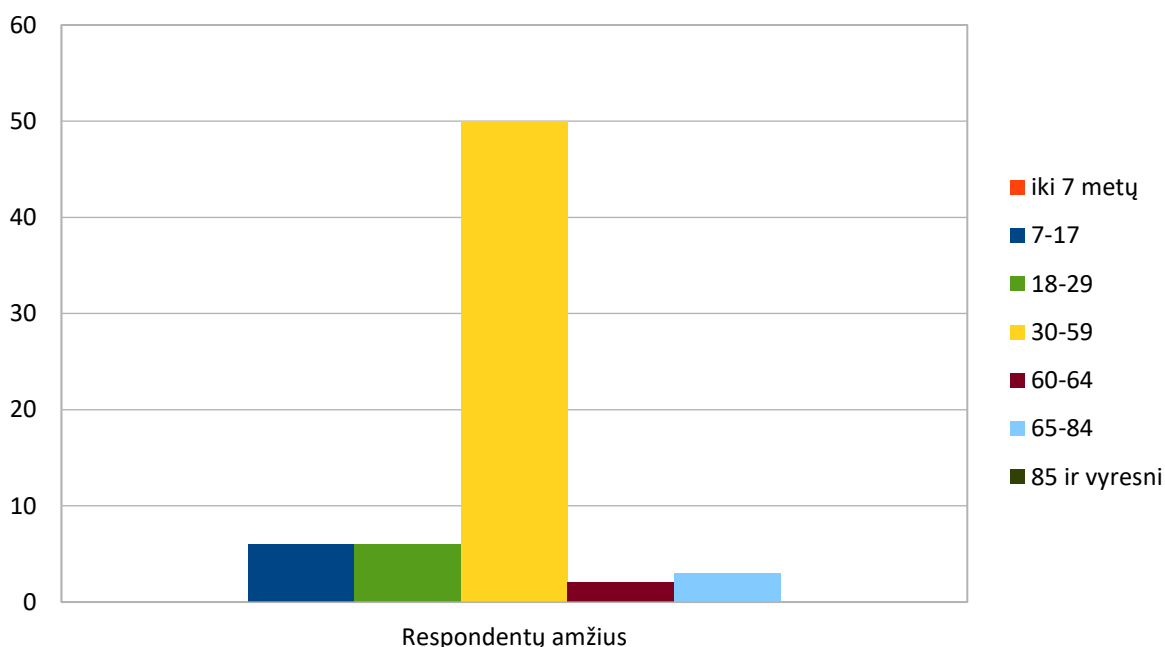
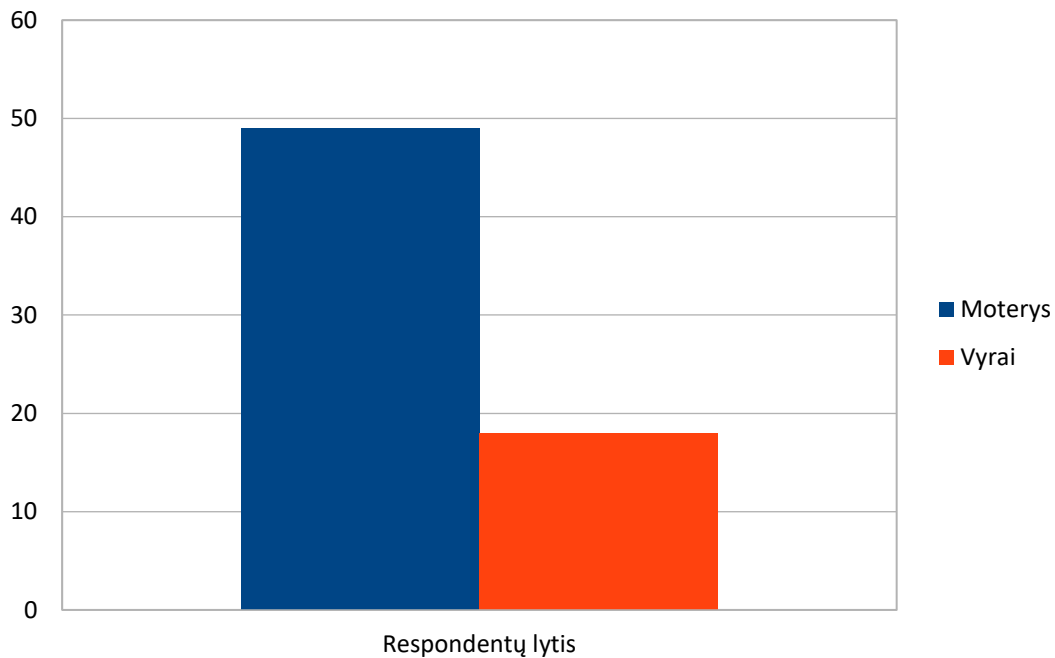


Siekiant tobulinti Biržų bendruomeninių šeimos namų (BŠN) teikiamų paslaugų kokybę, 2025 m. sausio–gruodžio mėn. apklausti 67 asmenys, kurie naudojo BŠN paslaugomis. Tyrimas yra svarbus keliais aspektais. Pirma, jis leidžia tiesiogiai išgirsti paslaugų gavėjų nuomones ir vertinimus, nustatyti jų poreikius bei lūkesčius, o tai yra būtina siekiant užtikrinti paslaugų aktualumą ir efektyvumą. Antra, gauti duomenys padeda identifikuoti stipriąsias ir silpnąsias paslaugų teikimo sritis, leidžiant kryptingai planuoti tobulinimo veiklas bei prioritetus. Galiausiai, tyrimo rezultatai gali būti naudojami ne tik vidiniam BŠN veiklos tobulinimui, bet ir strateginiam planavimui bei bendruomenės informuotumo didinimui apie teikiamas paslaugas.

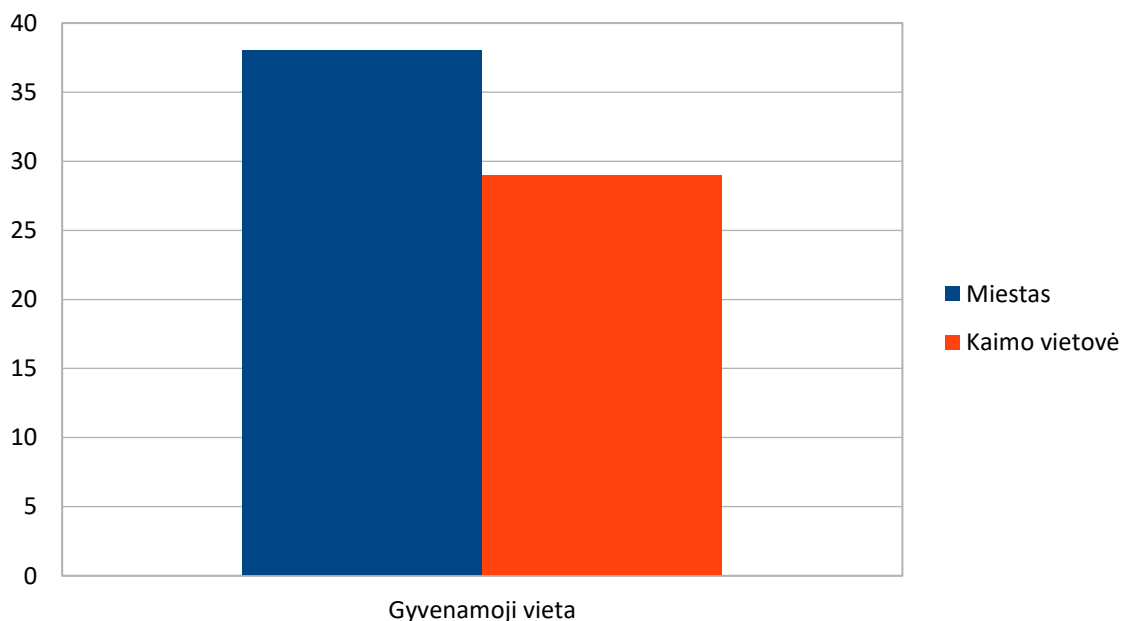
1 diagrama



Didžiausią dalį apklaustųjų sudaro 30–59 metų asmenys – net 50 iš 67 respondentų. Kiti amžiaus segmentai sudaro palyginti nedidelę dalį: 7–17 m. – 6 asmenys, 18–29 m. – 6, 60–64 m. – 2, 65–84 m. – 3, o iki 7 metų ir 85+ amžiaus grupėse respondentų nebuvo. Šie duomenys rodo, kad Biržų bendruomeninių šeimos namų (BŠN) paslaugomis daugiausia naudojasi darbingo amžiaus žmonės, dažniausiai tėvai ir šeimos su vaikais. Tai atspindi paslaugų tikslinę auditoriją – asmenis, kuriems aktualūs šeimos gerovės, vaikų auklėjimo, emocinės paramos ir prevencinių programų klausimai.

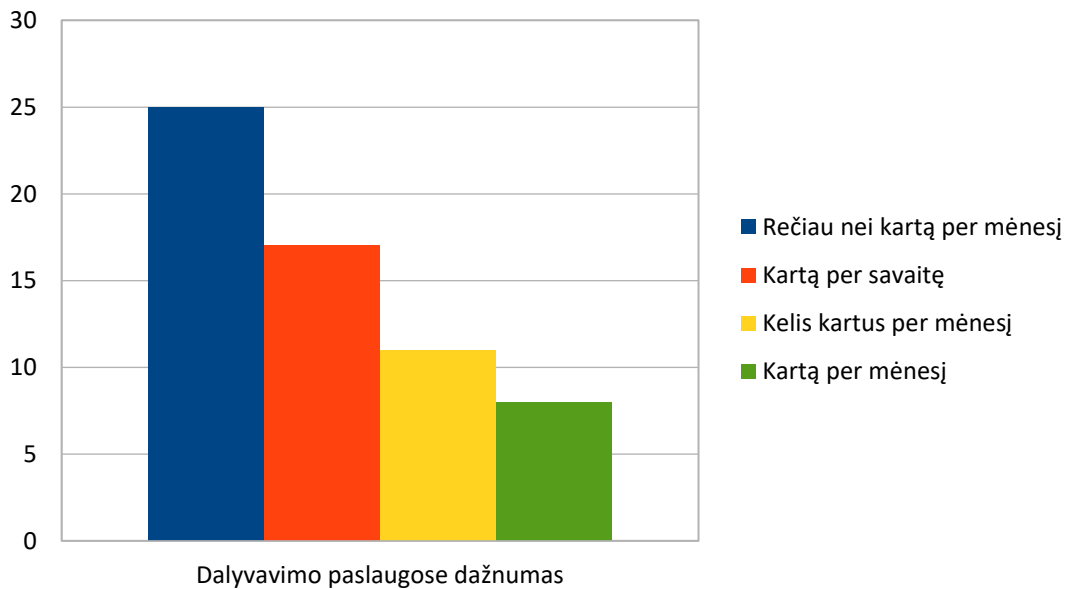
2 diagrama

Tyrime dalyvavo 49 moterys ir 18 vyrų. Kaip dažnai stebima socialinių paslaugų sektoriuje, respondentų imtyje dominuoja moterys. Šis pasiskirstymas gali atspindėti didesnę moterų polinkį rūpintis šeimos gerove, aktyviau dalyvauti įvairiuose mokymuose bei konsultacijose ir drąsiau kreiptis pagalbos, kai jos reikalinga. Be to, lyčių disproporcija gali būti susijusi su socialiniais ir kultūriniais veiksniais, kurie skatina moteris labiau įsitraukti į prevencines ir pagalbines programas.

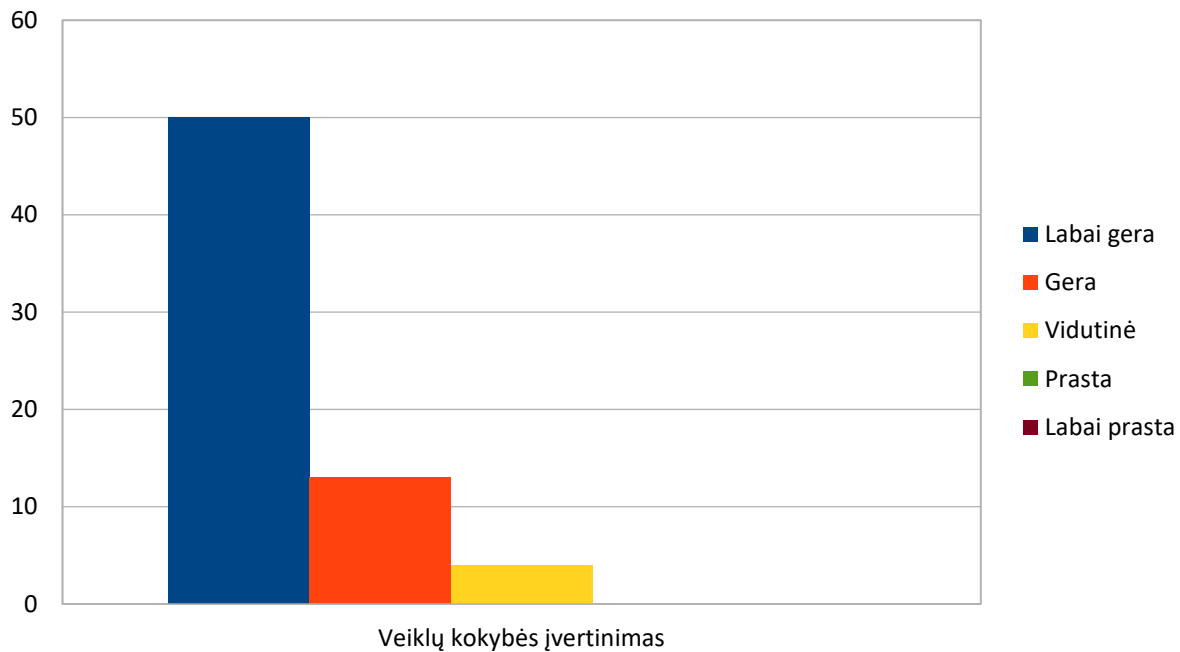
3 diagrama

Respondentai tyrime gana tolygiai pasiskirstę pagal gyvenamąją vietą, nors šiek tiek dominuoja miesto gyventojai – 38 respondentai gyvena mieste, o 29 – kaime. Toks pasiskirstymas rodo, kad BŠN paslaugos pasiekia tiek miesto, tiek kaimo gyventojus, užtikrindamos paslaugų prieinamumą įvairioms socialinėms grupėms. Tyrimo rezultatai patvirtina, kad paslaugos yra pakankamai lanksčios ir pritaikytos tiek miesto, tiek kaimo gyventojų poreikiams, o tai yra svarbus veiksnys užtikrinant lygiavertę pagalbą visose bendruomenėse.

4 diagrama

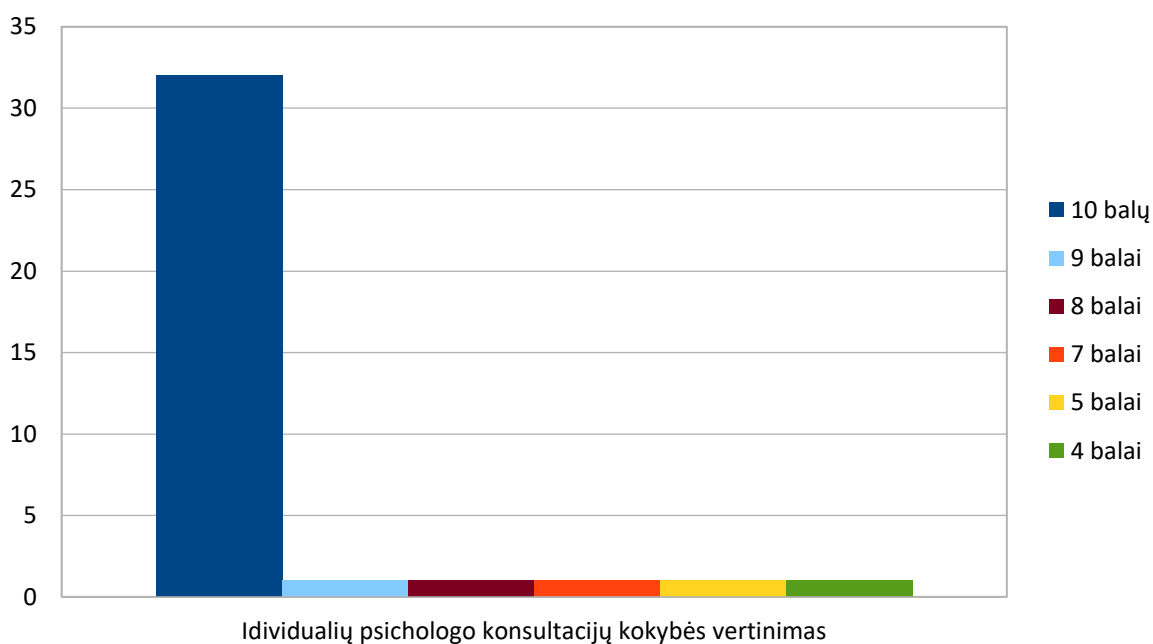


Paslaugų naudojimosi dažnumo analizė atskleidžia, kad dauguma respondentų BŠN paslaugomis naudojasi epizodiškai, pagal individualų poreikį. Dažniausiai pasirenkama kategorija – rečiau nei kartą per mėnesį, kurią nurodė net 25 respondentai. Reguliarus, intensyvesnis dalyvavimas būdingas mažesnei daliai apklaustųjų: kartą per savaitę paslaugose dalyvauja 17 asmenų, kelis kartus per mėnesį – 11 asmenų, o kartą per mėnesį – 8 asmenys. Taip pat buvo pateiktos papildomos, retesnį dalyvavimą apibūdinančios kategorijos: pirmą kartą paslaugomis naudojosi 3 asmenys, kai randu pakvietimą – 1 asmuo, kelis kartus per metus – 1 asmuo, kartą per metus – 1 asmuo. Toks pasiskirstymas atitinka prevencinių paslaugų sektoriaus specifiką, kurioje paslaugos dažniausiai teikiamos esant poreikiui, o ne nuolatiniu režimu. Tai rodo, kad BŠN paslaugos yra lanksčios, prieinamos ir pritaikomos prie individualios šeimų situacijos.

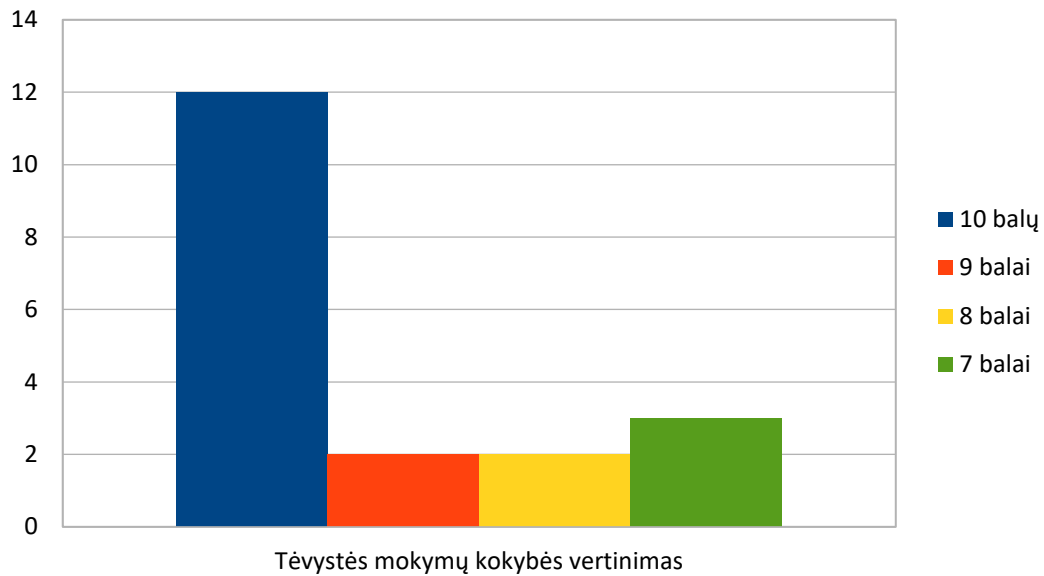
5 diagrama

Paslaugų kokybės tyrimo rezultatai atskleidžia itin aukštą teikiamų paslaugų įvertinimą. Net 50 respondentų paslaugų kokybę įvertino kaip labai gerą, 13 – kaip gerą, o tik 4 asmenys pasirinko vidutinį įvertinimą. Pažymėtina, kad neigiamų įvertinimų tyrime neužfiksuota nė vieno. Tokia rezultato struktūra rodo, jog didžioji dauguma paslaugų gavėjų yra patenkinti teikiamomis paslaugomis, o kritiškas ar nepalankus vertinimas praktiškai nepasireiškia. Paslaugų kokybė yra stabili, patikima ir atitinkanti klientų lūkesčius.

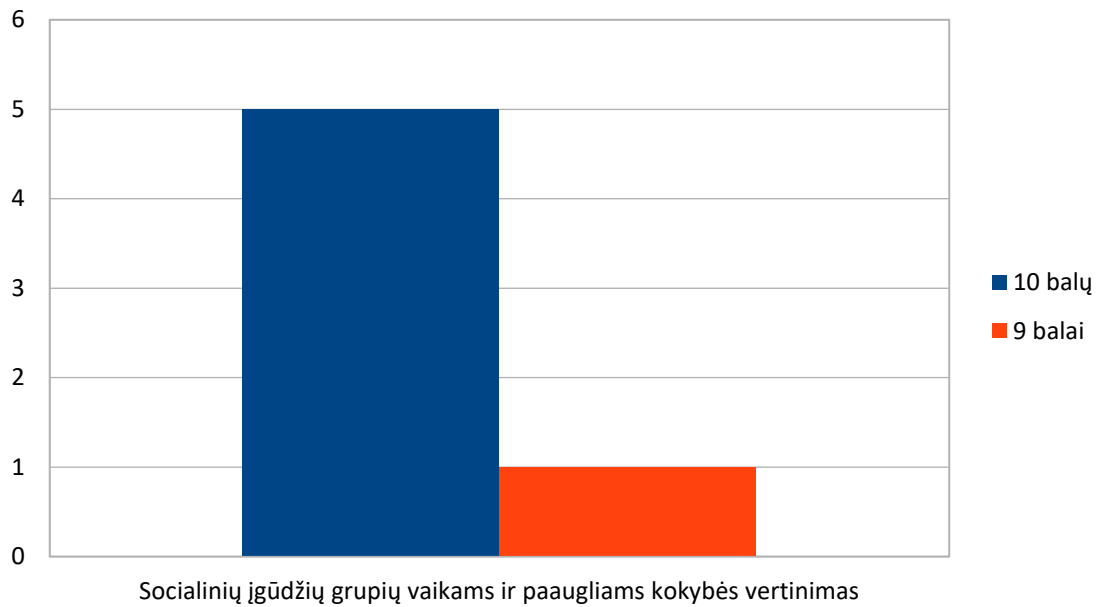
6 diagrama



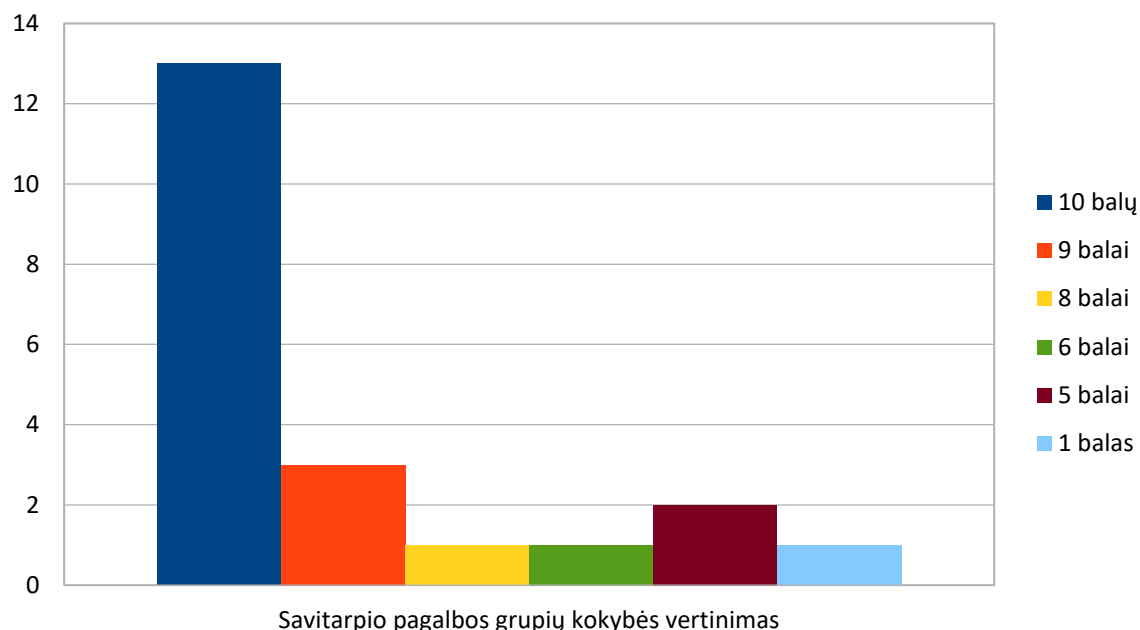
Tyrimo anketoje net 37 respondentai nurodė, kad yra naudojęsi individualiomis psichologo konsultacijomis. Absoliuti dauguma jų šias paslaugas įvertino maksimaliai – net 32 dalyviai skyrė 10 balų įvertinimą. Žemesni balai buvo pavieniai (4, 5, 7, 8 ir 9 balai), kas rodo, jog kritiškas ar vidutinis požiūris į paslaugų kokybę pasitaikė itin retai. Tokia rezultatų struktūra leidžia teigti, kad individualios psichologo konsultacijos vertinamos kaip aukščiausios kokybės paslauga, atitinkanti klientų lūkesčius ir teikianti reikšmingą emocinę bei psichologinę naudą. Gauti duomenys patvirtina didelį paslaugų efektyvumą, profesionalumą ir svarbų jų vaidmenį stiprinant asmenų emocinę gerovę.

7 diagrama

Tyrimo_anketoje 19 respondentų nurodė, kad yra dalyvavę tėvystės mokymuose. Dauguma jų mokymus įvertino itin aukštais balais: 12 asmenų skyrė maksimalų – 10 balų – įvertinimą, 2 asmenys – 9 balus, dar 2 asmenys – 8 balus, o 3 asmenys – 7 balus. Gauti rezultatai rodo, kad tėvystės mokymai vertinami labai palankiai, o dalyviai juose išvelgia naudą, kuri prisideda prie tėvystės įgūdžių stiprinimo, geresnio vaikų auklėjimo supratimo ir pozityvesnių santykių šeimoje kūrimo.

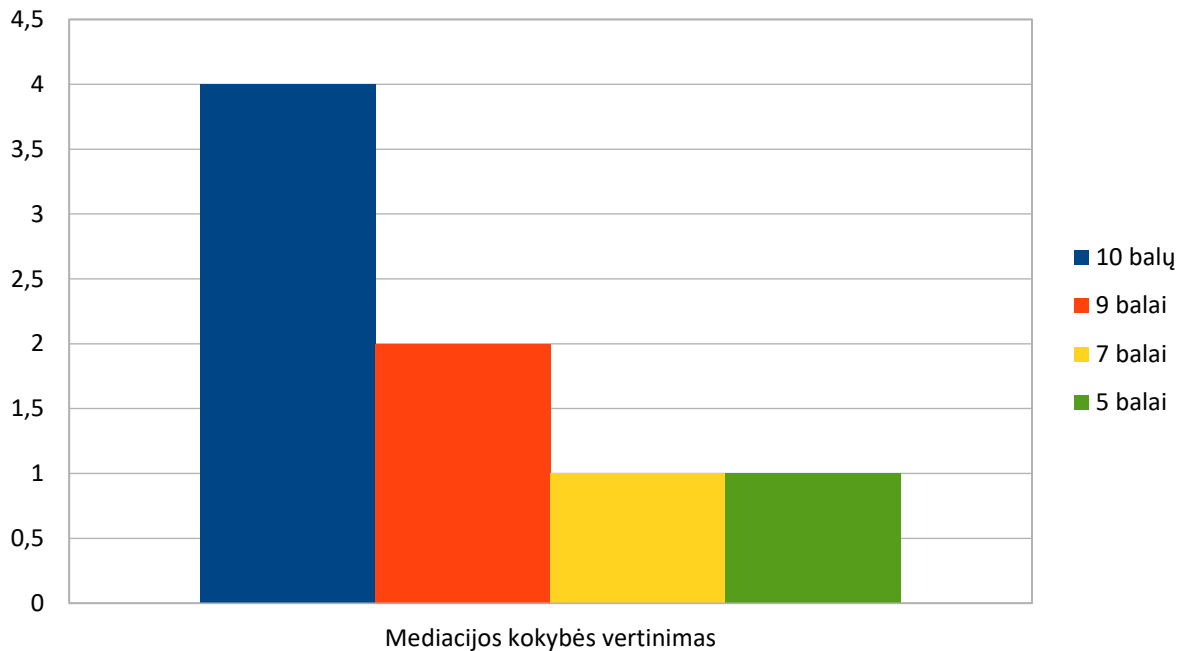
8 diagrama

Apklaustos rezultatai rodo, kad visi 6 respondentai, dalyvavę socialinių įgūdžių grupėse vaikams ir paaugliams, šią patirtį įvertino itin teigiamai. Net 5 asmenys skyrė maksimalų – 10 balų – įvertinimą, o 1 asmuo – 9 balus. Tai leidžia daryti prielaidą, kad socialinių įgūdžių grupės yra veiksminga priemonė, turinti didelį teigiamą poveikį dalyviams.

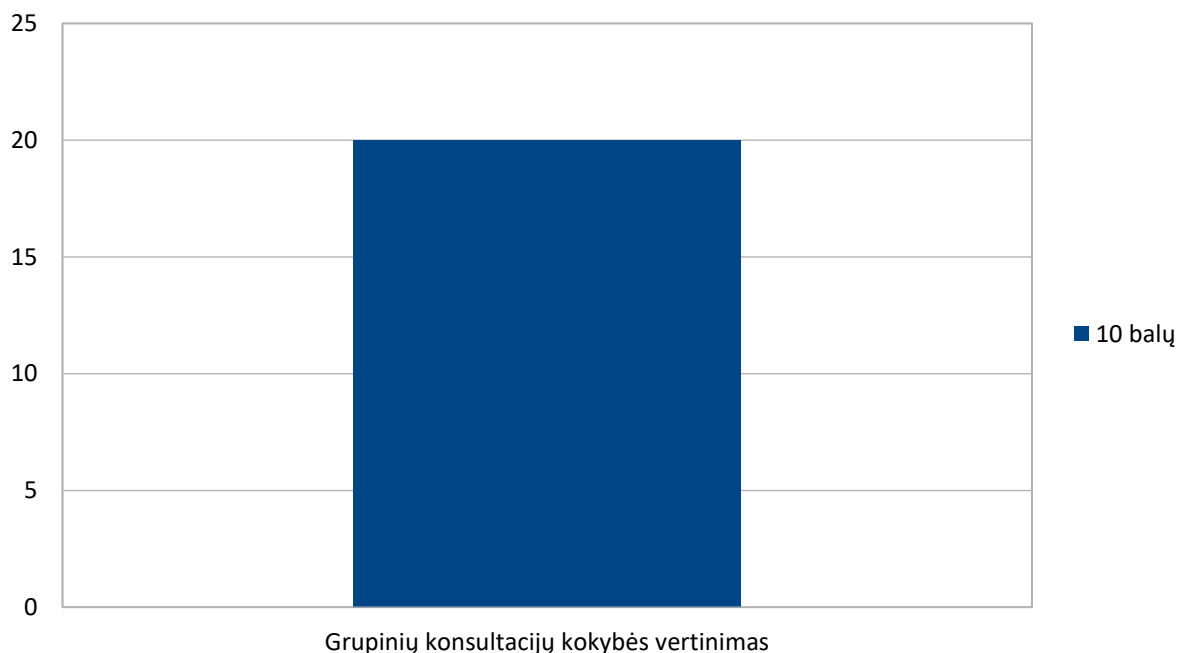
9 diagrama

Savitarpio pagalbos grupėse dalyvavo ir kokybės vertinimo anketą užpildė 20 asmenų. Didžioji dalis dalyvių vertino patirtį itin teigiamai: 13 respondentų suteikė maksimalų – 10 balų – įvertinimą, o 3 asmenys pasirinko 9 balus. Tik 3 dalyviai įvertino grupes vidutiniškai (5–6 balai), o minimalų įvertinimą (1 balas) pateikė vienas asmuo. Pavieniai žemi įvertinimai gali atsirasti dėl individualių lūkesčių skirtumų, asmeninės nuotaikos ar specifinių patirties aspektų, kurie neatitiko dalyvio poreikių tuo metu. Nepaisant to, tokie atvejai yra reti ir nedaro reikšmingos įtakos bendrai grupių vertinimo tendencijai. Tyrimo rezultatai rodo, kad savitarpio pagalbos grupės daugumai dalyvių yra vertingos, suteikia teigiamą emocinį ir socialinį poveikį, o pavieniai vidutiniai ar žemi įvertinimai nesumažina bendro jų efektyvumo.

10 diagrama



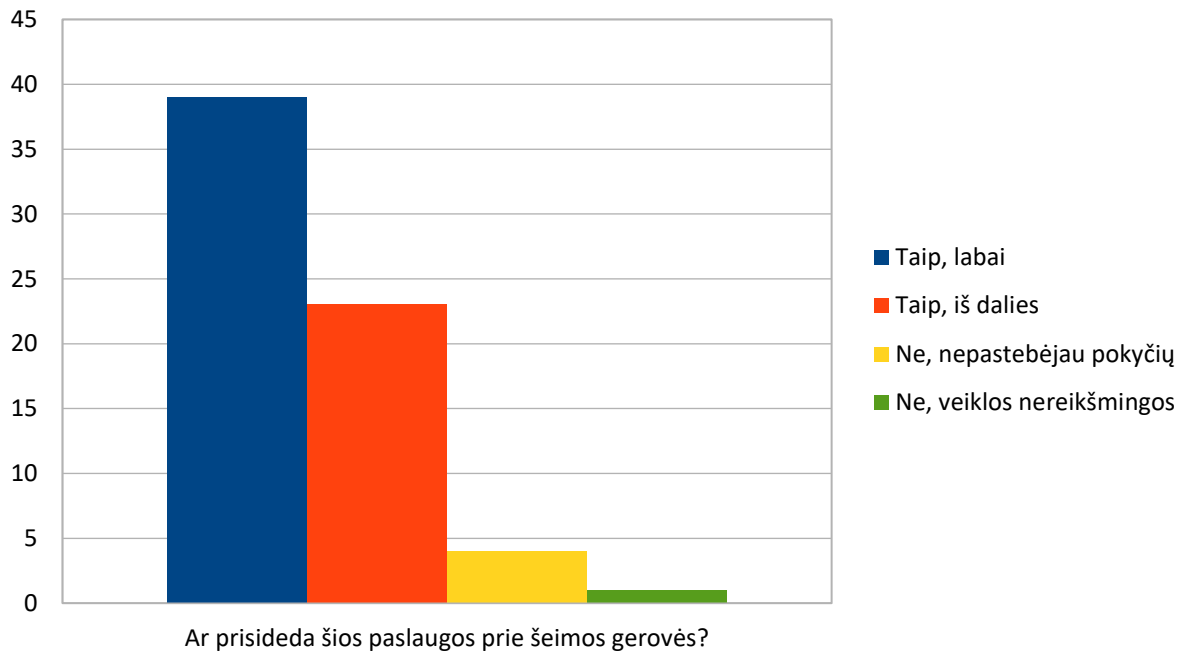
Mediacijos paslaugą vertino 8 dalyviai. Gauti rezultatai atskleidžia gana teigiamą, tačiau nevienalytę paslaugos vertinimo struktūrą: 10 balų – 4 dalyviai, 9 balai – 2 dalyviai, 7 balai – 1 dalyvis, 5 balai – 1 dalyvis. Mediacija yra vertinama aukštai, tačiau gauti vertinimai rodo tam tikrą nuomonių įvairovę. Nors pusė respondentų suteikė maksimalų įvertinimą, keli vidutiniai balai (7 ir 5) atskleidžia, kad tam tikri kokybės aspektai gali skirtis priklausomai nuo individualių patirčių ir situacijos konteksto.

11 diagrama

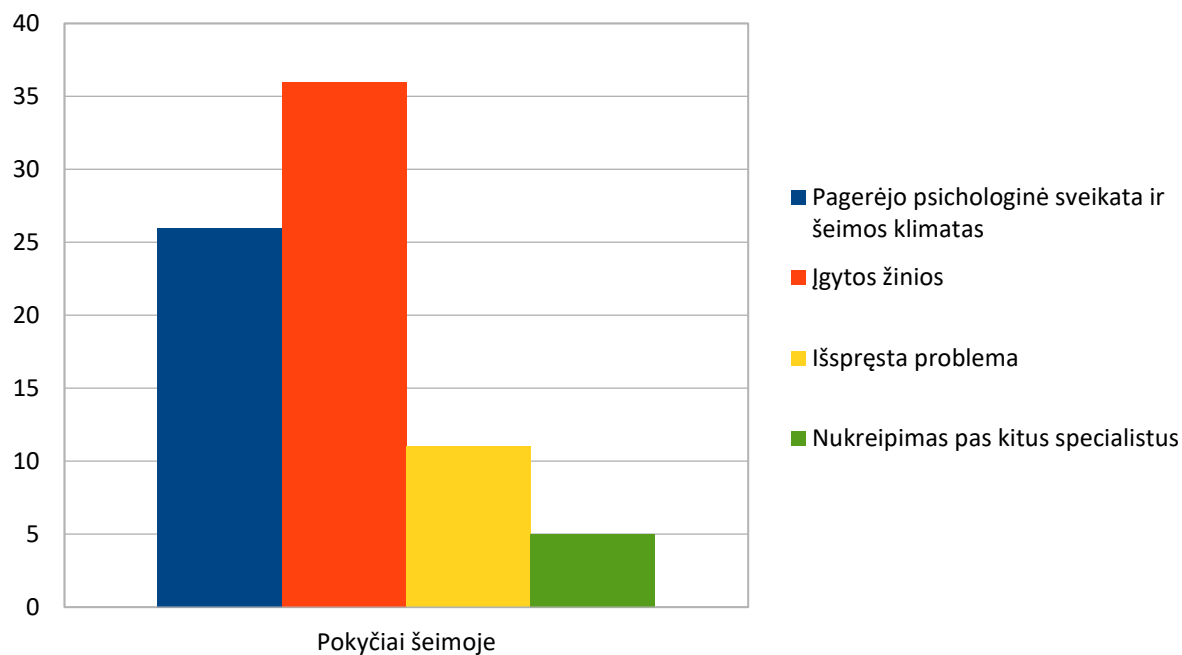
Tyrimo rezultatai rodo visišką vieningumą tarp respondentų. 100 % apklaustųjų įvertino paslaugos kokybę maksimaliu 10 balų. Toks rezultatas liudija, kad visi dalyviai patyrė itin pozityvią, jų lūkesčius atitinkančią arba net viršijančią paslaugos kokybę. Socialinių paslaugų, psichologinių konsultacijų ar mokymų tyrimuose tokia visiška vienoda nuomonė yra itin reta, nes paprastai respondentų patirtys skiriasi pagal asmeninius poreikius, motyvaciją, psichologinę būklę ar tikėtą naudą.

Taip pat šiame tyrimo klausime įtrauktos veiklos „Šeimos konsultavimas namuose“ ir „Šeimos konferencija“. 2025 metais norinčių pasinaudoti šia paslauga neatsirado.

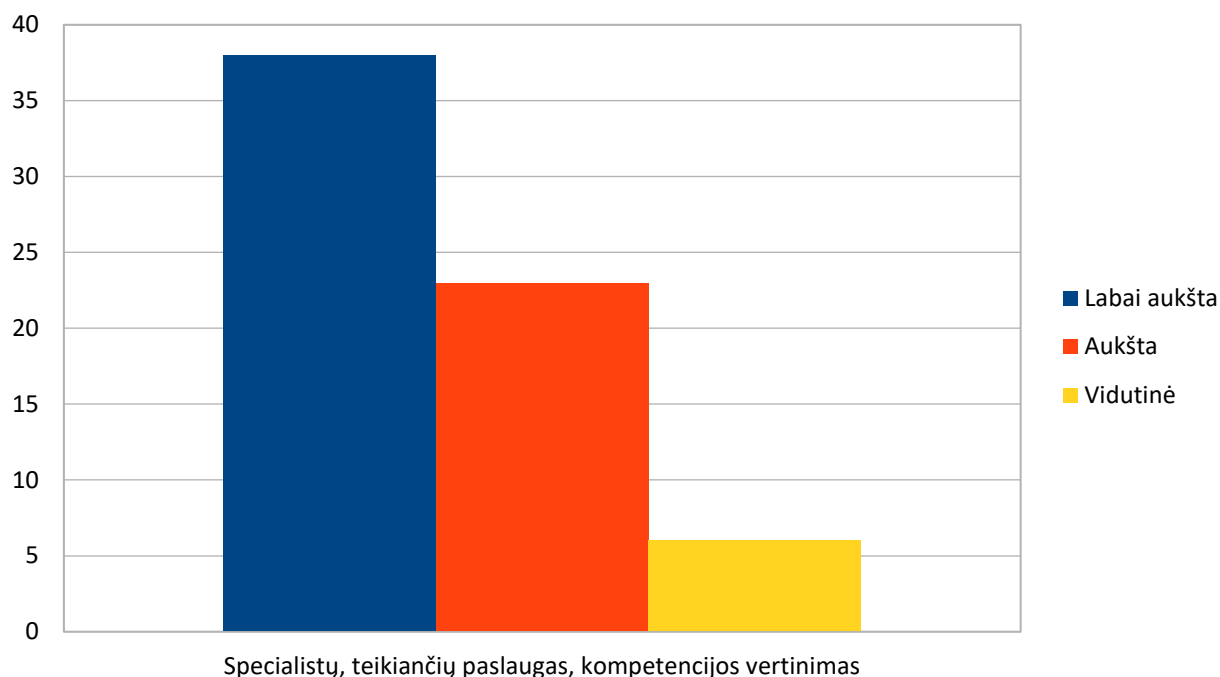
12 diagrama



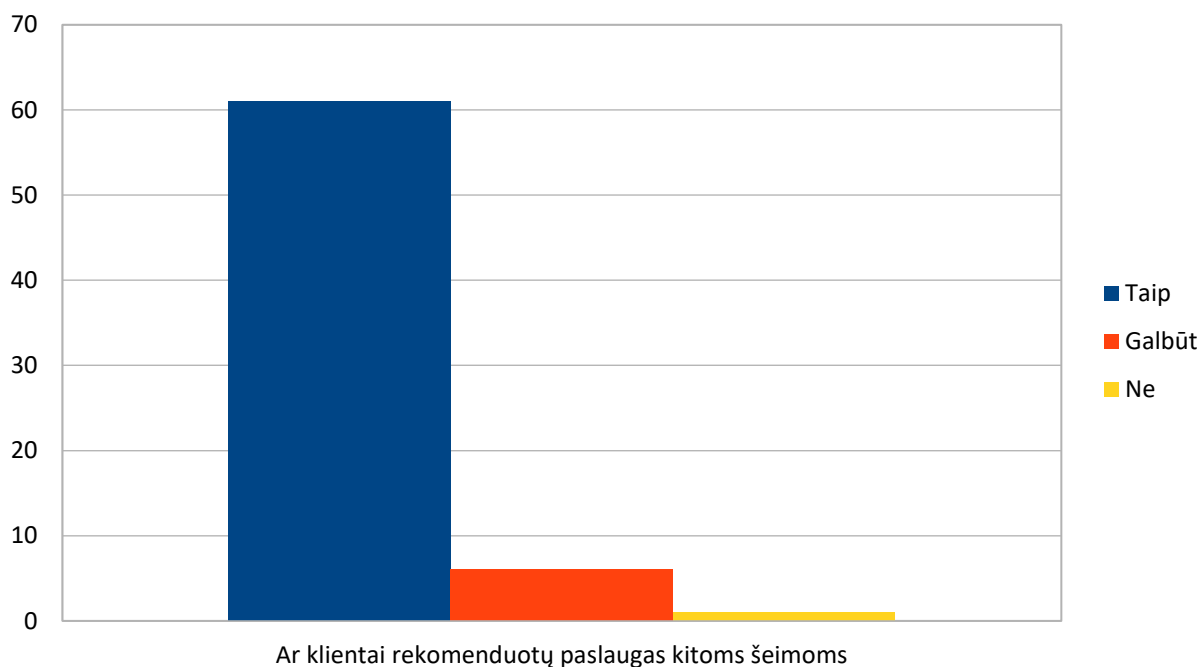
Tyrime dalyviai buvo prašomi įvertinti, kaip veiklos paveikė jų šeimos gerovę. Rezultatai atskleidžia aiškiai matomą teigiamą tendenciją. Vertinimų pasiskirstymas: „Taip, labai“ – 39 dalyviai, „Taip, iš dalies“ – 23 dalyviai, „Nepastebėjo pokyčių“ – 4 dalyviai, „Veiklos nereikšmingos“ – 1 dalyvis. Tyrimo rezultatai rodo, kad veiklos turėjo labai didelį poveikį šeimoms, dauguma jų patyrė akivaizdžią naudą, o tik pavieniai dalyviai nurodė neutralias ar nereikšmingas patirtis. Tai leidžia teigti, kad paslaugų kryptis, metodika ir įgyvendinimas buvo efektyvūs.

13 diagrama

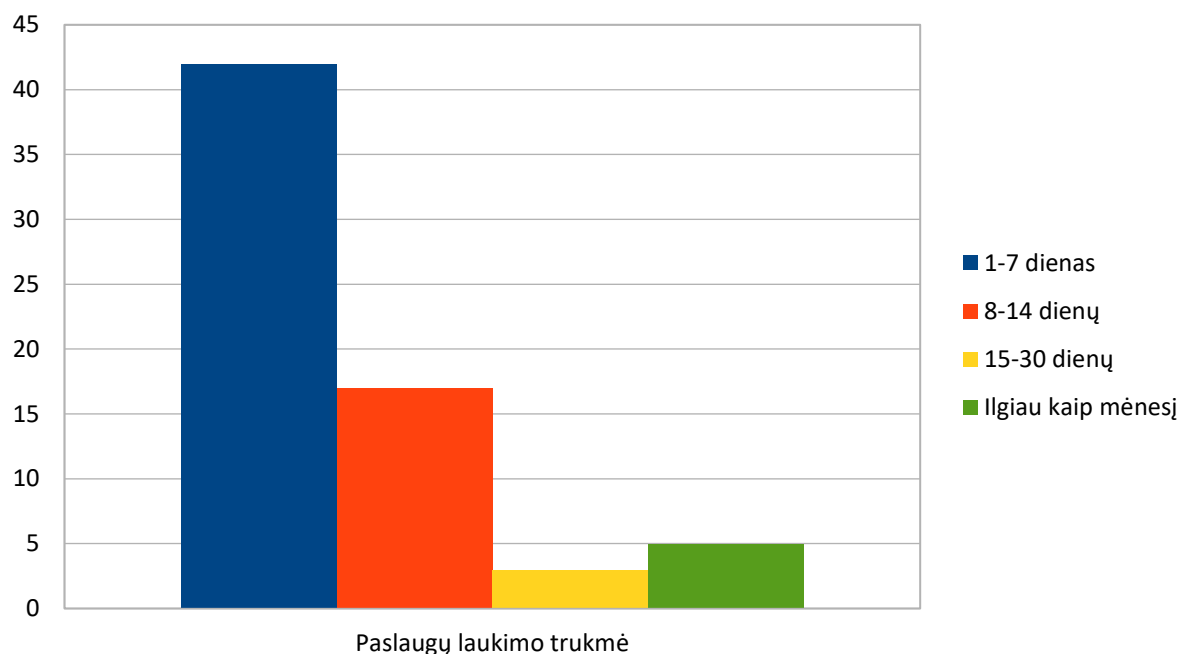
Dalyviai nurodė įvairius teigiamus pokyčius, patirtus dalyvaujant veiklose. Įgytos žinios – 36, pagerėjo psichologinė sveikata ir šeimos klimatas – 26, išspręsta problema – 11, nukreipimas pas kitus specialistus – 5. Kiti komentarai: atsipalaiduoju, gerėja psichologinė būseną. Apskritai dalyviai įvardijo įvairiapusį teigiamą poveikį: nuo žinių ir emocinės savijautos iki realių praktinių rezultatų.

14 diagrama

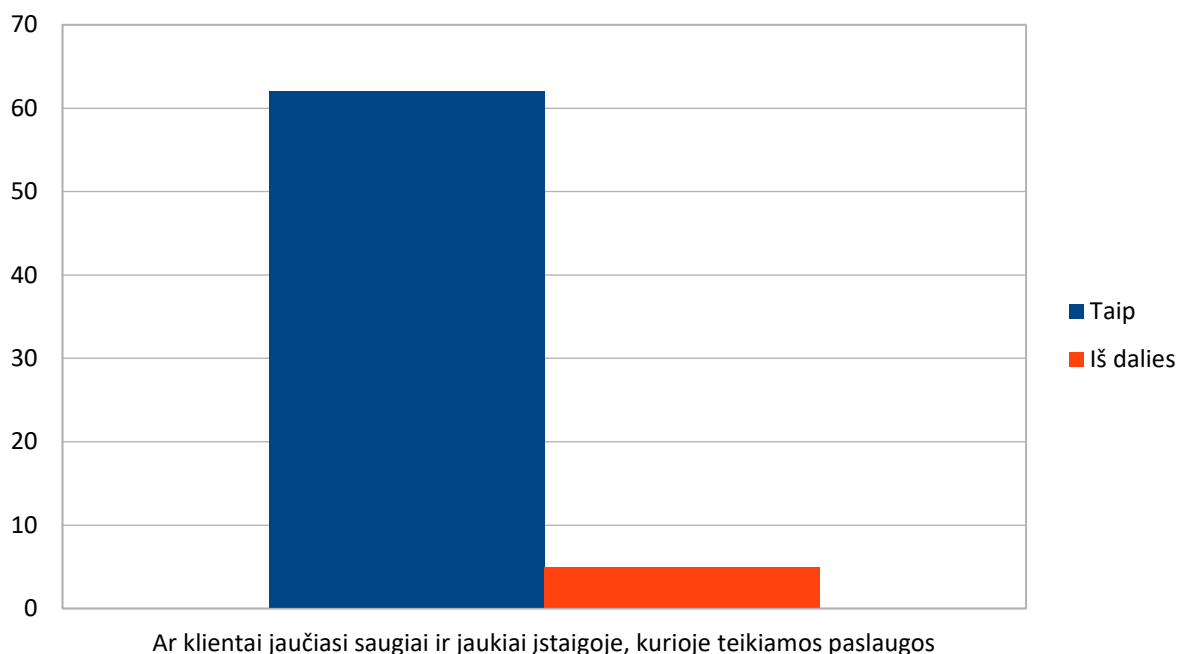
Gauti vertinimai rodo, kad specialistų kompetencija yra viena stipriausių visų veiklų pusių. 38 dalyviai ją įvertino kaip „labai aukštą“, 23 – kaip „aukštą“. Tai reiškia, kad absoliuti dauguma respondentų (91 %) mato specialistus kaip profesionalius, patikimus ir gebančius efektyviai dirbti su šeimos, emociniais bei socialiniais klausimais. Vidutinių įvertinimų yra tik 6, o žemų – visiškai nėra, kas tyrimuose pasitaiko retai ir rodo stabilų, nuoseklų kokybės lygį. Toks rezultatas leidžia teigti, kad specialistų darbas ne tik atitinka dalyvių lūkesčius, bet juos dažnai ir viršija.

15 diagrama

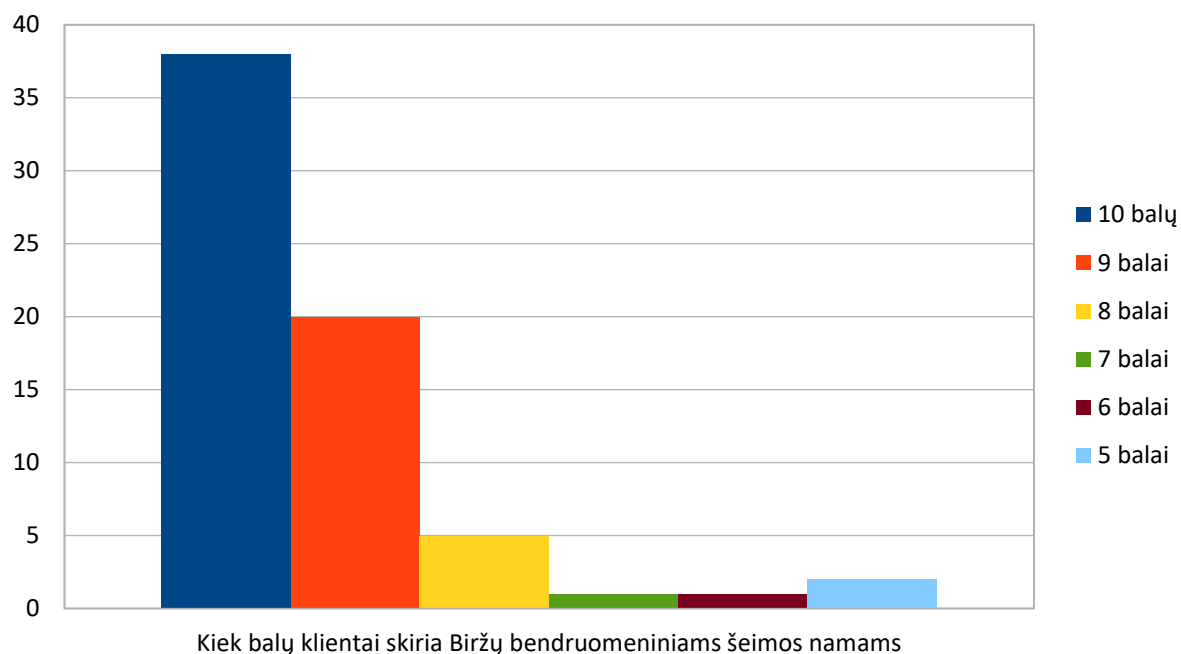
Paslaugų rekomendavimo rezultatai yra itin palankūs ir rodo labai stiprų paslaugų poveikį bei dalyvių pasitenkinimą. Net 61 dalyvis nurodė, kad paslaugas rekomenduotų kitiems, o dar 6 dalyviai pasirinko atsakymą „galbūt“, kas reiškia, jog jie taip pat vertina paslaugas teigiamai, tačiau jų sprendimą gali lemti individualūs kontekstai ar specifinė situacija. 1 asmuo pasirinko atsakymą „ne“, 1 – „neaktualu“. Tai rodo, kad dauguma dalyvių ne tik patys patyrė teigiamą naudą, bet ir jaučiasi pakankamai pasitikintys paslaugų kokybe, kad galėtų jas rekomenduoti savo aplinkai.

16 diagrama

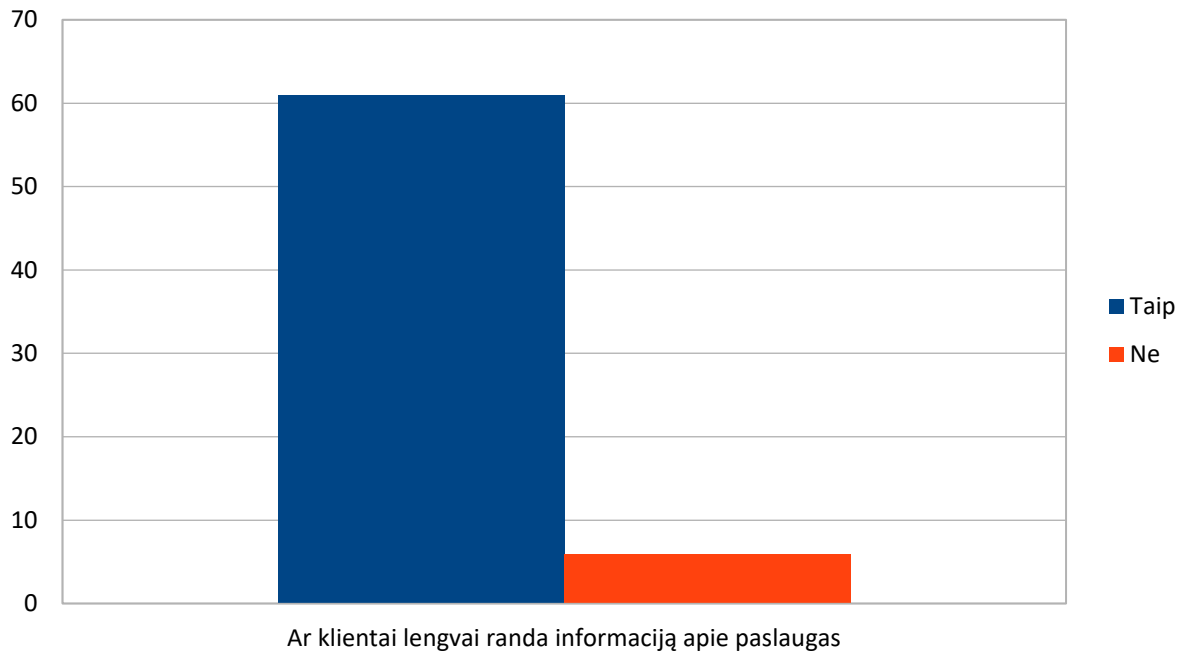
Dalyvių atsakymai apie paslaugų laukimo trukmę rodo, kad didžioji dalis vartotojų gali pasinaudoti paslaugomis greitai ir patogiai. Net 42 dalyviai nurodė, kad laukimo laikas buvo 1–7 dienos, o dar 17 dalyvių galėjo pasiekti paslaugas per 8–14 dienų, kas sudaro didžiąją dalį respondentų. Tai rodo, kad paslaugų prieinamumas yra aukštas, o dauguma dalyvių gali gauti pagalbą beveik nedelsiant. Tuo tarpu 3 dalyviai laukė 15–30 dienų, o 5 dalyviai daugiau nei mėnesį, kas rodo, kad egzistuoja nedidelė dalis atvejų, kai paslaugų pasiekiamumas gali būti ribotas, priklausomas nuo specialistų užimtumo.

17 diagrama

Dalyvių vertinimai rodo, kad fizinė ir emocinė aplinka, kurioje teikiamos paslaugos, yra labai aukštai įvertinta. Net 62 dalyviai nurodė, kad aplinka buvo jauki ir saugi, o dar 5 dalyviai įvertino ją „iš dalies“ atitinkančia šiuos kriterijus. Niekas neįvardijo neigiamo atsakymo, todėl akivaizdu, kad paslaugų vieta sukuria tiek fizinį komfortą, tiek emocinę saugumo jausmą. Tai labai svarbu socialinių ir psichologinių paslaugų kontekste, nes jauki ir saugi aplinka leidžia dalyviams atsipalaiduoti, aktyviai įsitraukti į veiklas ir jaustis patogiai, skatindama teigiamą paslaugų patirtį bei didesnę pasitenkinimą.

18 diagrama

Bendras BŠN paslaugų vertinimas rodo labai aukštą dalyvių pasitenkinimą. 38 dalyviai skyrė maksimalų 10 balų, dar 20 dalyvių įvertino paslaugas 9 balais, o kiti balai (5–8) pasitaikė tik pavieniais atvejais. Tokia vertinimų struktūra atspindi aukštą bendrą reputacinį rodiklį, patvirtindama, kad klientai vertina paslaugas kaip profesionalias, efektyvias ir vertingas.

19 diagrama

Dalyvių atsakymai rodo, kad dauguma klientų lengvai randa informaciją apie teikiamas paslaugas. Net 61 dalyvis (91 %) nurodė, kad informacija prieinama ir aiški, o tik 6 dalyviai (9 %) pažymėjo, kad informacijos rasti jiems buvo sunku. Šie rezultatai leidžia teigti, kad paslaugų komunikacija yra efektyvi ir vartotojui pakankamai patogi.

Apklausos pabaigoje buvo prašoma pasidalinti pastabomis, komentarais, pasiūlymais. Dalyvių komentarai atspindi teigiamą patirtį dalyvaujant veiklose. Respondentai akcentavo puikią atmosferą, malonų laiko praleidimą ir profesionalų specialistų darbą („puikūs mokymai, vadovė atsidavusi darbui“, „parinkti specialistai geri, profesionalūs“). Buvo išreikštas didelis susidomėjimas tęstinumu ir grupinių terapijų plėtra („daugiau tokių grupinių terapijų“, „reikia tęstinumo“, „norėtusi daugiau diskusinių susitikimų“). Dalyviai taip pat pabrėžė paslaugų prieinamumą įvairioms šeimoms („smagu, kad paslaugas gavo ne tik socialinės rizikos šeimos“) ir aiškią komunikaciją („viskas gerai susisiektą, informuota laiku“). Bendras komentarų tonas yra pozityvus, rodantis, kad paslaugos atitiko dalyvių lūkesčius ir skatino teigiamą patirtį tiek informaciniu, tiek emociniu bei praktiniu lygmeniu.

Biržų bendruomeninių šeimos namų (BŠN) paslaugų tyrimo išvados (2025 m.)

1. Tyrimo imtis ir aktualumas

Tyrime dalyvavo 67 asmenys, naudojęsi BŠN paslaugomis 2025 m. sausio–gruodžio mėn. Apklausos rezultatai suteikia vertingą informaciją apie klientų patirtį, poreikius ir lūkesčius, leidžia identifikuoti paslaugų stipriąsias ir silpnąsias puses bei planuoti tobulinimo veiklas.

2. Dalyvių demografinė struktūra

- Amžius: dauguma dalyvių (50 iš 67) – 30–59 m., rodo, kad paslaugomis dažniausiai naudojasi darbingo amžiaus asmenys, dažniausiai tėvai ir šeimos su vaikais.
- Lytis: dominuoja moterys (49 moterys, 18 vyrų), kas atspindi didesnę moterų polinkį įsitraukti į prevencines ir pagalbines paslaugas.
- Gyvenamoji vieta: 38 respondentai gyvena mieste, 29 – kaime, tai rodo paslaugų prieinamumą tiek miesto, tiek kaimo gyventojams.

3. Paslaugų naudojimosi dažnumas

Dauguma respondentų paslaugomis naudojasi epizodiškai, pagal individualų poreikį. Dažniausiai paslaugos pasirenkamos rečiau nei kartą per mėnesį (25 dalyviai), kas atitinka prevencinių paslaugų sektoriaus specifiką. Reguliarus dalyvavimas (kartą per savaitę ar kelis kartus per mėnesį) yra mažesnės dalies dalyvių.

4. Paslaugų kokybė

- Bendras paslaugų vertinimas yra aukštas: dauguma respondentų įvertino paslaugas kaip labai geras ar geras (50–13 balų), o vidutiniai ar žemi įvertinimai pasitaikė tik pavieniais atvejais.
- Individualios psichologo konsultacijos, tėvystės mokymai, socialinių įgūdžių grupės ir savitarpio pagalbos grupės gavo daugiausia aukščiausius balus, rodančius jų didelę vertę ir efektyvumą.
- Mediacija vertinama aukštai, tačiau pastebima nedidelė nuomonių įvairovė, kuri gali būti susijusi su individualiais poreikiais ir situacijų skirtumais.

5. Veiklų poveikis šeimai ir pokyčiai

- Dauguma dalyvių teigė, kad veiklos turėjo labai didelį teigiamą poveikį šeimai („taip, labai“ – 39; „taip, iš dalies“ – 23).
- Pokyčiai apima: įgytas žinias (36), pagerėjusią psichologinę sveikatą ir šeimos klimata (26), išspręstas problemas (11), nukreipimą pas kitus specialistus (5). Papildomi

komentarai atskleidžia emocinį pagerėjimą („atsipalaiduoju“, „gerėja psichologinė būseną“).

6. Specialistų kompetencija ir paslaugų prieinamumas

- 91 % respondentų specialistus vertino kaip aukštos ar labai aukštos kompetencijos, žemų įvertinimų nebuvo.
- Dauguma klientų lengvai randa informaciją apie paslaugas (91 %), o tai rodo efektyvią komunikaciją ir paslaugų prieinamumą.
- Laukimo laikas dažniausiai trumpas: 1–14 dienų – net 87 % respondentų, tik pavieniai laukė ilgiau.

7. Fizinė ir emocinė aplinka

62 dalyviai įvertino aplinką kaip jaukią ir saugią, 5 – „iš dalies“. Tai rodo, kad paslaugos teikiamos komfortiškoje ir saugioje aplinkoje, kuri skatina dalyvių įsitraukimą ir teigiamą patirtį.

8. Paslaugų rekomendavimas

61 dalyvis nurodė, kad rekomenduotų paslaugas kitiems, 6 – „galbūt“. Tik 1 dalyvis nurodė „neaktualu“. Tai liudija itin aukštą paslaugų vertę ir pasitikėjimą jų kokybe.

9. Bendras įvertinimas ir komentarai

Bendras paslaugų vertinimas išskirtinai aukštas: dauguma dalyvių skyrė 9–10 balų. Dalyviai pabrėžė puikią atmosferą, malonų laiką, profesionalius specialistus ir pageidavo tęstinumo bei daugiau grupinių terapijų. Bendras tonas yra pozityvus, rodo paslaugų atitikimą lūkesčiams tiek informaciniu, tiek emociniu ir praktiniu lygmeniu.

Bendra išvada

Tyrimo rezultatai rodo, kad BŠN teikiamos paslaugos yra aukštos kokybės, profesionalios, efektyvios ir priimtinos dalyviams. Paslaugos pasiekia tiek miesto, tiek kaimo gyventojus, prisitaiko prie individualių poreikių ir turi teigiamą poveikį šeimos gerovei bei asmenų emocinei ir psichologinei būklei. Specialistų kompetencija, informacijos prieinamumas, fizinė ir emocinė aplinka bei galimybė rekomenduoti paslaugas kitiems yra stipriosios BŠN veiklos pusės.