

VALSTYBĖS INSTITUCIJOS ĮVAIZDIS IR JO TOBULINIMAS

Aušra Katkutė

Vilniaus universitetas, doktorantė

1. Tyrimo struktūros aptarimas

Tyrimo tikslas – ištirti valstybės institucijų įvaizdį ir suformuoti pasiūlymus, kaip būtų galima jį tobulinti.

Tyrimo atlikimo vieta – X miesto savivaldybė, X apskrities valstybinė mokesčių inspekcija.

Tyrimo dalyvavo X apskrities valstybinės mokesčių inspekcijos ir X savivaldybės darbuotojai ir jos klientai.

Pirmoje praktinio darbo dalyje pateikiama apibendrinta informacija apie apklausos dalyvius – jų lytį ir amžių.

Toliau darbe aptarinėjami apklausos metu gauti rezultatai:

- a) kaip dažnai tenka lankytis valstybės įstaigose;
- b) kiek laiko tenka sugaišti tvarkant reikalus valstybės įstaigose;
- c) kokios dažniausios priežastys verčia gyventojus tvarkyti reikalus valstybės įstaigose;
- d) koks valstybės įstaigų darbuotojų aptarnavimo lygis;
- e) kaip pateikiama reikalinga informacija, jos pakankamumas;
- f) ką apie informacijos pateikimą ir aptarnavimo lygį mano patys valstybės įmonių darbuotojai;
- g) kokios valstybės įstaigų techninės galimybės tinkamai aptarnauti klientus;
- h) ar valstybės įstaigų darbuotojai yra patenkinti savo darbo sąlygomis, darbo užmokesčiu bei taikomomis skatinimo priemonėmis.

Atsižvelgiant į apklausos rezultatų duomenis, darbo pabaigoje bus formuluojamos išvados bei pateikiami pasiūlymai, kaip būtų galima populiarinti valstybės įstaigas.

Siekiant objektyviai įvertinti esamą valstybės įstaigos įvaizdį, anketos klausimai buvo pateikti ir valstybės įstaigos klientams, ir jos darbuotojams.

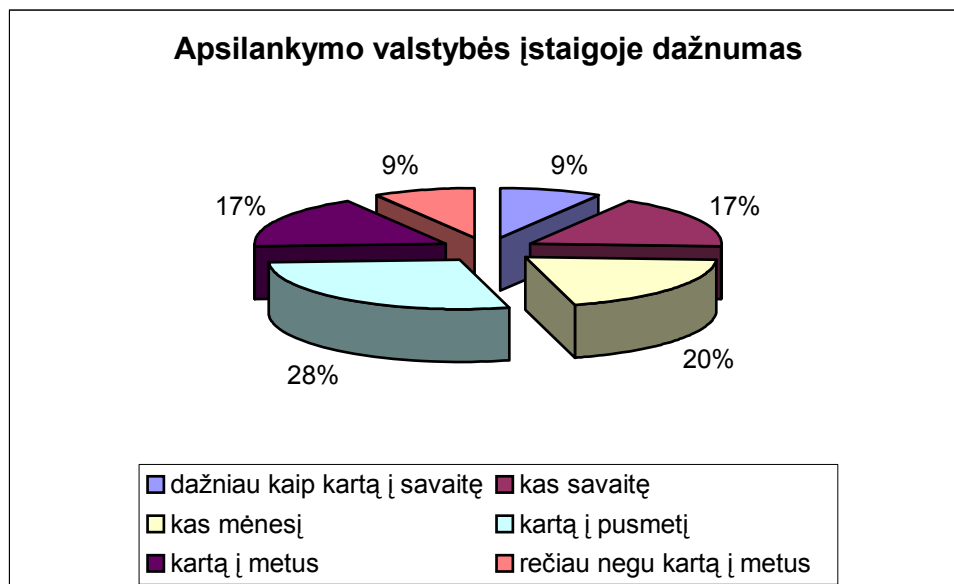
Apklausoje dalyvavo iš viso trisdešimt penki X apskrities valstybinės mokesčių inspekcijos ir X savivaldybės klientai ir penkiolika jos darbuotojų. Apklausiai iš anksto respondentai nebuvo ruošiami, atsakymus pateikė ant atskirų anketos lapų.

Apklausa buvo anoniminė.

2. Tyrimo rezultatų aptarimas

2.1. Apsilankymo valstybės įstaigose dažnumo ir priežasčių aptarimas

Be abejo, skirtingi žmonės lankosi valstybės įstaigose skirtingu dažnumu. Kaip dažnai tenka valstybės įstaigose lankytis apklaustiesiems, matome 1 pav.



1 pav. Apsilankymo valstybės įstaigose dažnumas

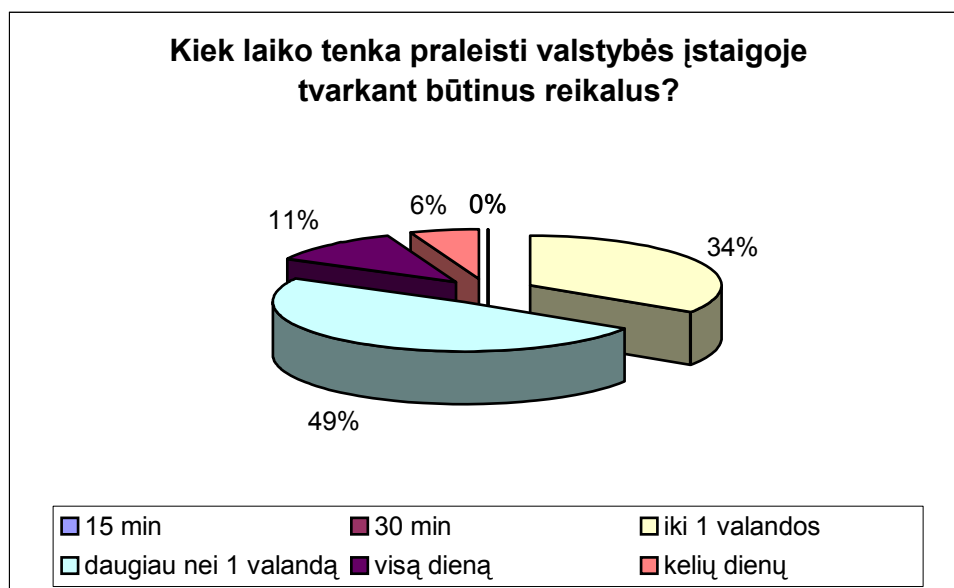
Taigi 28 % apklausos dalyvių valstybės įstaigose tvarko būtinus reikalus kartą per pusmetį, 20 % respondentų valstybės įstaigose priversti lankytis kas mėnesį, 17 % - kartą per savaitę, 17 % - kartą per metus, 9 % valstybės įstaigose reikalus tvarko dažniau nei kartą per savaitę ir likę 9 % - rečiau nei kartą per metus. Taigi galima teigti, kad 46 % respondentų valstybės įstaigose dėl reikalų tvarkymo apsilanko kas mėnesį ir dažniau.

Toliau darbe pateikiant atsakymus į anketos klausimus, bus atsižvelgiama, kokios tendencijos (jeigu tokios bus) vertinant valstybės įstaigų darbą pasireiškia nuo klientų apsilankymo valstybės įstaigoje dažnumo.

Kiek laiko vidutiniškai tenka praleisti klientams, tvarkant būtinus reikalus valstybės įstaigoje, pateikiama 2 pav. Jame matome, kad beveik pusė respondentų (49 %) reikalų tvarkymui valstybės įstaigoje sugaišta daugiau kaip vieną valandą. 34 % sakosi reikalus sutvarkantys mažiau nei per vieną valandą. 11 % respondentų teigia sugaištantys visą dieną reikalų tvarkymui valstybės įstaigoje. 6 % respondentų prireikia net kelių dienų, siekiant sutvarkyti būtinus reikalus. Nei per penkiolika minučių, nei per pusvalandį sutvarkyti reikalų nepavyksta nei vienam respondentui.

Kelių dienų reikalų tvarkymui pririekia respondentams, tvarkantiems reikalus valstybės įstaigose rečiau kaip kartą per metus (50 %) ir kartą per pusmetį (50 %).

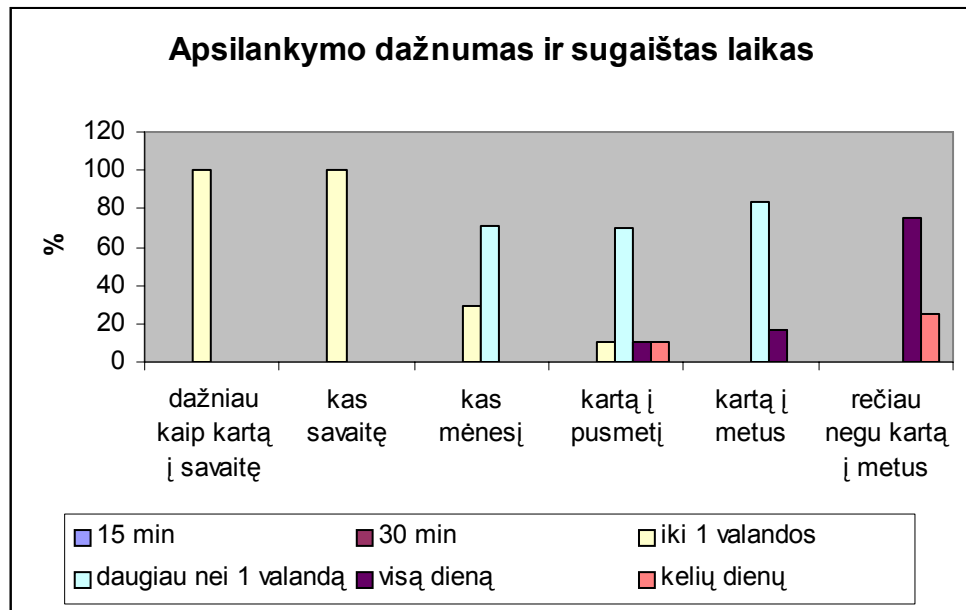
Visą dieną valstybės įstaigoje sugaišta apklausos dalyviai, besilankantys įstaigoje rečiau kaip kartą per metus (50 %), kartą per metus (25 %), kartą į pusmetį (25 %).



2 pav. Kiek laiko tenka praleisti valstybės įstaigoje tvarkant būtinus reikalus

Daugiau nei vieną valandą sugaišta respondentai, kurie valstybės įstaigoje dažniausiai reikalus tvarko kartą per pusmetį (42 %), kartą į metus (29 %), kartą į mėnesį (29 %).

Mažiau nei per valandą valstybės įstaigoje reikalus sutvarko respondentai, čia besilankantys dažniau nei kartą per savaitę (25 %), kartą per savaitę (50 %), kartą per mėnesį (17 %), kartą per pusmetį (8 %).

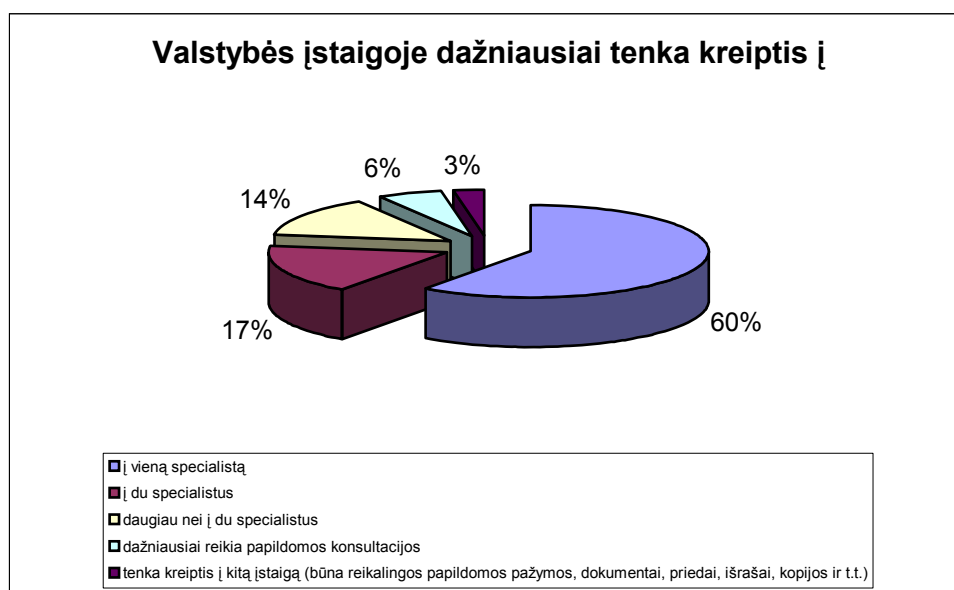


3 pav. Apsilankymo dažnumas ir sugaištas laikas

3 paveiksle pateikiama apibendrinta informacija, kaip apsilankymo dažnumas koreguoja laiką, kurį tenka praleisti respondentams tvarkant būtinus reikalus valstybės įstaigoje. Taigi pastebima aiški tendencija, kad daugiau laiko reikalų tvarkymui užtrunka respondentai, kurie reikalus valstybės įstaigose tvarko rečiau. Jie, be abejo, turi mažiau reikiamos informacijos apie reikalų tvarkymą ir tvarkymo reglamentavimą.

Kaip pavyzdį, būtų galima pateikti vieno respondento nuogastavimus. Viename iš savivaldybės kabinetų, kai jam teko sugaišti nemažai laiko praleidus eilėje pas specialistą, tik vėliau paaiškėjo, kad teks važiuoti į banką susimokėti už paslaugą ir ateiti kitą dieną vėl pas tą patį specialistą, ir vėl laukti eilėje. Respondentas reikalus valstybės įstaigoje tvarko rečiau kaip kartą per metus.

Būtų galima teikti pasiūlymą įstaigos darbuotojams, kad ant specialistų durų būtų iškabinti algoritmo pavyzdžiu padaryti nurodymai: jeigu kreipiatės dėl tokių priežasčių – ką jums reikia daryti ir kokių reikia dokumentų, pažymų ir išrašų. Taip būtų taupomas ir specialistų, ir klientų laikas. Tuo labiau kad klientams tenka kreiptis daugiau kaip į vieną specialistą. Informacija apie tai pateikiama 4 pav.



4 pav. Valstybės įstaigų klientų kreipimosi objektai

4 pav. pateikti skaičiai leidžia teigti, kad 40 % respondentų neapsiriboja kreipimosi į vieną specialistą tam tikroje valstybinėje įstaigoje. Iš jų 17 % kreipiasi į du specialistus, 14 % - daugiau kaip į du specialistus, 6 % prireikia papildomos konsultacijos, 3 % tenka kreiptis į kitą įstaigą, kai būtina pateikti papildomas pažymas, dokumentus, priedus, išrašus, dokumentų kopijas ir t.t. 60 % apklausos dalyvių valstybės įstaigoje reikalus sutvarko pas vieną specialistą.

Pas vieną specialistą, besikreipiantys į valstybės įstaigą dažniau kaip kartą per savaitę, jie sudaro 13 %. Po 29 % pas vieną specialistą kreipiasi respondentai, valstybės įstaigoje reikalus tvarkantys dažniau nei kartą į savaitę, kartą į savaitę, kas mėnesį.

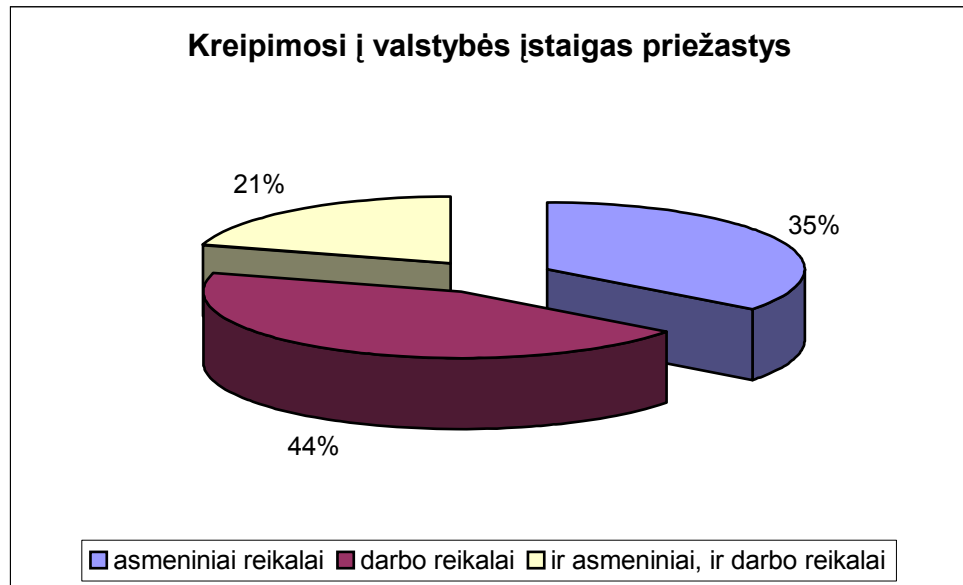
Du specialistus tenka kreiptis apklausos dalyviams, kurie valstybės įstaigoje lankosi kartą į pusmetį (33 %), kartą į metus (50 %), kartą į mėnesį (17 %).

Daugiau kaip pas du specialistus tenka kreiptis respondentams, reikalus valstybės įstaigoje tvarkantiems kartą į metus (60 %), kartą į pusmetį (20 %), rečiau kaip kartą į metus (20 %).

Papildomos konsultacijos prireikia respondentams, reikalus tvarkantiems rečiau kaip kartą į metus (50 %) ir kartą į pusmetį (50 %).

Matome aiškia tendenciją, kad kuo rečiau tvarkomi reikalai valstybės įstaigoje, tuo į daugiau specialistų tenka kreiptis.

Kokios priežastys verčia kreiptis į valstybės įstaigas respondentus, matome 5 ir 7 pav.

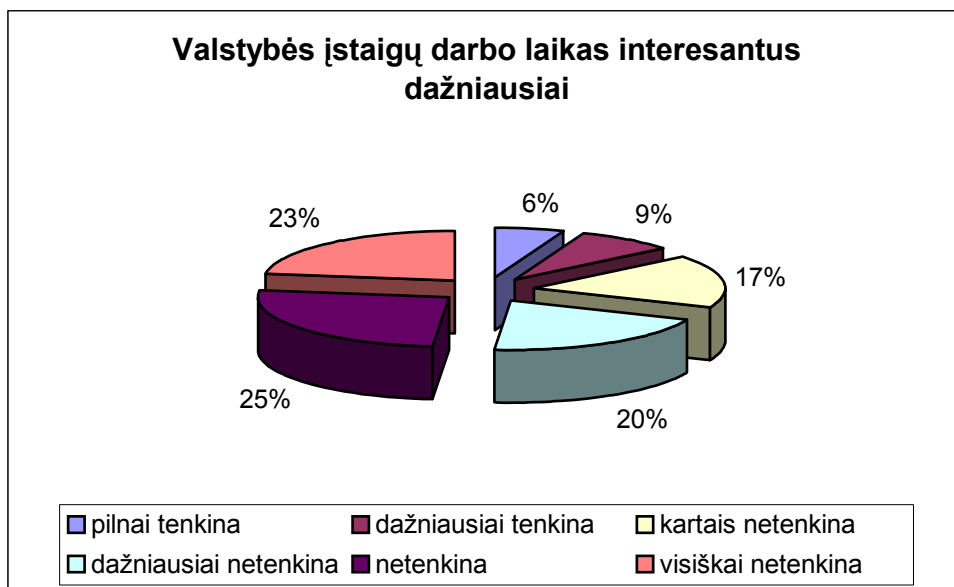


5 pav. Kreipimosi į valstybės įstaigas priežastys

5 pav. leidžia daryti prielaidą, 44 % apklaustųjų kreipiasi į valstybės įstaigas darbo reikalais, 35 % - asmeniniais reikalais, 21 % respondentų valstybės įstaigose tenka tvarkyti ir darbo, ir asmeninius reikalus.

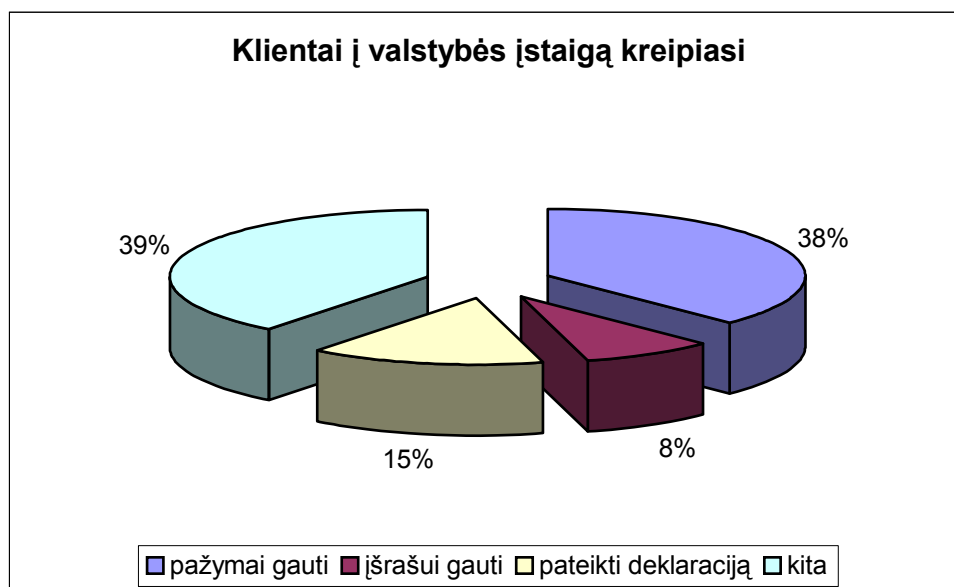
Jeigu kreipimasis į valstybės įstaigas darbo reikalais dažniausiai respondentams nesudaro papildomų problemų, tai kreipimasis asmeniniais reikalais dažnai komplikuojasi tuo, kad dirbantiems žmonėms yra labai sunku sutvarkyti savo asmeninius reikalus darbo metu, nes dažniausia darbovietės ir valstybės įstaigų darbo laikas sutampa, o savaitgaliais valstybės įstaigos nedirba. Taigi tvarkyti asmeninius reikalus daugelis respondentų gali tik atostogų metu, kaip teigia patys klientai, darbo metu to padaryti praktiškai neįmanoma.

Klientų požiūris į valstybės įstaigų darbo laiką pateikiamas 6 pav.



6 pav. Klientų pasitenkinimas valstybės įstaigų darbo laiku

6 pav. pateikti skaičiai leidžia teigti, kad valstybės įstaigų darbo laikas pilnai tenkina ir dažniausiai tenkina tik 15 % respondentų (iš jų 80 % amžius nuo 61 metų, 20 % amžius – nuo 41 iki 60 metų). Kartais netenkina – 17 % respondentų, dažniausiai netenkina 20 %, netenkina – 25 %, visiškai netenkina – 23 %.

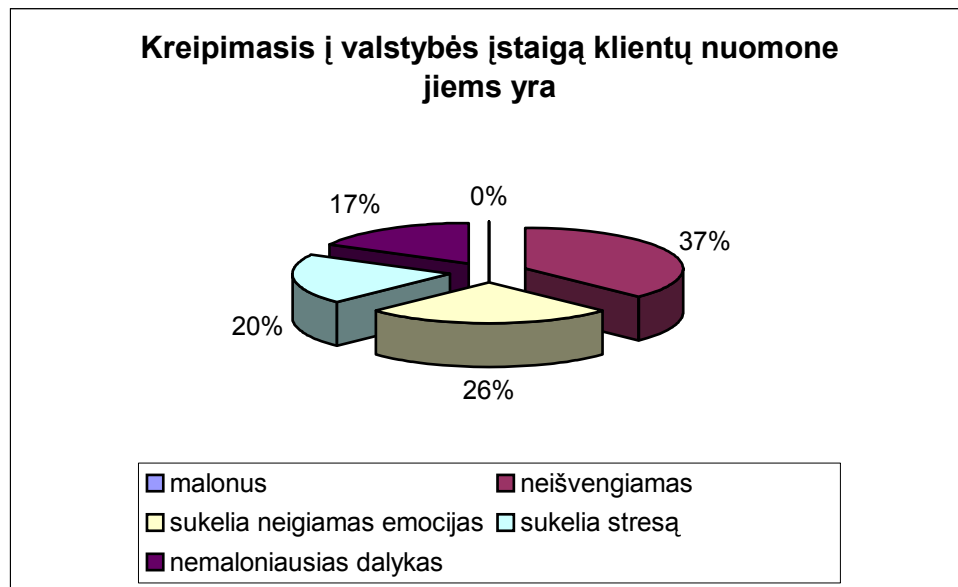


7 pav. Kreipimosi į valstybės įstaigas priežastys

Būtų galima teikti pasiūlymą koreguoti valstybės įstaigų arba atskirų darbuotojų darbo laiką, sudarant klientams galimybę tvarkyti būtinus asmeninius reikalus ne darbo laiku ir ne atostogų sąskaita. Toks valstybės įstaigų žingsnis iš tiesų prisidėtų prie jų populiarinimo.

Jau apklausos atlikimo metu paaiškėjo svarbus dalykas, kuris nebuvo įtrauktas į anketos klausimus: nei pas vieną iš apklaustų specialistų nėra galimybės užsirašyti iš anksto, klientams tenka laukti “gyvoje eilėje”. Tai sudaro labai daug nepatogumų klientams, griežtai planuojantiems savo dienos tvarką. Valstybės įstaigos turėtų atkreipti į tai dėmesį ir sudaryti sąlygas klientams iš anksto užsirašyti pas reikalingą specialistą. Taip būtų taupomas ir darbuotojų, ir lankytojų laikas.

Taigi 39 % atvejų respondentai pasirinko atsakymo variantą “kita”, 38 % kreipiasi į valstybės įstaigas pažymai gauti, 15 % - pateikti deklaraciją, 8 % - gauti reikalingą išrašą.



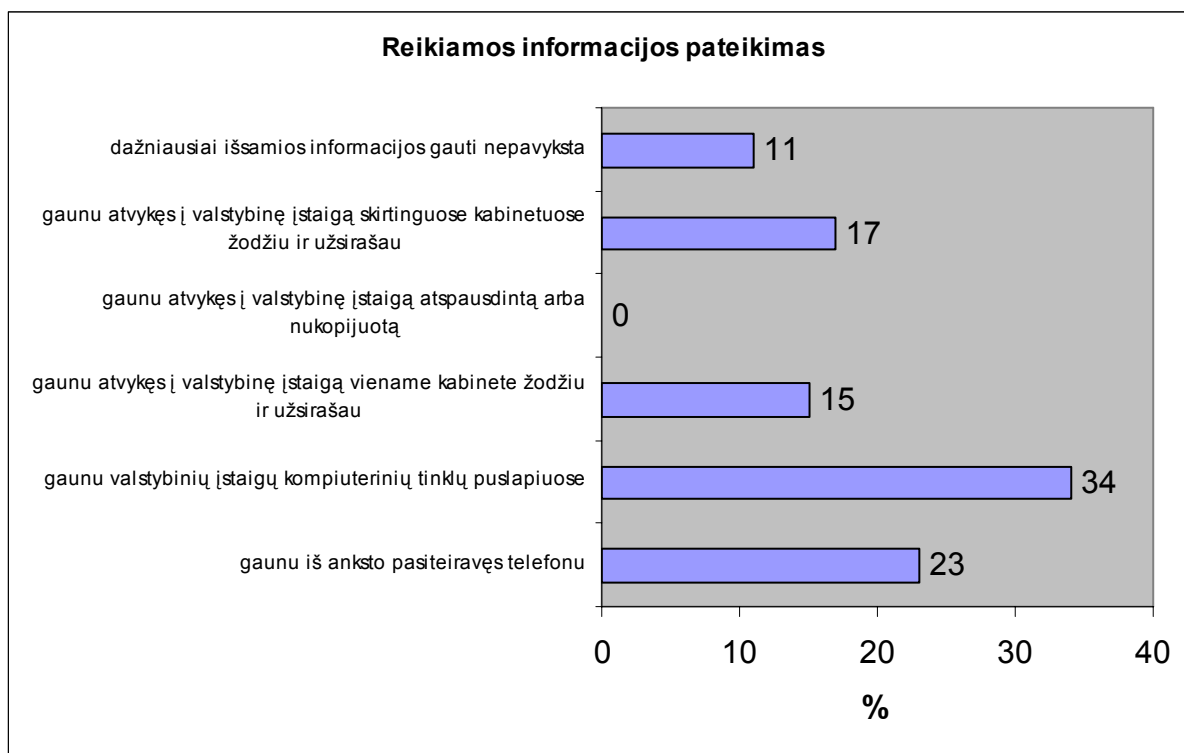
8 pav. Klientų nuomonė apie kreipimąsi į valstybės įstaigas

8 pav. matome, kad nei vienas respondentas nemano, kad reikalų tvarkymas valstybės įstaigoje jam būtų malonus ir nuteiktų pozityviai. 37 % priima faktą kaip neišvengiamą dalyką, 26 % - sukelia neigiamas emocijas, 20 % - dažniausiai sukelia stresą dar prieš kelias dienas iki reikalų valstybės įstaigoje tvarkymo, todėl reikalus jie tvarko tik būtiniaisiais atvejais, o 17 % vengia tvarkyti reikalus, arba tvarko juos kiek galima vėliau, nes mano, kad tai vienas iš nemaloniausių dalykų gyvenime.

Šie skaičiai rodo, kad yra būtina populiarinti valstybės įstaigas, formuoti visuomenėje palankesnę požiūrį į valstybės įstaigų darbą, kad reikalų tvarkymas valstybės įstaigoje nebūtų suvokiamas kaip vienas iš nemaloniausių dalykų gyvenime. O pasiekti tai įmanoma tik atsigręžus į klientą, yra būtina tirti klientų poreikius, sudaryti lanksčią aptarnavimo sistemą.

2.2. Informacijos pateikimas

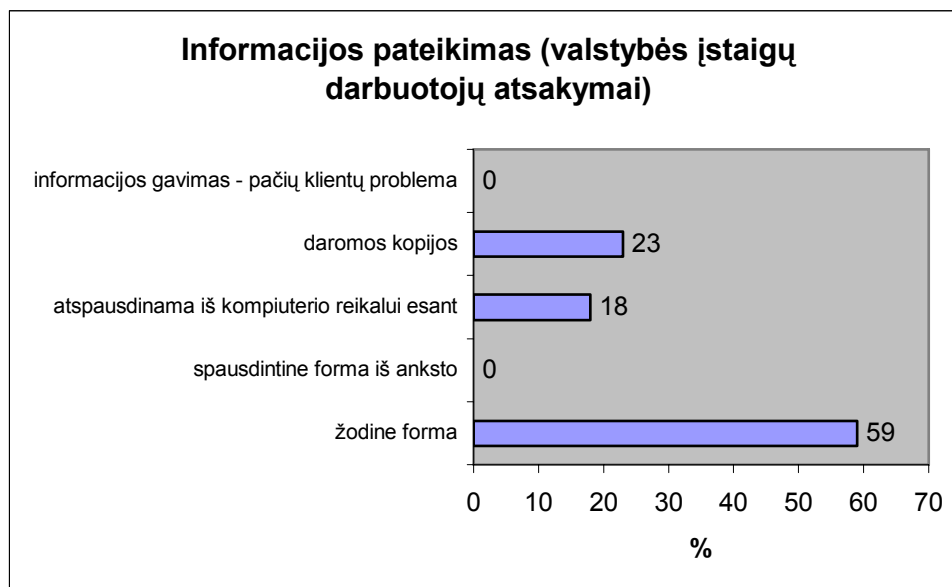
Vienas iš pirmų žingsnių tvarkant reikalus yra informacinis pamatas, leidžiantis sutaupyti laiką ir išvengti potencialių klaidų. Klientų nuomonė apie reikiamos informacijos pateikimo lygį valstybės įstaigose pateikiama 9 paveiksle.



9 pav. Klientų nuomonė apie reikiamos informacijos pateikimo lygį

Kaip galima matyti 9 pav., 23 % respondentų reikalingą informaciją gauna iš anksto paskambinę į įstaigą, kurioje reikės tvarkyti reikalus, telefonu. 34 % pasinaudoja kompiuterinių tinklų teikiama informacija. 15 % respondentų reikiamą informaciją gauna atvykę į valstybės įstaigą viename kabinete žodine forma ir priversti patys ją užsirašyti. 17 % apklausos dalyvių nurodė, kad reikiamos informacijos tenka kreiptis daugiau kaip į vieną kabinetą ir taip pat tenka patiems užsirašyti žodine forma pateikiamus duomenis. 11 % apklaustų valstybinių įstaigų klientų teigia, kad jiems dažniausiai iki reikalų tvarkymo pradžios nepavyksta gauti objektyvios informacijos, todėl reikalus tenka tvarkyti ženkliai ilgiau, dažnesnės klaidos. Nei vienas iš respondentų nenurodė, kad reikiamą informaciją gauna atspausdintą arba nukopijuotą.

Kaip informacijos pateikimą apibūdina patys valstybės įstaigų darbuotojai, matome 10 paveiksle.



10 pav. Valstybės įstaigų darbuotojų nuomonė apie reikiamos informacijos pateikimo lygį

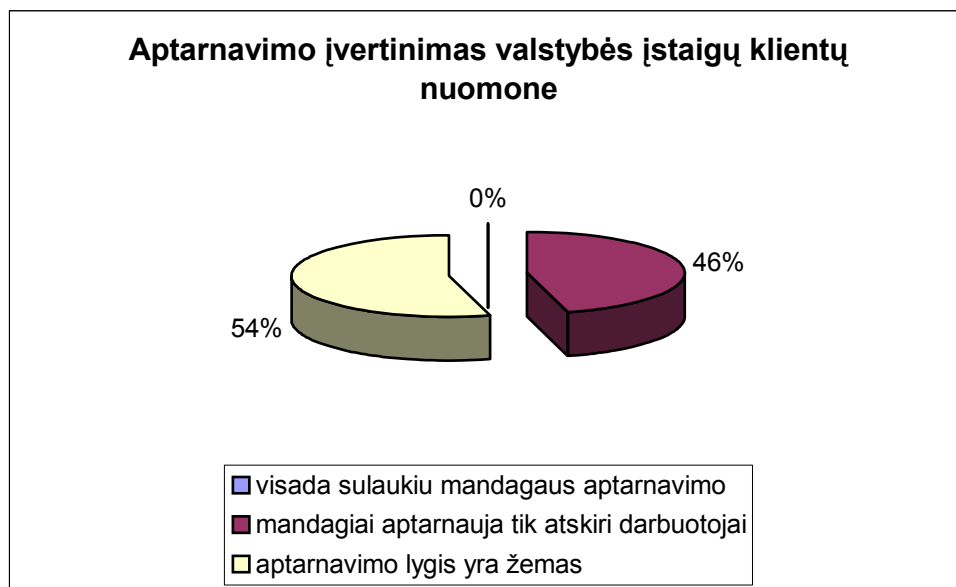
10 pav. matyti, kad 59 % apklaustų valstybinės įstaigų darbuotojų teigia teikiantys informaciją žodine forma, 18 % atspausdina interesantui būtiną informaciją iš kompiuterinės duomenų bazės, 23 % atvejų yra daromos reikalingos kopijos. Informaciją iš anksto paruošose formose sakosi neteikiantis nei vienas iš apklaustų respondentų, motyvuodami tuo, kad paruošti iš anksto reikalingą informaciją reikia papildomo laiko ir galimybių. Tam būtų galima paprieštarauti, nes kiekvienam interesantui pačiam užsirašant žodine forma teikiamą informaciją, laiko sugaištama dar daugiau. Kaip rodo atsakymai į klausimus apie galimybę atspausdinti, nukopijuoti reikiamus dokumentus, tokią galimybę turi daugelis valstybės įstaigų darbuotojų, tik nemato reikalo tuo pasinaudoti.

Valstybės įstaigų darbuotojai, aptarnaujantys gyventojus, galėtų iš anksto paruošti dažniausiai reikalingą informaciją, ją atspausdinti ir pateikti interesantui. Tai turėtų inicijuoti ne tik įstaigų vadovai, bet ir eiliniai darbuotojai, taip keldami aptarnavimo kultūros ir įvaizdžio lygį.

Toliau pateikiama apibendrinta apklausos metu gauta informacija apie aptarnavimo lygį valstybės įstaigose.

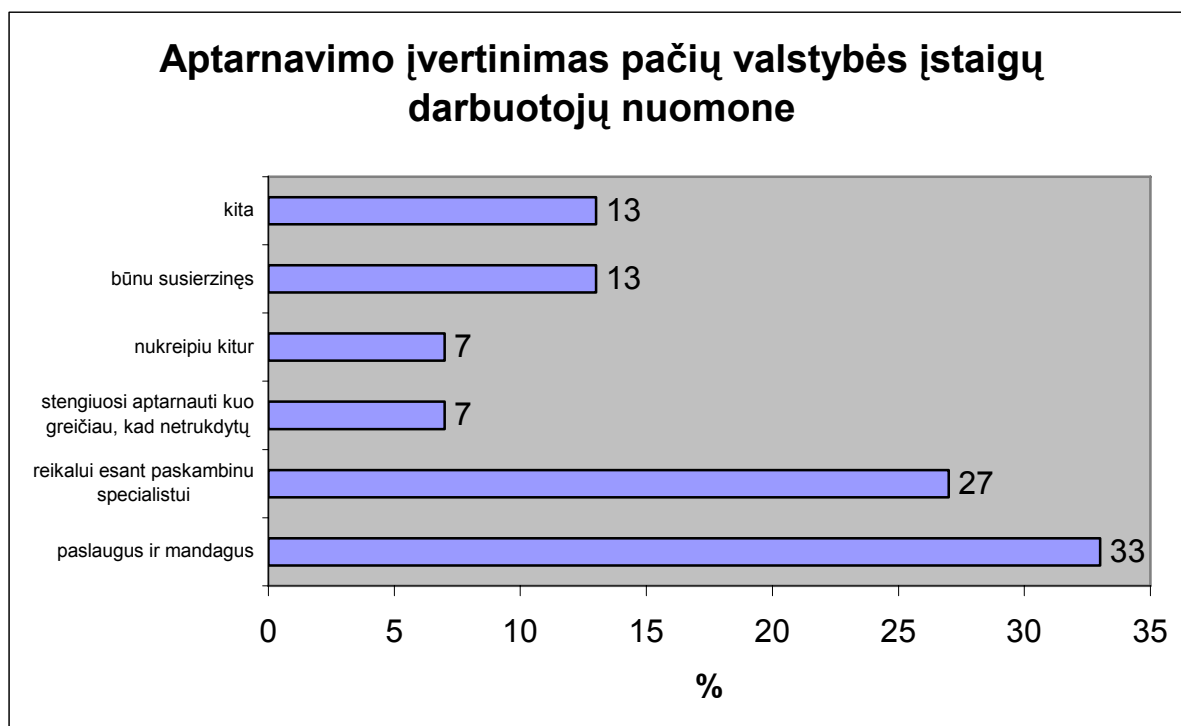
2.3. Aptarnavimo lygio įvertinimas

Kiekvienos įstaigos, ne tik valstybės, populiarumas priklauso nuo aptarnavimo lygio. Aukšta aptarnavimo kultūra rodo bendrą įstaigos požiūrį į klientą, sudaro klientui sąlygas tvarkyti reikalus teigiamoje aplinkoje. Kaip įvertinamas valstybės įstaigų aptarnavimas pateikiama 11 pav.



11 pav. Klientų valstybės įstaigų aptarnavimo lygio įvertinimas

11 pav. matome, kad nei vienas respondentas nenurodė, kad valstybės įstaigose visada sulaukia malonaus aptarnavimo. 46 % apklaustųjų nurodo, kad maloniai aptarnauja tik atskiri darbuotojai. 54 % respondentų teigia, kad valstybės įstaigų aptarnavimo lygis yra žemas.

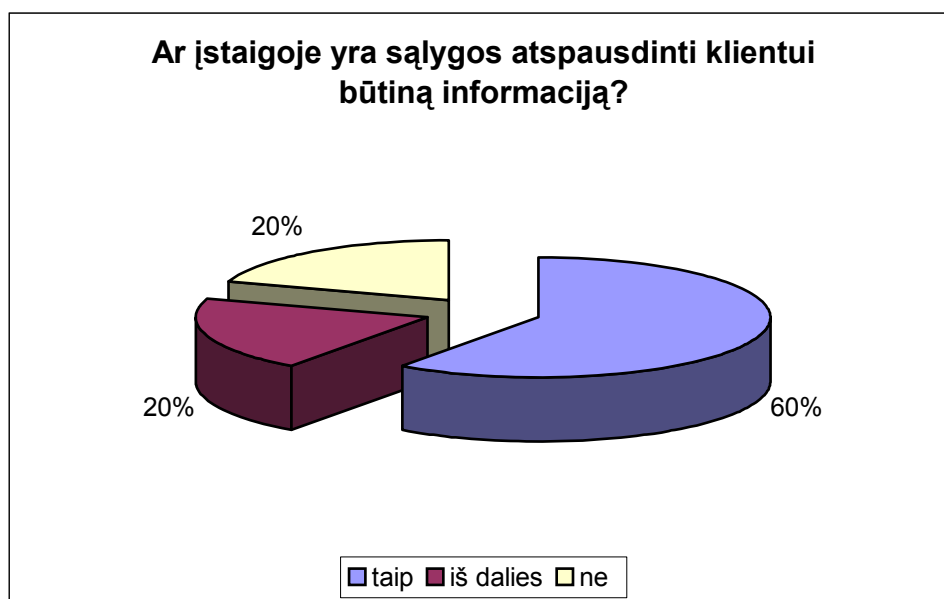


12 pav. Aptarnavimo lygio įvertinimas pačių valstybės tarnautojų nuomone

12 pav. pateikti skaičiai leidžia teigti, kad 33 % apklaustų valstybės įstaigų darbuotojų mano, kad jie klientams visada yra paslaugūs ir mandagūs. Šis neatitikimas su klientų nuomone leidžia teigti, kad valstybės įstaigose yra būtina aptarnavimo lygio kontrolė bei specialūs klientus aptarnaujančio personalo apmokymai.

2.4. Valstybės įstaigų techninių galimybių įvertinimas

Nuo įstaigos techninių galimybių priklauso ir aptarnavimo lygis bei kokybė. Kokia padėtis įstaigose, kurių darbuotojai atsakinėjo į anketos klausimus, matome 13 – 15 paveiksluose.

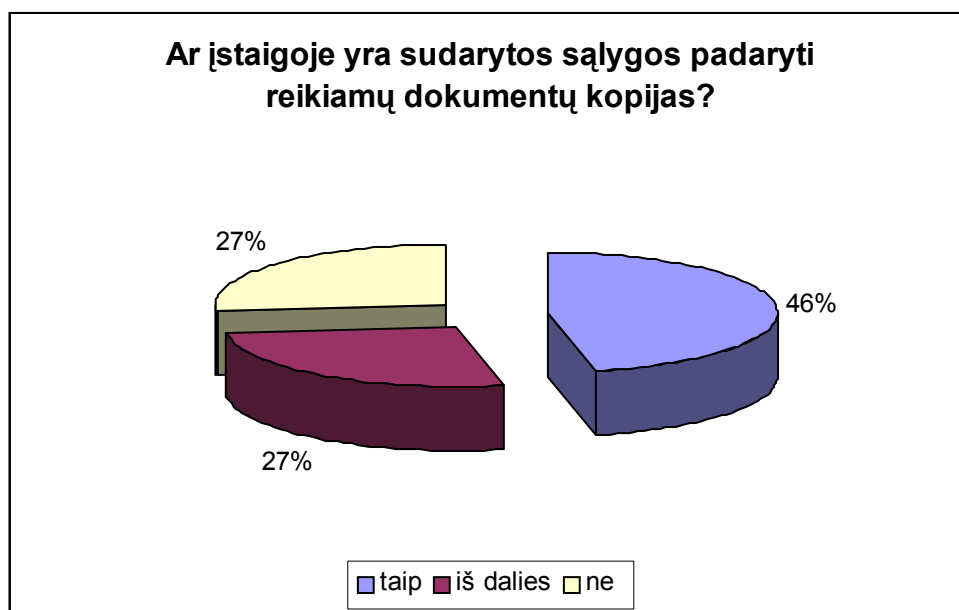


13 pav. Sąlygos atspausdinti būtiną informaciją

Kaip galima suprasti iš 13 pav., 60 % įstaigų, kurių darbuotojai atsakinėjo į anketos klausimus, yra sąlygos atspausdinti klientui reikalingą ir būtiną informaciją, 20 % - tokio sąlygos yra iš dalies – atspausdinti reikiamą dokumentą tenka eiti į kitą kabinetą arba į raštinę. 20 % - neturi sąlygų operatyviai atspausdinti interesantui svarbią informaciją.

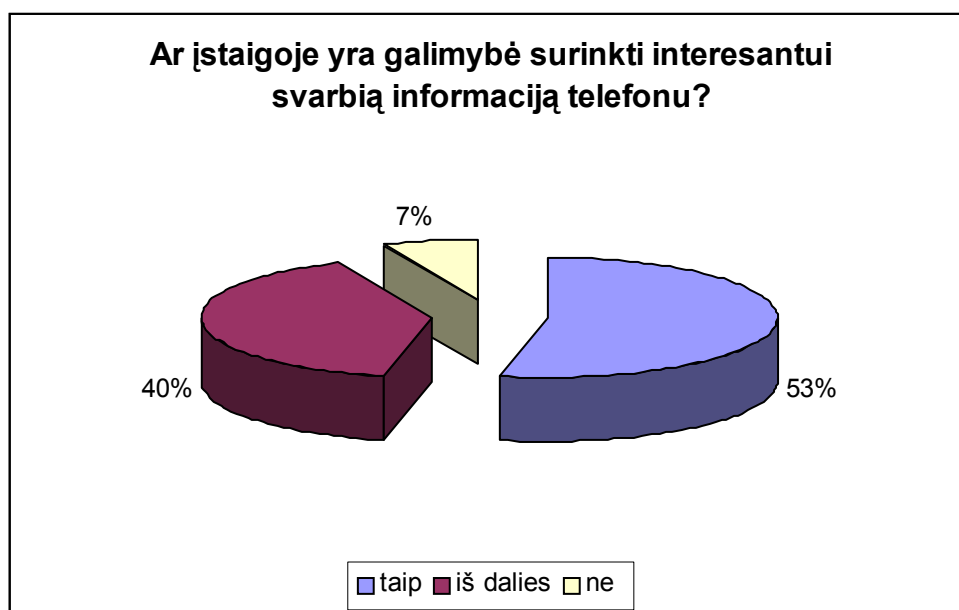
Kaip matome, 80 % atvejų reikalinga informacija gali būti atspausdinta, ir tik nuo valstybės įstaigų darbuotojų darbo kokybės priklauso, ar jie pasinaudos šia galimybe kokybiškai ir operatyviai aptarnauti klientą.

Likusiems 20 % būtų galima rekomenduoti gerinti įstaigos aprūpinimą organizacine technika, lėšų gavimui pasinaudojant įvairiomis programomis ir projektais.



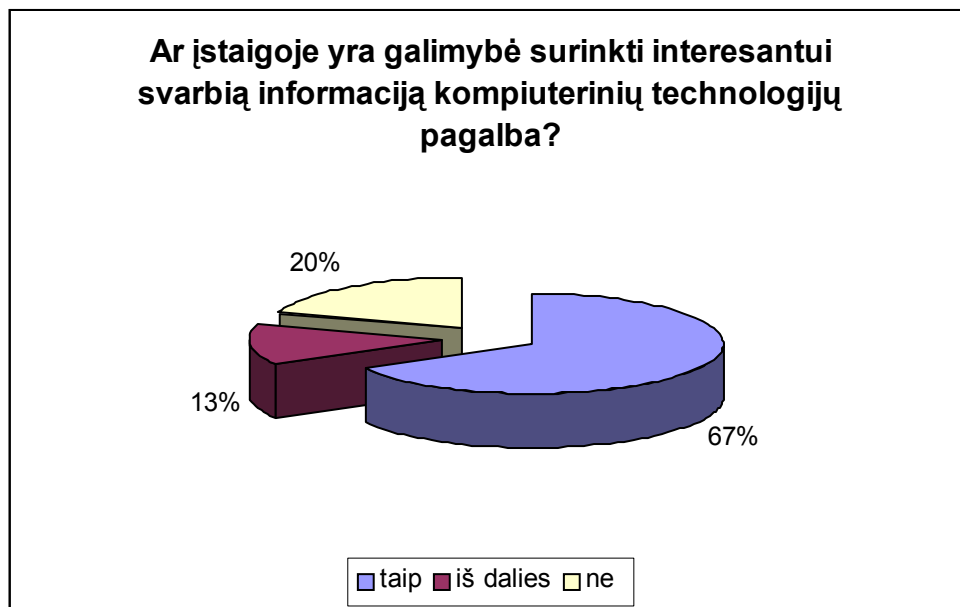
14 pav. Sąlygos padaryti dokumentų kopijas

14 pav., pateikta informacija rodo reikiamų dokumentų kopijas gali 46 % darbuotojų, iš dalies – 27 %. Negali – 27 %.



15 pav. Sąlygos surinkti interesantui būtiną informaciją telefonu

15 pav. matome, kad 53 % darbuotojų turi galimybę interesantui svarbią informaciją surinkti skambinant telefonu. 40 % nurodė, kad gali skambinant tik savo įstaigos telefonais. 7 % tokios paslaugos suteikti negali.



16 pav. Sąlygos surinkti svarbią informaciją kompiuterinių technologijų pagalba

16 pav. pateikti skaičiai leidžia teigti, kad 67 % apklaustų darbuotojų turi galimybę interesantui svarbią informaciją surinkti kompiuterinių technologijų pagalba. Negali – 20 %.

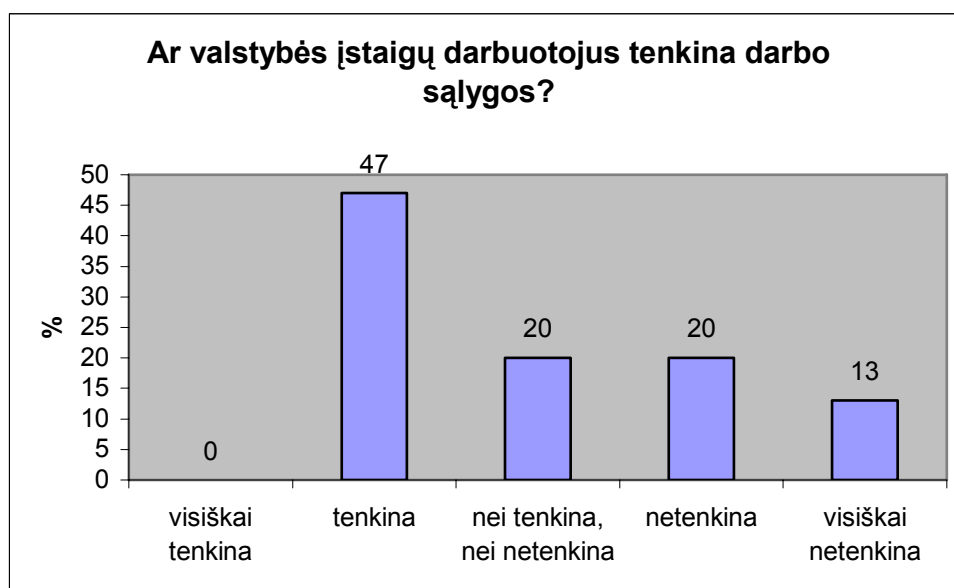
Apibendrinant pateiktą informaciją, galima teigti, kad minėtos valstybės įstaigos turi pakankamai geras technines sąlygas suteikti klientams tinkamą aptarnavimą. 80 % atvejų aptarnavimo lygis priklauso nuo įstaigoje dirbančiųjų iniciatyvos ir profesionalumo. Toliau darbe pateikiama informacija, kaip būtų galima skatinti valstybinių įstaigų darbuotojų, aptarnaujančių gyventojus, norą dirbti profesionaliai ir kokybiškai.

2.5. Valstybės įstaigų darbuotojų pasitenkinimas darbo sąlygomis, darbo užmokesčiu ir įstaigoje taikomomis skatinimo priemonėmis

Darbuotojo darbo kokybė priklauso nuo kelių esminių dalykų:

- a) tinkamų darbo sąlygų;
- b) darbo užmokesčio, proporcingo atliktam darbui;
- c) efektyvių skatinimo priemonių, leidžiančių atsilyginti už papildomą arba itin operatyviai bei kokybiškai atliktą darbą bei kelti kvalifikacijos lygį;
- d) konstruktyvių santykių su tiesiogine ir generaline valdžia;
- e) galimybės siekti karjeros;
- f) psichologinio klimato darbo kolektyve ir t.t.

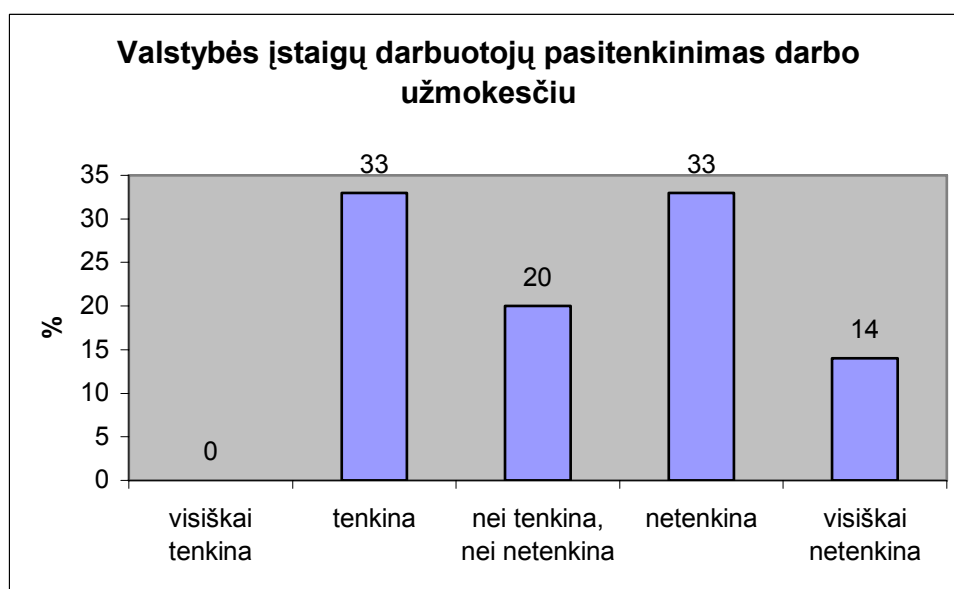
Anketoje valstybės įstaigų darbuotojams buvo pateikti klausimai apie pirmus keturis faktorius, įtakančius darbo proceso kokybę ir operatyvumą.



17 pav. Valstybės įstaigų darbuotojų pasitenkinimas darbo sąlygomis

Kaip galima matyti 17 pav., 33 % darbuotojų darbo sąlygos netenkina arba visiškai netenkina. Tenkina – 47 %. 20 % respondentų pasirinko atsakymo variantą “nei tenkina, nei netenkina”.

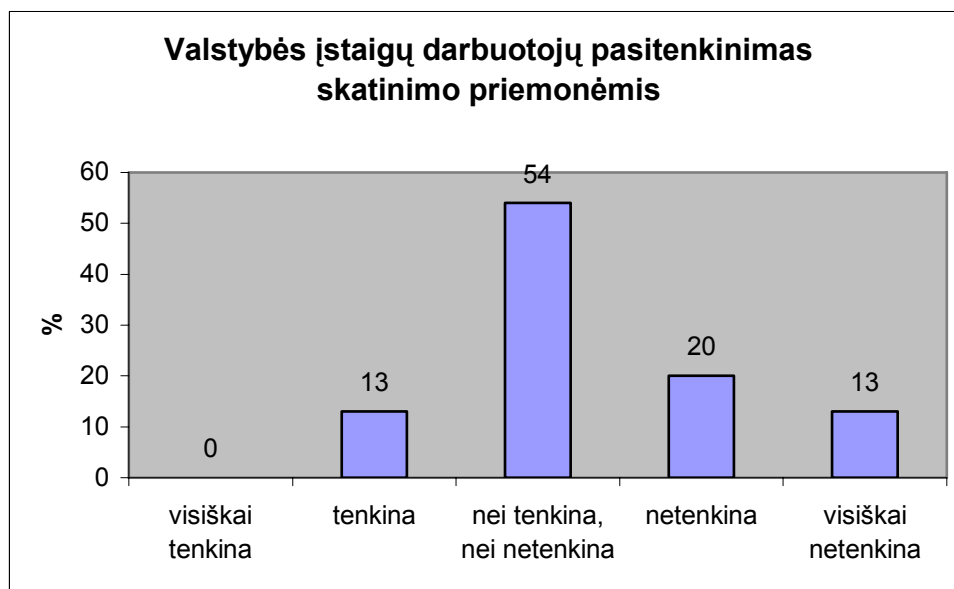
Galima būtų teikti pasiūlymą gerinti valstybės įstaigų darbo sąlygas: aprūpinti darbuotojus reikiama organizacine technika, diegti naujas kompiuterines programas, leidžiančias efektyviau panaudoti darbo laiką ir operatyviau atlikti reikiamas operacijas.



18 pav. Valstybės įstaigų darbuotojų pasitenkinimas darbo užmokesčiu

Taigi 33 % apklaustų valstybės įstaigų darbuotojų patenkinti gaunamu darbo užmokesčiu. 47 % respondentų gaunamas darbo užmokestis netenkina arba visiškai netenkina.

Natūralu manyti, kad darbuotojai, nepatenkinti gaunamu atlygiu už nuveiktą darbą, savo funkcijas atlieka prasčiau ir vangiau. Įstaigose turėtų vykti anoniminės apklausos, kurių rezultatai galėtų nurodyti, kokios grandies darbuotojai yra mažiausiai patenkinti gaunamu uždarbiu ir kaip tai atsiliepia darbo kokybei.

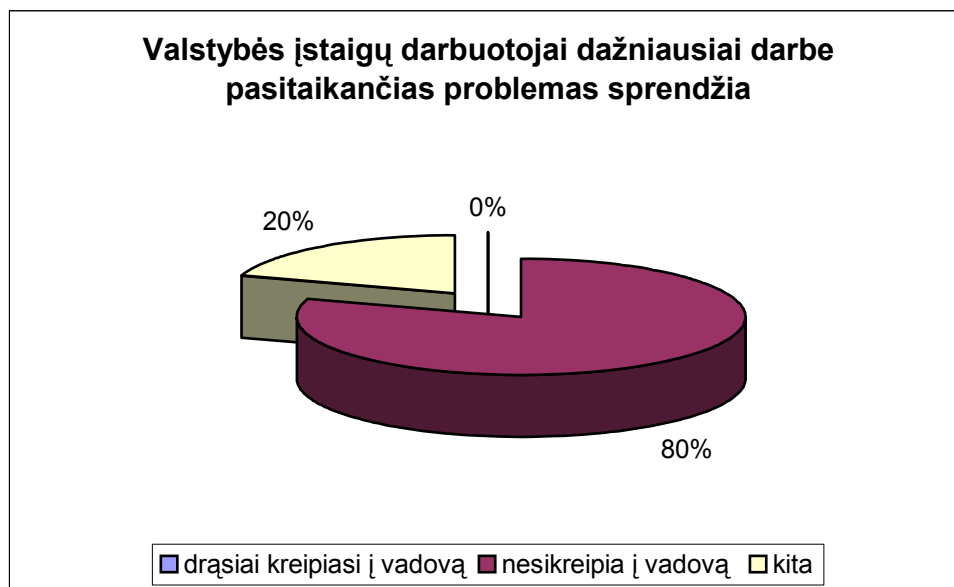


19 pav. Valstybės įstaigų darbuotojų pasitenkinimas skatinimo priemonėmis

19 pav. matome, kad darbuotojus mažiausiai tenkina įstaigoje taikomos skatinimo priemonės – tik 13 %. Palyginimui – darbo sąlygos tenkina 47 % apklaustų darbuotojų, darbo užmokestis – 33 % respondentų.

Papildomos skatinimo priemonės – efektyvus būdas skatinti darbuotojus dirbti papildomai, kelti kvalifikacijos lygį ir t.t. Valstybės įstaigose turėtų būti plačiau ir įvairiau naudojamos skatinimo priemonės – tai leistų objektyviau įvertinti darbuotojų atliekamą darbą, skatintų darbuotojų motyvaciją dirbti efektyviau ir operatyviau. Rezultate – kiltų valstybės įstaigų aptarnavimo lygis, kuris prisidėtų prie valstybės įstaigų įvaizdžio sistemos kūrimo.

Darbo kokybė kiekvienoje įstaigoje, ženkliai priklauso nuo tinkamo vadovavimo bei vadovų sugebėjimo organizuoti įmonės darbą bei palaikyti gerus darbinius abipusiu pasitikėjimu pagrįstus santykius. Respondentų atsakymuose matome bendras tendencijas, kaip vyksta bendravimas su vadovais. Informacija apie tai pateikiama 20 pav.



20 pav. Problemų sprendimo būdai

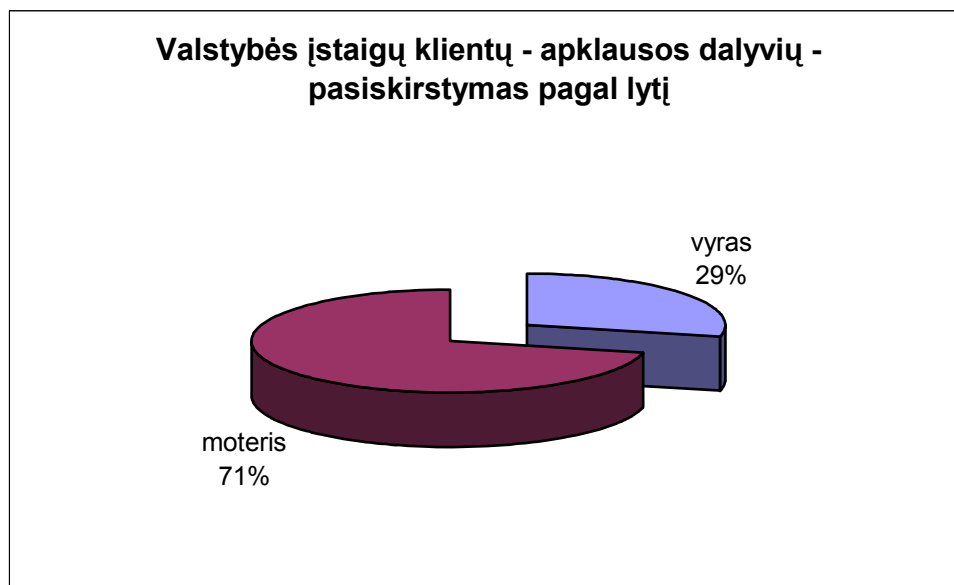
20 pav. pateikti skaičiai leidžia teigti, kad sprendžiant dažniausiai darbe pasitaikančias (rutinines) problemas, į vadovą nedrįsta kreiptis nei vienas iš apklaustų valstybės įstaigų darbuotojų. 20 % respondentų pasirinko atsakymo variantą “kita” – rutininės darbo problemos dažniausia sprendžiamos savarankiškai arba pasinaudojant kolegų pagalba. Į vadovus dėl kasdienių problemų nesikreipama iš baimės būtų apkaltintiems neprofesionalumu ir nesugebėjimu dirbti savarankiškai.

Valstybės įstaigose turėtų keistis vadovų ir pavaldinių santykiai – bendras problemų sprendimas, abipusis pasitikėjimas, konstruktyvus bendradarbiavimas gerintų psichologinį klimatą kolektyve bei darbo kokybę, o tai savo ruožtu, didintų valstybės įstaigų įvaizdį.

2.6. Tyrimo demografiniai rodikliai

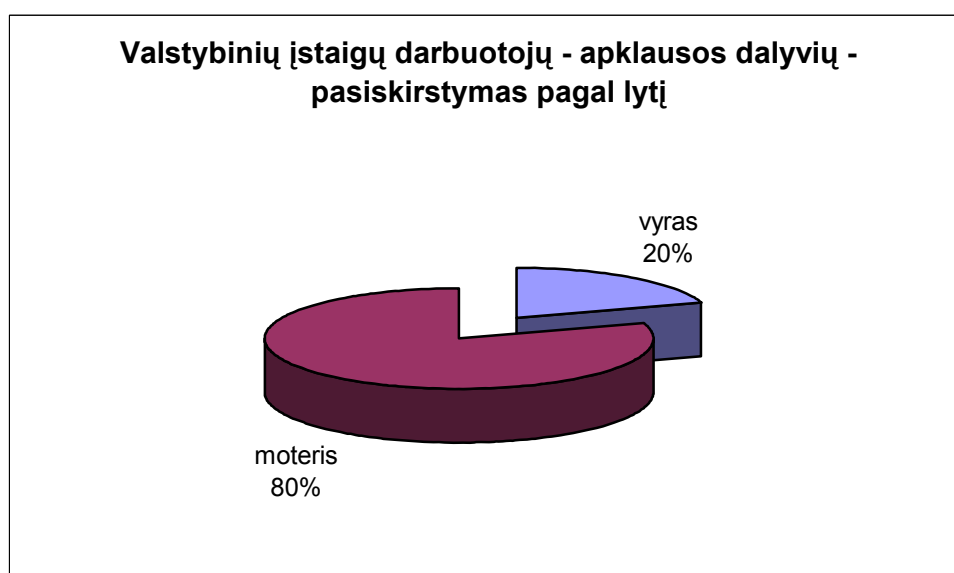
Apklausoje dalyvavo trisdešimt penki valstybės įmonių klientai ir penkiolika valstybinių įmonių darbuotojai. Apklausiai iš anksto respondentai nebuvo ruošiami, atsakymus pateikė ant atskirų anketos lapų.

Apklausoje dalyvavo ir vyrai, ir moterys. 21 pav. galima matyti valstybinių įmonių klientų pasiskirstymą pagal lytį.



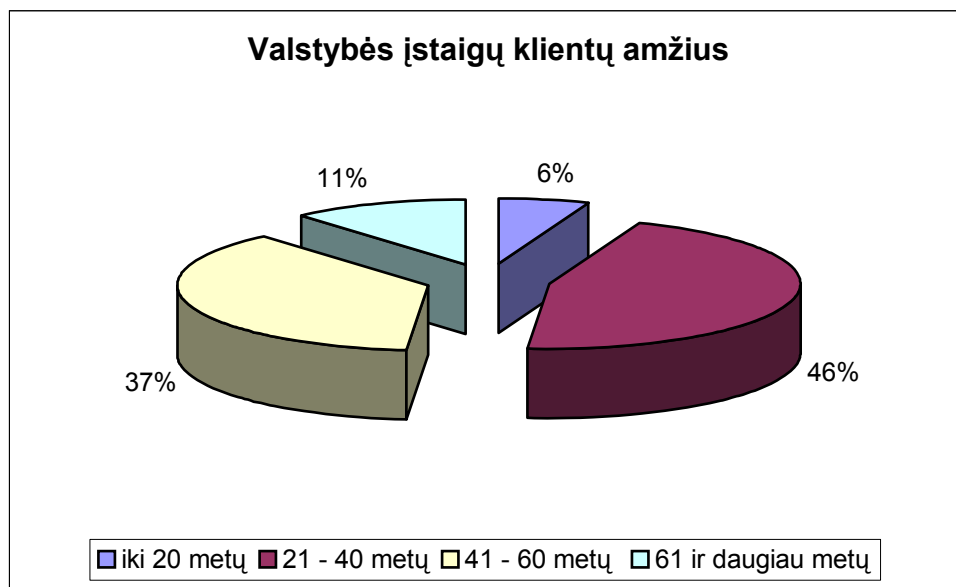
21 pav. Apklausos dalyvių, valstybės įmonių klientų pasiskirstymas pagal lytį

Taigi atliktoje apklausoje dalyvavo daugiau moterų – 71 %, vyrų – 29 %. Bet šie skaičiai jokių būdu negali būti traktuojami kaip bendra tendencija, nes apklausoje dalyvavo labai menka dalis valstybės įmonių klientų. Šie skaičiai apibūdina tik konkrečiai šiam darbui surinktą informaciją apie klientų pasiskirstymą pagal lytį.



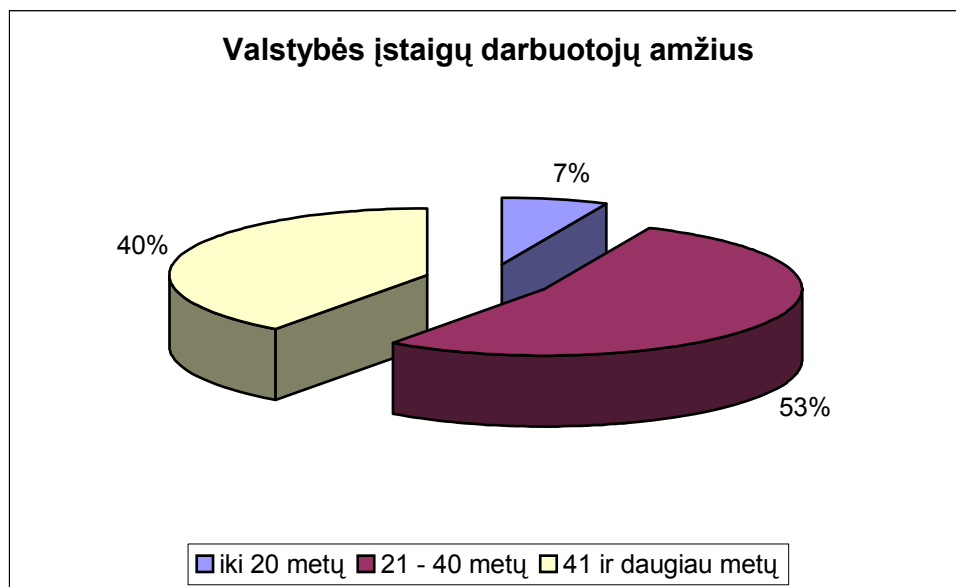
22 pav. Valstybės įmonių darbuotojų, dalyvavusių apklausoje, pasiskirstymas pagal lytį

22 pav. matome, kad apklausoje dalyvavo ženkliai daugiau valstybės įmonėse dirbančių moterų nei vyrų. Apklausos dalyvės moterys sudaro 80 %, vyrai – 20 %.



23 pav. Valstybės įmonių klientų amžius

23 pav. pastebime, kad į valstybės įmones kreipiasi skirtingo amžiaus žmonės. Apklausoje dalyvavo 46 % respondentų, kurių amžius nuo 21 iki 40 metų, 37 % respondentų, kurių amžius nuo 41 iki 60 metų, 11 % dalyvių amžius virš 61 metų ir 6 % respondentų, jaunesnių nei 20 metų.



24 pav. Valstybės įmonių darbuotojų amžius

Taigi apklausoje dalyvavo 53 % respondentų, valstybės įmonių darbuotojų, kurių amžius nuo 21 iki 40 metų, 40 % - nuo 41 ir daugiau metų ir 7 % jaunesni nei 20 metų.

3. Valstybės institucijų įvaizdžio tobulinimo kryptys

1. Atlikto tyrimo rezultatai rodo, kad daugelyje atvejų aptarnavimo lygis priklauso nuo įstaigoje dirbančiųjų iniciatyvos ir profesionalumo.
2. Siūlytume įstaigos darbuotojams, kad ant specialistų durų būtų iškabinti algoritmo pavyzdžiu padaryti nurodymai: jeigu kreipiatės dėl tokių priežasčių – ką jums reikia daryti ir kokių reikia dokumentų, pažymų ir išrašų. Taip būtų taupomas ir specialistų, ir klientų laikas.
3. Teiktinas pasiūlymas koreguoti valstybinių įstaigų arba atskirų darbuotojų darbo laiką, sudarant klientams galimybę tvarkyti būtinus asmeninius reikalus ne darbo laiko ir ne atostogų sąskaita. Toks valstybinių įstaigų žingsnis iš tiesų prisidėtų prie jų populiarinimo.
4. Valstybinės įstaigos turėtų atkreipti dėmesį į tai, kad daugelyje atvejų neįmanoma iš anksto užsirašyti į priėmimą, ir sudaryti sąlygas klientams iš anksto užsirašyti pas reikalingą specialistą. Taip būtų taupomas ir darbuotojų, ir lankytojų laikas.
5. Būtina reguliariai tirti klientų poreikius bei sudaryti lanksčią klientų aptarnavimo sistemą.
6. Valstybinių įstaigų darbuotojai, aptarnaujantys gyventojus, galėtų iš anksto paruošti dažniausiai reikalingą informaciją, ją atspausdinti ir pateikti interesantui;
7. Valstybinėse įstaigose yra būtina aptarnavimo lygio kontrolė bei specialūs klientus aptarnaujančio personalo apmokymai.
8. Įstaigose turėtų vykti anoniminės apklausos, kurių rezultatai galėtų nurodyti, kokios grandies darbuotojai yra mažiausiai patenkinti gaunamu uždarbiu ir kaip tai atsiliepia darbo kokybei.
9. Valstybinėse įstaigose turėtų būti plačiau ir įvairiau naudojamos skatinimo priemonės – tai leistų objektyviau įvertinti darbuotojų atliekamą darbą, skatintų darbuotojų motyvaciją dirbti efektyviau ir operatyviau.
10. Valstybinėse įstaigose turėtų keistis vadovų ir pavaldinių santykiai – bendras problemų sprendimas, abipusis pasitikėjimas, konstruktyvus bendradarbiavimas gerintų psichologinį klimatą kolektyve bei darbo kokybę, o tai savo ruožtu, didintų valstybinių įstaigų populiarumą.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Banytė J. Įvaizdis – ne kaklaraištis, kasdien nekeisi. // Vadovo pasaulis. – ISSN 1392 – 4761. - 1997, Nr. 12, p. 30-37.
2. Baršauskienė V. Biznis ir profesinis įvaizdis. Kaunas, 1994.
3. Čeikauskienė M. Reklama ir firmos įvaizdis. Vilnius, 1997.
4. Drūteikienė G., Marčinskas A. Komercinių bankų įvaizdžio formavimas: pagrindiniai orientyrai. // Tiltai 2002, priedas nr. 10: Transformacijos Rytų ir centrinėje Europoje, p. 69-76.
5. Drūteikienė G., Marčinskas A. Lietuvos bankų įvaizdis ir jo kūrimas. // Pinigų studijos. 2000. Nr. 4. p. 38-48.
6. Drūteikienė G. Organizacijos įvaizdžio formavimo proceso valdymas. Daktaro disertacija. Vilnius, 2003.
7. Jucevičius R. Strateginis organizacijų vystymas. – Kaunas, 1998-ISBN 9986-418-07-0.
8. Normann R. Service Management: Strategy and Leadership in Service Business. New York, 1991
9. Palubinskas G. T. Strateginio planavimo procesas. – Kaunas, 1997.
10. Paulauskaitė N., Vanagas P. Organizacijos kultūros tyrimas įgyvendinant visuotinės kokybės vadybą. - Kaunas, 1998
11. Pikčiūnas A. Organizacijos identiteto, įvaizdžio ir ryšių valdymas. Daktaro disert. santrauka. Kaunas, 2002.
12. Pikčiūnas A. Organizacijos ryšių ir institucinio įvaizdžio valdymo patirtis Lietuvos įmonėse // Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai. 2002. Nr. 21 p. 147-166.
13. Pranulis V. Marketingo tyrimai. –Vilnius, 1998.
14. Taljūnaitė M. Valstybės institucijų įvaizdis ir organizacinė elgsena. Vilnius, 2001.
15. Valioninė A. Vidinis firmos įvaizdis. Darbo patrauklumo prielaidos // Vadovo pasaulis. 2002. Nr. 2. P. 20-23.
16. Viešojo sektoriaus institucijų administravimas. / Ats. red. S. Puškorius. Vilnius, 2002.
17. Алейшина И. Паблик рилейшнз для менеджеров и маркетеровю. – Москва, 1997.
18. Бове К. Л., Аренс У. Ф. Современная реклама. – Толбятти, 1995, 704 с.
19. Воробьев Г. Человеческие ресурсы и современная служба персонала. // Социологические исследования. 1996, по. 11, с. 110-112.
20. Гуревич П.С. Приключения имиджа: технология создания телевизионного образа и парадоксы его восприятия. Москва, 1991.
21. Леонтьев Д. А. От образа к имиджу // Реклама и жизнь 2000. № 13, p. 19-22.

22. Овсянников. Методология и методика в прикладном социологическом исследовании. – Ленинград, 1989.
23. Почепцов Г.Г. Имиджеология. - Москва: Рефлбук, 2000. 766 с.
24. Синяева И. М. Паблик рилейшнз. - Москва: Юнита., 1998. 286 с.
25. Тульчинский Г. Public relations. СПб, 1994.

ANKETA

Gerbiamas valstybės įstaigos kliente,

Šios apklausos tikslas – ištirti X savivaldybės įvaizdžio sistemos kūrimą bei suformuluoti pagrindines nuostatas, kaip būtų galima jį tobulinti. Pažymėkite Jums priimtina atsakymo (atsakymų) variantą.

1. Kaip dažnai tenka lankytis valstybės įstaigose?

- Dažniau nei kas savaitę;
- Kas savaitę;
- Kas mėnesį;
- Kartą į pusmetį;
- Kartą į metus;
- Rečiau nei kartą į metus;

2. Kiek laiko tenka praleisti valstybės įstaigose tvarkant būtinus reikalus?

- Dažniausiai pavyksta viską sutvarkyti per 15 min.;
- Dažniausiai pavyksta viską sutvarkyti per 30min.;
- Dažniausiai tenka sugaišti iki 1 val. laiko;
- Sutvarkyti reikalus reikia daugiau nei 1 val.;
- Reikalų tvarkymui valstybinėse įstaigose prireikia visos dienos;
- Reikalų tvarkymui valstybinėse įstaigose prireikia kelių dienų.

3. Tvarkant konkretų reikalą valstybės įstaigoje dažniausiai tenka kreiptis:

- Tik į vieną specialistą;
- Į du specialistus;
- Daugiau nei į du specialistus;
- Dažniausiai prireikia papildomos konsultacijos;
- Tenka kreiptis į kitą įstaigą (būna reikalingos papildomos pažymos, dokumentai, priedai, išrašai ir t.t) ;

4. Visą reikalingą informaciją apie konkretaus reikalo sutvarkymą:

- Gaunu iš anksto pasiteiravęs telefonu;;
- Gaunu valstybės įstaigos kompiuterinių tinklų puslapiuose;
- Gaunu atvykęs į valstybės įstaigą visą informaciją viename kabinete žodžiu ir pats užsirašau;

- Gaunu atvykęs į valstybės įstaigą visą informaciją viename kabinete atspausdintą arba nukopijuota;
 - Reikiamos informacijos tenka kreiptis į skirtingus kabinetus ir pačiam užsirašyti;
 - Dažniausiai išsamios informacijos gauti nepavyksta, todėl reikalus tenka tvarkyti ženkliai daugiau laiko, dėl informacijos stokos reikalų tvarkyme dažnos klaidos.
5. Kreipdamasis į valstybės įstaigos darbuotojus:
- visada sulaukiu mandagaus aptarnavimo;
 - mandagiai aptarnauja tik atskiri darbuotojai;
 - aptarnavimo lygis yra žemas, jaučiuosi nereikalingas ir nesvarbus;
6. Reikalų tvarkymas valstybės įstaigoje man yra:
- Malonus, nuteikiantis pozityviai;
 - Suvokiu jį kaip neišvengiamą dalyką, todėl žiūriu į jį filosofiskai;
 - Kelia daug neigiamų emocijų;
 - Dažniausiai sukelia stresą dar prieš kelias dienas iki reikalų tvarkymo, stengiuosi kreiptis tik būtiniausiai atvejais;
 - Daugelį būtinų reikalų vengiu tvarkyti, arba tvarkau kaip galima vėliau, nes reikalų tvarkymas valstybinėje įstaigoje yra vienas iš nemaloniausių dalykų.
7. Į valstybės įstaigą dažniausiai kreipiatės:
- Asmeniniais reikalais;
 - Darbo reikalais;
8. Į valstybės įstaigą dažniausiai kreipiatės:
- Pažymai gauti;
 - Dažniausiai prireikia būtino išrašo;
 - Dažniausiai kreipiuosi pateikti deklaraciją;
 - Kita
(nurodyti).....
 -
9. Ar Jus tenkina valstybės įstaigų darbo laikas?
- Pilnai tenkina;
 - Dažniausiai tenkina;

- Pasitaiko atveju, kai valstybės įstaigų darbo laikas sukelia nepatogumų;
- Dažniausiai netenkina;
- Netenkina;
- Visiškai netenkina.

10. Kokie pasikeitimai, Jūsų nuomone, valstybės įstaigų darbe yra būtini?

- Reikia keisti požiūrį į žmogų, naudojant ne valstybės įstaigų taisyklę “klientas visada teisus”;
- Būtina kelti informacijos pateikimo lygį;
- Reikia kelti aptarnavimo lygį;
- Kita
(nurodyti).....
.....

Keletas klausimų apie Jus:

11. Jūsų lytis:

- Vyras;
- Moteris

12. Jūsų amžius:

- Iki 20 metų;
- Nuo 20 iki 40 metų;
- Nuo 40 iki 60 metų;
- 60 ir daugiau metų.

ANKETA

Gerbiamas valstybės įstaigos darbuotojau,
Šios apklausos tikslas – ištirti X savivaldybės įvaizdžio sistemos kūrimą bei suformuluoti pagrindines nuostatas, kaip būtų galima ją tobulinti. Pažymėkite Jums priimtina atsakymo (atsakymų) variantą.

Klausimai:1. Jūs dažniausiai dirbate su:

- tik dokumentais;
- tik žmonėmis;
- ir su dokumentais, ir su žmonėmis.

2. Bendraujant su klientais, Jūs būnate:

- paslaugus ir mandagus, visada suteikiu reikiamą informaciją;
- jeigu reikiamos informacijos suteikti negaliu, arba esu nekompetentingas šiuo klausimu, iš savo kabineto paskambinu specialistui, kuris kompetentingas šiuo klausimu;
- stengiuosi kuo greičiau išspręsti interesantų reikalus, kad tai netrukdytų mano darbo su dokumentais;
- nukreipiu interesantų srautą kitur;
- susierzinęs, nes interesantų klausimai trukdo mano tiesioginį darbą;
- kita
(nurodyti).....
.....

3. Interesantams informacija dažniausiai yra pateikiama:

- žodine forma, kas verčia juos pačius ją užsirašyti;
- spausdintine forma, skyriuje turime iš anksto paruošę informacinius lapelius dažniausiai gvildenantiems klausimams;
- reikalui esant atspausdiname reikiamą informaciją iš kompiuterinės duomenų bazės;
- reikalui esant darome reikiamas kopijas;
- informacijos gavimas – tai pačių interesantų problema.

4. Ar įstaigoje yra sudarytos sąlygos atspausdinti reikiamą informaciją:

- taip;
- iš dalies (reikia kreiptis į kitą skyrių arba į raštinę);

- ne.
5. Ar įstaigoje yra sudarytos sąlygos padaryti interesantams svarbių dokumentų arba informacijos puslapių kopijas?:
- taip;
 - iš dalies (reikia kreiptis į kitą skyrių arba į raštinę);
 - ne.
6. Ar įstaigoje yra sudarytos sąlygos interesantui paprašius surinkti jam svarbią informaciją telefonu?
- taip;
 - iš dalies;
 - ne, telefoniniai pokalbiai yra limituojami, todėl tokios paslaugos suteikti negalime.
7. Ar įstaigoje yra sudarytos sąlygos interesantui paprašius surinkti jam svarbią informaciją kompiuterinių technologijų pagalba?
- Taip;
 - Iš dalies;
 - Ne, tokios paslaugos suteikti negalime.
8. Ar Jus tenkina darbo sąlygos?
- Visiškai tenkina;
 - Tenkina;
 - Nei tenkina, nei netenkina;
 - Netenkina;
 - Visiškai netenkina.
9. Ar Jus tenkina darbo užmokestis?
- Visiškai tenkina;
 - Tenkina;
 - Nei tenkina, nei netenkina;
 - Netenkina;
 - Visiškai netenkina
10. Ar Jus tenkina įstaigoje taikomos skatinimo priemonės?
- Visiškai tenkina;

- Tenkina;
- Nei tenkina, nei netenkina;
- Netenkina;
- Visiškai netenkina

11. Dėl darbo procese iškylančių problemų Jūs:

- Drąsiai kreipiatės pagalbos į vadovą;
- Į vadovą nesikreipiate, nes bijote būti apkaltinti nekompetentingumu ir nesugebėjimu dirbti savarankiškai;
- Kita
(nurodyti).....
.....

Klausimai apie Jus:

12. Jūsų lytis:

- Vyras;
- Moteris.

13. Jūsų amžius:

- Iki 20 metų;
- Nuo 21 iki 40 metų;
- Nuo 41 metų ir daugiau.