

**Iveta Katelo, Irēna Kokina, Vitālijs Raščevskis**

**PUBLISKO ADMINISTRATĪVO PAKALPOJUMU KVALITĀTES  
NOVĒRTĒJUMS LATVIJĀ**

DOI: [https://doi.org/10.9770/szv.2023.2\(4\)](https://doi.org/10.9770/szv.2023.2(4))

**Citēšanai:** Katelo I., Kokina I., Raščevskis V. (2023) Publisko administratīvo pakalpojumu kvalitātes novērtējums Latvijā. *Sociālo Zinātņu Vēstnesis*, 37(2): 63-89. [https://doi.org/10.9770/szv.2023.2\(4\)](https://doi.org/10.9770/szv.2023.2(4))

Šobrīd pakalpojumu nozarei tiek pievērsta arvien lielāka uzmanība, ņemot vērā tās lomu sabiedrības sociāli-ekonomiskajā attīstībā. Īpašu vietu šajā jomā ieņem publiskie pakalpojumi, kas tiek īstenoti, lai apmierinātu iedzīvotāju vajadzības. Publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošana ir viens no būtiskiem mērķiem valsts pārvaldes darbības uzlabošanā Latvijā un pasaulē. Pētījuma mērķis bija novērtēt Latvijas valsts pārvaldes iestāžu sniegto administratīvo pakalpojumu kvalitāti, salīdzināt to ar līdzīgiem pētījumiem citās valstīs. Pētījuma bāze: Valsts pārvaldes iestādes (6) un to filiāles (17) Latvijā. Pētījums balstīts uz publisko pakalpojumu klientu izlasi Latvijas lielākajās pilsētās - Rīgā, Daugavpilī, Jelgavā, Ventspilī un Valmierā. Pētījumā piedalījās 292 nejausi izvēlēti valsts pārvaldes iestāžu klienti, kuri pirms un pēc iestādes apmeklējuma aizpildīja SERVQUAL anketas. Aptauju anketas tika ievāktas 2017.-2018.gadā. Klientu izlasi var raksturot kā nejausu un administratīvi-teritoriālu, ievērojot plānošanas reģionu proporcionālo pārstāvēniecību. Datu apkopošanai tika izmantots pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modelis – *SERVQUAL* instruments. Tika veikta pētījuma datu faktoranalīze un klasteranalīze. Pakalpojumu sniegšanas kvalitātei visās kvalitātes dimensijās sniegts negatīvs vērtējums. Kā zema novērtēta arī lielāko pētīto valsts institūciju ekonomiskā efektivitāte. Analizējot publisko pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas rezultātus pēc aptaujāto klientu dzīvesvietas, secināts, ka Latgales iedzīvotāji pakalpojumu kvalitāti novērtēja mazāk negatīvi. Pārējās analizētajās reģionu pilsētās un Rīgā publisko pakalpojumu kvalitāte vērtēta kā gandrīz divas reizes zemāka. Pētījuma ietvaros identificēti faktori, kādus Latvijas publiskās pārvaldes institūciju klienti sniegto administratīvo pakalpojumu kvalitātē uzskata par svarīgiem, bet kādus par mazāk svarīgiem. Noteikti klasteri jeb grupas, kādus veido Latvijas publiskās pārvaldes klienti, pēc faktoriem, kas tiem ir svarīgi saņemto pakalpojumu kvalitātē.

**Atslēgvārdi:** publiskie administratīvie pakalpojumi; kvalitāte. pakalpojumu kvalitāte, efektivitāte, *SERVQUAL* modelis.

**Quality assessment of public administrative services in Latvia**

At present, the service sector receives growing attention taking into account its role in the socio-economic development of the society. Public services produced to meet the demands of the population occupy a special place in this sphere. Improving the quality of public services is one of the essential goals in improving the functioning of public administration in Latvia and globally. The purpose of the study was to assess the quality of administrative services provided by Latvian state administration institutions, to compare it with similar studies in other countries. Research base: Public administration institutions (6) and their branches (17) in Latvia. The study is based on a sample of public service clients in Latvia's largest cities - Riga, Daugavpils, Jelgava, Ventspils and Valmiera. The research participants are 292 selected customers of public administration institutions who filled in SERVQUAL questionnaires before and after their visit to an institution. Survey questionnaires were collected in 2017-2018. The sample of customers is occasional and administratively territorial, observing the proportional representation of planning regions. The service quality assessment model – the SERVQUAL instrument was used for the data collection. Factor analysis and cluster analysis of the study data were performed. Service provision quality in all quality dimensions has been given a negative evaluation. The economic efficiency of the largest state institutions understudy is low, and so is the quality of provided services as evaluated by their customers. Analyzing the results of the evaluation of the quality of public services according to the place of residence of the surveyed customers, it was concluded that the residents of Latgale assessed the quality of services less negatively. In the other cities of the regions

analyzed and in Riga, the quality of public services was assessed as almost two times lower. Within the framework of the study, factors were identified which the clients of Latvian public administration institutions consider important in the quality of the provided administrative services, and which factors are considered less important. Certain clusters or groups, which are formed by Latvian public administration clients, according to factors that are important to them in the quality of the services they receive.

**Keywords:** public administrative services, quality, service quality, efficiency, SERVQUAL model.

#### **Оценка качества государственных административных услуг в Латвии**

В настоящее время все больше внимания уделяется сфере услуг с учетом ее роли в социально-экономическом развитии общества. Особое место в этой сфере занимают государственные услуги, которые реализуются для удовлетворения потребностей граждан. Повышение качества государственных услуг является одной из основных целей повышения эффективности государственного управления в Латвии и в мире. Цель исследования состояла в том, чтобы оценить качество административных услуг, предоставляемых латвийскими государственными административными учреждениями, сравнивая результаты с аналогичными исследованиями в других странах. База исследования: Государственные административные учреждения (6) и их филиалы (17) в Латвии. Исследование основано на выборке клиентов государственных услуг в крупнейших городах Латвии – Риге, Даугавпилсе, Елгаве, Вентспилсе и Валмиере. В исследовании приняли участие 292 случайно выбранных клиента учреждений государственного управления, которые заполнили анкеты *SERVQUAL* до и после посещения учреждения. Опрос проводился в 2017–2018 годах. Выборку клиентов можно охарактеризовать как случайную и административно-территориальную, соблюдая пропорциональное представительство регионов планирования. Для сбора данных использовалась модель оценки качества обслуживания - инструмент *SERVQUAL* (Parasuraman et al. 1988). Проведен факторный и кластерный анализ данных исследования. Качество предоставления услуг оценивается отрицательно по всем параметрам качества. Экономическая эффективность крупнейших исследованных государственных учреждений также была оценена как низкая. Анализируя результаты оценки качества государственных услуг по месту жительства опрошенных клиентов, был сделан вывод, что жители Латгалии оценивают качество услуг менее негативно. В остальных городах анализируемых регионов и в Риге качество государственных услуг было оценено почти в два раза ниже. В рамках исследования были выявлены факторы, которые клиенты латвийских учреждений государственного управления считают важными для качества предоставляемых административных услуг, а какие менее важными. Кластеры или группы, сформированные клиентами латвийского государственного управления, были определены в соответствии с важными для них факторами качества получаемых ими услуг.

**Ключевые слова:** государственные административные услуги, качество, качество услуг, эффективность, модель *SERVQUAL*.

#### **Ievads**

Viena no nozīmīgākajām mūdienu pasaules ekonomikas attīstības tendencēm ir pakalpojumu nozares lomas palielināšanās, ko apstiprina pakalpojumu ražošanas līmeņa pieaugums salīdzinājumā ar materiālu ražošanu, ievērojams piedāvāto pakalpojumu klāsta un nodarbināto skaita pieaugums nozarē.

Šī tendence ir nenoliedzama valstīs ar attīstītu sociāli ekonomisko sistēmu, kur pakalpojumu īpatsvars kopējā IKP ir aptuveni 70%. Pakalpojumu īpatsvars IKP Latvijā pēc nozaru pievienotās vērtības 2019. gadā sasniedza 74,4% (LR Ekonomikas ministrija 2020). Šobrīd pakalpojumu nozarei tiek pievērsta arvien lielāka uzmanība, ņemot vērā tās lomu sabiedrības sociāli ekonomiskajā attīstībā. Īpašu vietu šajā jomā ieņem publiskie pakalpojumi, kas tiek izstrādāti, lai apmierinātu iedzīvotāju vajadzības. Vairāki pētījumi liecina, ka publisko pakalpojumu kvalitāte būtiski ietekmē iedzīvotāju apmierinātību ar

šiem pakalpojumiem, savukārt iedzīvotāju apmierinātība ar publisko pakalpojumu kvalitāti pozitīvi ietekmē viņu uzticēšanos valdībai (Wilantika, Wibisono 2021). Publisko pakalpojumu kvalitātes pilnveidošana ir viens no svarīgiem mērķiem valsts pārvaldes darbības uzlabošanā Latvijā un pasaulē.

Publiskajā sektorā ietilpst valsts un pašvaldību institūcijas un to komercsabiedrības, uzņēmumi ar valsts vai pašvaldību kapitāla daļām 50% u.c. Publiskā pārvalde darbojas konkrētā juridiskā ietvarā, kāds ir noteikts ārējos normatīvajos aktos. Pakalpojumu sniegšanas kvalitāte un efektivitāte ir būtiski priekšnoteikumi publisko pakalpojumu sniegšanas procesa uzlabošanai. Publisko pakalpojumu novērtēšanai jāklūst par nepieciešamu uzdevumu turpmākajām darbībām, kas var pozitīvi ietekmēt valsts iestāžu sniegto pakalpojumu kvalitāti (de Menezes, Pedrosa 2022). Lai kvalitātes uzlabošanas ieguvumi kļūtu pietiekami lieli, prasību pamatofības un pakalpojumu kvalitātes kritiska izvērtēšana var dot būtisku efektu administratīvā sloga mazināšanā un valsts pārvaldes uzlabošanā (VARAM 2013). Lai veicinātu valsts pārvaldes uzlabošanu, nepieciešams īstenot administratīvās reformas un modernizēt publiskos pakalpojumus.

Administratīvās reformas ir globāla mūsdienu tendence. Gan attīstītās, gan jaunattīstības valstīs atzīst administratīvās reformas kā dzinējspēku, lai veicinātu ekonomisko izaugsmi, demokratizāciju, taisnīgumu un attīstītu citus sociālās dzīves aspektus (Dinh 2014; Vasconcelos 2021). Administratīvajai reformai Latvijā jāpadara administratīvo sistēmu efektīvāku un jāuzlabo publisko pakalpojumu kvalitāti. ES valstīs, tostarp Latvijā, publiskā sektora modernizācija balstās uz privātajā sektorā izstrādātām likumsakarībām un procesiem. Privātajā sektorā akceptēto klientu apkalpošanas standartu pielietošana valsts pārvaldē ir viena no valsts pārvaldes aktualitātēm Latvijā.

Pakalpojumu kvalitātes novērtējums Latvijas valsts pārvaldē var sniegt pamatotu ieguldījumu valsts pārvaldes iestāžu darbības kvalitātes un efektivitātes paaugstināšanā.

### **Pētījuma teorētiskais pamatojums**

Publiskais pakalpojums tiek definēts kā materiāls vai nemateriāls tiešs labums, ko publiskā pārvalde nodrošina privātpersonai vispārējā labuma pakalpojuma, pārvaldes (individuālā) pakalpojuma vai saimnieciskā pakalpojuma veidā (VARAM 2012). Kā galvenie publisko pakalpojumu veidi jāmin vispārējā labuma pakalpojumi (ceļu, uzturēšana, ielu apgaismošana), pārvaldes (individuālie) pakalpojumi, pie kuriem tiek pieskaitīti administratīvie pakalpojumi (reģistrēšana, izziņas, atļaujas, nodokļi, pabalsti) un fiziskie pakalpojumi (sociālā aprūpe, izglītība, veselības aprūpe) kā arī saimnieciskie pakalpojumi (dzīvojamo māju apsaimniekošana).

Publiskais sektors ir valsts un pašvaldību iestādes un to komercsabiedrības, komercsabiedrības ar valsts vai pašvaldību kapitāla daļu 50% un vairāk, kā arī nodibinājumi, biedrības, fondi un to komercsabiedrības. Publiskā pārvalde darbojas konkrētā juridiskā ietvarā, kāds ir noteikts ārējos normatīvajos aktos.

Administratīvie pakalpojumi ir publiskie (t.i., valsts un pašvaldību) pakalpojumi, ko sniedz valsts pārvaldes iestādes un pašvaldības (Koliushko 2009). Jebkurš sabiedriskais pakalpojums ir orientēts uz klientu vajadzību apmierināšanu, kuras var klasificēt dažādi (Maslow 1943; Škapars 2010).

Mēs varam definēt kvalitāti dažādos veidos; nav vienotas, universālas kvalitātes definīcijas (Shariff 2012). Dažādi autori, piemēram, Berri ar kolēģiem (Berry et al. 1985), definē kvalitāti kā atbilstību specifikācijām, īpaši klientu specifikācijām. Organizācija var novērtēt sniegto pakalpojumu kvalitāti, izpētot klientu viedokļus. Šādi rīkojoties, organizācija var palielināt atbilstību klientu vēlmēm un uzlabot savas konkurētspējas priekšrocības (Shariff 2012).

Kvalitāte ir produkta īpašību kopums, kas nosaka tā spēju apmierināt iepriekš noteiktās patērētāja vajadzības. Kvalitāti var izteikt ar vienkāršotu formulu (International Organization for Standardization 2015):

$$Q=P-E \quad (1.)$$

kur:

*Q* – kvalitātes līmenis(ballēs, pēc 5baļļu Likerta skalas),

*P* – patērētāja saņemtais rezultāts(ballēs, pēc 5baļļu Likerta skalas),

*E* – patērētāja vēlamais rezultāts(ballēs, pēc 5baļļu Likerta skalas).

Ja iegūtais kvalitātes līmeņa novērtējums ir skaitliski pozitīvs, tad saņemto rezultātu klients novērtē augstāk par vēlamo. Ja iegūtais kvalitātes līmeņa novērtējums ir skaitliski negatīvs, tad saņemto rezultātu klients novērtē zemāk par vēlamo.

Pakalpojumu kvalitāte ir sarežģīts konstrukts, kuram pakalpojumu mārketinga literatūrā pievērsta liela uzmanība (Gronroos 1984, Parasuraman et al. 1985).

Pakalpojuma kvalitātes agrīno izpēti veica Gronroos (Gronroos 1984). Gronroos norādīja, ka, lai organizācija gūtu panākumus, ir ļoti svarīgi, lai tā izprastu klientu attieksmi pret sniegtajiem pakalpojumiem. Šis modelis novērtē pakalpojuma kvalitāti, salīdzinot sagaidāmo un uztverto kvalitāti. Gronroos (Gronroos 1984) piedāvāja trīs pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas dimensijas: tehnisko kvalitāti, funkcionālo kvalitāti un tēlu.

Divdesmitā gadsimta astoņdesmito gadu vidū Beri, Parasuramans un Zeithaml (Berry et al. 1985) sāka pētīt pakalpojumu kvalitātes noteicošos faktoros un to, kā klients novērtē pakalpojumu kvalitāti, pamatojoties uz uztvertās pakalpojumu kvalitātes koncepciju (Gronroos 1984).Tika atklāti 10 noteicošie faktori, kas raksturo klientu uztveri par pakalpojumu. Viens no noteicošajiem faktoriem, kompetence, ir tieši saistīts ar rezultāta tehnisko kvalitāti, bet otrs, uzticamība, ar uztvertās kvalitātes aspektu. Pārējie noteicošie faktori ir vairāk vai mazāk saistīti ar uztvertās kvalitātes procesa dimensijām (Gronroos 2005).

Turpmāko pētījumu rezultātā desmit pakalpojumu kvalitāti noteicošie faktori tika samazināti līdz pieciem (Gronroos 2005): materiālie ieguvumi, drošums, atsaucība, kompetence un empātija.

*SERVQUAL* metode radās kā instruments, ar kura palīdzību var noteikt, kā klienti uztver pakalpojuma kvalitāti. Šis instruments ir balstīts uz pieciem iepriekšminētajiem faktoriem un salīdzinājumu starp klientu cerībām vai gaidām par to, kā pakalpojums jāveic, un viņu pieredzi, kā pakalpojums tiek sniegts (cerību noraidīšana vai apstiprināšana).

Piecu noteicošo faktoru raksturošanai tiek izmantoti 22 atribūti, un respondentiem tiek lūgts norādīt (septiņu punktu skalā no “Pilnīgi nepiekrītu” līdz “Pilnīgi piekrītu”), ko viņi

sagaidīja no pakalpojuma un kā viņi uztvēra pakalpojumu. Balstoties uz starpību starp cerībām (gaidām) un reāli saņemto pakalpojumu, var aprēķināt kopējo kvalitātes rādītāju. Efektivitātes konstruktus var klasificēt kā galveno ekonomikā. Efektivitāte ir viens no svarīgākajiem cilvēka darbības rādītājiem, analizējot pēc ekonomiskās darbības rezultātiem. Kā ekonomiskā kategorija efektivitāte nodrošina vienotu ekonomiskās darbības kvalitatīvo un kvantitatīvo raksturojumu. Pētnieki L.F. Shampine, M.W. Reichelt (Shampine, Reichelt 1992) atzīmējuši, ka ekonomisko efektivitāti "raksturo attiecība starp ražošanas procesā izmantoto resursu vienību skaitu un iegūtā produkta daudzumu".

Efektivitāte ir attiecība starp sasniegto rezultātu un izmantotajiem resursiem (International Organization for Standardization 2015). Efektivitāti publiskajā sektorā varētu salīdzināt ar efektivitāti privātajā sektorā tikai tad, ja mērķi ir identiski; un pat šajā gadījumā tā nav pilnībā salīdzināma, jo valsts sektors darbojas jomās, kurās tiek ņemti vērā ne tikai ekonomiskie ieguvumi, bet arī sociālās problēmas, piemēram, sociāle pabalsti (Stoian, Ene 2003). Valsts izdevumu efektivitāte nozīmē saistību starp ieguldījumu ekonomisko un sociālo ietekmi. Analizējot publiskā sektora efektivitāti, lielākā daļa pētnieku atsaucas uz ekonomisko efektivitāti, kas kā konstrukts ņemta no privātā sektora. Pēc D.M. Mihaiu un A. Opreana domām efektivitāte publiskajā sektorā ir ekonomiskās efektivitātes un sociālās ietekmes summa (Mihaiu, Opreana 2010).

Faktori, kas ietekmē efektivitāti publiskajā sektorā ir:

- Ieguldītie resursi. Publiskajā sektorā resursus ir daudz grūtāk noteikt nekā privātajā sektorā, jo lielākoties sabiedriskie pakalpojumi pārklājas un tiek izmantoti resursi no vairākiem avotiem. Bet kopumā publiskajā sektorā tiek ieguldīti resursi, kas nāk lielākoties no ievāktajiem nodokļiem.
- Darbības rezultāti. Publiskajā sektorā tos ir grūtāk izteikt skaitļos nekā ieguldījumus, jo tiem var būt gan ekonomiska, gan sociāla dimensija. Latvijas pētnieks E. Stals ar līdzautoriem (Stals et al. 2020) savā pētījumā salīdzinājis Latvijas pašvaldību sociālās aprūpes centru tehnisko efektivitāti, tomēr nav apskatījuši sociālo dimensiju.

Privātā sektora darbības rezultātiem ir tirgus daļas vērtība; tos ir viegli novērtēt, savukārt publiskajā sektorā darbības rezultātus ir grūti novērtēt kopumā (Mihaiu, Opreana 2010). Tomēr D. Hola un E. Lobinas pētījumā konstatēts, ka valsts un privātajām organizācijās efektivitāte būtiski neatšķiras (Hall, Lobina 2005).

Pēc autoru domām, publiskā sektora efektivitāti var definēt kā organizācijas darbības rezultāta (sniegto pakalpojumu skaita) un izmaksu attiecību, bet publiskajā sektorā darbības rezultāta un izmaksu noteikšana ir sarežģīta.

Uzņēmuma vai iestādes darbības efektivitāte un iespēja to paaugstināt ir aktuāla vadībinātnes problēma. Pašlaik šīs problēmas nozīmīgums pieaug, jo pastiprinās konkurence starp ražotājiem, patērētāji un klienti izvirza paaugstinātas prasības pret produkcijas vai pakalpojuma kvalitāti un cenu.

Administratīvajai reformai Latvijā, būtu jāpadara administratīvo sistēmu efektīvāku, jāuzlabo publisko pakalpojumu kvalitāte. Administratīvo pakalpojumu kvalitātes novērtēšana publiskās pārvaldes iestādēs Latvijā līdz šim nav veikta. Pētījumā aplūkota esošā situācija ar valsts pārvaldes pakalpojumu kvalitāti, lai tālāk izstrādātu administratīvo pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeli. Administratīvo pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeļa izveide un attīstība publiskajā pārvaldē Latvijā var dot pamatotu

ieguldījumu sabiedrības dzīves kvalitātes uzlabošanā, tās stratēģisko mērķu sasniegšanā, pilnveidot publiskās pārvaldes iestāžu darbības efektivitāti un līdz ar to arī ekonomisko vidi.

### **Pētījuma mērķis un metodoloģija**

Pētījuma mērķis bija novērtēt Latvijas valsts pārvaldes iestāžu sniegto administratīvo pakalpojumu kvalitāti, veicot apkopoto anketēšanas datu faktoranalīzi un klasteranalīzi, salīdzināt to ar līdzīgiem pētījumiem citās valstīs. Mērķa sasniegšanai bija nepieciešams risināt sekojošus uzdevumus:

1. Izanalizēt pakalpojumu, kvalitātes, pakalpojumu kvalitātes un efektivitātes jēdzienu skaidrojuma teorētiskos aspektus.
2. Veikt publisko administratīvo pakalpojumu kvalitātes novērtējumu.
3. Salīdzināt Latvijas publisko administratīvo pakalpojumu novērtējumu ar līdzīgiem novērtējumiem citās valstīs.
4. Noskaidrot, kādus faktoros publiskās pārvaldes institūciju klienti uzskata par svarīgākiem, kādus par mazāk svarīgiem.
5. Noskaidrot, kādus klasterus jeb grupas veido publiskās pārvaldes klienti pēc faktoriem, kas tiem svarīgi saņemto administratīvo pakalpojumu kvalitātē.

Pētījuma objekts: klientu apkalpošanas kvalitāte publiskajiem administratīvajiem pakalpojumiem valsts pārvaldes iestādēs Latvijā no 2017. gada līdz 2019. gadam.

Pētījuma bāze: Valsts pārvaldes iestādes (6) un to filiāles (17) Latvijā – LR Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras Rīgas, Daugavpils, Valmieras, Jelgavas, Ventspils nodaļas, LR Valsts ieņēmumu dienesta klientu apkalpošanas centri. Rīgā, Jelgavā, Ventspilī, Valmierā, Daugavpilī, Valsts zemes dienesta klientu apkalpošanas centrs Daugavpilī, Nodarbinātības valsts aģentūras Daugavpils un Ventspils nodaļas, Daugavpils reģionālā vides pārvalde, Daugavpils tiesa, tās nodaļas Krāslavā un Preiļos.

Pētījums balstīts uz publisko pakalpojumu klientu izlasi Latvijas lielākajās pilsētās – Rīgā, Daugavpilī, Jelgavā, Ventspilī un Valmierā. Pētījumā piedalījās divi simt deviņdesmit divi nejauši izvēlēti publiskās pārvaldes iestāžu klienti, kuri pirms un pēc iestādes apmeklējuma aizpildīja SERVQUAL aptauju. Klientu izlasi var raksturot kā nejaušu, administratīvi-teritoriālu, ievērojot plānošanas reģionu proporcionālo pārstāvniecību.

Šajā pētījumā tika izmantota kvantitatīvā datu vākšanas metode, kas balstīta uz *SERVQUAL* modeli. Iegūtie dati tika analizēti, izmantojot faktoru analīzes un klasteru analīzes metodes. Metodes aprobācijai pēc zinātniskās literatūras avotiem tika sagatavotas aptauju anketas, kurās pētījuma gaitā veiktas izmaiņas jautājumu formulējumos un klientu apkalpošanas novērtējuma skalā. *SERVQUAL* modeļa anketa sastāvēja no divām daļām, katrā no kurām bija 22 apgalvojumi par pakalpojuma kvalitāti, kas sadalījumā veidoja 5 dimensiju kritēriju kopumu. Klientiem tika lūgts sniegt vērtējumu par katru apgalvojumu pēc 5 ballu skalas. A daļa parādīja klienta vēlmes attiecībā uz pakalpojuma kvalitāti un dažādu kvalitātes kritēriju nozīmi klientam. B daļa parādīja klienta saņemtā pakalpojuma novērtējumu. Anketās vērtēšanas objekts bija pakalpojuma kvalitāte kā piecu kvalitātes dimensiju kopums, kurā:

1. dimensija - materiālo ieguvumu kopums (izskats un fiziskie elementi);
2. dimensija – drošums (pārlicība, precīza izpilde);
3. dimensija - atsaucība (operativitāte un izpalīdzība);
4. dimensija - kompetence (uzmanība, uzticamība);
5. dimensija - empātija (ērta pakalpojuma saņemšana, laba komunikācija un izpratne par klientu).

*SERVQUAL* metode tika izveidota kā instruments, lai noteiktu, kā klienti uztver pakalpojuma kvalitāti. Šis rīks ir balstīts uz pieciem iepriekš minētajiem faktoriem un klientu cerību salīdzinājumu par to, kā pakalpojums ir jāsniedz, ar viņu pieredzi pakalpojuma sniegšanas jomā (noraidot vai atbilstot viņu cerībām) (Parasuraman et al. 1988). Kopējais pakalpojuma kvalitātes rādītājs tiek aprēķināts, pamatojoties uz starpību starp cerībām un saņemto pakalpojumu. Šī pētījuma mērķis ir novērtēt administratīvo pakalpojumu klientu apkalpošanas kvalitāti Latvijas valsts pārvaldes iestādēs, salīdzinot to ar līdzīgiem pētījumiem citās valstīs. Pētījumā tika pārbaudīta *SERVQUAL* metodes piemērotība pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas procesam, precizētas tās pielietošanas iespējas, eksperimentēts ar *SERVQUAL* aptaujas jautājumu formulējumiem un vērtēšanas skalu. Tika izstrādāts pētījuma modelis un pētījuma aptaujas anketa tulkota latviešu valodā. Pirms anketas izplatīšanas autori to pārskatīja, lai pārlicinātos, vai tā ir lietotājam draudzīga un tajā nav neskaidru vai sensitīvu jautājumu. Aptauja tika pārbaudīta ar divdesmit nejauši izvēlētiem sabiedrisko pakalpojumu klientiem. Aprobācija ļāva izlabot kļūdas pirms pētījuma datu vākšanas. Pēc testa aptaujas jautājumi tika mainīti, un vērtēšanas skala tika samazināta līdz 5 ballu līmenim. Lai gan autori pētīja valsts institūciju sniegtos sabiedriskos pakalpojumus, pētījums ir neatkarīgs no novērotās parādības (Lee, Wu 2015).

### **Rezultāti un diskusija**

Tika analizēti no 2017. gada līdz 2018. gadam veiktā pētījuma rezultāti. Tā statistiskā analīze atklāja šādus rezultātus (skat. 1. tabulu). Klientu sagaidāmā pakalpojuma novērtējuma vidējā vērtība ir 4,47. Klientu uztvertā pakalpojuma vidējā vērtība ir 3,98. Gaidītā pakalpojuma novērtējuma rezultāti sniegti 1. tabulā. Salīdzinot datus ar līdzīgiem pētījumiem Ēģiptē un Malaizijā, secināts, ka Latvijā klientiem ir mazākas cerības uz pakalpojumu. Pakalpojuma uztvere Latvijā novērtēta augstāk nekā Ēģiptē, bet zemāka nekā Malaizijā (skat. 1. tabulu).

1. tabula

**Klientu gaidītā pakalpojuma novērtējuma raksturojums Latvijā, salīdzinot ar Ēģipti un Malaiziju, (Likerta skala no 1 – “pilnībā nepiekrītu” līdz 5 – “pilnībā piekrītu”, n = 292 resp., Latvijā, 2017.g.–2018.g.)**

Kvalitātes dimensijas	Anketu skaits Latvijā		Vidējais gaidītais pakalpojums, n=292 resp., Latvijā (2017-2018)	Mediāna(Latvijā)	Moda (Latvijā)	Vidējais gaidītais pakalpojums, n=145resp., Ēģiptē(2012)	Vidējais gaidītais pakalpojums, n=100resp., Malaizijā(2008)
	Ticamas	Zaudētas					
Materiālie ieguvumi	292	0	4,1575	4,2500	5,00	6,029	4,69
Drošība	292	0	4,7301	5,0000	5,00	6,194	5,81
Atsaucība	292	0	4,6986	5,0000	5,00	6,181	4,67
Kompetence	292	0	4,5325	4,7500	5,00	6,217	4,81
Empātija	292	0	4,2363	4,4000	5,00	5,836	5,73
<b>Kopā</b>	<b>292</b>	<b>0</b>	<b>4,4721</b>	<b>4,5909</b>	<b>5,00</b>	<b>6,091</b>	<b>5,142</b>

**Avots:** autoru veidotā tabula, statistiski apstrādājot aptaujas datus pēc SPSS 22.00, 2019; Rašids 2008; Ali, Jaseen 2012.

Klienti kā svarīgākās kvalitātes dimensijas Latvijas publiskā sektora pakalpojumu kvalitātē, novērtējuši – drošumu - vidēji 4,73 balles, atsaucību – vidēji 4,69 balles un kompetenci – vidēji 4,53 balles. Klientu uztvertā pakalpojuma novērtēšanas rezultāti ir sniegti 2. tabulā.

2. tabula

**Klientu uztvertā pakalpojuma novērtējuma raksturojums, salīdzinot ar Ēģipti un Malaiziju, (Likerta skala no 1 – “pilnībā nepiekrītu” līdz 5 – “pilnībā piekrītu”, n = 292 resp., Latvijā, 2017.g.–2018.g.)**

Kvalitātes dimensijas	Anketu skaits Latvijā		Vidējais uztvertais pakalpojums, n=292 resp., Latvijā (2017-2018)	Mediāna (Latvijā)	Moda (latvijā)	Vidējais uztvertais pakalpojums, n=145resp., Ēģiptē (2012)	Vidējais uztvertais pakalpojums, n=100resp., Malaizijā(2008)
	Ticamas	Zaudētas					
Materiālie ieguvumi	292	0	3,9486	4,0000	5,00	3,172	4,23
Drošība	292	0	4,0616	4,2000	5,00	3,521	5,26
Atsaucība	292	0	4,0728	4,0000	5,00	3,700	4,23
Kompetence	292	0	4,0146	4,0000	5,00	3,576	4,40
Empātija	292	0	3,8479	3,8000	5,00	3,124	5,30
<b>Kopā</b>	<b>292</b>	<b>0</b>	<b>3,9860</b>	<b>4,0000</b>	<b>5,00</b>	<b>3,418</b>	<b>4,68</b>

**Avots:** autoru veidotā tabula, statistiski apstrādājot aptaujas datus pēc SPSS 22.00, 2019, Rašids 2008; Ali, Jaseen 2012.



Viszemākais uztvertā pakalpojuma snieguma novērtējums Latvijas publiskā sektora iestādēs ir 5. kvalitātes dimensijai – empātijai (vidēji 3,84 balles), bet visaugstākais – 3. kvalitātes dimensijai – atsaucībai (vidēji 4,07 balles). Salīdzinot ar līdzīgu pētījumu datiem Ēģiptē un Malaizijā, jāsecina, ka klientu vērtējums par uztverto pakalpojumu Latvijā ir vidēji augsts. Līdzīgu vērtējumu snieguši arī klienti Ēģiptē. Savukārt Malaizijā viszemāk tika novērtēti materiālie ieguvumi, bet visaugstāk – empātija (skat. 2. tabulu).

Aprēķinot starpību starp klienta uztvertā pakalpojuma un gaidītā pakalpojuma vērtējumiem, tiek iegūta vidējā administratīvo pakalpojuma sniegšanas kvalitāte, kas visās kvalitātes dimensijās novērtēta negatīvi. Drošības, atsaučības un kompetences dimensiju kvalitāte novērtēta attiecīgi ar -0,668 ballēm, -0,626 un -0,518 ballēm. Mazāk negatīvi vērtēta materiālo ieguvumu (-0,209 balles) un empātijas (-0,388 balles) dimensiju kvalitāte. Salīdzinot vidējo pakalpojumu sniegšanas kvalitāti Latvijā un Ēģiptē, secināts, ka Ēģiptē tā tiek vērtēta vidēji piecas reizes zemāk. Malaizijā pakalpojumu kvalitāte ir saņēmusi mazāk negatīvu vērtējumu nekā Latvijā (skat. 3. tabulu).

3. tabula

**Publisko administratīvo pakalpojumu vidējā kvalitāte Latvijā, salīdzinot ar Ēģipti un Malaiziju, (Likerta skala no 1 – “pilnībā nepiekrītu” līdz 5 – “pilnībā piekrītu, n = 292 resp., Latvijā, 2017.g.–2018.g.)**

Kvalitātes dimensija	Vidējais gaidītā pakalpojuma(E) novērtējums Latvijā	Vidējais uztvertā pakalpojuma (P) novērtējums Latvijā	Vidējā pakalpojumu kvalitāte (P-E),n=292resp., Latvijā(2017-2018)	Vidējā pakalpojumu kvalitāte, n=145resp., Ēģiptē(2012)	Vidējā pakalpojumu kvalitāte, n=100resp., Malaizijā (2008)
Materiālie ieguvumi	4,1575	3,9486	-0,2089	-2,857	-0,09
Drošība	4,7301	4,0616	-0,6685	-2,673	-0,11
Atsaučība	4,6986	4,0728	-0,6259	-2,481	-0,09
Kompetence	4,5325	4,0146	-0,5179	-2,641	-0,08
Empātija	4,2363	3,8479	-0,3884	-2,712	-0,09
<b>Kopā</b>	<b>4,4721</b>	<b>3,9859</b>	<b>-0,4861</b>	<b>-2,672</b>	<b>-0,09</b>

**Avots:** autoru veidotā tabula, statistiski apstrādājot aptaujas datus pēc SPSS 22.00, 2019, Rašids 2008; Ali, Jaseen 2012.

Analizējot klientu aptaujas rezultātus pētāmajās valsts iestādēs, atklājas, ka vislabvēlīgāko vērtējumu klienti snieguši par Daugavpils reģionālās vides pārvaldes piedāvātajiem pakalpojumiem (no 0,147 ballēm līdz 0,424 ballēm). Visnegatīvāko vērtējumu snieguši Nodarbinātības valsts aģentūras (no -0,278 ballēm līdz -0,922 ballēm), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (no -0,215 ballēm līdz -0,882 ballēm) un Valsts ieņēmumu dienesta (no -0,217 ballēm līdz -0,892 ballēm) klienti. Gandrīz trīs reizes augstāks pakalpojuma kvalitātes novērtējums piešķirts Daugavpils tiesai (no -0,092 ballēm līdz -0,323 ballēm) un Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldei (no +0,068 ballēm līdz -0,455 ballēm) (skat. 4. tabulu). Analizējot publisko pakalpojumu kvalitātes novērtējuma rezultātus pēc aptaujāto klientu dzīvesvietas, var secināt, ka mazāk negatīvu pakalpojumu kvalitātes vērtējumu snieguši Latgales iedzīvotāji (no -0,159 ballēm līdz -0,409 ballēm).

Citās pētītajās reģionu pilsētās un Rīgā publisko pakalpojumu kvalitāte novērtēta kā gandrīz divas reizes zemāka. Rīgā klienti publisko pakalpojuma kvalitāti novērtēja intervālā no -0,144 ballēm līdz -0,842 ballēm; Valmierā – no -0,275 ballēm līdz -0,878 ballēm, Ventspilī – no -0,444 ballēm līdz -0,819 ballēm.

4. tabula

**Administratīvo pakalpojumu kvalitātes novērtējums Latvijā 2017.-2018.gadā valsts institūciju griezumā (Likerta skala 1- “pilnībā nepiekrītu”-5- “pilnībā piekrītu”, n=292 resp., 2017.-2018.g.)**

Kvalitātes dimensija	Vidējais pakalpojumu kvalitātes novērtējums NVA	Vidējais pakalpojumu kvalitātes novērtējums VSAA	Vidējais pakalpojumu kvalitātes novērtējums DRVP	Vidējais pakalpojumu kvalitātes novērtējums DT,VZD	Vidējais pakalpojumu kvalitātes novērtējums PMLP	Vidējais pakalpojumu kvalitātes novērtējums VID
Materiālie ieguvumi	-0,278	-0,215	0,162	-0,318	0,068	-0,215
Drošība	-0,729	-0,882	0,080	-0,332	-0,345	-0,786
Atsaucība	-0,922	-0,750	0,147	-0,323	-0,455	-0,662
Kompetence	-0,783	-0,680	0,221	-0,224	-0,062	-0,567
Empātija	-0,511	-0,600	0,424	-0,092	-0,055	-0,472
<b>Vidējā pakalp.kvalitāte</b>	<b>-0,642</b>	<b>-0,636</b>	<b>0,211</b>	<b>-0,254</b>	<b>-0,174</b>	<b>-0,548</b>

**Avots:** autoru veidotā tabula, veicot aptaujas datu statistisko apstrādi, 2019.

Pētniece Tetreova (Tetreova 2008) kā galveno valsts sektora darbības problēmu min efektivitāti. Efektivitāte nozīmē konkrētas sistēmas darbības mērķu sasniegšanu, t.i., iegūto rezultātu, kas novērtēts, salīdzinot iegūto stāvokli ar vēlamu. Efektivitāte kopumā ir iegūtā rezultāta attiecība pret tā izmaksām. Pēc autoru domām, ekonomisko efektivitāti var traktēt kā attiecību starp organizācijas funkcionālo rezultātu (sniegto pakalpojumu skaitu) un izmaksām. Autori ir veikuši pētāmo valsts institūciju ekonomiskās efektivitātes aprēķinus, sasaistot organizācijas sniegto pakalpojumu skaitu ar tās izdevumiem (skat. 5. tabulu) un salīdzinājuši pētāmo organizāciju ekonomisko efektivitāti, ar to sniegto pakalpojumu kvalitātes novērtējumu.

Organizāciju ar augstu ekonomisko efektivitāti, efektivitātes vērtība ir lielāka vai vienāda ar 1. Kā redzams 5. tabulā, lielāko pētāmo valsts institūciju ekonomiskā efektivitāte ir zema, tāpat kā klientu novērtētā sniegto pakalpojumu kvalitāte. Pēc iegūto datu analīzes jāsecina, ka ir vērojama valsts pārvaldes iestāžu efektivitātes lineāra korelācija ar sniegto pakalpojumu kvalitāti ( $r = 0,67$ ), tātad korelācija starp minētajiem rādītājiem ir vidēji cieša. Tādējādi, paaugstinot sniegto pakalpojumu kvalitāti, pieaugtu valsts pārvaldes iestāžu efektivitāte. Sniegto pakalpojumu kvalitāte un efektivitāte ir būtisks priekšnoteikums publisko pakalpojumu sniegšanas procesa uzlabošanai. Pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeļa ieviešana radītu sistēmisku pakalpojumu kvalitātes kontroli, pakāpeniski uzlabojot sabiedrisko pakalpojumu kvalitāti un paaugstinot valsts pārvaldes iestāžu ekonomisko efektivitāti. Administratīvo pakalpojumu sniegšanas

pilnveidošana klātienē valsts pārvaldes iestādēs veicina efektīvāku valsts pārvaldību un klientu apmierinātību dažādās vecuma grupās.

5. tabula

**Pakalpojumu kvalitātes un efektivitātes vidējās vērtības pētītajās Latvijas valsts institūcijās pēc 2017.-2018.gada datiem**

Valsts institūcijas	Sniegto pakalpojumu skaita attiecība pret izmaksām(efektivitāte)*	Vidējā sniegto pakalpojumu kvalitāte
VID	<b>0,260</b>	<b>-0,548</b>
VSAA	<b>0,129</b>	<b>-0,636</b>
NVA	<b>0,119</b>	<b>-0,642</b>
PMLP	<b>0,094</b>	<b>-0,174</b>
Valsts vides dienests (DRVP)	<b>0,025</b>	<b>-0,211</b>
Tieslietu ministrija (DT, VZD)	<b>0,012</b>	<b>-0,254</b>

**Avots:** autoru veidotā tabula, veicot aptaujas datu statistisko apstrādi, 2020.

\*Sniegto pakalpojumu skaits un izmaksas (uzturēšanas izmaksas) atbilstoši VSAA, VID, NVA, VVD, TM 2018.

No visām vecuma grupām negatīvāko pakalpojumu kvalitātes vērtējumu snieguši pensionēšanās vecuma klienti (no -0,169 ballēm līdz -0,861 ballēm). Augstāku vērtējumu snieguši respondenti vecumā no 20 līdz 40 gadiem (no -0,33 ballēm līdz 0,497 ballēm).

6. tabula

**Publisko pakalpojumu kvalitātes novērtējums pēc respondentu nodarbinātības statusa (Likerta skala 1-“pilnībā nepiekrītu”-5-“pilnībā piekrītu”, n=292 resp., 2017.-2018.g.)**

Kvalitātes dimensija	Vidējais pakalpojumu kvalitātes novērtējums Strādājošiem	Vidējais pakalpojumu kvalitātes novērtējums Pensionāriem	Vidējais pakalpojumu kvalitātes novērtējums bezdarbniekiem
Materiālie ieguvumi	-0,610	-0,350	0,420
Drošība	-0,740	-1,10	-0,992
Atsaucība	-0,604	-1,20	-0,969
Kompetence	-0,502	-0,942	-0,813
Empātija	-0,460	-0,620	-0,450
<b>Vidējā pakalp.kvalitāte</b>	<b>-0,521</b>	<b>-0,855</b>	<b>-0,644</b>

**Avots:** autoru veidotā tabula, veicot aptaujas datu statistisko apstrādi, 2019.

Analizējot iegūtos rezultātus pēc aptaujāto klientu dzimuma, atklājas, ka mazāk negatīvu pakalpojumu kvalitātes vērtējumu snieguši vīrieši (no 0,029 ballēm līdz -0,672 ballēm). Sievietes uzrādījušas zemāku pakalpojumu kvalitātes novērtējumu (no -0,296 ballēm līdz -0,704 ballēm). Mazāk negatīvs vērtējums sniegts materiālo ieguvumu dimensijai. Aptaujas rezultātu analīze atbilstoši respondentu izglītības līmenim atklāj, ka visnegatīvāk pakalpojumu kvalitāti novērtēja klienti ar vidējo profesionālo izglītību (no -

0,121 ballēm līdz -0,842 ballēm). Augstāku vērtējumu snieguši respondenti ar vidējo izglītību (no -0,269 ballēm līdz -0,538 ballēm). Vērtējot aptaujas rezultātus atbilstoši respondentu nodarbinātības statusam, tika secināts, ka visnegatīvāko pakalpojuma kvalitātes vērtējumu snieguši klienti - pensionāri (no -0,35 ballēm līdz -1,2 ballēm). Augstāku vērtējumu (no -0,261 ballēm līdz -0,740 ballēm) sniedza nodarbinātie respondenti (skat. 6. tabulu).

Salīdzinot ar līdzīgu pētījumu datiem citās Eiropas un Āzijas valstīs, jāsecina, ka Latvijas publiskā sektora sniegums ir vidēji zems (skat. 7. tabulu).

7. tabula

**Publisko pakalpojuma kvalitātes salīdzinājums Latvijā un citās valstīs**

Kvalitātes dimensija	Vidējais publisko pakalpojumu kvalitātes novērtējums Latvijā 2017.-2018.g.	Vidējais izglītības pakalpojumu kvalitātes novērtējums LLKC Latvijā 2009.-2010.g.	Vidējais pasta pakalpojumu kvalitātes novērtējums Itālijā 2000g.	Vidējais publisko pakalpojumu kvalitātes novērtējums Ēģiptē 2012.g	Vidējais publisko pakalpojumu kvalitātes novērtējums Malāzijā 2008.g
Materiālie ieguvumi	-0,208	-0,505	1,3	-2,857	-0,09
Drošība	-0,668	0,367	-0,9	-2,673	-0,11
Atsaucība	-0,625	0,937	-0,2	-2,481	-0,09
Kompetence	-0,517	-0,069	-0,1	-2,641	-0,08
Empātija	-0,388	-0,040	0,7	-2,712	-0,09
<b>Vidējā pakalp.kvalitāte</b>	<b>-0,486</b>	<b>0,138</b>	<b>0,160</b>	<b>-2,672</b>	<b>-0,09</b>

**Avots:** autoru veidotā tabula, veicot aptaujas datu statistisko apstrādi, 2019, Franceschini u.c. 1998; Rašids 2008; Grinberga-Zālīte 2011; Ali, Jaseen 2012.

Pētījumā analizēti rezultāti, kas iegūti, publisko administratīvo pakalpojumu klientiem vērtējot gaidīto un uztverto pakalpojumu un publisko pakalpojumu kvalitāti Latvijā. Pētījuma gaitā tika secināts, ka SERVQUAL metodi nav iespējams izmantot, nepielāgojot to katras pētāmās valsts institūcijas apstākļiem.

Pakalpojumu kvalitātes novērtējums atklāja, ka publiskos administratīvos pakalpojumus sniedzšo institūciju darbība Latvijā neatbilst to klientu vēlmēm. Pakalpojumu sniegšanas kvalitātei visās kvalitātes dimensijās ir dots negatīvs vērtējums. Līdz ar to arī klientu apmierinātības līmenis ar sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu ir negatīvs. Zema ir lielāko pētīto valsts institūciju ekonomiskā efektivitāte, zema ir arī sniegto pakalpojumu kvalitāte to klientu vērtējumā. Ir vērojama cieša saikne starp publiskās pārvaldes iestāžu efektivitāti un to sniegto pakalpojumu kvalitāti. Tādējādi publiskās pārvaldes iestāžu darbības efektivitātes paaugstināšana var uzlabot to sniegto pakalpojumu kvalitāti. Pakalpojumu kvalitāte un efektivitāte ir būtiski priekšnoteikumi sabiedrisko pakalpojumu sniegšanas procesa uzlabošanai. Administratīvo pakalpojumu sniegšanas pilnveidošana publiskās pārvaldes iestādēs veicinātu valsts pārvaldības efektivitāti un klientu apmierinātību.

Šīs analīzes rezultāti ļauj secināt, ka novērtējumā konstatētie sabiedrisko pakalpojumu trūkumi ir jāsamazina. Būtisks solis pakalpojumu kvalitātes uzlabošanā ir regulāra klientu

aptauju veidošana, lai operatīvi novērtētu sniegto administratīvo pakalpojumu kvalitāti. Valsts institūciju piedāvāto pakalpojumu kvalitātes novērtēšana, ieviešot pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeli, uzlabotu sniegto pakalpojumu kvalitāti un līdz ar to arī klientu apmierinātību.

### **Pētījuma datu faktoranalīze**

Faktoranalīze ir datu reducēšanas paņēmiens, izmantojot korelācijas starp datu mainīgajiem. Veicot faktoranalīzi, tiek pieņemts, ka daži pamatfaktori veido korelācijas vai savstarpējās attiecības starp novērotajiem mainīgajiem (Chatfield, Collins 1992). Faktoranalīzi plaši izmanto ekonomikas, mārketinga, socioloģijas un izglītības pētnieki (Bollen 1989; Doll et al. 1994; Li et al. 2002; Nimako et al. 2012). Šī pētījuma statistikas datu analīze tika veikta, izmantojot pieeju, kas līdzīga April un Pather (April, Pather 2008). Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) tests palīdz izmērīt datu piemērotību analīzei. Kaiser (Kaiser 1974) ieteica izmantot datus ar piemērotības vērtībām virs 0,5. Šajā pētījumā datu piemērotības vērtība ir 0,835; kas atbilst diapazonam no vidējas līdz izcilai piemērotībai. Tādējādi esam pārliecināti, ka savāktie dati ir piemēroti faktoru analīzei. Pēc datu lietderības pārbaudes autori veica datu faktoranalīzi, lai novērtētu publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai būtiskos faktoros.

Faktoranalīzes rezultāti klientu gaidītā pakalpojuma novērtēšanai ir sniegti 8. tabulā. Faktoranalīze tika veikta, izmantojot galveno komponentu analīzi (PCA). Kā redzams 8. tabulā, gaidītā pakalpojuma komponentu analīzes kumulatīvā vērtība (%) ir 60,676.

Veicot faktoranalīzi ar PCA metodi, tika iegūtas četras eigenu vērtības; kuru kopējo kvadrātisko slodžu iegūšanas summas pārsniedza vienu, ar procentuālo kumulatīvo novirzi 60,676, vērtējot klientu gaidīto pakalpojumu. Pirmais faktors izskaidro 41,174% no kopējās izkliedes. Jāatzīmē, ka pirmais faktors izskaidro diezgan lielu izkliedes apjomu, bet nākamie faktori izskaidro tikai nelielu izkliedes apjomu.

Kā redzams 9. tabulā, dati klientu gaidītā pakalpojuma novērtēšanai tika sadalīti četrās grupās pēc pakalpojumu kvalitātes faktoriem. Tika novērtēta katra faktora slodze. Lai novērtētu rezultātus, jāņem vērā, ka faktoru slodze, kas lielāka par 0,30, tiek uzskatīta par būtisku, 0,40 tiek uzskatīta par svarīgu un 0,50 vai lielāka par ļoti nozīmīgu. Šajā pētījumā autori pieņēma, ka būtiski ir tikai faktori ar slodzi virs 0,50 (Hair et al. 2010). Jo augstāks faktora koeficients, jo svarīgāks tas ir attiecībā uz klienta gaidām par pakalpojuma kvalitāti (Pallant 2005). Faktiski šajā pētījumā minimālās faktoru koeficientu vērtības sākas no 0,429 vai vairāk, un šīs koeficientu vērtības tiek uzskatītas par nozīmīgām faktoru analīzes veikšanai.

8. tabula

**Klientu gaidītā pakalpojuma novērtējuma faktoranalīze**

komponentes	Sākotnējās īpatnējās (eigen) vērtības			Ekstrakcijas summas no kvadrātveida slodzēm			Rotācijas summas no kvadrātveida slodzēm		
	Kopā	Dispersijas %	Kumulatīvais %	Kopā	Dispersijas %	Kumulatīvais %	Kopā	Dispersijas %	Kumulatīvais %
1	9,058	41,174	41,174	9,058	41,174	41,174	6,231	28,323	28,323
2	1,805	8,202	49,376	1,805	8,202	49,376	3,728	16,945	45,268
3	1,359	6,176	55,552	1,359	6,176	55,552	1,911	8,687	53,955
4	1,127	5,124	60,676	1,127	5,124	60,676	1,479	6,721	60,676
5	,898	4,080	64,756	-	-	-	-	-	-
6	,832	3,780	68,536	-	-	-	-	-	-
7	,775	3,523	72,059	-	-	-	-	-	-
8	,682	3,098	75,157	-	-	-	-	-	-
9	,606	2,753	77,910	-	-	-	-	-	-
10	,553	2,515	80,424	-	-	-	-	-	-
11	,528	2,402	82,826	-	-	-	-	-	-
12	,484	2,198	85,024	-	-	-	-	-	-
13	,459	2,087	87,111	-	-	-	-	-	-
14	,422	1,920	89,031	-	-	-	-	-	-
15	,405	1,839	90,870	-	-	-	-	-	-
16	,386	1,755	92,626	-	-	-	-	-	-
17	,336	1,528	94,153	-	-	-	-	-	-
18	,327	1,486	95,639	-	-	-	-	-	-
19	,283	1,287	96,927	-	-	-	-	-	-
20	,244	1,109	98,036	-	-	-	-	-	-
21	,226	1,027	99,063	-	-	-	-	-	-
22	,206	,937	100,000	-	-	-	-	-	-

**Avots:** autoru veidotā tabula, veicot aptaujas datu statistisko apstrādi ar SPSS 22.00, 2019.

I faktoru grupā, kurus par svarīgākajiem uzskata klienti, novērtējot gaidīto pakalpojumu kvalitāti, ietilpst faktori, kas saistīti ar tādām pakalpojumu kvalitātes dimensijām kā drošība, atsaucība, kompetence. Šajā grupā ietilpa faktori ar koeficientu no 0,79 līdz 0,505.

Pēc svarīguma II faktoru grupā, ietilpa faktori, kas saistīti ar tādu pakalpojumu kvalitātes dimensiju kā empātija. Šajā grupā ietilpa faktori ar koeficientu no 0,765 līdz 0,559.

Pēc svarīguma tikai III faktoru grupā tika ierindoti faktori, kas saistīti ar materiālo ieguvumu pakalpojumu kvalitātes dimensiju. Šajā grupā ietilpa faktori ar koeficientu no 0,797 līdz 0,673.

Pēc svarīguma IV faktoru grupā ietilpa faktori, kas saistīti ar empātijas dimensiju, līdzīgi kā II faktoru grupā, tādēļ, pēc autores domām, šīs faktoru grupas( II un IV) var apvienot vienā. Faktoranalīzes rezultāti klientu uztvertā pakalpojuma novērtējumam doti 10. tabulā. Faktoranalīze tika veikta, izmantojot galveno komponentu analīzes metodi (PCA). Kā rezams 10. tabulā, uztvertā pakalpojuma komponentu analīzes kumulatīvā vērtība (%) ir 66,966.

9. tabula

**Klientu gaidītā pakalpojuma novērtējuma komponentu piederība faktoriem**

	Komponentes			
	1.	2.	3.	4.
RG_j_9*	,790	-	-	-
RG_j_7	,768	-	-	-
RG_j_13	,734	-	-	-
RG_j_8	,719	-	-	-
RG_j_12	,709	-	-	-
RG_j_6	,685	-	-	-
RG_j_14	,682	-	-	-
RG_j_15	,615	-	-	-
RG_j_10	,611	-	-	-
RG_j_11	,602	-	-	-
RG_j_5	,565	-	-	-
RG_j_16	,518	-	-	-
RG_j_4	,505	-	-	-
RG_j_19	-	,765	-	-
RG_j_18	-	,747	-	-
RG_j_20	-	,726	-	-
RG_j_17	-	,666	-	-
RG_j_21	-	,559	-	-
RG_j_1	-	-	,797	-
RG_j_2	-	-	,791	-
RG_j_3	-	-	,673	-
RG_j_22	-	-	-	,836

(\*RG\_j\_1-4-Materiālo ieguvumu dimensija; RG\_j\_5-9-Drošuma dimensija; RG\_j\_10-13-Atsaucības dimensija; RG\_j\_14-17- Kompetences dimensija; RG\_j\_18-22-Empātijas dimensija)

**Avots:** autoru veidotā tabula, veicot aptaujas datu statistisko apstrādi ar SPSS 22.00, 2019.

Pirmais faktors izskaidro 60,074 % no kopējās izklīdes. Jāņem vērā, ka pirmais faktors izskaidro salīdzinoši lielāko izklīdes daļu, turpretim sekojošie faktori izskaidro tikai nelielu izklīdes daļu.

11.tabulā parādīts, ka klientu uztvertā pakalpojuma novērtējuma dati tika sadalīti divās grupās pēc svarīguma. Tika novērtēta katra faktora slodze. Šajā pētījumā autori pieņēma, ka par būtiskiem tiek uzskatīti tikai faktori ar slodzi virs 0,50. (Anderson, Tatham, Black 2003) Jo augstāks ir faktora koeficients, jo svarīgāks tas ir attiecībā uz klienta uztverto pakalpojuma kvalitāti. (Pallant 2005). Faktiski šajā pētījuma daļā minimālās faktoru koeficientu vērtības bija sākot no 0,404 vai lielākas, un šādas koeficientu vērtības tiek uzskatītas par nozīmīgām faktoru analīzes veikšanai.

10. tabula

**Klientu uztvertā pakalpojuma novērtējuma faktoranalīze**

Komponentes	Sākotnējās īpatnējās (eigen) vērtības			Ekstrakcijas summas no kvadrātveida slodzēm			Rotācijas summas no kvadrātveida slodzēm		
	Kopā	Dispersijas %	Kumulatīvais %	Kopā	Dispersijas %	Kumulatīvais %	Kopā	Dispersijas %	Kumulatīvais %
1.	13,216	60,074	60,074	13,216	60,074	60,074	10,941	49,734	49,734
2.	1,516	6,892	66,966	1,516	6,892	66,966	3,791	17,232	66,966
3.	,880	4,001	70,967	-	-	-	-	-	-
4.	,681	3,097	74,065	-	-	-	-	-	-
5.	,628	2,854	76,919	-	-	-	-	-	-
6.	,554	2,516	79,435	-	-	-	-	-	-
7.	,481	2,188	81,623	-	-	-	-	-	-
8.	,424	1,929	83,552	-	-	-	-	-	-
9.	,414	1,882	85,434	-	-	-	-	-	-
10.	,390	1,771	87,205	-	-	-	-	-	-
11.	,368	1,672	88,877	-	-	-	-	-	-
12.	,331	1,503	90,380	-	-	-	-	-	-
13.	,326	1,480	91,860	-	-	-	-	-	-
14.	,285	1,297	93,157	-	-	-	-	-	-
15.	,250	1,138	94,295	-	-	-	-	-	-
16.	,243	1,104	95,399	-	-	-	-	-	-
17.	,229	1,043	96,441	-	-	-	-	-	-
18.	,200	,907	97,349	-	-	-	-	-	-
19.	,183	,830	98,179	-	-	-	-	-	-
20.	,156	,711	98,890	-	-	-	-	-	-
21.	,126	,574	99,464	-	-	-	-	-	-
22.	,118	,536	100,000	-	-	-	-	-	-

**Avots:** autoru veidota tabula, veicot aptaujas datu statistisko apstrādi ar SPSS 22.00, 2019.

I faktoru grupā, kurus par svarīgākajiem uzskata klienti, novērtējot uztverto pakalpojumu kvalitāti, ietilpa faktori, kas saistīti ar tādām pakalpojumu kvalitātes dimensijām kā drošība, atsaucība, kompetence un empātija. Šajā grupā ietilpa faktori ar koeficientu no 0,874 līdz 0,645.

Pēc svarīguma II faktoru grupā, ietilpa faktori, kas saistīti ar tādu pakalpojumu kvalitātes dimensiju kā materiālo ieguvumu kopums. Šajā grupā ietilpa faktori ar koeficientu no 0,898 līdz 0,579.

Veiktās faktoranalīzes salīdzinājums datu grupām, kas attiecas uz klientu gaidītā pakalpojuma un uztvertā pakalpojuma novērtējumu, parādīja, ka klientiem svarīgākās pakalpojumu kvalitātes dimensijas, kuru sniegumu jāuzlabo ir drošums, atsaucība, kompetence un empātija. Mazākā mēra svarīgi ir faktori, kas saistīti ar materiālo ieguvumu dimensiju.



**Klientu uztvertā pakalpojuma novērtējuma datu kopējā izkliede**

	Komponentes	
	1.	2.
r_j_12	,874	-
r_j_14	,856	-
r_j_13	,855	-
r_j_7	,832	-
r_j_16	,808	-
r_j_15	,787	-
r_j_17	,776	-
r_j_9	,769	-
r_j_11	,755	-
r_j_10	,746	-
r_j_21	,745	-
r_j_8	,731	-
r_j_19	,724	-
r_j_20	,718	-
r_j_6	,716	-
r_j_18	,703	,404
r_j_5	,647	,415
r_j_4	,645	,533
r_j_22	,417	-
r_j_2	-	,898
r_j_1	-	,888
r_j_3	,491	,579

(RG\_j\_1-4-Materiālo ieguvumu dimensija; RG\_j\_5-9-Drošuma dimensija; RG\_j\_10-13-Atsaucības dimensija; RG\_j\_14-17- Kompetences dimensija; RG\_j\_18-22-Empātības dimensija)

**Avots:** autoru veidota tabula, veicot aptaujas datu statistisko apstrādi ar SPSS22.00, 2019.

**Pētījuma datu klasteranalīze**

Zinātniskajā literatūrā klasteranalīze raksturota kā statistiskās klasifikācijas paņēmieni, ar kura palīdzību dati vai objekti (notikumi, cilvēki, lietas utt.) tiek sadalīti grupās (kopās) tā, ka viena klastera (kopas) elementi ir ļoti līdzīgi savā starpā un ļoti atšķiras no citu klasteru elementiem (Fraley, Raftery 1998).

Pakalpojumu kvalitātes novērtēšana tradicionāli ir saistīta ar regresijas modeļiem (Eboli, Mazzulla 2008, 2010; Hensher 2003; dell'Olio et al. 2011) vai strukturālo vienādojumu modeļiem (De Oña et al. 2013, Eboli, Mazzulla 2007, 2012; Irfan et al. 2011). Tomēr lielākajai daļai no šiem modeļiem ir zināmi ierobežojumi, jo tiek pieņemti iepriekš definēti pieņēmumi un attiecības starp atkarīgiem un neatkarīgiem mainīgajiem; tādējādi, pārkāpjot šos pieņēmumus, tiek iegūti kļūdaini pakalpojumu kvalitātes novērtējumi.

Latvijas publiskā sektora administratīvo pakalpojumu kvalitātes datu analīze tika veikta, izmantojot hierarhisko klasteranalīzi pēc Vorda metodes. Dati tika iegūti no klientu aptaujām, kas tika veiktas laika posmā no 2017. līdz 2018. gadam. Faktoranalīzes rezultātā tika identificēti galvenie faktori, kas ietekmē pakalpojumu kvalitāti. Šie noteicošie faktori tika izmantoti, lai veiktu klasteranalīzi. Balstoties uz faktoranalīzes rezultātiem, tika aprēķināti rādītāji katram faktoram RG reitingiem - 4 faktori:

- 1.faktors - anketas jautājumi: 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16
- 2.faktors – anketas jautājumi: 17, 18, 19, 20, 21
- 3.faktors – anketas jautājumi: 1, 2, 3
- 4.faktors – anketas jautājumi: 22.

Citiem pētījumā izmantotās anketas jautājumiem faktoru svarīgums sadalās starp dažādiem faktoriem, un tādēļ nevar nopietni raksturot nevienu faktoru. Tā kā katrā izmantotajā faktorā iekļauts atšķirīgs jautājumu skaits, kā faktora izteiktības rādītājs tika izmantots sniegto atbilžu skaitliskā novērtējuma vidējais aritmētiskais uz katru faktorā iekļauto jautājumu. Tika veikts arī klasteranalīzes datu normalitātes tests, skat. 12.tabulu. Normalitātes testā tika izmantoti Kolmogorova-Smirnova un Šapiro-Vilksa kritēriji.

12. tabula

### Klasteranalīzes datu normalitātes tests

	Kolmogorova-Smirnova tests			Šapiro-Vilksa tests		
	Statistika	df	Sig.	Statistika	df	Sig.
faktors_1	,126	292	,000	,953	292	,000
faktors_2	,112	292	,000	,934	292	,000
faktors_3	,164	292	,000	,879	292	,000
faktors_4	,272	292	,000	,880	292	,000

**Avots:** autoru veidota tabula, veicot aptaujas datu statistisko apstrādi ar SPSS 22.00, 2020.

Klasteranalīze tika veikta, izmantojot Vorda metodi, nosakot attālumus ar Eiklīda kvadrāta attālumu metodi. Lai noteiktu klasteru skaitu klasteranalīzes rezultātā, tika izmantota aglomerācijas koeficienta analīzes metode. Klasteranalīzes 287. solī strauji palielinājās aglomerācijas koeficients par gandrīz 70 vienībām. Tas ļāva izdalīt 5 klientu grupas, kurām ir klasterus veidojošo faktoru kopīgās pazīmes. Tika noteikti 5 klasteri, kuros patērētāji tika apvienoti 5 grupās, skat. 13.tabulu.

13. tabula

### Hierarhiskā klasteranalīze pēc Vorda metodes

		Biežums (Frequency)	%	Derīguma (Valid) %	Kumalatīvais%
Derīgums (Valid)	1	101	34,6	34,6	34,6
	2	74	25,3	25,3	59,9
	3	52	17,8	17,8	77,7
	4	34	11,6	11,6	89,4
	5	31	10,6	10,6	100,0
<b>Kopā</b>		<b>292</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Avots:** autoru veidota tabula, veicot aptaujas datu statistisko apstrādi ar SPSS 22.00, 2020

Pirmajā klasterī ietilpst klienti, kuri par svarīgām uzskata tādas pakalpojumu kvalitātes dimensijas, kā drošība, atsaucība, kompetence. Šī klientu grupa ir visapjomīgākā, sastāda 34.6% no kopējā respondentu skaita. Otrajā klasterī izdalīti klienti, kas svarīguma ziņā

akcentē tādas kvalitātes dimensijas kā kompetence un empātija. Tajā ietilpstošo respondentu skaits sastāda 25.3% no kopējā respondentu skaita. Trešajā klasterī ietilpst klienti, kas par svarīgāko uzskata materiālo ieguvumu dimensiju. Šī klientu grupa sastāda 17,8 % no kopējā respondentu skaita. Ceturtajā klasterī un piektajā klasterī, līdzīgi kā otrajā lielākā daļa klientu akcentē empātijas dimensiju. Šīs klientu grupas kopumā sastāda 22.2% no kopējā respondentu skaita. Tika veikts arī Vorda metodes datu normalitātes tests, skat. 14.tabulu.

14. tabula

**Vorda metodes normalitātes tests**

	Vorda metode	Kolmogorova-Smirnova tests			Šapiro-Vilksa tests		
		Statistika	df	Sig.	Statistika	df	Sig.
faktors_1	1	,255	101	,000	,847	101	,000
	2	,085	74	,200*	,983	74	,439
	3	,144	52	,009	,954	52	,042
	4	,120	34	,200*	,967	34	,378
	5	,139	31	,135	,892	31	,005
faktors_2	1	,272	101	,000	,817	101	,000
	2	,198	74	,000	,930	74	,001
	3	,236	52	,000	,924	52	,003
	4	,181	34	,006	,909	34	,008
	5	,142	31	,113	,926	31	,034
faktors_3	1	,297	101	,000	,759	101	,000
	2	,126	74	,005	,944	74	,003
	3	,162	52	,002	,914	52	,001
	4	,195	34	,002	,876	34	,001
	5	,335	31	,000	,690	31	,000
faktors_4	2	,348	74	,000	,781	74	,000
	3	,346	52	,000	,763	52	,000
	4	,353	34	,000	,636	34	,000
	5	,317	31	,000	,717	31	,000

**Avots:** autoru veidota tabula, veicot aptaujas datu statistisko apstrādi ar SPSS 22.00, 2020.

Tā kā faktoru novērtējuma sadalījums izvēlētajās grupās neatbilst normālajam sadalījumam, tad šo novērtējumu salīdzināšanai izmanto neparametrisko Kruskala-Valisa testu, skat. 15.tabulu un 16.tabulu.

15. tabula

**Datu Kruskala –Valisa tests-1**

	Vorda metode	Skaits	Vidējais
faktors_1	1	101	206,71
	2	74	91,43
	3	52	67,21
	4	34	207,54
	5	31	147,85
	<b>Kopā</b>	<b>292</b>	-
faktors_2	1	101	215,64
	2	74	82,50

	3	52	62,57
	4	34	166,78
	5	31	192,56
	<b>Kopā</b>	<b>292</b>	-
faktors_3	1	101	191,72
	2	74	60,34
	3	52	129,61
	4	34	171,47
	5	31	205,79
	<b>Kopā</b>	<b>292</b>	-
faktors_4	1	101	168,00
	2	74	170,86
	3	52	51,15
	4	34	270,71
	5	31	42,00
	<b>Kopā</b>	<b>292</b>	-

**Avots:** autoru veidota tabula, veicot aptaujas datu statistisko apstrādi ar SPSS 22.00, 2020.

16. tabula

### Datu Kruskala –Valisa tests-2

	faktors_1	faktors_2	faktors_3	faktors_4
Hī kvadrāta kritērijs	147,300	175,509	131,576	236,073
df	4	4	4	4
Asimptot. Noz.	,000	,000	,000	,000

**Avots:** autoru veidota tabula, veicot aptaujas datu statistisko apstrādi ar SPSS 22.00, 2020.

Visu faktoru starpā ir statistiski nozīmīgas atšķirības 1% nozīmīguma līmenī starp klasteru grupu dalībniekiem,  $p < 0,01$ .

17. tabula

### Iegūto klientu kopu dzimuma sadalījums

			Dzimums		Kopā
			siev.	vīr.	
Vorda metode	1	Skaitis	67	34	101
		% pēc Vorda metodes	66,3%	33,7%	100,0%
	2	Skaitis	49	25	74
		% pēc Vorda metodes	66,2%	33,8%	100,0%
	3	Skaitis	45	7	52
		% pēc Vorda metodes	86,5%	13,5%	100,0%
	4	Skaitis	29	5	34
		% pēc Vorda metodes	85,3%	14,7%	100,0%
	5	Skaitis	24	7	31

		% pēc Vorda metodes	77,4%	22,6%	100,0%
<b>Kopā</b>		Skaitis	214	78	292
		<b>% pēc Vorda metodes</b>	<b>73,3%</b>	<b>26,7%</b>	<b>100,0%</b>

**Avots:** autoru veidota tabula, veicot aptaujas datu statistisko apstrādi ar SPSS 22.00, 2020.

Analizējot iegūtās klientu kopas pēc dzimuma, jāsecina, ka procentuāli lielāko daļu visās kopās sastāda sievietes.

18. tabula

### Iegūto klientu kopu vecuma grupas

			Vecums			Kopā
			20-40	41-60	60<	
Vorda metode	1	Skaitis	44	46	11	101
		% pēc Vorda metodes	43,6%	45,5%	10,9%	100,0%
	2	Skaitis	8	40	26	74
		% pēc Vorda metodes	10,8%	54,1%	35,1%	100,0%
	3	Skaitis	14	23	15	52
		% pēc Vorda metodes	26,9%	44,2%	28,8%	100,0%
	4	Skaitis	14	14	6	34
		% pēc Vorda metodes	41,2%	41,2%	17,6%	100,0%
	5	Skaitis	21	9	1	31
		% pēc Vorda metodes	67,7%	29,0%	3,2%	100,0%
<b>Kopā</b>		<b>Skaitis</b>	<b>101</b>	<b>132</b>	<b>59</b>	<b>292</b>
		<b>% pēc Vorda metodes</b>	<b>34,6%</b>	<b>45,2%</b>	<b>20,2%</b>	<b>100,0%</b>

**Avots:** autoru veidota tabula, veicot aptaujas datu statistisko apstrādi ar SPSS 22.00, 2020.

Analizējot iegūtās klientu kopas pēc vecuma grupām, jāsecina, ka pirmajā un ceturtajā kopā ir līdzīgs vecuma grupu no 20-40g. un 41-60g. sadalījums. Otrajā un trešajā kopā lielāko daļu no kopas sastāda klienti vecumā no 41-60 gadiem. Piektajā kopā noteicošais pārsvars ir klientiem vecumā no 20-40 gadiem, procentāli lielākais klientu skaits kopās ir vecuma grupā no 41-60 gadiem.

Analizējot klasteranalīzē iegūtās klientu kopas pēc katrai kopai svarīgākajiem faktoriem, var secināt, ka visām atrastajām klientu kopām ievērojami izteikti faktori, kas saistīti ar pakalpojumu kvalitātes dimensijām –kompetenci un empātiju.

Analizējot klasteranalīzē iegūtās klientu kopas pēc pakalpojumu kvalitātes dimensijām, jāsecina divas no izteiktākajām kopām ir ievērojami līdzīgas pēc tādu pakalpojumu kvalitātes komponentu kā “drošums” un “atsaucība” novērtējuma. Viena no kopām, ir

visnegatīvāk novērtējusi visas pakalpojumu kvalitātes dimensijas. Šo kopu varētu nosaukt par “prasīgo” klientu kopu.

Pakalpojumu kvalitātes pētījums, kas balstīts uz klasteranalīzi, tika veikts, lai iegūtu detalizētus klientu profilus ar līdzīgiem novērtējumiem par pakalpojumu. Šī pieeja ļauj noteikt klientu grupu īpašas prasības un vajadzības attiecībā uz pakalpojumu kvalitāti un personalizēt pakalpojumu sniegšanas stratēģiju. Šī segmentēšanas metodika atvieglo personalizētu pakalpojumu sniegšanu, kuri ir pielāgoti dažādu klientu grupu īpašām vajadzībām vai vēlmēm. Pakalpojumu pielāgošana palielina klientu apmierinātību un lojalitāti (Cheung et al. 2003; Vesanen 2007).

### **Secinājumi**

Latvijas publiskā sektora administratīvo pakalpojumu kvalitātē klientiem svarīgākās kvalitātes dimensijas, kuru sniegumu jāuzlabo, ir drošums, atsaucība un kompetence. Klienti kā svarīgākās dimensijas Latvijas publiskā sektora administratīvo pakalpojumu kvalitātē, novērtējuši drošumu – vidēji 4.73 balles, atsaucību- vidēji 4.69 balles un kompetenci – vidēji 4.53 balles.

Administratīvo pakalpojumu sniegšanas kvalitāte visās kvalitātes dimensijās ir novērtēta kā negatīva. Drošības, atsaucības un kompetences dimensijas novērtētas attiecīgi ar -0,668 ballēm, -0,626 ballēm un -0,518 ballēm. Mazāk negatīvs kvalitātes vērtējums vērojams tikai materiālo labumu (-0,209 balles) un empātijas (-0,388 balles) dimensijās. Līdzīgs pētījums atklāja, ka pakalpojumu kvalitātes dimensijas, piemēram, atsaucība, var pozitīvi ietekmēt klientu apmierinātību (Mosimanegape et al. 2020).

Publiskās pārvaldes institūciju sniegto administratīvo pakalpojumu kvalitātē klienti par svarīgākajiem faktoriem uzskata pakalpojuma drošumu, darbinieku kompetenci un atsaucību. I faktoru grupā, kurus par svarīgākajiem uzskata klienti, novērtējot gaidīto pakalpojumu kvalitāti, ietilpst faktori, kas saistīti ar tādām pakalpojumu kvalitātes dimensijām kā drošums, atsaucība, kompetence. Šajā grupā ietilpa faktori ar koeficientu no 0,79 līdz 0,505.

II faktoru grupā, pēc svarīguma, ietilpst faktori, kas saistīti ar tādu pakalpojumu kvalitātes dimensiju ka empātija. Šajā grupā ietilpst faktori ar koeficientu no 0,765 līdz 0,559.

Pēc svarīguma tikai III faktoru grupā ierindoti faktori, kas saistīti ar materiālo ieguvumu pakalpojumu kvalitātes dimensiju. Šajā grupā ietilpst faktori ar koeficientu no 0,797 līdz 0,673.

Salīdzinot veiktās faktoranalīzes rezultātus datu grupām par klientu gaidīto pakalpojumu un uztvertā pakalpojuma novērtējumu, atklājās, ka klienti par svarīgākajām pakalpojuma kvalitātes dimensijām uzskata drošumu, atsaucību, kompetenci un empātiju, kuru kvalitāte ir jāuzlabo. Mazāk svarīgi ir faktori, kas saistīti ar materiālā ieguvuma dimensiju. Publiskās pārvaldes institūciju klienti veido četras nosacītas grupas atbilstoši faktoriem, kas tiek uzskatīti par svarīgiem attiecībā uz uztvertā pakalpojuma kvalitāti.

Administratīvo pakalpojumu kvalitātes pētījums, kas balstīts uz klasteranalīzi, tika veikts, lai iegūtu detalizētus klientu profilus ar līdzīgiem novērtējumiem par pakalpojumu. Šī pieeja ļauj noteikt klientu grupu īpašas prasības un vajadzības attiecībā uz pakalpojumu

kvalitāti un personalizēt pakalpojumu sniegšanas stratēģiju. Šī segmentēšanas metodika atvieglo personalizētu pakalpojumu sniegšanu, kuri ir pielāgoti dažādu klientu grupu īpašām vajadzībām vai vēlmēm. Pakalpojumu pielāgošana palielina klientu apmierinātību un lojalitāti (Cheung et al. 2003; Vesanen 2007).

Pirmajā klasterī ietilpst klienti, kuri par svarīgām uzskata tādas administratīvo pakalpojumu kvalitātes dimensijas, kā drošība, atsaucība, kompetence. Otrajā klasterī izdalīti klienti, kas svarīguma ziņā akcentē tādas kvalitātes dimensijas kā kompetence un empātija. Trešajā klasterī ietilpst klienti, kas par svarīgāko uzskata materiālo ieguvumu dimensiju. Ceturtajā klasterī un piektajā klasterī, līdzīgi kā otrajā lielākā daļa klientu akcentē empātijas dimensiju. Analizējot klasteranalīzē iegūtas klientu kopas pēc pakalpojumu kvalitātes dimensijām, jāsecina divas no izteiktākajām kopām ir ievērojami līdzīgas pēc tādu pakalpojumu kvalitātes komponentu kā “drošums” un “atsaucība” negatīvā novērtējuma. Viena no kopām, ir visizteiktākā un arī visnegatīvāk novērtējusi visas pakalpojumu kvalitātes dimensijas. Šo kopu varētu nosaukt par “prasīgo” klientu kopu.

Pētījumā novērtēti Latvijas publiskos administratīvos pakalpojumus sniedzošo iestāžu efektivitātes rādītāji un veikts to salīdzinājums ar sniegto administratīvo pakalpojumu kvalitāti. Lielāko pētīto valsts institūciju ekonomiskā efektivitāte ir zema un tāda ir arī klientu novērtētā, sniegto administratīvo pakalpojumu kvalitāte. Pētījuma ietvaros identificēti faktori, kādus Latvijas publiskās pārvaldes institūciju klienti sniegto administratīvo pakalpojumu kvalitātē uzskata par svarīgiem, bet kādus par mazāk svarīgiem; noteikti klasteri jeb grupas, kādus veido Latvijas publiskās pārvaldes klienti, pēc faktoriem, kas tiem ir svarīgi saņemto pakalpojumu kvalitātē.

Darba apjoma ierobežotības dēļ, klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums koncentrēts galvenokārt lielākajās Latvijas pilsētās – Rīgā, Daugavpilī, Jelgavā, Ventspilī un Valmierā. Administratīvo pakalpojumu kvalitātes novērtēšana veikta tikai klātienē pakalpojumiem, jo 54% aptaujāto iedzīvotāju, raksturojot iemeslus saskarsmei klātienē, norādījuši neiespējamību problēmu atrisināt internetā (SKDS 2019).

## References

- Ali M., Yaseen E. (2012) Service quality in public services. A study of the public services in urban Egypt. *Conference paper*. The German University in Cairo. Available: <https://www.pomsmeetings.org/ConfPapers/043/043-1654.pdf> (accessed on 22.11.2023).
- April G., Pather S. (2008) Evaluating service quality dimensions within e-commerce SMEs. *Electronic Journal Information Systems Evaluation*, Vol. 11, No. 3, pp. 109-124. Available: <https://issuu.com/academic-conferences.org/docs/ejise-volume11-issue3-article726/1> (accessed on 22.11.2023).
- Berry L., Zeithaml V., Parasuraman A. (1985) Quality counts in services, too. *Business Horizon*, Vol. 28, No. 3, pp. 44-52, May-June. DOI: [https://doi.org/10.1016/0007-6813\(85\)90008-4](https://doi.org/10.1016/0007-6813(85)90008-4)

- Bollen K. (1989) *Confirmatory Factor Analysis. Structural Equations with Latent Variables*, New York: John Wiley & Sons.  
DOI: <https://doi.org/10.1002/9781118619179.ch7>
- Chatfield C., Collins A. (1992) *Introduction to Multivariate Analysis*, London: Chapman & Hall.
- Cheung K., Kwok J., Law M., Tsui, K. (2003) Mining customer product ratings for personalized marketing. *Decision Support Systems*, Vol. 35, No. 2, pp. 231-243.  
DOI: [https://doi.org/10.1016/S0167-9236\(02\)00108-2](https://doi.org/10.1016/S0167-9236(02)00108-2)
- De Menezes V., Pedrosa G., da Silva M., Figueiredo R. (2022) Evaluation of public services considering the expectations of users. *A Systematic Literature Review. Information*, Vol. 13, No. 4, Article Number 162.  
DOI: <https://doi.org/10.3390/info13040162>
- De Oña R., de Oña J. (2013) Analyzing transit service quality evolution using decision trees and gender segmentation. *WIT Transactions on the Built Environment*, Vol. 130, No. 11, pp. 611-621. DOI: <https://doi.org/10.2495/UT130491>
- Dell'Olio L., Ibeas A., Cecín P. (2011) The quality of service desired by public transport users. *Transport Policy*, Vol. 18, No. 1, pp. 217-227.  
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2010.08.005>
- Dinh N. (2014) *Administrative Reform and Building the State of Law in Vietnam at Present*. Hanoi: Minh khue Law Company.
- Doll W., Xia W., Torkzadeh G. (1994) A confirmatory factor analysis of the end-user computing satisfaction instrument. *MIS Quarterly*, Vol. 18, No. 4, pp. 453-461.  
DOI: <https://doi.org/10.2307/249524>
- Eboli L., Mazzulla G. (2007) Service quality attributes affecting customer satisfaction for bus transit. *Journal of Public Transportation*, Vol. 10, No. 3, pp. 21-34.  
DOI: <https://doi.org/10.5038/2375-0901.10.3.2>
- Eboli L., Mazzulla G. (2008) Willingness-to-pay of public transport users for improvement in service quality. *European Transport*, Vol. 38, pp. 107-118. Available: <https://core.ac.uk/download/pdf/41174619.pdf> (accessed on 22.11.2023).
- Eboli L., Mazzulla G. (2010) How to capture the passengers' point of view on a transit service through rating and choice options. *Transport Review*, Vol. 30, No. 4, pp. 435-450. DOI: <https://doi.org/10.1080/01441640903068441>
- Eboli L., Mazzulla G. (2012) Performance indicators for an objective measure of public transport service quality. *European Transport*, Vol. 51, pp. 1-4.  
Available: <https://ideas.repec.org/a/sot/journal/y2012i51p4.html> (accessed on 22.11.2023).
- Fraley C., Raftery A. (1998) How many clusters? Which clustering method? Answers via model-based cluster analysis. *The Computer Journal*, Vol. 41, No. 8, pp. 578-588. DOI: <https://doi.org/10.1093/comjnl/41.8.578>



- Franceschini F., Cignetti M., Caldara M. (1998) Comparing tools for service quality evaluation. *Science*, Vol. 3, No. 4, pp. 356-367, University Press, 1359-8538. DOI: <https://doi.org/10.1108/13598539810243658>
- Grīnberga-Zālīte G. (2011) *Klientu orientētu izglītības pakalpojumu kvalitātes nodrošināšana lauku konsultāciju centros*. Promocijas darbs. Jelgava: Latvijas Lauksaimniecības Universitāte. (In Latvian)
- Gronroos C. (1984) A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, Vol. 18, No. 4, pp. 36-44.  
DOI: <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Gronroos C. (2005) *Service Management and Marketing. A Customer Relationship Management Approach*. Stockholm: Swedish School of Economics and Business Administration.
- Hall D., Lobina E. (2005) *The Relative Efficiency of Public and Private Sector Water*. London: Public Services International Research Unit (PSIRU) and University of Greenwich.
- Hair J., Anderson R., Tatham R., Black W. (2003) *Multivariate Analysis*. Delhi: Pearson Education, Inc.
- Hair J., Black W., Babin B., Anderson R. (2014) *Multivariate Data Analysis*. Delhi: Pearson Education Limited.
- Hensher D., Stopher P., Bullock P. (2003) Service quality-developing a service quality index in the provision of commercial bus contracts. *Transportation Research Part A*, No. 37, pp. 499-517. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0965-8564\(02\)00075-7](https://doi.org/10.1016/S0965-8564(02)00075-7)
- Irfan S., Mui H., Shahbaz S. (2012) Service quality in rail transport of Pakistan: a passenger perspective. *World Applied Sciences Journal*, Vol. 18, No. 3, pp. 361-369. DOI: <https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2012.18.03.3044>
- International Organization for Standardization. (2015) *ISO 9000:2015. Quality Management Systems - Fundamentals and Vocabulary*. Available: <https://www.iso.org/obp/ui/en/#!iso:std:45481:en> (accessed on 22.11.2023).
- Kaiser H. (1974) An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, Vol. 39, pp. 31-36. DOI: <https://doi.org/10.1007/BF02291575>
- Koliushko I., Tymoshchuk V., Banchuk O., Ishchenko Y., Zalizniak P., Kurinniy O., Pukhtetska A., Stoyan V., Shaipov A., Bekeshkina I. (2009) Corruption risks in the fields of administrative services and control-supervision activities of public administration in Ukraine. Kyiv: Centre for Political and Legal Reforms of Ukraine, Democratic Initiatives Foundation. Available: <https://rm.coe.int/16806edf52> (accessed on 22.11.2023).
- Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija. (2020) *Latvijas ekonomikas attīstības pārskats*. Rīga. Pieejams: <https://www.em.gov.lv/lv/media/4061/download> (skat. 22.11.2023). (In Latvian)

- Latvijas Republikas Valsts ieņēmumu dienests. (2019) *Publiskais pārskats*. Pieejams: [https://www.vid.gov.lv/sites/default/files/publiskais\\_parskats\\_25\\_06\\_2019\\_-\\_apstiprinats.pdf](https://www.vid.gov.lv/sites/default/files/publiskais_parskats_25_06_2019_-_apstiprinats.pdf) (skat. 22.11.2023) (In Latvian)
- Latvijas republikas Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra. (2019) *Pārskats par darbību 2018.gadā*. Pieejams: <https://www.vsaa.gov.lv/lv/media/42/download> (skat. 22.11.2023) (In Latvian)
- Latvijas Republikas Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija. (2012) *Eiropas Sociālā fonda projekts Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 "Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana". Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem*. Versija 1.0, Rīga. Pieejams: [https://www.varam.gov.lv/sites/varam/files/data\\_content/ppsmodelis.pdf](https://www.varam.gov.lv/sites/varam/files/data_content/ppsmodelis.pdf). (skat. 22.11.2023) (In Latvian)
- Lee C., Wu W. (2015) Effects of medical disputes on internet communications of negative emotions and negative online word of mouth. *Psychological Reports: Relationships & Communications*, Vol. 117, No. 1, pp. 251-270. DOI: <https://doi.org/10.2466/21.PR0.117c13z1>
- Li Y., Tan K., Xie M. (2002) Measuring web-based service quality. *Total Quality Management*, Vol. 13, No. 5, pp. 686-699. DOI: <https://doi.org/10.1080/0954412022000002072>
- Maslow A. (1943) A theory of human motivation. *Psychological Review*, Vol. 50, No. 4, pp. 370-396. DOI: <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Mihaiu D., Opreana A., Cristescu M. (2010) Efficiency, effectiveness and performance of the public sector. *Journal for Economic Forecasting*, Vol. 4, pp. 132-147. Available: <https://ideas.repec.org/a/rjr/romjef/vy2010i4p132-147.html> (accessed on 22.11.2023).
- Mosimanegape P., Jaiyeoba O., Gervase I., Chekula-Mahama C. (2020) Examining the relationship between service quality and customer satisfaction in the public service. The case of Botswana. *WSEAS Transactions on Business and Economics*. Vol. 17, No. 5, pp. 579–593. DOI: <https://doi.org/10.37394/23207.2020.17.57>
- Nimako S., Azumah F., Donkor F., Adu-Brobbey V. (2012) Confirmatory factor analysis of service quality dimensions within mobile telephony industry in Ghana. *Electronic Journal Information Systems Evaluation*, Vol. 15, No. 2, pp. 197-215. Available: <https://academic-publishing.org/index.php/ejise/article/view/234> (accessed on 22.11.2023).
- Pallant J. (2005) *SPSS Survival Guide: A Step by Step Guide to Data Analysis Using SPSS for Windows*. 3rd Edition, New York: Open University Press.
- Parasuraman A., Zeithaml V., Berry L. (1985) A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 3, pp. 41-50. DOI: <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Rashid M. (2008) *Measuring and achieving quality customer service: A study on public sector in Malaysia*. Doctoral thesis. Rochester, New York : School of Hospitality and

- Service Management, Rochester Institute of Technology. Available:  
<https://scholarworks.rit.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1840&context=theses>  
(accessed on 22.11.2023).
- Shampine L., Reichelt M. (1997) The MATLAB ODE suite. *SIAM J. on Scientific Computing*, Vol. 18, pp. 1-22. DOI: <https://doi.org/10.1137/S1064827594276424>
- Shariff A. (2012) *Service quality in Islamic and conventional banks in Malaysia: an explorative and comparative analysis*. Doctoral thesis. Durham: Durham University. Available: <https://core.ac.uk/download/pdf/16281062.pdf>, (accessed on 22.11.2023).
- SKDS. (2018) *Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums*. Rīga. Pieejams:  
[http://petijumi.mk.gov.lv/sites/default/files/title\\_file/  
Zinojums\\_klientu%20apmierinatibas%20petijums%202018.pdf](http://petijumi.mk.gov.lv/sites/default/files/title_file/Zinojums_klientu%20apmierinatibas%20petijums%202018.pdf). (skat. 22.11.2023) (In Latvian)
- Škapars R. (2010) *Ekonomikas Būtība un Priekšmets. Teorija*. (e-grāmata). Rīga: LU. (In Latvian)
- Stoian M., Ene N. (2003) General and particular in evaluating the public sector efficiency. *Public Performance & Management Review*, Vol. 1, No. 32, pp. 585-591. Available: [http://academia.edu/32659827/EFFICIENCY\\_EFFECTIVENESS  
\\_AND\\_PERFORMANCE\\_OF\\_THE\\_PUBLIC\\_SECTOR](http://academia.edu/32659827/EFFICIENCY_EFFECTIVENESS_AND_PERFORMANCE_OF_THE_PUBLIC_SECTOR) (accessed on 22.11.2023).
- Tetrevova L. (2008) *Veřejná Ekonomie*. 1. edition. Příbram: PBtisk Příbram. (In Slovak)
- Vasconcelos V. (2021) Social justice and sustainable regional development: reflections on discourse and practice in public policies and public budget. *Insights into Regional Development*, Vol. 3, No. 1, pp. 10-28. DOI: [https://doi.org/10.9770/IRD.2021.3.1\(1\)](https://doi.org/10.9770/IRD.2021.3.1(1))
- Vesanen J. (2007) What is personalization? A conceptual framework. *European Journal of Marketing*, Vol. 41, No. 5 /6, pp. 409-418. DOI: <https://doi.org/10.1108/03090560710737534>
- Wilantika N., Wibisono S. (2021) Evaluating the quality of public services through social media. *Asian Journal for Public Opinion Research*, Vol. 9, No. 3, pp. 240-265. DOI: <https://doi.org/10.15206/ajpor.2021.9.3.240>