

GYVENTOJŲ PASITENKINIMAS GYVENIMO KOKYBE

Rasa Glinskienė, Reda Jonušauskienė, Dalia Urbonienė

Panevėžio kolegija, Lietuva

Anotacija. Straipsnyje pristatomas Lietuvos X rajono gyventojų apklausos tyrimas, kurio paskirtis – įvertinti viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimą/nepasitenkinimą paslaugomis. Respondentai vertino pirminius viešųjų paslaugų ir gyvenimo kokybės rodiklius. Vertintos tos viešosios paslaugos, kurios išplaukia iš vietos savivaldos funkcijų, numatytų LR įstatymuose. Tyrime atspindėtos savivaldybės kuruojamos viešųjų paslaugų sritys: komunalinis ūkis, aktyvus poilsis ir sportas, rekreacija, kultūra etc.

Raktiniai žodžiai: gyvenimo kokybė; administracinės paslaugos; vietos savivalda; viešoji nuomonė.

IVADAS

Gyvenimo kokybė (angl. Quality of life) yra plati sąvoka ir glaudžiai susijusi su bendra visuomenės gerove. Gyvenimo kokybės matavimo ir vertinimo sisteminiai tyrimai pradėti palyginti neseniai – praėjusio šimtmečio viduryje, tačiau jau ir anksčiau gyvenimo kokybės sąvoka buvo vartojama, tik naudojant kitus apibūdinimus, kaip pasitenkinimas gyvenimu, laimė, gerovė ir panašiai. Gyvenimo kokybės tyrimai prasidėjo nuo siekio suprasti asmeninį ir visuomeninį gerbūvį.

Gyvenimo kokybės tyrimų pradžioje gyvenimo kokybė buvo tampriai siejama su asmens sveikata, tačiau dabar yra plačiai pripažįstama, kad toks susietumas yra per siauras. Gyvenimo kokybė nėra susijusi tik su asmens fizine ar psichine sveikata. Praėjusio amžiaus pradžioje į gyvenimo kokybės sampratą įtraukiama ir materialinė gerovė bei pinigai. Vėliau, keičiantis gyvenimo prasmės suvokimo ir vertybių turiniui, keitėsi ir gyvenimo kokybės samprata bei jos sudedamosios dalys. Šiuo metu kalbant apie gyvenimo kokybę vis dažniau minimos tokios sąvokos kaip asmens vertybės, pasitenkinimas tarpasmeniniais santykiais ir pan. Taip pat įsivyravo nuomonė, kad gyvenimo kokybė yra neatsiejama nuo asmens įgyto pasitikėjimo savimi, nuo asmens savigarbos bei nuo intelektualinių ir fizinių gebėjimų siekti savo užsibrėžtų tikslų. Gyvenimo kokybė taip pat suprantama kaip fizinių, psichologinių, socialinių, materialinių poreikių patenkinimas bei kaip asmeninis jausmas, kylantis dėl pasitenkinimo ar nepasitenkinimo gyvenimu. Kita vertus, gyvenimo kokybės kriterijai gali ir turi keistis atsižvelgiant į bendrą pasaulio gyvenimo raidą ekonominiu, politiniu, socialiniu ir kitais požiūriais.

GYVENIMO KOKYBĖS TYRIMO METODAI

Įvairūs gyvenimo kokybės, pasitenkinimo gyvenimu ir gyvenimo kokybės vertinimo metodai mokslinėje literatūroje aprašomi jau seniai. Pažymėtina, kad gyvenimo kokybė nėra suvokiama vienareikšmiškai ir skirtingi autoriai pasirenka skirtingus vertinimo metodus.

Daugelis autorių (R. Lazutka, O. G. Rakauskienė, A. Sen) pripažįsta, kad BVP nėra vienintelis ir pagrindinis rodiklis, parodantis šalies gerovę. Todėl vis daugėja bandymų apibrėžti gyvenimo kokybės sąvoką ir patobulinti gyvenimo kokybės vertinimus.

Ekonominės ir socialinės pažangos matavimai pagal 2010 m. paskelbtą J. E. Stiglitz'o, A. Sen'o ir J. P. Fitoussi gyvenimo kokybės vertinimo metodiką apima tris gyvenimo kokybės matavimo požiūrius (Servetkienė, 2012):

1) subjektyvi gerovės samprata, remiantis visuomenės nuomone ir psichologiniais gyventojų tyrimais. Kaip rodo patirtis, kiekvienas asmuo yra geriausias savo gyvenimo sąlygų vertintojas. Nors šis metodas yra gana utilitarus (praktiškas, taikomojo pobūdžio), tačiau kartu remiasi ir daugelio senovės bei šiuolaikinių kultūrų suformuotomis prielaidomis, kad galimybės ir teisės žmogui būti laimingam ir patenkintam savo gyvenimu suteikimas yra visuotinis žmonijos egzistencijos tikslas;

2) gebėjimai ir pajėgumai; žmogaus gyvenimas suvokiamas kaip šių kintamųjų – darbų, pareigų, atliekamų funkcijų ir jo laisvės pasirinkti tam tikras funkcijas – derinys. Kai kurie iš šių gebėjimų gali būti visiškai elementarūs, susiję su fiziniais pajėgumais; kiti sudėtingesni – pavyzdžiui, išsilavinimas, raštingumas;

3) teisingas paskirstymas; pagrindinė gerovės ekonomikos idėja – įvertinti skirtingus pinigais neišreiškiamus gyvenimo kokybės dydžius pagal žmonių jiems teikiamus prioritetus. Šis metodas reikalauja detalios informacijos apie dabartinį žmonių požiūrį į kiekvieną iš vertinamų nepiniginį dimensijų ir jų prioritetus ir kartu padeda išvengti situacijos, kai apskaičiuojama vidutinė gyventojų perkamoji galia neproporcingai atspindi tik visuomenės turtingųjų prioritetus.

Subjektyvaus gyvenimo kokybės vertinimo rodiklių reikšmės, anot Servetkienės (2012) labai priklauso ir nuo objektyvių faktorių, pvz., tokių kaip darbas. Atliekant subjektyvius vertinimus, pirmiausia analizuojamos tokios sritys kaip šeima, darbas, finansinė padėtis. Antrasis vertinamas aspektas susijęs su asmens jutiminiu pasauliu: skausmas, rūpestis, pyktis arba pomėgiai, malonumai, pasitenkinimas, pagarba. Objektyvūs kriterijai, formuojantys gyvenimo kokybę yra šie: sveikata, švietimas, asmeninis aktyvumas (mokamas / nemokamas darbas, vykimas į darbą, laisvalaikis, gyvenimo sąlygos), politinė valia ir valdymas (žodžio laisvė, politinių pažiūrų laisvė, konstitucinės teisės ir teisinės garantijos, lygybė įstatymų atžvilgiu, nepriklausoma teismų santvarka, laisvė nuo korupcijos ir politinės įtakos), socialiniai ryšiai (pasitikėjimas, socialinė atskirtis, neoficiali parama, religiniai įsitikinimai, draugystė su kitos rasės, religijos ir pan. asmenimis), aplinkos sąlygos (aplinkos kokybė ir žmonių sveikata, klimato pasikeitimai ir „natūralios“ stichinės nelaimės), saugumo stoka (asmeninis nesaugumas, ekonominis nesaugumas, susijęs su nedarbu, sergamumu, amžiumi) ir horizontaliosios problemos: asmenų, charakterių, kartų nelygybė.

TYRIMO REZULTATAI

Lietuvos X rajono gyventojų gyvenimo kokybė buvo vertinama mikrolygmeniu (pagal asmens subjektyvią nuomonę). Gyvenimo kokybė čia apibrėžiama ir kaip subjektyvus kiekvieno žmogaus gyvenimo vertinimo matas, apimantis socialinius ir dvasinius veiksnius, ryšį su aplinka. Subjektyvūs vertinimai egzistuoja kiekvieno žmogaus sąmonėje ir gali būti identifikuojami jam išreiškus nuomonę atskiromis temomis. Subjektyvios gyvenimo kokybės sąvokos tapatinimas su tokiomis sąvokomis kaip „pasitenkinimas gyvenimu“, „gerbūvis“, „saugumo pojūtis“, rodo, jog pilnavertiškai gyvenimo kokybės sąvoką galima išanalizuoti tik išsiaiškinus subjektyviąją jos pusę. Subjektyviam Lietuvos X rajono gyventojų gyvenimo kokybės tyrimui atlikti buvo pasirinkta gyventojų apklausa anketiniu būdu. Tyrime dalyvavo 531 aštuoniolikos metų ir vyresni respondentai, atrinkti atsitiktinės atrankos metodu. Tyrimas atliktas 2017 m. balandžio mėn. X rajone. Autoriams respondentų gyvenamasis rajonas yra žinomas.

Tyrimo tikslas: Išsiaiškinti X rajono savivaldybės gyventojų nuomonę apie savivaldybės teikiamų viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimą, mero institucijos darbą, gyventojų gyvenimo kokybę.

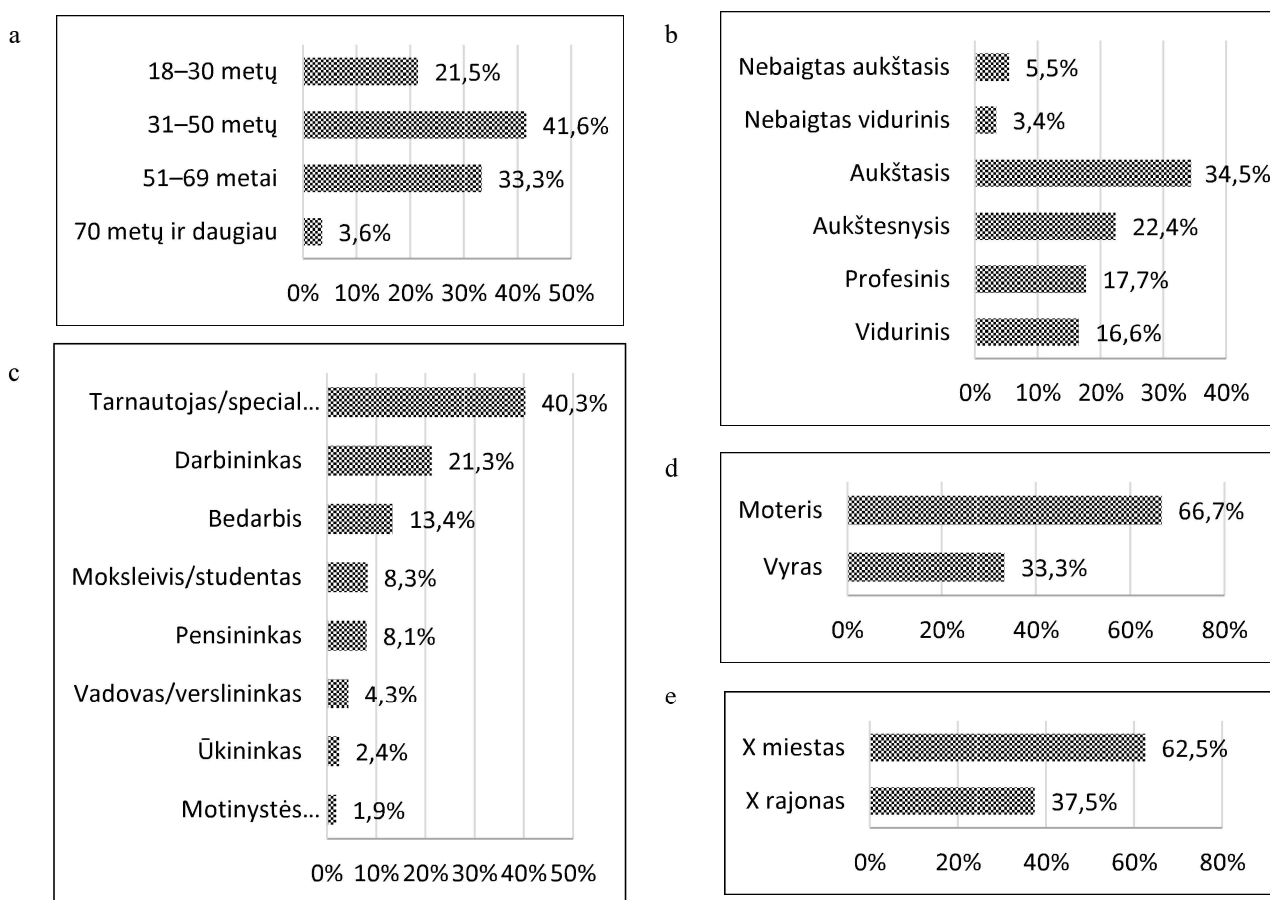
Tyrimo uždaviniai:

1. Atskleisti kaip X rajono savivaldybės gyventojai vertina viešąsias ir administracines paslaugas rajone;
2. Sužinoti gyventojų nuomonę vertinant savo gyvenimo kokybę rajone;
3. Nustatyti gyventojų pasitenkinimą X rajono kultūros ir sporto srityse.

Turint omenyje tyrimo tikslinę paskirtį, klausimyno struktūra buvo kryptingai orientuota į vietos savivaldos kontekstą, glaudžiai susieta su jos problemomis bei specifika, su konkrečiomis funkcijomis, kurias šalies įstatymai suteikia savivaldybėms. Tai leidžia atskleisti gyventojų nuomonę apie vietos savivaldos sprendimus, įvertinti gyventojų pasitenkinimą (arba nepasitenkinimą) viešųjų paslaugų kokybe. Tam tikra prasme čia kalbama apie galimybę, pasiremiant tokia metodika, vertinti viešojo sektoriaus efektyvumą apskritai. Tokios apklausos užtikrina vietos valdžiai ir specialistams grįžtamąjį ryšį apie jų veiklos efektyvumą. Palyginimui: versle klientai balsuoja pinigais, ir tai yra pati geriausia grįžtamoji informacija apie teikiamų paslaugų kokybę. Viešajame sektoriuje tokio paprasto ir iškalbingo informacinio kanalo nėra. Būtent masiniai viešosios nuomonės tyrimai „pasitenkinimo“ tema, atliekami moksliniais pagrindais, yra išskirtinės svarbos grįžtamojo ryšio informacinis kanalas, esmingai papildantis kitus kanalus. Čia turimi galvoje rinktų vietos lyderių susitikimai su rinkėjais, skundų ir pasiūlymų nagrinėjimas, žiniasklaida, rinkėjų elgsena.

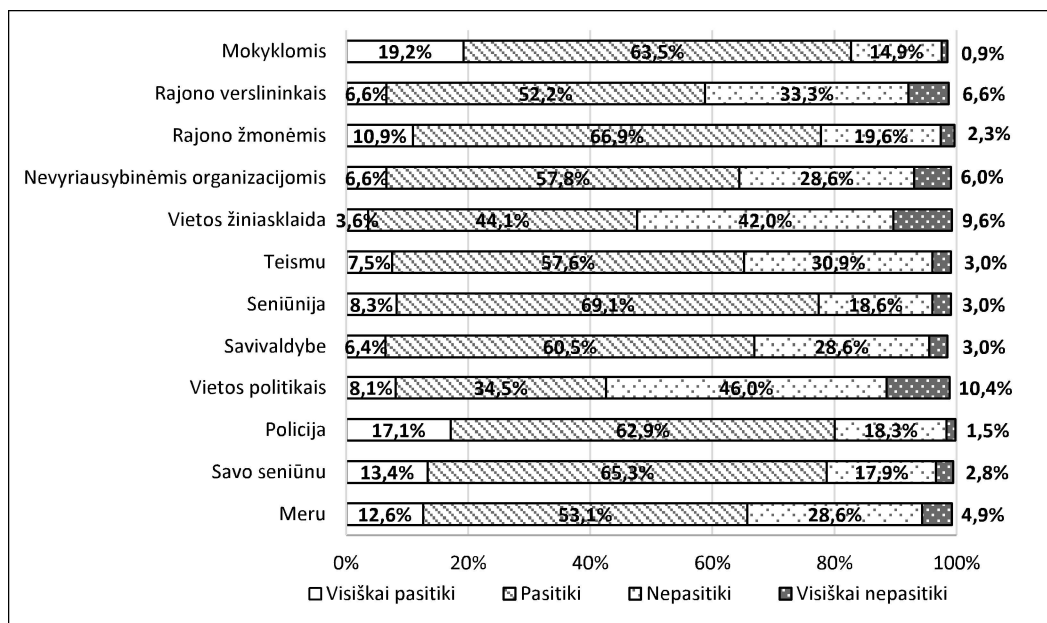
Tyrimo metu apklaustųjų anonimiškumas buvo garantuojamas, tiriamųjų nebuvo prašoma nurodyti vardo ir pavardės. Apklausos instrukcijoje buvo akcentuojama, kad visi duomenys bus apdorojami bendrai, neišryškinant individualių atsakymų, o rezultatai bus pateikiami tik apibendrinti. Klausimynas (anketa) susidėjo iš kelių dalių: sociodemografinių klausimų dalies, kurią sudarė 5 klausimai apie respondentų lytį, amžių, užsiėmimą, išsilavinimą ir kt., taip pat pagrindinė anketos dalis, kurią sudarė 24 klausimai.

Respondentų demografinės charakteristikos pateikiamos 1 paveiksle.



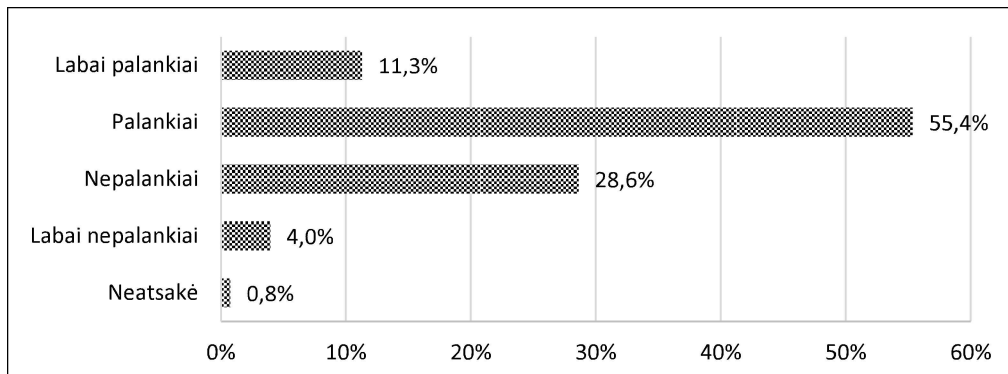
1 pav. (a) Respondentų pasiskirstymas pagal amžių, (b) Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą, (c) Respondentų pasiskirstymas pagal užsiėmimą, (d) Respondentų pasiskirstymas pagal lytį, (e) Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamą vietą

Tyrimo duomenys parodė, kad labiausiai respondentai pasitiki savo seniūnu (apie 78 proc.), seniūnija (77 proc.) ir rajono žmonėmis (78 proc.). Labiausiai nepasitiki vietos politikais (56 proc.) ir vietos žiniasklaida (52 proc.) (žr. 2 pav.).



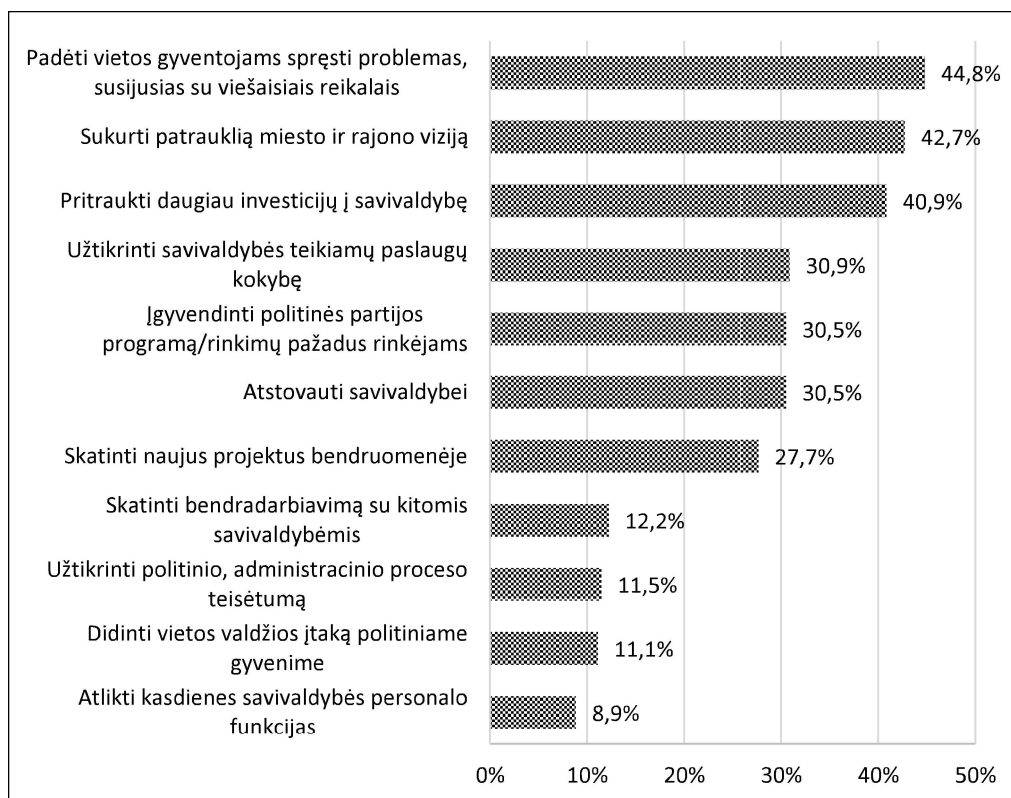
2 pav. Respondentų pasitikėjimas įvairiomis institucijomis

Lietuvoje kiekviena savivaldybė turi valdžios institucijas, renkamas tiesioginiuose visuotiniuose tos teritorijos gyventojų rinkimuose. Viena svarbiausių institucijų tai – meras. Meras yra išties svarbi vietos valdžios grandis, ypatingai jo svarba sustiprėjo po 2015 metų įvykusių tiesioginių rinkimų. Tikėtina, kad meras taps dar artimesniu valdžios atstovu miestų savivaldybių gyventojams. Šio tyrimo rezultatai parodė, kad daugiau nei 55 proc. apklausoje dalyvavusiųjų X rajono savivaldybės mero darbą vertina palankiai ir šiek tiek daugiau nei 11 proc. – labai palankiai (žr. 3 pav.).



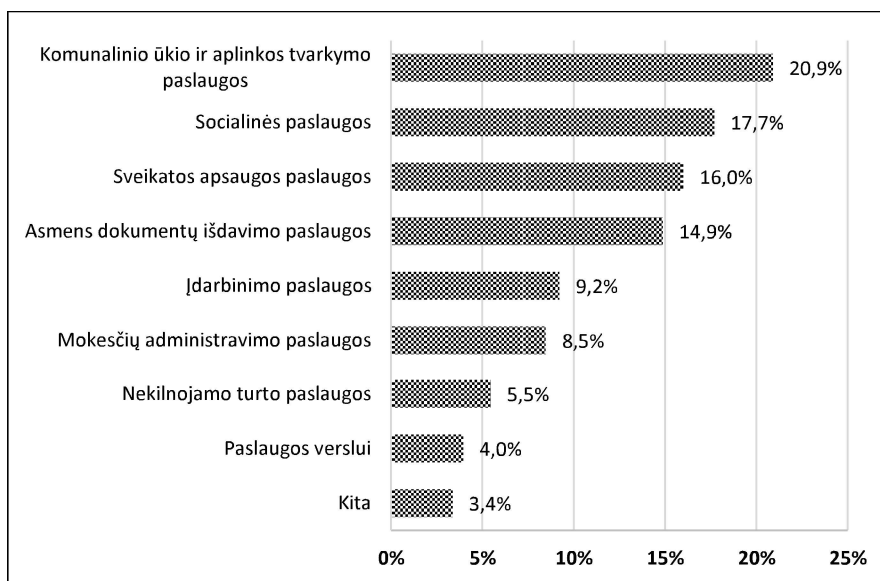
3 pav. Mero institucijos vertinimas

Nesunku pastebėti, kad pagalba vietos gyventojams sprendžiant problemas, susijusias su viešaisiais reikalais, laikoma svarbiausia mero funkcija (beveik 45 proc. respondentų). Patrauklios miesto ir rajono vizijos sukūrimas (43 proc.) bei investicijų į rajoną pritraukimas (41 proc.) taip pat laikomos svarbiomis mero funkcijomis (žr. 4 pav.).



4 pav. Mero kompetencijai priskiriamos funkcijos

Rezultatai parodė, kad X rajono gyventojai savivaldybės administracijos teikiamomis paslaugomis naudojasi retai. Net 25 proc. apklaustųjų neteko naudotis minėtomis paslaugomis ir beveik 30 proc. vieną kartą per kelierius metus. Daugiausia X rajono gyventojai naudojasi komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugomis (21 proc.) bei socialinėmis (18 proc.) ir sveikatos apsaugos (16 proc.) paslaugomis. Mažiausiai – nekilnojamojo turto paslaugomis (5,5 proc.) ir paslaugomis verslui (4 proc.) (žr. 5 pav.).



5 pav. Paslaugos, kuriomis dažniausiai naudojasi respondentai

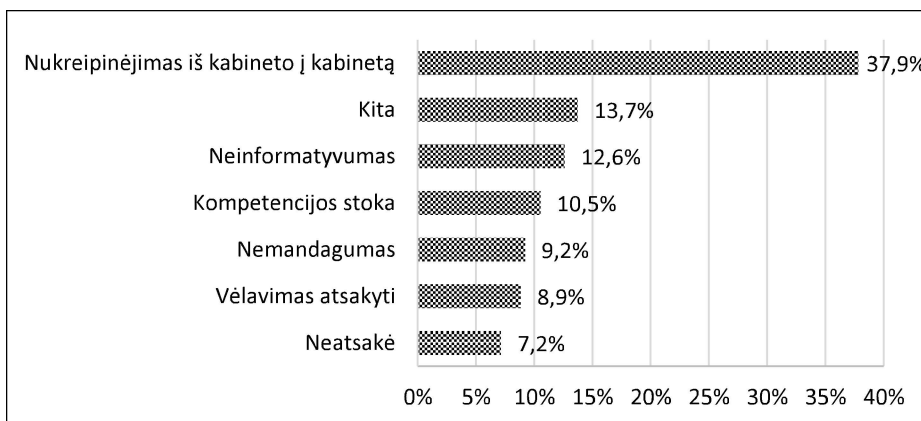
Pažymėtina, kad beveik 70 proc. respondentų mano, jog priimant viešuosius sprendimus X rajono savivaldybė į visuomenės nuomonę atsižvelgia tik kartais. Beveik 16 proc. teigia, jog atsižvelgia visada. Tyrimo rezultatai rodo, kad respondentai X rajono savivaldybės administracijos suteiktų administracinių paslaugų kokybę vertina vidutiniškai. Vos penki procentai bendrai savivaldybės administracinių paslaugų kokybę vertina labai gerai (žr. 1 lentelė).

1 lentelė

Savivaldybės teikiamų paslaugų kokybės vertinimas balais

Vidutiniškai	6,82 balo	
Labai blogai (pasirinko 1 balą)	2	0,4%
Labai gerai (pasirinko 10 balų)	24	4,5%

Reikia pažymėti, jog didžioji dauguma (70 proc.) apklaustųjų teigė negirdėjusi apie savivaldybėje atliekamus veiksmus tobulinant paslaugų kokybę. Tyrimo duomenys rodo, kad labiausia respondentams nepatinka savivaldybėje vykstantis nukreipinėjimas iš kabineto į kabinetą. Šią problemą nurodė net 37,9 proc. respondentų. Apie penktadalis respondentų kaip didžiausią problemą įvardijo neinformatyvumą (12,6 proc.) ir kompetencijos stoką (10,5 proc.). **Apibendrinti, dažniausiai pasikartojantys gyventojų pastebėjimai apie klientų aptarnavimą savivaldybės administracijoje: su problemomis nesusidūriau, visos išvardintos problemos ir ypač viešumas, informacija savivaldybės tinklapyje pasenusi, žmogaus problemos jiems nerūpi, nes biurokratizmas klesti, neaiškiai pateikiama informacija, nesuprantama paprastam žmogui, visos problemos, su kuriomis susidūriau, buvo puikiai išspręstos** (žr. 6 pav.).



6 pav. Respondentų nepasitenkinimą dažniausiai sukeltantys savivaldybės darbuotojų veiksmai

Apibendrinus tyrimo duomenis, galima teigti, kad pirmiausia, ką turėtų padaryti savivaldybės tarnautojai, tobulinant savo veiklą – mažinti biurokratiją. To pageidauja net 40,3 proc. apklaustųjų. Penktadalis respondentų mano, kad paslaugų kokybė susijusi su darbuotojų kompetencija, o dešimtadalis – su aptarnavimo laiko trukme. Tyrimo rezultatai rodo, kad X rajone gyvena modernūs ir išsilavinę žmonės, todėl jie gerai supranta, kad elektroninės valdžios plėtra yra aktuali jų rajone, kaip ir visoje Lietuvoje. Net 18,8 proc. respondentų mano, kad problemos lengviau būtų sprendžiamos, jeigu būtų galimybė paslaugas gauti elektroniniu paštu. **Apibendrinti, dažniausiai pasikartojantys gyventojų siūlymai: imti pavyzdį iš išsivysčiusių šalių savivaldybių, įdiegti vieno langelio principą, pensininkus išleisti į pensiją, priimti dirbti jaunų žmonių.**

Subjektyvūs gyvenimo kokybės vertinimai egzistuoja kiekvieno žmogaus sąmonėje. Jie identifikuojami tik išreikškus nuomonę tam tikromis temomis. Subjektyvios gyvenimo kokybės sąvokos tapatinamos su tokiomis sąvokomis kaip *pasitenkinimas gyvenimo sąlygomis, asmeninė gerovė, laimė, saugumo pojūtis*. Svarbu sužinoti, kam gyventojai teikia didžiausią lyginamąjį svorį bendrame gyvenimo kokybės apibūdinime. Tyrimo duomenys rodo, kad palankiausiai gyvenimą X mieste ir rajone apklaustieji vertina dėl galimybės rasti gerą darbą ir užsidirbti (beveik 40 proc. apklaustųjų). Trečdaliui respondentų labai svarbu tai, kad miestas ir rajonas yra saugus, taip pat svarbu, kad čia gyvena giminės, draugai ir artimieji. Beveik ketvirtadalis respondentų paminėjo gerai išvystytą paslaugų sferą, gražią gamtinę aplinką, kultūringą miesto bendruomenę, geras laisvalaikio praleidimo galimybes, gerus ir jaukius gyvenamuosius rajonus. Apibendrinus tyrimo duomenis, galima teigti, kad X miesto ir rajono gyventojų gyvenimo kokybę labiausia lemia materialinė gerovė, dvasinė savijauta, darnus šeimyninis gyvenimas ir gyvenamoji aplinka. Su šiuo teiginiu siejasi ir žemiau vardijamos pagrindinės X miesto ir rajono problemos (žr. 2 lentelė).

2 lentelė

Veiksniai, darantys įtaką gyvenimo kokybei

	5	4	3	2	1	Neatsakė
Galima rasti gerą darbą ir užsidirbti	39,9%	14,1%	14,5%	8,9%	16,2%	6,4%
Graži gamtinė aplinka	24,7%	30,7%	19,4%	10,2%	7,5%	7,5%
Saugus miestas ir rajonas	32,8%	21,5%	22,4%	6,2%	10,2%	7,0%
Geras susisiekimasis su kitais miestais	21,3%	32,6%	23,5%	7,7%	7,5%	7,3%
Kultūringa miesto bendruomenė	22,2%	26,0%	24,5%	12,2%	7,0%	8,1%
Gerai ir jaukūs gyvenamieji rajonai	23,9%	25,0%	24,9%	10,9%	7,3%	7,9%
Geros laisvalaikio praleidimo galimybės	21,1%	24,7%	23,0%	13,2%	10,0%	8,1%
Gerai išvystyta paslaugų sfera	26,7%	22,4%	22,2%	12,2%	7,9%	8,5%
Gyvena giminės, draugai	32,6%	21,1%	20,0%	9,0%	10,5%	6,8%

Bet kurios valstybės ar regiono teritorinę erdvę sudaro miestai ir kaimo vietovės. Tai skirtingų urbanizacijos tempų, tarpusavyje sąveikaujančios erdvinio pobūdžio socialinės ekonominės sistemos, lemiančios visos valstybės ar regiono ekonominius pagrindus. Tačiau nepriklausomai nuo gyvenvietės dydžio, socialinių problemų yra ir sostinėje, ir mažame mieste, ir kaime. Kaip didžiausią problemą apklaustieji įvardijo sunkumus ieškant darbo (beveik pusė apklaustųjų). Aukštas nedarbo lygis – viena didžiausių ekonominių ir socialinių XXI amžiaus pradžios problemų ne tik tirtame rajone. Lietuvoje nedarbo problema, ypač kaimiškuose regionuose, kasmet vis aktualesnė. Neturintiems darbo ar mažai uždirbantiems labai aktuali problema – brangus pragyvenimas, trečdalis respondentų įvardijo, kad brangus pragyvenimas rajone yra didelė problema. Tarp nusikalstamumo ir nedarbo lygio egzistuoja glaudus ryšys, todėl dėsninga, kad apklaustieji kaip svarbią problemą įvardijo nesaugumą ir nusikalstamumą (25,2 proc.). Mažiau svarbu apklaustiesiems triukšmas, žalumos ir parkų trūkumas, pramogų trūkumas. Tai dar kartą patvirtina tą faktą, kad žmonėms svarbiausia yra materialinė gerovė, asmeninis saugumas (žr. 3 lentelė).

Nepaisant aukščiau išvardintų problemų ir jų vertinimo, beveik penktadalis respondentų mano, kad gyvenimas jų gyvenamoje vietoje gerėja (18,5 proc.). Tačiau net trečdalis teigia, kad gyvenimas blogėja. Pusė respondentų teigia, kad gyvenimas rajone išlieka toks pats. **Apibendrinti, dažniausiai pasikartojantys gyventojų pastebėjimai apie gyvenimą gyvenamoje vietoje: iš dalies gerėja, įvairiai galima pasakyti – kartais atrodo, kad gerėja, kartais, kad blogėja.** Atsakydami apie savo asmeninį gyvenimą, tik dešimtadalis respondentų mano, kad jų gyvenimas gerėja (11,1 proc.). Taip pat daugiau nei trečdalis teigia, kad jų asmeninis gyvenimas blogėja. Pusė respondentų teigia, kad gyvenimas išlieka toks pats. **Apibendrinti, dažniausiai pasikartojantys gyventojų pastebėjimai apie asmeninį gyvenimą: iš dalies gerėja, gyvenimas šokinėja, viskas kiekvieną dieną vis labiau brangsta.**

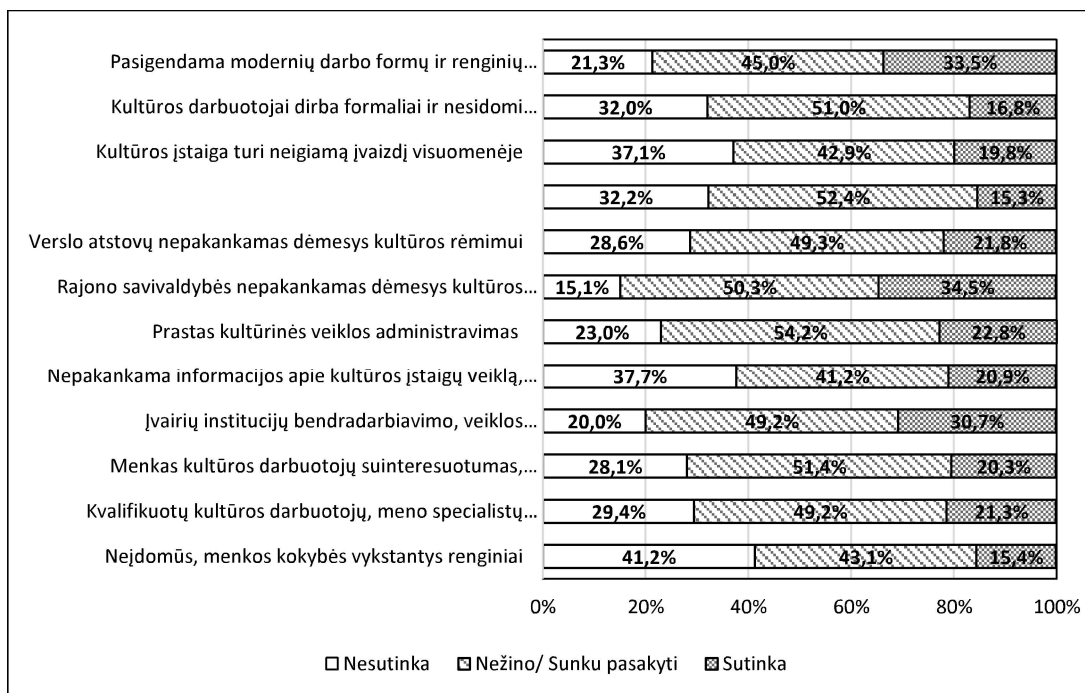
Problemos, keliančios neigiamą įtaką gyvenimo kokybei

	5	4	3	2	1	Neatsakė
Nesaugumas, nusikalstamumas	25,2%	21,3%	29,2%	12,1%	6,6%	5,6%
Triukšmas	16,0%	20,9%	26,7%	20,5%	8,5%	7,3%
Užterštumas	17,1%	20,7%	26,9%	21,7%	6,2%	7,3%
Palyginti didelis atstumas iki didmiesčių	17,7%	23,5%	29,2%	11,3%	11,7%	6,6%
Netvarka gatvėse ir kiemuose	19,6%	24,9%	25,6%	15,4%	8,1%	6,4%
Mažai žalumos ir parkų	13,6%	24,9%	27,5%	16,8%	10,4%	7,0%
Brangus pragyvenimas	28,6%	18,8%	22,0%	12,1%	13,4%	5,1%
Sunku rasti darbą	48,8%	14,7%	12,2%	5,6%	14,7%	4,0%
Pasenę, neekonomiški ir neekologiški namai	24,3%	23,9%	26,4%	9,8%	8,5%	7,2%
Mažai pramogų	20,7%	21,1%	25,6%	14,9%	11,9%	5,8%
Provincija	20,0%	18,6%	25,4%	14,1%	14,7%	7,2%

Darbas – tai visų pirma materialinės žmogaus gerovės ir saugumo užtikrinimo priemonė. Jis yra pagrindinė viso žmogaus gyvenimo sąlyga. Tyrimo rezultatai rodo, kad apklausos dalyviai arba yra dirbantys žmonės, arba besimokantys, arba jau esantys pensijoje, todėl net 64,8 proc. teigia per pastaruosius metus darbo neieškoję. Šiuo metu darbo ieško 15,4 proc. apklaustųjų, o mažiau negu dešimtadalis – kurį laiką nedirbo ir ieškojo darbo. Taip pat beveik dešimtadalis perėjo į kitą darbą dėl geresnių sąlygų.

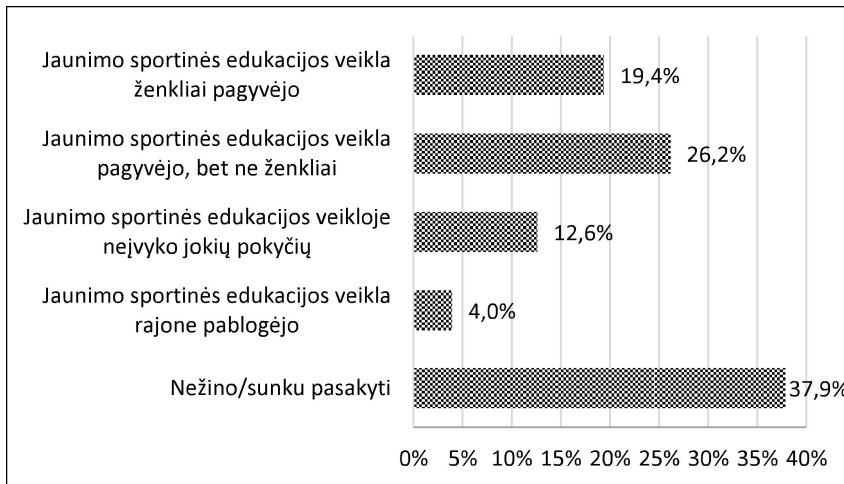
Kultūros įvairovė sukuria turtingą ir įvairiapusį pasaulį, kuriame daugėja pasirinkimo galimybių, ugdomi žmonių gebėjimai ir žmogiškosios vertybės, ir kad dėl šių priežasčių kultūros įvairovė yra pagrindinis bendruomenių, tautų ir valstybių darnaus vystymosi akstinas. Tyrimo rezultatai rodo, kad net 33,7 proc. respondentų sunku kaip nors įvertinti esamą kultūros būklę. Likę du respondentų trečdaliai išreiškė priešingas nuomones: 34,7 proc. teigia, kad X rajono kultūros plėtrai skiriamas nepakankamas dėmesys, tuo tarpu 6,6 proc. mano, kad kultūra mieste išplėtotą geriau negu kituose miestuose ir 22,8 proc. teigia, kad kultūros plėtrai skiriama daug dėmesio ir ji tenkina kultūrinius poreikius.

Vardijant kliūtis, trukdančias intensyviai kultūros plėtrą X rajone, vėlgi maždaug pusė respondentų nežino, ką pasakyti arba jiems sunku pasakyti. Su teiginiais, kurie liečia kultūros darbuotojus (kultūros darbuotojai dirba formaliai ir nesidomi visuomenės vertinimu, menkas kultūros darbuotojų aktyvumas), dažniausia nesutinka trečdalis respondentų, o sutinka – penktadalis. Su teiginiais, kurie liečia kultūros administravimą (savivaldybės nepakankamas dėmesys kultūros vadovo atrankai ir kultūros rėmimui, prastas kultūrinės veiklos administravimas), sutinka trečdalis respondentų (žr. 7 pav.).



7 pav. Kultūrinės aplinkos vertinimas

Viena iš pagrindinių priemonių, padedanti žmogui ne tik išlikti žvaliam, bet ir išlaikyti aukštą mąstymo lygį, yra sportas. Ypač aktualu, kad į sporto veiklą įsitrauktų jauni žmonės. Net 37,9 proc. respondentų nežino arba jiems sunku ką nors pasakyti apie rajono savivaldybės jaunimo sportinės edukacijos veiklos pokyčius. Penktadalis respondentų mano, kad sportinės edukacijos veikla ženkliai pagerėjo. Dar 26,2 proc. respondentų mato tokios veiklos pagyvėjimą. Tačiau apie 16 proc. respondentų mano, kad sportinės edukacijos veikloje arba neįvyko jokių pokyčių, arba ši veikla pablogėjo (žr. 8 pav.).



8 pav. Sportinės veiklos vertinimas

Dėl gyventojų įtraukimo į sporto klubų veiklą neturi ką pasakyti du trečdaliai respondentų. Tikėtina, kad patys jie aktyviai nesportuoja. Penktadalis, galvoja, kad įsitraukimas į sporto klubų veiklą yra aktyvus. Sporto infrastruktūros išvystymu patenkinti 16,2 proc. respondentų. Aikštynų skaičiumi ir jų esama būkle nepatenkinti trečdalis respondentų. Apie 8 proc. respondentų nusiteikę skeptiškai ir teigia, kad sporto infrastruktūros rajone visiškai nėra.

IŠVADOS

1. Tyrimo rezultatai parodė, kad X rajono mero kaip svarbios vietos valdžios grandies dalies, darbas gyventojų vertinamas palankiai. Svarbiausiomis mero funkcijomis respondentai laiko pagalbą vietos gyventojams sprendžiant problemas, susijusias su viešaisiais reikalais, patrauklios miesto ir rajono vizijos sukūrimą bei investicijų į rajoną pritraukimą.

Remiantis tyrimo rezultatais pastebėta, kad X rajono gyventojai savivaldybės administracijos teikiamomis paslaugomis naudojasi retai. Daugiausia X rajono gyventojai naudojasi komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugomis bei socialinėmis ir sveikatos apsaugos paslaugomis, o savivaldybės administracijos suteikiamų administracinių paslaugų kokybę bendrai vertina vidutiniškai. Respondentai mano, jog sumažinus biurokratiją, didinant darbuotojų kompetenciją bei atkreipiant dėmesį į aptarnavimo laiko trukmę, savivaldybės teikiamų viešųjų paslaugų kokybė pagerėtų.

2. Vertinant gyventojų gyvenimo kokybę išaiškėjo, kad X rajono gyventojų gyvenimo kokybę labiausia lemia materialinė gerovė, dvasinė savijauta, darnus šeimyninis gyvenimas ir gyvenamoji aplinka. Pažymėtina, jog su šiais teiginiais siejasi ir respondentų vardijamos pagrindinės X rajono problemos, iš kurių didžiausia – sunku rasti darbą (apklausos metu darbo ieškojo per 15 proc. apklaustųjų).

3. Aiškinantis gyventojų nuomonę apie kultūrinio gyvenimo poreikių tenkinimą X rajone išaiškėjo, jog kultūrinio gyvenimo poreikiai tenkinami iš dalies. Vertinant rajono kultūros būklę pastebėta, kad net beveik 34 proc. respondentų sunku kaip nors įvertinti esamą kultūros būklę. Tuo tarpu beveik 35 proc. respondentų mano, jog X rajono kultūros plėtrai skiriamas nepakankamas dėmesys.

Vertinant X rajono sporto infrastruktūrą aiškėja panaši situacija. Beveik 50 proc. respondentų apie sporto infrastruktūros išvystymą X rajone nežino arba negali pasakyti, beveik 31 proc. respondentų mano, jog sporto infrastruktūra nepakankamai išvystyta ir tik 16 proc. patenkinti sporto infrastruktūra. Dėl gyventojų įtraukimo į sporto klubų veiklą neturi ką pasakyti taip pat du trečdaliai respondentų (tikėtina, kad patys jie aktyviai nesportuoja). Nors beveik 40 proc. apklausoje dalyvavusiųjų nežino arba jiems sunku ką nors pasakyti apie rajono savivaldybės jaunimo sportinės edukacijos veiklos pokyčius, beveik 46 proc. apklaustųjų teigia, jog sportinės edukacijos veikla ženkliai pagerėjo arba pagerėjo nežymiai.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

- Lazutka, R. (2005). Ar BVP augimas garantuoja socialinę gerovę? [žiūrėta 2017-10-02]. Prieiga per internetą: <http://www.lpsk.lt/2005/10/14/romas-lazutka-ar-bvp-augimas-garantuoja-socialine-gerove/>.
- Rakauskienė, O. G. (2010). Lietuvos gyventojų gyvenimo gerovės raida ir perspektyvos. // *Regnum est: 1990 m. Kovo 11-osios nepriklausomybės aktui – 20. Liber Amicorum Vytautui Landsbergiui: mokslo straipsnių rinkinys*, 963-992.
- Servetkienė, V. (2012). Lietuvos gyventojų gyvenimo kokybės pokyčiai: statistika ir realybė. // *Societal Innovations for Global Growth*, 1(1), 792-815.
- Stiglitz, J. E.; Sen, A.; Fitoussi, J. P. (2010). Report by the commission on the measurement of economic performance and social progress. Paris: Commission on the Measurement of Economic Performance and Social Progress. [žiūrėta 2017-10-05]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/eurostat/documents/118025/118123/Fitoussi+Commission+report>.

Summary

Citizens' satisfaction of the life quality

Quality of life is a broad concept related to common well being of society. Researches related to measuring and evaluating quality of life have been started quite recently – in the middle of last century even though the concept of quality of life has been used before with different wording, for instance, satisfaction of life, happiness, prosperity and etc. Researches about quality of life have been started in order to understand personal and public welfare.

Different evaluation methods of quality of life, satisfaction of life have been described for a long time in various scientific literature. It has to be noted that quality of life is not interpreted unambiguously and different authors choose different evaluation methods. Most of the authors (R. Lazutka, O. G. Rakauskienė, A. Sen) admits that GDP is not the only and main criterion showing well being of the country. Because of that there have been increasing number of attempts to better describe the concept of quality of life and improve its evaluation methods.

Analysis of citizens of X region of Lithuania in writing answered questionnaire (of April, 2017) is presented in this article. The aim of the article was to evaluate public services users' satisfaction/dissatisfaction of those services. Using anonymous questionnaire respondents were able to judge initial indicators of public services and life quality. The public services for evaluation were all taken from local self-government functions described in the legislation of Republic of Lithuania, however there were some exceptions. The content of those public services included a variety of areas and sectors: communal economics, active leisure and sport, recreation, culture and etc. Administrative services were also reflect in the structure of questionnaire's indicators. At the end of each section of questionnaire respondents were asked to answer open questions meaning that they had to in their own words name the biggest problems that they are facing in local governments. The conducted research which was created to analyse public services, their quality, the work of mayor's institution and life quality of specific district gives a common understanding of underlying problems. Results are encouraging to continue conducting researches analysing citizens' satisfaction of public services in more details, for example, analysing them in different sectors. Another thing to be noted, that the abundance of social researches oriented to evaluate satisfaction level gives a way for more active democracy, more effective public relations management and increased quality of life

Research showed that the X region mayor's work is appreciated by citizens. Citizens think that the most important ant mayor's functions are: help with citizens' problems related to public matters, creation of attractive city and region image as well as attraction of investments.

According to the results of the research it is clear that X region citizens rarely use services of administration. Mostly services of utilities, environment cleaning, social and health care are used. The quality of those service have been evaluated satisfactorily. According to respondents to increase the quality of the public services effort should be put in decreasing bureaucracy, increasing competency of workers as well as improving service time.

Respondents of X region claim that tangible, spiritual well-being, harmonious family life and environment have a huge impact on the quality of life. Correlation between before mentioned factors and problems mentioned by X region respondents is clear, while one of the biggest problem is difficulties to find a job (during a period of research 15 % of respondents have been looking for a job).

When it comes to respondents' opinion towards cultural life in X region it has been revealed that the needs of citizens are met only partially. While trying to evaluate X region's cultural conditions it has been noticed that for 34 % of respondents it is difficult too perform an evaluation on that. On the other hand, 35 % of respondents claim that there is lack of attention give to development of X region's culture.