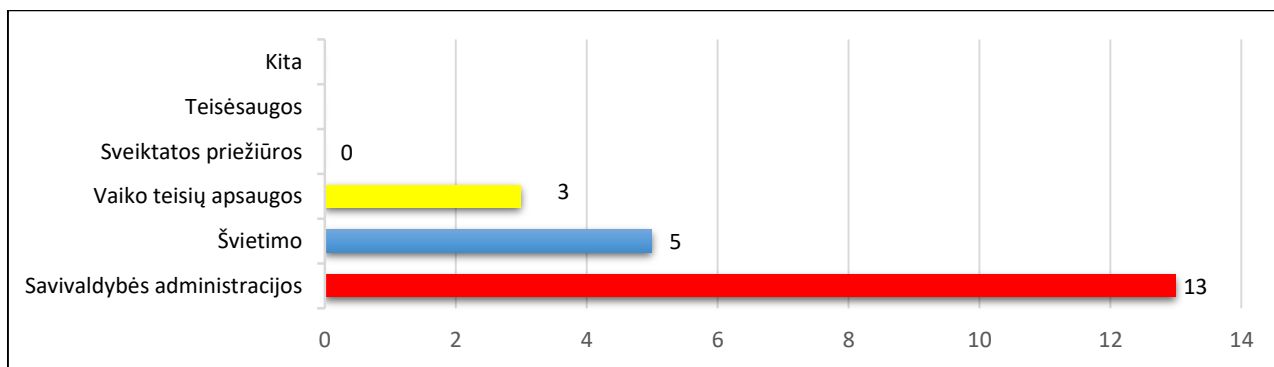


## ANYKŠČIŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO 2025 M. SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ APKLAUSOS REZULTATAI

Anykščių rajono socialinių paslaugų centras (toliau – Centras), siekdamas nuosekliai gerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę ir užtikrinti efektyvų bendradarbiavimą su bendruomene bei partneriais, inicijavo ir atliko anketinę apklausą „Suinteresuotų šalių pasitenkinimas Centro informacijos sklaida ir komunikacija“. Pagrindinis tyrimo tikslas – įvertinti suinteresuotų šalių nuomonę apie Centro teikiamos informacijos prieinamumą, aiškumą bei vidinės ir išorinės komunikacijos procesų efektyvumą, siekiant nustatyti tobulintinas veiklos sritis. Šio tyrimo metodologijai ir organizavimui pasirinktas anoniminės anketinės apklausos internetu metodas. Duomenims rinkti naudotas specialiai šiam tyrimui sukurtas klausimynas, kuris buvo viešai paskelbtas ir vykdomas specializuotoje platformoje [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt). Apklausos nuoroda išliko aktyvi dvejus mėnesius – 2025 m. lapkričio–gruodžio dienomis, o per šį laikotarpį tyrimo anketą savanoriškai užpildė 21 respondentas, atstovaujantis Centro suinteresuotąsias šalis. Gauti tyrimo rezultatai suteikia vertingų įžvalgų apie Centro komunikacijos stipriąsias puses bei padeda numatyti konkrečias priemones informacijos sklaidos kokybei optimizuoti. Žemiau pateikiama išsami gautų duomenų analizė ir apibendrintos išvados.

*1 pav. Respondentų (socialinių partnerių) pasiskirstymas pagal jų veiklos sritis*

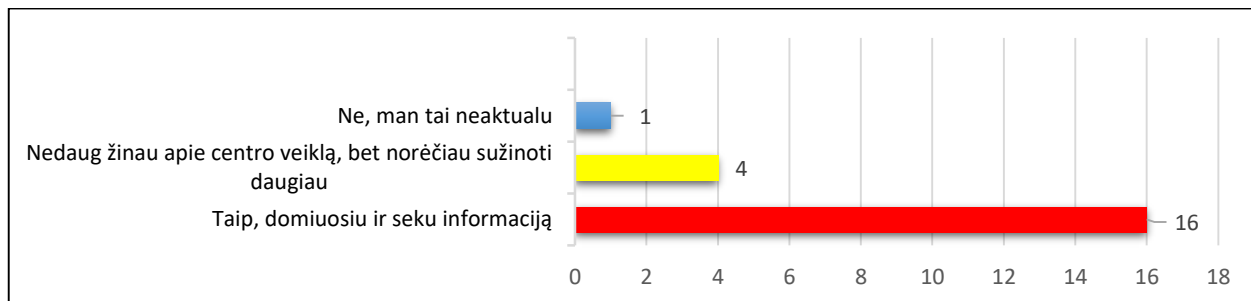


Apklausos rezultatai rodo, kad didžiausią respondentų dalį sudarė savivaldybės administracijos atstovai – 13 (62 proc.) (žr. 1 pav.). Taip pat apklausoje dalyvavo 5 švietimo sektoriaus atstovai, sudarę 24 proc. ir vaiko teisių apsaugos srities atstovai – 3 (14 proc.). Atsižvelgiant į tai, kad 100 proc. respondentų sudarė pagrindinių Centro socialinių partnerių atstovai, galima teigti, jog apklausos rezultatai atspindi suinteresuotų institucijų, tiesiogiai bendradarbiaujančių su Centru požiūrį ir yra tinkami paslaugų kokybės vertinimui.

Į klausimą „Ar domitės Centro veikla“ apklausos rezultatai parodė (žr. 2 pav.), kad 16 (76 proc.) respondentų domisi Centro veikla ir nuolat seka informaciją apie Centro veiklą. 4 (19 proc.)

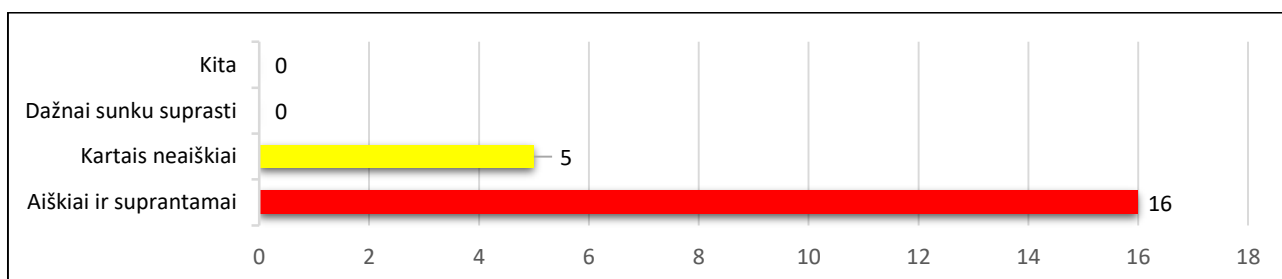
respondentų pažymėjo, kad nėra pakankamai susipažinę su Centro veikla, tačiau norėtų daugiau sužinoti informacijos.

2 pav. Respondentų suinteresuotumo ir domėjimosi Centro veikla pasiskirstymas



Tik 1 (5 proc.) respondentų nurodė, kad Centro veikla jiems nėra aktuali. Šie rezultatai rodo, kad didžioji dauguma 20 (95 proc.) respondentų yra suinteresuoti Centro veikla, kas patvirtina Centro veiklos aktualumą ir suinteresuotų šalių įsitraukimą.

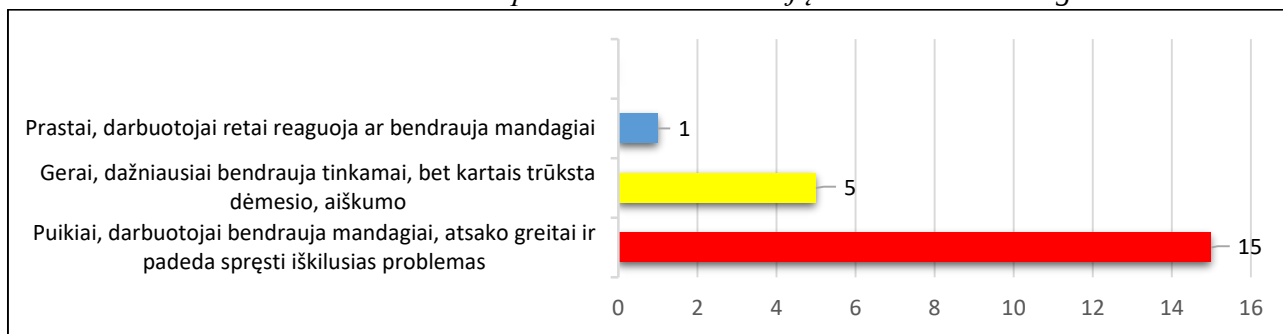
3 pav. Centro teikiamos informacijos aiškumo ir suprantamumo vertinimas



Vertinant atsakymus į klausimą „Kiek aiškiai ir suprantamai Centras pateikia informaciją apie savo veiklą ir teikiamas paslaugas?“, išryškėjo teigiamos informacijos sklaidos tendencijos (žr. 3 pav.). Didžioji dalis – 16 (76 proc.) – respondentų Centro teikiamą informaciją įvardijo kaip visiškai aiškią ir suprantamą. Likę 5 (24 proc.) apklaustųjų pažymėjo, kad informacija kartais būna neaiški, tačiau didesnių sunkumų ją suprantant jiems nekyla. Šie duomenys leidžia daryti prielaidą, kad visi tyrime dalyvavę socialiniai partneriai (100 proc.) bendrą informacijos pateikimą vertina palankiai. Todėl Centro vykdoma informacijos sklaida laikytina atitinkančia kokybės reikalavimus, kartu indikuojant potencialią galimybę dar labiau tobulinti ir paprastinti pateikiamo turinio formą, kad būtų eliminuoti net ir minimalūs neaiškumai.

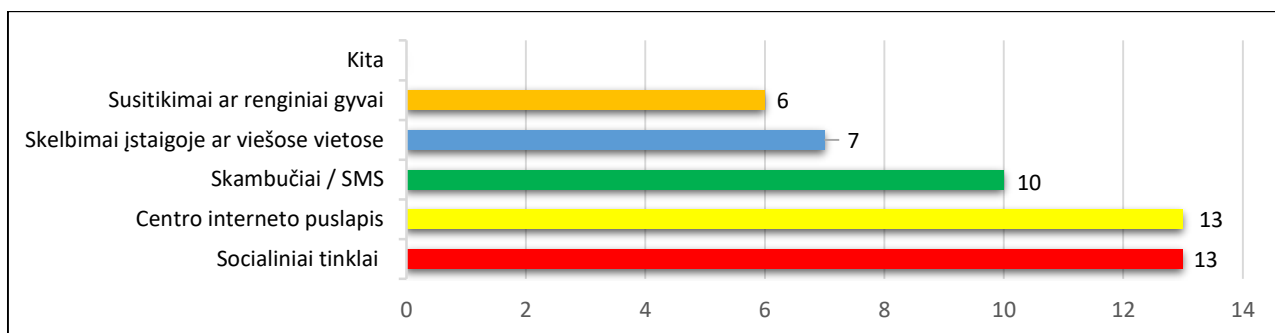
Analizuojant atsakymus į klausimą „Kaip vertinate Centro darbuotojų bendravimą ir reagavimą į Jūsų klausimus ar pasiūlymus?“, išryškėjo aukštas darbuotojų profesionalumo vertinimas (žr. 4 pav.). Didžioji dalis – 15 (71 proc.) – respondentų Centro specialistų komunikaciją ir reakciją į kreipimasis įvertino puikiai, išskirdami jų mandagumą, operatyvumą bei nuoširdžias pastangas padėti sprendžiant iškilusias problemas.

4 pav. Centro darbuotojų bendravimo ir reagavimo vertinimas



Dar 5 (24 proc.) apklausos dalyvių šį aspektą įvardijo gerai, pažymėdami, kad bendravimas dažniausiai yra tinkamas, nors kartais pasigendama didesnio abipusio dėmesio ar situacijos detalių aiškumo. Likusi nedidelė dalis – 1 (5 proc.) respondentų – išreiškė kritiškesnę poziciją, nurodydami, kad informacijos pateikimo procese pasigenda didesnio operatyvumo ar paslaugumo. Atsižvelgiant į tai, kad absoliuti dauguma 20 (95 proc.) tyrimo dalyvių Centro darbuotojų bendravimą ir reagavimą vertina palankiai, galima daryti išvadą, jog tarpasmeninės komunikacijos kokybė atitinka nustatytus reikalavimus. Visgi gauti kritiškesni atsakymai indikuoja poreikį stiprinti vidinę procesų kontrolę, siekiant užtikrinti vienodai aukštus klientų aptarnavimo ir komunikacijos standartus visais atvejais.

5 pav. Respondentams priimtinausių informacijos perdavimo būdų pasiskirstymas



Analizuojant atsakymus į klausimą „Kokie informacijos perdavimo būdai Jums atrodo priimtiniausi?“, paaiškėjo, kad suinteresuotos šalys teikia pirmenybę kelių skirtingų komunikacijos kanalų deriniui (žr. 5 pav.). Kadangi respondentai turėjo galimybę pasirinkti keletą variantų, gauti rezultatai atspindi prioritetinių kanalų visumą. Dažniausiai tyrime minėtos skaitmeninės priemonės: po 13 arba 27 proc. visų pasirinkimų teko Centro paskyroms socialiniuose tinkluose bei oficialiai interneto svetainei. Tai patvirtina, kad modernūs skaitmeniniai sklaidos kanalai išlieka pagrindine ir efektyviausia suinteresuotų šalių pasiekimo priemone.

Operatyvų tiesioginį ryšį – telefono skambučius arba SMS žinutes – kaip priimtina būdą pažymėjo 10 (20 proc.) apklausos dalyvių. Tradicines vizualines priemones, tokias kaip skelbimai Centre ar kitose viešose vietose, įvardijo 7 (14 proc.), o tiesioginius susitikimus bei renginius gyvai

– 6 (12 proc.) respondentų. Toks nuomonių pasiskirstymas indikuoja, kad siekiant maksimalaus informacijos pasiekiamumo, tikslinga taikyti integruotos komunikacijos strategiją, kurioje skaitmeninių kanalų dominavimas yra sėkmingai derinamas su asmeniniu ir tradiciniu informacijos perdavimu.

Kokybinė atsakymų analizė į atvirą klausimą „Jūsų nuomone, ką galėtumėm patobulinti, kad informacijos sklaida ir komunikacija su suinteresuotomis šalimis būtų efektyvesnė?“ atskleidė konstruktyvų socialinių partnerių įsitraukimą. Konkrečius siūlymus bei įžvalgas pateikė 52 proc. apklausos dalyvių. Svarbu pabrėžti, kad gautas grįžtamasis ryšys yra orientuotas ne į kritinių komunikacijos trūkumų identifikavimą, o į jau veikiančių procesų tobulinimą ir tolimesnį jų optimizavimą. Respondentų išsakytos rekomendacijos telkiasi ties informacijos prieinamumo didinimu, pateikiamo turinio supaprastinimu bei abipusio bendradarbiavimo stiprinimu. Tai indikuoja aukštą suinteresuotų šalių partnerystės brandą ir bendrą siekį prisidėti prie Centro veiklos kokybės augimo.

Apibendrinti tyrimo duomenys leidžia padaryti šias išvadas:

- *Domėjimasis veikla:* Didžioji dalis respondentų – 20 – domisi Centro veikla. Iš jų 16 informaciją seka nuolat, o 4 norėtų sužinoti daugiau. Tik 1 respondentui ši veikla nėra aktuali.
  - *Informacijos aiškumas:* Visi 21 apklaustasis Centro teikiamą informaciją supranta: 16 ją vertina kaip visiškai aiškia, o 5 nurodė, kad neaiškumų kyla tik kartais.
  - *Darbuotojų bendravimas:* Didžioji dauguma – 20 – respondentų darbuotojų bendravimą ir reagavimą į paklausimus vertina teigiamai: 15 – puikiai, 5 – gerai. Kritiškesnę nuomonę dėl operatyvumo ar paslaugumo stokos išreiškė 1 apklausos dalyvis.
  - *Komunikacijos kanalai:* Kadangi buvo galima rinktis kelis variantus, priimtinausiais informacijos gavimo būdais įvardyti socialiniai tinklai (13 pasirinkimų) ir Centro interneto svetainė (13 pasirinkimų). Taip pat respondentams svarbūs skambučiai bei SMS žinutės (10), skelbimai Centre ar viešose vietose (7) bei gyvi susitikimai ir renginiai (6).
  - *Tobulinimo pasiūlymai:* Konkrečius siūlymus bei rekomendacijas, kaip efektyvinti informacijos sklaidą, pateikė 11 respondentų. Jų įžvalgos susijusios su informacijos prieinamumo didinimu ir turinio supaprastinimu.
-