

MOLĖTŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS GYVENTOJŲ NUOMONĖS TYRIMAS

Skirta: Molėtų rajono savivaldybės administracijai

Parengė: UAB „Eurointegracijos projektai“

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1. lentelė. Pasitenkinimas kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugomis Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (vidurkis)	24
2. lentelė. Pasitenkinimas sveikatos priežiūros paslaugomis Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (vidurkis)	31
3. lentelė. Pasitenkinimas socialinių paslaugų bei paramos teikimu Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (vidurkis)	35
4. lentelė. Pasitenkinimas švietimo paslaugų kokybe Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (vidurkis)	40
5. lentelė. Pasitenkinimas komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugomis Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (vidurkis)	47
6. lentelė. Pasitenkinimas susisiekimo (transporto ir ryšių) paslaugomis Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (vidurkis)	53
7. lentelė. Bendras Molėtų rajono savivaldybės, kaip gyvenamosios vietovės, vertinimas (vidurkis)	55
8. lentelė. Molėtų rajono savivaldybės tarybos darbo vertinimas (vidurkis)	57
9. lentelė. Molėtų rajono savivaldybės administracijos darbo vertinimas (vidurkis)	58

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1. pav. Respondentų sociodemografiniai duomenys (proc.)	12
2. pav. Domėjimasis verslo aplinkos, investicijų pritraukimo, žemės ūkio temomis (proc.)	13
3. pav. Domėjimasis verslo aplinkos, investicijų pritraukimo, žemės ūkio temomis (proc.)	13
4. pav. Domėjimasis verslo aplinkos, investicijų pritraukimo, žemės ūkio temomis (proc.)	14
5. pav. Molėtų rajono savivaldybės verslininkams/ūkininkams aktualiausios temos (vidurkiai)	14
6. pav. Molėtų rajono savivaldybės administracijos ir Molėtų turizmo ir verslo informacijos centro teikiamų paslaugų vertinimas (vidurkiai)	15
7. pav. Veiksniai, stabdantys investicijų pritraukimą į savivaldybės teritoriją (vidurkiai)	15
8. pav. Veiksniai, prisidedantys prie žemės ūkio veiklos konkurencingumo didinimo Savivaldybės teritorijoje (vidurkiai)	16
9. pav. Pasiūlymai ekonominės aplinkos (verslo aplinkos, investicijų pritraukimo, žemės ūkio) gerinimui Molėtų rajono savivaldybėje (proc.)	16
10. pav. Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų svarbos vertinimas (vidurkiai)	18
11. pav. Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų svarbos vertinimas (vidurkiai)	18
12. pav. Lankymasis kultūros ir sporto renginiuose Savivaldybės teritorijoje (vidurkiai)	19
13. pav. Priežastys, kodėl nedalyvaujama ar retai dalyvaujama kultūros ir sporto renginiuose (proc.)	19
14. pav. Veiksniai, skatinantys dažniau apsilankyti kultūros ir sporto renginiuose Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (proc.)	20
15. pav. Kultūrinio gyvenimo ir renginių pasiūlos pasikeitimai Molėtų rajono savivaldybėje per paskutinius 2 metus (proc.)	20
16. pav. Vietos, kur galima užsiimti sportu ar mankštintis (proc.)	21
17. pav. Sporto aikštelių, vietų mankštinimuisi būklės vertinimas (vidurkiai)	21
18. pav. Nuomonė apie tai, koks laisvalaikio ar sporto objektą tikslinga įrengti Savivaldybės teritorijoje (proc.)	22
19. pav. Žinių apie kultūros ir sporto renginius Molėtų rajono savivaldybėje šaltiniai (proc.)	22
20. pav. Molėtų, kurortinės teritorijos, statuso suteikimo svarba (proc.)	23
21. pav. Pagrindinės priežastys, dėl ko, Molėtų rajono savivaldybei yra svarbu gauti kurortinės teritorijos statusą (proc.)	23
22. pav. Pasitenkinimas kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugomis Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (proc.)	24
23. pav. Pasiūlymai kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų gerinimui Molėtų rajono savivaldybėje (proc.)	25
24. pav. Esamų turizmo ir rekreacijos objektų ir infrastruktūros būklės Molėtų rajono savivaldybėje vertinimas (vidurkiai)	26
25. pav. Turizmo paslaugų pakankamumo vertinimas (vidurkiai)	27
26. pav. Turizmo paslaugų kokybės vertinimas (vidurkiai)	27
27. pav. Pasiūlymai turizmo ir rekreacijos paslaugų gerinimui Molėtų rajono savivaldybėje (proc.)	27
28. pav. Kreipimasis dėl sveikatos paslaugų per pastaruosius 24 mėn. (proc.)	29
29. pav. Pirminės sveikatos priežiūros (viešųjų įstaigų) vertinimas (vidurkiai)	29

30. pav. Molėtų ligoninės vertinimas (vidurkiai)	30
31. pav. Reikiamų sveikatos paslaugų suteikimas per pastaruosius 24 mėn. (proc.)	30
32. pav. Priežastys, dėl kurių nebuvo suteiktos sveikatos paslaugos jų prireikus (proc.)	31
33. pav. Pasitenkinimas sveikatos priežiūros paslaugomis Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (proc.)	31
34. pav. Pasiūlymai sveikatos paslaugų gerinimui Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (proc.)	32
35. pav. Kreipimasis dėl socialinių paslaugų ir (ar) paramos per pastaruosius 24 mėn. (proc.)	33
36. pav. Kreipimosi dėl socialinių paslaugų ar paramos būdai (proc.)	33
37. pav. Socialines paslaugas teikiančių institucijų darbo bei jų teikiamų paslaugų Molėtų rajono savivaldybėje vertinimas (vidurkiai)	34
38. pav. Socialinių ir paramos skyrimo paslaugų Molėtų rajono savivaldybėje vertinimas (vidurkiai)	34
39. pav. Pasitenkinimas socialinių paslaugų bei paramos teikimu Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (proc.)	35
40. pav. Pasiūlymai socialinės apsaugos sektoriaus paslaugų gerinimui Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (proc.)	36
41. pav. Naudojimasis švietimo paslaugomis per pastaruosius 24 mėn. (proc.)	37
42. pav. Švietimo paslaugų svarbos vertinimas (vidurkiai)	38
43. pav. Švietimo paslaugų kokybės vertinimas (vidurkiai)	39
44. pav. Švietimo paslaugas teikiančių įstaigų darbo bei jų teikiamų paslaugų Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje vertinimas (vidurkiai)	39
45. pav. Pasitenkinimas švietimo paslaugų kokybe Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (proc.)	40
46. pav. Pasiūlymai švietimo paslaugų gerinimui Molėtų rajono savivaldybėje (proc.)	41
47. pav. Kreipimasis dėl komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų per pastaruosius 24 mėn. (proc.)	42
48. pav. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų svarbos vertinimas (vidurkiai)	43
49. pav. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų kokybės vertinimas (vidurkiai)	44
50. pav. Pasitenkinimas kolektyvinių atliekų konteinerių aikštelių išdėstymu, jų priežiūra gyvenamojoje teritorijoje (proc.)	45
51. pav. Atliekų rūšiavimas namų ūkiuose (butuose, namuose) (proc.)	45
52. pav. Priežastys, dėl kurių namų ūkiuose (butuose, namuose) nerūšiuojamos atliekos (proc.)	45
53. pav. Infrastruktūros objektų būklės Molėtų rajono savivaldybėje vertinimas (vidurkiai)	46
54. pav. Pasitenkinimas komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugomis Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (proc.)	47
55. pav. Pasiūlymai komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo gerinimui Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (proc.)	48
56. pav. Susisiekimo paslaugų svarbos vertinimas (vidurkiai)	49
57. pav. Susisiekimo paslaugų kokybės vertinimas (vidurkiai)	49
58. pav. Naudojimasis viešojo keleivinio transporto paslaugomis (proc.)	50
59. pav. Priežastys, kodėl keliaujama daugiausiai nuosava transporto priemone (proc.)	50
60. pav. Viešojo keleivinio transporto paslaugų Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje vertinimas (vidurkiai)	51

61. pav. Nepatogumai naudojantis viešojo keleivinio transporto paslaugomis (proc.)	51
62. pav. Mokyklinio amžiaus vaikų keliavimo į mokyklą būdai (proc.)	52
63. pav. Automobilių stovėjimo aikštelių pakankamumo Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje vertinimas (vidurkiai)	52
64. pav. Pasitenkinimas susisiekimo (transporto ir ryšių) paslaugomis Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (proc.)	53
65. pav. Pasiūlymai susisiekimo (transporto ir ryšių) situacijos bei paslaugų gerinimui Molėtų rajono savivaldybėje (proc.)	54
66. pav. Bendras Molėtų rajono savivaldybės, kaip gyvenamosios vietovės, vertinimas (proc.)	55
67. pav. Kreipimosi dėl viešųjų paslaugų būdai (proc.)	55
68. pav. Molėtų rajono savivaldybės institucijų, biudžetinių ir viešųjų įstaigų, savivaldybės valdomų įmonių ir kitų organizacijų, teikiančių viešąsias paslaugas, darbo bei jų teikiamų paslaugų vertinimas (vidurkiai)	56
69. pav. Molėtų rajono savivaldybės tarybos darbo vertinimas (proc.)	57
70. pav. Molėtų rajono savivaldybės administracijos vertinimas (proc.)	58
71. pav. Sritis, kurioms turėtų būti skiriamas didžiausias prioritetas artimiausiu dešimtmečiu (proc.)	58

TURINYS

LENTELIŲ SĄRAŠAS	2
PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS	3
1. TYRIMO METODOLOGIJA	7
1.1. Įvadas	7
1.2. Tyrimo objektas ir tikslas	7
1.4. Tyrimo imtis, tikslinė grupė ir atranka	8
1.5. Duomenų rinkimo būdai	8
1.6. Apklausos tyrimo instrumentas ir tiriamų požymių struktūra	8
1.7. Tyrimo instrumente esančios paslaugos	8
1.8. Viešųjų paslaugų samprata ir jų kokybės vertinimo problema	9
1.9. Duomenų apdorojimo ir analizės metodai	10
1.10. Tyrimo ribotumai	10
2. RESPONDENTŲ SOCIODEMOGRAFINĖS CHARAKTERISTIKOS	12
3. EKONOMINĖS APLINKOS VERTINIMAS	13
4. KULTŪROS, LAISVALAIKIO IR SPORTO PASLAUGŲ VERTINIMAS	18
5. TURIZMO IR REKREACIJOS VERTINIMAS	26
6. SVEIKATOS PRIEŽIŪROS SITUACIJOS IR PASLAUGŲ VERTINIMAS	29
7. SOCIALINĖS APSAUGOS VERTINIMAS	33
8. ŠVIETIMO PASLAUGŲ VERTINIMAS	37
9. KOMUNALINIO ŪKIO IR APLINKOS TVARKYMO PASLAUGŲ VERTINIMAS	42
10. SUSISIEKIMO (TRANSPORTO IR RYŠIŲ) SITUACIJOS IR PASLAUGŲ VERTINIMAS	49
11. BENDRASIS GYVENAMOSIOS VIETOVĖS VERTINIMAS	55
12. IŠVADOS	59
13. REKOMENDACIJOS	61

1. TYRIMO METODOLOGIJA

1.1. Įvadas

Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis metodika parengta pagal LR vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 patvirtintą „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodiką“ (toliau – Metodika).

Viešųjų paslaugų pagalba kuriami teigiami socialiniai efektai ir visuomenės poreikių patenkinimas yra vienos iš esminių miesto valdžios funkcijų, kurių įgyvendinimą lemia piliečiams suteikiamos paslaugos. Viešosios paslaugos yra teikiamos tam, kad būtų užtikrinti svarbiausi asmenų, kaip bendruomenės ir visuomenės narių interesai. Norint, kad Molėtų rajono savivaldybės institucijų ir įstaigų darbai taptų labiau orientuoti į paslaugų gavėjus, ji turi gerinti paslaugų ir jų gavėjų gyvenimo kokybę. Vykstant struktūriniais pokyčiams viešajame sektoriuje, keičiasi viešojo valdymo turinys, o kartu ir viešųjų paslaugų teikimo organizavimo mechanizmai, todėl ypač svarbi yra Molėtų rajono savivaldybės gyventojų nuomonė.

1.2. Tyrimo objektas ir tikslas

Tyrimo **objektas** – Molėtų rajono gyventojų nuomonė apie Savivaldybės institucijų ir įstaigų veiklą. Šio užsakomojo **tyrimo tikslas** – išsiaiškinti gyventojų nuomonę apie dabartinę Savivaldybės institucijų ir įstaigų veiklą bei lūkesčius dėl rajono vystymosi.

Ataskaitoje pateikiama atlikta Savivaldybės institucijų ir įstaigų veiklos bei gyventojų lūkesčių dėl rajono vystymosi tyrimo duomenų analizė.

Lietuvoje tiriant vartotojų pasitenkinimą suteiktomis paslaugomis susiduriama su paslaugų apibrėžties ir vartotojų atrankos problemomis. „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikoje“ viešosios paslaugos suprantamos kaip administracinės ir viešosios kartu paėmus. Tuo tarpu, Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatyme daroma skirtis tarp viešųjų ir administracinių paslaugų:

administracinė paslauga – viešojo administravimo subjekto veiksmai, apimantys leidimų, licencijų ar dokumentų, kuriais patvirtinamas tam tikras juridinis faktas, išdavimą, asmenų deklaracijų priėmimą ir tvarkymą, asmenų konsultavimą viešojo administravimo subjekto kompetencijos klausimais, įstatymų nustatytos viešojo administravimo subjekto informacijos teikimą asmenims, administracinės procedūros vykdymą;

viešoji paslauga – valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sveikatos priežiūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas. Įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka viešąsias paslaugas gali teikti ir kiti asmenys“.¹

Šios administracinių ir viešųjų paslaugų skirties problemos tyrimuose nebūtų tokios aktualios, jei ne jų tikslinis vartotojas, kuris universalių paslaugų atveju yra visi gyventojai, o tikslinių/individualių – konkretus paslaugą gaunantis asmuo. Gyventojų apklausos, kurios reprezentuoja rajono gyventojus, dažniausiai nereprezentuoja pasitenkinimo individualiomis viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis.

Atsižvelgiant į techninės specifikacijos paslaugos pirkimui informaciją apie Molėtų rajono savivaldybės institucijų ir įstaigų veiklą, teikiamų paslaugų kokybę, galima konstatuoti, kad šis tyrimas turi įtraukti viešąsias paslaugas, kuriomis naudojasi Molėtų rajono gyventojai.

¹ <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.0BDFFD850A66/asr>

1.3. Tyrimo imtis, tikslinė grupė ir atranka

Šiame tyrime numatyta tiesioginės apklausos duomenų rinkimo būdas – anketa 2023 m. spalio–lapkričio mėn. buvo patalpinta el. platformoje, anketas užpildė 113 Molėtų rajono savivaldybės gyventojų atstovaujantys visas 12 seniūnijų. Šio tyrimo reprezentatyvi imtis – 167 respondentai² (54 respondentų trūksta iki reprezentatyvios imties).

Tyrimo tikslinė grupė yra Molėtų rajono gyventojai nuo 18 metų ir vyresni. Gyventojai apklausti pagal lytį, amžių, gyvenamąją vietovę (seniūniją).

Anoniminės apklausos metu respondentai vertina konkrečius pirminius viešųjų paslaugų ir gyvenimo kokybės rodiklius. Išskyrus kai kurias išimtis, vertintos tos viešosios paslaugos, kurios išplaukia iš vietos savivaldos funkcijų, numatytų LR įstatymuose.

1.4. Duomenų rinkimo būdai

Šiame tyrime taikomas tiesioginės apklausos duomenų rinkimo būdas – el. platformoje patalpintų anketų pildymas. Šia apklausa yra siekiama išsiaiškinti gyventojų nuomonę apie Savivaldybės institucijų ir įstaigų veiklą bei lūkesčius dėl rajono vystymosi ir numatyti sprendimus tų lūkesčių patenkinimui. Gyventojų nuomonė padės tobulinti teikiamų paslaugų kokybę ir gerinti klientų aptarnavimą.

1.5. Apklausos tyrimo instrumentas ir tiriamų požymių struktūra

Tyrimo įrankis buvo sudarytas atsižvelgiant į svarbiausias paslaugų sritis bei sutelkiant dėmesį į didžiausią įtaką vartotojų pasitenkinimui turinčius veiksnus. Sudarant klausimyną, atsižvelgta į respondentų galimybes teikti informaciją ir sąlygas. Numatant klausimus, atsižvelgta į tai, kad dėl didelės apimties klausimyno arba neaiškiai suformuluotų klausimų gali būti atsisakyta dalyvauti apklausoje. Klausimynuose įtraukiami demografiniai duomenys. Sudarant klausimyną pasiektą, kad yra galimybė gauti:

- galimų atsakymų tikslumą;
- aiškas formuluotes be dviprasmybių;
- apsiribojama tik informacija, reikalinga tyrimui;
- klausimai netrikdo respondento.

Numatant klausimų tematiką, klausimyne pateikiami klausimai apie svarbiausius veiksnus, apibrėžiančius tyrimo tikslą, pasirinktas optimalus klausimų skaičius; klausimai aiškūs ir suprantami; vengiama pakartotinio neigimo. Apklausos metu nereikalaujama atsakymo į respondentus trikdančius klausimus, taip siekiant išvengti diskomforto ir atsakymų iškraipymo.

Anketoje naudojami atviri klausimai bei 10 balų Likerto skalė. Respondentų prašoma įvertinti balais nuo 1 iki 10 įvairius teiginius, kurie padeda išsiaiškinti Molėtų rajono savivaldybės institucijų ir įstaigų paslaugų kokybę, jų veiklą ir pan. Kuo mažesnis skaičius pažymimas, tuo viešosios paslaugos vertinimas prastesnis.

1.6. Tyrimo instrumente esančios paslaugos

Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis metodika, parengta pagal LR vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 patvirtintą „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo

² <https://purecalculators.com/lt/sample-size-calculator> (kur paklaida 5, o populiacija – 16 762 gyventojai)

indekso apskaičiavimo metodiką“, numato, kad, atliekant vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimus, rekomenduojami tyrimų objektai yra šios viešųjų paslaugų grupės:

- Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugos – kultūros įstaigų ir sporto organizacijų teikiamos paslaugos, kultūros ir sporto renginiai bei infrastruktūra, skirta gyventojų kultūriniais ir sporto poreikiams tenkinti (muziejai, teatrai, parkai, sporto aikštynai, renginiams skirtos vietos);
- Turizmo paslaugos – turizmo informacijos centrų teikiamos paslaugos (turizmo informacijos sklaida ir konsultacijos, turizmo informacinių leidinių sklaida, informacinių stendų priežiūra ir kt.);
- Sveikatos priežiūros paslaugos – valstybės sveikatos priežiūros įstaigų teikiamos paslaugos (greitosios pagalbos, pirminės sveikatos priežiūros, gydymo ir sveikatinimo įstaigų, reabilitacijos centrų ir kt. teikiamos paslaugos);
- Socialinės apsaugos paslaugos – socialinės paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimais) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime; ši paslaugų grupė taip pat apima socialines išmokas ir kompensacijas, socialinį draudimą, lengvatas;
- Švietimo paslaugos – formalus (pradinio, pagrindinio, vidurinio ugdymo, profesinio mokymo, aukštesniųjų ir aukštojo mokslo studijų) ir neformalus švietimo (ikimokyklinio, priešmokyklinio ugdymo ir kito neformalaus vaikų bei suaugusiųjų švietimo) įstaigų teikiamos paslaugos, taip pat informacinė, psichologinė, socialinė pedagoginė, specialioji pedagoginė ir specialioji pagalba bei sveikatos priežiūra mokykloje, informacinė, konsultacinė, kvalifikacijos tobulinimo bei kita pagalba mokytojų;
- Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos – atliekų tvarkymo, vandens, dujų, elektros, šilumos tiekimo ir nuotekų valymo, būsto ir pastatų ūkio administravimo, viešosios aplinkos tvarkymo ir priežiūros paslaugos (švara viešosiose vietose, apšvietimas, vaikų žaidimo aikštelės, gyvūnų vedžiojimo aikštelės ir kt.);
- Susisiekimo ir ryšių paslaugos – viešojo transporto, taksi paslaugos, šviesoforų veikimas, tvarka viešajame transporte, dviračių takų išdėstymas ir būklė, eismo organizavimas, pašto teikiamos paslaugos ir kt.;
- Kitos paslaugos – į šią paslaugų grupę patenka paslaugos, nepriskirtinos jokiai kitai aukščiau išvardytai grupei (civilinės būklės aktų registravimo, asmens dokumentų išdavimo paslaugos, pažymų ir išrašų išdavimas; skundų ir prašymų nagrinėjimas).

1.7. Viešųjų paslaugų samprata ir jų kokybės vertinimo problema

Klausimynui surinkti matuojamieji kintamieji gali būti dvejopi: objektyvūs ir subjektyvūs. *Objektyvūs kintamieji* šiame tyrime tai – socialiniai ir demografiniai duomenys, *subjektyvūs kintamieji* – tai respondentų vertinimai (pasitenkinimas, nuomonė), kurie priklauso nuo individualių savybių; *matuojami kintamieji* – nepriklausomi nuo individo – kai asmuo neturi jiems įtakos ir priklausomi – kai jų buvimui ar nebuvimui turi įtakos asmeninis sprendimas.

Klausimyne naudojamų klausimų formuluočių standartizavimas, patikimumas, validumas bei kintamųjų diferenciacija.

Klausimyną sudarė 70 tikslinių standartizuotų kintamųjų (iš jų 24 atviri klausimai, 7 sociodemografiniai klausimai ir 8 vietos pasiūlymams).

- **Patikimumas** užtikrinamas respondentams motyvuotai, logiškai paaiškinant, dėl ko atliekamas tyrimas, bei pateikiant aiškias anketos užpildymo instrukcijas, kuriomis respondentas vadovaujasi pildydamas klausimyną. Klausimai formuluojami taip, kad apklausiamojo pastangos atsakyti turi būti minimalios, klausimai konkretūs, o atsakymų variantai suprantami. Siekiama, kad klausimynas būtų tik žymimas (pažymėkite, nurodykite, pasirinkite variantą), nes kuo mažiau respondentui tenka rašyti, tuo paprasčiau yra išlaikomas anonimiškumas.
- **Standartizavimas** užtikrinamas klausimyne naudojant skales.
- **Validumas** užtikrinamas tikrinant ar tyrimo atradimai atitinka teorinius, conceptualius tyrimo principus. Tyrimo šorinis validumas užtikrina, kad tyrimo instrumentas, matuoja tai ką turi matuoti (pvz. tam atliekamas klausimyno testavimas). Vidinis validumas užtikrina, kad tyrimo rezultatai nebūtų susiję su tyrimo instrumentų ir procedūrų poveikiu tiriamiesiems. Vidinis validumas pasiekiamas atliekant klausimyno testavimą.

1.8. Duomenų apdorojimo ir analizės metodai

Apklausos anketos (el. anketos) buvo suvedamos į programinės įrangos pagalba suprogramuotą anketą. Siekiant atlikti statistinę analizę, duomenys bus apdorojami, taikant Excel skaičiuoklės programą bei SPSS (angl. *Statistical Package for the Social Sciences*) programą, kuri padės apskaičiuoti viešųjų paslaugų indeksą, vidurkius.

Skalių vertinimas ir Bendras pasitenkinimo viešųjų paslaugų teikimu (aptarnavimo) indeksas.

Respondentų atsakymus, vertinant pirminius rodiklius, koduoti 10 balų skalėje, kurioje pvz.: „1“ reiškia „visiškai nesvarbu“ arba „labai blogai“, o „10“ – „labai svarbu“ arba „labai gerai“. 10 pakopų atsakymo formatas yra labiau priimtinas, kai norima išvengti skalės „šališkumo“ efekto. Šis klausimynas tiria viešąsias paslaugas ne atitinkamos organizacijos ar sektoriaus kontekste, bet kaip bendrą visumą. Taip pat teoriškai kuo didesnis yra atsakymų kategorijų skaičius, tuo yra tikslesnis skalės tikslumas bei paslaugos vertinimas.

Tyrimo dalyvavusių respondentų atsakymai į konkretų teiginį, vertinamą 10 balų skalėje, yra susumuojami ir dalinami iš teiginį įvertinusių respondentų skaičiaus, tokiu būdu išvedant balų vidurkį.

Bendras pasitenkinimo paslaugomis indeksas apskaičiuotas vadovaujantis LR vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 patvirtintos „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos“ rekomendacijomis. Vartotojų pasitenkinimo indeksas – tai indeksas, išreiškiantis procentinį vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis, kur 100 proc. reiškia visišką pasitenkinimą. Indeksas įtraukia visas paslaugas vertinamas pagal anketoje pateiktus kintamuosius ir yra išreikštas procentais.

Detalusis pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis vertinimas.

Atsižvelgiant į gautus duomenis, apskaičiuotas bendras pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indeksas. Atliekant detalų pasitenkinimo paslaugų vertinimą, prie kiekvienos paslaugos yra pateikta aprašomoji statistika ir indeksas.

1.9. Tyrimo ribotumai

Pirmasis tyrimo ribotumas yra susijęs su respondentų nepasitikėjimu, nenoru dalyvauti tyrimo, susiduriama su tam tikrais sunkumais, respondentai nepilnai ir ne iki galo užpildo anketas el. platformoje. Dažniausiai susiduriama su sunkumu, kad respondentas į pateiktus klausimus gali atsakyti paviršutiniškai, neatskleidžiant tikrosios nuomonės.

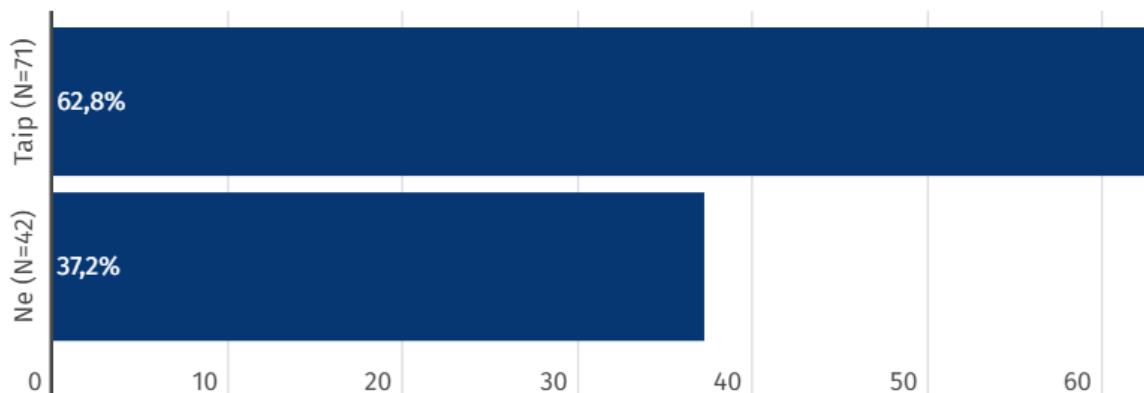
Antrasis ribotumas – rezultatai yra grindžiami tik apklausos duomenimis, t. y. 113 respondentų patirtimi, nuomone, kas, deja, ne visiškai atspindi bendrą teikiamų paslaugų kokybę Molėtų rajono savivaldybėje. Visgi akcentuotina, kad tiek tyrime dalyvavusių respondentų skaičius tenkina reprezentatyviai imčiai keliamus reikalavimus.

Šaltinis: sudaryta autoriu

3. EKONOMINĖS APLINKOS VERTINIMAS

Respondentų buvo paklausta ar juos domina verslo aplinkos, investicijų pritraukimo, žemės ūkio temos. 37,2 proc. respondentų (42 asmenys) atsakė neigiamai ir buvo nukreipti prie kitos temos). 62,8 proc. respondentų (71 asmuo) atsakė teigiamai (žr. 2 pav.).

Ar Jus domina verslo aplinkos, investicijų pritraukimo, žemės ūkio temos?

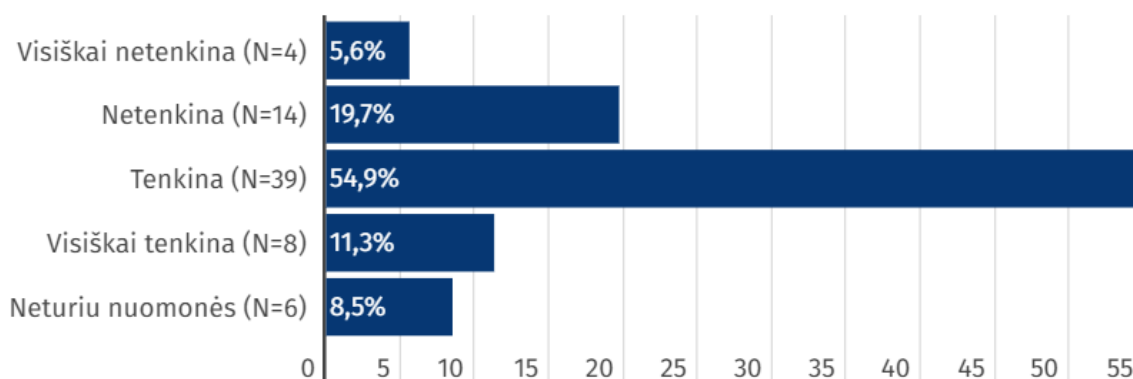


2. pav. Domėjimasis verslo aplinkos, investicijų pritraukimo, žemės ūkio temomis (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių

Likę respondentai (71 asmuo) išreiškė nuomonę dėl pasitenkinimo verslo aplinka bei žemės ūkio situacijos Molėtų rajono savivaldybėje. 19,7 proc. respondentų išreiškė nuomonę, kad jų netenkina verslo aplinka, o 5,6 proc. pasisakė, kad verslo aplinka visiškai netenkina. Iš viso nepatenkintų respondentų buvo 25,3 proc. Tačiau 54,9 proc. teigė, kad verslo aplinka juos tenkina, o 11,3 proc. respondentų verslo aplinka Molėtuose visiškai tenkina (žr. 3 pav.). Žemės ūkio situacija tenkino 38,0 proc. respondentų, o 2,8 proc. – visiškai tenkino, tačiau 36,6 proc. respondentai buvo nepatenkinti žemės ūkio situacija Molėtų rajono savivaldybėje. Verta pažymėti, jog net 22,5 proc. respondentų neturi nuomos žemės ūkio tema (žr. 4 pav.).

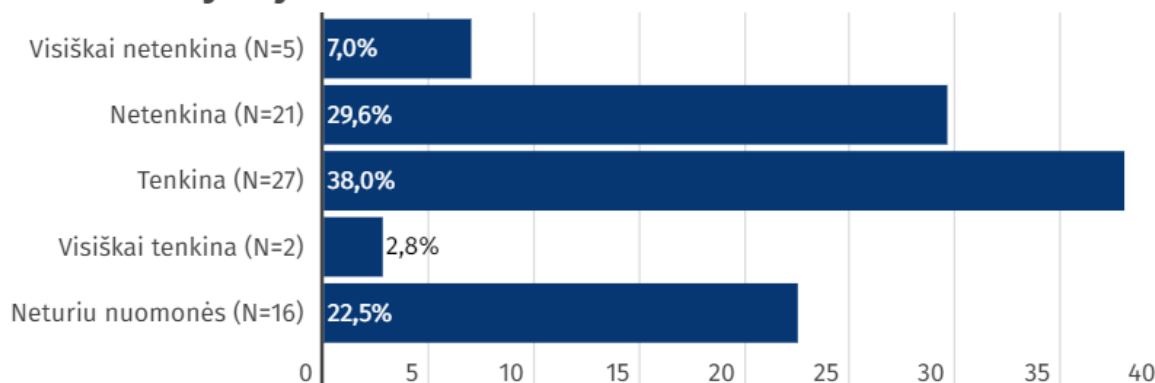
Ar Jus tenkina verslo aplinka Molėtų rajono savivaldybėje?



3. pav. Domėjimasis verslo aplinkos, investicijų pritraukimo, žemės ūkio temomis (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių

Ar Jus tenkina žemės ūkio situacija Molėtų rajono savivaldybėje?

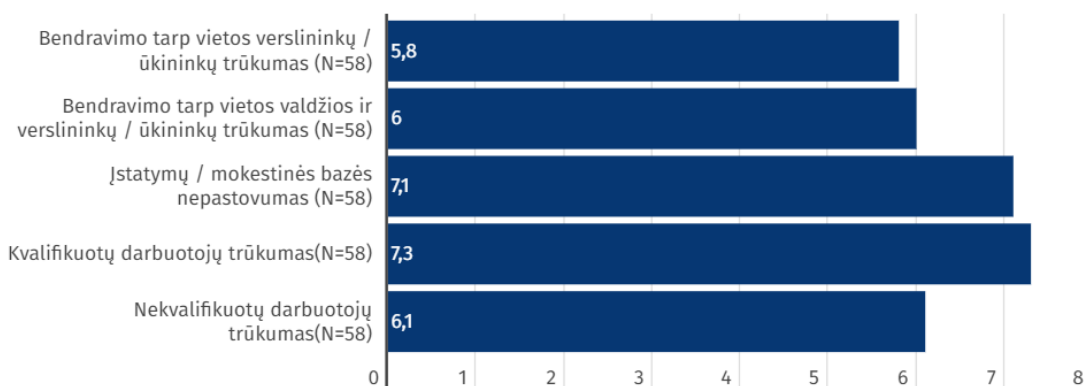


4. pav. Domėjimasis verslo aplinkos, investicijų pritraukimo, žemės ūkio temomis (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių

Tyrimas atskleidė, kad aktualiausios temos Molėtų rajono savivaldybės verslininkams ir ūkininkams yra kvalifikuotų darbuotojų trūkumas (7,3 balo) ir įstatymų / mokestinės bazės nepastovumas (7,1 balo) (žr. 5 pav.).

Kokios temos, Jūsų nuomone, yra aktualiausios Molėtų rajono savivaldybės verslininkams / ūkininkams?

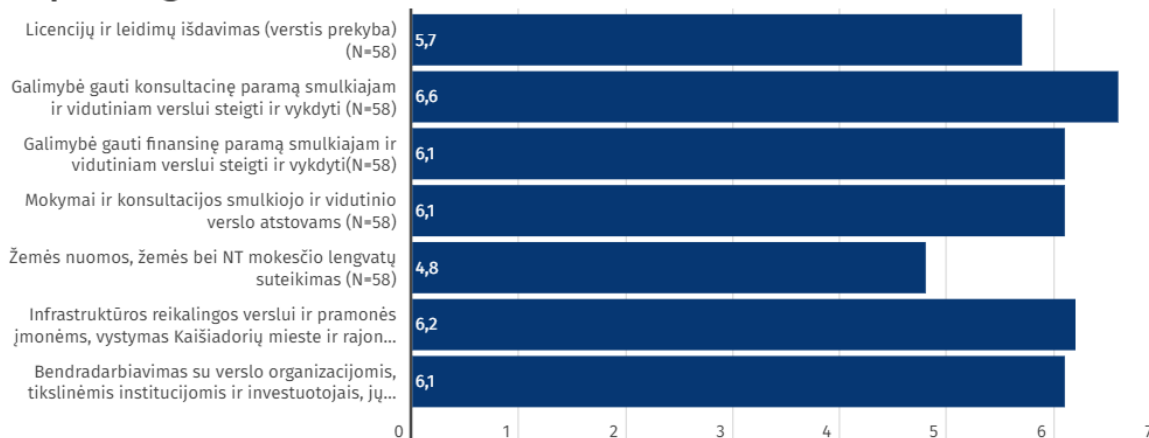


5. pav. Molėtų rajono savivaldybės verslininkams/ūkininkams aktualiausios temos (vidurkiai)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Labai neaktualu, 10 – Labai aktualu)

Respondentai, iš išvardintų Molėtų rajono savivaldybės administracijos ir Molėtų turizmo ir verslo informacijos centro teikiamų paslaugų, geriausiai įvertino galimybę gauti konsultacinę paramą smulkiąjam ir vidutiniam verslui steigti ir vykdyti (6,6 balo), kitos paslaugos buvo įvertintos geriau nei vidutiniškai (žr. 6 pav.).

Kaip vertinate Molėtų rajono savivaldybės administracijos ir Molėtų turizmo ir verslo informacijos centro teikiamas paslaugas verslui?

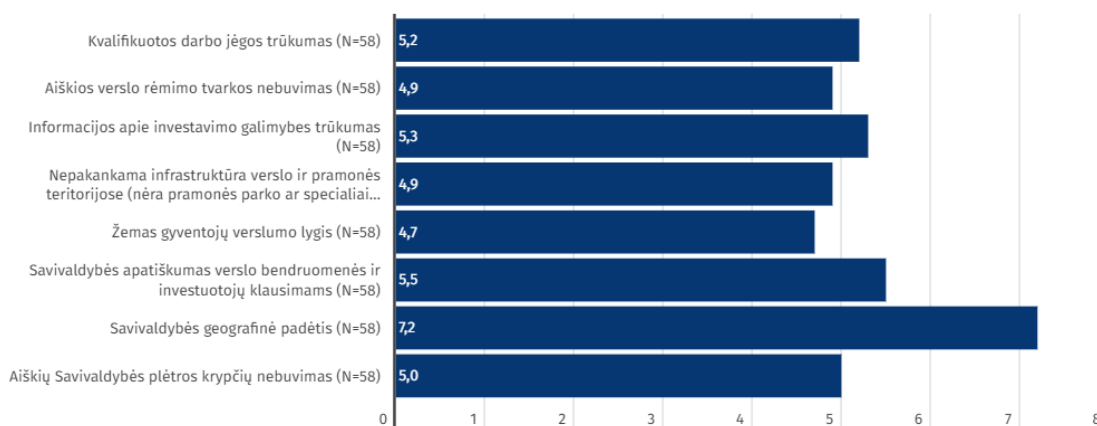


6. pav. Molėtų rajono savivaldybės administracijos ir Molėtų turizmo ir verslo informacijos centro teikiamų paslaugų vertinimas (vidurkiai)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Labai blogai, 10 – Labai gerai)

Remiantis respondentų atsakymais, labiausiai stabdantys investicijų pritraukimą veiksniai yra šie: žemas gyventojų verslumo lygis (4,7 balo), aiškos verslo rėmimo tvarkos nebuvimas, nepakankama infrastruktūra verslo ir pramonės teritorijose (po 4,9 balus) bei aiškių Savivaldybės plėtros kryptių nebuvimas (5,0 balo) (žr. 7 pav.).

Kokie veiksniai labiausiai stabdo investicijų pritraukimą į Savivaldybės teritoriją?

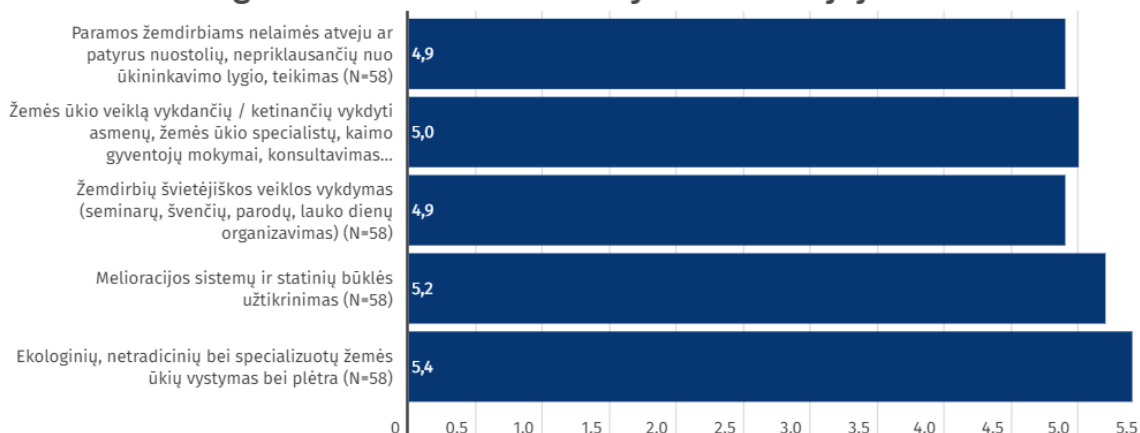


7. pav. Veiksniai, stabdantys investicijų pritraukimą į savivaldybės teritoriją (vidurkiai)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Labai stabdo, 10 – Visai nestabdo)

Labiausiai prisidedantys prie žemės ūkio veiklos konkurencingumo didinimo veiksniai, respondentų nuomone, yra šie: ekologinių, netradicinių bei specializuotų žemės ūkių vystymas bei plėtra (5,4 balo) bei melioracijos sistemų ir statinių būklės užtikrinimas (5,2 balo) (žr. 8 pav.).

Kokie veiksniai labiausiai prisideda prie žemės ūkio veiklos konkurencingumo didinimo Savivaldybės teritorijoje?

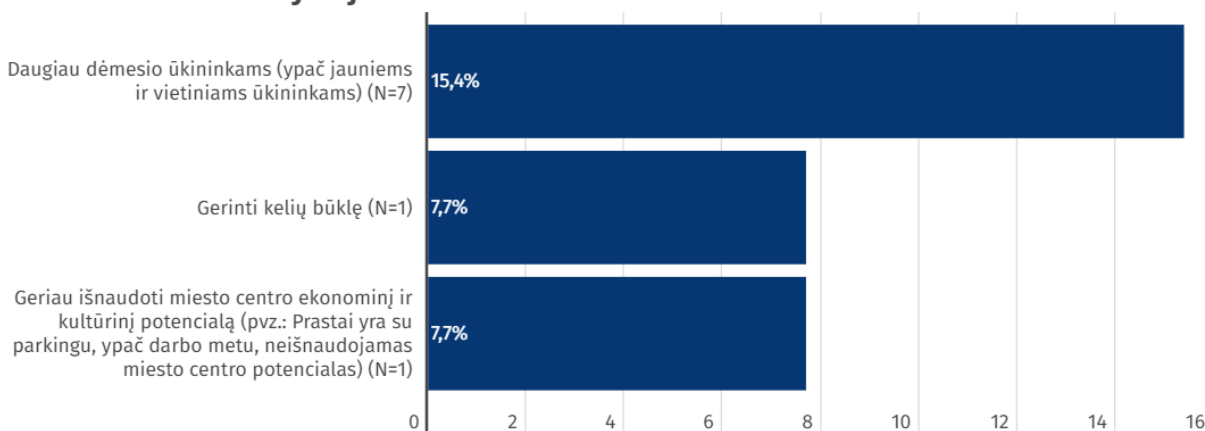


8. pav. Veiksniai, prisidedantys prie žemės ūkio veiklos konkurencingumo didinimo Savivaldybės teritorijoje (vidurkiai)

Šaltinis: sudaryta autorių (Kai 1 – Visai neprisideda, 10 – Labai prisideda)

Analizuojant respondentų pasiūlymus ekonominės aplinkos gerinimui Molėtų rajono savivaldybėje, buvo išskirti trys, dažniausiai pasikartoję atsakymai: daugiau dėmesio ūkininkams (ypač jauniems ir vietiniams) (15,4 proc.), gerinti kelių būklę (7,7 proc.) bei geriau išnaudoti miesto centro ekonominį ir kultūrinį potencialą (7,7 proc.) (žr. 9 pav.).

Jūsų pasiūlymai ekonominės aplinkos (verslo aplinka, investicijų pritraukimas, žemės ūkis) gerinimui Molėtų rajono savivaldybėje



9. pav. Pasiūlymai ekonominės aplinkos (verslo aplinkos, investicijų pritraukimo, žemės ūkio) gerinimui Molėtų rajono savivaldybėje (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių (Pateikiami tik dažniausiai pasikartoję respondentų atsakymai)

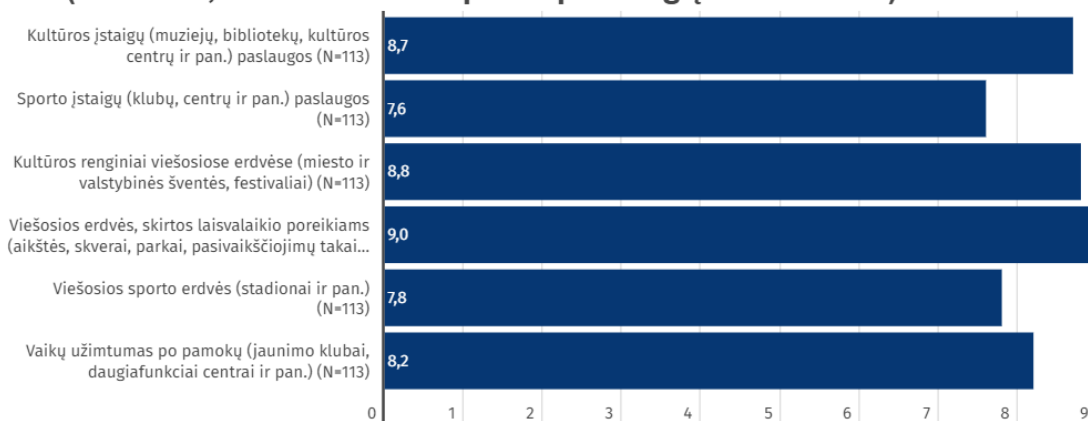
Apibendrinant galima teigti, jog ekonominė aplinka Molėtų rajono savivaldybėje yra aktuali net 62,8 proc. respondentų. Respondentai, kuriems aktuali ekonominė aplinka, atsakė, jog juos tenkina verslo aplinka Molėtų rajono savivaldybėje (66,2 proc.), tačiau žemės ūkio aplinka buvo patenkinti tik 40,8 proc. respondentų. Respondentų nuomone, investicijų pritraukimą labiausiai stabdo gyventojų verslumo lygis, aiškos verslo rėmimo tvarkos nebuvimas, nepakankama infrastruktūra verslo ir pramonės teritorijose bei

aiškių Savivaldybės plėtros krypčių nebuvimas. Atsižvelgiant į respondentų pateiktus atsakymus, galima teigti, kad Savivaldybė turėtų skirti daugiau dėmesio ūkininkams, gerinti kelių kokybę bei geriau išnaudoti ekonominį ir kultūrinį miesto centro potencialą.

4. KULTŪROS, LAISVALAIKIO IR SPORTO PASLAUGŲ VERTINIMAS

Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų sektoriaus vertinimas sudarytas iš 11 klausimų. Respondentai pirmuoju klausimu nurodo kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų svarbą. Rezultatai parodė, kad svarbiausios paslaugos yra šios: viešosios erdvės, skirtos laisvalaikio poreikiams (9,0 balo), kultūros renginiai viešosiose erdvėse (8,8 balo) ir kultūros įstaigų paslaugos (8,7 balo) (žr. 10 pav.).

Nurodykite, kiek Jums svarbios toliau išvardytos kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugos, teikiamos Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje, bei kaip vertinate jų kokybę (kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų svarbumas)

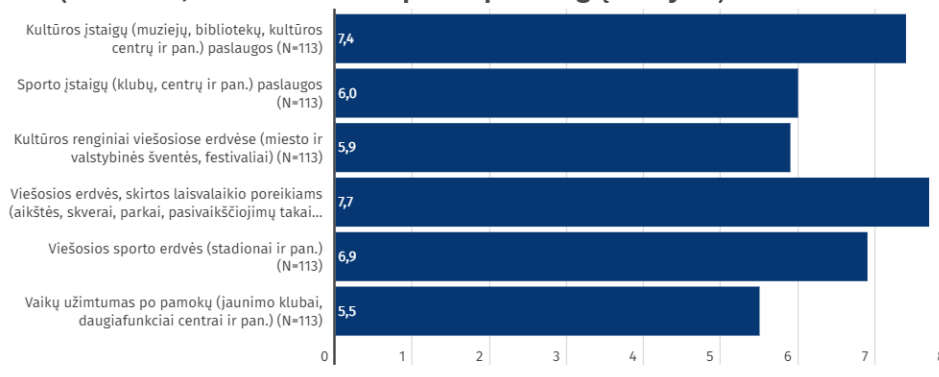


10. pav. Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų svarbos vertinimas (vidurčiai)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Visiškai nesvarbu, 10 – Labai svarbu)

Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų kokybės balai vyrauja nuo 5,5 balo (vaikų užimtumas po pamokų (jaunimo klubai, daugiaviečiai centrai ir pan.)) iki 7,7 balo (viešosios erdvės, skirtos laisvalaikio poreikiams (aikštės, skverai, parkai, pasivaikščiojimų takai ir pan.)) (žr. 11 pav.). Paslaugų kokybės rezultatai parodė, kad paslaugos teikiamos geriau nei vidutiniškai.

Nurodykite, kiek Jums svarbios toliau išvardytos kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugos, teikiamos Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje, bei kaip vertinate jų kokybę (kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų kokybė)

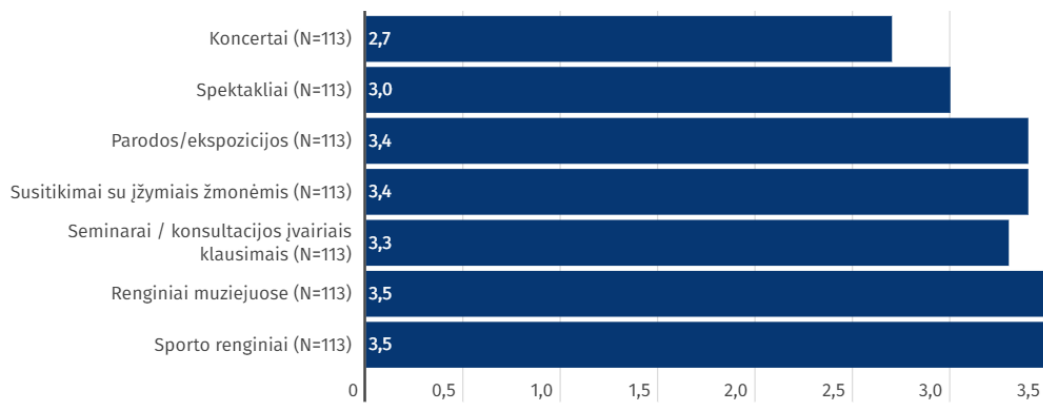


11. pav. Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų svarbos vertinimas (vidurčiai)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Labai blogai, 10 – Labai gerai)

Siekiant išsiaiškinti kultūros ir sporto renginių lankomumą, respondentai pažymėjo kaip dažnai lankėsi išvardintuose kultūros ir sporto renginiuose. Iš pateiktų renginių variantų, dažniausiai buvo lankomasi koncertuose (2,7 balai) ir spektakliuose (3,0 balo), o rečiausiai respondentai lankėsi renginiuose muziejuose bei sporto renginiuose (po 3,5 balo) (žr. 12 pav.).

Ar dažnai lankėtės toliau išvardytuose kultūros ir sporto renginiuose Savivaldybės teritorijoje?

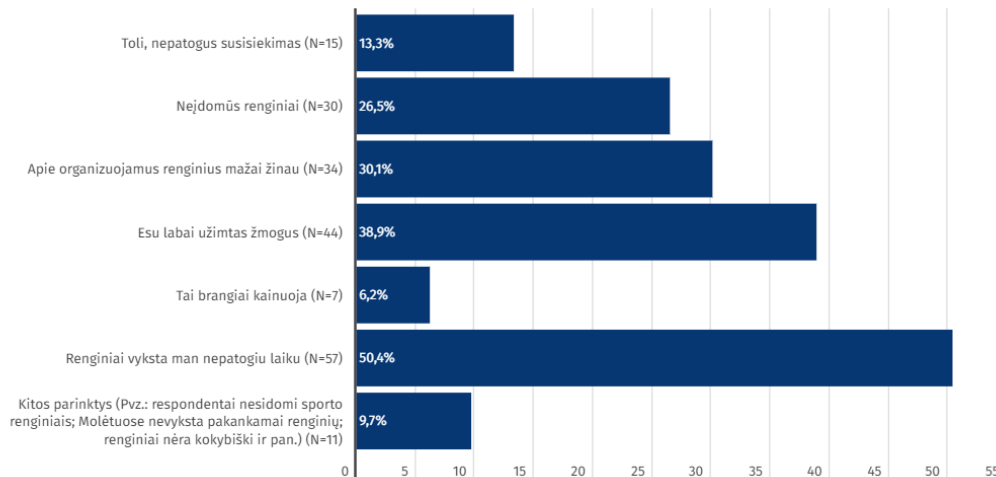


12. pav. Lankymasis kultūros ir sporto renginiuose Savivaldybės teritorijoje (vidurkiai)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Visada, 10 – Niekada)

Respondentai, retai dalyvaujantys kultūros ir sporto renginiuose nurodė tokias pagrindines priežastis: renginiai vyksta nepatogiu laiku (50,4 proc.), respondentai yra užimti žmonės (38,9 proc.) bei apie organizuojamus renginius respondentai mažai žino (30,1 proc.) (žr. 13 pav.).

Jeigu nedalyvaujate ar retai dalyvaujate kultūros ir sporto renginiuose, nurodykite pagrindines priežastis, kodėl.

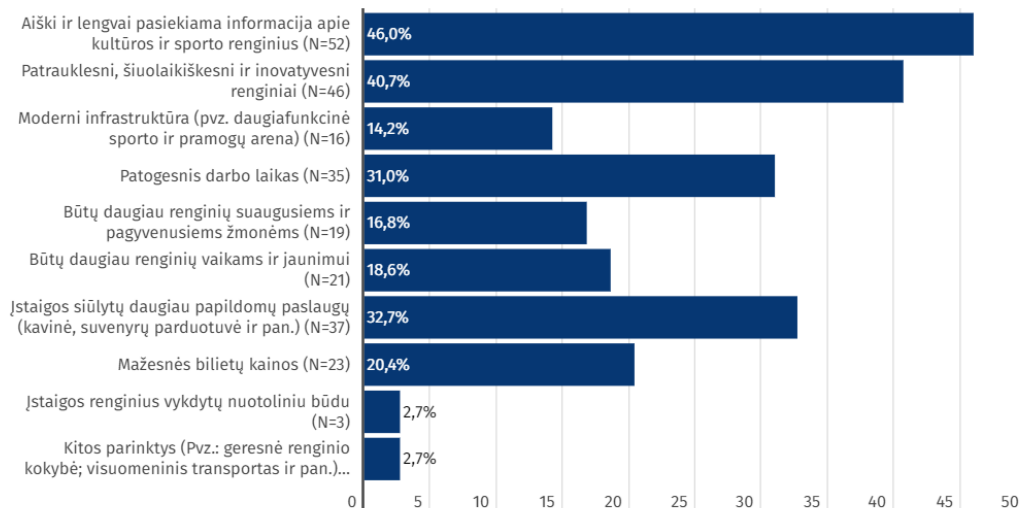


13. pav. Priežastys, kodėl nedalyvaujama ar retai dalyvaujama kultūros ir sporto renginiuose (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių

Apklausos dalyvius, dažniau apsilankyti kultūros ir sporto renginiuose, paskatintų: aiški ir lengvai pasiekama informacija apie kultūros ir sporto renginius (46,0 proc.), patrauklesni, šiuolaikiškesni ir inovatyvesni renginiai (40,7 proc.) bei jeigu įstaigos siūlytų daugiau papildomų paslaugų (32,7 proc.) (žr. 14 pav.).

Kas Jus paskatintų dažniau apsilankyti kultūros ir sporto renginiuose Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje?

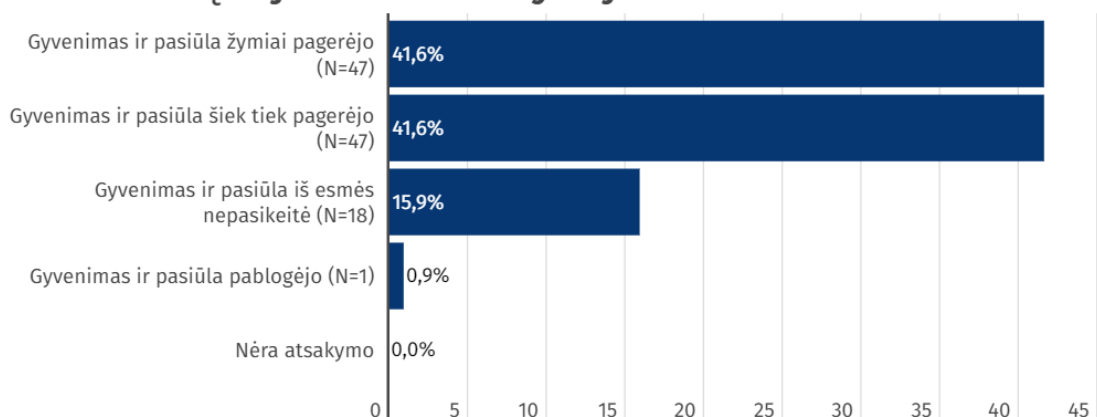


14. pav. Veiksniai, skatinantys dažniau apsilankyti kultūros ir sporto renginiuose Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių

Didesnės daugumos respondentų teigimu (41,6 proc.), per paskutinius 2 metus kultūrinis gyvenimas ir renginių pasiūla Molėtų rajono savivaldybėje šiek tiek pagerėjo, toks pat procentas respondentų mano, jog gyvenimas ir pasiūla žymiai pagerėjo (žr. 15 pav.).

Kaip, Jūsų nuomone, per paskutinius 2 metus pasikeitė kultūrinis gyvenimas ir renginių pasiūla Molėtų rajono savivaldybėje?



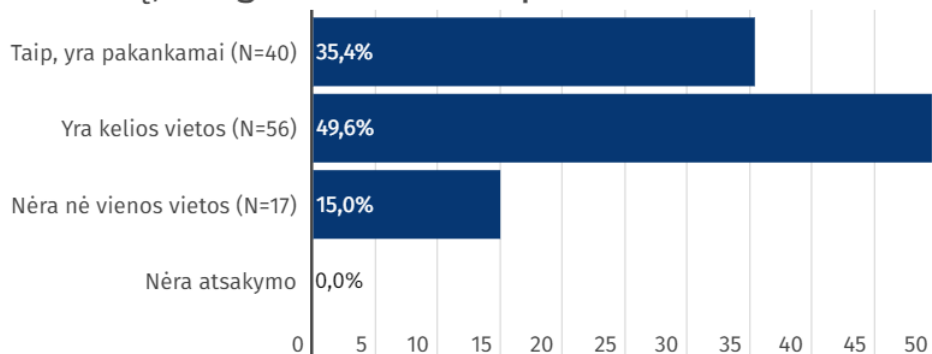
15. pav. Kultūrinio gyvenimo ir renginių pasiūlos pasikeitimai Molėtų rajono savivaldybėje per paskutinius 2 metus (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių

Respondentų pasiteiravus apie gyvenamoje aplinkoje esančias vietas, kuriose galima užsiimti sportu ir mankšta 49,6 proc. atsakė, kad yra kelios vietos, tačiau 15,0 proc. (17 respondentų) teigia, kad

gyvenamoje aplinkoje nėra nei vienos vietos (žr. 16 pav.). Atsižvelgiant į respondentų sporto aikštelių ir vietų mankštinimuisi būklės vertinimą pagal pateiktus kriterijus (balai svyruoja nuo 4,3 iki 6,5 balo), nustatyta, kad šios infrastruktūros būklė yra geresnė nei vidutinė (žr. 17 pav.).

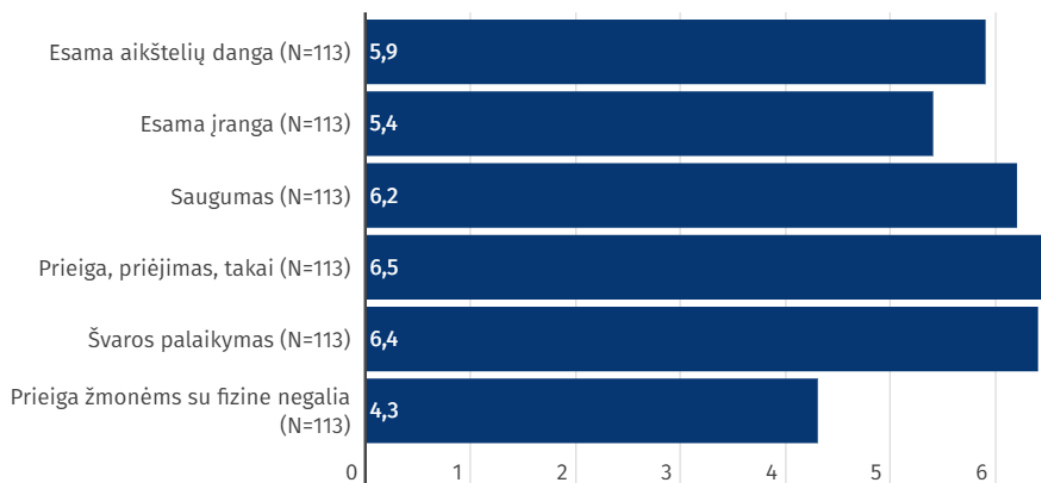
Ar Jūsų gyvenamojoje aplinkoje yra pakankamai vietų, kur galima užsiimti sportu ar mankštintis?



16. pav. Vietos, kur galima užsiimti sportu ar mankštintis (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių

Kaip įvertintumėte Jūsų gyvenamojoje aplinkoje esančių sporto aikštelių ar vietų mankštinimuisi būklę pagal šiuos kriterijus?

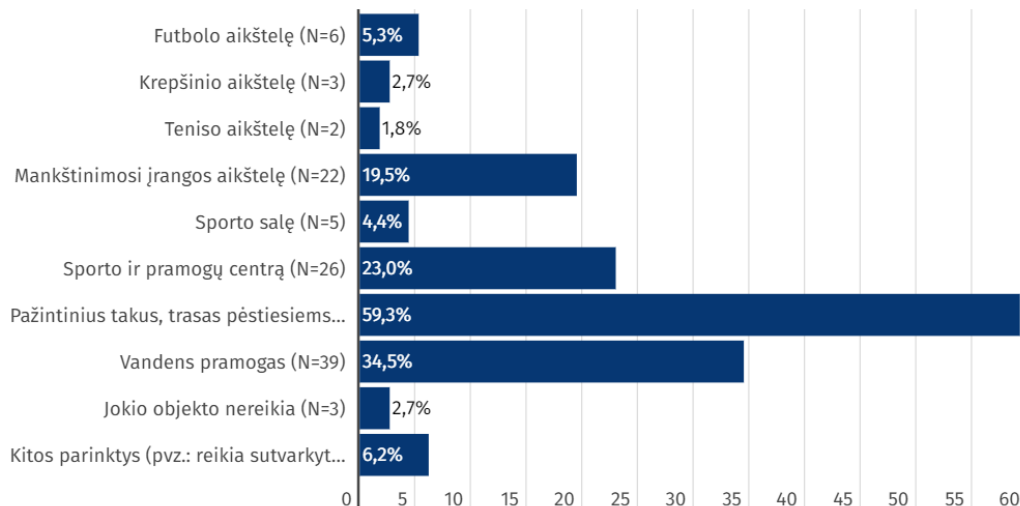


17. pav. Sporto aikštelių, vietų mankštinimuisi būklės vertinimas (vidurkiai)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Labai blogai, 10 – Labai gerai)

Analizuojant respondentų atsakymus, nustatyta, kad Savivaldybės teritorijoje tikslingiausia būtų įrengti pažintinius takus, trasas pėstiesiems ir dviratininkams (59,3 proc.) bei vandens pramogas (34,5 proc.) (žr. 18 pav.).

Kokį aktyvaus laisvalaikio ar sporto objektą tikslinga būtų įrengti Savivaldybės teritorijoje?

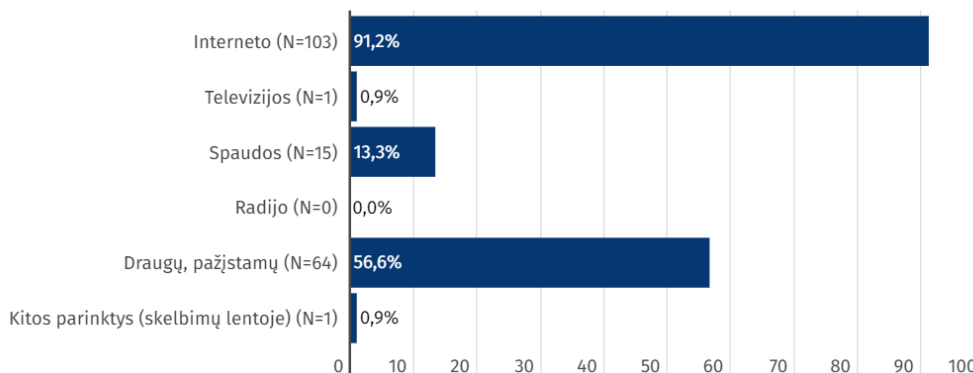


18. pav. Nuomonė apie tai, koks laisvalaikio ar sporto objektą tikslinga įrengti Savivaldybės teritorijoje (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių

Apie kultūros ir sporto renginius respondentai dažniausiai sužino iš interneto (91,2 proc.) ir draugų, pažįstamų (56,6 proc.) (žr. 19 pav.).

Nurodykite, iš kurio informacijos šaltinio Jūs daugiausiai / dažniausiai sužinote apie kultūros ir sporto renginius Molėtų rajono savivaldybėje?

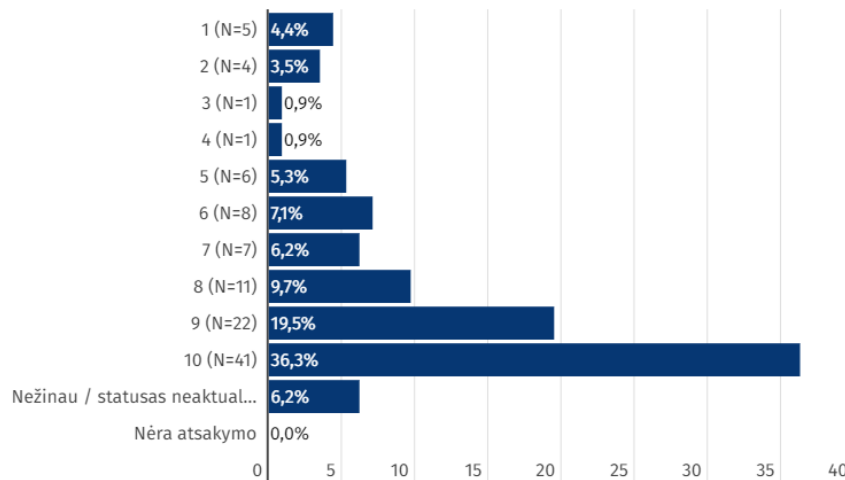


19. pav. Žinių apie kultūros ir sporto renginius Molėtų rajono savivaldybėje šaltiniai (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių

Net 36,3 proc. respondentų yra labai svarbu, jog Molėtams būtų suteiktas kurortinės teritorijos statusas (žr. 20 pav.). Vidutinis balas yra 7,5 balo, tai rodo, jog Molėtų rajono savivaldybės gyventojams yra svarbus kurortinės teritorijos statuso suteikimas Molėtams.

Kaip įvertintumėte kurortinės teritorijos statuso suteikimo Molėtų rajono savivaldybei, svarbą?

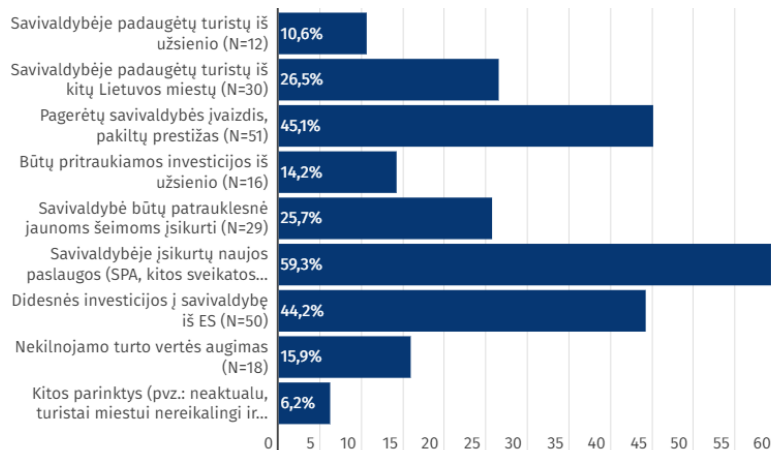


20. pav. Molėtų, kurortinės teritorijos, statuso suteikimo svarba (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Labai nesvarbu, 10 – Labai svarbu)

Svarbiausios priežastys, dėl ko Molėtų rajono savivaldybei reikia turėti kurortinės teritorijos statusą, pasak respondentų yra: savivaldybėje įsikurtų naujos paslaugos (SPA, kitos sveikatos priežiūros paslaugos, sanatorijos ir kt.) (59,3 proc.) bei pagerėtų savivaldybės įvaizdis, pakiltų prestižas (45,1 proc.) (žr. 21 pav.).

Dėl kokių priežasčių, Jūsų nuomone, Molėtų rajono savivaldybei yra svarbus kurortinės teritorijos statuso suteikimas?

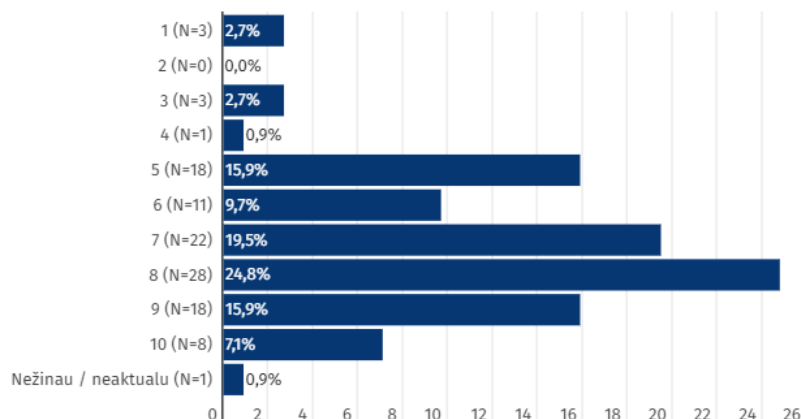


21. pav. Pagrindinės priežastys, dėl ko, Molėtų rajono savivaldybei yra svarbu gauti kurortinės teritorijos statusą (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių

Remiantis pateiktais respondentų atsakymais, pasitenkinimas kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugomis yra aukštas (7,0 balo) (žr. 22 pav. ir 1 lentelė). Pažymėtina, jog 1 respondentas neturi nuomonės šia tema.

Apskritai, ar esate patenkintas kultūros,
laisvalaikio ir sporto paslaugomis Molėtų rajono
savivaldybės teritorijoje?



22. pav. Pasitenkinimas kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugomis Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Labai nepatenkintas, 10 – Labai patenkintas)

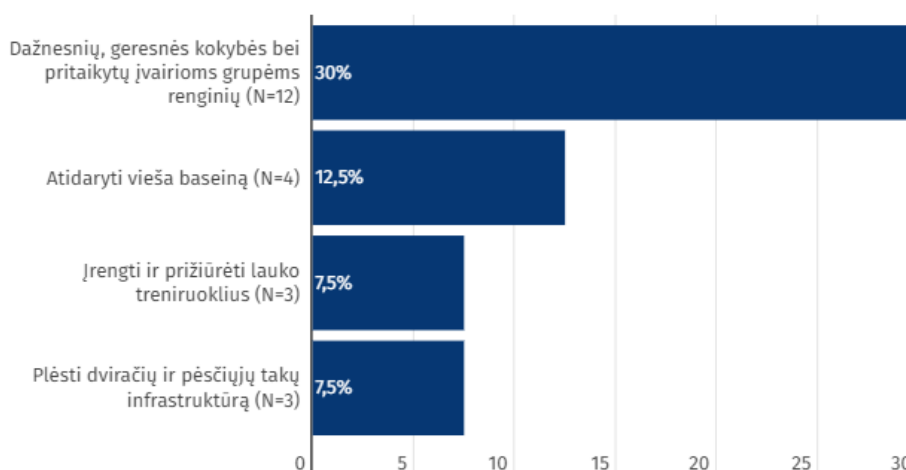
1 lentelė. Pasitenkinimas kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugomis Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (vidurkis)

Apskritai, ar esate patenkintas kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugomis Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje	
Bendras vertinimas	7,01

Šaltinis: sudaryta autorių

Analizuojant respondentų pasiūlymus kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų gerinimui Molėtų rajono savivaldybėje, buvo išskirti keturi, dažniausiai pasikartoję atsakymai: dažnesnių, geresnės kokybės bei pritaikytų įvairioms grupėms renginių (30,0 proc.); atidaryti viešą baseiną (12,5 proc.); įrengti ir prižiūrėti lauko treniruoklius (7,5 proc.) bei plėsti dviračių ir pėsčiųjų takų infrastruktūrą (7,5 proc.) (žr. 23 pav.).

Jūsų pasiūlymai kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų gerinimui Molėtų rajono savivaldybėje



23. pav. Pasiūlymai kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų gerinimui Molėtų rajono savivaldybėje (proc.)

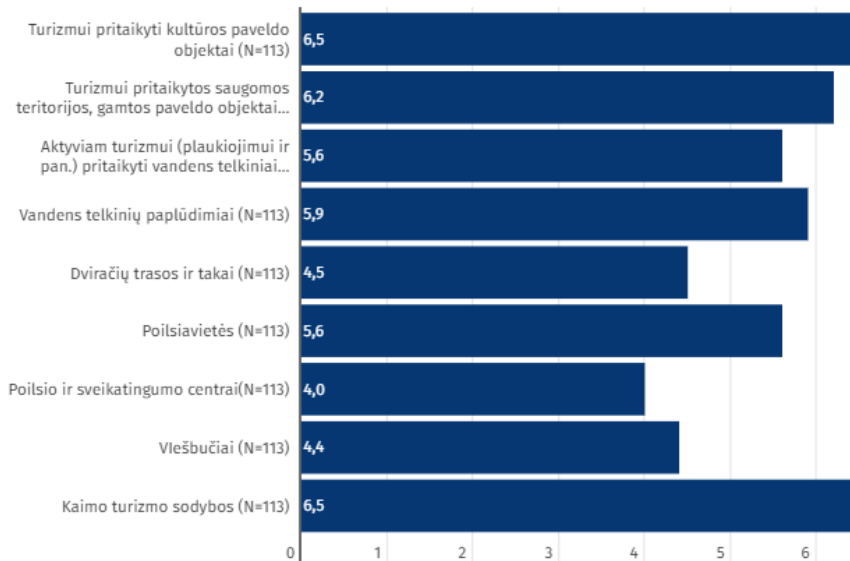
Šaltinis: sudaryta autorių (Pateikiami tik dažniausiai pasikartoję respondentų atsakymai)

Apibendrinant galima teigti, jog svarbiausios kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugos Molėtų rajono savivaldybėje yra viešosios erdvės, skirtos laisvalaikio poreikiams ir kultūros renginiai viešosiose erdvėse. Atsižvelgiant į pateiktus duomenis, šių paslaugų kokybė yra gera. Prasčiausiai respondentai vertino vaikų užimtumo po pamokų (jaunimo klubų, daugiafunkcinių centrų ir pan.) paslaugų kokybę. Atsižvelgiant į respondentų pateiktus atsakymus, galima teigti, kad Savivaldybė turėtų gerinti tiek renginių kokybę, tiek jų dažnumą.

5. TURIZMO IR REKREACIJOS VERTINIMAS

Respondentams buvo pateikta įvertinti Molėtų rajono savivaldybės turizmo ir rekreacijos objektų ir infrastruktūros būklę (žr. 24 pav.). Respondentai objektus ir infrastruktūrą (pagal pateiktą sąrašą) įvertino šiek tiek geriau nei vidutiniškai. Geriausiai įvertino turizmui pritaikytus kultūros paveldo objektus ir kaimo turizmo sodybas (po 6,5 balo), prasčiausiai – poilsio ir sveikatingumo centrus (4,0 balo).

Kaip vertinate esamų turizmo ir rekreacijos objektų ir infrastruktūros būklę Molėtų rajono savivaldybėje?

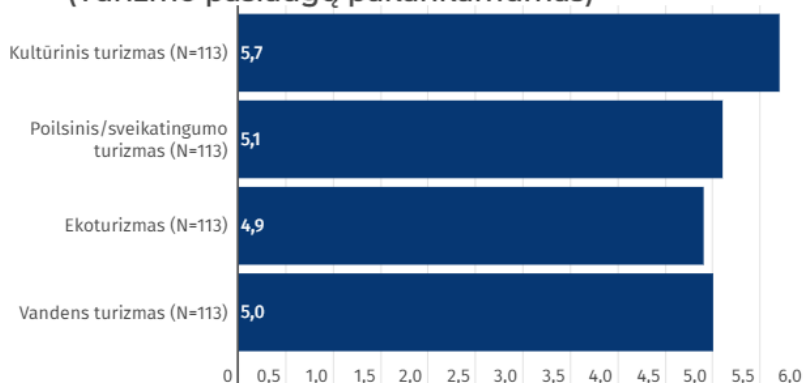


24. pav. Esamų turizmo ir rekreacijos objektų ir infrastruktūros būklės Molėtų rajono savivaldybėje vertinimas (vidurkiai)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Labai blogai, 10 – Labai gerai)

Respondentai įvertino skirtingų turizmo rūšių ir rekreacijos paslaugų pakankamumą. Rezultatai parodė, kad iš pateiktų paslaugų, labiausiai trūksta ekoturizmo (4,9 balo) (žr. 25 pav.).

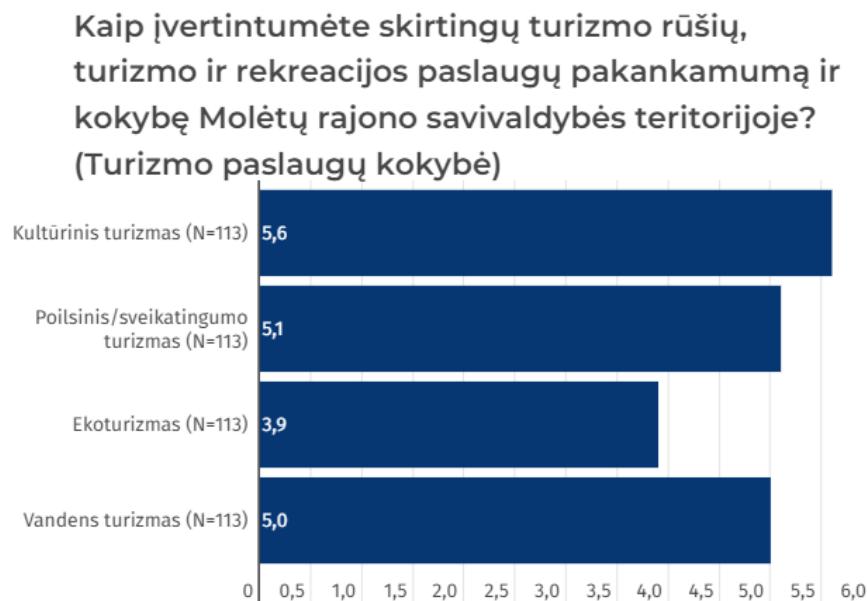
Kaip įvertintumėte skirtingų turizmo rūšių, turizmo ir rekreacijos paslaugų pakankamumą ir kokybę Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje? (Turizmo paslaugų pakankamumas)



25. pav. Turizmo paslaugų pakankamumo vertinimas (vidurkliai)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Labai trūksta, 10 – Visai netrūksta)

Turizmo rūšių ir rekreacijos paslaugų kokybės balai vyrauja nuo 3,9 balo (ekoturizmas) iki 5,6 balo (kultūrinis turizmas) (žr. 26 pav.). Paslaugų kokybės rezultatai parodė, kad paslaugos teikiamos vidutiniškai.

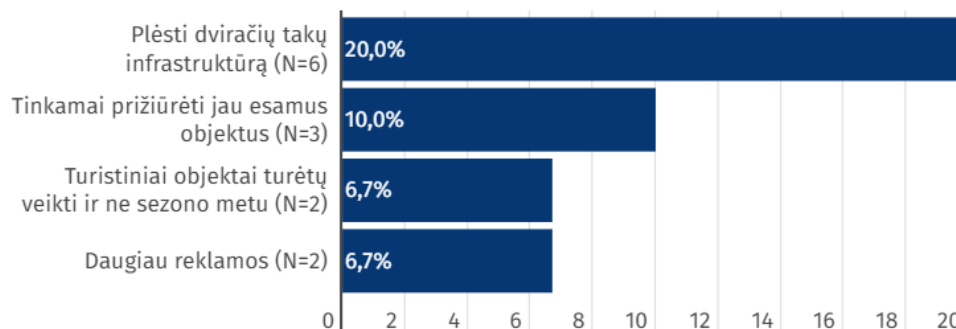


26. pav. Turizmo paslaugų kokybės vertinimas (vidurkliai)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Labai bloga, 10 – Labai gera)

Analizuojant respondentų pasiūlymus turizmo ir rekreacijos paslaugų gerinimui Molėtų rajono savivaldybėje, buvo išskirti keturi, dažniausiai pasikartoję pasiūlymai: plėsti dviračių takų infrastruktūrą (20,0 proc.), tinkamai prižiūrėti jau esamus objektus (10,0 proc.), turistiniai objektai turėtų veikti ir ne sezono metu (6,7 proc.) bei daugiau reklamos (6,7 proc.) (žr. 27 pav.).

Jūsų pasiūlymai turizmo ir rekreacijos paslaugų gerinimui Molėtų rajono savivaldybėje



27. pav. Pasiūlymai turizmo ir rekreacijos paslaugų gerinimui Molėtų rajono savivaldybėje (proc.)

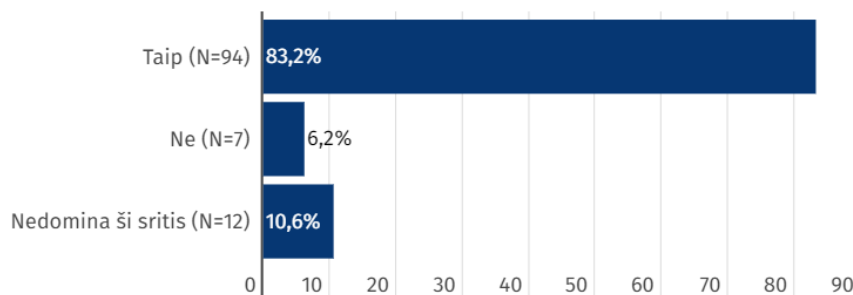
Šaltinis: sudaryta autorių (Pateikiami tik dažniausiai pasikartoję respondentų atsakymai)

Apibendrinant galima teigti, jog turizmo ir rekreacijos objektų ir infrastruktūros būklė Molėtų rajono savivaldybėje yra vertinama geriau nei vidutiniškai. Respondentų nuomone, turizmo ir rekreacijos paslaugų infrastruktūros galėtų būti daugiau, o esamų paslaugų kokybė yra šiek tiek geresnė nei vidutinė. Atsižvelgiant į respondentų pateiktus atsakymus, galima teigti, kad Savivaldybė turėtų gerinti turizmo ir rekreacijos paslaugų kokybę ir paslaugų prieinamumą bei daugiau reklamuoti turizmo ir rekreacijos objektus.

6. SVEIKATOS PRIEŽIŪROS SITUACIJOS IR PASLAUGŲ VERTINIMAS

Sveikatos priežiūros situacijos ir paslaugų tematinį bloką sudaro 6 klausimai. Respondentų buvo paklausta ar per pastaruosius 24 mėn. jie arba jų šeimos narys kreipėsi dėl sveikatos paslaugų. 83,2 proc. respondentų (94 asmenys) atsakė teigiamai, 6,2 proc. respondentų (7 asmenys) atsakė neigiamai. 10,6 proc. respondentų (12 asmenų) pateikė atsakymą, kad jų nedomina ši sritis, todėl buvo nukreipti prie kitos temos klausimų (žr. 28 pav.).

Ar per pastaruosius 24 mėn. Jūs arba Jūsų šeimos narys kreipėtės dėl sveikatos paslaugų?

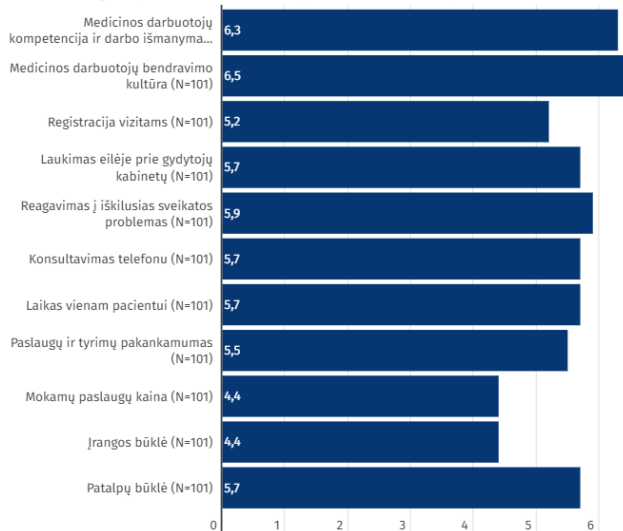


28. pav. Kreipimasis dėl sveikatos paslaugų per pastaruosius 24 mėn. (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių

Respondentams įvertinus sveikatos paslaugas teikiančių institucijų darbą ir teikiamas paslaugas, pirminės sveikatos priežiūros viešųjų įstaigų vertinimo vidurkiai svyruoja nuo 4,4 balo (mokamų paslaugų kaina ir įrangos būklė) iki 6,5 balo (medicinos darbuotojų bendravimo kultūra) (žr. 29 pav.). Vertinant Molėtų ligoninės darbą ir teikiamas paslaugas, vertinimo vidurkiai svyruoja nuo 2,9 balo (mokamų paslaugų kaina) iki 5,6 balo (medicinos darbuotojų bendravimo kultūra) (žr. 30 pav.).

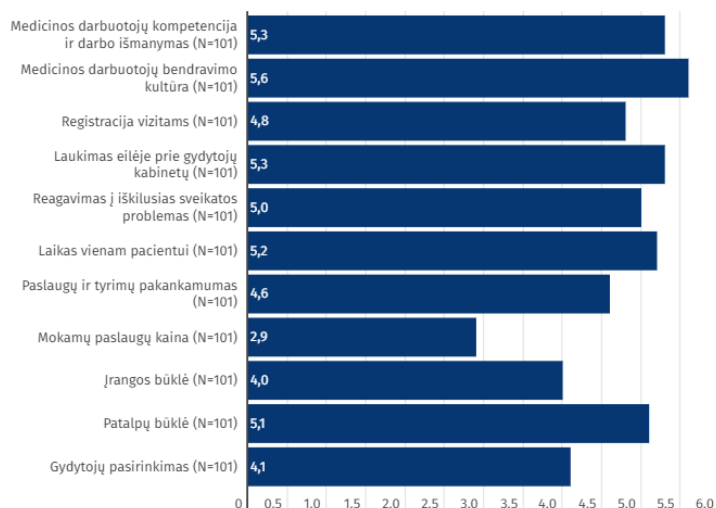
Kaip vertinate pirminės sveikatos priežiūros (viešųjų įstaigų) darbą ir jų teikiamas paslaugas Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje



29. pav. Pirminės sveikatos priežiūros (viešųjų įstaigų) vertinimas (vidurkiai)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Labai blogai, 10 – Labai gerai)

Kaip vertinate Molėtų ligoninės darbą ir jų teikiamas paslaugas Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje

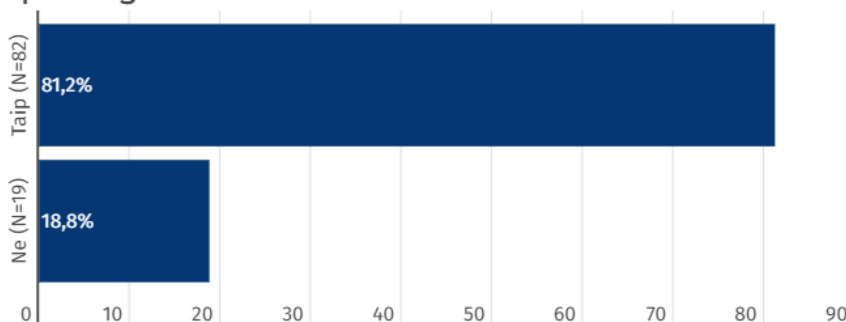


30. pav. Molėtų ligoninės vertinimas (vidurkiai)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Labai blogai, 10 – Labai gerai)

Apklausoje duomenimis, 81,2 proc. respondentų per pastaruosius 24 mėn. visais atvejais buvo suteiktos reikiamos sveikatos paslaugos, tačiau likusiems 18,8 proc. respondentų ne visais atvejais buvo suteiktos reikiamos paslaugos (žr. 31 pav.).

Ar per pastaruosius 24 mėn. Jums arba Jūsų šeimos nariams, kai kreipėtės į sveikatos priežiūros instituciją, visais atvejais buvo suteiktos reikiamos sveikatos paslaugos?

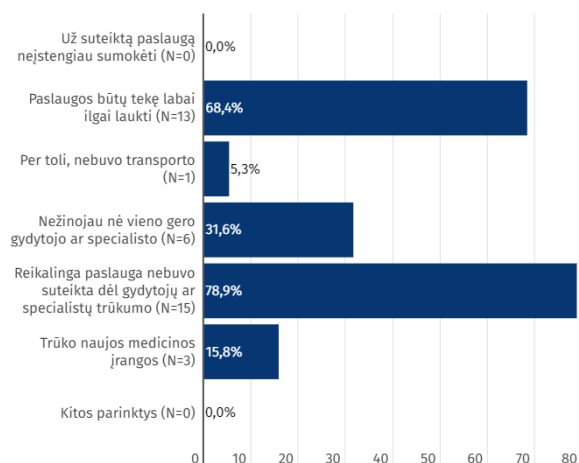


31. pav. Reikiamų sveikatos paslaugų suteikimas per pastaruosius 24 mėn. (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių

Respondentai, kuriems nebuvo suteiktos sveikatos paslaugos, įvardino 2 pagrindines priežastis: reikalinga paslauga nebuvo suteikta dėl gydytojų ar specialistų trūkumo (78,9 proc.) ir paslaugos būtų tekę labai ilgai laukti (68,4 proc.) (žr. 32 pav.).

Įvardykite pagrindines priežastis, dėl kurių Jums arba Jūsų šeimos nariams nebuvo suteiktos sveikatos paslaugos jų prireikus

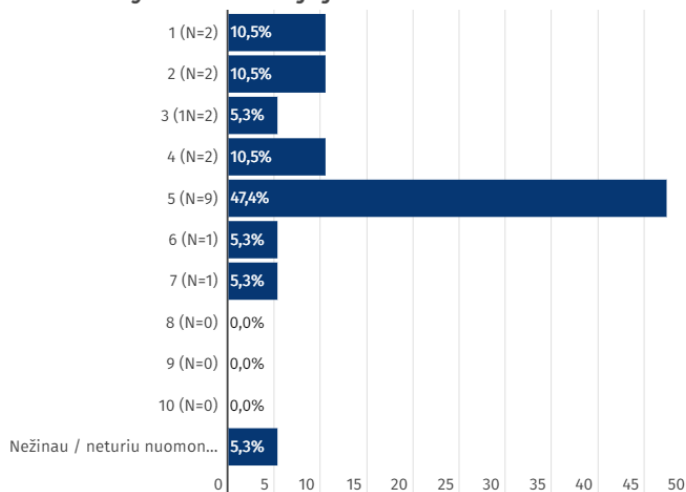


32. pav. Priežastys, dėl kurių nebuvo suteiktos sveikatos paslaugos jų prireikus (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių

Remiantis pateiktais respondentų atsakymais, pasitenkinimas sveikatos priežiūros paslaugomis Molėtų rajono savivaldybėje yra mažesnis nei vidutinis (4,0 balo) (žr. 33 pav. ir 2 lentelę).

Apskritai, ar esate patenkintas sveikatos priežiūros paslaugomis Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje?



33. pav. Pasitenkinimas sveikatos priežiūros paslaugomis Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Labai nepatenkintas, 10 – Labai patenkintas)

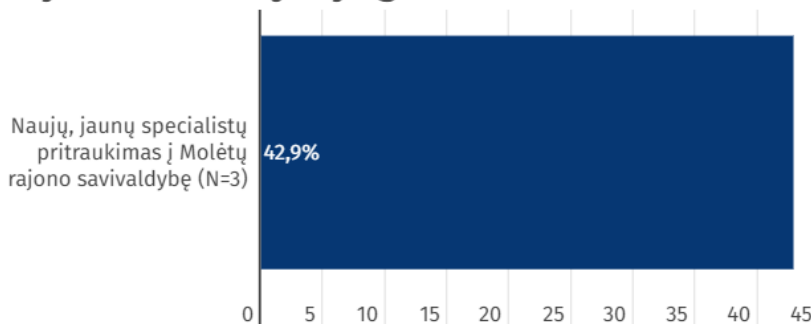
2. lentelė. Pasitenkinimas sveikatos priežiūros paslaugomis Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (vidurkis)

Apskritai, ar esate patenkintas sveikatos priežiūros paslaugomis Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje	
Bendras vertinimas	3,95

Šaltinis: sudaryta autorių

Analizuojant respondentų pasiūlymus sveikatos paslaugų gerinimui Molėtų rajono savivaldybėje, buvo išskirtas vienas, dažniausiai pasikartojęs atsakymas: naujų, jaunų specialistų pritraukimas į Molėtų rajono savivaldybę (42,9 proc.) (žr. 34 pav.).

Jūsų pasiūlymai sveikatos paslaugų Molėtų rajono savivaldybėje gerinimui:



34. pav. Pasiūlymai sveikatos paslaugų gerinimui Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (proc.)

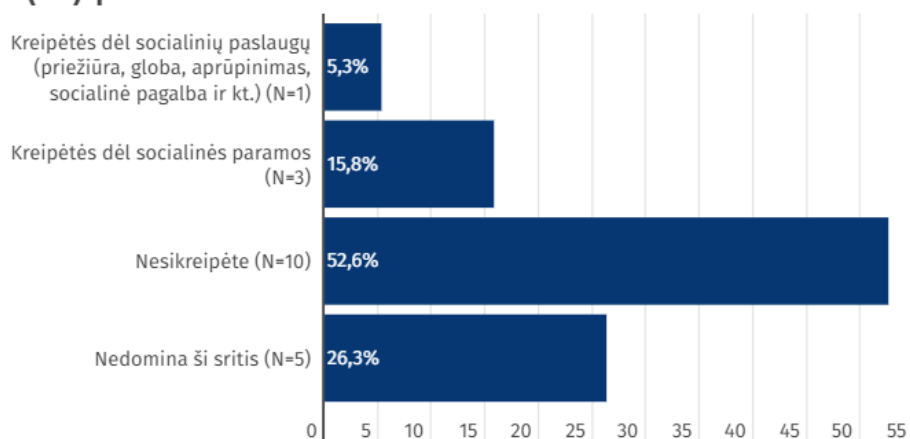
Šaltinis: sudaryta autorių (Pateikiami tik dažniausiai pasikartoję respondentų atsakymai)

Apibendrinant galima teigti, kad sveikatos paslaugas Molėtų rajono savivaldybėje teikiančių institucijų darbas yra vertinamas šiek tiek blogiau nei vidutiniškai. Šiek tiek mažesnis nei vidutinis respondentų pasitenkinimas parodo, kad Savivaldybėje nėra iki galo užtikrinama sveikatos paslaugų kokybė. Tam trūksta įvairesnių sričių sveikatos specialistų Molėtų rajono savivaldybės sveikatos priežiūros įstaigose.

7. SOCIALINĖS APSAUGOS VERTINIMAS

Socialinės apsaugos paslaugų vertinimui buvo pateikti 6 klausimai. Per pastaruosius 24 mėn. tik 15,8 proc. respondentų (3 asmenys) kreipėsi dėl socialinės paramos, 5,3 proc. (1 asmuo) kreipėsi dėl socialinių paslaugų, o 52,6 proc. respondentų nesikreipė dėl jokių socialinių paslaugų. 26,3 proc. respondentų išvis nedomina ši sritis, todėl buvo nukreipti į 42 klausimą. (žr. 35 pav.).

Ar per pastaruosius 24 mėn. Jūs arba Jūsų šeimos narys kreipėtės dėl socialinių paslaugų ir (ar) paramos?

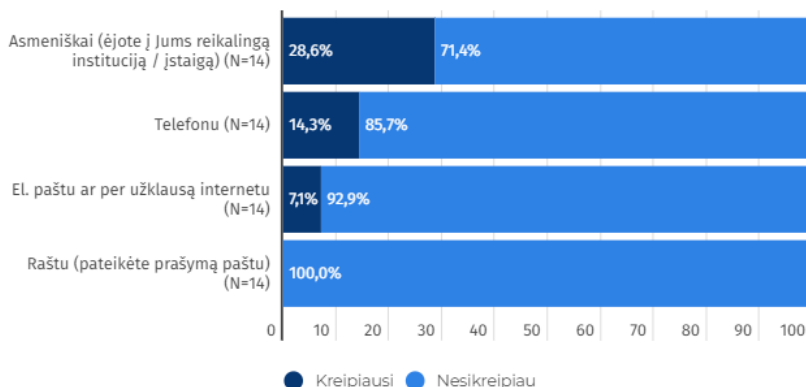


35. pav. Kreipimasis dėl socialinių paslaugų ir (ar) paramos per pastaruosius 24 mėn. (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių

Dėl socialinės paslaugos ar paramos, respondentai dažniausiai kreipėsi asmeniškai (28,6 proc. respondentų) bei telefonu (14,3 proc. respondentų) (žr. 36 pav.).

Kokiu būdu dažniausiai kreipėtės dėl socialinių paslaugų ar paramos?

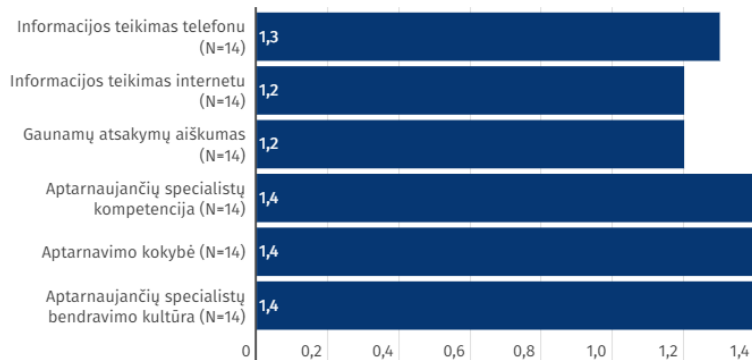


36. pav. Kreipimosi dėl socialinių paslaugų ar paramos būdai (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių

Apklausoje rezultatai parodė, kad socialines paslaugas teikiančių institucijų darbas bei jų teikiamos paslaugos vertinamos prastai. Balai svyruoja nuo 1,2 balo (informacijos teikimas internetu ir gaunamų atsakymų aiškumas) iki 1,4 balo (aptarnaujančių specialistų kompetencija, aptarnavimo kokybė ir aptarnaujančių specialistų bendravimo kultūra) (žr. 37 pav.).

Kaip vertinate socialines paslaugas teikiančių institucijų darbą bei jų teikiamas paslaugas Molėtų rajono savivaldybėje?

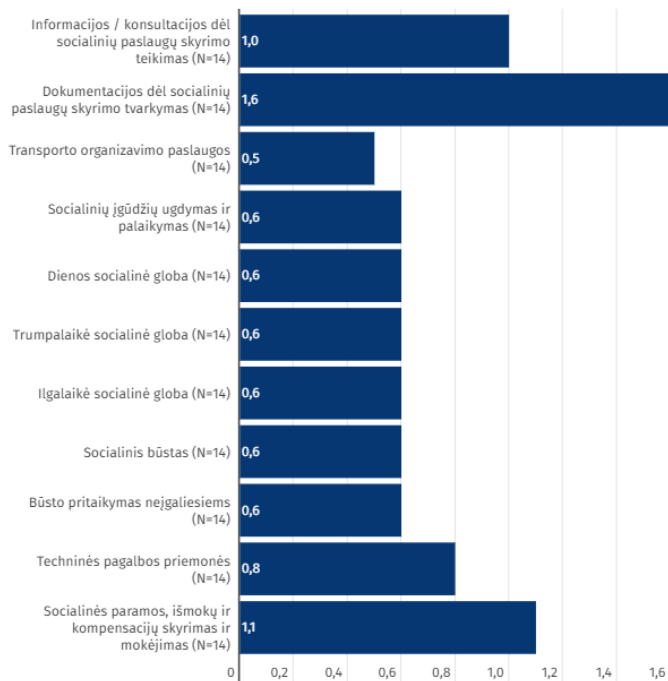


37. pav. Socialines paslaugas teikiančių institucijų darbo bei jų teikiamų paslaugų Molėtų rajono savivaldybėje vertinimas (vidurkia)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Labai blogai, 10 – Labai gerai)

Apklausos metu, respondentai vertino socialines ir paramos skyrimo paslaugas Molėtų rajono savivaldybėje. Gauti rezultatai parodė, kad šios paslaugos vertinamos prastai. Didžiausias balas buvo skirtas dokumentacijos dėl socialinių paslaugų skyrimo tvarkymo paslaugai (1,6 balo), o mažiausias (0,5 balas) skirtas transporto organizavimo paslaugoms (žr. 38 pav.).

Kaip vertinate socialines ir paramos skyrimo paslaugas Molėtų rajono savivaldybėje?

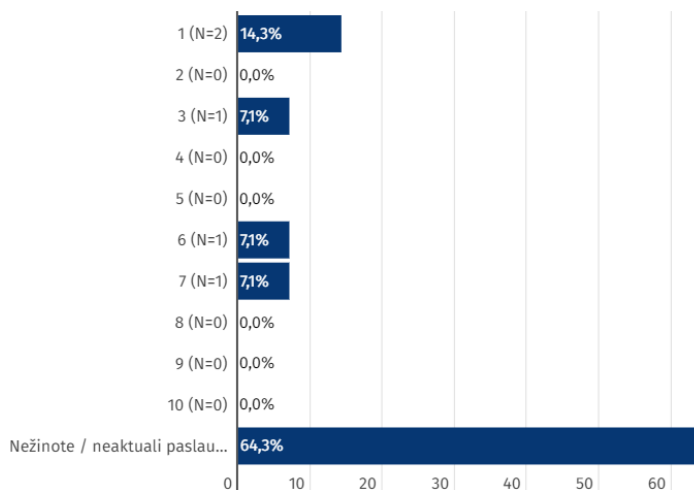


38. pav. Socialinių ir paramos skyrimo paslaugų Molėtų rajono savivaldybėje vertinimas (vidurkia)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Labai blogai, 10 – Labai gerai)

Remiantis pateiktais respondentų atsakymais, pasitenkinimas socialinėmis paslaugomis bei paramos teikimu Molėtų rajono savivaldybėje yra žemas (1,3 balo), bendras vertinimas siekia 1,29 balo (žr. 39 pav. ir 3 lentelė). Pažymėtina, jog daugiau nei pusė respondentų (9 asmenys) nurodė, jog socialinių paslaugų bei paramos teikimo paslaugos jiems nėra aktualios.

Apskritai, ar esate patenkintas socialinių paslaugų bei paramos teikimu Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje?



39. pav. Pasitenkinimas socialinių paslaugų bei paramos teikimu Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Labai nepatenkintas, 10 – Labai patenkintas)

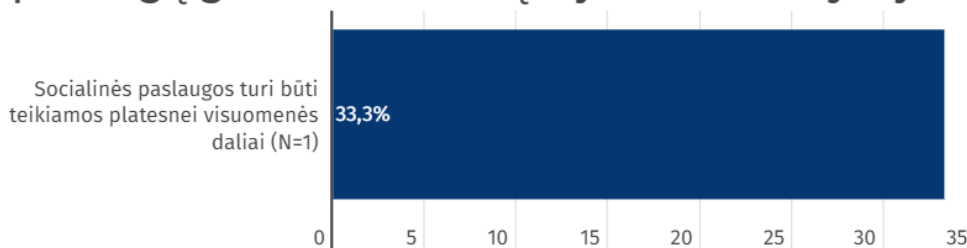
3. lentelė. Pasitenkinimas socialinių paslaugų bei paramos teikimu Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (vidurkis)

Apskritai, ar esate patenkintas sveikatos priežiūros paslaugomis Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje	
Bendras vertinimas	1,29

Šaltinis: sudaryta autorių

Verta atkreipti dėmesį, jog daugelis respondentų neturi nuomonės apie socialinės apsaugos sektoriaus teikiamas paslaugas, todėl buvo pateiktas tik vienas pasiūlymas: socialinės paslaugos turi būti teikiamos platesnei visuomenės daliai (33,3 proc.) (žr. 40 pav.).

Jūsų pasiūlymai socialinės apsaugos sektoriaus paslaugų gerinimui Molėtų rajono savivaldybėje



40. pav. Pasiūlymai socialinės apsaugos sektoriaus paslaugų gerinimui Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (proc.)

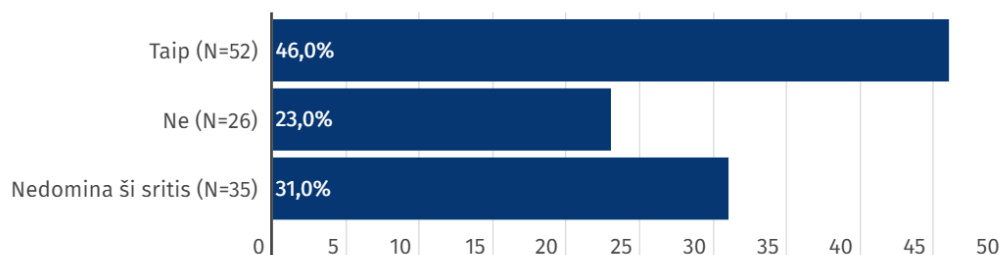
Šaltinis: sudaryta autorių (Pateikiami tik dažniausiai pasikartoję respondentų atsakymai)

Apibendrinant tyrimo duomenis galima teigti, jog šios paslaugos nėra aktualios Savivaldybės gyventojams, o kai yra aktualios – vertinamos prastai. Atsižvelgiant į respondentų pateiktus atsakymus, galima teigti, kad socialinės apsaugos sektoriaus darbuotojai turėtų skirti daugiau dėmesio paslaugų prieinamumui platesnei visuomenės daliai.

8. ŠVIETIMO PASLAUGŲ VERTINIMAS

Švietimo paslaugų vertinimui buvo pateikti 5 klausimai. Per pastaruosius 24 mėn. 46,0 proc. respondentų ar jų šeimos nariai naudojos švietimo paslaugomis, o 23,0 proc. nesinaudojo šiomis paslaugomis. Kai kurių respondentų (31,0 proc.) išvis nedomino ši sritis, todėl buvo nukreipti į 47 klausimą (žr. 41 pav.).

Ar per pastaruosius 24 mėn. Jūs ar Jūsų šeimos narys naudojotės švietimo paslaugomis?

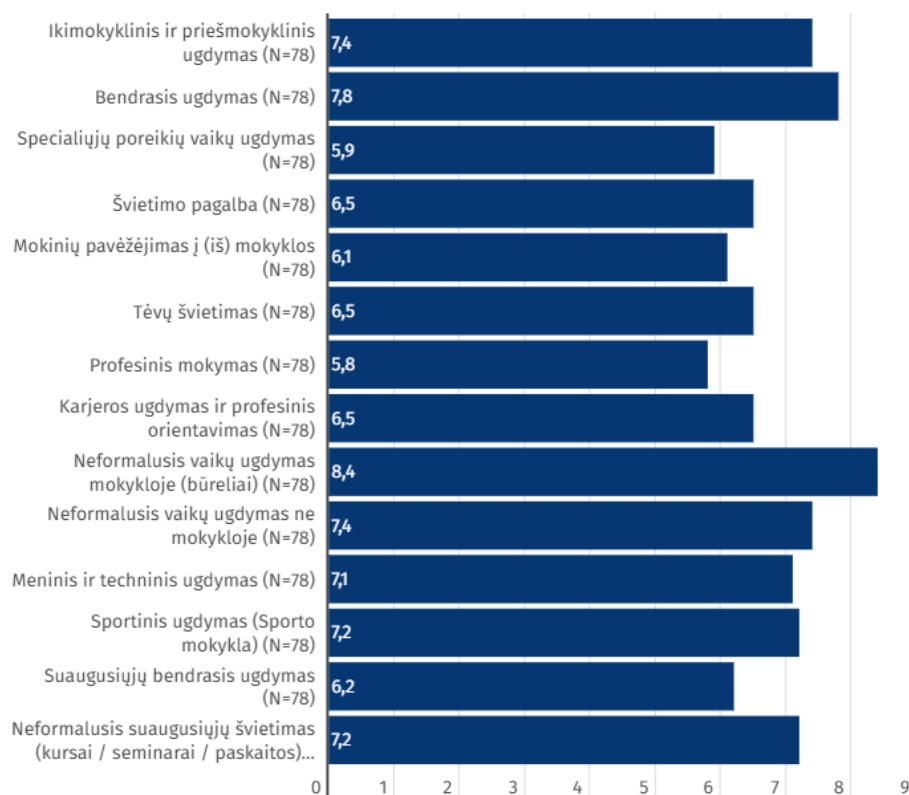


41. pav. Naudojimasis švietimo paslaugomis per pastaruosius 24 mėn. (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių

Respondentai įvertino švietimo įstaigų paslaugų svarbą. Rezultatai parodė, kad iš pateiktų paslaugų, svarbiausia teikiama paslauga yra neformalusis vaikų ugdymas mokykloje (8,4 balo) (žr. 42 pav.).

Nurodykite, kiek Jums svarbios toliau išvardytos švietimo įstaigų paslaugos, teikiamos Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje, bei kaip vertinate jų kokybę. (Švietimo paslaugų svarba)

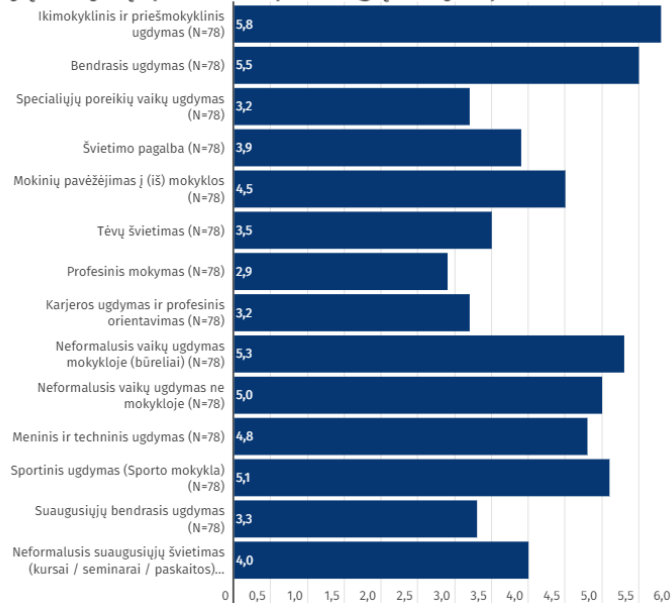


42. pav. Švietimo paslaugų svarbos vertinimas (vidurkiaiai)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Visiškai nesvarbu, 10 – Labai svarbu)

Švietimo įstaigų paslaugų kokybės balai vyrauja nuo 2,9 balo (profesinis mokymas) iki 5,8 balo (ikimokyklinis ir priešmokyklinis ugdymas) (žr. 43 pav.). Paslaugų kokybės rezultatai parodė, kad paslaugos teikiamos blogiau nei vidutiniškai.

Nurodykite, kiek Jums svarbios toliau išvardytos švietimo įstaigų paslaugos, teikiamos Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje, bei kaip vertinate jų kokybę. (Švietimo paslaugų kokybė)

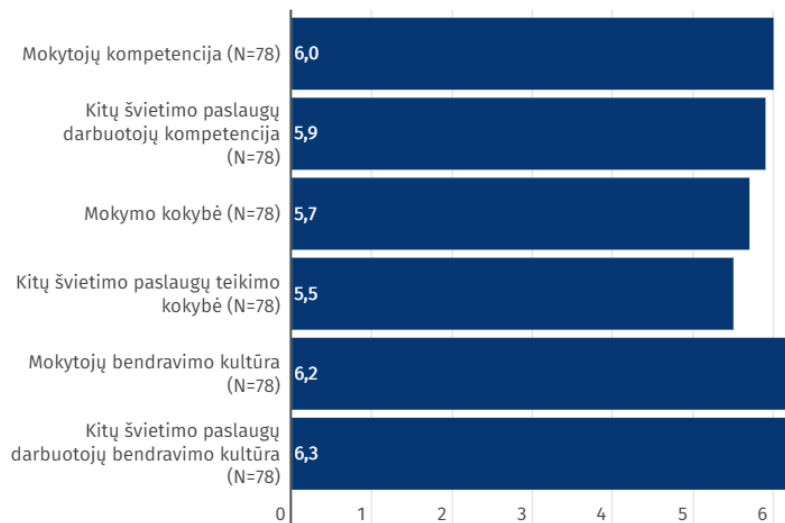


43. pav. Švietimo paslaugų kokybės vertinimas (vidurkiaiai)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Labai blogai, 10 – Labai gerai)

Respondentams įvertinus švietimo paslaugas teikiančių įstaigų darbą ir teikiamas paslaugas, vertinimo vidurkiaiai svyruoja nuo 5,5 balo (kitų švietimo paslaugų teikimo kokybė) iki 6,3 balo (kitų švietimo paslaugų darbuotojų bendravimo kultūra) (žr. 44 pav.).

Kaip vertinate švietimo paslaugas teikiančių įstaigų darbą bei jų teikiamas paslaugas Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje?

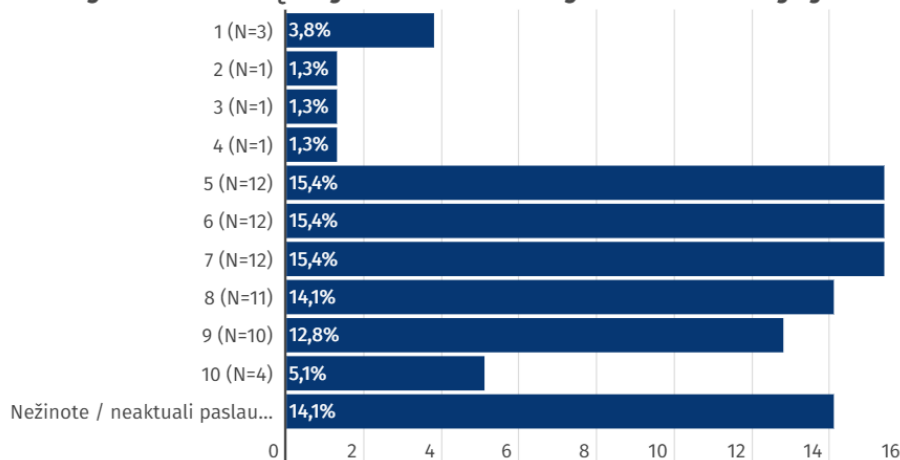


44. pav. Švietimo paslaugas teikiančių įstaigų darbo bei jų teikiamų paslaugų Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje vertinimas (vidurkiaiai)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Labai blogai, 10 – Labai gerai)

Remiantis pateiktais respondentų atsakymais, pasitenkinimas švietimo paslaugomis Molėtų rajono savivaldybėje yra šiek tiek didesnis nei vidutinis (bendrasis vertinimas – 5,7 balo) (žr. 45 pav. ir 4 lentelė).

Apskritai, ar esate patenkintas švietimo paslaugų kokybe Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje?



45. pav. Pasitenkinimas švietimo paslaugų kokybe Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Labai nepatenkintas, 10 – Labai patenkintas)

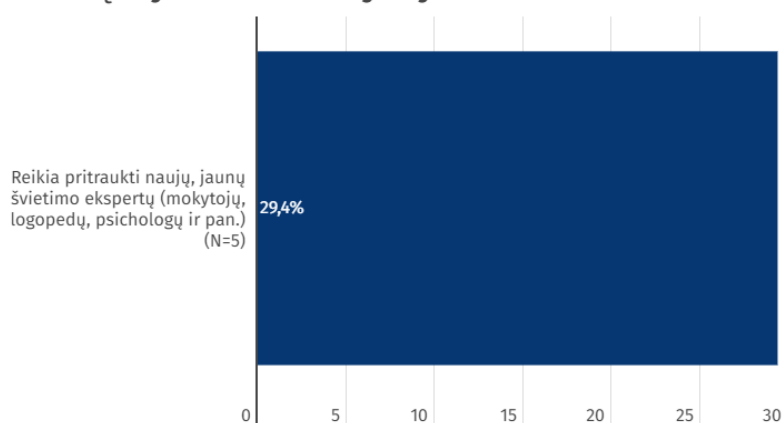
4. lentelė. Pasitenkinimas švietimo paslaugų kokybe Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (vidurkis)

Apskritai, ar esate patenkintas švietimo paslaugų kokybe Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje	
Bendrasis vertinimas	5,72

Šaltinis: sudaryta autorių

Analizuojant respondentų pasiūlymus švietimo paslaugų gerinimui Molėtų rajono savivaldybėje, buvo išskirtas vienas, dažniausiai pasikartojęs atsakymas: reikia pritraukti naujų, jaunų švietimo ekspertų (29,4 proc.) (žr. 46 pav.).

Jūsų pasiūlymai švietimo paslaugų gerinimui Molėtų rajono savivaldybėje



46. pav. Pasiūlymai švietimo paslaugų gerinimui Molėtų rajono savivaldybėje (proc.)

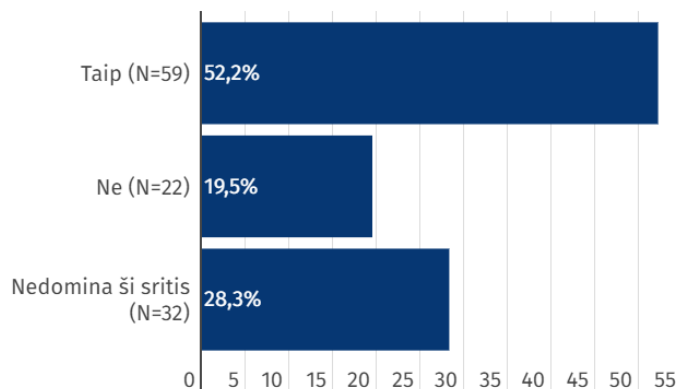
Šaltinis: sudaryta autorių (Pateikiami tik dažniausiai pasikartoję respondentų atsakymai)

Apibendrinant tyrimo duomenis galima teigti, jog švietimo paslaugų kokybė yra vidutiniškai vertinama Molėtų rajono gyventojų tarpe. Atsižvelgiant į respondentų pateiktus atsakymus, Molėtų rajono savivaldybėje reikia pritraukti naujų, jaunų švietimo ekspertų.

9. KOMUNALINIO ŪKIO IR APLINKOS TVARKYMO PASLAUGŲ VERTINIMAS

Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų vertinimui buvo pateikti 8 klausimai. 52,2 proc. respondentų, per pastaruosius 24 mėnesius, kreipėsi dėl komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų, o 19,5 proc. dėl šių paslaugų nesikreipė. Dalis respondentų (28,3 proc.) pažymėjo, kad išvis nesidomi šia sritimi, todėl buvo nukreipti į 52 klausimą (žr. 47 pav.).

Ar per pastaruosius 24 mėn. kreipėtės dėl komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų?

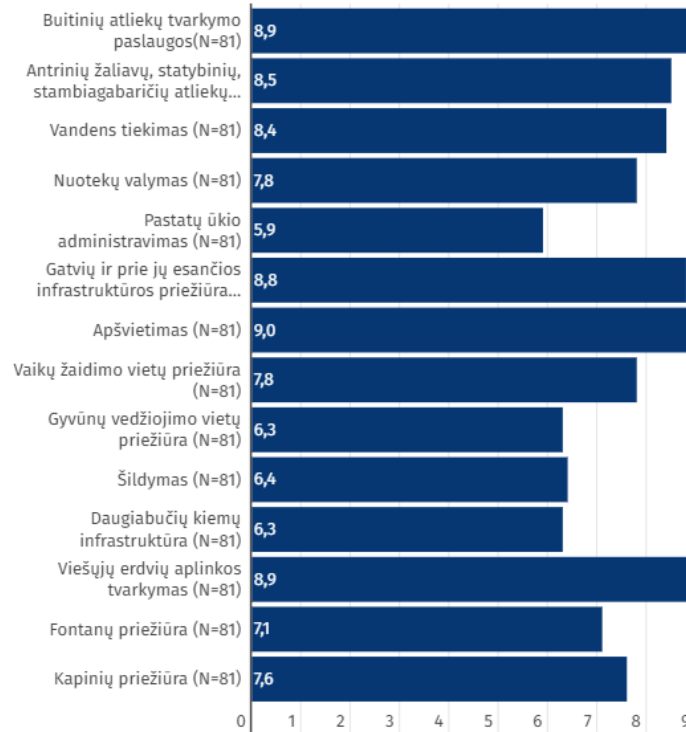


47. pav. Kreipimasis dėl komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų per pastaruosius 24 mėn. (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių

Respondentai įvertino komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų, Molėtų rajono savivaldybėje svarbą. Rezultatai parodė, kad iš pateiktų paslaugų, buvo išskirtos kelios svarbiausios teikiamos paslaugos: apšvietimas (9,0 balo), buitinių atliekų tvarkymo paslaugos ir viešųjų erdvių aplinkos tvarkymo paslaugos (po 8,9 balo) bei gatvių ir prie jų esančios infrastruktūros priežiūra (8,8 balo) (žr. 48 pav.).

Nurodykite, kiek Jums svarbios toliau išvardytos komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos, teikiamos Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje, bei kaip vertinate jų kokybę (Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos)

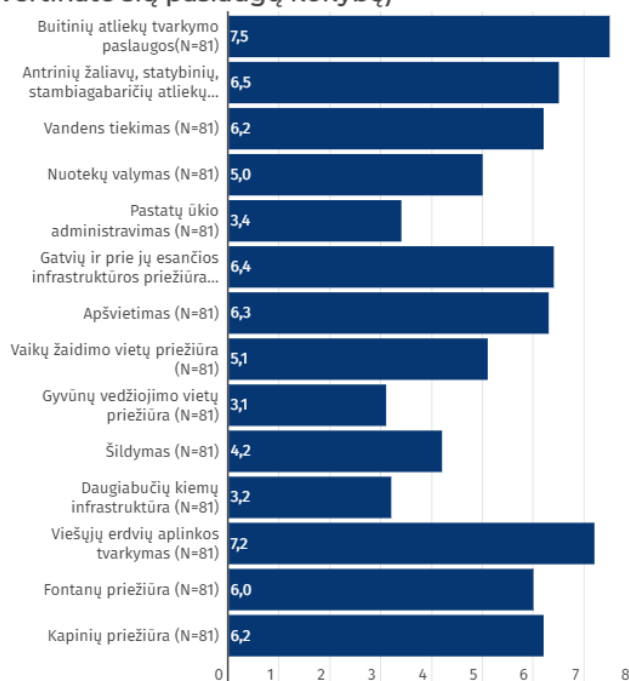


48. pav. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų svarbos vertinimas (vidurkiaiai)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Visiškai nesvarbu, 10 – Labai svarbu)

Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų kokybės balai vyrauja nuo 3,1 balo (gyvūnų vedžiojimo vietų priežiūra) iki 7,5 balo (buitinių atliekų tvarkymo paslauga) (žr. 49 pav.). Paslaugų kokybės rezultatai parodė, kad didžioji dalis paslaugų yra teikiamos geriau nei vidutiniškai, dalis vidutiniškai ir prasčiau nei vidutiniškai.

Nurodykite, kiek Jums svarbios toliau išvardytos komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos, teikiamos Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje, bei kaip vertinate jų kokybę (Kaip vertinate šių paslaugų kokybę)

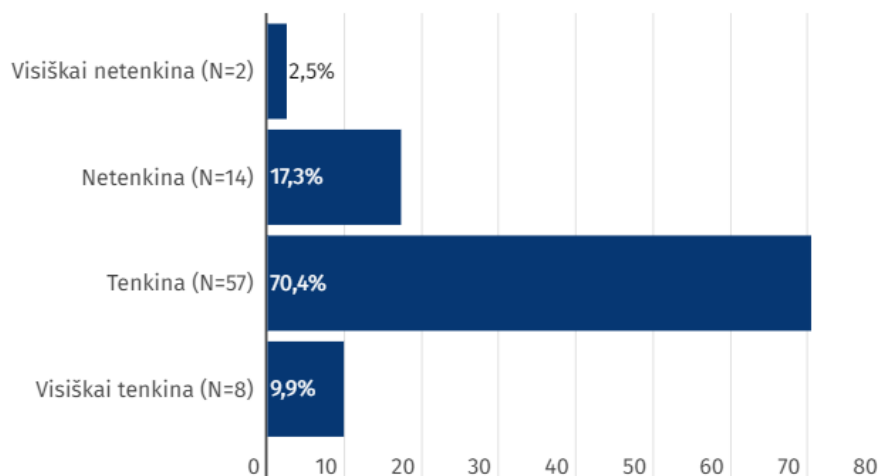


49. pav. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų kokybės vertinimas (vidurkiai)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Labai blogai, 10 – Labai gerai)

Kolektyvinių atliekų konteinerių aikštelių išdėstymas ir jų priežiūra visiškai tenkina 9,9 proc. respondentų, tenkina 70,4 proc. respondentų, o visiškai netenkina tik 2,5 proc. respondentų (žr. 50 pav.).

Ar Jus tenkina kolektyvinių atliekų konteinerių aikštelių išdėstymas, jų priežiūra Jūsų gyvenamojoje aplinkoje?

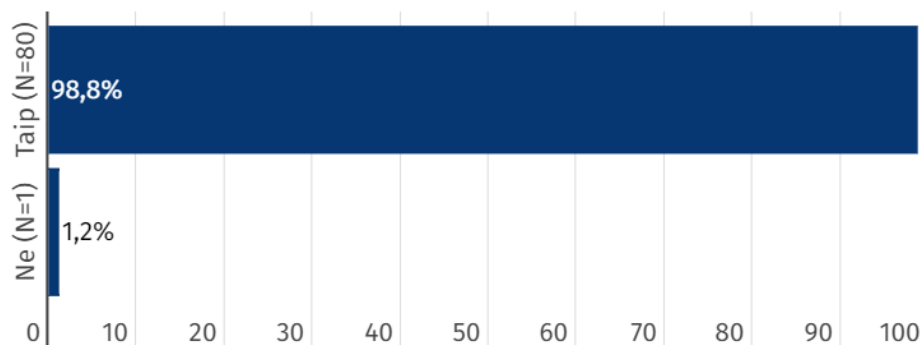


50. pav. Pasitenkinimas kolektyvinių atliekų konteinerių aikštelių išdėstymu, jų priežiūra gyvenamojoje teritorijoje (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių

Tyrimas parodė, kad net 98,8 proc. respondentų namų ūkiuose atliekos yra rūšiuojamos (žr. 51 pav.).

Ar Jūsų namų ūkyje (bute, name) rūšiuojamos atliekos?

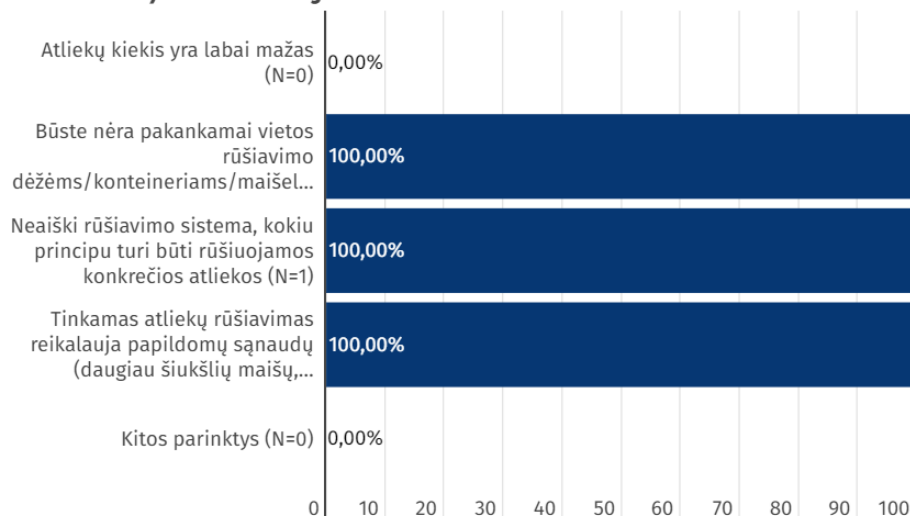


51. pav. Atliekų rūšiavimas namų ūkiuose (butuose, namuose) (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių

Pasiteiravus respondentų, kodėl namų ūkyje nerūšiuojamos atliekos, dažniausias atsakymas buvo, kad būste nėra pakankamai vietos rūšiavimo dėžėms / konteineriams / maišeliams (100,0 proc.), neaiški rūšiavimo sistema, koku principu turi būti rūšiuojamos konkrečios atliekos (100,0 proc.) bei, kad tinkamas atliekų rūšiavimas reikalauja papildomų sąnaudų (daugiau šiukšlių maišų, stiklinės taros plovimo) (100,0 proc.) (žr. 52 pav.).

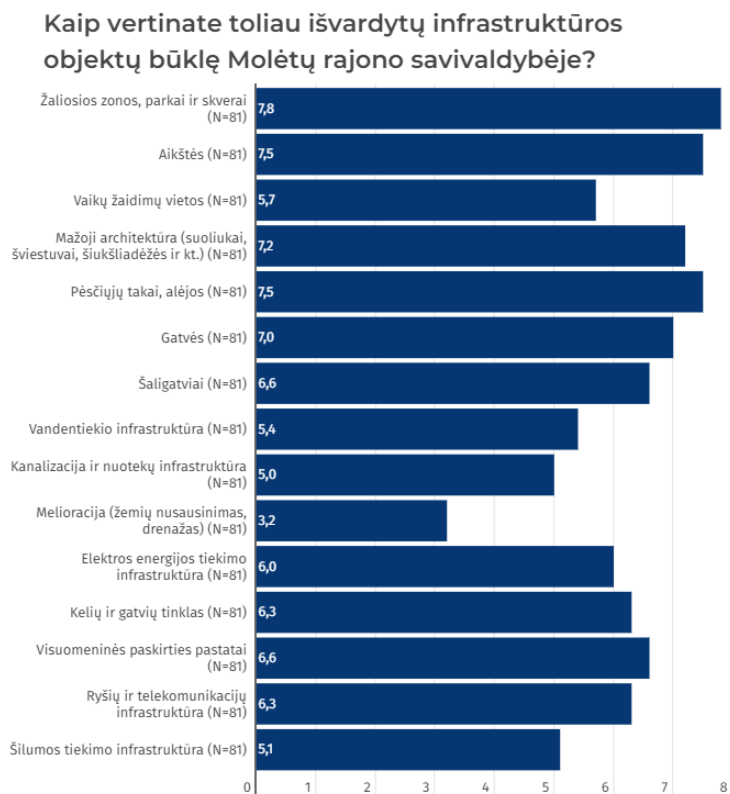
Kodėl, Jūsų nuomone, Jūsų namų ūkyje (bute, name) nerūšiuojamos atliekos?



52. pav. Priežastys, dėl kurių namų ūkiuose (butuose, namuose) nerūšiuojamos atliekos (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių

Respondentai, iš išvardintų Molėtų rajono savivaldybės infrastruktūros objektų, geriausiai įvertino žaliasias zonas, parkus ir skverus (7,8 balo) kitos paslaugos buvo įvertintos vidutiniškai arba šiek tiek geriau nei vidutiniškai, arba prasčiau (žr. 53 pav.).

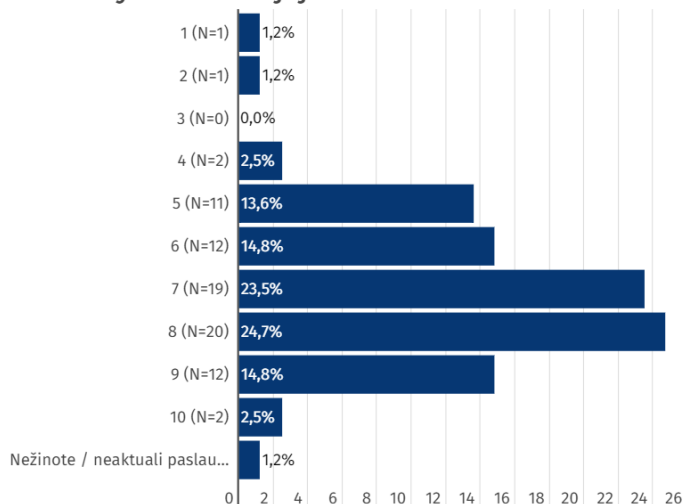


53. pav. Infrastruktūros objektų būklės Molėtų rajono savivaldybėje vertinimas (vidurkiai)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Labai blogai, 10 – Labai gerai)

Remiantis pateiktais respondentų atsakymais, pasitenkinimas komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugomis Molėtų rajono savivaldybėje yra didesnis nei vidutinis (bendras vertinimas 6,9 balo) (žr. 54 pav. ir 5 lentelė).

Apskritai, ar esate patenkintas komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugomis Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje?



54. pav. Pasitenkinimas komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugomis Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Labai nepatenkintas, 10 – Labai patenkintas)

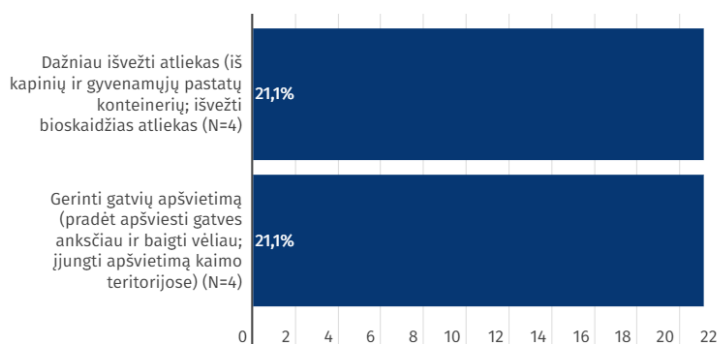
5. lentelė. Pasitenkinimas komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugomis Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (vidurkis)

Apskritai, ar esate patenkintas komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugomis Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje	
Bendras vertinimas	6,90

Šaltinis: sudaryta autorių

Analizuojant respondentų pasiūlymus komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų gerinimui Molėtų rajono savivaldybėje, buvo išskirti du dažniausiai pasikartoję atsakymai: dažniau išvežti atliekas (iš kapinių ir gyvenamųjų namų konteinerių) (21,1 proc.) bei gerinti gatvių apšvietimą (pradėti apšviesti gatves anksčiau ir baigti vėliau; įjungti apšvietimą kaimo teritorijose) (21,1 proc.) (žr. 55 pav.).

Jūsų pasiūlymai komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo gerinimui Molėtų rajono savivaldybėje



55. pav. Pasiūlymai komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo gerinimui Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje (proc.)

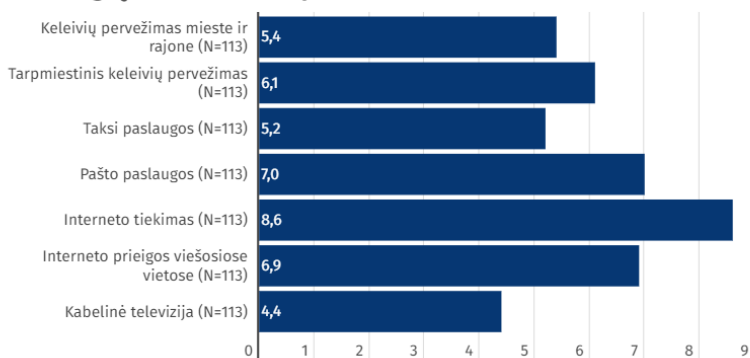
Šaltinis: sudaryta autorių (Pateikiami tik dažniausiai pasikartoję respondentų atsakymai)

Apibendrinant respondentų duomenis galima teigti, jog komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų kokybė Molėtų rajone yra gerai vertinama. Prasčiausiai vertinama yra žaliųjų zonų, parkų ir skverų infrastruktūra (7,8 balo).

10. SUSISIEKIMO (TRANSPORTO IR RYŠIŲ) SITUACIJOS IR PASLAUGŲ VERTINIMAS

Susisiekimo situacijos ir paslaugų vertinimui buvo pateikti 10 klausimų. Apklaustųjų nuomone, Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje jiems yra svarbiausias interneto tiekimas (8,6 balo), o mažiausiai svarbus – kabelinė televizijos tiekimas (4,4 balo) (žr. 56 pav.).

Nurodykite, kiek Jums svarbios toliau išvardytos susisiekimo (transporto ir ryšių) paslaugos, teikiamos Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje, bei kaip vertinate jų kokybę (Susisiekimo paslaugų svarbumas)

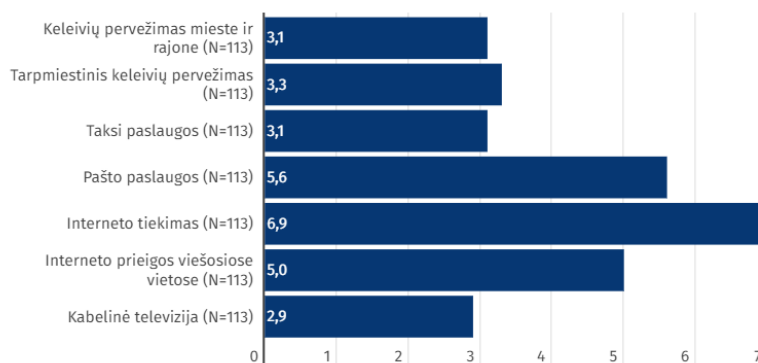


56. pav. Susisiekimo paslaugų svarbos vertinimas (vidurkiai)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Visiškai nesvarbu, 10 – Labai svarbu)

Remiantis apklaustųjų pateiktais duomenimis, Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje geriausiai vertinama interneto tiekimo kokybė (6,9 balo), o prasčiausiai – kabelinė televizija (2,9 balo) (žr. 57 pav.).

Nurodykite, kiek Jums svarbios toliau išvardytos susisiekimo (transporto ir ryšių) paslaugos, teikiamos Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje, bei kaip vertinate jų kokybę (Susisiekimo paslaugų kokybė)

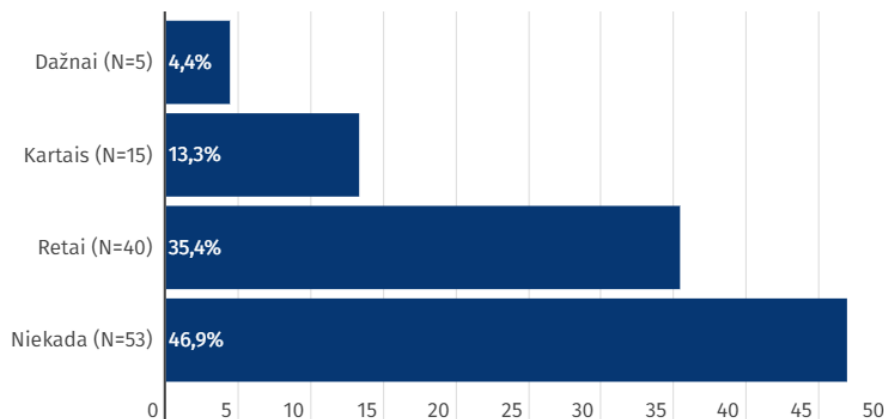


57. pav. Susisiekimo paslaugų kokybės vertinimas (vidurkiai)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Labai blogai, 10 – Labai gerai)

Respondentų pasiteiravus, kaip dažnai jie keliauja viešuoju transportu, daugiausiai respondentų atsakė, jog jie niekada nevažinėja viešuoju transportu (46,9 proc.), 35,4 proc. respondentų retai važinėja viešuoju transportu, tik 4,4 proc. respondentų dažnai važinėja viešuoju transportu (žr. 58 pav.).

Ar dažnai naudojotės viešojo keleivinio transporto paslaugomis?

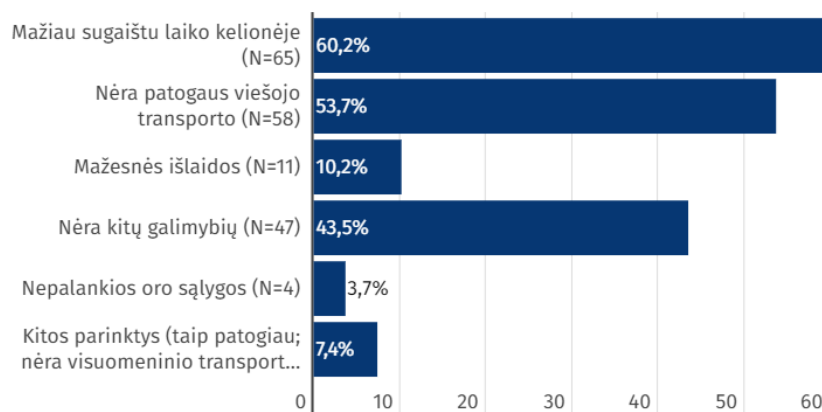


58. pav. Naudojimasis viešojo keleivinio transporto paslaugomis (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių

Net 60,2 proc. apklaustųjų teigia, kad daugiausiai važinėja nuosavu transportu, nes taip sugaišta mažiau laiko kelionėje. Svarbu pabrėžti, kad 53,7 proc. respondentų teigia, jog nėra patogaus viešojo transporto (žr. 59 pav.).

Jei keliaujate daugiausia nuosava transporto priemone, nurodykite svarbiausias priežastis, kodėl.

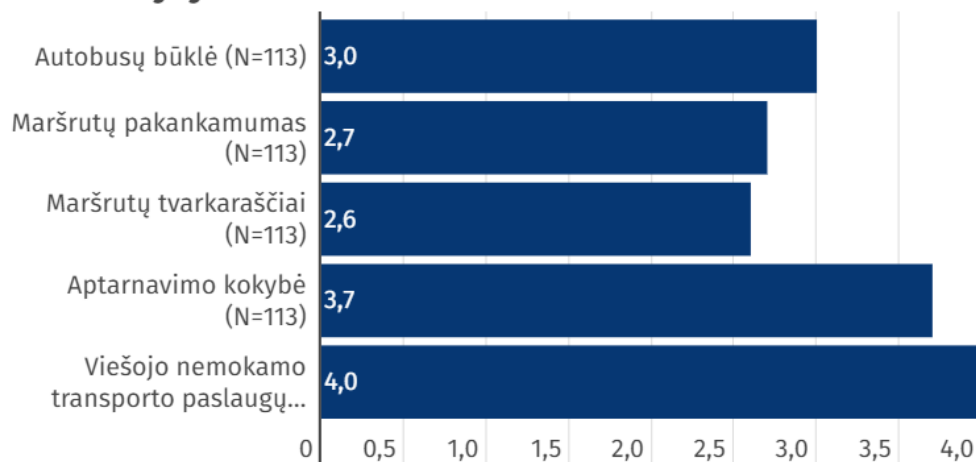


59. pav. Priežastys, kodėl keliaujama daugiausiai nuosava transporto priemone (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių

Vertinant viešojo transporto paslaugas Molėtų rajono savivaldybėje jos yra įvertintos blogiau nei vidutiniškai, prasčiausiai įvertinti viešojo keleivinio transporto maršrutų tvarkaraščiai (2,6 balo), o geriausiai įvertinta viešojo nemokamo transporto paslaugų teikimas (4,0 balo) (žr. 60 pav.).

Kaip vertinate viešojo keleivinio transporto paslaugas Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje?

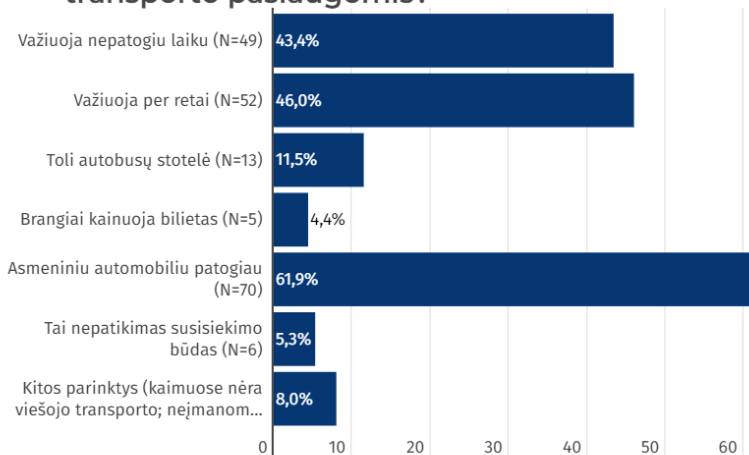


60. pav. Viešojo keleivinio transporto paslaugų Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje vertinimas (vidurkiai)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Labai blogai, 10 – Labai gerai)

Net 61,9 proc. respondentų atsakė, jog asmeniniu automobiliu keliauti yra patogiau. Kita didelė dalis respondentų atsakė, jog viešasis transportas važiuoja per retai (46,0 proc. respondentų) (žr. 61 pav.).

Nurodykite pagrindinius nepatogumus, kuriuos jaučiate naudodamiesi viešojo keleivinio transporto paslaugomis?

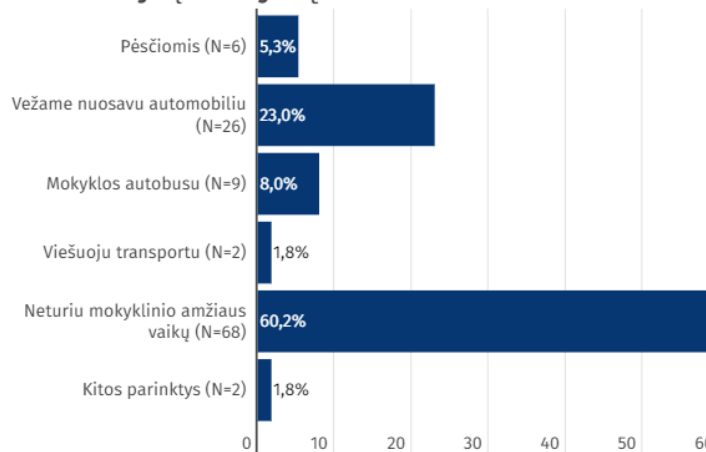


61. pav. Nepatogumai naudojantis viešojo keleivinio transporto paslaugomis (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių

Respondentų buvo paklausta, kaip jų vaikai keliauja į mokyklą. Didžioji dalis (60,2 proc.) apklaustųjų neturi mokyklinio amžiaus vaikų, o mokyklinio amžiaus vaikus auginantys asmenys nurodė, kad į mokyklą vaikus vežą nuosavu automobiliu (23,0 proc.) arba vaikai į mokyklą keliauja mokyklos autobusu (8,0 proc.) (žr. 62 pav.).

Jei turite mokyklinio amžiaus vaikų, kaip jie keliauja į mokyklą?

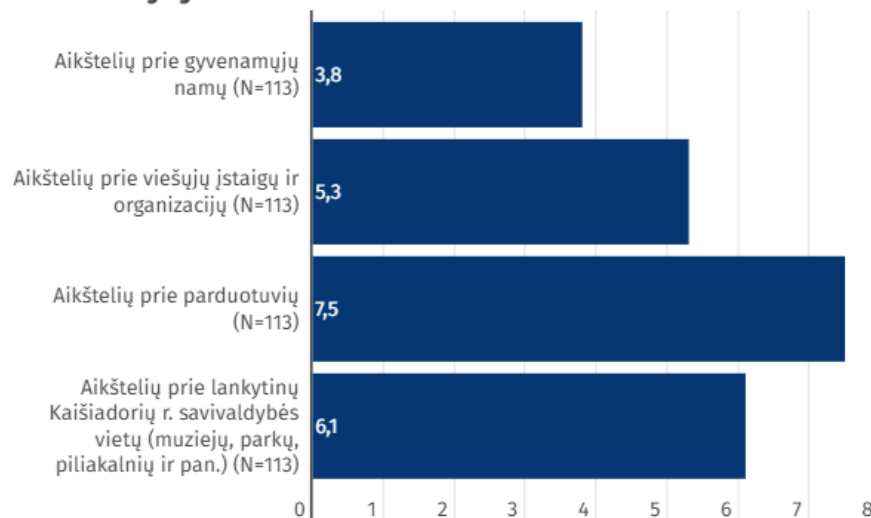


62. pav. Mokyklinio amžiaus vaikų keliavimo į mokyklą būdai (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių

Respondentų pasiteiravus apie stovėjimo aikštelių pakankamumą Molėtų rajono savivaldybėje, balai svyruoja nuo 3,8 balo (aikštelių prie gyvenamųjų namų) iki 7,5 balo (aikštelių prie parduotuvių). Pagal pateiktus vertinimus, labiausiai stovėjimo aikštelių trūksta prie gyvenamųjų namų (žr. 63 pav.).

Kaip vertinate automobilių stovėjimo aikštelių pakankamumą Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje?

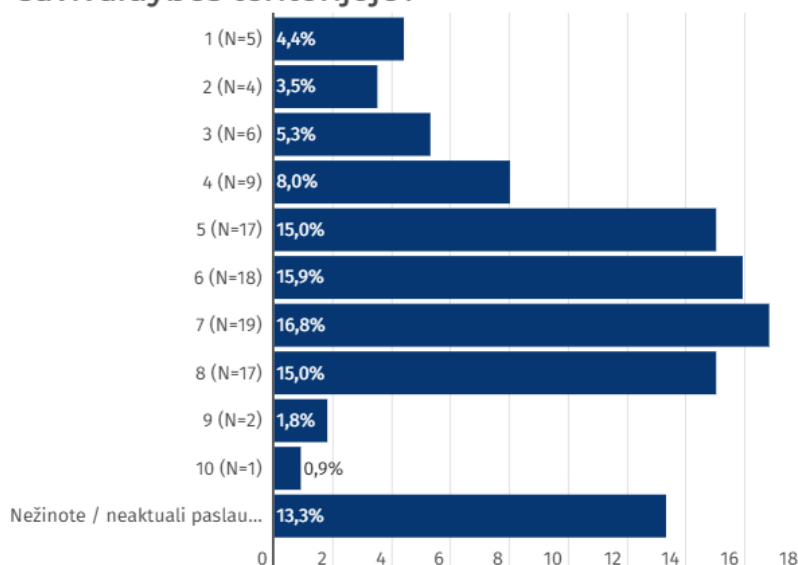


63. pav. Automobilių stovėjimo aikštelių pakankamumo Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje vertinimas (vidurkiai)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Labai blogai, 10 – Labai gerai)

Remiantis pateiktais respondentų atsakymais, pasitenkinimas susisiekimo (transporto ir ryšių) paslaugomis Molėtų rajono savivaldybėje yra šiek tiek mažesnis nei vidutinis (bendras vertinimas 4,9 balo) (žr. 64 pav. ir 6 lentelė).

**Apskritai, ar esate patenkintas susisiekimo
(transporto ir ryšių) paslaugomis Molėtų rajono
savivaldybės teritorijoje?**



**64. pav. Pasitenkinimas susisiekimo (transporto ir ryšių) paslaugomis Molėtų rajono
savivaldybės teritorijoje (proc.)**

Šaltinis: sudaryta autorių

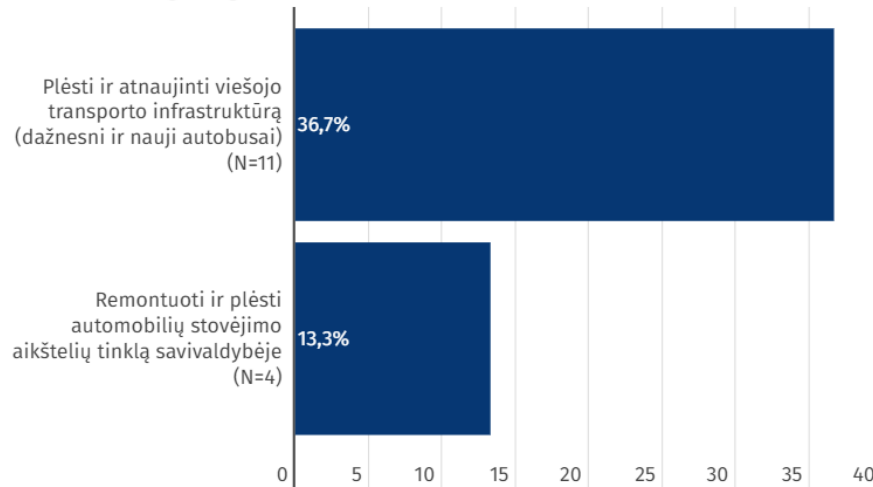
**6. lentelė. Pasitenkinimas susisiekimo (transporto ir ryšių) paslaugomis Molėtų rajono savivaldybės
teritorijoje (vidurkis)**

Apskritai, ar esate patenkintas susisiekimo (transporto ir ryšių) paslaugomis Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje	
Bendras vertinimas	4,93

Šaltinis: sudaryta autorių

Analizuojant respondentų pasiūlymus susisiekimo paslaugų gerinimui Molėtų rajono savivaldybėje, buvo išskirti du dažniausiai pasikartoję atsakymai: plėsti ir atnaujinti viešojo transporto infrastruktūrą (dažnesni ir nauji autobusai) (36,7 proc.) bei remontuoti ir plėsti automobilių stovėjimo aikštelių tinklą savivaldybėje (13,3 proc.) (žr. 64 pav.).

Jūsų pasiūlymai susisiekimo (transporto ir ryšių) situacijos bei paslaugų gerinimui Molėtų rajono savivaldybėje



65. pav. Pasiūlymai susisiekimo (transporto ir ryšių) situacijos bei paslaugų gerinimui Molėtų rajono savivaldybėje (proc.)

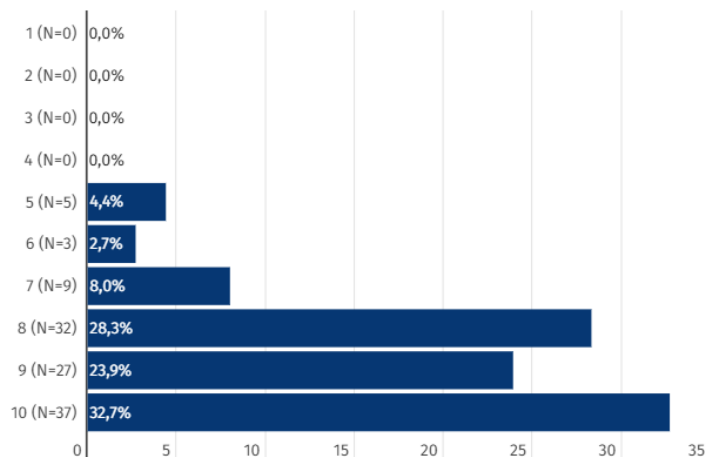
Šaltinis: sudaryta autorių (Pateikiami tik dažniausiai pasikartoję respondentų atsakymai)

Apibendrinant galima teigti, kad Molėtų rajono savivaldybės gyventojams svarbu susisiekimo kokybė, kurią vertina prasčiau nei vidutiniškai, todėl gyventojai labiau renkasi savo transporto priemones taip sutaupydami laiko ir keliaudami patogiau.

11. BENDRASIS GYVENAMOSIOS VIETOVĖS VERTINIMAS

Siekiant išsiaiškinti kaip gyventojai vertina bendras Molėtų rajono savivaldybės paslaugas ir aptarnavimo kokybę, respondentams buvo pateiktas klausimas apie tai, kaip jie vertina Molėtų rajono savivaldybę kaip gyvenamąją vietovę (žr. 66 pav.). Remiantis pateiktais respondentų atsakymais, Molėtų rajono savivaldybė kaip vietovė vertinama teigiamai (bendras vertinimas 8,6 balo) (žr. 7 lentelė).

Kaip Jūs bendrai vertinate Molėtų rajono savivaldybę kaip gyvenamąją vietovę?



66. pav. Bendras Molėtų rajono savivaldybės, kaip gyvenamosios vietovės, vertinimas (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Neigiamai, 10 – Teigiamai)

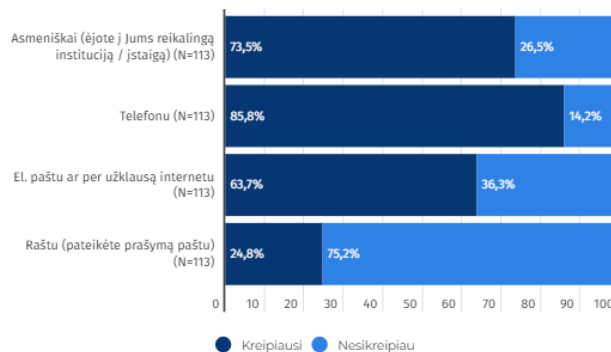
7. lentelė. Bendras Molėtų rajono savivaldybės, kaip gyvenamosios vietovės, vertinimas (vidurkis)

Kaip Jūs bendrai vertinate Molėtų rajono savivaldybę, kaip gyvenamąją vietovę	
Bendras vertinimas	8,63

Šaltinis: sudaryta autorių

Dėl viešųjų paslaugų, respondentai dažniausiai kreipėsi telefonu (85,8 proc.) arba asmeniškai (73,5 proc.) (žr. 67 pav.).

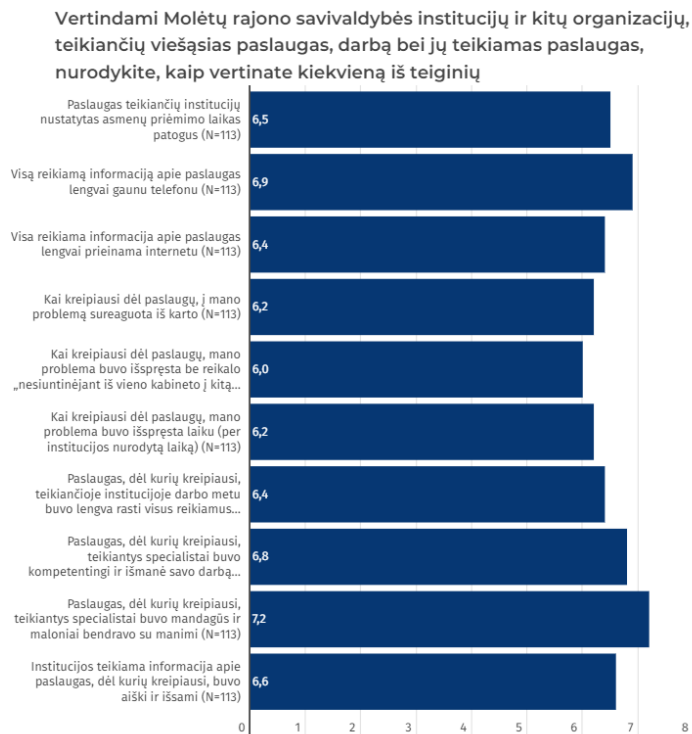
Kokiu būdu dažniausiai kreipiatės dėl aukščiau išvardytų viešųjų paslaugų?



67. pav. Kreipimosi dėl viešųjų paslaugų būdai (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių

Molėtų rajono savivaldybės institucijų, biudžetinių ir viešųjų įstaigų, savivaldybės valdomų įmonių ir kitų organizacijų, teikiančių viešąsias paslaugas darbą bei jų teikiamas paslaugas, respondentai įvertino geriau nei vidutiniškai. Didžiausią įvertinimą gavo teiginys: „Paslaugos, dėl kurių kreipiausi, teikiantys specialistai buvo mandagūs ir maloniai bendravo su manimi“ (7.2 balo), o žemiausią įvertinimą gavo: „Kai kreipiausi dėl paslaugų, mano problema buvo išspręsta be reikalo nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“ (6,0 balo) (žr. 68 pav.).

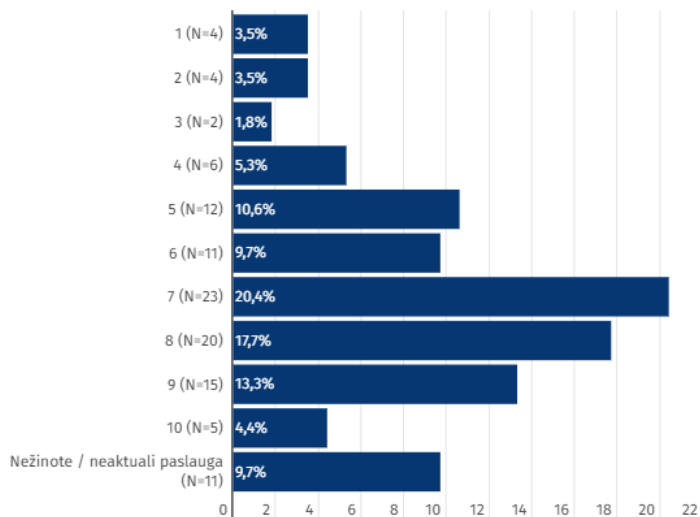


68. pav. Molėtų rajono savivaldybės institucijų, biudžetinių ir viešųjų įstaigų, savivaldybės valdomų įmonių ir kitų organizacijų, teikiančių viešąsias paslaugas, darbo bei jų teikiamų paslaugų vertinimas (vidurkiaiai)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Visiškai nesutinku, 10 – Visiškai sutinku)

Remiantis pateiktais respondentų atsakymais, Molėtų rajono savivaldybės tarybos darbas yra vertinamas geriau nei vidutiniškai (bendras vertinimas 6,0 balo) (žr. 69 pav. ir 8 lentelę).

Kaip Jūs bendrai vertinate šių Molėtų rajono savivaldybės institucijų darbą? [Molėtų r. savivaldybės tarybos darbą]



69. pav. Molėtų rajono savivaldybės tarybos darbo vertinimas (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Labai blogai, 10 – Labai gerai)

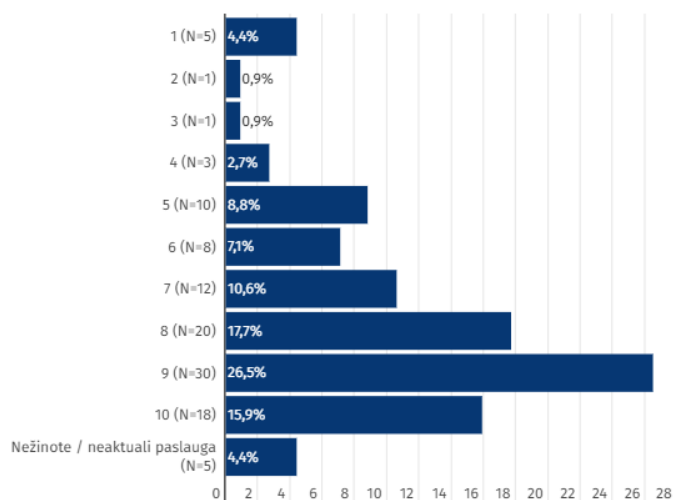
8. lentelė. Molėtų rajono savivaldybės tarybos darbo vertinimas (vidurkis)

Kaip Jūs bendrai vertinate šių Molėtų rajono savivaldybės institucijų (Molėtų r. savivaldybės tarybos) darbą	
Bendras vertinimas	5,96

Šaltinis: sudaryta autorių

Remiantis pateiktais respondentų atsakymais, Molėtų rajono savivaldybės administracijos darbas yra vertinamas geriau nei vidutiniškai (bendras vertinimas 7,2 balo) (žr. 70 pav. ir 9 lentelė).

Kaip Jūs bendrai vertinate šių Molėtų rajono savivaldybės institucijų darbą? [Molėtų r. savivaldybės administracijos]



70. pav. Molėtų rajono savivaldybės administracijos vertinimas (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių (kai 1 – Labai blogai, 10 – Labai gerai)

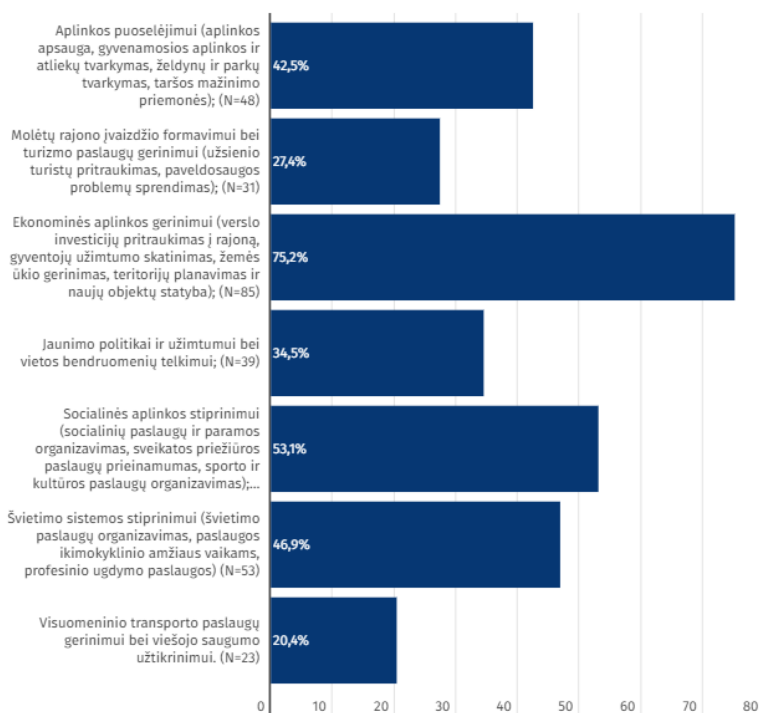
9. lentelė. Molėtų rajono savivaldybės administracijos darbo vertinimas (vidurkis)

Kaip Jūs bendrai vertinate šių Molėtų rajono savivaldybės institucijų (Molėtų r. savivaldybės administracijos) darbą	
Bendras vertinimas	7,20

Šaltinis: sudaryta autorių

Respondentų teigimu, siekiant užtikrinti gerovę rajone, didžiausias prioritetas artimiausiu dešimtmečiu turėtų būti skiriamas ekonominės aplinkos gerinimui (75,2 proc.), socialinės aplinkos stiprinimui (53,1 proc.) bei švietimo sistemos stiprinimui (46,9 proc.) (žr. 71 pav.).

Galvojant apie Molėtų rajono gerovę, kokioms sritims turėtų būti skiriamas didžiausias prioritetas artimiausiu dešimtmečiu?



71. pav. Sritys, kurioms turėtų būti skiriamas didžiausias prioritetas artimiausiu dešimtmečiu (proc.)

Šaltinis: sudaryta autorių

Apibendrinant galima teigti, jog respondentai yra patenkinti gyvenamąja vietove Molėtų rajono savivaldybėje. Atsižvelgiant į pateiktus duomenis, šių savivaldybės institucijų bei administracijos paslaugų kokybė yra vidutinė bei aukštesnė nei vidutinė. Respondentų nuomone, savivaldybėje didžiausias prioritetas turėtų būti skiriamas ekonominės aplinkos gerinimui, aplinkos puoselėjimui ir socialinės aplinkos, švietimo sistemos stiprinimui.

12. IŠVADOS

Teigiami viešųjų paslaugų aspektai

- 54,9 proc. tyrime dalyvavusių respondentų yra patenkinti verslo aplinka Molėtų rajono savivaldybėje, o 11,3 proc. – labai patenkinti.
- Tyrimo respondentai labiausiai yra patenkinti viešųjų erdvių, skirtų laisvalaikio poreikiams kokybe (7,7 balo).
- Molėtų rajono savivaldybės gyventojai nurodė, kad geriausia turizmo ir rekreacijos infrastruktūra yra kaimo turizmo sodybos bei turizmui pritaikyti kultūros paveldo objektai (po 6,5 balo).
- Turizmo rūšių ir rekreacijos paslaugų pakankamumas vertinamas aukščiau nei vidutiniškai: labiausiai yra reikalingas kultūrinis turizmas (5,7 balo) ir poilsinis / sveikatingumo turizmas (5,1 balo).
- Respondentai labiausiai patenkinti medicinos darbuotojų kompetencija ir darbo išmanymu (6,3 balo) bei medicinos darbuotojų bendravimo kultūra (6,5 balo).
- Respondentai mano, kad Molėtų rajono savivaldybei yra svarbu gauti kurortinės teritorijos statusą dėl to, kad savivaldybėje įsikurtų naujos paslaugos (SPA ir kitos veiklos) (59,3 proc. respondentų).
- Švietimo paslaugų kokybė vertinime aukščiausią įvertinimą gavo ikimokyklinis ir priešmokyklinis ugdymas (5,8 balo) bei bendrasis ugdymas (5,5 balo) paslaugų teikimo kokybė.
- Labiausiai Molėtų rajono savivaldybės gyventojai yra patenkinti buitinių atliekų tvarkymo (7,5 balo) paslauga. Geriausiai vertina žaliųjų zonų, parkų ir skverų (7,8 balo) infrastruktūrą.
- Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje geriausiai vertinama interneto tiekimo paslaugų kokybė (6,9 balo.). Vertinant viešojo transporto paslaugas Molėtų rajono savivaldybėje, geriausiai įvertinta viešojo nemokamo transporto paslauga (4,0 balo).
- Molėtų rajono savivaldybės institucijų, biudžetinių ir viešųjų įstaigų, savivaldybės valdomų įmonių ir kitų organizacijų, teikiančių viešąsias paslaugas darbą bei jų teikiamas paslaugas, respondentai vertina geriau nei vidutiniškai. Molėtų r. savivaldybės tarybos darbas yra vertinamas 6,0 balais, o administracijos darbas 7,2 balais. Geriausiai vertinamas teiginys: „Paslaugos, dėl kurių kreipiausi, teikiantys specialistai buvo mandagūs ir maloniai bendravo su manimi“ (7,2 balo).

Neigiami viešųjų paslaugų aspektai

- Net 29,6 proc. respondentų išreiškė nuomonę, kad jų netenkina žemės ūkio situacija savivaldybėje, o 7,0 proc. pasisakė, kad žemės ūkio situacija visiškai netenkina.
- Mažas renginių lankomumas yra dėl prasto organizuojamo renginio viešinimo arba nepatogaus laiko. Respondentų atsakymai parodo, kad Molėtų rajono savivaldybės gyventojai retai dalyvauja renginiuose muziejuose ir sporto renginiuose, kadangi renginiai vyksta nepatogiu laiku (50,4 proc.) arba apie organizuojamus renginius mažai žinau (30,1 proc.).
- Prieiga žmonėms su fizine negalia, prie sporto aikštelių ar vietų mankštinimuisi yra prasta (4,3 balo).

- Dažniausios priežastys, dėl kurių, respondentams ar jų šeimos nariams nebūdavo suteikiamos sveikatos priežiūros paslaugos – dėl gydytojų ar specialistų trūkumo (78,9 proc.) bei dėl to, kad paslaugos būtų reikėję ilgai laukti (68,4 proc.).‘

- Švietimo paslaugų kokybė yra vertinama žemiau nei vidutiniškai.

- Prasčiausiai respondentai vertina kabelinės televizijos (2,9 balo) bei keleivių pervežimo mieste ir rajone (3,1 balo) paslaugų kokybę.

- Viešojo keleivinio transporto paslaugos yra vertinamos prastai, prasčiausi balai buvo skirti maršrutų pakankamumui (2,7 balo) ir autobusų būklei (3,0 balo).

- Respondentų vertinimu, ugdymo įstaigoms reikėtų pritraukti daugiau naujų, jaunų švietimo ekspertų (mokytojų, logopedų, psichologų ir pan.).

- Respondentai teigia, jog jie retai (arba niekada) naudojami viešuoju transportu savivaldybėje. Kelios pagrindinės priežastys, kodėl gyventojai renkasi asmeninę transporto priemonę: retas ir nepatogus viešasis transportas.

- Molėtų rajono savivaldybėje nėra pakankamai gerai išvystyta automobilių stovėjimo aikštelių infrastruktūra prie gyvenamųjų namų.

- Socialinės ir paramos skyrimo paslaugos yra vertinamos labai prastai, tik kelios sritys gavo balus aukštesnius nei 1,0.

13. REKOMENDACIJOS

- Norint gerinti kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugas savivaldybėje, yra būtina įrengti daugiau pažintinių takų, trasų pėstiesiems, dviratininkams, siūloma organizuoti daugiau geresnės kokybės renginių, kurie būtų skirti įvairioms grupėms.
- Molėtų rajono savivaldybėje nėra pakankamai sutvarkytų pėsčiųjų, dviračių bei pažintinių takų. Gyventojai ir miesto svečiai didesnė tikimybė, kad labiau važiuos į savivaldybę, jei joje bus sutvarkyti pažintiniai, dviračių bei pėsčiųjų takai.
- Respondentai įvardino specialistų trūkumą, kaip vieną iš pagrindinių problemų sveikatos priežiūros sektoriuje. Naujų specialistų pritraukimas yra pagrindinė rekomendacija Molėtų rajono savivaldybei.
- Gerinti švietimo paslaugas yra siūloma pritraukiant naujus ir jaunus švietimo ekspertus (mokytojus, logopedus, psichologus ir pan.).
- Gerinti komunalinį ūkį ir aplinkos tvarkymą yra siūloma dažniau išvežant atliekas (ypatingai iš kaimiškų vietovių), taip pat išvežant bioskaidžias atliekas. Apšvietimas yra svarbi komunalinio ūkio dalis, jį gerinti yra siūloma pradedant anksčiau įjungti apšvietimą gatvėse bei jį išjungti vėliau, taip pat yra siūloma anksčiau įjungti apšvietimą kaimiškose vietovėse.
- Dažniau kursuojantys ir atnaujinti autobusai, didesnis kiekis automobilių stovėjimo aikštelių yra pasiūlymai kaip galima gerinti susisiekimo (transporto ir ryšių) paslaugų kokybę.