo teisė yra taipogi svarbi kaip individualios autonomijos dalis. Bendrai kuriant viešąją paslaugą pasirinkimo teisė turi būti išplėsta iki socialinių teisių. Kritikai J. Clark ir E. Vidler (2004), teigia, kad pasirinkimas gali būti palankesnis tiems, kurie gali geriau įvertinti pasirinkimus (cituojami Prabhakar R., 2006, p. 124) Tie, kurie neturi pakankamų galimybių dažniausiai negali efektyviai išreikšti savo problemų ar poreikių viešosioms paslaugoms (Dibben P., Higgins P., 2004). Paslaugų gavėjų dalyvavimas gali padėti spręsti apriboto pasirinkimo problemą. Svarbiausia, kad viešųjų paslaugų teikimo sistemoje būtų pakankamai galimybių, paslaugų gavėjams dalyvauti įvairiomis formomis.

Viešųjų paslaugų kokybės vertinimas ir gerinimas yra gana sudėtingas dėl kelėtos priežasčių: 1) matomumo stoka- paslaugų kokybės problemos ne visada aiškiai matomos tiekėjui; 2) sudėtinga užtikrinti atskaitomybę- paslaugos gavėjo nuomonė apie paslaugą gali keistis atskiruose paslaugos teikimo etapuose, tačiau sunku identifikuoti, kuris etapas svarbiausias; 3) reikia laiko kokybei pagerinti- tai ilgalaikis procesas, nes daugiau priklauso ne nuo sistemos ir procedūrų, o nuo žmonių; 4) paslaugos tiekimo neapibrėžtumai- paslaugų gavėjai sunkiai nuspėjami, kokių paslaugų jiems gali reikėti (Ghobadian A., Speller S., Jones M., 1994, p. 46); 5) neapčiuopiamumas sąlygoja būtinybę analizuoti subjektyvius paslaugų gavėjų kokybės vertinimus; 6) paslaugos kūrimas, tiekimas ir vartojimas dažnai vyksta tuo pačiu metu; 7) paslaugų gavėjai įsitraukia į bendrą paslaugos kūrimo procesą kaip bendra-kūrėjai (angl. *co-producers*) (Fountain J. E., 2001, p. 58): jie suteikia išteklius (angl. *inputs*) žodinės ir rašytinės informacijos pavidalu, veikia ir prioritetų vizijomis. Analizuoti paslaugų gavėjų nuomonę viešųjų paslaugų atžvilgiu svarbu ne tik dėl esamų paslaugos gavėjų pasitenkinimo, bet ir dėl būsimų paslaugos gavėjų. Privačiame sektoriuje atlikti rinkos tyrimai rodo, kad nepatenkinti paslauga vartotojai pasidalina savo neigiama patirtimi su daugiau nei trejais kitais žmonėmis (Ghobadian A., Speller S., Jones M., 1994, p. 51). Drauge paslaugos gavėjų lūkesčiai paslaugų atžvilgiu nuolat didėja, o tolerancija prastos kokybės paslaugoms mažėja (Smith A. M., Lewis B. R., 1989, p. 17). Taigi, blogos kokybės paslaugos gali sąlygoti didėjantį piliečių nepasitenkinimą paslaugomis bei neigiamas nuostatas viešųjų paslaugų tiekėjų atžvilgiu.

Įvertinus viešosios paslaugos specifinius bruožus, pritariama D. F. Kettl (2005) nuomonei, kad *paslaugos gavėjų ir paslaugos tiekėjų santykiai viešajame sektoriuje yra neretai dirbtinai konstruojami, tačiau neįmanoma paneigti fakto, kad dauguma valdžios teikiamų paslaugų neatitinka vartotojo ir tiekėjo paslaugos modelio* (Jos P. H., Tompkins M. E., 2009, p. 1079). Viešasis administravimas reprezentuoja socialinį tarpsektorinį ir multidisciplininį fenomeną, kuris skiriasi nuo privataus administravimo. Viešasis administravimas apima didelę įvairių institucijų grupę bei įvairių veiklų valdymo aspektus remiantis vykdomosios valdžios įgaliojimais. Pagrindinė viešojo administravimo paskirtis yra garantuoti ir realizuoti viešajam sektoriui priskirtas funkcijas politinių sprendimų pasėkoje. Administracinė veikla yra politiškai apspręsta ir įgyvendinama specifinės grupės darbuotojų- valstybės tarnautojų- remiantis įstatymais, o tai apriboja vadybinių praktikų panaudojimą teikiant viešąsias paslaugas. To pasėkoje, disertacijoje viešosios paslaugos analizuojamos viešosios politikos plotmėje, atsižvelgiant į tai, kad paslaugų marketingo ir kiti vadybos siūlomi paslaugų valdymo ir kokybės tobulinimo modeliai yra riboti viešųjų paslaugų atžvilgiu ir gali būti taikomi tik įvertinus specifinį viešųjų paslaugų pobūdį.

Paslaugų kokybės gerinimas. Viešosiose organizacijose išlaidų mažinimas yra dažnai populiariesnis nei kokybės didinimas. Kokybė suprantama kaip minimalių valdžios ar kitos atsakingos institucijos reikalavimų patenkinimas, kur kokybės pagerinimas nereiškia vartotojų poreikių padidėjimo (pvz. geresnė daugiabučių namų priežiūra nereiškia gyvenančių daugiabučiuose padidėjimo) (Dewhurst F., Martinez-Lorente A. R., Dale B. G., 1999, p. 268). Pastaruosius tris dešimtmečius valstybėse įgyvendinant įvairias viešojo sektoriaus reformas dažnai keliamas tikslas pagerinti teikiamų paslaugų kokybę. Moksliniame lygmenyje, kaip ir praktiniame, mažai skiriama dėmesio „pagerinimo“ sampratos analizei. Viešojo administravimo literatūroje dažniau naudojamas terminas *efektyvumas*, kuris naudojamas kaip *pagerinimo*, *tobulinimo* sinonimas. Visgi universalių efektyvumo kriterijų nėra, nes, kaip teigia F. Heffron (1989, p. 323), jei efektyvumą apibrėžiame kaip būsimo arba tikėtino rezultato sukūrimą, nėra universalaus sutarimo, koks būsimas rezultatas yra ar turėtų būti (Boyne G. A., 2003, p. 212). *Mokslinėje literatūroje aptariami penki pagrindiniai viešųjų paslaugų kokybės gerinimo modeliai remiantis organizaciniu efektyvumu: tikslo, sistemos-išteklų, vidinių procesų, konkuruojančių vertybių ir daugialypės paramos*. Visiems šiems modeliams būdinga, kad: tiriama pavienių organizacijų sėkmė ar nesėkmė efektyvumo prasme, tuo tarpu viešųjų paslaugų kokybės gerinimas susijęs su organizacijų grupe (pvz. visomis namų bendrijomis, mokyklomis, ligoninėmis). Tokiu būdu, jei paslaugų kokybė pagerėja vienoje ar kėltoje organizacijų ar iš tiesų tai gali būti vertinama kaip pagerėjimas paslaugos prasme; daugelis empirinių efektyvumo tyrimų atliekama skirtingose organizacijose vienu laiko momentu, tuo tarpu *paslaugų gerinimo procesas yra dinaminis viešajame sektoriuje ir priklauso nuo išorės faktorių* (politinės valios, pasikeitusių įstatymų, žiniasklaidos); *efektyvumo tyrimuose akcentuojama organizacija, o ne paslauga- viešajame sektoriuje į viešosios paslaugos teikimą yra paprastai įtrauktos kelėta organizacijų*. Taigi organizacinis ir paslaugų efektyvumas arba gerinimas nėra tas pats. Kai kurios organizacijos gali padaryti efektyvesnį paslaugos tiekimo procesą, bet paslauga bendrai nepagerėja, nes gali pablogėti koordinavimas, grįžtamojo ryšio iš

paslaugos gavėjų užtikrinimas ir pan. Kadangi disertacijoje empirinis tyrimas atliekamas organizuotose struktūrose, t. y. ne pelno organizacijose, daugiabučių gyvenamųjų namų savininkų bendrijose bei savivaldybės paskirtų administruojančių įmonių atžvilgiu viešųjų paslaugų kokybės gerinimo modeliai organizacinio efektyvumo požiūriu tinkami siekiant įvertinti, kaip organizacinis paslaugos teikimo ir administravimo procesas yra susijęs su piliečių dalyvavimo aktyvumu ir paslaugos kokybės vertinimu.

Tikslo modelis grindžiamas nuostata, kad organizacijos sukuriamos dėl tam tikro tikslo- pasiekti kažką, ko individai, bendruomenės negali pasiekti savarankiškai. Taigi organizacija savo veikloje vadovaujasi pagrindiniu jai keliamu tikslu ar tikslais, kurie gali keistis, bet vis viena išlieka strateginėmis veiklos kryptimis. Organizacijos veiklos sėkmė matuojama tuo, kiek tikslai yra pasiekiami. Viešųjų organizacijų atveju šis modelis gana sunkiai pritaikomas, nes viešosios organizacijos gali ir neturėti formalių paslaugos tikslų, apibrėžtų dokumentuose; arba jei tikslai nurodomi, jie gali būti dviprasmiški ir labiau išreiškiantys organizacijos misiją; net jei tikslai konkretūs, sunku nustatyti ar rezultatas buvo pasiektas organizacijos paslaugos kokybės tobulinimo dėka, ar tai lėmė kiti veiksniai. Viešųjų paslaugų atžvilgiu ne tiek svarbu, kiek konkrečiai suformuluojami paslaugos teikimo tikslai, o kiek paslaugos gavėjai lieka patenkinti paslauga.

Sistemos-išteklų modelis privačiame sektoriuje efektyvumą sieja su atviromis organizacijomis, kurioms reikalingi tam tikri ištekliai. Organizacijų efektyvumas arba sėkmė matuojama išgyvenimo ir išgyvenimo sąlygų kriterijais, t. y. išlieka tik efektyvios organizacijos, o neefektyvios žlunga. Organizacijoms išlikti reikalingi ištekliai ir kuo daugiau jų organizacija gauna iš aplinkos ir sugeba augti, tuo sėkmingesne ji laikoma. Taigi šis *modelis koncentruojasi ties įeiga, o ne išeiga* (Boyne G. A., 2003, p. 216). Viešųjų organizacijų augimas anaipol nėra tiesiogiai susijęs su paslaugų kokybės pagerėjimu, be to, organizacijų panaikinimas vėlgi gali būti politinio sprendimo rezultatas nebūtinai apspręstas paslaugų standartų neatitikimo. Nepaisant kritinių aspektų, sistemos-išteklų modelis viešųjų paslaugų kokybės tobulinimo atžvilgiu akcentuoja svarbų *išteklų aspektą*- ar papildomi ištekliai gali sąlygoti geresnę viešųjų paslaugų kokybę. Jei paslaugą teikianti organizacija gali pasinaudoti papildomais žmonių, informacijos ar finansiniais ištekliais, ar tai įtakoja paslaugų kokybės pagerėjimą. Kitaip tariant, jei piliečiai dalyvauja bendrai kuriamos paslaugos procese kaip papildomi veiklos ištekliai, ar paslaugos kokybės vertinimas dėl to pagerėja.

Vidinių procesų modelis koncentruojasi ties techniniais organizacijų aspektais (informacinėmis, biudžeto sistemomis) ar žmonių aspektais (personalo politika kaip darbuotojų dalyvavimas). Paslaugų tobulinimas siejamas su *nustatytų standartų įvykdymu*, t. y. vidiniai procesai itin susiję su organizaciniu efektyvumu, tačiau kaip ir sistemos-išteklų modelio atveju sudėtinga atskirti potencialius paslaugų pagerėjimą nulemiančius veiksnius nuo organizacinių pokyčių. Be to, svarbu atrasti pusiausvyrą tarp vidinių ir išorinių suinteresuotų asmenų interesų.

Konkuruojančių vertybių modelis iš esmės remiasi jau aptartais trimis modeliais. Išskiriamos dvi organizacijų veiklos dimensijos: *suinteresuotų asmenų požiūris į kontrolę ir lankstumą bei galios paskirstymas įgyvendinant organizacijos funkcijas* (vidinė ir išorinė). Šios dvi dimensijos susiejamos su konkuruojančiomis vertybėmis iš aptartų

modelių ir suformuluojami keturi organizacinio efektyvumo idealūs tipai: 1) tikslų (akcentuojama kontrolė, o tikslai konkuruojančių vertybių kontekste interpretuojami kaip išoriškai apspręsti, o ne viduje organizacijos pasirinkti); 2) sistemos-resursų (akcentuojamas lankstumas kaip priemonė įsisavinti išorinės aplinkos siūlomus išteklius); 3) dvi versijos vidinių procesų modelio: techniniai procesai (akcentuojama kontrolė siejama su požiūriu, kad informacinės ir finansinės sistemos yra nustatomos viduje organizacijos) ir žmonių santykiai (pasirinkti viduje organizacijos, siekiant darbuotojų gerovės) (Boyne G. A., 2003, p. 219). Šis modelis viešųjų paslaugų atžvilgiu akcentuoja, kad neįmanoma organizacijose tuo pačiu metu siekti kontrolės ir lankstumo arba vienodai patenkinti vidinių ir išorinių suinteresuotų asmenų poreikius.

Daigialypės paramos modelis neieško universalių kriterijų organizaciniam efektyvumui. Konkuruojančių vertybių paprastumas ir tvarka yra pakeičiami *kompleksine praktine politika*. Šis modelis laikosi nuostatos, kad organizacijų efektyvumas yra vertinamas daugybės vidinių ir išorinių grupių ir kiekviena iš šių grupių vadovaujasi savais kriterijais efektyvumui įvertinti. Be to, kriterijai kinta, nes keičiasi prioritetai bei galios santykiai tarp grupių. Taigi *organizacija pripažįstama efektyvi, kada dauguma su ja susijusių grupių ją tokia laiko*. Tai iš dalies panašu į sistemos-resursų modelį, kur paslaugos kaip kokybiškos vertinimą nebūtinai nulemia techniniai išteklių įsisavinimo aspektai, bet politinė, visuomenės parama, organizacijos įvaizdis ir legitimumas. Viešųjų paslaugų kokybės vertinimo atžvilgiu šis modelis nurodo, kaip paslaugų kokybė nustatoma (skirtingų grupių nuomonė), bet ne kas yra paslaugos pagerėjimas (išskyrus nuostatą, kad tai yra daugumos nuomonė) (Boyne G. A., 2003, p. 221). Kadangi skirtingų paslaugos gavėjų vertinimas yra kintantis, neįmanoma nustatyti universalius paslaugos kokybę apibūdinančius kriterijus. Taigi *paslaugos kokybės vertinimas subjektyviu (paslaugos gavėjo) požiūriu, nors ir yra ribotas universalumo prasme, visgi sudaro galimybę įvertinti viešųjų paslaugų kokybės pagerėjimo rezultatus išoriniame praktiniame lygmenyje*, kai tuo tarpu kiti modeliai labiau akcentuoja organizacinio efektyvumo gerinimą ir vertinimą vidinių grupių atžvilgiu.

Įvertinus aptartų modelių privalumus ir trūkumus, galima teigti, kad viešųjų paslaugų kokybės vertinimo atžvilgiu perspektyviausi du modeliai, o tiksliau jų kombinacija: tikslo modelis ir daugialypės paramos modelis. Tikslo modelis suteikia turinį paslaugos kokybei objektyvių standartų pavidalą, tuo tarpu daugialypės paramos modelis nurodo galutinius paslaugos kokybės „teisėjus“, kurie subjektyviai sprendžia, ar paslauga patenkina jų poreikius ir lūkesčius. Taigi paslaugos pozityvus vertinimas didėja priklausomai nuo gaunamos paslaugos ir esamų lūkesčių paslaugai atotrūkio mažėjimo. Tuo tarpu sistemos-išteklių modelis vertingas papildomų išteklių paslaugos procese analize: kadangi paslaugos gavėjų lūkesčiai yra sunkiai identifikuojami ir dažnai kinta, paslaugų gavėjų dalyvavimas, kaip papildomų išteklių, paslaugos tiekimo procese gali įtakoti paslaugos kokybės pagerėjimą, kuris įvertinamas ištyrus paslaugos gavėjų pasitenkinimo kokybę lygi.

1.2.2. Viešųjų paslaugų kokybės vertintojų identifikavimas

Analizuojant viešųjų paslaugų kokybės vertinimo aspektus būtina identifikuoti, kas yra kokybės vertintojai ir bendrai kuriamos paslaugos dalyviai arba tiksliau, kokį

vaidmenį jie atlieka bendrai kuriamos paslaugos procese bei kaip priskiriamas vaidmuo susijęs su individo elgesiu paslaugos teikimo procese.

Apžvelgus Lietuvos ir kitų šalių autorių mokslinius straipsnius, galima pastebėti, kad viešųjų paslaugų gavėjai įvardijami įvairiai: klientai (angl. *clients*), vartotojai (angl. *customers*), mokesčių mokėtojai, suinteresuoti asmenys (angl. *stakeholders*), naudotojai (angl. *users*), piliečiai, bendra- kūrėjai (angl. *co-producers, co-creators*) ir pan. Pastebėtina, kad kiekvienas iš paslaugų gavėjams priskiriamų vaidmenų yra susijęs su tam tikra elgsena paslaugų tiekimo procese, kuri varijuoja nuo pasyvios stebėsenos iki aktyvaus dalyvavimo (Stumbraitė-Vilkišienė E., 2010b, p. 151). Įprastai pasyvus paslaugų gavėjo vaidmuo siejamas su *kliento* arba *vartotojo* sąvoka, tuo tarpu *piliečiai, naudotojai* ir *bendra-kūrėjai* atstovauja aktyviajai vaidmens pozicijai. Kaip teigia dalis autorių (Sorensen E., 2000, p. 25) šiandiena niekas nebekalba apie klientus kaip pasyvius vartotojus, bet diskutuoja apie aktyvius paslaugų gavėjus kaip bendra-kūrėjus.

Drauge su *naujuoju viešuoju valdymu*, besiremiančiu neoliberaliu modeliu, įvyko piliečio sampratos transformacija į vartotoją. „Į vartotoją orientuotas“ požiūris sąlygoja piliečio ir valdžios sąveikos individualizaciją bei susilpnina piliečio poziciją, išreiškiant nepasitenkinimą gaunamų viešųjų paslaugų kokybe. Tapdamas viešųjų paslaugų vartotoju, pilietis palaipsniui eliminuojamas iš politinio proceso ir atitolinamas nuo kitų piliečių, kadangi nebelieka kolektyvinio veiksmo pagrindo. Kaip kritikai pažymi, *pilietis nėra viešųjų organizacijų vartotojas ar klientas, visų pirma jis yra jų dalininkas arba savininkas*. Viešajame sektoriuje apskritai sunku apibrėžti, kas yra vartotojas, kadangi valdžia tarnauja ne tik momentiniam klientui. Viešojo paslauga yra skirta ir tiems, kurie jos dar tik laukia, ir tiems, kuriems gali reikėti paslaugos, nors dabar jie ja nesinaudoja, ateities vartotojams ir esamų vienkartinį vartotojų draugams ir pažįstamiems ir t.t., netgi tiems, kurie nenori gauti paslaugos (Denhardt R.B., Denhardt J.V., 2000, p. 551). Iš valdžios pusės komerciniai santykiai su piliečiu lėmė viešųjų paslaugų efektyvumo akcentavimą, paaukojant dalį viešojo intereso klausimų, kaip nusprendžiant, kokios paslaugos turi būti pasiūlytos visuomenei. „Į vartotoją orientuotas“ modelis palaiko individų poziciją pirmiausia pasirūpinti savais, siaurais privačiais interesais be platesnio socialinio ar viešojo intereso įvertinimo (Civinskas R., 2007, p. 217). Tokiu būdu individualus pasitenkinimas tampa svarbesniu už demokratinio kolektyvinio susitarimo vertybę, todėl R. Myers ir R. Lacey (1996) teigimu, individualus pasitenkinimas negali būti visada valdžios tikslu (Hirschmann D., 1999, p. 97), kadangi visi vartotojai negali būti patenkinti vienu metu, be to, vartotojų lūkesčiai paslaugos atžvilgiu gali skirtis nuo valdžios tikslų atstovaujančios visą visuomenę.

Pasak D. F. Kettl (1998), vartotojo modelis yra linkęs dar labiau diferencijuoti visuomenę į mokius ir nemokius vartotojus, o tai paneigia viešosios paslaugos viešumo aspektą (pvz., skirtingos kainos priklausomai nuo paslaugos suteikimo greičio). Drauge pažymėtina, kad mažesnes pajamas gaunantiems visuomenės nariams gali būti teikiamos netgi mažesnės kokybės viešosios paslaugos (negelbsti net paslaugų standartai), kadangi dėl finansinių išteklių stokos jos tampa neprieinamos (Haque A. S., 2001, p. 69). Tuo tarpu paslaugos vartotojų segmentacija yra įprasta privataus sektoriaus organizacijose, siekiant patenkinti skirtingų vartotojų grupių lūkesčius, taikant skirtingas priemones ir nustatant paslaugų personalizavimo ribas, be to, segmentavimas padeda

išskirti „naudingiausias“ vartotojų grupes, kurioms teikiama pirmenybė esant ribotiems ištekliams (Zhang Y., Thomas P., Kelvin A., 1999, p. 582). Istorijoje pilietiškumas buvo apribotas mažas pajamas gaunantiems- šiandienine prasme pajamos tampa ribojančiu veiksniu būti vartotoju. Tuo tarpu viešąsias paslaugas teikiančios organizacijos tarnauja įvairioms visuomenės grupėms, todėl paslaugų suskirstymas pagal skirtingas vartotojų grupės yra „slidus“ ir dažnai reiškiantis nelygybės aspektus. Be to, empiriniai tyrimai rodo, kad paslaugų tiekėjai yra linkę tiekti paslaugą toms visuomenės grupėms, kurios lengviausiai pasiekiamos (Fountain J. E., 2001, p. 61; Hirschmann D., 1999, p. 112). Anot M. Donnelly ir J. F. Dalrymple (1996), tiesioginio mokėjimo už viešąsias paslaugas nebuvimas sąlygoja, kad viešajame sektoriuje veikia daug suinteresuotų asmenų, o ne vartotojų kaip jie suprantami privačiame sektoriuje (Donnelly M., 1999, p. 50). Be to, panašūs metodai gali būti naudojami skirtingiems tikslams. Pavyzdžiui, tikslas decentralizuoti paslaugų teikimą gali būti orientuotas į vartotoją ir įgyvendinamas be rūpesčio dėl paslaugų teikimo atskaitomybės; arba paslaugų decentralizavimas gali būti orientuotas į pilietį, numatant tam tikrą politinės galios išskaidymą ir padidėjusį piliečių dalyvavimą (Harrison S., 1999, p. 60).

Piliietis vaidina pagrindinį vaidmenį apsprendžiant, kokia viešoji gėrybė reikalinga ir kokią privačią naudą turėtų gauti vartotojai. Tai lemia piliečio statusas valstybės bendruomenėje, kuris jam suteikia tam tikras teises ir pareigas (Alford J., 2002b, p. 339; Rouillard L., 1999, p. 377). E. Vigoda ir R. T. Golembiewski (2001, p. 278) teigimu, naujasis viešasis valdymas net neakcentuoja ir nekelia sau tikslo pagerinti sąveiką ir bendravimą tarp valdančiųjų ir piliečių- koncentruojamasi ties vienpuse įtaka nuo valdančiųjų link piliečių. Kitaip tariant, naujoji viešoji vadyba neįvertino spontaniškos ir savanoriškos aktyvios piliečių veiklos reikšmės ne tik visuomenei, bet ir viešosioms organizacijoms. Vėlesnieji naujosios viešosios vadybos tyrinėtojai analizuodami organizacinės elgsenos aspektus pažymėjo, kad socialinės kylančios „iš apačios“ iniciatyvos yra svarbios, bet iki šiol naujosios viešosios vadybos mokslinėje literatūroje piliečių įtraukimo į administracinius procesus, darbuotojų dalyvavimo organizacijų valdyme bei bendrai aktyvaus pilietiškumo ugdymas yra laikomi savotiškai „šalutiniais“ tikslais. Piliečių dalyvavimas naujosios viešosios vadybos prasme suprantamas kaip pasyvus informacijos gavimas iš vartotojo vertinant administracijos veiklą. Tuo tarpu, anot E. Vigoda (2003, p. 886), administracinė veikla yra ne tik skirta visuomenei, bet ir reiškia, kad į šią veiklą turi būti įtraukta visuomenė, taip palaikant „bendradarbiaujančio viešojo administravimo“ idėją ir siekiant pagerinti viešųjų paslaugų kokybės vertinimą iš piliečių pusės.

Naujosios viešosios tarnybos teorija sugrąžino pilietį į viešąsias paslaugas. Naujosios viešosios tarnybos idėjas palaikantys autoriai teigia, kad siekiant pagerinti viešųjų paslaugų kokybę netikslinga orientuotis į trumpalaikius ir savanaudiškus vartotojų interesus. Piliečiai veikdami kaip piliečiai turėtų rūpintis bendraisiais bendruomenės reikalais bei suvokti ir prisiiinti asmeninę atsakomybę už tai, kas vyksta jų bendruomenėje ir kaimynystėje. Tuo tarpu valdžios institucijos turi sudaryti sąlygas piliečių dalyvavimui bei stengtis realiai patenkinti piliečių poreikius ne tik kuriant formalias procedūras. Sh. M. Haque (1999, p. 314) nuomone, piliečio kaip vartotojo samprata marginalizuoja viešojo sektoriaus etinius principus: vietoj piliečių interesų akcentavimo, lygybės,

teisingumo ir nešališkumo akcentuojami organizacijos efektyvumo standartai kaip produktyvumas, taupymas ir pan. Traktuoti pilietį, kaip vartotoją, reiškia sutikti su nuomone, kad valdžia nebėra „mes“, bet tampa- „jie“ (Hirschmann D., 1999, p. 97).

G. Jones ir J. Stewart (1995) pažymi, kad viešajame sektoriuje pastebima tendencija perimti privataus sektoriaus kalbą, žodyną, tačiau vartotojo sąvokos vartojimas yra netikslus ypač vietinio valdymo lygmenyje (Harrison S., 1999, p. 59). Jei paslaugų tiekėjai ir paslaugų gavėjai save laiko viešųjų paslaugų vartotojais, tada kyla klausimas, kaip vietinė valdžia palaiko ryšius su bendruomene platesniame piliečio sampratos kontekste. Asmeniniais interesais pagrįstų, vienakrypčių santykių kultūra padidina atotrūkį tarp piliečių ir valdžios bei sumažina galimybę viešųjų interesų užtikrinimui ne tik individualioje sąveikoje, bet ir platesniame bendruomenės lygmenyje. Valstybės (pvz. Olandija, Suomija) įgyvendinusios „į vartotoją orientuotas“ reformas ilgainiui pakeitė reformų kryptį, nes paaiškėjo, kad vartotojo kultūra savaime nesukuria piliečių kultūros ar netgi trukdo jai vystytis. Jei piliečių dalyvavimas siejamas su kolektyvinių interesų akcentavimu, tada net ir neaktyvaus dalyvavimo atveju, bendruomenės nariai gauna bendrą naudą arba vertę, kuria visi gali naudotis ir drauge iš dalies patenkinti individualius interesus. Tuo tarpu vartotojo dalyvavimo atžvilgiu, sukuriama individuali vertė nėra paskirstoma kitiems bendruomenės nariams, vadinasi atskirų interesų suma neišreiškia net dalies bendruomenės kolektyvinių interesų.

Vartotojo sąvokos vartojimas nurodo pasyvią asmens poziciją socialinio veiksmo atžvilgiu, tuo tarpu paslaugų kokybės vertinimas ir gerinimas bendrai kuriant paslaugą yra susiję su aktyvia veikla, rūpinantis aplinka, kurioje asmuo gyvena bei bendruomenių valdymu, todėl *tikslingiau vartoti piliečio arba partnerio sąvoką analizuojant piliečių dalyvavimą bendrai kuriant paslaugas* (Vigoda E., 2002, p. 529). Piliečiai dalyvaudami įvairiuose administraciniuose procesuose veikia kaip socialiniai veikėjai arba socializacijos agentai, atliekantys edukacinę funkciją ateinančioms kartoms. Be to, piliečio vaidmuo skirtingai nei vartotojo ar kliento yra susijęs su bendradarbiavimo, partnerystės sąveika, o ne vien atstovavimu. Pilietiškumas arba „geras“ pilietis reiškiasi trijuose lygmenyse: pilietis kaip teisinis statusas, t. y. priklausymas tam tikrai politinei bendruomenei (įteisinimas); pilietis kaip pageidaujamas aktyvumas, t. y. atliekamas vaidmuo, kurio funkcija dalyvauti bendruomenėje (funkcionalumas); pilietis kaip pareiga dažniausiai pasireiškiantis mokesčių mokėjimo pavidalu (instrumentalizmas) (Lucio J., 2009, p. 882; Kalu K. N., 2003, p. 421-425).

J. Lucio (2009, p. 893) siūlo tam tikrą alternatyvą *vartotojo* ir *piliečio* sąvokų priešpriešoje- *gyvenamąja vieta paremtą pilietiškumą* (angl. *residency-based citizenship*), ypač aktualų vietinio valdymo lygmenyje. Anot autorės, įvertinus vartotojo sąvokos neigiamus aspektus, viešajame sektoriuje tinkamesnė vartoti piliečio sąvoka, tačiau siekiant priešaringų viešajam administravimui keliamų tikslų, *būtina platesnė pilietiškumo samprata*. Pilietiškumas paremtas gyvenamąja vieta analizuojamas politikos, teisės ir geografijos mokslų atstovų, tačiau viešojo administravimo literatūroje trūksta tyrimų susijusių su šiuo objektu, nors tam tikrų išvalgų galima rasti kai kurių autorių darbuose (Box R., 2001; Campbell K., 2005; Denhardt R. B., Denhardt J. V., 2000; Kalu K. N., 2003). Piliečio sąvoka vartojama teisine prasme gali neapimti visų asmenų, kurie yra įtakojami ir kurie patys įtakoja ir sąveikauja su viešosiomis organizacijomis (pvz.

imigrantai). Pilietiškumas paremtas gyvenamąja vieta siūlo apibrėžti viešųjų organizacijų paslaugų gavėjus, kuriems teikiamos paslaugos, kaip *gyventojus gyvenančius tam tikroje teritorijoje*, besinaudojančius viešosiomis paslaugomis, mokančius mokesčius, tik neturinčius teisės balsuoti, rinkti politinius lyderius. Tokiu būdu būtų išplėstas bendradarbiaujančio valdymo dalyvių ratas, įtraukiant ir tuos dalyvius, kurie neatitinka teisinių piliečio ar normatyvinių vartotojų sampratos kriterijų.

Akivaizdu, kad mokslininkų tarpe nėra vieningos nuomonės, kurią sąvoką tikslin- ga naudoti analizuojant tiekėjų ir paslaugos gavėjų ryšius viešajame sektoriuje. Tokios sąvokos kaip „piliečiai“, „savanoriai“, „bendruomeninės organizacijos“, „klientai“, „vartotojai“, „suinteresuoti asmenys“ ar „visuomenė“ vartojamos tiek skirtingų būdų, kiek autorių nagrinėja jas. Galima prielaida, kad skirtingų sąvokų vartojimas neturi jokio reikšminio skirtumo ir yra tik mokslinio žargono mada ar administracinio elito noras parodyti savo išprusimą. Tačiau, anot kai kurių autorių (Lakoff G., Johnson M., 1980; Giddens A., 1984; March J., Olsen J., 1989), metaforos formuoja požiūrius, supratimą ir elgesį. Remiantis šiuo požiūriu, terminologija yra svarbus veiksnys įtakojantis nuomonę ir elgesį (Fountain J. E., 2001, p. 56). Paslaugos gavėjo vaidmens ir elgesio sąveika plačiau aptarta 1.1.6.5 dalyje.

J. Alford (2002a, p. 33) ir C. Needham (2003) analizuodami bendrąją paslaugų kūrimą siūlo atskirti piliečio ir kliento sąvokas (McAteer M., Orr K., 2006, p. 133). Klientai visų pirma siejami su asmeninės naudos gavimu naudojantis viešąja paslauga ir nebūtinai klientas tiesiogiai moka už paslaugą. Pilietis pirmiausia siejamas su kolektyviniais interesais ir su visuomenine nauda. Piliečio ryšiai su valdžia yra struktūruoti įvairiomis teisėmis, pareigomis ir atskaitomybės principais, tuo tarpu kliento ir tiekėjo ryšys atsiranda tik naudojantis paslauga. Skirtingi ryšiai su valdžios institucijomis sąlygoja ir skirtingą požiūrį bei motyvaciją į bendrąją paslaugų kūrimą. Vadinasi, klientai bus labiau suinteresuoti bendrai kurti paslaugą, nes jie gaus tiesioginę asmeninę naudą, tuo tarpu piliečių nauda bus kolektyvinė, todėl motyvacija bendrai veiklai bus mažesnė. Tačiau kitame savo darbe tas pats autorius (t. y. J. Alford) įvertinęs kritinius vartotojo sampratos aspektus, užima nuosaikesnę poziciją teigdamas, kad vartotojo modelis socialinių mainų požiūriu nebūtinai prieštarauja aktyvaus pilietiškumo modeliui. Valdžios institucijos yra atskaitingos visuomenei ir jos neapsiriboja vien ekonominiais mainais su savo klientais. *Paslaugų gavėjai taipogi nėra suinteresuoti vien tik materialinių gėrybių vartojimu, bet juos domina simbolinių, moralinių, socialinių ir normatyvinių poreikių realizavimas.* Paslaugas teikiančios organizacijos turi reaguoti į paslaugų gavėjų lūkesčius ne tik dėl politinės atskaitomybės reikalavimo, bet ir dėl to, kad joms reikalinga informacija, bendradarbiavimas, pasitikėjimas ir įsitraukimas į paslaugas iš visuomenės pusės (Alford J., 2002b, p. 343-344).

Taigi, *vartotojo ir piliečio sąvokos vartojimas viešajame sektoriuje yra labiau susijęs ne su tuo, kaip gaunama paslauga- tiesiogiai ar netiesiogiai, už mokesčių ar ne, bet su paslaugų gavėjo užimama pozicija paslaugos teikimo atžvilgiu, t. y. ar jis yra linkęs aktyviai dalyvauti paslaugos teikimo, kūrimo ar net valdymo procese* (Stumbraitė-Vilkišienė E., 2010b, p. 152). Net jei paslaugos gavėjas dalyvaudamas teikiant viešąją paslaugą siekia patenkinti savo asmeninius interesus, tai nepaneigia prielaidos, kad tenkindamas asmeninį interesą jis siekia kolektyvinės naudos. Privačių paslaugų atžvilgiu individualios

naudos gavimas yra aiškiai identifikuojamas, tuo tarpu *viešosiose paslaugose kolektyviniai ir individualūs interesai yra sunkiai atskiriami: nepatenkintas paslaugos kokybe asmuo dalyvaudamas bendrai kuriant paslaugą ir siekdamas pagerinti jos kokybę, kuria vėliau naudosis ne tik jis, bet ir kiti paslaugos gavėjai, sukuria tiek kolektyvinę, tiek individualią naudą.*

Viešųjų ir nevyriausybinių organizacijų naudos gavėjai yra paprastai individai, kurie priklauso nuo organizacijos teikiamų paslaugų – paslaugos reikalingos išgyvenimui (pvz. socialinės pašalpos) arba gali nebūti alternatyvos, pasirinkimo paslaugai, kurią teikia organizacija. Kaip teigia L. Jensen (1998, p. 57), vartotojai gali būti arba organizuotų paslaugos tiekėjo interesų vergais, arba gali atsakyti paslaugos, tačiau viešųjų paslaugų atžvilgiu dažnesnė pirmoji perspektyva. Taigi, viešųjų ir nevyriausybinių organizacijų paslaugų gavėjai paprastai negali būti traktuojami kaip vartotojai ar klientai, nes jie neturi pasitraukimo iš paslaugos pasirinkimo arba pasitraukimas yra komplikuoatas. Priklausomumo statusas suteikia paslaugų gavėjams teisę reikalauti, kad jie būtų įtraukti į paslaugų kokybės vertinimo procesą, net jei dalyvaujantieji proporcingai sudaro mažą grupę visų paslaugos gavėjų atžvilgiu. Svarbiausia, kad dalyvaujantieji paslaugų gavėjai atstovauja bendrus interesus, o ne privačius, rinkia pagrįstus interesus (Zajac G., Bruhn J. G., 1999, p. 713).

Apibendrinus skirtingas autorių nuomones piliečių ir vartotojų sampratos atžvilgiu, galima teigti, kad viešųjų ir nevyriausybinių organizacijų viešųjų paslaugų teikimo ir kokybės vertinimo atveju tikslingiau vartoti *piliečio* sąvoką, kuri tinkamesnė atsižvelgiant į viešojo sektoriaus paslaugų teikimo ypatybes. Visgi empiriniuose viešųjų paslaugų tyrimuose, atliekant viešosios paslaugos gavėjų apklausas siūloma vartoti *gyventojų* sąvoką, kuri apima platesnį paslaugos gavėjų ratą, nei teisine prasme vartojamas piliečio terminas, ir yra priimtinesnė visuomenei kasdieninėje kalboje.

1.2.3. Kokybiškos viešosios paslaugos kriterijai

Dvidešimto amžiaus pabaigoje viešojo valdymo reformose akcentuotas efektyvumo tikslas viešųjų organizacijų paslaugų kokybės aspektus susiejo su kokybės vadybos priemonių įgyvendinimu kaip tikslios organizacijų veiklos taisyklės, užduočių paskirstymas, pareigybių aprašymai, procedūros ir pan. Remtasi nuostata, kad formalus organizacijos „sutvarkymas“, susiejant daugumą jos funkcijų su taisyklėmis ir procedūromis, sąlygos pageidaujamus rezultatus. Sėkmingai arba efektyviai dirbančių organizacijų moksliniai tyrimai rodo, kad dauguma tokių organizacijų vadovavosi kitais principais kaip išorinės aplinkos tyrimas, strateginių problemų identifikavimas, aktyvi komunikacija, vidinio ir išorinio dalyvavimo skatinimas ir pan. (Kliksberg B., 2000, p. 167). Paradigmų požiūriu procesas įvardijamas kaip „poslinkis nuo administravimo link valdymo“. Paslaugų kokybės valdymas yra apibrėžiamas kaip procesas minimizuojant atotrūkį tarp paslaugos teikimo ir vartotojų lūkesčių (Armstrong M., Baron A., 1998). Ideali organizacija nebėra ta, kuri tiksliai „sutvarkyta“. Pageidaujamas organizacijos modelis siejamas su besimokančia, reaguojančia, „gudria“ organizacija, o tokiai organizacijai sukurti reikalingos dalyvavimo priemonės. Organizacija, kuri siekia gauti ir panaudoti iš paslaugos gavėjų informaciją paslaugos kokybei pagerinti, tikėtina

veikia efektyviau ir piliečiai labiau yra patenkinti jos veikla. Viešosios paslaugos kokybė vertinama ne tik vidinio efektyvumo, bet ir išorinio veiksmingumo kriterijais (Wolf A., 2000, p. 695-696). Jei organizacijos teikiama paslauga yra neatsiejama nuo tos paslaugos gavėjų, kada pastarieji tiesiogiai dalyvauja paslaugoje, tokiu atveju, piliečių dalyvavimas bendrai kuriant paslaugas yra dar aktualesnis (Mintrom M., 2003, p. 56).

Sąvoka *kokybė* reiškia skirtingus dalykus skirtingiems žmonėms, todėl siekiant pagerinti viešųjų paslaugų kokybę visų pirma būtina išsiaiškinti, ką ji reiškia organizacijai kaip paslaugos tiekėjai ir paslaugos gavėjui. Svarbus bendras požiūris, kitaip pastangos gerinti kokybę gali būti beprasmės. Kaip teigia S. V. Berg ir J. Tschirhart (1988) bei R. Sherman (1989), kokybės įtvirtinimas reguliacinėmis priemonėmis negali apimti visų paslaugos arba produkto charakteristikų, kadangi kokybė yra iš esmės subjektyvios prigimties (Dewhurst F., Martinez-Lorente A. R., Dale B. G., 1999, p. 267). Tai gali reikšti, kad viešosios paslaugos yra sunkiai pakeičiamos kitomis: jei piliečiai nepatenkinti kaž kurios paslaugos kokybe ir reikalauja pokyčių, juos atlikus dar nereiškia, kad piliečių pasitenkinimas pasikeis, jį gali įtakoti buvusi neigiama patirtis.

Paprasčiausias paslaugos kokybės apibrėžimas, kurį būtų galima suformuluoti skambėtų panašiai taip- kiekvieną kartą teisingai/gerai atlikti darbą arba tikslo atitikimas. Įdomu, kad vienas žymiausių kokybės tyrinėtojų W. E. Deming nepateikia *kokybės* sąvokos apibrėžimo, o tik nurodo, kad kokybė- „tai viskas, kas susiję su gerinimu ir naujovėmis“ (Wright A., 1997, p. 313). Visgi privataus ir viešojo sektoriaus tyrimus atliekantys mokslininkai neapsiriboja tokia supaprastinta samprata ir bando išskirti kriterijus, kurių įvykdymas ar atitikimas išreikštų kokybiškos paslaugos esmę. Įvertinus įvairių autorių požiūrius į paslaugų kokybę, galima išskirti 5 *kokybės interpretavimo sampratas, kurios akcentuoja skirtingus kokybės vertinimo kriterijus* (Ghobadian A., Speller S., Jones M., 1994, p.47-49; Boyne G. A., Walker R. M., 2002b, p. 112-115):

1. **Transcendentinė.** Kokybė suprantama kaip įgimtas tobulumas, panašiai kaip Platono grožio samprata. Visgi tokia kokybės apibrėžtis mažai pritaikoma, kadangi išankstinis kokybės kriterijų nustatymas neįmanomas. Numanomai kokybės sampratai svarbus ryšys tarp individualumo ir kokybės supratimo, tai iš esmės ir nulemia nuomonę apie kokybę.
2. **Produkto-rezultato.** Kokybė kaip geriausių savybių rinkinys pasireiškiantis paslaugoje. Taigi kokybiška paslauga turi daugiau gerųjų savybių negu mažiau kokybiška paslauga. Ši kokybės samprata remiasi *paslaugos atskirų aspektų gerųjų savybių kvantifikavimu arba apčiuopiamomis paslaugų charakteristikomis*. Praktikoje sunku nustatyti ne tik visus paslaugų kokybę galinčius įtakoti veiksnius, bet ir skaičiais išreikšti visus paslaugų aspektus. Todėl „geriausios savybės“ yra reliatyvios, priklauso nuo situacijos. Tarkim Klaipėdos miesto gyventojai daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūrą vertina kaip kokybiškesnę šiaurinėje miesto dalyje lyginant su pietine miesto dalimi. Nors pietinė miesto dalis daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūros atžvilgiu gali turėti daugiau „gerųjų savybių“, ji bus vertinama kaip mažiau kokybiška, jei paslaugų kokybė suprantama kaip geresnis paslaugos gavėjų lūkesčių patenkinimas.
3. **Proceso-tiekimo.** Kokybė kaip *atitikimas reikalavimams* (Crosby P. B., 1980, Taguchi G., 1986). Akcentuojama paslaugos tiekimo kontrolė ir valdymas.

Orientacija į vidų, o ne į išorę. Tokia kokybės samprata gali tiktai organizacijoms, kurios tiekia standartinius produktus arba paslaugas ir kada *būdingi reti* (angl. *low-contacts*) ir *trumpi kontaktai* su paslaugos gavėjais kaip šiukšlių surinkimas, pašto paslaugos, butų nuoma, viešasis transportas, finansinės paslaugos, greito maisto kavinės ir pan. Paslaugos teikimo procesas yra svarbiausias vertinant paslaugos kaip rezultato kokybę. Šia kokybės samprata vadovaujasi ir „Piliečių Chartijos“ nesvarbu kokiam sektoriuje.

4. **Vartotojo.** Išorinė orientacija. Kokybė apibrėžiama kaip „*vartotojo reikalavimų patenkinimas*“ arba „tikslinis tinkamumas“ (Deming W. E., 1986, J. M. Juran ir kt., 1974, Feigenbaum A. V., 1986, Ishikawa K., 1985). Ši prieiga remiasi organizacijos gebėjimu identifikuoti vartotojų reikalavimus ir juos patenkinti. Vartotojo kokybės samprata papildo proceso kokybės požiūrį, nes vartotojų reikalavimai paslaugai yra nustatomi kuriant paslaugą, bet tik tiekimo procese gali būti patikrinamas atitikimas. Vartotojo kokybės prieiga yra tinkamiausia *aukšto kontakto* (angl. *high contact*), įgūdžių ir žinių reikalaujančiose ar intensyvios veiklos paslaugose kaip sveikatos priežiūra, teisėsauga, apskaita, kirpėjo paslaugos, mokymo, konsultavimo, laisvalaikio, viešbučių paslaugos. Daugiau bučių namų bendros dalinės nuosavybės priežiūros paslauga priskirtina prie aukšto kontakto paslaugų, nes tai yra ilgalaikis paslaugos gavėjų dalyvavimas paslaugoje, kasdien rūpinantis paslaugos kokybe.
5. **Vertės.** Kokybė suprantama kaip „*tiekėjo sąnaudos ir kaina vartotojui*“ arba „*vartotojo reikalavimų patenkinimas kokybės, kainos ir galimybių aspektais*“. Išorinė orientacija. Kokybė, kaina ir galimybės susijusios ir įtakoja tiek tiekėjo, tiek vartotojo elgesį. Šis požiūris akcentuoja aiškų paslaugų rinkos segmentavimą ir aprūpinimą paslaugomis.

Privataus sektoriaus paslaugų marketingo tyrimuose kokybė apibrėžiama trejomis plačiomis reikšmėmis (Diamond L., Morlino L., 2004, p. 21) (kurių kiekviena sąlygoja skirtingas empirinio tyrimo sąlygas):

- procedūra: „kokybiškas“ produktas yra tikslaus, kontroliuojamo proceso rezultatas, kuris remiasi pasikartojimo ir laiko planavimo metodais;
- turinys: kokybė yra struktūrinių produkto charakteristikų dalis, kaip projekto, priemonių ar veikimo;
- rezultatas: produkto ar paslaugos kokybė yra netiesiogiai išreikšta per vartotojo pasitenkinimą, nepaisant to, kaip produktas ar paslauga yra sukurti ar koks jų turinys.

Panašią klasifikaciją pateikia J. Ovretveit (1991) (Curry A., Herbert D., 1998, p. 339), išskirdama tris kokybės sampratas viešųjų paslaugų organizacijose: *kliento kokybė*, kuri siejama su tuo, ko vartotojai nori iš paslaugos kaip individai ir visuomenės nariai; *profesionali kokybė*, kuri pasižymi tinkamu priemonių ir procedūrų taikymu, siekiant patenkinti paslaugų gavėjų poreikius; *valdymo kokybė* suprantama kaip efektyviausias ir produktyviausias esamų išteklių panaudojimas paslaugų gavėjų poreikiams patenkinti. Kliento kokybė užtikrinama per kliento pasitenkinimo priemones, profesionali

kokybė- per standartus ir procesų organizacinį auditą, valdymo kokybė- per holistinę prieigą, kuri apima vertybes ir kokybės prieigos kompetenciją sistemoje.

Paslaugų kokybės kriterijai kai kuriose valstybėse yra numatomi paslaugų chartijoje. Prancūzijos *Charte des Services Publics* (1992) remiasi keturiais viešųjų paslaugų principais: skaidrumas ir atsakomybė, paprastumas ir pasiekiamumas, dalyvavimas ir pritaikymas skirtingiems paslaugų vartotojų poreikiams, patikimumas ir pasitikėjimas. Didžiosios Britanijos Piliečių chartijoje (angl. *Citizen's Charter*) (1991) įvardijami šeši viešųjų paslaugų teikimo principai: standartai, informacija ir atvirumas, pasirinkimas ir konsultacijos, pagarba ir pagalba, supaprastintos ir patogios naudoti procedūros, ekonomiškumas (Clark D., 2003, p. 155, 158-159). Kai kurių autorių teigimu (pvz. Pollitt C., Bouckaert G., 1995, Gaster L., 1995) charterizmas yra linkęs traktuoti pilietį tik kaip vartotoją analogišką privačiam sektoriui, viešojo pasirinkimo teorija remianti chartijų idėją suponuoja, kad individas visada elgsis racionaliai ir turės galimybę pasirinkti nebesinaudoti paslauga (Erridge A., Fee R., McIlroy J., 1998, p. 343). Praktikoje tai nepasitvirtina, kadangi viešųjų paslaugų atveju individai ne visada elgiasi tik kaip mokūs vartotojai, kurie gali atsisakyti paslaugos, atvirkščiai, viešųjų paslaugų gavėjai gali būti priklausomi nuo paslaugos arba tiesiogiai nemokėti už paslaugą. Jei privatus paslaugų teikimas iš esmės priklauso nuo individualių pasirinkimų, tai viešųjų paslaugų teikimas susijęs su kolektyviniu pasirinkimu per įvairias organizuotas grupes ir politinio atstovavimo sistemą. Taigi savotiškas paradoksas, bet *Piliečių Chartijos*, nukreiptos į individualių vartotojų pasitenkinimą paslauga, savotiškai eliminavo pačius piliečius iš paslaugų gavėjo sąrašo. Kai kuriose valstybėse (pvz. Olandijoje) siekiant spręsti paslaugos gavėjo nušalinimo nuo paslaugos kokybės standartų nustatymo problemą, formuluojant paslaugų kokybės standartus siekiama įtraukti visuomenę į kokybės kriterijų svarstymus bei sudaromos galimybės patiems paslaugų gavėjams nurodyti, kokios charakteristikos yra svarbios paslaugai tam, kad ji būtų vertinama kaip kokybiška ir paslaugos gavėjai būtų ja patenkinti.

Kokybiška viešoji paslauga tai multi-dimensinis fenomenas, kurį skirtingi autoriai interpretuoja netapačiai. C. Grönroos (1978) teigimu paslaugų kokybę sudaro trys dimensijos: paslaugos rezultato techninė kokybė (objektyvi), funkcinė paslaugos proceso kokybė (subjektyvi), organizacijos įvaizdis- paslaugos gavėjo vaizdinys apie paslaugą teikiančią organizaciją. U. Lehtinen ir J. R. Lehtinen (1992) išskiria taipogi tris, bet kitaip įvardijamas dimensijas: fizinė kokybė (pastatai, priemonės), organizacijos kokybė (įvaizdis ir profilis), sąveikos kokybė (Ghobadian A., Speller S., Jones M., 1994, p. 50-51). D. H. Folz (2004, p. 211) atlikęs tyrimus piliečių dalyvavimo teikiant atliekų rūšiavimo paslaugą, siūlo išskirti dvi kokybės rūšis: įeigos (angl. *input*) ir išeigos (angl. *output*). Įeigos kokybė susijusi su išteklių paskirstymu sprendimų priėmimui ir techninėmis galimybėmis, tuo tarpu išeigos kokybė siejama su paslaugos patirtimi, kaip paslaugų gavėjai vertina paslaugos kokybę, t. y. kiek jų manymu paslauga yra patikima, patogi, saugi ir pan. Pritaikius D. H. Folz pasiūlytą modelį, įeigos kokybė daugiabučių gyvenamųjų namų atveju gali būti susieta su dalyvavimo paslaugoje patogumu ir su dalyvavimo įvairove (skirtinguose paslaugos teikimo etapuose įvairiais būdais). Tuo tarpu išeigos kokybė siejama su piliečių dalyvavimu (kiek aktyviai gyventojai dalyvauja skirtinguose veiklose) ir išoriniu veiksmingumu (kiek gyventojai patenkinti paslaugos

kokybe kaip atitinkancia jų lūkesčius). Pastebėtina, kad dauguma paslaugos kokybės sampratų skirsto paslaugos kokybę į proceso ir rezultato.

Įvertinus paslaugų kokybės tyrimuose naudojamus kriterijus paslaugos kokybei matuoti, galima išskirti dažniausiai minimus: patikimumas, jautrumas, dėmesys vartotojui, pasitikėjimas, kompetencija, prieiga, pagarba, saugumas, bendravimas, apčiuopiamumas, supratimas/empatija, rūpestingumas, tvarkingumas, komfortas, lankstumas, draugiškumas, funkcionalumas, savalaikiškumas, kompensavimas.

Paslaugos yra daugiau ar mažiau neapčiuopiamų procesų, veiksmų seka. Paslaugos gavėjas turi aktyviai dalyvauti paslaugos kūrimo procese tam, kad gerinant paslaugų teikimo procesą, būtų galima suprasti, ko jis tikisi ir ką vertina. Vadinasi, vertinant paslaugos kokybę, dominuoja ne tik techninės charakteristikos. Viešųjų paslaugų tiekėjai kokybę turėtų apibrėžti taip, kaip ją suvokia tos paslaugos gavėjai-piliečiai, nes priešingu atveju kokybės užtikrinimas bus neveiksmingas. Žmonės daugiausia gauna naudos iš tų viešųjų paslaugų, kurios remiasi realiais piliečių lūkesčiais. Visgi vietoje to, kad vien tikėtis, jog piliečiai pateiks savo nuomonę apie gautas paslaugas, reikėtų ieškoti sprendimų, kaip procesą padaryti sistemingu, kad piliečiai būtų įtraukti į viešųjų paslaugų, kurias naudoja, vertinimą ir tobulinimą. Paslaugos kokybės supratimą nulemia ne tik galutinis paslaugos rezultatas, bet ir paslaugos procesas. *Suvokiama kokybė* yra įtakojama išankstinių lūkesčių, paslaugos proceso kokybės ir paslaugos rezultato kokybės:

Išankstiniai paslaugos gavėjo + paslaugos proceso + paslaugos rezultato = Suvokiama
Lūkesčiai Kokybė Kokybė Kokybė

Paslaugų kokybės tyrinėtojai bendrai lūkesčius traktuoja kaip normatyvinį standartą, t. y. paslaugos gavėjų įsitikinimai apie tai, ką paslaugos tiekėjas turėtų pasiūlyti. Be to, lūkesčiai yra nuspėjami standartai, t. y. gavėjai nujaučia ką paslaugos tiekėjas pasiūlys (Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L. L., 1994, p. 202). *Išankstiniai paslaugos gavėjo lūkesčiai tai a priori paslaugos vaizdinys, kurį formuoja asmeniniai poreikiai, praeities patirtis, žodinė komunikacija, paslaugos sektoriaus komunikacija, įvaizdis, kaina*. Aktualiai arba reali paslaugos proceso ir rezultato kokybė yra apibrėžiama ir kontroliuojama paslaugos tiekėjo, tačiau svarbu, kiek tiekėjas atsižvelgia į paslaugos gavėjų lūkesčius. Visgi būtina pažymėti, kad gerėjant techninei paslaugų kokybei ir paslaugos gavėjų pasitenkinimui, sudaromos prielaidos dar didesniems paslaugų gavėjų lūkesčiams formuotis. Tokiu būdu, reikalavimai kokybei yra nuolat didėjantys, nes didėja lūkesčiai. Vadinasi, net pagerinus paslaugų kokybės proceso ir rezultato charakteristikas, paslaugų gavėjai gali likti nepatenkinti. Tai tik patvirtina prielaidą, kad suvokta paslaugų gavėjo kokybė skiriasi nuo paslaugos objektyvios (rezultato) kokybės.

Viešųjų paslaugų atveju ypatingą reikšmę įgauna rezultato aspektas. Net jei viešoji paslauga gali tenkinti daugumą procedūrinių ir turinio kokybės reikalavimų, piliečiai vis tiek gali būti nepatenkinti teikiama paslauga. Tokią situaciją gali lemti keletas priežasčių. Visų pirma eiliniai piliečiai nebūtinai visada žino, kokie objektyvūs kriterijai yra keliami viešosiomis paslaugoms ir kiek jų gaunamos paslaugos atitinka tuos kriterijus. Antra, net jei piliečiai yra informuoti ir žino, kad teikiama paslauga tenkina

procedūrinis ir turinio kokybės reikalavimus, jų nepasitenkinimą paslauga gali lemti subjektyvūs nepatenkinti poreikiai, kurių pagrindu pilietis vertina paslaugos kokybę. Trečia, paslaugos kokybės vertinimas gali būti įtakotas bendrai pateikiamos neigiamos informacijos per žiniasklaidą bei utopinių lūkesčių viešojo sektoriaus atžvilgiu. Tokiu būdu *paslaugos kokybė kaip pasitenkinimas išreikšta per subjektyvų vertinimą leidžia įvertinti, kiek viešoji paslauga patenkina piliečių lūkesčius, kitaip tariant, kiek ji yra veiksminga, o ne tik, kiek ji tenkina objektyvius paslaugos proceso ir turinio reikalavimus, kurie sąlygoja paslaugos efektyvumą.*

Dėl specifinio viešojo administravimo konteksto kai kurie autoriai (Gaster L., Squires A., 2003) siūlo „*derybinės kokybės sampratą*“ nurodant, kad esminis klausimas yra: kaip subalansuoti kompleksinius individo, bendruomenės ir visuomenės kaip tokios poreikius, norus ir reikalavimus su gebėjimais, ištekliais, teisiniais įpareigojimais ir techninėmis organizacijų ir asmenų atsakingų už geros kokybės paslaugų teikimą galimybėmis? (Špaček D., Nunvarova S., 2009, p. 1). Vienas iš būdų pasiekti balansą yra atviresnis, įtraukiantis sprendimų priėmimo ir jų įgyvendinimo modelis. „*Derybinė kokybės samprata*“ remiasi pasitikėjimu, dalyvavimu, kuris prienamas suinteresuotiems asmenims, koordinavimu ir komunikacija. Visgi G. Beam (2001, p. 31) teigia, kad ne kiekvienas dalyvavimas yra reikšmingas ir kad ne kiekvienas dalyvavimas padidina pasitenkinimą, siekiant didesnio efektyvumo ar geresnės kokybės- reikšmingas dalyvavimas atsiranda tada, kai paslaugą teikiančios organizacijos darbuotojai ir paslaugą gaunantys asmenys kartu dalyvauja, bendrai kuria ir gali įtakoti paslaugos aspektus, kurie jiems svarbūs.

Apibendrinant galima pažymėti, kad paslaugų kokybės kriterijai yra plačiai nagrinėjami autorių viešųjų ir privačių paslaugų srityse ir beveik visuose tyrimuose pateikiamos pataisos ar papildymai, atspindintys konkrečią tiriamą paslaugą. Todėl siekis pateikti vieningą apibendrintą metodiką yra ribotas ir vargu ar naudingas. Pastebėtina, kad palyginus paslaugų kokybę įvardijančius kriterijus privačių paslaugų, ne pelno organizacijų teikiamų paslaugų ir produktų atžvilgiu, pastebimi tam tikri panašumai: visose srityse kokybei keliami patikimumo, jautrumo ir prieigos reikalavimai (Ghobadian A., Speller S., Jones M., 1994, p. 55). Tačiau kiekvieno kriterijaus svarba ir „svoris“ vertinant kokybę priklauso nuo paslaugos pobūdžio.

Remiantis aptartomis kokybės sampratomis bei atsižvelgiant į viešųjų paslaugų specifinį pobūdį, disertacijos tyrime kokybiška viešoji paslauga suprantama kaip pasižyminti tokiomis savybėmis kaip pastovumas, vienoda prieiga visiems, efektyvumas kaip kontrolės priemonė ir galimybė gerinti paslaugos kokybę. Tokiu atveju viešoji paslauga vertinama kaip kokybiška, kada ji tenkina išvardintus kriterijus:

- kai ji viršija arba atitinka paslaugų gavėjų lūkesčius dėl gaunamos paslaugos (rezultato dimensija);
- kai paslaugų gavėjai gali įtakoti paslaugos atskirus aspektus ir tie aspektai juos tenkina (turinio kokybė);
- kai paslauga teikiama laikantis paslaugos tiekėjo atskaitomybės principų paslaugos gavėjui ir kai iš paslaugos tiekėjo pusės sudaromos sąlygos piliečių dalyvavimui, paslaugos kontrolei ir vertinimui (procedūrinė kokybė).

1.2.4. Paslaugų kokybės modeliai

Mokslinėje literatūroje randama nemažai įvairių prieigų paslaugų kokybės analizei. Dauguma paslaugų kokybės modelių buvo suformuluota atliekant privataus sektoriaus tyrimus ir priskiriama paslaugų marketingo mokslo atstovams. Viešajame sektoriuje ėmus kelti paslaugų kokybės tikslus reformuojant viešojo administravimo sistemas, pradėta domėtis, kiek privataus sektoriaus paslaugų kokybės modeliai yra pritaikomi viešajame sektoriuje viešųjų paslaugų atžvilgiu. Bendrai, *pagal požiūrį į paslaugų kokybės valdymą ir gerinimą*, modeliai kaip ir paslaugą teikiančios organizacijos pozicija gali būti suskirstyti į *pasyvius (reaktyvius)* ir į *strateginius (proaktyvius)*.

Pasyvaus arba reaktyvaus požiūrio atveju kokybė nėra suprantama kaip esminis paslaugos tikslas, tai labiau- paslaugos gavėjo nepasitenkinimo ar susierzinimo minimizavimas nei pasitenkinimo realizavimas. Paslaugos teikimo procese yra centruojamasi į higieninius faktorius, kurie laikomi savaime suprantamais tam tikros paslaugos atveju (pvz. mokesčiai turi būti paskaičiuoti teisingai, be klaidų). Siekiant paslaugų gavėjo pasitenkinimo, nepakanka, kad paslauga atitiks higienos faktorius, tačiau nepatenkinus šių faktorių, nepasitenkinimas neišvengiamas. *Strateginė prieiga*, priešingai, orientuojasi veikloje į kokybę kaip vieną iš esminių tikslų. Svarbus paslaugą teikiančios organizacijos įvaizdis.

Paslaugų kokybės suvokimas yra subjektyvus procesas, kai paslaugos teikimas ir vartojimas vyksta vienu metu. Todėl atsiranda paslaugos gavėjų ir teikėjų sąveika, kuri turi įtakos paslaugos kokybės suvokimui. Anot E. Vitkienės (2004, p. 35), paslaugos gavėjo suvokiama kokybė yra vertinama dviem pagrindiniais kokybės matais:

1. techniniu (rezultato)- tai, kas teikiama vartotojui;
2. funkcinu (procesu)- tai, kaip yra teikiama.

Šiuos abu matus bendrai jungia įvaizdis (bendrasis ar tiesioginis), kuris daro didžiausią įtaką daugumai paslaugų: jei žmogus jaučia simpatiją, tai nedidelės klaidos bus pamirštos, o didelės klaidos sugriaus įvaizdį. Taigi egzistuoja *trimatis paslaugų kokybės modelis*. Kurį sudaro techninės ir funkcinės paslaugos kokybės charakteristikos, bei įvaizdžio komponentai.

Vieni žinomiausių paslaugų marketingo literatūroje yra *SERVQUAL* (paslaugų kokybės) modelis ir *kokybės funkcijų išdėstymo modelis* (angl. *quality function deployment (QFD)*).

A. Parasuraman ir jo kolegos (1994) atlikę eilę giluminių ir fokus grupių interviu su paslaugų vartotojais ir paslaugų tiekėjais padarė išvadą, kad paslaugų kokybės matavimas yra iš esmės besiskiriantis nuo produktų kokybės įvertinimo dėl tokių savybių kaip neapčiuopiamumas, įvairumas, greitas suvartojimas, neatskiriamumas gamybos ir vartojimo, kurios yra būdingos daugumai paslaugų ir plačiai aptariamoms marketingo literatūroje. Atlikę tyrimus autoriai išskyrė 5 paslaugų kokybę apibūdinančias dimensijas, kurios matuojamos 22 teiginių instrumentu bei 10 kriterijų: apčiuopiamumas (angl. *tangibles*)- tai turimos fizinės priemonės ir įranga, darbuotojų išvaizda, informacinė medžiaga; patikimumas (angl. *reliability*)- užtikrintas ir tikslus pažadėtų paslaugų atlikimas; jautrumas (angl. *responsiveness*)- pagalba klientams ir greitas paslaugos

suteikimas; tikrumas (angl. *assurance*)- kompetencija (angl. *competence*), pagarbumas (angl. *courtesy*), patikimumas (angl. *credibility*), saugumas (angl. *security*), t. y. paslaugūs ir savo darbą išmanantys darbuotojai, kurie įkvepia pasitikėjimą; empatija (angl. *empathy*)- prieinamumas (angl. *access*), komunikacija (angl. *communication*), kliento supratimas (angl. *understanding the customer*), t. y. rūpestingų ir individualių paslaugų suteikimas klientams. SERVQUAL- tai paslaugų kokybės įvertinimo priemonė, įvertinanti tiek paslaugos suvokimą, tiek lūkesčius per įvairias paslaugų charakteristikas. Pasitelkus šią priemonę, galima ištirti spragą arba atotrūkį tarp lūkesčių ir suvokimo.

Išskiriamos 5 spragos, kiek paslaugos kokybė priklauso nuo paslaugos tiekėjo elgesio (Curry A., Herbert D., 1998, p. 340-341):

1 spraga „Vartotojų lūkesčiai prieš valdymo suvokimą”- rinkodaros tyrimo orientavimo trūkumas, nepakankamas į viršų nukreiptas informavimas, per daug valdymo sluoksnių.

2 spraga „Valdymo suvokimas prieš paslaugų specifikacijas“- nepakankami išpaiejojimai tiekti kokybiškas paslaugas, suvokimas apie neįgyvendinamumą, neadekvatus užduočių standartizavimas ir tikslų nustatymas.

3 spraga „Paslaugų specifikacijos prieš paslaugų teikimą“- vaidmenų neaiškumas ir konfliktas dėl to, kad darbuotojas ar naudojamos technologijos nepakankamai tinka darbui, netinkama priežiūros kontrolės sistema, kontrolės ir komandinio darbo trūkumas.

4 spraga „Paslaugų teikimas prieš išorinę komunikaciją“- nepakankamas horizontalus bendravimas ir polinkis žadėti per daug.

5 spraga „Vartotojų lūkesčių ir suteiktos paslaugos suvokimo neatitikimas“- įtaka iš vartotojų pusės ir trūkumai iš paslaugų tiekėjo pusės. Kliento lūkesčius įtakoja asmeninių poreikių mastas, žodinės rekomendacijos ir ankstesnė naudojimosi paslaugomis patirtis.

Tai diagnostinis, į išorę orientuotas modelis, kuris paslaugą teikiančiai organizacijai gali padėti nustatyti paslaugos kokybės spragas bei paslaugų kokybės faktorius iš paslaugos gavėjo pusės. Nors bandomieji tyrimai buvo atlikti su privataus sektoriaus paslaugomis, SERVQUAL tyrimo instrumentas, anot modelio kūrėjų, pritaikomas įvairioms paslaugoms. Visgi vėlesni tyrimai parodė, kad *privačių ir viešų paslaugų kokybės vertinimas nėra tapatus, todėl ir naudojamas tyrimo instrumentas nėra universalus*. Viešosios paslaugos nuo privačių paslaugų skiriasi bent trimis reikšmingais aspektais, kurie įtakoja kokybės vertinimą: nėra pelno motyvo, daug naudos gavėjų ir lygybės principo užtikrinimas (Crompton J. L., MacKay K.J., Fesenmaier D. R., 1991, p. 24). T. J. Brown, Jr. G. A. Churchill ir P. J. Peter (1993, p. 129-131) kritikuoja, kaip yra įvertinama paslaugos kokybė, naudojant skirtumo paskaičiavimą tarp paslaugos lūkesčių ir suvokimo ir siūlo, kad šį skirtumą nurodytų patys respondentai tuo pačiu metu lygindami savo lūkesčius ir patirtį (pvz. klausama, kiek administratoriai yra linkę padėti, ir atsakymas svyruoja nuo „žymiai mažiau nei tikėjaisi“ iki „žymiai daugiau nei tikėjaisi“). Skirtumo reikšmės skaičiavimas sąlygoja tam tikras psichometrinės problemas: patikimumo, diskriminanto pagrįstumo, dispersijos apribojimo. Skirtumo skaičiavimas paprastai yra mažai patikimas, nes bet kuri pozityvi koreliacija

tarp komponentų reikšmių, sumažina skirtumo reikšmės patikimumą. Diskriminanto pagrįstumas siejamas su tuo, kiek teoriškai nesusiję veiksniai, nekoreliuoja tarpusavyje, t. y. kiek skirtumo reikšmė gali būti išskirta iš vieno ar abiejų komponentų naudojamų skirtumui nustatyti. Svarbu, kaip vertinimo patikimumas įtakoja diskriminanto pagrįstumą. Dispersijos apribojimo problema susijusi su vieno komponento reikšmės dominavimu skaičiuojant skirtumo reikšmę (lūkesčiai visada bus didesni nei realybė). Atlikti instrumento patikimumo tyrimai leidžia abejoti ir SERVQUAL išskirtomis penkiomis kokybės dimensijomis, nes iš esmės dominuoja viena iš jų bei instrumento taikymo universalumu visoms paslaugoms. Vis dėlto daugelis autorių sutinka, kad konkrečios paslaugos kokybei tirti yra būtina modifikuoti klausimyną bei kokybės matavimo būdus, kad ir pasitelkiant ne skirtumo reikšmės skaičiavimo būdą.

Kokybės funkcijų išdėstymo modelis įvertina vartotojų reikalavimų stiprumą paslaugų standarto atžvilgiu. Vartotojų reikalavimai įvardijami kaip „poreikiai“ (angl. *wants*), o paslaugos standartas- kaip (angl. *hows*). Šis modelis pritaikomas bet kurioms paslaugoms, kuriose yra paslaugos tiekėjo ir gavėjo ryšys, tiek viduje organizacijos, tiek su išorės vartotojais. Pagrindiniai modelio principai sukuria „kokybės namą“: nustatyti vartotojų poreikius; juos susiskirstyti pagal prioritetą; nustatyti esminius paslaugos parametrus ir jų ryšį su vartotojų poreikiais, išskirti esminius paslaugos aspektus pagal didžiausią pasitenkinimą vartotojui galinčius suteikti. Principai įgyvendinami: sukuriant skirtingų sričių specialistų komandą, sukuriant tai, ko nori vartotojas, generalizuojant ir pasirenkant būdus vartotojo poreikiams patenkinti, pasiruošiant pritaikymui (Curry A., Herbert D., 1998, p. 341).

Atlikti tyrimai rodo, kad SERVQUAL pasitvirtina kaip patikima tyrimo priemonė analizuojant išorinių paslaugos gavėjų lūkesčius ir supratimą apie konkrečią paslaugą bei išryškinti vidinių paslaugos gavėjų norus dėl svarbių paslaugų aspektų pagerinimo. Šis modelis buvo sėkmingai pritaikytas tirti slaugos namų, bibliotekų, aprūpinimo būstu bei sveikatos paslaugoms. Tuo tarpu kokybės funkcijų išdėstymo modelis gali tinkamai panaudoti SERVQUAL tyrimo rezultatus ir paversti juos tam tikrais standartais ir paslaugų specifikacijomis, reikalingais strateginiam paslaugų planavimui ir paslaugų tobulinimo valdymui.

Ch. Grönroos (1984, p. 36-37) suformulavo paslaugų kokybės modelį remiantis *vartotojo paslaugos kokybės vertinimu*. Autorius išskiria suvoktą ir laukiamą kokybę. Laukiamą arba tikėtiną paslaugų kokybę įtakoja paslaugų tiekėjo pažadai, tradicijos, ideologija ir žodinė komunikacija bei ankstesnė patirtis. Suvokta paslaugos kokybė susideda iš dviejų sub-procesų: instrumentinės (paslaugos rezultatas) ir ekspresyvos (tiekėjo ir paslaugos gavėjo sąveika) veiklos. J. E. Swan ir L. J. Combs (1976) teigimu, instrumentinė veikla yra pagrindas paslaugos gavėjo pasitenkinimui. Visgi jei ekspresyvi paslaugos veikla netenkina vartotojo, jis bus nepatenkintas, nesvarbu kokio lygio bus instrumentinė paslaugos kokybė. Instrumentinis paslaugos rezultatas yra techninės kokybės dimensija, kuri vertinama paslaugos gavėjo objektyviai pagal tai, ką vartotojas gavo pasinaudojęs paslauga. Funkcinė paslaugos kokybės dimensija siejama su tuo, kaip vartotojas gavo paslaugą ir remiasi subjektyviu paslaugos kokybės vertinimu (Grönroos Ch., 1984, p. 38). *Techninė paslaugos kokybė yra būtina, bet nepakankama sąlyga vartotojo pasitenkinimui*. Funkcinė paslaugos kokybė gali būti lemianti vartoto

pasitenkinimą kokybe, jei teikiama paslauga pagal technines charakteristikas yra panaši į kitų paslaugos tiekėjų arba mažai skiriasi. Paslaugos gavėjas palyginęs gautą paslaugą su lauktoją susiformuoja suvoktą paslaugos kokybę. Paslaugos kokybės vertinimas nemažai yra įtakojamas paslaugą tiekiančios organizacijos įvaizdžio- kaip paslaugos gavėjas vertina organizaciją. *Teigiamas įvaizdis gali nulemti pasitenkinimą paslauga net jei techninė ir funkcinė kokybės dimensijos netenkina paslaugos gavėjo, tačiau jei organizacijos įvaizdis neigiamas, tai gali nuvertinti techninę ir funkcinę kokybės dimensijas.*

C. D. Moore (1987) pasiūlė organizacijos paslaugų kokybės *tobulinimo modelį*. Modelis yra preskriptyvinis ir nurodo tam tikrą kelią, kaip įdiegti kokybišką paslaugos procesą. Nors modelis „orientuotas į išorę“, neidentifikuojamos sritys, kuriose gali kilti kokybės problemų. Siūloma monitoringo sistema, kuri vertintų tiek vidinį, tiek išorinį paslaugos vartotojų pasitenkinimą. L. Haywood-Farmer (1988) konstruodamas paslaugų kokybės *pastovumo ir pasiūlymų modelį*, pastebėjo, kad siekiant „aukštos kokybės“ paslaugų svarbiausia nustatyti paslaugų vartotojų reikalavimus ir lūkesčius. Tam reikalinga suskirstyti paslaugos požymius į grupes: fizinės priemonės, procesai ir procedūros; žmonių elgesys ir nuotaika; profesionalus vertinimas. Organizuojant paslaugą būtina įvertinti tris operacinius aspektus: paslaugos orientavimosi į klientą lygis; darbo intensyvumo lygis; kontakto ir sąveikos lygis (Ghobadian A., Speller S., Jones M., 1994, p. 58). Modelis potencialiai gali pagerinti paslaugos kokybės supratimą, bet nepasiūlo praktinės procedūros, kaip identifikuoti kokybės problemas ar priemones jai pagerinti.

Iš esmės visuose paslaugų kokybės modeliuose didesnę ar mažesnę vaidmenį atlieka paslaugų gavėjų lūkesčiai, kurie autorių manymu, yra vienas esminių kriterijų lemiančių paslaugos kokybės vertinimą. Aktualu išsiaiškinti, kaip lūkesčiai yra formuojami. C. Nash (1988) pasiūlė modelį pagrįstą „*paslaugos kelionės*“ idėja. „Paslaugos kelionė“ remiasi poreikiais. Paslaugos tiekėjo atžvilgiu svarbiausiomis savybėmis tampa bendravimas ir reputacija. Tuo tarpu R. Johnston (1988) vartotojų *operacijų modelyje* identifikuojami svarbūs paslaugos proceso taškai prieš, per ir po paslaugos gavimo, kada kiekvieno etapo patirtis įtakoja lūkesčius kito etapo atžvilgiu. Vartotojo lūkesčiai yra nepastovūs, veikiami įvairių faktorių. Tiek R. Johnston, tiek C. Nash modelis yra „orientuoti į vidų“: kokybė vertinama iš operacijų ir vartotoją tiesiogiai liečiančių paslaugos procesų taškų pusės. Visgi modeliai nenurodo praktinių priemonių paslaugos kokybei gerinti (Ghobadian A., Speller S., Jones M., 1994, p. 59).

Paslaugos tiekėjo tarpasmeninė sąveika su paslaugos gavėju daro žymų poveikį paslaugos gavėjo supratimui apie paslaugos kokybę paslaugos proceso ir paslaugos rezultatų prasme. *Elgsenos paslaugų kokybės modelį* suformulavo P. Beddowes ir kt. (1987). Remiantis šiuo modeliu paslaugos kokybės sėkmė yra balansas tarp vartotojo ir paslaugą tiekiančios organizacijos darbuotojų lūkesčių. P. Beddowes ir kt. argumentuoja, kad pagrindinė problema paslaugas teikiančiose organizacijose yra vartotojų lūkesčių didinimas rinkos priemonėmis nesubalansuojant jų su organizacijos sistemos ir darbuotojų galimybėmis. Kitas svarbus veiksnys paslaugų kokybei yra paslaugos tiekimo sistemos tinkamumas ir efektyvumas. Modelis nurodo pagrindinius paslaugos kokybę įtakojančius veiksnius ir kodėl kokybės problemos atsiranda, tačiau nepaaiškina problemų prigimties ir kaip jas būtų galima išspręsti.

Galima išskirti pagrindinius paslaugų marketingo literatūroje nurodomus veiksnius, kurie svarbūs paslaugų kokybės gerinimui: motyvuotas ir kompetentingas aptarnaujantis personalas, gerai organizuotas paslaugos tiekimo procesas, darbuotojų atsakomybės užtikrinimas, aiškus kokybės apibrėžimas, efektyvi vidinė ir išorinė komunikacija, matavimas (Ghobadian A., Speller S., Jones M., 1994, p. 61). Autoriai analizuojantys paslaugų kokybės aspektus ir siūlantys paslaugų kokybės modelius pastebi, kad kokybės problemos atsiranda dėl išankstinių lūkesčių ir realiai gautos paslaugos neatitikimo. Svarbu išsiaiškinti paslaugos gavėjų lūkesčius ir juos realizuoti paslaugos teikimo procese, tačiau išlieka neaišku, kaip atsiranda lūkesčių ir gautos paslaugos patirties kokybės vertinimas. Reikalingi išsamesni tyrimai, nes esami modeliai nepateikia paaiškinimo.

Kaip vienas iš būdų paslaugų kokybės standartui įdiegti organizacijose yra išorinė sertifikavimo sistemos kaip ISO 9000. Viešųjų paslaugų atžvilgiu kritikuojama, kad pernelyg daug laiko ir pastangų yra skiriama kokybės sistemų įdiegimui, kada šios pastangos galėtų būti tiesiogiai nukreiptos paslaugų procesų tobulinimui ir biurokratinių sistemų supaprastinimui. Pagrindinis ISO 9000 sertifikavimo privalumas viešosioms paslaugoms – galimybė dirbti remiantis patvirtintu standartu bei įvertinti realias kokybės tobulinimui skiriamas lėšas.

Mokslinėje literatūroje, o neretai ir įvairiose valstybių vyriausybių ataskaitose ir programose, susijusiose su paslaugų kokybės aspektais, kaip tinkamiausias viešajam sektoriui pristatomas *Bendrasis vertinimo modelis (BVM)* (angl. *Common Assessment Framework*). Tai yra modelis skirtas Europos viešojo sektoriaus organizacijų įšivertinimui, siekiant diegti kokybės valdymo sistemą organizacijoje (Engel C., 2002, p. 37). Visgi kaip ir anksčiau aptarti kai kurie paslaugų marketingo modeliai BVM yra „orientuotas į vidų“, įšivertinimas vyksta pagal nusistatytus kriterijus organizacijos viduje, tuo tarpu išorinis vertinimas panaudojamas tik įvertinti atitikimui organizacijos paslaugos kriterijų ir paslaugos gavėjų pasitenkinimui, be galimybės dalyvauti visuose paslaugų kokybės valdymo procesuose.

Idealus paslaugų kokybės modelis turėtų atitikti tam tikrus reikalavimus: identifikuoti kokybę lemiančius pagrindinius veiksnius, nurodyti kokybės problemas, numatyti kokybės problemų priežastis ir pasiūlyti galimus sprendimus problemoms įveikti (Ghobadian A., Speller S., Jones M., 1994, p. 62). Nė vienas iš aptartų modelių netenkina visų reikalavimų, tačiau paslaugų kokybės spragų modelis išsiskiria praktiniu pritaikomumu. Būtina atsižvelgti, kad bet kuris modelis yra ribotas, nes pateikdamas supaprastintą realybės vaizdą, modelis vadovaujasi priežasties ir pasekmės sąveika tarp sudėtingų socialinių reiškinių. Tuo tarpu žmogaus elgesys gali reikšmingai įtakoti organizaciją ir paslaugos kokybę, tačiau yra sunkiai išmatuojamas. Atliekant tyrimus būtina atsižvelgti ne tik į paslaugų gavėjų vertinimus esamų paslaugų atžvilgiu, bet ir į lūkesčius ar norus gaunami paslaugai (Wisniewski M., Donnelly M., 1996, p. 360). Jei paslaugų teikimo procese vadovaujamesi požiūriu, kad paslaugos gavėjas yra pasyvus vartotojas, vadinasi, atotrūkis tarp paslaugų gerinimo iš organizacijos pusės ir paslaugų gerinimo iš paslaugos gavėjo pusės, didėja, nes neužtikrinamas grįžtamasis ryšys vertinant teikiamų paslaugų kokybę. Be to, svarbus paslaugos kokybės vertinimas ir lūkesčiai, kuriuos turi skirtingos paslaugos gavėjų grupės.

Apibendrinant galima teigti, kad paslaugų kokybės prieigos ir modeliai yra skirtingi, tačiau visi jie pasižymi bendra savybe- nustatyti ir išmatuoti realias ir potencialias nuostatas paslaugos atžvilgiu. Problema yra atrasti būdus, kaip padaryti paslaugų gavėjų nuomonių išsiaiškinimą paprastesnį ir pozityviai vertinamą iš paslaugos tiekėjo pusės. Kaip viena iš sprendimo galimybių yra formuluoti piliečių dalyvavimo ir viešųjų paslaugų subjektyvaus kokybės vertinimo sąveikos modelius, susiejant paslaugų kokybės rezultato dimensiją su paslaugų kokybės turinio ir proceso dimensijomis, kurių formavime ir įgyvendinime dalyvauja pats paslaugos gavėjas. Paslaugų gavėjai gali ir neturėti aiškios nuomonės visais paslaugų aspektais, kurie gali būti aktualūs kokybiškai paslaugai, tačiau svarbiausia išsiaiškinti, kokie aspektai yra pagrindiniai, prioritetiniai piliečiams, kurie nulemia viešųjų paslaugų kokybės vertinimą. Kadangi viešosios paslaugos kokybės vertinimas ir paslaugos gavėjo dalyvavimas yra subjektyvūs savo esme, tikslinga orientuotis į strateginių (proaktyvių) sąveikos modelių formulavimą, kada paslaugos gavėjas ir tiekėjas bendrai kuria kokybišką paslaugą, kuri pirmiausia siejama su paslaugos gavėjo pasitenkinimu kaip lūkesčių dėl paslaugos kokybės realizavimu.

1.2.5. Subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo pagrindimas

1.2.5.1. Pasitenkinimas kaip viešųjų paslaugų kokybės vertinimo indikatorius

Pasitenkinimo kaip ir kitų „minkštųjų“ indikatorių naudojimas socialiniuose moksluose nėra naujas dalykas. 1970 metų pabaigoje- 1980 metų pradžioje socialiniai tyrimai buvo itin populiarūs, o drauge ir pasitenkinimo tyrimai, ypač vietinių viešųjų paslaugų atžvilgiu. Praėjusio amžiaus devintame dešimtmetyje dėmesys pasitenkinimo tyrimams vėl sustiprėjo įtakotas ekonomikos ir rinkodaros mokslų atstovų. Duomenys gaunami pasitenkinimo tyrimų metu yra dažnai panaudojami sugretinimo sistemų kūrimui (angl. *benchmarking*), paslaugų palyginimui, valdymo kokybei įvertinti ar finansavimo paskirstymo sprendimams priimti. Vieni žymiausių pasitenkinimo kaip instrumento panaudojimo pavyzdžių paminėti šie: SERVQUAL, Amerikos vartotojų pasitenkinimo indeksas (angl. *ACSI*), Kanados bendro vertinimo priemonė (angl. *Canadian Common Measurements Tool*). Šios iniciatyvos buvo perimtos Europoje, tai patvirtina platus pasitenkinimo tyrimų panaudojimas Didžiojoje Britanijoje, Švedijos vartotojų pasitenkinimo indeksas, Olandijos Audito Rūmų klientų tyrimai, Belgijos Kokybės Barometras, Nyderlandų gyvenimo įvykių metodas (Poelmans M., Linde X., 2009, p. 1-2), Lietuvos vartotojų pasitenkinimo indeksas bei daugelis kitų Centrinėje Europoje atsirandančių iniciatyvų, ypač vietiniame lygmenyje.

Ilgą laiką viešojo administravimo tyrimuose buvo apsiribojama „kietaisiais indikatoriais“ kaip ištekliai ar rezultatai vertinant viešąsias paslaugas, tačiau didėjantis dėmesys atskaitomybės problemai sąlygojo „minkštųjų (subjektyvių) indikatorių“ įvedimą, kaip piliečių/vartotojų pasitenkinimas, kadangi tiriama ne valdžios veikla bendrai, bet *viešosios paslaugos iš paslaugų gavėjo perspektyvos*. Pastarieji neretai siejami su „gyvenimo kokybės“ indikatoriais. Kai kurių autorių nuomone, posūkis link „minkštųjų indikatorių“ yra viešojo valdymo ir administravimo emancipacijos ženklas

iš ekonomikos ir verslo pakraipos dominavimo (Bouckaert G., Van de Walle S., 2003, p. 330). Paprastai išskiriami piliečių ir vartotojų (klientų) pasitenkinimo tyrimai. Pilietis suprantamas kaip bendruomenės narys (nacionaliniame ar vietiniame lygmenyje), kuris turi tam tikras teises ir pareigas. Vartotojas (klientas) nebūtinai yra pilietis, bet būtinai turi būti tiesioginis paslaugos gavėjas. Anot G. Dinsdale ir B. D. Marson (1999), skirtumas yra, kadangi tik tiesioginiai paslaugos gavėjai gali atsakyti į klausimus apie paslaugos patirtį informuotai ir pagrįstai. Taigi vartotojų tyrimai koncentruojasi į paslaugos gavėjų nuomones, kurios paremtos paslaugos patirtimi. Tuo tarpu piliečių tyrimai daugiau dėmesio skiria bendriems paslaugos teikimo ar valdymo aspektams, kurie nebūtinai reikalauja tiesioginės paslaugos patirties, tačiau *aiškios ribos tarp piliečių ir vartotojų (klientų) tyrimų nėra*, nes dažniausiai tyrimuose apklausiamos įvairios respondentų grupės ir netgi patys respondentai atsakydami į klausimus gali save priskirti skirtingiems vaidmenims. Kaip teigia T. Brown (2007, p. 561), traktuoti visus respondentus kaip vartotojus piliečių pasitenkinimo tyrimuose, vertinant viešųjų paslaugų kokybę, yra netikslu ir tai gali sąlygoti klaidinančias išvadas, kadangi viešųjų paslaugų gavėjai turi skirtingą santykį su paslauga, atsižvelgiant į tai, kiek paslauga yra priversitinė ar pasirenkama. Asmuo gali būti pilietis ir vartotojas, tačiau būtent *pilietiškumas sukuria pagrindą vartotojui reikštis viešosiose paslaugose* (Dinsdale G., Marson B.D., 1999, p. 37).

Nors kai kurių autorių teigimu (Jos P. H., Tompkins M., E., 2009, p. 1085-1086), vartotojo pasitenkinimo tyrimas yra nepakankamas analizuojant viešųjų paslaugų gavėjų vertinimus paslaugos kokybe, kaip išeitis siūloma *pasitenkinimo paslaugos kokybe tyrimus susieti su paslaugos gavėjo elgesiu paslaugos kūrimo procese, o ne vien vertinant galutinį paslaugos rezultatą*. Šis santykis yra aktualus ir dėl to, kad daugelis viešųjų paslaugų nėra „momentinės“, bet greičiau ilgalaikės ar netgi pastovios (pvz. gyvenamųjų namų priežiūra, atliekų tvarkymas ir pan.), todėl pasitenkinimas paslaugos kokybe kaip ir piliečių lūkesčiai gali kisti skirtinguose paslaugos teikimo etapuose ar skirtinguose laiko tarpuose. Paslaugos gavėjo elgesio ir vaidmens tyrimas šiuo atveju padeda nustatyti, kaip skirtingą paslaugų kokybės vertinimą lemia piliečio, kaip paslaugos gavėjo, pozicija kuriant ir naudojantis paslauga. Kaip pažymi S. Van de Walle ir G. Bouckaert (2003, p. 893), piliečių dalyvavimas paslaugos kokybės vertinime gali reikštis per INUS prieigą (angl. *insufficient, but necessary part in a condition, which is in itself unnecessary, but sufficient*)- nepakankamas, bet būtinas sąlygų aspektas, kuris kaip toks nėra būtinas, bet pakankamas. Piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo ryšio kontekste ši sąlyga reiškia, kad yra sunku tikėtis, kad piliečiai bus patenkinti viešosios paslaugos kokybe, jei jie nedalyvauja bendrai kuriant paslaugą, tačiau ir dalyvavimas kuriant paslaugą nebūtinai sąlygoja pasitenkinimą.

Viešosios paslaugos atžvilgiu kokybės vertinimas problemiškas, nes paslauga sukuriama ir sunaudojama tuo pačiu metu, todėl rezultatai ir procesas sunkiai atskiriami. Kokybė yra kaip paslaugos rezultato (angl. *output/outcome*) ir proceso junginys. Tai, ko piliečiai nori ir ko tikisi, dažnai susiję su pačiu procesu, o ne tik veiklos rezultatais (Dobuzinskis L., 1997, p. 304-307). *Pasitenkinimas viešosios paslaugos kokybe išreiškia bendrą vertinimą, požiūrį į konkrečią paslaugą, tuo tarpu konkretūs paslaugos aspektai leidžia identifikuoti, kas nulemia vertinimą kaip tokį*. Vienas iš būdų spręsti

viešųjų paslaugų kokybės vertinimo problemas, suteikti daugiau galimybių paslaugos gavėjams dalyvauti paslaugos kokybės vertinimo procesuose iš esmės keičiant požiūrį į kokybės vertinimą: *nuo kokybės kaip įstatymų ir procedūrų laikymosi prie kokybės kaip paslaugos gavėjo vertinimo- pasitenkinimo* (Špaček D., Nunvarova S., 2009, p. 2-3). Remiantis struktūriniais paslaugų kūrimo aspektais, *paslaugų gavėjai yra kaip kokybės arbitrai, o pasitenkinimas teikiama paslauga- logiškai objektyvus paslaugos gavėjo atžvilgiu- yra subjektyvus* (Heskett J., 1986) (Fountain J. E., 2001, p. 58). Taigi paslaugos gavėjo pasitenkinimas apibrėžiamas kaip aritmetinis skirtumas tarp suteiktos paslaugos kokybės ir paslaugų kokybės, kurios tikėjosi vartotojas. Paslaugų gavėjų lūkesčiai yra pagrindas paslaugų proceso tobulinimui ir veiklos rezultatų matavimui. Tačiau lūkesčiai nėra lengvai identifikuojami ir išmatuojami. Administratoriai turi ne tik patenkinti piliečius, bet ir nustatyti prioritetus, kurie labiausiai atitiktų politinio legitimumo ir politinės lygybės principus. Viešųjų paslaugų atžvilgiu svarbi ir lūkesčių laiko dimensija- piliečiai išreiškdami lūkesčius paslaugos atžvilgiu iš dalies reprezentuoja paslaugos būsimus vartotojus, o ne tik šiandieną paslaugą gaunančius, kadangi lūkesčiais išreiškiamas ateities pokyčių potencialas (Fountain J. E., 2001, p. 67-68).

Anot B. Kliksberg (2000, p. 166), piliečių arba bendruomenės narių nuomonės tyrimas ir dalyvavimo priemonės gali būti labiausiai tinkamos identifikuoti piliečių poreikius ir paskirstyti prioritetus jų įgyvendinimui. Drauge piliečiai išreiškdami savo nuomonę, kiek juos tenkina teikiamos paslaugos kokybė, nurodo sąlygas kokybės tobulinimui bei išreiškia vietinio konteksto kultūrinius apribojimus bei galimybes. Tokiu būdu piliečiai arba bendruomenės gali prisidėti prie efektyvaus organizacijų valdymo, palaikydamos grįžtamąjį ryšį apie tai, kas realiai vyksta įgyvendinant programas ar sprendimus bei nuolat suteikdamos informaciją, kuri padėtų išvengti ar spręsti konfliktines situacijas. Kaip teigia M. M. Donnelly ir kt. (1995, p. 18), dažnai ignoruojama akivaizdi tiesa, kad „dienos pabaigoje paslaugos vartotojas yra vienintelis paslaugos kokybės vertintojas“. Viešųjų paslaugų atžvilgiu, paslaugos gavėjo vertinimas paslaugos kokybės atžvilgiu yra sunkiai išvengiama, jei iš tiesų siekiama pagerinti kokybę, kadangi pats viešosios paslaugos pobūdis suteikia piliečiams teisę vertinti paslaugas, kurių netiesioginiai užsakovai jie yra (mokesčiu pavidalu) ir kurių dalis tiesiogiai pasinaudoja tam tikromis viešosiomis paslaugomis.

Vietos savivaldos lygmuo. Vietinio valdymo kokybė yra viena iš sąlygų bendruomenės gerovei, todėl natūralu, kad gyventojai kaip viešųjų paslaugų gavėjai turi turėti galimybę išreikšti savo nuomonę, kiek teikiamos paslaugos juos tenkina. Piliečių viešųjų paslaugų kokybės vertinimas yra vietinio valdymo efektyvumo vertinimo dalis bei parodo piliečių poziciją, kurios viešosios paslaugos atitinka visuomenės poreikius ir kurios ne. Kitaip tariant piliečių pasitenkinimo tyrimas, kaip viešosios paslaugos kokybės matavimo priemonė, atskleidžia, *kiek visuomenė legitimuoja konkrečių paslaugų teikimą esamu būdu*. Anot W. Rago (1996), kokybė yra viskas, kas padeda pasiekti ir didinti kliento pasitenkinimą (Holt R., Rowe D., 2000, p. 542).

Vertinant viešųjų paslaugų kokybę neretai pasitelkiami privataus sektoriaus modeliai ir metodai. Efektyvumas gali būti suprantamas kaip reali valdžios suteikta paslauga visuomenei lyginant su visuomenės lūkesčiais (ar standartu). Esminis skirtumas

yra tai, kad lūkesčiai ir standartai viešosios paslaugos atžvilgiu labiau kompleksiniai ir skirtingi, jeigu lyginama su privačiu sektoriumi. Vertinant viešųjų paslaugų efektyvumą nepakanka įvertinti išteklių ir produkcijos santykį, būtina įtraukti paslaugų kokybės veiksnius ir iš esmės vertinti santykį tarp rezultatų (o ne našumo) ir išteklių (Hodgkinson A., 1999, p. 474). Remiantis politikos grįžtamojo ryšio teorija (angl. *policy feedback theory*) autoriai argumentuoja, kad bet kokia politika gali padėti „sukurti“ pilietį; bendra visuomenės nuomonė ir elgesio įpročiai nėra nulemti vien asmeninių preferencijų, bet įtakoti piliečių ir valdžios institucijų sąveikos (Wichowsky A., Moynihan D. P., 2008, p. 908). Taigi tam tikra *valdžios inicijuota politika gali daryti netiesioginį poveikį piliečių nuostatoms ir elgesiui ir paskatinti arba riboti piliečių aktyvumą*.

M. A. Glaser ir W. B. Hildreth (1999, p. 48-49) tirdami piliečių pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis kaip vietinio valdymo vertinimo aspektą, siekė išsiaiškinti, kaip piliečių pasitenkinimas yra susijęs su jų noru mokėti mokesčius, t. y. ar piliečiai, kurie yra patenkinti vietinės valdžios valdymu ir konkrečių paslaugų kokybe, sutiktų mokėti papildomus mokesčius tam, kad gautų pageidaujamos kokybės paslaugas. Šiuo atveju, autoriai neatsižvelgia į galimybę, kad piliečių pasitenkinimas gali būti kaip tik susijęs su mokesčiu mažinimu: nesvarbu kaip gerai dirbtų vietinė valdžia, visada piliečiai nebus linkę mokėti mokesčius. Autorių tyrime vietinės valdžios valdymas yra vertinamas kaip privataus sektoriaus organizacijos veikla- organizacija, kuri užtikrina geresnės kokybės produktus ar paslaugas, gali nustatyti aukštesnes kainas. Spaudimas viešosioms organizacijoms veikti pagal privataus sektoriaus principus iš esmės susijęs su didesnio efektyvumo ar produktyvumo reikalavimais, tačiau eilinis pilietis ne visada pastebi arba gali adekvačiai įvertinti, kada efektyvumas padidėjo ir kas tai lėmė. Kaip nurodo M. A. Glaser ir R. B. Denhardt (1997), kai kurie tyrimai patvirtina, kad piliečiai dažniau vertina ir pastebi viešųjų organizacijų pastangas reaguoti į jų poreikius nei efektyvumo pokyčius. Tyrimo rezultatai parodė, kad piliečių nuostatos mokesčių atžvilgiu yra tiesiogiai susijusios su vietinės valdžios veiklos konkrečių paslaugų atveju vertinimu: tie, kurie *patenkinti veikla yra linkę labiau mokėti ir atvirkščiai*. Vadinasi, tiriant piliečių dalyvavimą bendrai kuriant viešąją paslaugą galima daryti prielaidą, kad piliečiai turėtų būti linkę skirti daugiau finansinių išteklių toms paslaugoms, kuriomis jie labiau patenkinti.

D. M. Van Slyke ir Ch. H. Roch (2004, p. 193) tyrė, kaip viešųjų paslaugų perdavimas teikti nevyriausybinėms organizacijoms įtakoja piliečių pasitenkinimą paslaugomis bei ar piliečiai sugeba identifikuoti, kas yra tikrasis paslaugos teikėjas. Kontraktų sistema grindžiama efektyvumo siekiu, t. y. sumažintomis išlaidomis ir pagerinta paslaugų kokybe. Argumentuojama, kad nevyriausybinių organizacijų įtraukimas į paslaugų tiekimą pagerina „gamybinį veiksmingumą“ (išlaidų ir paslaugų kokybę bendrai) ir „pasiskirstymo veiksmingumą“ (piliečių ir paslaugų atitikimą). Jei paslaugų teikimo perdavimas nevyriausybinėms organizacijoms iš tiesų pagerina efektyvumą, tada piliečiai tokiomis paslaugomis turėtų būti patenkinti labiau nei teikiamomis per valstybines agentūras. Piliečiai linkę geriau vertinti nevyriausybines organizacijas, nei privataus sektoriaus organizacijas, kadangi nėra pelno motyvo, informacijos asimetrijos problemos, o pačios organizacijos vadovaujamos savanorių tarybos, kuri negali pasiskirstyti lėšų. Tyrimo rezultatai parodė, kad *nepatenkinti paslauga piliečiai dažniau*

nesugeba teisingai nurodyti paslaugos tiekėjo- ar tai valstybinė institucija, ar nevyriausybinė organizacija ir netenkintinos paslaugos kokybę sieja su valstybine organizacija. Tuo tarpu, jei piliečiai yra patenkinti paslauga, jie dažniausiai teisingai nurodo, kad paslaugos tiekėjas yra ne pelno organizacija.

G. Boukaert ir S. Van de Walle (2003) analizuodami veiklos efektyvumo ir pasitikėjimo valdžia ryšį, kelia klausimą, ar geresnės kokybės viešosios paslaugos sąlygos didesnį vartotojų pasitenkinimą, o tai drauge sąlygotų didesnį pasitenkinimą valdžia bendrai. Kitaip tariant, ar gyventojai neigiamai vertina valdžią dėl to, kad jų netenkina paslaugų kokybė, ar tiesiog piliečiai vertina valdžios veiklą neigiamai, nes bendras valdžios įvaizdis yra neigiamas. Pagrindinė išvada, kurią padaro autoriai- *veiklos efektyvumas ir pasitenkinimas nebūtinai yra susiję, t. y. vartotojų pasitenkinimo tyrimuose dažnai pamirštama, kad ne tik paslaugos objektyvi kokybė apsprendžia pasitenkinimą* (Vigoda E., 2003, p. 887-888). Vadinasi, galima teigti, kad reali veikla ar kokybė nėra tapati įsivaizduojamai, norimai veiklai- skirtumai egzistuoja piliečių galvose. Klausimas, kaip valdžia galėtų pakeisti šias nuostatas ir vertinimą demokratinio keliu? Šiuo atžvilgiu tikslinga analizuoti, kiek ir *kaip piliečių dalyvavimas paslaugos teikimo procese susijęs su paslaugos kokybės vertimu. Dalyvavimas gali būti priemonė asmeniniams lūkesčiams realizuoti, o tai gali sąlygoti didesnį pasitenkinimą paslaugos kokybe.*

Pasitenkinimo kaip vertinimo indikatorius naudojimo ypatumai. Vieni pirmųjų pasitenkinimo ir paslaugų kokybės santykį analizavo A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ir L. L. Berry (1985), kurie išskyrė tris esminius šių konstrukto skirtumus. Pirmiausia paslaugų kokybė yra susijusi su paslaugų teikimu ir paslaugų veiklos efektyvumu, tuo tarpu *pasitenkinimas kaip psichologinių nuostatų įvertinimas pasinaudojus tam tikra paslauga.* Tai reiškia, kad aukštas paslaugų suteikimo lygis objektyvių kriterijų atžvilgiu, nebūtinai *ipso facto* garantuos aukštą pasitenkinimą paslauga. Pasitenkinimas apima platesnį paslaugos gavėjo patirties įvertinimą, todėl tik tikėtina, kad nustatytus standartus atitinkančios paslaugos iš tiesų sąlygos didesnį pasitenkinimą paslauga. Antra, patirties psichologinių nuostatų įvertinimas aukšto-žemo pasitenkinimo skalėje susijęs su specifine patirtimi. Tuo tarpu paslaugų kokybė dažniau siejama su tam tikros paslaugos naudojimo patirčių visuma. Kokybiškų paslaugų tiekimas reiškia nuolatinį atitikimą piliečių lūkesčiams. J. Meister (1990) teigimu, paslaugų gavėjai vertina kokybę lygindami nuomonę apie suteiktą paslaugą su jų lūkesčiais paslaugos atžvilgiu. Tiek supratimas, tiek lūkesčiai yra empiriniai pojūčiai, bet nebūtinai tikri. Todėl paslaugose, jei įmanoma reikėtų stengtis pakeisti lūkesčius reikalavimais ar tikslais, paskirtimi (Ghobadian A., Speller S., Jones M., 1994, p. 49). Trečia, pasitenkinimą analizuojančioje literatūroje lūkesčiai interpretuojami kaip individo įsitikinimas dėl tam tikrų būtinų paslaugos atributų. J. A. Miller (1977) nuomone, lūkesčiai suprantami 4 prasmėmis: tai ko tikėtasi, idealas, nusipelnytas, minimaliai toleruojamas (Crompton J. L., MacKay K.J., Fesenmaier D. R., 1991, p. 17). Pastarosios trys reiškimės nėra susijusios su veikla. Paslaugų kokybės kontekste, vertinamos paslaugų nuostatos kaip priešingybė norams, t. y. paslaugos kokybė yra tai, ką vartotojas mano, kad paslauga turėtų pasiūlyti, nei iš tiesų pasiūlys. Kaip teigia J. A. Wager (1966), kokybė yra itin subjektyvus asmeninis dalykas (Crompton J. L., MacKay K.J., Fesenmaier D. R., 1991,

p. 17). Todėl kokybė apibrėžiama kaip „nuolatinis vartotojo lūkesčių patenkinimas ir viršijimas“ (Lewis B. R., 1989; Moore C. D., 1987; Creedon J., 1988). B. Schneider ir S. White (2004) teigimu, empiriniai tyrimai ir conceptualus paslaugų kokybės vystymas iš esmės remiasi nuostata, kad kokybė yra laikoma pasitenkinimo pirmtake, ypač kai paslaugos gavėjai teigiamai įvertina kokybę (Špaček D., Nunvarova S., 2009, p. 1). Norima kokybė yra įtakojama praeities patirties. Ideali paslauga skiriasi nuo pageidaujamos paslaugos: *paslaugos gavėjas gali turėti idealios paslaugos vaizdinį, kuris nebus realizuojamas, tačiau pageidaujamos paslaugos vaizdinys yra paremtas praeities patirtimi ir sukuria pageidaujamos paslaugos ribas, kuri gali būti realizuojama.*

Bendro pobūdžio pasitenkinimo nuomonė neleidžia identifikuoti, kurie specifiniai paslaugos aspektai nulemia piliečių vertinimą. Siekiant išvengti šios problemos pasitenkinimo tyrimai turėtų būti papildyti konsultacijomis ir grįžtamojo ryšio iš vartotojų sustiprinimo priemonėmis (Skelcher Ch., 1992, p. 471). Nepaisant gana gausių marketingo ir viešojo administravimo srityje atliekamų rinkos tyrimų, kurie vadovaujasi rinkos modeliu ir paslaugų gavėjo kaip vartotojo samprata, anot D. Lowery (1998), taikant šį modelį viešųjų paslaugų teikimui *retai analizuojamas paslaugos dalyvių elgesys ir prioritetai* (Jos P. H., Tompkins M., E., 2009, p. 1078), t. y. ar paslaugos gavėjo pasitenkinimas viešąja paslauga sąlygoja jo elgesio pokyčius ir ar tam tikras elgesys sąlygoja pasitenkinimą bei prioritetus. Nors keletą dešimtmečių paslaugų kokybės tyrimuose dominavo vartotojo elgsenos ir pasitenkinimo tyrimai, mažai yra žinoma, kaip vartotojo vertinimas formuojasi (Mattsson J., 1994, p. 47). *Tyrimų duomenimis tiesioginiai paslaugos gavėjai yra linkę pozityviau vertinti paslaugos kokybę nei visuomenė apskritai, todėl mokslininkai pataria į paslaugos kokybės vertinimą įtraukti ir objektyvius kriterijus* (Ostrom E., 1982; Brown K., Coulter P. B., 1983; Parks R., 1984) (Kouzmin A., Löffler E., Klages H., Korac-Kakabadse N., 1999, p. 136): pavyzdžiui, tiriant daugiabučių namų gyventojų nuomonę bendrijos arba savivaldybės administruojančios įmonės atliekamų funkcijų atžvilgiu, kaip objektyvų kriterijų atspindintį bendrijos aktyvią, kokybišką paslaugą galima pasitelkti duomenis, kiek daugiabučių yra įgyvendinę namo modernizavimo programas.

Metodologiniu požiūriu pasitenkinimo tyrimuose nepakanka paslaugos gavėjų klausti, ar jie patenkinti atskirais paslaugos aspektais (pvz. draugiškumas, greitis ir pan.), bet būtina išsiaiškinti, *kurie aspektai yra svarbiausi paslaugos gavėjams* (Bouckaert G., Van de Walle S., 2003, p. 332). Pagerėjusi kokybė nebūtinai reikš padidėjusį pasitenkinimą, nes paslaugos gavėjo lūkesčiai keičiasi taip pat, bet ir jie sunkiai išmatuojami. Taigi tiriant paslaugų gavėjų pasitenkinimą paslaugos kokybe išky-la poreikis nustatyti patikimus pasitenkinimą formuojančius indikatorius. Dar viena problema, kurios reikėtų stengtis išvengti pasitenkinimo tyrimuose- *pernelyg detalus kiekvieno paslaugos aspekto matavimas*, kuris gali būti suprantamas kaip svarbus iš administratoriaus pusės, bet ne paslaugos gavėjo. Ne mažiau svarbu, o netgi svarbiausia- kaip tyrimo duomenys yra panaudojami organizacijų veikloje tobulinant paslaugų kokybę. Piliečių pasitenkinimo paslaugų kokybe tyrimai yra priemonė suteikti geresnes paslaugas piliečiams, geresnes ta prasme, kad įvertinami piliečių poreikiai (Donnelly M. M., Wisniewski M., Dalrymple J. F., Curry A. C., 1995, p. 18).

Daugelyje piliečių pasitenkinimo tyrimų naudojami filtruojantys klausimai, siekiant gauti pasitenkinimo duomenis iš tų respondentų, kurie turi tiesioginės ir asmeninės paslaugos naudojimo patirties. Mažas tinkamų respondentų ratas sukuria problemų, tačiau dar svarbiau, jog nepanaudojami duomenys tų respondentų, kurie nesinaudojo paslauga, bet vis tiek turi lūkesčius galbūt būsimos paslaugos atžvilgiu ateityje. J. M. Kelly ir D. Swindell (2003, p. 91) atlikę tyrimus keturių vietiniame lygmenyje teikiamų paslaugų (policijos, ugniagesių, pirmosios medicininės pagalbos ir parkų) padarė išvadą, kad *abi respondentų grupės tiek turinčios paslaugos patirties, tiek neturinčios gali suteikti reikšmingos ir vertingos informacijos apie paslaugos kokybę, ypač jei pasitenkinimą gali įtakoti gyvenimo bendruomenėje sąlygos.*

Pasitenkinimas paslaugomis negali būti matuojamas tais atvejais, kai paslaugos gavėjas paslaugą gauna priverstiniu būdu (pvz. kalinys) ar kai jis yra priklausomas nuo paslaugos (pvz. maži vaikai, psichiniai ligoniniai), nes neišlaikoma tam tikra pasirinkimo ir elgesio laisvė (Jos P. H., Tompkins M., E., 2009, p. 1081). Autoriai pažymi, kad geriausios vertinimo sistemos akcentuoja tris paslaugos aspektus: jautrumą paslaugos gavėjų poreikiams (norams), laiko atotrūkis tarp klaidos ir jos ištaisymo ir vartotojo pasitenkinimas (Zhang Y., Thomas P., Kelvin A., 1999, p. 583). Pagrindinės problemos sąlygojančios nepasitenkinimą paslaugų kokybe iš paslaugų teikiančios organizacijos pusės, paslaugų marketingo literatūroje įvardijamos: bendravimo ir kontrolės procedūros taikomos paslaugą teikiančiose organizacijose kaip priemonės valdyti personalą ir šių procedūrų pasekmės kaip tiesiogiai bendraujančio personalo vaidmenų aiškumas ar vaidmenų konfliktai (Zeithaml V. A., Berry, L. L., Parasuraman A., 1988, p. 35).

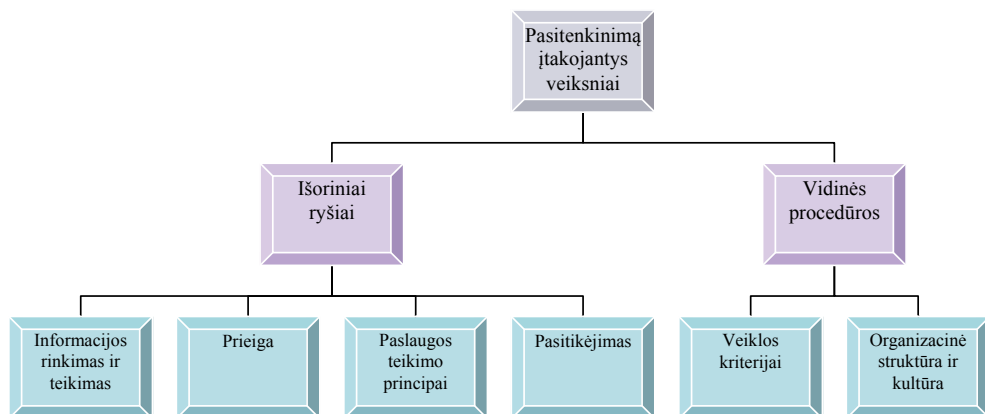
Savivaldybių viešųjų paslaugų kokybė gali būti vertinama remiantis vidiniais kriterijais, pagal teisės aktuose nustatytus reikalavimus ir vadinama veiklos vertinimu arba išoriniais kriterijais, pasitelkiant piliečių pasitenkinimo tyrimus. Susieti šių dviejų vertinimų rezultatus yra sudėtinga, nes naudojami skirtingo pobūdžio kriterijai, ypač sunku nustatyti, kuo remdamiesi piliečiai įvertina veiklą (žiniasklaidos informacija, asmenine patirtimi ir pan.) ar visi jie yra vienodai informuoti apie objektyvius veiklos rezultatus ir kaip piliečių nuomonės tyrimų rezultatai gali būti panaudoti. Nemažiau svarbus klausimas, ką daryti, jei piliečių vertinimas paslaugos kokybės atžvilgiu yra neigiamas, nors paslaugos teikimas atitinka ar net viršija visus paslaugai keliamus objektyvius reikalavimus. Tai, kad teikiama paslauga atitinka įstatymuose nustatytus reikalavimus, gali mažai įtakoti piliečių pasitenkinimą, jei paslauga neatitinka paslaugos gavėjo lūkesčių ir paslaugos aspektai, kurie svarbūs gavėjui, netenkina. Todėl *piliečių pasitenkinimo tyrimuose nėra perspektyvu ieškoti universalių paslaugos kokybės vertinimo kriterijų, kurie apimtų objektyvius ir subjektyvius veiksnius.* Piliečių pasitenkinimo tyrimai tokio tikslo sau nekelia, tačiau gali suteikti papildomą informaciją, žvelgiant iš piliečio pusės, kiek paslauga yra veiksminga, sąlygojanti piliečių kintančias nuostatas kokybės vertinimo atžvilgiu. Dar 1973 metais E. Ostrom pažymėjo, kad pasitikėjimas vienu paslaugos kokybės vertinimo indikatoriumi gali iškreipti veiklos kokybės vertinimo procesą „priderinant“ organizacijų veiklą prie vertinimo kriterijų bei sąlygoti tam tikras „patologijas“ piliečių pasitenkinimo tyrimuose (Kelly J. M., Swindell D., 2002, p. 611). Vietiniame lygmenyje atlikti piliečių pasitenkinimo tyrimai rodo, kad visgi piliečiai, nors ir remdamiesi subjektyviais vertinimo kriterijais,

gali ganėtinai objektyviai įvertinti paslaugos kokybę, jei paslaugai vertinti pasitelkiami įvairūs kriterijai.

Atsižvelgiant į viešųjų paslaugų specifiką ir paslaugų kokybės vertinimo skirtumus lyginant su produktų kokybe, galima teigti, kad pasitenkinimas kaip viešųjų paslaugų kokybės vertinimo indikatorius yra tinkama priemonė paslaugos gavėjų vertinimo pozicijai išsiaiškinti. Nors viešųjų paslaugų teikimas paprastai yra teisiškai reglamentuotas, visgi tobulinant kokybę, sunku standartizuoti visus paslaugos aspektus, kadangi paslauga neišvengiamai yra susijusi su tarpasmenine sąveika ir subjektyviais paslaugos gavėjo vertinimais, kurie vėliau turėtų tapti pagrindu formuojant objektyvius paslaugos kokybę apibrėžiančius veiksnius. Pasitenkinimo viešąja paslauga kaip kokybės matavimo indikatorius panaudojimas tikslingas ir dėl priežasties, kurią nurodo K. Walsh (1991, p. 509) - informacijos asimetriškumo tarp paslaugos tiekėjų ir gavėjų. Be to, viešosiose paslaugose reikalingas didesnis tarpusavio pasitikėjimas tarp tiekėjo ir gavėjo, nei privačių paslaugų ar prekių atveju, kadangi paslaugos pasirinkimas yra apribotas, o kokybė yra susijusi su paslaugos gavėjo dalyvavimu pačioje paslaugoje, o ne tik jos vertinimu.

1.2.5.2. Pasitenkinimą paslaugos kokybe įtakojantys veiksniai

Analizuojant viešųjų paslaugų kokybės klausimą piliečių pasitenkinimo prasme, tikslinga išskirti paslaugos gavėjo pasitenkinimą teikiamos paslaugos kokybe įtakojančius veiksnius: išorinių ryšių ir vidinių procedūrų (1 paveikslas).



1 pav. Pasitenkinimą paslaugos kokybe įtakojantys veiksniai.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis: Skelcher Ch., 1992, p. 463-477; Soss J., 1999, p. 50-94.

Išorinių ryšių veiksniai apima: informacijos rinkimą ir teikimą, prieigą, paslaugos teikimo principus ir pasitikėjimą. *Informacijos* veiksnys siejamas su paslaugos gavėjui patogiai, suprantamai ir išsamiai suteikiama informacija apie teikiamas paslaugas. *Prieigos* veiksnys siejamas su paslaugų decentralizavimo lygiu, kiek viešosios paslaugos priartinamos prie bendruomenės ar net perduodamos jai pačiai administruoti paslaugas. Drauge prieiga apima fizinius paslaugos pasiekiamumo aspektus,

kaip susisiekimo galimybė su tiekėju, paslaugos teikimo aplinka ar net susikalbėjimo skirtingomis kalbomis problema. T. Brown (2007, p. 561), G. Dinsdale ir B. D. Marson (1999, p. 29) atliktų tyrimų pagrindu teigia, kad piliečio viešosios paslaugos kokybės vertinimas skiriasi priklausomai nuo to, ar piliečiai *tiesiogiai ar netiesiogiai dalyvauja* paslaugoje bei nuo to, kaip piliečiai naudojami paslauga- pasirinktinai (savo noru) (angl. *choice*) ar priverstinai (angl. *coercion*). Empiriniai tyrimai rodo, kad pasirinktos paslaugos kokybė yra vertinama geriau nei paslaugos, kurios pilietis negali rinktis. Tokiu būdu galima daryti prielaidą, kad piliečiai turėtų būti labiau patenkinti tos viešosios paslaugos kokybe, kurią jie patys gali įtakoti ir nuspręsti, koku būdu teikiamą paslaugą jie nori gauti (pvz. bendrijos daugiabučių gyvenamųjų namų administravime). Tuo tarpu, jei paslaugos teikimo būdas yra priverstinis (ne pačių piliečių pasirinktas), viešosios paslaugos kokybe piliečiai yra patenkinti mažiau (pvz. savivaldybės paskirtas administratorius daugiabučio gyvenamojo namo priežiūrai). Didesnis pasitenkinimas esant paslaugos teikimo būdo pasirinkimui yra susijęs su piliečio galimybe optimizuoti savo preferencijas viešosios paslaugos kokybės atžvilgiu, pagrįstas noru mokėti už paslaugas (tai patvirtina tyrimai atlikti sveikatos apsaugos, švietimo, profesinio mokymo srityse). *Paslaugos teikimo principai* išreiškia bendrą paslaugų kokybės pastovumo užtikrinimą. Šis veiksnys apima ir politinių sprendimų bei administratorių darbo principų aspektus (Skelcher Ch., 1992, p. 467-471).

G. Bouckaert, P. Laegreid ir S. Van de Walle (2005, p. 3) išskiria *pasitikėjimą valdžios institucijomis* kaip vieną iš veiksnių įtakančių piliečių viešosios paslaugos vertinimą. Mažas pasitikėjimas gali skatinti piliečius visas valdžios atliekamas funkcijas vertinti neigiamai, tuo tarpu esant aukštam pasitikėjimui piliečiai gali būti linkę paslaugas vertinti pozityviau, nepriklausomai nuo jų realaus vykdymo. Be to, aukštas pasitikėjimas sumažina spaudimą organizacijai keistis, gerinti veiklą. Daroma prielaida, kad piliečiai nepasitiki valdžia, nes administratoriai blogai dirba. Pagerinus viešųjų paslaugų kokybę tikėtina, kad piliečiai bus labiau patenkinti, o drauge ir labiau pasitikės valdžia. Tačiau piliečių pasitenkinimas viešosios paslaugos kokybe gali būti įtakotas bendro požiūrio į valdžios institucijas ir pasitikėjimo jomis. Piliečių pasitenkinimas yra sunkiai išmatuojamas ir paprastai apsiriboja konkrečia paslauga (Roth V. J., Bozinoff L., MacIntosh P., 1990; Das H., Das M., McKenzie F., 1995), tačiau yra mažai tyrimų analizuojančių, kaip pasitenkinimą, kaip viešosios paslaugos kokybės vertinimo matą, įtakoja pačių vertintojų elgesys paslaugoje, t. y. dalyvavimas, net jei pasitenkinimo ir dalyvavimo ryšys yra apribotas paslaugos pobūdžio. Ryšys tarp piliečių dalyvavimo ir viešųjų paslaugų vertinimo yra neaiškus: ar piliečiai dalyvaudami bendrai kuriant paslaugą siekia pagerinti viešosios paslaugos kokybę ir todėl vertindami paslaugą yra labiau patenkinti ja dėl savo asmeninio indėlio; ar piliečiai dalyvauja tik tada, kada yra patenkinti viešosios paslaugos kokybe; ar apskritai piliečiai visada yra nepatenkinti paslauga nepriklausomai nuo to, ar jie dalyvauja ar ne paslaugos teikimo procese, nes jie nepasitiki kitais ir netiki savo indėlio reikšme gerinant paslaugos kokybę.

Tuo tarpu prie **vidinių procedūrų veiksnių** priskiriami: *veiklos kriterijai*, kurie siejami su sisteminėmis visuomenės nuomonės apklausomis, paslaugos gavėjų įtraukimu į paslaugos kūrimą (Dinsdale G., Marson B.D., 1999, p. 9); ir *organizacinė struktūra ir kultūra*, kuri siejama su kokybės standartais, vidinių organizacijos ryšių aiškumu

paslaugos gavėjui, kaimynystės grupėmis. Tradiciškai veikla vertinama remiantis išlaidų analize, nors tiesioginės sąsajos tarp papildomų išlaidų ir geresnės kokybės viešųjų paslaugų yra abejotinos. Reikalingi veiklos vertinimo kriterijai susiję su paslaugos gavėjų patirtimi ir požiūriu. Organizacinė struktūra ir kultūra viešosiose paslaugose yra linkusi vadovautis M. Weber biurokratijos modeliu. Administratoriai yra linkę specializuotis siaurose srityse, vadovaujantis taisyklėmis, o ne bendradarbiauti ir valdyti paslaugų teikimo procesus. Organizaciniai apribojimai gali neleisti patenkinti tų piliečių poreikių, kurie neatitinka organizacijų struktūros ir kultūros principų. E. Claver, J. Llopis ir kt. (1999, p. 456) teigia, kad piliečių pasitenkinimą paslauga gali įtakoti organizacinė kultūra, tiksliau, piliečių pritarimas tam tikrai organizacinei kultūrai. Remiantis A. Sinclair (1991) galima išskirti du priešingus kultūros modelius: biurokratinį ir orientuotą į pilietį.

Biurokratinė organizacijų kultūra pasižymi šiomis savybėmis: valdymo stilius autoritarinis, aukštas kontrolės lygis; silpna komunikacija, vienakryptė „iš viršaus į apačią“; piliečiai akcentuoja stabilumą, turi ribotą iniciatyvos teisę ir linkę paklusti nurodymams; sprendimų priėmimo procesas centralizuotas; nenoras atnaujinti procesus; elgesys pagal taisykles; išvardintos savybės mažai kinta. *Į pilietį orientuotai organizacinei kultūrai* būdinga: organizacijos veiklos tikslas- naudingai tarnauti piliečiams; organizacijos veikla vertinama pagal tai, kokios kokybės paslaugos suteiktos, esamų išteklių pagrindu; aukštos kokybės paslaugos susietos su realia piliečių prieiga, dažni kontaktai su piliečiais; viešųjų paslaugų teikimo problemos yra nuodugnai analizuojamos (Claver E., Llopis J., Gasco J. L., Molina H., Conca F. J., 1999, p. 459). Atlikti tyrimai patvirtina, kad vienas svarbiausių faktorių keičiant organizacinę kultūrą yra administracinės organizacijos pozicija jos atžvilgiu.

U. R. Rosenthal ir kt. (1999) teigimu pasitenkinimas kaip kokybės vertinimo priemonė susijęs su keturių principų realizavimu. Pirmasis principas yra *demokratijos*: kadangi už viešųjų paslaugų teikimą yra atsakinga valstybinė institucija, organizacijos teikiančios paslaugą visi veiksmai ir sprendimai turi atitikti demokratinio valdymo normas, iš esmės pagrindinį dėmesį skiriant žmonių poreikiams. Antrasis- *teisėtumo* principas: užtikrina, kad visi veiksmai ir sprendimai yra daromi teisėtu keliu, tai taikytina tiek piliečiams, tiek valdžios institucijai. Trečiasis- *efektyvumo ir veiksmingumo* principas nurodo, ar keliami uždaviniai yra įgyvendinti bei kaip panaudojamos lėšos. Visi šie principai tarpusavyje susiję atsispindi ketvirtame principo- *legitimume*. Legitimumas reiškia, kad asmenys, tikslai ir organizacijų veiksmai yra priimtini piliečiams (De Vries M. S., Van der Hooff-Van der Zijl A. H., 2003, p. 1021).

Vartotojų elgsenos tyrimai privačiame sektoriuje parodė, kad specifiniai-situaciniai veiksniai gali nulemti paslaugos kokybės vertinimą kaip ir emocijos (simpatija): jei paslaugos gavėjas jaučia paslaugą teikiančios organizacijos ar kontaktinio asmens norą padėti, išspręsti problemą ar ištaisyti klaidas, paslaugos kokybės vertinimas yra geresnis, net jei suteikta paslauga ne visiškai tenkina pilietį (Mattsson J., 1994, p. 49). C. T. Goodsell (1994) pastebi, kad piliečių vertinimas viešųjų paslaugų atžvilgiu paprastai gerėja, kada klausimai yra konkretesni, susiję su konkrečia paslauga, tuo tarpu bendras vertinimas yra dažniau neigiamas. Todėl atliekant paslaugų pasitenkinimo tyrimus,

patartina susieti klausimus su konkrečiomis patirtimis naudojantis paslauga, siekiant duomenų patikimumo.

Apibendrinant pasitenkinimo kaip subjektyvaus paslaugos kokybės vertinimo pritaikomumą viešųjų paslaugų atveju, tikslinga pažymėti, kad pasitenkinimas gali būti suprantamas dvejopai: *pasitenkinimas kaip vertybė*, norma, siejamas su tam tikrom universaliom vertybėm kaip saugumas, lygybė, teisingumas ir pan. ir *pasitenkinimas kaip priimtina* paslaugos teikimo proceso ir gautos paslaugos rezultato išraiška. Dažniausiai praktiniame lygmenyje (o neretai ir teoriniame) dominuoja normatyvinė prieiga, kai pasitenkinimas suprantamas kaip vertybė arba siektina norma, todėl idealizuojamas, o paslaugų kokybė vertinama dažniau neigiamai kaip neatitinkanti idealo. Tuo tarpu pasitenkinimas kaip paslaugos kokybės priimtumas retai tiriamas, nors gali suteikti objektyvesnę paslaugos kokybės vertinimo vaizdą, nors ir remiantis subjektyviais vertinimo kriterijais. Disertacijos tyrime vadovaujamosi pasitenkinimo kaip priimtinos paslaugos kokybės požiūriu, siekiant įvertinti, kiek paslaugos kokybės vertinimą įtakoja 5 išorinių ryšių (informacijos rinkimas ir teikimas, prieiga, paslaugos teikimo principai ir pasitikėjimas) ir 6 vidinių procedūrų veiksniai (veiklos kriterijai: organizuotumas ir savalaikiškumas atliekant darbus, paslaugos gavėjų įtraukimas, atskaitomybė, lyderių išrinkimas ir pakeitimas; organizacinės struktūros ir kultūros kriterijai: organizacijos atvirumas/uždarumas, lyderio darbo kultūra) bei paslaugos dalyvių aktyvumas bendrai kuriant viešąją paslaugą.

1.3. Piliečių dalyvavimo ir subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo sąveikos pirminis konceptualusis modelis

Remiantis ankstesnėse dalyse atlikta piliečių dalyvavimo ir viešųjų paslaugų kokybės subjektyvaus vertinimo (pasitenkinimo) teorine analize, šioje dalyje formuojamas pirminis piliečių dalyvavimo ir subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo (pasitenkinimo) sąveikos konceptualusis modelis (1 priedas), panaudojant mokslinio modeliavimo metodą bei, remiantis teorine analize, išskiriami galimi kintamųjų sąveikos variantai, nurodantys esmines kintamųjų sąveikos kryptis.

Mokslinėje literatūroje modelis apibūdinamas kaip fizinis, matematinis ar loginis tam tikro fenomeno, sistemos, jos sudedamųjų dalių ar procesų supaprastintas reprezentavimas (Damkuvienė, M., 2009, p. 65). Anot R. B. Denhardt (2001), modelis suvokiamas ne kaip ideali organizacijos ar organizavimo būdo forma, bet kaip realaus gyvenimo reprezentavimas. Taip pat kaip supaprastintas realybės atvaizdas, įtraukiantis tik modelio kūrėjus dominančius aspektus (Banytė J., 2000, p. 38). Tai priklauso nuo galutinio modelio „vartotojo“, nuo tyrėjo konceptualių ar vizualizavimo sprendimų, priimtų modeliavimo procese.

Mokslinis modeliavimas yra abstrakčių ar konceptualių modelių kūrimas. Anot V. Rudzkienės ir M. Burinskienės (2007), pagrindinis mokslo elementas yra modelis ir šiuo metu moksle dažnai vartojamas terminas- modelių pagrįstas požiūris (angl. *model-based view*), o ne senesnis- semantinis požiūris (angl. *semantic view*), nors modelis nenubrėžia aiškios ribos tarp jo ir teorijos, kadangi teorija gali būti suprantama kaip teorinių modelių rinkinys. M. J. Schmid ir S. Hollensen (2006) išskiria keletą esminių

reikalavimų *geram* modeliui: išsamumo, paprastumo, mažos paklaidos ir triukšmo lygio, neklaidumo, išmatuojamumo, pagrįstumo ir patikimumo, robastiškumo (stabilumo ir neįautrumo mažiems išorės pokyčiams), logiško neprieštaringumo, pritaikomumo, suprantamumo ir teisingumo.

Anot R. Tidikio (2003), V. Rudzkienės ir M. Burinskienės (2007), žvelgiant iš tyrimo metodų pusės, visi modeliai gali būti suskirstyti į keturias plačias grupes: kokybiniai, grafiniai, kiekybiniai ir mišrūs. Disertacijos tyrime konstruojamas *mišrus konceptualus modelis*, kuriam būdingi kokybinio, kiekybinio ir grafinio modeliavimo bruožai. Modeliavimo procesas susideda iš trijų pagrindinių etapų- konceptualus, loginis ir fizinis. Disertacijoje koncentruojamasi į konceptualaus tiriamojo objekto modelio formulavimą ir pagrindimą. Loginio ir fizinio modeliavimo etapai įgyvendinami tik apsiribojant empirinio tyrimo (kokybinio ir kiekybinio tyrimų) daviniais, kiekviename etape struktūrinant didėjančią informacijos kiekį, nustatant patikrintas modelio detales (loginis duomenų modelis, atlikus kokybinį tyrimą, žr. 17 priedą) ir numatant modelio realaus pritaikymo (įdiegimo) aspektus (fiziniai modeliai, atlikus kiekybinį tyrimą, išskiriant bendrąjį ir dvi paslaugos teikimo formos modelių versijas, žr. 19, 20, 21 priedus).

Konceptualaus modelio sukūrimo pagrindimas. Konceptualaus modelio kūrimas remiasi pagrindiniais etapais: nagrinėjamo reiškinių apibrėžimas (problema, plotis, pagrindiniai kintamieji, dalykinė sritis); tyrimo metodo (-ų) pagrindimas ir duomenų rinkimas (plačiau 2 darbo dalyje); duomenų analizės metodų parinkimas (plačiau 2 darbo dalyje).

Problemos formulavimas. Darbe analizuojama aktuali tema, reikalaujanti mokslinių tyrimų aktyvizacijos viešojo administravimo srityje, kur stokojama teorinių žinių, metodologinių ir praktinių sprendimų. Piliečių dalyvavimo problema plačiai analizuojama viešosios politikos, viešojo valdymo ir viešojo administravimo autorių darbuose (plačiau 1.1.3 dalyje), paslaugų marketingo mokslininkai domisi klientų dalyvavimu bendrai kuriant paslaugas bei paslaugų kokybės vertinimo aspektais (plačiau 1.1.4 ir 1.2.4 skyriuose). Visgi pažymėtina, kad dauguma piliečių, kaip paslaugos gavėjų, dalyvavimo tyrimų apsiriboja privačiomis paslaugomis, tuo tarpu viešųjų paslaugų atveju stokojama tyrimų, susiejiančių paslaugos gavėjų dalyvavimą bendrai kuriant viešąsias paslaugas su viešosios paslaugos kokybės vertinimu. Bendrojo paslaugos kūrimo koncepcija yra tarpdisciplininių tyrimų objektas (plačiau 1.1.6), kada peržengiamos atskirų paslaugų sektorių ribos, tačiau besąlygiškai perkelti paslaugų marketingo valdymo ar sąveikos modelius į viešąjį sektorių negalima, siekiant išvengti tiesioginio kopijavimo klaidų. Adaptuotų viešajam sektoriui ir konkrečiai paslaugai modelių kūrimas ir taikymas reikalauja diferencinės prieigos, įvertinančios viešųjų paslaugų specifiką ir paslaugos dalyvių- piliečių elgsenos ir vaidmens ypatumus (1.1.6.5 ir 1.2.2 skyriai). Taikomasis formuojamo piliečių dalyvavimo ir subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo sąveikos modelio pobūdis reikalauja teorinio pagrindimo, o tai lėmė gana plačią struktūrinę- analitinę mokslinės problemos analizę 1.1 ir 1.2 skyriuose.

Dalykinė sritis- piliečių dalyvavimo priemonių bendrai kuriant viešąją paslaugą ryšiai su dalyvavimo aktyvumui ir paslaugos kokybės vertinimui.

Modeliavimo plotis (ribos). Piliečių dalyvavimo ir viešosios paslaugos kokybės vertinimo pirminis sąveikos modelis yra bendrasis ir formuojamas, įvertinant skirtingų paslaugos teikimo formų galimybę, bet nedetalizuojant kintamųjų ryšių kiekvienos paslaugos teikimo formos atveju. Paslaugos teikimo forma apima organizacines priemones, kurios apsprendžia sąlygas paslaugos gavėjų dalyvavimui reikštis. Disertacijoje koncentruojamasi ties daugiabučių gyvenamųjų namų bendrosios dalinės nuosavybės priežiūros paslaugos analize, todėl ir paslaugos teikimo formos detalčiau aptariamos tik šiame kontekste. Paslaugos teikimo formos pasirinkimas yra pirminė paslaugos gavėjų nuostatų dalyvauti bendrai kuriant paslaugą įvertinimo priemonių, kadangi tam tikrų paslaugos teikimo formų pasirinkimas (daugiabučio gyvenamojo namo savininkų bendrijos, jungtinės valdymo sutarties sudarymas) reikalauja paslaugos gavėjų iniciatyvos ir aktyvaus dalyvavimo, tuo tarpu paslaugos gavėjams neparodžius iniciatyvos ir esant pasyviems, savivaldybės, kaip atsakingos institucijos už viešųjų paslaugų teikimą, numato viešosios paslaugos teikimo ir administravimo būdą, t. y. paskiria savivaldybės įgaliotą administratorių daugiabučiams gyvenamiesiems namams administruoti, t. y. administruojančią įmonę. Empiriniame tyrime apsiribota dvejų tiriamos paslaugos teikimo formų atvejų- bendrijos ir administruojančios įmonės- analize.

Tyrimo metodika. Konstruojant pirminį sąveikos modelį laikomasi nuostatos, kad bendrojo paslaugos kūrimo sąlygos yra galimos abiejų paslaugos teikimo formų atveju, tik nežinomos priemonės, kurių pagalba piliečiai kaip paslaugos gavėjai gali dalyvauti bendrai kurdami paslaugą (kokybinio tyrimo rezultatas), ir kaip šių priemonių naudojimas įtakoja dalyvavimo aktyvumą ir pasitenkinimą paslaugos kokybe (kiekybinio tyrimo rezultatas) (plačiau 2.3 skyriuje).

Pagrindinių modelio kintamųjų (struktūrinių elementų) apibrėžimas. Bet kuris modelis remiasi kintamųjų sąveika ar loginiu išdėstymu. Šių kintamųjų aibės dydį bei variavimą ribas sąlygoja tai, jog skirtingas situacijas iliustruojantys modeliai grindžiami skirtingais kintamaisiais, nevienodomis jų tarpusavio sąveikomis (Banytė J., 2000, p. 39). Disertacijoje piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo viešųjų paslaugų kokybe sąveikos modelių kintamųjų aibės dydis ir variavimas apribojamas esminių probleminių klausimų identifikuojančių konstruktyvų operacionalizavimu ir kintamųjų kategorijų apibrėžimu.

Piliečių dalyvavimo kintamasis apibrėžiamas kaip paslaugos gavėjų aktyvi veikla bendrai kuriant viešąją paslaugą, kuri pasireiškia per dalyvavimo indikatorius: dalyvavimo būdus, dalyvavimo motyvus ir naudas bei piliečių ir administratorių vaidmenis bei sąveikos tipus (1.1.6.2, 1.1.6.3, 1.1.6.4, 1.1.6.5 skyriai). Piliečių dalyvavimas identifikuojamas per naudojamas dalyvavimo priemones kiekvieno dalyvavimo indikatoriaus atveju, tuo tarpu dalyvavimo aktyvumas, t. y. kaip dažnai paslaugos gavėjai naudoja įvairias dalyvavimo priemones bendrai kurdami paslaugą, bus operacionalizuotas kiekybinio tyrimo metu. Teorinės analizės metu pažymėta, kad dalyvavimo būdo priemonės yra skirstomos į individualias ir kolektyvines, tačiau konkrečios priemonės, taikomos bendrai kuriant tiriamą paslaugą yra nežinomos ir bus išsiaiškintos kokybinio tyrimo metu. Tuo tarpu teorinės analizės rezultatų pagrindu į modelį įtraukiamos 6 dalyvavimo motyvų priemonės, 4 dalyvavimo naudų priemonės ir 8 piliečių ir administratorių vaidmens ir sąveikos tipo priemonės, kurių naudojimo pagrįstumas

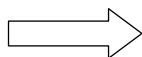
bus patikrintas kokybinio tyrimo metu. Daroma prielaida, kad visi dalyvavimo indikatoriai yra tarpusavyje susiję.

Pasitenkinimo kintamasis išreiškia subjektyvų piliečių (paslaugos gavėjų kaip bendra-kūrėjų) viešosios paslaugos kokybės kaip priimtinos vertinimą, atsižvelgiant į paslaugos išorinių ryšių ir vidinių procedūrų veiksnius (1.2.5 skyrius). Teorinės analizės rezultatų pagrindu į formuojamą modelį įtraukti 5 išorinių ryšių ir 6 vidinių procedūrų veiksniai, kurie yra tarpusavyje susiję ir daro įtaką pasitenkinimui. Reikšmingi kintamųjų ryšiai bus nustatomi apdorojant kiekybinio tyrimo rezultatus.

Modelio kintamųjų sąveikos variantai – atlikus struktūrinę-analitinę piliečių dalyvavimo ir subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo aspektų analizę, išskirti 4 galimi piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo kaip kintamųjų sąveikos variantai bendrai kuriant viešąją paslaugą:

1. Atskyrimo variantas.

Piliečių dalyvavimas



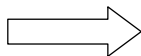
Pasitenkinimas



Šiuo atveju paslaugos gavėjų dalyvavimo aktyvumas neįtakoja pasitenkinimo viešąja paslauga ir atvirkščiai. Šis sąveikos modelis grindžiamas prielaida, kad piliečiai nėra linkę dalyvauti bendrai kuriant viešąją paslaugą nei aktyviai-pasyviai, nei individualia-kolektyvine formomis. Net, jei piliečiai dalyvauja paslaugos kūrimo procese, viešosios paslaugos vertinimas nesąlygoja pasitenkinimo kaip viešosios paslaugos priimtinos kokybės vertinimo. Be to, viešosios paslaugos kokybe patenkinti paslaugos gavėjai nėra linkę aktyviau dalyvauti paslaugos kūrimo procesuose, nei nepatenkintieji.

2. Dominuojančios įtakos variantas.

Piliečių dalyvavimas

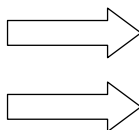


Pasitenkinimas

Dominuojančios įtakos sąveikos variantas remiasi prielaida, kad kažkuri dalyvavimo priemonė (ar jų grupė) ar kitas kontrolinis nepriklausomas kintamasis turi dominuojančią įtaką pasitenkinimui viešosios paslaugos kokybe.

3. Įvairiakryptės įtakos variantas.

Piliečių dalyvavimas

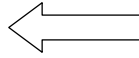


Pasitenkinimas

Šis sąveikos variantas grindžiamas prielaida, kad keletas piliečių dalyvavimo priemonių (ar jų grupių) ir/arba kitų kontrolinių nepriklausomų kintamųjų turi įtaką pasitenkinimui kaip viešosios paslaugos priimtinam kokybės vertinimui.

4. Atvirkštinio priežastingumo variantas.

Piliečių dalyvavimas



Pasitenkinimas

Atvirkštinio priežastingumo sąveikos variantas nurodo galimybę, kad pasitenkinimas gali būti ir priklausomas ir nepriklausomas kintamasis. Šiuo atveju sąveikos variantas grindžiamas prielaida, kad piliečių pasitenkinimas viešosios paslaugos kokybe daro poveikį paslaugos gavėjo dalyvavimo aktyvumui, t. y. patenkinti paslaugos kokybe piliečiai yra aktyvesni bendrai kuriant paslaugą. Kitaip tariant, subjektyvus viešosios paslaugos kokybės vertinimas tiesiogiai įtakoja piliečių nuostatas dalyvauti paslaugos teikimo procesuose įvairiomis formomis arba nusišalinti nuo bendro paslaugos kūrimo proceso.

Bendrai nepasitenkinimas bet kuria viešąja paslauga gali būti kultūros dalykas, bet ne asmeninės paslaugos naudojimo patirties vertinimas. Nepasitenkinimo kultūra sąlygoja, kad žmonės vertina neigiamai viešąsias paslaugas, ne dėl blogos jų kokybės, bet todėl, kad jos viešosios. Viešojo administravimo ir politinės teorijos nepaaiškina, kaip atsiranda tokie vertinimai. Iš dalies paaiškinimą pateikia sociologinės teorijos. Viena iš jų tylėjimo spiralės (angl. *spiral of silence*) hipotezių nurodo, kad bendra viešoji nuomonė tam tikro objekto atžvilgiu, skatina individą išreikšti savo nuomonę, kuri neišsiskirtų, nes individas nenori išskirti savęs turėdamas kitokią nuomonę. Vadinasi, kol piliečiai mano, kad dauguma žmonių yra nepatenkinti konkrečia viešąja paslauga, tol jie bus linkę išreikšti neigiamas nuostatas, net jei jos neatitinka realybės. Priešingą nuomonę išsakyti ir palaikyti tampa sudėtinga. Komunikacijų teorija ir pasklidimo efekto teorija paaiškina šį reiškinį: paslaugų teikimo tyrimai parodė, kad nepatenkinti paslaugų gavėjai papasakoja apie savo nepasitenkinimą vidutiniškai dar septyniems žmonėms, kai tuo tarpu patenkinti paslauga savo teigiamomis nuostatomis nesidalina su kitais. Vadinasi, neigiami vertinimai sklinda greičiau (Van de Walle S., Bouckaert G., 2003, p. 905-906).

Suformuluoto piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo viešųjų paslaugų kokybe sąveikos modelio metodologiniai tyrimo aspektai aptariamai antroje disertacijos dalyje.

2. PILIEČIŲ DALYVAVIMO IR SUBJEKTYVAUS VIEŠOSIOS PASLAUGOS KOKYBĖS VERTINIMO (PASITENKINIMO) SĄVEIKOS TYRIMO METODOLOGIJA

Metodologija (*gr. methodos*- tyrimo būdas, parodymas ir *logos*- žodis, sąvoka, mokslas)- mokslas apie mokslinio tyrinėjimo metodą, tyrinėjimo metodų visumą (Valackienė A., Mikėnė S., 2008, p. 31). Metodologija atspindi tiriamojo reiškinio prasmę ir parodo bendrąją ieškojimų kryptį. Metodologija drauge išreiškia tyrimo koncepciją, t. y. pagrindinę idėją ir teorinius teiginius, kuriais remiantis konstruojamas tyrimas, taigi, „metodologija gali būti suprantama ir kaip tyrimo metodo panaudojimo logika“, t. y. nurodanti, kuo pagrįstas metodo pasirinkimas (Kardelis K., 2007, p. 89). Šiame skyriuje pristatomos pagrindinės metodologinės kryptys, empirinio tyrimo lauko pasirinkimo argumentai, aprašomi duomenų rinkimo metodai, empirinio tyrimo instrumentai, pagrindžiama tyrimo imtis, pristatomas tyrimo organizavimas.

2.1. Metodologinių tyrimo prieigų pagrindimas

Dažniausiai išskiriamos dvi pagrindinės metodologinės kryptys socialiniuose moksluose: normatyvinė-pozityvistinė ir interpretacinė-fenomenologinė, kurios aiškiai skiriasi požiūriu į tiriamą objektą ir keliamais tyrimo tikslais bei rezultatų aiškinimu. Pozityvistinė metodologija kelia sau tikslą padaryti socialinius mokslus tokiais pat tiksliais kaip gamtos mokslai. Todėl pozityvistinėje mokslinėje metodologijoje pirmenybė atitenka kiekybiniam tyrimų metodams, kur informacija renkama apklausų būdu, nustačius statistiškai reprezentatyvią imtį ir bandant atrasti socialinius dėsningumus, kurie gali būti išreikšti kiekybiškai. Tuo tarpu interpretacinės-fenomenologinės krypties atstovai teigia, kad neįmanoma atskirti tyrėjo nuo tyrimo objekto, nes jų sąveika ir sukuria iš tyrimo gautus duomenis. Interpretacinis požiūris iš esmės atmets skirtumą tarp ontologijos ir epistemologijos. Kaip teigia E. G. Guba ir Y. S. Lincoln (1989), tyrimas visada vyksta tam tikrų vertybių kontekste: tiek tyrėjo, tiek tiriamųjų atžvilgiu, todėl vertybių neįmanoma ignoruoti, jos įtakoja tyrimą, todėl turi būti pripažįstamos. Interpretacinis tyrimas kelia klausimą, kokią reikšmę proceso veikėjai suteikia savo ir kitų veiksams. Interpretacinis tyrimas remiasi hermeneutikos metodologija ir vadovaujasi nuomone, kad visos interpretacijos lygiavertės ir vertos dėmesio. Taigi metodologinės prieigos pasirinkimą lemia baziniai įsitikinimai, tyrimo objektas ir tikslai, tačiau nėra „vieno teisingiausio“ kelio.

XX a. antroje pusėje susiformavo sisteminis požiūris į problemų tyrinėjimus grindžiamas nuostata, kad problemoms tirti reikalingi tiek kiekybinių, tiek ir kokybinių tyrimų metodai, papildantys vieni kitus atskiruose tyrimų etapuose. Epistemologines ir ontologines mokslo problemas siūloma spręsti postmoderniojo mokslo kontekste, laikantis kompleksiško paradigmos. J. D. White (1994) teigimu, „realybė“, kuri tirama yra multidimensinė (Dobuzinskis L., 1997, p. 308). Tam tikrais atvejais realybę sukuria socialinio veiksmo dalyviai, ji atsiranda kaip dalyvių sąveikos rezultatas, todėl apsiriboti vien tik pozityvistiniu aiškinimu būtų klaidinga. Vertybės ir tikri įvykiai yra persipynę ir pasireiškia, kaip socialinių veikėjų veikla, siekiant įtakoti kitų nuomonę ar

paaiškinant savo poziciją. Jei kiekybiniu požiūriu tyrime siekiama patvirtinti hipotezę, tai kokybinio požiūrio atveju priimtinesni iš situacijų kylantys paaiškinimai (Kardelis K., 2007, p. 277). Paaiškinimas remiasi subjektyviu požiūriu, todėl sėkmingo vadina-
mųjų kokybinių tyrimų atlikimo sąlyga yra aukštos kvalifikacijos interviuotojai-ana-
litikai, kurie patys renka ir analizuoja duomenis (Virvilaitė R., Banytė J., 2000, p. 60). Skirtingų metodologinių kryptų apribojimai skatina tyrėjus siekti epistemologinio bendrumo, ieškoti skirtingų metodologinių srovių derinimo galimybių ir pasinaudoti jų teikiamais tyrimo privalumais (Damkuvienė M., 2009, p. 105).

Disertacijos empiriniame tyrime dominuoja kokybinis tyrimas kaip pirminis ir pagrindinis, nes piliečių dalyvavimas kaip objektas tiriamas akcentuojant subjektyvią piliečių patirtį bendrai kuriant viešąją paslaugą, todėl tai numato konstruktyvistinę metodologinę prieigą, kurią tyrėjai pripažįsta kaip labiau pliuralistinę. N. K. Denzin ir Y. Lincoln (1994) teigimu, kokybiniai tyrimai remiasi interpretaciniu natūralistiniu požiūriu į tiriamą objektą, t. y. jis tiriamas natūralioje aplinkoje, siekiant suprasti arba interpretuoti reiškinius, remiantis respondentų jiems suteikiamomis prasmėmis (Mikulėnienė R., 2003, p. 71). Be to, kokybinis tyrimas tinkamas ir tuo atveju, kada apie tiriamą reiškinį nėra žinoma daug. Žinios, gautos kokybinio tyrimo metu, apima platesnę problemą paaiškinančią perspektyvą (Bitinas B., Rupšienė L., Žydžiūnaitė V., 2008a, p. 89). Atsižvelgiant į tai, kad tiriamas piliečių kaip paslaugos gavėjų ir bendra-kūrėjų dalyvavimas viešojoje paslaugoje, akcentuojant paslaugos kokybės aspektus subjektyvaus vertinimo požiūriu ir piliečių dalyvavimo poveikį paslaugos kokybei turinio prasme, bei įvertinus faktą, kad paslaugų gavėjų dalyvavimo problematika kartu kuriant viešąsias paslaugas yra mažai tirta sritis, ypač Lietuvos kontekste, daroma prielaida, kad interpretacinė-konstruktyvistinė prieiga (kuo daugiau remtis tiriamojo požiūriu į tiriamą situaciją) yra tinkamiausia tiriamam objektui pažinti. Kokybinio interviu pagalba rekonstruojami tie įvykiai, kurių neteko patirti (Girzijauskienė S., 2006), atsižvelgiama į įvairius nagrinėjamos problemos niuansus, subjektyvumus (Ruškus J., 2006). Remiantis kokybine prieiga disertaciniame tyrime siekiama išsiaiškinti piliečių dalyvavimo priemonės bendrai kuriant viešąją paslaugą (daugiabučių gyvenamųjų namų bendros dalinės nuosavybės priežiūros), atsižvelgiant į realias ir subjektyvias paslaugos gavėjų praktikas dalyvaujant bendrai kuriant paslaugą ir siekiant pagerinti viešosios paslaugos kokybę.

Autorių teigimu (Bitinas B., Rupšienė L., Žydžiūnaitė V., 2008a, 2008b), kokybinio tyrimo išvados negali būti interpretuojamos kaip mokslinis faktas, jas turi patvirtinti kiti moksliniai tyrimai- kiekybiniai ar eksperimentiniai, todėl kaip papildomas tyrimas pasirinktas kiekybinis tyrimas, siekiant nustatyti kaip aktyviai paslaugos gavėjai naudojami dalyvavimo priemonėmis bendrai kuriant viešąją paslaugą, kokios priemonės lemia dalyvavimo aktyvumą, kokie veiksniai nulemia viešosios paslaugos kokybės vertinimą kaip priimtinas, pasitelkiant subjektyvaus vertinimo (pasitenkinimo) konstrukta. Panaudojant kokybinio tyrimo metu gautus duomenis apie piliečių dalyvavimo priemonės bendrai kuriant paslaugą bei integruojant kiekybinio tyrimo duomenis, kurie leidžia nustatyti statistinius ryšius tarp piliečių dalyvavimo ir subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo (pasitenkinimo), parengiami konceptualieji piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo viešosios paslaugos kokybe sąveikos modeliai.

Visų tyrimų atvejais egzistuoja tam tikri apribojimai interpretuojant duomenis ir darant apibendrinančias išvadas platesnei populiacijai (Denscombe M., 1998). Neretai tokią situaciją nulemia tyrimo kontekstas. Tyrimuose, kuriuose siekiama išsiaiškinti požiūrį ar supratimą vieno ar kito reiškinio, problemiška tampa interpretuoti duomenis, kurie atspindi asmeninį respondento supratimą, o ne organizacijos poziciją. Tokiu atveju tikslinga respondentais pasirinkti vadovaujančias pozicijas užimančius asmenis, kurie būtų informuoti apie organizacijos taikomas priemones. Disertacijos kokybiniame tyrime respondentais, taikant kryptingojo ekspertų interviu metodą, pasirinkti daugiabučių gyvenamųjų namų savininkų bendrijų pirmininkai ir savivaldybės paskirtų administruojančių įmonių vadovai daugiabučių gyvenamųjų namų bendrai dalinei nuosavybei prižiūrėti, kai nėra įsteigta bendrija arba sudaryta jungtinės veiklos sutartis. Kaip papildomas pasirinktas kiekybinis tyrimas, kuriame virtualios anketinės ir raštu apklausos metodais apklausiami tiesioginiai paslaugos bendra-kūrėjai ir gavėjai- aktyvūs daugiabučių gyvenamųjų namų gyventojai. Taigi disertaciniame tyrime remiamasi mišria tyrimų strategija, kitaip tariant taikoma tiek interpretacinė, tiek pozityvistinė prieiga tam, kad visapusiškai apibūdintų tiriamą objektą (Bitinas B., Rupšienė L., Žydžiūnaitė V., 2008a, 2008b). Kaip teigia M. Hammersley (1997, p. 133), *trianguliacijos* tikslas yra vieno metodo naudojimas siekiant patvirtinti kito rezultatus. Trianguliacijos pagalba, derinant kokybinį ir kiekybinį tyrimo būdus bei apklausiant skirtingas respondentų grupes, siekiama sustiprinti tyrimo patikimumą ir pagrįstumą: ekspertų interviu metodas papildomas anketinėmis apklausomis.

2.2. Tyrimo lauko pasirinkimo pagrindimas: daugiabučių gyvenamųjų namų bendros dalinės nuosavybės priežiūros viešoji paslauga

Tyrimo tikslui pasiekti disertaciniame darbe pasirinkta viešoji paslauga priskiriama prie savarankiškų Lietuvos savivaldybių funkcijų- „gyvenamojo namo butų ir kitų patalpų savininkų bendrijos valdymo organų, savivaldybės paskirtų administratorių, kai butų ir kitų patalpų savininkai neįsteigia gyvenamojo namo butų ir kitų patalpų savininkų bendrijos arba nesudaro jungtinės veiklos sutarties, taip pat kai bendrija likviduota arba nutraukta jungtinės veiklos sutartis, veiklos priežiūra ir kontrolė“ (Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas (1994), aktuali redakcija), kuri tyrime sukonkretinta ir apibūdinama kaip daugiabučių gyvenamųjų namų bendros dalinės nuosavybės priežiūros ir administravimo paslauga. Kaip jau buvo minėta 1.1.2 skyriuje sąvokų *funkcija* ir *paslauga* vartojimas neturi reikšminio skirtumo analizuojant piliečių dalyvavimo ir paslaugų kokybės vertinimo sąveikos problematiką iš paslaugos gavėjo pozicijos, kadangi visos funkcijos, kurias pagal kompetenciją administruoja savivaldybės, gyventojų traktuojamos kaip viešosios paslaugos net jei įstatymuose tos funkcijos nėra tiesiogiai įvardijamos kaip paslaugos.

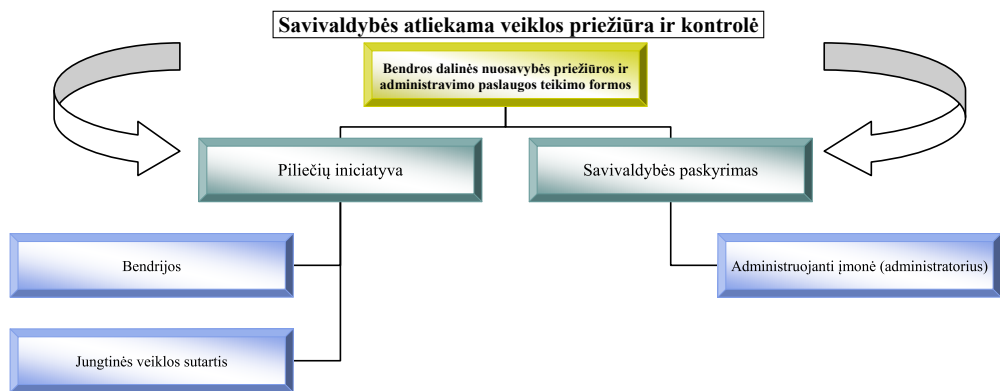
Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (1999, aktuali redakcija) pateikiamas viešosios paslaugos apibrėžimas, kai kuriuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose yra apibūdintos tam tikros viešosios paslaugos, tačiau vieningos ir oficialios viešųjų paslaugų klasifikacijos nėra. Paprastai viešosios paslaugos klasifikuojamos pagal institucinius ryšius, kada paslauga priskiriama jas teikiančiai institucijai, arba pagal

paslaugos pobūdį žvelgiant iš paslaugos gavėjų pozicijų, nesvarbu kiek institucijų dalyvauja paslaugos teikime (pvz. švietimo, atliekų surinkimo ir pan.). Disertacijos tyrime vadovaujamas antruoju požiūriu, kada paslaugos gavėjui svarbiausia pačios paslaugos kokybė, galimybės dalyvauti bendrai kuriant paslaugą, o ne paslaugos teikimo hierarchinė priklausomybė vienai ar kitai institucijai, t. y. disertacijos tyrimas orientuotas į viešosios paslaugos teikimo „turing“, „gylį“, o ne į viešosios paslaugos teikimo „plotį“, struktūrą ir valdymo procesus.

Daugiabučių gyvenamųjų namų bendros dalinės nuosavybės priežiūros ir administravimo paslauga dažniausiai priskiriama prie komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų grupės bei siejama su valstybės būsto politikos įgyvendinimo uždaviniais. Lietuvai atkūrus nepriklausomybę, pokyčiai šalies vystymesi bei ekonomikoje sąlygojo pasikeitimus ir būsto srityje: restruktūrizuotas būsto sektorius, atsisakyta tiesioginio būsto rinkos reguliavimo, būstas tapo gyventojų nuosavybe. 2004 metais Lietuvos Respublikos Vyriausybė patvirtino Lietuvos būsto strategiją, kurioje nustatyti ilgalaikiai valstybės politikos būsto srityje tikslai ir uždaviniai iki 2020 metų. Vienas iš trijų strategijoje keliamų tikslų- „sustiprinti būsto sektoriaus subjektų gebėjimus dalyvauti būsto rinkoje, siekiant sukurti darnią valstybės, savivaldybių ir visuomenės lygių būsto sektoriaus valdymo sistemą, jų sąveikos mechanizmą, užtikrinti vartotojų teisių gynimą, taip pat visuomenės informavimą, nuolatinį būsto sektoriaus dalyvių mokymą ir švietimą“ (Lietuvos Respublikos Vyriausybės Nutarimas „Dėl Lietuvos būsto strategijos patvirtinimo“, 2004 m. sausio 21 d. Nr. 60). Aktyvesnis nevyriausybinis ne pelno siekiančių organizacijų ir gyventojų dalyvavimas sprendžiant būsto problemas laikomas viena iš galimybių įgyvendinti keliamus tikslus. Tokiu atveju bendrojo paslaugų kūrimo koncepcija yra tinkama pasirinktam tyrimo laukui, nes bazinės teisinės sąlygos jai realizuoti sudarytos, be to, kaip teigia S. Griffiths ir kt. (2009a, p. 12), bendrasis paslaugų kūrimas praktikoje yra ir buvo visada, todėl bendrojo paslaugų kūrimo patirtis egzistuoja ir Lietuvos viešųjų paslaugų sistemoje, tik nežinoma, koku būdu ji pasireiškia ir kokias sąlygoja įtakas viešųjų paslaugų kokybės vertinimui. Taip pat bendrasis paslaugų kūrimas, vykstantis mikro lygmenyje, palankus dalyvavimo idėjų realizavimui bei skirtingų dalyvavimo būdų panaudojimui (1.1.6 skyrius).

Bendrasis paslaugų kūrimas dažniausiai analizuojamas tokių viešųjų paslaugų atžvilgiu, kurios nukreiptos į elgsenos ar būsenos pokyčius (pvz. švietimas, gydymas), t. y. tose, kuriose kliento dalyvavimas neišvengiamas (Petukienė E., 2010, p. 98). Kitaip jis negaus asmeninės naudos ir apskritai paslauga jam nebus suteikta. Tuo tarpu daugiabučių gyvenamųjų namų bendros dalinės nuosavybės priežiūros ir administravimo paslaugoje be individualios, vyrauja ir viešoji nauda, tad paslaugos gavėjai tokiu atveju turėtų būti linkę nedalyvauti. Tai siejama su dar M. Olson (1965) paminėtu (ir viešajame valdyme dažnai naudojamu) racionalaus pasirinkimo teorijos interpretavimu dėl žmonių dalyvavimo elgsenos, kad siekiant bendrų tikslų žmonės labiau linkę tiesiog „veltėdžiauti“ (angl. *free rider*), o ne dalyvauti bendroje veikloje (Tijūnaitienė R., 2009, p. 111). Todėl aktualu tyrimo objektą analizuoti tokioje viešojoje paslaugoje, kurioje paslaugos gavėjas dalyvaudamas gauna ne tik individualią naudą, bet ir viešąją bei įvertinti kaip skirtingas dalyvavimo aktyvumas yra susijęs su pasitenkinimu viešosios paslaugos kokybe.

Pasirinktos viešosios paslaugos tinkamumas disertacinio darbo tyrimui grindžiamas dar vienu argumentu- galimybe rinktis viešosios paslaugos teikimo ir administravimo būdą. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas (1994, aktuali redakcija) numato, kad savivaldybė yra atsakinga už viešųjų paslaugų teikimą gyventojams, tačiau savivaldybės institucijos ir administracija viešųjų paslaugų neteikia. Viešąsias paslaugas teikia biudžetinės ir viešosios įstaigos, savivaldybės įmonės, akcinės bendrovės ir kiti subjektai. Savivaldybė administruoja ir užtikrina viešųjų paslaugų teikimą gyventojams nustatydamą šių paslaugų teikimo būdą, taisykles ir režimą. Analizuojamos paslaugos atveju viešoji paslauga gali būti teikiama 3 būdais (formomis), kuriuos numato 2001 m. liepos 1 d. įsigaliojęs Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas: daugiabučio namo savininkų bendrija (*sutr. DNSB*), valdymas jungtinės veiklos sutarties pagrindu (*sutr. JVS*) arba bendrojo naudojimo objektų administratoriaus skyrimas (2 paveikslas).



2 pav. Daugiabučių gyvenamųjų namų bendros dalinės nuosavybės priežiūros ir administravimo paslaugos teikimo formos (būdai).

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Pažymėtina, kad dvi viešosios paslaugos teikimo formos yra tiesiogiai susijusios su pačių paslaugos gavėjų- gyventojų/ būsto savininkų iniciatyva bendrai dalinei nuosavybei prižiūrėti- daugiabučio namo savininkų bendrija ir valdymas jungtinės veiklos sutarties pagrindu. Paslaugos gavėjams sudaryta galimybė patiems spręsti ir tvarkyti namo reikalus, kuri realizuojama įsteigiant ne pelno siekiančią organizaciją ar pasirašant partnerystės (jungtinės veiklos) sutartį traktuojama kaip pirminė sąlyga, pademonstruotas noras ir iniciatyva dalyvauti bendrai kuriant viešąją paslaugą ir prisidėti prie paslaugos kokybės gerinimo. Tuo tarpu, jei paslaugos gavėjai savo iniciatyva neįsteigia bendrijos ir nesudaro jungtinės veiklos sutarties, savivaldybė paskiria bendrosios dalinės nuosavybės priežiūros paslaugai atlikti administruojančią įmonę. Tokiu atveju paslaugos teikimo forma tiriamos paslaugos atveju tampa pirmine sąlyga piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąją paslaugą realizavimui, kada pačių paslaugos gavėjų pasirinkta paslaugos teikimo forma sudaro pagrindą daryti prielaidą, kad paslaugos gavėjų dalyvavimo aktyvumas bendrai kuriamos paslaugos procese yra įtakotas ne tik

asmeninių motyvų, bet ir bendrų kolektyvinių interesų (t. y. namo gyventojų) realizavimo prasme. Analizuojant piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo viešosios paslaugos kokybe sąveikos ypatumus, paslaugos teikimo ir administravimo formos pasirinkimas, vertinant iš paslaugos gavėjų pozicijos, traktuotinas kaip reikšmingas kintamasis galintis sąlygoti skirtingas piliečių dalyvavimo galimybes ir būdus bendrai kuriant paslaugą bei daryti poveikį subjektyviam viešosios paslaugos kokybės vertinimui.

Daugiabučių gyvenamųjų namų bendros dalinės nuosavybės priežiūros ir administravimo paslauga aktuali ir tinkama disertacinio darbo tyrimui dėl taikomosios reikšmės ir jau egzistuojančios piliečių dalyvavimo praktikos bendrai kuriant pasirinktą paslaugą. Remiantis statistiniais duomenimis pateiktais 2004 m. Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintoje Lietuvos būsto strategijoje iki 2020 m., 20 proc. daugiabučių gyvenamųjų namų yra prižiūrimi daugiabučių gyvenamųjų namų savininkų bendrijų ir likę 80 proc. prižiūrimi savivaldybės paskirtų administruojančių įmonių. 2001 m. privatūs buvo 97 proc. visų šalies būstų. Esama situacija rodo, kad dalis paslaugos gavėjų jau dalyvauja bendrai kurdami minėtą paslaugą įsteigę ne pelno organizacijas, tuo tarpu kita dalis besinaudojančių paslauga naudojami savivaldybės paskirtų administruojančių įmonių paslaugomis. Neatmetama galimybė, kad bendro paslaugos kūrimo sąlygos ir piliečių dalyvavimo galimybės yra įmanomos ir egzistuoja abiejų paslaugos teikimo formų atveju, todėl disertaciniame tyrime tyrimo objektas pasirinktoje viešojoje paslaugoje analizuojamas abiejų paslaugos teikimo formų atveju. Kadangi bendrasis paslaugų kūrimas neišvengiamai reikalauja aktyvios paslaugos gavėjo veiklos (1.1.6.1 skyrius) galima daryti prielaidą, kad paslaugos gavėjams dalyvaujant bendrai kuriant paslaugą per savo iniciatyva įsteigtas ne pelno organizacijas- bendrijas, dalyvavimo aktyvumas yra didesnis, kaip ir dalyvavimo priemonių pasirinkimas, todėl subjektyvus viešosios paslaugos kokybės vertinimas turėtų būti pozityvesnis. Tuo tarpu piliečių dalyvavimo aktyvumas bendrai kuriant paslaugą, kada administracinę priežiūrą atlieka administruojanti įmonė, yra priklausomas nuo tam tikros savivaldybės administracijos direktoriaus patvirtintų gyvenamųjų namų savininkų bendrosios nuosavybės administravimo nuostatų ir juose numatytų galimybių piliečių dalyvavimui pasyviu ir aktyviu būdu, todėl paslaugos gavėjų dalyvavimo aktyvumas tikėtina yra mažesnis dėl apribotų galimybių dalyvauti ir inicijuoti naujas dalyvavimo priemones, ko pasėkoje pasitenkinimas paslaugos kokybe taipogi yra mažesnis.

Pilietinės visuomenės instituto 2008 metų tyrimo duomenimis labiausiai Lietuvos gyventojus imtis iniciatyvos paskatintų vietinės reikšmės problemos, su kuriomis susidurtų jie patys ar jų aplinkos žmonės: 27 proc. apklaustųjų teigė, kad imtųsi organizuoti veiklą vietinei problemai spręsti, dar 48 proc. nurodė, kad prisidėtų prie tokios veiklos, o 21 proc. liktų nuošalyje. 2008 metais Lietuvos Respublikos Aplinkos ministerijos užsakymu atlikto sociologinio situacijos būsto sektoriuje tyrimo rezultatai parodė, kad 63 proc. daugiabučių gyvenamųjų namų savininkų įsteigusių bendriją prisideda prie bendrijos veiklos (9 proc. dažnai ir 54 proc. kartais), tuo tarpu 37 proc. nurodė priešingai. Duomenų apie gyventojų aktyvumą nesant įsteigtos bendrijos, nėra. Įsteigusių bendriją namo gyventojai yra aktyvesni domėdamiesi bendrijos veikla ir namo priežiūros klausimais ir kreipiasi dažniau į bendrijos valdybą ar pirmininką (22 proc.), nei tie daugiabučių gyvenamųjų namų gyventojai, kurių namą prižiūri administruojanti

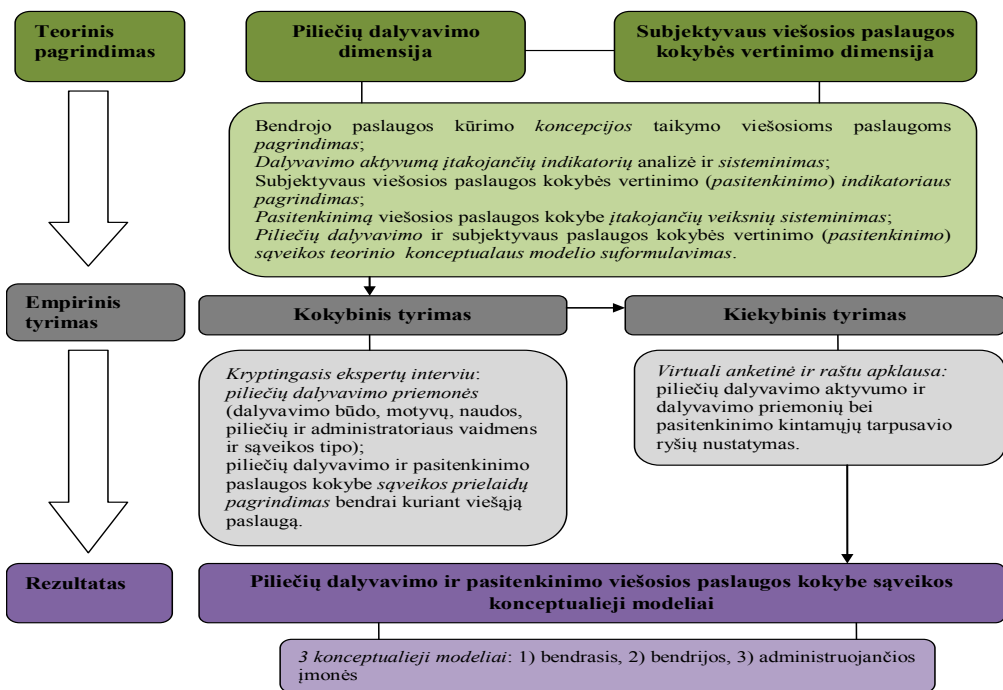
įmonė (5 proc.). 50 proc. daugiabučių gyvenamųjų namų gyventojų, kur yra įsteigta bendrija, administratoriaus veiklą vertina gerai arba labai gerai ir tik 15 proc. blogai ir labai blogai. Tuo tarpu savivaldybės paskirto administratoriaus veiklą gerai ir labai gerai vertina tik 22 proc. gyventojų, o blogai ir labai blogai net 28 proc. Įvertinus atliktų tyrimų duomenis, galima daryti prielaidą, kad paslaugos gavėjų aktyvesnis dalyvavimas didesnis galimas ten, kur ne tik tiesiogiai paliečiami gyventojų interesai, bet ir kur sudarytos palankesnės sąlygos dalyvavimui, glaudesni paslaugos gavėjų ir administratorių ryšiai. Kitaip tariant, žmonės aktyviau dalyvauja ten, kur jaučiasi galintys įtakoti problemos sprendimą ir kažką pakeisti bei suvokia savo pastangų naudą gyvenimo kokybės pagerinimui. Tai savotiška atsvara vertinant piliečių politinio dalyvavimo tendencijas, kurios, anot M. Castells (2006, p. 397), atskleidžia didėjančių visuomenės pasyvumą sprendžiant visuomenei ir valstybei aktualius klausimus (Zaleskienė I., Gudzinskienė V., Orintienė G., Suboč V., 2008, p. 3). Be to, K. Masiulio teigimu, savivaldos institucijos Lietuvoje yra labai nutolusios nuo daugumos gyventojų sluoksnių, jų programos formalios ir nepaliečia esminių gyventojų interesų (Stračinskienė L., 2005, p. 2). Tokiu atveju susiklosto situacija, kad gyventojai aktyviau dalyvauja tose veiklose, kurios tiesiogiai paliečia jų individualaus gyvenimo problemas ir kuriose dalyvavimo galimybės platesnės, lankstesnės, suprantamos ir reikalaujančios mažiau pastangų bendram rezultatui pasiekti, t. y. kokybiškai viešajai paslaugai, kuri juos tenkintų.

Apibendrinus skyriuje išsakytas mintis galima pažymėti, kad tyrimo lauko- daugiabučių gyvenamųjų namų bendros dalinės nuosavybės priežiūros ir administravimo viešosios paslaugos- pasirinkimas grindžiamas šiais esminiais argumentais: 1) pasirinktos paslaugos pobūdis, žvelgiant iš paslaugos gavėjo pozicijų, yra aiškiai suprantamas ir žinomas įvairioms su paslauga susijusioms paslaugos gavėjų grupėms, o tai sąlygoja tyrimo respondentų atsakymų informatyvumą ir vertinimų pagrįstumą atliekant tiek kokybinį, tiek kiekybinį tyrimą; 2) pasirinkta paslauga teikiama mikro lygmenyje, arti gyvenamosios aplinkos, esant galimiems glaudiems ryšiams tarp paslaugos gavėjų ir tiekėjo/administratoriaus bei egzistuojant pagrindinėms socialinėms, teisinėms ir ekonominėms galimybėms realizuoti bendrojo paslaugos kūrimo koncepcijos principus; 3) tyrimo objekto analizė pasirinktos paslaugos atveju aktuali ir nauja dėl galimybės įvertinti piliečių (kaip paslaugos gavėjų) dalyvavimo ir subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo sąveikos aspektus, atsižvelgiant ne tik į piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo dimensijų sudėtinis aspektus, bet ir įvertinant paslaugos teikimo formos poveikį minėtos sąveikos ypatybėms; 4) pasirinkta paslauga tinkama bendrojo paslaugos kūrimo koncepcijos idėjų pritaikymui, kadangi piliečių dalyvavimo tyrimas leidžia apimti tiek individualias, tiek kolektyvines dalyvavimo naudas ir būdus, o tai sąlygoja visapusišką tyrimo objekto pažinimą ir sąveikų su subjektyviu paslaugos kokybės vertinimu platesnį įvertinimą ir pagrindimą; 5) praktinis pritaikomumas ir aktualumas- pasirinkta viešoji paslauga aktuali dėl keliamų politinių tikslų decentralizuoti būsto sektoriaus valdymą, įgalinant paslaugos gavėjus įvairia forma dalyvauti sprendžiant gyvenamojo būsto priežiūros klausimus bei dėl jau realizuojamų bendrojo paslaugos kūrimo principų (nors praktikos taip tiesiogiai neįvardijamos) pasirinktos paslaugos praktikoje, kada paslaugos gavėjai skirtingu aktyvumu dalyvauja bendrai kurdami paslaugą- įkuria bendrijas, pasirašo jungtinės veiklos sutartis ar naudojasi

administruojančios įmonės paslaugomis, nerodydami organizacinės iniciatyvos. Taigi, tyrimo objektas- piliečių dalyvavimas bendrai kuriant paslaugą kaip subjektyvi partitis yra aiškiai identifikuojamas pasirinktoje viešojoje paslaugoje, tačiau nežinomos objekto raiškos aplinkybės, sąlygos, priežastys, formos ir pan. bei jo sąsajos su viešosios paslaugos subjektyviu kokybės vertinimu- t. y. pasitenkinimu, kitaip tariant, kaip susijęs piliečių dalyvavimo aktyvumas su pasitenkinimu viešosios paslaugos kokybe. Tyrimo rezultatai leis įvertinti dalyvavimo, kaip demokratinės valdymo priemonės, taikymo galimybes ir problemas, siekiant pagerinti viešųjų paslaugų kokybės vertinimą, žvelgiant iš paslaugos gavėjo pozicijos.

2.3. Tyrimo metodika

Disertacinis tyrimas buvo atliekamas trimis etapais. Pirmajame etape atlikta teorinė mokslinių šaltinių analizė, pagrindžiami analitiniai-struktūriniai konceptualaus sąveikos modelio konstruktai. Empirinių tyrimų sudaro du etapai. Pirmajame etape darbo tikslui pasiekti, remiantis teorinio tyrimo prielaidomis, atliktas kokybinis tyrimas, o antrame etape- kiekybinis tyrimas. Loginė tyrimo schema pateikta 3 paveiksle.



3 pav. Loginė tyrimo schema.

Šaltinis: sudaryta autorės.

Pagrindinis *empirinio tyrimo tikslas*- išsiaiškinti piliečių dalyvavimo priemonės bendrai kuriant pasirinktą viešąją paslaugą, identifiukuoti piliečių dalyvavimo

aktyvumo ryšius su dalyvavimo priemonėmis ir subjektyviu viešosios paslaugos kokybės vertinimu (pasitenkinimu), kad būtų galima parengti piliečių dalyvavimo ir subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo (pasitenkinimo) sąveikos konceptualiuosius modelius, kurių taikymas padėtų atskleisti ir numatyti galimas piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąją paslaugą pasekmes (poveikį) subjektyviam viešųjų paslaugų kokybės vertinimui.

Duomenų rinkimo etapai ir metodai:

1. *Kokybinės priemonės* pagrindu, panaudojant *kryptingojo ekspertų interviu metodą* yra siekiama išsiaiškinti piliečių dalyvavimo priemones bendrai kuriant viešąją paslaugą: dalyvavimo būdus paslaugos funkcijų vykdyme ir priimant su paslauga susijusius sprendimus, dalyvavimo motyvus ir naudas, paslaugos gavėjų ir administratorių vaidmenis ir sąveikos tipus.
2. *Kiekybiniu tyrimu*, panaudojant *virtualios anketinės ir raštu apklausos metodą*, siekiama nustatyti piliečių dalyvavimo aktyvumo ir naudojamų dalyvavimo priemonių, bendrai kuriant viešąją paslaugą, bei subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo (pasitenkinimo) tarpusavio ryšius.
3. Integruojant ir apibendrinant kokybinio ir kiekybinio tyrimų rezultatus, taikant mokslinio modeliavimo metodą, parengiami piliečių dalyvavimo ir subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo (pasitenkinimo) sąveikos konceptualieji modeliai.

2.3.1. Kokybinio tyrimo dizainas

Daugelio autorių nuomone (Maxwell J. A., 1996; Schwandt T. A., 1997; Alusuutari P., 1996, ir kt.), neįmanoma suformuluoti kokybinio tyrimo metodikos taisyklių. Kiekvienas tyrimas yra individualus, priklauso nuo tyrimo aplinkos savitumo, tiriamojo fenomeno, todėl galima tik numatyti esminius bendruosius bruožus remiantis kitų tyrinėtojų ir asmenine patirtimi (Valackienė A., Mikėnė S., 2008, p. 39). Anot D. E. Lewis (2003), kokybiniame tyrime neįmanoma sudaryti tikslaus tyrimo dizaino prieš duomenų rinkimą (Bitinas B., Rupšienė L., Žydžiūnaitė V., 2008b, p. 89). Visgi remiantis mokslinės literatūros analize darbe siekiama kuo aiškiau apsibrėžti objekto tyrimo kelią.

Kokybinis tyrimas autorių suprantamas kaip suvokimo procesas, kuris grindžiamas individualiomis metodologinėmis žmonių socialinių problemų tyrimo tradicijomis. Kokybinuose tyrimuose tyrėjas yra tyrimo instrumentas, o tyrimo metu kuriamas ryšys su tirama aplinka yra priemonė, kurią pasitelkus vyksta tyrimas (Valackienė A., Mikėnė S., 2008, p. 41). Kokybinis tyrimas buvo pasirinktas kaip pagrindinis disertacijos empirinis tyrimas, siekiant suprasti tiriamo fenomeno prigimtį ir raišką per tos srities ekspertų pateikiamas piliečių, kaip paslaugos gavėjų, dalyvavimo priemonių interpretacijas, t. y. buvo siekiama išsiaiškinti piliečių dalyvavimo priemonių įvairovę bendrai kuriant viešąją paslaugą, remiantis žmonių patirtimi, vadovaujant piliečių iniciatyva įsteigtoms ne pelno organizacijoms- bendrijoms ar atliekant paslaugos administravimo funkcijas savivaldybės paskyrimo pagrindu, kada realiai įgyvendinami ir skatinami piliečių dalyvavimo procesai.

Pagrindinis *kokybinio tyrimo tikslas*- išsiaiškinti piliečių dalyvavimo priemonės bendrai kuriant pasirinktą viešąją paslaugą- daugiabučių gyvenamųjų namų bendros dalinės nuosavybės priežiūra. Drauge siekiama išsiaiškinti paslaugą administruojančių lyderių (bendrijų ir administruojančių įmonių) nuostatas į piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąsias paslaugas fenomeną bei piliečių dalyvavimo priemonių galimus sąveikos ryšius su subjektyviu viešosios paslaugos kokybės vertinimu (pasitenkinimu). Individualios patirtys yra ypatingos bendros socialinės patirties fragmentas. Visuma tokių patirčių leidžia pavaizduoti socialinę tam tikros visuomenės paveikslą tam tikrame laiko periode (Ядов В. А. 2009, p. 349). Taigi, disertacinio darbo kokybiniame tyrime, siekiant išsiaiškinti piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąją paslaugą priemonės, pagrindinis dėmesys kreipiamas į individualias patirtis ir jų analizę bendrojo piliečių dalyvavimo praktikos paveikslo atkūrimui.

Kokybinio tyrimo hipotezės nebuvo formuluojamos iki empirinio tyrimo pradžios, nes remiamasi nuostata, kad hipotezių formulavimas yra (arba gali būti) tik vienas iš empirinio tyrimo rezultatų (Žydzžiūnaitė V., 2006, p. 26). Kokybinio tyrimu siekiama išsiaiškinti piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąją paslaugą priemonės ir drauge panaudojus ekspertų interviu duomenis suformuluoti hipotezes kiekybiniam tyrimui. T. R. Knapp (1998) teigimu, požymių identifikavimas gali vykti ne tik naudojant integruotą mokslinės literatūros ar koncepto analizę, bet ir kokybinio tyrimo duomenis (Petukienė E., 2010, p. 101). Analizuojant mažai tirtą reiškinį, tyrėjas operacionalizavimo procese gali atlikti kokybinį tyrimą ir surinkti reikalingus duomenis stebėdamas tiriamą objektą, imdamas interviu iš ši reiškinį patyrusių žmonių, diskutuodamas su tais, kurie vienaip ar kitaip yra su juo susiję. Daugiabučių gyvenamųjų namų savininkų bendrijų pirmininkai ir savivaldybės paskirtų administravimo įmonių administratoriai yra traktuojami kaip daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūros paslaugos ekspertai, kurie savo veikloje taiko piliečių dalyvavimo principus, todėl gali identifikuoti tiriamo reiškinio požymius ir kitus su šiuo reiškiniumi susijusius aspektus. Be to, kaip pastebėjo T. Bovaird ir J. Downe (2009, p. 7), konceptualiajame lygmenyje yra poreikis tirti „kas ką žino“, pripažįstant, kad visuomenė, interesų grupės, valdžios profesionalai, valdžios vadybininkai ir politikai (tiek nacionaliniame, tiek vietos lygmenyje) turi skirtingus žinių pagrindus ir nevienodas patirtis.

Tyrimo duomenų šaltiniu pasirinktas giluminis individualus kryptingasis (iš dalies struktūrizuotas) interviu, kuris laikomas tinkamiausiu atliekant kokybinius tyrimus (Bitinas B., Rupšienė L., Žydzžiūnaitė V., 2008b, p. 8; Valackienė A., Mikėnė S., 2008, p. 131). Interviu metu tyrėjas gali lengviau suprasti tiriamą objektą, atskleisti netikėtus ir iš anksto nenumatytus tiriamos problemos aspektus. Interviu tema numatoma iš anksto, bet tyrėjas „neprisiriša“ prie klausimų tvarkos ar numatytų pasakyti žodžių (Bitinas B., Rupšienė L., Žydzžiūnaitė V., 2008b, p. 8; Valackienė A., Mikėnė S., 2008, p. 131). Pagrindinis šio metodo privalumas yra tai, kad gaunami išsamesni, susisteminti duomenys, lyginant su neformalioju interviu, nors pats interviu išlieka neformalus, vyksta pokalbio forma. Tyrėjo užduodami klausimai nukreipia pokalbį tyrinėjama tema, tačiau respondentas nejaučia įtampos, todėl gaunami išsamesni ir nuoširdesni atsakymai. Kryptingasis interviu yra orientuotas į subjektyvius respondento atsakymus apie jam žinomą situaciją, tačiau tai atitinka interpretacinės konstruktyvistinės

metodologinės krypties principus, kadangi subjektyvios žinios laikomos tokiomis pat vertingomis, nes objektas yra mažai analizuotas ir tiriamas natūralioje aplinkoje, o informacija gaunama iš tų respondentų, kurie turi žinių ir praktikos tiriamo objekto atžvilgiu, tuo tarpu kiti galimi informacijos šaltiniai (pvz. statistinės duomenų bazės) tokios informacijos nesuteikia. Pirmojoje šio darbo dalyje aptarti piliečių dalyvavimo dimensijos konstruktai (1.1.6.2, 1.1.6.3, 1.1.6.4 ir 1.1.5 skyriai) yra pagrindas giluminio individualiojo pusiau struktūruoto interviu temoms.

Kryptingojo interviu klausimynas nėra laikomas dokumentu, kurio negalima keisti (Bitinas B., Rupšienė L., Žydžiūnaitė V., 2008b, p. 11). Interviu klausimynas buvo iš anksto paruoštas, numatytos pagrindinės temos, tačiau nebuvo prisirišta prie klausimų pateikimo tvarkos ar žodžių išdėstymo pačioje klausimo formuluotėje (interviu klausimynas su sąlyginiu temų eiliškumu pateiktas 2 priede). Be to, siekiant išplėsti tyrėjo supratimą, suteikiantį daugiau įžvalgų, norint patikslinti ar sukongretinti respondento atsakymą, buvo užduodami papildomi klausimai bei formuluojami klausimai, susiję su respondento patirtimi, išgyvenimais konkrečiose aplinkybėse tam, kad respondentai kalbėdami remtųsi prasmingais ir pagrįstais prisiminimais, juo labiau, kad piliečių kaip paslaugos gavėjų dalyvavimo praktika tiriamoje viešojoje paslaugoje yra gana nauja ir mažai išplėtota. Paslaugų kokybės tyrėjų požiūriu, modernus požiūris į paslaugų kokybę ir ją įtakojančius veiksnius reikalauja, kad tyrimas turi būti tarpdisciplininis ir tarpfunkcinis. Rekomenduojamas patirtimi grįstas (angl. *experience-based method*) metodas naudojamas gauti informacijai iš paslaugos dalyvių, kokią jie turi patirtį dalyvaudami paslaugos mikro procesuose. Persidengiančios ar pasikartojančios patirtys gali būti lyginamos ir analizuojamos kaip ir kokybiniai skirtumai. J. Olaisen (1990) nuomone, tokia tyrimo pakanka apsiriboti kelėta, bet gerai informuotų respondentų (Mattsson J., 1994, p. 52). Disertacinio darbo kokybiniame tyrime šis metodas pritaikomas atliekant kryptingąjį ekspertu interviu su daugiabučių gyvenamųjų namų savininkų bendrijų primininkais ir savivaldybės paskirtais administratoriais paslaugai administruoti, kurie remiantis patirtimi gali geriausiai informuoti, kokios piliečių dalyvavimo priemonės bendrai kuriant paslaugą taikomos, kaip dažnai ir kodėl būtent tokios. Kryptingojo pusiau struktūruoto individualaus interviu metodo tinkamumas grindžiamas ir tuo, kad interviu respondentai veikia skirtingose organizacinėse aplinkose ir tai gali įtakoti atsakymų turinį, formuluotes, sąvokas ir pan. (Beattie R. S., Hay G.K., Munro P., Livingstone R., 2002, p. 121), tuo tarpu kryptingasis individualus interviu suteikia galimybę respondentui plačiau ir detaliau paaiškinti savo požiūrį ir pateikti argumentus, kurie gali likti neįvertinti griežtai struktūruoto interviu ar anketinės apklausos atveju.

Kadangi piliečių dalyvavimas bendrai kuriant daugiabučių gyvenamųjų namų bendros dalinės nuosavybės priežiūros viešąją paslaugą neišvengimai yra susijęs su tam tikra organizacine veikla, ypač dalyvaudant kolektyvine forma, svarbų vaidmenį dalyvavimo kaip proceso organizavime bei įgyvendinime atlieka lyderiai- tiesiogiai išrinkti pačių paslaugos gavėjų (bendrijų pirmininkai ar valdybos nariai) arba paskirti savivaldybės atlikti administratoriaus funkcijas- administruojančių įmonių direktoriai ar jų pavaduotojai. Kokybiniame tyrime buvo siekiama išsiaiškinti respondentų kaip organizacijų lyderių charakteristikas, kadangi šie žmonės dažnai „skirsto roles ir

funkcijas“ (Hvenmark J., 2008, p. 21), ir kaip teigia P. Zakarevičius, J. Kvedaravičius ir T. Augustauskas (2004, p. 248), lyderiams (vadovams) svarbūs parametrai yra turimos žinios (išsilavinimas), lyderiavimui tinkamas mąstymas ir patirtis (naujų sprendimų ieškojimas, sugebėjimas suderinti skirtingus interesus), aktyvumas (motyvas veikti). Taigi interviu metu buvo stebimas respondentų elgesys (kalbėjimo maniera: tono kaita, pauzės; emocijų raiška: veido mimikos, gestai; laikysena ir pan.) bei užduodami klausimai susiję su respondento išsilavinimu, darbo patirtimi, amžiumi ir motyvacija dirbti užimamose pareigose. Interviu metu taipogi buvo siekiama išsiaiškinti, kokį vaidmenį sau priskiria respondentai, vertindami savo veiklą administruojamos paslaugos atžvilgiu, kada pagrindinis vertinimo kriterijus- jų sąveikos bruožai su paslaugos gavėjais (pateikiamas uždaras klausimas su fiksuotais atsakymų variantais). Drauge, kaip jau buvo minėta, siekta išsiaiškinti respondentų nuostatas bendrai kuriamos paslaugos dalyvių atžvilgiu. Nuostata apibrėžiama kaip asmenybės ar grupės subjektyvi pozicija socialinių reiškinių ir objektų atžvilgiu. Žmonių nuostatos skiriasi. Skirtingos nuostatos nulemia tai, kad tas pats socialinis dirgiklis sukelia skirtingas žmonių reakcijas (Suslavičius A., 2006, p. 115). Skirtingos lyderių nuostatos piliečių dalyvavimo atžvilgiu, gali daryti poveikį skirtingam piliečių dalyvavimo priemonių naudojimui, skatinimui ir naujų priemonių paieškai.

Pradėjus kryptingąjį interviu, buvo atkreipiamas dėmesys į respondentų naudojamą žodyną ir bendravimo būdą ir tolimesnėje interviu eigoje klausimai formuluojami ir pateikiami respondentui „žinomomis sąvokomis ir jų reikšmėmis“. Respondentai visada turėjo galimybę patikslinti nesuprastą klausimą. Norint gauti kuo išsamesnę informaciją, dauguma klausimų buvo pateikiami atviri, be atsakymų variantų, o siekiant gauti susistemintą, tikslią informaciją, pateikti uždari klausimai. Buvo stengiamasi pasiekti gerą emocinį kontaktą, kurio dėka galima gauti kokybiškai naują informaciją, bei sekamos respondentų mintys, kad pokalbis perdėm nenukryptų nuo tyrimo lauko ribų. Interviu metu stengtasi nenaudoti bendrų teorinių sąvokų, ypač atsižvelgiant į tai, kad bendrojo paslaugos kūrimo sąvoka nėra naudojama nei formalioje, nei neformalioje pasirinktos viešosios paslaugos aplinkoje ir teisiniuose dokumentuose, kurie dažnai būna išėities tašku, naujų sąvokų įvedimui bent į formalios kalbos turinį. Vietoje jos interviu metu vartotos paprastesnės, kasdieniškesnės, respondentams labiau suprantamos sąvokos kaip piliečių dalyvavimas viešosios paslaugos sprendimų priėmimo ir įgyvendinime, piliečių ir paslaugą teikiančių organizacijų/lyderių partnerystė, bendradarbiavimas ir pan. Svarbu paminėti, kad interviu pradžioje visada buvo pristatomas tyrimo tikslas ir paaiškinama, kokius tyrimo objekto aspektus siekiama išsiaiškinti ir kodėl buvo kreiptasi būtent į vieną ar kitą respondentą, t. y. visų pirma norėta įsitikinti, kad respondentai teisingai suvokia tiriamą reiškinį (tyrimo ribose) ir kokia informacija tyrėjui reikalinga. Respondentų atvirumui ir nuoširdumui pasiekti buvo garantuojamas asmens anonimiškumas panaudojant interviu duomenis.

Tyrimo eigoje buvo laikomasi metodologinės nuostatos, kad piliečių dalyvavimas bendrai kuriant viešąsias paslaugas yra skatintinas ir pozityvus reiškinys, tuo padedant viešąją paslaugą administruojantiems lyderiams suprasti jo reikšmę ir naudą. Kadangi interviu metu, respondentai turėjo galimybę išreikšti savo požiūrį į piliečių dalyvavimo

skatinimą, tiksliniai klausimai padėjo šį požiūrį pagilinti, išplėsti. Žinojimo apie tiriamą reiškinį didinimas drauge didina ir tyrimo validumą.

Kokybinio tyrimo imties pagrindimas

Kokybiniams tyrimams netaikomi griežti imties tūrio reikalavimai, kadangi svarbiausias tokių tyrimų elementas- tyrimo duomenų informatyvumas ir apibendrinimas (Kardelis K., 2007, p. 273; Bitinas B., Rupšienė L., Žydzžiūnaitė V., 2008a, p. 104). Atliekant kokybinį tyrimą, tiriamųjų imtis paprastai būna nedidelė- nuo 20 iki 100 tiriamųjų (Žydzžiūnaitė V., 2006, p. 38), tačiau imties dydis paprastai nėra iš anksto nustatomas, o duomenys renkami tol, kol informacija pradeda kartotis, t. y. sumažėja informatyvumas ir naujų duomenų nebegaunama. Taikant individualiojo kryptingą giluminio interviu metodą, rekomenduojamas imties dydis- nuo 5 iki 30 žmonių (Rupšienė L., 2007, p. 34), J. Nielsen (2003), cituojamas jau minėtos L. Rupšienės, siūlo 5, nes jo manymu, teorija, kuri paaiškina 85 proc. tiriamo objekto problemų, gali būti sukurta turint net mažesnę negu penkių dalyvių imtį. *Disertaciniame tyrime interviu dalyvavo 34 respondentai, iš 16 savivaldybių: 23 daugiabučių gyvenamųjų namų savininkų bendrijų atstovai ir 11 savivaldybės paskirtų administruojančių įmonių atstovų.* Tyrime nebuvo siekiama apimti kuo didesnę organizacijų skaičių, sudarant statistiškai patikimą imtį, bet siekta gauti tų organizacijų, kurios tikėtina aktyviau nei kitos naudoja piliečių dalyvavimo priemones, ekspertų informaciją ir vertinimus bei interpretuoti tose organizacijose vykstančius piliečių dalyvavimo procesus ir respondentų požiūrį į piliečių dalyvavimą bendrai kuriant viešąsias paslaugas. *Tyrimo respondentai- daugiabučių gyvenamųjų namų savininkų bendrijų pirmininkai ar valdybos nariai ir savivaldybės paskirtos administruojančios įmonės administratoriai, t. y. organizacijų vadovai.* Į tyrimo imtį nebuvo įtraukti jungtinės veiklos sutarties pagrindu administruojamų namų atstovai, kadangi pasirinkus šią bendros dalinės nuosavybės administravimo formą daugiabučio namo administratorius- lyderis yra tik formalus, nes neturi jokių teisinių įgaliojimų ir nėra pačių gyventojų tiesiogiai išrinktas, be to, administravimas jungtinės veiklos sutarties pagrindu nesąlygoja jokios organizacijos sukūrimo, tuo tarpu administravimas įsteigus bendriją ar vykdomas savivaldybės paskirtos administruojančios įmonės, yra organizuotas, todėl organizacijų lyderių skirtingos patirtys yra lygintinos piliečių dalyvavimo priemonių panaudojimo prasme. Taikyto ekspertų metodo esmė yra ta, kad diagnozuojamąjį požymį (piliečių dalyvavimo priemones) vertina tyrėjo parinkti kompetentingi asmenys (Bitinas B., 1998, p. 154), o ekspertų imtį sudaro asmenys, kurie gali suteikti kompetentingą informaciją apie tiriamą objektą, jo požymius ar funkcionavimą. Taigi ekspertais buvo laikomi tie asmenys, kurie apklausiamuoju laikotarpiu atliko pasirinktos viešosios paslaugos administratoriaus (pirmininko, valdybos nario, direktoriaus, pavaduotojo) pareigas, darant prielaidą, kad šie asmenys gerai pažįsta paslaugos gavėjų dalyvavimo įpročius, sugeba identifikuoti piliečių, kaip paslaugos gavėjų, dalyvavimo priemones, kurios naudojamos bendrai kuriant viešąją paslaugą. Interviu dalyvavusių ekspertų charakteristika pateikiama 3.1.1 skyriuje ir 11 priede.

Atrenkant kokybiniam tyrimui tinkamiausius atvejus atlikti ekspertų interviu, pirmiausia buvo orientuojamasi į organizacijų veiklos aktyvumą darant prielaidą, kad šių organizacijų lyderiai taiko daugiau piliečių dalyvavimo priemonių negu likusių organizacijų vadovai. Siekiant nustatyti aktyvia veikla išsiskiriančias daugiabučių gyvenamųjų namų savininkų bendrijas (DNSB) ir savivaldybės įgaliotas administruojančias įmones, buvo kreiptasi į Respublikinius būsto valdymo ir priežiūros rūmus (*sutr. Būsto rūmai*), kurie nuo 2008 m. sausio 30 d. vienija ir atstovauja ne tik daugiabučių gyvenamųjų namų savininkų bendrijas, bet apskritai visų daugiabučių namų butų savininkus, nes asociacijos veikloje gali dalyvauti tiek jungtinės veiklos pagrindu veikiančios namų savininkų asociacijos, tiek bendrojo naudojimo objektų administratorius vienijančios asociacijos, kurių nariai tiesiogiai susiję su namų administravimu ir priežiūra. Pastebėtina, kad bendros daugiabučių gyvenamųjų namų registro bazės pagal administravimo/valdymo formas nėra nei visos Lietuvos mastu, nei pagal savivaldybes. Tai apsunkina statistinių duomenų gavimą ir informacijos prieinamumą. Kreipiantis į Būsto rūmus buvo prašoma pateikti galimų generalinės aibės vienetų-bendrijų ir administruojančių įmonių sąrašą. Būsto rūmų atstovų teigimu, nėra sisteminės duomenų bazės, kuri būtų laisvai prieinama ir nuolat atnaujintų registro duomenis, kiek yra registruotų bendrijų ir kiek administruojančių įmonių teikia paslaugas nustatytu laikotarpiu. Skirtingos institucijos pateikia skirtingą informaciją, kadangi nėra vienos institucijos, kuri kontroliuotų bendrijų ir administruojančių įmonių veiklą, trūksta informacijos tikslumo ir aiškumo: Būsto rūmų duomenimis Lietuvoje 2011 metais buvo užregistruota apie 5800 bendrijų ir veikė apie 130 licencijuotų administruojančių įmonių.

Kadangi kokybiniame tyrime keliamas tikslas išsiaiškinti piliečių dalyvavimo priemones bendrai kuriant daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūros paslaugą, buvo daroma prielaida, kad dalyvavimo priemonių daugiau reiškiasi aktyvia veikla išsiskiriančiose bendrijose ir administruojančiose įmonėse. *Aktyvių bendrijų ir administruojančių įmonių atrinkimo indikatoriai nustatyti šie:* 1) didesnis bendrų su gyventojais veiklų skaičius lyginant su įprasta situacija daugiabučių gyvenamųjų namų administravime; 2) lyderių aktyvumas (visuomeninis, darbinėje veikloje)- bendrijos pirmininko (ar/ir valdybos narių), savivaldybės paskirto administratoriaus- tai parodo, kiek lyderis inicijuoja įvairias piliečių dalyvavimo priemones daugiabučių namų priežiūros srityje; 3) bendrijų ir administruojančių įmonių prižiūrimų daugiabučių namų dalyvavimas atnaujinimo (modernizavimo) programose ir/arba daugiabučių bendros dalinės nuosavybės remonto, rekonstravimo ir kitokio tvarkymo darbų įgyvendinimas. Remiantis šiais kriterijais aktyvių bendrijų ir administruojančių įmonių identifikavimas buvo visiškai patikėtas šios srities ekspertams- Būsto rūmų atstovams. Tokiu būdu buvo atrinktos- 12 bendrijų ir 8 administruojančios įmonės. Vėliau susisiekus telefonu su atrinktų organizacijų atstovais buvo suderintas susitikimo laikas ir vieta bei pristatytas interviu tikslas. Tyrime sutiko dalyvauti visi atrinkti respondentai išskyrus vieną administruojančios įmonės vadovą, kuris atsisakymą argumentavo tuo, kad palyginus trumpą laiką ėjo vadovo pareigas.

Kokybiniame tyrime, atrenkant tiriamus atvejus ypač svarbu, kad tiriamasis asmuo norėtų ir galėtų suteikti visapusę informaciją, reikalingą atsakant į tyrėjo iškeltus

klausimus (Bitinas B., Rupšienė L., Žydžiūnaitė V., 2008a, p. 137). Laikantis šios nuostatos, toliau tyrimo imtis buvo sudaroma „sniego kamuolio (gniūžties)“ atrankos principu. Atlikus pirmąjį interviu su sutikusių dalyvauti tyrime respondentu, buvo prašoma suteikti informacijos apie kitus potencialius respondentes, kurie atstovautų nustatytus imties kriterijus atitinkančias bendrijas ir administruojančias įmones. Atrenkant respondentes (ne pačias organizacijas) svarbus metodologiniu požiūriu atrankos kriterijus buvo ne tik užimamos pareigos, bet ir respondento praktinė veikla susijusi su piliečių dalyvavimo priemonių inicijavimu ar įgyvendinimu. Dar vienas atrankos kriterijus- bendrijos ar administruojančios įmonės veiklos vieta pagal savivaldybės tipą- miesto/rajono. Lietuvoje šiuo metu yra 60 savivaldybių, iš kurių 7 miesto, 43 rajono ir 10 savivaldybių nepriskiriamų nei miesto, nei rajono tipui (VĮ Registrų centras duomenys). „Sniego kamuolio (gniūžties)“ atrankos principu tyrimo imtis buvo papildyta 8 bendrijomis ir 3 administruojančiomis įmonėmis. Tyrimo eigoje paaiškėjo, kad jau tyrime dalyvavusios bendrijos ir administruojančios įmonės nepakankamai atstovauja generalinę aibę. Todėl kokybiniame tyrime buvo panaudota mišrioji tikslinė atranka, kuri taikoma tada, kai paaiškėja, kad tyrimo validumui užtikrinti trūksta tam tikrų generalinės aibės atstovų. Taigi tyrime atlikus keletą interviu, buvo taikyta ir tikslinė atranka, kada imties vienetai iš populiacijos atrenkami laikantis tyrėjo nustatytų kriterijų (Bitinas B., Rupšienė L., Žydžiūnaitė V., 2008a, p. 101). Išskirtas dar vienas *papildomas kriterijus- bendrijos ar administruojančios įmonės dydis pagal narių/butų ir/arba administruojamų namų skaičių*. Remiantis šiuo kriterijumi tyrimo imtis papildyta 3 bendrijomis ir 1 administruojančia įmone. Tokiu būdu buvo siekiama tenkinti maksimaliai įmanomų variantų sąlygą, t. y. siekiant imties prisotinimo. Bendrijų ir administruojančių įmonių pavadinimai bei tyrimo respondentų vardai ir pavardės autorei yra žinomi, tačiau darbe nėra skelbiami dėl tyrėjos duoto konfidencialumo išipareigojimo, garantuojančio tyrime dalyvavusių ekspertų anonimiškumą.

Kokybinio tyrimo vieta, laikas ir stenogramų rengimas

Giluminiai individualūs kryptingieji interviu (pusiau struktūruoti) buvo atlikti 2011 m. spalio-lapkričio mėnesiais (N= 34). Interviu trukmė apie 1,5 valandos. Interviu buvo atliekami respondentų darbo arba gyvenamojoje vietoje, t. y. įprastoje aplinkoje, siekiant sudaryti patogias ir priimtinas sąlygas respondentui atvirai kalbėti apie tiriamą reiškinį. Su visais respondentes tyrimo organizatorė susitiko asmeniškai, tik su vienu respondentu interviu vyko telefonu dėl abiem pusėms iškilusių priežasčių ir esant abipusiam sutarimui. Susitikimo vieta ir laikas buvo suderinti iš anksto. Interviu metu išsakytos mintys buvo užrašomos protokole. Interviu nebuvo įrašinėjamas į techninius įrenginius, nes daugelis respondentų nesutiko, be to, įrašinėjimo technikos atsisakyta ir dėl to, kad „mechaninių priemonių naudojimas gali trikdyti tiriamuosius“ (Žydžiūnaitė V., 2006, p. 59). Kadangi interviu nebuvo įrašomi garso įranga, ranka rašyti įrašai bei tai, kas išliko atmintyje, buvo transkribuojami iš karto po interviu, kad būtų prarasta kuo mažiau informacijos. Svarbiausios respondentų mintys ir atsakymai į uždarus klausimus buvo užrašomi interviu protokole. Transkribuojant,

nesusiję su tyrimu klausimai ir atsakymai bei nereikšmingi žodžių pasikartojimai nebuvo atkuriami.

Tyrimo duomenų analizė

Kokybinio tyrimo metu gauti duomenys buvo apdorojami naudojant aprašomosios analizės metodą, pasitelkiant grupavimo ir kategorizavimo (kodavimo ir teminės analizės) analizės procedūras bei kokybinės *content* (turinio) analizės metodą, nagrinėjant atsakymų turinį į metodologiškai svarbiausius klausimus. Tyrime buvo laikomasi J. A. Maxwello rekomenduojamos kokybinių duomenų analizės strategijos, kada nuosekli tyrimo užrašų analizė ir tekstų šifravimas bei struktūrinimas atliekamas tiriamojo darbo metu (Valackienė A., Mikėnė S., 2008, p. 156). Taigi duomenų analizė pradėta iš karto pabaigus pirmąjį interviu, darant pastabas ir grupuojant duomenis pagal tiriamus požymius bei koduojant piliečių dalyvavimo priemonės pagal iš teorinės disertacijos tyrimo dalies paimtas kategorijas, bet drauge įvertinant pačių respondentų suteikiamas prasmes, siekiant neprarasti autentiško konteksto ir išvengti konteksto išardymo problemos.

Kokybinė *content* analizė yra kokybinės diagnostikos instrumentas, kuris apima 4 pagrindinius žingsnius: 1) daugkartinį teksto skaitymą, 2) pagrindinių kategorijų išskyrimą remiantis „raktiniais“ žodžiais, 3) kategorijų turinio skaidymą į subkategorijas, 4) kategorijų ir subkategorijų interpretavimą bei pagrindimą iš teksto ekstrahuotais įrodymais (Žydžiūnaitė V., Merkys G., Jonušaitė S., 2005, p. 25).

Interviu stenogramos tekstas buvo daug kartų skaitomas. Užrašuose buvo daromos analitinės pastabos, refleksijos, kas leido vėliau duomenis skirstyti į temines grupes, skaitant daromos santraukos, kurios papildytos ir tyrėjos daugiau pajausta partitimi. Interpretacijoms ir išvadoms pagrįsti pateikiamos interviu ištraukos, pagrindinės mintys, nevengiama naudoti asmeninės ir neformalios kalbos. *Content* analizės indikatoriai yra gana lengvai semantiškai atpažįstami, nes metodologiškai svarbiausi tyrimo aspektai yra piliečių dalyvavimo priemonės, kurios ne asmens viduje išgyvenamos, bet taikomos praktiškai veikloje.

Pažymėtina, kad kiekybinė interviu stenogramų *content* analizė nebuvo atliekama, kadangi nustatytos dalyvavimo priemonės nebuvo ranguojamos pagal naudojimo dažnumą ar dalyvaujančiųjų skaičių ir pan. Kokybinio tyrimo analizės rezultatai pristatomi trečioje disertacinio darbo dalyje.

2.3.2. Kiekybinio tyrimo dizainas

Kiekybinis tyrimas atliktas kaip papildomas tyrimas, siekiant patikrinti kokybinio tyrimo metu identifikuotų piliečių dalyvavimo priemonių naudojimą ir jų sąveiką su dalyvavimo aktyvumu ir subjektyviu viešosios paslaugos kokybės vertinimu. Šiame darbe kokybinis metodas panaudotas kaip kiekybinio metodo metodologinis pagrindas. Kiekybinis tyrimas atliktas taikant virtualios anketinės ir raštu apklausos metodą.

Kiekybinio tyrimo tikslas- empiriškai patikrinti teorinės analizės ir ekspertų interviu metodu išsiaiškintų piliečių dalyvavimo priemonių sąveikos ryšius su

dalyvavimo aktyvumu ir subjektyviu viešosios paslaugos kokybės vertinimu (pasitenkinimu), apklausiant tiesioginius paslaugos gavėjus kaip galimus viešosios paslaugos bendra-kūrėjus.

Tyrimo uždaviniai:

1. Identifikuoti piliečių dalyvavimo priemonių kaip nepriklausomų kintamųjų ir dalyvavimo aktyvumo kaip priklausomo kintamojo tarpusavio sąveikos vertinimo dėsningumus.
2. Nustatyti piliečių dalyvavimo priemonių kaip nepriklausomų kintamųjų ir subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo (pasitenkinimo) kaip priklausomo kintamojo tarpusavio sąveikos vertinimo dėsningumus.
3. Identifikuoti piliečių (paslaugos gavėjų) sociodemografinių charakteristikų sąveikos ryšius su piliečių dalyvavimo aktyvumo ir pasitenkinimo kintamaisiais.

Teorinės analizės ir kokybinio tyrimo metu gautų duomenų pagrindu, formuluojamos *hipotezės* kiekybiniam tyrimui:

(H1) Piliečių kaip paslaugos gavėjų dalyvavimo aktyvumas yra reikšmingai susijęs su subjektyviu viešosios paslaugos kokybės vertinimu (pasitenkinimu).

(H2) Piliečių dalyvavimo aktyvumas ir pasitenkinimas bendrai kuriamos viešosios paslaugos kokybe yra reikšmingai susiję su paslaugos teikimo forma.

(H3) Piliečių dalyvavimo priemonės (dalyvavimo būdai, dalyvavimo motyvai ir naudos, paslaugos gavėjo ir administratoriaus vaidmenys ir sąveikos tipai) dažniau naudojamos bendrijose nei administruojančiose įmonėse.

Kaip teigia G. Merkys ir kt. (2004), cituojamas E. Petukienės (2010, p. 107) apklausos būdu daugiau ar mažiau tiksliai galima išsiaiškinti fakto tiesas, o apklausos indikatoriai paprastai tinkami tol, kol nustatytų fakto tiesų pagalba bandoma rekonstruoti socialinius procesus ir socialinius įvykius. Piliečių kaip paslaugos gavėjų dalyvavimas, kaip reiškinys, pasirinktoje bendrai kuriamoje viešojoje paslaugoje nėra latentinės prigimties. Piliečių dalyvavimas, t. y. subjektyvi piliečių dalyvavimo patirtis, naudojant dalyvavimo priemones bei jų taikymo dažnumas, yra išmatuojama kaip faktas. Pilietis (tyrime vartojama sąvoka *gyventojas*) savo veikla prisideda prie bendrojo paslaugos kūrimo. Pasitenkinimas kaip subjektyvus viešosios paslaugos kokybės matas taipogi nėra latentinės prigimties, t. y. jį galima išmatuoti piliečio bendruoju pasitenkinimu ir pasitenkinimu atskiromis paslaugos sritimis, pasitelkiant paslaugos turinio, proceso ir rezultato kriterijus.

Apklausa siekiama surinkti informaciją apie piliečių kaip paslaugos gavėjų sociodemografines charakteristikas, faktinę informaciją apie galimas ir naudojamas piliečių dalyvavimo priemones, piliečių dalyvavimo aktyvumą bei pasitenkinimą bendrai kuriamos paslaugos kokybe. Po to siekiama atlikti statistinę duomenų analizę, kurios esminė paskirtis atrasti statistinius reikšmingus ryšius tarp skirtingų konstruojamų konceptualiųjų sąveikos modelių kintamųjų, t. y. tarp piliečių dalyvavimo priemonių, dalyvavimo aktyvumo ir subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo (pasitenkinimo).

Tyrimo indikatorių parinkimas

Nagrinėjant tyrimo objektą mokslškai, reikalinga rasti apčiuopiamus indikatorius, kuriais remiantis būtų galima remtis sprendžiant apie tiriamo reiškinių bruožus. Indikatorius suprantamas kaip klausimas arba teiginys, pateikiamas respondentams, siekiant išmatuoti tiriamą reiškinį. Piliečių nuomonės tyrimas dalyvavimo atžvilgiu yra svarbus siekiant išsiaiškinti piliečių požiūrį ir elgesį bei nustatyti dažnai įvardijamos apatijos ar socialinės atskirties priežastis. Kritiškai įvertinus mokslinėje literatūroje pristatomus paslaugų kokybės vertinimo metodus (Dinsdale G., Marson B. D., 1999, p. 18-19) (dažniausiai naudojami standartizuoti tyrimo instrumentai, konversinės skalės, vartotojų pasitenkinimo indeksas¹) ir piliečių pasitenkinimo tyrimus pastebima, kad piliečių kaip paslaugos gavėjų pasitenkinimo tyrimai neturi universalaus formato, paprastai vietinės sąlygos ir pati paslauga nulemia klausimyno formatą. Kiekybiniam tyrimui realizuoti buvo sudarytas originalus tyrimo instrumentas- klausimynas. Kiekybinio tyrimo instrumento specifikacija pateikiama 5 lentelėje (klausimyno pavyzdys pateiktas 5 priede).

Klausimyno piliečių dalyvavimo priemonių diagnostinio bloko pagrindą sudaro kokybinio tyrimo metu ekspertų interviu metu identifikuotos realiai naudojamos piliečių dalyvavimo priemonės bendrai kuriant pasirinktą paslaugą. Taip pat interviu rezultatai pasitarnavo kaip klausimo formuluočių konstravimo pagrindas. Kiekvienas diagnostinis blokas ekspertiniu metodu buvo konkretizuojamas diagnostiniais požymiais, pildomas klausimais ir teiginiais, kurių formulotės supaprastinamos nenuotolstant nuo piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąją paslaugą esmės.

Tyrimo naudotų skalių validumo ir patikimumo argumentai pateikiami, aptariant atskirus diagnostinius blokus. Sudarant anketą, kaip jau buvo minėta, stengiasi supaprastinti kai kurių sąvokų naudojimą, neprarandant tyrimo objekto esmės: vietoj sąvokos *piliečiai* vartojama sąvoka *gyventojai*, remiantis 1.2.2 skyriuje pateikta gyvenamąja vieta pagrįsto pilietiškumo samprata; *bendrojo paslaugos kūrimo* terminas nenaudojamas (žr. 1.1.6.1 skyrių), pakeičiant *dalyvavimas daugiabučio gyvenamojo namo priežiūros veiklose* samprata.

Anketą sudaro įvadas ir 6 dalys. Įvade trumpai pristatomas tyrimo aktualumas, tyrimo tikslas, tyrimą atliekanti institucija ir akcentuojamas tyrimo anonimiškumas.

5 lentelė. Kiekybinio tyrimo instrumento specifikacija

Diagnostinis blokas	Indikatoriai, matuojantys diagnostinį bloką	Klausimų skaičius
1. Sociodemografiniai kintamieji	Lytis, amžius, gyvenamoji vieta, išsilavinimas, asmeninės pajamos, užimtumas.	6
2. Socialinis aktyvumas ir kaimynystės ryšiai.	Priklausymas visuomeninei organizacijai, savanorystė, prisirišimas prie namo- ketinimas keisti butą, priskyrimas savęs namo gyventojų bendruomenei-kaimynystei.	7

¹ Pastaba. Lietuvoje Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo (angl. *customer satisfaction*) indekso apskaičiavimo metodika patvirtinta 2009 m. birželio 30 d. Vidaus reikalų ministro įsakymu.

Diagnostinis blokas	Indikatoriai, matuojantys diagnostinį bloką	Klausimų skaičius
3. Paslaugos teikimo būdas.	Bendrija, Savivaldybės paskirta administruojanti įmonė, jungtinės veiklos sutartis, narystė bendrijoje, bendrijos pirmininko ar namo administratoriaus lytis.	3
4. Bendrojo paslaugos kūrimo potencialas ir aktyvumo lygis (aukštas, vidutinis, žemas).	Gyventojų noras ir gebėjimas dalyvauti su namo priežiūra susijusiose veiklose: susirinkimų ir gyventojų apklausų organizavimas; namo aplinkos tvarkymas; atstovavimas gyventojų viešųjų pirkimų konkursuose ar valdyboje; pagalba ūkinėse, kanceliarinėse ar organizacinėse veiklose; finansinė pagalba ir kt.; dalyvavimo įvairiose veiklose skaičius; asmeninė pozicija veikiant: patariamoji, informacinė, reaguojanti į kvietimą, iniciatyvinė, kontroliuojanti, nusišalinanti, asmeniškai atsakinga.	21
5. Dalyvavimo priemonės	Dalyvavimo būdai atliekant paslaugos funkcijas ir dalyvaujant sprendimų priėmime; dalyvavimo motyvai ir naudos; gyventojų ir administratoriaus vaidmenys ir jų sąveikos tipai.	30
6. Pasitenkinimas paslaugos kokybe	Bendras pasitenkinimas, kaip tvarkomi namo priežiūros reikalai, t. y. priimtinos kokybės lygis, bendrijos pirmininko ar namo administratoriaus darbu ir savivaldybės darbo kokybe; pasitenkinimas atskiromis paslaugos sritimis: rezultato, turinio ir procedūros kriterijai.	24

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Pirmiausia buvo pasirinktos matuotinos demografinės charakteristikos. Bet kuris piliečių dalyvavimo ir viešųjų paslaugų kokybės vertinimo tyrimas bus ribotas, jeigu nebus įtraukti tam tikri kontroliniai kintamieji (Brown T., 2007, p. 562). Daugelis atliktų tyrimų rodo, kad piliečių demografinės charakteristikos- amžius, lytis, pajamos ir išsilavinimas- yra susijusios su piliečių vertinimais ir elgsena (Brown K., Coulter P. B., 1983; Reisig M. D., Parks R. B., 2000; Schuman H., Gruenberg B., 1972; Skogan W. G., 1978, cituojami Brown T., 2007). Be to, daugelis tyrimų patvirtina, kad gyvenimo sąlygos ir užimtumas, taipogi įtakoja viešųjų paslaugų kokybės vertinimą (Christenson J. A., Taylor G. S., 1983; Mouritzen P. E., 1989; Reising M. D., Parks R. B., 2000; Skogan W. G., 1978, cituojami Brown T., 2007). Tie piliečiai, kurie turi didesnę viešųjų paslaugų poreikį dėl blogesnių gyvenimo sąlygų, yra linkę negatyviau vertinti viešąsias paslaugas (Van Slyke D., Roch Ch., 2004, p. 196). Naudojamos nominalinės skalės.

Antrasis diagnostinis blokas siejamas su socialinio aktyvumo ir kaimynystės ryšių palaikymo identifikavimu. Tyrimai rodo, kad narystė nevyriausybinėje organizacijoje ar užsiėmimas savanoriška veikla suteikia moterims daugiau pasitikėjimo savimi, lyderiavimo bei bendruomenės atsakomybės jausmą. To pasekoje, moterys respondentės yra linkę labiau dalyvauti asociacijos veikloje bei pritarti, kad organizacijos veikla yra naudinga. Vyrai narystę asociacijoje sieja su ekonomine nauda ir alternatyva savarankiškai spręsti aktualius bendruomenei klausimus. Be to, asmenys jau dalyvaujantys visuomeninėje veikloje dažniau yra linkę būti aktyvesni ir kitose srityse (Hirschmann D., 1999, p. 103). Piliečiai turintys stipresnę orientaciją į bendruomenę tikėtina yra labiau linkę dalyvauti bendrai kuriant viešąsias paslaugas ir taip prisidėti prie kokybės

gerinimo. Siekiama išsiaiškinti, kiek piliečiai save tapatina su kaimynystės grupe (namo gyventojais), t. y. kiek jie palaiko kaimynystės ryšius tarpusavyje. Kaimynystė apibrėžiama kaip rūpestis visų namo gyventojų gerove kaip opozicija geografinei orientacijai ir kaip noras dalyvauti kuriant ir įgyvendinant tam tikrą veiklą (Glaser M. A., Yeager S. J., Parker L. E., 2006, p. 182). Respondentų savęs priskyrimas namo bendruomenei ir prisirišimas prie namo tikrinamas penkiais teiginiais panaudojant Likert nuostatų skalę (*visiškai sutinku, sutinku, neturiu nuomonės, nesutinku ir visiškai nesutinku*). Kaimynystės skalės (5 klausimai) Cronbach alfa=0,608 rodo, kad skalė yra pakankamai patikima. Kaimynystės skalės klausimų duomenys faktorinei analizei tinka ir tai patvirtina Kaizerio-Mejerio-Olkinio (KMO=0,635) (pagal tinkamumo reikalavimą KMO>0,5) ir Bartlett sferiškumo testo reikšmės ($c^2=552,59$, $p<0,001$). Buvo pritaikyta pagrindinių komponentų analizė ir ortogonalusis Varimax sukimas. Išskirtas 1 faktorius (9, a) priedas), kuriam priskiriami visi skalės klausimai ir kuris paaiškina 32,21 proc. visos dispersijos, jo svoris- 1,96.

Trečiasis diagnostinis blokas skirtas nustatyti paslaugos teikimo formai, siekiant išsiaiškinti, ar respondentas gali nurodyti organizaciją, kuri rūpinasi namo priežiūra. Kai kurių tyrimų rezultatai parodė, kad piliečiams būna sunku net identifikuoti paslaugos tiekėją (Van Slyke D., Roch Ch., 2004, p. 194), tai patvirtina prielaidą, kad vertindami viešosios paslaugos kokybę, piliečiai ne visada vadovaujasi objektyviais kokybės įrodymais, o remiasi subjektyviu vertinimu- kiek teikiama paslauga juos tenkina. Gebėjimas identifikuoti už namo priežiūrą atsakingą organizaciją, narystė organizacijoje ir organizacijos lyderio lyties žinojimas, rodo, kad respondentas domisi namo priežiūros klausimais, todėl turi pagrindinę informaciją apie galimybes dalyvauti namo priežiūros paslaugoje. Atlikti tyrimai rodo, kad lyderio lytis yra svarbus kontrolinis kintamasis, nes demokratinis valdymo stilius yra labiau susijęs su moterų valdymu (LeRoux K., 2009, p. 510). Moterys yra labiau atsižvelgiančios į organizacijos narių nuomonę ir palaiko labiau konsensusu grįstą vadovavimą lyginant su vyrais. Paslaugos teikimo formos nustatymas yra svarbus ir tuo požiūriu, jog, kaip parodė kokybinio tyrimo rezultatai, tai gali sąlygoti skirtingas piliečių dalyvavimo galimybes bendrai kuriant paslaugas ir skirtingus piliečių ir administratorių vaidmenis bei sąveikos tipus, ko pasėkoje, gali būti poveikis subjektyviam viešosios paslaugos kokybės vertinimui. Naudojamos nominalinės skalės.

Ketvirtasis diagnostinis blokas skirtas išsiaiškinti bendrojo kūrimo potencialą, t. y. nustatomos tos sritys, funkcijos, kurių įgyvendinime piliečiai kaip paslaugos bendrakūrėjai mato savo dalyvavimo galimybes. Kadangi bendrojo paslaugos kūrimo reiškinys pasirinktoje paslaugoje nėra tirtas Lietuvoje, bandoma išsiaiškinti ne teisines piliečių kaip paslaugos gavėjų galimybes dalyvauti bendrai kuriant paslaugą, bet realų piliečių dalyvavimo potencialą, kada jie patys įvertina savo pastangas ir sugebėjimus bei nurodo galimą (ar esamą) aktyvumo pobūdį (iniciatyva, patarimas, organizavimas, kontrolė ir pan.). Šio bloko indikatoriai išskirti remiantis kokybinio tyrimo rezultatais. Ekspertai interviu metu įvardino šias sritis kaip aktualias ir tinkamas bendram paslaugos kūrimui, bei tas, kur piliečių dalyvavimas yra labai reikalingas, norint kokybiškai teikti paslaugą. Nustatant sritis (veiklas), kurios gali būti panaudotos bendrajam paslaugos kūrimo potencialui išnaudoti, buvo orientuojamasi ne į „privalomas,

priverstines“ priemonės, bet į ekspertų ir piliečių kaip paslaugos gavėjų išskiriamas funkcijas, kurios nebūtinai yra reglamentuotos, bet svarbios pasirinktos paslaugos teikimo atveju. Tai patvirtina disertacijos aktualumą praktinėje daugiabučių namų bendros dalinės nuosavybės priežiūrą atliekančių organizacijų veikloje. Taigi piliečių dalyvavimo aktyvumo lygis ir nuostatos dalyvauti bendrai kuriant viešąją paslaugą buvo operacionalizuotos prašant respondentų peržvelgti 21 veiklų sąrašą ir nurodyti, kuriose iš jų jie dalyvauja ar norėtų dalyvauti. Kiekvienos veiklos pažymėjimo atveju buvo suteikiamas vienas balas. Piliečių dalyvavimas galėjo varijuoti nuo 0 (nedalyvaujantys nė vienoje veikloje) iki 21 (dalyvaujantys visose veiklose). Respondentai, kurie nepažymėjo nė vienos veiklos arba pažymėjo iki 6 veiklų, pasirinkę atsakymus „tikrai taip“ arba „ko gero taip“, buvo priskirti prie „žemo aktyvumo“ gyventojų grupės; tie, kurie pažymėjo 7-14 veiklas, pasirinkę „tikrai taip“ ir „ko gero taip“, buvo priskirti prie „vidutinio aktyvumo“ grupės ir tie, kurie pažymėjo 15 ir daugiau veiklų, pasirinkę „tikrai taip“ ir „ko gero taip“, buvo priskirti prie „aukšto aktyvumo“ grupės piliečių. Panaudota ranginė keturių balų Likert skalė (nuo „tikrai taip“ iki „tikrai ne“), leidžianti nustatyti respondentų dalyvavimo aktyvumo lygį ir identifikuoti tuos, generalinės aibės atstovus, kurie gali būti traktuojami kaip paslaugos bendra-kūrėjai, t. y. dalyvaujantys ir norintys dalyvauti įvairiose paslaugos srityse. Laikomasi metodologinės nuostatos, kad nustačius, kurie paslaugos gavėjai yra realiai paslaugos bendra-kūrėjai, įmanoma, identifikuoti, kurios dalyvavimo priemonės labiausiai įtakoja jų aktyvumą.

Šios skalės konstrukciniam validumui patikrinti buvo atlikta faktorinė analizė (atlikta pagrindinių komponentų faktorinės analizės metodu). Buvo pritaikyta pagrindinių komponentų analizė ir ortogonalusis Varimax sukimas. Išskirti 5 faktoriai, kurie susieti su kokybinio tyrimo metu identifikuotomis bendrojo paslaugos kūrimo sritimis (7 priedas). Faktorių skaičius nustatytas atsižvelgiant į jų tikrines reikšmes (svorius) (>1), vadovaujantis Kaizerio-Mejerio-Olkino kriterijumi. Išskirti faktoriai paaiškina 59,95 proc. visos dispersijos. Prieš atliekant faktorinę analizę atliktas kintamųjų tinkamumo jai atlikti patikrinimas. Nustatyta, kad duomenys faktorinei analizei puikiai tinka, nes tai patvirtina Kaizerio-Mejerio-Olkino ($KMO=0,923$) ir Bartlett sferiškumo testo reikšmės ($c^2=7329,38$, $p<0,001$).

Ketvirtojo diagnostinio bloko *vidinis nuoseklumas (patikimumas)* buvo nustatytas apskaičiuojant Cronbach alfa koeficientą, kurio reikšmė 0,903 ir Spearman-Brown padidinto patikimumo koeficientas 0,905 rodo, kad ši skalė yra patikima. Siekiant išsiaiškinti, ar visi skalės klausimai pakankamai atspindi tiriamąjį dydį, buvo atliktas testo patikimumo didinimas per klausimo analizę. Atlikta ketvirtojo diagnostinio bloko teiginių koreliacija parodė, kad teiginiai „*Valau laiptinę (grindis, langus ir pan.)*“ ir „*Galėčiau skirti (skiriu) kažkiek pinigų namo laiptinių ar aplinkos pagražinimui, sutvarkymui*“ su didžiąja dalimi šios skalės klausimų silpnai koreliuoja (koreliacijos koeficientai 0,02–0,19). Tačiau atlikus patikimumo skaičiavimą ir pašalinus po vieną skalės klausimą, nustatyta, kad skalės Cronbach alfa padidėja nežymiai nuo 0,903 iki 0,904, todėl šie klausimai nepašalinti, nes reikalingi kaip kokybinio tyrimo metu identifikuotos galimos bendrojo paslaugos kūrimo sritys. Remiantis skalės ir klausimo koreliacija buvo patikrintas šio diagnostinio bloko skalės *pastovumas* (angl. *item-internal consistency*). Daugumos klausimų koreliacijos koeficientai su skale yra didesni nei 0,40 tik jau

minėtų teiginių yra šiek tiek mažesni nei 0,40 („*Valau laiptinę (grindis, langus ir pan.)*“ -0,38 „*Galėčiau skirti (skiriu) kažkiek pinigų namo laiptinių ar aplinkos pagerinimui, sutvarkymui*“ - 0,37), todėl laikytina, kad klausimai pakankamai atspindi matuojamąją klasės dydį, nes žemutinė riba, nurodanti klausimo tinkamumą klasei, yra koeficiento reikšmė 0,20.

Logiškumo pagrįstumas. Ketvirtojo diagnostinio bloko sudedamųjų dalių patikimumo įvertinimui buvo atliktas skyrimo pusiau matavimas (angl. *split-half reliability*). Patikimumo koeficiento apskaičiavimas taikant skaidymo metodą, atliekamas skaidant skalę į atskiras dalis ir stebint tų dalių koreliaciją. Aukštas koreliacijos laipsnis atspindi vidinį skalės atitikimą. Gutman Split Half (*santr. Gutman*) koeficiento reikšmė nurodo rezultatų vidurkį atlikus visus galimus pusinius skalės padalijimus. Koeficiento vertė kinta nuo 0 iki 1. Nurodoma, kad mažesnė nei 0,6 koeficiento vertė pateikia mažą skalės patikimumą. Atlikus analizę nustatyta, kad bloko sudedamųjų dalių tarpusavio koreliacijos koeficientas yra 0,73, o Gutman koeficientas yra 0,830, todėl galima teigti, kad skalės vidinio suderinamumo patikimumas yra patenkinamas.

Ketvirtojo diagnostinio bloko pagrindu buvo sukurtas virtualus priklausomas kintamasis *dalyvavimo aktyvumas*, panaudojant faktoriinę analizę ir regresijos metodą (plačiau žr. skyrių 3.2.3). Dalyvavimo aktyvumo faktorius bendras svoris 7,49 ir šis faktorius paaiškina 35,66 proc. dispersijos. Nustatyti faktoriai (regresinės lygties koeficientai) kiekvienam nepriklausomam kintamajam (veiksniui), kurių visuma ir sudaro *dalyvavimo aktyvumo* kintamąjį. Taigi dalyvavimo bendrai kuriant paslaugą aktyvumas nagrinėjamas kaip bendras aktyvumo faktorius artimas suminiam skalės balų rodikliui ir stipriausiai koreliuojantis su didžiausią svorį turinčiu faktoriumi „Valdymas ir administravimas“ (7 priedas). *Dalyvavimo aktyvumo* histograma pasiskirsčiusi pagal normalųjį dėsnį.

Kokybiniu ir kiekybiniu tyrimais disertacijoje siekiama suformuluoti iš realios praktikos kylančius piliečių dalyvavimo ir subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo (pasitenkinimo) sąveikos modelius, integruojant paslaugų marketingo, viešojo administravimo ir viešosios politikos srityje atliktų tyrimų rezultatus ir teorines prielaidas. Piliečių dalyvavimo priemonės (dalyvavimo būdai, dalyvavimo motyvai ir naudos, gyventojų ir administratorių vaidmenys ir sąveikos tipai) buvo teoriniu požiūriu pagrįstos 1.1.6.2, 1.1.6.3, 1.1.6.4 ir 1.1.6.5 skyriuose, tačiau kiekybiniame tyrime orientuojamasi tik į tas dalyvavimo priemones, kurios buvo identifikuotos ir patvirtintos kokybinio tyrimo metu, t. y. nustatytos ne hipotetinės, o realios priemonės, kurios reiškiasi pasirinktoje paslaugoje. Sudarant skalę pasinaudota respondentų teiginiais, kurie modifikuoti pagal tiriamą kontekstą.

Penktasis ir šeštasis diagnostiniai blokai parengti pagrindiniam tyrimo tikslui pasiekti. *Penktąjį diagnostinį bloką* sudaro piliečių dalyvavimo priemonių keturios grupės indikatorių (nepriklausomų kintamųjų): piliečių dalyvavimo būdai atliekant paslaugos funkcijas ir dalyvaujant sprendimų priėmimo; dalyvavimo motyvai; dalyvavimo naudos; gyventojų ir namo administratoriaus vaidmenys ir jų sąveikos tipai. Klausimams formuluoti panaudota keturių taškų Likert nuostatų skalė (išskyrus gyventojų ir namo administratoriaus vaidmenys ir jų sąveikos tipai). Cronbach alfa koeficiento ir Spearman-Brown padidinto patikimumo koeficiento pagalba statistiškai

įvertintas trejų konstrukčių- dalyvavimo būdai, dalyvavimo motyvai ir naudos- vidinis patikimumas (6 lentelė).

6 lentelė. Dalyvavimo būdo, motyvų ir naudų konstrukčių vidinio patikimumo įverčiai

Konstrukčiai	Cronbach Alfa	Spearman-Brown padidinto patikimumo koeficientas
Dalyvavimo būdai	0,890	0,887
Dalyvavimo motyvai	0,630	0,642
Dalyvavimo naudos	0,785	0,791

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Vidinis nuoseklumas (patikimumas). Cronbach alfa koeficientas remiasi atskirų klausimų, sudarančių klausimyną, koreliacija ir įvertina, ar visi skalės klausimai pakankamai atspindi tiriamąjį konstruklą. Cronbach alfa koeficiento reikšmė gerai sudarytam klausimynui turėtų būti didesnė už 0,7 (kai kurių autorių teigimu – už 0,6) (Pukėnas K., 2005, p. 34). Dviejų konstrukčių Cronbach alfa koeficientai didesni už 0,7 išskyrus gyventojų dalyvavimo motyvų reikšmę, tačiau ši priemonių grupė laikytina pakankamai patikima, nes Cronbach alfa koeficiento reikšmė didesnė už 0,6 ir visų klausimų koreliacijos koeficientai su motyvacijos skale yra didesni nei 0,40 – t. y. *pastovumo* reikalavimas yra patenkinamas. Spearman-Brown padidinto patikimumo koeficiento reikšmė artima Cronbach alfa koeficiento reikšmei, o tai reiškia, kad atsakymų į atskirus klausimus dispersijos yra panašios. Dalyvavimo būdų ir dalyvavimo motyvų bei naudos blokų atskiri teiginiai turi stiprų koreliacinį ryšį su klausimyno skale (*sudaryta „X skalės klausimo-klausimo koreliacijos matrica“*): dalyvavimo būdo skalėje reikšmės svyruoja nuo 0,79 iki 0,25, dalyvavimo motyvų nuo 0,66 iki 0,5, dalyvavimo naudos nuo 0,81 iki 0,76.

Logiškumo pagrįstumas. Penktojo diagnostinio bloko sudedamųjų dalių *patikimumo* įvertinimui buvo atliktas skyrimo pusiau matavimas (angl. *split-half reliability*). Atlikus analizę nustatyta, kad dalyvavimo būdo bloko sudedamųjų dalių tarpusavio koreliacijos koeficientas yra 0,77, o Gutman Split Half koeficientas yra 0,858, todėl galima teigti, kad skalės vidinio suderinamumo patikimumas yra patenkinamas; dalyvavimo motyvų bloko sudedamųjų dalių tarpusavio koreliacijos koeficientas yra 0,36, o Gutman Split Half koeficientas yra 0,522, taigi koreliacinis ryšys silpnas, bet tai galėjo įtakoti mažas klausimų skaičius skalėje; dalyvavimo naudos bloko sudedamųjų dalių tarpusavio koreliacijos koeficientas yra 0,56, o Gutman Split Half koeficientas yra 0,714, todėl galima teigti, kad abiejų dalių tarpusavio koreliacinis ryšys yra pakankamai stiprus – tai reiškia, kad dalyvavimo naudos skalės klausimai yra logiškai pagrįsti.

Dalyvavimo būdo skalėje pašalinus dalyvavimo būdo priemonę „*Savalaikis mokesčių sumokėjimas*“, kuri silpnai koreliuoja su kitais skalės klausimais (koreliacijos koeficientai- 0,03–0,16), dalyvavimo būdo skalės Cronbach alfa padidėja nuo 0,890 iki 0,0895. Žemutine riba, nurodančia klausimo tinkamumą skalei, laikoma koeficiento reikšmė 0,20. Dalyvavimo būdo skalėje visų klausimų koreliacijos koeficientai su skale yra didesni nei 0,40 tik klausimo „*Savalaikis mokesčių sumokėjimas*“ yra 0,25. Pašalinus šį klausimą, skalės pastovumo reikšmė svyruoja nuo 0,79 iki 0,52. Atlikus

dalyvavimo būdo skalės statistinę analizę, nustatyta, kad duomenys faktorinei analizei tinka ir tai patvirtina Kaizerio-Mejerio-Olkino ($KMO=0,923$) ir Bartlett sferiškumo testo reikšmės ($c^2=5078,32$, $p<0,001$). Buvo pritaikyta pagrindinių komponentų analizė ir ortogonalusis Varimax sukimas. Išskirti 3 faktoriai, tačiau įvertinus tai, kad vienam iš faktorių priskirtinas tik vienas dalyvavimo būdas „*Savalaikis mokesčių sumokėjimas*“ (faktorius svoris 1,0) ir jog šis klausimas, atsižvelgiant į statistinę analizę, yra mažiausiai informatyvus, išskirtas faktorius gali būti pašalintas. Likę 2 faktoriai susieti su kokybinio tyrimo rezultatais ir sąlyginai apima dvi dalyvavimo būdų sritis: gyventojų dalyvavimo būdus atliekant paslaugos funkcijas ir būdus dalyvaujant sprendimų priėmimo (8 priedas). Faktorių skaičius nustatytas atsižvelgiant į jų tikrines reikšmes (svorius) (>1), vadovaujantis Kaizerio-Mejerio-Olkino kriterijumi. Išskirti faktoriai paaiškina 58,11 proc. visos dispersijos.

Dalyvavimo motyvų skalės klausimų duomenys faktorinei analizei tinka ir tai patvirtina Kaizerio-Mejerio-Olkino ($KMO=0,715$) (pagal tinkamumo reikalavimą $KMO>0,5$) ir Bartlett sferiškumo testo reikšmės ($c^2=594,82$, $p<0,001$). Buvo pritaikyta pagrindinių komponentų analizė ir ortogonalusis Varimax sukimas. Išskirtas 1 faktorius (9, b) priedas), kuriam priskiriami visi skalės klausimai ir kuris paaiškina 36,1 proc. visos dispersijos, jo svoris - 2,16.

Dalyvavimo naudos skalės klausimų duomenys taipogi faktorinei analizei tinka ir tai patvirtina Kaizerio-Mejerio-Olkino ($KMO=0,743$) (pagal tinkamumo reikalavimą $KMO>0,5$) ir Bartlett sferiškumo testo reikšmės ($c^2=1114,94$, $p<0,001$). Buvo pritaikyta pagrindinių komponentų analizė ir ortogonalusis Varimax sukimas. Išskirtas 1 faktorius (9, c) priedas), kuriam priskiriami visi skalės klausimai ir kuris paaiškina 61,59 proc. visos dispersijos, jo svoris – 2,46. Tai rodo, kad visi skalės klausimai stipriai koreliuoja tarpusavyje.

Gyventojų ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo skalės metodologinis pagrįstumas įvertintas atlikus koreliacinę analizę tarp *aktyvių* („Partneris-Partneris“, „Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas“, „Šeimininkas-Samdomas darbuotojas“) ir *pasyvių* („Pavaldinys-Vadovas“, „Klientas-Ekspertas“, „Vartotojas-Profesionalas“) sąveikos tipų, remiantis 1.1.6.5 skyriuje aprašytais gyventojų kaip paslaugos gavėjo ir namo administratoriaus kaip paslaugos tiekėjo charakteristikomis. Nustatyta, kad *aktyvūs* ir *pasyvūs* sąveikos tipai yra susiję grupėje, tačiau nėra susiję tarpusavyje, t. y. respondentai pasirinkę kurį nors vieną pasyvų sąveikos tipą, drauge nurodo ir kitą pasyvų sąveikos tipą, o aktyvių sąveikos variantų nėra linkę rinktis ir atvirkščiai. Tai patvirtina kokybinio tyrimo duomenis ir šios skalės formavimo logiką. Siekiant įvertinti vidinį skalės patikimumą, atliktas statistinio patikimumo skaičiavimas (angl. *Reliability Statistics*) ir faktorinė analizė. Gauta neigiama Cronbach alfa, o tai dar kartą patvirtina, kad skalėje yra skirtingos krypties teiginiai, bei išskirti du faktoriai atitinkantys *aktyvius* ir *pasyvius* sąveikos tipus, išskyrus sąveikos tipą „Partneris-Partneris“, kuris kaip parodė kokybinio tyrimo rezultatai, gali reikšti abiem atvejais, tiek renkantis *pasyvius*, tiek *aktyvius* sąveikos variantus.

Šeštojo diagnostinio bloko indikatoriai skirti piliečių pasitenkinimo paslaugos kokybe matavimui. Tai- priklausomas kintamasis. Šiam diagnostiniam blokui priskiriami indikatoriai (veiksniai įtakoiantys paslaugos gavėjo pasitenkinimą paslauga) išskirti

mokslinės analizės metu (1.2.3 ir 1.2.5.2 skyriai). Bendrojo pasitenkinimo bloką sudaro viena ranginė penkių taškų Likert teiginių skalė, leidžianti nustatyti bendrąją paslaugos gavėjų pasitenkinimą paslaugos kokybe kaip priimtina, pasitenkinimą bendrijos pirmininko ar namo administratoriaus darbu bei savivaldybės darbo kokybe. Daroma prielaida, kad tie piliečiai, kurie nėra patenkinti savivaldybės veikla ir namo bendrijos pirmininko ar administratoriaus veikla, bus priešiška nusiteikę dalyvavimo atžvilgiu bendrai kuriant paslaugą ir nebus linkę prisidėti prie paslaugos kokybės gerinimo. Bendrasis paslaugos gavėjų pasitenkinimo paslauga nustatymas svarbus dėl piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo tikėtino ryšio pagrindimo, remiantis tuo, kad S. W. Kelley ir kt. (1990, p. 321) atliko tyrimą, kuriuo nustatė, kad klientų pasitenkinimas tiesiogiai susijęs su tuo, kuo ir kaip patys klientai prisideda prie paslaugos kokybės sukūrimo. Atliekant piliečių pasitenkinimo viešosios paslaugos kokybe tyrimus, patartina neapsiriboti tik kiekybiniu kokybės rezultatų įvertinimu, kadangi nemažiau svarbu išsiaiškinti, ar bendrai piliečius tenkina vykdoma veikla, ar jie ją vertina kaip pakankamą ir veiksmingą (Grizzle G. A., 2002, p. 363). Viešųjų paslaugų kokybės vertinimas yra susijęs ir su bendra politine aplinka, o tai gali paskatinti neigiamus visuomenės vertinimus (Haque S. M., 2001, p. 99). Atlikti tyrimai rodo, kad piliečių bendra nuomonė vietinės valdžios efektyvumo atžvilgiu įtakoja pasitenkinimą paslaugomis (Brown T., 2007, p. 563), be to, piliečiai vietinę valdžią paslaugų teikimo atžvilgiu yra linkę vertinti geriau nei tikisi administratoriai (Kelly J. M., Swindell D., 2002, p. 613).

Tuo tarpu pasitenkinimą paslaugos kokybe įtakančių veiksnių išskyrimui panaudota panaudota penkių rangų Likert skalė. Išskirtos 2 veiksnių grupės (5 išorinių ryšių veiksniai ir 6 vidinių procedūrų veiksniai) ir respondentų prašoma išreikšti savo nuomonę kiekvieno teiginio atžvilgiu ir priskirti vienai iš rangavimo grupių (iš viso 11 teiginių). Šios skalės Cronbach alfa=0,903, vadinasi, ji *patikima*, visi skalės klausimai yra pakankamai tarpusavyje susiję, visų klausimų koreliacijos koeficientai su skale yra didesni nei 0,40 – t. y. *pastovumo* reikalavimas yra patenkinamas, Gutman Split Half koeficientas yra didesnis nei 0,6 (0,874), o abiejų dalių tarpusavio koreliacinis ryšys yra stiprus – tai reiškia, kad skalės klausimai yra *logiškai pagrįsti*. Nustatyta, kad duomenys faktorinei analizei tinka ir tai patvirtina Kaizerio-Mejerio-Olkinio (KMO=0,939) (pagal tinkamumo reikalavimą KMO>0,5) ir Bartlett sferiškumo testo reikšmės ($c^2=4517,16$, $p<0,001$). Buvo pritaikyta pagrindinių komponentų analizė ir ortogonalusis Varimax sukimas. Išskirtas 1 faktorius (10, a) priedas), kuriam priskiriami visi skalės teiginiai ir kuris paaiškina 51,65 proc. visos dispersijos, jo svoris – 5,68.

Paslaugos gavėjų pasitenkinimui atskiromis namo priežiūros paslaugos sritimis nustatyti panaudota ranginė penkių taškų Likert teiginių skalė, apimanti paslaugos proceso, turinio ir rezultato aspektus plačiau aptartus 1.2.3 skyriuje. Šiai diagnostinei skalei priskiriami 6 teiginiai. Vidinis skalės *patikimumas* pakankamas Cronbach alfa=0,871, visi skalės klausimai yra pakankamai tarpusavyje susiję, visų klausimų koreliacijos koeficientai su skale yra didesni nei 0,40 – t. y. *pastovumo* reikalavimas yra patenkinamas, Gutman Split Half koeficientas yra didesnis nei 0,6, o abiejų dalių tarpusavio koreliacinis ryšys yra stiprus – tai reiškia, kad skalės klausimai yra *logiškai pagrįsti*. Nustatyta, kad duomenys faktorinei analizei tinka gerai, tai patvirtina Kaizerio-Mejerio-Olkinio (KMO=0,855) (pagal tinkamumo reikalavimą KMO>0,5) ir

Bartlett sferiškumo testo reikšmės ($c^2=2590,99$, $p<0,001$). Buvo pritaikyta pagrindinių komponentų analizė ir ortogonalusis Varimax sukimas. Išskirtas 1 faktorius (10, b) priedas), kuriam priskiriami visi skalės klausimai ir kuris paaiškina 61,29 proc. visos dispersijos, jo svoris– 3,68.

Kritinių įvykių metodas (angl. *critical incident technique*) naudojamas siekiant nustatyti elgesio kategorijas pagal tai, kaip efektyviai buvo pasiektas elgesio tikslas. Kritinis įvykis suprantamas kaip pakankamai akivaizdus elgesys, kuris sąlygoja pozityvų ar negatyvų poveikį siekiant tikslo. Kritinių įvykių klasifikacijos procedūra apima rašytinių duomenų indukcinį grupavimą. Rašytiniai duomenys gali būti gauti stebėjimo, interviu ar anketų pagalba. Kritinių įvykių metodas kaip kokybinis metodas, nagrinėja atsakymų turinį ir siekia nustatyti kritinei įvykių elgsenai būdingus bruožus (Kellogg D. L., Youngdahl W. E., Bowen D., E., 1997, p. 208). Piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo paslaugų kokybe tyrime kritinių įvykių metodas pritaikytas kritinį įvykį apibrėžiant kaip bet kokį veiksma, kurį paslaugos gavėjas darė ar bandė padaryti tam, kad jis liktų patenkintas paslauga. Respondentų prašoma apibūdinti dvi paslaugos gavimo situacijas: vieną, kada jie buvo ypač patenkinti paslaugos kokybe ir kitą, kada jie buvo ypač nepatenkinti. Ekstremalių situacijų akcentavimas padeda užtikrinti, kad aptariamais atvejais yra *kritiniai* arba svarbūs paslaugos gavėjui. Kiekvienos situacijos atveju, respondentai turėjo atsakyti į klausimą: ką jūs padarėte ar bandėte padaryti, kad tuo problemos sprendimu Jūs būtumėte patenkintas?

Diagnostinius blokus apibūdinantys duomenys rodo suformuotų skalių patikimumą bei jų atitikimą validumo metodologinėms nuostatom.

Instrumento platinimas

Anketinė Lietuvos gyventojų apklausa vyko 2011 m. gruodžio- 2012 m. kovo mėnesiais (bendras tiriamųjų skaičius N= 909).

Instrumentui platinti buvo pasirinkti du būdai: tradicinis (naudojant popierių ir pieštuką) ir interaktyvus anketos pildymas, t. y. „virtualus būdas“, anot G. Merkio ir kt. (2004), kai apklausa vyksta internete. Paruoštas instrumentas buvo pateiktas tinklalapyje <http://www.publika.lt/apklausa-15-4ee37ff10c604.html>. Disertacinio tyrimo autorė anketos platinimo funkciją internete atliko pati, tradicinis platinimo būdas pasitelktas kokybinio tyrimo ekspertams paprašius pateikti atspausdintas anketas, kad jas galėtų užpildyti aktyvūs jų administruojamų namų gyventojai. Tradiciniu būdu užpildytos 63 anketos, tuo tarpu interaktyviu būdu užpildytos 846 anketos. Per 3 mėnesius išsiųsta apie 8 000 elektroninių laiškų su prašymu užpildyti klausimyną ir persiųsti kitiems, jų manymu, aktyviems daugiabučių gyvenamųjų namų gyventojams, pasinaudojant „sniego gniūžties“ metodu (laiško kreipinio pavyzdys pateiktas 6 priede). Pagrindiniai internetiniai šaltiniai, iš kurių buvo ieškoma pirminių kontaktų yra šie: <http://www.bustorumai.lt>; <http://www.atnaujinkbusta.lt>; <http://www.namubendrijos.lt>; <http://bendrijos.info/kontaktas.html>; <http://www.manobendrija.lt>; <http://www.manodaugiabutis.lt>; <http://www.bkagentura.lt> . Taip pat buvo naudojami savivaldybių portaluose pateikti duomenys apie daugiabučius namus administruojančias įmones ar bendrijas bei veikiančias nevyriausybinės organizacijas. Dvi organizacijos patalpino

savo portaluose tyrimo organizatorės kreipimasi ir nuorodą anketos užpildymui: VŠĮ Namų bendrijos ir VŠĮ Mano bendrija.

Anketų grįžtamumo kvota nėra didelė (10,58 proc.), tai dažnas tokio tipo apklausos trūkumas. Anot T. Puko (2005, p. 4), literatūroje minima grįžtamumo kvota nuo 5 proc. iki 80 proc., tačiau siekiant apklausos reprezentatyvumo buvo nuolat sisteminaimi duomenys SPSS 17.0.1 programine įranga ir sekami gyvenamųjų namų priežiūros tipai (bendrijos ar administruojančios įmonės), iš kurių grįžtamumo kvota buvo nedidelė. Elektroninio pašto adresų buvo nuolat ieškoma pagal gyvenamųjų namų priežiūros tipus, kurių atstovus buvo siekiama apklausti. Prieš pradėdant pildyti anketą, respondentai buvo informuoti, kad anketos užpildymui reikės skirti apie 20 minučių, tačiau pildant anketą virtualiu būdu, nustatyta vidutinė anketos pildymo trukmė- 12,6 minutės.

Anketos platinimas internetu buvo pasirinktas dėl kelių priežasčių:

- respondentų generalinė visuma yra labai didelė ir plačiai pasiskirsčiusi, tai lemia dideles kelionių išlaidas ir daug laiko platinant anketą, todėl virtuali apklausa pasirinkta kaip ekonomišką apklausos būdą;
- tikėtina, kad tokiu būdu gauti atsakymai yra nuoširdesni ir atviresni (Pukas T., 2005, p. 5);
- palyginti lengvai pasiekiami išsibarstę ir geografiškai nutolę respondentai, be to, „sniego gniūžties“ principu pasiekiami tie respondentai, kurie iš tiesų gali būti suinteresuoti tyrimu ir dalyvavimu jame;
- interneto skverbtis sparčiai didėja, o tai sąlygoja didėjančių namų ūkių skaičių, kurie naudojami interneto paslaugomis. 2011 m. statistikos departamento duomenimis 63,5 proc. gyventojų naudojami interneto paslaugomis, iš jų 78 proc. dažniausiai naudojami elektroniniu paštu, o beveik 60 proc. namų ūkių turi interneto ryšį. Be to, prieiga prie interneto respondentams gali būti didesnė įvertinus tai, kad dalis respondentų pasinaudoja internetu darbo vietoje, net jei namuose neturi interneto ryšio.

Atliekant anketinę apklausą svarbu, kad respondentai būtų susipažinę su tiriamu reiškiniu, todėl orientuojamasi į tuos respondentes, kurie turi tiesioginį ryšį su paslauga (Stevenson R., Gibson P., 2002)- daugiabučių gyvenamųjų namų gyventojus. Be to, analizuojant atliktus tyrimus pastebima, kad tyrėjai nurodo, kad preciziškas ir itin didelio grįžtamumo tyrimas, siekiant išsiaiškinti kaip piliečiai elgiasi ir vertina viešąsias paslaugas, nėra būtinas (Hatry H. P., 2002, p. 356). Šiuo atveju internetas suteikia plačias galimybes atlikti tokius tyrimus pigiai, greitai ir su galimybe priminti apie neužpildytą anketą ir taip pagerinti grįžtamumo procentą.

Tyrimo imties charakteristikos

Objektų ar vienetų visuma (populiacija), egzistuojančių socialinėje sistemoje, kurią norime tirti ir kuriai skiriamos tyrimo išvados, įvardijama kaip *generalinė aibė* (Bitinas B., 2006, p. 275; Žydzūnaitė V., 2007, p. 47). Empiriniuose tyrimuose beveik visada daroma išankstinė atranka, t. y. parenkama generalinės aibės elementų dalis, ištiriamas nagrinėjamo požymio pasiskirstymas šioje dalyje ir iš jos sprendžiama apie

šio požymio pasiskirstymą visoje generalinėje aibėje. Ši pasirinktoji dalis vadinama *intimi* (Kardelis K., 2007, p. 311). Dėl didelių laiko ir finansinių sąnaudų socialiniuose tyrimuose dažniausiai naudojami imties tyrimai. Prieš nustatant konkrečią tiriamąją imtį, t. y. apibrėžiant tyrimo sritį, tikslinga apibrėžti generalinę aibę. Kiekybinio tyrimo tikslams pasiekti generalinė aibė apibrėžta kaip aktyvūs daugiabučių gyvenamųjų namų gyventojai, gyvenantys daugiabučiuose namuose administruojamuose bendrijų ar savivaldybės paskirtų administruojančių įmonių. Generalinės aibės apibrėžimas remiasi nuostata, kad bendrojo paslaugos kūrimo sąlygos tikėtina egzistuoja abiejų paslaugos teikimo formų atveju, tačiau orientuojamasi į aktyvius paslaugos dalyvius kaip naudojančius daugiau dalyvavimo priemonių.

Pirmiausia pagrindžiamas generalinės aibės dydis. Renkant statistinę informaciją, paaiškėjo, kad šiame darbe nustatyti tikslų generalinės aibės dydį sudėtinga ir labai brangu. Generalinės aibės dydžiui nustatyti, bandyta rasti atsakymus į keletą klausimų: kiek Lietuvos gyventojų gyvena daugiabučiuose gyvenamuosiuose namuose? Kiek daugiabučių gyvenamųjų namų yra prižiūrimi bendrijų ir kiek savivaldybės paskirtų administruojančių įmonių? Kiek yra Lietuvoje daugiabučių gyvenamųjų namų gyventojų, kuriuos galima identifikuoti kaip aktyviai dalyvaujančius paslaugoje? Į pirmąjį klausimą atsakymą galėtų duoti Lietuvos Respublikos Statistikos Departamentas arba Lietuvos Respublikos Gyventojų registro tarnyba, tačiau pateikus užklausas, buvo gautas atsakymas, kad tokių duomenų nėra. Lietuvos Respublikos nekilnojamojo turto registre 2010 m. sausio 1 d. duomenimis, įregistruoti 37 266 daugiabučiai (3 ir daugiau butų) gyvenamieji namai: mieste 26 857 ir kaime 10 409. Kadangi oficialios statistikos, kiek gyventojų gyvena daugiabučiuose gyvenamuosiuose namuose, nėra, bandyta išsiaiškinti, koks yra butų skaičius daugiabučiuose gyvenamuosiuose namuose, darant prielaidą, kad kiekviename iš butų gyvena bent vienas gyventojas. Lietuvos Respublikos Statistikos departamento duomenimis 2010 m. pabaigoje privačių butų skaičius daugiabučiuose gyvenamuosiuose namuose buvo 801 489, iš jų 724 290 mieste ir 77 199 kaime. Tuo tarpu naujaisi 2008 metų duomenys rodo, kad vidutinis namų ūkio dydis yra 2.63 gyventojų. Taigi, vadovaujantis prielaida, kad kiekviename iš butų yra vienas namų ūkis, galima apytiksliai apskaičiuoti gyventojų gyvenančių daugiabučiuose gyvenamuosiuose namuose skaičių- 2 107 916 mln. gyventojų, t. y. apie 65 proc. Lietuvos gyventojų (2010 m. pabaigoje iš viso 3 249 084).

Į antrąjį klausimą, kiek daugiabučių gyvenamųjų namų yra prižiūrimi bendrijų ir kiek savivaldybės paskirtų administruojančių įmonių, ieškota atsakymo pateikiant užklausimą Būsto rūmams, tačiau jie tokių duomenų neturi, nes nėra bendros būsto duomenų bazės. VĮ Registrų centras galėjo pateikti tik informaciją apie bendrijų registruotų savivaldybėse skaičių. Taigi, 2010 m. rugpjūčio 27 d. duomenimis, Lietuvoje buvo įregistruotos 5747 bendrijos, tačiau, kiek šios bendrijos prižiūri daugiabučių namų, duomenų nėra, kaip ir nėra duomenų, kiek yra Lietuvoje savivaldybių paskirtų administruojančių įmonių daugiabučių namų priežiūrai ir kiek tokių namų yra prižiūrimi. Galima vadovautis tik informacija pateikta Lietuvos Būsto strategijoje, kad apie 17 proc. daugiabučių gyvenamųjų namų prižiūri savininkų įsteigtos bendrijos, t. y. apie 83 proc. daugiabučių gyvenamųjų namų yra prižiūrimi savivaldybės paskirtų administruojančių įmonių (neatsižvelgiant, kad tam tikrą dalį sudaro jungtinės

veiklos sutarties pagrindu prižiūrimi namai). Remiantis apskaičiuotu gyventojų skaičiumi gyvenančių daugiabučiuose, galima daryti prielaidą, kad daugiabučiuose gyvenamuosiuose namuose prižiūrimuose bendrijos, gyvena apie 358 345 gyventojai, o daugiabučiuose gyvenamuosiuose namuose prižiūrimuose administruojančios įmonės- 1 749 570 gyventojai.

Tuo tarpu atsakyti į trečiąją klausimą dar sudėtingiau, kadangi statistinių duomenų apie aktyvius daugiabučių gyvenamųjų namų gyventojus nėra, o tyrimų šiuo klausimu Lietuvoje taipogi nėra atlikta. Todėl apskaičiuoti generalinės aibės dydį yra sunku, tiksliau, beveik neįmanoma. Generalinės aibės dydis gali būti apskaičiuotas tik apytiksliai priimant prielaidą, kad aktyviais daugiabučių gyvenamųjų namų gyventojais gali būti tie, kurie turi teigiamas nuostatas dalyvavimo atžvilgiu. Remiantis Pilielinės visuomenės instituto 2008 m. duomenimis, labiausiai Lietuvos gyventojus paskatintų imtis veiklos vietinės reikšmės problemos, su kuriomis jie susidurtų patys, ar jų aplinkos žmonės: 27 proc. apklaustųjų teigė, kad imtųsi organizuoti veiklą tokia problemai spręsti (Degutis M., Ramonaitė A., Žiliukaitė R., 2008). Turint omenyje, kad daugiabučiuose gyvenamuosiuose namuose Lietuvoje gyvena apie 2 107 916 gyventojų, tuomet generalinės aibės dydis yra **N= 569 137**.

Literatūroje pateikiama įvairių imties tūrio nustatymo būdų. Kada nėra informacijos apie generalinės visumos elementų požymius, o generalinė visuma 5 000 ir daugiau atvejų, atrankos dydis gali būti 10 proc. (Valackienė A., Mikėnė S., 2008, p. 145), t. y. disertacijos tyrimo atveju, būtų- 500. Tuo tarpu, kai generalinės aibės dydis yra žinomas, imties tūris paskaičiuojamas remiantis statistinėmis lentelėmis, kuriose nurodytas reikiamas reprezentatyvios imties atvejų skaičius (Ядов, B. A., 1987, p. 128). Imties tūris pagal V. Panioto lentelę, generalinei aibei esant daugiau nei 5 000 atvejų, yra 625, o paklaidos dydis- 4 proc. (Valackienė A., Mikėnė S., 2008, p. 146; Ядов, B. A., 1987, p. 129). Vadovaujantis K. Kardelio (2007, p. 322) pateikiama schema, imties tūris, kiekybinio tyrimo atveju turi būti- 398, esant 5 proc. paklaidai. Anot B. Bitino (2006, p. 97), atsitiktinė imtis patikima, kai stebėjimo vienetų skaičius svyruoja nuo 300 iki 1000, o edukologinių tyrimų patirtis liudija, kad 600-700 vienetų imtis pakankamai patikima, nes didesnės imties pagrindu paskaičiuoti dažniai nedaug tikslesni, jų skirtumas teoriškai gali siekti 5 proc., tačiau praktiškai skirtumas būna 2-3 proc. Taikant V. Panioto formulę, imtis gali būti apskaičiuota taip:

$$n = 1/ (\Delta + 1/N).$$

Čia: n – atvejų skaičius atrankinėje grupėje,

N – generalinė aibė,

Δ – paklaidos dydis.

Pagal šią formulę apskaičiuotas n rodo reikiamą apklausti respondentų kiekį. Ir jeigu tokiu atveju gautas n mažesnis arba lygus 625, tuomet galima teigti, kad imties tūris pasirinktas teisingai.

Atlikus skaičiavimus gaunama: $n = 1/(0.04^2 + 1/569137) = 624,31$. Kadangi 624,31 < 625, vadinasi, imties tūris pasirinktas teisingai, todėl galima apklausti **624-625** respondentus, kad gauti tyrimo rezultatai būtų reprezentatyvūs. Iš viso tyrime apklausta **909**

respondentų ir tai leidžia teigti, kad imtis yra pakankama statistinei analizei. Įvertinus tyrimo imtį, paskaičiuota, kad atlikto tyrimo rezultatų paklaida ($e=0,033$) yra 3,3 proc., esant 95 proc. pasikliautinam intervalui.

Pirminiai respondentai- aktyvūs daugiabučių gyvenamųjų namų gyventojai buvo atrinkti ekspertinės imties pagrindu. Pagrindinis kriterijus- respondentų dalyvavimas su namo priežiūra susijusiose srityse. Dalis daugiabučių gyvenamųjų namų respondentų buvo identifikuota kokybinio tyrimo metu, apklausiant tuos namų gyventojus, kurių bendrijos pirmininkas ar namo administratorius dalyvavo kokybiniame tyrime, kita dalis respondentų atrinkta „sniego gniūžties“ principu, kada apklaustų pradinės imties narių buvo prašoma duoti kitų dominančių populiacijos narių koordinatas. Toks pat imties formavimo principas buvo taikomas tiek tradicinės, tiek virtualios apklausos metu. Aktyvūs pasirinktos paslaugos dalyviai buvo identifikuoti tiesioginio kontakto metu (tradicinės apklausos atveju) arba kontrolinio klausimo pagalba (virtualios apklausos atveju, kada iš 1105 respondentų pradėjusių pildyti anketą, buvo atrinkti 846 respondentai, kurie atsakydami į antrąją anketos klausimą nepasirinko atsakymo varianto, kad „niekada nesikreipia į namo administratorių ir patys nepripasako priemonės namo priežiūrai“). Kadangi kokybinio tyrimo metu paaiškėjo, kad bendrojo paslaugos kūrimo atveju yra žymiai daugiau tuose daugiabučiuose namuose, kuriuose įsteigta bendrija, todėl apklausos metu buvo sąmoningai siekiama apklausti kuo daugiau respondentų, iš tokių daugiabučių namų. Kaip jau minėta, darbe laikomasi nuostatos, kad identifikavus realius paslaugos bendra-kūrėjus, galima nustatyti, kokios dalyvavimo priemonės ir kaip stipriai daro poveikį ne tik dalyvavimo aktyvumui, bet ir pasitenkinimui viešosios paslaugos kokybe. Taigi kiekybiniame tyrime respondentai buvo parinkti netikimybinio būdu, kada tiriamųjų pasiskirstymas populiacinėje grupėje nėra žinomas. Pagrindinis atrankos kriterijus- dalyvavimo daugiabučio gyvenamojo namo priežiūros paslaugoje patirtis. Nors netikimybinio būdu suformuotos tyrimo grupės ne visiškai atspindi populiaciją, tačiau ir tokių tyrimų rezultatai gali būti pakankamai patikimi, jei rezultatai nėra taikomi visai populiacijai (Kardelis K., 2007, p. 325) ir kiekybiniu tyrimu siekiama papildyti kokybinio tyrimo duomenis.

Reprezentatyvios imties sudarymas yra viena svarbiausių sėkmingo tyrimo sąlygų. Socialiniai tyrinėtojai patikimiausiomis laiko didelių apimčių atsitiktines imtis. Kuo daugiau į visumą atrinktos charakteristikos atitinka generalinės visumos, iš kurios daryta atranka, charakteristikas, tuo reprezentatyvumas didesnis (Valackienė A., Mikėnė S., 2008, p. 143). Tyrimo imties pasiskirstymas pagal šalies regionus tyrime nebuvo akcentuojamas, nes disertacijoje siekiama identifikuoti piliečių dalyvavimo priemonės ir jų sąveiką su pasitenkinimu viešosiomis paslaugomis, o ne išskirti „aktyviausius regionus“. Kadangi didžioji dalis anketų platinta internetu, galima teigti, kad geografinis arealas yra visa Lietuva. Skaičiuojant netiesinio koreliacijos koeficiento η^2 reikšmę nustatyta, jog apklausos organizavimo faktorius (846 interaktyviai užpildytos anketos, 63 popieriniu variantu užpildytos anketos) turėjo labai mažą įtaką apklausos rezultatams: 8,36 proc. suminiam dalyvavimo aktyvumo rodikliui ir suminiam dalyvavimo motyvų rodikliui ir 10,95 proc. suminiam dalyvavimo būdų rodikliui.

Skirtingas anketų pildymo būdas galėjo turėti tam tikros įtakos rezultatams, bet tai nėra traktuojama kaip validumo trūkumas, o atvirkščiai, kaip privalumas, kadangi

leido pasiekti įvairius geografinius regionus ir įvairesnės demografijos respondentus. Tradiciniu būdu apklausiant respondentus pasiekti tie populiacijos vienetai, kurie tuo metu buvo namuose, neturėjo interneto prieigos, nedirbantys, auginantys vaikus ir pan. Tuo tarpu internetinė apklausa sudarė galimybę apklausti tuos respondentus, kurie paprastai dieną ar netgi vakare dirba, mokosi ir todėl nebūna namie. Internetinės apklausos būdas pasitarnavo ir tuo, kad ne visada įmanoma patekti į daugiabučius namus ir apklausti respondentus dėl įrengtų kodinių įėjimų durų, be to, virtuali apklausa patogi pačiam respondentui, nes jis gali atsakyti tada, kai jam patogiu, nieko netrukdomas. Integruojant skirtingų apklausos rezultatų duomenis, aprėpta didesnė dalyvaujančių paslaugoje asmenų populiacija.

Apibendrinant galima teigti, kad atsižvelgiant į išdėstytus argumentus, šio tyrimo imtis traktuojama kaip reprezentatyvi ir atitinkanti tyrimo tikslą ir uždavinius, įvertinus tyrimo imties dydį ir sociodemografinių charakteristikų atitikimą populiacijos statistiniams rodikliams (7 lentelė 3.2.1 skyriuje).

Statistiniai duomenų analizės metodai

Apklausos duomenų statistinė analizė atlikta naudojant SPSS 17.0.1 (angl. *Statistical Package for the Social Sciences*) programinę įrangą.

Tyrimo duomenys analizuoti taikant šiuos metodus:

- *aprašomosios statistikos metodai*: skaičiuotas respondentų atsakymų dažnių pasiskirstymas, apskaičiuotos vidutinės kintamųjų reikšmės su 95 proc. pasikliautiniu intervalu. Reikšmių sklaidai apibūdinti įvertintas standartinis nuokrypis. Šie metodai leidžia apibūdinti imties charakteristikas bei atskleisti darbe analizuojamų (pvz. dalyvavimo aktyvumo, dalyvavimo priemonių, pasitenkinimo) požymių raišką populiacijoje.
- *skalių sudarymo metodai*: panaudota faktorinė analizė. Naudotas pagrindinių komponentių metodas (angl. *Principal Components*), taikyta esminių komponentių faktorinė analizė su ortogonaliniu Varimax sukimu, faktorių skaičių parenkant ne mažesnių už 1 koreliacijos matricos tikrinių reikšmių skaičiui. Kintamųjų tinkamumas faktorinei analizei patikrintas skaičiuojant *Kaizerio-Mejerio-Olkinio* (KMO) ir atliekant *Bartlett* sferiškumo testą. Sudarytų skalių patikimumas nustatytas skaičiuojant *Cronbach alfa* koeficientą ir *Spearman-Brown* padidinto patikimo koeficientą.
- Prieš pasirenkant statistinių duomenų apdorojimo metodus, buvo atliktas skalių normalumo testas (*Kolmogorov-Smirnov* testas). Nustačius, jog skirstiniai yra normalieji arba artimi normaliesiems, duomenų analizei tarp dviejų grupių taikytas *Student t* kriterijus, esant nenormaliam skirstiniui- *Man-Vitni* (angl. *Mann-Whitney*) kriterijus.
- *statistinių hipotezių tikrinimo metodai*: piliečių dalyvavimo skirtinguose aktyvumo lygiuose sąsajų analizės su sociodemografiniais kintamaisiais statistinis reikšmingumas tikrintas naudojant *chi-kvadrato* kriterijų. Buvo tikrinama nepriklausomumo hipotezė. Piliečių dalyvavimo priemonių, dalyvavimo aktyvumo ir pasitenkinimo kintamųjų tarpusavio ryšiams nustatyti buvo tikrinama hypo-

tezė apie vidurkių lygybę, lyginant dispersijas tarp daugiau nei dviejų grupių. Esant normaliam pasiskirstymui naudotas vienfaktorinės dispersinės analizės ANOVA metodas ir *LSD* kriterijus, o esant nenormaliam skirstiniui- *Kruskal Volis* kriterijus. Apskaičiuotos statistinio reikšmingumo (p) reikšmės. Pasirinkti keli reikšmingumo lygmenys statistinėms hipotezėms tikrinti: kai $p > 0,05$ – skirtumas statistiškai nereikšmingas, kai $p < 0,05$ – skirtumas statistikai reikšmingas, kai $p < 0,01$ – skirtumas labai reikšmingas.

- *ryšių tarp kintamųjų įvertinimo metodai*: kiekybinių charakteristikų ryšiams nustatyti naudoti tiesinės koreliacinės analizės metodai. Klasifikacinių (intervalinių) dydžių tarpusavio priklausomumui nustatyti apskaičiuotas *Pearson* koreliacijos koeficientas bei *Spearman* koreliacijos koeficientas. Siekiant sudaryti modelius, kurie turi stiprią tiesinę priklausomybę tarp kintamųjų, duomenų analizei taikyta tiesinė regresija. Pasirinktas *Enter* metodas, kada kintamieji į modelį įvedami visi kartu vienu metu.

3. PILIEČIŲ DALYVAVIMO IR SUBJEKTYVAUS VIEŠOSIOS PASLAUGOS KOKYBĖS VERTINIMO (PASITENKINIMO) SĄVEIKOS TYRIMO REZULTATAI

3.1. Kokybinio tyrimo duomenų analizė

3.1.1. Bendrasis piliečių dalyvavimo bendrai kuriant daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūros paslaugą vertinimas

Šiame skyriuje pristatomi kokybinio tyrimo rezultatai, įvertinant respondentų požiūrį į keletą analizuotų aspektų: visų pirma, apžvelgiama tyrime dalyvavusių respondentų charakteristika; siekiama išsiaiškinti su kokiomis veiklos sritimis respondentai sieja daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūros paslaugos teikimą ir kaip plačiai nustato paslaugos realizavimo ribas (kaip jau minėta ankstesnėse dalyse, ekspertų interviu metu vartotos respondentams priimtinesnės sąvokos, t. y. nedarant reikšminio skirtumo tarp *administravimo* ir *priežiūros* ar *piliečio* ir *gyventojų* sampratų); kaip respondentai vertina bendrojo paslaugos kūrimo idėją ir piliečių dalyvavimo skatinimą tirtos paslaugos atveju bei kokias išskiria problemas ir galimybes idėjos realizavimui ir paslaugos organizavimo tobulinimui; bei pristatoma aktyviai paslaugoje dalyvaujančių piliečių (gyventojų) charakteristika.

Respondentų charakteristika

Ekspertų interviu iš viso dalyvavo 34 respondentai atstovaujantys dviejų tipų organizacijas: daugiabučių gyvenamųjų namų savininkų bendrijas (DNSB) (*sutr. Bendrijas*) ir savivaldybės paskirtas daugiabučius namus administruojančias įmones (*sutr. Administruojančios įmonės*). Respondentų atstovaujančių bendrijas buvo 23, iš kurių 22 ėjo bendrijos pirmininko pareigas ir 1 respondentas buvo bendrijos valdybos narys. Respondentų atstovaujančių administruojančias įmones buvo 11, iš kurių 9 ėjo įmonės vadovo- direktoriaus pareigas ir 2 ėjo direktoriaus pavaduotojo pareigas. Kaip minėta darbo metodologinėje dalyje, pagrindinis respondentų atrankos kriterijus buvo jų kaip lyderių aktyvumas, vadovaujant bendrijoms ir administruojančioms įmonėms, bei taikant ir skatinant įvairias gyventojų aktyvinimo priemones prižiūrint daugiabučius namus. Respondentų charakteristikos amžiaus, lyties, išsilavinimo, darbo patirties, užimamų pareigų aspektais pateikiamos 11 priede drauge nurodant informaciją apie atstovaujamos organizacijos dydį paslaugos gavėjų skaičiaus požiūriu bei priskyrimą tam tikrai savivaldybei.

Tyrime dalyvavo 12 moterų (11 bendrijų pirmininkių ir 1 administruojančios įmonės direktorė) ir 22 vyrai (12 bendrijų pirmininkų/valdybos narių ir 10 administruojančios įmonės direktorių). Respondentų amžius 27-75 metai, nors dauguma respondentų priklauso amžiaus grupei virš 60 metų- 11 ir nuo 50 iki 60 metų- 13. Išsilavinimo požiūriu, absoliuti dauguma respondentų turėjo aukštąjį ar aukštesnįjį išsilavinimą, o specializacijos prasme dominavo inžinerinis ir pedagoginis išsilavinimas. Didesne darbo patirtimi pasižymėjo administruojančių įmonių vadovai- net 7 iš 11 turėjo ilgesnę

nei 10 metų patirtį, tuo tarpu bendrųjų pirmininkų darbo patirtis buvo įvairi nuo 2 iki 19 metų. Dauguma respondentų nepriklausomai nuo amžiaus, lyties, išsilavinimo ar darbo patirties laisvai reiškė mintis, nesunkiai reflektavo savo patirtį, argumentavo nuomonę pavyzdžiais ir nevengė pateikti įvairiapusės informacijos, net susijusios su tam tikra neteisėta veikla ar jų, kaip organizacijų vadovų, darbo trūkumais (tik vienas administruojančios įmonės vadovas labiau apsiribojo lakoniškais atsakymais).

Autorinį patirties apibendrinimą apunkina subjektyvus požiūris į savo veiklą, kritiškumo stoka (Bitinas B., Rupšienė L., Žydžiūnaitė V., 2008a, p. 137), todėl interviu metu buvo nevengiama užduoti provokuojančių klausimų bei stengiamasi užfiksuoti respondentų elgesio detales. Tai padėjo išsiaiškinti tikrąsias respondentų nuostatas aktyvių gyventojų atžvilgiu ir jų kaip organizacijos vadovų taikomų gyventojų skatinimo priemonių įvairovę bei realumą, įvertinti respondentų atvirumą ir supratimą apie tiriamą reiškinį. Absoliuti dauguma respondentų noriai dalinosi darbo patirtimi, neskaičiuodami laiko ir nevengdami išreikšti tam tikrus asmeninius lūkesčius, nuoskaudas, emocijas ar teigiamus išgyvenimus, o tai liudija apie respondentų atvirumą, pasitikėjimą ir suteiktos informacijos patikimumą bei informatyvumą.

Apibūdinant bendrą respondentų portretą, galima teigti, kad interviu dalyvavę bendrųjų pirmininkai ir administruojančių įmonių vadovai yra ne tik formalūs, bet ir realūs lyderiai daugiabučių namų priežiūros paslaugoje, kadangi aktyviai įtraukia gyventojus į bendras su paslaugų kūrimu susijusias veiklas ir net realiai peržengia formaliai nustatytas veiklos funkcijas ir pareigas, skirdami daug laiko ir kitų resursų darbui su paslaugos gavėjais- gyventojais. Visgi lyginant dviejų organizacijų- bendrųjų ir administruojančių įmonių- atstovų pozicijas pastebimi tam tikri skirtumai respondentų požiūriu į savo darbą *motyvacijos* ir aktyvaus gyventojų dalyvavimo paslaugoje *nuostatų* bei su tuo susijusios *elgsenos* prasme, o tai apsprendžia respondentų veiklos kryptingumą, plėtojant bendrojo paslaugos kūrimo principus tirtoje paslaugoje.

Analizuojant respondentų darbo motyvacijos ir gyventojų dalyvavimo bendrai kuriant paslaugą nuostatas, išskirtos respondentų grupės, kurios apjungia respondentus su beveik vienoda ar vienoda argumentacija dirbti bendrijos pirmininko ar administruojančios įmonės vadovo pareigose bei atitinkama elgsena panaudojant gyventojų dalyvavimo galimybes bendrai kuriant paslaugą. Kadangi bendrijų, kaip ne pelno organizacijų, ir administruojančių įmonių, kaip savivaldybės kontroliuojamų įmonių, organizacinė prigimtis yra skirtinga ir gali turėti įtakos darbuotojų elgsenai ir požiūriui į užimamas pareigas, buvo išskirtos iš viso 5 respondentų grupės abiejų paslaugos teikimo formų atveju (12 priedas).

Visi į tyrimo imtį patekę respondentai buvo identifikuoti kaip aktyvūs gyventojų dalyvavimo bendrai kuriant paslaugą aktyvinimo prasme, tačiau respondentų patirtis skyrėsi pagal konkrečių dalyvavimo atvejų skaičių ar raiškos formą daugiabučio namo priežiūroje.

Iš visų aptartų respondentų grupių išsiskiria administruojančių įmonių atstovų *antroji- „verslininkų“ grupė*, kurios atstovus galima įvardinti kaip mažiau aktyvius skatinant gyventojų dalyvavimą bendrai kuriant paslaugą, tačiau drauge jie pripažįsta, kad gyventojų aktyvumas yra naudingas ir padeda sprendžiant su namo priežiūra susijusius klausimus. Šios grupės atstovai vadovaujasi naujosios viešosios vadybos

propaguojamu pasyvaus paslaugos kliento požiūriu, kada klientas reikalauja, o paslaugos tiekėjas stengiasi patenkinti jo poreikius. Paslaugos gavėjo ir paslaugos administratoriaus santykiai iš esmės grindžiami kliento mokumo principu.

Sąlyginai nuosaikią poziciją gyventojų aktyvinimo požiūriu užima administruojančių įmonių atstovų *trečioji- „besimokančių vykdytojų“ grupė*. Panašiai kaip ir „verslininkų“ grupės atstovai, „besimokantys vykdytojai“ yra mažiau aktyvūs inicijuodami, ragindami gyventojus būti aktyviais paslaugos dalyviais, nes vadovaujasi tradiciniu viešųjų paslaugų teikimo modeliu- *„kas priklauso, tokias paslaugas ir teikiame“*, *„kiek skiria pinigų, tiek ir darome“* ir pan., tačiau pastebima, kad respondentai kritiškai vertina tokį požiūrį ir pripažįsta, kad vertėtų keisti nusistovėjusią praktiką, organizuojant apmokymus darbuotojams ir informacinius renginius gyventojams. „Besimokantys vykdytojai“ priskiria sau tarnautojo vaidmenį, tačiau sumenkina jo reikšmę dėl bendro neigiamo vertinimo iš visuomenės pusės. Kaip teigia J. Mačiulytė ir P. Ragauskas (2007, p. 88), tarnavimu (visuomenei) galima laikyti tik tokį santykį, kuriame tarnaujantis atsižvelgia ne tik į aptarnaujamojo poreikius, bet ir į jo norus. Jei tenkinami asmens poreikiai, bet ignoruojama jo valia, susiklosto paternalistiniai santykiai. Galima teigti, kad esant silpnam arba pasyviai paslaugos gavėjo dalyvavimo būtinumo pripažinimui, gyventojų dalyvavimo skatinamosios veiklos yra fragmentiškos ir trumpalaikės, įgyvendinamos apsiribojant „netrukdymo“ pozicija, o ne gyventojų mokymo ir visapusiškos paramos aktyviai veiklai palaikymu.

Tuo tarpu bendrijas atstovaujantys *antrosios grupės- „samdyti organizatoriai“* užima tarpinę poziciją gyventojų dalyvavimo skatinimo prasme. Šios grupės respondentai linkę akcentuoti sisteminės, valstybės lygio problemas ir aktyviai komunikuoja su kitų bendrijų pirmininkais, dalyvauja seminaruose, domisi naujovėmis, priklauso bendrijas vienijančioms organizacijoms. Anot šių respondentų, gyventojų pasyvumo priežasčių reikia ieškoti ydingoje daugiabučių priežiūros valstybės politikoje, todėl pirmiausia reiktų spręsti teisinės problemas, pavyzdžiui, kad *„bendrijų steigimas būtų privalomas“*, kad *„reikia aiškiai apibrėžti gyventojų atsakomybę name ir bendro naudojimo patalpų priklausomybę butams“* ir pan. Visgi šios grupės respondentai žymiai aktyviau taiko įvairias gyventojų įtraukimo formas į namo priežiūrą nei anksčiau aptartos dvi respondentų grupės. Akcentuojamas ne bet koks, o informuotas, kvalifikuotas dalyvavimas, kurio pasigendama bendraujant su gyventojais, todėl palaikoma gyventojų ir bendrijos pirmininkų mokymo, švietimo idėja, siekiant išplėsti daugiabučio namo priežiūros sampratą- *„namo reikalai nesibaigia uždarius savo buto duris, gyventojui turi rūpėti viskas- nuo kiemo iki stogo, tada jis bus šeimininkas“*.

Aktyviausia organizacine lyderio veikla išsiskiria bendrijas atstovaujantys *pirmos grupės- „savanoriai idealistai“* ir administruojančias įmones atstovaujantys *pirmos grupės „naujieji tarnautojai“*. Šių grupių respondentai nelinkę pirmiausia akcentuoti kliūčių, kodėl nepakankamai aktyvus gyventojai, bet imasi visų legalių ir nelegalių priemonių, kad kuo labiau paskatinti gyventojus bendrai veiklai, domėjimuisi savo namo reikalais ir ugdyti atsakomybę už namo priežiūrą. Kaip teigia respondentai: *„visokių naujovių prisigalvojam, kad susitvarkytume...bet viskas gražiuoju...susitariam su jaunimu, kad nešiukšlintų, pabaram vaikus, jei ką laužo“*, *„man gali skambinti bet kada, bet stengiuosi išaiškinti, kad jie patys gali daug ką padaryti“*, *„mes ne tik laiptines tvarkomės,*

bet ir šventes pasidarom, dalyvaujam gražiausio namo konkurse, įsirengėm vaikų žaidimo aikštelę“, „būna, kad leidžiam atidirbti žmogui, jei įsiskolina ir neturi darbo, nors ir negalim teisiškai“, „jei reikia pereinam per butus ir susimetam po kelis litus, kad kiemą išvalytų, kitaip popieriuos rodyti negalim“. Tyrėjos nuomone, šie respondentai išsiskiria savitu požiūriu į paslaugos gavėjus- namo gyventojai traktuojami kaip bendruomenė, turinti savo tradicijas, taisykles, bendrus interesus o ne kaip paslaugos vartotojai ar klientai, kurie apsiriboja mokesčių sumokėjimu: *„kiekvienas namas- tai bendruomenė, sudedamoji mūsų valstybės dalis, jei žmonės „pergyvena“, kad kažkas vyksta name, kad kaimynas kažką daro ar nedaro, tai jau gerai...tai- pilietiškumas, kaip mes galime to nenorėti“.* Bendruomeniškumo akcentavimas sąlygoja itin glaudžius gyventojų santykius su namo administratoriumi, kurie neretai peržengia namo priežiūros ribas. Tyrimo metu pastebėta, kad didesniu aktyvumu pasižymi tie bendrijų pirmininkai, kurie ilgą laiką gyvena tame pačiame name, gerai pažįsta kaimynus ir kuriais pasitiki gyventojai arba tie administruojančių įmonių atstovai, kurie patys gyvena daugiabučiuose ir aktyviai prisideda prie savo namo priežiūros kaip gyventojai- bendra-kūrėjai: *„svarbiausia stiprios asmenybės to namo, kurios turi autoritetą, kuriuos gerai pažįsta namo gyventojai“, „aš pati gimusi ir užaugusi daugiabutyje, tai manęs negąsdina juodas darbas su gyventojais, žinau, kokios problemos svarbios“.* Be to, šių grupių respondentai namo administratoriaus pareigas dažniausiai atlieka mažesniuose pagal butų skaičių namuose, kuriuose gyventojų migracija nedidelė, ar rajoniniuose miestuose. Kaip teigia respondentai- *„pas mus kooperatinis namas, tai visi iš seniai gyvenam ir kartu vaikų auginom“, „mes ne Vilnius, čia kitaip viskas, vieni kitus labiau pažįsta, niekur nepasislėpsi, per kaimynus, gimines susirandam jei reikia“ ir pan.* Gyvendami ilgą laiką tame pačiame name ar mažesnėje teritorijoje, žmonės natūraliai bendrauja vieni su kitais labiau, formuodami pasitikėjimo ryšius, taip atsiranda savotiška socialinio sutelktumo forma (Leonavičius V., Ozolinčiūtė E. 2008, p. 20). Be to, tiek bendrijų pirmininkai, tiek administruojančių įmonių atstovai vieningai pripažįsta, kad gyventojai yra aktyvesni tuose daugiabučiuose namuose, kuriuose įsteigta bendrija, kuri traktuojama kaip pirminis gyventojų iniciatyvos pasireiškimo požymis.

Apibendrinant galima teigti, kad visos išskirtos respondentų grupės pasižymi gyventojų dalyvavimo bendrai kuriant daugiabučio namo priežiūros paslaugą palaikymo nuostatomis ir naudoja įvairias gyventojų dalyvavimo aktyvinimo priemones, tačiau ne vienodu intensyvumu. Visgi tie respondentai, kurie priskiriami prie bendrijas atstovaujančių pirmosios grupės- „savanorių idealistų“ ir administruojančių įmonių atstovų pirmos grupės- „naujieji tarnautojai“, pasižymi didesniu lyderio aktyvumu, todėl gyventojų dalyvavimas tokių daugiabučių namų priežiūroje tikėtina yra intensyvesnis, reiškiasi įvairiais būdais net peržengiant su namo priežiūra susijusius reikalus, yra daugiau dalyvaujančių ir organizuojamų bendrų veiklų.

Daugiabučio gyvenamojo namo priežiūros paslaugos pobūdis ir ribos

Interviu pradžioje buvo siekiama išsiaiškinti, kaip respondentai apibūdina daugiabučio namo bendros dalinės nuosavybės priežiūros paslaugą, su kokiomis veiklos sritimis ir funkcijomis siejama ši paslauga ir kokios yra pagrindinės problemos susijusios

su paslaugos teikimu. Respondentų buvo prašoma pateikti savo nuomonę ir patirtį, nesistengiant tiksliai išvardinti, kokias daugiabučių namų administravimo nuostatas numato įstatymai.

Lietuvos būsto sektorių reglamentuoja 6 pagrindiniai įstatymai: Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas, Lietuvos Respublikos daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymas, Lietuvos Respublikos paramos būstui įsigyti ar išnuomoti įstatymas, Lietuvos Respublikos piliečių nuosavybės teisių į išlikusį nekilnojamąjį turtą atkūrimo įstatymas, Lietuvos Respublikos žemės įstatymas ir Lietuvos Respublikos statybos įstatymas. Verta pastebėti, kad įstatyminėje bazėje nėra aiškiai apibrėžiamos *administravimo* ir *priežiūros* sąvokos, todėl kokybiniame tyrime abi sąvokos buvo vartojamos nedarant esminio reikšminio skirtumo. Vis dėlto *administravimo* sąvoka dažniau siejama su administracinėmis funkcijomis arba kitaip tariant paprastuoju bendrosios nuosavybės objektų administravimu, kai administratorius atlieka visus veiksmus, būtinus bendrojo naudojimo objektams valdyti, prižiūrėti, remontuoti, išsaugoti ir jų naudojimui pagal tikslinę paskirtį užtikrinti. Tuo tarpu sąvoka *priežiūra* dažniau vartojama kaip „eksploatacijos“ termino sinonimas ir siejama su bendrojo naudojimo patalpų ir inžinerinių įrenginių nuolatine technine priežiūra.

Nepaisant vartojamų sąvokų daugiareikšmiškumo, kokybiniame tyrime siekta išsiaiškinti, kas patenka (kokios funkcijos, objektai) į daugiabučio namo priežiūros paslaugos sritį, t. y. kaip plačiai suprantama šios paslaugos aprėptis. Lietuvos teisės aktai aiškiai įvardija bendrojo naudojimo objektus, kurie yra bendroji dalinė daugiabučio namo savininkų nuosavybė: bendrosios konstrukcijos, bendroji inžinerinė įranga, bendrojo naudojimo patalpos, vietiniai inžineriniai tinklai ir bendrojo naudojimo žemės sklypas (LR Daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymo pakeitimo įstatymas, 2012, aktuali redakcija). Visgi interviu ekspertų suteiktos informacijos pagrindu galima teigti, kad daugiabučio namo bendros dalinės nuosavybės priežiūros paslauga apima platesnį funkcijų ir objektų sąrašą nei nustato įstatymai. Dažniausiai respondentai įvardijo šias veiklos sritis, susijusias su daugiabučio namo priežiūra: dokumentacija, statybos darbai, nuolatinė apžiūra/kontrolė, avarijų likvidavimas, susirinkimų organizavimas, balsavimas raštu, aptarimai/suderinimai, darbas su skolininkais, projektų rengimas, konstrukcijų, sienų, stogo, rūšių, laiptinių priežiūra, inžinerinės įrangos naudojimo priežiūra, kiemo tvarkymas, žaliųjų plotų priežiūra, smulkūs ūkiniai darbai, namo aplinkos tvarkymas, darbas su gyventojais- diskusijos, jų problemų sprendimas ir švietimas. Pažymėtina, kad ekspertų atstovaujančių bendrijoms ir administruojančioms įmonėms nuomonės nesiskyrė dėl realiai platesnės paslaugos veiklos sričių apimties nei reglamentuoja įstatymai. Pagrindinėmis daugiausia neaiškumo sukeliančiomis sritimis ekspertai įvardijo: šaligatvių, kiemų, žaliųjų plotų tvarkymo funkcijas. Anot tyrimo dalyvių, šių sričių priežiūra teisiškai yra priskirta savivaldybėms, tačiau gyventojai nėra patenkinti atliekamos priežiūros kokybe, todėl neretai patys inicijuoja darbus šioms sritimis prižiūrėti: „*dauguma sklypų- valstybės, tarsi niekieno- gyventojai savo iniciatyva organizuoja darbus, o savivaldybė savo turto neprižiūri ir nesirūpina*“, „*yra nuteistų pirmininkų už teritorijos tvarkymą, nes rinko 2-3 litus už šiukšlių rinkimą, o pasirodo žemę ir kiemą tvarkyti turi valstybė, savivaldybė- toks teismo sprendimas*“, „*mes jau pasidarėm detaliuosius planus dėl kiemo demarkacinių linijų- kažkada gal*

priskirs kiemo zonas“; „priežiūra- ne tik statinys, bet ir aplinka, kur namas stovi, būtinai reikia keisti sistemą, kad žmonės pajaustų tą nuosavybę“, „norėjom išsinuomot žaliuosius plotus, bet neleidžia, o pjaunam žolę mes“, „šaligatvį iš savo lėšų pasidarėm, na ir kas kad savivaldybės, bet mes gyvenam“.

Daugiabučio namo priežiūros veiklos funkcijos, anot ekspertų, apima platų spektrą, kaip pažymėjo viena respondentė: *„tai matomas ir nematomas darbas gyventojų atžvilgiu, bandom aiškinti tautai situaciją, kad viskas kainuoja, ir kad patys turi prižiūrėti- drugeliu į butą juk neįskrenda“*, kita respondentė išreiškė panašią nuomonę: *„atrodo dirbi viską- nulemia situacija, reaguoji į gyventojus visais gyvenimo atvejais“*. Viena aktualiausių problemų teikiant daugiabučių priežiūros paslaugą, respondentai įvardijo- *„beprotiškai senus namus“* ir iš to fakto kylančias priežiūros problemas. Kaip pozityvi permaina šioje srityje gali būti paminėta įstatymuose numatyta naujovė, kad daugiabučių namų modernizavimo programose gali dalyvauti ne tik bendrijos, bet ir administruojančios įmonės. Tačiau respondentų nuomone, trūksta paramos ir palaiškymo iš valstybės pusės, nėra aišku, į kokią instituciją kreiptis dėl patarimo, per dažnai keičiami techniniai reikalavimai ir tai sukuria nepasitikėjimą iš gyventojų pusės, kaip pažymėjo vienas respondentas: *„žmonės supranta, kad renovacija yra gerai, tačiau bijo, kad nukentės, todėl įtikinti yra milžiniškas darbas“, „sunkiausia išlaviruoti tarp žmonių, rasti kažkokį susitarimą- daryti daugiau nei įstatymas numato, kitaip tas darbas neduos rezultato“*.

Apibendrinant galima teigti, kad daugiabučio namo bendros dalinės nuosavybės priežiūros paslauga tyrimo ekspertų suprantama ir realizuojama platesne prasme nei reglamentuoja šiuo metu galiojantys įstatymai, todėl susiklosto ydinga situacija, kada paslaugos teikimo praktika neatitinka teisinio reglamentavimo nuostatų. Tyrimo ekspertų informacija leidžia teigti, kad paslaugos gavėjai yra linkę išplėsti bendrojo paslaugos kūrimo sąlygas ir prisiimti daugiau atsakomybės perimdami tam tikras funkcijas iš valstybės institucijų. Tyrimo rezultatai rodo, kad bendrojo paslaugos kūrimo galimybės nėra pakankamai išnaudotos daugiabučio namo bendros dalinės nuosavybės priežiūros paslaugoje, nors paslaugos gavėjų iniciatyva yra pastebima, tačiau trūksta teisinių sąlygų ir valdžios institucijų lankstumo skatinant paslaugos gavėjus- gyventojus tapti aktyviais paslaugos bendra-kūrėjais.

Bendrojo paslaugos kūrimo idėjos vertinimas ir požiūris į gyventojų dalyvavimo skatinimą

Tyrimo metu buvo laikomasi nuostatos, kad piliečių dalyvavimo skatinimas bendrai kuriant viešąsias paslaugas yra pozityvus reiškinys, tuo drauge, siekiant argumentuoti tyrimo dalyviams piliečių dalyvavimo naudą ir reikšmę. Absoliuti dauguma interviu ekspertų teigiamai vertino gyventojų dalyvavimo aktyvinimo idėją tiriamoje paslaugoje ir apskritai viešajame gyvenime. Interviu metu buvo užduotas kategoriško pasirinkimo klausimas, ar aktyvus gyventojų dalyvavimas bendrai kuriant viešąsias paslaugas yra sveikintinas ir turi būti skatinamas, ar, priešingai, gyventojų dalyvavimas trukdo. Tuo siekta išsiaiškinti, kokį principinį požiūrį į gyventojų dalyvavimą turi interviu ekspertas, darant prielaidą, kad vieno ar kito požiūrio palaikymas sąlygoja

ekspertų praktinės veiklos bruožus, įtraukiant gyventojus į bendras paslaugos veiklas arba atvirksičiai atsiribojant nuo gyventojų reiškiamų iniciatyvų.

Bendro požiūrio į gyventojų dalyvavimo skatinimą bendrai kuriant viešąsias paslaugas atveju nepastebėta didelio skirtumo tarp bendrijas ir administruojančias įmones atstovaujančių ekspertų. Visgi administruojančių įmonių interviu ekspertai išreiškė 3 skirtingas pozicijas bendrojo paslaugos kūrimo idėjos vertinimo atžvilgiu: 1) visiško sutikimo („*visko vieni neapžiūrėsim, padeda, kai paskambina, kur problema... nėra sunku išklaustyt ir drauge patys pasiūlo kaip spręsti*“, „*stebėtojų laikai baigėsi, reikia patiems daugiau veikti*“)- bendrasis paslaugos kūrimas ir gyventojų aktyvinimas siejamas su pilietinės visuomenės ugdymu, išreiškiamos viltys, kad jaunoji karta bus aktyvesnė, jei matys kasdieniniame gyvenime savo tėvų pavyzdį; 2) abejojimas dėl idėjos realizavimo („*manau niekad nebus taip, kad pirmame aukšte gyvenantis inicijuos stogo tvarkymą*“, „*žmonės nemato problemų ir nesupranta už ką moka, trūksta sąmoningumo, kad tai reikia daryti, nes finansiškai nenaudinga*“)- gana neigiamą nuomonę išreiškė vienas ekspertas, kuris pagal lyderio aktyvumo nuostatas priskiriamas antrajai administruojančių įmonių atstovų grupei- „*verslininkai*“; 3) pritarimas su išimtimis- argumentuojama tuo, kad gyventojai turi turėti pasirinkimo teisę- būti aktyvūs arba ne, bei pabrėžiamas dalyvavimo pobūdis- orientuotas į geresnį rezultatą ar tiesiog dalyvavimas dėl dalyvavimo („*būna prasideda aktyvumas po fakto, o norisi prieš tai nuomonių, būna ir perdėto aktyvumo- daug norų, skundų, o po to perdega- vien ekspertų po darbo nereikia, jų reikia prieš sprendžiant*“, „*priklauso nuo namo ir tų žmonių, kurie name- turi būti pasirinkimas- už pasyvumą susimokėti galima, vieni nori laisvės, o kiti prievartos*“).

Bendrijas atstovaujantys interviu ekspertai išreiškė labai stiprų palaikymą įgyvendinant bendrojo paslaugos kūrimo idėją ir gyventojų dalyvavimo visokeriopo skatinimo priemones. Svarbu tai, kad diskutuojant su tyrimo dalyviais apie bendrojo paslaugos kūrimo idėjos realizavimo galimybes tirtoje paslaugoje, daugelis respondentų patvirtino, kad jų vadovaujamosiose organizacijose ši idėja, jos esminiai principai jau yra įgyvendinami ir ieškoma būdų kaip pagerinti jau esamas praktikas. Tai patvirtino metodologinėje dalyje išdėstyti argumentus pasirenkant viešąją paslaugą tyrimo atlikimui. Dauguma ekspertų pažymėjo, kad gyventojų aktyvumo skatinimas yra neišvengiamas, nes jis lemia socialinį glaudumą ir solidarumą bei keičia paslaugos gavėjo požiūrį į atsakomybę už bendros nuosavybės priežiūrą („*taigi tai jų, jie šeimnininkai, jie negali trukdyti*“). Be to, gyventojų aktyvumas yra naudingas ne tik sprendžiant bendrus organizacinius namo reikalus („*jei kartu gyvenam, vadinasi, ir sprendimą reikia priimti kartu*“), bet ir atlieka ugdomąją, auklėjamąją funkciją- gyventojai labiau vertina sukurtą paslaugą, prie kurios kokybiško rezultato patys prisidėjo savo darbu, diskusijomis, pasiūlymais, pinigais ir pan.; sukuriamas pozityvus pavyzdys jaunajai kartai; išmokstama ne tik prieštarauti, bet ir rasti kompromisą, bendrą sprendimą („*kiekviena nuomonė svarbi, nereikia ignoruoti nė vieno ir žmonės labiau pasitikės*“). Drauge išplečiama tam tikrų socialinių grupių (ypač pagyvenusių žmonių) socialinė aplinka ir bendravimo ryšiai, kuriami pasitikėjimo santykiai ir bendrai didėja socialinis kapitalas („*kiti neturi daugiau su kuo pabendrauti kaip tik su kaimynų*“). Dauguma bendrijas atstovaujančių ekspertų išreiškė nuomonę, kad bendrojo paslaugos kūrimo sąlygos yra palankesnės, jei daugiabučiame name yra įsteigta bendrija. Respondentai pripažino,

kad ir tuose namuose, kuriuose yra įsteigtos bendrijos ne visi gyventojai vienodai linkę būti aktyvūs ir domėtis namo reikalais, tačiau bendrijos įsteigimas sudaro sąlygas aktyviems namo gyventojams dalyvauti valdyje ir įgyvendinti savo idėjas drauge „išjudinant“ ir kitus namo gyventojus („bendrijoj geriau, kitas požiūris- vieni kitus kontroliuoja, žino kaip yra, tvarkosi, o aplinka keičia ir patį žmogų“). Tik kelėtas ekspertų (tiksliau 4) išreiškė atsargesnį pritarimą gyventojų aktyvumo skatinimui, teigdami, jog reiktų ieškoti „aukso vidurio“ arba, kad „svarbus balansas“: „diskusija gerai, bet tai neturi būti kasdienybė, reikia daugiau užsiimti organizavimu iš gyventojų pusės“, „jei protingas- gerai, bet jei vien iš smalsumo- maišo, vien pasiplepėjimo nereikia. Valdyme turi dalyvauti, tegu padaro bent tą minimumą“.

Apibendrinant tyrimo ekspertų nuomones galima teigti, kad dauguma tyrimo dalyvių pritaria bendrojo paslaugos kūrimo idėjos įgyvendinimui ir plėtojimui tiriamoje paslaugoje, nors bendrojo paslaugos kūrimo terminas nėra vartojamas, o pakeičiamas paprastesnėmis sąvokomis kaip „bendras darbas su gyventojais“, „bendradarbiavimas“ ir pan. Požiūris į gyventojų dalyvavimo skatinimą iš esmės yra pritariančias (su viena išimtimi) ir argumentuojamas ne tik nauda sprendžiant bendras namo problemas, bet ir socialinio, pilietinio ar net asmeninio ugdymo tikslais.

Kalbėdami apie paslaugos tiekimo perspektyvas ir gyventojų dalyvavimo skatinimo problemas bei galimybes beveik visi respondentai įvardijo įstatymų tobulinimo poreikį ir asmeninio-pilietinio žmonių sąmoningumo didinimo svarbą. Anot respondentų, ypač daug problemų kyla dėl nesavalaikiai keičiamų įstatymų, kaip paminėjo keletas administruojančias įmones atstovaujančių ekspertų: „įstatymai labiau pritaikyti didiesiems miestams, bet Lietuva juk ne tik Vilnius“, „apie kaupimo lėšas dar vis diskutuojama, o mes jas renkam jau nuo 1996 m. ir nematom problemos“, „nori apriboti administratoriui kadencijos laiką iki 3 metų, tai kaip jis tada investuos į tuos namus, jei nežinos kiek ilgai galės dirbti“, „namo įgaliotinius turim seniai, o dar Vilnius tebediskutuoja apie įteisinimą“, „įstatymai, reikalavimai pastoviai keičiasi, todėl net baisu pradėti renovaciją, nėra aiškumo“, „geriau, jei galėtų gyventojai pasirinkti administratorių, o ne prievarta gauti, bet Ukmergėj kitų nėra, tai ką daryt“, „jungtinės veiklos sutartis- nesusipratimas, kurį reikia keisti, tai net ne juridinis vienetas, jokios sutarties pasirašyti negali“, „pagaliau gal patvirtins naują bendrijų įstatymą, kuris jau keletą kartų atidedamas, o juk didžiąjai tautos daliai jis aktualus“. Įstatymų tobulinimo poreikį akcentavo ir bendrijų pirmininkai, ypač neaiškia teisine bazę dėl modernizacijos projektų ir pernelg suvaržytas bendrijų teises savarankiškai tvarkytis bendrijos viduje, pvz. samdant žmones trumpalaikiams darbams ar tiesiog sudarant sąlygas atsilyginti žmogui už tam tikrą darbą jo neįdarbinant, daugiau lankstumo panaudojant bendras lėšas už paslaugas (pvz. iš ūkinių lėšų sumokėti už kiemo valymą) ar aktyvius namo įgaliotinius atleisti nuo mokesčio ir pan.

Beveik visi interviu ekspertai, kalbėdami apie aktualias problemas tobulinant paslaugos kokybę, paminėjo žmonių sąmoningumo stoką, jog daugiabutis namas yra visų gyventojų nuosavybė ir reikia prižiūrėti jį visą, o ne tik savo butą. Anot ekspertų, pagrindinės klaidos buvo padarytos iš pat pradžių privatizuojant gyvenamuosius būstus, kada nebuvo aiškiai įvardinta, kad gyventojų nuosavybė nesibaigia ties buto durimis, kaip teigia vienas respondentas: „per daug lengvai tie butai gauti, kurie nusiperka

dabar patys, kitaip vertina“. Respondentai nurodė dar keletą gyventojų pasyvumo ir abejingumo priežasčių: „*paprasto, kaimyniško bendravimo stoka ir tai sukuria problemas- viską samdo, nes nėra bendrų ryšių*“, „*trūksta gerų pavyzdžių reklamavimo, kad paprastu žmogumi ir jo darbu domėtusi*“ - žiniasklaida neskelbia pozityvių naujienų, per daug nihilizmo viešojoje erdvėje ir asmeniniame lygyje; „*trūksta pagarbos valdžiai ir patiems sau*“ - asmeninio ir institucinio nepasitikėjimo problema. Visgi tyrimo dalyviai laikosi optimistinės pozicijos ir pastebi, kad gyventojai yra aktyvesni nei buvo prieš 10 metų, linkę labiau domėtis bendrais namo reikalais ir neapsiriboja tik savo asmeninės naudos paieškomis. Kaip teigia vienas iš tyrimo dalyvių: „*reikalauti žmonės jau išmoko, bet dirbti ne- reikia išgyvendinti abejingumą, kad patys žmonės darytų ir jaustų rezultatą*“, panašias mintis išsako dar vienas dalyvis: „*reikia išmokti nebūti bailiams, už save pastovėti. Patys žmonės stabdžiai. Daug apgaulės ir žmonės kopijuoja... tampa abejingi, tik bamba..ką kritikuoja, patys taip elgiasi*“.

Nemažai kritikos ir nusiskundimų tyrimo dalyviai išsakė vietinės valdžios atžvilgiu, kuri nepalaiko bendradarbiavimo ryšių nei su bendrijomis, nei su administruojančiomis įmonėmis, per mažai vykdo gyventojų aktyvumą skatinančių projektų, nesuteikia reikiamos informacijos, neparemia gyventojų iniciatyvos steigiant bendriją, nepadeda ruošiant dokumentus modernizacijos ar atsinaujinančių energijos šaltinių projektams ir pan. Respondentai nurodė keletą galimybių, kaip vietinė valdžia galėtų prisidėti prie daugiabučių namų priežiūros paslaugos kokybės gerinimo: 1) visų pirma, iš tiesų skatinti ir remti bent iš dalies naujų bendrijų steigimą- teikti finansinę paramą dokumentacijai paruošti ir juristo konsultacijoms; 2) daugiau paramos fondų aktyviems namams, sukurti paskatą namams konkuruoti taip skatinant gyventojų dalyvavimą, tačiau drauge būtina išvengti ilgų ir sudėtingų procedūrų paramai gauti iš fondų; 3) daugiau atvirumo bendraujant su gyventojais, organizuojant seminarus, informacinius susitikimus ir pan. („*valstybė daug pasyvesnė nei gyventojai, mes norime diskutuoti su valdžia, bet jie net į susirinkimus neateina*“), 4) paslaugos pasirinkimo laisvė ir lėšų perskirstymas- gyventojai atlieka tam tikras savivaldybei priskirtas paslaugas patys (pvz. nupjauna žolę, kasa sniegą kiemuose, renka šiukšles, įsirengia vaikų žaidimo aikšteles ir pan.), todėl dalį lėšų savivaldybė sutaupo ir turėtų tą dalį perskirstyti tiems daugiabučiams, kurių gyventojai linkę tuos darbus padaryti patys („*žmonės nori dirbti, tik reikia parodyti, kad jie gali ir kad tai palaiko valdžia*“). Tokiu būdu savivaldybė ir daugiabučių namų bendruomenės sukurtų tam tikras bendradarbiavimo/mainų struktūras. Be to, tai sudarytų sąlygas įgyvendinti tokius projektus kaip „savivaldybės lėšos ar priemonės- gyventojų darbas“, kurie išreiškia esmines bendrojo paslaugos kūrimo idėjas.

Interviu metu diskutuojant dėl tobulintinų sričių prižiūrint daugiabučius namus buvo paminėta ir keletas specifinių problemų ir pasiūlymų: 1) švietimas - pradėdant nuo bendrojo švietimo mokyklose, ugdant moksleivių pagarbą ir atsakomybę bei pareigos jausmą (ne tik teises) prižiūrint aplinką, kurioje gyvena iki specialių programų aukštosiose mokyklose ruošiant būsto vadybininkus- specialistus; 2) nemokamų mokomųjų seminarų organizavimas bendrijų pirmininkams- tyrimo ekspertai pažymėjo, kad bendrijų pirmininkai elementariai stokoja pagrindinių žinių kaip tvarkyti namo dokumentaciją, kokie yra reikalavimai ir pan., ypač tai pastebima mažesniuose

miestuose; 3) bendrai trūksta bendrijų veiklos kontrolės, iš esmės gyventojai turi pasikliauti „pirmininko sąžine“; 4) nėra draudimo kompanijų, kurios draustų bendros dalinės nuosavybės objektus (pvz. kad kompensuotų įtrūkusio vamzdžio padarytą žalą); 5) daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūra rajoniniuose miesteliuose vykdoma tik formaliai dėl nepakankamų finansinių išteklių ir specifinių sąlygų, kurios skiriasi nuo didžiųjų ar rajoninių miestų; 6) administruojančiose įmonėse per mažai darbuotojų tiesiogiai dirbančių su gyventojais- paprastai jų yra 2-5, tai sąlygoja situaciją, kad vienas darbuotojas yra atsakingas už 100 ar daugiau namų priežiūrą, todėl palaikyti glaudesnius ryšius su gyventojais nėra galimybių; 7) netinkamai organizuojami agitaciniai seminarai gyventojams ir administratoriams dėl daugiabučių namų modernizavimo- pernelyg akcentuojamas finansinis aspektas, bet per mažai suteikiama informacijos, kaip galima pagerinti gyvenimo sąlygas, kokias naujoves galima pritaikyti ir kaip išvengti klaidų.

Nepaisant išsakytų kritikuotinų ir taisytinų aspektų daugiabučio namo priežiūros paslaugos srityje, interviu ekspertai išreiškė bendrai optimistines ateities perspektyvas įgyvendinant bendrojo paslaugos kūrimo idėją ir skatinant gyventojus būti aktyviais paslaugos bendra-kūrėjais: *respondentas- „pilietinės visuomenės sukūrimas neišvengiamas, patys žmonės spaus, jaunoji karta vis labiau to norės, turi būti pagarba valstybei ir aplinkai... optimistas esu, manau, kad pasikeis požiūris, ims vertinti tai, ką patys sukurs. Ateityje bus kitaip, nes kitoks požiūris bus įdiegtas“.*

Dalyvaujančių gyventojų charakteristika

Kaip jau buvo minėta metodologinėje dalyje, kokybinio tyrimo metu buvo siekiama atlikti interviu su tais bendrijų ir administruojančių įmonių atstovais, kurie išsiskiria lyderio aktyvumu, dirbant su gyventojais. Kadangi bendrojo paslaugos kūrimo atveju yra svarbi ne tik paslaugos teikėjo/administratoriaus iniciatyva, bet ir paslaugos gavėjo- gyventojų aktyvumas, interviu metu buvo prašoma respondentų apibūdinti, kokiomis savybėmis išsiskiria aktyviausi jų prižiūrimų namų gyventojai, kaip pasireiškia jų aktyvumas ir kuo aktyvūs gyventojai iš esmės skiriasi nuo pasyvių gyventojų. Natūralu, kad, kaip ir bet kurioje kitoje paslaugų organizacijoje, bendrijose ir administruojančiose įmonėse paslaugos gavėjai skiriasi savo dalyvavimo elgsena, todėl apibendrinant interviu ekspertų suteiktą informaciją, buvo identifikuoti dalyvaujančių gyventojų profiliai.

Visų pirma interviu ekspertai apibūdino aktyviausius gyventojus pagal demografines charakteristikas: amžių, lytį, užimtumą bei išsilavinimą. Didžioji dauguma respondentų paminėjo, kad vieni aktyviausių gyventojų **pagal amžių** yra pensininkai ir vyresnio amžiaus žmonės, kuriems virš 40 metų. Kaip teigė viena respondentė: *„vyresnio amžiaus- natūralu, nes jaunam, dirbančiam sunku atsitraukti, labiausiai ir tinka tokie, jiems trūksta veiklos, pakelia ūpą, veikla aktyvina žmones, vaistų nebereikia“.* Be to, buvo atkreiptas dėmesys, kad pagyvenę, pensinio amžiaus žmonės neretai yra pernelyg nuvertinami kaip nieko nebegalintys ir neveikiantys. Tuo tarpu demografinė statistika rodo, kad vidutinis statistinio Lietuvos piliečio amžius didėja, vadinasi, reikia skirti daugiau dėmesio vyresnei kartai ir suteikti galimybę vyresnio amžiaus žmonėms

realizuoti save ne tik darbinėje veikloje, bet ir prisidedant prie tam tikrų viešųjų paslaugų kokybės gerinimo, panaudojant šios amžiaus grupės žinias, patirtį ir stiprią motyvaciją būti reikalingam. Tyrimo dalyvių nuomone pasyviausia amžiaus grupė yra gyventojai iki 35 metų, „*kuriems daugiau rūpi kaip savo asmeninę gerovę susikurti*“, „*gal jaunimas nusivylęs, išvažiuavęs, „paleidę sparnus*“. Visgi nemaža dalis respondentų išreiškė kitokią nuomonę: „*tai mitas, kad tik pensininkai aktyvūs, pas mus visi užsiėmę, bet susirenkam vakarais*“, „*pensininkai labiau linkę palaikyti, bet ne visi gali prisidėti*“, „*jaunesni- konkretesni ir trumpesni, nes neturi laiko, o su vyresniais reikia daugiau laiko*“, „*jauni sako- sakyk, jei reiks ką padaryti*“. Anot šios grupės respondentų ne amžius yra esminis kriterijus nulemiantis aktyvumą, „*žmogaus būdas daug lemia*“, „*nuo vaikystės kitoks auklėjimas- jei akcentuojami tik pinigai- nieko gero, tai tėvai perduoda*“, „*tai šviesūs, sąmoningi žmonės*“, „*lemia žmogaus vidus ir siela*“. Drauge pastebima, kad yra aktyvūs tie vyresnio ar pensinio amžiaus gyventojai, kurie „*dirbę su popieriais, pedagogai ir mano, kad jie dar galėtų kažką naudingo padaryti*“, „*išėję į pensiją tampa niekuo, o prieš tai dirbę atsakingesnę darbą, taip randa sritį, kur pasireikšti*“. Taigi, galima teigti, kad amžiaus ribos apibūdinančios aktyvius gyventojus yra sąlyginai didelės nuo 35 iki 70 metų ir daugiau. Tuo tarpu gyventojai iki 35 metų įvardijami kaip pasyviausi, nors kai kuriais atvejais pasitaiko išimčių.

Lyties atžvilgiu daugelis tyrimo dalyvių nurodė, kad tai nėra lemiantis kriterijus, tačiau įvardijo, kad moterys yra šiek tiek aktyvesnės, išreiškiant procentiniu santykiu: 60 proc. moterys ir 40 proc. vyrai. Anot ekspertų, tai iš dalies lemia natūralios demografinės ir socialinės priežastys: „*šiaip ir vyrai, ir moterys- bet vyrų šiaip nėra*“, „*moterys labiau- vyrų nėra normalių visai, o kiti nuomininkai*“, „*lytis nesvarbu, bet tų vyrų normalių nedaug*“, „*moterų daugiau- tiesiog vyrų mažiau yra*“. Be to, pastebėta, kad lytis šiek tiek įtakoja dalyvavimo pobūdį: „*moterys karsčiau reaguoja, o reiktų ramiau...sukelia daug erzelio*“, „*labiausiai reiškiasi moterys be mokslo ir kur turtingiau gyvena- kelia balsą*“, „*vyrai daugiau iniciatyvūs- užtenka pasakyti*“, „*vyras niekada nerinks parašų, tik moteris*“, tačiau kai kurie respondentai nurodė, „*kad moterys daugiau į susirinkimus eina*“, „*moterys iš pat pradžių aktyvesnės, o į antrą etapą, kai dirbti reikia, kviečia vyrus*“, „*moterys aktyvesnės iš principo, o vyrui reikia įrodyti, kad jam reikia*“. Galima teigti, kad didesniu aktyvumu pasižymi moterys dėl demografinių ir asmeninių priežasčių, jos aktyviau dalyvauja namo valdymo reikaluose, tuo tarpu vyrų aktyvumas labiau pasireiškia organizacinėse veiklose ir konkrečiuose ūkiniuose darbuose.

Tyrimo dalyvių buvo klausama, ar **užimtumas** turi svarbią įtaką gyventojų aktyvumo pasireiškimui, remiantis prielaida, kad darbingo amžiaus ir tiesiog dirbantys žmonės yra labiau užimti ir nemažą laiko dalį turi skirti savo darbinėms pareigoms, todėl gali turėti mažiau laisvo laiko išteklių, kuriuos galėtų skirti aktyviai veiklai daugiabučio namo priežiūrai. Visgi didžioji dauguma interviu ekspertų išreiškė priešingą nuomonę, jog „*dirbantys žmonės yra net aktyvesni*“, „*visi aktyvūs būtent dirbantys, o ne nieko neveikiantys*“. Tokia nuomonė gali būti paaiškinta tuo, kad dirbantys žmonės domėdamiesi bendrais namo reikalais ir norėdami prisidėti prie tam tikrų pasiūlymų realizavimo, turi daugiau galimybių rinktis, kokia aktyvumo forma tai padaryti: pasyviai- patariant ir skiriant papildomų lėšų ar aktyviai- skiriant savo laiką ir pastangas darbui atlikti. Kaip nurodė viena tyrimo dalyvė: „*jei negali žmogus savo darbu prisidėti,*

jie paremia pinigais, nes negali dėl darbo grafiko. Tai irgi sprendimas- tie, kurie dirba gerai, kurie ne- turi susimokėti rinkliavą“. Tuo tarpu bedarbiai buvo apibūdinti kaip probleminė gyventojų grupė, nes jie „visada viskuo nepatenkinti“, „laiko turi sočiai ir tik serialus žiūri“, tačiau nepasitenkinimas tam tikromis namo tvarkymo sritimis nesąlygoja didesnio šių gyventojų aktyvumo. Tyrimo rezultatai rodo, kad gyventojų dalyvavimo aktyvumą nebūtinai lemia didesni laiko ištekliai bei pasitvirtino prielaida, kad gyventojų aktyvumas vienoje visuomeninio gyvenimo sferoje, sąlygoja aktyvumą ir kitose sferose, tačiau dalyvavimo išraiškos forma gali būti pasyvesnė.

Išsilavinimą, kaip vieną svarbiausių gyventojų dalyvavimo bendrai kuriant paslaugą, įtakančių veiksnių, įvardijo dauguma tyrimo dalyvių. Tik keletas respondentų nurodė, kad „nei išsilavinimas, nei amžius nėra svarbu ar gyventojas bus aktyvus“. Tuo tarpu didžioji dauguma interviu ekspertų patvirtino, kad išsilavinimas pats savaime negarantuoja žmogaus aktyvumo, tačiau sukuria daugiau prielaidų jam atsirasti ar didėti. Anot vieno iš tyrimo dalyvių: „išsilavinimas svarbu kaip ir užimtumas- jis praplečia žmogaus mąstymą, nebelieka to sovietinio supratimo, kad viskas „ant lėkštutės“ turi būti atnešta, tai keičia ir žmogaus požiūrį į aplinką, ką jis pats turi padaryti“. Tyrimo metu ekspertai gana dažnai išskirdavo pedagoginėje ar tiesiog švietimo sferoje dirbančių ar dirbusių žmonių didesnę aktyvumą, nors tyrime nebuvo siekiama detaliau įvertinti išsilavinimo specializacijos poveikį gyventojų aktyvumui, šių sąsajų analizė gali pasitarnauti kaip išeities taškas būsimiems tyrimams. Interviu ekspertai nurodė, kad išsilavinimas yra svarbus ne tik kaip skatinamasis veiksnys, bet ir kaip didesni sugebėjimai išreikšti savo nuomonę, ją pagrįsti ir ieškoti visus tenkinančio sprendimo. Pastebėta, kad labiau išsilavinę gyventojai yra mažiau emocionalūs priimant sprendimus, konkretesni, reikšdami mintis ir pageidavimus, linkę diskutuoti ir išgirsti kitą nuomonę, teikti pasiūlymus, kaip spręsti problemas, o ne tik skūstis bei sugeba įtikinti ir suburti kitus gyventojus bendrai veiklai: „kur neišsilavinę- žiauriai rėkia, o išsilavinę tyliai išklauso ir su jais gali spręsti“, „tiems, kur išsilavinę- užtenka vieną kartą pasakyti“, „išsilavinę labiau (aktyvesni)- turiu profesorių pagalbininką, kuris praveda susirinkimus, suvaldo visus“, „išsilavinimas yra ypač svarbu- tai formuoja nuostatas“, „labiau išprusę siūlo konstruktyviai ką nors spręsti“, „išsilavinimas duoda konkretumo, lengviau bendrauti, kitaip- tik piktas, bet nieko nepasako naudingo“. Taigi, išsilavinimas kaip demografinė charakteristika nėra nulemianti asmens dalyvavimo aktyvumą, bet gali įtakoti dalyvavimo būdo pasirinkimą bei elgesį jau dalyvaujant tam tikroje veikloje.

Tyrimo dalyvių buvo klausama, kuo aktyviausi namo gyventojai skiriasi nuo pasyvių gyventojų, kokiomis charakteristikomis bendrai pasižymi aktyviausi gyventojai. Daugelis interviu ekspertų išskyrė ne socialines, organizacines ar demografines charakteristikas, o asmeninių savybių įtaką: „jiems ne tas pats“, „draugiški, patars, pasakys ir padės“, „į kuriuos gali atsiremti“, „tik asmeniniai dalykai- supratimas, kad ne tik butas tavo, bet ir bendra nuosavybė“, „negalvoja tik apie „aš““, „pasižiūri kaip bus kitam“. Tuo tarpu pasyviųjų gyventojų sąlyginai išskirtos 3 grupės: 1) orientuoti į save- „tiesiog „žmogaus problema, nesupratimas, nėra atsakomybės, tik apie save galvoja“, 2) viską neigiantys- „niekas neįdomu, abejingi“, „net nesiskundžia, abejingumas visur ir neišjudinsi“, 3) „slapukai“- gali skūstis, bet pats nieko nedaro, neprisistato, neina į susirinkimus- „jis net nežino už ką balsuoja ir pasirašo“.

Bendrai kuriant daugiabučio namo priežiūros paslaugą, dalyvaujančių gyventojų aktyvumas pasireiškia labai įvairiomis formomis nuo gana pasyvaus dalyvavimo, kaip domėjimosi, savalaikio mokesčių sumokėjimo, prisidėjimo paprašius, skambinimo, pastebėjus problemą, skundimosi, iki aktyvios veiklos: dalyvauja susirinkimuose, dirba kaip namo įgaliotiniai, ateina su pasiūlymais, patys padaro smulkius darbus, veikia kaip lyderiai- sutelkia kitus gyventojus, surenka gyventojų parašus ir pan. Pastebėtina, kad nemaža dalis gyventojų yra linkę būti neaktyvūs, kol nėra pakviečiami ar paprašomi prisidėti. Tai patvirtina metodologinėje dalyje išsakytus argumentus, kad aktyvi administratoriaus kaip lyderio veikla su gyventojais yra svarbus kriterijus galintis paskatinti arba priešingai sumažinti gyventojų dalyvavimą bendrai kuriant paslaugą.

Remiantis interviu ekspertų suteikta informacija, pats dalyvavimo pobūdis gali būti skirtingas, nulemtas skirtingos išraiškos pagal tai, kiek asmuo yra linkęs asmeniškai investuoti savo išteklius į paslaugos kokybės gerinimą: 1) *pasyviai neigiamas*- orientuotas į skundimąsi ir kontrolę, nors ir siekiant gerų tikslų išspręsti problemą, neįdedant savų pastangų (laiko, darbo ir pan.) ir nepateikiant pasiūlymo, kaip reikėtų spręsti vieną ar kitą problemą, bendrose namo gyventojų veiklose nedalyvauja; 2) *pasyviai teigiamas*- orientuotas į laukimą, aktyvus tampa tik paprašius, pakvietus, pats nerodo iniciatyvos ir neteikia pasiūlymų, nors namo valdymo procesuose kartais dalyvauja; 3) *aktyviai neigiamas*- linkęs dalyvauti valdyme, aktyviai reiškia savo nuomonę, kritikuoja esamą tvarką ir pasiūlymus, gali veikti kaip lyderis organizuojant gyventojus prieš tam tikrą sprendimą, tačiau nepateikia alternatyvių pasiūlymų problemai spręsti bei neprisideda savo darbu įgyvendinant sprendimus; 4) *aktyviai teigiamas*- sutinka dalyvauti pakviestas ir pats inicijuoja pasiūlymus ar bendras veiklas, gali sutelkti gyventojus bendrai veiklai, atlieka smulkius darbus, aktyviai domisi paslaugos teikimo naujovėmis ir problemomis; 5) *momentinis*- tai laikas nuo laiko pasikartojantis tam tikrų gyventojų aktyvumas, kuris tyrimo dalyvių įvardijamas kaip „VIP klientai pagal mėnulio fazę“, paprastai šie gyventojai linkę į pasyvų neigiamą dalyvavimą, tačiau patys dalyviai ir dalyvavimo būdai visada yra tie patys.

Visus dalyvaujančius gyventojus pagal interviu ekspertų išsakytą nuomonę, galima suskirstyti į 3 grupes, kurios išskirtos pagal dalyvavimo pobūdį ir gyventojų nuostatas dalyvavimo atžvilgiu:

1 grupė: dalyvauju pakviestas ir rodau iniciatyvą teigdamas pasiūlymus, prisidedu pats ir kitus paragu;

2 grupė: visada padedu ką nors padaryti, jei paprašo, prisijungiu prie organizuotų veiklų, bet pats pasiūlymų neteikiu, nes manau yra geriau išmanančių;

3 grupė: domiuosi ir reikalauju iš namo administratoriaus kokybiško darbo, tačiau neturiu laiko ir noro pats prisidėti.

Pirmajai grupei priskiriamus gyventojus galima apibūdinti kaip sąmoningus piliečius, kurie prisiima atsakomybę už bendros nuosavybės priežiūrą, aktyviai domisi namo administravimo reikalais ir linkę patys inicijuoti įvairias paslaugos kokybę gerinančias priemones bei investuoti savo laiką, žinias ir įgūdžius dėl bendro intereso. Šie gyventojai kreipiasi į namo administratorių ne tik pastebėję problemą, bet ir teigdami konkrečius pasiūlymus, pageidavimus kaip pagerinti namo priežiūrą, aiškiai supranta, kokių išteklių reikia, norint įgyvendinti tam tikras idėjas, teikia pasiūlymus, kaip tai

padaryti kuo mažesnėm sąnaudom. Be to, *aktyviai teigiamu* dalyvavimo pobūdžiu pasižymintys gyventojai turi organizacinių, lyderio savybių, sugeba sutelkti kitus gyventojus bendrai veiklai ir paskatinti asmeniškai prisidėti savo darbu prie namo priežiūros reikalų. Kaip teigia J. Paliduskaitė (2007, p. 65), toks pilietis rūpinasi ne tik asmenine, bet ir visų gerove. Jis aktyviai dalyvauja bendruomenės gyvenime, veikia visuomenės naudai. Anot tyrimo ekspertų, tokie gyventojai „*dirba patys ir siūlo*“, „*pozityviai nusi-teikę, kurie ateina 1 ar 2 kartus į pusę metų, bet pateikia konkrečius pasiūlymus*“, „*pasi-žiūri kaip bus kitam*“, „*net jei liga neleidžia, žmonės jaučiasi kalti, nori atsilyginti, kad negali darbu prisidėti*“, „*labiau bendrauja ir nėra užsispyrę*“, „*viską daro kaip sau, todėl žymiai kitaip viskas*“, „*stiprios namo asmenybės, kurios turi autoritetą*“. Šios grupės gyventojus galima laikyti tikrais paslaugos bendra-kūrėjais, idėjų generatoriais ir įvairių išteklių teikėjais, kurie naudojasi tiek aktyviomis, tiek pasyviomis dalyvavimo paslau-goje galimybėmis, o jų pastangos vertinamos ir palaikomos iš namo administratoriaus pusės: respondentas- „*turim netgi sąrašus savo aktyvistų, tai pirmiausia su jais skam-binamės, kalbam, nes per juos ir kitus (gyventojus) pasiekiam...daug padeda tiesiogiai bendraujant su gyventojais*“.

Antroji dalyvaujančių gyventojų grupė tyrimo ekspertų įvardijama kaip „*neišnau-dotas potencialas*“ - tai *pasyviai teigiamu* dalyvavimo pobūdžiu pasižymintys gyvento-jai, kurie palaiko gyventojų dalyvavimo aktyvinimo idėją ir veiklas, supranta aktyvios gyventojų veiklos bendrai kuriant paslaugą naudą namo bendruomenei ir apskritai kiekvienam gyventojui, tačiau nėra linkę „garsiai“ reikšti savo nuomonę susirinkimuo-se, skūstis ar teikti savus pasiūlymus sprendžiant problemas. Tokie gyventojai pasitiki namo administratoriumi, jo kompetencija ir linkę prisidėti savo darbu, kada yra pakviečiami ar paprašomi: „*žiūri ką pirmininkas pasakys ir tik tada pasiūlo, kas „juodai“ gali darbus padaryti*“, „*dažniausiai prisideda paprašyti*“, „*paprašau, jei ką reikia pada-ryt, o jie neatsisako*“ arba „tyliai“: „*būna tiesiog padaro, sutaíso ir nieko niekieno nepr-ašo*“, drauge noriai dalyvauja bendrose gyventojų veiklose, talkose: „*pamato, kad vienas kasa, ir kiti prisijungia*“. Ši gyventojų grupė yra potencialūs paslaugos bendra-kūrėjai, kurie prisideda prie paslaugos kūrimo nors ir ne pastoviai, tačiau vedami bendrų in-teresų, nesavanaudiškais tikslais ir dirba kaip namo administratoriaus pagalbininkai, todėl jų dalyvavimą didele dalimi lemia namo administratoriaus aktyvus darbas su gyventojais, bendravimas bei geri kaimynystės ryšiai. Plėtojant bendrojo paslaugos kūrimo idėją, antrajai grupei priskiriami gyventojai yra tie paslaugos gavėjai, kurių dalyvavimo skatinimas bendrose ir individualiose veiklose tikėtina yra perspektyviau-sias dėl pozityvaus asmeninio požiūrio, nors ir stokoiant lyderio savybių ar asmeninės iniciatyvos sprendžiant.

Trečiąjai grupei priskirti dalyvaujantys gyventojai apjungia *pasyviai neigiamu, aktyviai neigiamu* ir *momentiniu* dalyvavimo pobūdžiu pasižyminčius gyventojus. Nepaisant tam tikrų skirtumų pagal dalyvavimo pobūdį, visiems šios grupės gyven-tojams būdinga tai, kad jų dalyvavimas respondentų buvo įvardintas kaip turintis „neigiamą atspalvį“, kuris pasireiškia kritikos ir kontrolės maksimumu, esant minima-lioms ar nulinėms asmeninėms pastangoms darbo, sprendimų įgyvendinimo prasme. Dalis šiai grupei priskiriamų gyventojų ne tik skundžiasi ir kritikuoja, bet gali suor-ganizuoti palaikančių gyventojų grupę protestuojančią prieš namo administratoriaus

sprendimus, taigi pasižymi organizacinėmis ar net lyderio savybėmis, tačiau dažniausiai tokie lyderiai naujų idėjų ar savų sprendimų nepasiūlo bei nežino būdų, kaip įgyvendinti tam tikras idėjas, kitaip tariant, dalyvavimas yra nukreiptas į esamos situacijos neigimą ir kritiką, tačiau nepateikiant alternatyvų. Anot tyrimo ekspertų „*net ir utopinės idėjos yra vertinamos ir išklausomos, kad tik žmogus domėtusi ir kalbėtų*“, „*blogiau, kai nei skundžiasi, nei šaukia*“, taip namo administratoriai siekia palaikyti bet kokias gyventojų aktyvumo išraiškas. Kaip nurodo tyrimo ekspertai, šiai grupei priskiriami gyventojai yra labiau linkę reikalauti nei patys dalyvauti dirbdami ar siūlydami: „*skambina ir vidury nakties, mano, kad aš turiu po „triūsikais“ bėgti ir taisyti kraną*“, „*aktyvumas padidėja po sąskaitų gavimo*“, „*atsiranda lyderių, kurie patraukia ne tik teigiamai, bet ir negatyviai- nuteikia kitus, suklaidina, o paskui nurimsta, kai išsiaiškina*“. R. Grigo (2003, p. 23) įžvalga itin aktuali šiuo atveju, jog nūdienos lietuvis, žvelgdamas į dramatišką realybę, linkęs niurzgėti, bet pačią priežastį, gimdančią jo niurzgėjimą, bevelija palikti spręsti kitam. Dar viena dalis šiai grupei priskiriamų dalyvaujančių gyventojų įvardijami ekspertų kaip „*mėnulio žmonės*“: „*VIP klientai pagal mėnulio fazę bangomis praeina*“, „*turim 5 etatinius „teisybės ieškotojus“*“, *kurie jaučia pareigą moralą atskaityti*“, „*pasitaiko ligonių...buvo atvejais, kad neįsileido į butą patikrinti vandens, o paskui apkaltino, kad norėjau išprievartauti*“. Pastarieji gyventojai pasižymi fragmentišku, momentiniu aktyvumu tarsi profilaktine priemone, tačiau kaip teigia ekspertai, toks aktyvumas pats blogiausias ir neduoda jokios naudos, nes „*daug laiko ir dėmesio išievojama niekiniams skundams, įtraukiama dešimtimis žmonių, o rezultato jokio*“.

Visos aptartos gyventojų grupės įvardijamos kaip aktyvios, dalyvaujančios, tačiau skiriasi dalyvavimo elgsenos išraiška. Apibendrinant tyrimo ekspertų išsakytas nuomones dėl gyventojų dalyvavimo aktyvumo bendrai kuriant tiriamą paslaugą, tenka pastebėti, kad gyventojų dalyvavimo aktyvumas atspindi bendrą visuomenės aktyvumo situaciją Lietuvoje, todėl skatinant gyventojų kaip paslaugos gavėjų aktyvumą, reikia įdėti daug pastangų, tačiau jos nėra beviltiškos- dažnai pakanka pakvietimo ar aktyvesnio namo administratoriaus raginimo, nuteikiant gyventojus pozityviai ir įtikinant, kad jie patys gali daug ką nuveikti ir pakeisti. Drauge pasitvirtino prielaidos, kad aktyviausi paslaugos bendra-kūrėjai yra tie, kurie aktyviai dalyvauja ir kitose visuomeninio gyvenimo srityse. Svarbu paminėti, kad tyrimo eigoje išryškėjo kelios papildomo dėmesio reikalaujančios temos. Viena iš jų- galima neskaidri namo administratorių veikla. Kaip paminėjo tyrimo ekspertai: „*paskelbėm konkursą, laimėjo nebrangus projektas, bet vėliau buvo neskaidrumų*“, „*man davė suprast, kad galiu gaut kiek noriu procentų nuo darbų,- nesutikau, bet juk yra ir nesąžiningų, kurie sutinka*“, „*žinoma, reikia sąžinės- negali vogti nuo savų kaimynų*“. Taigi gyventojų abejingumą ir nepasitikėjimą neišvengiamai slopina neskaidri namo administratorių veikla, todėl aiškios atskaitomybės gyventojams procedūros turi būti vienas iš pagrindinių namo administratoriaus darbo vertinimo kriterijų. Drauge pastebėta, jog daugiabučio namo priežiūros paslaugoje itin reikšmingą vietą užima tarpasmeniniai santykiai, pagrįsti pasitikėjimu, ilgametėmis pažintimis, lankstumu ir reagavimu: „*esu susibendravęs su tinklų vadovybe ir žinau įstatymus, tai noriu, kad sistema normaliai veiktų*“, „*aš kovuju už žmones visur, net kad kompensuotų nuostolius, daug ką lemia pažintys*“. Taigi, nepaisant vietinės valdžios inicijuojamų gyventojų aktyvumą skatinamųjų veiklų ar

įstatymuose numatytų galimybių, paslaugos kūrimo procese dalyvauja žmonės, kurie įtraukti į tarpasmeninius santykius ieško teisėtų bei neteisėtų būdų gerinant paslaugos kokybę. Tokie nelegalūs veiksmai, nors ir paremti gerais ketinimais, gali turėti neigiamas pasekmes. Kaip vieną iš probleminių temų tyrimo ekspertai išskyrė- nuomininkų ir socialinio būsto gyventojų klausimą. Pastebėta, kad šių grupių gyventojai yra linkę labiausiai nusišalinti nuo namo priežiūros paslaugos funkcijų tiek pasyvia, tiek aktyvia forma, be to, dėl specifinio jų, kaip namo gyventojų statuso, tampa sunku spręsti kylančias konfliktines situacijas.

3.1.2. Bendrojo paslaugos kūrimo sričių identifikavimas

Atliekant kokybinio tyrimo ekspertų interviu, vienas svarbiausių klausimų buvo išsiaiškinti, kokiose gyvenamųjų namų bendros dalinės nuosavybės priežiūros paslaugos srityse dalyvauja gyventojai, kokiose jų dalyvavimas pageidautinas, bet dar nepakankamas bei kaip aktyviai gyventojai tai linkę daryti. Kaip buvo minėta metodologinėje darbo dalyje, esamų ir potencialių daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūros paslaugos funkcijų išsiaiškinimas, siejamas su bendrojo paslaugos kūrimo sričių identifikavimu. Interviu ekspertų paminėtos esamos ir galimos bendrojo paslaugos kūrimo sritys buvo panaudotos kaip kiekybinio tyrimo instrumento ketvirtojo diagnostinio bloko pagrindas. Pastebėtina, kad identifikuojant galimas bendrojo paslaugos kūrimo sritis, tyrimo ekspertai nurodydavo ir galimą (ar esamą) gyventojų asmeninę poziciją dalyvaujant, kuri suteikia papildomos informacijos apie gyventojų potencialų aktyvumo lygį, o ne tik dalyvavimo sritį.

Dažniausiai interviu ekspertai paklausti apie gyventojų dalyvavimo galimybes paslaugoje, pirmiausia pateikdavo bendrą požiūrį: „*visur, kad tik nenukentėtų kiti*“, „*apskritai visur turėtų*“, „*visur gali, ypač kas liečia smulkius darbus*“, „*visur, kur negali pakenkti*“, „*viską ką patys galim, nuveikiam*“, „*visur, juk pinigai visų*“, „*leidžiam daryti viską, kur nėra pavojaus kitiems*“ ir pan. Tačiau drauge nurodė tam tikras išimtis: „*negali tik svarbių taškų valdyti, kur reikia specialistų*“, „*spec. mazgų negali prižiūrėti, o kitką viską patys*“, „*kai kur reikia specialistų, pvz. šilumos sistemos priežiūrą ne kiekvienas gali atlikti*“, „*siūlo savo rangovus, bet žiūrim, kad kokybiškai būtų, su „garažiniais“ nelabai susidedam*“.

Apibendrinus tyrimo ekspertų išsakytas nuomones, galima išskirti *pagrindines bendrojo paslaugos kūrimo sritis, kurios suskirstytos į 7 grupes*, pagal veiklos pobūdį ir gyventojų aktyvumo poziciją: namo valdymas ir administravimas, namo aplinkos priežiūra, namo vidaus patalpų priežiūra, organizaciniai darbai, finansinių lėšų skyrimas, informacinės paslaugos, smulkūs ūkiniai- santechniniai darbai. Bendrojo paslaugos kūrimo sritys ir jas išreiškiantys empiriniai indikatoriai pateikiami 13 priede.

Tyrimo ekspertų paprašius išskirti daugiabučio namo priežiūros sritis, kuriose gyventojai jau dalyvauja kaip paslaugos bendra-kūrėjai, dažniausiai buvo minimos namo valdymo ir administravimo, namo aplinkos ir vidaus patalpų priežiūros ir smulkių ūkinių-santechnikos darbų atlikimo sritys. Pastebėtina, kad gyventojų dalyvavimas daugiabučio namo priežiūros srityse reikšmingai nesiskiria nepriklausomai nuo to, ar daugiabučiame name yra įsteigta bendrija ar namas prižiūrimas administruojančios

įmonės. Tiesa, administruojančias įmones atstovaujantys tyrimo ekspertai pažymėjo, kad bendrai visose srityse gyventojai yra mažiau aktyvūs tuose namuose, kuriuose nėra įsteigta bendrija, be to, tokiuose namuose gyvenantys apskritai nėra linkę rodyti iniciatyvos ir daugiausia apsiriboja namo administratoriaus informavimu apie problemas. Tuo tarpu daugiabučiuose namuose, kuriuose yra įsteigtos bendrijos, gyventojai yra linkę daugiau įsitraukti į bendrus namo priežiūros reikalus ne tik informuodami, susimokėdami už tam tikras paslaugas ar skųsdamiesi, bet ir investuodami savo turimus kitus išteklius: žinias, patirtį, darbą, laiką ir pan. Kaip teigia vienas iš tyrimo ekspertų: *„žymiai lengviau dirbti su tais namais, kur yra bendrijos. Geriausias tos, kur pirmininkas yra iš to namo, dirba be užmokesčio ir 10 kartų apeina tą namą iš visų pusių, su tokiu lengviausia bendrauti, tokios bendrijos superinės, bet jų mažai. Jei tampa UAB-ais tai nebėra tos bendrijos esmės“*.

Nepakankamai išnaudotomis ar potencialiai galimomis sritimis aktyvesniam gyventojų dalyvavimui bendrai kuriant paslaugą interviu ekspertai įvardijo įvairių organizacinių darbų atlikimą, informacinio pobūdžio veiklas ir finansinių lėšų kaip paramos skyrimą. Šiose srityse pasireiškiantis gyventojų dalyvavimas apibūdinamas kaip fragmentiškas, mažiau aktyvus, išskyrus, informacinio pobūdžio dalyvavimą, kai gyventojas, kaip paslaugos gavėjas, skundžiasi namo administratoriui dėl jo netenkinančių paslaugos aspektų. Ypač finansinių lėšų kaip paramos skyrimo galimybės dar nėra pakankamai išnaudotos netgi tuose namuose, kuriuose yra įsteigtos bendrijos, kadangi tyrimo dalyviai paminėjo, kad mažai gyventojų skiria 2 proc. gyventojų pajamų mokesčio savo namo priežiūrai, nors teisinės galimybės tam yra sudarytos, skirtingai nei administruojančių įmonių prižiūrimuose namuose. Tuo tarpu finansinių lėšų skyrimas tam tikriems namo priežiūros darbams atlikti teisiškai yra apribotas, nors tyrimo ekspertai minėjo, kad tokiomis priemonėmis yra naudojamosi. Kaip vienas iš finansinių lėšų skyrimo panaudojimo būdų dažnai buvo minimas tam tikras simboliškas mokestis kaip bauda už nedalyvavimą ar tam tikrų darbų neatlikimą (pvz. laiptinės nevalymas, nedalyvavimas kiemo tvarkymo talkoje ir pan.). Kaip pažymėjo vienas iš ekspertų, *„žmogus nori prisidėti, bet negali pats dalyvauti, jaučia kaltę, tai tiesiog duoda kelis litus kaip kompensaciją“* arba, anot kito eksperto, tam tikras mokestis už kažko nedarymą ir nedalyvavimą atlieka auklėjamąją funkciją ir užtikrina gyventojų teisę rinktis, bet neišspręsti teisiniai dalykai: *„susiorganizuoja talkas ir pasidaro patys, viską susižino ir jei yra nenorinčių jiems tiesiog išrašom sąskaitą ir tik susimoka- šiek tiek prasilenkiam su civiliniu kodeksu“*, *„jei nuomininkai nenori valytis, jie raštiškai tai patvirtina ir turi susimokėti 20 lt papildomai“*, *„buvo problema dėl šiukšlių prie konteinerių- padėjo, kai pakabinom skelbimą, kad bauda už šiukšlinimą ne vietoje bus 2000 lt ir tai suveikė psichologiškai, nors tokių baudų teisiškai nėra. Niekas kitas nepadėjo nei policija, nei savivaldybė“*. Suprantama, kad finansinių lėšų skyrimas nereiškia aktyvaus gyventojų dalyvavimo bendrai kuriant paslaugą, tačiau tai viena iš galimų pasyvaus dalyvavimo formų, kuri užtikrina gyventojų pasirinkimo teisę bei sudaro sąlygas tam tikroms gyventojų grupėms bent pasyvia dalyvavimo forma prisidėti prie daugiabučio namo priežiūros.

Gyventojų dalyvavimas atliekant įvairius organizacinio pobūdžio darbus, anot respondentų, labai priklauso *„nuo to namo bendruomenės“*, nes *„siaubingi kaimynai*

gali nulemti ir nepasitenkinimą viskuo ir stabdo bet kokią iniciatyvą“. Organizacinio pobūdžio veikla yra susijusi su betarpišku bendravimu su namo gyventojais, tam tikrais lyderio bruožais, sugebėjimu įtikinti ir sutelkti žmones bendrai veiklai, žinio- mis ir asmeniniu pasitikėjimu. Todėl, anot tyrimo ekspertų, ne kiekviename name ši paslaugos sritis pakankamai išnaudojama bendram paslaugos kūrimui dėl objektyvių priežasčių- neatsiranda namo bendruomenėje neoficialių lyderių, „*namo asmenybių*“, kurie „*vestų paskui save*“ kitus gyventojus. Vėlgi, ši problema dažniau buvo minima kaip aktuali tuose namuose, kuriuose nėra įsteigta bendrija. Organizacinio pobūdžio veikla išsiskiria ir tuo, kad dalyvavimas prasidėjęs kaip individuali iniciatyva išsiplėčia ir pereina į grupinį, kolektyvinį ar net bendruomenės dalyvavimo lygmenį, kuriame ne tik įgyvendinami tam tikri namo gyventojų tikslai (pvz. įrengtos vaikų žaidimo aikštelės), bet ir kuriama savita namo gyventojų kultūra (pvz. girtaujančių kontrolė), taisyklės ir tradicijos (pvz. sporto šventės, pavasarinės aplinkos tvarkymo talkos).

Išsiaiškinus, kokiose daugiabučio namo priežiūros paslaugos srityse gyventojai dalyvauja ir kurios paslaugos teikimo sritys dar nepakankamai išnaudotos bendrai kuriant paslaugą, tyrimo ekspertų buvo klausama, kaip aktyviai gyventojai yra linkę dalyvauti įvairiose namo priežiūros srityse be materialinio atlygio. Dauguma adminis- truojančias įmones atstovaujančių tyrimo ekspertų pažymėjo, kad „*nedaug, reikia žy- miai daugiau*“, „*trūksta savininko jausmo- tai, kas bendra- niekieno*“. Tik keletas išreiškė nuomonę, kad „*negalime skųstis, kad žmonės nėra aktyvūs, mes problemų nematomė*“, „*yra namų, kur visiems tas pats, bet jaučiasi paaktyvėjimas*“, „*užkrečia geras pavyzdys*“, „*gana normaliai susirenka ir į susirinkimus*“. Tačiau vėlgi respondentai pažymėjo, kad gyventojų aktyvumas yra didesnis tuose namuose, kuriuose yra įsteigta bendrija: „*šiaip neaktyviai, aktyvesni kur bendrijose*“, „*pasyvūs išlikę prie administratoriaus, bendrijose aktyvesni žmonės*“. Be to, kai kurie administruojančias įmones atstovaujantys ekspertai išreiškė nuomonę, kad gyventojų aktyvumas nemažai priklauso ir nuo namo admini- stratoriaus darbo, požiūrio į gyventojus: „*svarbu tinkamai nukreipti, reikia parodyti žmogui, kad jis labai svarbus, pagirti jį, paskatinti, tai sureikšmina, pakelia jį, apskritai, to trūksta visuomenėje*“, „*gauni per galvą ir vėl eini, skatini, kad jie domėtųsi*“.

Bendrijas atstovaujantys tyrimo ekspertai taipogi nebuvo vieningos nuomonės, nors daugelis sutiko, kad dauguma gyventojų yra linkę būti pasyvūs arba dalyvauja aktyviau tik pakviesti, paprašyti, visgi vienareikšmiškai pritarė, kad tų namų gyvento- jai, kuriuose yra įsteigta bendrija, yra aktyvesni ir linkę daugiau nuveikti namo labai be materialinio atlygio. Anot respondentų, „*visada yra žmonių grupė, kurių nereikia raginti, o kiti finansiškai paremia*“, „*už ačiū ne daug darančių, bet pasitaiko*“, „*pas mus aktyvūs be galo- vieni už kitus gerkles galim perkąsti, ir susirenka visi kiek gali*“, „*name žmonės bendraujantys, maža kaita, viską patys ką galim nuveikiam*“, „*dėl lemputės įsu- kimo pas mus neskambina*“, „*svarbu idėja- o kiti prisijungia*“. Kai kurių tyrimo ekspertų nuomone, nepakankamą gyventojų domėjimąsi savo namo priežiūros reikalais lemia sisteminės priežastys: „*didžioji dalis pasyvūs- tai lėmė pati privatizacija, žmonės ne- supranta, kad tai jo namas, ne tik butas*“ arba asmeninio sąmoningumo, pilietiškumo stoka: „*net nesilaiko įstatymų- kodėl rūko laiptinėse? Bijo pasakyti vieni kitiems, kad daro negerai*“, „*daugiau nurodo, ko nori, bet nepasijudina. Tie, kas iš kaimo turi kitokį požiūrį, jie labiau įpratę tvarkytis*“. Kaip ir administruojančias įmones atstovaujančių

ekspertų atveju, dalis bendrijų pirmininkų kritiškai vertino savo ir kitų bendrijų pirmininkų darbą, nurodydami, kad gyventojų dalyvavimo aktyvumas iš dalies priklauso ir nuo namo administratoriaus požiūrio: „reikia daug kantrybės ir nervų, kad pasitikėtų...paskui žmonės mato, kad jų indėlis atsiperka“, „reikia nusileisti žemiau žmonių, nors ir būti galva aukštesniam, tik taip susibendrausi ir žmonės atsilies į kvietimą“.

Apibendrinant interviu ekspertų nuomones bendrojo paslaugos kūrimo esamų ir potencialių sričių daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūros paslaugos atveju galima teigti, kad gyventojų dalyvavimo plėtojimas yra ne tik ateities uždavinys, bet ir jau egzistuojanti praktika eilėje su daugiabučio namo priežiūra susijusių veiklos sričių: namo valdymas ir administravimas, namo aplinkos priežiūra, namo vidaus patalpų priežiūra, organizaciniai darbai, finansinių lėšų skyrimas, informacinės paslaugos, smulkūs ūkiniai- santechniniai darbai. Tyrimo dalyvių nuomone, gyventojų dalyvavimo potencialas tiriamoje paslaugoje nėra pakankamai išnaudotas kaip ir galimybės skatinti gyventojų dalyvavimo aktyvumą. Identifikuojant tiriamos paslaugos bendrojo paslaugos kūrimo sritis didesnių skirtumų nepastebėta tarp skirtingų paslaugos teikimo formų- bendrijų ir administruojančių įmonių, tačiau vertinant gyventojų dalyvavimo aktyvumą bendrojo paslaugos kūrimo srityse, didžioji dauguma tyrimo dalyvių patvirtino prielaidą, kad didesniu aktyvumu pasižymi tie daugiabučių gyvenamųjų namų gyventojai, kuriuose yra įsteigta bendrija.

3.1.3. Piliečių dalyvavimo priemonių bendrai kuriant paslaugą identifikavimas

Pagrindinis kokybinio tyrimo tikslas buvo išsiaiškinti piliečių dalyvavimo priemonės bendrai kuriant daugiabučių gyvenamųjų namų bendros dalinės nuosavybės priežiūros paslaugą. Remiantis mokslinės literatūros analize 1.1.6.2, 1.1.6.3, 1.1.6.4, 1.1.6.5 dalyse, konstruojant kokybinio tyrimo dizainą, išskirtos keturios piliečių dalyvavimo bendrai kuriant paslaugą priemonių grupės: dalyvavimo būdai paslaugos funkcijų vykdyme ir priimant su paslauga susijusius sprendimus; dalyvavimo motyvai; dalyvavimo naudos; paslaugos gavėjų (gyventojų) ir administratorių vaidmenys ir sąveikos tipai. Šio kokybinio tyrimo etapo rezultatas yra kiekybinio tyrimo instrumento penktojo diagnostinio skyriaus pagrindas. Kryptingojo interviu klausimais yra identifikuotos realiai daugiabučio namo priežiūros paslaugoje taikomos gyventojų dalyvavimo priemonės tirtose bendrijose ir administruojančiose įmonėse bei parengti jas išreiškiantys indikatoriai.

Gyventojų dalyvavimo būdai

Analizuojant mokslinius šaltinius 1.1.6.2 dalyje buvo išskirti du pagrindiniai piliečių dalyvavimo būdai bendrai kuriant viešąsias paslaugas: individualus ir kolektyvinis. Nors kolektyvinė dalyvavimo forma bendrai kuriant paslaugą autorių įvertinama kaip tinkamesnė viešosioms paslaugoms, nes apima ne tik individualius, bet ir kolektyvinius interesus, kokybiniame tyrime siekta išsiaiškinti esamus dalyvavimo būdus tiek gyventojų organizuotose paslaugos teikimo struktūrose- bendrijose, tiek

ir nesant organizuotos struktūros, kada priežiūra atliekama per administruojančias įmones. Abiem atvejais buvo daroma prielaida, kad gyventojų dalyvavimas yra galimas tiek individualiu, tiek kolektyviniu būdu, tačiau organizuotose struktūrose- bendrijose abu dalyvavimo būdai naudojami dažniau, o ypač kolektyvinio dalyvavimo apraiškos daugiau pastebimos tuose daugiabučiuose, kuriuose gyventojai savo iniciatyva įsteigė bendriją. Kryptingojo interviu metu siekta ne tik išsiaiškinti, kokiais būdais gyventojai dalyvauja bendrai kurdami paslaugą, bet ir kokiose paslaugos srityse jie tai daro, t. y. respondentų klausta, kaip gyventojai dalyvauja paslaugos funkcijų vykdyme ir kaip jie dalyvauja priimant su paslauga susijusius sprendimus.

Interviu metu išsakytos respondentų mintys iš dalies patvirtino išankstinės tyrimo prielaidas, kad administruojančių įmonių priežiūrimuose namuose gyventojai mažiau naudojami tiek individualiais, tiek kolektyviniais dalyvavimo būdais. Administruojančias įmones atstovaujantys tyrimo ekspertai vienareikšmiškai sutiko, kad gyventojai gali dalyvauti namo priežiūros paslaugoje abiem būdais, tačiau pažymėjo, kad dauguma tai daro nenoriai. Visgi dažniau gyventojai renkasi individualias dalyvavimo priemones atliekant įvairias su paslauga susijusias funkcijas (ypač namo aplinkos ir vidaus patalpų priežiūros srityje), tuo tarpu kolektyvinis dalyvavimas pasireiškia tik organizuojant aplinkos tvarkymo talkas arba priimant sprendimus dėl kaupimo lėšų panaudojimo. Anot respondentų, menką kolektyvinį dalyvavimą lemia kelėtas priežasčių: namai, kuriuose įsteigta bendrija, organizuojasi bendrai veiklai geriau, nei namai, kuriuose nėra įsteigtos bendrijos ir nėra išsirinktų namo atstovų (igaliotinių) („kur yra bendrija ir aktyvūs pirmininkai, patys daro ir negali sustoti“); svarbūs geri kaimynystės santykiai („kur kaimyniški santykiai, sprendžia bendrai ir aktyvūs“); neoficialūs lyderiai-aktyvistai („natūraliai atsiranda lyderiai, kurie be atlyginimo dirba, daug padeda ir kitus patraukia“, „atsiranda kaip pilypas iš kanapių ir patraukia visus kitus“); pasyvus dalyvavimas vietoj aktyvaus, t. y. gyventojai labiau linkę skųstis, informuoti ar teikti pasiūlymus, bet ne tiesiogiai patys dalyvauti įgyvendinant sprendimus („dauguma tik teikia pasiūlymus, o įgyvendina mažumą“).

Dauguma respondentų atstovaujančių daugiabučius namus, kuriuose yra įsteigta bendrija, išreiškė nuomonę, kad gyventojai dalyvauja bendrai kuriant namo priežiūros paslaugą abiem būdais ir gana aktyviai, tačiau organizuotas-kolektyvinis gyventojų dalyvavimas daugumoje atvejų priklauso nuo pačių gyventojų iniciatyvos arba namo aktyvistų/administratoriaus organizuotumo: „mūsų nemažas aktyvas, net 35 žmonės, tai visi kolektyviai organizuojasi“, „patys ragina, kad darytume, patenkinti, kad gali bendrai pabūti, vienas išeina ir kitas ateina, pasišneka“, „patys ateina ir net mane ragina- vieni nuo kitų nusižiūri, visi kartu, labai „faina“ net po to pratęsimą padaryt“. Panašiai kaip ir administruojančių įmonių atveju, dažniausiai gyventojai kolektyviai dalyvauja namo aplinkos priežiūroje (t. y. organizuoja įvairias talkas), tačiau nemažai kolektyvinio dalyvavimo pasireiškia ir namo vidaus patalpų priežiūros srityje (pvz. laiptinių remontas, rūšių valymas ir pan.) bei organizaciniuose darbuose, kada gyventojai įsitraukia į namo saugios kaimynystės veiklą ar susiburia atlikti tam tikrą konkretų darbą, pvz. įrengti vaikų žaidimo aikštelę, nudažyti suoliukus ir pan. Tuo tarpu individualus dalyvavimas pasireiškia dažniausiai atliekant smulkius ūkinius-santehnikos darbus, skiriant finansines lėšas, dalyvaujant namo valdyme ir administravime,

padedant atlikti informacinio pobūdžio funkcijas bei namo vidaus patalpų priežiūroje. Pastebėtina, kad tiek individualių, tiek kolektyvinių gyventojų dalyvavimo priemonių paslaugos funkcijų įgyvendinimo srityse daugiau paminėjo bendrijas atstovaujantys tyrimo dalyviai, nors abu dalyvavimo būdai- individualus ir kolektyvinis- yra naudojami tirtuose atvejuose.

Interviu ekspertams aptariant pasireiškiančius gyventojų dalyvavimo būdus atliekant įvairias su paslauga susijusias funkcijas buvo paminėtos ne tik aktyvios veiklos reikalaujančios dalyvavimo priemonės, bet ir pasyvios priemonės, kurios paprastai pasireiškia kaip individualaus apsisprendimo ar tam tikrų aktyvaus dalyvavimo apribojimų pasekmė. Pasyvios dalyvavimo priemonės išsiskiria tuo, kad jos nereikalauja iš paslaugos gavėjo asmeniškai dalyvauti, veikti, įgyvendinant tam tikrus sprendimus; dažniausiai apsiribojama „žodiniu“, formaliu dalyvavimu ar dalyvavimu skiriant finansines lėšas: „gali informuoti, skųstis, viską turi suderinti su administratoriumi“, „pasiūlymų nedaug, bet būna... arba prisideda pinigais“, „mano, kad sumokėjau mokesčius ir viskas- darykit, bet ir tas gerai, nes skolininkų nedaug“, „nedaug, bet paskiria 2 proc. kaip labdarą“, „geriau sumoka, bet neina dirbt“.

Analizuojant tyrimo ekspertų informaciją gyventojų dalyvavimo sprendimų priėmimo atveju, išskirtini du pagrindiniai būdai, kaip gyventojai įtraukiami į sprendimų priėmimą: organizuojant susirinkimus ir balsuojant raštu. Dauguma intervju ekspertų teigė, kad naudojami abu būdai priimant sprendimus, tačiau balsavimas raštu dažniau pasitelkiamas kaip pagalbinė priemonė tuose namuose, kur gyventojai mažai susirenka į susirinkimus, kur yra didesni namai, t. y. daugiau gyventojų arba kada reikia priimti labai svarbius sprendimus (pvz. dėl renovacijos, dėl kaupimo lėšų panaudojimo). Nors administruojančių įmonių atstovai paminėjo, kad gyventojų susirinkimai organizuojami vakarais, po darbo valandų ar net savaitgaliais, kad namo gyventojai turėtų daugiau galimybių susirinkti, susirinkimuose dalyvauja palyginti nedaug gyventojų. Tuo tarpu bendrijas atstovaujantys ekspertai rečiau išreiškė nuomonę, kad gyventojai nedalyvauja susirinkimuose, kad reikia daryti pakartotinius susirinkimus ar tiesiog „eiti per butus“ ir vykdyti balsavimą raštu. Anot kai kurių respondentų, susirinkimai yra būtini ne tik kaip sprendimų priėmimo, bet ir kaip gyventojų bendravimo priemonė: „kiek reikia, tiek ir renkamės... žmonėms reikia išsikalbėti“, „darom kiekvieno mėnesio pabaigoj- visiems gerai, žino, kad greitai galės pasiklausti, aišku, kada renkamės“, „susirinkimų esmė, kad kuo daugiau susirinktų, o ne tik „atstumti“: iš anksto paskelbiam skelbimų lentoj, paskui dar skambinam, žinutės, vieni kitus ragina... dabar jau darom net su kavute ir sausainiais, kad žmonės norėtų ateiti ir net asmeniškai pakalbėti. Tiesiogiai susitikti geriau, nes žmonės turi susitikti „akis į akį“...“. Balsavimo raštu pagrindinį privalumą ekspertai pažymi- neginčijamas gyventojų nuomonės turėjimas, kuri galima panaudoti kaip argumentą ginčo atveju. Be to, kaip nurodė respondentai, balsavimas raštu dažniausiai vykdomas iš anksto informuojant gyventojus skelbimo lentoje apie planuojamą apklausą, kad gyventojai galėtų apmąstyti savo pasirinkimą, todėl išvengiama ilgų diskusijų be konkrečių sprendimų. Sprendimų priėmimo būdą balsuojant raštu itin propaguoja administruojančios įmonės, motyvuodamos tuo, kad sunku priimti sprendimus gyventojų susirinkimuose arba dėl to, kad nesusirenka pakankamai

gyventojų, arba dėl to, kad diskusijos užsitęsia ir neįmanoma pasiekti kompromisinio susitarimo.

Kaip savitą alternatyvą dviem pagrindiniams gyventojų dalyvavimo būdams priimant sprendimus, tyrimo dalyviai išskyrė situacijas, kada gyventojų grupė savo iniciatyva pateikia pasiūlymą arba kitaip tariant inicijuoja sprendimo priėmimą, atlieka gyventojų apklausą ir net dalyvauja įgyvendinant inicijuotą sprendimą (patys atlieka tam tikrus darbus, priima kitų rangovų padarytus darbus ir pan.), kitaip tariant, dalyvauja visuose sprendimo priėmimo etapuose- nuo inicijavimo iki balsavimo, įgyvendinimo, vertinimo bei kontrolės. Toks gyventojų aktyvumas tyrimo ekspertų yra palaikomas ir itin vertinamas: „*organizuoji ir siūlo, ką daryti, mes tik- už; įtraukiam aktyvius žmones į protokolus ir gali visur dalyvauti*“, „*visur gali dalyvauti ir net labai skatinam, nes jie turi tai daryti, jie- namo šeiminkai, ne mes, tik ne visi tai supranta...dažniausiai atsiranda keli iniciatoriai ir jie stumia viską*“. Dalis gyventojų į sprendimų priėmimą įsitraukia ir pasyvesne forma: teikia pasiūlymus, kelia problemas susirinkimuose, informuoja namo administratorių apie pastebėtus trūkumus, tačiau nedalyvauja priimtų sprendimų įgyvendinimo procese. Visgi šie gyventojai tyrimo ekspertų yra įvardijami kaip aktyvūs, neabejingi, nors ir pasižymintys nuosaikesniu dalyvavimo intensyvumu bei apsiribojantys informacine ar patariamąja dalyvavimo forma.

Interviu ekspertų buvo klausama ir kaip gyventojai informuojami apie priimtus sprendimus. Buvo pateikiamas net kompromituojantis klausimas, kaip gyventojas gali sužinoti, kokie sprendimai buvo priimti, jei jis nedalyvavo susirinkime ir, apskritai, kokiais būdais jis gali gauti jį dominančią informaciją. Šiuo klausimu siekta išsiaiškinti, kiek namo administratoriai yra lankstūs ir atviri visų namo gyventojų atžvilgiu, tiek dalyvaujančių namo priežiūros paslaugoje aktyviai, tiek dalyvaujančių pasyvesne forma atžvilgiu ir kiek skatinamas gyventojų dalyvavimas per informacines priemones. Patys tyrimo ekspertai pažymėjo, kad „*svarbiausia žmogui išsiaiškinti ir suteikti visą informaciją, kiek jam reikia...tik taip pasitikės*“, „*būna keliskart einu per butus, kad tik žinotų ir nekiltų klausimų*“, „*turi aiškinti ir kelis kartus, bet kitaip nieko nebus*“, „*reikia aiškios informacijos, net jei reikia susitikti asmeniškai su kiekvienu*“. Bendrijas atstovaujantys tyrimo ekspertai paminėjo šiuos informavimo būdus: dažniausiai- susirinkimai, skelbimų lentos, „*bet kada manęs tiesiogiai klausia*“, „*vieni per kitus sužino*“, „*pasiskambina tiesiogiai man*“, retai- informacija kitoje pusėje mokesčių lapelių, informaciniai lapeliai į pašto dėžutes, ir du ekspertai paminėjo, kad planuoja susikurti bendrijos internetinį puslapį. Tuo tarpu administruojančias įmones atstovaujantys ekspertai greta jau paminėtų bendrijose naudojamų informavimo priemonių, dar išskyrė keletą papildomų: „*gali ateiti į vietą (ofisą) ir susižinoti*“, „*internetiniam puslapyje skelbiam visų susirinkimų protokolus*“, „*pasiklausia elektroniniu paštu*“, „*perduodam informaciją per įgaliotinius*“, „*laiškas kiekvienam butui su ataskaita vieną kartą metuose*“. Verta pastebėti, kad administruojančios įmonės naudoja daugiau ir įvairesnių informavimo priemonių- ne tik pagrįstų asmeniniu kontaktu, bet ir pasitelkiant informacines technologijas. Tuo tarpu bendrijose dominuoja informacijos perdavimas „žodiniu“ būdu per susirinkimus ar tiesiogiai bendraujant gyventojams tarpusavyje bei kreipiantis į namo pirmininką.

Apibendrinant ekspertų suteiktą informaciją apie gyventojų dalyvavimo būdų raišką paslaugos funkcijų vykdyme ir priimant sprendimus, galima teigti, kad išskiriami du pagrindiniai dalyvavimo būdo priemonių tipai- individualus ir kolektyvinis- bei identifikuojami du priemonių tipų raiškos variantai- aktyvus ir pasyvus- atsižvelgiant į asmeninius individų išteklius, kurie investuojami į namo priežiūros paslaugą. Gyventojų dalyvavimo būdo priemonės paslaugos funkcijų vykdyme ir sprendimų priėmimo apibendrintos 14 priede drauge pateikiant ir minėtas priemones išreiškiančius empirinius indikatorius.

Gyventojų dalyvavimo motyvai ir naudos

Mokslinės literatūros analizė 1.1.6.3 ir 1.1.6.4 dalyse atskleidė, kad siekiant realizuoti bendrojo paslaugos kūrimo idėją viešosiose paslaugose, svarbu išsiaiškinti paslaugos gavėjų dalyvavimo motyvų ir naudų priemones. Motyvavimo priemonių mokslinėje literatūroje išskiriama daug, tačiau kokybiniame tyrime buvo orientuotasi į pagrindines šešias mokslinės literatūros analizės metu išskirtas veiksmų grupes, kurios gali įtakoti gyventojų dalyvavimo aktyvumą tiriamoje paslaugoje. Dalyvavimo naudos priemonės taipogi siekta išsiaiškinti remiantis mokslinės analizės metu išskirtomis keturiomis pagrindinėmis dalyvavimo naudų grupėmis- individualios, bendruomenės, organizacinės, socialinės- kurių pagrindu buvo pateikiami atviri klausimai tyrimo dalyviams.

Kryptingojo interviu metu ekspertams buvo pateikiama gyventojų dalyvavimo aktyvumą įtakančių dalyvavimo motyvų priemonių lentelė (3 priedas), kurioje kiekviena iš 6 motyvų grupių (asmeniniai, lyderio, komandos/grupės, sisteminiai, kontekstiniai (situaciniai), paslaugos kokybės vertinimo) buvo trumpai aprašyta pagrindiniais bruožais ir prašoma eksperto įvertinti, kurios iš išvardintų grupių yra svarbiausios, skatinant gyventojų dalyvavimą ir kurios mažiausiai svarbios. Ekspertų vertinimas buvo apribotas trimis variantais: svarbu, nesvarbu, nežinau. Interviu organizatorė perskaitydavo kiekvienos motyvų grupės aprašymą ir interviu ekspertui pasirinkus variantus, buvo užduodamas papildomas klausimas, kodėl kai kurias motyvų grupes respondentas išskyrė kaip svarbiausias. Šiuo klausimu siekta išsiaiškinti, ar tikrai tyrimo dalyviai suprato pateiktų motyvavimo grupių skirtumus ir pateiktus aprašymus. Empiriniai indikatoriai patvirtinantys tyrimo ekspertų motyvavimo priemonių pasirinkimo pagrįstumą, pateikiami 15 priede. Kadangi interviu metu ekspertams buvo pateikiamas uždaras klausimas su galimais atsakymo variantais, nebuvo keliamas tikslas išsiaiškinti naujus mokslinės literatūros analizės metu neidentifikuotus dalyvavimo motyvus. Verta pastebėti, kad tyrimo ekspertai galėjo papildyti išskirtų priemonių sąrašą, tačiau tokių papildomų motyvų priemonių nebuvo paminėta.

Nors kokybiniame tyrime nebuvo atliekama kiekybinė duomenų analizė, galima pastebėti, kad tiek bendrijas, tiek administruojančias įmones atstovaujantys tyrimo ekspertai, t. y. daugiau nei pusė jų, išreiškė tą pačią nuomone, kad svarbiausios motyvų priemonės yra asmeniniai, lyderio, komandos (grupės) ir paslaugos kokybės vertinimo veiksniai, tuo tarpu sisteminiai ir kontekstiniai (situaciniai) veiksniai buvo įvertinti kaip nesvarbūs, argumentuojant tuo, kad dalyvavimo aktyvumo nenulemia

nei dalyvavimo priemonės, nei galimybės ar specifinės aplinkybės kaip kalbos nemo-
kėjimas, negalia ir pan., kaip nurodė respondentai: „*jei žmogus nori būti aktyvus, jis
ras būdą, kaip tai padaryti*“, „*nemanau, daugiau supratimas lemia*“, „*yra kitakalbių,
bet žmonės nedaro problemos, viską išsiaiškinam*“, „*dažniau tai žmogaus problema, o
ne galimybių*“, „*tai tik pasiteisinimas, kad negali dėl kažko*“, „*nesvarbu, ar žmogus su
negalia- jie kaip tik savo iniciatyva siūlo keisti, specialias vietas įrengti, turėklus*“. Visgi
kai kurie tyrimo dalyviai sisteminius motyvų veiksmus įvertino kaip svarbią dalyva-
vimo priemonę, pagrįsdami šią nuomonę tuo, kad galbūt ne visada gyventojas gali būti
aktyvus, net jei norėtų, nes jo laisvas laikas priklauso nuo darbo grafiko, šeimyninių
aplinkybių ar sveikatos būklės. Tuo tarpu kontekstiniai (situaciniai) veiksniai abso-
liučios daugumos respondentų buvo įvertinti kaip nesvarbūs, tačiau kai kurie tyrimo
ekspertai išskyrė juos kaip svarbias motyvavimo priemones, teigdami: „*labai jaučiasi...
Vilniuje kitoks kultūrinis supratimas ir požiūris skiriasi, jei dauguma gyvena kitatau-
čių*“, „*kartais net nacionalinis pasipriešinimas būna, o ne kalbinis*“. Atsižvelgiant į tai,
kad nebuvo nė vienos motyvų veiksmių grupės, kurią tyrimo ekspertai įvertintų kaip
nesvarbią, į kiekybinio tyrimo klausimyną buvo įtrauktos visos šešios dalyvavimo mo-
tyvų priemonės. Be to, tikslinga pažymėti, kad nepastebėta didesnio vertinimo skir-
tumo tarp bendrijas ir administruojančias įmones atstovaujančių ekspertų nuomonių.

Siekiant išsiaiškinti, kokias dalyvavimo naudas išvelgia tyrimo ekspertai, buvo
užduodami keturi atviri klausimai, remiantis 1.1.6.4 dalyje mokslinės literatūros ana-
lizės pagrindu išskirtomis 4 dalyvavimo naudos grupėmis: individualios, bendruome-
nės, organizacinės ir socialinės. Dalyvavimo naudos kaip priemonės identifikavimas
yra svarbus norint paaiškinti paslaugos gavėjų dalyvavimo bendrai kuriant paslaugą
pagrįstumą bei kuriamą pridėtinę vertę. Kaip minėta metodologinėje dalyje, kokybi-
niame tyrime gyventojų dalyvavimas bendrai kuriant paslaugą buvo pristatomas kaip
pozityvus ir skatintinas dalykas, todėl interviu metu siekta gauti informaciją ne tik kaip
gyventojai gali dalyvauti ir kokiose paslaugos srityse, bet ir kokią naudą arba, kitaip
tariant, pridėtinę vertę sukuria dalyvavimas asmeniui, organizacijai ar bendruomenei.

Visų pirma tyrimo ekspertų buvo klausama, ar gyventojai prisidedami prie namo
priežiūros gauna kokia nors asmeninę naudą. Visi tyrimo dalyviai pirmiausia buvo lin-
kę akcentuoti, kad aktyvūs gyventojai tikrai negauna jokios asmeninės finansinės nau-
dos, jog jų aktyvumas nesąlygoja materialinio pasipelnymo ir apskritai dalyvavimas
nėra pagrįstas finansinės naudos išskaičiavimu. Anot respondentų, asmeninė nauda
labiau siejama su „*vidiniu pasitenkinimu*“, „*noru pasigirti prieš kitus*“, savęs realizacija
(„*jam reikia būti aktyviam, kitaip nemoka*“), altruistiniais tikslais („*yra iš pašaukimo
dirbančių, jie negali nedaryti*“), padidėjusia saviverte ir pasitikėjimu („*pasikeičia net
nuotaika žmonių ir požiūris į namą, į mus kaip įmonę...atsiranda savigarba, jog tai
mano namas...tie patys žmonės neatpažįstami*“, „*jie tada žino, kad gali patys padaryti*“),
tam tikru pasiaukojimu („*žmonės iš širdies tai daro, net jei jų niekas neišrenka ir net kai
kiti aprėkia ir numuša ūpą*“). Kai kurie tyrimo dalyviai pažymėjo, kad dalyvaudami di-
desnę asmeninę naudą gauna tie gyventojai, kurie „*pagal charakterį nori būti matomi,
įvertinti*“, tuo tarpu kita dalis gyventojų nesiekia pripažinimo ar dėmesio. Vis dėlto ab-
soliuti dauguma tiek bendrijas, tiek administruojančias įmones atstovaujančių tyrimo
ekspertų išreiškė nuomonę, kad dalyvavimas namo priežiūros paslaugoje dažniausiai

sukuria pridėtinę asmeninę naudą dalyvaujančiam- vieniems tai yra susiję su pareigos jausmu ir asmeniniu pasitenkinimu, kad kažką naudingo galėjo padaryti, kiti tai sieja su pripažinimu, įvertinimu iš kitų žmonių, kada tarsi gaunamas patvirtinimas, kad jo veikla nėra beprasmė, jog kiti ją pastebi ir vertina. Kaip pažymi respondentai: „*labai to reikia žmonėms, kad matytų juos, kad jie reikšmingi- net skelbimų lentoj padėkojam aktyvistams, pasveikinam gimtadienio proga*“, „*žmonės džiaugiasi, jei darbas matomas*“, „*patinka žmonėms, kai gerą žodį pasakai*“, „*patiria moralinį pasitenkinimą, kad dar reikalingas*“. Taigi asmeninės naudos kaip gyventojų dalyvavimo priemonės identifikavimas yra pagrįstas ne finansiniais aspektais, bet moraliniais įsitikinimais, vertybėmis ar net žmogaus būdo savybėmis, todėl ši priemonė yra viena lengviausiai panaudojamų bendrai kuriamai paslaugai skatinti ir nereikalauja papildomų finansinių išlaidų.

Gyventojų dalyvavimas namo priežiūroje yra susijęs ir su bendruomenės naudos kūrimu. Svarbu pastebėti, kad, anot tyrimo ekspertų, pavienis, individualus dalyvavimas neretai yra tik pradžia bendros, organizuotos namo gyventojų kaip bendruomenės ar kaimynystės veiklos- ypač tai pastebima daugiabučiuose namuose, kuriuose yra įsteigta bendrija ir aktyviai dirba kaip lyderis namo pirmininkas ir kiti valdybos nariai („*suartėję žmonės įsteigė bendriją, pajuto, kad patys valdo ir daug ką gali*“, „*su stiprina santykius, bet labai priklauso nuo pirmininko, kiek jis nori, kad žmonės tartųsi ir sutartų*“). Taigi, gyventojų dalyvavimas bendrai kuriant namo priežiūros paslaugą ne tik gali įtakoti paslaugos kokybę, keisti gyventojų požiūrį į savo aplinką, bet ir sąlygoti pridėtinę vertę- stiprinti namo gyventojų tarpusavio bendravimo, pasitikėjimo ryšius ar net duoti pradžią mini bendruomenių formavimuisi, su savomis tradicijomis ir gyvenimo taisyklėmis. Bendrijas atstovaujantys tyrimo ekspertai, kurie patys įvardija savo namą kaip bendruomenę, minėjo, kad gyventojų dalyvavimas namo priežiūros reikaluose natūraliai „*perauga*“ į platesnę bendruomeninę veiklą- dalyvavimą saugios kaimynystės programoje ar gražiausio namo konkurse, gyventojų bendras šventes, vakarones ir pan. Bendruomeninę gyventojų dalyvavimo naudą interviu ekspertai išreiškia teigdami, kad: „*labiau bendrauja tarpusavyje*“, „*labiau pažįsta vieni kitus*“, „*pasikeičia santykiai*“, „*net kontroliuoja ar visi moka mokesčius*“, „*vieni kitus paskatina veikti*“, „*pasitiki vieni kitais labiau*“, „*atsiranda tokia energetika*“, „*mes*“ ir *gali daug ką padaryti, nes sutarimas yra ir visi tai jaučia*“. Dalis tyrimo ekspertų paminėjo, kad paprastai tuose namuose, kur gyventojai palaiko glaudesnius kaimynystės ryšius, yra mažiau problemų integruojant „*į namo gyvenimą*“ naujus gyventojus ar net nuomininkus ir dažniausiai jie perima namo kaip savitos bendruomenės taisykles be didesnių prieštaravimų, taip drauge įsitraukdami į bendras namo priežiūros veiklas. Vis dėlto net keletas administruojančias įmones atstovaujančių ekspertų pažymėjo, kad daugelyje daugiabučių namų, kuriuose nėra įsteigtos bendrijos ir nėra aktyvistų iš gyventojų tarpo, labai trūksta kaimyniško bendravimo, „*žmonės svetimėja ir materialėja*“, o tai sąlygoja abejingumą aplinkai, kurioje gyvena ir drauge atsiribojimą nuo bendrų namo kaip gyventojų bendruomenės reikalų. Taigi galima teigti, kad bendruomenės naudos kaip dalyvavimo priemonės identifikavimas yra pagrįstas ir tikslingas, kadangi gyventojų aktyvumas, anot tyrimo ekspertų, stiprina žmonių tarpusavio bendravimo ir pasitikėjimo ryšius, o tai skatina savitos namo gyventojų mini bendruomenės atsiradimą, kada bendrai kurdami paslaugą gyventojai asmeninius išteklius investuoja ne tik siekdami

asmeninės naudos, bet ir vadovaudamiesi bendrais namo gyventojų interesais. Drauge būtina atsižvelgti, kad administruojančių įmonių prižiūrimuose namuose dalyvavimu bendruomenės naudos tyrimo ekspertai nurodė mažiau atvejų nei daugiabučiuose namuose, kuriuose yra įsteigta bendrija.

Interviu metu taipogi siekta išsiaiškinti, ar aktyvi gyventojų veikla duoda kokią nors naudą organizacijai- bendrijai ar administruojančiai įmonei. Šiuo atveju buvo svarbu sužinoti, kaip tyrimo ekspertai vertina gyventojų aktyvumą organizacinės naudos požiūriu, ar gyventojų aktyvus dalyvavimas yra traktuojamas kaip organizacijos galimybė tobulėti, gerinti paslaugos kokybę, ar, priešingai, gyventojų aktyvumas toleruojamas tik asmeniniame ar tarpasmeniniame lygmenyje, tačiau nesukuria prielaidų organizacinės veiklos efektyviniui. Organizacinės naudos kaip dalyvavimo priemonės identifikavimas reikšmingas numatant gyventojų dalyvavimo bendrai kuriant paslaugą galimą įtaką organizacijos veiklos pokyčiams bei leidžia panaudoti dalyvavimu sukuriamą organizacinę naudą glaudesnių paslaugos gavėjų ir tiekėjų santykių plėtojimui bendrai siekiant pagerinti teikiamos paslaugos kokybę.

Dauguma administruojančias įmones atstovaujančių ekspertų pritarė nuomonei, kad aktyvūs gyventojai duoda paslaugą teikiančiai organizacijai įvairią naudą. Kai kurie tyrimo dalyviai net nurodė, kad į tokius aktyvius gyventojus žiūrima kaip į „*bendradarbius*“, „*padėjėjus*“, kurie dalyvauja visame paslaugos teikimo procese ir iš tiesų gali būti įvardijami kaip jau esami paslaugos bendra-kūrėjai. Aktyvi gyventojų veikla duoda organizacinę naudą įvairiais aspektais: suteikiama informacija: „*žinoti namo ypatumus sudėtinga, neatspėsi, tai tokie protingi žmonės suteikia informaciją, kuri padeda prižiūrėti namą*“; glaudesnis bendravimas su gyventojais: „*mums tik gerai ir mes už tai, paprasčiau bendrauti tada*“; skatina organizacijos ir jos darbuotojų tobulėjimą: „*ir mus bando pakeisti iš pagrindų- keičia požiūrį į gyventoją, o tai keičia mus kaip butų ūkį...mes visko negalim išspręst, padedam jiems susitelkti į vieną vietą*“, „*mes daug dėmesio skiriam aptarnavimo kultūrai, siunčiam darbuotojus į seminarus, apmokymus*“; greičiau priimami sprendimai: „*greičiau išsprendžiam, nebėra erzelio, užtenka gauti signalą*“. Vis tik dalis administruojančias įmones atstovaujančių ekspertų, nors ir sutiko, kad gyventojų aktyvi veikla yra naudinga organizacijai, akcentavo, kad tik „*protingas*“ arba „*pozityvus*“ dalyvavimas suteikia organizacinę naudą. Anot respondentų, svarbu, ko siekiama aktyviu dalyvavimu- padėti ar trukdyti: kaip teigia vienas respondentas- „*jei ne iš piktumo ir nesiurbia kraujo, tada mes tik už ir kad aktyvesni būtų...bet būna, kad išiekojam daug laiko nepagrįstiems skundams aiškintis*“. Respondentų nuomonės leidžia daryti prielaidą, kad paslaugą teikiančios organizacijos požiūris į aktyvią gyventojų veiklą gali būti nenuoseklus: viena vertus, formaliai pritariama gyventojų aktyvumo skatinimui, tačiau, kita vertus, jei gyventojų aktyvumą paskatina nepasitenkinimas tam tikrais paslaugos aspektais, dalyvavimas gali būti traktuojamas kaip trukdantis ar net nereikalingas, nors paslaugos gavėjas ir vienu ir kitu atveju iš esmės siekia to paties tikslo- geresnės kokybės paslaugos, kad jis būtų patenkintas ja.

Tuo tarpu bendrijas atstovaujantys interviu ekspertai išreiškė vieningesnę nuomonę teigdami, kad bendrijos kaip organizacijos įkūrimas pats savaime kyla iš gyventojų aktyvumo ir noro dalyvauti namo priežiūros reikaluose, priešingu atveju, bendrijos veikla netenka prasmės. Bendrijų pirmininkai akcentavo, kad namo priežiūra įsteigus

bendriją nėra vien bendrijos pirmininko rūpestis- visi namo gyventojai turi būti vienodai atsakingi už namo priežiūros reikalus, „nes namo šeimininkai jie visi“, „bendrijos pirmininkas nieko vienas nepadarys- reikia aktyvo“, „man labai padeda, visi turi spręsti, tai bendra atsakomybė“, „daugiau pasiūlymų, esi ne vienas, greičiau ką nors padarai“, „yra su kuo pasitarti, kad tik daugiau“, „labai padeda- įkiša raštelį tarp durų ir praneša, kad kas nors negerai..pas mus nebūna, kad nemato, reakcija iš karto yra“, „visi turi skirtingos patirties, tai vertybė, ja pasinaudoti galima“. Tyrimo ekspertai atstovaujantys daugiabučius namus, kuriuose įsteigta bendrija, taipogi išreiškė keletą pastebėjimų, kad ne visada gyventojų aktyvus dalyvavimas būna produktyvus organizacine prasme, t. y. pasitaiko atvejų, kad gyventojai aktyviai dalyvauja susirinkimuose, bet negali priimti sprendimo, nes nuomonių yra daug ir ne visos argumentuotos, todėl rasti bendrą sprendimą sudėtinga. Tačiau skirtingai nei administruojančias įmones atstovaujantys tyrimo dalyviai, bendrijų pirmininkai neįžvelgia neigiamo dalyvavimo poveikio organizacijos veiklai, priešingai, net ir iš pirmo žvilgsnio neproduktyvus dalyvavimas anot respondentų duoda naudą organizacijai: „iš pradžių skandalas, o paskui ramiai šneka...nuomonės turi atsiklausti, juk ne tik už save sprendi, nuo to visiems tik geriau“, „būna, kad ir nervina, visaip, bet žinau, kad to reikia...žmonėms, vadinasi, rūpi, tada lengviau dirbti“, „žmonės turi jausti, kad jų pasiūlymai išgirsti“, „iš pradžių leidžiu išsišnekėti, o tada, žiūrėk, ir pasiūlymų atsiranda“. Išanalizavus tyrimo ekspertų nuomones galima teigti, kad organizacinės naudos kaip dalyvavimo priemonės išskyrimas yra pagrįstas, kadangi aktyvi gyventojų veikla skatina paslaugą teikiančią organizaciją ir jos darbuotojus tobulėti, palaikyti glaudesnius ryšius su paslaugos gavėjais, kurie aktyviai dalyvaudami tampa paslaugos bendra-kūrėjais. Drauge tikslinga pažymėti, kad organizacinės naudos poveikis gali šiek tiek skirtingai reikštis pagal prigimtį skirtingose organizacijose- bendrijose ir administruojančiose įmonėse, įvertinant tai, kad bendrijos kaip organizacijos atsiradimas yra iš esmės gyventojų aktyvumo pasekmė arba viena iš išraiškų.

Socialinė nauda, dar viena iš dalyvavimo priemonių, interviu ekspertų buvo vertinama remiantis dviem aspektais- gebėjimu susitarti esant ginčytiniams klausimams ir bendrų kolektyvinių interesų akcentavimu vietoj asmeninių. Šiuo atveju dauguma administruojančias įmones atstovaujančių tyrimo ekspertų išreiškė gana nuosaikią nuomonę, kad iš esmės aktyvūs gyventojai pasižymi didesniu lankstumu ir rūpinasi ne tik asmenine nauda, tačiau drauge pastebėjo, kad tokių gyventojų nėra daug. Kaip nurodė vienas iš respondentų: „ne visi gyventojai patiki tuo aktyvumu...patys žmonės sužlugdo aktyvistus, nors ir nesupranta, nes nėra pasitikėjimo“, tuo tarpu kitas respondentas pastebėjo: „pasyvus tik kalba- padaryčiau, bet nedaro, o tie, kurie siūlo galvoja ne tik apie save“. Tuo tarpu bendrijas atstovaujantys interviu ekspertai daugeliu atveju pritarė nuomonei, kad aktyvūs gyventojai sukuria socialinę naudą, kuri pasireiškia gebėjimu susitarti priimant sprendimus ir ieškant sprendimo vadovautis bendrais namo gyventojų interesais vietoj asmeninių. Tai gerai iliustruoja vieno iš bendrijos pirmininkų nuomonė: „tik bendra gerove rūpinamės ir visi sutinka, patenkinti...visada bendras sutarimas...pirmiau išsišaukiam ir po to vis tiek priimam sprendimą, pas mus jau suprato, kad jie- šeimininkai ir visi bendrai gyvenam“. Anot bendrijų pirmininkų būtent sukuriama socialine nauda gyventojų dalyvavimas bendrijose skiriasi nuo dalyvavimo

daugiabučiuose namuose, kurie prižiūrimi administruojančios įmonės: „*taip, tuo ir skiriasi bendrija nuo namų valdų*“, „*tai bendros problemos, nebėra taip, kad visiems rūpi tik savo butas, dėl to ir bendrija*“. Taigi, įvertinus tyrimo ekspertų nuomones, galima teigti, kad socialinė nauda kaip dalyvavimo priemonė yra labiau būdinga tais atvejais, kada aktyvi gyventojų veikla reiškiasi tuose daugiabučiuose namuose, kuriuose įsteigtos bendrijos. Tuo tarpu daugiabučiuose namuose prižiūrimuose administruojančios įmonės, kur nėra įsteigta bendrija, gyventojų dalyvavimas rečiau siejamas su socialinės naudos kaip priemonės panaudojimu.

Apibendrinant dalyvavimo motyvų ir naudų priemonių analizę, tikslinga pažymėti, kad kokybinio tyrimo metu buvo identifikuotos 6 dalyvavimo motyvų priemonės ir 4 dalyvavimo naudos priemonės, kurios buvo įtrauktos į kiekybinio tyrimo instrumento penktąjį diagnostinį bloką kaip klausimų-teiginių formulavimo pagrindas. Sisteminių ir kontekstinių (situacinių) dalyvavimo motyvų priemonių atveju tyrimo ekspertų nuomonės buvo skirtingos, todėl šių priemonių pagrįstumas dar kartą bus įvertintas kiekybinio tyrimo metu. Pagal paslaugos teikimo formą- bendrija ar administruojanti įmonė- respondentų nuomonės dalyvavimo motyvų priemonių atžvilgiu skyrėsi nežymiai. Dalyvavimo naudos priemonių atveju nepastebėta didesnio nuomonių skirtumo tarp bendrijas ir administruojančias įmones atstovaujančių ekspertų, nes visos dalyvavimo naudos priemonės- asmeninės, bendruomeninės, organizacinės ir socialinės- ekspertų buvo įvardintos kaip svarbios dalyvavimo aktyvumui. Visgi organizacinės naudos ir socialinės naudos dalyvavimo priemonės remiantis respondentų nuomonių analize, labiau būdingos tuose daugiabučiuose namuose, kuriuose yra įsteigtos bendrijos.

Gyventojų ir administratorių vaidmenys ir sąveikos tipai

Trečioji dalyvavimo priemonių grupė, kurią buvo siekiama identifikuoti kokybinio tyrimo ekspertų interviu metu- gyventojų ir administratorių vaidmenys bei sąveikos tipai bendrai kuriant daugiabučio namo bendros dalinės nuosavybės priežiūros paslaugą. Gyventojų ir administratorių vaidmenų ir sąveikos tipų kaip dalyvavimo priemonių išskyrimas buvo pagrįstas teorinėje darbo dalyje 1.1.6.5 skyriuje, kuriame remiantis mokslinės literatūros analize nustatyta, kad gyventojų kaip paslaugos gavėjų ir administratorių kaip paslaugos tiekėjų vaidmenų priskyrimas vieni kitiems ir iš to kylančių tarpusavio santykių charakteristikos gali daryti reikšmingą poveikį įgyvendinant bendrojo paslaugos kūrimo principus priklausomai nuo to, kokius vaidmenis sau ir vieni kitiems priskiria paslaugos gavėjai ir tiekėjai bei kokie susiklosto santykių sąveikos tipai tiriamoje paslaugoje. Teorinė analizė parodė, kad neretai būtent administratoriai kaip paslaugos tiekėjai yra linkę paskirstyti vaidmenis ir nulemti dominuojančius sąveikos tipus su paslaugos gavėjais. Vadinasi, administratoriaus- tiriamu atveju bendrijos pirmininko ar administruojančios įmonės atstovo- pasirinkta santykių pozicija su paslaugos gavėjais- gyventojais, gali sudaryti palankias ir skatinančias sąlygas gyventojų dalyvavimui bendrai kuriant paslaugą arba atvirkščiai apriboti gyventojų galimybes įsitraukti į paslaugos kūrimo procesus. Drauge verta pastebėti, kad interviu metu ekspertų buvo prašoma apibūdinti esamus, t. y. jau susiklosčiusius

santykius su gyventojais, o ne išreikšti nuomonę apie pageidautinus santykius ateityje. Kitaip tariant, kryptinguoju ekspertų interviu siekta išsiaiškinti, kokie santykiai reikšiami tarp gyventojų ir namo administratorių ir kokį vaidmenį (-is) sau ir gyventojams priskiria namo administratoriai tiriamoje paslaugoje.

Interviu metu tyrimo ekspertams buvo pateikiama lentelė, kurioje buvo apibūdinti 8 sąveikos tipai tarp gyventojų ir administratoriaus bei juos atitinkantys vaidmenys (4 priedas): „Pavaldinys-Vadovas“, „Balsuotojas-Įgyvendintojas“, „Klientas-Ekspertas“, „Verslininkas/vartotojas-Profesionalas“, „Pilietis-Valstybės tarnautojas“, „Bendra-kūrėjas/savanoris-Bendra-kūrėjas“, „Investuotojas-Tarpininkas/pagalbininkas“, „Savininkas-Samdomas darbuotojas“. Iš pateikto sąrašo ekspertai galėjo pasirinkti nuo 1 iki 3 būdingiausių sąveikos tipų jų organizacijoje, kurie geriausiai atspindėtų jų, kaip administratoriaus, ir gyventojų, kaip paslaugos gavėjų, santykius. Tyrimo organizatorė perskaitė kiekvienos sąveikos aprašymą ir įvardino ją atitinkančius paslaugos gavėjo ir administratoriaus vaidmenis. Tai, kad tyrimo ekspertai suprato pateiktą vaidmenų ir sąveikos tipų esminius skirtumus ir prasmę, patvirtina interviu metu išsakyti respondentų argumentai pasirinkto varianto atveju. Identifikuotos dalyvavimo priemonės pagal paslaugos gavėjų (gyventojų) ir administratorių vaidmenis bei sąveikos tipus ir jas išreiškiantys empiriniai indikatoriai pateikiami 16 priede.

Išanalizavus tyrimo ekspertų išsakytas nuomones, paaiškėjo, kad dviejų sąveikos tipų ir jiems būdingų vaidmenų- „Balsuotojas-Įgyvendintojas“ ir „Pilietis-Valstybės tarnautojas“- nepasirinko nė vienas interviu dalyvis, todėl į kiekybinio tyrimo klausimyną šie sąveikos tipai nebuvo įtraukiami, tuo tarpu kitų sąveikos tipų aprašymai ir vaidmenų apibūdinimai buvo papildyti ir pakoreguoti atsižvelgiant į kokybinio tyrimo metu gautą ekspertų informaciją taip, kad atliekant kiekybinį tyrimą ir apklausiant daugiabučių namų gyventojus pateiktų sąveikos tipų aprašymai būtų kiek įmanoma suprantamesni ir aiškesni respondentui.

Nors kokybinio tyrimo duomenų išsami kiekybinė analizė nebuvo atliekama, sisteminant administruojančias įmones atstovaujančių tyrimo ekspertų suteiktą informaciją, pastebėta, kad dažniausiai šie ekspertai buvo linkę apibūdinti savo santykius su paslaugos gavėjais kaip priklausančiais „Verslininkas/vartotojas-Profesionalas“ tipui, kada gyventojas kaip paslaugos gavėjas yra pasyvus ir savanaudiškas, tuo tarpu paslaugos tiekėjui- administratoriui- suteikiami visi įgaliojimai ir atsakomybė užtikrinant paslaugos kokybę. Šio sąveikos tipo dominavimas gali būti paaiškinamas tuo, kad, anot pačių tyrimo dalyvių, gyventojai yra linkę būti aktyvesni tuose namuose, kuriuose yra įsteigta bendrija, o gyventojai, kurie gyvena daugiabučiuose namuose prižiūrimuose administruojančios įmonės yra linkę būti pasyviais ir daugiau reikalauti atitinkamų paslaugų už sumokėtą mokestį, negu patys imtis iniciatyvos sprendžiant bendrus namo reikalus. Visgi pastebėtina, kad nemažai administruojančias įmones atstovaujančių ekspertų pasirinko „Bendra-kūrėjas/savanoris-Bendra-kūrėjas“ sąveikos tipo variantą, kuris priešingai nei anksčiau aptartas sąveikos atvejis, remiasi partneryste, bendradarbiavimo santykiais, kada tiek gyventojai, tiek namo administratorius dirba kartu, bendrai kuria paslaugą. Toks ekspertų kardinalus pasirinkimo skirtumas gali būti paaiškintas tuo, kad, kaip jau minėta ankstesnėse dalyse, administruojančios įmonės labai dažnai teikia tam tikras paslaugas ir tiems daugiabučiams namams, kuriuose

įsteigtos bendrijos. Tokiu būdu susiklosto visiškai kitokie, artimesni santykiai su tų namų gyventojais ir juos atstovaujančiais pirmininkais ar įgaliotiniais. Tyrimo metu, administruojančias įmones atstovaujantys ekspertai ne kartą minėjo, kad santykiai yra glaudesni su tų namų gyventojais, kuriuose yra įsteigta bendrija ar bent išrinkti namo atstovai.

Rečiausiai administruojančias įmones atstovaujantys ekspertai rinkosi sąveikos tipą „Savininkas-Samdomas darbuotojas“ ir „Pavaldinys-Vadovas“. „Savininko-Samdomo darbuotojo“ sąveikos tipo retas pasirinkimas paaiškinamas tuo, kad nesant daugiabučiame name įsteigtos bendrijos ir savivaldybei paskyrus administruojančią įmonę, dominuojantį vaidmenį paslaugos teikimo procese atlieka namo administratorius, o ne paslaugos gavėjai. Namo administratorius, t. y. administruojanti įmonė prisiima visišką atsakomybę už namo priežiūrą net jei namo gyventojai nereikalauja tam tikrų darbų ar neinicijuoja sprendimų. Kitaip tariant, nesant namo gyventojų kaip bendruomenės iniciatyvos ir aktyvumo, paslaugos gavėjus keblu apibūdinti kaip atliekančius savininko vaidmenį, nes jie patys, anot respondentų, nesijaučia namo šeimininkais. „Pavaldinio-Vadovo“ sąveikos tipo retą pasirinkimą greičiausiai iš esmės nulėmė tyrimo ekspertų atrankos kriterijai. Kadangi atrenkant tyrimo ekspertus buvo atsižvelgiama į asmens kaip lyderio savybes, santykius su gyventojais ir įvairias įgyvendinamas iniciatyvas siekiant pagerinti paslaugos kokybę, atrinkti ir rekomenduoti tyrimo ekspertai išsiskyrė būtent aktyvia veikla, nebiurokratišku požiūriu ir atvira demokratine kultūra bendraujant su gyventojais. Todėl natūralu, kad mažai interviu ekspertų sau priskyrė „vadovo“ vaidmenį, kuris naudojasi absoliučia valdžia, palaiko biurokratinę struktūrą, o iš gyventojų tikisi nuolankaus paklusimo. Tai, kad šis sąveikos tipas buvo pasirinktas apskritai, daugiau lėmė paslaugos gavėjo kaip „pavaldinio“ vaidmuo, kada, anot ekspertų, gyventojai kreipiasi į namo administratorių kaip į „viršininką“, kuris gali išspręsti visus rūpesčius.

Verta pastebėti, kad sąveikos tipą „Klientas-Ekspertas“ ekspertai taipogi rinkosi gana retai. Anot respondentų, gyventojų pasyvumas ne visada yra pasekmė to fakto, kad jiems stinga žinių ar patirties dalyvauti su daugiabučio namo priežiūra susijusiuose reikaluose. Atvirksčiai, nepatenkinti paslauga gyventojai yra linkę skųstis ir įrodinėti, kad „jie žino, kad padaryta negerai“ ir jie nepasitiki namo administratoriaus kaip eksperto sprendimu, nors savų pasiūlymų nepateikia. Apsiribojama reikalavimu išspręsti problemą visais įmanomais būdais argumentuojant tuo, kad už namo priežiūrą, gyventojas moka mokesčius, o tai jau sietina su kitu sąveikos tipu „Verslininkas/vartotojas-Profesionalas“, kurį administruojančias įmones atstovaujantys ekspertai pasirinko dažniausiai.

Analizuojant bendrijas atstovaujančių interviu ekspertų duomenis pastebėta, kad absoliuti dauguma respondentų pasirinko „Bendra-kūrėjas/savanoris-Bendra-kūrėjas“ sąveikos tipo variantą. Kaip ir buvo tikėtasi tyrimo pradžioje, bendrojo paslaugos kūrimo sąlygos yra palankesnės tuose daugiabučiuose, kuriuose yra įsteigta bendrija, ir gyventojai aktyviai dalyvauja su namo priežiūra susijusiuose reikaluose. Šio sąveikos tipo pasirinkimas patvirtino išankstinę prielaidą, kadangi bendradarbiavimu ir partnerystėje paremti gyventojų ir namo administratoriaus santykiai yra itin svarbūs plėtojant bendrojo paslaugos kūrimo idėją. Be to, kaip parodė jau anksčiau aptarti kokybinio

tyrimo rezultatai, aktyvus gyventojų dalyvavimas yra susijęs su glaudesnių asmeni- nių, socialinių ir kaimynystės ryšių palaikymu, o tai skatina formuotis namo gyventojų bendruomenes, kurios pasižymi bendrų namo gyventojų interesų akcentavimu ir įvai- rių veiklų susijusių su namo priežiūra skatinimu ir įgyvendinimu. Vadinasi, susiejant kokybinio tyrimo rezultatus, galima teigti, kad bendrojo paslaugos kūrimo galimybių tyrimo ekspertai daugiau išskyrė daugiabučiuose namuose, kuriuose yra įsteigtos ben- drijos. Kaip dar vieną svarbią ir pasireiškiančią dalyvavimo priemonę interviu eks- pertai atstovaujantys bendrijas pažymėjo- „Investuotojas-Tarpininkas/pagalbininkas“ sąveikos tipą. Šio sąveikos tipo pasirinkimas paaiškinamas tuo, kad bendrijų primi- ninkai buvo linkę akcentuoti, kad jie dažniausiai atlieka „tarpininkų/pagalbininkų“ vaidmenį, kada esminius sprendimus priima bendruomenė, t. y. visi namo gyventojai, o namo administratorius tik vykdo koordinacinę, skirtingų interesų derinimo funkciją arba tiesiog prižiūri, kad nebūtų padaryta žala. Tokiu atveju gyventojai aktyviai daly- vauja ne tik priimant, bet ir įgyvendinant su paslauga susijusius sprendimus ir prisiima dalinę atsakomybę, nepalikdami erdvės namo administratoriui spresti vienašališkai.

Tikslinga pažymėti, kad skirtingai nei administruojančias įmones atstovaujančių ekspertų atveju, dalis bendrijų pirmininkų savo ir gyventojų santykius dažniau buvo linkę apibūdinti kaip priklausančius „Savininkas-Samdomas darbuotojas“ sąveikos ti- pui, pagrįsdami šį pasirinkimą tuo, kad gyventojai didžiąją dalį sprendimų ir įvairių veiklų įgyvendina savarankiškai, o bendrijos pirmininkui paliekamas daugiau forma- lus vaidmuo arba apskritai bendrijos pirmininko vaidmuo kaip „samdomo darbuoto- jo“ nėra sureikšminamas, nes namo priežiūros klausimus dažniausiai sprendžia „namo gyventojų aktyvas“. Gyventojai laiko save namo šeimininkais ir nesuteikia visos atsa- komybės namo pirmininkui už sprendimus kaip ir apriboja jo laisvę ką nors daryti, nepasitarus su gyventojais. Šiuo sąveikos atveju kaip neigiamas aspektas buvo išskirta problema, kad ne visada aktyvūs namo gyventojai žino, kaip teisėtu būdu įgyvendinti tam tikras siūlomas idėjas, t. y. trūksta žinių ir pasiruošimo, todėl nepaisant aktyvios namo gyventojų veiklos ir siekio pagerinti namo priežiūros tam tikras sritis, gali atsi- rasti neteisėtos veiklos ar tiesiog elementarūs įstatymų nesilaikymo atvejai, o tai gali sąlygoti įvairias organizacines problemas bei kliudyti tolimesniam paslaugos kokybės gerinimui. Įvertinus galimas grėsmes pastarojo sąveikos tipo atveju, galima teigti, kad visi trys- „Bendra-kūrėjas/savanoris-Bendra-kūrėjas“, „Investuotojas-Tarpininkas/pa- galbininkas“, „Savininkas-Samdomas darbuotojas“ sąveikos tipai, kuriuos dažniausiai pasirinko bendrijas atstovaujantys ekspertai sudaro palankias sąlygas gyventojų akty- vumo skatinimui ir bendrojo paslaugos kūrimo principų įgyvendinimui.

Interviu ekspertų suteiktos informacijos analizė parodė, kad beveik pusė bendri- jų pirmininkų kaip pasireiškiantį praktikoje sąveikos tipą pažymėjo „Verslininkas/ vartotojas-Profesionalas“. Panašiai kaip ir administruojančias įmones atstovaujančių ekspertų atveju, šis sąveikos tipas buvo pasirinktas iš esmės argumentuojant paslau- gos gavėjo kaip „vartotojo“ užimama pozicija, kada gyventojai yra linkę reikalauti ge- riausios kokybės paslaugos remdamiesi mokumo principu ir asmeniškai neprideda prie paslaugos kokybės gerinimo nei pasyvia patarimų forma, nei aktyvia veikla atlie- kant tam tikrus darbus. Paprastai tokie santykiai susiklosto, anot bendrijų pirminin- kų, su pasyvesniais namo gyventojais, kurių dalyvavimas namo priežiūros paslaugoje

apsiriboja savalaikiu mokesčių sumokėjimu, bendrijos pirmininko darbo kontrole ir kartais finansinės paramos skyrimu tam tikriems darbams atlikti. Įdomu pastebėti, kad kai kurie bendrijų pirmininkai nurodė, kad jie dirba tik savanorišku pagrindu ir negauna jokio net simbolinio atlyginimo, tuo tarpu paslaugos gavėjai- gyventojai nepaisant minėto fakto, priskiria bendrijų pirmininkams „apmokamo darbuotojo, verslininko“ vaidmenį ir palaiko mokumo principu pagrįstus tarpusavio santykius su namo administratoriumi. Tokie paminėti paradoksalūs atvejai tik patvirtina pirminės prielaidas ir interviu ekspertų išsakytas nuomones, kad į bendrąją paslaugos kūrimą nelinkę įsitraukti gyventojai apsiriboja siaurais bendravimo ryšiais namo bendruomenėje arba apskritai jų nepalaiko, todėl jie neturi pakankamai informacijos, kaip sprendžiami bendri namo priežiūros reikalai. Tokiu atveju, gyventojai sau ir namo administratoriui priskiria tokį vaidmenį, kuris savotiškai pateisintų jų nedalyvavimą namo priežiūroje, nesigilinant ir neieškant išsamesnės informacijos apie bendrijos kaip organizacijos veiklos principus ar gyventojų pareigas, ne tik teises, prižiūrint daugiabučio namo bendrąsias patalpas.

Apibendrinant gyventojų ir administratorių vaidmenų ir sąveikos tipų tyrimo rezultatus, galima pažymėti, kad ekspertų interviu metu identifikuotos 6 gyventojų dalyvavimo priemonės atitinkančios ekspertų pasirinktus sąveikos tipus: „Pavaldinys-Vadovas“, „Klientas-Ekspertas“, „Verslininkas/vartotojas-Profesionalas“, „Bendra-kūrėjas/savanoris-Bendra-kūrėjas“, „Investuotojas-Tarpininkas/pagalbininkas“, „Savininkas-Samdomas darbuotojas“. Pastebėtina, kad ekspertai atstovaujantys bendrijas dažniau buvo linkę rinktis tuos sąveikos tipus, kuriuose reiškiasi aktyvus gyventojų vaidmuo, tuo tarpu administruojančias įmones atstovaujantys ekspertai daugeliu atvejų rinkosi sąveikos tipą, kuriame paslaugos gavėjas- gyventojas atlieka gana pasyvų vaidmenį paslaugos teikimo procese. Nesvarbu, kokia forma teikiama paslauga- įkūrus bendriją ar per administruojančią įmonę- visi interviu ekspertai akcentavo, kad bendrajam paslaugos kūrimui palankūs gyventojų ir administratoriaus sąveikos tipai dažniau susiformuoja tais atvejais, kada daugiabučiame name yra įsteigta bendrija arba bent yra susiformavusi aktyvių gyventojų grupė, kuri rodo iniciatyvą dalyvauti daugiabučio namo bendros dalinės nuosavybės priežiūros paslaugoje. Atsižvelgiant į interviu metu ekspertų išsakytas mintis ir sąveikos tipų vaidmenų detalesnę apibūdinimą, kai kurių sąveikos tipų vaidmenų pavadinimai buvo pakoreguoti: iš „Bendra-kūrėjas/savanoris-Bendra-kūrėjas“ į „Partneris-Partneris“, iš „Investuotojas-Tarpininkas/pagalbininkas“ į „Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas“, iš „Savininkas-Samdomas darbuotojas“ į „Šeimininkas-Samdomas darbuotojas“.

3.1.4. Piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo paslaugos kokybe sąveikos vertinimas

Kokybinio tyrimo pagrindinis tikslas buvo keliamas- išsiaiškinti piliečių (gyventojų) dalyvavimo priemonės bendrai kuriant daugiabučių gyvenamųjų namų bendros dalinės nuosavybės priežiūros paslaugą. Visgi kryptingojo interviu metu ekspertų buvo klausama ir apie jų nuostatas, ar aktyvesnis gyventojų dalyvavimas tiriamoje paslaugoje gali padidinti gyventojų pasitenkinimą paslaugos kokybe bei kaip gyventojų

dalyvavimas yra susijęs su paslaugos kokybės vertinimu, t. y. kurie gyventojai yra aktyvesni paslaugos dalyviai- patenkinti ar nepatenkinti kokybe. Mokslinės literatūros analizė atskleidė, kad piliečių aktyvumą gali paskatinti tiek teigiamas paslaugos kokybės vertinimas- pasitenkinimas, tiek neigiamas vertinimas- nepasitenkinimas. Taigi interviu metu siekta išsiaiškinti ekspertų nuostatas, ar tiriamoje paslaugoje išvelgiamos gyventojų dalyvavimo aktyvumo ir paslaugos kokybės vertinimo- pasitenkinimo sąsajos bei kaip jos pasireiškia.

Dauguma ekspertų atstovaujančių administruojančias įmones išreiškė nuomonę, kad aktyvesnis gyventojų dalyvavimas daugiabučio namo priežiūros paslaugoje yra susijęs su paslaugos kokybės vertinimu, t. y. pasitenkinimu ir netgi gali sąlygoti didesnę pasitenkinimą. Tik vienas ekspertas laikėsi skeptiškos nuomonės, pažymėdamas, kad „*nemanau, žmonės nieko nedarydami nori gauti viską*“. Tuo tarpu kiti ekspertai palaikantys gyventojų dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos ryšį savo nuomonę argumentavo tuo, kad „*kai aktyvesni gyventojai, daugiau pasitiki, mažiau klausimų ir dėl to labiau patenkinti*“, „*piliečių kontroliuojamos viešosios paslaugos visada bus geresnės kokybės negu nekontroliuojamos, todėl gavę geresnes paslaugas, piliečiai bus labiau patenkinti*“, be to, kai kurie ekspertai akcentavo, kad būtina nuolat vykdyti apklausas, kuriose gyventojai galėtų išreikšti savo nuomonę paslaugos kokybės atžvilgiu, tai, anot respondentų, taipogi paskatintų gyventojus labiau domėtis teikiamos paslaugos kokybe: „*darome grįžtamojo ryšio apklausas- nustemba, kad apskritai jų nuomonės klausiam, ar jie patenkinti... žmonėms to reikia, kad žinotų, jog mums ne tas pats... kai patys klausia, daro kitaip ir žiūri ir vertina, nori vis geriau turėti*“.

Paprašius įvertinti, kurie gyventojai yra aktyvesni paslaugos dalyviai- patenkinti ar nepatenkinti paslaugos kokybe, tik keletas administruojančias įmones atstovaujančių ekspertų išsakė nuomonę, kad nepatenkinti paslaugos kokybe gyventojai yra aktyvesni: „*jei gyventojai aktyvūs, jie nurodys trūkumus, bet ne tai, kad paslauga atlikta kokybiškai. Padėkos sulaukiam itin retai*“, „*jei viskas gerai, retai kuris ateis... vien dėl gerų dalykų retai*“. Tuo tarpu dauguma ekspertų pažymėjo, kad tiek patenkinti, tiek nepatenkinti paslaugos kokybe gyventojai yra aktyvūs, tačiau skiriasi aktyvumo išraiška: „*abiem atvejais susiję... tik pasireiškia skirtingai, kurie nepatenkinti daugiau skundžiasi nei daro, o patenkinti nori dar geriau gyventi ir dėl to patys kažką daro*“. 3.1.1 dalyje pateiktoje dalyvaujančių gyventojų charakteristikos apžvalgoje buvo išskirtos 3 dalyvaujančių gyventojų grupės. Anot interviu ekspertų, nepatenkinti paslaugos kokybe gyventojai savo aktyvumą išreiškia tam tikra elgsena, kuri atitinka trečiosios dalyvaujančių gyventojų grupės apibūdinimą, t. y. dalyvavimas pasireiškia *pasyviai neigiamu, aktyviai neigiamu* arba *momentiniu* pobūdžiu. Tyrimo ekspertai nepatenkintų paslaugos kokybe gyventojų dalyvavimą neretai apibūdino kaip „*neigiamą arba negatyvų*“, nes tokie gyventojai „*tik šaukia arba nieko nenori*“, „*kritikuoja, bet nedalyvauja visame procese*“, „*skundžiasi, kontroliuoja, nes įsitikinęs, kad jis žino, kad padarys blogai*“.

Gyventojai, kurie yra patenkinti paslaugos kokybe, interviu ekspertų nuomone yra žymiai aktyvesni ir jų dalyvavimas paslaugoje apibūdinamas kaip „*pozityvus*“ bei pasižymi 1 ir 2 dalyvaujančių gyventojų grupei priskirtomis charakteristikomis t. y. *aktyviai ir pasyviai teigiamu* dalyvavimo pobūdžiu. Patenkinti gyventojai, anot ekspertų, „*labiau užveda veikti ir kitus, išjudina kaimynus*“, „*ne kalba, o daro... patys*

išsidažo laiptinę, mes tik medžiagas nuperkam...patenkinti dažniau būna lyderiais ir steigia bendriją“, „*jiems rūpi, kaip išspręsti problemą, o ne tik rekti*“. Tikslinga pastebėti, kad dauguma administruojančias įmones atstovaujančių ekspertų išreiškė nuomonę, kad tiek „neigiamas“, tiek „pozityvus“ gyventojų dalyvavimas yra skatintinas ir gali įtakoti paslaugos kokybę, o drauge ir jos vertinimą- pasitenkinimą įvairiais būdais: „*net ir rėkiantys duoda naudos, rezultatą- mus privertė prisitaikyti prie jų. Stengiamės, kad iš mūsų neišeitų su savo kvaila nuomone, mes norime pakeisti ją. Prieš du metus buvo aktyvesni nepatenkinti, o dabar keičiasi nuomonė, nes ir mes keičiamės*“, „*ir tie, ir tie- faktas, kad gyventojai aktyvesni nei prieš 9 metus, tai tikrai...aš noriu mokytis, nes matau, tobulėti reikia...tik beprasmingai skundai nervina, bet visi klystam ir mes pripažįstam, kad nesam tobuli*“, „*vertingi visi, nes duoda informacijos, jų buvimas reikalingas... profesionalas turi žinoti, kaip dirbti su visais...žmonės nėra užprogramuoti visam gyvenimui, jie keičiasi, vadinasi, administratoriui tai (dalyvavimas) didžiulė nauda*“.

Analizuojant interviu stenogramas, galima pastebėti, kad visi interviu ekspertai atstovaujantys bendrijas pritarė nuomonei, kad gyventojų dalyvavimas gali padėti pagerinti viešųjų paslaugų kokybę ir padidinti gyventojų pasitenkinimą. Anot respondentų dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos ryšį lemia keletas priežasčių: asmeninės- „*kiekvienas jaučia savo vertę prisidedamas ir dėl to patenkintas*“, „*taip, nes labiau rūpi, patys daro ir mato...nėra ką kaltinti*“, „*tik taip, nes tada tai tau svarbu asmeniškai*“; tarpusavio santykių- „*kai savų pastangų nėra, kitaip ir vertini...keičiasi požiūris, kaimynai vieni kitus prižiūri, kad nekenktų kitiems*“, „*kada patys tvarkosi- vertina, net sugėdinam vieni kitus, jei kojų nenusivalo*“; paskirstytos atsakomybės- „*taip, tampa labiau atsakingi, kai patys daro dėl to ir vertina kitaip*“; sėslumo ir bendruomeniškumo- „*nenori išsikraustyti iš mūsų namo- tai rodo ryšį tarp aktyvumo ir vertinimo...viską patys pasidarėm*“, „*bendrijas paėmus, akivaizdžiai tai matosi, kur aktyvesni įsisteigia bendriją ir labiau patenkinti gyvenimu...kitaip nesteigtų*“, „*kai nuošaly stovi, jam viskas negerai, o kai įtrauki, nuomonė pasikeičia ir pats kitus įtikinėja, kad reikia daryti. Žmonės būna labiau patenkinti, nes patys darė*“.

Panašiai kaip ir administruojančių įmonių atveju, tik trys bendrijas atstovaujantys ekspertai išsakė nuomonę, kad gyventojų aktyvumas bendrai kuriant paslaugą yra labiau susijęs su neigiamu viešosios paslaugos kokybės vertinimu, t. y. nepasitenkinimu. Kaip nurodė respondentai: „*jeigu viskas gerai, negi eisi*“, „*patenkintų mažiau aktyvių, nes žmonės vertina tai, kas akivaizdu, geri darbai greitai pasimiršta, sureagoja dėl kelių centų, bet nemato išdaužto lango...reikia daug laiko ir kantrybės, nes žmonės nepasitiki niekuo ir patys vieni kitų bijo*“, „*kol gerai, nėra ko keisti ir daryti*“. Pastebėtina, kad skirtingai nei administruojančių įmonių atveju, žymiai daugiau bendrijas atstovaujančių ekspertų argumentavo, kad gyventojų aktyvumas yra iš esmės susijęs su pozityviu paslaugos kokybės vertinimu, t. y. pasitenkinimu. Anot respondentų tie gyventojai, kurie pasižymi „*teigiamu požiūriu į gyvenimą*“ yra linkę būti aktyvesniais ir paskatinti kitus įsitraukti į įvairius su paslauga susijusius procesus. Kitaip tariant, paslaugos kokybės gerinimas investuojant asmeninius išteklius, įtakoja didesnę gyventojų pasitenkinimą paslaugos kokybe bei skatina gyventojus būti dar aktyvesniais paslaugos bendra-kūrėjais. Tokiu būdu sukuriamas mokslinėje literatūroje minimas pašalinio poveikio efekto principas (angl. *spillover effect*) (Peterson S. A., 1992, p. 124), kada asmens veikla vienoje

sirtyje išprovokuoja dalyvavimą ir kitose srityse bei ankstesnis aktyvumas tampa tam tikra paskata naujiems tikslams įgyvendinti, t. y. gyventojai dalyvaudami bendrai kuriant paslaugą yra labiau patenkinti tos paslaugos kokybe negu nedalyvaujantys, be to, pozityvus paslaugos kokybės vertinimas- pasitenkinimas skatina dar didesnę gyventojų aktyvumą bei palaiko jau esamas iniciatyvas. Pasitenkinimo ir gyventojų dalyvavimo ryšį interviu ekspertai aiškina įvairiai: „tik tokie, kurie nori kažką daryti, o ne tik skųstis, yra patenkinti...neigiama situacija neskaitina veikti“, „tikslai patenkinti aktyvesni, jei ką daro tik dėl to, kad mato rezultatą ir nėra neskaidrumų“, „vienareikšmiškai tik tie, kurie patenkinti...jei negerai, kad nėra gėlių, pasodink ir vis tiek tos gėlės neįtikės tam, kuris tik save mato, o kuris turi pozityvų požiūrį- tik pasidžiaugs“, „kurie ką nors supranta tai ir nori daugiau“, „kai mato rezultatą, visai kitaip, net skeptikai pasikeitė, teigiamas pavyzdys užkrečia“, „tik patenkinti- nepatenkinti tik išsibamba, bet konkrečių pasiūlymų neturi, nieko nedaro. Tiems, kam pastoviai blogai, visada negerai- toks požiūris“, „mes viską žingsnis po žingsnio darėm ir tai davė efektą, nes rezultatas skatino kitas permainas ir žmonės nori vis daugiau“, „be abejo patenkinti (aktyvesni), jie visada palaiko ir skatina“, „nori tik geriau gyventi, nebeužtenka to, ką turi, kai pamato ką gali padaryti“.

Dalis interviu ekspertų atstovaujančių bendrijas užėmė tarpinę poziciją teigdami, kad tiek pasitenkinimas, tiek nepasitenkinimas įtakoja gyventojų aktyvumą, tačiau skirtinga išraiška. Šiuo atžvilgiu tiek bendrijas, tiek administruojančias įmones atstovaujantys ekspertai išreiškė panašų požiūrį, kad nepatenkinti paslaugos kokybe gyventojai labiau pasižymi „neigiamu arba negatyviu“ dalyvavimu, o patenkinti gyventojai palaiko „teigiamo arba pozityvaus dalyvavimo“ praktiką. Kaip jau minėta anksčiau šiame skyriuje „teigiamas“ ir „neigiamas“ dalyvavimo pobūdis siejamas su skirtingomis dalyvaujančių gyventojų charakteristikomis, kurių esminius skirtumus gana gerai apibūdina vieno iš ekspertų nuomonė: „tiek nepatenkinti, tiek patenkinti yra aktyvistai, bet skirtingi tipai: vieni šaukiantys, kiti sprendžiantys“.

Apibendrinant šiame skyriuje pateiktą interviu ekspertų nuostatų analizę gyventojų dalyvavimo ir paslaugos kokybės subjektyvaus vertinimo (pasitenkinimo) sąveikos atžvilgiu, galima teigti, kad absoliuti dauguma tyrimo dalyvių konstatavo, kad praktikoje yra pastebimas gyventojų dalyvavimo ir paslaugos kokybės subjektyvaus vertinimo ryšys. Drauge interviu ekspertai pritarė nuomonei, kad gyventojų dalyvavimo skatinimas bendrai kuriant tiriamą paslaugą gali padėti pagerinti paslaugos kokybę ir jos vertinimą žvelgiant iš paslaugos gavėjų- gyventojų pozicijos. Pastebėtina, kad nepaisant galimos skirtingos paslaugos teikimo formos, tik keletas tyrimo ekspertų aktyvesnį gyventojų dalyvavimą susiejo su neigiamu paslaugos kokybės vertinimu- nepasitenkinimu, tuo tarpu didžioji dalis respondentų išreiškė priešingą nuomonę, kad gyventojų dalyvavimas bendrai kuriant paslaugą sąlygoja didesnę pasitenkinimą paslaugos kokybe ir atvirkščiai, kad labiau patenkinti paslaugos kokybe yra linkę aktyviau dalyvauti įvairiuose su paslauga susijusiuose procesuose. Visgi tikslinga pažymėti, kad pasitenkinimo ir gyventojų aktyvumo sąveikos ryšių daugiau pastebėta sistemiant bendrijas atstovaujančių ekspertų interviu stenogramas. Dalis tyrimo ekspertų išreiškė požiūrį, kad tiek pasitenkinimas, tiek nepasitenkinimas paslaugos kokybe sąlygoja gyventojų aktyvumo padidėjimą, tačiau skirtinga išraiška: neigiamas vertinimas- nepasitenkinimas- siejamas su negatyviu dalyvavimu, kuris atitinka 3 grupės

dalyvaujančių gyventojų charakteristikas, o teigiamas vertinimas- pasitenkinimas- siejamas su pozityviu dalyvavimu, kuris atitinka 1 ir 2 grupių dalyvaujančių gyventojų charakteristikas plačiau aptartas 3.1.1 skyriuje.

3.1.5. Kokybinio tyrimo rezultatai: papildytas piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos konceptualusis modelis

Apibendrinti empirinio kokybinio tyrimo duomenys leidžia teigti, kad gyventojų dalyvavimas bendrai kuriant daugiabučio gyvenamojo namo bendros dalinės nuosavybės priežiūros paslaugą yra realiai vykstantis reiškinys tirtose bendrijose ir administruojančiose įmonėse. *Nustatyta, kad bendrijose pastebimas intensyvesnis ir įvairesnis gyventojų dalyvavimo priemonių naudojimas.* Tokią situaciją galima paaiškinti tuo, kad bendrijos kaip ne pelno organizacijos įsteigimas dažnai atspindi pirminį gyventojų dalyvavimo paslaugoje potencialą, kada namo gyventojai parodo asmeninę iniciatyvą, sugeba susiorganizuoti bendram tikslui, ieško sprendimų, veikia kaip lyderiai ar tiesiog aktyvūs dalyviai realizuojant išsikeltus uždavinius. Tuo tarpu savivaldybės paskirtos administruojančios įmonės prižiūrimų daugiabučių namų gyventojai mažiau realizuoja bendrojo paslaugos kūrimo galimybes tiek dėl organizacinių, tiek dėl asmeninių priežasčių. Vertinant bendrai situaciją, daugiabučių namų bendros dalinės nuosavybės priežiūros paslauga Lietuvoje turi dar gana silpnas bendrojo paslaugos kūrimo veiklos tradicijas, tačiau dėka savanoriškų bendrijų pirmininkų ar administruojančių įmonių vadovų pastangų yra randami būdai ir priemonės, kaip paslaugos gavėjus- gyventojus įtraukti į paslaugos procesus kaip bendra-kūrėjus. Ne mažiau svarbu akcentuoti ir jau esamas gyventojų dalyvavimo iniciatyvas, kurių palaikymas ir plėtojimas sukuria gerosios patirties praktiką, o drauge ir galimybę pritaikyti tam tikras dalyvavimo priemones, atsižvelgiant į konkretaus atvejo aplinkybes.

Nustatyta, kad daugiabučio gyvenamojo namo bendros dalinės nuosavybės priežiūros paslauga apima platesnį funkcijų ir objektų sąrašą nei numato įstatymai. Paslaugos gavėjai- gyventojai ir paslaugos administratoriai įgyvendina bendrojo paslaugos kūrimo principus savanoriškai prisimdami didesnę atsakomybę ir tose srityse, kurios teisine prasme nepatenka į tiriamos paslaugos ribas. Tai leidžia teigti, kad bendrojo paslaugos kūrimo galimybės nėra pakankamai išnaudotos daugiabučio namo bendros dalinės nuosavybės priežiūros paslaugoje, kaip ir gyventojų dalyvavimo priemonių pritaikymo įvairovė, siekiant pagerinti teikiamos paslaugos kokybę ir gyventojų pasitenkinimą ja.

Nustatyta, jog egzistuoja sąlyginė (t. y. statistiškai nepatikrinta) priklausomybė tarp namo administratoriaus (bendrijos pirmininko, administruojančios įmonės vadovo ar atstovo) kaip lyderio charakteristikų (nuostatos gyventojų dalyvavimo atžvilgiu, asmeninis aktyvumas, motyvacija darbui ir pan.) ir gyventojų dalyvavimo priemonių daugiabučio namo priežiūros paslaugoje raiškos. Tyrimo duomenys leidžia daryti prielaidą, kad nepakankamai aktyvus gyventojų dalyvavimas paslaugos bendrojo kūrimo veiklose gali priklausyti nuo namo administratoriaus kaip organizacijos lyderio nuostatų gyventojų dalyvavimo atžvilgiu ir nuo požiūrio į savo kaip lyderio

poziciją, palaikant ryšius su gyventojais, o ne tik nuo apskritai pastebimo visuomenės socialinio pasyvumo.

Nustatyta, kad nepaisant galimos skirtingos paslaugos teikimo formos- bendrijos arba administruojančios įmonės- bendrojo paslaugos kūrimo sąlygos egzistuoja ir/arba gali būti realizuojamos abiem atvejais, tačiau bendrijose dėka aktyvesnio gyventojų dalyvavimo įvairiose su paslauga susijusiose srityse, pastebima daugiau ir įvairesnių gyventojų dalyvavimo raiškos būdų. Bendrai požiūris į gyventojų dalyvavimo skatini- mą yra palaikantis ir nepriklauso nuo paslaugos teikimo formos.

Identifikuotos trys dalyvaujančių (aktyvių) gyventojų grupės pagal dalyvavimo pobūdį ir gyventojų nuostatas dalyvavimo atžvilgiu. Pastebėta, kad skatinant gyvento- jų kaip paslaugos gavėjų aktyvumą, nemažą vaidmenį atlieka namo administratoriaus veikla ar kitų neformalių lyderių būvimas ir reiškinasis namo bendruomenėje. Be to, remiantis tyrimo rezultatais galima teigti, kad gyventojų aktyvumą bendrai kuriant pa- slaugą didele dalimi įtakoja asmeninės savybės, o ne socialinės, organizacinės ar demo- grafinės charakteristikos, bei asmens aktyvumas kitose visuomeninio gyvenimo srity- se. Įvertinus dalyvaujančio gyventojų demografinius bruožus (lytį, amžių, užimtumą ir išsilavinimą) galima suformuluoti aktyviai dalyvaujančio daugiabučio gyvenamojo namo gyventojų sociodemografinį portretą. Aktyviai daugiabučio gyvenamojo namo priežiūros bendrai kuriamoje paslaugoje dalyvaujantys gyventojai yra vidutinio arba vyresnio amžiaus (40-70 metų), dažniau moterys nei vyrai (moterys aktyviau dalyvau- ja namo valdymo reikaluose, tuo tarpu vyrai labiau pasireiškia organizacinėse veiklose ir konkrečiuose ūkiniuose darbuose), socialiai aktyvūs, iniciatyvūs, dažnai dirbantys (gali rinktis dalyvavimo formos išraišką) arba dabartiniai pensininkai, anksčiau dirbę vadovaujantį ar administracinį darbą, įvairaus išsilavinimo, kuris labiau įtakoja daly- vavimo formos pasirinkimą ir elgesį, o ne patį aktyvumą.

Identifikuotos 21 bendrojo paslaugos kūrimo sritis, kurios suskirstytos į 7 grupes, pagal veiklos pobūdį ir gyventojų aktyvumo poziciją: namo valdymas ir administravi- mas, namo aplinkos priežiūra, namo vidaus patalpų priežiūra, organizaciniai darbai, finansinių lėšų skyrimas, informacinės paslaugos, smulkūs ūkiniai-santechniniai dar- bai. Remiantis tyrimo duomenimis, mažiausiai išnaudotos sritys bendram paslaugos kūrimui yra įvairūs organizaciniai darbai, informacinio pobūdžio veiklos ir finansinių lėšų kaip paramos skyrimas. Reikšmingų skirtumų tarp skirtingų paslaugos teikimo formų- bendrijų ir administruojančių įmonių- nepastebėta, tačiau didesnis gyventojų aktyvumas dalyvaujant bendrojo paslaugos kūrimo srityse pastebimas bendrijose kaip ir didesnis galimų dalyvavimo sričių pasirinkimas.

Identifikuotos piliečių (gyventojų) dalyvavimo priemonės tiriamoje paslaugoje: 14 piliečių dalyvavimo būdo priemonių pagal dalyvavimą paslaugos funkcijų vykdyme ir priimant sprendimus (10 individualių ir 4 kolektyvinės), 6 dalyvavimo motyvų prie- monės, 4 dalyvavimo naudos priemonės ir 6 dalyvavimo priemonės pagal gyventojų ir namo administratoriaus vaidmenis ir sąveikos tipus. Visos priemonės sukatégorizuo- tos pagal prasminius kriterijus.

- *Dalyvavimo būdo* priemonės paslaugos funkcijų vykdyme ir priimant su paslau- ga susijusius sprendimus sugrupuotos į du tipus- *individualios* (10 priemonių) ir *kolektyvinės* (4 priemonės) bei kiekviena iš dalyvavimo būdo priemonių būdingų

vienam ar kitam tipui priskirta pagal priemonės raiškos būdą vienam iš dviejų pogrupių- *aktyvi* (7 priemonės) ir *pasyvi* (7 priemonės). Abu dalyvavimo būdo priemonių tipai reiškiasi nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos- bendrijos ar administruojančios įmonės-, tačiau individualių ir kolektyvinių dalyvavimo priemonių daugiau nustatyta bendrijose negu daugiabučiuose namuose prižiūrimuose administruojančios įmonės. Be to, bendrijose daugiau naudojama aktyvių dalyvavimo būdo priemonių kaip ir kolektyvinių dalyvavimo priemonių apskritai tiek pasyvia, tiek aktyvia išraiškos forma. Nustatyta, kad bendrai tiriamoje paslaugoje nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos daugiau reiškiasi individualios dalyvavimo būdo priemonės, tuo tarpu retesni kolektyvinių priemonių panaudojimą apsprendžia nepakankama gyventojų iniciatyva arba namo aktyvistų/administratoriaus organizuotumo stoka.

- *Dalyvavimo motyvų* priemonių išskirtos 6 veiksmių kategorijos: *asmeniniai*, *lyderio*, *komandos(grupės)*, *sisteminiai*, *kontekstiniai (situaciniai)* ir *paslaugos kokybės vertinimo*. Keturių (asmeniniai, lyderio, komandos(grupės), paslaugos kokybės vertinimo) dalyvavimo motyvų priemonių atžvilgiu nepastebėta esminių skirtumų tarp abiejų paslaugos teikimo formų- bendrijų ir administruojančių įmonių t. y. visos šios priemonės įvertintos kaip svarbios ir įtakojančios gyventojų dalyvavimą bendrai kuriant paslaugą. Tuo tarpu sisteminės ir kontekstinės dalyvavimo motyvų priemonės įvertintos nevienareikšmiškai, todėl tikslinga patikrinti jų pagrįstumą kiekybinio tyrimo metu. *Dalyvavimo naudos* priemonės suskirstytos į 4 grupes: *asmeninės*, *bendruomenės*, *organizacinės* ir *socialinės*. Visos dalyvavimo naudos priemonės yra susijusios su aktyviu gyventojų dalyvavimu tiriamoje paslaugoje abiejų paslaugos teikimo formų atveju- bendrijose ir administruojančiose įmonėse. Visgi organizacinės ir socialinės dalyvavimo naudos priemonės dažniau identifikuojamos bendrijose.
- *Gyventojų ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo dalyvavimo* priemonės sugrupuotos į 6 kategorijas pagal paslaugos gavėjų- gyventojų ir administratoriaus vaidmenis bendrai kuriant paslaugą: „*Pavaldinys-Vadovas*“, „*Klientas-Ekspertas*“, „*Vartotojas-Profesionalas*“, „*Partneris-Partneris*“, „*Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas*“, „*Šeimininkas-Samdomas darbuotojas*“. Išskirtos kategorijos atitinka teorinėje dalyje aptartus piliečio ir administratoriaus vaidmenis ir jų sąveikos tipus. Nustatyta, kad bendrijose dažniau reiškiasi tie sąveikos tipai, kuriuose paslaugos gavėjas veikia kaip aktyvus paslaugos bendra-kūrėjas („*Partneris-Partneris*“, „*Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas*“, „*Šeimininkas-Samdomas darbuotojas*“), tuo tarpu administruojančių įmonių atveju dominuojantis sąveikos tipas yra „*Vartotojas-Profesionalas*“, kur gyventojas traktuojamas kaip pasyvus paslaugos gavėjas. Visgi, galima teigti, remiantis tyrimo duomenimis, kad bendrijose taipogi reiškiasi „*Vartotojas-Profesionalas*“ sąveikos tipas tais atvejais, kada gyventojai linkę rinktis pasyvius dalyvavimo būdus. Drauge sąveikos tipas „*Partneris-Partneris*“ būdingas ir administruojančių įmonių atveju, tačiau išimtinai tik tais atvejais, kada teikiamos tam tikros paslaugos tiems daugiabučiams namams, kuriuose yra įsteigta bendrija.

Nustatyta, kad piliečių (gyventojų) dalyvavimo ir subjektyvaus paslaugos kokybės vertinimo (pasitenkinimo) sąveika egzistuoja tirtuose atvejuose nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos- bendrijos ar administruojančios įmonės. Teigiamas paslaugos kokybės vertinimas- pasitenkinimas- siejamas su aktyviomis gyventojų dalyvavimo priemonėmis ir labiau reiškiasi bendrijose. Neigiamas paslaugos kokybės vertinimas- nepasitenkinimas- siejamas su pasyviomis gyventojų dalyvavimo priemonėmis ir reiškiasi tiek bendrijų, tiek administruojančių įmonių atveju. Taigi, tiek teigiamas, tiek neigiamas subjektyvus paslaugos kokybės vertinimas gali įtakoti gyventojų dalyvavimo aktyvumą bendrai kuriant paslaugą tik skirtinga išraiška. Tuo tarpu piliečių (gyventojų) dalyvavimo aktyvumas kaip subjektyvi individo elgsenos išraiška daro įtaką paslaugos kokybės vertinimui, t. y. sąlygoja didesnę pasitenkinimą paslaugos kokybe.

Tyrimo hipotezės

Siekiant šio darbo tikslo ir įgyvendinant išsikeltus tyrimo uždavinius, formuluojamos hipotezės įvertinti ryšiams tarp piliečių dalyvavimo priemonių ir tirtų paslaugos teikimo formų- bendrija ir administruojanti įmonė. Kadangi kokybinio tyrimo metu nebuvo keliamas uždavinys išsiaiškinti subjektyvaus paslaugos kokybės vertinimo veiksnius ar jų ryšį su piliečių dalyvavimo priemonėmis (tai kiekybinio tyrimo tikslas), formuluojant hipotezes pateikiami tik bendrieji subjektyvaus paslaugos kokybės vertinimo ir piliečių dalyvavimo sąveikos ryšiai, remiantis kokybinio tyrimo metu gauta informacija. Apibendrinant kokybinio tyrimo rezultatus, formuluojamos šios kompleksinės hipotezės:

(H1) individualios ir kolektyvinės dalyvavimo būdo priemonės dažniau naudojamos esant paslaugos teikimo formai- bendrija nei esant paslaugos teikimo formai- administruojanti įmonė.

(H2) individualios dalyvavimo būdo priemonės turi didesnę įtaką gyventojų dalyvavimo aktyvumui nei kolektyvinės dalyvavimo būdo priemonės nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje).

(H3) aktyvios individualios ir aktyvios kolektyvinės dalyvavimo būdo priemonės turi įtaką gyventojų dalyvavimo aktyvumui bendrijose ir administruojančiose įmonėse.

(H4) nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje) dalyvavimo motyvų priemonės- asmeninės, lyderio, komandos (grupės), paslaugos kokybės vertinimo- turi didesnę įtaką gyventojų dalyvavimo aktyvumui bendrai kuriant paslaugą, nei sisteminės ir kontekstinės (situacinės) dalyvavimo motyvų priemonės.

(H5) nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje), asmeninės, organizacinės, bendruomenės ir socialinės dalyvavimo naudos priemonės turi įtaką gyventojų dalyvavimo aktyvumui bendrai kuriant paslaugą.

(H6) organizacinės ir socialinės dalyvavimo naudos priemonės turi didesnę įtaką gyventojų dalyvavimo aktyvumui bendrai kuriant paslaugą bendrijose nei administruojančiose įmonėse.

(H7) gyventojų dalyvavimo aktyvumą didina gyventojų ir namo administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipai, kuriuose paslaugos gavėjas- gyventojas veikia kaip aktyvus paslaugos bendra-kūrėjas: „Partneris-Partneris“, „Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas“,

„Šeimininkas-Samdomas darbuotojas“, o sąveikos tipai, kuriuose gyventojas veikia kaip pasyvus paslaugos bendra-kūrėjas: „Pavaldinys-Vadovas“, „Klientas-Ekspertas“, „Vartotojas-Profesionalas“ - mažina gyventojų dalyvavimo aktyvumą nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje).

(H8) esant paslaugos teikimo formai bendrija ir administruojanti įmonė sąveikos tipas „Vartotojas-Profesionalas“ veikia kaip gyventojų dalyvavimo aktyvumą mažinanti priemonė, o sąveikos tipas „Partneris-Partneris“ - veikia kaip gyventojų dalyvavimo aktyvumą didinanti priemonė.

(H9) pasitenkinimas paslaugos kokybe turi įtaką gyventojams renkantis aktyvias dalyvavimo būdo priemones nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje).

(H10) kolektyvinių piliečių dalyvavimo būdo priemonių naudojimas daro didesnę įtaką pasitenkinimui viešosios paslaugos kokybe nei individualios piliečių dalyvavimo būdo priemonės nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje).

Piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos konceptualiojo modelio papildymas

Teorinėje darbo dalyje, formuojant pirminį piliečių dalyvavimo ir subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo (pasitenkinimo) modelį, remiamasi nuostata, kad piliečių (gyventojų) dalyvavimo priemonės reikia identifikuoti realios jų taikymo praktikos pagrindu. Atlikus kokybinį tyrimą ir identifikavus piliečių dalyvavimo priemones taikomas bendrijose ir administruojančiose įmonėse bendrai kuriant daugiabučių gyvenamųjų namų bendros dalinės nuosavybės priežiūros paslaugą, šiame skyriuje pateikiamas papildytas 1.3 skyriuje suformuotas pirminis piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos konceptualusis modelis (17 priedas). Kokybinio tyrimo metu išsiaiškinta, kad piliečių dalyvavimo priemonės reiškiasi nevienodai, įvertinus paslaugos teikimo formą, todėl daroma prielaida, kad ir dalyvavimo priemonių sąveikos ryšiai su dalyvavimo aktyvumu ir subjektyviu paslaugos kokybės vertinimu (pasitenkinimu) yra netapatūs skirtingais paslaugos teikimo formos atvejais, tačiau šiame tyrimo etape modelis papildomas tik kokybinio tyrimo metu išsiaiškintomis piliečių (gyventojų) dalyvavimo priemonėmis, neskirstant jų pagal paslaugos teikimo formą. Vėlesniame tyrimo etape, t. y. kiekybinio tyrimo metu, bus siekiama patikrinti ir nustatyti dalyvavimo priemonių statistinius sąveikos ryšius su dalyvavimo aktyvumu ir pasitenkinimu tiek bendroje grupėje, tiek atsižvelgiant į paslaugos teikimo formą.

Papildytas teorinis sąveikos modelis yra antrojo piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos konceptualiojo modelio formavimo etapo rezultatas, kuris nėra galutinis. Modelis papildytas piliečių dalyvavimo priemonių dimensija, tačiau subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo- pasitenkinimo dimensija nėra detalizuojama, nes pasitenkinimą identifikuojantys veiksniai (išorinių ryšių ir vidinių procedūrų) bus nustatyti kiekybinio tyrimo metu. Taigi piliečių dalyvavimo priemonių įtaka dalyvavimo aktyvumui ir subjektyviam viešosios paslaugos kokybės vertinimui (pasitenkinimui) yra nustatoma kiekybiniame tyrime ir galutinis modelio variantas formuojamas po atliktų statistinių ryšių tarp modelio kintamųjų įvertinimo. Kaip nurodyta metodologinėje 2.3.2 dalyje, piliečių dalyvavimo aktyvumas ir nuostatos dalyvauti bendrai

kuriant viešąją paslaugą bus operacionalizuotos taipogi kiekybinio tyrimo metu. Papildytame modelyje trečiąjį formavimo etapą- kiekybinio tyrimo rezultatus- atspindinčios dimensijos išskirtos mėlyna spalva. Antrojo etapo- kokybinio tyrimo- rezultatų dalys paveiksle žymimos žalia spalva. Modelyje piliečių dalyvavimo priemonių dimensijos kintamieji pateikti atsitiktine tvarka.

Papildyto modelio formavimo logika ir pagrindimas pateikiamas 1.3 skyriuje, identifiukuoti dalyvavimo priemonių kintamieji aprašomi 3.1.3 skyriuje, todėl šioje dalyje atliktos modelio formavimo procedūros nedetalizuojamos ir nekartojamos. Svarbu akcentuoti, kad teorinis papildytas piliečių dalyvavimo ir subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo modelis papildytas remiantis tik kokybinio tyrimo metu gautų rezultatų pagrindu, neįvertinus statistinių kintamųjų ryšių, kurie patikrinami kiekybiniame tyrime.

1.3 darbo dalyje buvo išskirti 4 galimi piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo kintamųjų sąveikos variantai: atskyrimo, dominuojančios įtakos, įvairiakryptės įtakos ir atvirkštinio priešastingumo modeliai. Išanalizavus kokybinio tyrimo rezultatus, paaiškėjo, kad pirmasis, atskyrimo modelis, abiejų paslaugos teikimo formų atveju nepasitvirtino, kadangi remiantis kokybinio tyrimo rezultatais, paslaugos gavėjų- gyventojų elgesys turi įtakos subjektyviam paslaugos kokybės vertinimui, be to, paslaugos kokybės vertinimas taipogi įtakoja piliečių dalyvavimo aktyvumą.

Dominuojančios įtakos, įvairiakryptės įtakos ir atvirkštinio priešastingumo sąveikos variantams būdingi kintamųjų ryšiai pasitvirtino apibendrinus kokybinio tyrimo rezultatus. Kadangi kokybinio tyrimo metu nebuvo nustatyti piliečių dalyvavimo priemonių sąveikos ryšiai su paslaugos kokybės vertinimu (pasitenkinimu), papildytame modelyje nežymimos dalyvavimo būdo, dalyvavimo motyvų ir naudų bei piliečių ir administratorių vaidmenų ir sąveikos tipų galimos sąsajos su pasitenkinimu, tik išskiriamos būdingos dalyvavimo priemonės tiek bendrijos, tiek administruojančios įmonės paslaugos teikimo formai.

Kitame skyriuje pateikiami kiekybinio tyrimo duomenų analizės rezultatai.

3.2. Kiekybinio tyrimo duomenų analizė

3.2.1. Respondentų sociodemografinė charakteristika ir potencialių sričių bendrajam paslaugos kūrimui vertinimas

Šiame skyriuje pateikiama tyrime dalyvavusių respondentų sociodemografinė charakteristika, atsižvelgiant į procentinį pasiskirstymą (7 lentelė). Analizuojant sociodemografinius duomenis įmanoma susidaryti aktyviai dalyvaujančių gyventojų kaip paslaugos gavėjų demografinį portretą. Taipogi šiame skyriuje įvertinamos potencialios bendrajam paslaugos kūrimui sritys.

7 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal sociodemografines charakteristikas

Rodikliai	N (proc.)
<i>Lytis</i>	
Moterys	643 (70,7)
Vyrai	266 (29,3)
<i>Amžius</i>	
18-29 m.	117 (12,9)
30-39 m.	153 (16,8)
40-49 m.	223 (24,5)
50-59 m.	294 (32,3)
60-69 m.	99 (11,0)
Daugiau nei 70 m.	23 (2,5)
<i>Gyvenamoji vieta</i>	
Mieste	776 (85,4)
Miestelyje	86 (9,5)
Kaime	47 (5,2)
<i>Išsilavinimas</i>	
Pagrindinis	12 (1,3)
Vidurinis, spec. vidurinis	91 (10,0)
Aukštesnysis, profesinis	113 (12,4)
Aukštasis	693 (76,3)
<i>Darbinis užimtumas</i>	
Turi nuolatinį darbą	761 (83,7)
Dirba laikinai	22 (2,4)
Bedarbiai	11 (1,2)
Pensininkai	58 (6,4)
Studentai	19 (2,1)
Namų šeimininkės	13 (1,4)
Dirba ne viename darbe	25 (2,8)
<i>Mėnesinės pajamos (į rankas)</i>	
Iki 800 Lt	98 (10,8)
Nuo 801 iki 1500 Lt	308 (33,9)
Nuo 1501 iki 3000 Lt	442 (48,6)
Nuo 3001 iki 4500 Lt	52 (5,7)
Daugiau nei 4500 Lt	9 (1,0)

N= 909. Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Apklausoje dalyvavo daugiau moterų nei vyrų. Kadangi į anketos klausimus atsakė aktyvūs tiriamos paslaugos gavėjai (atrinkti filtruojamo klausimo pagalba), galima teigti, kad bendrai kuriant daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūros paslaugą, moterys aktyviais dalyviais save laiko dažniau. Šią tendenciją patvirtina ir kokybinio tyrimo metu gauti duomenys (3.1.1 skyrius). Didesnis moterų skaičius gali būti paaiškintas ir apskritai stiprėjančiu moterų vaidmeniu politiniame ir visuomeniniame gyvenime. E. Löffler ir kt. (2008, p. 47) atliktas tyrimas penkiose Europos šalyse atskleidė itin didelį moterų aktyvumą bendrojo paslaugų kūrimo srityse. R. Tijūnaitienės (2009, p. 236)

atliktas tyrimas parodė, kad moterys dažniau nei vyrai dalyvauja pilietinės visuomenės organizacijų veikloje.

Kokybinio tyrimo duomenys atskleidė, kad vertinat amžiaus demografinę charakteristiką didžiausiu aktyvumu bendrai kuriant paslaugą pasižymi vyresnio amžiaus, t. y. virš 40 metų ir vyresni gyventojai (žr. 1.1 skyrių). Interaktyvios apklausos rezultatai patvirtina interviu rezultatus, nes 40-59 metų amžiaus respondentai sudaro daugumą, tuo tarpu 18-39 metų respondentai rečiau atitiko aktyvaus gyventojų bruožus, tuo tarpu virš 70 metų respondentų tyrime dalyvavo mažiausiai. Pastarąjį rezultatą galėjo įtakoti pasirinktas anketos platinimo būdas, o ne bendras šios amžiaus grupės pasyvumas.

Kiekybinio tyrimo rezultatai patvirtino kokybiniame tyrime gautus duomenis, kad gyventojų dalyvavimo aktyvumas bendrai kuriant paslaugą tiesiogiai nepriklauso nuo turimų laisvo laiko išteklių, kadangi turintys nuolatinį darbą sudarė absoliučią daugumą visų respondentų (83,7 proc.), be to, aktyvūs gyventojai nėra mažiausias mėnesines pajamas turintys respondentai, kurie tikėtina turi didesnę įvairių paslaugų poreikį bei apribotas finansines galimybes. Net 48,6 proc. respondentų nurodė, kad jų mėnesinės pajamos (į rankas) yra nuo 1501 iki 3000 Lt, vadinasi, beveik pusė tyrime dalyvavusių respondentų, kurie yra aktyvūs bendrai kurdami paslaugą, turėjo vidutines mėnesines pajamas, o tai, kaip parodė kokybinio tyrimo duomenys, suteikia didesnes dalyvavimo formas pasirinkimo galimybes.

Pagal gyvenamąją vietovę dauguma respondentų nurodė gyvenantys mieste 85,4 proc., o mažiausiai kaime 5,2 proc. Šis rezultatas iš esmės atspindi faktinę daugiabučių gyvenamųjų namų pasiskirstymo situaciją Lietuvoje (2.3.2 skyrius). Kokybiniame tyrime kaip interviu ekspertai dalyvavo respondentai atstovaujantys miesto daugiabučių gyvenamuosius namus, kadangi aktyvių bendrijų pirmininkų ar savivaldybės paskirtų administruojančių įmonių veikiančių kaime nebuvo rekomenduota. Todėl galima teigti, kad kiekybinio ir kokybinio tyrimų duomenys labiau atspindi miestų daugiabučių gyvenamųjų namų ir jų gyventojų dalyvavimo situaciją.

Dauguma apklausos respondentų nurodė turintys aukštąjį išsilavinimą (76,3 proc.). Kokybinio tyrimo metu išsilavinimas buvo išskirtas kaip viena reikšmingiausių demografinių charakteristikų bendrai kuriant paslaugą (3.1.1 skyrius), kuri nebūtinai skatina dalyvavimo aktyvumą kaip tokį, bet dažniausiai padeda kryptingai ir argumentuotai dalyvauti bendrai kuriant paslaugą ir bendrąja prasme didina susidomėjimą ne tik asmeninių problemų sprendimu, bet ir skatina domėjimąsi politiniu ir visuomeniniu gyvenimu apskritai. Anot J. Imbrasaitės (2004, p. 46), dėka išsimokslinimo individai įgyja tam tikrus sugebėjimus ir įgūdžius, kurie skatina dalyvavimą bendruomeninėje veikloje. Turintys aukštąjį išsimokslinimą yra labiau linkę turėti savo nuomonę įvairiais visuomeninio gyvenimo klausimais ir todėl lengviau įtraukiami į bendruomeninę veiklą. Taigi, tai, kad labiau išsilavinę respondentai yra aktyvesni ir bendrai kurdami viešąsias paslaugas, patvirtina jau atliktų tyrimų rezultatus.

Šiame tyrime gyventojų dalyvavimas tiriamas kaip subjektyvi patirtis, neatmetant galimybių, kad dalyvaujantis priklauso kokiam nors formaliam ar neformaliai organizacijai. Nepriklausančių jokiai organizacijai ir nedalyvaujančių savanoriškoje veikloje tyrime dalyvavo- 38,9 proc. (N=354). Vadinasi, dauguma dalyvavę tyrime priklauso

kokiai nors visuomeninei organizacijai arba dalyvauja savanoriškoje veikloje, tačiau skiriasi aktyvumo lygis abiem atvejais. Aktyviais visuomeninių organizacijų nariais save laiko 31,6 proc. (nėra aktyvūs nariai 16,9 proc.), o savanoriškoje veikloje aktyviai dalyvauja 23,5 proc. (neaktyvūs dalyviai 26,4 proc.) respondentų. Susiejus respondentų dalyvavimo visuomeninėse organizacijose ir savanoriškoje veikloje duomenis su demografiniais rodikliais, nustatyta, kad (kintamieji su $p > 0,05$ – eliminuoti) moterys dažniau (64,1 proc.) nei vyrai (35,9 proc.), nurodė esančios aktyviomis visuomeninių organizacijų narėmis, be to, aktyvi narystė visuomeninėse organizacijose yra susijusi su gaunamomis mėnesinėmis pajamomis- beveik pusė (49,5 proc.) respondentų, nurodžiusių, kad yra aktyvūs nariai, turi mėnesines pajamas nuo 1501 iki 3000 Lt, tuo tarpu tarp nurodžiusių mėnesines pajamas iki 800 Lt, aktyvių narių yra tik 11,5 proc. Vertinant demografinių rodiklių ryšius su dalyvavimu savanoriškoje veikloje, nustatyta, kad (kintamieji su $p > 0,05$ – eliminuoti) didžiausią įtaką aktyviai savanoriškai veiklai turi gyvenamoji vieta, t. y. net 78 proc. respondentų nurodžiusių, kad aktyviai dalyvauja savanoriškoje veikloje, gyvena mieste. Pažymėtina, kad darbe nėra analizuojamas institucinis bendrojo paslaugos kūrimo lygmuo, kitaip tariant, respondentų priklausymas ar nepriklausymas visuomeninei organizacijai traktuojamas kaip respondento charakteristiką apsprendžiantis veiksnys, numanant, kad visuomeniškai aktyvus žmogus turi įgūdžių formuoti ir kontroliuoti socialinę aplinką, suvokia dalyvavimo naudą, yra motyvuotas, geba pagrįsti nuomonę ir sutelkti kitus bendrai veiklai, gali veikti kaip idėjų iniciatoriai ir prisideda prie jų realizavimo.

Kadangi tiriamos paslaugos atveju bendrojo paslaugos kūrimo idėja gali pasireikšti trimis paslaugos teikimo formomis- esant gyventojų įsteigtai bendrijai, savivaldybės paskirtai administruojančiai įmonei arba sudarius patalpų savininkų jungtinės veiklos sutartį- respondentų buvo klausta ar jie žino, kas administruoja (prižiūri) jų namą. Dauguma respondentų nurodė, kad jų namą administruoja daugiabučio namo savininkų bendrija- 43,56 proc., tuo tarpu savivaldybės paskirtas administratorius- 37,84 proc., o patalpų savininkų jungtinės veiklos sutartimi įgaliotas asmuo- 11,44 proc. Disertaciniame tyrime koncentruojamasi į dvi paslaugos teikimo formas- bendrijas ir savivaldybės paskirtas administruojančias įmones, kadangi atliekant kokybinį tyrimą aktyvių veiklos atvejų daugiabučiuose gyvenamuosiuose namuose administruojamuose jungtinės veiklos sutartimi nebuvo išskirta. Pažymėtina, kad buvo santykinai nedaug respondentų negalėjusių nurodyti, kas administruoja jų namą (7,15 proc., 65 atvejais). Tai dar kartą patvirtina, kad tyrime dalyvavę respondentai turėjo bent pagrindinę informaciją apie daugiabučio gyvenamojo namo priežiūros paslaugą, todėl galėjo pagrįstai atsakyti į anketos klausimus.

Dauguma respondentų, kurie nurodė, kad jų namas administruojamas bendrijos, patvirtino, kad yra bendrijos nariai (77,02 proc.) ir žino (98,5 proc.), kokios lyties yra namo bendrijos pirmininkas (55,8 proc. vyrai, 42,7 proc. moterys). Tai rodo, kad šie respondentai domisi namo priežiūros klausimais, todėl turi pagrindinę informaciją apie galimybes dalyvauti bendrai kuriant namo priežiūros paslaugą. Daugiausia nežinančių (15,7 proc.), kokios lyties yra administratorius, buvo tarp tų respondentų, kurių namas administruojamas savivaldybės paskirtos administruojančios įmonės. Kokybinio tyrimo metu, ekspertai įvardijo vieną iš problemų, jog administruojančios

įmonės atsakingo darbuotojo ryšiai su namo gyventojais dažnai yra formalūs ir netiesioginiai (kada apsiribojama pokalbiu telefonu), nes darbuotojams priskiriamas gana didelis kuruojamų namų skaičius (vidutiniškai apie 100 namų), todėl palaikyti glaudesnius santykius su gyventojais yra sudėtinga. Ši aplinkybė paaiškina, kodėl tokių daugiabučių gyventojai ne visada gali įvardinti jų namą prižiūrinčio atsakingo asmens lytį. Bendrai respondentai nurodė, kad administratorių (atsakingų asmenų) vyrų yra šiek tiek daugiau nei moterų, atitinkamai 53,25 proc. ir 34,54 proc. Pastebėtina, kad moterų administratorių skaičius bendrijose (42,7 proc.) yra ženkliai didesnis nei administruojančiose įmonėse (25 proc.), kuriose dominuoja vyrai (59,3 proc.).

Atliekant tyrimą vadovautasi išankstine prielaida, kad aktyvesni bendrai kuriant paslaugą yra tie daugiabučių gyvenamųjų namų gyventojai, kurie turi stipresnę orientaciją į bendruomenę, t. y. pasižymi stipresniais kaimynystės ryšiais. Apklausos rezultatai rodo, kad didelė dalis tyrimo dalyvių (45,7 proc.) sutiko arba visiškai sutiko su visais 5 kaimynystės ryšius vertinančiais teiginiais. Tai rodo, kad apklausoje dalyvavę respondentai kaip aktyvūs gyventojai yra linkę palaikyti gana glaudžius kaimynystės ryšius bei atsižvelgti į visos namo gyventojų bendruomenės interesus administruojant namą, o ne tik vadovautis individualiais interesais. Visgi stipresniais kaimynystės ryšiais pasižymi daugiabučių gyvenamųjų namų gyventojai, kur yra įsteigta bendrija (susumavus „visiškai sutinku“ ir „sutinku“ rezultatus) nei savivaldybės administruojamų namų gyventojai. Kokybinio tyrimo metu ekspertai taipogi dažnai akcentavo, kad gyventojai yra aktyvesni tuose namuose, kur palaikomi glaudesni kaimynystės ryšiai, t. y. bendrijose. Tyrimo rezultatai rodo, kad respondentai labiau pritarė kaimynystės ryšius matuojantiems teiginiais, jei jų namo administratorė buvo moteris, ypač pritarė dviem: „Daugelis kitų namų yra prižiūrimi blogiau, todėl neketinu keisti buto artimiausiu metu“ ir „Gyvenu jau keletą metų name ir galiu jį rekomenduoti kitiems“. Taigi galima teigti, kad namo administratoriaus lytis šiek tiek turi įtakos formuojant mini namo bendruomenės ir palaikant glaudesnius kaimynystės ryšius.

Kaip aprašyta metodologinėje darbo dalyje anketos ketvirtąjį diagnostinio bloko klausimais siekta išsiaiškinti bendrojo kūrimo potencialą daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūros paslaugoje, todėl respondentų buvo klausiama, kokiose su paslaugos teikimu susijusiose srityse jie galėtų ir norėtų dalyvauti be materialinio atlygio (8 lentelė).

8 lentelė. Gyventojų dalyvavimo bendrai kuriant paslaugą potencialių sričių vertinimas

Veiklos	Tikrai NE	Ko gero NE	Ko gero TAIP	Tikrai TAIP
Galėčiau padėti organizuoti namo gyventojų nuomonės apklausas	7,3	22,0	44,8	26,0
Dalyvauju ir paraginu kaimynus dalyvauti namo gyventojų susirinkimuose	7,4	14,6	38,4	39,6
Esu namo bendrijos narys ir aktyviai domiuosi jos veikla	22,3	22,7	27,7	27,3
Tvarkau namo aplinką (gėlynus, krūmus, nupjaunu žolę, surenku šiukšles ir pan.)	13,1	20,1	29,2	37,6

Veiklos	Tikrai NE	Ko gero NE	Ko gero TAIP	Tikrai TAIP
Galėčiau būti (esu) bendrijos valdybos, laiptinės, namo ar kitos gyventojus atstovaujančios organizacijos atstovu	17,9	32,1	28,8	21,1
Galėčiau padėti namo administratoriui dirbti (paruošti skelbimus, informacinius lankstinukus, juos išplatinti, padėti rengti raštus, projektus ir pan.)	8,8	18,8	49,1	23,3
Galėčiau padėti prižiūrėti (ir prižiūriu) ar tinkamai darbą atlieka samdytos įmonės (kiemo valymo, šiukšlių išvežimo, remonto darbus ir pan.)	11,2	33,4	38,6	16,7
Galėčiau padėti sprendžiant namo skolininkų problemas	26,3	42,1	24,1	7,5
Inicijuojau namo gyventojų talkas aplinkai, kiemui tvarkyti ar laiptinėms valyti (arba prisidedu prie iniciatyvos)	11,8	26,0	40,9	21,3
Galėčiau suburti, paskatinti kaimynus ir kitus gyventojus tam tikrai bendrai veiklai	9,1	26,5	49,4	15,0
Galėčiau atlikti tam tikrus darbus vietoj samdomų darbuotojų ar įmonių (buhalterio, santechniko, elektriko, aplinkos tvarkytojo, juristo ir pan.)	22,0	36,3	29,8	11,9
Padedu padaryti smulkius ūkinius, santechninius darbus (sutaisyti suoliuką, įstatyti stiklą, sutaisyti durų spyną ir pan.)	32,3	35,8	21,1	10,8
Valau laiptinę (grindis, langus ir pan.)	12,2	10,8	28,5	48,5
Galėčiau skirti (skiriu) kažkiek pinigų namo laiptinių ar aplinkos pagerinimui, sutvarkymui	6,4	9,6	44,4	39,6
Skiriu 2 proc. gyventojų pajamų mokesčio finansinę paramą namo priežiūrai	59,3	19,8	7,5	13,4
Galėčiau prisidėti ir padedu organizuoti saugios kaimynystės veiklas (vaizdo kameros, kaimynų budėjimas, girtaujančių, šiukšlinančiųjų, triukšmaujančių kontrolė ir pan.)	15,2	26,5	42,1	16,2
Inicijuojau tam tikrus darbus, teikiu pasiūlymus, kaip juos įgyvendinti ir pats prisidedu savo pastangomis (pvz. įrengti dviračių stovėjimo vietas, sūpynes vaikams)	19,1	33,0	32,1	15,7
Pastebėjęs kokią nors problemą, visada kreipiuosi į namo administratorių	7,8	16,8	43,9	31,5
Galiu patarti ir pamokyti kitus namo gyventojus ar administratorių kaip atlikti vieną ar kitą darbą	14,6	33,7	36,4	15,3
Reikalauju iš namo administratoriaus kokybiško darbo (skambinu, skundžiuosi ir pan.)	18,6	29,7	32,2	19,5
Namo administratoriui paprašius padėti, stengiuosi prisidėti	5,0	7,0	55,1	32,9

Šaltinis: sudaryta darbo autorės. N=909, proc.

Atlikus faktoringę analizę, išskirti penki faktoriai, kurie susiejus su kokybinio tyrimo rezultatais apibendrintai išreiškia 5 daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūros paslaugos sritis (7 priedas): valdymas ir administravimas, organizacinė-ūkinė veikla, informavimas ir kontrolė, aplinkos ir vidaus patalpų priežiūra, finansinė parama. Vertinant bendrai visas potencialias bendrojo paslaugos kūrimo sritis, daugiau nei

pusė (susumavus „tikrai taip“ ir „ko gero taip“ rezultatus) respondentų yra pasiruošę arba beveik pasiruošę dalyvauti jose. Vidutiniškai vienas respondentas pasirinko $12,35 \pm 4,83$ veiklų (mediana 13) (susumavus „tikrai taip“ ir „ko gero taip“ rezultatus) kaip galimų jam dalyvauti bendrai kuriant paslaugą.

Labai apibendrintai galima teigti, kad daugiausia galimybių dalyvauti bendrai kuriant paslaugą gyventojai nurodo *valdymo ir administravimo srityje* bei *aplinkos ir vidaus patalpų priežiūros srityje*. Šie rezultatai patvirtina kokybinio tyrimo metu gautus duomenis. Visgi pastebima, kad aplinkos ir vidaus patalpų priežiūros srityje gyventojai nėra linkę būti tokie aktyvūs kaip nurodė interviu ekspertai, nes nemaža dalis respondentų rinkosi atsakymo variantus „ko gero ne“ arba „tikrai ne“. Šis skirtumas gali būti paaiškintas tuo, kad, kaip parodė kokybinio tyrimo metu gauta informacija, namo aplinkos tvarkymas dažnai tampa įvairių ginčų ir nesutarimų priežastimi, nes nėra išspręstas klausimas dėl daugiabučių namų kiemų, žaliųjų plotų, gėlynų ir pan. priežiūros. Ypač ši problema aktuali tuose daugiabučiuose, kuriuose nėra įsteigta bendrija, nes gyventojams parodžius iniciatyvą tvarkytis patiems, paslaugą administruojančios įmonės ne visada lanksčiai reaguoja koreguodamos apmokėjimo už paslaugas sistemą. Be to, namo aplinkos ir vidaus patalpų priežiūra yra viena labiausiai pastebimų sričių kiekvienam namo gyventojui ir reikalauja nuolatinių kasdienių pastangų, todėl ne visada gyventojai linkę skirti pakankamai laiko šioms darbams atlikti.

Ekspertai interviu metu išskyrė, kad viena iš potencialiausių sričių, kuri nepakankamai išnaudota, yra *organizaciniai darbai*. Visgi kiekybinio tyrimo rezultatai rodo, kad gyventojai pakankamai aktyviai yra (arba būtų) linkę dalyvauti tokiose veiklose. Respondentų tarpe yra nemažai save matančių organizatoriaus, patarėjo ar idėjų generatoriaus vaidmenyje. Pakankamai daug yra manančių (susumavus „tikrai taip“ ir „ko gero taip“ rezultatus- 64,4 proc.), kad galėtų suburti, paskatinti kaimynus bendrai veiklai. Tokią situaciją iš dalies galima paaiškinti tuo, kad organizacinė veikla paprastai reikalauja tam tikrų lyderio savybių, sugebėjimo sutelkti, paskatinti kitus bendrai veiklai, todėl tampa aktualūs santykiai tarp oficialaus (administratoriaus) ir neoficialaus lyderio (aktyvaus gyventojų) bei kiek organizacinės veiklos oficialus lyderis yra linkęs perduoti ar toleruoti. Be to, skirtingus rezultatus galėjo įtakoti ir ta aplinkybė, kad ekspertai interviu metu išreiškė bendrą vertinimą, atsižvelgdami į namo gyventojų visumą ir kiek dauguma gyventojų realiai dalyvauja vienose ar kitose veiklose. Tuo tarpu respondentai atsakydami į anketos klausimus išreiškė nebūtinai jau egzistuojančią jų veiklos praktiką, o galbūt tik galimą. Didesnį organizacinių darbų pasirinkimą galėjo įtakoti ir ta aplinkybė, kad absoliuti dauguma tyrimo respondentų turėjo aukštąjį išsilavinimą, todėl turėjo įgūdžius ir žinias, padedančias organizacinei veiklai. Bet kuriuo atveju, tyrimo rezultatai rodo, kad gyventojai nėra linkę vengti dalyvauti organizacinėje veikloje, o tai reiškia, kad bendrojo paslaugos kūrimo potencialas gali būti efektyviau išnaudojamas šioje srityje, daugiau skiriant dėmesio gyventojų informavimui ir paskatinimui iš paslaugos administratoriaus pusės.

Informavimo ir kontrolės srityje gyventojai yra gana aktyvūs, ne tik reikalaudami, bet ir informuodami namo administratorių apie įvairias problemas. Net jei informavimo ir kontrolės veiklos nereikalauja tiesioginių individo fizinių pastangų, jos atlieka svarbią nuolatinės paslaugos kokybės priežiūros funkciją ir rodo gyventojų domėjimąsi

namo reikalais. Taigi, jei gyventojas neturi galimybių pats atlikti tam tikrų darbų ar neturi pakankamai žinių dalyvauti su namo administravimu susijusiose srityse, bendrojo paslaugos kūrimo principus jis gali realizuoti paslaugos informacinėje ir kontrolės srityje. Be to, didžioji dalis respondentų nurodė (90 proc.), kad yra linkę prisidėti tam tikra veikla, kai namo administratorius paprašo. Tai vėlgi rodo, kad bendrojo paslaugos kūrimo principams realizuoti nepakanka vien asmeninio pilietiškumo ar savanoriškų paskatų, itin didelę reikšmę turi namo administratoriaus aktyvi pozicija ir santykiai su gyventojais.

Mažiausiai galimybių bendrojo paslaugos kūrimo idėjai realizuoti respondentai nurodė *finansinės paramos srityje*, ypač skiriant 2 proc. gyventojų pajamų mokesčio finansinę paramą namo priežiūrai. Ekspertai interviu metu taipogi pažymėjo, kad ši finansinės paramos galimybė yra itin menkai išnaudota, nors teisinės sąlygos jai realizuoti sudarytos, kai yra įsteigta bendrija. Šis tyrimas, deja, negali nurodyti priežasčių, sąlygojančių minėtą situaciją. Iš kitos pusės tyrimo rezultatai rodo, kad didžioji dalis (84 proc.) respondentų sutiktų skirti kažkiek pinigų namo laiptinių ar aplinkos pagražinimui, sutvarkymui. Atsižvelgiant į tai, kad gyventojų dalyvavimas reikalauja įvairių išteklių kuriant paslaugą, visgi daugiau dalyvavimo galima tikėtis tose srityse, kuriose reikalingos laiko, fizinės, emocinės ar žinių pagalba įgytos pastangos.

Įvertinant potencialias bendrojo paslaugos kūrimo sritis, respondentai turėjo galimybę papildyti veiklų sąrašą jiems aktualiomis, bet nepaminėtomis veiklomis, skiltyje „*kita*“. Nemažai respondentų tiesiog paminėjo tas pačias veiklas, kurios jau buvo įvardintos tik kitais žodžiais, tačiau dalis respondentų papildė galimų veiklų sąrašą naujomis sritimis: agitacinė veikla steigiant bendriją, švenčių organizavimas („*galėčiau papuošti laiptinę prieš šventes*“, „*organizuoju šventes*“), socialinė pagalba („*padėti sunkiau gyvenantiems laiptinėje*“, „*surenku ir sumoku mokesčius*“), darbas su vaikais („*stengiuosi suburti namo vaikus tausoti savo namą*“) ir keletas respondentų gyvenančių kaime nurodė, kad nors gyvena daugiabučiame name, neturi jokio administratoriaus. Pastaroji problema jau buvo akcentuota kai kurių ekspertų interviu metu, nes paaiškėjo, kad kaime esančiais daugiabučiais savivaldybės paskirtos administruojančios įmonės neįstengia tinkamai pasirūpinti, o patys gyventojai taipogi retai steigia bendriją, dažniau pasikliauja kaimynystės ryšiais sprendžiant bendras problemas.

Vertinant bendrą tendenciją, galima teigti apie gana didelį potencialą bendrai kuriant daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūros paslaugą ypač atsižvelgiant į tai, kad gyventojai pasiruošę dalyvauti ne vienoje, o kelėtoje su paslauga susijusių sričių, kurios reikalauja įvairių individo pastangų ir indėlių.

3.2.2. Sociodemografinių kintamųjų įtaka piliečių dalyvavimo aktyvumui, dalyvavimo priemonių pasirinkimui ir pasitenkinimui paslaugos kokybe

Šiame skyriuje siekiama išsiaiškinti, kokie sociodemografiniai kintamieji įtakoja pasitenkinimą tiriamos viešosios paslaugos kokybe ir gyventojų dalyvavimo aktyvumą apskritai bei atsižvelgiant į skirtingus aktyvumo lygius. Taipogi šioje dalyje įvertinami sociodemografinių kintamųjų ryšiai su kiekviena gyventojų dalyvavimo

priemone, t. y. dalyvavimo būdais, dalyvavimo motyvais ir naudomis bei gyventojų ir namo administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipu. Nors dalyvavimas tiriamas kaip subjektyvi individuali patirtis, socialiniuose moksluose individas neanalizuojamas kaip atskirybė. Tyrimuose ieškoma dėsningumų būdingų visų individų dalyvavimo elgsenoje. Todėl sociodemografinių kintamųjų analizė yra prasminga ir būtina pagrindžiant tyrimo teorinę ir praktinę reikšmę.

Sociodemografinių kintamųjų įtaka gyventojų dalyvavimo aktyvumui

Bendrojo paslaugos kūrimo patirtis visgi labai daug priklauso nuo individualių asmenų (Etgar M., 2008, p. 101). Kokybinio tyrimo duomenys rodo, kad aktyvesni bendrai kuriant daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūros paslaugą yra darbingo arba vyresnio amžiaus gyventojai, socialiai aktyvūs, tuo tarpu lytis ir išsilavinimas esminės įtakos aktyvumui neturi, tik daro poveikį jo išraiškai, t. y. dalyvavimo būdo pasirinkimui. Taigi šiame skyriuje visų pirma siekiama išsiaiškinti, kokie sociodemografiniai kintamieji turi įtakos tam, kuriame *dalyvavimo aktyvumo lygyje*: *aukštame, vidutiniame ar žemame* (4 diagnostinis blokas) dalyvauja aktyvūs daugiabučių gyvenamųjų namų gyventojai.

Kaip jau minėta metodologinėje dalyje, gyventojų dalyvavimo aktyvumo lygiai buvo operacionalizuoti, prašant respondentų peržvelgti 21 veiklos sąrašą ir nurodyti, kuriose iš jų jie dalyvauja ar norėtų dalyvauti. Apdorojant duomenis atsakymai „*tikrai taip*“ ir „*ko gero taip*“ buvo sumuojami, kaip ir atsakymai „*ko gero ne*“ ir „*tikrai ne*“. Dalyvavimo aktyvumo lygiams priskirtinų veiklų skaičiaus nustatymui išėities tašku laikyta vidurkio (Mediana) reikšmė 12,35, numatant, kad maksimalus dalyvavimo veiklų skaičius yra 21, o minimalus- 0, esant standartiniam nuokrypiui- 4,834. Tokiu būdu išskirti 3 dalyvavimo aktyvumo lygiai pagal pasirinktų dalyvavimo veiklų skaičių: *žemas dalyvavimo aktyvumo* lygis- pasirinktų veiklų nuo 0 iki 6; *vidutinis dalyvavimo aktyvumo* lygis- pasirinktų veiklų nuo 7 iki 14; *aukštas dalyvavimo aktyvumo* lygis- pasirinktų veiklų nuo 15 iki 21. Remiantis bendraisiais analizuojamo diagnostinio bloko kintamųjų vertinimais, galima nustatyti sąlygines dalyvaujančių skirtinguose dalyvavimo aktyvumo lygiuose procentines reikšmes. Respondentų pasiskirstymas pagal priskyrimą dalyvavimo aktyvumo lygiui pateikiamas 9 lentelėje.

9 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal dalyvavimo aktyvumo lygius

Dalyvavimo aktyvumo lygis	N (proc.)
Žemo aktyvumo	122 (13,4%)
Vidutinio aktyvumo	463 (50,9%)
Aukšto aktyvumo	324 (35,6%)

N=909. Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Remiantis socialiniuose moksluose susiklosčiusia tradicija, apdorojant duomenis sociodemografiniai kintamieji laikomi nepriklausomais, o konstrukto- kaip priklauso- mi kintamieji. Statistiškai reikšmingam skirtumui tarp kintamųjų nustatyti naudojamas

chi-kvadrato kriterijus (χ^2), skaičiuojamas pagal *Pearson* formulę. Tikrinama gyventojų dalyvavimo skirtinguose aktyvumo lygiuose nepriklausomumo nuo sociodemografinių kintamųjų hipotezė. Testo rezultatai pateikti 10 lentelėje, kurioje išskirti tik statistiškai reikšmingi atvejai.

10 lentelė. Statistiškai reikšmingų sociodemografinių kintamųjų vertinimas pagal gyventojų dalyvavimo aktyvumo lygius

Sociodemografiniai kintamieji Respondentų pasiskirstymas proc.	Dalyvavimo aktyvumo lygiai			$\chi^2(p)^*$
	Žemas 13,4	Vidutinis 50,9	Aukštas 35,6	
<i>Lytis</i>				
Moterys	79,5	74,5	62,0	19,57(<0,001)
Vyrai	20,5	25,5	38,0	
<i>Gyvenamoji vieta</i>				
Mieste	93,4	87,3	79,6	17,76(0,001)
Miestelyje	5,7	8,4	12,3	
Kaime	0,8	4,3	8,0	
<i>Amžius</i>				
18-29 m.	18,0	15,6	7,1	20,40(0,018)
30-39 m.	15,6	15,6	19,1	
40-49 m.	23,8	25,5	23,5	
50-59 m.	32,8	30,5	34,9	
60-69 m.	8,2	11,0	11,7	
Daugiau nei 70 m.	1,6	1,9	3,7	
<i>Išsilavinimas</i>				
Pagrindinis	4,9	1,1	0,3	18,93(0,019)
Vidurinis, spec. vidurinis	8,2	11,7	8,3	
Aukštesnysis, profesinis	9,8	11,9	14,2	
Aukštasis	77,0	75,4	77,2	
<i>Visuomeninės organizacijos narys</i>				
Ne	68,9	53,8	41,7	32,73(<0,001)
Taip, bet nėra aktyvūs nariai	11,5	18,1	17,3	
Taip, yra aktyvūs nariai	19,7	28,1	41,0	
<i>Dalyvavimas savanoriškoje veikloje</i>				
Ne	71,3	53,6	37,0	71,20(<0,001)
Taip, bet nėra aktyvūs nariai	16,4	29,6	25,6	
Taip, yra aktyvūs nariai	12,3	16,8	37,3	
<i>Organizacijos dalyvis (k8+k9)</i>				
Ne	60,7	40,8	28,1	40,94(<0,001)
Taip	39,3	59,2	71,9	

Šaltinis: sudaryta darbo autorės. N= 909, proc., *bloko kintamieji su $p > 0,05$ – eliminuoti.

Statistinių duomenų analizė rodo, kad dalyvavimo aktyvumas priklauso nuo daugelio kintamųjų. Kadangi dalyvavimo aktyvumo lygių grupės pagal respondentų skaičių yra labai skirtingos, papildomai atlikta *Spearman* koreliacija, siekiant nustatyti

statistiškai reikšmingus ryšius tarp sociodemografinių rodiklių ir dalyvavimo aktyvumo kaip priklausomo kintamojo.

Nustatyti reikšmingi teigiami silpni ryšiai bendroje grupėje, tarp dalyvavimo aktyvumo ir tokių sociodemografinių rodiklių kaip lytis ($r=0,11$ $p=0,001$), gyvenamoji vieta ($r=0,14$ $p<0,001$) bei amžius ($r=0,09$ $p=0,006$). Atsižvelgiant į tai, kad moterys buvo koduojami „1“, o vyrai – „2“ – galima teigti, kad vyrai buvo šiek tiek aktyvesni nei moterys. Kokybinio tyrimo rezultatai atskleidė priešingą tendenciją, kad šiek tiek didesniu aktyvumu nei vyrai pasižymėjo moterys, tačiau susiejant abiejų tyrimų rezultatus galima teigti, kad lyties atžvilgiu dalyvavimo aktyvumas reiškiasi panašiai. Gyvenamosios vietos atveju („miestas“ koduojamas „1“, „miestelis“ – „2“ ir „kaimas“ – „3“ – kuo didesnis skaičius tuo mažesne gyvenvietė) – gautas reikšmingas ryšis rodo, kad respondentai gyvenantys mieste yra mažiau aktyvūs nei respondentai iš mažesnių gyvenviečių. Šią tendenciją patvirtina ankstesnių tyrimų duomenys, kada miesto gyventojai, dažniau nei kitose vietovėse gyvenantys, yra pasyviau dalyvaujantys (Petukienė E., 2010, p. 151). Be to, kaip teigia V. Leonavičius ir E. Ozolinčiūtė (2008, p. 26), miesto tipo bendruomeniniams socialiniams santykiams yra labiau būdingas individualizmas ir beasmeniškumas, tam tikro intereso akcentavimas, o ne įpročiai ir tradicijos būdingi kaimo tipo socialinių santykių bendruomenėms. Todėl analizuojant daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūros paslaugą, gyvenamosios vietos kintamasis yra svarbus, nors pačiame tyrime daugiau dalyvavo respondentų gyvenančių mieste. Vertinant amžiaus kintamąjį, aktyvesni yra vyresni respondentai nei jaunesni: pasyviausia amžiaus grupė 18-29 metai, o aktyviausia- virš 60 metų, nors ir kitose amžiaus grupėse virš 30 metų respondantai gana aktyvūs. Šiuos duomenis taipogi patvirtina kokybinio tyrimo ir kitų ankstesnių tyrimų rezultatai (Petukienė E., 2010, p. 151), kada aktyvesni įsitraukiant į aukštą dalyvavimo lygį yra 40-59 metų amžiaus grupei priklausantys respondentai.

Didžiausią įtaką respondentų dalyvavimo aktyvumui turi aktyvi socialinė veikla: dalyvavimas visuomeninėje organizacijoje ($r=0,21$ $p<0,001$) arba savanoriškoje veikloje ($r=0,31$ $p<0,001$). Galima pastebėti, kad respondentai turintys didesnę išsilavinimą yra labiau linkę būti aktyvesni (10 lentelė), be to, pilietinių organizacijų veikloje daugiausia dalyvauja aktyvūs ir išsilavinę žmonės (Imbrasaitė J., 2006, p. 38). Tiek aktyvūs, tiek formalūs visuomeninių organizacijų ir savanoriška veikla užsiimantys respondantai yra linkę dalyvauti aukštesniame dalyvavimo aktyvumo lygyje. V. Pestoff (2004, p. 6; 2006, p. 511) aštuoniose ES šalyse atliktas tyrimas vaikų priežiūros įstaigose taip pat patvirtino faktą, jog aukščiausi tėvų dalyvavimo lygiai buvo nustatyti atvejuose, kuriuose dalyvavo pilietinės visuomenės organizacijos.

Panašūs rezultatai gauti ir paslaugos teikimo formos grupėse. Bendrijų atveju reikšmingais statistiniais ryšiais su dalyvavimo aktyvumu pasižymi šie sociodemografiniai kintamieji: lytis ($r=0,17$ $p=0,001$ - šiek tiek aktyvesni vyrai nei moterys), gyvenamoji vieta ($r=0,15$ $p=0,004$ - aktyvesni iš mažesnių gyvenviečių), narystė visuomeninėje organizacijoje ($r=0,17$ $p=0,001$) ir dalyvavimas savanoriškoje veikloje ($r=0,31$ $p<0,001$). Tuo tarpu esant paslaugos teikimo formai- administruojanti įmonė: narystė visuomeninėje organizacijoje ($r=0,23$ $p<0,001$) ir dalyvavimas savanoriškoje veikloje ($r=0,31$ $p<0,001$). Apibendrinant galima teigti, kad dalyvavimo aktyvumas pasižymi

reikšmingais statistiniais ryšiais su keletu sociodemografinių kintamųjų: lytis, gyvenamoji vieta, amžius, narystė visuomeninėje organizacijoje ir dalyvavimas savanoriškoje veikloje.

Sociodemografinių kintamųjų įtaka gyventojų dalyvavimo priemonių pasirinkimui

Pirmiausiai apžvelgiami sociodemografinių rodiklių ir gyventojų dalyvavimo būdo priemonių grupės sąveikos rezultatai. Nustatyti reikšmingi teigiami silpni ryšiai tarp dalyvavimo būdo priemonių grupės ir tokių sociodemografinių rodiklių kaip gyvenamoji vieta ($r=0,15$ $p<0,001$), amžius ($r=0,17$ $p<0,001$) bei aktyvumas socialinėje veikloje t. y. priklausymas kokiai nors visuomeninei organizacijai ($r=0,19$ $p<0,001$) ir ypač dalyvavimas savanoriškoje veikloje ($r=0,26$ $p<0,001$). Respondentai gyvenantys mažesnėse gyvenvietėse aktyviau dalyvauja savo daugiabučio namo priežiūros veikloje nei mieste gyvenantys respondentai, be to, šioje veikloje aktyviau dalyvauja vyresni respondentai nei jaunesni bei respondentai, kurie aktyviai dalyvauja socialinėje veikloje ypač savanoriškoje.

Vertinant sociodemografinių rodiklių ir gyventojų dalyvavimo motyvų priemonių grupės sąveikos rezultatus, nustatytas reikšmingas silpnas ryšys tarp dalyvavimo motyvų ir lyties ($r= -0,08$ $p=0,014$) ir teigiamas silpnas – tarp dalyvavimo motyvų ir dalyvavimo savanoriškoje veikloje ($r=0,10$ $p=0,003$). Tai reiškia, kad dalyvavimo motyvai moterims yra šiek tiek svarbesni nei vyrams bei respondentams dalyvaujantiems savanoriškoje veikloje. Kitaip tariant, moterys ir dalyvaujantys savanoriškoje veikloje dažniau sutiko, kad anketoje išvardinti 6 motyvai yra „labai svarbūs“ arba „svarbūs“ jų aktyvumui.

Tuo tarpu vertinant dalyvavimo naudos priemonių grupės teiginius (anketoje 4 teiginiai), nustatyti reikšmingi teigiami silpni ryšiai tarp dalyvavimo naudos ir gyvenamosios vietos ($r=0,07$ $p=0,033$) bei dalyvavimo savanoriškoje veikloje ($r=0,15$ $p<0,001$). Gyvenantys mažesnėse gyvenvietėse dalyvaudami savo daugiabučio namo priežiūros paslaugoje išvelgia daugiau naudos aspektų nei mieste gyvenantys respondentai, taipogi daugiau naudos išvelgia ir respondentai aktyviau dalyvaujantys savanoriškoje veikloje.

Sociodemografinių rodiklių įtaka gyventojų ir administratorių vaidmens ir sąveikos tipo dalyvavimo priemonėms pateikiama 11 lentelėje.

11 lentelė. Sociodemografinių rodiklių įtaka gyventojų ir administratorių vaidmens ir sąveikos tipo dalyvavimo priemonėms

Vaidmuo ir sąveikos tipas	Lytis		Amžius		Gyvenamoji vieta		Išsilavinimas		Mėnesinės pajamos	
	r	p	r	p	r	p	r	p	r	p
Pavaldinys-Vadovas	0,01	ns	-0,01	ns	-0,06	ns	-0,07	0,034	-0,07	0,026
Klientas-Ekspertas	-0,01	ns	0,01	ns	-0,05	ns	-0,10	0,004	-0,08	0,015
Vartotojas-Profesionalas	0,01	ns	-0,07	0,042	-0,06	ns	-0,04	ns	-0,01	ns

Vaidmuo ir sąveikos tipas	Lytis		Amžius		Gyvenamoji vieta		Išsilavinimas		Mėnesinės pajamos	
	r	p	r	p	r	p	r	p	r	p
Partneris-Partneris	0,04	ns	0,07	0,031	0,04	ns	0,09	0,010	0,01	ns
Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas	0,05	ns	0,14	<0,001	0,11	0,001	-0,02	ns	0,04	ns
Šeimininkas-Samdomas darbuotojas	0,09	0,006	0,10	0,002	0,02	ns	-0,03	ns	0,06	ns

Šaltinis: sudaryta darbo autorės. N=909, r – koreliacijos koeficientas; ns – statistiškai nereikšmingas ryšys.

Analizuojant tyrimo duomenis, nustatyti reikšmingi neigiami silpni ryšiai tarp sąveikos tipų „Pavaldinys-Vadovas“ ir „Klientas-Ekspertas“ ir tokių sociodemografinių rodiklių kaip išsilavinimas ($r=-0,07$ $p=0,034$ / $r=-0,10$ $p=0,004$) ir mėnesinių pajamų ($r=-0,07$ $p=0,026$ / $r=-0,08$ $p=0,0215$) – tokia sąveika labiau būdinga turintiems žemesnį išsilavinimą bei mažesnes pajamas gaunantiems asmenims. Rezultatai patvirtina kokybinio tyrimo duomenis, kada interviu ekspertai nurodė, kad išsilavinimas labai dažnai nulemia gyventojų sau pačiam priskiriamą vaidmenį paslaugos procese bei apsprendžia dalyvavimo formos pasirinkimą, kuri atsiskleidžia per gyventojų ir administratoriaus vaidmenį ir sąveikos tipus. Tuo tarpu, mažesnės mėnesinės pajamos taipogi įtakoja gyventojų elgseną bendrai kuriant paslaugą, nes tokie gyventojai linkę pasirinkti pasyvias sąveikos formas su administratoriumi, kurios nereikalauja tiesioginės aktyvios jų veiklos, atliekant tam tikrus su paslaugos teikimu susijusius darbus. Tai, kad jaunesnio amžiaus gyventojai yra linkę būti pasyvesni paslaugos kūrimo procese patvirtina sąveikos tipo „Vartotojas-Profesionalas“ atveju, nustatytas tik vienas reikšmingas neigiamas silpnas ryšis su sociodemografiniu rodikliu- amžiumi ($r=-0,07$ $p=0,042$).

Vertinant sociodemografinių kintamųjų įtaką aktyvaus gyventojų vaidmens reikalaujančiuose sąveikos tipuose („Partneris-Partneris“, „Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas“, „Šeimininkas-Samdomas darbuotojas“), nustatyta, kad visų šių sąveikų atveju yra reikšmingi teigiami silpni ryšiai tarp sąveikos tipo ir sociodemografinio rodiklio- amžiaus: „Partneris-Partneris“ ($r=0,07$ $p=0,031$), „Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas“ ($r=0,14$ $p<0,001$), „Šeimininkas-Samdomas darbuotojas“ ($r=0,10$ $p=0,002$). Tokie rezultatai patvirtina kokybinio tyrimo metu gautus duomenis, kad vyresnio amžiaus gyventojai yra linkę būti aktyvesni bendrai kuriant paslaugą. Drauge nustatyti ir kiti statistiškai reikšmingi ryšiai tarp sąveikos tipų ir tokių sociodemografinių rodiklių kaip: išsilavinimas ($r=0,09$ $p=0,010$, „Partneris-Partneris“ sąveikos tipą dažniau renkasi aukštesnio išsilavinimo asmenys), gyvenamoji vieta ($r=0,11$ $p=0,001$, „Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas“ sąveikos tipas labiau būdingas gyvenantiems mažesnėse gyvenvietėse asmenims), lytis ($r=0,09$ $p=0,006$, „Šeimininkas-Samdomas darbuotojas“ sąveikos tipą dažniau linkę rinktis vyrai nei moterys).

Įvertinus respondentų socialinio aktyvumo duomenis, gauti rezultatai, kad asmenys dalyvaujantys visuomeninių organizacijų ir savanoriškoje veikloje mažiau linkę rinktis sąveikos tipus „Klientas-Ekspertas“ bei „Vartotojas- Profesionalas“. Tokios sąveikos kaip „Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas“, „Šeimininkas-Samdomas darbuotojas“ labiau būdingos socialiai aktyvesniems asmenims – visuomeninių organizacijų nariams bei dalyvaujantiems savanoriškoje veikloje, o sąveika „Partneris-Partneris“ šiek tiek labiau būdinga aktyviau dalyvaujantiems savanoriškoje veikloje.

Sociodemografinių kintamųjų įtaka gyventojų pasitenkinimui paslaugos kokybe

Apibendrinant tyrimo duomenis (susumavus „tikrai taip“ ir „ko gero taip“ bei „tikrai ne“ ir „ko gero ne“ rezultatus), galima teigti, kad tyrime dalyvavę respondentai yra daugiau patenkinti nei nepatenkinti savo daugiabučio namo priežiūros paslaugos kokybe (63,3 proc. patenkinti, 29,1 proc. nepatenkinti), namo administratoriaus darbu (58,4 proc. patenkinti, 28,3 proc. nepatenkinti) ir savivaldybės darbo kokybe (40,1 proc. patenkinti, 35,9 proc. nepatenkinti). Kitaip tariant, maždaug pusė nepatenkintųjų savivaldybės darbo kokybe taip pat nepatenkinti savo daugiabučio namo priežiūros paslaugos kokybe (49,1 proc.) ir savo daugiabučio namo administratoriaus darbu (45,7 proc.). Užtat dauguma tų, kurie patenkinti savivaldybės darbo kokybe, patenkinti ir savo daugiabučio namo priežiūros paslaugos kokybe (81,4 proc.) ir savo daugiabučio namo administratoriaus darbu (75,3 proc.). Tyrimo rezultatai patvirtina metodologinėje dalyje suformuluotą prielaidą, kad paprastai bendra nuomonė vietinės valdžios atžvilgiu yra kritiškesnė nei vertinant atskirus jos aspektus, t. y. konkrečią viešąją paslaugą. Tuo pačiu principu galima paaiškinti ir tai, kad namo administratoriaus darbą respondentai vertino šiek tiek kritiškiau nei bendrai daugiabučio namo priežiūros paslaugos kokybę.

Sociodemografinių kintamųjų įtakos gyventojų bendram pasitenkinimui savo daugiabučio namo priežiūros paslaugos kokybe, administratoriaus darbu bei savivaldybės darbo kokybe rezultatai rodo, kad savo daugiabučio namo priežiūros paslaugos kokybe labiau patenkinti asmenys aktyviau dalyvaujantys savanoriškoje veikloje, o šiek tiek savo savivaldybės darbo kokybe – asmenys su didesnėmis mėnesinėmis pajamomis. Kiti sociodemografiniai kintamieji žymesnės įtakos pasitenkinimui neturi. Be to, pastebėta, kad didesniu bendruoju pasitenkinimu ir pasitenkinimu atskiromis paslaugos sritimis pasižymi respondentai dalyvaujantys savanoriškoje veikloje. Tikslinga akcentuoti dalyvavimo savanoriškoje veikloje kintamąjį, nes, kaip parodė ankstesnė analizė, šis kintamasis yra reikšmingas ne tik vertinant paslaugos kokybę, bet ir gyventojų dalyvavimo aktyvumą. Tuo tarpu didesnes mėnesines pajamas gaunantys gyventojai pasižymi didesniu savo savivaldybės darbo pasitenkinimu, nes tai garantuoja aukštesnę socialinę padėtį ir sąlygoja mažesnę poreikį įvairioms viešosioms paslaugoms, kurios paprastai vertinamos gana neigiamai. Tai, kad didesnes pajamas turintys gyventojai labiau pasitiki savivaldybėmis patvirtina ir 2006 m. Vilniaus universiteto Geografijos ir kraštotvarkos katedros atlikto tyrimo rezultatai (Mačiulytė J., Ragauskas P., 2007, p. 79).

Panaudojus faktorinę analizę ir regresijos metodą, sudarytas apjungtas pasitenkinimo rodiklis (apimantis 19 (bendrojo pasitenkinimo) ir 21 (pasitenkinimo atskiromis paslaugos sritimis) skalių blokus) ir nustatyti reikšmingi ryšiai su sociodemografiniais kintamaisiais. Bendroje grupėje pasitenkinimą tiriamos paslaugos kokybe šiek tiek įtakoja lyties ($r=0,09$ $p=0,009$ - vyrai labiau patenkinti), narystės visuomeninėje organizacijoje ($r=0,07$ $p=0,030$) ir dalyvavimo savanoriškoje veikloje ($r=0,10$ $p=0,002$) sociodemografiniai kintamieji. Bendrijų atveju reikšmingą įtaką daro tik dalyvavimo savanoriškoje veikloje ($r=0,15$ $p=0,004$) kintamasis, o esant paslaugos teikimo formai administruojanti įmonė- lyties ($r=0,15$ $p=0,007$ šiek tiek labiau patenkinti vyrai) kintamasis.

Tyrimo metu respondentų buvo klausama ne tik, kiek bendrai jie yra patenkinti daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūros paslauga, bet ir prašoma įvertinti atskiras namo priežiūros paslaugos sritis (rezultatų, turinio ir procedūrų), siekiant išsiaiškinti, kurie paslaugos aspektai gyventojų yra vertinami geriausiai ir kurie kritiškiausiai (21 anketos klausimas, 12 lentelė).

12 lentelė. Pasitenkinimo atskiromis paslaugos sritimis veiksmų įvertiniai

Veiksnių santrumpa	Veiksniai	Vidurkis ±SN	PI 95 proc.	Mediana
K21-5	Sudarytos galimybės namo gyventojams pareikšti savo nuomonę, skųstis, teikti pasiūlymus, kaip pagerinti namo priežiūros kokybę ir patiems atlikti tam tikrus darbus	3,45±1,01	3,38-3,51	4,00
K21-6	Namo administratoriaus atskaitomybė gyventojams: suprantamai paaiškinama, kur panaudotos lėšos, kaip pasirinktos darbus atliekančios įmonės, galimybė pakeisti administratorių, jei netenkina jo darbas	3,29±1,20	3,22-3,37	4,00
K21-1	Namo stogo, sienų, balkonų, įėjimo laiptų ir kt. konstrukcijų priežiūra	3,26±1,19	3,18-3,34	4,00
K21-3	Namo laiptinių, holų, rūsių, pastogių ir kt. bendrai naudojamų patalpų priežiūra	3,25±1,13	3,18-3,33	4,00
K21-2	Namo inžinerinės įrangos (kanalizacijos, vamzdinių, elektros skydinės, liftai, televizijos kolektyvinės antenos, šilumos mazgai ir pan.) priežiūra	3,24±1,12	3,17-3,31	4,00
K21-4	Atsižvelgimas į namo gyventojų nuomonę, kaip turėtų būti tvarkomi bendri namo gyventojų reikalai: konstrukcijos, inžinerinė įranga, patalpos	3,20±0,99	3,14-3,27	3,00
Pasitenkinimo paslaugų kokybe suminis rodiklis		19,70±5,19	19,36-20,04	20,00

Šaltinis: sudaryta darbo autorės. $N=909$, SN – standartinis nuokrypis, PI – vidurkio pasikliautinis intervalas.

Paaiškinimai: tamsiai pilka spalva žymi paslaugos procedūrų kokybės veiksmus; šviesiai pilka spalva žymi paslaugos rezultato kokybės veiksmus; žalsva spalva žymi paslaugos turinio kokybės veiksmus

Tyrimo rezultatai rodo, kad gyventojai labiausiai yra patenkinti procedūriniais tiriamos paslaugos aspektais ir ypač sudarytomis galimybėmis pareikšti savo nuomonę,

teikti pasiūlymus, patiems atlikti tam tikrus darbus, o mažiausiai patenkinti gali- mybėmis įtakoti paslaugos turinį, tuo tarpu paslaugos rezultato veiksniai vertinami vidutiniškai. Tačiau tikslinga pastebėti, kad paslaugos rezultato ir turinio kokybės veiksniai vertinami labai panašiai. Susiejus atskirų paslaugos sričių vertinimą su socio- demografiniais rodikliais, nustatyti reikšmingi teigiami silpni ryšiai tarp pasitenkini- mo kokybe atskiromis paslaugos sritimis ir lyties ($r=0,10$ $p=0,003$)– paslaugos kokybe šiek tiek labiau yra patenkinti vyrai nei moterys bei dalyvavimo savanoriškoje veikloje ($r=0,10$ $p=0,002$)– socialiai aktyvesni respondentai šiek tiek labiau patenkinti paslau- gos kokybe.

Apibendrinant galima teigti, kad bendrąjį pasitenkinimą ir pasitenkinimą atski- romis paslaugos sritimis reikšmingai įtakoja šie sociodemografiniai kintamieji: lytis, mėnesinės pajamos (į rankas), narystė visuomeninėje organizacijoje ir dalyvavimas savanoriškoje veikloje.

3.2.3. Piliečių dalyvavimo aktyvumą ir pasitenkinimą paslaugos kokybe įtakojančių veiksnių nustatymas

Šiame skyriuje pateikiamas bendrasis respondentų atsakymų procentinis vertini- mas pagal kiekvieną tiriamą piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo paslaugos kokybe sąveikos modelio kintamąjį: piliečių dalyvavimo priemonės (dalyvavimo būdus, da- lyvavimo motyvus ir naudas bei gyventojų ir administratoriaus vaidmenis ir sąveikos tipus) ir pasitenkinimą paslaugos kokybe įtakojančius veiksniai. Taipogi įvertinama kaimynystės, dalyvavimo aktyvumo lygio ir paslaugos teikimo formos įtaka piliečių dalyvavimo priemonių ir pasitenkinimo kintamųjų atžvilgiu. Analizuojant tyrimo re- zultatus įmanoma susidaryti bendrą piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo paslaugos kokybe sąveikos modelio kintamųjų vaizdą.

Dalyvavimo aktyvumo kaip priklausomo virtualaus kintamojo sudarymui panau- dota faktorinė analizė ir regresijos metodas. Nustatyti faktoriniai svoriai (regresinės lygties koeficientai) kiekvienam nepriklausomam kintamajam (veiksniui), kurių visu- ma ir sudaro *dalyvavimo aktyvumo* kintamąjį. Taigi dalyvavimo aktyvumas bendrai kuriant paslaugą nagrinėjamas kaip bendras aktyvumo faktorius artimas suminiam skalės balų rodikliui ir stipriausiai koreliuojantis su didžiausią svorį turinčiu faktoriu- mi „Valdymas ir administravimas“ (2.3.2 skyrius, 7 priedas). *Dalyvavimo aktyvumo* histograma pasiskirsčiusi pagal normalųjį dėsnį. Siekiant išsiaiškinti, kurios piliečių dalyvavimo priemonės kaip nepriklausomi kintamieji įtakoja *dalyvavimo aktyvumą* (apimantį ir dalyvavimo lygius išreiškiančius kintamuosius) kaip priklausomą kinta- mąjį, atlikta duomenų analizė. Visų pirma atlikta *Spearman* koreliacija, kuri padeda nustatyti, ar yra statistiškai reikšmingi ryšiai tarp kintamųjų. Kadangi koreliacinės analizės rezultatus tikslinga traktuoti tik kaip *sąveiką* arba *ryšį*, panaudotas regresijos metodas, nustatant nepriklausomų kintamųjų *įtaką* priklausomam kintamajam.

Gyventojų dalyvavimo aktyvumą įtakojančių veiksnių nustatymas

Visų pirma pateikiamas **dalyvavimo būdo** priemonių procentinis vertinimas (13 lentelė) bei dalyvavimo būdo priemonių grupės sąveikos rezultatai su kaimynystės,

dalyvavimo aktyvumo lygio ir paslaugos teikimo formos kintamaisiais. Kokybinio tyrimo metu nustatytos dalyvavimo būdo priemonės suskirstytos ne tik į du tipus- individualų ir kolektyvinių, bet ir į du priemonių raiškos būdus- aktyvų ir pasyvų, atsižvelgiant į asmeninius individų išteklius, kurie investuojami į namo priežiūros paslaugą.

13 lentelė. Dalyvavimo būdo priemonių naudojimo dažnumo vertinimas

Priemonės santrumpa	Dalyvavimo būdo priemonės tipas	Dalyvavimo būdo priemonės išreiškiantys indikatoriai	Atsakymų pasiskirstymas			
			Niekada	Kartais	Dažnai	Visada
K15-6	Individualus	Sava laikis mokesčių sumokėjimas	2,5	5,2	16,6	75,7
K15-2		Bendrų namo priežiūrą liečiančių sprendimų priėmimas raštu, vykdant apklausas ar pareiškiant nuomonę internetu	19,6	28,2	27,3	25,0
K15-4		Asmeninis tam tikrų smulkių ūkinių, santechninių ar organizacinių darbų atlikimas (asmeniškai sutvarkote, sutaisote, išvalote laiptinę, pasodinate gėles ir pan.)	15,7	33,3	31,0	19,9
K15-8		Pinigių skyrimas, negalint pačiam dalyvauti atliekant darbus (talkoje, įrengiant krepšinio aikštelę, sodinant gėles, pjau- nant žolę ir pan.)	23,9	32,1	19,1	24,9
K15-12		Pasiūlymų ir skundų teikimas, sprendimų kontrolė, problemų „matymas“ ir iškėli- mas gyventojų susirinkimuose ar infor- muojant namo administratorių	19,6	37,7	25,1	17,6
K15-14		Organizacinė pagalba: patariu kaip geriau padaryti, pasiūlau patikimą rangovą, ap- klausiu kaimynus, padedu surinkti bal- savimo parašus, priimu atliktus darbus ir pan.	23,5	33,3	26,1	17,1
K15-13		Savo iniciatyva naudingų darbų organi- zavimas ir atlikimas (įrengtos kiemo ste- bėjimo kameros, nupirktos ir pasodintos gėlės, padaryta skelbimų lenta, prižiūrima buhalterinė apskaita, sutvarkyta vaikų žaidimo aikštelė, pakabinti paveikslai ir pan.)	28,8	34,4	21,6	15,2
K15-3		Dalyvavimas valdybe: esu bendrijos pirmininkas, valdybos narys, laiptinės/ namo atstovas (įgaliotinis), priklausau namo „aktyvistų“ ratui	40,2	25,3	16,4	18,2
K15-11		Darbų atlikimas esant išsiskolinimui už paslaugas bendrijai ar administruojančiai įmonei (laiptinių išdažymas, žolės nupjo- vimas ir pan.)	56,3	23,0	11,7	9,0
K15-7		Finansinės paramos skyrimas (2 proc. gyventojų pajamų mokesčio, labdara, ir pan.)	61,5	17,8	7,4	13,3

Priemonės santrumpa	Dalyvavimo būdo priemonės tipas	Dalyvavimo būdo priemonės išreiškiantys indikatoriai	Atsakymų pasiskirstymas			
			Niekada	Kartais	Dažnai	Visada
K15-1	Kolektyvinis	Dalyvavimas namo gyventojų susirinkimuose, priimant sprendimus	4,5	18,9	32,5	44,1
K15-5		Dalyvavimas organizuotose gyventojų talkose (kiemo valymo, laiptinių, rūšių tvarkymo, medžių sodinimo ir pan.)	6,4	29,6	33,6	30,5
K15-9		Organizavimas bendrų gyventojų veiklų-remonto darbų, talkų, švenčių, susirinkimų ir pan.	26,4	32,5	24,6	16,5
K15-10		Narystė gyventojų sudarytoje organizacijoje (bendrijoje, taryboje, saugios kaimynystės grupėje ir pan.)	39,7	23,5	17,5	19,3

Šaltinis: sudaryta darbo autorės. N=909, proc.

Paaiškinimai: pilka spalva žymimos aktyvios dalyvavimo būdo priemonės.

Analizuojant tyrimo respondentų atsakymų procentinį pasiskirstymą, galima pastebėti, kad gyventojai dažniau renkasi individualias pasyvias dalyvavimo būdo priemones, kurios nereikalauja iš paslaugos gavėjo asmeniškai dalyvauti, veikti atliekant tam tikrą veiklą, t. y. dalyvavimas apsiriboja savalaikiu mokesčiu sumokėjimu, balsavimu raštu, pinigų skyrimu negalit pačiam dalyvauti ar pasiūlymų ir skundų teikimu. Dažniausiai respondentai nurodo, kad pasirinktais dalyvavimo būdais naudojasi „kartais“, tačiau nemaža dalis pasirinko ir atsakymų variantus „dažnai“ arba „visada“. Siekiant išsiaiškinti, kurios dalyvavimo būdo priemonės apskritai naudojamos ir kurios ne, tikslinga sumuoti atsakymų variantus „kartais“, „dažnai“ ir „visada“. Tokiu būdu pastebima, kad nemaža dalis gyventojų (84,2 proc.) yra linkę veikti asmeniškai aktyviai atliekant smulkius daugiabučio namo priežiūros darbus. Be to, gana daug respondentų pažymėjo, kad naudoja ir tokias aktyvias dalyvavimo būdo priemones kaip „organizacinę pagalbą“ (76,5 proc.) bei „savo iniciatyva naudingų darbų organizavimas ir atlikimas“ (71,2 proc.). Nagrinėjant kokybinio tyrimo duomenis buvo pažymėta, kad gyventojai nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos yra labiau linkę rinktis individualias dalyvavimo būdo priemones, tuo tarpu kolektyvinių dalyvavimo būdo priemonių pasirinkimą neretai apriboja neoficialių namo bendruomenės (kaimynystės) lyderių stoka. Kiekybinio tyrimo rezultatai patvirtina interviu ekspertų išsakytas nuomones, nes dauguma respondentų aktyviai kolektyviai dalyvauja namo gyventojų susirinkimuose (95,5 proc.), tuo tarpu organizuojant namo gyventojų bendras veiklas, gyventojai dažniau linkę prisijungti (93,7 proc.), bet ne patys imtis lyderio vaidmens (73,6 proc.).

Apskaičiavus dalyvavimo būdo priemonių suminį rodiklį ir susiejus jį su respondentų požiūriu į kaimynystę, nustatyta, kad tie respondentai, kurie aktyviau dalyvauja namo priežiūroje (t. y. pasirinko daugiau dalyvavimo būdo priemonių pažymėdami atsakymus „visada“, „dažnai“ arba „kartais“) turi teigiamesnę požiūrį į kaimynystę,

ypač dviejų nuostatų atžvilgiu: „Pažįstu savo kaimynus ir pabendrauju su jais esant progai“ ($r=0,36$ $p<0,001$) ir „Aš esu linkęs atsižvelgti į namo bendruomenės interesus vietoj asmeninių interesų“ ($r=0,34$ $p<0,001$). Kaip jau buvo minėta ankstesniame skyriuje, stipresne orientacija į kaimynystę pasižymi miestelių ir kaimų gyventojai. V. Leonavičiaus ir E. Ozolinčiūtės (2008, p. 29) teigimu, kaimo žmonių santykiai ypatingi tuo, kad socialinė modernizacija kaime nepanaikina tradicinių santykių, nes gyvendami ribotoje teritorijoje, žmonės yra priversti nuolat bendrauti asmeniškai. Kiekybinio tyrimo duomenys patvirtina šį pastebėjimą, be to, nurodo, kad artimų kaimynystės ryšių palaikymas turi įtakos aktyvesniam dalyvavimui bendrai kuriant paslaugą bei atvirkesniai, tie, kurie yra aktyvesni dalyvaujant yra linkę į glaudesnius kaimynystės santykius. Tyrimo rezultatai drauge rodo, kad respondentai dažniau pasirinkę kolektyvinės dalyvavimo būdo priemones turi teigiamesnį požiūrį į kaimynystės ryšių palaikymą nei respondentai retai arba apskritai nepasirinkę kolektyvinių dalyvavimo būdo priemonių.

Vertinant, kaip dalyvavimo būdo priemonės reiškiasi *dalyvavimo aktyvumo lygių* atžvilgiu nustatyta, kad kuo aktyvesnis dalyvavimas, tuo visų dalyvavimo būdų priemonių veiksmų įvertiniai didesni. Tai reiškia, kad tiek individualias, tiek kolektyvines dalyvavimo būdo priemones dažniau naudoja tie respondentai, kurie pagal dalyvavimo aktyvumą priskiriami aukštam arba vidutiniam dalyvavimo lygiui. Žemam dalyvavimo aktyvumo lygiui priskiriami respondentai dažniausiai rinkdamiesi dalyvavimo būdo priemones apsiriboja pasyviomis veiklomis, kurios nereikalauja iš dalyvaujančiojo asmeninės iniciatyvos, t. y. savalaikiai sumoka mokesčius, dalyvauja namo gyventojų susirinkimuose ar paprašius išreiškia nuomonę raštu, prisijungia prie organizuojamų aplinkos tvarkymo talkų ar skiria pinigų negalėdami patys dalyvauti. Tuo tarpu vidutiniu ir aukštu dalyvavimo aktyvumo lygiu pasižymintiems respondentams žymiai dažniau būdinga aktyvi veikla, kada bendrai kuriant paslaugą investuojamos asmeninės žinios, sugebėjimai bei fizinės pastangos, t. y. tokie respondentai aktyviai dalyvauja valdyme priimant sprendimus, teikia pasiūlymus kaip spręsti problemas, prisideda organizacine pagalba bei inicijuoja bendras gyventojų veiklas.

Įvertinus dalyvavimo būdo priemonių ryšius su *paslaugos teikimo formomis- bendrija ir savivaldybės paskirta administruojanti įmonė*, nustatyta, kad tyrime dalyvavę respondentai gyvenantys daugiabučiuose gyvenamuosiuose namuose, kuriuose yra įsteigta bendrija (dalyvavimo būdo suminio rodiklio vidurkis $36,12\pm 9,32$), pasirinko daugiau dalyvavimo būdo priemonių (pažymėdami atsakymus „visada“, „dažnai“ arba „kartais“) nei gyvenantys daugiabučiuose gyvenamuosiuose namuose administruojamuose savivaldybės paskirto administratoriaus (dalyvavimo būdo suminio rodiklio vidurkis $32,89\pm 8,25$). Be to, pritaikius *Stjudent t* kriterijų nepriklausomoms imtims, nustatyta, kad individualios ir kolektyvinės dalyvavimo būdo priemonės įgyja reikšmingai didesnes reikšmes esant paslaugos teikimo formai bendrija nei savivaldybės paskirtai administruojančiai įmonei. Šie rezultatai patvirtina kokybinio tyrimo metu gautus duomenis ir pagrindžia hipotetinį teiginį (*H1*), jog *individualios ir kolektyvinės dalyvavimo būdo priemonės dažniau naudojamos esant paslaugos teikimo formai- bendrija nei esant paslaugos teikimo formai- administruojanti įmonė*.

Sugrupavus individualias ir kolektyvines dalyvavimo būdo priemones ir naudojant faktoriinę analizę apskaičiavus kiekvienos grupės požymius, taikant regresijos metodą ($R^2=0,62$) nustatyta, kad hipotetinis teiginys (H_2) *individualios dalyvavimo būdo priemonės turi didesnę įtaką gyventojų dalyvavimo aktyvumui nei kolektyvinės dalyvavimo būdo priemonės nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje)* pasitvirtina: individualios dalyvavimo būdo grupės priemonės esant $p<0,001$ įgyja reikšmę $b=0,54$, tuo tarpu kolektyvinio dalyvavimo būdo grupės priemonės- $b=0,28$. Vadinasi, individualios gyventojų dalyvavimo būdo priemonės labiau įtakoja dalyvavimo aktyvumą bendrai kuriant paslaugą nei kolektyvinės dalyvavimo būdo priemonės nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos. Visgi įvertinus paslaugos teikimo formą, galima pastebėti, kad bendrijose individualios dalyvavimo būdo priemonės turi didesnę įtaką dalyvavimo aktyvumui nei savivaldybės paskirtos administruojančios įmonės atveju.

Atlikus koreliacinę analizę tarp dalyvavimo būdo priemonių raiškos ir dalyvavimo aktyvumo skirtingose paslaugos teikimo formos grupėse, nustatyta, kad r koreliacijos koeficientai tarp paslaugos teikimo formos grupių bendrija ir administruojanti įmonė reikšmingai nesiskyrė. Regresinė analizė parodė, kad paslaugos teikimo formos- bendrija grupėje ($R^2=0,68$) aktyvūs individualūs, pasyvūs individualūs ir aktyvūs kolektyviniai dalyvavimo būdai turi reikšmingos įtakos dalyvavimo aktyvumui. Tuo tarpu administruojančios įmonės paslaugos teikimo formos grupėje ($R^2=0,61$) tik aktyvūs individualūs ir aktyvūs kolektyviniai dalyvavimo būdai turi įtakos dalyvavimo aktyvumui, tuo tarpu pasyvi individuali veikla įtakos nedaro. Paslaugos teikimo forma kaip nepriklausomas kintamasis reikšmingos įtakos neturi. Vadinasi, hipotetinis teiginys (H_3) *aktyvios individualios ir aktyvios kolektyvinės dalyvavimo būdo priemonės turi įtaką gyventojų dalyvavimo aktyvumui bendrijose ir administruojančiose įmonėse* pasitvirtino.

Kaip minėta metodologinėje dalyje, faktoriinės analizės metu išskirti 2 dalyvavimo būdo priemonių faktoriai susieti su kokybinio tyrimo rezultatais ir pavadinti „Dalyvavimo būdo priemonės priimant sprendimus“ ir „Dalyvavimo būdo priemonės atliekant paslaugos funkcijas“ (8 priedas). Šių faktorių kaip nepriklausomų kintamųjų ir *dalyvavimo aktyvumo* kaip priklausomo kintamojo regresinės analizės rezultatai ($R^2=0,63$) rodo, kad didesnę įtaką dalyvavimo aktyvumui turi dalyvavimo būdo priemonės priimant sprendimus ($\beta=0,60$, $p<0,001$) nei dalyvavimo būdo priemonės atliekant paslaugos funkcijas ($\beta=0,51$, $p<0,001$).

Atlikus dalyvavimo būdo priemonių ir dalyvavimo aktyvumo koreliacinę analizę nustatyti statistiškai reikšmingi ryšiai visų dalyvavimo būdo priemonių atžvilgiu. Siekiant išsiaiškinti, kurios dalyvavimo būdo priemonės atskirai turi įtakos dalyvavimo aktyvumui, atlikta regresinė analizė. Iš 14 dalyvavimo būdo priemonių išskirtos 9 priemonės, kurios pasižymi reikšminga įtaka dalyvavimo aktyvumui, kai $p<0,05$, o b koeficientas svyruoja nuo 0,06 iki 0,23: 6 individualios dalyvavimo būdo priemonės (iš kurių 4 aktyvios (K15-3, K15-4, K15-13, K15-14) ir 2 pasyvios (K15-7, K15-12) priemonės) ir 3 kolektyvinės dalyvavimo būdo priemonės (iš kurių 1 aktyvi (K15-9) ir 2 pasyvios (K15-5, K15-10) priemonės). Rezultatai rodo, kad iš išskirtų 9 dalyvavimo būdo priemonių net 5 priemonės priskirtinos dalyvavimo būdo priemonėms priimant

sprendimus. Regresinės analizės rezultatai pateikiami 14 lentelėje, nurodant tik statistškai reikšmingas reikšmes.

14 lentelė. Dalyvavimo būdo priemonių ir dalyvavimo aktyvumo statistiškai reikšmingi regresinės analizės rezultatai

Priemonės santrumpa	Dalyvavimo būdo priemonės (veiksniai)	Dalyvavimo aktyvumas (R ² =0,65)*		
		Beta	p	VIF
K15-3	<u>Dalyvavimas valdyme: esu bendrijos pirmininkas, valdybos narys, laiptinės/namo atstovas (įgaliotinis), priklausau namo „aktyvistų“ ratui</u>	0,23	<0,001	2,29
K15-4	Asmeninis tam tikrų smulkių ūkinių, santechninių ar organizacinių darbų atlikimas (asmeniškai sutvarkote, sutaisote, išvalote laiptinę, pasodinate gėles ir pan.)	0,08	0,002	1,82
K15-5	<i>Dalyvavimas organizuotose gyventojų talkose (kiemo valymo, laiptinių, rūsių tvarkymo, medžių sodinimo ir pan.)</i>	0,08	0,004	1,94
K15-7	<u>Finansinės paramos skyrimas (2 proc. gyventojų pajamų mokesčio, labdara, ir pan.)</u>	0,06	0,014	1,26
K15-9	<i>Organizavimas bendrų gyventojų veiklų- remonto darbų, talkų, švenčių, susirinkimų ir pan.</i>	0,15	<0,001	2,24
K15-10	<u>Narystė gyventojų sudarytoje organizacijoje (bendrijoje, taryboje, saugios kaimynystės grupėje ir pan.)</u>	0,09	<0,001	1,87
K15-12	<u>Pasiūlymų ir skundų teikimas, sprendimų kontrolė, problemų „matymas“ ir iškėlimas gyventojų susirinkimuose ar informuojant namo administratorių</u>	0,10	<0,001	1,85
K15-13	Savo iniciatyva naudingų darbų organizavimas ir atlikimas (įrengtos kiemo stebėjimo kameros, nupirktos ir pasodintos gėlės, padaryta skelbimų lenta, prižiūrima buhalterinė apskaita, sutvarkyta vaikų žaidimo aikštelė, pakabinti paveikslai ir pan.)	0,12	<0,001	2,35
K15-14	<u>Organizacinė pagalba: patariu kaip geriau padaryti, pasiūlau patikimą rangovą, apklausiu kaimynus, padedu surinkti balsavimo parašus, priimu atliktus darbus ir pan.</u>	0,13	<0,001	2,45

Šaltinis: sudaryta darbo autorės. *bloko kintamieji su $p > 0,05$ – eliminuoti.

Paaiškinimai: pasvirai išskirtos kolektyvinės dalyvavimo būdo priemonės, pabrauktos dalyvavimo būdo priemonės priimant sprendimus. Pilka spalva pažymėtos aktyvios dalyvavimo būdo priemonės.

Nagrinėjant regresinės analizės rezultatus pastebima, kad didžiausia įtaka dalyvavimo aktyvumui išsiskiria aktyvi individuali priemonė K15-3 („Dalyvavimas valdyme: esu bendrijos pirmininkas, valdybos narys, laiptinės/namo atstovas (įgaliotinis), priklausau namo „aktyvistų“ ratui“), kurios aktualumas buvo paminėtas kokybinio tyrimo metu tiek bendrijų pirmininkų, tiek administruojančios įmonės atstovų. Panašia įtaka dalyvavimo aktyvumui pasižymi aktyvi kolektyvinė priemonė K15-9 ir aktyvios individualios priemonės K15-14 ir K15-13. Organizacinė veikla, asmeninė iniciatyva ne tik teikiant pasiūlymus, bet ir atliekant darbus turi didesnę poveikį bendram dalyvavimo aktyvumui nei pasyvios dalyvavimo būdo priemonės kaip finansinės paramos skyrimas, prisijungimas prie organizuotų talkų, narystė gyventojų organizacijoje ar aktyvus asmeninis smulkių darbų atlikimas.

Įvertinus paslaugos teikimo formą, bendrijų atveju statistiškai reikšmingi ryšiai tarp dalyvavimo būdo priemonių ir dalyvavimo aktyvumo nustatyti tų pačių dalyvavimo būdo priemonių atžvilgiu kaip ir bendroje grupėje, išskyrus pasyvią kolektyvinę priemonę K15-10 (*„Narystė gyventojų sudarytoje organizacijoje (bendrijoje, taryboje, saugios kaimynystės grupėje ir pan.“*). Taigi pasitvirtino 8 dalyvavimo būdo priemonės kaip turinčios įtaką dalyvavimo aktyvumui bendrijose. Tuo tarpu savivaldybės paskirtos administruojančios įmonės atveju, lyginant su bendra grupe, nepasitvirtino 3 priemonės: kolektyvinė pasyvi priemonė K15-5 (*„Dalyvavimas organizuotose gyventojų talkose (kiemo valymo, laiptinių, rūsių tvarkymo, medžių sodinimo ir pan.“*), individuali pasyvi priemonė K15-7 (*„Finansinės paramos skyrimas (2 proc. gyventojų pajamų mokesčio, labdara, ir pan.“*) ir individuali aktyvi priemonė K15-14 (*„Organizacinė pagalba: patariu kaip geriau padaryti, pasiūlau patikimą rangovą, apklausiu kaimynus, padėdu surinkti balsavimo parašus, priimu atliktus darbus ir pan.“*). Rezultatai iš esmės patvirtina kokybinio tyrimo metu gautą informaciją, kad gyventojai aktyviau dalyvauja bendrose organizuotose veiklose bei labiau linkę prisidėti prie organizacinės veiklos, kai name įsteigta bendrija. Pasinaudoti finansinės paramos skyrimo būdais savivaldybės paskirtos administruojančios įmonės atveju yra sudėtingiau nei bendrijose, kurios gali turėti teisę gauti 2 proc. gyventojų pajamų mokesčio. Taigi bendrai išskirtos 6 dalyvavimo būdo priemonės kaip turinčios įtaką dalyvavimo aktyvumui tų daugiabučių gyvenamųjų namų atžvilgiu, kurie prižiūrimi administruojančios įmonės.

Nurodant, kuriais dalyvavimo būdais respondentai jau naudojasi kaip priimtinausiais, prisidedant prie namo priežiūros, buvo sudaryta galimybė papildyti dalyvavimo būdų sąrašą skiltyje *„kita“*. Daugelis respondentų, kurie užpildė šią skiltį, paminėjo tuos pačius anketoje nurodytus dalyvavimo būdus tik kitais žodžiais, tačiau keletas respondentų išskyrė naujus būdus kaip: dalyvavimas gyventojų diskusijose (*„Dalyvauju aktyvių gyventojų diskusijose elektroniniais laiškais įvairiais klausimais“*), gyventojų motyvavimas veiklai (*„namo gyventojų motyvavimas dalyvauti gerovės kūrime“*), parama kaimynams (*„padėdam kaimynams nelaimės atveju, renkam paramą“*) bei paminėjo administratoriaus neveiklumo problemą (*„Administratorius nieko neorganizuoja, kiti gyventojai yra abejingi jeigu nepaliečia jų pačių asmeniškai“*, *„Administratorius niekuo neprisideda ir niekada problemos nesprendė“*). Kadangi naujų būdų išskyrimas buvo tik pavieniai atvejai, į tolimesnę statistinę analizę jie nebuvo įtraukti.

Apibendrinant galima teigti, kad dalyvavimo būdo priemonių naudojimas bendrai kuriant tiriamą paslaugą yra reikšmingai susijęs su gyventojų dalyvavimo aktyvumu. Daugiau dalyvavimo būdo priemonių naudojantys gyventojai pasižymi stipresniu kaimynystės ryšių palaikymu, priskiriami aukštesniam dalyvavimo aktyvumo lygiui ir dažniau gyvena daugiabučiuose namuose administruojamuose bendrijos, o ne savivaldybės paskirtos administruojančios įmonės. Įvertinus dalyvavimo būdo priemonių kaip nepriklausomų kintamųjų (veiksnių) įtaką dalyvavimo aktyvumui, išskirti 9 dalyvavimo būdo veiksniai nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (pradedant stipriausią įtaką turinčiu): K15-3, K15-9, K15-14, K15-13, K15-12, K15-10, K15-4, K15-5, K15-7. Tuo tarpu atsižvelgiant į paslaugos teikimo formą, išskirtos 8 dalyvavimo būdo priemonės įtakojančios gyventojų dalyvavimo aktyvumą bendrijose (pradedant stipriausią įtaką turinčiu): K15-13, K15-3, K15-14, K15-9, K15-5, K15-4, K15-7, K15-12;

ir 6 dalyvavimo būdo priemonės įtakojančios gyventojų dalyvavimo aktyvumą savi-valdybės paskirtos administruojančios įmonės atveju (pradedant stipriausią įtaką tu-rinčiu): K15-3, K15-9, K15-13, K15-10, K15-4, K15-12.

Dalyvavimo motyvų priemonių procentinis vertinimas pateikiamas 15 lentelėje.

15 lentelė. Dalyvavimo motyvų priemonių naudojimo dažnumo vertinimas

Priemonės santrumpa	Dalyvavimo motyvų priemonių tipas	Dalyvavimo motyvų priemonės išreiškiantys indikatoriai	Atsakymų pasiskirstymas			
			Nesvarbu	Nežinau	Svarbu	Labai svarbu
K16-1	Asmeniniai	Aktyvumas priklauso nuo asmeninių savybių (auklėjimo, pareigos jausmo ir pan.)	0,7	5,0	42,5	51,9
K16-2	Lyderio	Gyventojų aktyvumą lemia namo administratoriaus iniciatyva ir sugebėjimas sutelkti kitus bendrai veiklai	1,9	6,2	49,0	43,0
K16-3	Komandos (grupės)	Gyventojai yra aktyvūs ten, kur yra geri kaimynystės santykiai	1,2	4,7	44,8	49,3
K16-4	Sisteminiai	Aktyvumą lemia esamos dalyvavimo priemonės ir galimybės: galimybė pasirinkti dalyvavimo būdą, šeimyninės aplinkybės, darbo laikas ir pan.	2,9	9,1	59,6	28,4
K16-5	Kontekstiniai (situaciniai)	Aktyvumą paskatina arba apriboja specifinės aplinkybės: nemokėjimas lietuvių kalbos, neįgalumas ir pan.	26,7	29,2	34,4	9,7
K16-6	Paslaugos kokybės vertinimo	Gyventojų dalyvavimą nulemia pasitenkinimas paslaugos kokybe: tiek nepasitenkinimas, tiek pasitenkinimas kokybe gali paskatinti veikti aktyviau arba priešingai likti pasyviems	3,5	17,4	56,9	22,2

Šaltinis: sudaryta darbo autorės. N=909, proc.

Respondentų atsakymų pasiskirstymo rezultatai rodo, kad svarbiausiomis dalyvavimo motyvų priemonėmis gyventojai laiko asmenines, komandos (grupės) ir lyderio motyvų priemones. Mažiausiai svarbiomis respondantai išskyrė kontekstines (situacines) motyvų priemones. Tai patvirtina kokybinio tyrimo metu gautą informaciją. Tuo tarpu sisteminės motyvų priemonės gyventojų buvo įvertintos kaip šiek tiek svarbesnės nei paslaugos kokybės vertinimo, nors ekspertai interviu metu pažymėjo, kad sisteminės motyvų priemonės kaip ir kontekstinės (situacinės) yra mažiausiai nulemiančios gyventojų apsisprendimą dalyvauti bendrai kuriant paslaugą.

Įvertinus požiūrio į kaimynystę ir dalyvavimo motyvų priemonių grupės statistinius ryšius nustatyta, kad tie respondantai, kurie pažymėjo daugiau dalyvavimo motyvų priemonių kaip „labai svarbių“ ar „svarbių“, turi palankesnę požiūrį į kaimynystės ryšių palaikymą. Atsižvelgiant į paslaugos teikimo formą- bendrija ir administruojanti įmonė- didesnių skirtumų vertinant dalyvavimo motyvų svarbumą nenustatyta, nes tiek bendrijose, tiek savivaldybės paskirtos administruojančios įmonės prižiūrimuose

namuose gyvenantys respondentai svarbiausiomis dalyvavimo motyvų priemonėmis išskyrė 3 veiksnius- asmeninius, komandos (grupės) ir lyderio, tuo tarpu sisteminių, kontekstinių (situacinių) ir paslaugos kokybės vertinimo dalyvavimo motyvų priemonių atveju statistiškai reikšmingų ryšių nenustatyta.

Analizuojant, kaip dalyvavimo motyvų priemonės yra susijusios su *dalyvavimo aktyvumo lygiais*, statistiškai reikšmingi rezultatai (kai $p < 0,05$) nustatyti visų priemonių atveju išskyrus sisteminių veiksnių atžvilgiu. Pastebima, kad kuo aukštesnis dalyvavimo lygis, tuo respondentams įvairūs motyvai yra svarbesni, t. y. turi didesnes įverčių reikšmes. Aukštame ir vidutiniame dalyvavimo aktyvumo lygyje dalyvavimo motyvų priemonės pagal svarbumą pradedant svarbiausia reitinguojamos taip pat: asmeninės, komandos (grupės), lyderio, paslaugos kokybės vertinimo ir kontekstinės (situacinės). Tuo tarpu žemame dalyvavimo aktyvumo lygyje svarbiausiais motyvais išskirtos komandos (grupės), lyderio ir tik po to asmeninės, paslaugos kokybės vertinimo ir kontekstinės (situacinės) priemonės. Tai rodo, kad vidutiniu ir aukštu dalyvavimo aktyvumu pasižymintys respondentai pagrindine dalyvavimo motyvų priemone įvardija asmeninius veiksnius ir tik po to motyvus susijusius su kita tarpasmenine sąveika. Žemo dalyvavimo aktyvumo lygiui priskiriami respondentai atvirkščiai svarbiausiais motyvais įvardija veiksnius susijusius su tarpasmenine sąveika, o ne asmenine motyvacija. Šie rezultatai patvirtina kokybinio tyrimo metu gautus duomenis.

Atlikus dalyvavimo motyvų priemonių ir *dalyvavimo aktyvumo* koreliacinę analizę, visų motyvų atžvilgiu nustatyti statistiškai reikšmingi ryšiai. Siekiant išsiaiškinti, kurios dalyvavimo motyvų priemonės atskirai turi įtakos dalyvavimo aktyvumui, panaudotas regresijos metodas. Nustatyta, kad iš 6 dalyvavimo motyvų priemonių 3 turi įtakos dalyvavimo aktyvumui pradedant nuo stipriausio (kai $p < 0,05$): asmeninės (K16-1), paslaugos kokybės vertinimo (K16-6) ir komandos (grupės) (K16-3). Regresinės analizės rezultatai pateikiami 16 lentelėje, nurodant tik statistiškai reikšmingas reikšmes.

16 lentelė. Dalyvavimo motyvų priemonių ir dalyvavimo aktyvumo statistiškai reikšmingi regresinės analizės rezultatai

Priemonės santrumpa	Dalyvavimo motyvų priemonių tipas	Dalyvavimo motyvų priemonės (veiksniai)	Dalyvavimo aktyvumas ($R^2=0,19$)*		
			b	p	VIF
K16-1	Asmeniniai	Aktyvumas priklauso nuo asmeninių savybių (auklėjimo, pareigos jausmo ir pan.)	0,38	<0,001	1,13
K16-3	Komandos (grupės)	Gyventojai yra aktyvūs ten, kur yra geri kaimynystės santykiai	0,07	0,049	1,25
K16-6	Paslaugos kokybės vertinimo	Gyventojų dalyvavimą nulemia pasitenkinimas paslaugos kokybe: tiek nepasitenkinimas, tiek pasitenkinimas kokybe gali paskatinti veikti aktyviau arba priešingai likti pasyviems	0,10	0,002	1,27

Šaltinis: sudaryta darbo autorės. *bloko kintamieji su $p > 0,05$ – eliminuoti.

Analizės rezultatai rodo, kad nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje) gyventojus būti aktyviais labiausiai skatina asmeniniai motyvai, kurie susiję su asmens auklėjimu, pareigos jausmu ir pan. Be to, aktyviai dalyvauti bendrai

kuriant paslaugą skatina tiriamos paslaugos kokybės vertinimas, t. y. asmens pasitenkinimas ar nepasitenkinimas tuo, kaip administruojamas daugiabutis namas. Labai silpna įtaka dalyvavimo aktyvumui pasižymi komandos (grupės) motyvai, nors vertinant bendrai visus motyvus nustatyta, kad stipresniu kaimynystės ryšių palaikymu pasižymi gyventojai, kuriems svarbūs įvairūs motyvai. Remiantis atliktos analizės rezultatais galima teigti, kad hipotetinis teiginys (H4) nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje) dalyvavimo motyvų priemonės- asmeninės, lyderio, komandos (grupės), paslaugos kokybės vertinimo- turi didesnę įtaką gyventojų dalyvavimo aktyvumui bendrai kuriant paslaugą, nei sisteminės ir kontekstinės (situacinės) dalyvavimo motyvų priemonės iš dalies pasitvirtina. Kaip minėta, įtaką dalyvavimo aktyvumui bendrai turi tik trys dalyvavimo motyvų priemonės- asmeninės, komandos (grupės) ir paslaugos kokybės vertinimo. Tuo tarpu lyderio, sisteminės ir kontekstinės (situacinės) motyvų priemonės neturi statistiškai reikšmingos įtakos dalyvavimo aktyvumui bendroje grupėje. Vadinasi, nepasitvirtino kokybinio tyrimo rezultatų apžvalgos metu suformuluota prielaida, kad visos dalyvavimo motyvų priemonės gali daryti įtaką dalyvavimo aktyvumui bei kad lyderio motyvų priemonės turi didesnę įtaką dalyvavimo aktyvumui nei sisteminės ir kontekstinės (situacinės) dalyvavimo motyvų priemonės. Tačiau pasitvirtino kokybinio tyrimo rezultatai, jog asmeninės (ypač), komandos (grupės) ir paslaugos kokybės vertinimo dalyvavimo motyvų priemonės turi didesnę įtaką dalyvavimo aktyvumui nei sisteminės ir kontekstinės (situacinės) dalyvavimo motyvų priemonės, kurių atžvilgiu apskritai nenustatyta reikšmingų statistinių ryšių. Vadinasi, remiantis regresinės analizės rezultatais, galima teigti, kad nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje) dalyvavimo motyvų priemonės- asmeninės, komandos (grupės), paslaugos kokybės vertinimo- turi įtaką gyventojų dalyvavimo aktyvumui bendrai kuriant paslaugą, tuo tarpu lyderio, sisteminės ir kontekstinės (situacinės) dalyvavimo motyvų priemonės įtakos dalyvavimo aktyvumui neturi.

Siekiant nustatyti, kurios dalyvavimo motyvų priemonės daro įtaką gyventojų dalyvavimo aktyvumui atsižvelgiant į dvi paslaugos teikimo formas- bendrija ir administruojanti įmonė, atlikta koreliacinė ir regresinė analizė, kurių rezultatai rodo, kad bendrijose ($R^2=0,21$) tokie veiksniai yra (pradedant didžiausią įtaką turinčiu): asmeniniai K16-1 ($\beta=0,39$ $p<0,001$) ir paslaugos kokybės vertinimo K16-6 ($\beta=0,15$ $p=0,003$), tuo tarpu administruojančios įmonės ($R^2=0,24$) atveju: asmeniniai K16-1 ($\beta=0,42$ $p<0,001$), paslaugos kokybės vertinimo K16-6 ($\beta=0,12$ $p=0,020$) ir komandos (grupės) K16-3 ($\beta=0,11$ $p=0,042$) veiksniai teigiamai įtakoja dalyvavimo aktyvumą, o lyderio priemonė K16-2 atvirkščiai šiek tiek mažina dalyvavimo aktyvumą ($\beta=-0,15$ $p=0,003$). Be to nustatyta, kad paslaugos teikimo forma- bendrija šiek tiek didina dalyvavimo aktyvumą ($\beta=0,09$ $p=0,002$, $R^2=0,20$), tuo tarpu paslaugos teikimo forma- administruojanti įmonė, atvirkščiai, šiek tiek mažina dalyvavimo aktyvumą ($\beta=-0,08$ $p=0,009$, $R^2=0,20$).

Apibendrinant galima pažymėti, kad dalyvavimo motyvų priemonių naudojimas yra reikšmingai susijęs su gyventojų dalyvavimo aktyvumu. Nustatyta, kad gyventojai, kurie daugiau motyvų išskiria kaip svarbius pasižymi teigiamesniu požiūriu į kaimynystę ir priskiriami aukštesniam dalyvavimo aktyvumo lygiui. Kuo dalyvavimo aktyvumo lygis aukštesnis, tuo asmeninės motyvų priemonės svarbesnės. Įvertinus

dalyvavimo motyvų priemonių kaip nepriklausomų kintamųjų (veiksnių) įtaką dalyvavimo aktyvumui, išskirti 3 dalyvavimo motyvų veiksniai nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje) (pradedant stipriausią įtaką turinčiu): K16-1, K16-6, K16-3. Tuo tarpu atsižvelgiant į paslaugos teikimo formą, išskirtos 2 dalyvavimo motyvų priemonės (pradedant stipriausią įtaką turinčiu): K16-1, K16-6 įtakojančios gyventojų dalyvavimo aktyvumą bendrijose ir 3 dalyvavimo motyvų priemonės (pradedant stipriausią įtaką turinčiu): K16-1, K16-6, K16-3 teigiamai įtakojančios bei viena neigiamai įtakojanči (K16-2) gyventojų dalyvavimo aktyvumą savivaldybės paskirtos administruojančios įmonės atveju.

Respondentų atsakymų procentinis pasiskirstymas **dalyvavimo naudos** priemonių atžvilgiu yra pateikiamas 17 lentelėje.

17 lentelė. Dalyvavimo naudos priemonių naudojimo dažnumo vertinimas

Priemonės santrumpa	Dalyvavimo naudos priemonių tipas	Dalyvavimo naudos priemonės išreiškiantys indikatoriai	Atsakymų pasiskirstymas			
			Visiškai sutinku	Sutinku	Neturiu nuomonės	Nesutinku
K17-1	Asmeninė	Namo gyventojai prisidedami prie namo priežiūros gauna tam tikrą asmeninę naudą: labiau pasitiki savimi, jaučiasi reikalingi, padarę gerą darbą kitiems ir pan.	32,2	52,4	10,7	4,7
K17-2	Bendruomenės	Aktyvus gyventojų dalyvavimas namo priežiūroje sustiprina namo kaip bendruomenės ryšius, pagerina kaimynų santykius, sustiprina pasitikėjimą vienu kitais, sudaro galimybę susipažinti, pabendrauti ir pan.	43,9	50,1	4,6	1,4
K17-3	Organizacinė	Gyventojų aktyvumas yra svarbus namo administravimo (valdymo) gerinimui: namo administratoriai dirba geriau ir efektyviau ten, kur namo gyventojai aktyviai domisi namo priežiūros reikalais	43,9	47,5	7,2	1,4
K17-4	Socialinė	Aktyvūs gyventojai „išjudina“ ir kitus kaimynus bendrai veiklai, ieškant bendrų interesų, o ne tik apsiriboti savo butu- tai galimybė ne tik kalbėti apie problemas, bet ir spręsti jas, siekiant, kad namo priežiūros paslauga būtų patenkinti kuo daugiau gyventojų	39,2	51,0	6,5	3,3

Šaltinis: sudaryta darbo autorės. N=909, proc.

Vertinant kiekybinio tyrimo rezultatus dalyvavimo naudos priemonių atžvilgiu, galima teigti, kad respondentai dalyvavimą bendrai kuriant paslaugą dažniausiai sieja su bendruomenės ir organizacinės naudos gavimu ir mažiausiai su asmenine nauda, nors vertinant bendrai visos dalyvavimo naudos priemonės respondentų įvertintos gana teigiamai. Respondentai, kurie vertindami dalyvavimo naudos priemonės pasirinko atsakymus „visiškai sutinku“ ir „sutinku“ turi palankesnę požiūrį ir į kaimynystę. Susiejus dalyvavimo naudos vertinimus su *paslaugos teikimo forma*, statistiškai

reikšmingi ryšiai nustatyti visų dalyvavimo naudos priemonių atžvilgiu išskyrus asmeninės naudos. Gyventojai, gyvenantys daugiabučiuose namuose, kuriuose yra įsteigta bendrija ir gyvenantys daugiabučiuose namuose administruojamuose savivaldybės paskirtos įmonės, dažniausiai dalyvavimo naudą sieja su organizaciniais aspektais ir bendruomenės ryšiais, tačiau visų statistiškai reikšmingų dalyvavimo naudos priemonių atveju (bendruomenės, socialinių, organizacinių) didesni vidurkio įverčiai nustatyti bendruomenėse. Visgi kiekybinio tyrimo rezultatai tik iš dalies patvirtina kokybinio tyrimo metu gautus duomenis, nes asmeninės dalyvavimo naudos priemonės nepriklausomai nuo paslaugos teikimo būdo, gyventojų įvertintos kaip mažiausiai svarbios, tuo tarpu ekspertai interviu metu pažymėjo, kad asmeninės dalyvavimo naudos priemonės yra vienos iš svarbiausių. Tokių rezultatų skirtumą galėjo įtakoti neigiamas asmeninės naudos priemonės interpretavimas, kada aktyvus dalyvavimas siejamas su asmeniniu pasipelnymu ar kažkokios kitos materialinės naudos gavimu. Anketoje buvo patikslinta, kad asmeninė dalyvavimo nauda suprantama kaip didesnis pasitikėjimas savimi, reikalingumo jausmas ar tiesiog pasitenkinimas padarius gerą darbą, tačiau, kaip patvirtino ir ekspertai interviu metu, paprastai asmeninės dalyvavimo naudos interpretavimas gyventojų tarpe yra neigiamas.

Įvertinus dalyvavimo naudos priemonių ryšius su *dalyvavimo aktyvumo lygiais*, statistiškai reikšmingi ryšiai (kai $p < 0,001$) nustatyti visų naudos priemonių atveju. Asmeninės naudos priemonės visuose dalyvavimo aktyvumo lygiuose nurodytos kaip mažiausiai svarbios. Visuose dalyvavimo aktyvumo lygiuose dalyvavimo nauda dažniausiai yra siejama su organizacine ir bendruomenės naudos priemonėmis.

Siekiant išsiaiškinti, kurios dalyvavimo naudos priemonės atskirai turi įtakos *dalyvavimo aktyvumui*, buvo atlikta koreliacinė analizė ir pritaikytas regresijos metodas. Koreliacinės analizės rezultatai patvirtino, kad visos dalyvavimo naudos priemonės turi ryšį su dalyvavimo aktyvumu, o regresinė analizė parodė, kad visos 4 dalyvavimo naudos priemonės turi įtakos dalyvavimo aktyvumui (pradedant stipriausią įtaką turinčiu): K17-4, K17-3, K17-1, K17-2. Vadinas, hipotetinis teiginys (*H5 nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje), asmeninės, organizacinės, bendruomenės ir socialinės dalyvavimo naudos priemonės turi įtaką gyventojų dalyvavimo aktyvumui bendrai kuriant paslaugą* pasitvirtina. Regresinės analizės rezultatai pateikiami 18 lentelėje.

18 lentelė. Dalyvavimo naudos priemonių ir dalyvavimo aktyvumo regresinės analizės rezultatai

Priemonės santrumpa	Dalyvavimo naudos priemonių tipas	Dalyvavimo naudos priemonės (veiksniai)	Dalyvavimo aktyvumas ($R^2=0,14$)		
			Beta	p	VIF
K17-1	Asmeninė	Namo gyventojai prisidedami prie namo priežiūros gauna tam tikrą asmeninę naudą: labiau pasitiki savimi, jaučiasi reikalingi, padarę gerą darbą kitiems ir pan.	0,10	0,011	1,50

Priemonės santrumpa	Dalyvavimo naudos priemonių tipas	Dalyvavimo naudos priemonės (veiksniai)	Dalyvavimo aktyvumas ($R^2=0,14$)		
			Beta	p	VIF
K17-2	Bendruomenės	Aktyvus gyventojų dalyvavimas namo priežiūroje sustiprina namo kaip bendruomenės ryšius, pagerina kaimynų santykius, sustiprina pasitikėjimą vienu kitais, sudaro galimybę susipažinti, pabendrauti ir pan.	0,10	0,018	1,90
K17-3	Organizacinė	Gyventojų aktyvumas yra svarbus namo administravimo (valdymo) gerinimui: namo administratoriai dirba geriau ir efektyviau ten, kur namo gyventojai aktyviai domisi namo priežiūros reikalais	0,11	0,004	1,64
K17-4	Socialinė	Aktyvūs gyventojai „išjudina“ ir kitus kaimynus bendrai veiklai, ieškant bendrų interesų, o ne tik apsiriboti savo butu- tai galimybė ne tik kalbėti apie problemas, bet ir spręsti jas, siekiant, kad namo priežiūros paslauga būtų patenkinti kuo daugiau gyventojų	0,16	0,000	1,71

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

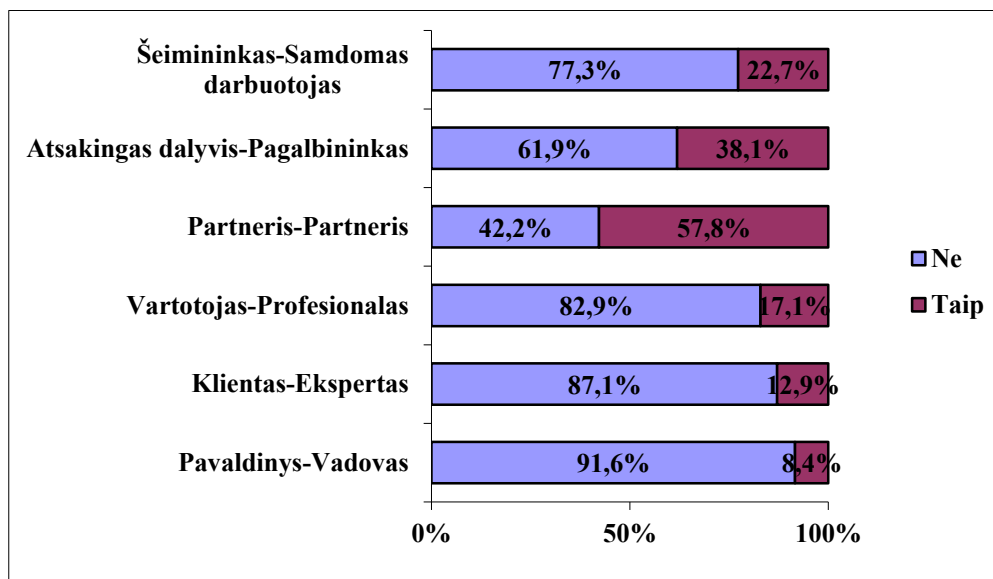
Tyrimo rezultatai rodo, kad didžiausią įtaką dalyvavimo aktyvumui turi socialinės dalyvavimo naudos priemonės, tuo tarpu asmeninės, bendruomenės ir organizacinės dalyvavimo naudos priemonės pasižymi panašia įtaka dalyvavimo aktyvumui. Siekiant nustatyti, kaip dalyvavimo naudos priemonės yra susijusios su dalyvavimo aktyvumu įvertinat paslaugos teikimo formą- bendrija ir administruojanti įmonė- atlikta koreliacinė ir regresinė analizė. Rezultatai rodo, kad bendrijų atveju ($R^2=0,19$) dalyvavimo aktyvumą įtakoja 3 veiksniai (pradedant stipriausią įtaką turinčiu): K17-4 ($\beta=0,18$ $p=0,003$), K17-3 ($\beta=0,16$ $p=0,007$), K17-1 ($\beta=0,15$ $p=0,007$). Tuo tarpu administruojančių įmonių atveju ($R^2=0,12$) tik socialinės dalyvavimo naudos priemonės (K17-4) turi įtakos dalyvavimo aktyvumui ($\beta=0,20$ $p=0,004$). Analizės rezultatai rodo, kad hipotetinis teiginys, jog (H_6) *organizacinės ir socialinės dalyvavimo naudos priemonės turi didesnę įtaką gyventojų dalyvavimo aktyvumui bendrai kuriant paslaugą bendrijoje nei administruojančiose įmonėse* nepasitvirtina. Administruojančių įmonių atveju apskritai nenustatyta, kad organizacinės dalyvavimo naudos priemonės darytų įtaką dalyvavimo aktyvumui, tuo tarpu socialinės dalyvavimo naudos priemonės tiek bendrijų, tiek administruojančių įmonių atžvilgiu panašiai įtakoja dalyvavimo aktyvumą. Be to nustatyta, kad nepriklausomai nuo dalyvavimo naudos veiksmų kaip atskiras dalyvavimo aktyvumą didinantis veiksnys yra paslaugos teikimo forma- bendrija, tuo tarpu paslaugos teikimo forma- administruojanti įmonė reiškiasi kaip dalyvavimo aktyvumą mažinantis faktorius.

Apibendrinant galima teigti, kad dalyvavimo naudos priemonių naudojimas yra reikšmingai susijęs su gyventojų dalyvavimo aktyvumu. Nustatyta, kad gyventojai dažniau pritariantys, kad dalyvavimas paslaugoje sukuria asmeninę, bendruomenės, organizacinę ir socialinę naudas pasižymi teigiamesniu požiūriu į kaimynystę, tuo

tarpu visuose dalyvavimo aktyvumo lygiuose dalyvavimo nauda dažniausiai siejama su organizacine ir bendruomenės naudos priemonėmis. Įvertinus dalyvavimo naudos priemonių kaip nepriklausomų kintamųjų (veiksnių) įtaką dalyvavimo aktyvumui, išskirti 4 dalyvavimo naudų veiksniai nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje) įtakos mažėjimo tvarka: K17-4, K17-3, K17-1, K17-2. Atsižvelgiant į paslaugos teikimo formą, nustatyta, kad bendrijų atveju ($R^2=0,19$) dalyvavimo aktyvumą įtakoja 3 dalyvavimo naudos veiksniai (pradedant stipriausią įtaką turinčiu): K17-4, K17-3, K17-1, tuo tarpu administruojančių įmonių ($R^2=0,12$) atveju- tik 1 dalyvavimo naudos priemonė K17-4 turi įtakos dalyvavimo aktyvumui.

Gyventojų ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo priemonių pasirinkimo procentinis pasiskirstymas pateikiamas 4 paveiksle.

Kiekybinio tyrimo rezultatai rodo, kad daugiau nei pusė respondentų pasirinko gyventojų ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipą „Partneris-Partneris“ (57,8 proc.). Be to, nemaža dalis respondentų apibūdino savo ir namo administratoriaus santykius kaip priskirtinus „Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas“ (38,1 proc.) ir „Šeiminkas-Samdomas darbuotojas“ (22,7 proc.) sąveikos tipams. Tiesa, verta pastebėti, kad respondentai galėjo pažymėti nuo 1 iki 3 sąveikos tipo variantų. Taigi, atsakymų procentinis pasiskirstymas rodo, kad bendradarbiavimu ir partneryste paremti sąveikos tipai respondentų buvo pasirenkami dažniausiai. Tai liudija apie gana dideles bendrojo paslaugos kūrimo plėtojimo ir idėjos realizavimo galimybes bei patvirtina išankstines prielaidas bei kokybinio tyrimo rezultatus, kad bendrasis paslaugos kūrimas neišvengiamai yra susijęs su aktyviu paslaugos gavėjo dalyvavimu bei asmeninių indėlių investavimu siekiant geresnės kokybės paslaugos. Tokį pozityvų vertinimą galėjo įtakoti ta aplinkybė, kad respondentai jau tyrimo pradžioje buvo atrinkti kaip aktyvūs ir galintys pildyti anketą, todėl natūralu, kad aktyvūs gyventojai dažniau rinkosi tuos sąveikos tipus, kuriuose gyventojas, kaip paslaugos gavėjas, aktyviai dalyvauja bendrai kuriant paslaugą. Tuo tarpu *pasyvūs* sąveikos tipai („Vartotojas-Profesionalas“, „Klientas-Ekspertas“, „Pavaldinys-Vadovas“) respondentų buvo pasirenkami gana retai.



4 pav. Gyventojų ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo priemonių naudojimo dažnumo vertinimas

Šaltinis: sudaryta darbo autorės. $N=909$, $p < 0,05$.

Kokybinio tyrimo rezultatai parodė, kad sąveikos tipai, kuriuose gyventojas veikia kaip aktyvus paslaugos bendra-kūrėjas yra dažniau aptinkami tuose daugiabučiuose gyvenamuosiuose namuose, kuriuose yra įsteigta bendrija, ypač sąveikos tipas „Partneris-Partneris“. Tuo tarpu pasyviu gyventojų vaidmeniu pasižymintys sąveikos tipai dažniau būdingi namams, prižiūrimiems savivaldybės paskirtos administruojančios įmonės. Atlikus statistinę analizę ir apskaičiavus koreliacijos koeficientą r tarp *paslaugos tiekimo formos* ir gyventojų ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo nustatyta, kad sąveika „Partneris-Partneris“ labiau būdinga respondentams, kurie gyvena namuose administruojamuose daugiabučio namo savininkų bendrijos ($r=0,13$ $p<0,001$) ir mažiau būdinga respondentams, gyvenantiems namuose, kuriuos administruoja savivaldybės paskirta administruojanti įmonė ($r=-0,13$ $p<0,001$). Kitų dviejų *aktyvių* sąveikos tipų atveju „Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas“ ir „Šeimininkas-Samdomas darbuotojas“ statistiškai reikšmingų ryšių su paslaugos teikimo forma bendrija arba administruojanti įmonė nenustatyta. Šie sąveikos tipai dažniausiai buvo pasirenkami tų respondentų, kurių namas administruojamas jungtinės veiklos sutarties pagrindu. Savivaldybės paskirtos administruojančios įmonės atveju, stipriausias koreliacinis ryšys nustatytas sąveikos tipo „Vartotojas-Profesionalas“ ($r=0,14$ $p<0,001$) atveju ir silpnas „Klientas-Ekspertas“ ($r=0,08$ $p=0,017$) sąveikos atžvilgiu. Silpnas neigiamas ryšys nustatytas bendrijose sąveikos tipo „Vartotojas-Profesionalas“ atveju ($r=-0,09$ $p=0,006$). Kiekybinio tyrimo rezultatai patvirtina kokybinio tyrimo metu gautus duomenis, išskyrus tai, kad bendrijose nenustatyta statistiškai reikšmingų ryšių su sąveikos tipais „Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas“ ir „Šeimininkas-Samdomas darbuotojas“. Be to,

nenustatyti reikšmingi statistiniai ryšiai bendrijose ir administruojančiose įmonėse sąveikos tipo „Pavaldinys-Vadovas“ atveju. Beje, pastarasis sąveikos tipas buvo pasirenkamas respondentų, kurie nežinojo, kas administruoja (prižiūri) jų daugiabutį namą.

Įvertinus dalyvavimo priemonių pagal gyventojų ir namo administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipus ir *dalyvavimo aktyvumo lygių* ryšius, statistiškai reikšmingi ryšiai (kai $p < 0,001$) nustatyti visų sąveikų atveju. Aukštu dalyvavimo aktyvumo lygiu pasižymintys respondentai dažniausiai savo ir namo administratoriaus sąveiką apibūdino kaip „Partneris-Partneris“ (71 proc.) tipą arba rinkosi kitus du aktyvios gyventojų pozicijos reikalaujančius tipus „Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas“ (48,1 proc.) ir „Šeimininkas-Samdomas darbuotojas“ (32,7 proc.). Nors vidutiniu dalyvavimo aktyvumo lygiu pasižymintys respondentai taipogi dažniausiai rinkosi aktyvios gyventojų pozicijos reikalaujančius tipus, visgi žymiai didesnė dalis lyginant su aukštu dalyvavimo lygiu pasirinko ir sąveikos tipus „Vartotojas-Profesionalas“ (21 proc.) ir „Klientas-Ekspertas“ (15,1 proc.). Tuo tarpu žemam dalyvavimo aktyvumo lygiui priskiriami respondentai dažniausiai rinkosi sąveikos tipą „Partneris-Partneris“ (35,2 proc.), tačiau drauge šie respondentai savo ir namo administratoriaus sąveiką buvo linkę apibūdinti kaip priskirtiną sąveikos tipams „Vartotojas-Profesionalas“ (30,3 proc.), „Klientas-Ekspertas“ (27 proc.) arba „Pavaldinys-Vadovas“ (17,2 proc.). Apibendrinant galima pažymėti, kad nepriklausomai nuo dalyvavimo aktyvumo lygio, respondentai dažniausiai nurodė gyventojų ir namo administratoriaus sąveikos tipą „Partneris-Partneris“. Tačiau kuo aukštesnis dalyvavimo aktyvumo lygis, tuo dažniau respondentai apibūdina savo ir namo administratoriaus santykius kaip priskirtinus aktyvios gyventojų pozicijos reikalaujantiems tipams ir atvirkščiai, kuo žemesnis dalyvavimo aktyvumo lygmuo, tuo dažniau respondentai renkasi pasyvia gyventojų pozicija paremtus sąveikos tipus.

Išanalizavus respondentų požiūrio į *kaimynystę* ir gyventojų ir namo administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipų ryšius, nustatyta, kad aktyvia gyventojų pozicija pasižymintys sąveikos tipai teigiamai veikia (ypač sąveika „Partneris-Partneris“) stipresnių kaimynystės ryšių palaikymą, tuo tarpu pasyviu gyventojų vaidmeniu išsiskiriantys sąveikos tipai pasižymi neigiamu poveikiu arba apskritai jo neturi (ypač sąveika „Vartotojas-Profesionalas“) kaimynystės santykių plėtojimui.

Siekiant išsiaiškinti, kurie gyventojų ir administratorių vaidmens ir sąveikos tipai turi stipriausius ryšius su *dalyvavimo aktyvumu*, buvo atlikta koreliacinė analizė. Koreliacinės analizės rezultatai patvirtino, kad visi gyventojų ir namo administratoriaus sąveikos tipai turi ryšį su dalyvavimo aktyvumu, be to, patvirtino, kad pasyvia gyventojų pozicija pasižymintys sąveikos tipai („Pavaldinys-Vadovas“ (K18-1), „Klientas-Ekspertas“ (K18-2), „Vartotojas-Profesionalas“ (K18-3)) yra atvirkščiai proporcingi dalyvavimo aktyvumui, t. y. šie tipai mažina respondentų dalyvavimo aktyvumą. Tuo tarpu aktyviu gyventojų vaidmeniu pasižymintys sąveikos tipai („Partneris-Partneris“ (K18-4), „Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas“ (K18-5), „Šeimininkas-Samdomas darbuotojas“ (K18-6)) teigiamai veikia dalyvavimo aktyvumą. Koreliacinės analizės rezultatai pateikiami 19 lentelėje. Vadinas galima teigti, kad hipotetinis teiginys pasitvirtina, jog (H7) *gyventojų dalyvavimo aktyvumą didina gyventojų ir namo administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipai, kuriuose paslaugos gavėjas- gyventojas veikia kaip aktyvus*

paslaugos bendra-kūrėjas: „Partneris-Partneris“, „Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas“, „Šeimininkas-Samdomas darbuotojas“, o sąveikos tipai, kuriuose gyventojas veikia kaip pasyvus paslaugos bendra-kūrėjas: „Pavaldinys-Vadovas“, „Klientas-Ekspertas“, „Vartotojas-Profesionalas“- mažina gyventojų dalyvavimo aktyvumą nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje).

19 lentelė. Gyventojų ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo priemonių ir dalyvavimo aktyvumo koreliacinės analizės rezultatai

Priemonės santrumpa	Gyventojų vaidmuo	Gyventojų ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipai* (veiksniai)	Dalyvavimo aktyvumas (regresija)	
			r	p
K18-1	Pasyvus	Pavaldinys-Vadovas	-0,07	0,040
K18-2		Klientas-Ekspertas	-0,26	<0,001
K18-3		Vartotojas-Profesionalas	-0,25	<0,001
K18-4	Aktyvus	Partneris-Partneris	0,27	<0,001
K18-5		Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas	0,20	<0,001
K18-6		Šeimininkas-Samdomas darbuotojas	0,23	<0,001

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Pastaba: * Sąveikos tipas koduojamas 0- Ne; 1-Taip

Įvertinus paslaugos teikimo formą- bendrija ir administruojanti įmonė- ir atlikus koreliacinę analizę tarp gyventojų ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo ir dalyvavimo aktyvumo, gauti rezultatai, kad visų sąveikos tipų atveju (išskyrus „Pavaldinys-Vadovas“ (K18-1)) egzistuoja reikšmingi statistiniai ryšiai su dalyvavimo aktyvumu. Beje, paaiškėjo, kad abiejose paslaugos teikimo formose dalyvavimo aktyvumas ir sąveikos tipai yra susiję labai panašiai, t. y. sąveikos tipai „Klientas-Ekspertas“ (K18-2) ir „Vartotojas-Profesionalas“ (K18-3) neigiamai veikia dalyvavimo aktyvumą (koreliacijos koeficientas r svyruoja nuo -0,22 iki -0,29), tuo tarpu sąveikos tipai „Partneris-Partneris“ (K18-4), „Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas“ (K18-5) ir „Šeimininkas-Samdomas darbuotojas“ (K18-6) teigiamai veikia dalyvavimo aktyvumą (koreliacijos koeficientas r svyruoja nuo 0,21 iki 0,26). Taigi galima teigti, kad hipotetinis teiginys, kad (H8) *esant paslaugos teikimo formai bendrija ir administruojanti įmonė sąveikos tipas „Vartotojas-Profesionalas“ veikia kaip gyventojų dalyvavimo aktyvumą mažinanti priemonė, o sąveikos tipas „Partneris-Partneris“- veikia kaip gyventojų dalyvavimo aktyvumą didinanti priemonė* pasitvirtino. Abiejų paslaugos teikimo formų atveju sąveikos tipas „Partneris-Partneris“ turi reikšmingus teigiamus ryšius su dalyvavimo aktyvumu ($r=0,26$ $p<0,001$), tuo tarpu sąveikos tipas „Vartotojas-Profesionalas“ turi neigiamus ryšius su dalyvavimo aktyvumu tiek bendrijose ($r=-0,22$ $p<0,001$), tiek administruojančiose įmonėse ($r=-0,26$ $p<0,001$).

Apžvelgiant gyventojų ir namo administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo priemonių ryšius su dalyvavimo aktyvumu tiriamoje paslaugoje nustatyta, kad šie kintamieji yra reikšmingai susiję. Aktyvios gyventojų veiklos reikalaujantys sąveikos tipai yra labiau būdingi respondentams, kurie pritaria kaimynystės palaikymo ryšiams ir pasižymi aukštesniu dalyvavimo aktyvumu lygiu. Įvertinus gyventojų ir administratoriaus

vaidmens ir sąveikos tipų kaip nepriklausomų kintamųjų (veiksnių) poveikį dalyvavimo aktyvumui, išskirti 6 gyventojų ir namo administratoriaus sąveikos tipų veiksniai nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje), reikšmingų ryšių mažėjimo tvarka: K18-4, K18-2, K18-3, K18-6, K18-5, K18-1. Nustatyta, kad veiksniai K18-2, K18-3 ir K18-1 daro neigiamą poveikį dalyvavimo aktyvumui, tuo tarpu veiksniai K18-4, K18-6, K18-5 turi teigiamą poveikį dalyvavimo aktyvumui. Atsižvelgiant į paslaugos teikimo formą, nustatyta, kad 5 gyventojų ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo priemonės turi įtakos gyventojų dalyvavimo aktyvumui abiejų paslaugos teikimo formų atveju. Nustatyta, kad priemonės K18-2 ir K18-3 daro neigiamą poveikį dalyvavimo aktyvumui (reikšmingos sąveikos mažėjimo tvarka bendrijose: K18-2, K18-3, administruojančiose įmonėse: K18-3, K18-2), tuo tarpu veiksniai K18-4, K18-5, K18-6 turi teigiamą poveikį dalyvavimo aktyvumui (reikšmingos sąveikos mažėjimo tvarka bendrijose: K18-4, K18-6, K18-5, administruojančiose įmonėse: K18-4, K18-5, K18-6) abiejų paslaugos teikimo formų atveju.

Vertinant piliečių dalyvavimo priemonių įtakos ryšius dalyvavimo aktyvumui pastebėta, kad paslaugos teikimo forma turi poveikį, tiek renkantis konkrečias dalyvavimo priemones, tiek tų priemonių naudojimo dažnumui. Siekiant išsiaiškinti, ar daugiabučių gyvenamųjų namų gyventojai, kuriuose įsteigta bendrija, apskritai yra aktyvesni lyginant su tais gyventojais, kurie gyvena savivaldybės paskirtos administruojančios įmonės prižiūrimuose namuose, atlikta *Spearman* koreliacija ir vienafaktorinė dispersinė analizė ANOVA su Post Hos LSD kriterijumi. Analizės rezultatai rodo, kad paslaugos teikimo forma bendrija yra reikšmingai teigiamai susijusi su dalyvavimo aktyvumu ($r=0,11$ $p=0,001$), tuo tarpu paslaugos teikimo forma- administruojanti įmonė yra reikšmingai neigiamai susijusi su dalyvavimo aktyvumu ($r=-0,11$ $p=0,001$). Kitaip tariant, esant paslaugos teikimo formai- bendrija, gyventojai aktyviau dalyvauja bendrai kuriant daugiabučio gyvenamojo namo priežiūros paslaugą nei esant paslaugos teikimo formai- administruojanti įmonė.

Atlikus regresinę analizę nustatyta, kad dalyvavimo aktyvumui taipogi reikšmingos įtakos turi pasitenkinimas atskiromis paslaugos sritimis bei kaimynystės ryšių palaikymo kintamasis, tuo tarpu bendrasis pasitenkinimas ir paslaugos teikimo forma- bendrija- tokiu atveju reikšmingo poveikio nedaro.

Nagrinėjant tyrimo duomenis drauge siekta išsiaiškinti, kurios dalyvavimo priemonės ne pavieniui, bet kaip priemonių grupę pasižymi stipriausiais ryšiais su dalyvavimo aktyvumu. Tuo tikslu buvo atlikta koreliacinė ir regresinė analizė. Dalyvavimo priemonių grupės, t. y. būdai, motyvai, naudos ir gyventojų ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipai, buvo analizuojamos kaip atskiri faktoriai ir tikrinami jų ryšiai su dalyvavimo aktyvumu. Nustatyta, kad bendroje grupėje, t. y. neatsižvelgiant į paslaugos teikimo formą, dalyvavimo aktyvumui ($R^2=0,65$) didžiausią teigiamą įtaką daro dalyvavimo būdo priemonių grupė ($\beta=0,72$ $p<0,001$) ir šiek tiek dalyvavimo naudos priemonių grupė ($\beta=0,09$ $p<0,001$) bei sąveikos tipas „Šeiminkas-Samdomas darbuotojas“ (K18-6) ($\beta=0,06$ $p=0,005$). Tuo tarpu sąveikos tipas „Klientas-Ekspertas“ (K18-2) šiek tiek mažina dalyvavimo aktyvumą ($\beta=-0,06$ $p=0,007$). Panašūs rezultatai gauti ir bendrijų atveju ($R^2=0,71$): dalyvavimo aktyvumui teigiamą įtaką daro dalyvavimo būdo priemonių grupė ($\beta=0,74$ $p<0,001$) ir dalyvavimo naudos priemonių grupė

($\beta=0,12$ $p=0,001$), o dalyvavimo aktyvumą mažina sąveikos tipas „Klientas-Ekspertas“ (K18-2) ($\beta=-0,08$ $p=0,008$). Administruojančių įmonių paslaugos teikimo formos grupėje ($R^2=0,64$) dalyvavimo aktyvumą didina dalyvavimo būdo priemonių grupė ($\beta=0,73$ $p<0,001$) ir dalyvavimo naudos priemonių grupė ($\beta=0,07$ $p=0,063$).

Apibendrinant piliečių dalyvavimo priemonių procentinį dažnumo vertinimą galima teigti, kad tyrime dalyvavusieji viešosios paslaugos gavėjai gali būti laikomi paslaugos bendra-kūrėjais, kurie renkasi tiek individualias, tiek kolektyvines dalyvavimo būdo priemones, ir įvairia išraiška- tiek aktyvia, tiek pasyvia, be to, jie dalyvauja motyvuotai, išskirdami, kaip svarbiausius asmeninius, komandos (grupės) ir lyderio motyvus; dalyvavimo naudą dažniausiai sieja su bendruomenės ir organizaciniais aspektais, o apibūdindami esamus santykius su administratoriumi dažniau renkasi tuos gyventojų ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipus, kuriuose gyventojas veikia aktyviai paslaugos procese, tiesa, pastaroji savybė labiau būdinga respondentams, gyvenantiems daugiabučiuose namuose administruojamuose bendrijos. Bendrasis dalyvavimo priemonių dažnumo vertinimas ir dalyvavimo priemonių ryšiai su kaimynystės, dalyvavimo aktyvumo lygio ir paslaugos teikimo formos kintamaisiais dar kartą patvirtina, kad gyventojai jau dalyvauja kaip paslaugos bendra-kūrėjai prižiūrint savo daugiabučius, bendrai kurdami daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūros paslaugą. Kiekvieno dalyvavimo indikatorius atveju nustatyta, kurios priemonės (veiksniai) turi įtakos gyventojų dalyvavimo aktyvumui nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje) ir kurios priemonės daro įtaką dalyvavimo aktyvumui atsižvelgiant į paslaugos teikimo formą- bendrija arba administruojanti įmonė. Drauge nustatyta, kad didžiausią teigiamą įtaką dalyvavimo aktyvumui bendroje grupėje ir atskirose paslaugos teikimo formos grupėse daro dalyvavimo būdo ir dalyvavimo naudos priemonių grupės, tuo tarpu gyventojų ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipas „Klientas-Ekspertas“ (K18-2) mažina dalyvavimo aktyvumą. Analizės rezultatai leidžia teigti, kad dalyvavimo aktyvumui reikšmingą įtaką daro ir kiti nepriklausomi kintamieji kaip paslaugos teikimo forma, kaimynystės ryšių palaikymas ir pasitenkinimas atskiromis paslaugos sritimis.

Pasitenkinimą paslaugos kokybe įtakančių veiksnių nustatymas

Šiame poskyryje apžvelgiami gyventojų pasitenkinimą tiriamos paslaugos kokybe įtakančios veiksniai. Visų pirma pateikiamas respondentų pasitenkinimo paslaugos kokybe įtakančių veiksnių procentinio dažnumo pasiskirstymas 20 lentelėje susumuojant atsakymų variantus „labai svarbu“ ir „svarbu“ bei „nesvarbu“ ir „visai nesvarbu“.

20 lentelė. Gyventojų pasitenkinimą paslaugos kokybe įtakančių veiksnių dažnumo vertinimas

Veiksnių santrumpa	Pasitenkinimą įtakančių veiksnių grupė	Pasitenkinimą paslaugos kokybe įtakančios veiksniai	Atsakymų pasiskirstymas		
			Svarbu	Nežinau	Nesvarbu
K20-1	Išorinių ryšių	Patogiai, suprantamai ir išsamiai pateikiama informacija apie atliktus darbus (pvz. lėšų panaudojimą ir pan.)	91,4	6,5	2,1
K20-2		Galimybė patiems gyventojams rinktis kaip administruoti paslaugą: steigti organizaciją- bendriją, pasirašyti jungtinės veiklos sutartį ar naudotis savivaldybės paskirto administratoriaus paslaugomis	83,2	13,3	3,5
K20-3		Galimybė greitai ir patogiai susisiekti (telefonu, „akis į akį“, elektroniniu paštu ir pan.) su namo administratoriumi ir gauti atsakymus į rūpimus klausimus	91,0	6,2	2,9
K20-4		Galimybė pačiam peržiūrėti perkamų paslaugų (remonto, valymo ir pan.) sąmatas, sutartis bei gauti informaciją apie konkursų išvadas	77,3	15,4	7,3
K20-5		Pasitikėjimas namo administratoriumi: jo darbu, pastangomis rasti geriausią sprendimą tenkinantį daugumą namo gyventojų, noras gerai dirbti ir pan.	89,4	7,9	2,6
K20-6	Vidinių procedūrų	Su namo priežiūra susijusių darbų organizavimas ir atlikimas laiku ir kokybiškai, tinkama jų atlikimo priežiūra, įvertinimas ir pan.	91,6	7,4	1,0
K20-7		Sudarytos sąlygos patiems namo gyventojams ištraukti į namo priežiūros veiklas, sprendimų priėmimą, išsakyti savo nuomonę, dalyvauti sprendžiant aktualias problemas, kontroliuoti darbus ir taip gerinti gyvenimo sąlygas	86,9	10,5	2,6
K20-8		Skaidrios atskaitomybės procedūros namo gyventojams: ne tik lėšų panaudojimo klausimais, bet ir veiklos, gyventojų pasiūlymų, skundų įvertinimo ir išsprendimo bei kompensavimo už nekokybišką darbų atlikimą	90,4	7,8	1,8
K20-9		Aiškios gyventojus atstovaujančių asmenų išrinkimo taisyklės, galimybės pakeisti atstovus, jei jie netinkamai atlieka pareigas ir pan.	86,8	10,3	2,9
K20-10		Organizacinė struktūra ir kultūra: kiek namo administratorius linkęs bendrauti su gyventojais, ar skatinama gyventojų iniciatyva, ar lanksčiai sprendžiamos problemos ir pan.	90,0	7,7	2,3
K20-11		Namo administratoriaus kvalifikacija, bendravimo būdas ir darbo kultūra	91,4	6,2	2,4

Šaltinis: sudaryta darbo autorės. N=909, proc.

Apklausoje rezultatai rodo, kad iš 5 teiginių priskiriamų išorinių ryšių veiksnių grupei, respondentai kaip „labai svarbius“ ir „svarbius“ dažniau išskyrė 3 teiginius (veiksnius): K20-1, K20-3, K20-5. Respondentai pasitenkinimą paslaugos kokybe dažniau sieja su išorinių ryšių veiksniais, kurie susiję su išsamiu informacijos pateikimu apie atliktus darbus, galimybėmis greitai ir patogiai susisiekti su namo administratoriumi ir pasitikėjimu namo administratoriumi. Tuo tarpu iš 6 teiginių priskiriamų vidinių procedūrų veiksnių grupei, respondentai svarbiausiais išskyrė 3 teiginius: K20-11, K20-8, K20-6. Taigi gyventojų pasitenkinimą paslaugos kokybe labiausiai įtakoja

vidinių procedūrų veiksniai susiję su namo administratoriaus kvalifikacija ir darbo kultūra, skaidrios atskaitomybės procedūros gyventojams bei su namo priežiūra susijusių darbų atlikimas kokybiškai ir laiku. Mažiausiai pasitenkinimą paslaugos kokybe įtakojančiais veiksniais respondentai išskyrė 2 išorinių ryšių veiksnius: K20-2 ir K20-4. K20-2 veiksnys susijęs su gyventojų galimybe patiems rinktis kaip administruoti paslaugą. Šis veiksnys rečiau vertintas kaip svarbus greičiausiai todėl, kad ši galimybė teisiškai jau yra užtikrinta tiriamos paslaugos atžvilgiu, todėl respondentai tai gali laikyti savaime suprantamu dalyku. Tuo tarpu K20-4 veiksnio nedidelės svarbos vertinimas paaiškinamas tuo, kad respondentai pirmenybę teikia patogiai ir suprantamai pateikiamai informacijai apie atliktus darbus ir nesureikškina būtinybės patiems peržiūrėti perkamų paslaugų sąmatas. Kitaip tariant, jei namo administratorius tinkamai informuoja gyventojus apie atliekamus darbus ir namo gyventojai juo pasitiki, nebelieka būtinybės tikrinti su paslaugos teikimu susijusių dokumentų.

Analizuojant pasitenkinimą paslaugos kokybe įtakojančių veiksmių ryšius su *dalyvavimo aktyvumo lygiais* nustatyta, kad kuo aukštesniu dalyvavimo aktyvumo lygiu pasižymi respondentas, tuo daugiau pasitenkinimą paslaugos kokybe įtakojančių veiksmių jis išskiria kaip „*svarbius*“. Aukštu ir vidutiniu dalyvavimo aktyvumo lygiu pasižymintys respondentai svarbiausiais pasitenkinimą įtakojančiais veiksniais išskyrė iš esmės tuos pačius veiksnius: K20-8, K20-1, K20-11, K20-6, t. y. daugiausia vidinių procedūrų veiksnius. Žemu dalyvavimo aktyvumo lygiu pasižymintys respondentai svarbiausiais pasitenkinimą įtakojančiais veiksniais įvardijo: K20-1, K20-11 ir K20-5, t. y. daugiau akcentavo išorinių ryšių veiksnius. Vertinant ne atskirus veiksnius, o jų grupes, nustatyta, kad visuose dalyvavimo aktyvumo lygiuose vidinių procedūrų veiksniai nurodomi kaip svarbesni pasitenkinimui paslaugos kokybe nei išorinių ryšių veiksniai.

Vertinant pasitenkinimą paslaugos kokybe įtakojančius veiksnius pagal *paslaugos teikimo formą*, pastebima, kad namuose, kuriuose yra įsteigtos bendrijos, gyvenantys respondentai svarbiausiais veiksniais įtakojančiais pasitenkinimą paslaugos kokybe išskyrė K20-11 ($4,40 \pm 0,69$), K20-1 ($4,39 \pm 0,65$), K20-5 ($4,36 \pm 0,68$), K20-6 ($4,35 \pm 0,59$) ir K20-8 ($4,35 \pm 0,71$), kai $p < 0,001$. Rezultatai rodo, kad šiems respondentams pasitenkinimui itin svarbūs veiksniai susiję su namo administratoriaus darbo kultūra, kvalifikacija ir pasitikėjimu, suprantamai pateikiama informacija apie atliktus darbus bei su namo priežiūra susijusių darbų atlikimu kokybiškai. Apibendrintai galima teigti, kad bendrijose pasitenkinimui paslaugos kokybe labiau svarbūs vidinių procedūrų veiksniai nei išorinių ryšių. Kokybinio tyrimo duomenys iš dalies paaiškina šį rezultatą, nes interviu ekspertai akcentavo, kad bendrijų veiklos sėkmė didele dalimi priklauso nuo namo administratoriaus (pirmininko) ir jo santykių su namo gyventojais. Bendrijos įsteigimas visų pirma siejamas su galimybe tvarkyti namo priežiūros reikalus patiems, todėl pasitikėjimas namo gyventojus atstovaujančiais asmenimis šiuo atveju yra esminis.

Respondentai gyvenantys daugiabučiuose namuose, kuriuos prižiūri administruojanti įmonė, svarbiausiais pasitenkinimą paslaugos kokybe įtakojančiais veiksniais išskyrė K20-8 ($4,40 \pm 0,63$), K20-11 ($4,39 \pm 0,67$), K20-1 ($4,35 \pm 0,69$), K20-3 ($4,35 \pm 0,62$) ir K20-6 ($4,35 \pm 0,62$), kai $p < 0,001$. Rezultatai rodo, kad šie respondentai iš esmės pasirinko tuos pačius veiksnius, tačiau šiek tiek skiriasi veiksmių svarbumo vertinimas.

Svarbiausiu veiksniumi išskiriamas vidinių procedūrų veiksnys susijęs su skaidriomis atskaitomybės procedūromis gyventojams bei kaip svarbus veiksnys pažymimas išorinių ryšių veiksnys, susijęs su galimybe greitai ir patogiai susisiekti su namo administratoriumi ir gauti atsakymus į rūpimus klausimus. Apibendrinant galima teigti, kad namuose prižiūrimuose administruojančios įmonės pasitenkinimui paslaugos kokybe yra svarbesni vidinių procedūrų veiksniai kaip ir bendrijose, tačiau didesniu svarbumu pasižymi veiksniai susiję ne su administratoriaus darbo kultūra, bet su atskaitomybės procedūromis, be to, svarbiu veiksniumi nurodomas patogus susisiekimo būdas su namo administratoriumi, pastarasis veiksnys bendrijose nebuvo taip sureikšmintas.

Susiejus pasitenkinimą paslaugos kokybe įtakančius veiksnius su namo administratoriaus lytimi, nustatyta, kad nepriklausomai nuo to, vyras ar moteris atlieka namo administratoriaus pareigas, pasitenkinimą paslaugos kokybę įtakojančios veiksniai išlieka tie patys. Tuo tarpu pasitenkinimą įtakančių veiksnių ir požiūrio į *kaimynystę* sąsajų analizė rodo, kad respondentai pasižymintys stipresne orientacija į kaimynystę linkę daugiau veiksnių nurodyti kaip svarbių pasitenkinimui paslaugos kokybe.

Bendrasis pasitenkinimas tiriamos paslaugos kokybe kaip priklausomas virtualus kintamasis buvo matuojamas devynioliktuju kiekybinio tyrimo anketos klausimu ir jo sudarymui panaudota faktorinė analizė ir regresijos metodas. Tuo tarpu *pasitenkinimas atskiromis paslaugos sritimis (rezultato, turinio ir procedūros)* kaip priklausomas virtualus kintamasis matuojamas dvidešimt pirmu anketos klausimu ir jo sudarymui taipogi panaudota faktorinė analizė ir regresijos metodas. Tiek bendrasis pasitenkinimas, tiek pasitenkinimas atskiromis paslaugos sritimis nagrinėjami kaip vienas faktorius, siekiant nustatyti išorinių ryšių ir vidinių procedūrų veiksnių įtaką.

Atlikus koreliacinę analizę tarp atskirų paslaugos kokybę įtakančių veiksnių ir bendrojo pasitenkinimo bei pasitenkinimo atskiromis paslaugos sritimis, paaiškėjo, kad tik kelėtos veiksnių atveju nustatyti silpni reikšmingi ryšiai tarp kintamųjų tiek bendroje grupėje, tiek atskirose paslaugos teikimo formos grupėse. Tokiu atveju nuspręsta išsiaiškinti, ar yra reikšmingi ryšiai tarp vidinių procedūrų ir išorinių ryšių veiksnių grupių kintamųjų ir pasitenkinimo. Koreliacinės analizės rezultatai parodė, kad vidinių procedūrų ir išorinių ryšių veiksniai pasižymi stipresne sąveika su pasitenkinimu atskiromis paslaugos sritimis kintamuoju ($r=0,12$ $p<0,001$) nei su bendrojo pasitenkinimo kintamuoju (išorinių ryšių atveju $r=0,08$ $p=0,017$, vidinių procedūrų atveju $r=0,07$ $p=0,047$). Tačiau atlikus regresinę analizę, paaiškėjo, kad šių kintamųjų sąveikos negalima įvardinti kaip *įtakos*, nes statistiškai reikšmingų ryšių nenustatyta. Vadinas, galima teigti, kad nei vidinių procedūrų, nei išorinių ryšių veiksniai neturi statistiškai reikšmingos įtakos pasitenkinimui, nors šie kintamieji yra tarpusavyje reikšmingai susiję.

Išanalizavus bendrojo pasitenkinimo savo daugiabučio namo priežiūros paslaugos kokybe, administratoriaus darbu bei savivaldybės darbo kokybe rezultatus su atskirų paslaugos sričių kokybės vertinimu, nustatyta, kad didesnis pasitenkinimas atskiromis paslaugos sritimis yra reikšmingai stipriai susijęs su bendruoju pasitenkinimu savo daugiabučio namo priežiūros paslaugos kokybe ($r=0,70$ $p<0,001$) ir savo daugiabučio namo administratoriaus darbu ($r=0,68$ $p<0,001$). Taip pat šis pasitenkinimas yra reikšmingai susijęs ir su pasitenkinimu savo savivaldybės darbo kokybe ($r=0,31$ $p<0,001$).

Regresinės analizės rezultatai ($R^2=0,53$) patvirtino, kad pasitenkinimas paslaugos procedūros kokybe ($\beta=0,38$ $p<0,001$) ir pasitenkinimas paslaugos rezultato kokybe ($\beta=0,45$ $p<0,001$) turi įtakos bendrajam pasitenkinimui. Tik paslaugos turinio kokybės vertinimo atžvilgiu nenustatyta reikšmingų ryšių. Be to, regresinės analizės rezultatai ($R^2=0,53$) patvirtino, kad bendrasis pasitenkinimas savo daugiabučio namo priežiūros paslaugos kokybe ($\beta=0,37$ $p<0,001$), savo daugiabučio namo administratoriaus darbu ($\beta=0,37$ $p<0,001$) ir šiek tiek pasitenkinimas savo savivaldybės darbo kokybe ($\beta=0,09$ $p<0,001$) reikšmingai teigiamai įtakoja pasitenkinimą atskiromis paslaugos sritimis. Vadinasi, tie daugiabučių gyvenamųjų namų gyventojai, kurie yra patenkinti namo priežiūros paslaugos kokybe ir savo namo administratoriaus darbu, išreiškia didesnę pasitenkinimą ir atskirų paslaugos sričių atžvilgiu, be to, pasižymi ir didesniu pasitenkinimu savivaldybės darbo kokybe.

Siekiant įvertinti, ar bendrajam pasitenkinimui ir pasitenkinimui atskiromis paslaugos sritimis daro reikšmingą įtaką paslaugos teikimo forma, atlikta *Spearman* koreliacinė ir vienfaktorinė dispersinė analizė ANOVA su Post Hos LSD kriterijumi. Nustatyta, kad paslaugos teikimo forma- bendrija turi teigiamos įtakos tiek bendrajam, tiek pasitenkinimui atskiromis paslaugos sritimis, tuo tarpu priklausymas paslaugos teikimo formai- administruojanti įmonė, atvirkščiai, daro neigiamą poveikį tiek bendrajam, tiek pasitenkinimui atskiromis paslaugos sritimis.

Drauge patikrinta, ar didesnę bendrąją pasitenkinimą ir pasitenkinimą atskiromis paslaugos sritimis lemia dalyvavimo aktyvumas, atlikta regresinė analizė įtraukiant kaip nepriklausomus kintamuosius paslaugos teikimo formą bendrija, kaimynystės suminį rodiklį ir dalyvavimo aktyvumo faktorių. Nustatyta, kad visi šie kintamieji turi reikšmingos įtakos pasitenkinimui atskiromis paslaugos sritimis, tačiau bendrajam pasitenkinimui dalyvavimo aktyvumas nedaro reikšmingos įtakos, svarbesni yra kaimynystės ir paslaugos teikimo formos- bendrija- kintamieji.

Apibendrinant galima teigti, kad atsižvelgiant į respondentų procentinio dažnumo vertinimą, vidinių procedūrų ir išorinių ryšių veiksniai vertinami panašiai kaip svarbūs pasitenkinimui paslaugos kokybe. Koreliacinės ir regresinės analizės rezultatai patvirtina, kad abiejų grupių veiksniai yra susiję su bendruoju pasitenkinimu ir pasitenkinimu atskiromis paslaugos sritimis, tačiau tos sąveikos negalima įvardinti kaip įtakos. Tuo tarpu įvertinus paslaugos teikimo formos kintamojo įtaką, paaiškėjo, kad vidinių procedūrų veiksniai dažniau išskiriami kaip svarbūs pasitenkinimui paslaugos kokybe abiejų paslaugos teikimo formų atveju- bendrijų ir administruojančių įmonių. Nustatyta, kad bendrasis pasitenkinimas ir pasitenkinimas atskiromis paslaugos sritimis yra reikšmingai susiję ir įtakoja vienas kitą. Be to, pasitenkinimui reikšmingą įtaką daro dalyvavimo aktyvumo, kaimynystės ir paslaugos teikimo formos kintamieji. Piliečių dalyvavimo priemonių ir pasitenkinimo paslaugos kokybe kintamųjų sąveikos ryšiai tikrinami kitoje darbo dalyje.

3.2.4. Piliečių dalyvavimo priemonių ir pasitenkinimo paslaugos kokybe sąveikos modelių kintamųjų tarpusavio ryšių vertinimo dėsningumai

Šiame skyriuje pateikiami gyventojų dalyvavimo priemonių (dalyvavimo būdų, dalyvavimo motyvų ir naudų bei gyventojų ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipų) ryšių su tiriamos paslaugos kokybės vertinimu, t. y. pasitenkinimu, analizės rezultatai. Pasitenkinimo kintamasis analizuojamas dvejoja prasme, išskiriant bendrąjį pasitenkinimą (19 anketos klausimas) ir pasitenkinimą atskiromis paslaugos sritimis (21 anketos klausimas). Abiem atvejais pasitelkta faktorinė ir regresinė analizės sukuriant naujus virtualius kintamuosius. Visų pirma pateikiami kiekvienos gyventojų dalyvavimo priemonės įtakos rezultatai tiriamos paslaugos kokybės vertinimui, t. y. pasitenkinimui. Kitaip tariant tikrinami įtakos ryšiai pasitenkinimui šių dalyvavimo priemonių: 14 dalyvavimo būdų, 6 dalyvavimo motyvų, 4 dalyvavimo naudų ir 6 gyventojų ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipų. Tuo tarpu tolimesnėje analizėje pristatomi dalyvavimo priemonių kaip atskirų grupių įtakos rezultatai pasitenkinimui tiriamos paslaugos kokybe, t. y. nagrinėjami statistiniai ryšiai tarp 4 dalyvavimo priemonių grupių ir pasitenkinimo nei nustatoma, kurios dalyvavimo priemonės kiekvieno dalyvavimo indikatoriaus atveju yra reikšmingai susijusios tiek su dalyvavimo aktyvumu, tiek su pasitenkinimu. Taipogi šiame skyriuje pristatomi gyventojų dalyvavimo bruožai kritinių įvykių situacijose, t. y. kada respondentai yra *ypač patenkinti* ir *ypač nepatenkinti* tiriamos paslaugos probleminių situacijų sprendimu.

Gyventojų dalyvavimo priemonių ir pasitenkinimo paslaugos kokybe kintamųjų tarpusavio ryšių vertinimas

Kokybinio tyrimo metu interviu ekspertai pažymėjo, kad tie gyventojai, kurie yra patenkinti tiriamos paslaugos kokybe yra linkę apskritai aktyviau dalyvauti bendrai kuriant paslaugą ir dažniau naudoti aktyvias dalyvavimo būdo priemones nei gyventojai, kurie paslaugos kokybe nėra patenkinti. Visgi atlikus statistinių ryšių analizę tarp priklausomų kintamųjų- aktyvių ir pasyvių dalyvavimo būdo grupių- bei nepriklausomų kintamųjų- bendrojo pasitenkinimo ir pasitenkinimo atskiromis paslaugos sritimis, nustatyta, kad abiem pasitenkinimo atvejais stipresniais koreliaciniais ryšiais pasižymi pasyvios dalyvavimo būdo priemonės. Tačiau regresinės analizės rezultatai rodo, kad pasitenkinimas atskiromis paslaugos sritimis turi reikšmingą įtaką renkantis aktyvias dalyvavimo būdo priemones ($\beta=0,19$ $p<0,001$, $R^2=0,03$). Tuo tarpu bendrasis pasitenkinimas ir apskritai nepasitenkinimas nedaro įtakos aktyvių dalyvavimo būdo priemonių pasirinkimui. Be to, nustatyta, kad aktyvių dalyvavimo būdų pasirinkimą nepriklausomai nuo pasitenkinimo įtakoja ir paslaugos teikimo forma- bendrija, o paslaugos teikimo forma- administruojanti įmonė, kaip atskiras prediktorius įtakos neturi. Tik bendrijų atveju, pasitenkinimas atskiromis paslaugos sritimis daro reikšmingą poveikį aktyvių dalyvavimo būdo priemonių pasirinkimui ($\beta=0,30$ $p<0,001$, $R^2=0,07$), tuo tarpu esant paslaugos teikimo formai administruojanti įmonė pasitenkinimas atskiromis paslaugos sritimis neturi reikšmingos įtakos aktyvių dalyvavimo būdo priemonių pasirinkimui. Kadangi atliekant kokybinį tyrimą nebuvo akcentuotas

skirtumas tarp bendrojo pasitenkinimo ir pasitenkinimo atskiromis paslaugos sritimis, remiantis atlikta analize galima teigti, kad hipotetinis teiginys (H9) *pasitenkinimas paslaugos kokybe turi įtaką gyventojams renkantis aktyvias dalyvavimo būdo priemones nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje)* pasitvirtino.

Kokybinio tyrimo duomenys patvirtino prielaidą, kad gyventojų dalyvavimas bendrai kuriant paslaugą abiejų paslaugos teikimo formos atveju reiškiasi tiek naudojant individualias, tiek kolektyvines dalyvavimo būdo priemones, tačiau kolektyvinių dalyvavimo būdo priemonių naudojimas yra dažnesnis, kada gyventojai yra įsteigę bendriją. Kolektyvinės dalyvavimo būdo priemonės ekspertų buvo įvardintos kaip reikalaujančios daugiau pastangų iš gyventojų, bet ir duodančios didesnę pasitenkinimą bendrai pasiektu rezultatu. Išanalizavus kiekybinio tyrimo rezultatus nustatyta, kad nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje) tik kolektyvinės dalyvavimo būdo priemonės turi įtakos pasitenkinimui atskiromis paslaugos sritimis ($\beta=0,16$ $p=0,004$, $R^2=0,12$) ir bendrajam pasitenkinimui ($\beta=0,12$ $p=0,026$, $R^2=0,10$), tuo tarpu individualios dalyvavimo būdo priemonės įtakos pasitenkinimui abiem atvejais nedaro. Vadinas teigtina, kad kolektyvinių dalyvavimo būdo priemonių įtaka pasitenkinimui yra didesnė, nes individualios dalyvavimo būdo priemonės įtakos pasitenkinimui apskritai neturi. Tokiu atveju galima teigti, kad hipotetinis teiginys (H10) *kolektyvinių piliečių dalyvavimo būdo priemonių naudojimas daro didesnę įtaką pasitenkinimui viešosios paslaugos kokybe nei individualios piliečių dalyvavimo būdo priemonės nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje)* iš dalies pasitvirtino. Kadangi individualių dalyvavimo būdo priemonių atveju statistiškai reikšmingų ryšių su pasitenkinimu nenustatyta, nepagrįsta būtų teigti, jog kolektyvinių dalyvavimo būdo priemonių įtaka pasitenkinimui yra *didesnė* vien todėl, kad statistiškai reikšmingi ryšiai nustatyti. Todėl siekiant tikslumo teigiama, kad kolektyvinių dalyvavimo būdo priemonių naudojimas turi įtaką pasitenkinimui viešosios paslaugos kokybe nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje). Be to, statistinių ryšių analizė parodė, kad bendrajam pasitenkinimui ir pasitenkinimui atskiromis paslaugos sritimis netgi didesnę įtaką nei kolektyvinių piliečių dalyvavimo būdo priemonių naudojimas, turi priklausymo bendrijai faktas, tuo tarpu priklausymas savivaldybės paskirtai administruojančiai įmonei veikia kaip pasitenkinimą mažinantis veiksnys. Kitaip tariant tie respondentai, kurių namas prižiūrimas bendrijos išreiškia didesnę bendrąjį pasitenkinimą ir pasitenkinimą atskiromis paslaugos sritimis nei respondentai, kurių daugiabutis namas prižiūrimas savivaldybės paskirtos administruojančios įmonės.

Siekiant išsiaiškinti, kokių **dalyvavimo būdo priemonių** naudojimas yra susijęs su pasitenkinimu viešosios paslaugos kokybe, buvo atlikta koreliacinė ir regresinė analizė (21 lentelė).

21 lentelė. Dalyvavimo būdo priemonių ir bendrojo pasitenkinimo bei pasitenkinimo atskiromis paslaugos sritimis statistiškai reikšmingi regresinės analizės rezultatai

Priemonės santrumpa	Dalyvavimo būdo priemonės	Bendras pasitenkinimas ($R^2=0,09$)*		Pasitenkinimas atskiromis paslaugos sritimis ($R^2=0,11$)*	
		β	p	β	p
K15-4	Asmeninis tam tikrų smulkių ūkinių, santechninių ar organizacinių darbų atlikimas (asmeniškai sutvarkote, sutaisote, išvalote laiptinę, pasodinate gėles ir pan.)	-0,08	0,071	-0,09	0,042
K15-5	<i>Dalyvavimas organizuotose gyventojų talkose (kiemo valymo, laiptinių, rūsių tvarkymo, medžių sodinimo ir pan.)</i>	0,11	0,018	0,10	0,022
K15-6	Savalaikis mokesčių sumokėjimas	0,13	<0,001	0,12	<0,001
K15-7	<u>Finansinės paramos skyrimas (2 proc. gyventojų pajamų mokesčio, labdara, ir pan.)</u>	0,12	0,001	0,15	<0,001
K15-8	Pinigų skyrimas, negalint pačiam dalyvauti atliekant darbus (talkoje, įrengiant krepšinio aikštelę, sodinant gėles, pjaunant žolę ir pan.)	-0,01	0,696	-0,08	0,029
K15-10	<u>Narystė gyventojų sudarytoje organizacijoje (bendrijoje, taryboje, saugios kaimynystės grupėje ir pan.)</u>	0,18	<0,001	0,19	<0,001
K15-11	Darbų atlikimas esant įsiskolinimui už paslaugas bendrijai ar administruojančiai įmonei (laiptinių išdažymas, žolės nupjovimas ir pan.)	0,15	<0,001	0,11	0,005
K15-12	<u>Pasiūlymų ir skundų teikimas, sprendimų kontrolė, problemų „matymas“ ir iškėlimas gyventojų susirinkimuose ar informuojant namo administratorių</u>	-0,09	0,044	-0,07	0,093

Šaltinis: sudaryta darbo autorės. *bloko kintamieji su $p > 0,05$ – eliminuoti.

Paaiškinimai: pasvirai išskirtos kolektyvinės dalyvavimo būdo priemonės, pabrauktos dalyvavimo būdo priemonės priimant sprendimus. Pilka spalva pažymėtos aktyvios dalyvavimo būdo priemonės.

Bendrojo pasitenkinimo atveju statistiškai reikšmingi ryšiai nustatyti 6 dalyvavimo būdo priemonių atveju įtakos mažėjimo tvarka: K15-10, K15-11, K15-6, K15-7, K15-5, K15-12. Regresinės analizės rezultatai rodo, kad bendrąjį pasitenkinimą panašiai įtakoja visos išskirtos dalyvavimo būdo priemonės, išskyrus priemonę K15-12, kurios atveju nustatyta neigiama koeficiento beta reikšmė. Vadinasi, šios priemonės taikymas yra susijęs su neigiama įtaka bendrajam pasitenkinimui, t. y. pasitenkinimas mažėja. Galima teigti, kad dalyvavimo priemonės naudojimas, kada gyventojai yra linkę labiau teikti pasiūlymus ir skundus, kelti problemas, kontroliuoti su paslauga susijusius procesus pasižymi neigiamu poveikiu bendrajam pasitenkinimui. Be to, pastebėtina, kad tik viena dalyvavimo būdo priemonė K15-11 („Darbų atlikimas esant įsiskolinimui už paslaugas bendrijai ar administruojančiai įmonei (laiptinių išdažymas, žolės nupjovimas ir pan.)“) priskirtina prie aktyvių individualių dalyvavimo būdų priemonių, tuo tarpu visos kitos priemonės priskiriamos prie pasyvių dalyvavimo būdų priemonių. Reikšminga teigiama įtaka bendrajam pasitenkinimui išsiskiria dvi kolektyvinės dalyvavimo būdo priemonės K15-10 („Narystė gyventojų sudarytoje organizacijoje“

(*bendrijoje, taryboje, saugios kaimynystės grupėje ir pan.*)“ ir K15-5 („*Dalyvavimas organizuotose gyventojų talkose (kiemo valymo, laiptinių, rūšių tvarkymo, medžių sodinimo ir pan.*)“). Vadinasi, bendrąjį pasitenkinimą įtakoja tiek individualios, tiek kolektyvinės dalyvavimo būdo priemonės, kurios labiau reiškiasi pasyvia forma.

Tuo tarpu dalyvavimo būdo priemonių ir pasitenkinimo atskiromis paslaugos sritimis statistinių ryšių analizė rodo, kad reikšmingos įtakos turi 7 priemonės įtakos mažėjimo tvarka: K15-10, K15-7, K15-6, K15-11, K15-5, K15-4, K15-8. Rezultatai rodo, kad didžiausią įtaką pasitenkinimui atskiromis paslaugos sritimis daro pasyvi kolektyvinė priemonė K15-10 („*Narystė gyventojų sudarytoje organizacijoje (bendrijoje, taryboje, saugios kaimynystės grupėje ir pan.*)““) kaip ir bendrojo pasitenkinimo atveju. Kitos priemonės pasižymi santykinai panašia įtaka, išskyrus priemones K15-4 („*Asmeninis tam tikrų smulkių ūkinių, santėchninių ar organizacinių darbų atlikimas (asmeniškai sutvarkote, sutaisote, išvalote laiptinę, pasodinate gėles ir pan.*)““) ir K15-8 („*Pinigų skyrimas, negalint pačiam dalyvauti atliekant darbus (talkoje, įrengiant krepšinio aikštelę, sodinant gėles, pjaunant žolę ir pan.*)“), kurioms nustatyta neigiama beta koeficiento reikšmė. Minėtų priemonių taikymas mažina pasitenkinimą atskiromis paslaugos sritimis. Dvi priemonės (K15-4 ir K15-11) priskirtinos prie aktyvių individualių dalyvavimo būdo priemonių tipo, tačiau jų įtaka pasitenkinimui pagal paslaugos sritis mažesnė nei kitų pasyvių dalyvavimo būdo priemonių. Kaip ir bendrojo pasitenkinimo atveju, daugiau reikšmingų ryšių nustatyta pasyvių dalyvavimo būdo priemonių atveju tiek individualia, tiek kolektyvine dalyvavimo išraiška. Įvertinus paslaugos teikimo formą, pastebėta, kad bendrijų atveju tik dvi priemonės didina pasitenkinimą: K15-5 ($\beta=0,13$ $p=0,047$, $R^2=0,10$) ir K15-11 ($\beta=0,17$ $p=0,008$, $R^2=0,08$), tuo tarpu administruojančių įmonių atveju pasitenkinimą didina taipogi dvi dalyvavimo būdo priemonės: K15-6 ($\beta=0,15$ $p=0,004$, $R^2=0,05$) ir K15-7 ($\beta=0,12$ $p=0,025$, $R^2=0,05$).

Apibendrinant galima teigti, kad nustatytos 8 dalyvavimo būdo priemonės, kurios reikšmingai įtakoja bendrąjį pasitenkinimą ir pasitenkinimą atskiromis paslaugos sritimis neatsižvelgiant į paslaugos teikimo formą (bendroje grupėje): K15-4, K15-5, K15-6, K15-7, K15-8, K15-10, K15-11, K15-12. Išryškėjo bendra tendencija, kad daugiau įtakos pasitenkinimui paslaugos kokybe turi pasyvios individualios dalyvavimo būdo priemonės, kai tuo tarpu dalyvavimo aktyvumui didesnę įtaką daro aktyvios individualios dalyvavimo būdo priemonės. Trijų priemonių atveju (K15-4, K15-8, K15-12) nustatyta neigiama įtaka pasitenkinimui. Bendrijų atveju reikšmingą įtaką pasitenkinimui turi dvi dalyvavimo būdo priemonės- K15-5 ir K15-11, tuo tarpu administruojančių įmonių atveju- K15-6 ir K15-7.

Nagrinėjant **dalyvavimo motyvų priemonių** statistinius ryšius su bendroju pasitenkinimu ir pasitenkinimu atskiromis paslaugos sritimis, panaudojus koreliacinę ir regresinę analizę nustatyta, kad abiem atvejais tik viena dalyvavimo motyvų priemonė (asmeniniai motyvai K16-1) turi reikšmingos įtakos pasitenkinimui, t. y. bendrajam pasitenkinimui ($\beta=0,09$ $p=0,013$, $R^2=0,01$) ir pasitenkinimui atskiromis paslaugos sritimis ($\beta=0,12$ $p<0,001$, $R^2=0,02$) bendroje grupėje. Tokiu atveju galima teigti, kad tiek dalyvavimo aktyvumo, tiek paslaugos kokybės vertinimo, t. y. pasitenkinimo atveju, didžiausia reikšminga įtaka pasižymi asmeninės dalyvavimo motyvų priemonės.

Išanalizavus kintamųjų sąveiką abiejų paslaugos teikimo formų atveju- bendrijos ir administruojančios įmonės- reikšmingų įtakos ryšių nenustatyta.

Dalyvavimo naudos priemonių ir pasitenkinimo tarpusavio ryšių koreliacinė analizė parodė, kad bendroje grupėje visos dalyvavimo naudos priemonės pasižymi reikšmingais statistiniais ryšiais su bendroju pasitenkinimu ir pasitenkinimu atskiro- mis paslaugos sritimis, tačiau panaudojus regresijos metodą nustatyta, kad šių ryšių ne- galima traktuoti kaip įtakos nei vienos dalyvavimo naudos priemonės atžvilgiu. Todėl skirtingai nei dalyvavimo aktyvumo atveju teigtina, kad dalyvavimo naudos priemonės kiekviena atskirai neturi įtakos pasitenkinimui tiriamos paslaugos kokybe abiem atve- jais. Tuo tarpu esant paslaugos teikimo formai bendrija asmeninės naudos priemonė (K17-1) turi reikšmingą įtaką tiek bendrajam ($\beta=0,15$ $p=0,016$, $R^2=0,05$), tiek pasiten- kinimui atskiro- mis paslaugos sritimis ($\beta=0,16$ $p=0,008$, $R^2=0,07$). Administruojančių įmonių atveju statistiškai reikšmingų ryšių nenustatyta atskirų dalyvavimo naudos priemonių atžvilgiu.

Gyventojų ir administratorių vaidmens ir sąveikos tipo priemonių ir pasiten- kinimo tarpusavio ryšių koreliacinė analizė parodė, kad bendroje grupėje tik dvi sąveikos tipo ir vaidmens priemonės (K18-3 ir K18-4) pasižymi reikšmingais ryšiais su pasitenkinimo kintamaisiais. Regresinės analizės rezultatai atskleidė, kad bendra- jam pasitenkinimui turi teigiamos įtakos ($\beta=0,20$ $p<0,001$, $R^2=0,05$) sąveikos tipas „Partneris-Partneris“ (K18-4), o pasitenkinimui atskiro- mis paslaugos sritimis sąvei- kos tipas „Partneris-Partneris“ (K18-4) daro teigiamą įtaką ($\beta=0,22$ $p<0,001$, $R^2=0,06$), o sąveikos tipas „Vartotojas-Profesionalas“ (K18-3) daro neigiamą įtaką ($\beta=-0,08$ $p=0,016$, $R^2=0,06$). Įvertinus skirtingas paslaugos teikimo formas nustatyta, kad bend- rijų atveju bendrąjį pasitenkinimą ($\beta=0,14$ $p=0,010$, $R^2=0,04$) ir pasitenkinimą ats- kiromis paslaugos sritimis ($\beta=0,18$ $p<0,001$, $R^2=0,06$) teigiamai įtakoja sąveikos tipas „Partneris-Partneris“ (K18-4), o sąveikos tipas „Vartotojas-Profesionalas“ (K18-3) ma- žina pasitenkinimą atskiro- mis paslaugos sritimis. Administruojančių įmonių atveju tik sąveikos tipas „Partneris-Partneris“ (K18-4) turi teigiamą įtaką bendrajam pasi- tenkinimui ($\beta=0,20$ $p<0,001$, $R^2=0,04$) ir pasitenkinimui atskiro- mis paslaugos sritimis ($\beta=0,19$ $p=0,001$, $R^2=0,04$).

Norint išsiaiškinti, kurios dalyvavimo priemonės ne pavieniui, bet kaip priemonių grupė pasižymi stipriausiais ryšiais su pasitenkinimu paslaugos kokybe, buvo atlikta koreliacinė ir regresinė analizė. Dalyvavimo priemonių grupės, t. y. būdai, motyvai, naudos ir gyventojų ir administratoriaus vaidmenys ir sąveikos tipai, buvo analizuojama- mos kaip atskiri faktoriai ir tikrinami jų ryšiai su bendroju pasitenkinimu ir pasiten- kinimu atskiro- mis paslaugos sritimis. Pažymėtina, kad gyventojų ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo atveju atlikus koreliacinę analizę su bendroju pasitenki- nimu ir pasitenkinimu atskiro- mis paslaugos sritimis, reikšmingi ryšiai nustatyti tik dviejų sąveikos tipų atveju, t. y. „Partneris-Partneris“ ir „Vartotojas-Profesionalas“, to- dėl tik šie sąveikos tipai kaip nepriklausomi kintamieji buvo įtraukti į regresinį mode- lį. Nustatyta, kad bendrajam pasitenkinimui ($R^2=0,07$) įtaką daro dalyvavimo naudos priemonių grupė ($\beta=0,16$ $p<0,001$) ir sąveikos tipas K18-4 „Partneris-Partneris“ ($\beta=0,17$ $p<0,001$). Panašūs rezultatai gauti ir pasitenkinimo atskiro- mis paslaugos sritimis atve- ju ($R^2=0,09$): pasitenkinimui įtaką daro dalyvavimo naudos priemonių grupė ($\beta=0,13$

$p < 0,001$), dalyvavimo būdų priemonių grupė ($\beta = 0,10$ $p = 0,008$) ir sąveikos tipas K18-4 „Partneris-Partneris“ ($\beta = 0,18$ $p < 0,001$).

Gyventojų dalyvavimo priemonių, dalyvavimo aktyvumo ir pasitenkinimo paslaugos kokybe kintamųjų tarpusavio ryšių vertinimas

Siekiant nustatyti, kurios dalyvavimo priemonės kaip grupės daro įtaką ne tik dalyvavimo aktyvumui, bet drauge ir pasitenkinimui, atlikta koreliacinė ir regresinės analizės, kurių rezultatai rodo, kad bendroje grupėje dalyvavimo aktyvumą ir pasitenkinimą įtakoja tik dvi priemonių grupės: dalyvavimo būdo priemonės ir dalyvavimo naudos priemonės, iš kurių didesne įtaka dalyvavimo aktyvumui pasižymi dalyvavimo būdo priemonės ($\beta = 0,75$ $p < 0,001$, $R^2 = 0,64$), o bendrajam pasitenkinimui ($\beta = 0,16$ $p < 0,001$, $R^2 = 0,07$) ir pasitenkinimui atskiromis paslaugos sritimis ($\beta = 0,13$ $p < 0,001$, $R^2 = 0,09$) dalyvavimo naudos priemonės. Įvertinus paslaugos teikimo formą, bendrijose gautas analogiškas rezultatas, jog dalyvavimo būdo priemonės pasižymi didesne įtaka dalyvavimo aktyvumui ($\beta = 0,77$ $p < 0,001$, $R^2 = 0,71$), o dalyvavimo naudos priemonės didesne įtaka bendrajam pasitenkinimui ($\beta = 0,19$ $p = 0,002$, $R^2 = 0,07$) ir pasitenkinimui atskiromis paslaugos sritimis ($\beta = 0,18$ $p = 0,003$, $R^2 = 0,13$). Tuo tarpu administruojančių įmonių atveju nenustatyta nė viena dalyvavimo priemonių grupė turinti reikšmingos įtakos dalyvavimo aktyvumui ir pasitenkinimui.

Kadangi atlikto kiekybinio tyrimo rezultatai rodo, kad dalyvavimo aktyvumas yra susijęs reikšmingais ryšiais su pasitenkinimu paslaugos kokybe, atliekant duomenų analizę buvo keliamas klausimas, kokios dalyvavimo priemonės atskirai turi teigiamą poveikį ne tik dalyvavimo aktyvumui, bet ir pasitenkinimui paslaugos kokybe. Tuo tikslu kiekvienos dalyvavimo priemonės atveju buvo atlikta koreliacinė ir regresinė analizė įtraukiant kaip priklausomus kintamuosius dalyvavimo aktyvumą, bendrąjį pasitenkinimą ir pasitenkinimą atskiromis paslaugos sritimis.

Dalyvavimo būdo priemonių atveju nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (t. y. bendroje grupėje) nustatytos 3 dalyvavimo būdo priemonės turinčios teigiamą reikšmingą įtaką ($p < 0,05$) dalyvavimo aktyvumui ($R^2 = 0,65$) ir bendrajam pasitenkinimui ($R^2 = 0,09$) bei pasitenkinimui atskiromis paslaugos sritimis ($R^2 = 0,11$) (18 priedas): K15-5 („Dalyvavimas organizuotose gyventojų talkose (kiemo valymo, laiptinių, rūsių tvarkymo, medžių sodinimo ir pan.)“), K15-7 („Finansinės paramos skyrimas (2 proc. gyventojų pajamų mokesčio, labdara ir pan.)“), K15-10 („Narystė gyventojų sudarytoje organizacijoje (bendrijoje, taryboje, saugios kaimynystės grupėje ir pan.)“). Drauge paaiškėjo, kad dvi dalyvavimo būdo priemonės nors ir didina dalyvavimo aktyvumą, tuo pačiu šiek tiek mažina bendrąjį pasitenkinimą (K15-12: „Pasiūlymų ir skundų teikimas, sprendimų kontrolė, problemų „matymas“ ir iškėlimas gyventojų susirinkimuose ar informuojant namo administratorių“) ir pasitenkinimą atskiromis paslaugos sritimis (K15-4: „Asmeninis tam tikrų smulkių ūkinių, santechninių ar organizacinių darbų atlikimas“).

Įvertinus paslaugos teikimo formą, nustatyta, kad bendrijose tik viena dalyvavimo būdo priemonė K15-5 („Dalyvavimas organizuotose gyventojų talkose (kiemo valymo, laiptinių, rūsių tvarkymo, medžių sodinimo ir pan.)“) turi įtakos dalyvavimo

aktyvumui ($\beta=0,12$ $p=0,003$, $R^2=0,71$) ir pasitenkinimui atskiromis paslaugos sritimis ($\beta=0,13$ $p=0,047$, $R^2=0,12$). Savivaldybės paskirtos administruojančios įmonės atveju tik viena priemonė K15-10 („Narystė gyventojų sudarytoje organizacijoje (bendrijoje, taryboje, saugios kaimynystės grupėje ir pan.)“) teigiamai įtakoja dalyvavimo aktyvumą ($\beta=0,14$ $p=0,002$, $R^2=0,62$) ir pasitenkinimą atskiromis paslaugos sritimis ($\beta=0,22$ $p=0,003$, $R^2=0,08$). Tuo tarpu dvi priemonės, t. y. K15-3 („Dalyvavimas valdyme: esu bendrijos pirmininkas, valdybos narys, laiptinės/namo atstovas (įgaliotinis), priklausau namo „aktyvistų“ ratui“) ir K15-4 („Asmeninis tam tikrų smulkių ūkiniu, santechninių ar organizacinių darbų atlikimas (asmeniškai sutvarkote, sutaisote, išvalote laiptinę, pasodinate gėles ir pan.)“) teigiamai įtakoja dalyvavimo aktyvumą, tačiau neigiamai įtakoja pasitenkinimą. Tokių rezultatų būtų galima interpretuoti kokybinio tyrimo metu gautais duomenimis, kad nesant name įsteigtos bendrijos, tvarkyti bendrus namo priežiūrą liečiančius reikalus yra sudėtinga, todėl respondentų dalyvavimas valdyme yra ne tiek savanoriškas, kiek priverstinis, tam tikra prasme „iš reikalo“, todėl toks aktyvumas ir nelemia didesnio pasitenkinimo. Drauge smulkių darbų atlikimas vertinamas panašiai, t. y. veikiama iš nepasitenkinimo esama situacija ir tai nesąlygoja didesnio pasitenkinimo atlikus darbą.

Dalyvavimo motyvų priemonių atveju bendroje grupėje nustatyta, kad tik asmeninės dalyvavimo motyvų (K16-1) priemonės turi teigiamos įtakos dalyvavimo aktyvumui ($\beta=0,38$ $p<0,001$, $R^2=0,19$) ir drauge pasitenkinimui atskiromis paslaugos sritimis ($\beta=0,12$ $p=0,001$, $R^2=0,02$) tuo tarpu, daugiau priemonių teigiamai įtakančių dalyvavimo aktyvumą ir pasitenkinimą nenumatyta. Įvertinus paslaugos teikimo formą, bendrijose ir administruojančiose įmonėse nenumatyta dalyvavimo motyvų priemonių įtakančių dalyvavimo aktyvumą ir pasitenkinimą.

Regresinės analizės rezultatai parodė, kad bendroje grupėje nėra **dalyvavimo naudos priemonių**, kurios įtakotų tiek dalyvavimo aktyvumą, tiek pasitenkinimą. Tuo tarpu atsižvelgus į paslaugos teikimo formą, nustatyta, kad bendrijose asmeninės dalyvavimo naudos priemonės (K17-1) turi teigiamos įtakos dalyvavimo aktyvumui ($\beta=0,15$ $p=0,007$, $R^2=0,19$), bendrajam pasitenkinimui ($\beta=0,15$ $p=0,016$, $R^2=0,05$) ir pasitenkinimui atskiromis paslaugos sritimis ($\beta=0,16$ $p=0,008$, $R^2=0,07$). Tuo tarpu administruojančių įmonių atveju, reikšmingų ryšių nenumatyta.

Gyventojų ir namo administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo kaip dalyvavimo priemonių atveju bendroje grupėje buvo atliekama tik koreliacinė analizė, kurios rezultatai parodė, kad teigiamais koreliaciniais ryšiais su dalyvavimo aktyvumu ($r=0,27$ $p<0,001$), bendruoju pasitenkinimu ($r=0,22$ $p<0,001$) ir pasitenkinimu atskiromis paslaugos sritimis ($r=0,24$ $p<0,001$) yra susijęs sąveikos tipas „Partneris-Partneris“ (K18-4), tuo tarpu sąveikos tipas „Vartotojas-Profesionalas“ (K18-3) atvirkščiai pasižymi neigiamais koreliaciniais ryšiais su dalyvavimo aktyvumu ($r=-0,25$ $p<0,001$), bendruoju pasitenkinimu ($r=-0,13$ $p<0,001$) ir pasitenkinimu atskiromis paslaugos sritimis ($r=-0,17$ $p<0,001$). Įvertinus paslaugos teikimo formą gauti panašūs rezultatai. Bendrijose sąveikos tipas „Vartotojas-Profesionalas“ (K18-3) neigiamai koreliuoja su dalyvavimo aktyvumu ir pasitenkinimu, tuo tarpu sąveikos tipas „Partneris-Partneris“ (K18-4) ir „Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas“ (K18-5) teigiamai koreliuoja su dalyvavimo aktyvumu ir pasitenkinimu. Administruojančių įmonių atveju, sąveikos tipas

„Vartotojas-Profesionalas“ (K18-3) neigiamai koreliuoja su dalyvavimo aktyvumu ir pasitenkinimu atskiromis paslaugos sritimis, tuo tarpu sąveikos tipas „Partneris-Partneris“ (K18-4) teigiamai koreliuoja su dalyvavimo aktyvumu ir pasitenkinimu.

Apibendrinant galima teigti, kad vertinat dalyvavimo priemonių kaip grupių įtaką dalyvavimo aktyvumui ir pasitenkinimui, išsiskiria dalyvavimo būdo priemonės ir dalyvavimo naudos priemonės. Abiems priemonių grupėms būdingas teigiamas poveikis tiek dalyvavimo aktyvumui, tiek pasitenkinimui, tačiau visgi dalyvavimo būdo priemonės pasižymi didesne įtaka dalyvavimo aktyvumui, o dalyvavimo naudos priemonės- pasitenkinimui. Ši tendencija pasitvirtina bendroje grupėje ir bendrijose, tuo tarpu administruojančiose įmonėse reikšmingų ryšių tarp kintamųjų nenustatyta. Įvertinus atskirų dalyvavimo priemonių ir dalyvavimo aktyvumo bei pasitenkinimo ryšius, nustatyta, kad daugiausia yra dalyvavimo būdo priemonių teigiamai įtakojančių tiek dalyvavimo aktyvumą, tiek pasitenkinimą bendroje grupėje ir atsižvelgus į paslaugos teikimo formą. Į tolimesnį piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos modelių formavimą yra įtraukiamos visos dalyvavimo priemonės, kurios teigiamai arba neigiamai įtakoja tiek dalyvavimo aktyvumą, tiek pasitenkinimą (abiem formomis- bendrąjį pasitenkinimą ar pasitenkinimą atskiromis paslaugos sritimis arba viena iš jų) paslaugos kokybe.

Gyventojų dalyvavimo bruožai kritinėse paslaugos teikimo situacijose

Pildant kiekybinio tyrimo anketą respondentų buvo prašoma apibūdinti situacijas (jei tokios buvo), kada jie buvo *ypač patenkinti* ir *ypač nepatenkinti* tuo, kaip buvo išspręsta tam tikra namo priežiūros problema ir ką jie bandė daryti, kad problemos sprendimu būtų patenkinti. Šių klausimų analizei buvo pritaikytas kritinių įvykių metodas, t. y. gauti duomenys buvo klasifikuojami pasitelkiant indukcinį grupavimą. Visų pirma išskirtos probleminių situacijų grupės pagal turinį kiekvieno respondento elgesio atveju („*Pateikiau pasiūlymą*“, „*Skyriau pinigų, paramą*“, „*Pats prisidėjau savo darbu*“, „*Suorganizavau kaimynus bendrai veiklai*“, „*Padėjau namo administratoriui atlikti tam tikrus darbus*“, „*Nieko nedariau*“). Respondentai turėjo galimybę nurodyti ir kitą elgesio variantą skiltyje „*kita*“ bei pasirinkti kelis atsakymo variantus. Išanalizavus atsakymų turinį, paaiškėjo, kad dauguma elgesio variantų nurodytų skiltyje „*kita*“ iš esmės pakartoja anketoje pateiktus pasirinkimus, todėl įtrauktas tik vienas papildomas elgesio atvejis „*Namo administratoriaus kontroliavimas*“. Probleminių situacijų grupės tiek respondentams esant patenkintiems, tiek nepatenkintiems, išskirtos tos pačios: namo inžinerinės įrangos sutvarkymas (kanalizacija, vamzdynai, elektros skydinės, liftai, kolektyvinės antenos, šilumos mazgai ir pan.); namo laiptinių, holų, rūsių, pastogių, durų, langų ir kt. bendrai naudojamų patalpų priežiūra; namo stogo, sienų, balkonų, įėjimo laiptų ir kt. konstrukcijų priežiūra; namo renovacija; namo aplinkos sutvarkymas; namo priežiūros administravimas.

Atlikus suminę respondentų apibūdintų situacijų ir elgesio variantų analizę, kada respondentai buvo *ypač patenkinti* kažkokios problemos išsprendimu, pastebėta, kad dažniausiai buvo įvardintos situacijos susijusios su namo laiptinių, rūsių ir kt. bendrai naudojamų patalpų priežiūra (190 atvejų), namo stogo, sienų, balkonų ir kt. konstrukcijų

priežiūra (164 atvejai) bei namo inžinerinės įrangos tvarkymu (119 atvejai). Gyventojai savo elgesį šiose situacijose dažniausiai apibūdino pasirinkdami atsakymus: „Pateikiau pasiūlymą“, „Skyriau pinigų, paramą“, „Pats prisidėjau savo darbu“, „Suorganizavau kaimynus bendrai veiklai“. Labai maža dalis respondentų apibūdinusių situaciją, kada jie buvo ypač patenkinti, nurodė, kad „Nieko nedariau“ (31 atvejais). Vertinant respondentų elgesį visų situacijų atžvilgiu, kada jie buvo patenkinti problemos sprendimu, pastebėta, kad dažniausiai gyventojai pažymėjo, kad „Pateikiau pasiūlymą“ (171 kartas), „Pats prisidėjau savo darbu“ (142 kartai) ir „Suorganizavau kaimynus“ (123 kartai). Tuo tarpu žymiai rečiau savo elgesį apibūdino kaip „Padėjau namo administratoriui atlikti tam tikrus darbus“ (83 kartai) ir „Namo administratoriaus kontroliavimas“ (13 atvejų).

Atlikus koreliacinę analizę, pastebėta, kad situacijose, kada respondentai buvo ypač patenkinti problemos sprendimu, teigiami reikšmingi statistiniai ryšiai ($p < 0,001$) su bendruoju pasitenkinimu ($r = 0,12$) ir pasitenkinimu atskiromis paslaugos sritimis ($r = 0,15$) nustatyti tik elgesio varianto „Padėjau namo administratoriui atlikti tam tikrus darbus“ atveju. Atsakymo varianto „Skyriau pinigų, paramą“ atveju dar nustatyti silpni ryšiai su pasitenkinimu atskiromis paslaugos sritimis ($r = 0,10$ $p = 0,002$). Tuo tarpu nurodžius atsakymo variantą „Nieko nedariau“ nustatyti reikšmingi neigiami ryšiai su dalyvavimo aktyvumu ($r = -0,24$ $p < 0,001$) bei pasitenkinimu atskiromis paslaugos sritimis ($r = -0,08$ $p = 0,018$). Tuo tarpu su dalyvavimo aktyvumu reikšmingais teigiamais ryšiais susiję visi elgesio variantai, ypač „Suorganizavau kaimynus bendrai veiklai“ ($r = 0,32$ $p < 0,001$). Tik „Skyriau pinigų, paramą“, atveju nenustatyta reikšmingų statistinių ryšių su dalyvavimo aktyvumu.

Apibendrinant galima teigti, kad respondentai spęsdami problemines namo priežiūros situacijas dalyvauja kaip paslaugos bendra-kūrėjai, pasirinkdami tiek pasyviais, tiek aktyviais elgesio formas ir taip siekia tikslo- geresnės paslaugos kokybės ir pasitenkinimo ja. Itin svarbu pastebėti, kad tik maža dalis gyventojų nusišalina nuo problemos sprendimo. Kritinių situacijų analizė, kada respondentai buvo ypač patenkinti tuo, kaip išspręsta problema, rodo, kad pasitenkinimas atskirais paslaugos aspektais yra susijęs su aktyvia gyventojų veikla silpniau nei su dalyvavimo aktyvumu. Tačiau drauge pastebima, kad nieko nedarymas mažina tiek pasitenkinimą, tiek dalyvavimo aktyvumą. Vadinasi, aktyvios dalyvavimo priemonės bendrai kuriant paslaugą gali ne tik padidinti dalyvavimo aktyvumą, bet ir pasitenkinimą probleminių situacijų sprendimu ypač jei padedama namo administratoriui atlikti tam tikrus darbus.

Išanalizavus kritines situacijas, kuriose respondentai buvo ypač nepatenkinti problemos sprendimu, pastebėta, kad dažniausiai respondentai nurodė situacijas susijusias su namo priežiūros administravimu (108 atvejai), namo laiptinių, rūsių ir kt. bendrai naudojamų patalpų priežiūra (93 atvejai), namo stogo, sienų, balkonų ir kt. konstrukcijų priežiūra (92 atvejai) bei namo inžinerinės įrangos tvarkymu (89 atvejai). Apskritai su nepasitenkinimu susijusių probleminių situacijų respondentai nurodė mažiau nei kad esant pasitenkinimui. Tikslinga atkreipti dėmesį, kad šiuo atveju respondentai yra labiau nepatenkinti paslaugos procedūros ir turinio kokybės aspektais, t. y. apibūdindami santykius su namo administratoriumi, nei paslaugos rezultato kokybe, t. y. namo inžinerinės įrangos, bendrai naudojamų patalpų ir konstrukcijų priežiūra. Be to, duomenų analizė atskleidė, kad apibūdinami nepasitenkinimo situacijas, respondentai

dažniau pasirinko pasyvią elgesio formą „Pateikiau pasiūlymą“ (188 kartai), tuo tarpu aktyvesnes elgesio formas rinkosi žymiai rečiau nei pasitenkinimo situacijų atveju: „Pats prisidėjau savo darbu“ (79 kartai), „Suorganizavau kaimynus bendrai veiklai“ (70 kartų), „Padėjau namo administratoriui atlikti tam tikrus darbus“ (40 kartų).

Atlikus koreliacinę analizę, pastebėta, kad respondentams esant *ypač nepatenkintiems* dažniausiai pasirinktas elgesio variantas „Pateikiau pasiūlymą“ pasižymi teigiamais reikšmingais ryšiais su dalyvavimo aktyvumu ($r=0,15$ $p<0,001$), tačiau drauge nustatyti neigiami reikšmingi statistiniai ryšiai tiek bendrojo pasitenkinimo ($r=-0,12$ $p<0,001$), tiek pasitenkinimo atskiromis paslaugos sritimis ($r=-0,09$ $p=0,005$) atveju. Tuo tarpu silpni reikšmingi teigiami ryšiai su bendruoju pasitenkinimu ($r=0,08$ $p=0,016$) ir pasitenkinimu atskiromis paslaugos sritimis ($r=0,09$ $p=0,009$) nustatyti tik pasirinkimo „Padėjau namo administratoriui atlikti tam tikrus darbus“ atveju. Beje šis elgesio variantas didina ir dalyvavimo aktyvumą ($r=0,16$ $p<0,001$). Visgi respondentams esant *ypač nepatenkintiems* labiausiai dalyvavimo aktyvumą didina pasirinkimas „Suorganizavau kaimynus bendrai veiklai“ ($r=0,29$ $p<0,001$). Pasirinkimas „Nieko nedariau“ neigiamai susijęs su dalyvavimo aktyvumu ($r=-0,21$ $p<0,001$).

Kritinių situacijų analizė, kada respondentai buvo *ypač nepatenkinti* tuo, kaip išspręsta kažkuri problema, rodo, kad pasyvesnis gyventojų dalyvavimas bendrai kuriant paslaugą yra susijęs su didesniu nepasitenkinimu probleminių situacijų sprendimu, tuo tarpu aktyvesnių dalyvavimo priemonių pasirinkimas kaip padėjimas administratoriui atlikti tam tikrus darbus didina pasitenkinimą. Apibendrinant galima teigti, kad gyventojų kritinių įvykių elgsenai būdingas tiek aktyvus, tiek pasyvus dalyvavimas bendrai kuriant paslaugą, tačiau *pasitenkinimo* situacijos dažniau siejamos su aktyvesne ir įvairesne veikla, tuo tarpu *nepasitenkinimo* situacijos labiau susijusios su pasyvesniu dalyvavimu probleminių klausimų sprendime.

3.2.5. Tyrimo rezultatų apibendrinimas ir piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo viešųjų paslaugų kokybe sąveikos konceptualiųjų modelių suformulavimas

Kokybinio tyrimo pagrindu atliktas kiekybinis tyrimas leido atskleisti tiriamo objekto vertinimo dėsningumus. Tikslingai pasirinktos tyrimo imties charakteristikos, t. y. atrenkant aktyvius paslaugos dalyvius filtruojančiu klausimu, padeda išsamiau išnagrinėti pasirinktą objektą. Nustatyta, kad *imties charakteristikos* atspindi tradicinius visuomeniškai aktyvių asmenų bruožus, todėl galima teigti, kad analizuojamas universalus fenomenas, kuris aptinkamas su visuomenės (piliečių) dalyvavimu susijusiuose tyrimuose. Rezultatai rodo, kad į imtį daugiau pateko moterų, darbingo amžiaus, dažniausiai turinčių aukštąjį išsilavinimą; taip pat respondentai turintys vidutines mėnesines pajamas, gyvenantys mieste ir gana aktyviai dalyvaujantys visuomeninių organizacijų ir savanoriškoje veikloje. Atsižvelgiant į paslaugos teikimo formą, santykinai daugiau dalyvavo respondentų, gyvenančių daugiabučiuose namuose, kuriuose įsteigta bendrija, nors bendrai Lietuvoje daugiau daugiabučių namų yra administruojami savivaldybės paskirto administratoriaus. Tačiau dar kokybinio tyrimo duomenys atskleidė, kad didesniu aktyvumu pasižymi būtent tie gyventojai, kurių

namas administruojamas bendrijos pagalba, todėl šis rezultatas atitinka tyrimo logiką ir yra tikėtinas. Respondentų teigiamas savo dalyvavimo aktyvumo vertinimas bei pagrindinės informacijos apie savo daugiabučio namo administravimą turėjimas (t. y. kas yra administratorius, kokios lyties ir pan.) rodo, kad tyrime dalyvavo aktyvūs, dalyvavimo patirtį bendrai kuriant tiriamą paslaugą turintys respondentai. Be to, požiūrio į kaimynystės ryšius analizė leidžia teigti, kad respondentai linkę aktyviai veikti ne tik individualių interesų patenkinimo tikslu, bet orientuojasi į visos namo bendruomenės, t. y. kaimynystės, stiprinimą ir bendrų problemų sprendimą. Tai liudija apie platesnį dalyvavimo aktyvumo suvokimą peržengiant paslaugos kūrimo ribas ir formuojant specifines daugiabučio gyvenamojo namo bendruomenės, apspręstas gyvenamosios vietos ir savitų problemų aktualių konkrečiam namui. Apibendrinat galima teigti, kad kiekybinio tyrimo imtis sociodemografinių kintamųjų požiūriu reprezentuoja kokybinio tyrimo radinius ir atitinka metodologines nuostatas imties atžvilgiu.

Nustatyta, kad savo galimybes dalyvauti bendrai kuriant daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūros paslaugą be materialinio atlygio respondentai vertina itin teigiamai ir tai liudija apie didelį ir nepilnai išnaudotą *bendrojo paslaugos kūrimo potencialą* tirtoje populiacijoje. Daugiausia galimybių dalyvauti respondentai nurodo valdymo ir administravimo srityje bei aplinkos ir vidaus patalpų priežiūros srityje. Šie rezultatai patvirtina kokybinio tyrimo metu gautus duomenis. Tačiau drauge didesnio gyventojų aktyvinimo iš administratorių pusės reikalauja organizacinė-ūkinė veikla, nes tyrimo rezultatai rodo, kad respondentai yra pasiruošę aktyviau dalyvauti šioje srityje nei nurodė ekspertai kokybinio tyrimo interviu metu. Nemaža dalis respondentų savo dalyvavimo galimybes mato informavimo ir kontrolės bei finansinės paramos srityse. Nors minėtos sritys labiau pasižymi pasyvesniu gyventojų dalyvavimu, nes nereikalauja tiesioginių fizinių individo pastangų, jos vis tiek suteikia platesnes galimybes gyventojui dalyvauti bendrai kuriant paslaugą jam priimtina forma, t. y. skiriant finansinę paramą ar tiesiog informuojant namo administratorių apie tam tikras pastebėtas problemas. Apibendrinant aktyvesnio gyventojų dalyvavimo bendrai kuriant tiriamą paslaugą galima tikėtis ten, kur reikalingos laiko, fizinės, emocinės ar žinių pagalba įgytos pastangos. Tačiau ir finansinių indėlių reikalaujančios pastangos bendrai gyventojų yra vertinamos gana palankiai. Itin svarbu akcentuoti, kad bendrojo paslaugos kūrimo galimybes respondentai nurodo įvairiose, skirtingų pastangų ir indėlių reikalaujančiose srityse, o tai liudija apie potencialias gyventojų dalyvavimo aktyvinimo galimybes tiriamos paslaugos atžvilgiu.

Apibendrinant galima teigti, kad kiekybinio tyrimo rezultatai leidžia generalizuoti kokybinio tyrimo rezultatus visai dalyvaujančiųjų tiriamoje paslaugoje populiacijai.

Sociodemografinių duomenų analizė leido rasti empirinius statistinius dėsningumus, kurie yra reikšmingi vertinant gyventojų dalyvavimo aktyvumą, dalyvavimo priemonių pasirinkimą bei pasitenkinimą paslaugos kokybe. *Nustatyta*, kad didžiausią įtaką respondentų dalyvavimo aktyvumui turi aktyvi socialinė veikla: dalyvavimas visuomeninėje organizacijoje arba savanoriškoje veikloje. Reikšmingi teigiami ryšiai taipogi nustatyti lyties, gyvenamosios vietos ir amžiaus kintamųjų atžvilgiu. Šiek tiek didesniu aktyvumu išsiskyrė vyrai, respondentai iš mažesnių gyvenviečių ir vyresnio nei 40 metų amžiaus. Vertinant sociodemografinių kintamųjų ryšius su dalyvavimo

priemonėmis, nustatyta, kad visų dalyvavimo priemonių grupių atžvilgiu (dalyvavimo būdai, dalyvavimo motyvai ir nauda bei gyventojų ir administratoriaus vaidmenys ir sąveikos tipas) reikšmingi ryšiai stebimi su aktyvia socialine veikla, t. y. dalyvavimu visuomeninėje organizacijoje arba savanoriškoje veikloje. Kitaip tariant, respondentai dalyvaujantys visuomeninių organizacijų ar savanoriškoje veikloje nurodo daugiau dalyvavimo būdų, motyvų ir įžvelgia daugiau įvairios naudos bendrai kuriant paslaugą, be to, renkasi aktyvaus gyventojų vaidmens reikalaujančius gyventojų ir administratoriaus sąveikos tipus. Kiti reikšmingi ryšiai nustatyti lyties, gyvenamosios vietos ir amžiaus atžvilgiu: daugiau dalyvavimo būdų nurodo vyresnio amžiaus respondentai ir gyvenantys mažesnėse gyvenvietėse; daugiau svarbių dalyvavimo motyvų išskiria moterys nei vyrai ir daugiau dalyvavimo naudos įžvelgia gyvenantys mažesnėse gyvenvietėse. Tuo tarpu išsilavinimas ir mėnesinės pajamos reikšmingai susiję su pasyviu respondento vaidmeniu pasižyminčiais gyventojų ir administratoriaus sąveikos tipais, t. y. tokios sąveikos labiau būdingos turintiems žemesnį išsilavinimą bei mažesnes pajamas gaunantiems asmenims. Sociodemografinių kintamųjų ir bendrojo pasitenkinimo statistinių ryšių analizės rezultatai rodo, kad tik aktyvi socialinė veikla reikšmingai susijusi su didesniu bendruoju pasitenkinimu. Reikšmingi teigiami ryšiai nustatyti pasitenkinimo atskiromis paslaugos sritimis atveju su lyties ir socialinės veiklos kintamaisiais, t. y. paslaugos atskirais aspektais šiek tiek labiau patenkinti vyrai ir tie, kurie aktyviau dalyvauja socialinėje veikloje.

Analizuojant *piliečių dalyvavimo priemonių sąveikos ryšius su dalyvavimo aktyvumu, nustatyta*, kurios dalyvavimo priemonės (veiksniai) reikšmingai įtakoja dalyvavimo aktyvumą bendroje grupėje ir atsižvelgiant į paslaugos teikimo formą. Dalyvavimo aktyvumą įtakojančios priemonės pateikiamos mažėjančia tvarka, t. y. pradedant stipriausią įtaką turinčia. Neišskiriant paslaugos teikimo formos, dalyvavimo būdo atveju nustatytos 9 priemonės (K15-3, K15-9, K15-14, K15-13, K15-12, K15-10, K15-4, K15-5, K15-7), dalyvavimo motyvų- 3 priemonės (K16-1, K16-6, K16-3), dalyvavimo naudos- 4 priemonės (K17-4, K17-3, K17-1, K17-2) ir gyventojų ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo atveju- 6 priemonės (K18-4, K18-2, K18-3, K18-6, K18-5, K18-1) iš kurių trys priemonės yra dalyvavimo aktyvumą mažinančios, t. y. K18-2, K18-3 ir K18-1. Tuo tarpu įvertinus paslaugos teikimo formą nustatyta, kad ne visos ir ne visada tos pačios dalyvavimo priemonės įtakoja gyventojų dalyvavimo aktyvumą daugiabučiuose gyvenamuosiuose namuose, kuriuose įsteigta bendrija ir kurie prižiūrimi savivaldybės paskirtos administruojančios įmonės. Esant paslaugos teikimo formai bendrija, nustatyti šios dalyvavimo priemonės turinčios reikšmingą įtaką dalyvavimo aktyvumui: dalyvavimo būdų atveju- 8 priemonės (K15-13, K15-3, K15-14, K15-9, K15-5, K15-4, K15-7, K15-12), dalyvavimo motyvų- 2 priemonės (K16-1, K16-6), dalyvavimo naudos- 3 priemonės (K17-4, K17-3, K17-1) ir gyventojų ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo atveju- 5 priemonės (K18-2, K18-4, K18-6, K18-3, K18-5), iš kurių dvi priemonės yra dalyvavimo aktyvumą mažinančios, t. y. K18-2 ir K18-3. Daugiabučius gyvenamuosius namus prižiūrint savivaldybės paskirtai administruojančiai įmonei, nustatyti šios dalyvavimo priemonės turinčios reikšmingą įtaką dalyvavimo aktyvumui: dalyvavimo būdų atveju nustatytos 6 priemonės (K15-3, K15-9, K15-13, K15-10, K15-4, K15-12), dalyvavimo motyvų- 4 priemonės (K16-1, K16-6, K16-3, K16-2), iš

kurių K16-2 pasireiškia kaip aktyvumą mažinanti priemonė, dalyvavimo naudos- 1 priemonė (K17-4) ir gyventojų ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo atveju- 5 priemonės (K18-3, K18-4, K18-2, K18-5, K18-6), iš kurių dvi priemonės yra dalyvavimo aktyvumą mažinančios, t. y. K18-3, K18-2.

Drauge *nustatyti* statistiškai reikšmingi ryšiai tarp *dalyvavimo priemonių grupių (atskirų faktorių) ir dalyvavimo aktyvumo*. Rezultatai rodo, kad bendroje grupėje dalyvavimo aktyvumą didina dalyvavimo būdo, dalyvavimo naudos priemonių grupės bei sąveikos tipas „Šeiminkas-Samdomas darbuotojas“ (K18-6), tuo tarpu sąveikos tipas „Klientas-Ekspertas“ (K18-2) mažina dalyvavimo aktyvumą. Esant paslaugos teikimo formai- bendrija- dalyvavimo būdo ir dalyvavimo naudos priemonių grupės turi reikšmingos teigiamos įtakos dalyvavimo aktyvumui, tuo tarpu sąveikos tipas „Klientas-Ekspertas“ (K18-2) mažina dalyvavimo aktyvumą. Administruojančių įmonių atveju dalyvavimo aktyvumą didina dalyvavimo būdo ir dalyvavimo naudos priemonių grupės.

Nagrinėjant kiekybinio tyrimo duomenis *nustatyti* reikšmingi statistiniai ryšiai tarp *dalyvavimo priemonių ir kitų kintamųjų- kaimynystės, paslaugos teikimo formos ir dalyvavimo aktyvumo lygių*. Nustatyta, kad gyventojai daugiau dalyvavimo būdo priemonių naudojančios, daugiau dalyvavimo motyvų išskiriantys kaip svarbius ir dažniau pritariantys, kad dalyvavimas bendrai kuriant paslaugą sukuria asmeninę, bendruomenės, organizacinę ir socialinę naudą pasižymi teigiamesniu požiūriu į kaimynystę, dažniau priskiriami aukštesniam dalyvavimo aktyvumo lygiui bei dažniau gyvena daugiabučiuose namuose, kuriuose yra įsteigta bendrija. Aktyvios gyventojų veiklos reikalaujantys sąveikos tipai taipogi yra labiau būdingi respondentams, kurie pritaria kaimynystės palaikymo ryšiams, yra bendrijų nariai ir pasižymi aukštesniu dalyvavimo aktyvumo lygiu. Tuo tarpu paslaugos teikimo forma- administruojanti įmonė dažniau veikia kaip dalyvavimo aktyvumą, kaimynystės ryšių palaikymą mažinantis veiksnys, kada respondentai priskiriami žemesniam dalyvavimo aktyvumo lygiui.

Nustatyta, kad dalyvavimo aktyvumui reikšmingą įtaką be dalyvavimo priemonių daro ir kiti kintamieji: teigiamai įtakoja kaimynystės ryšių palaikymas, pasitenkinimas atskiromis paslaugos sritimis ir paslaugos teikimo forma- bendrija, tuo tarpu paslaugos teikimo forma- administruojanti įmonė veikia kaip dalyvavimo aktyvumą mažinantis veiksnys.

Atlikus procentinio dažnumo analizę, *nustatyta*, kad gyventojų *pasitenkinimą paslaugos kokybe* panašiai veikia tiek vidinių procedūrų veiksniai, tiek išorinių ryšių. Tačiau vidinių procedūrų veiksniai išskiriami kaip svarbesni tiek nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos, tiek įvertinus paslaugos teikimo formą- bendrija arba administruojanti įmonė. Drauge statistinės analizės rezultatai rodo, kad bendrajam pasitenkinimui ir pasitenkinimui atskiromis paslaugos sritimis daro poveikį tiek vidinių procedūrų, tiek išorinių ryšių veiksniai, tačiau šio poveikio negalima įvardinti kaip įtakos. Tikslinga pažymėti, kad didesnis pasitenkinimas atskiromis paslaugos sritimis yra reikšmingai stipriai susijęs su bendruoju pasitenkinimu savo daugiabučio namo priežiūros paslaugos kokybe ir savo daugiabučio namo administratoriaus darbu. Taip pat šis pasitenkinimas yra reikšmingai susijęs ir su pasitenkinimu savo savivaldybės darbo kokybe. Kitaip tariant, tie daugiabučių gyvenamųjų namų gyventojai, kurie yra

patenkinti namo priežiūros paslaugos kokybe ir savo namo administratoriaus darbu, išreiškia didesnę pasitenkinimą ir atskirų paslaugos sričių atžvilgiu, be to, pasižymi ir didesniu pasitenkinimu savivaldybės darbo kokybe. Drauge *nustatyta*, kad *pasitenkinimui reikšmingą teigiamą įtaką daro* kaimynystės, dalyvavimo aktyvumo ir paslaugos teikimo forma- bendrija- kintamieji, tuo tarpu paslaugos teikimo forma- administruojanti įmonė veikia kaip pasitenkinimą mažinantis veiksnys.

Siekiant išsiaiškinti, kokios *piliečių dalyvavimo priemonės daro įtaką tiriamos paslaugos kokybės vertinimui, t. y. pasitenkinimui*, atlikta statistinių ryšių analizė. Pasitenkinimo kintamasis matuotas dvejopa prasme, kaip bendrasis pasitenkinimas ir kaip pasitenkinimas atskiromis paslaugos sritimis. Be to, ryšiai tarp minėtų kintamųjų tikrinti tiek nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos, tiek įvertinus dvi skirtingas paslaugos teikimo formas- bendrija ir administruojanti įmonė. *Nustatyta*, kad bendroje grupėje, neatsižvelgiant į paslaugos teikimo formą, reikšmingą įtaką bendrajam pasitenkinimui ir pasitenkinimui atskiromis paslaugos sritimis daro 8 dalyvavimo būdo priemonės (K15-4, K15-5, K15-6, K15-7, K15-8, K15-10, K15-11, K15-12), 1 dalyvavimo motyvų priemonė (asmeniniai motyvai K16-1) ir 2 gyventojų ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo priemonės (K18-3 ir K18-4), iš kurių priemonė K18-3 pasireiškia kaip pasitenkinimą mažinantis veiksnys. Tuo tarpu dalyvavimo naudos priemonės bendrojo pasitenkinimo ir pasitenkinimo atskiromis paslaugos sritimis neįtakoja. Įvertinus paslaugos teikimo formą ir atlikus statistinių ryšių analizę nustatyta, kad bendrijų atveju bendrajam pasitenkinimui ir pasitenkinimui atskiromis paslaugos sritimis reikšmingą poveikį daro 2 dalyvavimo būdo priemonės (K15-5 ir K15-11), 1 dalyvavimo naudos priemonė (K17-1) ir 2 gyventojų ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo priemonės (K18-3 ir K18-4), iš kurių priemonė K18-3 mažina pasitenkinimą. Tuo tarpu administruojančios įmonės atveju: 2 dalyvavimo būdo priemonės (K15-6 ir K15-7) ir 1 gyventojų ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo priemonė (K18-4). Taipogi nustatyti reikšmingi ryšiai tarp dalyvavimo priemonių kaip grupių (atskirų faktorių) ir bendrojo pasitenkinimo bei pasitenkinimo atskiromis paslaugos sritimis. Rezultatai rodo, kad bendrajam pasitenkinimui reikšmingą įtaką daro dalyvavimo naudos priemonių grupė ir gyventojų ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo priemonė K18-4 („Partneris-Partneris“). Tuo tarpu pasitenkinimui atskiromis paslaugos sritimis reikšmingą įtaką daro dalyvavimo būdo ir dalyvavimo naudos priemonių grupės bei gyventojų ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo priemonė K18-4 („Partneris-Partneris“).

Išanalizuoti ir *nustatyti statistiškai reikšmingi ryšiai tarp atskirų dalyvavimo priemonių ir dalyvavimo aktyvumo bei pasitenkinimo* bendroje grupėje ir įvertinant paslaugos teikimo formą- bendrija ir administruojanti įmonė. Nustatyta, kad bendroje grupėje, neatsižvelgiant į paslaugos teikimo formą, reikšmingą įtaką kaip priklausomiems kintamiesiems dalyvavimo aktyvumui ir pasitenkinimui (t. y. bendrajam pasitenkinimui ir pasitenkinimui atskiromis paslaugos sritimis) daro 5 dalyvavimo būdo priemonės (K15-4, K15-5, K15-7, K15-10, K15-12), iš kurių 2 (K15-4 ir K15-12) didina dalyvavimo aktyvumą, bet drauge mažina pasitenkinimą; 1 dalyvavimo motyvų priemonė (K16-1); 2 gyventojų ir administratoriaus sąveikos tipo ir vaidmens priemonės (K18-3 ir K18-4), iš kurių priemonė K18-3 mažina dalyvavimo aktyvumą ir

pasitenkinimą. Įvertinus paslaugos teikimo formą ir atlikus statistinių ryšių analizę nustatyta, kad bendrijų atveju dalyvavimo aktyvumui ir pasitenkinimui reikšmingą poveikį daro 1 dalyvavimo būdo priemonė (K15-5), 1 dalyvavimo naudos priemonė (K17-1), 3 gyventojų ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo priemonės (K18-3, K18-4, K18-5), iš kurių priemonė K18-3 mažina dalyvavimo aktyvumą ir pasitenkinimą. Administruojančių įmonių atveju: 3 dalyvavimo būdo priemonės (K18-3, K18-4, K18-10), iš kurių 2 priemonės (K18-3 ir K18-4) teigiamai įtakoja dalyvavimo aktyvumą, tačiau neigiamai pasitenkinimą; 2 gyventojų ir administratoriaus sąveikos tipo ir vaidmens priemonės (K18-3 ir K18-4), iš kurių priemonė K18-3 mažina dalyvavimo aktyvumą ir pasitenkinimą. Drauge nustatyti statistiškai reikšmingi ryšiai tarp dalyvavimo priemonių grupių (atskirų faktorių) ir dalyvavimo aktyvumo bei pasitenkinimo. Rezultatai rodo, kad bendroje grupėje ir esant paslaugos teikimo formai- bendrija-dalyvavimo būdo ir dalyvavimo naudos priemonės turi reikšmingos teigiamos įtakos tiek dalyvavimo aktyvumui, tiek pasitenkinimui. Tačiau pažymėtina, kad dalyvavimo būdo priemonės labiau didina dalyvavimo aktyvumą, o dalyvavimo naudos priemonės labiau didina pasitenkinimą. Tuo tarpu administruojančių įmonių atveju reikšmingų statistinių ryšių tarp dalyvavimo priemonių grupių ir dalyvavimo aktyvumo ir pasitenkinimo nenustatyta.

Vertinant piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo viešosios pasaugos kokybe sąveikos modelio kintamųjų tarpusavio sąryšius galima teigti, kad yra:

patvirtintas hipotetinis teiginys (H1), individualios ir kolektyvinės dalyvavimo būdo priemonės dažniau naudojamos esant paslaugos teikimo formai- bendrija nei esant paslaugos teikimo formai- administruojanti įmonė;

patvirtintas hipotetinis teiginys (H2), jog individualios dalyvavimo būdo priemonės turi didesnę įtaką gyventojų aktyvumui nei kolektyvinės dalyvavimo būdo priemonės nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje);

patvirtintas hipotetinis teiginys (H3), jog aktyvios individualios ir aktyvios kolektyvinės dalyvavimo būdo priemonės turi įtaką gyventojų dalyvavimo aktyvumui bendriose ir administruojančiose įmonėse;

iš dalies patvirtintas hipotetinis teiginys (H4), kad nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje) dalyvavimo motyvų priemonės- asmeninės, lyderio, komandos (grupės), paslaugos kokybės vertinimo- turi didesnę įtaką gyventojų dalyvavimo aktyvumui bendrai kuriant paslaugą, nei sisteminės ir kontekstinės (situacinės) dalyvavimo motyvų priemonės.

Statistinių ryšių analizė patvirtino, kad nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje) dalyvavimo aktyvumui daro įtaką asmeninės, komandos (grupės) ir paslaugos kokybės vertinimo dalyvavimo motyvų priemonės, tuo tarpu lyderio, sisteminės ir kontekstinės (situacinės) dalyvavimo motyvų priemonės įtakos dalyvavimo aktyvumui neturi.

patvirtintas hipotetinis teiginys (H5), jog nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje), asmeninės, organizacinės, bendruomenės ir socialinės dalyvavimo naudos priemonės turi įtaką gyventojų dalyvavimo aktyvumui bendrai kuriant paslaugą;

nepatvirtintas hipotetinis teiginys (H6), organizacinės ir socialinės dalyvavimo naudos priemonės turi didesnę įtaką gyventojų dalyvavimo aktyvumui bendrai kuriant paslaugą bendrijose nei administruojančiose įmonėse.

Statistinių ryšių analizė patvirtino, kad socialinės dalyvavimo naudos priemonės turi panašią įtaką gyventojų dalyvavimo aktyvumui bendrijose ir administruojančiose įmonėse, tuo tarpu organizacinės dalyvavimo naudos priemonės turi įtakos gyventojų dalyvavimo aktyvumui tik bendrijose.

patvirtintas hipotetinis teiginys (H7), jog gyventojų dalyvavimo aktyvumą didina gyventojų ir namo administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipai, kuriuose paslaugos gavėjas- gyventojas veikia kaip aktyvus paslaugos bendra-kūrėjas: „Partneris-Partneris“, „Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas“, „Šeimininkas-Samdomas darbuotojas“, o sąveikos tipai, kuriuose gyventojas veikia kaip pasyvus paslaugos bendra-kūrėjas: „Pavaldinys-Vadovas“, „Klientas-Ekspertas“, „Vartotojas-Profesionalas“- mažina gyventojų dalyvavimo aktyvumą nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje).

patvirtintas hipotetinis teiginys (H8), kad esant paslaugos teikimo formai bendrija ir administruojanti įmonė sąveikos tipas „Vartotojas-Profesionalas“ veikia kaip gyventojų dalyvavimo aktyvumą mažinanti priemonė, o sąveikos tipas „Partneris-Partneris“- veikia kaip gyventojų dalyvavimo aktyvumą didinanti priemonė.

patvirtintas hipotetinis teiginys (H9) pasitenkinimas paslaugos kokybe turi įtaką gyventojams renkantis aktyvias dalyvavimo būdo priemones nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje);

iš dalies patvirtintas hipotetinis teiginys (H10), kad kolektyvinių piliečių dalyvavimo būdo priemonių naudojimas daro didesnę įtaką pasitenkinimui viešosios paslaugos kokybe nei individualios piliečių dalyvavimo būdo priemonės nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje).

Statistinių ryšių analizė patvirtino, kad tik kolektyvinių piliečių dalyvavimo būdo priemonių naudojimas daro įtaką pasitenkinimui viešosios paslaugos kokybe nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje), tuo tarpu individualių dalyvavimo būdo priemonių naudojimas įtakos pasitenkinimui neturi.

Atsižvelgiant į statistinių sąryšių tarp modelio kintamųjų matavimo rezultatus, formuojami piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo viešosios paslaugos kokybe sąveikos konceptualieji modeliai.

Piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo viešųjų paslaugų kokybe sąveikos konceptualiųjų modelių suformulavimas

Remiantis kokybinio ir kiekybinio tyrimų rezultatais formuojami 3 konceptualieji modeliai: 1) bendrasis, 2) bendrijos, 3) administruojančios įmonės. Statistinių ryšių analizė tarp sąveikos modelių kintamųjų patvirtino kokybinio tyrimo metu suformuluotą prielaidą, kad piliečių dalyvavimo priemonės reiškiasi netapaciai skirtingų paslaugos teikimo formų atveju ir tai gali sąlygoti nevienodą poveikį dalyvavimo aktyvumui ir paslaugos kokybės vertinimui, t. y. pasitenkinimui. To pasėkoje, pirmiausia suformuluotas bendrasis piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo viešosios paslaugos kokybe sąveikos modelis, kada neatsižvelgiama į paslaugos teikimo formą, o modelio

kintamųjų ryšiai analizuojami bendroje grupėje. Vėliau suformuluojami dar 2 sąveikos modeliai įvertinant paslaugos teikimo formas- bendrija ir administruojanti įmonė. Konceptualiojo modelio formavimo logika ir pagrindimas pateikiamas 1.3 skyriuje, todėl atliktos modelio formavimo procedūros nekartojamos.

Sudarytuose konceptualiuose piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo viešosios pasaugos kokybe sąveikos modeliuose apjungtos dvi dimensijos: piliečių dalyvavimo ir subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo. Piliečių dalyvavimo dimensija apima 3 komponentus: piliečių dalyvavimo indikatorius, piliečių dalyvavimo priemonės ir piliečių dalyvavimo aktyvumą. Subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo dimensija apima 2 komponentus: subjektyvų vertinimą (pasitenkinimą) ir pasitenkinimą įtakojančius veiksnius. Pagrindinė visų modelių prielaida- pasitenkinimas viešosios paslaugos kokybe yra susijęs su piliečių dalyvavimo priemonių raiška ir dalyvavimo aktyvumu. Tokia loginė modelių struktūra atspindi piliečių įgalinimo bendrai kurti tiriamą viešąją paslaugą schemą (19 priedas). Visiems suformuotiems modeliams būdingi du pagrindinių modelio kintamųjų sąveikos variantai: įvairiakryptės įtakos ir atvirkštinio priežastingumo. Įvairiakryptės įtakos sąveikos variantas pasireiškia tuo, kad pasitenkinimą viešosios paslaugos kokybe įtakoja keletas dalyvavimo priemonių ir kitų kontrolinių nepriklausomų kintamųjų, iš kurių nei vienas neišsiskiria dominuojančia įtaka (remiantis *b* reikšmėmis), be to, dalyvavimo aktyvumas teigiamai įtakoja pasitenkinimą tiriamos paslaugos kokybe. Tuo tarpu atvirkštinio priežastingumo sąveikos variantas pagrindžiamas tuo, kad pasitenkinimas šiuo atveju kaip nepriklausomas kintamasis daro teigiamą įtaką dalyvavimo aktyvumui (remiantis *b* reikšmėmis). Vadinas, dalyvavimo aktyvumas ir pasitenkinimas yra susiję abipusės įtakos ryšiais.

Bendrasis piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo viešosios paslaugos kokybe sąveikos konceptualusis modelis

Formuojant galutinį bendrąjį piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos modelį (19 priedas) bendrai kuriant tiriamą paslaugą, įvertinti kintamųjų ryšiai bendroje grupėje, t. y. neatsižvelgiant į skirtingų paslaugos teikimo formų savitumus. Kintamieji modelyje išdėstyti atsitiktine tvarka.

Visų pirma apibendrinus kiekybinio tyrimo rezultatus, koreguojami piliečių dalyvavimo dimensiją sudarantys komponentai. Į galutinį bendrąjį sąveikos modelį įtraukiami tik tie dalyvavimo indikatoriai ir priemonės, kurių atžvilgiu nustatyti reikšmingi statistiniai ryšiai tiek su dalyvavimo aktyvumu, tiek su pasitenkinimu. Tokiu būdu į modelį įtrauktos (plačiau 3.2.4 skyriuje): 5 dalyvavimo būdo priemonės: individuali aktyvi K15-4 („Asmeninis tam tikrų smulkių ūkinių, santechninių ar organizacinių darbų atlikimas“), kolektyvinė pasyvi K15-5 („Dalyvavimas organizuotose gyventojų talkose“), individuali pasyvi K15-7 („Finansinės paramos skyrimas“), kolektyvinė pasyvi K15-10 („Narystė gyventojų sudarytoje organizacijoje“), individuali pasyvi K15-12 („Pasiūlymų ir skundų teikimas, sprendimų kontrolė“), 1 dalyvavimo motyvų priemonė (K16-1 asmeniniai) ir 2 piliečių ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo priemonės: (K18-3) „Vartotojas-Profesionalas“ ir (K18-4) „Partneris-Partneris“. Dalyvavimo būdo priemonių atveju 3 priemonės (K15-5, K15-7, K15-10) turi teigiamą

įtaką tiek dalyvavimo aktyvumui, tiek pasitenkinimui, tuo tarpu 2 priemonės (K15-4, K15-12) teigiamai įtakoja dalyvavimo aktyvumą, tačiau drauge mažina pasitenkinimą bendrai kuriamos paslaugos kokybe. Dalyvavimo motyvų priemonė K16-1 ir piliečių ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo priemonė K18-4 veikia kaip dalyvavimo aktyvumą ir pasitenkinimą didinantys veiksniai, tuo tarpu priemonė K18-3 pasižymi neigiama įtaka tiek dalyvavimo aktyvumui, tiek pasitenkinimui. Dalyvavimo naudos priemonių atveju reikšmingų ryšių su dalyvavimo aktyvumu ir pasitenkinimu nenustatyta, todėl į bendrąjį modelį šis dalyvavimo indikatorius neįtraukiamas.

Kokybinio ir kiekybinio tyrimų rezultatai parodė, kad dalyvavimo aktyvumas susijęs ir su kitais kontroliniais kintamaisiais: sociodemografiniais, kaimynystės ir paslaugos teikimo formos. Atlikus regresinę analizę ($R^2=0,26$) visų kontrolinių kintamųjų ir dalyvavimo aktyvumo atžvilgiu, nustatyta, kad bendroje grupėje dalyvavimo aktyvumą teigiamai įtakoja kaimynystės ($\beta=0,35$ $p<0,001$), paslaugos teikimo forma-bendrija ($\beta=0,12$ $p=0,006$) ir sociodemografiniai kintamieji: lytis ($\beta=0,08$ $p=0,011$), gyvenamoji vieta ($\beta=0,10$ $p=0,001$) ir dalyvavimas savanoriškoje veikloje ($\beta=0,26$ $p<0,001$). Tai rodo, kad didesniu dalyvavimo aktyvumu pasižymi respondentai vyrai, iš mažesnių gyvenviečių, priklausantys bendrijai, dalyvaujantys savanoriškoje veikloje ir palaikantys glaudžius kaimynystės ryšius. Minėti kintamieji į modelį įtraukti kaip atskiras dalyvavimo indikatorius- kontroliniai kintamieji. Dalyvavimo priemonės ir kiti kintamieji pasižymintys didinančia (teigiama) įtaka dalyvavimo aktyvumui ir/arba pasitenkinimui išskiriami raudonos spalvos rodyklėmis, o kintamieji pasižymintys mažinančia (neigiama) įtaka dalyvavimo aktyvumui ir/arba pasitenkinimui išskiriami mėlynos spalvos rodyklėmis.

Analizuojant kiekybinio tyrimo duomenis nustatyta, kad vidinių procedūrų ir išorinių ryšių veiksniai, nors ir yra susiję su pasitenkinimu viešosios paslaugos kokybe, jos neįtakoja nei teigiama, nei neigiama prasme. Šie veiksniai iš modelio nepašalinti, tačiau jų atžvilgiu nurodyta, kad kintamųjų įtaka statistiškai nepatvirtinta. Subjektyvaus paslaugos vertinimo dimensija, t. y. pasitenkinimą įtakojantys veiksniai, papildyta tais kontroliniais kintamaisiais, kurių atžvilgiu nustatyti reikšmingi statistiniai ryšiai su pasitenkinimu viešosios paslaugos kokybe. Kiekybinio tyrimo rezultatai parodė, kad pasitenkinimas yra susijęs su kaimynystės, sociodemografiniais ir paslaugos teikimo formos kintamaisiais. Atlikus regresinę analizę ($R^2=0,25$) visų kontrolinių kintamųjų ir pasitenkinimo (apjungto bendrojo pasitenkinimo ir pasitenkinimo atskiriomis paslaugos sritimis rodiklio) atžvilgiu, nustatyta, kad bendroje grupėje pasitenkinimą teigiamai įtakoja kaimynystės ($\beta=0,38$ $p<0,001$), paslaugos teikimo forma-bendrija ($\beta=0,17$ $p<0,001$) ir sociodemografinis lyties ($\beta=0,07$ $p=0,015$) kintamasis. Tuo tarpu neigiama įtaka pasitenkinimui pasižymi paslaugos teikimo forma-administruojanti įmonė ($\beta=-0,11$ $p=0,012$) ir sociodemografinis amžiaus ($\beta=-0,09$ $p=0,004$) kintamasis. Tai rodo, kad labiau patenkinti paslaugos kokybe yra respondentai vyrai, priklausantys bendrijai ir palaikantys glaudžius kaimynystės ryšius. Tuo tarpu nepatenkinti paslaugos kokybe yra vyresnio amžiaus respondentai ir gyvenantys savivaldybės paskirtos administruojančios įmonės prižiūrimuose namuose. Minėti kintamieji į modelį įtraukti kaip atskira pasitenkinimą įtakojančių veiksnių grupė- kontroliniai kintamieji. Kintamieji

(veiksniai) teigiamai įtakojantys pasitenkinimą išskirti raudonos spalvos rodyklėmis, o veiksniai darantys neigiamą įtaką išskirti mėlynos spalvos rodyklėmis.

Bendrijos piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo viešosios paslaugos kokybe sąveikos konceptualusis modelis

Formuojant galutinį bendrijos piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos modelį (20 priedas) bendrai kuriant tiriamą paslaugą, įvertinti kintamųjų ryšiai paslaugos teikimo formos- bendrija respondentų grupėje. Kintamieji modelyje išdėstyti atsitiktine tvarka.

Pirmiausia, koreguojami piliečių dalyvavimo dimensiją sudarantys komponentai. Į galutinį bendrijos sąveikos modelį įtraukiami tik tie dalyvavimo indikatoriai ir priemonės, kurių atžvilgiu nustatyti reikšmingi statistiniai ryšiai tiek su dalyvavimo aktyvumu, tiek su pasitenkinimu. Tokiu būdu į modelį įtrauktos (plačiau 3.2.4 skyriuje): 1 dalyvavimo būdo priemonė kolektyvinė pasyvi K15-5 („Dalyvavimas organizuotose gyventojų talkose“), 1 dalyvavimo naudos priemonė (K17-1) asmeninė (individuali) ir 3 piliečių ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo priemonės: (K18-3) „Vartotojas-Profesionalas“, (K18-4) „Partneris-Partneris“ ir (K18-5) „Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas“. Dalyvavimo būdo priemonė (K15-5) ir dalyvavimo naudos priemonė (K17-1) turi teigiamą įtaką tiek dalyvavimo aktyvumui, tiek pasitenkinimui. Piliečių ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo priemonės K18-4 ir K18-5 veikia kaip dalyvavimo aktyvumą ir pasitenkinimą didinantys veiksniai, tuo tarpu priemonė K18-3 pasižymi neigiamą įtaką tiek dalyvavimo aktyvumui, tiek pasitenkinimui. Dalyvavimo motyvų priemonių atveju reikšmingų ryšių su dalyvavimo aktyvumu ir pasitenkinimu nenustatyta, todėl į bendrijos modelį šis dalyvavimo indikatorius neįtraukiamas.

Kokybinio ir kiekybinio tyrimų rezultatai parodė, kad bendrijose dalyvavimo aktyvumą įtakoja ir kiti kontroliniai kintamieji: sociodemografiniai ir kaimynystės. Atlikus regresinę analizę ($R^2=0,29$) visų kontrolinių kintamųjų ir dalyvavimo aktyvumo atžvilgiu, nustatyta, kad paslaugos teikimo formos grupėje- bendrija, dalyvavimo aktyvumą teigiamai įtakoja kaimynystė ($\beta=0,40$ $p<0,001$) ir sociodemografiniai lyties ($\beta=0,14$ $p=0,003$), gyvenamosios vietos ($\beta=0,10$ $p=0,021$) ir dalyvavimo savanoriškoje veikloje ($\beta=0,25$ $p<0,001$) kintamieji. Tai rodo, kad bendrijose didesniu aktyvumu pasižymi respondentai vyrai, iš mažesnių gyvenviečių labiau nei iš miestų, dalyvaujantys savanoriškoje veikloje ir palaikantys glaudžius kaimynystės ryšius. Minėti kintamieji į modelį įtraukti kaip atskiras dalyvavimo indikatorius- kontroliniai kintamieji. Dalyvavimo priemonės ir kiti kintamieji pasižymintys didinančia (teigiama) įtaka dalyvavimo aktyvumui ir/arba pasitenkinimui išskiriami raudonos spalvos rodyklėmis, o kintamieji pasižymintys mažinančia (neigiama) įtaka dalyvavimo aktyvumui ir/arba pasitenkinimui išskiriami mėlynos spalvos rodyklėmis.

Kaip jau minėta, kiekybinio tyrimo rezultatai parodė, kad vidinių procedūrų ir išorinių ryšių veiksniai, nors ir yra susiję su pasitenkinimu viešosios paslaugos kokybe, jos neįtakoja nei teigiama, nei neigiama prasme. Šie veiksniai iš modelio nepašalinti, tačiau jų atžvilgiu nurodyta, kad kintamųjų įtaka statistiškai nepatvirtinta. Kiekybinio tyrimo rezultatai atskleidė, kad bendrijose pasitenkinimui įtaką daro ir kiti

kontroliniai kintamieji: kaimynystės ir sociodemografiniai. Atlikus regresinę analizę ($R^2=0,25$) visų kontrolinių kintamųjų ir pasitenkinimo (apjungto bendrojo pasitenkinimo ir pasitenkinimo atskiromis paslaugos sritimis rodiklio) atžvilgiu, nustatyta, kad bendrijose pasitenkinimą teigiamai įtakoja kaimynystės ($\beta=0,49$ $p<0,001$) ir sociodemografinis amžiaus ($\beta=-0,14$ $p=0,003$) kintamasis. Tai rodo, kad bendrijose tiriamos paslaugos kokybe labiau patenkinti jaunesni respondentai ir palaikantys glaudžius kaimynystės ryšius. Minėti kintamieji į modelį įtraukti kaip atskira pasitenkinimą įtakančių veiksnių grupė- kontroliniai kintamieji. Kintamieji (veiksniai) teigiamai įtakojantys pasitenkinimą išskirti raudonos spalvos rodyklėmis, o veiksniai darantys neigiamą įtaką išskirti mėlynos spalvos rodyklėmis.

Administruojančios įmonės piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo viešosios paslaugos kokybe sąveikos konceptualusis modelis

Formuojant galutinį administruojančios įmonės piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos modelį (21 priedas) bendrai kuriant tiriamą paslaugą, įvertinti kintamųjų ryšiai paslaugos teikimo formos- administruojanti įmonė respondentų grupėje. Kintamieji modelyje išdėstyti atsitiktine tvarka.

Visų pirma, koreguojami piliečių dalyvavimo dimensijų sudarantys komponentai. Į galutinį administruojančios įmonės sąveikos modelį įtraukiami tik tie dalyvavimo indikatoriai ir priemonės, kurių atžvilgiu nustatyti reikšmingi statistiniai ryšiai tiek su dalyvavimo aktyvumu, tiek su pasitenkinimu. Tokiu būdu į modelį įtrauktos (plačiau 3.2.4 skyriuje): 3 dalyvavimo būdo priemonės: individuali aktyvi K15-3 („Dalyvavimas valdyme: gyventojų atstovavimas“), individuali aktyvi K15-4 („Asmeninis tam tikrų smulkių ūkiniu, santechniniu ar organizaciniu darbu atlikimas“), kolektyvinė pasyvi K15-10 („Narystė gyventojų sudarytoje organizacijoje“) ir 2 piliečių ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo priemonės: (K18-3) „Vartotojas-Profesionalas“ ir (K18-4) „Partneris-Partneris“. Dalyvavimo būdo priemonė (K15-10) turi teigiamą įtaką tiek dalyvavimo aktyvumui, tiek pasitenkinimui, tuo tarpu priemonės K15-3 ir K15-4 teigiamai įtakoja dalyvavimo aktyvumą, tačiau drauge mažina pasitenkinimą tirtos paslaugos kokybe. Piliečių ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo priemonė K18-4 veikia kaip dalyvavimo aktyvumą ir pasitenkinimą didinantis veiksnys, tuo tarpu priemonė K18-3 pasižymi neigiamą įtaką tiek dalyvavimo aktyvumui, tiek pasitenkinimui. Dalyvavimo motyvų ir naudos priemonių atveju reikšmingų ryšių su dalyvavimo aktyvumu ir pasitenkinimu nenustatyta, todėl į administruojančios įmonės modelį šie dalyvavimo indikatoriai neįtraukiami.

Kokybinio ir kiekybinio tyrimų rezultatai parodė, kad esant paslaugos teikimo formai- administruojanti įmonė, dalyvavimo aktyvumą įtakoja ir kiti kontroliniai kintamieji: sociodemografiniai ir kaimynystės. Atlikus regresinę analizę ($R^2=0,24$) visų kontrolinių kintamųjų ir dalyvavimo aktyvumo atžvilgiu, nustatyta, kad paslaugos teikimo formos grupėje- administruojanti įmonė, dalyvavimo aktyvumą teigiamai įtakoja kaimynystė ($\beta=0,36$ $p<0,001$) ir sociodemografinis dalyvavimo savanoriškoje veikloje ($\beta=0,28$ $p<0,001$) kintamieji. Tai rodo, kad didesniu aktyvumu pasižymi tie administruojančios įmonės prižiūrimuose daugiabučiuose namuose gyvenantys

respondentai, kurie dalyvauja savanoriškoje veikloje ir palaiko glaudžius kaimynystės santykius. Minėti kintamieji į modelį įtraukti kaip atskiras dalyvavimo indikatoriai- kontroliniai kintamieji. Dalyvavimo priemonės ir kiti kintamieji pasižymintys didinančia (teigiama) įtaka dalyvavimo aktyvumui ir/arba pasitenkinimui išskiriami raudonos spalvos rodyklėmis, o kintamieji pasižymintys mažinančia (neigiama) įtaka dalyvavimo aktyvumui ir/arba pasitenkinimui išskiriami mėlynos spalvos rodyklėmis.

Kaip ir anksčiau aptartų modelių atveju, vidinių procedūrų ir išorinių ryšių veiksniai, nors ir yra susiję su pasitenkinimu viešosios paslaugos kokybe, jos neįtakoja nei teigiama, nei neigiama prasme. Šie veiksniai iš modelio nepašalinti, tačiau jų atžvilgiu nurodyta, kad kintamųjų įtaka statistiškai nepatvirtinta. Kiekybinio tyrimo rezultatai parodė, kad paslaugos teikimo formos- administruojanti įmonė atveju, pasitenkinimui įtaką daro kiti kontroliniai kintamieji: kaimynystė ir sociodemografiniai kintamieji. Atlikus regresinę analizę ($R^2=0,11$) visų kontrolinių kintamųjų ir pasitenkinimo (apjungto bendrojo pasitenkinimo ir pasitenkinimo atskiromis paslaugos sritimis rodiklio) atžvilgiu, nustatyta, kad administruojančios įmonės paslaugos teikimo formos grupėje pasitenkinimą teigiamai įtakoja kaimynystė ($\beta=0,29$ $p<0,001$) ir sociodemografinis lyties ($\beta=0,12$ $p=0,024$) kintamasis. Tai rodo, kad daugiabutį gyvenamąjį namą prižiūrint administruojančiai įmonei, paslaugos kokybe yra labiau patenkinti respondentai vyrai ir palaikantys glaudžius kaimynystės ryšius. Minėti kintamieji į modelį įtraukti kaip atskira pasitenkinimą įtakančių veiksnių grupė- kontroliniai kintamieji. Kintamieji (veiksniai) teigiamai įtakoiantys pasitenkinimą išskirti raudonos spalvos rodyklėmis, o veiksniai darantys neigiamą įtaką išskirti mėlynos spalvos rodyklėmis.

Apibendrinant suformuluotus konceptualiuosius modelius, galima pastebėti, kad skirtingų paslaugos teikimo formų atveju pasitenkinimo ir dalyvavimo aktyvumo ryšiai su dalyvavimo priemonėmis ir kitais reikšmingais kintamaisiais yra netapatūs. Drauge svarbu akcentuoti, kad dalyvavimo priemonių ryšiai su dalyvavimo aktyvumu ir pasitenkinimu ne visada reiškiasi vienodai įtakos didinimo ar mažinimo prasme. Kitaip tariant, tam tikrų dalyvavimo priemonių taikymas gali didinti arba mažinti tiek dalyvavimo aktyvumą, tiek pasitenkinimą, bet drauge yra priemonių, kurias naudojant dalyvavimo aktyvumas didėja, tačiau pasitenkinimas mažėja. Tačiau nepaisant skirtybių, visus modelius jungia esminė abipusė sąveika tarp dalyvavimo aktyvumo ir pasitenkinimo, kada galima teigti, kad aktyvesnis piliečių dalyvavimas bendrai kuriant tiriamą paslaugą yra susijęs su didesniu pasitenkinimu tos paslaugos kokybe bei tai, kad labiau patenkinti paslaugos kokybe piliečiai yra linkę būti aktyvesni bendrai kurdami paslaugą.

IŠVADOS

Išanalizavus piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąją paslaugą ir subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo (pasitenkinimo) teorinius aspektus bei atlikus empirinį tyrimą, galima formuluoti šias išvadas:

1. Susisteminius mokslinėje literatūroje pristatytus atliktus tyrimus ir įvertinus prieštaringas įvairių mokslo šakų autoritetų nuomones piliečių dalyvavimo atžvilgiu, teigiama, kad piliečių, kaip viešosios paslaugos gavėjų, dalyvavimas bendrai kuriant paslaugą yra sietinas su aktyvia piliečio elgsena ne tik vertinant viešosios paslaugos rezultatą, bet ir įsitraukiant į paslaugos teikimo vidinius procesus. Aktyvi elgsena suprantama kaip bet kokios individo pastangos tikslingai nukreiptos į viešosios paslaugos teikimo procesų gerinimą, siekiant būti patenkintam paslaugos kokybe.
 - 1.1. *Piliečių dalyvavimas bendrai kuriant viešąją paslaugą apibrėžtas kaip aktyvi paslaugos gavėjo veikla, palaikant asmeninę sąveiką su paslaugos tiekėju ir/arba kitais paslaugos dalyviais, dalinantis informacija ir atsakomybe, siekiant individualių poreikių patenkinimo, bet drauge sukuriama ir kolektyvinę naudą kitiems paslaugos gavėjams, savanoriškai panaudojant asmeninius išteklius.* Tai integruota piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąją paslaugą samprata, derinanti paslaugų marketingo ir viešojo valdymo nuostatas.
 - 1.2. Bendrojo viešosios paslaugos kūrimo kontekste tikslinga vartoti *piliečio sąvoką* (nei *kliento* ar *vartotojo*), kuri tinkamesnė atsižvelgiant į viešojo sektoriaus paslaugų teikimo ypatybes bei paslaugų gavėjui priskiriamą vaidmenį bendrai kuriant viešąją paslaugą. *Piliečio sąvokos vartojimo validumas bendrojo paslaugos kūrimo atžvilgiu gali būti pagrįžiamas šiais argumentais:* 1) *terminologijos įtaka*- vartojamos sąvokos gali formuoti tam tikrą požiūrį ir elgesį; 2) *priklausomumo statusas*- viešųjų paslaugų gavėjai paprastai negali būti traktuojami kaip *vartotojai* ar *klientai*, nes jie neturi pasitraukimo iš paslaugos pasirinkimo arba pasitraukimas yra komplikuoatas; 3) *dalyvavimo nauda*- viešosiose paslaugose kolektyviniai ir individualūs interesai yra sunkiai atskiriami: *pilietis* dalyvaudamas bendrai kuriant viešąją paslaugą gali patenkinti ne tik asmeninius interesus, bet ir sukurti kolektyvinę naudą, kuria naudosis kiti paslaugos gavėjai; 4) *paslaugos gavėjo vaidmuo*- bendras paslaugos kūrimas siejamas su aktyvia paslaugos gavėjų veikla; 5) *piliečio teisinis statusas*- *pilietis* nėra vien viešųjų organizacijų paslaugų *vartotojas* ar *klientas*, visų pirma jis yra jų dalininkas arba savininkas; 6) *mokslinis tikslumas*- tikslesnis sąvokų vartojimas moksliniame kontekste susijęs su skirtingą paslaugų gavėjo vaidmenį apibūdinančiais teoriniais požiūriais. Šia prasme yra nekorektiška suniveluoti skirtingus paslaugų teikimo modelius ir teigti, kad jie skiriasi tik semantine prasme. Praktiniame lygmenyje ir atliekant viešųjų paslaugų empirinius tyrimus, patartina naudoti *gyventojų sąvoką*, kuri apima platesnį viešosios paslaugos gavėjų ratą, nei teisine prasme vartojamas

piliečio terminas ar normatyvinių sampratos kriterijų neatitinkantys *virtotojo* ar *kliento* terminai.

2. Atlikta piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąją paslaugą analitinių-struktūrinių veiksnių analizė ir išskirti pagrindiniai teoriniai indikatoriai, apsprendžiantys piliečių kaip paslaugos gavėjų dalyvavimo aktyvumą šiame procese: dalyvavimo būdai, dalyvavimo motyvai, dalyvavimo naudos bei piliečio ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipai.
 - 2.1. Bendrai kuriant viešąją paslaugą išskiriami du pagrindiniai *dalyvavimo būdo tipai*- individualus ir kolektyvinis- kurie gali reikštis kaip aktyvi arba pasyvi paslaugos gavėjo veikla. Dalyvavimo būdo tipų išskyrimas siejamas su dalyvavimo vertės nustatymu. Įvertinus prieštaringas mokslininkų nuomones, daroma išvada, kad siekiant aktyvinti paslaugų gavėjų dalyvavimą bendrai kuriant viešąsias paslaugas, tinkamesni kolektyviniai dalyvavimo būdai, kurie padeda spręsti paslaugos teikimo kaštų problemą bei prisideda prie socialinių ryšių stiprinimo tam tikroje bendruomenėje, atsižvelgiant į personalizacijos alternatyvą. Tačiau drauge teigiama, kad tiek individualus, tiek kolektyvinis dalyvavimas bendrai kuriant viešąją paslaugą gali sukurti vien tik privačią ar vien tik kolektyvinę vertę- arba abi. Kolektyvinis dalyvavimas pasireiškiantis kaip organizuota dalyvavimo forma atsiranda, kai paslaugą gaunantys piliečiai jaučia poreikį bendrai veiklai ir yra pasiruošę investuoti dalį savo išteklių, siekdami sukurti geresnės kokybės paslaugą, kuri patenkintų bendrai dalyvaujančiųjų interesus. Remiantis atliktų tyrimų analize, teigiama, kad individualūs ir kolektyviniai dalyvavimo būdai turi platesnes galimybes būti realizuoti, kai paslaugos tiekėjas yra ne pelno organizacija, kuri vertinama ne tik kaip alternatyvi viešųjų paslaugų teikėja, bet ir kaip organizacija, besivadovaujanti demokratiškumo ir aktyvaus pilietiškumo principais, teikiant paslaugas visuomenei.
 - 2.2. *Dalyvavimo motyvai* bendrai kuriant viešąją paslaugą siejami su paslaugos gavėjo elgsena, kuriai daro poveikį įvairūs asmeniniai, organizaciniai, vertybiniai ar socialiniai veiksniai. Dalyvavimo motyvai identifikuoja paslaugos gavėjo dalyvavimo aktyvumo priežastis bendrai kuriant viešąją paslaugą. Išnagrinėjus ir susisteminius piliečių dalyvavimą bendrai kuriant paslaugą galinčius skatinti ar riboti aktyvumą veiksnius, išskirtos 6 grupės dalyvavimo motyvų, kaip paskatų aktyviai dalyvauti, bendrai kuriant viešąją paslaugą: asmeninės, lyderio, komandos (grupės), sisteminiai, kontekstiniai (situaciniai) ir paslaugos kokybės vertinimo.
 - 2.3. *Dalyvavimo naudos* indikatorius išreiškia paslaugos gavėjų dalyvavimo bendrai kuriant viešąją paslaugą poveikį arba pridėtinę vertę paslaugos ir/arba visų dalyvaujančiųjų atžvilgiu. Atsižvelgiant į tai, kad dalyvavimas kaip aktyvi ir kryptinga paslaugos gavėjo veikla yra panaudojama paslaugos kokybei gerinti, pripažįstama, kad tikslingas dalyvavimas yra sietinas su įvairios naudos gavimo aplinkybėmis. Remiantis mokslinės literatūros analize, nustatytos 4 dalyvavimo naudos kaip pridėtinės vertės raiškos galimybės bendrai ku-

riant viešąją paslaugą: asmeninė (individuali), bendruomenės, organizacinė ir socialinė.

- 2.4. Paslaugos gavėjų dalyvavimo aktyvumą apsprendžia ne tik esami dalyvavimo būdai, įvairūs motyvai ir tikėtinos naudos, bet ir santykiai su paslaugos tiekėju, t. y. administratoriumi. Bendrasis viešosios paslaugos kūrimas neišvengiamai susijęs ne tik su bendrais paslaugos gavėjų interesais ir kolektyvinių ryšių stiprinimu, bet ir įtakojamas paslaugos tiekėjo ir paslaugos gavėjo vaidmens ir santykių pobūdžio. Dalyvavimo aktyvumui turi įtakos paslaugos gavėjo statusas bendrai kuriant paslaugą ir sąveikos būdas su administratoriumi. Darbe suformuluotos išvalgos leidžia teigti, kad paslaugos gavėjo ir administratoriaus sąveikos bruožus apsprendžia vaidmenys, kuriuos atlieka abi pusės. Priklausomai nuo to, kiek suteikiama galimybių paslaugų gavėjams aktyviai įsitraukti į paslaugos kūrimo procesus, išskirti 8 *piliečių ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipai*: „Pavaldinys-Vadovas“, „Balsuotojas-Įgyvendintojas“, „Klientas-Ekspertas“, „Vartotojas-Profesionalas (verslininkas)“, „Pilietis-Valstybės tarnautojas“, „Bendra-kūrėjas-Bendra-kūrėjas (savanoris)“, „Investuotojas-Tarpininkas (pagalbininkas)“, „Savininkas-Samdomas darbuotojas“.
3. Piliečių, kaip viešosios paslaugos gavėjų, dalyvavimas bendrai kuriant paslaugą nėra savitiksliis reiškinys, o veikiau priemonė tikslui pasiekti, kada orientuojamasi į viešosios paslaugos kokybės gerinimą, atsižvelgiant į paslaugos gavėjo subjektyvų vertinimą, t. y. pasitenkinimą. Pasitenkinimas viešąja paslauga yra subjektyvus paslaugos kokybės vertinimas kaip ir piliečio apsisprendimas būti aktyviu viešosios paslaugos bendra-kūrėju.
- 3.1. *Piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos analizė bendrai kuriant viešąją paslaugą argumentuojama šiais teiginiais*: 1) piliečių kaip viešosios paslaugos gavėjų dalyvavimas bendrai kuriant paslaugą gali padėti *sumažinti atotrūkį tarp paslaugos gavėjų ir tiekėjo nuostatų*, kokia viešoji paslauga laikoma kokybiška, atsižvelgiant į paslaugos gavėjų vertinimą, t. y. pasitenkinimą; 2) piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos analizė sietina su galimybe išsiaiškinti, *kaip paslaugos gavėjų dalyvavimo aktyvumas bendrai kuriant paslaugą yra susijęs su subjektyviu viešosios paslaugos kokybės vertinimu, t. y. pasitenkinimu*. Kitaip tariant, ar piliečių dalyvavimas gali būti panaudotas kaip priemonė viešųjų paslaugų kokybės vertinimui gerinti, kada patys paslaugos gavėjai įsitraukia į su paslauga susijusius procesus, siekdami būti patenkinti teikiamos paslaugos kokybe; 3) individualių paslaugos gavėjų *išteklių panaudojimas* siejamas ne tik su didesniu pasitenkinimu bendrai kuriamos paslaugos kokybe, bet ir su galimybe paslaugos gavėjui prisiimti *dalinę atsakomybę* ir prisidėti prie paslaugos kokybės gerinimo investuojant asmeninius išteklius. To pasėkoje, paslaugos gavėjas dalyvauja ne tik vertindamas galutinį rezultatą, bet ir aktyviai veikia visame paslaugos kūrimo procese, pats tiesiogiai įtakodamas paslaugos proceso turinį; 4) piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos analizė, nors ir ribota universalumo prasme, sudaro galimybę įvertinti viešųjų paslaugų kokybės pagerėjimo rezultatus ne tik vidinio efektyvumo, bet ir *išorinio veiksmingumo kriterijais*, t. y., kiek viešoji

paslauga patenkina piliečių lūkesčius, kitaip tariant, kiek ji yra veiksminga, o ne tik, kiek ji tenkina objektyvius paslaugos proceso ir turinio reikalavimus, kurie sąlygoja paslaugos efektyvumą; 5) piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos analizė bendrai kuriant viešąsias paslaugas aktuali sprendžiant paslaugos kokybės vertinimo problemas, kada *išplečiama pasitenkinimo paslaugos kokybe samprata*: nuo galutinio paslaugos rezultato vertinimo link paslaugos gavėjo elgesio ir subjektyvaus vertinimo sąryšio. Daugelis viešųjų paslaugų nėra „momentinės“, bet ilgalaikės, todėl pasitenkinimas gali kisti kaip ir piliečio dalyvavimo aktyvumas bendrai kuriant paslaugą. Šia prasme aktyvus dalyvavimas gali būti priemonė kintantiems lūkesčiams realizuoti, o tai sąlygotų didesnę pasitenkinimą paslaugos kokybe; 6) *piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos analizė nėra nukreipta į universalių paslaugos kokybės vertinimo kriterijų paiešką ar tipinių modelių formulavimą*, o veikia į paslaugos gavėjo elgesio ir paslaugos kokybės vertinimo ryšių nustatymą, žvelgiant iš paslaugos gavėjo pusės, kiek paslaugos kokybė yra priimtina, atsižvelgiant į kintančias piliečių nuostatas kokybės vertinimo atžvilgiu bei individualių išteklių panaudojimą paslaugos kūrimo procese.

- 3.2. Suformuluota integruotą paslaugų marketingo ir viešojo administravimo požiūrį atspindinti *kokybiškos viešosios paslaugos samprata*, remiantis pasitenkinimo kaip priimtinos kokybės vertinimo aspektu. *Viešoji paslauga yra laikoma kokybiška, kada ji tenkina išvardintus kriterijus*: 1) turinio kokybė- kai paslaugų gavėjai gali įtakoti paslaugos atskirus aspektus ir tie aspektai juos tenkina; 2) procedūros kokybė- kai paslauga teikiama laikantis paslaugos tiekėjo atskaitomybės principų paslaugos gavėjui ir kai iš paslaugos tiekėjo pusės sudaromos sąlygos paslaugos gavėjų dalyvavimui, paslaugos kontrolei ir vertinimui; 3) rezultato kokybė- kai ji viršija arba atitinka paslaugų gavėjų lūkesčius dėl gaunamos paslaugos.
4. Remiantis teorine analize, *parengtas pirminis teorinis conceptualus piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos modelis bendrai kuriant viešąją paslaugą bei išskirti 4 galimi pagrindinių modelio dimensijų kintamųjų sąveikos variantai*: atskyrimo, dominuojančios įtakos, įvairiakryptės įtakos ir atvirkštinio priežastingumo. Formuojant teorinį modelį koncentruojamasi tik į kintamųjų sąveikos galimus ryšius, nedetalizuojant modelio kintamųjų dedamųjų komponentų, kurie įtraukiami vėliau apibendrinus kokybinio ir kiekybinio tyrimo rezultatus. Modelių formavimo logika paremta prielaida, kad piliečių kaip paslaugos gavėjų dalyvavimo aktyvumas bendrai kuriant viešąją paslaugą yra susijęs su subjektyviu viešosios paslaugos kokybės vertinimu- pasitenkinimu. Kitaip tariant, nuo to kaip aktyviai piliečiai dalyvauja bendrai kurdami paslaugą priklauso jų pasitenkinimas paslaugos kokybe.
- 4.1. *Atliktas kokybinis empirinis tyrimas* ir išsiaiškintos esamos bei galimos piliečių dalyvavimo priemonės bendrai kuriant daugiabučių gyvenamųjų namų bendros dalinės nuosavybės priežiūros viešąją paslaugą. Kokybinio tyrimo radinių pagrindu papildytas teorinis piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos modelis:

- 1) *identifikuota 14 dalyvavimo būdo priemonių*, taikomų bendrai kuriant daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūros paslaugą. Dalyvavimo būdo priemonės paslaugos funkcijų vykdyme ir sprendimų priėmimo, įvertinus raiškos pobūdį, suskirstytos į du tipus- individualųjį ir kolektyvinį. Išsiaiškinta, kad dalyvavimo būdo priemonės yra susijusios su skirtingu individų asmeninių išteklių panaudojimu, todėl išskirti du pagrindiniai priemonių tipo raiškos būdai- aktyvus ir pasyvus. Nustatyta, kad abiejų paslaugos teikimo formų atveju, dažniau ir įvairesnės naudojamos individualios dalyvavimo būdo priemonės, tačiau bendrijose tiek individualiomis, tiek kolektyvinėmis dalyvavimo būdo priemonėmis gyventojai naudojasi aktyviau;
- 2) *identifikuotos 6 piliečių dalyvavimo motyvų priemonės*, pasireiškiančios esant paslaugos teikimo formai- bendrija ir administruojanti įmonė: asmeninės, lyderio, komandos (grupės), sisteminės, kontekstinės (situacinės) ir paslaugos kokybės vertinimo;
- 3) *identifikuotos 4 dalyvavimo naudos priemonės*, pasireiškiančios esant paslaugos teikimo formai- bendrija ir administruojanti įmonė: asmeninės, bendruomenės, organizacinės ir socialinės;
- 4) *identifikuotos 6 piliečių ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo dalyvavimo priemonės*: „Pavaldinys-Vadovas“, „Klientas-Ekspertas“, „Vartotojas-Profesionalas“, „Partneris-Partneris“, „Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas“, „Šeimininkas-Samdomas darbuotojas“. Minėtos priemonės suskirstytos pagal gyventojų atliekamą vaidmenį, numatant, kad aktyviu gyventojų vaidmeniu pasižymi sąveikos tipai „Partneris-Partneris“, „Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas“ ir „Šeimininkas-Samdomas darbuotojas“, tuo tarpu pasyvus gyventojų vaidmuo būdingas sąveikos tipams „Pavaldinys-Vadovas“, „Klientas-Ekspertas“ ir „Vartotojas-Profesionalas“. Išsiaiškinta, kad aktyviu gyventojų vaidmeniu pasižymintys sąveikos tipai yra labiau būdingi esant paslaugos teikimo formai- bendrija.
- 5) *Nustatyti bendri gyventojų dalyvavimo praktikos dėsniumai* tirtos paslaugos atveju: a) aktyvesniu dalyvavimu bendrai kuriant tiriamą paslaugą pasižymi daugiabučių gyvenamųjų namų gyventojai, kur yra įsteigta bendrija; 2) aktyvesniam dalyvavimo priemonių naudojimui svarbūs namo gyventojų kaimynystės ryšiai; 3) gyventojų dalyvavimo galimybės bendrai kuriant tiriamą paslaugą nepakankamai išnaudotos turinio ir intensyvumo prasme; 4) gyventojų dalyvavimo aktyvumas yra susijęs su paslaugos kokybės subjektyviu vertinimu, t. y. pasitenkinimu. Aktyvesni gyventojai yra labiau patenkinti paslaugos kokybe ir, atvirkščiai, pasitenkinimas paslaugos kokybe yra susijęs su aktyvesniu dalyvavimu labiau nei nepasitenkinimas.

4.2. Remiantis *empirinio kiekybinio tyrimo rezultatais*, nustatyti piliečių dalyvavimo ir subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo, t. y. pasitenkinimo, sąveikos modelio atskirų dimensijų vertinimo dėsniumai. Atsižvelgiant į bendrus modelio kintamųjų ryšius, *teigiama, kad piliečių dalyvavimo*

ir pasitenkinimo sąveikos raiška yra pakankama ir statistiškai reikšminga tirtos viešosios paslaugos atveju. Nustatyta, kad bendroje grupėje dalyvavimo aktyvumą įtakoja 22 dalyvavimo priemonės, o pasitenkinimą- 11 dalyvavimo priemonių. Esant paslaugos teikimo formai- bendrija, reikšmingi ryšiai su dalyvavimo aktyvumu nustatyti 18 dalyvavimo priemonių atžvilgiu ir su pasitenkinimu 5 priemonių atveju. Tuo tarpu paslaugos teikimo formos grupėje- administruojanti įmonė, dalyvavimo aktyvumą įtakoja 16 dalyvavimo priemonių, o pasitenkinimą tik 3 dalyvavimo priemonės. Šio darbo kontekste, įvertinus kokybinio ir kiekybinio tyrimo tikslus ir rezultatus bei apsiribojant tik vienu tirtu viešosios paslaugos atveju, daroma išvada, kad piliečių dalyvavimo aktyvumas bendrai kuriant viešąją paslaugą yra susijęs su teigiamu subjektyviu viešosios paslaugos kokybės vertinimu, t. y. pasitenkinimu. Disertacijos empirinio tyrimo rezultatai įgalina patvirtinti suformuluotas hipotezes, leidžiančias teigti, kad:

- 1) individualios ir kolektyvinės dalyvavimo būdo priemonės dažniau naudojamos, esant paslaugos teikimo formai- bendrija nei esant paslaugos teikimo formai- administruojanti įmonė;
- 2) individualios dalyvavimo būdo priemonės turi didesnę įtaką gyventojų aktyvumui nei kolektyvinės dalyvavimo būdo priemonės, nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje);
- 3) aktyvios individualios ir aktyvios kolektyvinės dalyvavimo būdo priemonės turi įtaką gyventojų dalyvavimo aktyvumui bendrijose ir administruojančiose įmonėse;
- 4) nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje), dalyvavimo aktyvumui daro įtaką asmeninės, komandos (grupės) ir paslaugos kokybės vertinimo dalyvavimo motyvų priemonės;
- 5) nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje), asmeninės, organizacinės, bendruomenės ir socialinės dalyvavimo naudos priemonės turi įtaką gyventojų dalyvavimo aktyvumui bendrai kuriant paslaugą;
- 6) socialinės dalyvavimo naudos priemonės turi panašią įtaką gyventojų dalyvavimo aktyvumui bendrijose ir administruojančiose įmonėse, tuo tarpu organizacinės dalyvavimo naudos priemonės turi įtakos gyventojų dalyvavimo aktyvumui tik bendrijose;
- 7) gyventojų dalyvavimo aktyvumą didina gyventojų ir namo administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipai, kuriuose paslaugos gavėjas- gyventojas veikia kaip aktyvus paslaugos bendra-kūrėjas: „Partneris-Partneris“, „Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas“, „Šeimininkas-Samdomas darbuotojas“, o sąveikos tipai, kuriuose gyventojas veikia kaip pasyvus paslaugos bendra-kūrėjas: „Pavaldinys-Vadovas“, „Klientas-Ekspertas“, „Vartotojas-Profesionalas“- mažina gyventojų dalyvavimo aktyvumą, nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje);
- 8) esant paslaugos teikimo formai bendrija ir administruojanti įmonė, sąveikos tipas „Vartotojas-Profesionalas“ veikia kaip gyventojų dalyvavimo ak-

- tyvumą mažinanti priemonė, o sąveikos tipas „Partneris-Partneris“ - veikia kaip gyventojų dalyvavimo aktyvumą didinanti priemonė;
- 9) pasitenkinimas paslaugos kokybe turi įtaką gyventojams renkantis aktyvias dalyvavimo būdo priemones, nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje);
 - 10) kolektyvinių piliečių dalyvavimo būdo priemonių naudojimas daro įtaką pasitenkinimui viešosios paslaugos kokybe, nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje).
5. Remiantis kokybinio ir kiekybinio tyrimo rezultatais, *suformuluoti 3 piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo viešosios paslaugos kokybe sąveikos konceptualieji modeliai* bendrai kuriant daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūros viešąją paslaugą: bendrasis, bendrijos ir administruojančios įmonės. Pagrindinė modelių formavimo nuostata- išskirtos piliečių dalyvavimo priemonės ir kiti reikšmingi kintamieji, darantys įtaką dalyvavimo aktyvumui ir pasitenkinimui bendrai kuriamos paslaugos kokybe bendroje grupėje, t. y. neatsižvelgiant į paslaugos teikimo formą, ir, įvertinant dvi paslaugos teikimo formas- bendrija ir administruojanti įmonė.

Rekomendacijos ir tolesnių tyrimų perspektyva:

- 1) rekomenduojama atlikti pakartotiną tyrimą kitame socialiniame kontekste (t. y. kitos valstybės) tos pačios ir/arba kitų paslaugų atžvilgiu, siekiant patikrinti sukurto teorinio konceptualiojo sąveikos modelio patikimumą ir galimų kitų reikšmingų piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos indikatorių identifikavimą;
- 2) tikslinga atlikti empirinius tyrimus kitų viešųjų paslaugų atžvilgiu, siekiant nustatyti piliečių dalyvavimo priemonių ir pasitenkinimo paslaugos kokybe sąveikos ryšius, kas leistų išsamiau įvertinti poreikį, sukurti universalų piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo bendrai kuriant viešąją paslaugą sąveikos modelį;
- 3) tiriant piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos ryšius, bendrai kuriant daugiabučių gyvenamųjų namų bendros dalinės nuosavybės priežiūros paslaugą, reikalinga išsami analizė, esant paslaugos teikimo formai- patalpų savininkų jungtinės veiklos sutartimi įgaliotas asmuo;
- 4) tyrimo rezultatai skatina formuluoti naujas hipotetines prielaidas dėl piliečių dalyvavimo galimybių sudarymo ir realizavimo bendrai kuriant kitas viešąsias paslaugas, vadovaujantis bendrojo paslaugos kūrimo principais ir atsižvelgiant į subjektyvų paslaugos gavėjo kokybės vertinimą;
- 5) skirtingų daugiabučių gyvenamųjų namų bendros dalinės nuosavybės priežiūros paslaugos teikimo formų analizė atskleidė poreikį tolimesniems tyrimams, siekiant išsiaiškinti paslaugos tiekėjo, kaip organizacinio lyderio, galimą veiklos efektyvinimą, įtraukiant paslaugos gavėjus į bendrai kuriamos paslaugos procesų kokybės gerinimą;
- 6) piliečių dalyvavimo priemonių analizė kitų viešųjų paslaugų atžvilgiu bei jų įtakos pasitenkinimui bendrai kuriamos paslaugos kokybe įvertinimas padėtų nustatyti konkrečias paslaugos gavėjų veiklas, kurių realizavimas daro poveikį subjektyviam paslaugos kokybės vertinimui, o tai būtų reikšminga prakti-

niame paslaugos teikimo lygmenyje, nustatant paslaugos kokybės tobulinimo kryptis;

- 7) piliečių, kaip paslaugos gavėjų, dalyvavimas yra nepakankamai išnaudojamas ne tik dėl bendrų gyventojų pasyvumo priežasčių, bet ir dėl teisinio reglamentavimo spragų bei paslaugos tiekėjo atotrūkio nuo paslaugos gavėjų interesų. Rekomenduotina atlikti studiją, susijusią su bendrojo paslaugos kūrimo koncepcijos institucionalizavimo ir realizavimo galimybėmis savivaldybės lygmenyje, atsižvelgiant į skirtingas viešųjų paslaugų teikimo formas ir galimų problemų diagnozavimą, sėkmingam piliečių, kaip paslaugos gavėjų, dalyvavimui realizuoti;
- 8) kadangi tyrimo metu nustatyta piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo pozityvi sąveika bendrai kuriant viešąją paslaugą, siūloma skatinti piliečių dalyvavimą tirtos paslaugos atveju: a) inicijuoti naujas ir plėtoti esamas dalyvavimo priemones; b) vykdyti edukacinę veiklą paslaugos bendra-kūrėjų ir paslaugos teikėjų lygmenyje; c) skatinti vietos savivaldos, privačių, ne pelno organizacijų ir piliečių, kaip paslaugos gavėjų, partnerystę; d) nacionaliniu ir ypač vietos lygmeniu skirti ypatingą dėmesį aktyvaus piliečių dalyvavimo reikšmei bei informuoti apie paslaugos gavėjų galimybes dalyvauti bendrai kuriant viešąsias paslaugas;
- 9) tyrimo rezultatai, rodo, kad ne visos dalyvavimo priemonės skatinančios aktyvumą, pasižymi teigiama įtaka paslaugos kokybės vertinimui, todėl rekomenduojama plėtojant bendrojo paslaugos kūrimo principus, tirtoje arba kitoje viešojoje paslaugoje, atsižvelgti į galimas neigiamas piliečių aktyvinimo įtakas paslaugos kokybės vertinimui;
- 10) remiantis tyrimo rezultatais, rekomenduojama skatinti ir tobulinti bendrojo paslaugos kūrimo principus ir praktinės veiklos galimybes abiejų paslaugos teikimo formų- bendrijos ir administruojančios įmonės- atveju, tačiau ypatingą dėmesį ir įvairiapusę paramą (šviečiamąją, organizacinę, teisinę, finansinę ir pan.) skirti piliečių iniciatyvai organizuotai paslaugos teikimo formai- bendrija, kurios atveju nustatyti stipresni piliečių dalyvavimo ir paslaugos kokybės teigiamo vertinimo sąveikos ryšiai.

LITERATŪRA

1. Andrews M. (2003). New Public Management and Democratic Participation: Complementary or Competing Reforms? A South African Study. *International Journal of Public Administration*, Vol. 26, No. 8&9, p. 991-1015.
2. Alexander J., Nank R. (2009). Public-Nonprofit Partnership: Realizing the New Public Service. *Administration & Society*, May, Vol. 41, No. 3, p. 364-386.
3. Alford, J. (2002a). Why do Public Sector Clients Co-produce? Towards a Contingency Theory. *Administration & Society*, Vol. 34, No. 1, p. 32-56.
4. Alford J. (2002b). Defining the Client in the Public Sector: a Social Exchange Perspective. *Public Administration Review*, May/June, Vol. 62, No. 3, p. 337-346.
5. Alford J., Hughes O. (2008). Public Value Pragmatism as the New Phase of Public Management. *American Review of Public Administration*, Vol. 38, No. 2, p. 130-148.
6. Alford J. (2009). *Engaging Public Sector Clients. From Service-Delivery to Coproduction*. London: Palgrave MacMillan, p. 269. ISBN 978-0230-2237-6-9.
7. Armstrong M., Baron A. (1998). *Performance Management Handbook*, IPM, London.
8. Arnstein S. R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, Vol. 35, No. 4, p. 216-224.
9. Astrauskas A. (2010). Teritorinė savivalda. *Viešasis valdymas: vadovėlis*, (2010). Smalskys V. (Red.). Vilnius: Mykolo Romerio universiteto leidybos centras, p. 387. ISBN 978-9955-19-185-8.
10. Bagdonienė L. (2008). *Santykių marketingo raiška paslaugų versle*. Habilitacijos procedūrai teikiamų mokslo darbų apžvalga. Kaunas: KTU [interaktyvus], [žiūrėta 2011-07-12]. Prieiga per internetą: <http://www.ktu.lt/habilitacija/bagdoniene/bagdonienes%20apzvalga.pdf>.
11. Bagdonienė L., Hopenienė R. (2004). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas: Technologija, p. 468. ISBN 9955-09-579-2.
12. Banytė J. (2000). Viešbučių paslaugų vartotojų elgsena: daktaro disertacija. Kaunas: Kauno technologijos universitetas, p. 148.
13. Barber B. R. (1984). *Strong Democracy: Participatory Politics for a New Age*. Berkeley, CA: University of California Press.
14. Baum H.S. (2001). Citizen Participation. *International Encyclopedia of Social & Behavioral Sciences*. Elsevier Science Ltd., p. 1840-1846.
15. Beam G. (2001). *Quality Public Management- what it is and how it can be Improved and Advanced*. Illinois: Burnham Inc., Publishers.
16. Beattie R.S., Hay G.K., Munro P., Livingstone R. (2002). The Methodological and Ethical Issues of Conducting Management Research in the Voluntary Sector. *Public Management Review* [interaktyvus], Vol. 4, Issue 1, p. 119-127. ISSN 1471-9037. Prieiga per Taylor & Francis Ltd online [žiūrėta 2010-01-15]. Prieiga per internetą: <http://www.tandf.co.uk/journals>
17. Berman E. (1997). Dealing with Cynical Citizens. *Public Administration Review*, Vol.57, No. 2, p. 105-123.
18. Bitinas B. (1998). *Ugdymo tyrimų metodologija*. Vilnius: Jošara, p. 245. ISBN 9986-663-06-7.

19. Bitinas B. (2006). *Edukologinis tyrimas: sistema ir procesas*. Vilnius: Kronta, p. 391. ISBN 9955-595-92-2.
20. Bitinas B., Rupšienė L., Žydžiūnaitė V. (2008a). *Kokybinių tyrimų metodologija*. I dalis. Klaipėda: S. Jokužio leidykla – spaustuvė. ISBN 9789986312581.
21. Bitinas B., Rupšienė L., Žydžiūnaitė V. (2008b). *Kokybinių tyrimų metodologija*. II dalis. Klaipėda: S. Jokužio leidykla–spaustuvė. ISBN 9789986312598.
22. Bogason P., Kensen S., Miller H. T. (2002). Pragmatic, Extra-formal Democracy. *Administrative Theory & Praxis*, Vol. 24, No.4, p. 675-692.
23. Boyle D., Clark S., Burns S. (2006). Hidden Work: Co-production by People outside Paid Employment [interaktyvus], p. 98 [žiūrėta 2009-01-07]. Prieiga per internetą: <http://www.jrf.org.uk/sites/files/jrf/9781859354674.pdf>.
24. Boyne G. A., Gould W. J., Law J., Walker R. (2002a). Plans, Performance Information and Accountability: the Case of Best Value. *Public Administration*, Vol. 80, No. 4, p. 691-710.
25. Boyne G. A., Walker R. M. (2002b). Total Quality Management and Performance: an Evaluation of the Evidence and Lessons for Research on Public Organizations. *Public Performance & Management Review*, Vol. 26, No. 2, December, p. 111-131.
26. Boyne G. A. (2003). What is Public Service Improvement? *Public Administration*, Vol. 81, No. 2, p. 211-227.
27. Bornstein J. (1996). *Public Deliberation: Pluralism, Complexity and Democracy*. Cambridge, MA: MIT Press.
28. Bouas K. S., Komorita S. S. (1996). Group Discussion and Cooperation in Social Dilemmas. *Personal Social Psychology Bulletin*, Vol. 22, p. 1144-1150.
29. Bouckaert G., Van de Walle S. (2003). Comparing Measures of Citizen Trust and User Satisfaction as Indicators of “Good Governance”: Difficulties in Linking Trust and Satisfaction Indicators. *International Review of Administrative Sciences*, Vol. 69, p. 329-343.
30. Bouckaert G., Laegreid P., Van de Walle S. (2005). Trust, Quality Measurement Models and Value Chain Monitoring: Symposium Introduction. *Public Performance and Management Review*, Vol. 28, No. 4, p. 1-9.
31. Bouckaert G., Van Doren W. (2009). Performance Measurement and Management in Public Sector Organizations. *Public Management and Governance*. T. Bovaird, E. Löffler (Eds.). London: Routledge.
32. Bovaird, T. (2007). Beyond Engagement and Participation – User and Community Coproduction of Public Services. *Public Administration Review* [interaktyvus], Vol. 67, No. 5, p. 846-860 [žiūrėta 2008-11-13]. Prieiga per internetą: <http://rural.carnegieuktrust.org.uk/files/rural/Beyond%20Engagement%20and%20Participation-%20T%20Bovaird.pdf>.
33. Bovaird T., Löffler E. (2007). Understanding Public Management and Governance. In Bovaird T., Löffler E. *Public Management and Governance*. London; New York: Routledge, 2007. P. 255. ISBN 0415252466.

34. Bovaird T., Downe J. (2009). Innovation in Public Engagement and Co-Production of Services. Policy Paper for Department of Communities and Local Government. Cardiff: Cardiff Business School [interaktyvus], p. 39, [žiūrėta 2009-06-19]. Prieiga per internetą: <http://www.cardiff.ac.uk/carbs/research/groups/clrgr/policypaper.pdf>.
35. Bowen D. E. (1986). Managing Customers as Human Resources in Service Organizations. *Human Resource Management*, Vol. 25, No. 3, p. 371-383.
36. Bowers M. R., Martin Ch. L. (2007). Trading Places Redux: Employees as Customers, Customers as Employees. *Journal of Services Marketing* [interaktyvus], Vol. 21, No. 2. P. 88-98 [žiūrėta 2009-03-23]. Prieiga per Emerald Group Publishing Limited.
37. Box R. C. (1998). *Citizen Governance: Leading American Communities into the 21st Century*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
38. Box R. (2001). Private Lives and Anti-administration. *Administrative Theory & Praxis*, Vol.23, p. 541-558.
39. Box R. C., Marshall G. S., Reed Ch., M. (2001). New Public Management and Substantive Democracy. *Public Administration Review*, September/October, Vol. 61, No. 5, p. 608-619.
40. Blanchard L.A., Hinnant C.C., Wong W. (1998). Market-based Reforms in Government: toward a Social Subcontract? *Administration & Society*, Vol. 30, No. 5, November, p. 483-512.
41. Brandsen T., Pestoff V. (2006). Co-Production, the Third Sector and the Delivery of Public Services: an Introduction. *Public Management Review* [interaktyvus], Vol. 8, No. 4, p. 493-501 [žiūrėta 2009-02-01]. Prieiga per internetą: <http://www.egpathirdsector.eu/resources/pmr.pdf>.
42. Brainard L. A. (2003). Citizen Organizing in Cyberspace. Illustrations from Health Care and Implications for Public Administration. *American Review of Public Administration*, Vol. 33, No. 4, December, p. 384- 406.
43. Braithwaite J. (1985). *To Punish or Persuade: Enforcement of Coal Mine Safety*. Albany, NY: SUNY Press.
44. Brown T. J., Churchill Jr. G. A., Peter P. J. (1993). Improving the Measurement of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 69, No. 1, p. 127-139.
45. Brown T. (2007). Coercion versus Choice: Citizen Evaluations of Public Service Quality across Methods of Consumption. *Public Administration Review*, May/June, p. 559-572.
46. Bučinskis A., Raipa A. (2003). Viešojo politika ir viešasis administravimas valdymo tobulinimo metodologijoje. *Tiltai*, Klaipėdos universitetas, Nr. 2 (23), p. 1-8.
47. Callahan K. (2002). The Utilization and Effectiveness of Citizen Advisory Committees in the Budget Process of Local Governments. *Public Budgeting, Accounting and Financial Management*, Vol.14, No. 3, p. 295-319.
48. Callahan K., Yang K. (2005). Training and Professional Development for Civically Engaged Communities. *The Innovation Journal*, Vol. 10, No. 1, p. 1-16.
49. Callahan K. (2007). Citizen Participation: Models and Methods. *Journal of Public Administration*, Vol. 30, p. 1179-1196.
50. Campbell K. (2005). Theorizing the Authentic: Identity, Engagement and Public Space. *Administration & Society*, Vol.36, p. 688-705.

51. Chadwick A., May Ch. (2003). Interaction between States and Citizens in the Age of the Internet: „e-Government“ in the United States, Britain and European Union. *Governance: An International Journal of Policy and Administration*, Vol.16, No.2, April, p. 271-300.
52. Chen D.Y., Huang T. y., Hsaio N. (2003). The Management of Citizen Participation in Taiwan: a Case Study of Taipei City Government's Citizen Complaint System. *International Journal of Public Administration*. Vol. 26, No. 5, p. 525-547.
53. Christensen T., Legreid P., Roness P., Rovik K. (2007). *Organization Theory and the Public Sector. Instrument, Culture and Myth*. London: Routledge.
54. Chua C., Sweeney J. C. (2003). Customer Participation in Service Production: Development of a Multidimensional Scale, Anzmac 2003 Conference, Adelaide, Australia, Anzmac [interaktyvus], p. 2152-2159 [žiūrėta 2008-11-14]. Prieiga per internetą: http://smib.vuw.ac.nz:8081/WWW/ANZMAC2003/papers/SER10_chuac.pdf.
55. Civinskas R. (2007). Piliėtis kaip klientas „naujojoje viešojoje vadyboje“. *Naujoji viešoji vadyba*. Ats. Red. Raipa A. Kaunas: Technologija, p. 212-228. ISBN 9789955252597.
56. Clark D. (2003). Citizens, Charters and Public Service Reform in France and Britain. *Government and Opposition*, Vol. 35, Issue 2, p. 152-169.
57. Claver E., Llopis J., Gasco J. L., Molina H., Conca F. J. (1999). From Bureaucratic Culture to Citizen-oriented Culture. *The International Journal of Public Sector Management*, Vol. 12, No. 5, p. 455-464.
58. Cooper T. L., Bryer T. A., Meek J. W. (2006). Citizen-centered Collaborative Public Management. *Public Administration Review*, December, Special Issue, Vol. 66, p. 76-88.
59. Couto R. A. (1998). Community Coalitions and Grassroots Policies of Empowerment. *Administration & Society*. Vol 30, No. 5, November, p. 569- 594.
60. Creedon J. (1988). Inside MetLife's Growth Strategy. *Journal of Business Strategy*, January/February, Vol. 9, No. 1, p. 23-27.
61. Crompton J. L., MacKay K.J., Fesenmaier D. R. (1991). Identifying Dimensions of Service Quality in Public Recreation. *Journal of Park and Recreation Administration*, Vol. 9, No. 3, p. 15-27.
62. Crosby N., Kelly J. M., Schaefer P. (1986). Citizens' Panels: a New Approach to Citizen Participation. *Public Management Forum*, March/April, p. 170-178.
63. Crosby B. L. (2000). *Participation Revisited: a Managerial Perspective*. Monographs No. 6, April: Center for Democracy and Governance. A Publication of USAID's Implementing Policy Change Project.
64. Curry A., Herbert D. (1998). Continuous Improvement in Public Services- a Way forward. *Managing Service Quality*, Vol. 8, No. 5, p. 339-349. ISSN 0960-4529.
65. Dahl R. A. (1989). *Democracy and its Critics*. New Haven, CT: Yale University Press.
66. Damkuvienė M. (2009). Klientų suvokiama ilgalaikių santykių su aukšto kontakto paslaugų organizacija vertė. Daktaro disertacija. KTU, Kaunas, p. 172.
67. Das H., Das M., McKenzie F. (1995). Assessing the “Will of the People”: an Investigation into Town Delivery Satisfaction. *Canadian Public Administration*, Vol. 38, No.1, p. 77-93.

68. Degutis M., Ramonaitė A., Žiliukaitė R. (2008). Lietuvos visuomenės pilietinės galios indeksas – 2007. *Pilietinės visuomenės institutas*. TNS Gallup, Vilnius [interaktyvus] [žiūrėta 2009–07–21]. Prieiga per internetą: www.nisc.lt/files/main/Pilietines_Galios_indeksas_2007.doc.
69. Denhardt R. B. (1999). The Future of Public Administration. *Public Administration & Management: an Interactive Journal*, Vol. 4, No. 2, p. 279-292.
70. Denhardt R. B., Denhardt J. V. (2000). The New Public Service: Serving rather than Steering. *Public Administration Review*, Vol. 60, No. 6, p. 549– 557.
71. Denhardt R. B. (2001). *Viešųjų organizacijų teorijos*. Vilnius: Algarvė, p. 303. ISBN 998685668X.
72. Denscombe M. (1998). *The Good Research Guide*. Buckingham: Open University Press.
73. De Vries M. S. (2000). The Bureaucratization of Participation. *International Review of Administrative Sciences*, Vol. 66, p. 325-348.
74. De Vries M. S., Van der Hooft-Van der Zijl A. H. (2003). The Implications of Community Policing for Police-Citizens Relationships. *International Journal of Public Administration*, Vol. 26, No. 8 & 9, p. 1017-1035.
75. Dewhurst F., Martinez-Lorente A. R., Dale B. G. (1999). TQM in Public Organizations: an Examination of the Issues. *Managing Service Quality*, Vol. 9, No. 4, p. 265-273.
76. Diamond L., Morlino L. (2004). The Quality of Democracy. *Journal of Democracy*, Vol. 15, No.4, October, p. 20-31.
77. Dibben P., Higgins P. (2004). New Public Management: Marketization, Managerialism and Consumerism. In *Contesting Public Sector Reforms: Critical Perspectives, International Debates*/ Eds. Dibben P., Wood G., Roper I. New York: Palgrave Macmillan.
78. Dinsdale G., Marson B. D. (1999). *Citizen/Client surveys: dispelling myths and redrawing maps*. Ottawa: Canadian Centre for Management Development, p. 42.
79. Dobuzinskis L. (1997). Historical and Epistemological Trends in Public Administration. *Journal of Management History*, Vol. 3, No. 4, p. 298-316.
80. Domarkas V. (2007). Naujųjų viešojo administravimo raidos tendencijų kritinė analizė. *Naujoji viešoji vadyba*. Ats. Red. Raipa A. Kaunas: Technologija, p. 6-24. ISBN 9789955252597.
81. Donnelly M. (1999). Making the Difference: Quality Strategy in the Public Sector. *Managing Service Quality*, Vol. 9, No. 1, p. 47-52.
82. Donnelly M. M., Wisniewski M., Dalrymple J. F., Curry A. C. (1995). Measuring Service Quality in Local Government: the SERVQUAL Approach. *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 8, No. 7, p. 15-20.
83. Dowding K. (2001). There must be End to Confusion: Policy Networks, Intellectual Fatigue, and the Need for Political Science Methods Courses in British Universities. *Political Studies*, Vol. 49, No. 1, p. 89-105.
84. Dvorak J. (2006). Valstybės ir piliečių kodalyvavimas viešųjų paslaugų sferoje. *Pilietinė visuomenė: politikos įpilietinimo projekcijos: kolektyvinė monografija*. Sudarytojas Šiliauskas S. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla, p. 208-222. ISBN 9955181516.
85. Dwivedi O. P. (Ed.). (2011). *Public Administration in a Global Context: IASIA at 50*. Bruxelles: Bruylant.

86. Ebdon C. (2000). The Relationship between Citizen Involvement in the Budget Process and City Structure and Culture. *Public Productivity & Management Review*, Vol. 23, No. 3, March, p. 383-393.
87. Ebdon C. (2002). Beyond the Public Hearing: Citizen Participation in the Local Government Budget Process. *Journal of Public Budgeting, Accounting and Financial Management*, Vol. 14, No. 2, p. 273-294.
88. Edwards B., Foley M. W. (1998). Social Capital and Civil Society beyond Putnam. *American Behavioral Scientist*, Vol. 42, No. 1, p. 124-139.
89. Edwards B., Foley M. W. (2001). Civil Society and Social Capital: a Primer. In *Beyond Tocqueville, Civil Society and the Social Capital Debate in Comparative Perspective*, edited by B. Edwards, M. W. Foley, and M. Diani, Hanover, NH: University Press of New England, p. 1-14.
90. Eikenberry A. M., Kluver J. D. (2004). The Marketization of the Nonprofit Sector: Civil Society at Risk? *Public Administration Review*, March/April, Vol. 64, No. 2, p. 132-140.
91. Eikenberry A. M. (2007). Philanthropy, Voluntary Association and Governance beyond the State: Giving Circles and Challenges for Democracy. *Administration & Society*, Vol. 39, No. 7, p. 857-882.
92. Engel C. (2002). Common Assessment Framework: The State of Affairs. *Eipascop*, Vol. 1, p. 35-39.
93. Erridge A., Fee R., McIlroy J. (1998). Public Sector Quality: Political Project or Legitimate Goal? *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 11, No. 5, p. 341-353.
94. Etgar M. A. (2008). Descriptive Model of the Consumer Co-production Process. *Journal of the Academy of Marketing Science*, FMNZ [interaktyvus], No. 36 (1), p. 97-108 [žiūrėta 2009-01-15]. Prieiga per internetą: <http://www.springerlink.com/content/tut67651223304p4/fulltext.pdf>.
95. Etzioni A. (1994). *The Spirit of Community*. New York: Touchstone.
96. Feiock R. C., Jang H. S. (2009). Nonprofits as Local Government Service Contractors. *Public Administration Review*, July/August, p. 668-680.
97. Fiorino D. J. (1990). Citizen Participation and Environmental Risk: a Survey of Institutional Mechanisms. *Science, Technology & Human Values*, Vol. 15, No. 2, p. 226-243.
98. Fischer F. (1993) Citizen Participation and the Democratization of Policy Expertise: From Theoretical Inquiry to Practical Cases. *Policy Sciences*, Vol. 26, No. 3, p. 165-187.
99. Fischer F. (2002). *Citizens, Experts, and the Environment: The Politics of Local Knowledge*. Durham, NC: Duke University Press.
100. Folz D. H. (2004). Service Quality and Benchmarking the Performance of Municipal Services. *Public Administration Review*, March/April, Vol. 64, No. 2, p. 209-220.
101. Font N. (1998). New Instruments of Citizen Participation. *Working paper N. 152*, Barcelona, p. 1-19.
102. Fountain J. E. (2001). Paradoxes of Public Sector Customer Service. *Governance: An International Journal of Policy and Administration*, Vol. 14, No. 1, January, p. 55-73. ISSN 0952-1895.
103. Fox C. J., Miller H. T. (1995). *Postmodern Public Administration: toward Discourse*. Thousand Oaks, CA: Sage.

104. Franklin A. L., Ebdon C. (2002). *Citizen Participation: Looks Good on Paper but Hard to do in Practice*. Prepared for the 2002 ABFM Conference, Kansas City, October, 2002.
105. Frederickson H. G. (1982). The Recovery of Civism in Public Administration. *Public Administration Review*, Vol. 42, No. 6, p. 501–507.
106. Fukuyama F. (1995). *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*. New York: Free Press.
107. Genuchten Van M. (2010). Comparing Impacts of Modes of Governance. *Governance of Public Sector Organizations*. Legreid P, Verhoest K. (Eds.). London: Palgrave Macmillan.
108. Ghobadian A., Speller S., Jones M. (1994). Service Quality Concepts and Models. *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 11, No. 9, p. 43–66.
109. Girdzijauskienė S. (2006). *Kokybinis interviu: metodiniai nurodymai*. Vilnius, Vilniaus universiteto Specialiosios psichologijos laboratorija, p. 31. ISBN 9955636033.
110. Glaser M. A., Denhardt R. B. (1997). *Local Government Performance: Through the Eyes of Citizens*. Paper presented at the 58th national conference of the American Society for Public Administration, July, Philadelphia.
111. Glaser M. A., Bartley H. W. (1999). Service Delivery Satisfaction and Willingness to Pay Taxes: Citizen Recognition of Local Government Performance. *Public Productivity & Management Review*, Vol. 23, No. 1, September, p. 48–67.
112. Glaser M. A., Yeager S. J., Parker L. E. (2006). Involving Citizens in the Decisions of Government and Community: Neighborhood- based vs. Government-based Citizen Engagement. *Public Administration Review*, Summer, p.177–217.
113. Goetz A. M., Gaventa J. (2001). Bringing Citizen Voice and Client Focus into Service Delivery. Institute of Development Studies, Working Paper No. 138 [interaktyvus] [žiūrėta 2007-07-19]. Prieiga per internetą: <http://www.ids.ac.uk/ids/bookshop/wp/wp138.pdf>.
114. Goodsell C.T. (1994). *The Case for Bureaucracy: a Public Administration Polemic*. 3rd. Ed. Chatham, NJ: Chatham House.
115. Grigas R. (2003). Šiuolaikinio lietuvių nacionalinio būdo bruožai 2. Nerimą keliančios trajektorijos. *Filosofija, sociologija* [interaktyvus], Nr. 1, p. 21–30 [žiūrėta 2011–04–08]. Prieiga per internetą: <http://images.katalogas.lt/maleidykla/fil31/F-22.pdf>.
116. Griffiths S., Foley B., Prendergrast J. (2009a). ASSErtive Citizens: New Relationships in the Public Services Coproduction. The Social Market Foundation [interaktyvus], p. 120. [žiūrėta 2009–08–11]. Prieiga per internetą: <http://www.smf.co.uk/assertivecitizens.html>.
117. Griffiths S., Foley B. (2009b). Collective Co-production: Working Together to Improve Public Services. Paper commissioned by LARCI. Governance International [interaktyvus] [žiūrėta 2010-06-12]. Prieiga per internetą: http://www.govint.org/fileadmin/user_upload/publications/coproduction_why_it_is_important.pdf
118. Grizzle G. A. (2002). Performance Measurement and Dysfunction: the Dark Side of Quantifying Work. *Public Performance & Management Review*, June, Vol. 25, No. 4, p. 363–369.
119. Grönroos Ch. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, Vol. 18, No. 4, p. 36–44.

120. Guba E. G., Lincoln Y. S. (1989). *Fourth Generation Evaluation*. Newbury Park, CA: Sage. ISBN 0803932359.
121. Gustafson U., Driver S. (2005). Parents, Power and Public Participation: Sure Start, an Experiment in New Labour Governance. *Social Policy and Administration*, Vol. 39, No. 5, p. 528-543.
122. Haque A. S. (2001). The Diminishing Publicness of Public Service under the Current Mode of Governance. *Public Administration Review*, Vol. 61, No. 1, January/February, p. 65-82.
123. Haque S. M. (1999). Relationship between Citizenship and Public Administration: a Reconfiguration. *International Review of Administrative Sciences*, Vol. 65, p. 309-325.
124. Haque S. M. (2001). Pride and Performance in the Public Service: Three Asian Cases. *International Review of Administrative Sciences*, Vol. 67, p. 99-115.
125. Halvorsen K.E. (2003). Assessing the Effects of Public Participation. *Public Administration Review*, Vol. 63, No. 5, September/October, p. 536-543.
126. Hammersley M. (1997). Qualitative Data Archiving: Some Reflections on its Prospects and Problems. *Sociology* [interaktyvus], Vol. 31, No. 1, p. 131-142, [žiūrėta 2011-06-01]. Prieiga per SAGE Journals online.
127. Handler J., Hasenfeld Y. (1997). *We the Poor People: Work, Poverty and Welfare*. New Haven, CT: Yale University Press.
128. Hansen K.N. (1998). Identifying Facets of Democratic Administration: the Empirical Referents of Discourse. *Administration & Society*, Vol.30, No.4, September, p. 443-461.
129. Hansen K. (2001). Local Councilors: between Local "Government" and Local "Governance". *Public Administration*, Vol. 79, No. 1, p. 105-123.
130. Harrison S. (1999). Propaganda, Persuasion and Symmetry: Local and Central Government Perspectives on Communicating with the Citizen. *British Journal of Management*, Vol. 10, p. 53-62.
131. Hatry H. P. (2002). Performance Measurement: Fashions and Fallacies. *Public Performance & Management Review*, June, Vol. 25, No. 4, p. 352-358.
132. Hentic I., Bernier G. (1999). Rationalization, Decentralization and Participation in the Public Sector Management of Developing Countries. *International Review of Administrative Sciences*, Vol. 65, p. 197-209.
133. Heskett J. L., Hart W. L., Sasser W.E. (1990). *Service Breakthroughs: Changing the Rules of the Game*. The Free Press, New York, NY.
134. Hirschmann D. (1999). "Customer Service" in the United States Agency for International Development: an Example of Designing a Democracy Program in Bangladesh. *Administration & Society*, Vol. 31, No. 1, March, p. 95-119.
135. Hy R. J., Veasey Lawson R. (1999). Comments of Professor Mary Ellen Guy's „Civic Nutrition, Citizen Empowerment and Civil Communities“. *Public Administration & Management. An Interactive Journal*, Vol. 4, No. 2, p. 349-357.
136. Hodgkinson A. (1999). Productivity Measurement and Enterprise Bargaining- the Local Government Perspective. *The International Journal of Public Sector Management*, Vol. 12, No. 6, p. 470-481.

137. Holt R., Rowe D. (2000). Total Quality, Public Management and Critical Leadership in Civil Construction Projects. *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 17, No. 4/5, p. 541-553.
138. Hope K. R., Chikulo B. C. (2000). Decentralization, the New Public Management and the Changing Role of the Public Sector in Africa. *Public Management*, Vol. 2, Issue 1, p. 25-42.
139. Horne M., Shirley T. (2009). *Co-production in Public Services: a New Partnership with Citizens*. London: Prime Minister's Strategy Unit.
140. Hvenmark J. (2008). Reconsidering Membership: A Study of Individual Members' Formal Affiliation with Democratically Governed Federations: doctoral dissertation. The Economic Research Institute, Stockholm School of Economics, Sweden: Elanders, Vallingby, p. 243. ISBN 978-91-7258-752-6.
141. Imbrasaitė J. (2004). Dalyvavimas bendruomenėje: individualūs resursai, motyvacija ir socialinis kapitalas. *Socialinė ekonomika: vietos bendruomenės poreikiai ir galimybės: tyrimo ataskaita*. Socialinės ekonomikos institutas, Kaunas, p. 45-58.
142. Imbrasaitė J. (2006). Contributions of Non Government Organisations to Rural Development in Lithuania. *Socialiniai mokslai* [interaktyvus], Nr. 2(52), p. 32-38 [žiūrėta 2011-06-06]. Prieiga per internetą: [http://info.smf.ktu.lt/Edukin/zurnalas/archive/pdf/2006%20%20\(52\)/3%20Juratė%20Imbrasaitė.pdf](http://info.smf.ktu.lt/Edukin/zurnalas/archive/pdf/2006%20%20(52)/3%20Juratė%20Imbrasaitė.pdf).
143. Innes J., Booher D. (2004). *Reframing Public Participation: Strategies for the 21st Century*. A paper presented at the 65th Annual American Society for Public Administration Conference, Portland, Oregon, March 27-30, 2004.
144. Irving R., Stansbury J. (2004). Citizen Participation in Decision Making: Is it Worth the Effort? *Public Administration Review*, Vol. 64, No. 1, p. 55-65.
145. Jensen L. (1998). Interpreting New Public Management: the Case of Denmark. *Australian Journal of Public Administration*, December, Vol. 57, Issue 4, p. 54-66.
146. Jos P. H., Tompkins M., E. (2009). Keeping it Public: Defending Public Service Values in a Customer Service Age. *Public Administration Review*, November/December, p. 1077-1086.
147. Kalu K. N. (2003). Of Citizenship, Virtue, and the Administrative Imperative: Deconstructing Aristotelian Civic Republicanism. *Public Administration Review*, July/August, Vol. 63, No. 4, p. 418-427.
148. Kardelis K. (2007). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Šiauliai: Lucilijus. ISBN 9955-655-35-6.
149. Kelley S. W., Donnelly J. H., Skinner S. J. (1990). Customer Participation in Service Production and Delivery. *Journal of Retailing*, Vol. 66, No. 3, p. 315-335.
150. Kelly J. M., Swindell D. (2002). A Multiple-indicator Approach to Municipal Service Evaluation: Correlating Performance Measurement and Citizen Satisfaction across Jurisdictions. *Public Administration Review*, September/October, Vol. 62, No. 5, p. 610-621.
151. Kelly J. M., Swindell D. (2003). The Case for the Inexperienced User: Rethinking Filter Questions in Citizen Satisfaction Surveys. *American Review of Public Administration*, March, Vol. 33, No. 1, p. 91-108.

152. Kellogg D. L., Youngdahl W. E., Bowen D. E. (1997). On the Relationship between Customer Participation and Satisfaction: two Frameworks. *International Journal of Service Industry Management* [interaktyvus], Vol. 8, No. 3, p. 206-219, [žiūrėta 2008-11-22]. Prieiga per Emerald Group Publishing Limited.
153. King D. (1995). *Actively Seeking Work? The Politics of Unemployment and Welfare Policy in the United States and Great Britain*. Chicago: University of Chicago Press.
154. King C. S., Feltey K. M., Susel B. O. (1998a). The Question of Participation: Toward Authentic Public Participation in Public Administration. *Public Administration Review*, Vol. 58, No. 4, p. 317-326.
155. King C. S., Stivers C. (1998b). *Government is us: Public Administration in an Anti-government Era*. Thousand Oaks, CA.: Sage Publications.
156. Kirlin J. J., Kirlin M. K. (2002). Strengthening Effective Government- Citizen Connections through Greater Civic Engagement. *Public Administration Review*, September, Special Issue, Vol. 62, p. 80-85.
157. Klijn E. H., Edelenbos J., Kort M., Twist M. (2009). Facing Management Choices in 18 Complex Environmental Public-Private Partnership Projects. *International Review of Administrative Sciences*, Vol. 74, No. 2, p. 251-278.
158. Kliksberg B. (2000). Dialogue. Six Unconventional Theses about Participation. *International Review of Administrative Sciences*, SAGE Publications, Vol. 66, p. 161-174.
159. Konisky D., Beierle T. (2001). Innovations in Public Participation and Environmental Decision Making: Examples from the Great Lakes Region. *Society and Natural Resources*, Vol. 14, No. 9, p. 815–826.
160. Kouzmin A., Löffler E., Klages H., Korac-Kakabadse N. (1999). Benchmarking and Performance Management in Public Sectors: towards Learning for Agency Effectiveness. *The International Journal of Public Sector Management*, Vol. 12, No. 2, p. 121-144.
161. Kweit M. G., Kweit R. W. (1981). *Implementing Citizen Participation in a Bureaucratic Society*. New York: Praeger.
162. Langvinienė N., Vengrienė B. (2005). *Paslaugų teorija ir praktika: vadovėlis*. Kaunas: Technologija. ISBN 9955-099-24-0.
163. Lane J. E. (2009). *State Management*. London: Routledge.
164. Legreid P., Rolland V. W., Roness p. G., Agotnes J. E. (2010). The Structural Autonomy of the Norwegian State: Increased Specialization or a Pendulum Shift? *Governance of Public Sector Organizations*. Legreid P., Verhoest K. (Eds.). London: Palgrave Macmillan.
165. Leonavičius V., Ozolinčiūtė E. (2008). Socialinės kaimo bendruomenės formavimosi prielaidos sovietinio laikotarpio Lietuvoje. *Filosofija. Sociologija* [interaktyvus]. T. 19, Nr. 2, p. 19-30, [žiūrėta 2009-08-01]. Prieiga per internetą: <http://docs.google.com/gview?a=v&q=cache:rzAEdlTIkV8J:images.katalogas.lt/maleidykla/Filosofija%25202008-2/19-30.pdf+Bendruomenin%C4%97s+paslaugos,+pasi%C5%BEymi+savitomis+tradicijomis,&hl=lt&gl=lt&sig=AFQjCNGYcnN399avImMnXDnPHgqgCt80Q>.
166. LeRoux K. (2009). Paternalistic or Participatory Governance? Examining Opportunities for Client Participation in Nonprofit Social Service Organizations. *Public Administration Review*, May/June, p. 504-517.
167. Lewis B. R. (1989). Quality in the Service Sector– A Review. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 7, Issue 5, p. 4-12. ISSN: 0265-2323.

168. Lietuvos Respublikos Daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymas, 2012 m. balandžio 12 d. Nr. XI-1967, aktuali redakcija, [interaktyvus] [žiūrėta 2013-04-19]. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=422539&p_query=&p_tr2=2
169. Lietuvos Respublikos Vyriausybės Nutarimas „Dėl Lietuvos būsto strategijos patvirtinimo“, 2004 m. sausio 21 d. Nr. 60, [interaktyvus] [žiūrėta 2011-08-02]. Prieiga per internetą: http://www.am.lt/VI/article.php3?article_id=2282
170. Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymas//Valstybės žinios. 1994, nr. 55- 1049 (aktuali redakcija) [interaktyvus] [žiūrėta 2011-07-09]. Prieiga per internetą: http://www.skelbimas.lt/istatymai/vietos_savivaldos_istatymas.htm.
171. Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymas. 1999 m. birželio 17 d. Nr. VIII-1234 (aktuali redakcija) [interaktyvus] [žiūrėta 2011-07-09]. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=292086.
172. Ling T. (2002). Delivering Joined-up Government in UK: Dimensions, Issues and Problems. *Public Administration*, Vol. 80, No.4, p. 615-642.
173. Lynn L. (2002). Democracy's "Unforgivable Sin". *Administration & Society*, Vol. 34, No. 4, September, p. 447-454.
174. Lynn L. E. (2008). What is a Neo-Weberian State? Reflections on a Concept and its Implications [interaktyvus] [žiūrėta 2010-07-31]. Prieiga per internetą: http://fsv.cuni.cz/ISS-50-version1-080227_TED1_Lynn_Whats_neoweberian_state.pdf.
175. Löffler E. (2009). *Why Co-production is an Important Topic for Local Government* [interaktyvus] [žiūrėta 2010-05-16]. Prieiga per internetą: http://www.govint.org/fileadmin/user_upload/publications/coproduction_why_it_is_important.pdf
176. Löffler E. et al. (2008). "If you want to go fast, walk alone. If you want to go far, walk together": Citizens and the Co-production of Public Services. Ministry of Budget, Public Finance and Public Services [interaktyvus], p. 47 [žiūrėta 2010-02-08]. Prieiga per internetą: <http://www.5qualiconference.eu/FCKeditor/userfiles/file/report.pdf>.
177. Löffler E., Watt P. (2009). Understanding the Efficiency Implications of Co-production. Paper commissioned by LARCI [interaktyvus] [žiūrėta 2010-05-18]. Prieiga per internetą: http://www.govint.org/fileadmin/user_upload/publications/coproduction_why_it_is_important.pdf
178. Long E., Franklin A. L. (2004) Forthcoming. The Paradox of GPRA Implementation: Top-down Direction for Bottom-up Implementation. *Public Administration Review*, Vol. 64, No. 3, p. 309-319.
179. Lovelock C.H. (1994). *Product Plus: How Product + Service = Competitive Advantage*. McGraw-Hill, New York, NY.
180. Lowndes V., Pratchett L., Stoker G. (2001). Trends in Public Participation: part 1- Local Government Perspectives. *Public Administration*, Vol. 79, No. 1, p. 205-222.
181. Lucio J. (2009). Customers, Citizens and Residents: the Semantics of Public Service Recipients. *Administration & Society*, Vol. 41, No. 7, p. 878-899.
182. Lusch R. F., Vargo S. L. (2006a). *The Service-dominant Logic of Marketing. Dialog, Debate, and Directions*. Armonk, NY: M. E. Sharpe.

183. Lusch R. F., Vargo S. L. (2006b). Service-dominant Logic: Reaction, Reflection and Refinements. *Marketing Theory* [interaktyvus], No. 6 (3), p. 281-288 [žiūrėta 2009-04-14]. Prieiga per SAGE Journals Online.
184. Lusch R. F., Vargo S. L. (2006c). Service-dominant Logic as a Foundation for a General Theory. In Lusch R., Vargo S. *The Service-dominant Logic of Marketing: Dialog, Debate, and Directions*. New York: M. S. Sharpe, p. 406-420. Armonk, NY: M. E. Sharpe.
185. Mačiulytė J., Ragauskas P. (2007). *Lietuvos savivalda: savarankiškos visuomenės link?* Vilnius: Versus aureus, p. 112. ISBN 9789955340232.
186. Mansbridge J. (1990). *Beyond Self-interest*. Chicago: University of Chicago Press.
187. Manwaring T., Wood S. (1985). The Ghost in the Labor Process. In D. Knights, H. Willmott & D. Collinson (Eds.), *Job Redesign: Critical Perspectives on the Labor Process*. Aldershot, UK: Gower.
188. Marcinkevičiūtė L., Petrauskienė R. (2007). Socialinių paslaugų teikimo tobulinimo aktualijos kaimiškose seniūnijose. *Viešojo politika ir administravimas* [interaktyvus], Nr. 21, p. 28-37 [žiūrėta 2009-04-02]. Prieiga per internetą: http://www.ktu.edu/lt/mokslas/zurnalai/vpa/vpa21/VPA_Nr.21_L.Marcinkeviciute_R.Petrauskiene_p.28-37.pdf.
189. Marschall M. J. (2004). Citizen Participation and the Neighborhood Context: A New Look at the Coproduction of Local Public Goods. In *Political Research Quarterly* [interaktyvus], Vol. 57, No. 2, p. 231-244 [žiūrėta 2009-03-21]. Prieiga per SAGE Journals Online.
190. Mattsson J. (1994). Improving Service Quality in Person-to-person Encounters: Integrating Findings from a Multi-disciplinary Review. *The Service Industries Journal*, Vol. 14, No. 1, p. 45-61.
191. McAteer M., Orr K. (2006). Public Participation in Scottish Local Government: Strategic and Corporate Confusions. *Public Money & Management*, April, p. 131-138.
192. McCoy M., Scully P. (2002). Deliberative Dialogue to Expand Civic Engagement: What kind of Talk does Democracy Need? *National Civic Review*, Vol. 9, No. 2, p. 117-135.
193. McLaughlin E., Millar J., Cooke K. (1989). *Worland Welfare Benefits*. Aldershot, UK: Gower.
194. Meng B. (2008). Review Paper. Pathways towards Citizen Participation: Insights on Community Planning in Cambodian Cities. *Journal of Contemporary Eastern Asia*, Vol. 7, No. 2, p. 49-55.
195. Merkys G., Vaitkevičius S., Urbonaitė-Šlyžiuvienė D. (2004). Užsakomųjų tyrimų ataskaitos rengimas: Švietimo ir mokslo ministerijos rekomendacijos tyrėjams, [interaktyvus] [žiūrėta 2010-01-21]. Prieiga per internetą: http://www.smm.lt/svietimo_bukle/docs/SMM_Rekomendacijos_tyrejams_050110.doc.
196. Mikulėnienė R. (2003). Intelektinio kapitalo valdymas: strateginis aspektas: daktaro disertacija. Kaunas: KTU, p. 154.
197. Miller H., Hox Ch. (2007). *Postmodern Public Administration*. New York, London: M. E. Sharpe.
198. Mills P. K., Morris J. H. (1989). Clients as ‚Partial‘ Employees: Role Development in Client Participation. *Academy of Management Review* [interaktyvus], Vol. 11, No. 4, p. 726-735 [žiūrėta 2008-11-17]. Prieiga per internetą: <http://www.jstor.org/pss/258392>.

199. Mintrom M. (2003). Market Organizations and Deliberative Democracy: Choice and Voice in Public Service Delivery. *Administration & Society*, Vol. 35, No. 1, March, p. 52-81.
200. Moynihan D. P. (2003). Normative and Instrumental Perspectives on Public Participation. *American Review of Public Administration*, Vol. 33, No. 2, p. 164-188.
201. Moore C.D. (1987). Outclass the Competition with Service Distinction. *Mortgage Banking*, Vol. 47, No. 11, p. 24-32.
202. Mulgan G. (1991). Citizens and Responsibilities. In *Citizenship*, edited by G. Andrews, London: Lawrence & Wishart, p. 37-49.
203. Nalbandian J. (1999) Facilitating Community, Enabling Democracy: New Roles for Local Government Managers. *Public Administration Review*, May/June, p. 187-197.
204. Needham C. (2009). Personal Co-production. Paper commissioned by LARCI [interaktyvus] [žiūrėta 2010-09-23]. Prieiga per internet: http://www.govint.org/fileadmin/user_upload/publications/coproduction_why_it_is_important.pdf
205. Needham C., Carr S. (2009). Co-production: an Emerging Evidence Base for Adult Social Care Transformation. SCIE Research briefing 31, p. 24.
206. Nelson L. S., Robins M. D., Simonsen B. (1998). Introduction to the Special Issue on Governance. *Social Science Journal*, Vol.35, Issue 4, p. 477-492.
207. Normann R. (1984). *Service Management. Strategy and Leadership in Service Business*. Chichester, New York, Brisbane, Toronto, Singapore: John Wiley and Sons.
208. Olson M. (1965). *The Logic of Collective Action: Public Goods and the Theory of Groups*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
209. Ostrom E. (1997). Crossing the Great Divide: Coproduction, Synergy, and Development. In: E. Peter (ed.) *State-Society Synergy: Government and Social Capital in Development*. University of California International and Area Studies Digital Collection, Research Series 94, p. 85-118 [žiūrėta 2011-07-14]. Prieiga per internet: <http://repositories.cdlib.org/uciaspubs/research/94>
210. Ostrom E. (1998). A Behavioral Approach to Rational Choice Theory of Collective Action. *American Political Science Review*, Vol. 92, No. 1, p. 1-22.
211. Paliduskaitė J. (2007). *Viešojo administravimo etika*. Kaunas: Technologija, p. 63-72.
212. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L. L. (1994). Alternative Scales for Measuring Service Quality: a Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. *Journal of Retailing*, Vol. 70, No. 3, p. 201-230. ISSN 00224359.
213. Pateman C. (1970). *Participation and Democratic Theory*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
214. Pestoff V. (2004). Co-production and Personal Social Services (I). CIES, Universitat De Barcelona [interaktyvus], p. 10 [žiūrėta 2009-03-24]. Prieiga per internetą: www.grupcies.com/Html/boletin/docs/Victor%20Pestoff.pdf
215. Pestoff V. (2006). Citizen and Co-production of Welfare Services: Childcare in Eight European Countries. *Public Management Review*, Vol. 8, Issue 4, p. 503-519.
216. Peterson S. A. (1992). Church Participation and Political Participation: the Spillover Effect. *American Politics Quarterly*, Vol. 20, No. 1, January, p. 123-139.

217. Petrauskienė R. (2006). Viešojo administravimo institucijų tobulinimas transformacijų laikotarpiu: daktaro disertacija. LŽŪU, Kaunas, p. 168.
218. Petukienė E. (2010). Klientų dalyvavimo viešosiose paslaugose valdymas Lietuvos seniūnijose: daktaro disertacija. Kauno technologijos universitetas, Kaunas, p. 216.
219. Petukienė E., Tijūnaitienė R. (2007). Visuomenės dalyvavimas šiuolaikiniame viešajame valdyme. *Naujoji viešoji vadyba*: mokomoji knyga. Kaunas: Technologija, p. 229–245. ISBN 978–9955–25–259–7.
220. Pierce J.C., Lovrich N.P., Moon C. D. (2002). Social Capital and Government Performance: an Analysis of 20 American Cities. *Public Performance & Management Review*, Vol. 25, No. 4, p. 381–397.
221. Piligrimienė Ž. (2010). Asmens sveikatos priežiūros įstaigos paslaugų kokybė tarpdisciplininiu požiūriu: daktaro disertacija. KTU, Kaunas, p. 196.
222. Plé L., Lecocq X., Angot J. (2008). Customer-Integrated Business Models: A Theoretical Framework. *Lille Economie & Management* UMR 8179 [interaktyvus], p. 51 [žiūrėta 2011-04-15]. Prieiga per internetą: http://lem.cnrs.fr/Portals/2/actus/DP_200824.pdf.
223. Poelmans M., Linde X. (2009). The e-Citizen Charter as a Tool for Measuring Citizen Satisfaction on the Basis of Life Events. eChallenges e-2009 Conference Proceedings, Paul Cunningham and Miriam Cunningham (Eds), IIMC International Information Management Corporation. www.eChallenges.org. ISBN: 978-1-905824-13-7.
224. Poister T. H., Streib G. (1999). Performance Measurement in Municipal Government: Assessing the State of the Practice. *Public Administration Review*, July/August, p. 325–335.
225. Prabhakar R. (2006). *Rethinking Public Services*. Government beyond the centre. Palgrave Macmillan: Basingstoke, p. 192. ISBN 1403921563.
226. Pukas T. (2005). Tyrimai internetu- paprasta, greita, efektyvu. *Marketingas* [interaktyvus], Nr. 9, p. 2–9, [žiūrėta 2011–04–16]. Prieiga per internetą: <http://www.rait.lt/?pid=142>.
227. Pukėnas K. (2005). *Sportinių tyrimų duomenų analizė SPSS programa*. Kaunas: LKKA [interaktyvus], p. 289, [žiūrėta 2011–08–11]. Prieiga per internetą: http://www.lkka.lt/pask/pukenas/KnygaSPSS_Pukeno.pdf.
228. Puškorius S. (2002). Naujoji viešoji vadyba. Viešojo sektoriaus institucijų administravimas: monografija, ats. Red. Puškorius, S. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, p. 58–64. ISBN 9955-442-72-7.
229. Putnam R. D. (1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
230. Putnam R. D. (1995). Bowling Alone: America's Declining Social Capital. *Journal of Democracy*, Vol. 20, No. 1, p. 65–78.
231. Raipa A. (2002). Viešoji politika ir viešasis administravimas: raida, struktūra ir sąveika. *Viešoji politika ir administravimas* [interaktyvus], Nr. 1, p. 11–20, [žiūrėta 2010-07-14]. Prieiga per internetą: <http://internet.ktu.lt/lt/mokslas/zurnalai/vpa/z1/1648-2603-2006-nr1-11.pdf>.
232. Raipa A. (2007). Viešasis administravimas ir piliečių dalyvavimas demokratiame valdyme. *Viešojo administravimo efektyvumas*, ats. Red. Raipa, A. Kaunas: Technologija, p. 333–352. ISBN 9955-09-095-2.

233. Raipa A., Petukienė E. (2009). Klientų dalyvavimas viešosiose paslaugose: bendrasis paslaugų kūrimas. *Viešoji politika ir administravimas*, Kaunas: Technologija [interaktyvus], Nr. 27, p. 54-62, [žiūrėta 2009-07-11]. Prieiga per internetą: http://internet.ktu.lt/lt/mokslas/zurnalai/vpa/z27/VPA_Nr.27_A.Raipa_E.Petukiene_p.54-62.pdf. ISSN 1648-2603.
234. Raipa A. (2009). Šiuolaikinio viešojo valdymo pokyčių kryptys ir tendencijos. *Viešoji politika ir administravimas*, Nr. 30, p. 22-32.
235. Raipa A., Smalskys V. (2012). Demokratinio valdymo procesų plėtros raida, kryptys ir tendencijos. *Modernus viešasis valdymas*, kolektyvinė monografija, ats. Red. Raipa, A. Kaunas: Vitae litera, p. 321-344. ISBN 978-609-454-050-9.
236. Roberts N. C. (2003). Direct Citizen Participation: Building a Theory. 7th National Public Management Research Conference, Georgetown University, Washington D.C. [interaktyvus], p. 58, [žiūrėta 2007-11-13]. Prieiga per internetą: <http://www.pmrnet.org/conferences/georgetownpapers/Roberts.pdf>.
237. Roberts N. (2004). Public Deliberation in an Age of Direct Participation. *American Review of Public Administration*, Vol. 34, No. 4, p. 315-353.
238. Ruškus J. (2006). *Patogaus gerumo neurozė* [interaktyvus] [žiūrėta 2011-08-02]. Prieiga per internetą: http://www.culture.lt/lmenas/?leid_id=3089&kas=straipsnis&st_id=8548
239. Roth V. J., Bozinoff L., MacIntosh P. (1990). Public Opinion and the Measurement of Consumer Satisfaction with Government Services. *Canadian Public Administration*, Vol. 33, No.4, p. 571-583.
240. Rouillard L. (1999). Technology and Simulation: for a Participative Democracy in the Era of New Public Management. *International Review of Administrative Sciences*, Vol. 65, p. 371-380.
241. Rowe G., Frewer L. J. (2000). Public Participation Methods: a Framework for Evaluation. *Science, Technology & Human Values*, Vol. 25, No.1, Winter, p. 3-29.
242. Rudzkienė V., Burinskienė M. (2007). *Plėtros kryptių vertinimo ir valdymo informaciniai modeliai*. Monografija. Vilnius: Technika, p. 406. ISBN 978-9955-28-217-4.
243. Rupšienė L. (2007). *Kokybinio tyrimo duomenų rinkimo metodologija*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla, p. 147.
244. Salamon L. M. (1995). *Partners in Public Service: Government-Nonprofit Relations in the Modern Welfare State*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
245. Sandel M. (1996). *Democracy's Discontent*. Cambridge, MA: Belknap Press.
246. Sanders L. M. (1997). Against Deliberation. *Political Theory*, Vol. 25, No. 3, p. 347-376.
247. Schacter H. L. (1997). *Reinventing Government or Reinventing Ourselves: The Role of Citizen Owners in Making a Better Government*. Albany, NY: SUNY Press.
248. Shields P. M. (2003). The Community of Inquiry. Classical Pragmatism and Public Administration. *Administration & Society*, Vol. 35, No. 5, November, p. 510-538.
249. Shmidt M. J., Hollensen S. (2006). *Marketing Research: An International Approach*. Harlow: Prentice-Hall.
250. Serra G. (1995). Citizen- initiated Contact and Satisfaction with Bureaucracy: a Multivariate Analysis. *Journal of Public Administration Research & Theory*, April, Vol. 5, Issue 2, p. 175-186.

251. Simmons R., Birchall J. (2005). A Joined-Up Approach to User Participation in Public Services: Strengthening the “Participation Chain.” *Social Policy and Administration*, Vol. 39, No. 3, p. 260–283.
252. Sinclair A. (1991). After Excellence: Models of Organizational Culture for the Public Sector. *Australian Journal of Public Administration*, Vol. 50, No. 3, p. 321-332.
253. Situacijos būsto sektoriuje sociologinis tyrimas (2008). Tyrimo ataskaita, LRAM, Vilnius, p. 57, [interaktyvus] [žiūrėta 2011-08-04]. Prieiga per internetą: <http://www.am.lt/VI/files/0.882963001235563231.pdf>
254. Skelcher Ch. (1992). Improving the Quality of Local Public Services. *The Service Industries Journal*, October, Vol. 12, No. 4, p. 463-477.
255. Smith G., Huntsman C. (1997). Reframing the Metaphor of the Citizen-government Relationship. *Public Administration Review*, Vol. 57, p. 309–318.
256. Smith A.M., Lewis B.R. (1989). Customer Care in Financial Service Organizations. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 7, No. 5, p. 13-22.
257. Snaveley K., Desai U. (2000). Mapping Local Government-Nongovernmental Organization Interactions: a Conceptual Framework. *Journal of Public Administration Research and Theory*, April, Vol. 11, p. 245-263.
258. Soos G. (2003). *Local Participation and Participatory Institutions in Hungary*. Paper presented to the Joint Sessions of Workshops of the European Consortium of Political Research, Edinburgh, 28 March – April 2, 2003, Workshop 22: Bringing the Citizens Back in – Participatory Democracy and Political Participation (Directors: Dieter Fuchs and Thomas Zittel).
259. Sorensen E. (2000). Democratic Governance and the Changing Role of Users of Public Services. *Administrative Theory & Praxis*, Vol. 22, No. 1, p. 24-44.
260. Sorensen E., Triantafyllou P. (Eds.) (2009). *The Politics of Self-Governance*. Burlington: Ashgate.
261. Stevenson R., Gibson P. (2002). Customer and Citizen Focused Public Service Provision. [interaktyvus] [žiūrėta 2010-06-15]. Prieiga per internetą: <http://www.scotland.gov.uk/Publications/2002/06/14986/7987>
262. Stewart K. (2007). Write the Rules and Win: Understanding Citizen Participation Game Dynamics. *Public Administration Review*, November/December, p. 1067-1076.
263. Stivers C. (1990). The Public Agency as the Polis: Active Citizenship in the Administrative State. *Administration and Society*, Vol. 21, No. 1, p. 86–105.
264. Stračinskienė L. (2005). Piliečių dalyvavimo galimybės priimant sprendimus vyriausybės ir savivaldybės lygyje. Iš projekto „Pilietiškas aljansas prieš korupciją“, Vilnius. Finansavo Didžiosios Britanijos ambasada. [interaktyvus] [žiūrėta 2007-02-21]. Prieiga per internetą: http://www.civitas.lt/files/Tyrimas_Pilieciu_Dalyvavimo_Galimybes_Priimant_Sprendimus.pdf.
265. Stumbraitė E., Riekašius R. (2008). Citizen participation in regional management. *European Integration Studies: Research and Topicalities*. Kaunas: Kauno Technologijos Universitetas, Europos Institutas. (Tarptautinės mokslinės konferencijos pranešimų medžiaga). No. 2, p. 53-61. ISSN 1822-8402.

266. Stumbraitė E. (2008). Government-citizens interaction in the context of civil and knowledge society. *Modeling the European Future: Integrating the Old and the New, the 4th scientific volume*. Klaipėda: Klaipėdos Universitetas. (Tarptautinės mokslinės konferencijos pranešimų medžiaga). No. 4, p. 204-212. ISBN 978-9955-18-355-6.
267. Stumbraitė-Vilkišienė E. (2009). Active Citizen vs Customer: Impact on Democratic Service Delivery. *The NISPAcee Journal of Public Administration and Policy. Special Issue: Citizens vs. Customers*. Bratislava: NISPAcee Press. Vol. 2, No. 2, Winter, p. 111-117. ISSN 1337-9038, ISBN 978-80-89013-46-3.
268. Stumbraitė-Vilkišienė E. (2010a). Citizen-Administrator Interaction Models in Public Services. *Tiltai*. Klaipėda: Klaipėdos Universiteto leidykla. Nr. 3 (52), p. 77-88. ISSN 1392-3137.
269. Stumbraitė-Vilkišienė E. (2010b). Viešosios paslaugos dalyvių kaip kokybės vertintojų samprata: pilietis-vartotojas. *Jaunųjų mokslininkų darbai*. Šiauliai: VšĮ Šiaulių universiteto leidykla. Nr. 4 (29), p. 148-156. ISSN 1648-8776.
270. Stumbraitė-Vilkišienė E. (2011). Piliečių dalyvavimui, teikiant viešąsias paslaugas, įtakos turintys veiksniai. *Tiltai*. Klaipėda: Klaipėdos Universiteto leidykla. Nr. 4 (57), p. 111-121. ISSN 1392-3137.
271. Suslavičius A. (2006). *Socialinė psichologija*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, p. 189.
272. Šlapkauskas V. (2000). Šiuolaikinės bendruomenės savikūros sąlygos ir veiksniai. *Bendruomeniškas ir savivalda*. Kaunas: Savivaldybių žinios.
273. Špaček D., Nunvarova S. (2009). Quality Management and Citizens' Satisfaction-Selected Practice of Czech Public Administration. *State and Administration in a Changing World*, Bratislava: NISPAcee, p. 1-24.
274. Taylor M. (2005). *Citizen Engagement and Public Services: Why Neighbourhoods Matter*. London: Office of the Deputy Prime Minister.
275. Thomas J. C. (1990). Public Involvement in Public Management: Adapting and Testing a Borrowed Theory. *Public Administration Review*, Vol. 50, No. 4, p. 435-445.
276. Thomas J. C. (1995). *Public Participation in Public Decisions*. San Francisco: Jossey-Bass.
277. Thomas P., Palfrey C. (1996). 'Evaluation: Stakeholder-focused Criteria'. *Social Policy and Administration*, Vol. 30, No. 2, p. 125-142.
278. Tidikis R. (2003). *Socialinių mokslų tyrimų metodologija*. Lietuvos teisės universitetas, Vilnius, p. 627.
279. Tijūnaitienė R. (2009). Dalyvavimo pilietinės visuomenės organizacijose motyvacijos raiška ir plėtojimas: daktaro disertacija. Kauno technologijos universitetas, Kaunas, p. 267.
280. Timney M. M. (1998). Overcoming Administrative Barriers to Citizen Participation: Citizens as Partners, not Adversaries. In King C. S., Stivers C., (eds.), *Government is Us: Public Administration in an Anti-Government Era*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
281. Valackienė A., Mikėnė S. (2008). *Sociologinis tyrimas: metodologija ir atlikimo metodika*. Vadovėlis. Kaunas: Technologija. ISBN 978-9955-25-470-6.

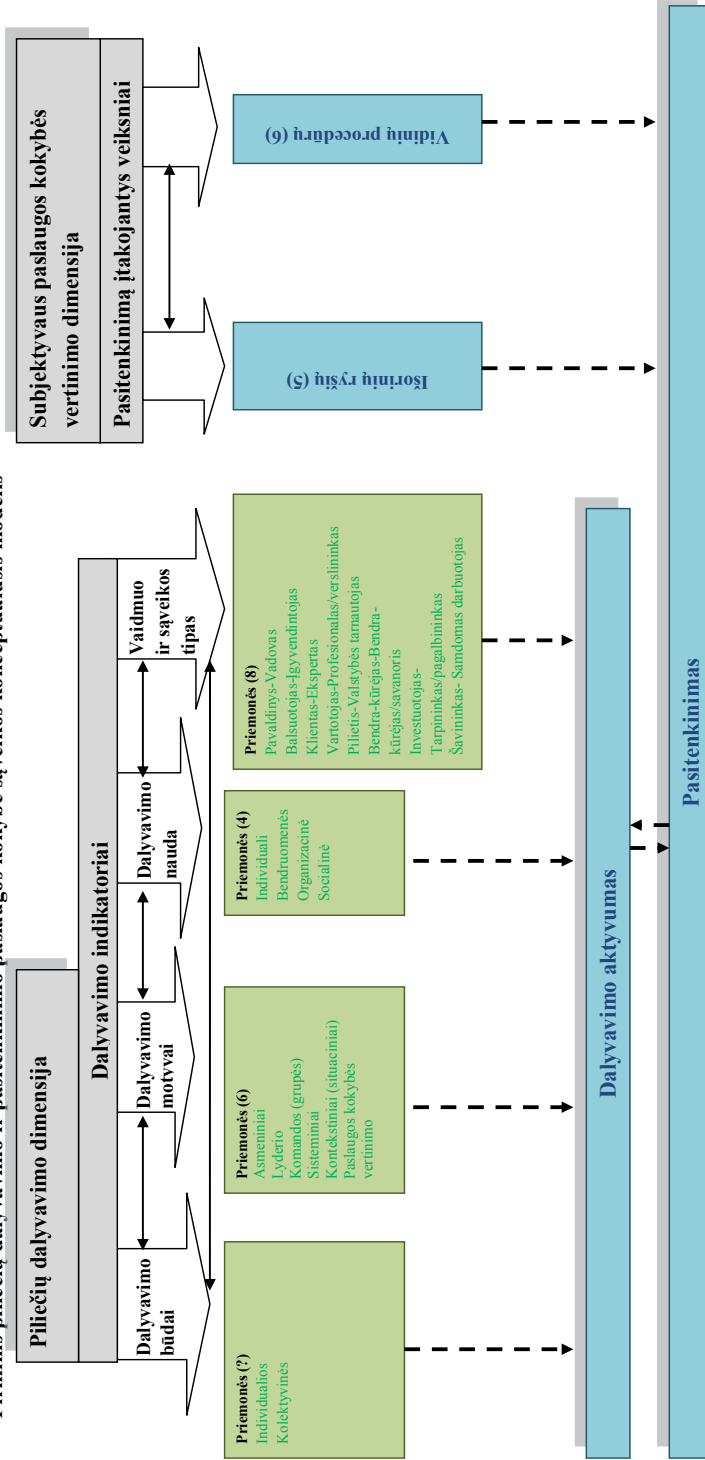
282. Van de Walle S., Bouckaert G. (2003). Public Service Performance and Trust in Government: the Problem of Causality. *International Journal of Public Administration*, Vol. 26, No. 8 & 9, p. 891-913.
283. Van Slyke D. M., Roch Ch. H. (2004). What do they Know and whom do they Hold Accountable? Citizens in the Government-Nonprofit Contracting Relationship. *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol. 14, No. 2, p. 191-209.
284. Ventriss C. (1989). Toward a Public Philosophy of Public Administration: A Civic Perspective of the Public. *Public Administration Review*, Vol. 49, No. 2, p. 224-231.
285. Verba S., Nie N. H. (1972). *Participation in America: Political Democracy and Social Equality*. Cambridge: Harvard University Press.
286. Verba S., Lehman Schlozman K., Brady H. (1995). *Voice and Equality: Civic Volunteerism in American Politics*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
287. Vienažindienė M. (2009). Žmogiškųjų išteklių valdymo kaita pereinant iš viešojo administravimo į naująją viešąją vadybą (Lietuvos savivaldybių pavyzdžiu): daktaro disertacija. Kauno technologijos universitetas, Kaunas, p. 191.
288. Vigoda E. (2000). Are You Being Served? The Responsiveness of Public Administration to Citizens' Demands: an Empirical Examination in Israel. *Public Administration*, Vol. 78, No. 1, p. 165-191.
289. Vigoda E., Golembiewski R. T. (2001). Citizenship Behavior and the Spirit of the New Managerialism: a Theoretical Framework and Challenge for Governance. *American Review of Public Administration*, Vol.31, No. 3, September, p. 273-295.
290. Vigoda E. (2002). From Responsiveness to Collaboration: Governance, Citizens and the Next Generation of Public Administration. *Public Administration Review*, Vol. 62, No. 4, p. 527-540.
291. Vigoda E. (2003). Performance and Democracy in the Public Sector: Exploring some Missing Links in the Study of Administration and Society (Part A- Administrative performance, trust in governance, and social equality). *International Journal of Public Administration*, Vol. 26, No. 8 & 9, p. 883-890.
292. Virvilaitė R., Banytė J. (2000). Požiūrio į vartotojų elgsenos tyrimus ištakos ir raida: metodologinis aspektas. *Socialiniai mokslai*, Nr. 1 (22), p. 51-60.
293. Vitkienė E. (2004). *Paslaugų marketingas*. Klaipėda, p. 133. ISBN 9789955182801.
294. Vries M. S. (2010). *The Importance of Neglect in Policy-Making*. New York: Palgrave Macmillan.
295. Walsh K. (1991). Quality and Public Services. *Public Administration*, Winter, Vol. 69, p. 503-514. ISSN 0033-3298.
296. Walters L. C., Aydelotte J., & Miller J. (2000). Putting more Public in Policy Analysis. *Public Administration Review*, Vol. 60, No. 4, p. 349-359.
297. Wamsley G. L., Wolf J. F. (Eds.). (1996). *Refunding Democratic Public Administration*. Thousand Oaks, CA: Sage.
298. Wang X. (2001). Assessing Public Participation in U.S. Cities. *Public Performance & Management Review*, Vol. 24, No. 4, June, p. 322-336.
299. Wang X., Wart Wan M. (2007). When Public Participation in Administration Leads to Trust: as Empirical Assessment of Managers' Perceptions. *Public Administration Review*, March/April, p. 265-278.

300. Whitaker G. (1980). Co-production: Citizen Participation in Service Delivery. *Public Administration Review*, Vol. 40, No. 3, p. 240-246.
301. Weeks E. C. (2000). The Practice of Deliberative Democracy: Results from Four Large Scale Trials. *Public Administration Review*, Vol. 63, No. 3, p. 360–372.
302. Wellman B. (2002). Computer Networks as Social Networks. *Science*, Vol. 293(5537), p. 2031-2034.
303. Wichowsky A., Moynihan D. P. (2008). Measuring how Administration Shapes Citizenship: a Policy Feedback Perspective on Performance Management. *Public Administration Review*, September/October, p. 908-920.
304. Wisniewski M., Donnelly M. (1996). Measuring Service Quality in the Public Sector: the Potential for SERVQUAL. *Total Quality Management*, Vol. 7, No. 4, p. 357-365.
305. Wolf A. (2000). Dialogue. Trends in Public Administration– a Practitioner’s View. *International Review of Administrative Sciences*, Vol. 66, p. 689-696.
306. Wright A. (1997). Public Service Quality: Lessons not learned. *Total Quality Management*, October, Vol. 8, Issue 5, p. 313-321.
307. Zakarevičius P., Kvedaravičius J., Augustauskas T. (2004). *Organizacijų vystymosi paradigma*: monografija. Kaunas: Vytauto Didžiojo universiteto leidykla, p. 538. ISBN 9955-12-027-4.
308. Zaleskienė I., Gudzinskienė V., Orintienė G., Suboč V. (2008). Visuomeniškai aktyvūs 16-24 metų asmenys. Tyrimo ataskaita, SMM, p. 79. Prieiga per internetą: http://www.smm.lt/svietimo_bukle/docs/tyrimai/sb/
309. Zajac G., Bruhn J. G. (1999). The Moral Context of Participation in Planned Organizational Change and Learning. *Administration & Society*, Vol. 30, No. 6, January, p. 706- 733.
310. Zhang Y., Thomas P., Kelvin A. (1999). Improving Customer Service in Public Sector Organizations: the Case of Chinese Telecommunications. *Public Management*, Vol. 1, Issue 4, p. 579-592.
311. Zeithaml V. A., Berry L. L., Parasuraman A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, April, Vol. 52, No. 2, p. 35-48.
312. Zeithaml V. A., Parasuraman A., Berry L. L. (1990). *Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York, Toronto, Singapore and Sydney: The Free Press.
313. Zemor P. (1999). Community-based Public Multiservice Centers: a Pipe Dream or a Fairy Tale about to come True? *International Review of Administrative Sciences*, Vol. 65, p. 410-421.
314. Žydžiūnaitė V., Merkys G., Jonušaitė S. (2005). Socialinio pedagogo profesinės adaptacijos kokybinė diagnostika. *Pedagogika*, Vilnius [interaktyvus], Nr. 76, p. 25, [žiūrėta 2011–05–01]. Prieiga per internetą: <http://www.ceeol.com/asp/getdocument.aspx?logid=5&id=39f17382-f754-4232-8f9f-6902265f3e07>.
315. Žydžiūnaitė V. (2006). *Taikomųjų tyrimų metodologijos charakteristikos: mokomoji knyga*. Vilnius: LR švietimo ir mokslo ministerija ir Pedagogų profesinės raidos centras, p. 84. ISBN 9955-695-36-6.

316. Žydžiūnaitė V. (2007). *Tyrimo dizainas: struktūra ir strategijos*. Kaunas: Technologija, p. 104. ISBN 978-9955-25-219-1.
317. Ядов В. А. (1987). *Социологическое исследование: методология, программа, методы*. Москва: Наука, с. 246 [interaktyvus] [žiūrėta 2011–06–12]. Prieiga per internetą: <http://socioline.ru/node/536>.
318. Ядов, В. А. (2009). *Стратегия социологического исследования*. Москва: Омега, с. 576.

PRIEDAI

Pirminis piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo paslaugos kokybe sąveikos konceptualusis modelis



Šaltinis: sudaryta darbo autorės.
 Paašikiniimai: — — — — — statistiškai nepatikrinti kintamųjų ryšiai; — — — — — teorine analize pagrįsti kintamųjų ryšiai; juoda spalva žymi teorinės analizės dimensijų, žalia- kokybinio tyrimo, mėlyna- kiekybinio tyrimo dimensiją.

Kokybinio tyrimo ekspertų interviu klausimynas

Etapai	Tema	Klausimai	Tikslas
1 etapas. „Apšilimas“ (trukmė apie 5 min.)	Prisistatymas, tyrimo tikslo pristatymas, anonimiškumo užtikrinimo sąlygų paaiškinimas		Užmegzti ryšį, leisti respondentui suvokti, kad jo suteikta informacija svarbi tyrimui ir kad jis gali atsakyti į pateiktus klausimus
2 etapas. <i>Bendros informacijos apie ekspertą ir organizaciją identifikavimas</i> (trukmė apie 10 min.)	Bendra informacija apie ekspertą ir atstovaujamą organizaciją	Kiek metų dirbate šiose pareigose? Kodėl sutikote dirbti šiose pareigose? Koks jūsų išsilavinimas? Kiek jums metų? Kiek bendrijoje yra narių/ kiek namų (butų) administruoja jūsų įmonė?	Bendrų žinių apie respondentus ir vadovaujamą organizaciją identifikavimas.
3 etapas. <i>Interviu vedimas</i> (klausimų pateikimas ir atsakymų fiksavimas) (trukmė apie 60 min.)	Paslaugos pobūdis ir funkcijos	Kokios yra veiklos sritys susijusios su daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūra? Kokias funkcijas atlieka bendrijos (administruojanti įmonė), kokių problemų sprendimu tenka rūpintis?	Nustatyti su paslauga susijusių funkcijų įvairovę.
	Gyventojų dalyvavimo paslaugoje suvokimas	Kokiose gyvenamųjų namų bendros nuosavybės priežiūros srityse gali dalyvauti gyventojai? Kaip aktyviai jie tai daro? Kokias su gyvenamojo namo priežiūra susijusias funkcijas, darbus jie gali atlikti (ir atlieka) tiesiogiai patys?	Išsiaiškinti, ar respondentas suprato analizuojamą problemą; nustatyti su paslauga susijusias funkcijas, kurioms atlikti reikalingas aktyvus gyventojų dalyvavimas
	Aktyviai dalyvaujančių gyventojų charakteristika	Kokie žmonės yra aktyviausi? Kaip pasireiškia jų aktyvumas? Kuo jie skiriasi nuo pasyvių gyventojų?	Nustatyti aktyvių gyventojų bruožus, aktyvumo lygį.

Etapai	Tema	Klausimai	Tikslas
	<p>Gyventojų dalyvavimo priemonės:</p> <p>- dalyvavimo būdai atliekant paslaugos funkcijas/dalyvavimo būdai sprendimų priėmime;</p>	<p>Kokiais būdais gyventojai gali dalyvauti namo priežiūros paslaugoje: individualiai, kolektyviai ir pan.? Kokiose srityse, kokias funkcijas atliekant gyventojai dalyvauja individualiai (asmeniškai), panaudami savo laiką, lėšas, darbo įgūdžius ir pan. be atlygio?</p> <p>Kokiose srityse, kokias funkcijas atliekant gyventojai linkę dalyvauti kolektyviai? Kaip jie prisideda prie gyvenamojo namo priežiūros? Ar linkę organizuotis, siūlyti pagalbą ar teikia pasiūlymus, kaip spręsti su namo priežiūra susijusius reikalus?</p> <p>Kokiais būdais gyventojai įtraukiami į sprendimų priėmimą su namo priežiūra susijusiais klausimais? Kokiuose sprendimo priėmimo etapuose gali dalyvauti gyventojai: inicijavimo, svarstymo, balsavimo, vertinimo, kontrolės ir pan.? Kaip jie informuojami apie priimtus sprendimus?</p>	<p>Išsiaiškinti naudojamus gyventojų dalyvavimo būdus atliekant paslaugos funkcijas ir dalyvaujant sprendimų priėmime.</p>

Etapai	Tema	Klausimai	Tikslas
	- dalyvavimo motyvai ir naudos;	<p>Kurios iš išvardintų dalyvavimą skatinančių ir ribojančių veiksnių grupių svarbiausios ir mažai svarbios? (pateikiama lentelė su išvardintomis veiksnių grupėmis ir jų aprašymu ir prašoma pažymėti atsakymą, žr. 3 priedą)</p> <p>Ar gyventojai prisidedami prie namo priežiūros gauna kokią nors asmeninę naudą (pvz. ar labiau savimi pasitiki ir pan.)?</p> <p>Kokią naudą gyventojų dalyvavimas duoda visai namo bendruomenei, kaimynystei?</p> <p>Kuo aktyvi gyventojų veikla naudinga organizacijos veikloje (bendrijos, administruojančios įmonės)?</p> <p>Ar sutinkate su teiginiu, kad aktyvūs gyventojai išmoksta geriau rasti sutarimą ginčytiniais klausimais bei rūpinasi bendrais kolektyviniais interesais, o ne tik savo privačiais?</p>	Išsiaiškinti pagrindinius gyventojų dalyvavimo aktyvumą įtakančius dalyvavimo motyvus ir dalyvavimo naudas.
	- vaidmenų priskyrimas ir sąveikos tipas.	Kokį vaidmenį (-ius) paslaugos administravimo procese priskirate sau ir kokį gyventojams kaip paslaugos gavėjams, vertinant jūsų kaip administratoriaus ir jų kaip paslaugos gavėjų santykius? (pateikiama lentelė su aprašytais gyventojų ir administratoriaus vaidmenimis ir sąveikos tipais ir prašoma pasirinkti tinkamiausius variantus, žr. 4 priedą).	Išsiaiškinti paslaugos gavėjo ir administratoriaus vaidmenis ir jų sąveikos tipus bendrai kuriant paslaugą.

Etapai	Tema	Klausimai	Tikslas
	Požiūris į gyventojų dalyvavimą ir paslaugos kokybę.	<p>Kuriai iš žmonių nuomonių grupių save priskirtumėte: vieni mano, kad aktyvus gyventojų dalyvavimas viešosiose paslaugose yra sveikintinas ir turi būti skatinamas, kiti mano, kad gyventojų dalyvavimas trukdo (gaišinamas laikas, per daug diskusijų ir pan.)?</p> <p>Kokiais būdais galima būtų siekti didesnio gyventojų aktyvumo, ko labiausiai trūksta?</p> <p>Ar gyventojų dalyvavimas gali padėti pagerinti viešųjų paslaugų kokybę ir gyventojų pasitenkinimą ja? Ar gyventojų aktyvumas paslaugoje yra susijęs su paslaugos kokybės vertinimu- kurie gyventojai aktyvesni- patenkinti ar nepatenkinti kokybe?</p>	Išsiaiškinti lyderių nuostatas, kurios sąlygoja gyventojų dalyvavimo priemonių naudojimą ir sąsajas su paslaugos kokybės vertinimu.
4 etapas. <i>Apibendrinimas (trukmė apie 10 min.)</i>	Padėka, paaiškinimas dėl rezultatų sklaidos ir galimybės susipažinti su bendromis išvadomis, apsikeitimas kontaktine informacija (jei yra pageidavimas). Neformalus pabendravimas.		

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Gyventojų dalyvavimo aktyvumą įtakojančios dalyvavimo motyvų priemonės

Priemonių (veiksnių) grupė	Aprašymas	Vertinimas
Asmeniniai	Asmens įgūdžiai; Įvairūs paskatinimai: materialiniai, nematerialiniai, baudos; Vertybės (asmeninės pareigos jausmas, pasitikėjimas savimi ir kitais)	<input type="checkbox"/> Svarbu <input type="checkbox"/> Nesvarbu <input type="checkbox"/> Nežinau
Lyderio	Parama gaunama iš administratoriaus: konsultacijos, informacija, padrąšinimas ir pan. Lyderio aktyvumas ir atsakomybės supratimas: aktyviai kviečia vietoj to, kad lauktų, prisiima asmeninę atsakomybę už klaidas ir pan.	<input type="checkbox"/> Svarbu <input type="checkbox"/> Nesvarbu <input type="checkbox"/> Nežinau
Komandos/ grupės	Gyventojų tarpusavio bendravimas- kaimynystės ryšiai; Pagalba vieni kitiems, palaikymas; Bendro intereso akcentavimas vietoj asmeninės naudos Aktuali problema visiems grupės nariams	<input type="checkbox"/> Svarbu <input type="checkbox"/> Nesvarbu <input type="checkbox"/> Nežinau
Sisteminiai	Dalyvavimo priemonės ir galimybės: teisinės, socialinės (pajamos, šeimyninė padėtis, darbo laikas, socialinis kapitalas- dalyvavimas nepolitinėse organizacijose), administracinės struktūros ir procesai (atvirumas), dalyvavimo būdai (aktyvūs vs pasyvūs, pasirinkimo galimybė)	<input type="checkbox"/> Svarbu <input type="checkbox"/> Nesvarbu <input type="checkbox"/> Nežinau
Kontekstiniai (situaciniai)	Specifinės aplinkybės sąlygojančios gyventojų aktyvumą ar pasyvumą: pvz. kalbos barjeras, neįgalumas, ekstremali situacija.	<input type="checkbox"/> Svarbu <input type="checkbox"/> Nesvarbu <input type="checkbox"/> Nežinau
Paslaugos kokybės vertinimo	Dalyvavimas susijęs su lūkesčiais, kuriuos turi gyventojas paslaugos atžvilgiu; Pasitenkinimas ir nepasitenkinimas paslaugos kokybe gali paskatinti gyventojus veikti dar aktyviau arba priešingai likti pasyviems. Nuo to kaip gyventojai vertina paslaugos kokybę, priklauso ir dalyvavimo aktyvumas.	<input type="checkbox"/> Svarbu <input type="checkbox"/> Nesvarbu <input type="checkbox"/> Nežinau

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Prašome atidžiai perskaityti gyventojų dalyvavimo aktyvumą bendrai kuriant viešąją paslaugą įtakojančių dalyvavimo motyvų veiksnių grupių aprašymus ir pažymėti varnele (√), kurios iš išvardintų veiksnių grupių Jūsų nuomone svarbiausios skatinant dalyvavimą ir kurios mažiausiai svarbios. Galite pasirinkti keletą variantų.

Gyventojų ir administratorių vaidmenys ir sąveikos tipai

Administratoriaus vaidmuo	Gyventojų vaidmuo	Sąveikos aprašymas	Pasirinkimas (pažymėkite varnelę (✓) 1-3 būdingiausias sąveikas)
Vadovas	Pavaldinys	administratorius duoda nurodymus, o gyventojas juos vykdo. Administratoriai naudojami beveik absoliučia valdžia, būdingos nelankščios biurokratinės struktūros ir nedemokratinė kultūra.	
Igyvendintojas	Balsuotojas	administratoriai yra atskaitingi aukštesniems vadovams (politikams). Gyventojai išreiškia savo nuomonę balsuodami ir pasitiki lyderių profesionalumu ir atsakomybe veikti visų labui.	
Ekspertas	Klientas	administratorius kaip ekspertas priima sprendimus. Gyventojams stinga žinių ir patirties dalyvauti sprendimų priėmimo procesuose, taigi jie pareiškia nuomonę, tik jei jų prašoma, kitais atvejais jie sutinka su administratoriaus sprendimais.	
Profesionalas-verslininkas	Vartotojas	akcentuojama atskaitomybė ir vartotojui tinkamos paslaugos. Gyventojas kaip vartotojas yra pasyvus ir savanauðiškas. Kadangi gyventojas linkęs užimti pasyvią poziciją, jis nedalyvauja paslaugos planavime, tačiau gali įsitraukti į paslaugos teikimo procesą ir prisiminti atsakomybę.	
Valstybės tarnautojas	Piliietis	administratoriai veikia kaip partneriai, o ne ekspertai ar verslininkai. Gyventojai veikia kaip įsipareigoję dalyviai, kurie palaiko abipusius santykius su administratoriumi. Gyventojai savarankiškai geba teikti paslaugas ir gali kartu dalyvauti planuojant paslaugą.	
Bendrakūrėjas	Bendrakūrėjas, savanoris	remiasi aktyvia partneryste su padalinta atsakomybe, kuriant stiprias bendruomenes. Palaikomi bendradarbiavimo santykiai. Gyventojų vaidmuo dvejopas: kaip savanoriai prisidedantys prie kaimynystės veiklos ir kaip bendri paslaugos kūrėjai, siekiantys dalyvaujant pagerinti paslaugų kokybę ir kiekybę rezultatus. Administratoriai ir gyventojai bendrai dalyvauja planuojant ir teikiant paslaugą.	
Tarpininkas/pagalbininkas	Investuotojas	gyventojai veikia kaip investuotojai į visuomenės pasitikėjimą, o administratoriai atlieka tarpininkų vaidmenį stengdamiesi, kad bendruomenė ir individualūs jos nariai gautų kuo didesnę naudą. Santykiai yra bendruomeniniai ir bendros gerovės siekimas užtikrina viešojo intereso palaikymą. Viešųjų paslaugų atžvilgiu gyventojai prisiima atsakomybę inicijuodami ir teikdami tam tikras paslaugas ir į administratorius kreipiasi tik esant būtinybei dėl patarimo.	

Gyventojų ir administratorių vaidmenys ir sąveikos tipai. Tęsinys

Administrato- riaus vaidmuo	Gyventojo vaidmuo	Sąveikos aprašymas	Pasirinkimas (pažymėkite varnele (✓) 1-3 būdin- giausias sąveikas)
Samdomas dar- buotojas	Savininkas	gyventojai palaiko kontrolę, o administra- toriai vadovaujami gyventojų sprendimais. Gyventojai prisiima aktyvią rolę viešųjų pas- laugų teikimo procese. Santykiai gali būti konfliktiniai, nes gyventojai kontroliuoja, o iš administratorių tikimasi, kad jie paklus. Administratoriai nėra tiesiogiai įtraukti į pas- laugų procesą, nes bendruomenė paslaugomis rūpinasi savarankiškai Šiuo atveju paslaugų tiekėjai nėra profesionalai, bet jie sugeba mo- bilizuoti visuomenę, nors paslaugų kokybė gali būti žema.	

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Prašome atidžiai perskaityti gyventojų ir administratorių vaidmenis ir sąveikos tipus apibūdinančius aprašymus ir pažymėti varnele (✓) 1-3 sąveikos tipus labiausiai atspindinčius Jūsų kaip administratoriaus ir gyventojų kaip paslaugos gavėjų santykių pobūdį.

Kiekybinio tyrimo klausimynas

Apklausa apie daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūros paslaugą ir Jūsų dalyvavimą joje!

Daugelis iš mūsų gyvename daugiabučiame name ir norime, kad ne tik namo laiptinės, bet ir aplinka būtų tvarkinga ir tiesiog maloni gyventi.

Daugiabučio namo priežiūra, tai ne tik valdžios rūpestis, bet ir kiekvieno iš mūsų, kuriant kokybiškas gyvenimo sąlygas ir būnant neabejingiems savo namo tvarkymo bendriems reikalams.

Dažnai paslaugos kokybė priklauso nuo mūsų pačių aktyvumo, geranoriškumo, bendradarbiavimo.

Ši apklausa skirta išsiaiškinti, kaip daugiabučio namo gyventojai prisideda prie namo priežiūros ir kiek jie yra patenkinti namo priežiūros paslaugos kokybe.

Apklausa yra ANONIMINĖ- nei vardo, nei pavardės rašyti nereikia.

Apklausoje dalyvauja pilnamečiai daugiabučių (3 ir daugiau butų) gyvenamųjų namų Lietuvos gyventojai

Jūsų nuomonė yra labai svarbi, siekiant daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūros paslaugos kokybės ir ieškant būdų, kaip paskatinti gyventojus būti aktyviais savo namo šeimininkais!

Atsakykite į kiekvieną klausimą!

Anketai užpildyti Jums reikės apie 20 min.

Žymėjimo pavyzdys: užbraukite kvadratėlį

I dalis.

1. Lvlis: moteris vyras

3. Kur gyvenate?

- mieste
 rajono centre
 miestelyje
 kaime

4. Jūsų amžius:

- 18-29
 30-39
 40-49
 50-59
 60-69
 daugiau nei 70

5. Koks Jūsų išsilavinimas?

- pagrindinis
 vidurinis, spec. vidurinis
 aukštesnysis, profesinis
 aukštasis
 kita (rašykite).....

2. Ar per pastaruosius 12 mėnesių kreipėtės į namo administratorių (bendrijos pirmininką ar administruojančios įmonės darbuotojus) dėl kokios nors problemos ar pasiūlymo, ar kitaip prisidėjote prie daugiabučio namo priežiūros?

- taip, kartą-kelias per mėnesį
 taip, kartą-kelias per metus
 nuolat kreipiuosi, kai pastebiu problemą ar turiu pasiūlymą
 nesikreipiu, o pats bandau išspręsti problemą (pvz. išvalau, suremontuoju ir pan.)
 ir kreipiuosi, ir prisidedu prie namo priežiūros
 ne, niekada nesikreipiu ir pats neprisidedu (jei pasirinkote šį variantą, toliau į klausimus neatsakinėkite)

6. Ar turite darbą?

- turiu nuolatinį darbą
 dirbu laikinai
 esu bedarbis
 esu pensininkas (-ė)
 esu studentas (-ė)
 esu namų šeimininkė (-as)
 dirbu ne viename darbe
 kita (rašykite).....

7. Kokios yra Jūsų asmeninės mėnesinės pajamos (į rankas)?

- iki 800 Lt
 nuo 801 iki 1500 Lt
 nuo 1501 iki 3000 Lt
 nuo 3001 iki 4500 Lt

II dalis

8. Ar esate kokios nors visuomeninės organizacijos narys? (žvejų būrelio, meno kolektyvo ir pan.)

- taip, esu aktyvus narys
 taip, bet nesu aktyvus narys
 ne

9. Ar dalyvaujate savanoriškoje veikloje?

- taip, esu aktyvus narys
 taip, bet nesu aktyvus narys
 ne

10. Ar sutinkate su kiekvienu žemiau pateiktu teiginiu?	Visiškai sutinku	Sutinku	Neturiu nuomonės	Nesutinku	Visiškai nesutinku
Aš esu linkęs atsižvelgti į namo bendruomenės interesus vietoj asmeninių interesų- „rūpintis reikia ne tik savo butu, bet ir tuo, kas už jo durų“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dauguma namo gyventojų pirmenybę teikia bendriems namo gyventojų tikslams, o ne asmeniniams- „stogas, laiptinės ir pamatai yra visų rūpestis, o ne tik pirmo ir paskutinio aukšto gyventojų“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pažįstu savo kaimynus ir pabendrauju su jais esant progai- „pasisveikinam susitikę, pasitariam ar net šventes organizuojam“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Daugelis kitų namų yra prižiūrimi blogiau, todėl neketinu keisti buto artimiausiu metu- „norinčių pirkti butą name yra daugiau nei norinčių parduoti“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gyvenu jau keletą metų name ir galiu jį rekomenduoti kitiems- „gyventojai nori gyventi gražiai ir patys prižiūri namą ir jo aplinką“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

III dalis

11. Kas administruoja (prižiūri) Jūsų namą?

- daugiabučio namo savininkų bendrija
 patalpų savininkų jungtinės veiklos sutartimi įgaliotas asmuo
 savivaldybės paskirtas administratorius (pastatų priežiūros įmonė)
 nežinau

12. Jei Jūsų name yra įsteigta daugiabučio namo savininkų bendrija, ar jūs esate jos narys?

- taip
 ne
 nežinau

13. Kokios lyties yra Jūsų namo bendrijos pirmininkas, jungtinės veiklos sutarties įgaliotas asmuo ar administruojančios įmonės atsakingas darbuotojas?

- vyras
 moteris
 nežinau

P.S. Toliau anketoje bendrijos pirmininkas, jungtinės veiklos sutarties įgaliotas asmuo ir savivaldybės paskirta administruojanti įmonė įvardinami apibendrintai žodžiu “namo administratorius”

IV dalis

14. Kokiose Jūsų namo priežiūros veiklose <u>dalyvaujate ar galėtumėte dalyvauti</u> Jūs arba Jūsų šeimos nariai be materialinio atlygio? Žymėkite kiekvienoje eilutėje	Tikrai TAIP	Ko gero TAIP	Ko gero NE	Tikrai NE
Galėčiau <u>padėti organizuoti</u> namo gyventojų nuomonės apklausas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>Dalyvauju ir paraginu</u> kaimynus dalyvauti namo gyventojų susirinkimuose	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esu namo bendrijos <u>narys</u> ir aktyviai <u>domiuoju</u> jos veikla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>Tvarkau</u> namo aplinką (gėlynus, krūmus, nupjaunu žolę, surenku šiukšles ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Galėčiau <u>būti</u> (esu) bendrijos valdybos, laiptinės, namo ar kitos gyventojus atstovaujančios organizacijos atstovu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Galėčiau <u>padėti</u> namo administratoriui dirbti (paruošti skelbimus, informacinius lankstinukus, juos išplatinti, padėti rengti raštus, projektus ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Galėčiau <u>padėti prižiūrėti (ir prižiūriu)</u> ar tinkamai darbą atlieka samdytos įmonės (kiemo valymo, šiukšlių išvežimo, remonto darbus ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Galėčiau <u>padėti sprendžiant</u> namo skolininkų problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>Inicijuoiu</u> namo gyventojų talkas aplinkai, kiemui tvarkyti ar laiptinėms valyti (arba prisidedu prie iniciatyvos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Galėčiau <u>suburti, paskatinti</u> kaimynus ir kitus gyventojus tam tikrai bendrai veiklai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Galėčiau <u>atlikti</u> tam tikrus darbus vietoj samdomų darbuotojų ar įmonių (buhalterio, santechniko, elektriko, aplinkos tvarkytojo, juristo ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>Padedu padaryti</u> smulkius ūkinius, santechninius darbus (sutaisyti suoliuką, įstatyti stiklą, sutaisyti durų spyną ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>Valau</u> laiptinę (grindis, langus ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Galėčiau <u>skirti (skiriu)</u> kažkiek pinigų namo laiptinių ar aplinkos pagerinimui, sutvarkymui	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>Skiriu</u> 2 proc. gyventojų pajamų mokesčio finansinę paramą namo priežiūrai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Galėčiau <u>prisidėti ir padedu organizuoti</u> saugios kaimynystės veiklas (vaizdo kameros, kaimynų budėjimas, girtaujančių, šiukšlinančiųjų, triukšmaujančių kontrolė ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>Inicijuoiu</u> tam tikrus darbus, <u>teikiu pasiūlymus</u> , kaip juos įgyvendinti ir pats prisidedu savo pastangomis (pvz. įrengti dviračių stovėjimo vietas, sūpynes vaikams)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pastebėjęs kokią nors problemą, visada <u>kreipiuosi</u> į namo administratorių	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Galiu <u>patarti ir pamokyti</u> kitus namo gyventojus ar administratorių kaip atlikti vieną ar kitą darbą	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>Reikalauju</u> iš namo administratoriaus kokybiško darbo (skambinu, skundžiuosi ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Namo administratoriui paprašius padėti, stengiuosi <u>prisidėti</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kita (įrašykite).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

V dalis

	Visada	Dažnai	Kartais	Niekada
15. Kokiais dalyvavimo būdais Jūs naudojotės kaip priimtiniausiais prisidedant prie namo priežiūros? Žymėkite kiekvienoje eilutėje				
Dalyvavimas namo gyventojų susirinkimuose, priimant sprendimus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bendrų namo priežiūrą liečiančių sprendimų priėmimas raštu, vykdant apklausas ar pareiškiant nuomonę internetu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dalyvavimas valdyme: esu bendrijos pirmininkas, valdybos narys, laiptinės/namo atstovas (įgaliofinis), priklausau namo „aktyvistų“ ratui	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asmeninis tam tikrų smulkių ūkinių, santechninių ar organizacinių darbų atlikimas (asmeniškai sutvarkote, sutaisote, išvalote laiptinę, pasodinate gėles ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dalyvavimas organizuotose gyventojų talkose (kiemo valymo, laiptinių, rūšių tvarkymo, medžių sodinimo ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Savalaikis mokesčių sumokėjimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Finansinės paramos skyrimas (2 proc. gyventojų pajamų mokesčio, labdara, ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pinigų skyrimas, negalint pačiam dalyvauti atliekant darbus (talkoje, įrengiant krepšinio aikštelę, sodinant gėles, pjaunant žolę ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organizavimas bendrų gyventojų veiklų- remonto darbų, talkų, švenčių, susirinkimų ir pan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Narystė gyventojų sudarytoje organizacijoje (bendrijoje, taryboje, saugios kaimynystės grupėje ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Darbų atlikimas esant įsiskolinimui už paslaugas bendrijai ar administruojančiai įmonei (laiptinių išdažymas, žolės nupjovimas ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pasiūlymų ir skundų teikimas, sprendimų kontrolė, problemų "matymas" ir iškeliamas gyventojų susirinkimuose ar informuojant namo administratorių	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Savo iniciatyva naudingų darbų organizavimas ir atlikimas (įrengtos kiemo stebėjimo kameros, nupirktos ir pasodintos gėlės, padaryta skelbimų lenta, prižiūrima buhalterinė apskaita, sutvarkyta vaikų žaidimo aikštelė, pakabinti paveikslai ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organizacinė pagalba: patariu kaip geriau padaryti, pasiūlau patikimą rangovą, apklausiu kaimynus, padėdu surinkti balsavimo parašus, priimu atliktus darbus ir pan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kita (įrašykite).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Įvertinkite kiekvieną žemiau pateiktą teiginį, kiek jis svarbus JŪSŪ (ir JŪSŪ šeimos narių) aktyvumui prisidedant prie namo priežiūros.	Labai svarbu	Svarbu	Nežinau	Nesvarbu
Aktyvumas priklauso nuo asmeninių įgūdžių, noro, paskatinimo (netgi baudų), pasitikėjimo savimi ir kitais bei pareigos jausmo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gyventojų aktyvumą lemia namo administratoriaus iniciatyva ir pozicija: ar suteikia informaciją, kaip bendrauja su gyventojais, kiek aktyviai bando įtraukti gyventojus, ar priiima atsakomybę už klaidas, ar skatina diskusijas ir pasiūlymų teikimą ir pan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gyventojai yra aktyvūs ten, kur yra geri kaimynystės santykiai: pasitikėjimas, bendrų interesų akcentavimas vietoj asmeninės naudos, pagalba vieni kitiems, aktualių problemų sprendimas ir pan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aktyvumą lemia esamos dalyvavimo priemonės ir galimybės: galimybė pasirinkti dalyvavimo būdą, namo priežiūros reikalų suprantamas pateikimas gyventojui ir administratorių atvirumas, šeimyninės aplinkybės, darbo laikas ir pan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aktyvumą paskatina arba apriboja specifinės aplinkybės: nemokėjimas lietuvių kalbos, neįgalumas ir pan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gyventojų dalyvavimą nulemia pasitenkinimas paslaugos kokybe: tiek nepasitenkinimas, tiek pasitenkinimas kokybe gali paskatinti veikti aktyviau arba priešingai likti pasyviems	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Dažnai dalyvavimas siejamas su naudos gavimu. Ar sutinkate su kiekvienu žemiau pateiktu teiginiu?	Visiškai sutinku	Sutinku	Neturiu nuomonės	Nesutinku
Namo gyventojai prisidedami prie namo priežiūros gauna tam tikrą asmeninę naudą: labiau pasitiki savimi, jaučiasi reikalingi, padarę gerą darbą kitiems ir pan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aktyvus gyventojų dalyvavimas namo priežiūroje sustiprina namo kaip bendruomenės ryšius, pagerina kaimynų santykius, sustiprina pasitikėjimą vieni kitais, sudaro galimybę susipažinti, pabendrauti ir pan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gyventojų aktyvumas yra svarbus namo administravimo (valdymo) gerinimui: namo administratoriai dirba geriau ir efektyviau ten, kur namo gyventojai aktyviai domisi namo priežiūros reikalais, teikia pasiūlymus, skundžiasi, organizuojasi tam tikriems darbams atlikti ir pan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dalyvaujantys, aktyvūs gyventojai "išjudina" ir kitus kaimynus bendrai veiklai, savo nuomonės išsakymui priimant sprendimus ir ieškant bendrų interesų, o ne tik apsiriboti savo butu- tai galimybė ne tik kalbėti apie problemas, bet ir spręsti jas, siekiant, kad namo priežiūros paslauga būtų patenkinti kuo daugiau gyventojų	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

18. Bet kurioje paslaugoje svarbūs paslaugos gavėjo ir paslaugos administratoriaus santykiai. Kuris (-ie) iš išvardintų sąveikos tipų geriausiai apibūdina Jūsų, kaip daugiabučio namo gyventoją, ir Jūsų namo administratoriaus (bendrijos pirmininko, jungtinės sutarties įgalioto asmens ar savivaldybės priskirtos administruojančios įmonės darbuotojų) santykius? (P.S. galimi keli variantai)

Sąveikos tipai (Jūs-Administratorius)	Sąveikos aprašymas	Jūsų pasirinkimas- pažymėkite varnelę (√)
Pavaldinys-Vadovas	Jūs paklustat namo administratoriaus sprendimams, nerodote iniciatyvos ir laikote administratorių „viršininuku“, kuriam jūs pavaldus	
Klientas-Ekspertas	Manote, kad namo administratorius geriau žino negu Jūs, ko reikia namui, todėl nedalyvaujate priimant sprendimus ir sutinkate su administratoriaus nuomone	
Vartotojas-Profesionalas	Jūs esat pasyvus priimant sprendimus, nes manot, kad tai Jūsų neliečia, tačiau, jei kas netenkina, skundžiatės, nes už priežiūrą mokat pinigų ir administratorius yra už viską atsakingas	
Partneris- Partneris	Palaikomi bendradarbiavimo santykiai: tiek Jūs, tiek administratorius drauge sprendžiate problemas, atliekat įvairius darbus, kartu priiimate atsakomybę ir kitus paraginate prisidėti, nes manot, kad namas- visų bendras rūpestis	
Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas	Jeį galite pats kažką padaryti namo labui, padarote ir į administratorių net nesikreipiate, nesitikite, kad jis geriausiai žino, ką reikia daryti ir kad išspręs visas namo problemas; administratorius tik pataria ir prižiūri, kad nebūtų padaryta žala kitiems ir nespina iniciatyvos	
Šeimininkas-Samdomas darbuotojas	Laikote save namo šeimininku, todėl aktyviai dalyvaujate priimant sprendimus ir juos įgyvendinant; manot, kad administratorius negali savarankiškai spręsti jokių klausimų, todėl kontroliuojate jo darbą ir apribojate veiklos laisvę, iš esmės paliekant administratoriui tik formalią atsakomybę	

VI dalis

19. Ar bendrai esate patenkintas (-a)?	Tikrai TAIP	Ko gero TAIP	Nežinau	Ko gero NE	Tikrai NE
Žymėkite kiekvienoje eilutėje					
Savo daugiabučio namo priežiūros paslaugos kokybe					
Savo daugiabučio namo administratoriaus (pirmininko, prižiūrinčios įmonės darbuotojų) darbu					
Savo savivaldybės darbo kokybe					

20. Kokie veiksniai labiausiai įtakoja Jūsų pasitenkinimą namo priežiūros paslaugos kokybe?	Labai svarbu	Svarbu	Nežinau	Nesvarbu	Visai nesvarbu
Kiekvieną teiginį įvertinkite lyginant su kitais teiginiais, žymėkite kiekvienoje eilutėje					
Patogiai, suprantamai ir išsamiai pateikiama informacija apie atliktus darbus, jų kaštus, lėšų panaudojimą, mokesčių ir rinkliavų pagrįstumą, gyventojų informavimo būdus ir pan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Galimybė patiems gyventojams rinktis kaip administruoti paslaugą: steigti organizaciją- bendriją, pasirašyti jungtinės veiklos sutartį ar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

naudotis savivaldybės paskirto administratoriaus paslaugomis					
Galimybė greitai ir patogiai susisiekti (telefonu, "akis į akį", elektroniniu paštu ir pan.) su namo administratoriumi ir gauti atsakymus į rūpimus klausimus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Galimybė pačiam peržiūrėti perkamų paslaugų (remonto, valymo ir pan.) sąmatas, sutartis bei gauti informaciją apie konkursų išvadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pasitikėjimas namo administratoriumi: jo darbu, pastangomis rasti geriausią sprendimą tenkinantį daugumą namo gyventojų, noras gerai dirbti ir pan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Su namo priežiūra susijusių darbų organizavimas ir atlikimas laiku ir kokybiškai, tinkama jų atlikimo priežiūra, įvertinimas ir pan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sudarytos sąlygos patiems namo gyventojams įsitraukti į namo priežiūros veiklas, sprendimų priėmimą, išsakyti savo nuomonę, dalyvauti sprendžiant aktualias problemas, kontroliuoti darbus ir taip gerinti gyvenimo sąlygas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skaidrios atskaitomybės procedūros namo gyventojams: ne tik lėšų panaudojimo klausimais, bet ir veiklos, gyventojų pasiūlymų, skundų įvertinimo ir išsprendimo bei kompensavimo už nekokybišką darbų atlikimą.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aiškių gyventojus atstovaujančių asmenų išrinkimo taisyklės, galimybės pakeisti atstovus, jei jie netinkamai atlieka pareigas ir pan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organizacinė struktūra ir kultūra: kiek namo administratorius linkęs bendrauti su gyventojais, diskutuoti, ar skatinama gyventojų iniciatyva, ar lanksčiai sprendžiamos problemos, ar patys gyventojai gali įvertinti suteiktos paslaugos kokybę ir pan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Namo administratoriaus kvalifikacija, bendravimo būdas ir darbo kultūra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Įvertinkite kiekvieną žemiau pateiktą teiginį, kiek Jūs esate patenkinti atskiromis namo priežiūros paslaugos sritimis.	Visiškai patenkintas	Patenkintas	Nežinau	Nepatenkintas	Visiškai nepatenkintas
Namo stogo, sienų, balkonų, įėjimo laiptų ir kt. konstrukcijų priežiūra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Namo inžinerinės įrangos (kanalizacijos, vamzdynų, elektros skydinės, liftai, televizijos kolektyvinės antenos, šilumos mazgai ir pan.) priežiūra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Namo laiptinių, holų, rūsių, pastogių ir kt. bendrai naudojamų patalpų priežiūra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atsižvelgimas į namo gyventojų nuomonę, kaip turėtų būti tvarkomi bendri namo gyventojų reikalai: konstrukcijos, inžinerinė įranga, patalpos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sudarytos galimybės namo gyventojams pareikšti savo nuomonę, skųstis, teikti pasiūlymus, kaip pagerinti namo priežiūros kokybę ir patiems atlikti tam tikrus darbus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Namo administratoriaus atskaitomybė gyventojams: suprantamai paaiškinama, kur panaudotos lėšos, kaip pasirinktos darbus atliekančios įmonės, galimybė pakeisti administratorių, jei netenkina jo darbas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dvi gyvenimiškos situacijos

22. Apibūdinkite situaciją, kada Jūs buvote ypač patenkintas tuo, kaip buvo išspręsta tam fikra namo priežiūros problema:

.....
.....
.....
22. (a) Ką jūs padarėte ar bandėte padaryti, kad tuo problemas sprendimu Jūs būtumėte patenkintas?

- pateikiau pasiūlymą
- skyriau pinigų, paramą
- pats prisidėjau savo darbu
- suorganizavau kaimynus bendrai veiklai
- padėjau namo administratoriui atlikti tam tikrus darbus
- nieko nedariau
- kita (įrašykite)

23. Apibūdinkite situaciją, kada Jūs buvote ypač nepatenkintas tuo, kaip buvo išspręsta tam tikra namo priežiūros problema:

.....
.....
.....

.....
.....
.....
23. (a) Ką jūs padarėte ar bandėte padaryti, kad tuo problemas sprendimu Jūs būtumėte patenkintas?

- pateikiau pasiūlymą
- skyriau pinigų, paramą
- pats prisidėjau savo darbu
- suorganizavau kaimynus bendrai veiklai
- padėjau namo administratoriui atlikti tam tikrus darbus
- nieko nedariau
- kita (įrašykite)

Dėkojame už nuoširdžius atsakymus, skirtą laiką ir linkime sėkmės!!!



Kiekybinio tyrimo instrumento platinimas: laiško-kreipinio pavyzdys

Laba diena,

Daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūros problema dažnai diskutuojama tema ir aktuali daugumai Lietuvos gyventojų. Gyventojų aktyvumas ir noras dalyvauti savo namo priežiūros bei valdymo reikaluose yra labai svarbus siekiant gerinti paslaugos kokybę ir didinti gyventojų pasitenkinimą. Visada yra aktyvių gyventojų, kurie savo pagalba vienaip ar kitaip prisideda prie daugiabučio namo priežiūros. Vieni prisideda savo asmeniniu darbu atlikdami smulkius aplinkos ar laiptinių priežiūros darbus, kiti atstovauja gyventojus kaip valdybų nariai, dar kiti padeda organizuoti gyventojų talkas ar skiria lėšų gyvenamajai aplinkai pagerinti ar būtiniems namo priežiūros darbams atlikti.

Šiuo metu Mykolo Romerio Universitete atliekamas daktaro disertacijos tyrimas, kuriame yra reikalinga Jūsų pagalba.

Jei gyvenate daugiabučiame (3 ir daugiau butų) gyvenamajame name, aktyviai domitės ir kokiū nors būdu prisidedate prie Jūsų namo priežiūros- Jūsų nuomonė yra labai svarbi.

Labai prašome atsakyti į anketos klausimus.

Tyrimo rezultatai padės nustatyti būdus, kaip padidinti gyventojų pasitenkinimą daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūros paslaugos kokybe bei kaip paskatinti gyventojus būti aktyviais savo namo šeimininkais.

APKLAUSA YRA ANONIMINĖ, todėl prašome nuoširdžiai atsakyti į klausimus, nes niekas nesužinos, kas pildė anketą. Svarbu atsakyti į visus anketos klausimus.

Išsakykite savo nuomonę čia: <http://www.publika.lt/apklausa-15-4ee37ff10c604.html>

Labai prašome persiųsti šį kreipimosi laišką bei nuorodą ir kitiems Jūsų pažįstamiems aktyviems daugiabučių namų gyventojams, kurie nėra abejingi, kaip tvarkomi jų namo priežiūros reikalai.

Su pagarba,
Tyrimo organizatorė
Edita Stumbraitė-Vilkišienė

**Bendrojo paslaugos kūrimo sričių principinių komponentių
su varimax sukiniu svorių matrica**

Veiksniai	1 faktorius	2 faktorius	3 faktorius	4 faktorius	5 faktorius
Faktorių svoriai	7,49	1,56	1,33	1,21	1,01
Sritys	Valdymas ir administravimas	Organizacinė-ūkinė veikla	Informavimas ir kontrolė	Aplinkos ir vidaus patalpų priežiūra	Finansinė parama
Galėčiau padėti organizuoti namo gyventojų nuomonės apklausas	0,744	0,042	0,123	0,154	0,081
Galėčiau būti (esu) bendrijos valdybos, laiptinės, namo ar kitos gyventojus atstovaujančios organizacijos atstovu	0,712	0,185	0,270	0,080	0,193
Galėčiau padėti namo administratoriui dirbti (paruošti skelbimus, informacinius lankstinukus, juos išplatinti, padėti rengti raštus, projektus ir pan.)	0,789	0,094	0,078	0,186	0,174
Galėčiau padėti prižiūrėti (ir prižiūriu) ar tinkamai darbą atlieka samdytos įmonės (kiemo valymo, šiukšlių išvežimo, remonto darbus ir pan.)	0,628	0,411	0,251	0,092	-0,035
Galėčiau padėti sprendžiant namo skolininkų problemas	0,611	0,357	0,118	0,014	0,144
Galėčiau suburti, paskatinti kaimynus ir kitus gyventojus tam tikrai bendrai veiklai	0,597	0,342	0,191	0,327	0,044
Galėčiau atlikti tam tikrus darbus vietoj samdomų darbuotojų ar įmonių (buhalterio, santechniko, elektriko, aplinkos tvarkytojo, juristo ir pan.)	0,387	0,632	-0,005	0,129	0,069
Padedu padaryti smulkius ūkinius, santechninius darbus (sutaisyti suoliuką, įstatyti stiklą, sutaisyti durų spyną ir pan.)	0,002	0,809	0,061	0,168	0,042
Galėčiau prisidėti ir padedu organizuoti saugios kaimynystės veiklas (vaizdo kameros, kaimynų budėjimas, girtaujančių, šiukšlinančiųjų, triukšmaujančių kontrolė ir pan.)	0,252	0,520	0,112	0,048	0,368
Inicijuojau tam tikrus darbus, teikiu pasiūlymus, kaip juos įgyvendinti ir pats prisidedu savo pastangomis (pvz. įrengti dviračių stovėjimo vietas, sūpynes vaikams)	0,319	0,535	0,231	0,206	0,333
Galiu patarti ir pamokyti kitus namo gyventojus ar administratorių kaip atlikti vieną ar kitą darbą	0,292	0,598	0,381	0,053	
Dalyvauju ir paraginu kaimynus dalyvauti namo gyventojų susirinkimuose	0,372	0,057	0,434	0,428	0,126
Esu namo bendrijos narys ir aktyviai domiuosi jos veikla	0,298	0,106	0,434	0,179	0,437
Pastebėjęs kokią nors problemą, visada kreipiuosi į namo administratorių	0,116	0,097	0,796	0,049	0,105

7 priedo tęsinys

Veiksniai	1 faktorius	2 faktorius	3 faktorius	4 faktorius	5 faktorius
Faktorių svoriai	7,49	1,56	1,33	1,21	1,01
Sritys	Valdymas ir administravimas	Organizacinė-ūkinė veikla	Informavimas ir kontrolė	Aplinkos ir vidaus patalpų priežiūra	Finansinė parama
Reikalauju iš namo administratoriaus kokybiško darbo (skambinu, skundžiuosi ir pan.)	0,181	0,227	0,759	-0,078	-0,114
Namo administratoriui paprašius padėti, stengiuosi prisidėti	0,133	0,026	0,655	0,197	0,216
Tvarkau namo aplinką (gėlynus, krūmus, nupjaunu žolę, surenku šiukšles ir pan.)	0,176	0,280	0,110	0,723	0,025
Inicijuojau namo gyventojų talkas aplinkai, kiemui tvarkyti ar laiptinėms valyti (arba prisidedu prie iniciatyvos)	0,350	0,370	0,172	0,578	0,102
Valau laiptinę (grindis, langus ir pan.)	0,070	-0,005	-0,001	0,771	0,123
Galėčiau skirti (skiriu) kažkiek pinigų namo laiptinių ar aplinkos pagerinimui, sutvarkymui	0,082	0,052	-0,033	0,315	0,606
Skiriu 2 proc. gyventojų pajamų mokesčio finansinę paramą namo priežiūrai	0,123	0,193	0,176	-0,081	0,716

$N=909$, $p<0,001$, $KMO=0.923$, paaiškinta sklaida 59,95 proc.

**Dalyvavimo būdo priemonių principinių komponentių
su varimax sukiniu svorių matrica**

Priemonės	1 faktorius	2 faktorius	3 faktorius
Faktorių svoriai	5,94	1,19	1,00
Sritis	Dalyvavimo būdai priimanant sprendimus	Dalyvavimo būdai atliekant paslaugos funkcijas	
Dalyvavimas namo gyventojų susirinkimuose, priimanant sprendimus	0,585	0,220	0,462
Bendrų namo priežiūrą liečiančių sprendimų priėmimas raštu, vykdant apklausas ar pareiškiant nuomonę internetu	0,622	0,136	0,247
Dalyvavimas valdyme: esu bendrijos pirmininkas, valdybos narys, laiptinės/namo atstovas (įgaliotinis), priklausau namo „aktyvistų“ ratui	0,743	0,320	0,070
Finansinės paramos skyrimas (2 proc. gyventojų pajamų mokesčio, labdara, ir pan.)	0,548	0,179	-0,231
Narystė gyventojų sudarytoje organizacijoje (bendrijoje, taryboje, saugios kaimynystės grupėje ir pan.)	0,718	0,263	-0,061
Pasiūlymų ir skundų teikimas, sprendimų kontrolė, problemų „matymas“ ir iškėlimas gyventojų susirinkimuose ar informuojant namo administratorių	0,706	0,241	0,161
Organizacinė pagalba: patariu kaip geriau padaryti, pasiūlau patikimą rangovą, apklausiu kaimynus, padedu surinkti balsavimo parašus, priimu atliktus darbus ir pan.	0,649	0,471	0,080
Asmeninis tam tikrų smulkių ūkinių, santechninių ar organizacinių darbų atlikimas (asmeniškai sutvarkote, sutaisote, išvalote laiptinę, pasodinate gėles ir pan.)	0,161	0,784	0,146
Dalyvavimas organizuotose gyventojų talkose (kiemo valymo, laiptinių, rūsių tvarkymo, medžių sodinimo ir pan.)	0,191	0,773	0,201
Pinigų skyrimas, negalint pačiam dalyvauti atliekant darbus (talkoje, įrengiant krepšinio aikštelę, sodinant gėles, pjaunant žolę ir pan.)	0,169	0,537	-0,002
Organizavimas bendrų gyventojų veiklų- remonto darbų, talkų, švenčių, susirinkimų ir pan.	0,467	0,653	0,041
Darbų atlikimas esant įsiskolinimui už paslaugas bendrijai ar administruojančiai įmonei (laiptinių išdažymas, žolės nupjovimas ir pan.)	0,347	0,572	-0,322
Savo iniciatyva naudingų darbų organizavimas ir atlikimas (įrengtos kiemo stebėjimo kameros, nupirktos ir pasodintos gėlės, padaryta skelbimų lenta, prižiūrima buhalterinė apskaita, sutvarkyta vaikų žaidimo aikštelė, pakabinti paveikslai ir pan.)	0,499	0,624	-0,008
Savalaikis mokesčių sumokėjimas	0,077	0,080	0,834

$N=909$, $p<0,001$, $KMO=0.923$, *paaiškinta sklaida 58,11 proc.*

Pastaba: trečiasis faktorius pašalintas kaip mažiausiai informatyvus, jam priskirta tik viena dalyvavimo būdų priemonė (rožinė spalva).

a)
**Kaimynystės veiksmų principinių komponentų
 su *varimax* sukiniu svorių matrica**

Veiksniai	Svoriai
Aš esu linkęs atsižvelgti į namo bendruomenės interesus vietoj asmeninių interesų	0,516
Mūsų name stogas, laiptinės ir pamatai yra visų rūpestis, o ne tik pirmo ir paskutinio aukšto gyventojų	0,422
Pažįstu savo kaimynus ir pabendrauju su jais esant progai	0,622
Daugelis kitų namų yra prižiūrimi blogiau, todėl neketinu keisti buto artimiausiu metu	0,731
Gyvenu jau keletą metų name ir galiu jį rekomenduoti kitiems	0,771

$N=909$, $p<0,001$, $KMO=0.635$, *paaiškinta sklaida 32,21 proc.*

b)
**Dalyvavimo motyvų priemonių principinių komponentų
 su *varimax* sukiniu svorių matrica**

Priemonės	Svoris
Aktyvumą lemia esamos dalyvavimo priemonės ir galimybės: galimybė pasirinkti dalyvavimo būdą, šeimyninės aplinkybės, darbo laikas ir pan.	0,640
Aktyvumą paskatina arba apriboja specifinės aplinkybės: nemokėjimas lietuvių kalbos, neįgalumas ir pan.	0,534
Gyventojų dalyvavimą nulemia pasitenkinimas paslaugos kokybe: tiek nepasitenkinimas, tiek pasitenkinimas kokybe gali paskatinti veikti aktyviau arba priešingai likti pasyviems	0,664
Aktyvumas priklauso nuo asmeninių savybių (auklėjimo, pareigos jausmo ir pan.)	0,509
Gyventojų aktyvumą lemia namo administratoriaus iniciatyva ir sugebėjimas sutelkti kitus bendrai veiklai	0,592
Gyventojai yra aktyvūs ten, kur yra geri kaimynystės santykiai	0,647

$N=909$, $p<0,001$, $KMO=0.715$, *paaiškinta sklaida 36,10 proc.*

c)
**Dalyvavimo naudos priemonių principinių komponentų
 su *varimax* sukiniu svorių matrica**

Priemonės	Svoris
Namo gyventojai prisidėdami prie namo priežiūros gauna tam tikrą asmeninę naudą: labiau pasitiki savimi, jaučiasi reikalingi, padarę gerą darbą kitiems ir pan.	0,717
Aktyvus gyventojų dalyvavimas namo priežiūroje sustiprina namo kaip bendruomenės ryšius, pagerina kaimynų santykius, sustiprina pasitikėjimą vienu kitais, sudaro galimybę susipažinti, pabendrauti ir pan.	0,841
Gyventojų aktyvumas yra svarbus namo administravimo (valdymo) gerinimui: namo administratoriai dirba geriau ir efektyviau ten, kur namo gyventojai aktyviai domisi namo priežiūros reikalais.	0,774
Aktyvūs gyventojai „išjudina“ ir kitus kaimynus bendrai veiklai, ieškant bendrų interesų, o ne tik apsiriboti savo butu- tai galimybė ne tik kalbėti apie problemas, bet ir spręsti jas, siekiant, kad namo priežiūros paslauga būtų patenkinti kuo daugiau gyventojų.	0,802

$N=909$, $p<0,001$, $KMO=0.743$, *paaiškinta sklaida 61,59 proc.*

a)

**Pasitenkinimą įtakojančių veiksmių principinių komponentių
su varimax sukiniu svorių matrica**

Veiksniai	Svoris
Patogiai, suprantamai ir išsamiai pateikiama informacija apie atliktus darbus (pvz. lėšų panaudojimą ir pan.)	0,688
Galimybė patiems gyventojams rinktis kaip administruoti paslaugą: steigti organizaciją-bendriją, pasirašyti jungtinės veiklos sutartį ar naudotis savivaldybės paskirto administratoriaus paslaugomis	0,634
Galimybė greitai ir patogiai susisiekti (telefonu, „akis į akį“, elektroniniu paštu ir pan.) su namo administratoriumi ir gauti atsakymus į rūpimus klausimus	0,731
Galimybė pačiam peržiūrėti perkamų paslaugų (remonto, valymo ir pan.) sąmatas, sutartis bei gauti informaciją apie konkursų išvadas	0,603
Pasitikėjimas namo administratoriumi: jo darbu, pastangomis rasti geriausią sprendimą tenkinantį daugumą namo gyventojų, noras gerai dirbti ir pan.	0,744
Su namo priežiūra susijusių darbų organizavimas ir atlikimas laiku ir kokybiškai, tinkama jų atlikimo priežiūra, įvertinimas ir pan.	0,770
Sudarytos sąlygos patiems namo gyventojams įsitraukti į namo priežiūros veiklas, sprendimų priėmimą, išsakyti savo nuomonę, dalyvauti sprendžiant aktualias problemas, kontroliuoti darbus ir taip gerinti gyvenimo sąlygas	0,707
Skaidrios atskaitomybės procedūros namo gyventojams: ne tik lėšų panaudojimo klausimais, bet ir veiklos, gyventojų pasiūlymų, skundų įvertinimo ir išsprendimo bei kompensavimo už nekokybišką darbų atlikimą	0,787
Aiškios gyventojus atstovaujančių asmenų išrinkimo taisyklės, galimybės pakeisti atstovus, jei jie netinkamai atlieka pareigas ir pan.	0,748
Organizacinė struktūra ir kultūra: kiek namo administratorius linkęs bendrauti su gyventojais, ar skatinama gyventojų iniciatyva, ar lanksčiai sprendžiamos problemos ir pan.	0,759
Namo administratoriaus kvalifikacija, bendravimo būdas ir darbo kultūra	0,713

$N=909$, $p<0,001$, $KMO=0.939$, paaiškinta sklaida 51,65 proc.

b)

**Pasitenkinimo atskiromis paslaugos sritimis principinių komponentių
su varimax sukiniu svorių matrica**

Veiksniai	Svoris
Namo stogo, sienų, balkonų, įėjimo laiptų ir kt. konstrukcijų priežiūra	0,769
Namo inžinerinės įrangos (kanalizacijos, vamzdynų, elektros skydinės, liftai, televizijos kolektyvinės antenos, šilumos mazgai ir pan.) priežiūra	0,782
Namo laiptinių, holų, rūsių, pastogių ir kt. bendrai naudojamų patalpų priežiūra	0,752
Atsižvelgimas į namo gyventojų nuomonę, kaip turėtų būti tvarkomi bendri namo gyventojų reikalai: konstrukcijos, inžinerinė įranga, patalpos	0,831
Sudarytos galimybės namo gyventojams pareikšti savo nuomonę, skųstis, teikti pasiūlymus, kaip pagerinti namo priežiūros kokybę ir patiems atlikti tam tikrus darbus	0,787
Namo administratoriaus atskaitomybė gyventojams: suprantamai paaiškinama, kur panaudotos lėšos, kaip pasirinktos darbus atliekančios įmonės, galimybė pakeisti administratorių, jei netenkina jo darbas	0,773

$N=909$, $p<0,001$, $KMO=0.855$, paaiškinta sklaida 61,29 proc.

Kokybinio tyrimo ekspertų interviu charakteristika

Amžius (metais)	Lytis V/M	Išsilavinimas	Darbo patirtis (metais)	Pareigos	Bendrijos narių/butų arba administruojamų namų ir butų skaičius	Savivaldybė
75	V	Aukštasis (pedagoginis ir technologinis)	18	2-jų bendrijų pirmininkas	2 namai: 38 ir 22 butai ir nariai	Šiaulių m.
62	M	Aukštesnysis (medicinos sesuo)	19	Bendrijos pirmininkė	5 namai: iš viso 110 butų ir 87 nariai	Šiaulių m.
65	V	Vidurinis	12	Bendrijos pirmininkas	1 namas: 100 butų/ 65 nariai	Šiaulių m.
58	M	Vidurinis, nebaigtas aukštasis	6	2-ių bendrijų pirmininkė	2 namai: 30 butų/18 narių, 30 butų/22 nariai	Šiaulių m.
53	V	Aukštasis (inžinerinis)	18	Administruojančios įmonės direktorius	198 namai/ apie 5500 butų, iš jų apie 10 DNSB	Ukmergės raj.
50	V	Aukštasis (inžinerinis)	16	Bendrijos pirmininkas	1 namas: 45 butai ir nariai	Panevėžio raj.
46	M	Aukštasis (pedagoginis)	2,5	Bendrijos pirmininkė	2 namai: iš viso 36 butai/35 nariai	Panevėžio raj.
61	V	Profesinis (spec. vidurinis)	31	Administruojančios įmonės direktoriaus pavaduotojas	213 namų/ apie 8400 butų, iš jų 37 DNSB ir 2 JVS	Utenos raj.
55	V	Aukštasis (teisė)	5	Bendrijos pirmininkas	1 namas: 24 butai ir nariai	Utenos raj.
38	V	Aukštesnysis	4	Administruojančios įmonės generalinis direktorius	600 namų/ apie 10000 butų, iš jų 20 DNSB	Vilniaus m.
53	V	Aukštasis	25	Administruojančios įmonės direktorius	130 namų/ apie 4000 butų, iš jų 3 DNSB	Kaišiadorių raj.
53	V	Aukštasis (inžinerinis)	3	Bendrijos pirmininkas	1 namas: 30 butų ir narių	Alytaus m.
48	M	Aukštasis (pedagoginis, psichologija)	8	Bendrijos pirmininkė	1 namas: 60 butų/ 38 nariai	Vilniaus m.
75	V	Aukštasis (elektronikos inžinerija)	9	Bendrijos pirmininkas	1 namas: 90 butų ir narių	Vilniaus m.
63	M	Profesinis (spec. vidurinis)	4	Bendrijos pirmininkė	1 namas: 60 butų/42 nariai	Vilniaus m.
71	V	Aukštasis (inžinerinis)	8	Bendrijos pirmininkas	1 namas: 108 butai/ 60 narių	Vilniaus m.
67	V	Aukštasis (inžinerinis)	9	Administruojančios įmonės direktorius	60 namų/ apie 6000 butų (bendrabočio tipo) + 30 DNSB	Kauno m.
47	M	Vidurinis, nebaigtas aukštasis	3	Bendrijos pirmininkė	1 namas: 90 butų/ 64 nariai	Klaipėdos m.

II priedo tęsinys

Amžius (metais)	Lytis V/M	Išsilavinimas	Darbo patirtis (metais)	Pareigos	Bendrijos narių/butų arba administruojamų namų ir butų skaičius	Savivaldybė
65	M	Vidurinis	6	Bendrijos pirmininkė	1 namas: 44 butai/ 30 nariai	Jurbarko raj.
50	V	Aukštasis (inžinerinis)	8	Administruojančios įmonės direktoriaus pavaduotojas	76 namai/ 2748 butai + 13 DNSB	Jurbarko raj.
33	M	Aukštasis	6,5	Bendrijos pirmininkė	1 namas: 68 butai ir nariai (bendrabočio tipo)	Klaipėdos m.
27	V	Aukštesnysis (spec. vidurinis)	2	Bendrijos pirmininkas	1 namas: 24 butai/ 20 nariai	Kretingos raj.
57	M	Aukštesnysis (spec. vidurinis)	3	Bendrijos pirmininkė	1 namas: 107 butai/ 54 nariai	Klaipėdos m.
56	M	Aukštasis (pedagoginis)	14	4-ių bendrijų pirmininkė	4 namai: 407 butai/ 360 nariai	Klaipėdos m.
51	V	Aukštasis (pedagoginis)	15	Bendrijos pirmininkas	1 namas: 30 butų/ 23 nariai	Kretingos raj.
45	M	Aukštesnysis	10	2-ių bendrijų pirmininkė	2 namai: 36 butai/ 30 nariai ir 36 butai/ 30 nariai	Klaipėdos m.
32	V	Aukštasis	2	Bendrijos valdybos narys	29 namai: apie 1400 butų ir narių	Klaipėdos m.
42	M	Aukštasis	6	Administruojančios įmonės direktorė	176 namai/ apie 4800 butų	Tauragės raj.
64	V	Aukštesnysis (statyba)	35	Administruojančios įmonės direktorius	158 namai/ apie 2500 butų	Kretingos raj.
64	V	Profesinis (statyba)	4	Bendrijos pirmininkas	1 namas: 50 butų/ 45 nariai	Plungės raj.
48	V	Aukštasis (inžinerinis)	15	Administruojančios įmonės direktorius	104 namai/ apie 5100 butų, iš jų 96 pagal JVS + 6 DNSB	Telšių raj.
54	V	Aukštasis (ekonomika)	20	Administruojančios įmonės generalinis direktorius	272 namai/ apie 22000 butų	Mažeikių raj.
53	V	Vidurinis (nebaigtas technikumai)	19	3-ių bendrijų pirmininkas	7 namai: 550 butai/ 540 nariai, 9 butai/nariai, 76 butai/ 60 narių	Klaipėdos m.
54	V	Aukštasis (inžinerinis)	21	Administruojančios įmonės direktorius	445 namai/ apie 21000 butų, iš jų 430 DNSB + 40 JVS	Panevėžio m.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Paaiškinimai: DNSB- daugiabučio gyvenamojo namo savininkų bendrija, JVS- Jungtinės veiklos sutartimi administruojami namai.

Respondentų grupės pagal darbo motyvaciją, nuostatas ir elgseną gyventojų dalyvavimo bendrai kuriant paslaugą aktyvinimo prasme

Bendrijas atstovaujantys respondentai	
I grupė- savanoriai idealistai	Dirbantys iš pašaukimo ir pasiukojimo, dažnai be jokio materialinio atlygio, bet nesiskundžiantys, kad jų darbas neįvertinamas. Paprastai eina pirmininko pareigas tame pačiame name, kuriame gyvena, kartais sutinka eiti šias pareigas ir kaimyniniame name, kai to namo gyventojai įkalbina. Pirmininko pareigos nėra pragyvenimo šaltinis ir vienintelis darbas. Patinka dirbti su žmonėmis ir nori nuveikti kažką gero namo labai bei mano, kad gali tai padaryti. Nesijaučia esantys „aukščiau“ kitų gyventojų ir skatina visus įsijungti į bendrą veiklą: <i>respondentų mintys-</i> „ <i>iniciatorius turi būti, bet daryti reikia kartu, ieškant kompromiso</i> “, „ <i>žmonės patys žino ko nori ir daro, reikia tik šiek tiek padėti jiems</i> “. Pritaria piliečių dalyvavimo skatinimui bendrai kuriant viešąsias paslaugas dėl įvairių argumentų: <i>respondentų mintys-</i> „ <i>rūpi vaikų ateitis- jie turi matyti tėvų pavyzdį ir tai perima jaunimas, tada užaugs karta, kuriai rūpi</i> “, „ <i>visus įdarbinam, kad mąstyti ir daryti</i> “, „ <i>kada patys tvarkosi- vertina</i> “, „ <i>vienas žmogus gali ir klysti, reikia iš žmonių diskusijų, nereikia ignoruoti nė vieno ir žmonės pasitiks</i> “. Linę palaikyti asmeninius ryšius su gyventojais, daug ką patys padaro, „eina į žmones“, o ne laukia, kol jie taps aktyvesni.
II grupė- samdyti organizatoriai	Bendrijos pirmininko pareigos dažnai yra pagrindinės, kaip pragyvenimo šaltinis ir pirmininkauja kelėtai namų, todėl dažnas argumentas- finansinė padėtis. Linę akcentuoti, kad bendrijos pirmininko pareigos- „juodas darbas, kurio niekas nenori dirbti, atsisakyti, bet niekas kitas neina į jų vietą“. Palaiko glaudžius ryšius su gyventojais, tačiau nustato bendravimo ribas ir taisykles (darbo laiką, tam tikras baudas už taisyklių nesilaikymą ir pan.). Mano, kad gyventojų dalyvavimo aktyvinimas bendrai kuriant paslaugas sunkiai pasiekiamas tikslas, nes bet kokio aktyvumo nereikia ir gyventojai neturi pakankamai žinių sprendimams priimti, todėl kartais yra linę „patys reikalus sutvarkyti“, be gyventojų pagalbos. Vis tik piliečių iniciatyvos nestabdo ir stengiasi palaikyti, nors įžvelgia daugiau savanaudiško dalyvavimo paskatų. Tikisi, kad žmonės savaime taps aktyvesni ir nemanoma, kad turėtų jie patys labiau skatinti žmones. Nesijaučia esantys lygūs kaip ir kiti gyventojai, pabrėžia savo teisinę atsakomybę ir platesnį namo priežiūros supratimą: <i>respondentų mintys-</i> „ <i>duodu drausmės- pas mus biški autoritarinis valdymas</i> “, „ <i>kartais reikia pažaisti demokratiją</i> “.
Administruojančias žmones atstovaujantys respondentai	
I grupė- „naujieji“ tarnautojai	Darbinėje veikloje didžiąją laiko dalį skiria „darbu su žmonėmis“ ir tik 30 proc.- „techniniam darbu“. Būdinga orientacija į pilietį, jo pageidavimus ir nuomonę. Kritiškai vertina biurokratinį požiūrį į atliekamą darbą: <i>respondentų- „čia ne saugumo zona, reikia atsikratyti suvokimo, kad dirbam „valdiškai“, turi suprasti, kad tikslas- kokybiškos paslaugos ir taip save pristatyti visuomenei</i> “. Nebūtinai pasižymi ilgamete darbo patirtimi dabartinėse pareigose, bet aktyviai veikia įvairiose gyvenimo sferose. Neakcentuoja užimamų pareigų kaip vienintelio pajamų šaltinio, o pažymi socialinius motyvatorius- norą padėti žmonėms, įdomų darbą, kuris visada kitoks, išmanymą tos srities ir galėjimą pasiekti rezultatų. Palaiko gyventojų dalyvavimo bendrai kuriant paslaugą skatinimo idėją, neidealizuoja senesnių laikų ir nesiteisina žmonių abejingumu, atvirkščiai, daugiau dėmesio skiria iniciatyvoms palaikyti, diskusijoms, ugdo „šeimininkišką“ mąstymą ir skatina gyventojus dalyvauti visuose procesuose, o ne tik po sprendimo priėmimo. Pasižymi kolektyvinių interesų akcentavimu, kada į daugiabučių namų gyventojus žiūrima kaip į bendruomenes, o ne klientus.

II grupė- verslininkai	<p>Propaguoja verslininkišką požiūrį į teikiamą paslaugą ir gyventoją laiko pasyviu jos gavėju. Darbo motyvacija iš esmės finansinė: <i>respondentas- „finansinė gerovė- nesvarbu kur, nors ir paukštyne“</i>. Darbo patirtis sąlyginai maža šioje srityje. Į gyventojų dalyvavimą bendrai kuriant paslaugą žiūri dviprasmiškai: pripažįsta, kad dirbti su namais, kurių gyventojai aktyvūs yra lengviau, tačiau iš kitos pusės pateisina gyventojų pasyvumą ir nededa daug pastangų su juo kovoti: <i>respondentas- „kiekvienas turi dirbti savo darbą, gyventojai turi pasakyti ko nori ir tai mūsų pareiga padaryti. Kažin ar reikia aktyvumo- atsiranda nelygybė, nes ne visi darys“, „kolūkyje reikalingas šioks toks diktatas, turi būti kas trenkia kumščiu“</i>. Santykiai su gyventojais pagrįsti išskaičiavimu- svarbus mokumo aspektas, nėra glaudžių asmeninių ryšių, mažai investuojama laiko į gyventojų skatinimą, diskusijas ir pan.</p>
III grupė- besimokantys vykdytojai	<p>Būdinga nuosaiki biurokratinė pozicija. Linkę kritikuoti esamą situaciją, tačiau gana pasyviai patys inicijuoja savo veiklos pokyčius. Pasižymi ilgamete darbo patirtimi ir „išmanymą“ tos srities laiko vienu pagrindiniu motyvatoriumi, bet pareigų neidealizuoja, o labiau susitaiko kaip su neišvengiama realybe. Išreiškia nuoskauda dėl visuomenės kritiško požiūrio į jų darbą ir tai sąlygoja gynybinę poziciją, analizuojant galimas tobulėjimo kryptis. Visgi palaiko gyventojų dalyvavimo bendrai kuriant viešąsias paslaugas aktyvumo idėją, bet labiau laukia, kada gyventojai pradės veikti, o ne imasi aktyvių veiksmų dalyvavimui skatinti. Kritiškai vertina savo veiklą ir pripažįsta, kad net ir negatyvus gyventojų aktyvumas duoda naudos, leidžia pasimokyti iš savo klaidų: <i>respondentų mintys- „visko neapžiūrėsi, padeda, kai paskambina ir praneša, kur problema, išklausom ir drauge jie patys pasiūlo kaip spręsti“, „nesvarbu ar piktybiniai ar ne- aktyvūs geriau mato ir daugiau rūpinasi kitais“, „mes tik už tai, bendrauti paprasčiau, suteikia informaciją“, „ir mus bando pakeisti iš pagrindų- keičia požiūrį į gyventoją, o tai keičia mus kaip butų ūkį“</i>.</p>

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Bendrojo paslaugos kūrimo sritys ir jas išreiškiantys empiriniai indikatoriai

Paslaugos sričių grupės	Bendrojo paslaugos kūrimo sritys	Empiriniai indikatoriai
Namo valdymas ir administravimas	Dalyvauju ir paraginu kaimynus dalyvauti namo gyventojų susirinkimuose	„į susirinkimus ateina, bet galėtų daugiau, vieni per kitus susižino“, „darosi savo susirinkimus ir renkasi atstovus“, „darom pasitarimus grupėmis“
	Esu namo bendrijos narys ir aktyviai domiuosi jos veikla	„savo iniciatyva nusprendžia dėl lėšų panaudojimo“, „turi būti bendrijos nariai, jei nori sprendimus priimti“
	Galėčiau būti (esu) bendrijos valdybos, laiptinės, namo ar kitos gyventojus atstovaujančios organizacijos atstovu	„turim įgaliotinius įvairaus sudėjimo ir mąstymo, bet pas visus yra iniciatyva“, „valdyme svarbiausia, kad dalyvautų“
	Galėčiau atlikti tam tikrus darbus vietoj samdomų darbuotojų ar įmonių (buhalterio, santechniko, elektriko, aplinkos tvarkytojo, juristo ir pan.)	„patys pasiūlo žolę nupjauti ar patvarkyti ką“, „juristo konsultacijos būtų reikalingos, bet neturim tokios galimybės gyventojų tarpe“, „net buhalterė visuomeniniais pagrindais dirba“, „pasidarėm elektros instaliaciją, nes turėjom tokį žmogų“
	Namo administratoriui paprašius padėti, stengiuosi prisidėti	„prie smulkių remontų padeda, dar ir paremiam, jei tik nori dirbti“, „turim pagalbininkų, kurie visada padeda, jei paprašau“
Namo aplinkos priežiūra	Tvarkau namo aplinką (gėlynus, krūmus, nupjaunu žolę, surenku šiukšles ir pan.)	„Kiemų priežiūra- atsirastų bendruomeniškumas“, „aplinką tvarkosi realiai patys“, „nugenėti medžius“, „patys nusišienauja“
Namo vidaus patalpų priežiūra	Valau laiptinę (grindis, langus ir pan.)	„laiptines prižiūri patys“, „laiptinės langus nusivalo“
Organizaciniai darbai	Galėčiau padėti organizuoti namo gyventojų nuomonės apklausas	„apeina gyventojus, susirenka parašus“
	Galėčiau suburti, paskatinti kaimynus ir kitus gyventojus tam tikrai bendrai veiklai	„organizuojasi susirinkimus, mus pasikviečia“, „vieni kitus kontroliuojam“
	Galėčiau prisidėti ir padedu organizuoti saugios kaimynystės veiklas (vaizdo kameros, kaimynų budėjimas, girtaujančių, šiukšlinančiųjų, triukšmaujančių kontrolė ir pan.)	„dalyvaujam saugios kaimynystės programoje, pasistatėm vaizdo kameras“, „patys žiūri, vaikus gainioja“, „su rūkančiais paaugliais irgi susitarėm gražiuoju“, „dalyvaujam projekte „Mano miestas saugiausias“, dalyvaujam akcijoje „Už žydintį ir saulėtą miestą““
	Inicijuoju tam tikrus darbus, teikiu pasiūlymus, kaip juos įgyvendinti ir pats prisidedu savo pastangomis (pvz. įrengti dviračių stovėjimo vietas, sūpynes vaikams)	„organizaciniai darbai- surasti rangovus“, „kartais randa kontaktų“, „patys vyrai įrengė krepšinio aikštelę“
Inicijuoju namo gyventojų talkas aplinkai, kiemui tvarkyti ar laiptinėms valyti (arba prisidedu prie iniciatyvos)	„ypač šią žiemą organizavosi talkas“, „visada darom talkas žiemą ir pavasarį“, „būna, kad rūsius tvarkom“	

13 priedo tęsinys

Paslaugos sričių grupės	Bendrojo paslaugos kūrimo sritys	Empiriniai indikatoriai
Finansinių lėšų skyrimas	Galėčiau skirti (skiriu) kažkiek pinigų namo laiptinių ar aplinkos pagerinimui, sutvarkymui	„kaupimo lėšos labai padeda sprendžiant didelius darbus, namai kaupia ne vienodai- patys inicijuoja“, „viską patys norim padaryt, be paskolų ir renovacijų“, „kas negali dirbt, finansiškai paremia“
	Skiriu 2 proc. gyventojų pajamų mokesčio finansinę paramą namo priežiūrai	„atiduoda 2 proc. paramos, kurie dirba“
Informacinės paslaugos	Galėčiau padėti namo administratoriui dirbti (paruošti skelbimus, informacinius lankstinukus, juos išplatinti, padėti rengti raštus, projektus ir pan.)	„suranda informaciją ir pakabina skelbimų lentoj“, „skelbimų lentoj iškabina skelbimus, padėkas aktyvistams, suorganizuoja baliuką po susirinkimo“, galėtų padėti popierius sutvarkyt“
	Galėčiau padėti sprendžiant namo skolininkų problemas	„pasiūlė sprendimą- skolininkai išdažė rūsius, o mes nupirkom medžiagas“
	Pastebėjęs kokią nors problemą, visada kreipiuosi į namo administratorių	„mato negeroves ir ieško būdų kaip išspręst“, „praneša apie problemas“
	Galiu patarti ir pamokyti kitus namo gyventojus ar administratorių kaip atlikti vieną ar kitą darbą	„turim komendantus, kurie aktyviai bendrauja ir mums pataria“
	Reikalauju iš namo administratoriaus kokybiško darbo (skambinu, skundžiuosi ir pan.)	„dažniausiai skambina ir skundžiasi“, „daugiau skambina ir pasako“, „eina pas mane, jei kas netinka, nes mano, kad aš už viską atsakingas“
Smulkūs ūkiniai-santechiniai darbai	Galėčiau padėti prižiūrėti (ir prižiūriu) ar tinkamai darbą atlieka samdytos įmonės (kiemo valymo, šiukšlių išvežimo, remonto darbus ir pan.)	„padeda prižiūrėti vykdomus darbus, patikrinti“, „gali labiau prižiūrėti, kontroliuoti, kas vyksta aplinkui“
	Padedu padaryti smulkius ūkinius, santechninius darbus (sutaisyti suoliuką, įstatyti stiklą, sutaisyti durų spyną ir pan.)	„galėtų patys susiremontuot, pasitaisyti“, „įsirengė suoliukus ir smėlio dėžes, skalbinių džiovyklas“, „pasitaiso durų spynas“

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Gyventojų dalyvavimo būdo priemonės ir jas išreiškiantys empiriniai indikatoriai

Dalyvavimo būdo priemonių tipas	Dalyvavimo raiška	Priemonės	Empiriniai indikatoriai
Individualus	Aktyvi	Namo gyventojų atstovavimas	„per atstovus bendraujam, išsiskiria lyderiai“, „aktyvas daug ką sprendžia, savanoriškai prisijungia“, „turim priežiūros vadybininkus“
		Asmeninis smulkių darbų atlikimas	„prižiūri gėlynus, valo laiptines ar spyng sutaiso“, „yra, kurie be raginimo padaro ir nesigiria“, „kas tą savaitgalį laisvas- žolę pjauna“
		Asmeninis darbas skolai padengti	„skolininkas išdažė rūsius ir taip „atleido“ jį nuo skolos“
		Asmeninė iniciatyva organizuoti ir atlikti darbai	„sugalvojo smėlio dėžes nudažyti ir patys susiorganizavo ir padarė“, „įsirengė dviračių stovėjimo vietas, vienam atėjo į galvą ir padarė“
		Asmeninė organizacinė pagalba	„neoficialūs pagalbininkai padeda surinkti parašus, apklausia kaimynus“, „patys (gyventojai) priima darbus ir kontroliuoja jų atlikimą“
	Pasyvi	Individualus balsavimas raštu	„balsuoja raštu tarkim, ar samdyti valytoją“, „pasitvirtino balsavimas raštu- mažiau ginčų“
		Savalaikis mokesčių sumokėjimas	„skolininkų problemos nėra, nes pastoviai kalbam ir raginam, per susirinkimus sprendžiam“
		Finansinės paramos skyrimas	„dirbantys perveda 2 proc. paramos, tai liftą pasikeitė“, „susimetam pinigėlius, kas galim ir pasidarom“
		Pinigų skyrimas negalinti dirbti	„žmogus duoda kelis litus, jei pats negali, nes kitaip negali“
		Informavimas apie problemas	„kelia klausimus ir tai gerai, žmonės nebijo kalbėti ir ateiti“, „beveik kas antras iš namo turi pasiūlymų ir eina pas mane“
Kolektyvinis	Aktyvi	Dalyvavimas susirinkimuose	„ypač valdyme aktyvūs, į susirinkimus be problemų susirenka, visiems įdomu“, „aktyviai dalyvauja, pilna salė žmonių per susirinkimą“
		Organizavimas bendrų veiklų	„įsirengė automobilių stovėjimo aikštelę- patys (gyventojai) ėjo, prašė, darė, mes tik derinom“, „kolektyviai daro talkas pavasariais ir žiemą“
	Pasyvi	Prisijungimas prie organizuotų talkų	„kažkas pradeda, o kiti įsitraukia, kai pamato“
		Narystė gyventojų organizacijoje	„prisijungia kai kurie prie saugios kaimynystės“, „dalyvaujam policijos programoje“

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Gyventojų dalyvavimo motyvų priemonės ir jas išreiškiantys empiriniai indikatoriai

Motyvų priemonių grupė	Priemonės	Empiriniai indikatoriai
Asmeniniai	Aktyvumą įtakoja asmeninės savybės, vertybės, įgūdžiai	„viskas priklauso nuo žmogaus“, „viskas nuo šeimos ateina, kaip išauklėtas yra“, „auklėjimas svarbiausia, kokie tėvai, tokie vaikai“, „žmogų paveikia ir sugalvotos baudmės, kurių net realiai nepritai-kėm“, „pasiteisinimo ieško tik tinginiai ir nesvarbu kuo tu esi“, „lemia genai, nuo šeimos priklauso, kurioj užaugai, kokie tėvai buvo“, „kitas mąsto- padarys ir be manęs“, „jei piktas ant viso pasaulio, tai net ne-sisveikina“, „sankcijos suveikia“, „lemia charakteris ir mentalitetas“, „viskas nuo žmogaus priklauso ir kaip jis bendrauja su kitais“
Lyderio	Aktyvumą įtakoja namo administratoriaus kaip lyde-rio iniciatyva	„turi būti neprisirišęs prie pinigų ir galvoti apie kitus“, „ne tik aš Don-kichotas, mes visa valdyba tokia kaip komanda dirbam“, „tik lyderiai viską lemia“, „tai labai svarbu, žmonės sako, kad meldžiasi už mane ir padėkoja, atsiprašo, kad tik dirbčiau“, „pirmininkui nėra kada sė-dėti, blogas požiūris, jei tik vadovauti nori“, „turi būti autoritetas, ki-taip netikės tavim“, „pirmininkas kaip Motina Teresė“, „pirmininkas turi eiti į žmones, o ne atvirksčiai“, „reikia tiesioginio kontakto, tai ne sėdėjimas kabinete“, „žiauriai svarbu, nes suagituoja visus kitus kažką daryti“, „problema, jei žmonės nori, bet vedlio nėra“
Komandos (grupės)	Aktyvumą įtakoja glaudūs kaimynystės ryšiai	„jei kaimynas kaimyno nepažįsta, tada viskas tokiam vienodai“, „kaimynai vieni kitus sudrausmina, jei ką ne taip pamato“, „pas mus talkose žmonės patenkinti, suartėja, net mirus kaimynui, surenkam pinigėlius“, „įsikūrus bendrijai atsirado kaimyniškumas“, „pas mus nuo mažo iki seno sveikinas, paauklėjam vieni kitus, tik reikia nepik-tai, geruoju“, „nelaimėje vieni kitiems padedam, net butus saugom“, „labai svarbu, tada pasitarti, padiskutuoti dėl idėjų gali, atsiranda bendros šventės“, „labiau vieni kitus pažįsta ir į talkas susirenka“, „iš seniai daug gyvena, tai susibendravę ir nėra abejingi“, „mažesniuose miestuose bendruomenės stipresnės“, „geriausiai perduodama infor-macija iš lūpų į lūpas“
Sisteminiai	Aktyvumą įta-koja dalyvavi-mo priemonės ir galimybės	„keičiasi kartų požiūris- būna ir žinutėm bendraujam, bet daugiau tiesiogiai“, „kiekvieno naujoko klausiam, ar dalyvauas bendrijos gyve-nime, mums nereikia tik žiūrinių“, „būna, kad net iš anksto perspėja, kad negalės dalyvauti“, „prisitaikom prie žmonių, net sekmadieniais susirinkimus darom- nėra problemų“, „ne visi patenkinti nustatyta tvarka, bet vis tiek moka pinigus“, „stengiamės išplėsti galimybes, bet atsiranda, kuriems nepakanka“
Kontekstiniai (situaciniai)	Aktyvumą įta-koja specifinės aplinkybės	„su kitakalbiais kitaip... jaučiasi priešiškas, padeda, kai iš jų tar-po palaikymas yra“, „bandau šnekėt ir rusiškai, kad suprastų“, „ten-ka laužyti liežuvį dėl kai kurių“, „žmonės nedaro problemų dėl kalbos ar sveikatos... kaip tik nori prisidėti“, „einam pas močiutę į butą, kuri negali vaikščioti, nes ji to nori“, „kitoks kultūrinis supratimas daug ką keičia- palyginkit Vilnių ir Klaipėdą, kiek gėlynų yra prie namų“, „negalia dar nereikia pasyvumo“
Paslaugos kokybės ver-tinimo	Aktyvumą įta-koja paslaugos kokybės ver-tinimas- pasi-tenkinimas	„nepatenkinti visada aktyvūs“, „kai patenkintas, tai ir aktyvus“, „tie, kur pastoviai nepatenkinti, skundžiasi“, „kurie nepatenkinti, jiems nieko nereikia“, „daugiausia diskusijų dėl to, ko akivaizdžiai nema-to“, „neigiamas aktyvumas kyla iš nepasitenkinimo, kad „nedadirbi“, o pozityvus aktyvumas- užkrečiamas, nori kaip pas kaimyną kad būtų“, „pasitenkinimas stumia į priekį“, „per laiką keičiasi požiūris, padarę vieną darbą- nori kito, dar geriau, kad būtų“

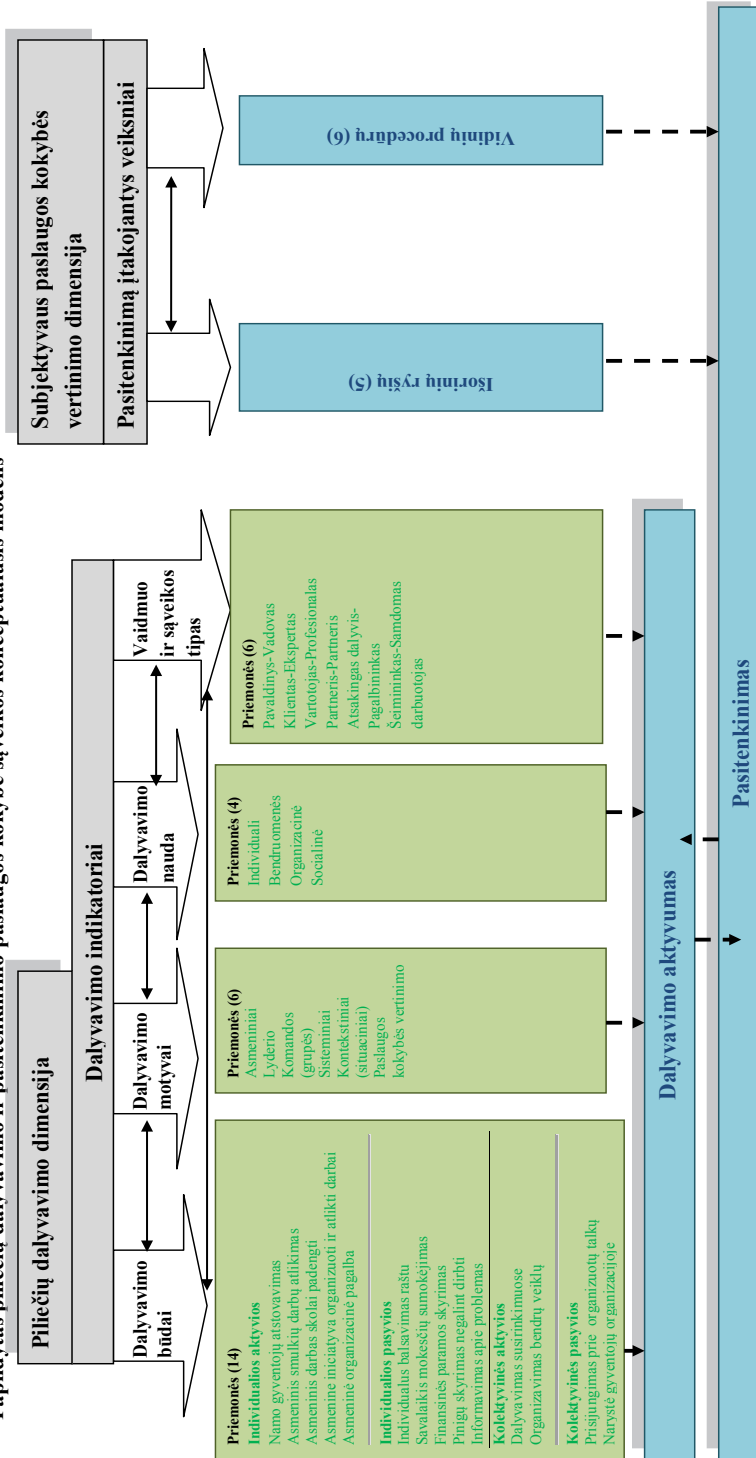
Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Dalyvavimo priemonės pagal gyventojų ir administratorių vaidmenis ir sąveikos tipus bei jas išreiškiantys empiriniai indikatoriai

Gyventojų ir administratorių vaidmenys ir sąveikos tipai	Priemonės	Empiriniai indikatoriai
Pavaldinys-Vadovas	Gyventojas paklūsta namo administratoriaus sprendimams, nerodo iniciatyvos ir jaučiasi pavaldus administratoriui.	„mus kasmet tikrina savivaldybė, o ne gyventojai“, „turiu nuspręsti už tuos, kurie nieko nenori“, „jie mano, kad esant reikalui, viskas bus išspręsta“, „kas neaiškus manė visi eina, net viršininku vadina“, „būna, kad kreipiasi „viršininke“, bet aš sakau, kad jie viršinkinai, nes man moka“
Klientas-Ekspertas	Gyventojas nusišalina nuo sprendimų priėmimo, nes administratorių laiko geriau žinančiu.	„vadybininkas yra viskas- kunigas, policininkas ir daktaras“, „jie žino ir tegu daro“, „aš einu į darbą, gaunu atlyginimą ir stengiuosi kuo geriau atlikti pareigas“, „atsakingas aš, turiu vadovautis teisės aktais, o gyventojai sutinka“
Vartotojas-Profesionalas	Gyventojas pasyvus priimant sprendimus, bet skundžiasi administratoriui remiantis mokumo principu.	„aš moku, jūs imat pinigus, tai darykit“, „į mus žiūri kaip į siurbėles-jei mūsų nebūtų nereiktų mokėt“, „tie, kurie daugiau skundžiasi, tyli priimant sprendimą“, „mano, kad viską turiu padaryti ir ištisą parą“, „ne mano rūpestis- aš sumokėjau“
Partneris-Partneris	Gyventojas ir administratorius kartu sprendžia ir atlieka įvairius darbus, dalinasi bendra atsakomybe.	„sulaukiam ne tik idėjų, bet ir pasiūlymų kaip tai įgyvendinti“, „mes esam veidu į gyventojus, abi pusės turi siekti rezultato“, „esu eilinis kaimynas kaip visi, bendrai darom“, „mūsų bendra veikla rodo rezultatą“, „viena nesprendžiu, tariamės, nesu diktatorė“, „mes viską darom kartu“, „aš tokia kaip visi gyventojai, visi prisideda, bet ir pati daug ką padarau“, „dirbu su visais, man svarbu, kad galiu padėti ir išspręsti“
Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas	Gyventojas savo iniciatyva dalyvauja paslaugoje, administratorius pataria ir prižiūri.	„patys daro, o mes kuo galim padedam“, „mes tik nukreipiam, bet jie šeimininkai“, „jie patys susiranda rangovą, bet reikia prižiūrėt“, „mes tik padedam įgyvendinti, ko nori gyventojai, bet iniciatyva iš jų turi eiti“, „visi įdarbinti, kad mąstyti ir patys siūlosi, padeda“, „visi vienodi, tik aš šiek tiek daugiau žinau ir galiu pagelbėti“, „viską kartu darom, patariu ir kaip pasielgti, ką pasakyti“, „žmonės patys žino, ko nori ir daro, reikia tik šiek tiek padėti jiems“, „toks kaip kiti, tik geriau išmanau inžinerinius namo poreikius“
Šeimininkas-Samdomas darbuotojas	Gyventojas dalyvauja priimant ir įgyvendinant sprendimus, kontroliuoja administratoriaus darbą, suteikiant jam tik formalią atsakomybę.	„esam atviri viskam, skatinam ateiti ir dirbti kartu“, „sako, tu man neaiškink kaip daryti nuogrindą, aš pats žinau“, „skambina dėl visko, bet tai gerai, kad kontroliuoja“, „patys, kurie daro, nesiskundžia, mato rezultatą“

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Papildytas piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo paslaugos kokybe sąveikos konceptualusis modelis



Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Paaiškinimai: —————> statistškai nepatikrinti kintamųjų ryšiai; —————> teorinė analizė pagrįsti kintamųjų ryšiai; Juoda spalva žymi teorines analizės dimensiją, žalia- kokybinio tyrimo, mėlyna- kiekybinio tyrimo dimensiją.

Dalyvavimo būdo priemonių ir dalyvavimo aktyvumo, bendrojo pasitenkinimo ir pasitenkinimo atskiromis paslaugos sritimis statistiškai reikšmingi regresinės analizės rezultatai bendroje grupėje

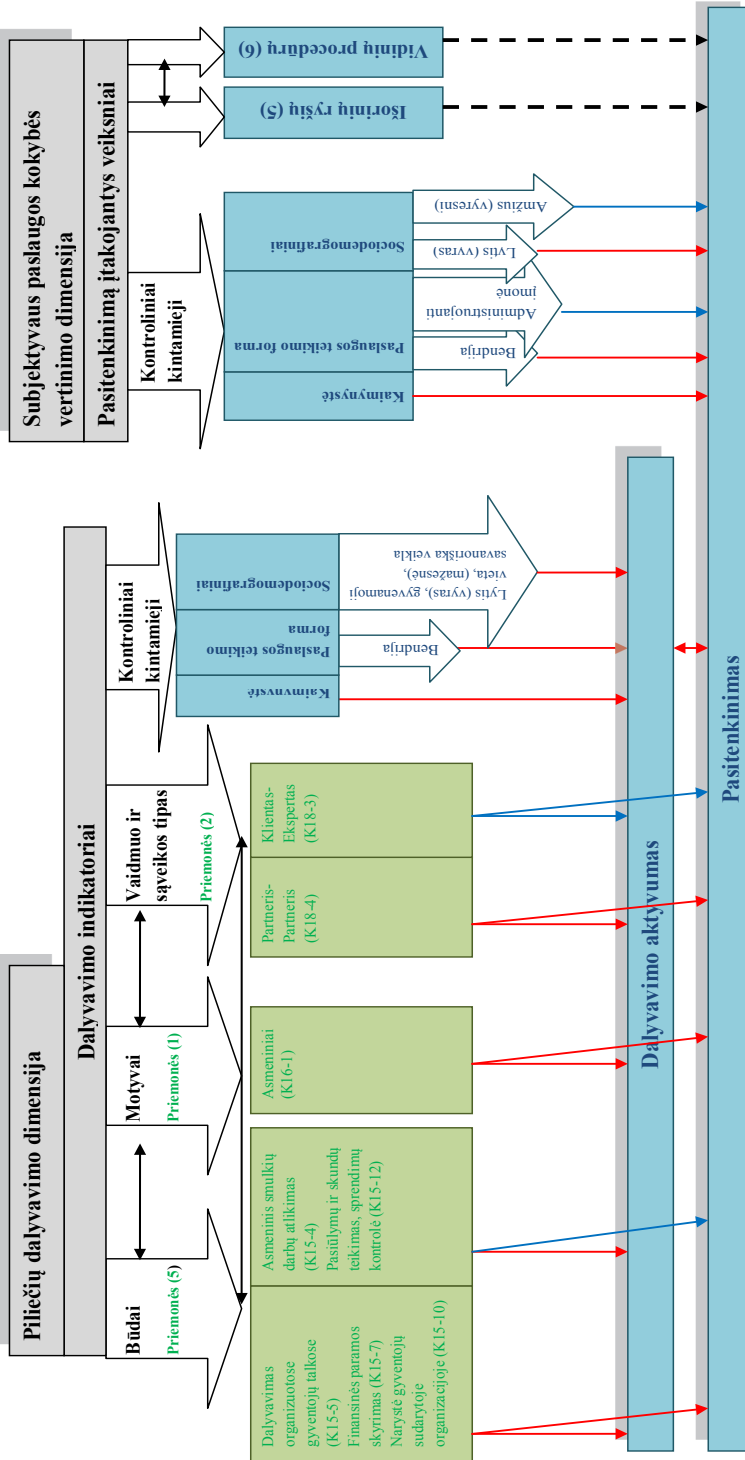
Priemonės santrumpa	Dalyvavimo būdo priemonės	Dalyvavimo aktyvumas (R ² =0,65)			Bendrasis pasitenkinimas (R ² =0,09)			Pasitenkinimas atskiromis paslaugos sritimis (R ² =0,11)		
		β	p	VIF	β	p	VIF	β	p	VIF
K15-3	Dalyvavimas valdyme: esu bendrijos pirmininkas, valdybos narys, laiptinės/namo atstovas (įgaliotinis), priklausau namo „aktyvistų“ ratui	0,23	<0,001	2,29	0,01	0,780	2,29	0,03	0,596	2,29
K15-4	Asmeninis tam tikrų smulkių ūkinių, san-techninių ar organizacinių darbų atlikimas	0,08	0,002	1,82	-0,08	0,071	1,82	-0,09	0,042	1,82
K15-5	Dalyvavimas organizuotose gyventojų talkose (kiemo valymo, laiptinių, rūšių tvarkymo, medžių sodinimo ir pan.)	0,08	0,004	1,94	0,11	0,018	1,94	0,10	0,022	1,94
K15-6	Savalaikis mokesčių sumokėjimas	-0,01	0,552	1,14	0,13	<0,001	1,14	0,12	<0,001	1,14
K15-7	Finansinės paramos skyrimas (2 proc. gyventojų pajamų mokesčio, labdara, ir pan.)	0,06	0,014	1,26	0,12	0,001	1,26	0,15	<0,001	1,26
K15-8	P pinigų skyrimas, negalint pačiam dalyvauti atliekant darbus	0,00	0,900	1,31	-0,01	0,696	1,31	-0,08	0,029	1,31
K15-9	Organizavimas bendrų gyventojų veiklų-remonto darbų, talkų, švenčių, susirinkimų ir pan.	0,15	<0,001	2,24	-0,03	0,599	2,24	0,01	0,894	2,24
K15-10	Narystė gyventojų sudarytoje organizacijoje (bendrijoje, taryboje, saugios kaimynystės grupėje ir pan.)	0,09	0,001	1,87	0,18	<0,001	1,87	0,19	<0,001	1,87
K15-11	Darbų atlikimas esant įsiskolinimui už paslaugas bendrijai ar administruojančiai įmonei	0,03	0,242	1,54	0,15	<0,001	1,54	0,11	0,005	1,54

18 priedo tęsinys

Prieimnės santrumpa	Dalyvavimo būdo priemonės	Dalyvavimo aktyvumas (R2=0,65)			Bendrasis pasitenkinimas (R2=0,09)			Pasitenkinimas atskiromis paslaugos sritimis (R2=0,11)		
		β	p	VIF	β	p	VIF	β	p	VIF
K15-12	Pasiūlymų ir skundų teikimas, sprendimų kontrolė, problemų „matymas“ ir iškelimas gyventojų susirinkimuose ar informuojant namo administratorių	0,10	<0,001	1,85	-0,09	0,044	1,85	-0,07	0,093	1,85
K15-13	Savo iniciatyva naudingų darbų organizavimas ir atlikimas	0,12	<0,001	2,35	-0,02	0,700	2,35	0,01	0,808	2,35
K15-14	Organizacinė pagalba: patariu kaip geriau padaryti, pasiūlau patikimą rangovą, apklausiu kaimynus, padėdu surinkti balsavimo parašus, priimu atliktus darbus ir pan.	0,13	<0,001	2,45	-0,09	0,072	2,45	-0,06	0,244	2,45

Paaiškinimai: bloko kintamieji su $p > 0,05$ – eliminuoti.

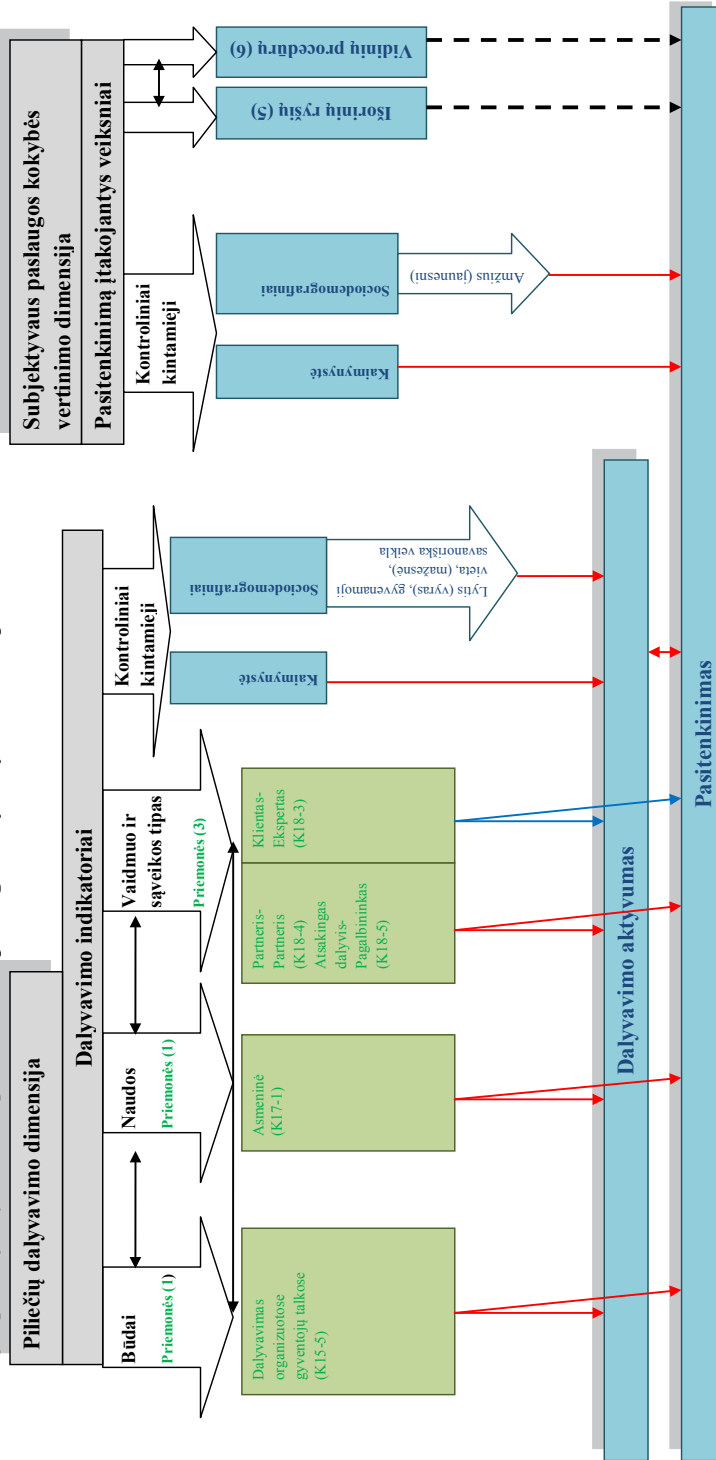
Bendrasis piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo paslaugos kokybe sąveikos konceptualusis modelis



Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

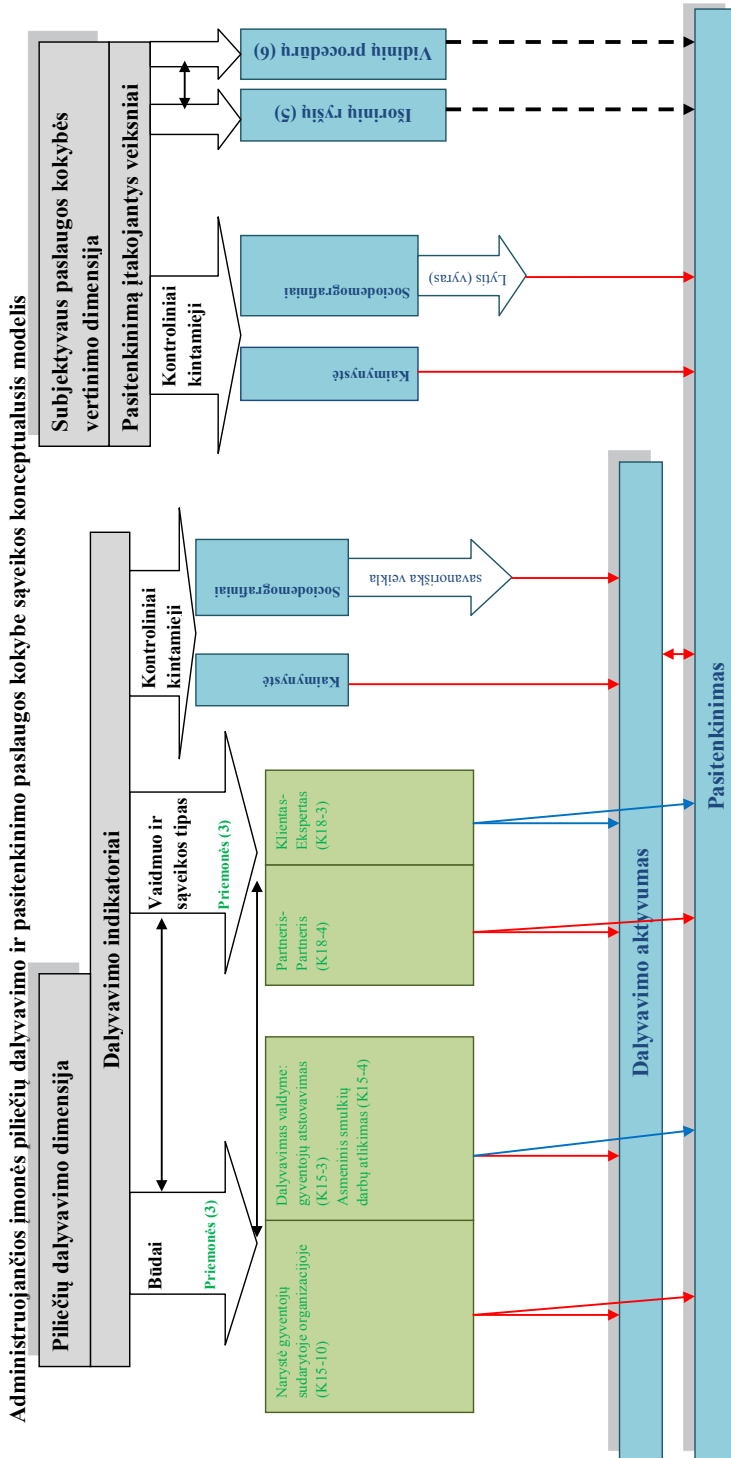
Paaiškinimai: ↑ statistiškai nepavirtinta kintamųjų įtaka; ↔ teorine analize pagrįsti kintamųjų ryšiai; juoda spalva žymi teorinės analizės dimensijas, žalia- kokybinio tyrimo, tamsiai mėlyna- kiekybinio tyrimo dimensijas; → teigiama įtaka kintamajam; → neigiama įtaka kintamajam.

Bendrijos piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo paslaugos kokybe sąveikos konceptualusis modelis



Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Paaiškinimai: **→** statistškai nepatvirtinta kintamųjų įtaka; **↔** teorine analize pagrįsti kintamųjų ryšiai; juoda spalva žymi teorines analizės dimensiją, žalia- kokybinio tyrimo, tamsiai mėlyna- kokybinio tyrimo dimensiją; **→** ietgiama įtaka kintamajam; **↔** neigiami įtaka kintamajam.



Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Paiskinimai: — — — — — statistikai nepatvirtinti kintamųjų ryšiai; juoda spalva žymi teorines analizės dimensijas, žalia - kokybinio tyrimo, tamstai mėlyna - kiekybinio tyrimo dimensijas; — — — — — teigiamas poveikis kintamajam; — — — — — neigiamas poveikis kintamajam.

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS

Edita Stumbraitė-Vilkišienė

PILIEČIŲ DALYVAVIMO AKTYVUMO
IR PASITENKINIMO SĄVEIKOS
KONCEPTUALIZACIJA KURIANT
VIEŠĄJĄ PASLAUGĄ

Daktaro disertacijos santrauka
Socialiniai mokslai, vadyba ir administravimas (03 S)

Vilnius, 2013

Disertacija rengta 2007-2013 metais Mykolo Romerio universitete.

Mokslinis vadovas:

doc. dr. Žilvinas Židonis (Mykolo Romerio universitetas, socialiniai mokslai, vadyba ir administravimas - 03 S). 2008 – 2013 m.

doc. dr. Kęstutis Masiulis (Lietuvos Respublikos Seimas, socialiniai mokslai, vadyba ir administravimas - 03 S). 2007 – 2008 m.

Disertacija ginama Mykolo Romerio universiteto Vadybos ir administravimo mokslo krypties taryboje:

Pirmininkas

doc. dr. Vainius Smalskys (Mykolo Romerio universitetas, socialiniai mokslai, vadyba ir administravimas - 03 S)

Nariai:

prof. dr. Inesa Vorončuka (Latvijos universitetas, socialiniai mokslai, vadyba ir administravimas – 03 S)

prof. dr. Vaidutis Laurėnas (Klaipėdos universitetas, socialiniai mokslai, politikos mokslai – 02 S)

doc. dr. Algirdas Astrauskas (Mykolo Romerio universitetas, socialiniai mokslai, vadyba ir administravimas - 03 S)

doc. dr. Aleksandras Patapas (Mykolo Romerio universitetas, socialiniai mokslai, vadyba ir administravimas - 03 S)

Oponentai:

prof. habil. dr. Borisas Melnikas (Vilniaus Gedimino technikos universitetas, socialiniai mokslai, vadyba ir administravimas- 03 S)

prof. dr. Alvydas Raipa (Mykolo Romerio universitetas, socialiniai mokslai, vadyba ir administravimas - 03 S)

Disertacija bus ginama viešame Vadybos ir administravimo mokslo krypties tarybos posėdyje 2013 m. rugpjūčio 28 d. 13 val. Mykolo Romerio universiteto Konferencijų salėje I-414 aud.

Adresas: Ateities g. 20, LT-08303 Vilnius.

Disertacijos santrauka išsiųsta 2013 m. liepos 28 d.

Disertaciją galima peržiūrėti Lietuvos nacionalinėje Martyno Mažvydo (Gedimino pr. 51, Vilnius) ir Mykolo Romerio universiteto (Ateities g. 20, Vilnius) bibliotekose.

Temos aktualumas. Nepaisant demokratijos principų plėtojimo, ir XX pabaigoje išryškėjusių demokratizavimo tendencijų viešajame valdyme, moderniai demokratiškai visuomenei iškyla būtinybė palaikyti stabilumą greitoje ir permainingoje pasaulinėje kaitoje, ypač naujosios pasaulinės tvarkos procese, tobulinti socialinių jungčių ir grandžių sąveikas, diegiant liberalaus teisingumo idealus ir vertybes bei neutralizuojant grėsmes ir naujas neliberalias alternatyvas (kaip fundamentalistines, populistines, etnonacionalistines ir pan.).

Šiuolaikinėje demokratinės valstybės evoliucijoje teoretikai įžvelgia ne tik valdymo struktūrų reformavimo ir tobulinimo poreikį, bet kartu išryškina valdymo demokratizavimo plėtros siekius, kada atkreipiamas dėmesys į tarpsektorinę ir tarporganizacinę viešojo sektoriaus dalyvių sąveiką- tinklaveiką (Lane J. E., 2009, p. 36-46), vystant viešąsias paslaugas teikiančių organizacijų hibridines struktūras ir keičiant procedūras bei ieškant priemonių šiems uždaviniams spręsti. Naujasis viešasis valdymas suvokiamas ne kaip nauja normatyvinė paradigma, o kaip geriausias valdymo sprendimų kelias (Alford J., Hughes O., 2008, p. 130-148). Tai rodo poslinkį nuo institucionalizmo link neoinstitucionalizmo, kada teoriškai pripažįstama ir praktiškai pagrindžiama, jog organizacinė elgsena arba bichevioristinis pradasis yra viena iš svarbiausių determinuojančių savybių, vykdančių pokyčius ir įtvirtinančių demokratinės vertybes viešojo valdymo praktikoje.

Pokyčius viešajame administravime lemia visuomenės struktūrinių dalių skirtumai, vykstančios transformacijos, globalizacijos procesai, viešosios politikos formulavimo, sprendimų priėmimo ir įgyvendinimo technologijos, metodai ir procedūros. Tradicinis demokratinis valdymas šiandien privalo tobulinti piliečių dalyvavimo formas, ieškoti naujų priemonių tam, kad įvairūs socialiniai poreikiai (interesų grupių) būtų derinami tvarkant viešuosius reikalus, ypač teikiant viešąsias paslaugas. Kartu tai susiję su administratorių atskaitomybės, valdžios ir visuomenės santykių konstravimu, kas sudaro prielaidas organizacinės veiklos kokybiniam parametrams tobulinti (Bouckaert G., Van Doren W., 2009, p. 158-159). Be to, autoriai pažymi (Genuchten Van M., 2010, p. 293-295, Christensen T., Legreid P., Roness P., Rovik K., 2007, p. 29-30, Legreid P., Rolland V. W., Roness P. G., Agotnes J. E., 2010, p. 6-7), jog identifikuoti demokratinio valdymo perspektyvines konstrukcijas ir vertybes negalima be kompleksinio, plataus viso viešojo sektoriaus, viešojo valdymo sistemų, tinklaveikos procesų suvokimo, be sisteminio empirinio ir metodologinio pažinimo derinimo tyrimų procesuose.

Disertaciniame darbe akcentuojami viešųjų paslaugų teikimo turinio aspektai, kai įprasta viešojo administravimo tyrimų praktika- institucijų analizė, formuojant optimaliausias biurokratinės veiklos požiūriu valdymo modelius ir schemas. Piliečių, kaip paslaugos gavėjų, dalyvavimo paslaugos kūrimo procese priemonių ir paslaugos kokybės vertinimo sąveikos analizė dar neturi pakankamo empirinio įdirbio apibendrinimams. Tai rodo tam tikrą demokratijos turinio deviaciją į formalizmą vietoj turiningo pilietiškumo. Pažymėtina, kad dauguma piliečių dalyvavimo viešajame administravime tyrimų yra atliekama JAV, Kanados arba Vakarų Europos (įskaitant Skandinavijos šalių) mokslininkų, tuo tarpu naujosiose demokratijose daugiau apsiribojama politinio dalyvavimo analize ar piliečių dalyvavimo galimybių ir problematikos tyrimu sprendimų priėmimo atžvilgiu. Tai lemia, kad nėra pakankamai analizuojami piliečių dalyvavimo aspektai viešosios politikos įgyvendinimo srityje ir ypač viešųjų paslaugų

atveju, kada piliečiai tampa ne tik viešųjų paslaugų gavėjais, bet ir kūrėjais, prisidedančiais prie paslaugos teikimo ir kokybės gerinimo. Tokiu būdu disertacijoje piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąją paslaugą problematika sutelkiama į dalyvavimo ir pasitenkinimo viešosios paslaugos kokybe sąveiką, siekiant atskleisti paslaugų gavėjų aktyvizacijos poveikį subjektyviam viešųjų paslaugų kokybės vertinimui.

Lietuvos visuomenė gyvena transformacijų laikotarpyje dėl besitęsiančių valstybės valdymo struktūrų ir sistemos kūrimo decentralizacijos ir regionalizacijos plotmėje, bei dėl tradicinio valstybingumo erozijos eurointegracijos procesų eigoje. Kita vertus, „atviros visuomenės“ kūrimas sąlygoja situaciją, kad viešųjų procesų valdymo dalyvių atsiranda vis daugiau ir tai neišvengiamai skatina ieškoti priemonių ir sprendimų, kaip suderinti efektyvumo ir demokratijos reikalavimus vykdant įvairias reformas. Organizacijos, atsakingos už viešųjų paslaugų teikimą ir administravimą, susiduria su problema, kaip efektyviau organizuoti paslaugų teikimo procesą ir patenkinti piliečių lūkesčius. Mokslininkų teigimu (Bovaird T., 2007; Alford J., 2009), tradicinės viešųjų paslaugų teikimo ir valdymo koncepcijos yra pasenusios, todėl turi būti peržiūrėtos, siekiant panaudoti bendrojo paslaugos kūrimo potencialą viešajame sektoriuje, kada paslaugos tiekėjai ir gavėjai bendradarbiauja gerindami paslaugos kokybę. Nors bendrojo paslaugos kūrimo koncepcija labiau išplėtotą paslaugų marketingo srityje (Lusch R. F., Vargo S. L., 2006a, 2006b, 2006c; Etgar M. A., 2008, ir kt.), piliečių dalyvavimo būtinumas kartu kuriant viešąsias paslaugas taipogi mokslininkų pripažįstamas, kaip ir dalyvavimo, teikiant paslaugas tyrimų poreikis (Mills P. K., Morris J. H., 1986; Kelley S. W. et al., 1990; Chua C., Sweeney J. C., 2003; Bowers M. R., Martin Ch. L., 2007, Petukienė E., 2010 ir kt.).

Disertaciniame darbe vadovaujamas požiūriu, kad piliečių, kaip paslaugos gavėjų, dalyvavimas ir sąveika su paslauga teikiančia organizacija bendrai kuriant ir gerinant viešąją paslaugą yra viešojo valdymo tyrimų objektas. Bendrojo paslaugos kūrimo principai pasitelkiami modernizuojant ir reformuojant viešąsias paslaugas, siekiant įgyvendinti valdžios „orientuotos į piliečius“ koncepciją. Be piliečių, kaip paslaugos gavėjų, dalyvavimo, viešųjų paslaugų kokybės gerinimas tampa komplikuoatas, nes apsiribojama paslaugos tiekėjo vertinimais ir požiūriu, kokia paslauga yra kokybiška. Taigi iškyla būtinybė tirti piliečių dalyvavimo teikiant viešąsias paslaugas aktyviniavimo mechanizmus bei jų sąveiką su viešosios paslaugos kokybės vertinimo pokyčiais. Kadangi tiek dalyvavimas, tiek paslaugos kokybės vertinimas yra subjektyvaus apsisprendimo ir požiūrio dalykas (neatmetant prielaidos, kad subjektyvią poziciją įtakoja išorės veiksniai), disertacijoje koncentruojamasi į dalyvavimą ir viešosios paslaugos kokybės vertinimą iš paslaugos gavėjo pozicijos, kada viešoji paslauga laikoma kokybiška, kai paslaugos gavėjai yra patenkinti ja, kaip atitinkančia jų lūkesčius dėl priimtinos paslaugos kokybės.

Piliečių dalyvavimo analizė bendrai kuriant paslaugas viešajame sektoriuje susijusi su aktyvia paslaugos gavėjų ir tiekėjų sąveika paslaugos teikimo ir administravimo procesuose, todėl disertacinio darbo empirinio tyrimo tikslams realizuoti pasirinkta viena viešoji paslauga, priskiriama prie Lietuvos savivaldybių savarankiškų funkcijų- „gyvenamojo namo butų ir kitų patalpų savininkų bendrijos valdymo organų, savivaldybės paskirtų administratorių <...> veiklos priežiūra ir kontrolė“ (LR Vietos savivaldos įstatymas, 1994, aktuali redakcija). Kadangi Lietuvos savivaldybės pačios neatlieka daugiabučių namų butų ir kitų patalpų savininkų bendrosios dalinės nuosavybės

priežiūros ir administravimo paslaugos, šią paslaugą vykdyti ir administruoti paskiriami savivaldybės administratoriaus įgalioti administratoriai (t. y. administravimo įmonės) arba paslaugos vykdymą ir administravimą perima gyvenamojo namo ir kitų patalpų savininkų įsteigtos organizacijos- bendrijos arba sudaroma jungtinės veiklos sutartis. Tokį viešosios paslaugos pasirinkimą lėmė darbo problema, nukreipta į piliečių dalyvavimo kaip asmeninės veiklos ir subjektyvaus paslaugos kokybės vertinimo sąveikos analizę, kada tiesioginis paslaugos gavėjų dalyvavimas yra būtinas ne tik naudojantis teikiamos paslaugos rezultatais, bet ir formuojant paslaugos teikimo tikslus, numatant realizavimo priemones, asmeniškai atliekant su paslaugos teikimu susijusius darbus bei priimant sprendimus dėl paslaugos teikimo būdo ir kokybės gerinimo. Mokslininkų teigimu, bendrojo paslaugos kūrimo idėja sėkmingiausiai realizuojama tose viešosiose paslaugose, kuriose paslaugos teigimo procesas yra ilgalaikis, o pati paslauga organizuojama vietos lygmeniu (pvz. Boyle D. et al., 2006; Roberts N. C., 2003), sudarant palankias sąlygas dalyvavimo idėjų integravimui pasitelkiant decentralizavimo ir subsidiarumo principus.

Daugiabučių gyvenamųjų namų bendros dalinės nuosavybės administravimo paslauga pasirinkta ir dėl didėjančio Lietuvos gyventojų suinteresuotumo dalyvauti bendrai kuriant šią paslaugą, kada steigiamos ne pelno organizacijos- daugiabučių gyvenamųjų namų savininkų bendrijos, tokiu būdu perimant paslaugos administravimo funkcijas iš savivaldybės. Minėtos paslaugos gavėjai turi galimybę pasirinkti, kokia forma bus realizuojama viešoji paslauga, todėl paslaugos gavėjų iniciatyva veikti, dalyvauti teikiant ir administruojant paslaugą šiuo atveju ypatingai svarbi, kaip pirminių sąlygų bendrajam paslaugos kūrimui sudarymas. Be to bendrai kuriant šią paslaugą gali pasireikšti tiek individualus, tiek kolektyvinis dalyvavimo būdai ir abiem dalyvavimo aktyvumo intensyvumo lygiais- pasyviu ir aktyviu. Struktūrų ir procedūrų egzistavimas, užtikrinančių bendrojo paslaugos kūrimo sąlygas yra svarbus aspektas, kadangi rodo, realią paslaugos gavėjų dalyvavimo realizavimo tikimybę (Marschall M. J., 2004; Pestoff V., 2006).

Piliečių dalyvavimo panaudojimo poreikis reformuojant viešųjų paslaugų teikimo sistemą, siekiant geresnės kokybės viešųjų paslaugų bei pritaikant bendrojo paslaugos kūrimo koncepcijos principus, sudaro prielaidas mokslinėje literatūroje ieškoti teorinių ir empirinių patvirtinimų, leidžiančių sukurti piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo kaip subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo sąveikos modelį. Pripažįstant piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąsias paslaugas naudą ir pritariant, kad piliečių dalyvavimo kaip tikslo siekiamybė yra nepakankama prielaida efektyviam paslaugų kūrimui, piliečių dalyvavimo bendrai kuriant daugiabučių gyvenamųjų namų bendros dalinės nuosavybės priežiūros ir administravimo paslaugą tyrimas konstruojamas kaip atspirties taškas, kuriant priemones viešųjų paslaugų kokybei gerinti, įvertinant pasitenkinimo kaip subjektyvaus paslaugos kokybės vertinimo aspektus bei paslaugos gavėjų dalyvavimo potencialą ir priemones bendrai kuriant paslaugą.

Mokslinės problemos pagrindimas ir ištirtumo lygis. Piliečių dalyvavimo bendrai kuriant paslaugas ir jų pasitenkinimo paslaugų kokybe sąveikos analizė mokslinėje literatūroje yra žymiai mažiau nagrinėta, nei kiekvienas iš šių aspektų atskirai.

Tiek piliečių dalyvavimas teikiant paslaugas, tiek pasitenkinimo paslaugos kokybe problematika yra ganėtinai plačiai aptarta užsienio šalių mokslininkų darbuose: piliečių kaip vartotojų/klientų dalyvavimas (Bowen D. E., 1986; Kelley S. W., Donnelly J. H., Skinner S. J., 1990; Mills P. K., Morris J. H., 1986 etc.), pasitenkinimas (Ghobadian A., Speller S., Jones M., 1994; Kelly J. M., Swindell D., 2003; Špaček D., Nunvarova S., 2009; Poelmans M., Linde X., 2009 etc.), paslaugų kokybė (Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L., 1985, 1988; Ghobadian A., Speller S., Jones M., 1994; Clark D., 2003; Folz D. H., 2004; Diamond L., Morlino L., 2004), paslaugų kokybės modeliai ir paslaugų kokybės gerinimo aspektai (Grönroos Ch. 1984; Brown T. J., Churchill Jr. G. A., Peter P. J., 1993; Wisniewski M., Donnelly M., 1996; Curry A., Herbert D., 1998; Engel C., 2002). Piliečių dalyvavimo raiškos ir taikymo administraciniuose procesuose problematika apžvelgiama B. R. Barber (1984), R. C. Box (1998), A. Etzioni (1994), P. Bogason, S. Kensen, H. T. Miller (2002), D. P. Moynihan (2003), N. Roberts (2004), A. M. Eikenberry (2007), Lane J. E. (2009) darbuose. X. Wang (2001), B. Kliksberg (2000), T. L. Cooper, T. A. Bryer, J. W. Meek (2006), B. Meng (2008) darbuose aptaria piliečių dalyvavimo viešosiose paslaugose sampratos apibrėžties specifiką. Tuo tarpu N. Font (1998), K. E. Halvorsen (2003), C. S. King, K. M. Feltey, B. O. Susel (1998a), X. Wang (2001) analizuoja dalyvavimo viešosiose paslaugose ir (ne)pasitenkinimo sąveikos klausimą. Pasitenkinimo kaip priemonės viešųjų paslaugų kokybei vertinti privalumus ir taikymo ribas aptaria L. Dobuzinskis (1997), G. Dinsdale, B. D. Marson (1999), J. E. Fountain (2001), T. Brown (2007) etc.

Bendrojo paslaugų kūrimo koncepcijos taikymo viešosioms paslaugoms aspektus analizuoja tiek Lietuvos, tiek užsienio šalių autoriai. T. Brandsen, V. Pestoff (2006) pagrindžia koncepcijos taikymo galimybes viešosiose ir ne pelno organizacijose. K. Snavely, U. Desai (2000), K. LeRoux (2009), L. M. Salamon (1995), J. Alexander, R. Nank (2009), T. Bovaird (2007), J. Alford (2009), įvertindami viešųjų paslaugų specifiką argumentuoja, kad tiesioginis paslaugos gavėjo ir tiekėjo kontaktas nėra būtinas bendrame paslaugos kūrimo procese, svarbu, ar paslaugos gavėjai linkę bendradarbiauti, prisiimti didesnę atsakomybę, investuoti savo intelektualinius, laiko, finansinius ir kitus išteklius viešosios paslaugos kokybės gerinimui. L. Bagdonienė, R. Hopenienė (2004), E. Petukienė (2010) darbuose analizuoja bendrojo paslaugos kūrimo apibrėžties problemas, ypač atsižvelgiant į specifinius viešosios paslaugos tiekėjo ir gavėjo santykius bei viešosios paslaugos sukuriamą vertę. Piliečių dalyvavimo būdai bendrai kuriant paslaugą autorių nagrinėjami pagal viešosios paslaugos rezultato sukuriamą vertę individui, grupei arba kolektyvui. Visgi apžvelgus mokslininkų darbuose išsakytus argumentus, galima teigti, kad tiek individualus, tiek kolektyvinis piliečių dalyvavimas bendrai kuriant paslaugas gali sukurti vien tik privačią ar vien tik kolektyvinę vertę arba abi (Needham C., Carr S., 2009; Alford J., 2009; Griffiths S., Foley B., Prendergrast J., 2009a; Löffler E., Watt P., 2009). Dalyvavimo būdo pasirinkimas yra iš esmės susijęs su dalyvavimo motyvavimo priemonėmis bei individo asmeninio bei socialinio gyvenimo aplinkybėmis.

Remiantis J. Alford (2002a, 2002b), T. Manwaring, S. Wood (1985), G. Zajac, J. G. Bruhn (1999), L. C. Walters, J. Aydelotte, J. Miller (2000), J. J. Kirilin, M. K. Kirilin (2002), D. H. Folz (2004), N. Roberts (2004) ir kt. autorių darbais išskiriamos pagrindinės

veiksnių grupės įtakojančios piliečių dalyvavimo aktyvumą viešosiose paslaugose. Tuo tarpu pasitenkinimą viešosios paslaugos kokybe įtakojančius veiksnius analizuoja Ch. Skelcher (1992), T. Brown (2007), G. Bouckaert, P. Laegreid, S. Van de Walle (2005), E. Claver, J. Llopis, J. L. Gasco, H. Molina, F. J. Conca (1999) ir kt. autoriai. Viešųjų paslaugų kokybės vertinimą lemia struktūriniai, procedūriniai, turinio, rezultato ar įvaizdžio kriterijai, tačiau dauguma autorių sutinka (pvz. Ghobadian A., Speller S., Jones M. (1994); J. L. Heskett (1990) ir kt.), kad pagrindinis viešosios paslaugos kokybės matas yra paslaugos gavėjų pasitenkinimas paslauga. Atsižvelgiant į viešųjų paslaugų specifiką, paslaugos gavėjų pasitenkinimas paslaugos kokybe padeda atskleisti, kiek viešoji paslauga yra veiksminga ir pateisina jos paskirtį, t. y. piliečių poreikius ir lūkesčius, ir kiek viešoji paslauga yra efektyvi ir legitimi žvelgiant iš paslaugos gavėjo pozicijos.

Lietuvos mokslininkų darbuose piliečių dalyvavimo teikiant viešąsias paslaugas problematika nagrinėjama palyginti retai. Tačiau nemažai dėmesio yra skiriama dalyvavimo kaip tarpdisciplininio tyrimo objekto analizei: E. Petukienė (2010) tyrė klientų dalyvavimo aspektus Lietuvos seniūnijų teikiamose viešosiose paslaugose bei suformavo klientų dalyvavimo viešosiose paslaugose valdymo modelį remiantis paslaugų marketingo požiūriu į kliento ir paslaugos tiekėjo santykius, R. Tijūnaitienė (2009) analizavo dalyvavimo pilietinės visuomenės organizacijose motyvacijos raišką ir plėtojimą, L. Stračinskienė (2005) nagrinėjo dalyvavimo strategijas ir mechanizmus, A. Bučinskas ir A. Raipa (2003), A. Raipa (2007), R. Petrauskienė (2006), L. Marcinkevičiūtė ir R. Petrauskienė (2008), A. Raipa ir V. Smalskys (2012) gilinosi į demokratinio valdymo procesų raidą, piliečių dalyvavimo ir valdžios institucijų bei jų efektyvumo sąveiką. Ypač plačiai visuomenės dalyvavimo tema analizuojama sociologų ir politologų darbuose.

Nepaisant gana plataus užsienio ir Lietuvos autorių įdirbio ir praktikų susidomėjimo piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąsias paslaugas objektu, lieka neišspręstos kelėta problemų. Teoriniame lygmenyje, kaip ir praktiniame, mažai skirta dėmesio paslaugos gavėjo dalyvavimo poveikio viešosios paslaugos kokybės vertinimams analizei. Vienas žinomiausių darbų ir savotiška išimtis yra S. W. Kelley, J. H. Donnelly, S. J. Skinner (1990) tyrimai, kurie patvirtino prielaidas, kad vartotojų dalyvavimas yra tiesiogiai susijęs su tuo, ką ir kaip vartotojai vertina paslaugose, tačiau autoriai nurodė, kad būtini tolimesni tyrimai, siekiant nustatyti, kaip vartotojo elgesys paslaugų teikimo procese gali įtakoti vartotojo nuomonę ar net keisti vartotojo nuostatas. Visgi piliečių/vartotojų dalyvavimo ir pasitenkinimo paslaugų kokybe sąveikos tyrimų yra akivaizdus trūkumas mokslinėje literatūroje ypač viešųjų paslaugų kontekste. D. L. Kellogg, W. E. Youngdahl ir D. E. Bowen (1997), J. L. Heskett, W. L. Hart ir W. E. Sasser (1990), C. H. Lovelock (1994) tyrimai iš dalies užpildo šią spragą, tačiau jų darbuose piliečių kaip vartotojų dalyvavimas teikiant paslaugas analizuojamas skiriant dėmesį atskirų aspektų analizei (vaidmenims, ištekliams, vertei ir pan.), tačiau trūksta tyrimų analizuojančių piliečių dalyvavimo priemonių poveikį paslaugos kokybės vertinimui vadovaujantis paslaugos gavėjo kriterijais.

Kita probleminė sritis yra ta, kad negausūs paslaugos gavėjų dalyvavimo ir paslaugos vertinimo sąveikos tyrimai buvo atlikti tiriant privataus sektoriaus paslaugas, tuo tarpu piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos tyrimai viešajame sektoriuje

neaptinkami, nors pastaruoju metu augs susidomėjimas piliečių dalyvavimo galimybėmis teikiant viešąsias paslaugas, jo priežasčių, motyvų ir tikslų paieška ir paaiškinimu. Be to, trūksta tyrimų, kokios dalyvavimo priemonės įtakoja paslaugos gavėjų dalyvavimo aktyvumą bendrai kuriant paslaugą ir vertinant tos paslaugos kokybę bei kaip aktyvus paslaugos gavėjų dalyvavimas gali būti integruotas į paslaugos teikimo kokybės gerinimo procesą.

Taigi, apibendrinant šiame moksliniame darbe keliamas **probleminis klausimas**, kaip piliečių dalyvavimo aktyvumas, vertinamas subjektyvios patirties atžvilgiu, bendrai kuriant viešąją paslaugą, yra susijęs su paslaugos gavėjų subjektyviu viešosios paslaugos kokybės vertinimu- pasitenkinimu? Daroma prielaida, kad aktyvus piliečių dalyvavimas bendrai kuriant viešąją paslaugą sumažina atotrūkį tarp to, ko realiai nori piliečiai, ir to, ką apie piliečių reikalavimus išsivaizduoja paslaugos tiekėjai arba administratoriai. Tokiu atveju viešosios paslaugos subjektyvus kokybės vertinimas turėtų pagerėti, paslaugos gavėjams patiems dalyvaujant kartu kuriant viešąją paslaugą.

Plačiau prasme mokslinė disertacijos problema yra ta, kad Lietuvoje iki šiol neatlikti moksliniai tyrimai, siekiant nustatyti aktyvaus piliečių dalyvavimo poveikį viešųjų paslaugų kokybės vertinimui, bendrai kuriant viešąsias paslaugas. Todėl svarbu atlikti tyrimą tokiais kryptimis: 1) ištirti, kiek aktyviai piliečiai dalyvauja bendrai kuriant pasirinktą viešąją paslaugą Lietuvoje; 2) nustatyti, pagrindines dalyvavimo priemones, sąlygojančias piliečių dalyvavimo aktyvumą viešojoje paslaugoje bei pasitenkinimą viešosios paslaugos kokybe; 3) nustatyti, kaip skirtinga paslaugos teikimo forma susijusi su dalyvavimo aktyvumu ir pasitenkinimu viešosios paslaugos kokybe; 4) suformuluoti galimas piliečių dalyvavimo kartu kuriant viešąsias paslaugas tobulinimo kryptis ir parengti piliečių dalyvavimo ir viešosios paslaugos kokybės subjektyvaus vertinimo sąveikos teorinį konceptualųjį modelį.

Tyrimo objektas- piliečių, kaip paslaugos gavėjų, dalyvavimas bendrai kuriant viešąją paslaugą.

Tyrimo tikslas- parengti piliečių dalyvavimo, bendrai kuriant viešąją paslaugą, ir subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo (pasitenkinimo) sąveikos konceptualiuosius modelius.

Tyrimo uždaviniai:

1. Integruojant skirtingus teorinius požiūrius, apibrėžti ir identifikuoti esminius piliečių dalyvavimo sampratos elementus bei pagrįsti sąvokos *pilietis* vartojimą bendrojo viešosios paslaugos kūrimo kontekste.
2. Atlikti piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąsias paslaugas analitinių-struktūrinių veiksnių analizę ir išskirti pagrindinius indikatorius susijusius su piliečių kaip paslaugos gavėjų dalyvavimo aktyvumu bendrojo viešosios paslaugos kūrimo kontekste.
3. Apibendrinti teorines prielaidas ir pagrįsti piliečių dalyvavimo ir subjektyvaus paslaugos kokybės vertinimo, t. y. pasitenkinimo, sąveikos analizės aktualumą bendrojo viešosios paslaugos kūrimo atžvilgiu.

4. Suformuluoti piliečių dalyvavimo ir subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo (pasitenkinimo) sąveikos teorinį konceptualųjį modelį, leidžiantį integruoti piliečių dalyvavimo ir paslaugos kokybės vertinimo (pasitenkinimo) normatyvines prielaidas.
5. Adaptuoti teorinį konceptualųjį modelį tirtam bendrojo viešosios paslaugos kūrimo atvejui, išskiriant pagrindinius veiksnius, lemiančius piliečių dalyvavimo aktyvumo ir paslaugos kokybės vertinimo (t. y. pasitenkinimo) sąveikos ryšius.

Tyrimo metodologija, metodai ir empirinė bazė. Disertaciniame tyrime remiamasi *mišria tyrimų strategija*, kada taikoma tiek interpretacinė, tiek pozityvistinė prielaidos tam, kad visapusiškai apibūdintų tiriamą objektą. Vadovaujamosi XX a. antroje pusėje susiformavusiu sisteminiu požiūriu, kad epistemologines ir ontologines mokslo problemas reikia spręsti postmoderniojo mokslo kontekste, laikantis kompleksiško paradigmos. Disertacijos empiriniame tyrime dominuoja kokybinis tyrimas kaip pirminis ir pagrindinis, nurodantis konstruktyvistinę metodologinę prielaidą, kaip papildomas tyrimas pasirinktas kiekybinis tyrimas, siejamas su normatyvine-pozityvistine metodologija.

Disertacijoje taikomi šie *teoriniai tyrimo metodai*: sisteminės analizės, abstrakcijos, sintezės, analogijos, indukcijos, dedukcijos, lyginimo, apibendrinimo ir mokslinio modeliavimo.

Atliekant tyrimą, naudojami šie *empiriniai tyrimo metodai*:

1. *Mokslinės literatūros analizė* taikyta apibrėžiant esminius darbo konceptus, atskleidžiant jų turinį, identifikuojant esmines tyrimo kontekste dimensijas, rengiant metodologinę dalį. Analizuota vadybinė, sociologinė, viešosios politikos, psichologinė, politologinė, viešojo administravimo, metodologinė literatūra piliečių (klientų, vartotojų, visuomenės) dalyvavimo ir viešųjų paslaugų kokybės vertinimo, tyrimų metodologijos klausimais, siekiant identifikuoti konceptualųjį piliečių dalyvavimo ir viešųjų paslaugų kokybės vertinimo (pasitenkinimo) santykį.
2. *Antrinė duomenų analizė*- siekiant įvertinti daugiabučių namų butų ir kitų patalpų savininkų bendrosios dalinės nuosavybės priežiūros ir administravimo paslaugos gavėjų skaičių, daugiabučių gyvenamųjų namų savininkų bendrųjų skaičių tyrime analizuojami Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės statistiniai duomenys, Lietuvos Respublikos Nekilnojamojo turto registro duomenys bei Lietuvos Respublikos Aplinkos ministerijos internetiniame puslapyje pateikiami statistiniai duomenys.
3. Empirinis tyrimas remiasi *trianguliacijos koncepcija*, kai derinamas kokybinis ir kiekybinis tyrimai, naudojant kryptingojo *ekspertų interviu* ir paslaugos gavėjų *interaktyvios apklausos* bei *apklausos raštu* metodus.
4. *Statistinės analizės metodai* taikyti duomenų apdorojimo procese: aprašomoji analizė, dažnių analizė, rangų, vidurkio, standartinių nuokrypių skaičiavimas, atliktas instrumento validumo ir patikimumo patikrinimas, kiekybinių duomenų koreliaciniais ryšiams nustatyti taikytas *Pearson* koreliacijos koeficientas, o kokybinių duomenų koreliacinei analizei taikytas *Spearman* koreliacijos

koeficientas; paskaičiuoti procentiniai skirstiniai pagal respondentų demografinių charakteristikų grupes, atliktas respondentų grupių nuomonių skirtumo vertinimas pagal *Pearson χ^2* kriterijų (angl. *Pearson Chi-Square*). Piliečių dalyvavimo aktyvumo ir priemonių sąveikos ryšiams su subjektyviu paslaugos kokybės vertinimu- pasitenkinimu nustatyti, panaudota koreliacinė ir tiesinė regresinė analizė, tuo tarpu viena-faktorinė dispersinė analizė ANOVA su PostHos LSD kriterijumi panaudota nustatyti vidurkių skirtumui tarp daugiau nei dviejų grupių. Tyrimo duomenų statistinis apdorojimas atliktas naudojant SPSS 17.0.1 (angl. *Statistical Package for the Social Sciences*) programinę įrangą.

Mokslinis darbo naujumas ir teorinis reikšmingumas:

- Išanalizavus analitinius-struktūrinius piliečių dalyvavimo ir viešųjų paslaugų kokybės vertinimo aspektus, išgryninta piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąją paslaugą samprata sąveikoje su viešosios paslaugos kokybės subjektyviu vertinimu, integruojant vadybos (paslaugų marketingo) ir viešojo valdymo požiūrius bei pritaikant juos viešojo administravimo sričiai.
- Suformuluota integruotą paslaugų marketingo ir viešojo administravimo požiūrį atspindinti kokybiškos viešosios paslaugos samprata, remiantis subjektyviu viešosios paslaugos kokybės vertinimo (pasitenkinimo) aspektu.
- Išanalizuotos ir apibendrintos piliečių dalyvavimo priemonės tirtos viešosios paslaugos atveju įtakojančios dalyvavimo aktyvumą bei pasitenkinimą viešosios paslaugos kokybe įtakojančios veiksniai, atskleidę dalyvavimo ir pasitenkinimo konstrukto sąveikos prielaidas ir tyrimų poreikį.
- Suformuluotas teorinis konceptualusis piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąją paslaugą ir pasitenkinimo viešosios paslaugos kokybe sąveikos modelis, kuris atlikus empirinį tyrimą adaptuotas tirtos paslaugos ir gautų rezultatų atžvilgiu ir parengti trys konceptualieji taikomieji piliečių dalyvavimo ir subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo (pasitenkinimo) sąveikos modeliai.
- Tyrimo rezultatai gali būti pagrindas kuriant integruotus piliečių dalyvavimo ir viešosios paslaugos kokybės valdymo modelius viešajame sektoriuje bendrai arba vienos paslaugos atžvilgiu, sprendžiant paslaugų demokratizacijos uždavinius bei numatant įgyvendinimo priemones.
- Darbe pirmą kartą Lietuvoje kompleksiskai ir sisteminiu požiūriu išanalizuoti piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąsias paslaugas aspektai sąveikoje su subjektyviu viešosios paslaugos kokybės vertinimu (pasitenkinimu), siekiant įvertinti piliečių dalyvavimo kaip priemonės taikymo galimybes viešųjų paslaugų kokybės vertinimui gerinti.

Praktinis darbo reikšmingumas:

- Tyrimo rezultatai gali padėti geriau suprasti realias (ne viešai deklaruojamas) piliečių dalyvavimo priežastis ir veiksnius, kurie daro esminę įtaką viešosios paslaugos kokybės vertinimui už viešųjų paslaugų teikimą atsakingų organizacijų vadovams, paslaugas teikiančių ar administruojančių organizacijų vadovams bei piliečių įsteigtų paslaugą administruojančių ir teikiančių organizacijų (ne pelno)

lyderiams, kurie galės priimti argumentuotus sprendimus gerinant viešosios paslaugos kokybę ir panaudojant paslaugos gavėjų įvairius išteklius.

- Gauti tyrimo rezultatai gali būti panaudoti tobulinant viešųjų paslaugų teikimo sistemas vietos lygmenyje, integruojant paslaugos gavėjus į bendrojo paslaugos kūrimo sistemą, tuo tarpu skirtingų dalyvavimo priemonių ir paslaugos teikimo formų poveikio rezultatai subjektyviam viešosios paslaugos kokybės vertinimui nurodo galimas tobulinimo kryptis ir jų realizavimo efektyvumo prielaidas.
- Remiantis parengtais piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo viešosios paslaugos kokybe sąveikos konceptualiaisiais modeliais, galima kurti paslaugos gavėjų dalyvavimo bendrai kuriant viešąsias paslaugas skatinimo ir valdymo strategijas, be to, paslaugą teikiančios ir administruojančios organizacijos lyderiai galės įvertinti demokratinių valdymo instrumentų taikymo naudą, siekiant geresnės viešųjų paslaugų kokybės ir mažinant atotrūkį tarp paslaugos gavėjų ir paslaugą administruojančių/teikiančių organizacijų lyderių kokybiškos viešosios paslaugos supratimo.

Darbo struktūra ir turinio apžvalga. Disertaciją sudaro 3 dalys. *Pirmoje dalyje konstruojamas teorinis tyrimo pagrindas, kuris apima tris analizės etapus.* Visų pirma, aptariamos piliečių dalyvavimo koncepto bendrai kuriant viešąsias paslaugas analitinės-struktūrinės dimensijos, siekiant išskirti pagrindinius indikatorius susijusius su piliečių, kaip paslaugos gavėjų, dalyvavimo aktyvumu bendrojo viešosios paslaugos kūrimo kontekste. Tuo tikslu atskleistas piliečių dalyvavimo, kaip tyrimo objekto, iširtumas viešosios politikos, viešojo administravimo, vadybos (paslaugų marketingo) ir kt. mokslo kryptių kontekste; aptarta piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąją paslaugą sampratos apibrėžties problema; aptarti piliečių dalyvavimo modeliai bei pristatyti esminiai principai piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąsias paslaugas vietos savivaldos lygmenyje; pagrįstas bendrojo paslaugos kūrimo koncepcijos tinkamumas viešosioms paslaugoms; išanalizuoti ir susisteminti piliečių, kaip paslaugos gavėjų, dalyvavimo aktyvumą įtakojantys indikatoriai (dalyvavimo būdai, dalyvavimo motyvai ir naudos, piliečių ir administratorių vaidmenys ir sąveikos tipai) bendrai kuriant viešąją paslaugą.

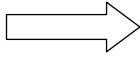
Antrajame teorinės analizės etape pateikiama viešųjų paslaugų kokybės vertinimo konceptualizacija: įvertintas specifinis viešųjų paslaugų kontekstas ir paslaugų kokybės gerinimo koncepcijos; pagrįsta viešosios paslaugos kokybės vertintojų kaip *piliečių* samprata ir identifikavimo reikšmės; pristatyti paslaugų kokybės modeliai ir jų pritaikymo galimybės viešosioms paslaugoms; suformuluota kokybiškos viešosios paslaugos samprata remiantis subjektyvaus kokybės vertinimo požiūriu; pagrįstas subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo (pasitenkinimo) indikatoriaus tinkamumas, analizuojant piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąją paslaugą ir jos kokybės vertinimo sąveiką; aptarti pasitenkinimą viešosios paslaugos kokybe įtakojantys veiksniai.

Trečiajame teorinės analizės etape išnagrinėtų analitinių-struktūrinių tiriamo objekto dimensijų pagrindu suformuluojamas teorinis piliečių dalyvavimo ir subjektyvaus viešųjų paslaugų kokybės vertinimo (pasitenkinimo) sąveikos konceptualusis modelis (žr. 1 paveikslą) bei išskiriami 4 galimi pagrindinių modelio kintamųjų

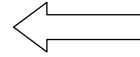
sąveikos variantai: atskyrimo, dominuojančios įtakos, įvairiakryptės įtakos ir atvirkštinio priešastingumo.

1. Atskyrimo variantas.

Piliečių dalyvavimas



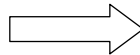
Pasitenkinimas



Šiuo atveju paslaugos gavėjų dalyvavimo aktyvumas neįtakoja pasitenkinimo viešąja paslauga ir atvirkščiai. Šis sąveikos modelis grindžiamas prielaida, kad piliečiai nėra linkę dalyvauti bendrai kuriant viešąją paslaugą nei aktyvia- pasyvia, nei individualia-kolektyvine formomis. Net, jei piliečiai dalyvauja paslaugos kūrimo procese, viešosios paslaugos vertinimas nesąlygoja pasitenkinimo kaip viešosios paslaugos priimtinos kokybės vertinimo. Be to, viešosios paslaugos kokybe patenkinti paslaugos gavėjai nėra linkę aktyviau dalyvauti paslaugos kūrimo procesuose, nei nepatenkintieji.

2. Dominuojančios įtakos variantas.

Piliečių dalyvavimas

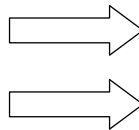


Pasitenkinimas

Dominuojančios įtakos sąveikos variantas remiasi prielaida, kad kažkuri dalyvavimo priemonė (ar jų grupė) ar kitas kontrolinis nepriklausomas kintamasis turi dominuojančią įtaką pasitenkinimui viešosios paslaugos kokybe.

3. Įvairiakryptės įtakos variantas.

Piliečių dalyvavimas

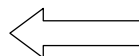


Pasitenkinimas

Šis sąveikos variantas grindžiamas prielaida, kad keletas piliečių dalyvavimo priemonių (ar jų grupių) ir/arba kitų kontrolinių nepriklausomų kintamųjų turi įtaką pasitenkinimui kaip viešosios paslaugos priimtina kokybės vertinimui.

4. Atvirkštinio priešastingumo variantas.

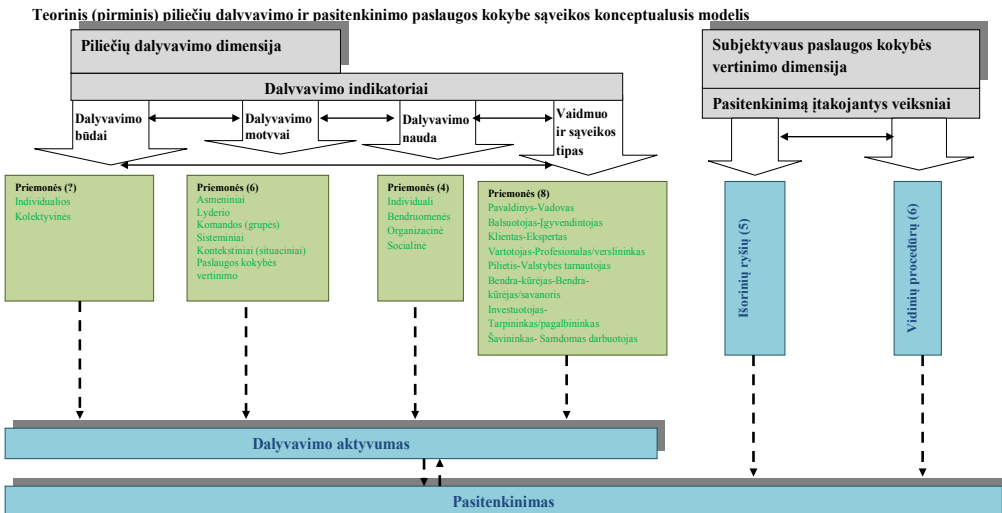
Piliečių dalyvavimas



Pasitenkinimas

Atvirkštinio priežastingumo sąveikos variantas nurodo galimybę, kad pasitenkinimas gali būti ir priklausomas ir nepriklausomas kintamasis. Šiuo atveju sąveikos variantas grindžiamas prielaida, kad piliečių pasitenkinimas viešosios paslaugos kokybe daro poveikį paslaugos gavėjo dalyvavimo aktyvumui, t. y. patenkinti paslaugos kokybe piliečiai yra aktyvesni bendrai kuriant paslaugą. Kitaip tariant, subjektyvus viešosios paslaugos kokybės vertinimas tiesiogiai įtakoja piliečių nuostatas dalyvauti paslaugos teikimo procesuose įvairiomis formomis arba nusišalinti nuo bendro paslaugos kūrimo proceso.

1 paveikslas



Saltinis: sudaryta darbo autorės.

Paisiškinimai: - - - - - statistikai nepatvirtinti kintamųjų ryšiai; ← teorine analize pagrįsti kintamųjų ryšiai; juoda spalva žymi teorinės analizės dimensiją, žalia-kokybinio tyrimo, mėlyna- kiekybinio tyrimo dimensiją.

Antroje disertacijos dalyje pateikiama piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąją paslaugą ir subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo (pasitenkinimo) sąveikos empirinio tyrimo argumentacija Lietuvos kontekste, daugiabučių namų butų ir kitų patalpų savininkų bendrosios dalinės nuosavybės priežiūros ir administravimo paslaugos atveju: pagrindžiamos metodologinės nuostatos, pristatoma tyrimo metodika, pateikiami kokybinio ir kiekybinio tyrimų dizainai, imties charakteristikos bei sudaryto kiekybinio tyrimo instrumento validumo, patikimumo argumentai, metodų taikymo ribos.

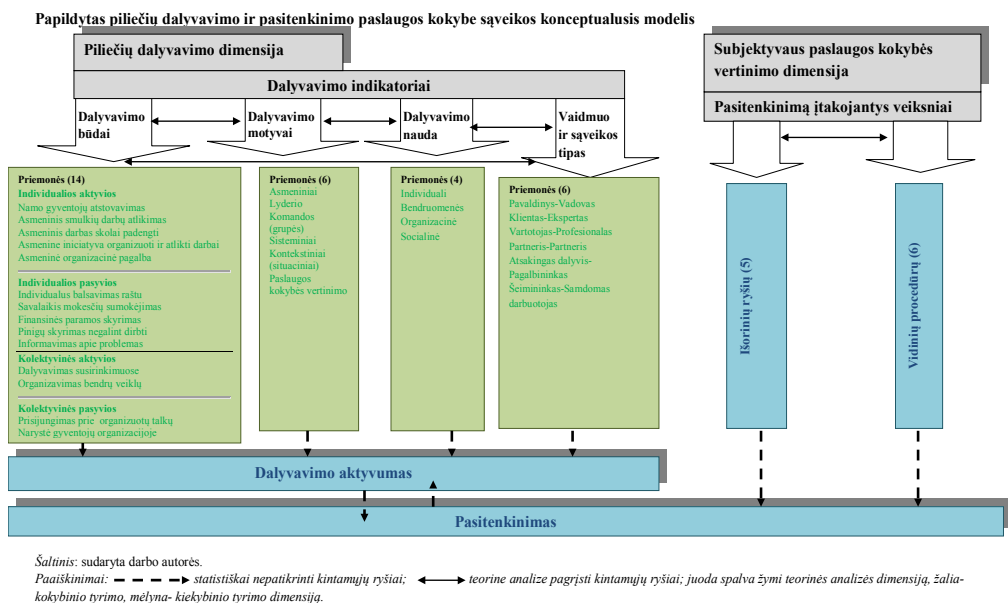
Empirinis tyrimas atliktas dviem etapais. Pirmajame etape, remiantis teorinio tyrimo prielaidomis, atliktas kokybinis tyrimas (pagrindinis), o antrame etape- kiekybinis tyrimas (kaip papildomas). *Kokybinės prieigos* pagrindu, panaudojant *kryptingojo ekspertų interviu metodą* ($N=34$) yra siekiama išsiaiškinti piliečių dalyvavimo priemonės bendrai kuriant pasirinktą tyrimui viešąją paslaugą: dalyvavimo būdus paslaugos funkcijų vykdyme ir priimant su paslauga susijusius sprendimus, dalyvavimo motyvus ir naudas, paslaugos gavėjų ir administratorių vaidmenis ir sąveikos tipus. *Kiekybiniu tyrimu*, panaudojant *virtualios anketinės ir raštu apklausos metodą* ($N=909$), siekiama

patikrinti teorinės analizės ir ekspertų interviu metodu išsiaiškintų piliečių dalyvavimo priemonių sąveikos ryšius su dalyvavimo aktyvumu ir subjektyviu viešosios paslaugos kokybės vertinimu (pasitenkinimu), apklausiant tiesioginius paslaugos gavėjus, kaip galimus viešosios paslaugos bendra-kūrėjus.

Trečioje disertacijos dalyje pristatomi kokybinio ir kiekybinio tyrimų rezultatai, kurių pagrindu adaptuojamas teorinis konceptualusis modelis tirtam bendrojo viešosios paslaugos kūrimo atvejui ir parengiami piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo viešosios paslaugos kokybe sąveikos konceptualieji-taikomieji modeliai.

Atlikus kokybinių tyrimą ir išanalizavus duomenis, teorinis konceptualusis sąveikos modelis papildytas identifikuotomis piliečių dalyvavimo priemonėmis bendrai kuriant daugiabučių gyvenamųjų namų bendros dalinės nuosavybės priežiūros paslaugą (žr. 2 paveikslą).

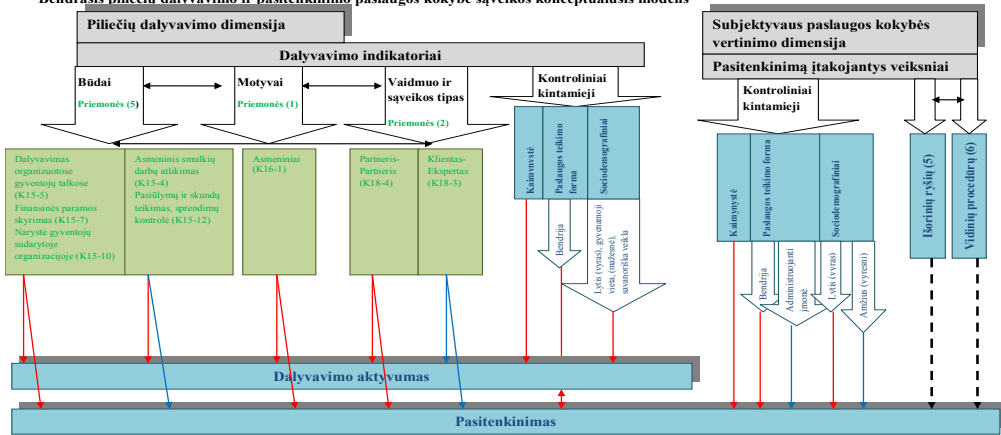
2 paveikslas



Remiantis kokybinio ir kiekybinio tyrimų rezultatais formuojami 3 konceptualieji-taikomieji modeliai: 1) bendrasis (žr. 3 paveikslą), 2) bendrijos (žr. 4 paveikslą), 3) administruojančios įmonės (žr. 5 paveikslą). Visiems suformuotiems modeliams būdingi du pagrindinių modelio kintamųjų sąveikos variantai: įvairiakryptės įtakos ir atvirkštinio priežastingumo.

3 paveikslas

Bendrasis piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo paslaugos kokybe sąveikos konceptualusis modelis

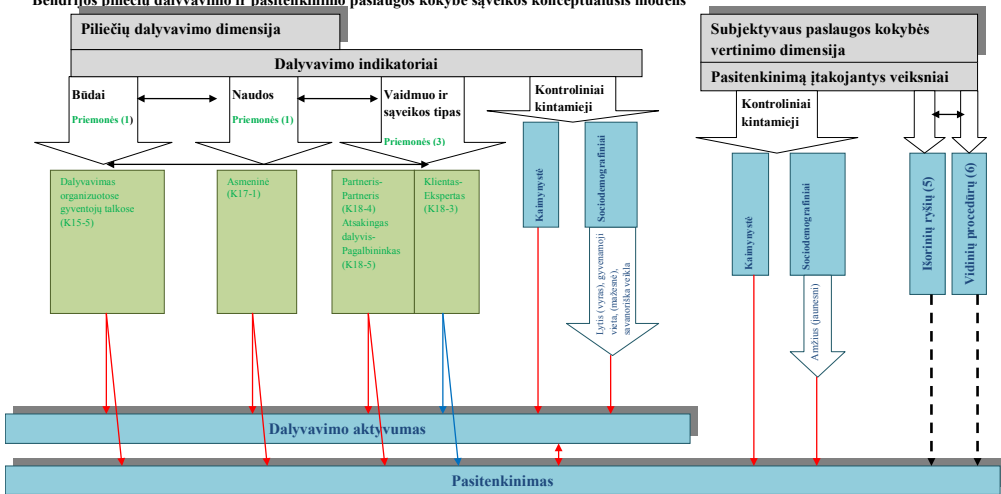


Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Paaškinimai: - - - statistškai nepavirtinta kintamųjų įtaka; ↔ teorine analize pagrįsti kintamųjų ryšiai; juoda spalva žymi teorinės analizės dimensiją, žalia- kokybinio tyrimo, tamsiai mėlyna- kiekybinio tyrimo dimensija; → teigiama įtaka kintamajam; → neigiama įtaka kintamajam.

4 paveikslas

Bendrasis piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo paslaugos kokybe sąveikos konceptualusis modelis

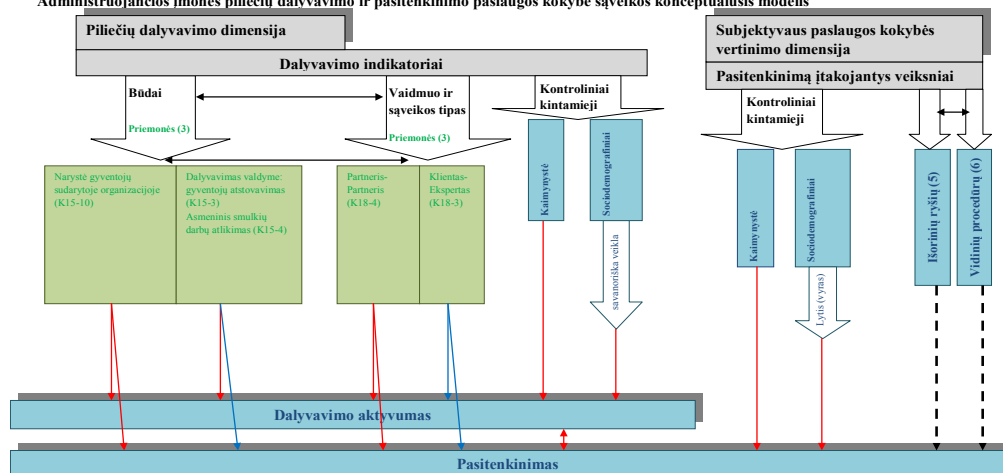


Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Paaškinimai: - - - statistškai nepavirtinta kintamųjų įtaka; ↔ teorine analize pagrįsti kintamųjų ryšiai; juoda spalva žymi teorinės analizės dimensiją, žalia- kokybinio tyrimo, tamsiai mėlyna- kiekybinio tyrimo dimensija; → teigiama įtaka kintamajam; → neigiama įtaka kintamajam.

5 paveikslas

Administruojančios įmonės piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo paslaugos kokybe sąveikos konceptualusis modelis



Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Paaškinimai: - - - -> statistiškai neparvirtinta kintamųjų įtaka; <-> teorine analize pagrįsti kintamųjų ryšiai; juoda spalva žymi teorinės analizės dimensiją, žalia- kokybinio tyrimo, tamsiai mėlyna- kiekybinio tyrimo dimensiją; -> teigtama įtaka kintamajam; -> neigtama įtaka kintamajam.

Apibendrinant suformuluotus konceptualiuosius modelius, galima pastebėti, kad skirtingų paslaugos teikimo formų atveju pasitenkinimo ir dalyvavimo aktyvumo ryšiai su dalyvavimo priemonėmis ir kitais reikšmingais kintamaisiais yra netapatūs. Drauge svarbu akcentuoti, kad tam tikrų dalyvavimo priemonių taikymas gali didinti arba mažinti tiek dalyvavimo aktyvumą, tiek pasitenkinimą, bet drauge yra priemonių, kurias naudojant dalyvavimo aktyvumas didėja, tačiau pasitenkinimas mažėja. Tačiau nepaisant skirtumų, visus modelius jungia esminė abipusė sąveika tarp dalyvavimo aktyvumo ir pasitenkinimo, kada galima teigti, kad aktyvesnis piliečių dalyvavimas bendrai kuriant tiriamą paslaugą yra susijęs su didesniu pasitenkinimu tos paslaugos kokybe bei tai, kad labiau patenkinti paslaugos kokybei piliečiai yra linkę būti aktyvesni bendrai kurdami paslaugą.

IŠVADOS:

Išanalizavus piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąją paslaugą ir subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo (pasitenkinimo) teorinius aspektus bei atlikus empirinį tyrimą galima formuluoti šias išvadas:

1. Susisteminius mokslinėje literatūroje pristatytus atliktus tyrimus ir įvertinus prieštaringas įvairių mokslo šakų autoritetų nuomones piliečių dalyvavimo atžvilgiu, teigiama, kad piliečių, kaip viešosios paslaugos gavėjų, dalyvavimas bendrai kuriant paslaugą yra sietinas su aktyvia piliečio elgsena ne tik vertinant viešosios paslaugos rezultatą, bet ir įsitraukiant į paslaugos teikimo vidinius procesus. Aktyvi elgsena suprantama kaip bet kokios individo pastangos tikslingai nukreiptos į viešosios paslaugos teikimo procesų gerinimą, siekiant būti patenkintam paslaugos kokybe.
 - 1.1. *Piliečių dalyvavimas bendrai kuriant viešąją paslaugą apibrėžtas kaip aktyvi paslaugos gavėjo veikla, palaikant asmeninę sąveiką su paslaugos tiekėju ir/arba kitais paslaugos dalyviais, dalinantis informacija ir atsakomybe, siekiant individualių poreikių patenkinimo, bet drauge sukuriant ir kolektyvinę naudą kitiems paslaugos gavėjams, savanoriškai panaudojant asmeninius išteklius.* Tai integruota piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąją paslaugą samprata, derinanti paslaugų marketingo ir viešosios politikos nuostatas.
 - 1.2. Bendrojo viešosios paslaugos kūrimo kontekste tikslinga vartoti *piliečio sąvoką* (nei *kliento* ar *vartotojo*), kuri tinkamesnė atsižvelgiant į viešojo sektoriaus paslaugų teikimo ypatybes bei paslaugų gavėjui priskiriamą vaidmenį bendrai kuriant viešąją paslaugą. *Piliečio sąvokos vartojimo validumas bendrojo paslaugos kūrimo atžvilgiu gali būti pagrįžiamas šiais argumentais:* 1) *terminologijos įtaka*- vartojamos sąvokos gali formuoti tam tikrą požiūrį ir elgesį; 2) *priklausomumo statusas*- viešųjų paslaugų gavėjai paprastai negali būti traktuojami kaip *vartotojai* ar *klientai*, nes jie neturi pasitraukimo iš paslaugos pasirinkimo arba pasitraukimas yra komplikuoatas; 3) *dalyvavimo nauda*- viešosiose paslaugose kolektyviniai ir individualūs interesai yra sunkiai atskiriami: *piliētis* dalyvaujdamas bendrai kuriant viešąją paslaugą gali patenkinti ne tik asmeninius interesus, bet ir sukurti kolektyvinę naudą, kuria naudosis kiti paslaugos gavėjai; 4) *paslaugos gavėjo vaidmuo*- bendrasis paslaugos kūrimas siejamas su aktyvia paslaugos gavėjų veikla; 5) *piliečio teisinis statusas*- *piliētis* nėra vien viešųjų organizacijų paslaugų *vartotojas* ar *klientas*, visų pirma jis yra jų dalininkas arba savininkas; 6) *mokslinis tikslumas*- tikslesnis sąvokų vartojimas moksliniame kontekste susijęs su skirtingą paslaugų gavėjo vaidmenį apibūdinančiais teoriniais požiūriais. Šia prasme yra nekorektiška suniveluoti skirtingus paslaugų teikimo modelius ir teigti, kad jie skiriasi tik semantine prasme. Praktiniame lygmenyje ir atliekant viešųjų paslaugų empirinius tyrimus, patartina naudoti *gyventojų sąvoką*, kuri apima platesnį viešosios paslaugos gavėjų ratą, nei teisine prasme vartojamas *piliečio* terminas ar normatyvinių sampratos kriterijų neatitinkantys *vartotojo* ar *kliento* terminai.

2. Atlikta piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąją paslaugą analitinių-struktūrinių veiksnių analizė ir išskirti pagrindiniai teoriniai indikatoriai apsprendžiantys piliečių kaip paslaugos gavėjų dalyvavimo aktyvumą šiame procese: dalyvavimo būdai, dalyvavimo motyvai, dalyvavimo naudos bei piliečio ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipai.
 - 2.1. Bendrai kuriant viešąją paslaugą išskiriami du pagrindiniai *dalyvavimo būdo tipai*- individualus ir kolektyvinis- kurie gali reikštis kaip aktyvi arba pasyvi paslaugos gavėjo veikla. Dalyvavimo būdo tipų išskyrimas siejamas su dalyvavimo vertės nustatymu. Įvertinus prieštaringas mokslininkų nuomones, daroma išvada, kad siekiant aktyvinti paslaugų gavėjų dalyvavimą bendrai kuriant viešąsias paslaugas, tinkamesni kolektyviniai dalyvavimo būdai, kurie padeda spręsti paslaugos teikimo kaštų problemą bei prisideda prie socialinių ryšių stiprinimo tam tikroje bendruomenėje atsižvelgiant į personalizacijos alternatyvą. Tačiau drauge teigiama, kad tiek individualus, tiek kolektyvinis dalyvavimas bendrai kuriant viešąją paslaugą gali sukurti vien tik privačią ar vien tik kolektyvinę vertę- arba abi. Kolektyvinis dalyvavimas pasireiškiantis kaip organizuota dalyvavimo forma atsiranda, kai paslaugą gaunantys piliečiai jaučia poreikį bendrai veiklai ir yra pasiruošę investuoti dalį savo išteklių, siekdami sukurti geresnės kokybės paslaugą, kuri patenkintų bendrai dalyvaujančiųjų interesus. Remiantis atliktų tyrimų analize teigiama, kad individualūs ir kolektyviniai dalyvavimo būdai turi platesnes galimybes būti realizuoti, kai paslaugos tiekėjas yra ne pelno organizacija, kuri vertinama ne tik kaip alternatyvi viešųjų paslaugų teikėja, bet ir kaip organizacija besivadovaujanti demokratiškumo ir aktyvaus pilietiškumo principais teikiant paslaugas visuomenei.
 - 2.2. *Dalyvavimo motyvai* bendrai kuriant viešąją paslaugą siejami su paslaugos gavėjo elgsena, kuriai daro poveikį įvairūs asmeniniai, organizaciniai, vertybiniai ar socialiniai veiksniai. Dalyvavimo motyvai identifikuoja paslaugos gavėjo dalyvavimo aktyvumo priežastis bendrai kuriant viešąją paslaugą. Išnagrinėjus ir susisteminius piliečių dalyvavimą bendrai kuriant paslaugą galinčius skatinti ar riboti aktyvumą veiksnius, išskirtos 6 grupės dalyvavimo motyvų kaip paskatų aktyviai dalyvauti bendrai kuriant viešąją paslaugą: asmeninės, lyderio, komandos (grupės), sisteminiai, kontekstiniai (situaciniai) ir paslaugos kokybės vertinimo.
 - 2.3. *Dalyvavimo naudos* indikatorius išreiškia paslaugos gavėjų dalyvavimo bendrai kuriant viešąją paslaugą poveikį arba pridėtinę vertę paslaugos ir/arba visų dalyvaujančiųjų atžvilgiu. Atsižvelgiant į tai, kad dalyvavimas kaip aktyvi ir kryptinga paslaugos gavėjo veikla yra panaudojama paslaugos kokybei gerinti, pripažįstama, kad tikslingas dalyvavimas yra sietinas su įvairios naudos gavimo aplinkybėmis. Remiantis mokslinės literatūros analize nustatytos 4 dalyvavimo naudos kaip pridėtinės vertės raiškos galimybės bendrai kuriant viešąją paslaugą: asmeninė (individuali), bendruomenės, organizacinė ir socialinė.

- 2.4. Paslaugos gavėjų dalyvavimo aktyvumą apsprendžia ne tik esami dalyvavimo būdai, įvairūs motyvai ir tikėtinos naudos, bet ir santykiai su paslaugos tiekėju, t. y. administratoriumi. Bendrasis viešosios paslaugos kūrimas neišvengiamai susijęs ne tik su bendrais paslaugos gavėjų interesais ir kolektyvinių ryšių stiprinimu, bet ir įtakojamas paslaugos tiekėjo ir paslaugos gavėjo vaidmens ir santykių pobūdžio. Dalyvavimo aktyvumui turi įtakos paslaugos gavėjo statusas bendrai kuriant paslaugą ir sąveikos būdas su administratoriumi. Darbe suformuluotos išvalgos leidžia teigti, kad paslaugos gavėjo ir administratoriaus sąveikos bruožus apsprendžia vaidmenys, kuriuos atlieka abi pusės. Priklausomai nuo to, kiek suteikiama galimybių paslaugų gavėjams aktyviai įsitraukti į paslaugos kūrimo procesus, išskirti 8 *piliečių ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipai*: „Pavaldinys-Vadovas“, „Balsuotojas-Įgyvendintojas“, „Klientas-Ekspertas“, „Vartotojas-Profesionalas (verslininkas)“, „Pilietis-Valstybės tarnautojas“, „Bendra-kūrėjas-Bendra-kūrėjas (savanoris)“, „Investuotojas-Tarpininkas (pagalbininkas)“, „Savininkas-Samdomas darbuotojas“.
3. Piliečių kaip viešosios paslaugos gavėjų dalyvavimas bendrai kuriant paslaugą nėra savitiksliis reiškinys, o veikiau priemonė tikslui pasiekti, kada orientuojamasi į viešosios paslaugos kokybės gerinimą, atsižvelgiant į paslaugos gavėjo subjektyvų vertinimą, t. y. pasitenkinimą. Pasitenkinimas viešąja paslauga yra subjektyvus paslaugos kokybės vertinimas kaip ir piliečio apsisprendimas būti aktyviu viešosios paslaugos bendra-kūrėju.
- 3.1. *Piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos analizė bendrai kuriant viešąją paslaugą argumentuojama šiais teiginiais*: 1) piliečių kaip viešosios paslaugos gavėjų dalyvavimas bendrai kuriant paslaugą gali padėti *sumažinti atotrūkį tarp paslaugos gavėjų ir tiekėjo nuostatų*, kokia viešojoji paslauga laikoma kokybiška, atsižvelgiant į paslaugos gavėjų vertinimą, t. y. pasitenkinimą; 2) piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos analizė sietina su galimybe išsiaiškinti, *kaip paslaugos gavėjų dalyvavimo aktyvumas bendrai kuriant paslaugą yra susijęs su subjektyviu viešosios paslaugos kokybės vertinimu, t. y. pasitenkinimu*. Kitaip tariant, ar piliečių dalyvavimas gali būti panaudotas kaip priemonė viešųjų paslaugų kokybės vertinimui gerinti, kada patys paslaugos gavėjai įsitraukia į su paslauga susijusius procesus, siekdami būti patenkinti teikiamos paslaugos kokybe; 3) individualių paslaugos gavėjų *išteklių panaudojimas* siejamas ne tik su didesniu pasitenkinimu bendrai kuriamos paslaugos kokybe, bet ir su galimybe paslaugos gavėjui prisiimti *dalinę atsakomybę* ir prisidėti prie paslaugos kokybės gerinimo investuojant asmeninius išteklius. To pasėkoje paslaugos gavėjas dalyvauja ne tik vertindamas galutinį rezultatą, bet ir aktyviai veikia visame paslaugos kūrimo procese, pats tiesiogiai įtakodamas paslaugos proceso turinį; 4) piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos analizė, nors ir ribota universalumo prasme, sudaro galimybę įvertinti viešųjų paslaugų kokybės pagerėjimo rezultatus ne tik vidinio efektyvumo, bet ir *išorinio veiksmingumo kriterijais*, t. y. kiek viešojoji paslauga patenkina piliečių lūkesčius, kitaip tariant, kiek ji yra veiksminga, o ne tik, kiek ji tenkina objektyvius paslaugos proceso ir turinio reikalavimus, kurie sąlygoja paslaugos

efektyvumą; 5) piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos analizė bendrai kuriant viešąsias paslaugas aktuali sprendžiant paslaugos kokybės vertinimo problemas, kada *išplečiama pasitenkinimo paslaugos kokybe samprata*: nuo galutinio paslaugos rezultato vertinimo link paslaugos gavėjo elgesio ir subjektyvaus vertinimo sąryšio. Daugelis viešųjų paslaugų nėra „momentinės“, bet ilgalaikės, todėl pasitenkinimas gali kisti kaip ir piliečio dalyvavimo aktyvumas bendrai kuriant paslaugą. Šia prasme aktyvus dalyvavimas gali būti priemonė kintantiems lūkesčiams realizuoti, o tai sąlygotų didesnę pasitenkinimą paslaugos kokybe; 6) *piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos analizė nėra nukreipta į universalių paslaugos kokybės vertinimo kriterijų paiešką ar tipinių modelių formulavimą*, o veikia į paslaugos gavėjo elgsenos ir paslaugos kokybės vertinimo ryšių nustatymą, žvelgiant iš paslaugos gavėjo pusės, kiek paslaugos kokybė yra priimtina, atsižvelgiant į kintančias piliečių nuostatas kokybės vertinimo atžvilgiu bei individualių išteklių panaudojimą paslaugos kūrimo procese.

- 3.2. Suformuluota integruotą paslaugų marketingo ir viešojo administravimo požiūrį atspindinti *kokybiškos viešosios paslaugos samprata*, remiantis pasitenkinimo kaip priimtinos kokybės vertinimo aspektu. *Viešoji paslauga yra laikoma kokybiška, kada ji tenkina išvardintus kriterijus*: 1) turinio kokybė- kai paslaugų gavėjai gali įtakoti paslaugos atskirus aspektus ir tie aspektai juos tenkina; 2) procedūros kokybė- kai paslauga teikiama laikantis paslaugos tiekėjo atskaitomybės principų paslaugos gavėjui ir kai iš paslaugos tiekėjo pusės sudaromos sąlygos paslaugos gavėjų dalyvavimui, paslaugos kontrolei ir vertinimui; 3) rezultato kokybė- kai ji viršija arba atitinka paslaugų gavėjų lūkesčius dėl gaunamos paslaugos.
4. Remiantis teorine analize *parengtas pirminis teorinis konceptualus piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos modelis bendrai kuriant viešąją paslaugą bei išskirti 4 galimi pagrindinių modelio dimensijų kintamųjų sąveikos variantai*: atskyrimo, dominuojančios įtakos, įvairiakryptės įtakos ir atvirkštinio priežastingumo. Formuojant teorinį modelį koncentruojamasi tik į kintamųjų sąveikos galimus ryšius nedetalizuojant modelio kintamųjų dedamųjų komponentų, kurie įtraukiami vėliau apibendrinus kokybinio ir kiekybinio tyrimo rezultatus. Modelių formavimo logika paremta prielaida, kad piliečių kaip paslaugos gavėjų dalyvavimo aktyvumas bendrai kuriant viešąją paslaugą yra susijęs su subjektyviu viešosios paslaugos kokybės vertinimu- pasitenkinimu. Kitaip tariant nuo to kaip aktyviai piliečiai dalyvauja bendrai kurdami paslaugą priklauso jų pasitenkinimas paslaugos kokybe.
 - 4.1. *Atliktas kokybinis empirinis tyrimas* ir išsiaiškintos esamos bei galimos piliečių dalyvavimo priemonės bendrai kuriant daugiabučių gyvenamųjų namų bendros dalinės nuosavybės priežiūros viešąją paslaugą. Kokybinio tyrimo radinių pagrindu papildytas teorinis piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos modelis:
 - 1) *identifikuota 14 dalyvavimo būdo priemonių* taikomų bendrai kuriant daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūros paslaugą. Dalyvavimo būdo

priemonės paslaugos funkcijų vykdyme ir sprendimų priėmimo įvertinus raiškos pobūdį suskirstytos į du tipus- individualųjį ir kolektyvinį. Išsiaiškinta, kad dalyvavimo būdo priemonės susijusios su skirtingu individų asmeninių išteklių panaudojimu, todėl išskirti du pagrindiniai priemonių tipo raiškos būdai- aktyvus ir pasyvus. Nustatyta, kad abiejų paslaugos teikimo formų atveju, dažniau ir įvairesnės naudojamos individualios dalyvavimo būdo priemonės, tačiau bendrijose tiek individualiomis, tiek kolektyvinėmis dalyvavimo būdo priemonėmis gyventojai naudojami aktyviau;

- 2) *identifikuotos 6 piliečių dalyvavimo motyvų priemonės* pasireiškiančios esant paslaugos teikimo formai- bendrija ir administruojanti įmonė: asmeninės, lyderio, komandos (grupės), sisteminės, kontekstinės (situacinės) ir paslaugos kokybės vertinimo;
- 3) *identifikuotos 4 dalyvavimo naudos priemonės* pasireiškiančios esant paslaugos teikimo formai- bendrija ir administruojanti įmonė: asmeninės, bendruomenės, organizacinės ir socialinės;
- 4) *identifikuotos 6 piliečių ir administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipo dalyvavimo priemonės*: „Pavaldinys-Vadovas“, „Klientas-Ekspertas“, „Vartotojas-Profesionalas“, „Partneris-Partneris“, „Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas“, „Šeimininkas-Samdomas darbuotojas“. Minėtos priemonės suskirstytos pagal gyventojų atliekamą vaidmenį, numatant, kad aktyviu gyventojų vaidmeniu pasižymi sąveikos tipai „Partneris-Partneris“, „Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas“, „Šeimininkas-Samdomas darbuotojas“, tuo tarpu pasyvus gyventojų vaidmuo būdingas sąveikos tipams „Pavaldinys-Vadovas“, „Klientas-Ekspertas“, „Vartotojas-Profesionalas“. Išsiaiškinta, kad aktyviu gyventojų vaidmeniu pasižymintys sąveikos tipai yra labiau būdingi esant paslaugos teikimo formai- bendrija.
- 5) *Nustatyti bendri gyventojų dalyvavimo praktikos dėsniumi* tirtos paslaugos atveju: a) aktyvesniu dalyvavimu bendrai kuriant tiriamą paslaugą pasižymi daugiabučių gyvenamųjų namų gyventojai, kur yra įsteigta bendrija; 2) aktyvesniam dalyvavimo priemonių naudojimui svarbūs namo gyventojų kaimynystės ryšiai; 3) gyventojų dalyvavimo galimybės bendrai kuriant tiriamą paslaugą nepakankamai išnaudotos turinio ir intensyvumo prasme; 4) gyventojų dalyvavimo aktyvumas yra susijęs su paslaugos kokybės subjektyviu vertinimu, t. y. pasitenkinimu. Aktyvesni gyventojai yra labiau patenkinti paslaugos kokybe ir atvirkščiai, pasitenkinimas paslaugos kokybe yra susijęs su aktyvesniu dalyvavimu labiau nei nepasitenkinimas.

4.2. Remiantis *empirinio kiekybinio tyrimo rezultatais* nustatyti piliečių dalyvavimo ir subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo, t. y. pasitenkinimo sąveikos modelio atskirų dimensijų vertinimo dėsniumi. Atsižvelgiant į bendrus modelio kintamųjų ryšius *teigiama, kad piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos raiška yra pakankama ir statistiškai reikšminga tirtos viešosios paslaugos atveju*. Nustatyta, kad bendroje grupėje dalyvavimo aktyvumą įtakoja 22 dalyvavimo priemonės, o pasitenkinimą- 11 dalyvavi-

mo priemonių. Esant paslaugos teikimo formai- bendrija, reikšmingi ryšiai su dalyvavimo aktyvumu nustatyti 18 dalyvavimo priemonių atžvilgiu ir su pasitenkinimu 5 priemonių atveju. Tuo tarpu paslaugos teikimo formos grupėje- administruojanti įmonė, dalyvavimo aktyvumą įtakoja 16 dalyvavimo priemonių, o pasitenkinimą tik 3 dalyvavimo priemonės. Šio darbo kontekste įvertinus kokybinio ir kiekybinio tyrimo tikslus ir rezultatus bei apsiribojant tik vienu tirtu viešosios paslaugos atveju, *daroma išvada, kad piliečių dalyvavimo aktyvumas bendrai kuriant viešąją paslaugą yra susijęs su teigiamu subjektyviu viešosios paslaugos kokybės vertinimu, t. y. pasitenkinimu*. Disertacijos empirinio tyrimo rezultatai įgalina *patvirtinti suformuluotas hipotezes, leidžiančias teigti, kad:*

- 1) individualios ir kolektyvinės dalyvavimo būdo priemonės dažniau naudojamos esant paslaugos teikimo formai- bendrija nei esant paslaugos teikimo formai- administruojanti įmonė;
- 2) individualios dalyvavimo būdo priemonės turi didesnę įtaką gyventojų aktyvumui nei kolektyvinės dalyvavimo būdo priemonės nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje);
- 3) aktyvios individualios ir aktyvios kolektyvinės dalyvavimo būdo priemonės turi įtaką gyventojų dalyvavimo aktyvumui bendrijose ir administruojančiose įmonėse;
- 4) nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje) dalyvavimo aktyvumui daro įtaką asmeninės, komandos (grupės) ir paslaugos kokybės vertinimo dalyvavimo motyvų priemonės;
- 5) nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje), asmeninės, organizacinės, bendruomenės ir socialinės dalyvavimo naudos priemonės turi įtaką gyventojų dalyvavimo aktyvumui bendrai kuriant paslaugą;
- 6) socialinės dalyvavimo naudos priemonės turi panašią įtaką gyventojų dalyvavimo aktyvumui bendrijose ir administruojančiose įmonėse, tuo tarpu organizacinės dalyvavimo naudos priemonės turi įtakos gyventojų dalyvavimo aktyvumui tik bendrijose;
- 7) gyventojų dalyvavimo aktyvumą didina gyventojų ir namo administratoriaus vaidmens ir sąveikos tipai, kuriuose paslaugos gavėjas- gyventojas veikia kaip aktyvus paslaugos bendra-kūrėjas: „Partneris-Partneris“, „Atsakingas dalyvis-Pagalbininkas“, „Šeimininkas-Samdomas darbuotojas“, o sąveikos tipai, kuriuose gyventojas veikia kaip pasyvus paslaugos bendra-kūrėjas: „Pavaldinys-Vadovas“, „Klientas-Ekspertas“, „Vartotojas-Profesionalas“- mažina gyventojų dalyvavimo aktyvumą nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje);
- 8) esant paslaugos teikimo formai bendrija ir administruojanti įmonė sąveikos tipas „Vartotojas-Profesionalas“ veikia kaip gyventojų dalyvavimo aktyvumą mažinanti priemonė, o sąveikos tipas „Partneris-Partneris“- veikia kaip gyventojų dalyvavimo aktyvumą didinanti priemonė;

- 9) pasitenkinimas paslaugos kokybe turi įtaką gyventojams renkantis aktyvias dalyvavimo būdo priemones nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje);
 - 10) kolektyvinių piliečių dalyvavimo būdo priemonių naudojimas daro įtaką pasitenkinimui viešosios paslaugos kokybe nepriklausomai nuo paslaugos teikimo formos (bendroje grupėje).
5. Remiantis kokybinio ir kiekybinio tyrimo rezultatais, *suformuluoti 3 piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo viešosios paslaugos kokybe sąveikos conceptualieji modeliai* bendrai kuriant daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūros viešąją paslaugą: bendrasis, bendrijos ir administruojančios įmonės. Pagrindinė modelių formavimo nuostata- išskirtos piliečių dalyvavimo priemonės ir kiti reikšmingi kintamieji darantys įtaką dalyvavimo aktyvumui ir pasitenkinimui bendrai kuriamos paslaugos kokybe bendroje grupėje, t. y. neatsižvelgiant į paslaugos teikimo formą, ir įvertinant dvi paslaugos teikimo formas- bendrija ir administruojanti įmonė- tirtos paslaugos atveju.

Rekomendacijos ir tolesnių tyrimų perspektyva:

- 1) rekomenduojama atlikti pakartotiną tyrimą kitame socialiniame kontekste (t. y. kitos valstybės) tos pačios ir/arba kitų paslaugų atžvilgiu, siekiant patikrinti sukurto teorinio conceptualiojo sąveikos modelio patikimumą ir galimų kitų reikšmingų piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos indikatorių identifikavimą.
- 2) tikslinga atlikti empirinius tyrimus kitų viešųjų paslaugų atžvilgiu, siekiant nustatyti piliečių dalyvavimo priemonių ir pasitenkinimo paslaugos kokybe sąveikos ryšius, kas leistų išsamiau įvertinti poreikį sukurti universalų piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo bendrai kuriant viešąją paslaugą sąveikos modelį;
- 3) tiriant piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo sąveikos ryšius bendrai kuriant daugiabučių gyvenamųjų namų bendros dalinės nuosavybės priežiūros paslaugą, reikalinga išsami analizė esant paslaugos teikimo formai- patalpų savininkų jungtinės veiklos sutartimi įgaliotas asmuo;
- 4) tyrimo rezultatai skatina formuluoti naujas hipotetines prielaidas dėl piliečių dalyvavimo galimybių sudarymo ir realizavimo bendrai kuriant kitas viešąsias paslaugas, vadovaujantis bendrojo paslaugos kūrimo principais ir atsižvelgiant į subjektyvų paslaugos gavėjo kokybės vertinimą;
- 5) skirtingų daugiabučių gyvenamųjų namų bendros dalinės nuosavybės priežiūros paslaugos teikimo formų analizė atskleidė poreikį tolimesniems tyrimams, siekiant išsiaiškinti paslaugos tiekėjo kaip organizacinio lyderio galimą veiklos efektyvumą, įtraukiant paslaugos gavėjus į bendrai kuriamos paslaugos procesų kokybės gerinimą;
- 6) piliečių dalyvavimo priemonių analizė kitų viešųjų paslaugų atžvilgiu bei jų įtakos pasitenkinimui bendrai kuriamos paslaugos kokybe įvertinimas padėtų nustatyti konkretias paslaugos gavėjų veiklas, kurių realizavimas daro poveikį subjektyviam paslaugos kokybės vertinimui, o tai būtų reikšminga praktiniame paslaugos teikimo lygmenyje, nustatant paslaugos kokybės tobulinimo kryptis;

- 7) piliečių kaip paslaugos gavėjų dalyvavimas yra nepakankamai išnaudojamas ne tik dėl bendrų gyventojų pasyvumo priežasčių, bet ir dėl teisinio reglamentavimo spragų bei paslaugos tiekėjo atotrūkio nuo paslaugos gavėjų interesų. Rekomenduotina atlikti studiją susijusią su bendrojo paslaugos kūrimo koncepcijos institucionalizavimo ir realizavimo galimybėmis savivaldybės lygmenyje, atsižvelgiant į skirtingas viešųjų paslaugų teikimo formas ir galimų problemų diagnozavimą sėkmingam piliečių, kaip paslaugos gavėjų, dalyvavimui realizuoti.
- 8) kadangi tyrimo metu nustatyta piliečių dalyvavimo ir pasitenkinimo pozityvi sąveika bendrai kuriant viešąją paslaugą, siūloma skatinti piliečių dalyvavimą tirtos paslaugos atveju: a) inicijuoti naujas ir plėtoti esamas dalyvavimo priemones; b) vykdyti edukacinę veiklą paslaugos bendra-kūrėjų ir paslaugos teikėjų lygmenyje; c) skatinti vietos savivaldos, privačių, ne pelno organizacijų ir piliečių, kaip paslaugos gavėjų, partnerystę; d) nacionaliniu ir ypač vietos lygmeniu skirti ypatingą dėmesį aktyvaus piliečių dalyvavimo reikšmei bei informuoti apie paslaugos gavėjų galimybes dalyvauti bendrai kuriant viešąsias paslaugas.
- 9) tyrimo rezultatai, rodo, kad ne visos dalyvavimo priemonės skatinančios aktyvumą, pasižymi teigiama įtaka paslaugos kokybės vertinimui, todėl rekomenduojama plėtojant bendrojo paslaugos kūrimo principus tirtoje arba kitoje viešojoje paslaugoje atsižvelgti į galimas neigiamas piliečių aktyvinimo įtakas paslaugos kokybės vertinimui.
- 10) remiantis tyrimo rezultatais, rekomenduojama skatinti ir tobulinti bendrojo paslaugos kūrimo principus ir praktinės veiklos galimybes abiejų paslaugos teikimo formų- bendrijos ir administruojančios įmonės- atveju, tačiau ypatingą dėmesį ir įvairiapusę paramą (šviečiamąją, organizacinę, teisinę, finansinę ir pan.) skirti piliečių iniciatyva organizuotai paslaugos teikimo formai- bendrija, kurios atveju nustatyti stipresni piliečių dalyvavimo ir paslaugos kokybės teigiamo vertinimo sąveikos ryšiai.

MOKSLINĖS PUBLIKACIJOS

1. Stumbraitė-Vilkišienė E. (2011). Piliečių dalyvavimui, teikiant viešąsias paslaugas, įtakos turintys veiksniai. *Tiltai*. Klaipėda: Klaipėdos Universiteto leidykla. Nr. 4 (57), p. 111-121. ISSN 1392-3137.
2. Stumbraitė-Vilkišienė E. (2010). Viešosios paslaugos dalyvių kaip kokybės vertintojų samprata: pilietis-vartotojas. *Jaunųjų mokslininkų darbai*. Šiauliai: VŠĮ Šiaulių universiteto leidykla. Nr. 4 (29), p. 148-156. ISSN 1648-8776.
3. Stumbraitė-Vilkišienė E. (2010). Citizen-Administrator Interaction Models in Public Services. *Tiltai*. Klaipėda: Klaipėdos Universiteto leidykla. Nr. 3 (52), p. 77-88. ISSN 1392-3137.
4. Stumbraitė-Vilkišienė E. (2009). Active Citizen vs Customer: Impact on Democratic Service Delivery. *The NISPAcee Journal of Public Administration and Policy. Special Issue: Citizens vs. Customers*. Bratislava: NISPAcee Press. Vol. 2, No. 2, Winter, p. 111-117. ISSN 1337-9038, ISBN 978-80-89013-46-3.
5. Stumbraitė E. (2008). Government-citizens Interaction in the Context of Civil and Knowledge Society. *Modelling the European Future: Integrating the Old and the New*, the 4th scientific volume. Klaipėda: Klaipėdos Universitetas. (Tarptautinės mokslinės konferencijos pranešimų medžiaga). No. 4, p. 204-212. ISBN 978-9955-18-355-6.
6. Stumbraitė E., Riekašius R. (2008). Citizen participation in regional management. *European Integration Studies: Research and Topicalities*. Kaunas: Kauno Technologijos Universitetas, Europos Institutas. (Tarptautinės mokslinės konferencijos pranešimų medžiaga). No. 2, p. 53-61. ISSN 1822-8402.

KONFERENCIJŲ PRANEŠIMAI

- 2011 m. birželio 27-29 d. dalyvauta tarptautinėje mokslinėje konferencijoje „*Improving the Quality of Public Services*“ organizuojamoje APPAM/HSE Maskvoje, Rusija. Konferencijoje pristatytas pranešimas „Citizen Participation in the Local Public Service Provision and Quality Improvement“. Organizatorių kvietimu atliktos moderatoriaus pareigos vienoje iš darbo grupių.
- 2009 m. spalio 9 d. pristatytas pranešimas „Aktyvūs piliečiai vs vartotojai teikiant viešąsias paslaugas“ 2-oje socialinių mokslų doktorantų ir jaunųjų mokslininkų konferencijoje „*Tarptautinis diskursas socialiniuose moksluose*“, Kaunas.
- 2009 m. liepos 6-7 d. dalyvavimas tarptautinėje mokslinėje konferencijoje TED2 „*Citizens vs customers*“, organizuojamoje EGPA/NISPAcee, Helsinkis, Suomija. Pristatyti probleminiai aspektai ir Lietuvos pozicija analizuojama tema.
- 2009 m. kovo 17-18 d. dalyvavimas tarptautinėje mokslinėje konferencijoje „*Social Rights, Active Citizenship and Governance in the European Union*“, Briuselis, Belgija. Pristatyti probleminiai piliečių dalyvavimo aspektai Lietuvoje.
- 2008 m. spalio 2-3 d. pristatytas pranešimas „Government-citizens interaction in the context of civil and knowledge society“ tarptautinėje mokslinėje konferencijoje „*Modelling the European Future: Integrating the Old and the New*“, Klaipėda.
- 2008 m. kovo 14 d. pristatytas pranešimas „Citizen Participation in Regional Management“, tarptautinėje mokslinėje konferencijoje „*Legal, Political and Economic Initiatives towards Europe of Knowledge*“, Kaunas.

CURRICULUM VITAE

Asmeninė informacija

Vardas, Pavardė: Edita Stumbraitė-Vilkišienė
El. paštas: estumbraite@gmail.com

Išsilavinimas

2007-2013 Mykolo Romerio Universitetas, vadybos ir administravimo *doktorantūros* studijos.
2010 m. sausio mėnesį *stažuotė* Olandijos Erazmus Universitete Roterdame.
2002-2004 Klaipėdos Universitetas, suteiktas viešojo administravimo *magistro* kvalifikacinis laipsnis.
1998-2002 Klaipėdos Universitetas, suteiktas politikos mokslų *bakalauro* kvalifikacinis laipsnis.
2001 m. sausio-gegužės mėnesiais *studijos* Turku Universitete (Suomija) pagal Erasmus mainų programą. Įgytas Suomių/Šiaurės studijų diplomą (Finnish/Nordic studies diploma).

Darbo patirtis

2003-dabar UAB “Moguntia Baltija”, importo vadybininkė.
2004-dabar Klaipėdos Universitetas, Socialinių mokslų fakultetas, Viešojo administravimo ir teisės katedra, lektorė.
2002 m. Mažeikių rajono savivaldybė, bendrojo skyriaus sekretorė-referentė.

Kita informacija

2009, 2010, 2011 metais suteikta Lietuvos valstybinio mokslo ir studijų fondo mokslinių tyrimų stipendija, skiriama doktorantams aktyviai vykdančioms mokslinius tyrimus ir dalyvaujantiems mokslinėje veikloje.

MYKOLAS ROMERIS UNIVERSITY

Edita Stumbraitė-Vilkišienė

CONCEPTUALIZATION OF CITIZEN
PARTICIPATION ACTIVITY AND
SATISFACTION INTERACTION
IN CO-CREATING A PUBLIC SERVICE

Summary of a Doctoral Dissertation
Social Sciences, Management and Administration (03 S)

Vilnius, 2013

The Doctoral Dissertation was written during the period of 2007-2013 at Mykolas Romeris University.

Scientific supervisor:

Assoc. Prof. Dr. Žilvinas Židonis (Mykolas Romeris University, Social Sciences, Management and Administration - 03 S), 2008 - 2013.

Doc. Dr. Kęstutis Masiulis (Seimas of the Republic of Lithuania, Social Sciences, Management and Administration - 03 S), 2007 - 2008.

The Doctoral Dissertation will be defended before the Management and Administration Research Council of Mykolas Romeris University:

Chairman of the Council

Assoc. Prof. Dr. Vainius Smalskys (Mykolas Romeris University, Social Sciences, Management and Administration - 03 S)

Members of the Council:

Prof. Dr. Inesa Vorončuka (Latvija University, Social Sciences, Management and Administration - 03 S)

Prof. Dr. Vaidutis Laurėnas (Klaipėda University, Social Sciences, Political Sciences – 02 S)

Assoc. Prof. Dr. Algirdas Astrauskas (Mykolas Romeris University, Social Sciences, Management and Administration - 03 S)

Assoc. Prof. Dr. Aleksandras Patapas (Mykolas Romeris University, Social Sciences, Management and Administration - 03 S)

Opponents:

Prof. Habil. Dr. Borisas Melnikas (Vilnius Gediminas Technical University, Social Sciences, Management and Administration - 03 S)

Prof. Dr. Alvydas Raipa (Mykolas Romeris University, Social Sciences, Management and Administration - 03 S)

The public defence of the Doctoral Dissertation will take place at the Management and Administration Research Council at Mykolas Romeris University on the 28th of August, 2013 at 1:00 PM at Mykolas Romeris University Conference Hall (Room I-414)

Address: Ateities str. 20, LT-08303 Vilnius, Lithuania.

The Summary of the Doctoral Dissertation was sent out on the 28th of July, 2013.

The Doctoral Dissertation is available at Martynas Mažvydas National Library of Lithuania (Gedimino ave. 51, Vilnius, Lithuania) and Mykolas Romeris University libraries (Ateities str. 20, Vilnius, Lithuania)

Relevance of the research. Despite the development of democracy and democratization trends in public administration highlighted at the end of the 20th century, a modern democratic society needs to maintain stability in fast and turbulent global change, in particular, during the new world order process, improving social connections and interactions between units, installing liberal ideals of justice and values as well as neutralizing threats and new illiberal alternatives (such as fundamentalist, populist ethno nationalistic, etc.).

In the evolution of a modern democratic state, theorists not only see the need for the control and improvement of the structure reform but also highlight the aspirations of management democratization while focusing on the cross-sectorial and inter-organizational public interactions between actors-networking (Lane J. E., 2009, p. 36-46), developing the hybrid structures of public service organizations, changing procedures and looking for the means to address these issues. New public management is not perceived as a new normative paradigm but rather as the best path for decision management (Alford, J., Hughes, O., 2008, p. 130-148). This shows the shift from institutionalism towards neo-institutionalism when both theoretically and practically it is justified that organizational behaviour or behaviourist basis is one of the most important deterministic features in the consolidation of democratic values in public management practice.

The differences of structural components in a society, the on-going transformation processes of globalization, formulation of the public policy, decision-making and implementation of technologies, methods and procedures determine the changes in the public administration. Nowadays traditional democratic governance must develop the forms of civic engagement and seek new measures to combine various social needs (interest groups) in the management of public affairs, especially in the provision of public services. Together, these statements relate to accountability of administrators, construction of the government and public relations, and it is prerequisite to improve the qualitative parameters of organizational performance (Bouckaert G., Van Doren W., 2009, p. 158-159). In addition, the authors note that the identification of democratic management prospective structures and values is not possible without a perception of complex, large-total public sector, public management systems, networking processes, as well as without the systematic coordination of empirical and methodological knowledge in the research processes (Genuchten Van M., 2010, p. 293-295, Christensen T., Legreid P., Roness P., Rovik K., 2007, p. 29-30, Legreid P., Rolland V. W., Roness P. G., Agotnes J. E., 2010, p. 6-7).

The dissertation highlights the aspect of the public service content when the institutional analysis is the customary practice in public administration, formulating optimal management models and schemes in the terms of bureaucratic performance. The involvement of citizens as recipients of services in the service development process, and the interaction analysis with a service quality evaluation has not had sufficient empirical commitments for generalizations yet. It shows some deviance of democratic content to the formalism rather than meaningful citizenship. It should be noted that the majority of citizen participation researches in public administration are carried out by researchers from the USA, Canada or Western Europe (including the Scandinavian countries) while the new democracies are more limited to the analysis of citizen political participation or the investigation of decision-making issues. As a

result, aspects of citizen participation have not been analysed enough in public policy implementation area and, in particular, in the case of public services when citizens are not only the recipients of public services but also the creators contributing to the provision of the service and quality improvement. In the dissertation, the problem of citizen participation in co-creation of public service is focused on interaction of participation and satisfaction with the quality of public service issues in order to reveal the users' activation effect on the subjective assessment of the quality of public services.

Lithuanian society lives in a period of transformation because of continuing development of public administration structures and the system of decentralization and regionalization plane, and the traditional nation-erosion processes in the course of European integration. On the other hand, the creation of an "open society" designs the public management processes with an increasing number of participants and it is inevitable to look for the tools and solutions how to reconcile the requirements of efficiency and democracy through a variety of reforms. The organizations responsible for the provision and administration of public services face the problem of how to organize the efficient service delivery process and meet the expectations of citizens. According to the researchers (Bovaird, 2007; Alford, J., 2009), the traditional concepts of public service delivery and governance are outdated and must be revised in order to use the potential of the co-creation of services in the public sector when service providers and users cooperate to improve the quality of the service. Although the concept of the co-creation is much more developed in the field of marketing services (Lusch R. F., Vargo S. L., 2006a, 2006b, 2006c; Etgar M. A., 2008, et al.), the need for the research of citizen participation in co-creation of public service is recognized by scientists as well (Mills P. K., Morris J. H., 1986; Kelley S. W. et al., 1990; Chua C., Sweeney J. C., 2003; Bowers M. R., Martin Ch. L., 2007, Petukienė E., 2010, et al.).

The dissertation follows the approach that participation of citizens as recipients of services and interaction with service organizations jointly developing and improving public service is an object of a public management research. The principles of service co-creation are used in modernizing and reforming public services in order to implement the concept of government "focused on citizens". In addition to citizen participation as recipients of services, the improvement of public service quality becomes complicated because the evaluation is limited by service provider's point of view what kind of service is of a good quality. Therefore, there is a need to investigate the activation mechanisms of citizen participation in the provision of public services and their interactions with the evaluation of public service quality. Since both the participation and the assessment of the service quality is a matter of self-determination and a subjective attitude (without prejudice to the possibility that the subjective position can be influenced by external factors), the dissertation focuses on participation and evaluation of the quality of the public service from the position of the service recipient when the public service is considered to be of a high-quality while the recipients of a service are satisfied with it for the acceptable quality of the service.

The analysis of the citizen participation in co-creation of public services is related to the interaction of active service recipients and providers in jointly developing services and administration processes. Thus, in order to realize the purposes of the dissertations

empirical investigation, one public service has been chosen which is assigned to the municipalities of Lithuania as an independent function - "supervision and control of activities <...> performed by residential building of apartments and other premises owners management bodies of the community, or appointed by the municipality for the administrator's role" (The Republic of Lithuania, Local Government Act, 1994, the current edition). Whereas the municipalities of Lithuania do not provide with the service of residential building of apartments and other premises of common shared property maintenance and management, this service is administrated by administrators (i.e., administrative companies) authorized by the appointment of municipality, or the service is run by organizations – Communities (*liet. Bendrijos*) established by owners of the residential home and other premises, or the form of a Joint Activity Agreement (*liet. Jungtinė veiklos sutartis*) can be chosen. This choice of the public service was due to a problem facing the interaction of citizen participation as the personal activity and subjective assessment of the quality of service analysis when the direct engagement of the service users is necessary not only to provide with service results but also to establish service goals and set the means for realization when a person makes the service-related work as well as decides on the method of service and quality improvement. Researchers suggest that the idea of co-creation of a service is realized most successfully in the public services where service process is long and the service itself is organized at the local level (for example, Boyle, d. et al., 2006; Roberts, N. C., 2003) by facilitating the integration of the participation ideas through the principles of subsidiarity and decentralisation.

The service of multifamily residential common shared property administration is selected due to the increasing interest of Lithuanian population to participate in co-creating this service when a non-profit organizations – Multifamily Residential Owner Communities are established, thus taking over the management of the service functions from the municipality. The users of the selected service have the possibility to choose the form of the public service and the means how it will be realized. Hence, the initiative to act and participate in the provision and management of the service is particularly important as the initial condition for the co-creation of a service. Furthermore, in co-creation of this service both ways of participation are available: individual and collective, as well as both levels of participation activity: passive and active. The existence of structures and procedures to ensure the general conditions for the co-creation of public services is an important aspect since it shows the real realization probability of service recipient participation (Marschall M. J., 2004; Pestoff V., 2006).

The need for the citizen participation in reforming the system of public services in order to improve the quality of public services and adopt the concept of the co-creation of services, presupposes to find in the scientific literature theoretical and empirical confirmations allowing to create the interaction model of citizen participation and satisfaction as a subjective assessment of the public service quality. In recognition of citizen participation benefits in the development of the public service co-creation and agreement that the participation of citizens as an aspirational goal is insufficient precondition for the efficient use of co-creation principles in the services, the dissertation research is constrained on the basis of citizen participation practice in co-creation

of residential common shared property supervision and administration service, investigating the measures to improve the quality of public services and evaluating the satisfaction as the subjective aspect of public service quality measurement using the potential service recipient participation and measures to create the service jointly.

Scientific problem and exploration level. The analysis of citizen participation in co-creation of services and their satisfaction with the overall quality of service interaction is much less examined in the scientific literature than each of these aspects separately. Both the participation of citizens in the provision of services and the service recipient satisfaction as service quality measurement are quite widely discussed in scientific works in foreign countries: citizen participation as a user/customer participation (Bowen D. E., 1986; Kelley S. W., Donnelly J. H., Skinner S. J., 1990; Mills P. K., Morris J. H., 1986, etc.), satisfaction (Ghobadian A., Speller S., Jones M., 1994; Kelly J. M., Swindell D., 2003; Špaček D., Nunvarova S., 2009; Poelmans M., Linde X., 2009, etc.), quality of service (Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L., 1985, 1988; Ghobadian A., Speller S., Jones M., 1994; Clark D., 2003; Folz D. H., 2004; Diamond L., Morlino L., 2004), service quality models and service quality improvement aspects (Grönroos Ch. 1984; Brown T. J., Churchill Jr. G. A., Peter P. J., 1993; Wisniewski M., Donnelly M., 1996; Curry A., Herbert D., 1998; Engel C., 2002). The issues of citizen participation and the application in the administrative process are discussed in many authors' works: B. R. Barber (1984), R. C. Box (1998), A. Etzioni (1994), P. Bogason, S. Kensen, H. T. Miller (2002), D. P. Moynihan (2003), N. Roberts (2004), A. M. Eikenberry (2007), Lane J. E. (2009). X. Wang (2001), B. Kliksberg (2000), T. L. Cooper, T. A. Bryer, J. W. Meek (2006), B. Meng (2008) in their works discuss the definition of the citizen participation concept in public services. Meanwhile, N. Font (1998), K. E. Halvorsen (2003), C. S. King, K. M. Feltey, B. O. Susel (1998a), X. Wang (2001) analyse the question of interaction of citizen participation in public services and (dis-) satisfaction. L. Dobuzinskis (1997), G. Dinsdale, B. D. Marson (1999), J. E. Fountain (2001), T. Brown (2007) et al. discuss the benefits and scope of satisfaction as means for a service quality evaluation.

Both Lithuanian and foreign authors analyse the aspects of co-creation concept application for public services. K. Snavely, U. Desai (2000), K. LeRoux (2009), L. M. Salamon (1995), J. Alexander, R. Nank (2009), T. Bovaird (2007), J. Alford (2009) estimating the characteristics of the public service argue that the direct contact of a service recipient and service supplier is not necessary for the service co-creation process. It is important that service recipients tend to cooperate, assume greater responsibility, and invest their intellectual, financial and other resources to improve the quality of the public service. L. Bagdonienė, R. Hopenienė (2004), E. Petukienė (2010) explore the issues of a service co-production general definition, especially in the light of the specific relations between the public service provider and the recipient, as well as the value created by the public service. The authors study the ways of citizen participation in co-creation of public services in relation to the value created by the public service for the individual, group or collective. However, having reviewed the scientific considerations in the works mentioned above, it can be said that both the individual and collective participation of citizens in the co-creation of services can

create only private or only a collective value or both (Needham C., Carr S., 2009; Alford J., 2009; Griffiths S., Foley B., Prendergrast J., 2009a; Löffler E., Watt P., 2009). The choice of the participation way (or method) is basically related to the motivation issues of participation and circumstances of a personal and social life.

According to J. Alford (2002a, 2002b), T. Manwaring, S. Wood (1985), G. Zajac, J. G. Bruhn (1999), L. C. Walters, J. Aydelotte, J. Miller (2000), J. J. Kirlin, M. K. Kirlin (2002), D. H. Folz (2004), N. Roberts (2004) et al., the main groups of factors affecting the activity of citizens participation in public services are being discussed. Meanwhile, the factors affecting public service quality are analysed by Ch. Skelcher (1992), T. Brown (2007), G. Bouckaert, P. Laegreid, S. Van de Walle (2005), E. Claver, J. Llopis, J. L. Gasco, H. Molina, F. J. Conca (1999) and other authors. Public service quality assessment depends on the structural, procedural, content, outcome, or image criteria but most authors agree (e.g. Ghobadian A., Speller S., Jones M. (1994); J. L. Heskett (1990) et al.) that the service recipient's satisfaction with the service is a key measure of the public service quality. Taking into consideration the specificities of the public service, the service recipient's satisfaction with the service quality helps to reveal how much the public service is effective and justifies its purpose, i.e. the needs and expectations of citizens and how the public service is efficient and legitimate from the position of the service recipients.

Lithuanian researchers consider relatively rare the problematic issues of citizen participation in the provision of public services. However, a considerable amount of attention is focused on the analysis of the participation as an interdisciplinary investigation: E. Petukienė (2010) studied the aspects of customer participation in the Lithuanian township public services and provided the management model of customer participation in the public service based on the service marketing approach to customer and service provider relationships; R. Tījūnaitienė (2009) analysed the expression of participation motivation and development in the civil society organizations; L. Stračinskienė (2005) examined the strategies and mechanisms of participation; A. Bučinskas ir A. Raipa (2003), A. Raipa (2007), R. Petrauskienė (2006), L. Marcinkevičiūtė and R. Petrauskienė (2008), A. Raipa and V. Smalskys (2012) looked into the evolution of the democratic governance processes, citizen participation and government institution interaction as well as their performance. In particular, public participation subject is widespread in the works of sociologists and political scientists.

Despite a relatively large general interest of foreign and Lithuanian authors and practices in the subject of citizen participation in co-creation of public services, a number of problems remain unsolved. Theoretical level, as well as practical, lacks the attention to the service recipient participation impact on public service evaluation. One of the most famous works and sort of the exception is the research of S. W. Kelley, J. H. Donnelly, S. J. Skinner (1990) which confirmed the expectation that consumer involvement is directly related to how and what users appreciate in the services. However, the authors point out that further research is needed to determine how the user's opinion or even user's preferences may be changed and affected by the user's behaviour in the service provision process. However, the lack of interaction studies of citizen/consumer participation and satisfaction with the quality of services is evident

in the scientific literature and, in particular, in the context of the public service. The researches of D. L. Kellogg, W. E. Youngdahl and D. E. Bowen (1997), J. L. Heskett, W. L. Hart and W. E. Sasser (1990), C. H. Lovelock (1994) partly fill this gap, however, the participation of citizens as users in service provision processes is more analysed focusing attention on individual aspects (roles, resources, value, etc.) but there is still a lack of researches analysing the impact of citizen participation measures on the quality of service assessment in accordance with the service recipient criteria.

Another area of concern is the fact that the scanty interaction studies of service recipient participation and service evaluation have been conducted investigating private-sector services while citizen participation and satisfaction interaction studies in the public sector are not detected, although recently there has been a growing interest in search and explanation for the opportunities for citizens to participate in the provision of public services, as well as its reasons, motivations and goals. In addition, there is a lack of researches what kind of participation measures make impact on the activity of service recipient participation in co-creation process and the assessment of the service quality, as well as how the active participation of the service recipients can be integrated into the process of service quality improvement.

Hence, this research is based on **the problematic question** – how is the activity of citizen participation measured as the subjective experience in co-creation of public service related to the subjective assessment of public service quality - satisfaction? It is assumed that the active citizen participation in co-creation of public service reduces the gap between what citizens really want and what service providers or administrators imagine about the citizens' demands. In this case, the subjective assessment of the quality of public services should be improved with the participation of the recipients themselves in co-creating of a public service.

In the broadest sense, the scientific problem of the dissertation is linked with the fact that scientific researchers have not been performed in Lithuania so far in order to identify the impact of the active citizen participation on the assessment of the public service quality using the concept of co-creation in public services. Hence, it is important to carry out an investigation in the following way: 1) to investigate how actively citizens participate in co-creating the selected public service in Lithuania; 2) to identify the key participation measures that determine the activity of citizen participation in public service and the satisfaction with the public service quality; 3) to determine how the different form of the service is associated with the active involvement and satisfaction with the quality of public services; 4) to formulate possible directions for citizen participation improvement in co-creation of public services and develop the conceptual theoretical interaction model of citizen participation and subjective public service quality evaluation.

The object of the research is the participation of citizens as service recipients in co-creation of a public service.

The aim of the research is to develop the conceptual interaction models of citizen participation and subjective public service assessment (satisfaction) in co-creation of a public service.

The tasks of the research:

1. To define the main elements of citizen participation concept and justify the use of the *citizen* concept in the co-creation context of public services by integrating different theoretical approaches.
2. To carry out the analysis of citizen participation structural-analytical factors of co-creating public services and identify the key indicators related to participation activity of citizens as service recipients in the public service co-creation context.
3. To summarize the theoretical assumptions and justify the actuality of citizen participation and the subjective service quality assessment (satisfaction) interaction, in regard to co-creation of public services.
4. To formulate the theoretical conceptual interaction model of citizen participation and subjective public service quality assessment (satisfaction) for the integration of citizen participation and service quality assessment (satisfaction) normative assumptions.
5. To adopt the theoretical conceptual model to the case of investigated public service, highlighting the key factors influencing the interaction relations between the activity of citizen participation and the evaluation of service quality (i.e., satisfaction).

Research methodology, methods and empirical basis. Dissertation research is based on a *mixed research strategy* when both accesses: interpretive and positivist are applied in order to comprehensively describe the object. The dissertation research maintains the systematic approach, raised on the second half of the 20th century that ontological and epistemological scientific problems need to be addressed in the context of postmodern science, in accordance with the complexity paradigm. Dissertation's empirical study is dominated by a qualitative study as primary and basic, indicating constructivist methodological approach, and the quantitative research associated with the normative-positivistic methodology was selected as an additional test.

The following *theoretical methods* are used in the dissertation: a systematic analysis, abstraction, synthesis, analogy, induction, deduction, comparison, generalization, and scientific modelling.

The following *empirical methods* are used in the research:

1. *The analysis of the scientific literature* is applied in order to define the essential research concepts, disclose their contents and identify the key dimensions of the investigation preparing the methodological part. The managerial, sociological, public policy, psychology, political science, public administration, methodological literature is analysed in relation to citizens (clients, consumers, the public) involvement and public service quality evaluation, research methodology issues seeking to identify the conceptual issues of citizen participation and public service quality assessment (satisfaction).
2. *The secondary data analysis* is used in order to evaluate the number of the public service recipients, i.e. the owners of the multifamily residential common shared property supervision and administration as well as the number of Multi-Family Residential Communities. In such case, the study analysed the statistical data

of the Department of Statistics to the Government of the Republic of Lithuania, the statistical data of the Real Estate of the Republic of Lithuania as well as the data provided on the website of the Ministry of Environment of the Republic of Lithuania.

3. The empirical study is based on *the concept of triangulation*, combining qualitative and quantitative research, using the purposeful *expert interviews* and user *interactive polls* as well as *writing surveys* techniques.
4. The following *statistical analysis methods* are used for data processing process: descriptive analysis, frequency analysis, grades, averages, standard deviations, the testing of the instrument validity and reliability, *Pearson* correlation coefficient is used for testing the quantitative data correlations, and *Spearman* correlation coefficient – for correlation analysis of the qualitative data; calculation of the percentage distributions of respondents by demographic characteristics groups, the assessment of the dissent of respondent groups opinion using *Pearson Chi-Square* criterion. The correlation and linear regression analysis is used for the interaction assessment of the citizen participation activity and measures with the subjective assessment of the quality of service-satisfaction, while the one-factorial analysis of variance ANOVA with LSD PostHos criterion is used to determine the means of difference between more than two groups. The statistical data processing of the study has been performed using SPSS 17.0.1 (so called Statistical Package for the Social Sciences) software.

Scientific novelty and theoretical meaning of the research:

- The analysis of the structural-analytical citizen participation and public service quality assessment aspects clarified the concept of citizen participation in co-creation of the public service in the interaction with the subjective assessment of public service quality, integrating the approaches of management (services marketing) and public management and adapting them to the public administration.
- The concept of the quality of the public service was formulated. It reflects the integrated approach of the service marketing and public administration based on a subjective assessment of the quality of public services (satisfaction) aspects.
- The means of citizen participation that influence the activity of participation in the case of studied public service are analysed and summarized as well as factors making influence on satisfaction with the quality of public services, showing the interaction assumptions and the need for the research of participation and satisfaction constructs.
- The formulated theoretical conceptual interaction model that as a result of the empirical study is adapted in relation to the researched service and the obtained results and three conceptual applied models are developed integrating the concepts of citizen participation in public services and subjective quality assessment (satisfaction).
- The results can be the basis for building integrated citizen participation and public service quality management models in the public sector generally or a

service, in dealing with the challenges of service democratization and providing the implementation measures.

- For the first time in Lithuania the citizen participation in co-creation of public services aspects is analysed using comprehensive and systematic approach in interaction with the subjective assessment of the quality of public services (satisfaction), in order to assess the scope of opportunities for citizen participation as a means for improving the quality of public services.

Practical meaning of the research:

- The results of the study can help better understand the factual (not publicly declared) reasons and factors of citizen participation which have substantial impact on the assessment of the quality of the public service for the managers of organisations responsible for the provision of public services, for the managers and service administrators of organisations directly providing services or for the heads of citizen set up service organisations (non-profit) who will be able to make reasoned decisions to improve the quality of public services and use various resources of the service recipients.
- The results of the research can be used in the development of systems for the provision of public services at the local level integrating the service recipients into co-creation system of service while the impact results of different measures and forms of citizen participation on the subjective assessment of the quality of the public service refer to the possible development directions and the efficiency assumptions of their realization.
- On the basis of citizen participation and satisfaction with the public service quality conceptual interaction models, it is possible to create the strategies of co-creation of public service promotion and general management. In addition, the heads of a service providing and administering organization will be able to assess the benefits of the instrument application of democratic governance in order to improve the quality of public services and reduce the gap between service recipient and service organisation heads in high-quality public service awareness.

Structure and overview of the dissertation. The dissertation consists of 3 parts. *The first part is dedicated to construct the theoretical basis of the research which includes three analysis stages. First, the analytic-structural dimensions of citizen participation concept in co-creation of public services are analysed in order to distinguish the main indicators related to the participation activity of citizens as service recipients in public service co-creation context. To that end, the exploration level of citizen participation as the research object is discussed in the context of public policy, public administration, management (services marketing), and other scientific trends; the problem of definition of citizen participation in co-creation of public services concept is analysed; the models of citizen participation are presented and the essential principles for creating public services at the local self-government level are discussed; the relevance of the co-creation concept for public services is argued; the relevance of the creation of the*

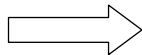
common service for public services; the indicators affecting the participation activity of citizens as service recipients are analysed and codified in respect of co-creation of public services (participation methods, motives and benefits of participation, citizen and administrator roles and interactions types).

Second, the conceptualization of public service quality assessment is presented: the specific context of the public service and the concepts of service quality improvement are assessed; the concept and identification values of public sector quality assessors *as citizens* are argued; the service quality models and their application to public services are analysed; the concept of public service quality is formulated on the basis of the subjective quality assessment; the relevance of the subjective quality assessment (satisfaction) indicator is confirmed as suitable for the analysis of interaction of citizen participation in co-creation of public service and assessment of the quality of service; the factors affecting the satisfaction with the quality of the public service are discussed.

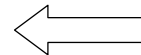
Third stage of the theoretical analysis is dedicated to formulate the theoretical conceptual model of interaction (see Figure 1) combining the citizen participation and subjective public service quality assessment (satisfaction) issues on the basis of the analytic-structural dimensions of the research object. The following 4 variants of the underlying interaction models variables are distinguished: the separation, the dominant influence, the multidirectional impact and the reverse causality.

1. The separation.

Citizen participation



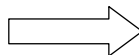
Satisfaction



In this case, the participation activity of service recipients does not affect the satisfaction of public service, and vice versa. This interaction model is based on the assumption that citizens are not inclined to participate in the co-creation of a public service in an active-passive, or the individual-collective forms. Even if citizens are involved in the process of co-creating a service, the assessment of a public service quality cannot be treated as satisfaction of a reasonable quality. In addition, the recipients satisfied with the service are not likely to be more involved in the service co-creation processes, rather than the non-satisfied.

2. The dominant influence.

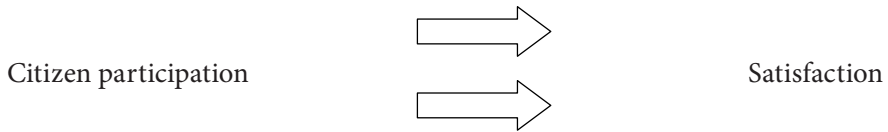
Citizen participation



Satisfaction

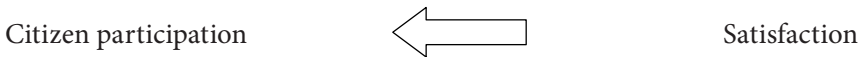
A dominant influence interaction option is based on the assumption that some measure of participation (or their group) or other significant independent variable has a dominant influence on the satisfaction with the quality of the public service.

3. The multidirectional impact.



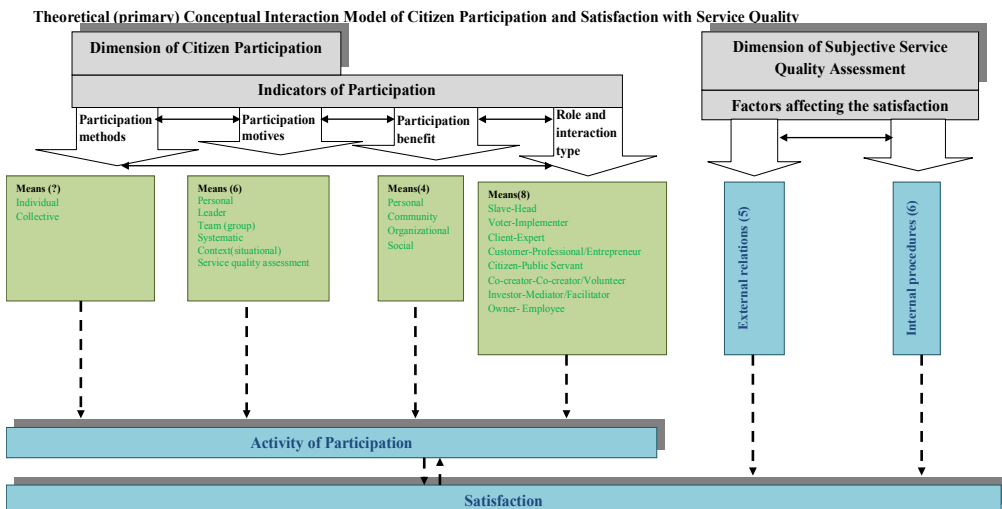
This option is based on the assumption that the interaction of a number of civic participation measures (or groups of them) and/or the other significant independent variables affects satisfaction as the assessment of a reasonable quality of the public service.

4. The reverse causality.



The reverse-causality interaction option refers to the possibility that satisfaction can be a dependent and independent variable. In this case, the interaction option is based on the assumption that citizens' satisfaction with the quality of public services has an impact on the recipient participation activity, i.e. citizens satisfied with service quality are more active in public service co-creation processes. In other words, a subjective assessment of the quality of public services directly affects the citizens' activity while participating in the service providing proceedings in various forms, or withdrawing from the overall service co-creation process.

Figure 1



Source: prepared by the author.

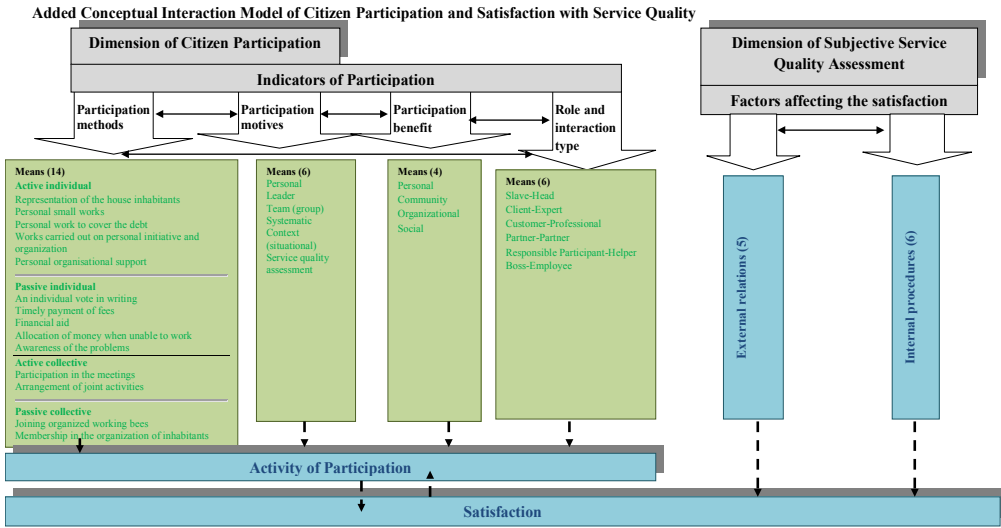
Explanations: - - - - - statistically unverified links between variables; ← → theoretically based links between variables; the black colour represents the dimension of theoretical analysis, the green colour shows qualitative analysis, and the blue- the quantitative dimension.

The second part of the dissertation suggests an argumentation of empirical research in Lithuania's case based on the context of the citizen participation in the public service co-creation and subjective public service quality evaluation (satisfaction), concentrating on the public service- multifamily residential common shared property supervision and administration service, presenting the provisions of the methodology, the research method, the designs of qualitative and quantitative researches, the characteristics of the sample, as well as the validity of the quantitative survey instrument, the reliability of the arguments and the limits of method application.

The empirical study was carried out in two stages. In the first stage based on the theoretical study of assumptions, the qualitative study (basic) was carried out while in the second stage – the quantitative study (extra) was performed. On the basis of the *qualitative access*, using the *purposeful expert interview (N=34) method* it is intended to clarify the measures of citizen participation in co-creation of public service: participation methods, implementing the service functions and adopting the decisions related to the service, motives and benefits of participation, citizen and administrator roles and interaction types. The *quantitative research* applying the method of *interactive polls and writing surveys (N=909)* intends to verify the measures of citizen participation based on theoretical analysis and expert interview data, and their interaction with participation activity and the subjective assessment of the quality of the public service (satisfaction), interviewing the direct recipients of the service as possible co-creators of the public service.

The third part of the dissertation presents the results of qualitative and quantitative researches, on the basis of adapting the theoretical conceptual model to the investigated case of the public service and creating the conceptual applied models of citizen participation and satisfaction with the quality of public service interaction. As a result of the qualitative investigation and data analysis, theoretical conceptual interaction model is added (see Figure 2) by citizen participation means indicated in co-creation of the public service of multifamily residential common shared property supervision and administration.

Figure 2



On the basis of the qualitative and quantitative research, the three-applied conceptual models are formed: 1) Common (see Figure 3), 2) Community (see Figure 4), and 3) Administrative company (see Figure 5). All models meet two variants of basic model variable interaction: multidirectional impact and reverse causality.

Figure 3

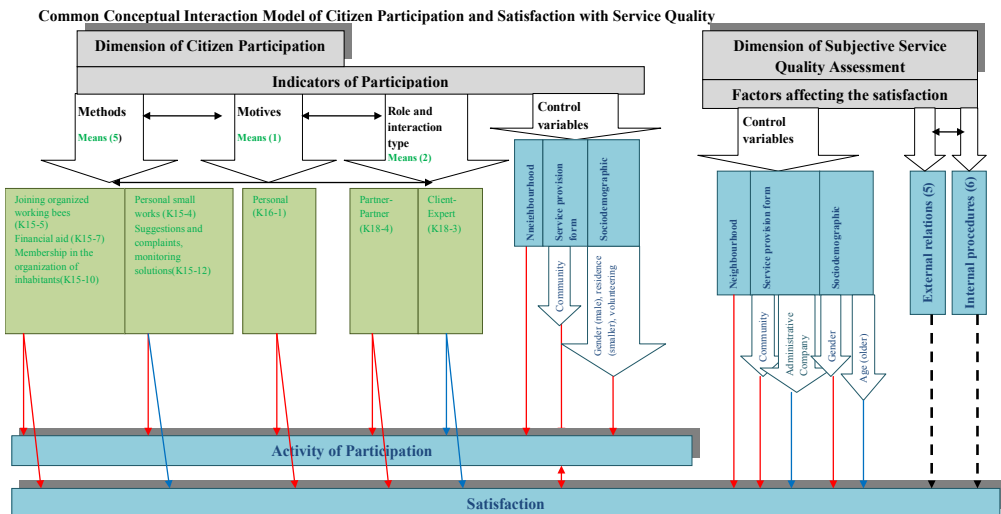
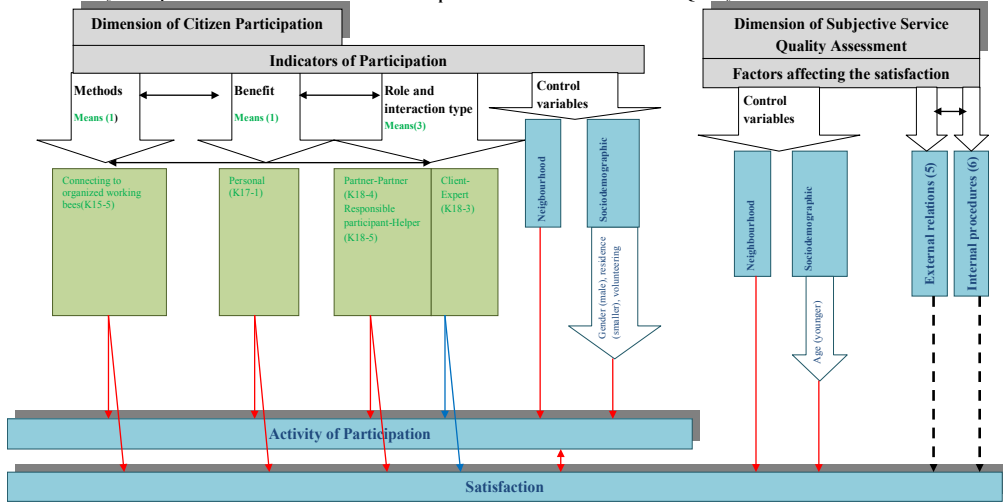


Figure 4

Community Conceptual Interaction Model of Citizen Participation and Satisfaction with Service Quality

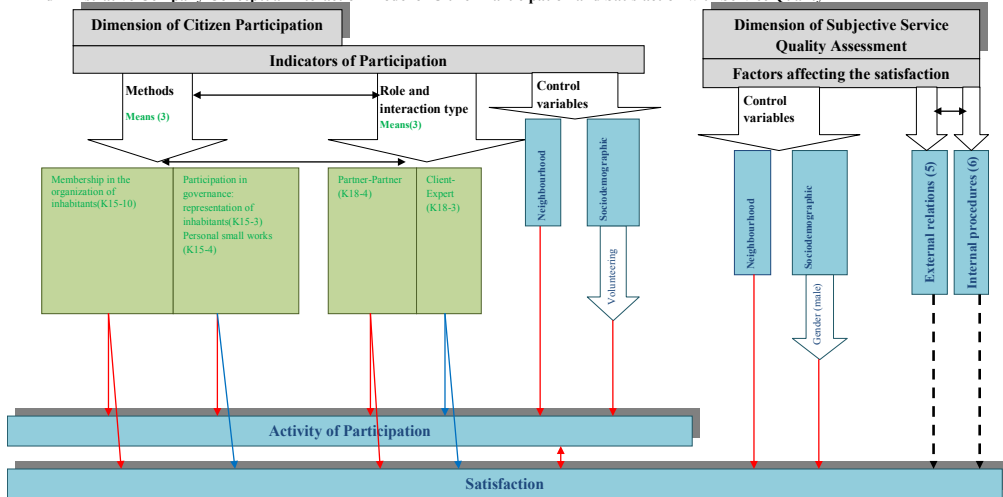


Source: prepared by the author.

Explanations: - - - statistically unverified links between variables; ↔ theoretically based links between variables; the black colour represents the dimension of theoretical analysis, the green colour shows qualitative analysis, and the blue- the quantitative dimension; → positive effect on the variable; → negative effect on the variable.

Figure 5

Administrative Company Conceptual Interaction Model of Citizen Participation and Satisfaction with Service Quality



Source: prepared by the author.

Explanations: - - - statistically unverified links between variables; ↔ theoretically based links between variables; the black colour represents the dimension of theoretical analysis, the green colour shows qualitative analysis, and the blue- the quantitative dimension; → positive effect on the variable; → negative effect on the variable.

In conclusion to formulated conceptual models, it can be said that different forms of service have an impact on the links of satisfaction and participation activity with citizen participation means and other significant variables. Besides, it is important to emphasize that certain participation measures may increase or decrease the activity of

the participation and satisfaction but there are also the means that increase the activity of participation meanwhile time satisfaction decreases. However, despite the differences, all models are connected by an essential reciprocal interaction between participation activity and satisfaction when it can be argued that the greater participation of citizens in co-creation of public service is associated with the greater satisfaction with the quality of the service and the fact that citizens who are more satisfied with the quality of service tend to be more active in co-creation of public services.

CONCLUSIONS:

The analysis of the theoretical considerations of citizen participation in co-creation of public service and a subjective quality evaluation in the public service (satisfaction) as well as the results of empirical analysis allow making the following conclusions:

1. Integration of the carried out researches published in the scientific literature and evaluation of the controversial opinions of various branches of science about citizen participation offer that co-creation of public services is associated with an active civic behaviour not only as the result of the public service quality evaluation but also engagement in the internal processes of the service provision as well. Proactive behaviour is understood as any individual efforts targeted at the improvement of the public service processes in order to be satisfied with the quality of service.
 - 1.1. *The participation of citizens in the co-creation of the public service is defined as an active activity of the service recipient while maintaining the personal interaction with the service provider and/or other participants in the service by sharing information and responsibility with a view to individual needs and also creating a collective benefit to other recipients of the service and using the personal resources on a voluntary basis.* This is an integrated concept of citizen participation in co-creation of public service which combines service marketing and public policy principles.
 - 1.2. In the context of the co-creation of public services, it is appropriate to use the concept of a *citizen* (rather than the *client* or the *user*) which is more appropriate in the view of the service characteristics provided in the public sector and the assigned role to the service recipient in co-creation of the public service. *The validity of the concept of a citizen in respect of co-creation of public services can be based on the following arguments:* 1) *the influence of the terminology* - definitions can shape certain attitudes and behaviours; 2) *dependency status* – public service recipients may not normally be treated as users or customers because they do not have the choice of withdrawal from the service or withdrawal is difficult; 3) *benefits of participation* – the collective and individual interests are hard to separate in the public services: *citizen* participation in the co-creation of the public service is able to meet not only personal interests but also to create collective benefits for other service users; 4) *the role of the service recipient* – the co-creation of the service is associated with active service activities of the recipient; 5) *the legal status of a*

citizen – citizen is not just a service *user* or *customer* of public organizations, in particular, he/she is their joint owner or the owner; 6) *scientific precision* – accurate use of the scientific concepts in the context associated with different theoretical points of the view concerning the role of the recipient. In this sense, it is incorrect to level different service models and argue that they differ only in the semantic sense. At the practical level and making the empirical research in the public service, it is advisable to use the concept of a *residence* which includes a wider range of public service recipients than the term of *citizen* used in the legal sense or the concepts of the *user* or *client* that are not in conformity with the normative criteria of the definition.

2. On the basis of the analytical-structural factor analysis of citizen participation in the co-creation of public services, the main theoretical indicators of citizens as service recipients are detected as influencing the activity of participation in this process: participation methods (forms), participation motives, participation benefits and citizen's and administrator's roles as well as interaction types.
 - 2.1. Two major *types of participation method* – individual and collective – can be distinguished in co-creation of public service which can manifest itself as an active or passive activity of the service recipient. The identification of types of the participation method is associated with the determination of the participation value. On the basis of contradictory scientific opinions, it is concluded that in order to activate the recipients' participation in the co-creation of public services, collective participation methods are more suitable in the ways to solve the problem of the costs of service provision, and contributes to the strengthening of the social relations in the community taking into account the personalisation alternative. However, it is argued that both individual and collective participation methods in co-creation of the public service can create entirely private or entirely collective value or both. The collective participation manifesting as an organized form of participation occurs when the citizens receiving the service feel the need to share the activities and are ready to invest a portion of their resources in order to create a better quality of the service that meet the overall interests of the participants. On the basis of the analysis of the carried out researches, it can be stated that the individual and collective methods of participation have wider opportunities to be realized where the service supplier is a non-profit organization which is seen not only as an alternative public service provider but also as an organization governed by the principles of democracy and active citizenship through the provision of services to the public.
 - 2.2. *Participation motives* in the co-creation of public service are linked to the service recipient behaviour which has an impact on a wide range of personal, organizational, valuable or social factors. Participation motives identify the reasons of service recipients' participation activity in co-creation of a public service. After the examination and integration of the factors that may encourage or restrict the activity in co-creation of the public service, 6 groups of participation motives are excluded as incentives to participate actively in the

co-creation of the public service: personal, leader, team (group), systematic, context (situational) and service quality assessment.

- 2.3. The indicator of the *participation benefits* expresses the effect or adds value to the service and/or those who are involved in it. In the view of the fact that the participation as an active and targeted activity of the service recipient is used to improve the quality of the service, it is recognized that appropriate participation is associated with a wide range of benefits in the receipt circumstances. On the basis of the scientific literature analysis, the 4 following participation benefits as added value possibilities are indicated in co-creation of a public service: personal (individual), community, organizational, and social.
- 2.4. The participation activity of service recipients is determined not only by existing methods of participation, various motives and expected benefits but also by the relationship with the service provider, i.e. administrator. The co-creation of public services inevitably is linked not only with the overall interests of the service recipients and strengthening of collective communications but is also influenced by the role and interaction type of service provider and the service recipient. The status of the service recipient and the interaction type with the administrator has an impact on the participation activity. The insights framed at work suggest that the features of service recipient and administrator interoperability are defined by the roles carried out by both sides. Depending on how much opportunities are given for recipients to become actively involved in the co-creation of service processes, the *following 8 citizens' and administrator's roles and types of interactions are distinguished*: "Slave-Head", "Voter-Implementer", "Client-Expert", "Customer-Professional (entrepreneur)", "Citizen-Public servant", "Co-creator – Co-creator (volunteer)", "Investor-Mediator (facilitator)", "Owner-Employed".
3. The participation of citizens as public service recipients in co-creation of the public service is not an end in itself but rather the means to achieve the goals which focus on improving the quality of public services, taking into account the subjective assessment of the service recipient, i.e. satisfaction. The satisfaction with the public service is a subjective assessment of the service quality as well as the self-determination to be an active public service co-creator.
 - 3.1. *The interaction analysis of citizen participation and satisfaction in co-creation of a public service is argued by the following statements*: 1) the participation of citizens as public service recipients in co-creation of the service can help *reduce the gap between the service recipient and the supplier's attitude* what public service is considered to be of a good quality, according to the service recipient's assessment, i.e. satisfaction; 2) the interaction analysis of citizen participation and satisfaction is connected with the ability to figure out *how the activity of service recipient participation in co-creation of a public service is associated with the subjective quality assessment, i.e., satisfaction*. In other words, whether the participation of citizens can be used as a tool to improve the assessment of the public service quality when the service recipients tend to

engage themselves into the service processes in order to be satisfied with the quality of the service provided; 3) the use of the individual service recipients' resources is associated not only with a higher satisfaction with the quality of co-created service but also with the possibility for the service recipient to take the *partial responsibility* and contribute to the improvement of a service quality by investing personal resources. As a result, the service recipient is involved not only in assessing the final result but is also actively engaged in the development of the service itself, directly influencing the content of the service process; 4) the interaction analysis of citizen participation and satisfaction, although limited in terms of universality, makes it possible to assess the results of service quality improvement not only by the internal efficiency but also by the effectiveness of the external criteria, i.e., how much the public service meets the expectations of the citizens, in other words, how long it is effective but not only in evaluating the objective criteria of the service process and content requirements resulting in service performance; 5) the interaction analysis of citizen participation and satisfaction in co-creation of the public service is relevant in dealing with the problems of the service quality evaluation when the *concept of satisfaction with the service quality is extended*: from the evaluation of the final service result towards the relationship between the service recipient's behaviour and the subjective quality evaluation. Many of the public services are not "instant" but long-term, and satisfaction can be varied as well as citizen participation activity in the co-creation of the service. In this sense, the active participation can be a tool to realize the changing expectations and it would lead to the greater satisfaction and service quality; 6) *the interaction analysis of citizen participation and satisfaction is not focused on the search of universal service quality assessment criteria, or the formulation of the standard model* but rather on the possible connection between the service recipient's behaviour and evaluation of the service quality from the service recipient's point of view how much the service quality is acceptable taking into account the changing attitude towards the quality assessment and in relation to the use of private resources in the process of service co-creation.

- 3.2. *The concept of a public service quality* is formulated integrating approaches of the service marketing and public administration on the basis of satisfaction aspect as an acceptable quality evaluation. *A public service is considered to be of a high-quality when it meets the criteria listed*: 1) the quality of the content: some users can influence individual aspects of the service and be satisfied with them; 2) the quality of the procedure when the service is provided in accordance with the principles of service provider's accountability to the service recipient, and when the service provider enables participation of the service recipients as well as service control and evaluation; 3) the quality of the result when it exceeds or meets the users' expectations for the service received.
4. On the basis of the theoretical analysis, *the primary theoretical conceptual interaction model for citizen participation and satisfaction in co-creation of the public service is prepared and 4 potential options of the main model dimension interaction are*

indicated: the separation, the dominant influence, the multidirectional impact and the reverse causality. The shaping of a theoretical model is focused only on the potential connections between the variables of the given model which are components of the latest outturn after summarising the qualitative and quantitative results of the investigation. The model formation logic is based on the assumption that the participation activity of citizens as recipients in the co-creation of the public service is related to the subjective assessment of the service quality satisfaction. In other words, the satisfaction with service quality depends on how actively citizens are involved in co-creating processes of the service.

4.1. *The qualitative empirical study is carried out* and the existing and possible means of citizen participation are clarified in co-creation process of the multifamily residential common shared property supervision and administration public service. On the basis of the qualitative study results, the theoretical interaction model of citizen participation and satisfaction is supplemented as follow:

- 1) *14 means of participation methods* are identified in co-creation of the multifamily residential common shared property supervision and administration public service. The means of participation methods implementing the service functions and making the service related decisions on the basis of the nature of expression are divided into two types: individual and collective. The results show that the methods of participation are related to different exploration of personal recourses; therefore, the two basic ways of the means expression are distinguished: active and passive. It is found that in the case of the two forms of service, the individual means of participation are more frequent and diverse but in the Communities both individual and collective means are used by residents more actively;
- 2) *6 means of citizen participation motives* occurring with two forms of the service provision – Community and Administrative Company are identified: personal, leader, team (group), systematic, context (situational) and service quality assessment;
- 3) *4 means of citizen participation benefits* are identified analysing two forms of the service provision - Community and Administrative Company: personal (individual), community, organizational, and social.
- 4) *6 means of citizen and administrator role and interaction type* are identified: “Slave-Head”, “Client-Expert”, “Customer-Professional”, “Partner-Partner”, “Responsible Participant-Helper”, and “Boss-Employee”. These means are grouped according to the role played by the residents providing that the active role of a citizen is presented in the interaction types of “Partner-Partner”, “Responsible Participant-Helper”, and “Boss-Employee” while the passive role of the citizen is typical for the interaction types of “Slave-Head”, “Client-Expert” and “Customer-Professional”. The results indicate that interaction types of the active role of the residents are more common in the form of the service provision – the community.

5) The following general patterns of citizen participation practice in the investigated service are established: a) the greater participation in the co-creation of the multifamily residential common shared property supervision and administration public service is characterized where the service delivery form - the community - is established; b) the neighbourhood relations are significant for more active use of the participation means; c) public participation opportunities for co-creation of the investigated service are not sufficiently exploited in the sense of the content and intensity; d) the activity of citizen participation is related to the subjective assessment of the public service quality, i.e. satisfaction. More active residents are more satisfied with the service quality, and vice versa, the satisfaction with the service quality is associated with a more participatory behaviour rather than dissatisfaction.

4.2. On the basis of the *quantitative survey results*, the evaluation tendencies of the individual dimensions of the citizen participation and the subjective public service quality evaluation, i.e. satisfaction, interaction model are identified. Taking into consideration the overall patterns of variable relationships in the model, it can be stated that *the interaction resolution of citizen participation and satisfaction is sufficient and statistically significant in the case of the investigated public service*. It was found that in the common group 22 participation means influence the participation activity and 11 participation means influence the satisfaction. In the form of service – Community, significant relations with participation activity are established in the case of 18 means and with satisfaction – 5 means. Meanwhile, in the service form of Administrative Company 16 means affect the participation activity and only 3 means affect the satisfaction. In the context of the dissertation research, on the basis of the objectives and results of qualitative and quantitative investigations and limiting to one investigated case of a public service, *it is concluded that the activity of citizen participation in co-creation of a public service is associated with a positive subjective public service quality assessment, i.e. satisfaction*. The results of the dissertation empirical study allow *to confirm the hypotheses* and argue that:

- 1) individual and collective means of participation methods are more often used in the form of the service provision – the Community than in the form of the service provision – the Administrative Company;
- 2) individual means of participation methods have a greater impact on the residents' activity than the collective means of participation methods regardless of the service provision form (common group);
- 3) active individual and collective means of participation methods have an impact on the residents' participation activity in the Communities and Administrative Companies;
- 4) regardless of the service provision form (common group), the means of participation motives – personal, team (group) and service quality assessment – affect the activity of participation;

- 5) regardless of the service provision form (common group), the means of participation benefits – personal, organizational, community and social – influence the activity of participation co-creating the service;
 - 6) social benefits of participation means have a similar effect on the resident participation activity in the Communities and Administrative Companies while the organizational benefits of participation means affect the resident participation activity only in the Communities;
 - 7) citizen and administrator roles and interaction types in which the resident acts as an active service co-creator increase the activity of participation: “Partner-Partner”, “Responsible Participant-Helper”, “Boss-Employee” while the interaction types in which the resident acts as a passive service co-creator: “Slave-Head”, “Client-Expert” and “Customer-Professional” decrease the participatory activity, regardless of the service provision form (common group);
 - 8) in the service provision form of the Community and the Administrative Company, the interaction type of “Customer-Professional” manages as means reducing the resident participation activity while the interaction type of “Partner-Partner” acts as means increasing the resident participation activity;
 - 9) satisfaction with the service quality has the influence on the selection of the active means of participation methods, regardless of the service provision form (common group);
 - 10) the use of the collective means of citizen participation methods affects the satisfaction with the service quality, regardless of the service provision form (common group).
5. On the basis of the qualitative and quantitative research results, *the three conceptual interaction models of citizen participation and satisfaction with the public service quality* in the co-creation of the multifamily residential common shared property supervision and administration public service are formed: 1) Common, 2) Community and 3) Administrative Company. The main provision of the model formation is based on the assumption that the indicated means of citizen participation and other significant variables affect the participation activity and the satisfaction with the co-created public service quality in the common group, i.e. regardless of the service provision form, and taking into account the two service provision forms, such as the Community and the Administrative Company.

Recommendations and prospects for the further research:

- 1) It is recommended to carry out the research in another social context (i.e. other countries) with the same and/or other services in order to verify the reliability of the theoretical conceptual interoperability model created and possible identification of other significant indicators of citizen participation and satisfaction interactions.
- 2) It is appropriate to carry out the empirical researches in respect of other public services in order to determine the interactions between the use of citizen participation means and the satisfaction with the service quality in order to

- assess the need to create a universal interaction model of citizen participation and satisfaction with the co-created public service quality in greater detail.
- 3) The service provision form of a joint activity agreement requires a detailed analysis making the examination of the interaction links of citizen participation and satisfaction in the co-creation of the multifamily residential common shared property supervision and administration public service.
 - 4) The results of the research promote the formulation of the new hypothetic assumptions concerning the development and realization of the opportunities for the co-creation of other public services in accordance with the principles of the co-creation and taking into consideration the subjective assessment of the service quality by the recipient.
 - 5) The analysis of different types of the multifamily residential common shared property supervision and administration public service provision forms reveals the need for further research in order to find out the potential for the service providers' as the organizational leaders' operational efficiency engaging the service recipients in the developing processes of the jointly improved service quality.
 - 6) The analysis of the citizen participation means in respect of the other public services and the evaluation of their impact on the satisfaction of co-created service helps identify the specific activities of the service recipients that have an impact on the subjective service quality assessment, and it is significant for the practical purposes at the service level, indicating the directions for the service quality improvement.
 - 7) The participation of citizens as service recipients is not sufficiently exploited not only because of the general passivity of the population but also because of the gaps in the legal framework, as well as the gap of the interests between the service provider and the service recipients. It is advisable to carry out the study relating to the possibilities for the development and institutionalisation of the co-creation concept at the municipality level, taking into account different forms of public service provision and the diagnosis of potential problems for the successful realisation of the participation of citizens as service recipients.
 - 8) Since the research results reveal the positive synergy between citizen participation and satisfaction in the co-creation of a public service, it is proposed to promote the participation of citizens in the investigated service: (a) to initiate new and develop existing involvement means; (b) to carry out educational activities in the level of service recipients as co-creators and service providers; (c) to promote the partnership of the local self-government, private, non-profit organizations, and citizens as service recipients; (d) at the national and, in particular, at the local level, to pay a special attention to the value of the active citizen participation and inform about the opportunities to participate for the service recipients in the co-creation of the public services.
 - 9) The research results indicate that not the all means promoting the participation activity have a positive influence on the assessment of the service quality so it is recommended to take into consideration possible negative influence of

citizen activation affecting the service quality evaluation and developing the principles of co-creation in the case of investigated or other public service.

- 10) On the basis of the research results, it is recommended to encourage and improve the development of the co-creation principles and practices operating to both forms of service provision: the Community and the Administrative Company but with a special focus on the holistic support (educational, organisational, legal, financial, etc.) for the service provision form organised on the citizen initiative – the Community in which case the stronger interaction relations between the citizen participation and the positive service quality evaluation are set up.

SCIENTIFIC PUBLICATIONS

1. Stumbraitė-Vilkišienė E. (2011). Piliečių dalyvavimui, teikiant viešąsias paslaugas, įtakos turintys veiksniai. *Tiltai*. Klaipėda: Klaipėdos Universiteto leidykla. Nr. 4 (57), p. 111-121. ISSN 1392-3137.
2. Stumbraitė-Vilkišienė E. (2010). Viešosios paslaugos dalyvių kaip kokybės vertintojų samprata: pilietis-vartotojas. *Jaunųjų mokslininkų darbai*. Šiauliai: VšĮ Šiaulių universiteto leidykla. Nr. 4 (29), p. 148-156. ISSN 1648-8776.
3. Stumbraitė-Vilkišienė E. (2010). Citizen-Administrator Interaction Models in Public Services. *Tiltai (Bridges)*. Klaipėda: Klaipėdos Universiteto leidykla. Nr. 3 (52), p. 77-88. ISSN 1392-3137.
4. Stumbraitė-Vilkišienė E. (2009). Active Citizen vs Customer: Impact on Democratic Service Delivery. *The NISPAcee Journal of Public Administration and Policy. Special Issue: Citizens vs. Customers*. Bratislava: NISPAcee Press. Vol. 2, No. 2, Winter, p. 111-117. ISSN 1337-9038, ISBN 978-80-89013-46-3.
5. Stumbraitė E. (2008). Government-citizens Interaction in the Context of Civil and Knowledge Society. *Modelling the European Future: Integrating the Old and the New*, the 4th scientific volume. Klaipėda: Klaipėdos Universitetas. (Tarptautinės mokslinės konferencijos pranešimų medžiaga). No. 4, p. 204-212. ISBN 978-9955-18-355-6.
6. Stumbraitė E., Riekašius R. (2008). Citizen Participation in Regional Management. *European Integration Studies: Research and Topicalities*. Kaunas: Kauno Technologijos Universitetas, Europos Institutas. (Tarptautinės mokslinės konferencijos pranešimų medžiaga). No. 2, p. 53-61. ISSN 1822-8402.

CONFERENCE REPORTS

- On the 27-29th of June, 2011 participated at International Scientific conference „*Improving the Quality of Public Services*“, organized by APPAM/HSE Moscow, Russia. Presented report „Citizen Participation in the Local Public Service Provision and Quality Improvement“. By invitation of the program committee the functions of a moderator of one the conference panels were done.
- On the 9th of October, 2009 participated at 2nd Social Sciences doctoral and young researches scientific conference „*Tarpdisciplininis diskursas socialiniuose moksluose*“, Kaunas, Lithuania. Presented report „Aktyvūs piliečiai vs vartotojai teikiant viešąsias paslaugas“.
- On the 6-7th of July, 2009 participated at International Scientific conference TED2 „*Citizens vs customers*“, organized by EGPA/NISPAcee, Helsinki, Finland. The report presented the problematic aspects of analyzed topic in Lithuanian case.
- On the 17-18th of March, 2009 participated at International Scientific conference „*Social Rights, Active Citizenship and Governance in the European Union*“, Brussels, Belgium. The report presented the problematic aspects of citizen participation object in Lithuanian case.
- On the 2-3rd of October, 2008 participated at International Scientific conference „*Modeling the European Future: Integrating the Old and the New*“, Klaipėda, Lithuania. Presented report „Government-citizens Interaction in the Context of Civil and Knowledge Society“.

On the 14th of March, 2008 participated at International Scientific conference „*Legal, Political and Economic Initiatives towards Europe of Knowledge*“, Kaunas, Lithuania. Presented report „Citizen Participation in Regional Management“.

CURRICULUM VITAE

Personal information

Name, Surname: Edita Stumbraitė-Vilkišienė
E-mail: estumbraite@gmail.com

Education

2007-2013 *Doctoral studies* in Management and Administration, Mykolas Romeris University, Vilnius, Lithuania.
2010, January *research placement* at Erasmus University Rotterdam, Department of Public Administration.
2002-2004 *MA* in Public Administration, Klaipėda University, Klaipėda, Lithuania.
1998-2002 *BA* in Political Sciences, Klaipėda University, Klaipėda, Lithuania.
2001, January-May *studies* at Turku University (Finland) by Erasmus Exchange programme. Received Finnish/Nordic studies diploma.

Work experience

2003-present Import manager, JSC “Moguntia Baltija”, Klaipėda, Lithuania.
2004-present Lecturer, Klaipėda University, Faculty of Social Sciences, Department of Public Administration and Law, Klaipėda, Lithuania.
2002 Secretary-referent, Municipality of Mažeikiai district.

Other information

In 2009, 2010 and 2011 author was awarded with Fellowship for doctoral students of the Lithuanian State Science and Studies Foundation for active performance of scientific investigations.

Stumbraitė-Vilkišienė, Edita

PILIEČIŲ DALYVAVIMO AKTYVUMO IR PASITENKINIMO SĄVEIKOS KONCEPTUALIZACIJA KURIANT VIEŠĄJĄ PASLAUGĄ: daktaro disertacija. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2013. – 354 p.

Bibliogr. 244–263 p.

ISBN 978-9955-19-564-1

Disertacijoje piliečių dalyvavimo bendrai kuriant viešąją paslaugą problematika sutelkiama į dalyvavimo ir pasitenkinimo viešosios paslaugos kokybę sąveiką, siekiant atskleisti paslaugų gavėjų aktyvizacijos poveikį subjektyviam viešųjų paslaugų kokybės vertinimui. Kadangi tiek dalyvavimas, tiek paslaugos kokybės vertinimas yra subjektyvaus apsisprendimo ir požiūrio dalykas, disertacijoje koncentruojamasi į dalyvavimą ir viešosios paslaugos kokybės vertinimą iš paslaugos gavėjo pozicijos. Tyrimo tikslas- parengti piliečių dalyvavimo, bendrai kuriant viešąją paslaugą, ir subjektyvaus viešosios paslaugos kokybės vertinimo (pasitenkinimo) sąveikos konceptualiuosius modelius. Empiriniam tyrimui atlikti pasirinkta daugiabučių gyvenamųjų namų bendros dalinės nuosavybės administravimo paslauga. Remiantis kokybinio ir kiekybinio tyrimų rezultatais suformuoti trys konceptualieji-taikomieji modeliai ir daroma išvada, kad piliečių dalyvavimo aktyvumas bendrai kuriant viešąją paslaugą yra susijęs su teigiamu subjektyviu viešosios paslaugos kokybės vertinimu, t.y. pasitenkinimu.

In the dissertation, the problem of citizen participation in co-creation of public service is focused on interaction of participation and satisfaction with the quality of public service issues in order to reveal the users' activation effect on the subjective assessment of the quality of public services. Since both the participation and the assessment of the service quality is a matter of self-determination and a subjective attitude, the dissertation focuses on participation and evaluation of the quality of the public service from the position of the service recipient. The aim of the research is to develop the conceptual interaction models of citizen participation and subjective public service assessment (satisfaction) in co-creation of a public service. The service of multifamily residential common shared property administration is selected for the empirical research. On the basis of the qualitative and quantitative research, the three-applied conceptual models are formed and it is concluded that the activity of citizen participation in co-creation of a public service is associated with a positive subjective public service quality assessment, i.e. satisfaction.

Edita Stumbraitė-Vilkišienė

CONCEPTUALIZATION OF CITIZEN PARTICIPATION ACTIVITY AND SATISFACTION INTERACTION IN CO-CREATING A PUBLIC SERVICE

Doctoral Dissertation

Maketavo Romanas Tumėnas

SL 585. 2013 07 16. 27,12 leidyb. apsk. I.

Tiražas 20 egz. Užsakymas 19 885

Išleido Mykolo Romerio universitetas

Ateities g. 20, Vilnius

Puslapis internete www.mruni.eu

El. paštas leidyba@mruni.eu

Parengė spaudai UAB „Baltijos kopija“

Kareivių g. 13B, Vilnius

Puslapis internete www.kopija.lt

El. paštas info@kopija.lt

Spausdino UAB „Vitaė Litera“

Kurpių g. 5-3, Kaunas

Puslapis internete www.bpg.lt

El. paštas info@bpg.lt

ISBN 978-9955-19-564-1

