



Latvijas Lauksaimniecības universitāte
Ekonomikas fakultāte
Latvia University of Agriculture
Faculty of Economics



Mg.oec. Gunta Grīnberga-Zālīte

**KLIENTU ORIENTĒTU IZGLĪTĪBAS PAKALPOJUMU
KVALITĀTES NODROŠINĀŠANA LAUKU
KONSULTĀCIJU CENTROS**

**ASSURANCE OF CUSTOMER-GUIDED TRAINING
SERVICES' QUALITY AT RURAL ADVISORY CENTRES**

**Promocijas darba
KOPSAVILKUMS**
ekonomikas doktora (*Dr.oec.*) zinātniskā grāda iegūšanai

RESUME

of the *Ph.D.* thesis for the scientific degree of *Dr.oec.*

Jelgava 2011

INFORMĀCIJA

Promocijas darbs izpildīts Latvijas Lauksaimniecības universitātes Ekonomikas fakultātē

Doktora studiju programmā – Agrārā un reģionālā ekonomika, apakšnozarē Reģionālā ekonomika

Promocijas darba zinātniskā vadītāja – Dr.habil.oec. **Baiba Rivža**, LZA akadēmiķe, Latvijas Lauksaimniecības universitātes profesore

Promocijas darba zinātniskā aprobācija noslēguma posmā

- Apspriests un aprobēts LLU EF Ekonomikas katedras akadēmiskā personāla pārstāvju sēdē 2010.gada 11.maijā.
- Apspriests un aprobēts LLU EF Ekonomikas katedras, Uzņēmējdarbības un vadības katedras, Grāmatvedības un finanšu katedras un ITF Vadības sistēmu katedras akadēmiskā personāla pārstāvju sēdē 2010.gada 15.jūnijā.
- Atzīts par pilnībā sagatavotu un pieņemts 2011.gada 4.martā.

Oficiālie recenzenti:

1. Dr.habil.oec. **Oļģerts Krastiņš**, LZA akadēmiķis, Valsts emeritētais zinātnieks, Latvijas Universitātes profesors Emeritus;
2. Dr.oec. **Ligita Melece**, Latvijas Valsts Agrārās Ekonomikas institūta Kvalitātes un vides aizsardzības nodaļas vadītāja;
3. Dr.oec. **Vilma Atkočiūniene**, Lietuvas Lauksaimniecības universitātes profesore, Lauku attīstības un vadības katedras vadītāja.

Promocijas darba aizstāvēšana notiks LLU Ekonomikas nozares Agrārās un Reģionālās ekonomikas apakšnozaru promocijas padomes atklātā sēdē 2011.gada 17.jūnijā Jelgavā, Svētes ielā 18, Ekonomikas fakultātes 212.auditorijā plkst. 10:00.

Ar promocijas darbu var iepazīties LLU Fundamentālajā bibliotēkā, Lielā ielā 2, Jelgavā un <http://llufb.llu.lv/llu-theses.htm>

Atsaukmes sūtīt promocijas padomes sekretārei – Svētes ielā 18, Jelgava, LV-3001; tālrunis 63025170, e-pasts: efuzn@llu.lv.

Padomes sekretāre – Asoc. Prof., Dr.oec. Anita Auziņa

INFORMATION

Ph.D. thesis has been developed at the faculty of Economics of Latvia University of Agriculture

Doctoral study program - Agrarian and Regional Economics, Regional Economics sub-division

Scientific advisor of Ph.D. thesis – Dr.habil.oec. **Baiba Rivža**, member of Latvian Academy of Sciences, professor of Latvia University of Agriculture

Scientific approbation of Ph.D. thesis at the final stage:

- Approbated at the meeting of the academic staff from the Department of Economics of the Faculty of Economics on May 11, 2010;
- Discussed and approbated at the interdepartmental meeting of the academic staff from the Department of Business Administration and Management, Department of Economics, Department of Accounting and Finance of the Faculty of Economics and the Department of Management Systems of the Faculty of Information Technologies of Latvia University of Agriculture on June 15, 2010;
- Found to be fully prepared and accepted on March 4, 2011.

Official reviewers:

1. Dr.habil.oec. **Oļģerts Krastiņš**, Member of Latvian Academy of Sciences, State Emeritus scientist, Professor Emeritus of University of Latvia;
2. Dr.oec. **Ligita Melece**, Head of the Quality and Environment Protection Department, Latvian State Institute of Agrarian Economics;
3. Dr.oec. **Vilma Atkočiūniene**, Professor, Head of the Department of Administration and Rural Development, Lithuanian University of Agriculture.

The defence of Ph.D. thesis will take place at the open meeting of the Promotion Council of Latvia University of Agriculture, Sub-Discipline of Agrarian and Regional Economics of the Discipline of Economics at 10:00 on June 17, 2011, Room No. 212, Faculty of Economics, Svētes Street 18, Jelgava. The Ph.D. thesis is available for reviewing at the Fundamental Library of Latvia University of Agriculture, Lielā Street 2, Jelgava and on the website <http://lufb.llu.lv/llu-theses.htm>.

You are welcome to send your comments to the secretary of Promotion Council – Svētes Street 18, Jelgava, LV-3001; phone (+371) 63025170, e-mail: efuzn@llu.lv.

Secretary of the Promotion Council – Assoc. Prof., Dr.oec. Anita Auziņa.

SATURS

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| PUBLICITĀTE | 6 |
| PUBLICITY | 9 |
| IEVADS | 13 |
| 1. PAKALPOJUMA JĒDZIENA VEIDOŠANĀS UN ATTĪSTĪBA..... | 18 |
| 1.1. Dažādu autoru pakalpojuma jēdziena izpratnes salīdzinājums | 18 |
| 1.2. Pakalpojumu nozares evolūcija sabiedrības attīstības procesos..... | 18 |
| 1.3. Pakalpojumu attīstības dimensijas klientu vajadzību apmierināšanai..... | 19 |
| 1.4. Mūsdienu pakalpojumu paradigmas..... | 20 |
| 2. PAKALPOJUMU KVALITĀTES NOVĒRTĒŠANA..... | 21 |
| 2.1. Kvalitātes jēdziens, definīcijas un principi..... | 21 |
| 2.2. Klientu uztvertā pakalpojumu kvalitāte un apmierinātība | 22 |
| 2.3. Pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas metodoloģijas..... | 23 |
| 2.3.1. Izpildījuma novērtēšana..... | 23 |
| 2.3.2. Sagaidāmās kvalitātes atbilstības reālajai kvalitātei novērtēšana | 24 |
| 2.3.3. Svarīguma-izpildījuma analīze | 25 |
| 2.3.4. Kombinētie klientu apmierinātības novērtēšanas modeļi..... | 25 |
| 3. LAUKU KONSULTĀCIJU UN IZGLĪTĪBAS PAKALPOJUMU NOZĪME LATVIJAS REĢIONU SOCIĀLEKONOMISKĀS ATTĪSTĪBAS KONTEKSTĀ | 26 |
| 3.1. Lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu attīstība pasaulē | 26 |
| 3.2. Lauku ekonomiskās un sociālās attīstības veicināšanas elementi..... | 28 |
| 3.3. Lauku konsultāciju un izglītības procesa pamatpieejas | 29 |
| 3.4. Lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu saņēmēji | 30 |
| 3.5. Sociālekonomisko rādītāju analīze Latvijas reģionos..... | 30 |
| 3.6. Tālākizglītības iespējas Latvijas reģionos | 35 |
| 3.7. LLKC darbības izvērtējums | 36 |
| 3.7.1. Lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu sniegšanas tiesiskais ietvars Latvijā | 36 |
| 3.7.2. LLKC pakalpojumu nodrošinājums Latvijā..... | 38 |
| 3.7.3. LLKC sniegto izglītības pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanas problēmas | 39 |
| 3.7.4. LLKC izglītības pakalpojumu sniegšana Zemgales reģionā | 39 |
| 4. LLKC SNIEGTO IZGLĪTĪBAS PAKALPOJUMU KVALITĀTES NOVĒRTĒŠANA | 40 |
| 4.1. Pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeļu instrumentārijs..... | 41 |
| 4.2. LLKC sniegto izglītības pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas rezultāti Latvijā | 43 |
| 4.2.1. LLKC izglītības pakalpojumu kvalitātes novērtējums reģionālo konsultāciju biroju ekspertu skatījumā..... | 43 |
| 4.2.2. LLKC izglītības pakalpojumu kvalitātes izpildījuma novērtēšanas rezultāti Latvijā | 44 |
| 4.2.3. LLKC izglītības pakalpojumu klientu gaidītās kvalitātes atbilstības reālajai kvalitātei novērtēšanas rezultāti Latvijā..... | 46 |
| 4.2.4. LLKC izglītības pakalpojuma dimensiju svarīguma-izpildījuma novērtēšanas rezultāti Latvijā | 48 |
| 4.3. Zemgales LLKC klientu aptaujas rezultātu salīdzinājums ar valsts mēroga rezultātiem | 51 |
| 4.4. Klientu orientētu izglītības pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanas modelis | 56 |
| GALVENIE SECINĀJUMI..... | 59 |
| PROBLĒMAS UN PRIEKŠLIKUMI TO RISINĀŠANAI..... | 61 |
| SLĒDZIENI..... | 63 |

CONTENT

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| INTRODUCTION | 65 |
| 1. FORMATION AND DEVELOPMENT OF A SERVICE CONCEPT | 70 |
| 1.1. The Comparison of a Service Concept in the Comprehension of Different Authors | 70 |
| 1.2. Evolution of Service Industry in the Processes of Society Development | 70 |
| 1.3. Development of Service Dimensions for Satisfaction of Customers' Needs | 71 |
| 1.4. Contemporary Service Paradigms | 72 |
| 2. EVALUATION OF SERVICE QUALITY | 73 |
| 2.1. Quality Concept, Definitions and Principles | 73 |
| 2.2. Customers' Perceived Service Quality and Satisfaction | 74 |
| 2.3. Methodology for Service Quality Evaluation | 75 |
| 2.3.1. Performance-Only Evaluation | 75 |
| 2.3.2. Evaluation of Disconfirmation | 76 |
| 2.3.3. Importance-Performance Analysis | 77 |
| 2.3.4. Composite Models for Evaluation of Customer Satisfaction | 77 |
| 3. IMPORTANCE OF RURAL ADVISORY AND TRAINING SERVICES IN THE CONTEXT OF LATVIA REGIONS SOCIAL AND ECONOMIC DEVELOPMENT | 78 |
| 3.1. Development of Rural Advisory and Training Services in the World | 78 |
| 3.2. Social and Economic Elements Favouring Rural Development | 80 |
| 3.3. Basic Approaches to Rural Advisory and Training Services | 81 |
| 3.4. Customers of Rural Advisory and Training Services | 82 |
| 3.5. Analysis of Social and Economic Indicators in Latvia Regions | 82 |
| 3.6. Further Education Possibilities in Latvia Regions | 88 |
| 3.7. Appraisal of LRATC Activities | 89 |
| 3.7.1. Legal Framework of Rural Advisory and Training Services Provision in Latvia | 89 |
| 3.7.2. Provision of Rural Advisory and Training Services in Latvia | 90 |
| 3.7.3. Quality Assurance Problems of Training Services Provided at LRATC | 91 |
| 3.7.4. Provision of LRATC training services in Zemgale | 92 |
| 4. EVALUATION OF TRAINING SERVICES' QUALITY AT LRATC | 93 |
| 4.1. Set of Instruments for Service Quality Evaluation | 93 |
| 4.2. Evaluation Results of LRATC Training Services' Quality in Latvia | 96 |
| 4.2.1. Evaluation of LRATC Training Services' Quality by the Experts of Regional Advisory Centres | 96 |
| 4.2.2. Evaluation Results of LRATC Training Services' Performance in Latvia | 97 |
| 4.2.3. Evaluation Results of LRATC Customers' Expectations of Training Services and Compliance of the Service Expectations with the Real Service Performance in Latvia | 99 |
| 4.2.4. Importance-Performance Evaluation Results of LRATC Training Services' Quality Dimensions in Latvia | 101 |
| 4.3. Comparison of LRATC Zemgale Customers' Survey Results with the National Scale Results | 104 |
| 4.4. Customer-Guided Training Services' Quality Assurance Model | 108 |
| MAIN CONCLUSIONS | 112 |
| MAIN PROBLEMS AND THEIR POSSIBLE SOLUTIONS | 115 |
| STATEMENTS | 117 |

PUBLICITĀTE

Promocijas darba rezultāti publicēti 10 Latvijas Zinātnes padomes atzītos nacionālos un ārvalstu zinātniskos izdevumos:

1. Rivža B., Grīnberga-Zālīte G. (2011) Assessing Gaps in Rural Advisory and Training Services' Quality. **In:** *"Economic Science for Rural Development 2011": Proceedings of the International Scientific Conference - 2010*, April 28 – 29, 2011, Latvia University of Agriculture, Faculty of Economics, Jelgava, 2011. Volume No. 25, pp. 238 – 244.
2. Grinberga G., Liepa E. (2010) Customer-Guided Services' Assurance Model for Rural Extension Services. **In:** *"Economic and Management: Current Issues and Perspectives"*: Research papers Socioeconomic Development of Rural Areas. Šiauliai University, Faculty of Social Sciences, Šiauliai, 2010. Volume No.1, 2010 3 (19), pp. 261 – 268.
3. Grīnberga G. (2010) Problems of Customer-Guided Services Quality Assurance in Rural Extension. **In:** *"Economic Science for Rural Development 2010": Proceedings of the International Scientific Conference - 2010*, April 22 – 23, 2010, Latvia University of Agriculture, Faculty of Economics, 2010. Volume No. 23: Home Economics and Sustainable Consumption, pp.163 – 168.
4. Grīnberga G. (2009) Quality Assessment Problems of Agricultural Advisory Centres' Services. **In:** *Green Week Scientific Conference 2009 "Multi-Level Processes of Integration and Disintegration"*: Proceedings. 14th and 15th January, 2009, Berlin. Leibniz Institute of Agricultural Development in Central and Eastern Europe. Volume 52, pp.113 – 123.
5. Liepa E., Papins A., Grīnberga G. (2008) Development models of small and medium size enterprises' activities. **In:** *Proceedings of the 4th Annual International Scientific Conference "Modelling the European future: integrating the old and the new"*, 2 – 3 October, 2008, Baltic Sea Region University Network, Klaipeda, 2008, pp. 387 – 394.
6. Grinberga G. (2008) The Development of Advisory Services in Rural Areas of Latvia. **In:** *Green Week Scientific Conference 2008 "Enhancing the Capacities of Agricultural Systems and Producers"*: Proceedings, 16th and 17th January. Humboldt-Universität zu Berlin, pp. 249 – 256.
7. Grīnberga G. (2008) Developing of Services' Availability in Rural Areas of Latvia. **In:** *Proceedings of the 4th International Scientific Conference "New Dimensions in the Development of Society"*, 25 - 26 September 2008, Latvia University of Agriculture, Faculty of Social Sciences. Jelgava, 2010, pp.134 – 141.
8. Grīnberga G. (2007) The Development of Advisory Services in Agricultural Branch in Latvia. **In:** *Proceedings of the 3rd International*

Scientific Conference "Rural Development 2007", 8 - 10 November, 2007, Kaunas, Lithuania. Kaunas: Akademija. Vol.3, Book 2: Management and Administration of Rural Development, pp. 48 - 55.

9. Grīnberga G. (2007) International Communication Problems of Rural Entrepreneurs in Latvia. **In:** "*Economic Science for Rural Development*": *Proceedings of the International Scientific Conference - 2007*, April 25 – 26, 2007, Latvia University of Agriculture, Faculty of Economics. Jelgava, 2007. Volume No.12: Development: Rural and Regional, pp. 232 – 238.
10. Grīnberga G. (2006) Development of Services' Market in Agricultural Branch in Latvia, **In:** "*Economic Science for Rural Development*": *Proceedings of the International Scientific Conference - 2006*, April 26 - 27, 2006, Latvia University of Agriculture, Faculty of Economics. Jelgava, 2006. Volume No.11: Finance and Credit, Diversification, pp. 186 – 192.

Pārējās publikācijas par tēmu:

Grinberga G., Hoffmann V. (2009) *Assessing Service Quality at the Latvia Rural Advisory and Training Centre, Rural Extension, Volume 2, Examples and Background Material*, 3rd Edition, Edited by Volker Hoffmann, Anja Christinck and Mamusha Lemma, Margraf Publishers, 2009. pp. 114 – 121. ISBN 978-3-8236-157209

Par pētījuma rezultātiem ziņots 10 starptautiskās zinātniskās konferencēs:

1. Grīnberga-Zālīte G. Assessing Gaps in Rural Advisory and Training Services' Quality. *International Scientific Conference Economic Science for Rural Development – 2011*, Jelgava: Latvia University of Agriculture, 28 – 29 April, 2011.
2. Grinberga-Zalite G. Customer-Guided Services' Quality Assurance Methodology for Rural Extension. The 7th International Conference on Leadership, Learning and Education for Sustainable Development "Leadership for an Inclusive and Sustainable World", Berlin: The Learning Teacher Network, 27 – 29 January, 2011.
3. Grinberga G, Liepa E. "Customer-Guided Services' Quality Assurance Model for Rural Extension Services". The 3rd Jonas Pranas Aleksa International Scientific Conference "Vision of the Modern Village", Siauliai: The Social Sciences Faculty of Siauliai University, 24 – 25 September, 2010.
4. Grīnberga G. Problems of Customer-Guided Services Quality Assurance in Rural Extension. *International Scientific Conference Economic Science for Rural Development – 2010*, Jelgava: Latvia University of Agriculture, 22 – 23 April, 2010.
5. Grinberga G. Quality Assessment Problems of Agricultural Advisory Centres' Services. *The 3rd Green Week Scientific Conference Multi-Level Processes of Integration and Disintegration*, - 2009, Berlin: Leibniz

Institute of Agricultural Development in Central and Eastern Europe IAMO, 14 - 15 January, 2009.

6. Grīnberga G. Developing of Services' Availability in Rural Areas of Latvia. *The 4th International Scientific Conference New Dimensions in the Development of Society - 2008*, Jelgava: Latvia University of Agriculture, 25 - 26 September, 2008.
7. Grīnberga G. The Development of Advisory Services in Rural Areas of Latvia. *The 2nd Green Week Scientific Conference Enhancing the Capacities of Agriculture Systems and Production - 2008*, Berlin: Humboldt-Universität zu Berlin, IAMO, 16 – 17 January, 2008.
8. Grīnberga G. The Development of Advisory Services in Agricultural Branch in Latvia. *The 3rd International Scientific Conference „Rural Development – 2007*, Kaunas: Lithuanian University of Agriculture, 8 – 10 November, 2007.
9. Grīnberga G. International Communication Problems of Rural Entrepreneurs in Latvia. *International Scientific Conference Economic Science for Rural Development – 2007*, Jelgava: Latvia University of Agriculture, 25 – 26 April, 2007.
10. Grīnberga G. Development of Services' Market in Agricultural Branch in Latvia. *International Scientific Conference "Economic Science for Rural Development - 2006*, Jelgava: Latvia University of Agriculture, April 26 – 27, 2006.

Pētījuma rezultātu aprobācija notikusi vadot informatīvos seminārus un lekcijas:

1. Grīnberga – Zālīte G. Pakalpojumu kvalitātes novērtēšana lauku konsultāciju centros. Promocijas darba pētījuma rezultātu prezentēšana seminārā Latvijas Zinātņu akadēmijas Lauksaimniecības un meža zinātņu nodaļas un Latvijas Lauksaimniecības un meža zinātņu akadēmijas prezidija kopsēdē, Rīgā, 2011.gada 14. martā.
2. Grīnberga G. Klientu orientētas pakalpojumu kvalitātes nodrošināšana lauku konsultāciju uzņēmumos. *Promocijas darba informatīvais seminārs Latvijas Lauksaimniecības universitātē*, Jelgavā, 2010. gada 2. martā.
3. Grīnberga G. Klientu orientētu izglītības pakalpojumu kvalitātes nodrošināšana lauku konsultāciju centros. *Promocijas darba pētījuma rezultātu prezentēšana seminārā Zemgales Lauku attīstības birojā*, Bauskā, 2010. gada 12. februārī.
4. Grīnberga G. Klientu orientētu izglītības pakalpojumu kvalitātes nodrošināšana lauku konsultāciju centros. *Promocijas darba informatīvais seminārs lauku konsultāciju centru ekspertiem Latvijas Lauku sieviešu apvienības un Gruntvig partnerības projekta CrePa - "Radoši vēji pieaugušo izglītībā" Zemgales reģionālajā dienā, Ēberģē*, 2010. gada 20.martā.

5. Grinberga G. Development of Services' Market in Agricultural Branch in Latvia. Workshop at Summer School for PhD Students "Scales and Cross Scales in Agriculture and Organic Farming", Tingvall, Sweden. May 28, 2007.
6. *Erasmus* docētāju apmaiņas programmas ietvaros novadītas vieslekcijas par tēmām "Development of Services", "Globalization of Services" un "Availability of Services in Agricultural Branch" (angļu valodā) ārvalstu augstskolās:
 - Braganças Politehniskajā institūtā, Portugālē, 2009. gada 5. - 8. maijā;
 - Braganças Politehniskajā institūtā, Portugālē, 2008. gada 12. - 16. maijā;
 - *HAS Den Bosch* augstskolā, Nīderlandē, 2007. gada 19. - 23. martā.

PUBLICITY

The results of the PhD thesis are published in 10 scientific proceedings acknowledged by the Scientific Council of Latvia

1. Rivža B., Grīnberga-Zālīte G. (2011) Assessing Gaps in Rural Advisory and Training Services' Quality. **In:** *"Economic Science for Rural Development 2011": Proceedings of the International Scientific Conference - 2010*, April 28 – 29, 2011, Latvia University of Agriculture, Faculty of Economics, Jelgava, 2011. Volume No. 24, pp. 238 – 244.
2. Grinberga G., Liepa E. (2010) Customer-Guided Services' Assurance Model for Rural Extension Services. **In:** *"Economic and Management: Current Issues and Perspectives"*: Research papers Socioeconomic Development of Rural Areas. Šiauliai University, Faculty of Social Sciences, Šiauliai, 2010. Volume No.1, 2010 3 (19), pp. 261 – 268.
3. Grīnberga G. (2010) Problems of Customer-Guided Services Quality Assurance in Rural Extension. **In:** *"Economic Science for Rural Development 2010": Proceedings of the International Scientific Conference - 2010*, April 22-23 2010, Latvia University of Agriculture, Faculty of Economics, Jelgava, 2010. Volume No. 23: Home Economics and Sustainable Consumption, pp.163 – 168.
4. Grīnberga G. (2009) Quality Assessment Problems of Agricultural Advisory Centres' Services. **In:** *Green Week Scientific Conference 2009 "Multi-Level Processes of Integration and Disintegration": Proceedings*. 14th and 15th January, 2009, Berlin. Leibniz Institute of Agricultural Development in Central and Eastern Europe. Volume 52, pp.113 – 123.
5. Liepa E., Papins A., Grīnberga G. (2008) Development models of small and medium size enterprises' activities. **In:** *Proceedings of the 4th Annual International Scientific Conference "Modelling the European future: integrating the old and the new"*, 2 – 3 October, 2008, Baltic Sea Region University Network, Klaipeda, 2008, pp. 387 – 394.

6. Grinberga G. (2008) The Development of Advisory Services in Rural Areas of Latvia. **In:** *Green Week Scientific Conference 2008 "Enhancing the Capacities of Agricultural Systems and Producers"*: Proceedings, 16th and 17th January. Humboldt-Universität zu Berlin, pp. 249 – 256.
7. Grīnberga G. (2008) Developing of Services' Availability in Rural Areas of Latvia. **In:** *Proceedings of the 4th International Scientific Conference "New Dimensions in the Development of Society"*, 25 - 26 September, 2008, Latvia University of Agriculture, Faculty of Social Sciences. Jelgava, 2010, pp.134 – 141.
8. Grīnberga G. (2007) The Development of Advisory Services in Agricultural Branch in Latvia. **In:** *Proceedings of the 3rd International Scientific Conference "Rural Development 2007"*, 8 - 10 November, 2007, Kaunas, Lithuania. Kaunas: Akademija. Vol. 3, Book 2: Management and Administration of Rural Development, pp. 48 - 55.
9. Grīnberga G. (2007) International Communication Problems of Rural Entrepreneurs in Latvia. **In:** *"Economic Science for Rural Development": Proceedings of the International Scientific Conference - 2007*, April 25-26 2007, Latvia University of Agriculture, Faculty of Economics. Jelgava, 2007. Volume No. 12: Development: Rural and Regional, pp. 232 – 238.
10. Grīnberga G. (2006) Development of Services' Market in Agricultural Branch in Latvia, **In:** *"Economic Science for Rural Development": Proceedings of the International Scientific Conference - 2006*, April 26 - 27, 2006, Latvia University of Agriculture, Faculty of Economics. Jelgava, 2006. Volume No.11: Finance and Credit, Diversification, pp. 186 – 192.

Other publications on the research of the PhD

Grinberga G., Hoffmann V. (2009) *Assessing Service Quality at the Latvia Rural Advisory and Training Centre, Rural Extension, Volume 2, Examples and Background Material*, 3rd Edition, Edited by Volker Hoffmann, Anja Christinck and Mamusha Lemma, Margraf Publishers, 2009. pp. 114 – 121. ISBN 978-3-8236-1572

The research results have been presented in 10 international scientific conferences

1. Grīnberga-Zālīte G. Assessing Gaps in Rural Advisory and Training Services' Quality. *International Scientific Conference Economic Science for Rural Development – 2011*, Jelgava: Latvia University of Agriculture, 28 – 29 April, 2011.
2. Grinberga-Zalite G. Customer-Guided Services' Quality Assurance Methodology for Rural Extension. The 7th International Conference on Leadership, Learning and Education for Sustainable Development "Leadership for an Inclusive and Sustainable World", Berlin: The Learning Teacher Network, 27 – 29 January, 2011.

3. Grinberga G, Liepa E. "Customer-Guided Services' Quality Assurance Model for Rural Extension Services". The 3rd Jonas Pranas Aleksa International Scientific Conference "Vision of the Modern Village", Siauliai: The Social Sciences Faculty of Siauliai University, 24 – 25 September, 2010.
4. Grīnberga G. Problems of Customer-Guided Services Quality Assurance in Rural Extension. *International Scientific Conference Economic Science for Rural Development – 2010*, Jelgava: Latvia University of Agriculture, 22 – 23 April, 2010.
5. Grinberga G. Quality Assessment Problems of Agricultural Advisory Centres' Services. *The 3rd Green Week Scientific Conference Multi-Level Processes of Integration and Disintegration, - 2009*, Berlin: Leibniz Institute of Agricultural Development in Central and Eastern Europe IAMO, 14 - 15 January, 2009.
6. Grīnberga G. Developing of Services' Availability in Rural Areas of Latvia. *The 4th International Scientific Conference New Dimensions in the Development of Society - 2008*, Jelgava: Latvia University of Agriculture, 25 - 26 September, 2008.
7. Grinberga G. The Development of Advisory Services in Rural Areas of Latvia. *The 2nd Green Week Scientific Conference Enhancing the Capacities of Agriculture Systems and Production - 2008*, Berlin: Humboldt-Universität zu Berlin, IAMO, 16 – 17 January, 2008.
8. Grīnberga G. The Development of Advisory Services in Agricultural Branch in Latvia. *The 3rd International Scientific Conference „Rural Development – 2007*, Kaunas: Lithuanian University of Agriculture, 8 – 10 November, 2007.
9. Grīnberga G. International Communication Problems of Rural Entrepreneurs in Latvia. *International Scientific Conference Economic Science for Rural Development – 2007*, Jelgava: Latvia University of Agriculture, 25 – 26 April, 2007.
10. Grīnberga G. Development of Services' Market in Agricultural Branch in Latvia. *International Scientific Conference "Economic Science for Rural Development - 2006*, Jelgava: Latvia University of Agriculture, April 26 – 27, 2006.

The approbation of research results was implemented in scope of conducting informative seminars and lectures

1. Grīnberga – Zālīte G. Evaluation of Service Quality at Rural Advisory Centres. Presentation of the Ph.D. thesis results in the joint session of Latvian Academy of Sciences, Department of Agricultural and Forestry Sciences and Executive Council of Latvia Academy of Agricultural and Forestry Sciences, Riga, 14 March, 2011.

2. Grīnberga G. Customer-Guided Services' Quality Assurance at Rural Advisory Enterprises. *Informative seminar of Ph.D. thesis at Latvia University of Agriculture*, Jelgava, 2 March, 2010.
3. Grīnberga G. Assurance of Customer Guided Training Services' Quality at Rural Advisory Centres. *Presenting of the results of Ph.D. thesis at Zemgale Rural Development Office*, Bauska, 12 February, 2010.
4. Grīnberga G. Assurance of Customer Guided Training Services' Quality at Rural Advisory Centres *Informative seminar of Ph.D. thesis for rural advisory and training centres' experts in scope of Latvian Rural Women Association and Gruntvig Partnership Project "Creative Winds in Adult Education" Zemgale regional day events*, Ēberģe, 20 March, 2010.
5. Grinberga G. Development of Services' Market in Agricultural Branch in Latvia. Workshop at Summer School for PhD Students "Scales and Cross Scales in Agriculture and Organic Farming", Tingvall, Sweden. 28 May, 2007.
6. In scope of ERASMUS teaching staff exchange program, as a guest-lecturer has presented lecture themes *Development of Services, Globalization of Services and Availability of Services in Agricultural Branch* (in English language) at foreign educational establishments:
 - Braganca Polytechnic Institute, Portugal, 5-8 May, 2009;
 - Braganca Polytechnic Institute, Portugal, 12-16 May, 2008;
 - HAS Den Bosch Higher Educational Institution, the Netherlands, 19-23, 2007.

IEVADS

Zināšanas un laikus saņemta informācija ir būtisks ekonomikas attīstības virzītājspēks un svarīgs priekšnoteikums jebkuras lauku saimniecības vadīšanai, neatkarīgi no tās lieluma. Līdz ar Latvijas iestāšanos Eiropas Savienībā (ES) Latvijas lauksaimniecības nozaru uzņēmumu darbība norit saskaņā ar Eiropas Kopējo lauksaimniecības politiku, kas nosaka nepieciešamību laikus un regulāri saņemt informāciju par nozares aktualitātēm gan normatīvo aktu jomā, gan par atbalsta mehānismiem un jaunām saimniekošanas metodēm, kas būtiski palīdz modernizēt saimniecības saskaņā ar ES standartiem.

Lai palīdzētu lauksaimniekiem izpildīt mūsdienīgas un augstas kvalitātes lauksaimniecības standartus attiecībā uz vides aizsardzību, efektīvu resursu izmantošanu un to ekonomiju, kā arī higiēnu, dzīvnieku labturību un labas lauksaimniecības praksi, Eiropas Padomes Regula (EK) Nr. 1782/2003 nosaka, ka ES dalībvalstīm ir jāizveido visaptveroša sistēma padomu sniegšanai lauku saimniecībām. Saskaņā ar šo regulu izveidoto saimniecību konsultatīvo pakalpojumu sistēmu Latvijā vada Latvijas Lauku konsultāciju un izglītības centrs (LLKC). Saimniecību konsultatīvo pakalpojumu sistēmas mērķis ir saimniecību līmenī palīdzēt lauksaimniekiem labāk apzināties materiālu plūsmas un procesus, kas saistīti ar vidi, pārtikas nekaitīgumu, dzīvnieku veselību un labturību.

LLKC mūsdienās ir kļuvis par lielāko lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu sniedzēju Latvijas teritorijā ar plašu lauku konsultāciju centru tīklu, kura sniegtajiem pakalpojumiem ir būtiska nozīme Latvijas ekonomikas izaugsmes veicināšanā, jo tas palīdz paaugstināt dažādu nozaru lauku uzņēmumu rentabilitāti un konkurētspēju, mazinot lielas daļas lauku saimniecību ienākumu atkarību nākotnē no dažādiem atbalsta maksājumiem valsts atbalsta politikas ietvaros. Lauku ļaužu izglītošana palīdz laukos strādājošajiem atrast sev piemērotāko un labklājību veicinošāko nodarbi lauku teritorijā un mazināt ienākumu atkarību no dažādiem sociālajiem maksājumiem. Lauku konsultācijas un izglītības pakalpojumi aktivizē mazāk aktīvos lauku teritoriju iedzīvotājus, motivējot viņus veikt darbības sava dzīves līmeņa uzlabošanai, mazo saimniecību pārprofilēšanai nelauksaimnieciskas, netradicionālas un nišas produktu uzņēmējdarbības attīstībai, kā arī sekmē lauku teritorijā esošo resursu racionālu un efektīvu izmantošanu. Nozīmīga lauku konsultāciju centru funkcija ir skaidrot sabiedrībai lauksaimniecības un lauku attīstības politikas jautājumus. Viens no svarīgākajiem LLKC mērķiem ir pilnveidot pieaugušo tālākizglītības sistēmu lauku reģionos, kļūstot par galveno šī darba veicēju Latvijas lauku teritorijās.

Latvijas ekonomikas apstākļos, kad jo īpaši tiek aktualizēts valsts budžeta dotāciju izlietojuma lietderīgums lauku

attīstības veicināšanai, Zemkopības ministrijas (ZM) padotībā esošajam LLKC ir svarīgi izvērtēt ikviena konsultāciju pakalpojuma atbilstību lauku uzņēmēju vajadzībām, kā arī meklēt iespējas, kā konsultāciju centriem lietderīgāk izmantot uzņēmuma materiālos un personāla resursus, lai padarītu pakalpojumus efektīvākus, vieglāk pieejamus un atbilstīgā kvalitātē. Līdz ar to LLKC nepieciešams izveidot sistemātisku pieeju pakalpojumu kvalitātes novērtēšanai uzņēmumā, kas rosināja autori izvēlēties zinātniskās izpētes tēmu „Klientu orientētu pakalpojumu kvalitātes nodrošināšana lauku konsultāciju uzņēmumos”. Lai nodrošinātu tādu lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu kvalitāti, kura ir orientēta uz klientu, t.i., zemnieku un lauku uzņēmēju vajadzībām, nepieciešams izveidot viegli adaptējamu un uzlabojumus dodošu pašreizējās kvalitātes novērtēšanas un pilnveides modeli. Tā pakalpojumu sniedzēja kvalitātes pilnveides pasākumi sistemātiski veicinātu klientu orientēto izglītības pakalpojumu kvalitātes uzlabošanu.

Latvijā pakalpojumu kvalitātes jautājumus pētījusi A. Muška (2003), koncentrējoties uz tūrisma pakalpojumu kvalitātes izpēti un paaugstināšanas jautājumiem; L. Melece (2004) kvalitātes organizatoriskās un ekonomiskās iespējas pētījusi pārtikas ražošanas primārajā un sekundārajā sektorā; J. Eglītis (2003) strādājis pie kvalitātes nodrošināšanas sistēmas izveides izglītības jomā, bet dzīves kvalitātes principu īstenošanu un to kritērijus izglītības jomā pētījusi A. Pridāne (2009). L. Bite (2009) pievērsusies darba vides kvalitātes problēmām Latvijā, savukārt lauku konsultāciju centru problēmas pētījusi M. Laitāne (2003), analizējot tālākizglītības iespējas lauksaimniecības konsultantu kompetenču paaugstināšanā un koncentrējoties uz pedagoģijas jautājumiem. Lauku konsultāciju centru darbību pētījusi arī M. Leščevica (2005), veicot apjomīgu pētījumu par Latvijas Lauku konsultāciju un izglītības centra klientiem un koncentrējoties uz lauku uzņēmēju sadarbības veidu analīzi. Lietuvas Lauksaimniecības universitātes pētnieces V. Atkočiūniene (*Atkočiūniene*) un R. Mičiuliene (*Mičiulienė*) (2007) ir pētījušas Lietuvas lauku konsultāciju centru mācību pakalpojumu kvalitāti, taču pētījumos viņas lietojušas atšķirīgu metodoloģiju, kura nav speciāli pielāgota pakalpojumu kvalitātes novērtēšanai. Latvijā pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeļi lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu jomā līdz šim nav pētīti.

Stažējoties Roskildes Universitātē (Dānijā) 2008. gadā, un iepazīstoties ar jaunākajiem ārvalstu zinātniskās literatūras avotiem par pakalpojumu kvalitāti, autori radās papildu iespēja iepazīties ar ārvalstīs veiktajiem zinātniskajiem pētījumiem par pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeļiem.

Tēmas ierobežojumi

Tā kā LLKC ar plašu lauku konsultāciju centru tīklu visā Latvijas teritorijā ir lielākais tālākizglītības pakalpojumu sniedzējs lauku uzņēmējiem un

zemniekiem, autores pētījums par lauku konsultāciju centru kvalitātes nodrošināšanas problēmām veikts uz LLKC bāzes.

LLKC sniedz plašu pakalpojumu klāstu lauku iedzīvotājiem, tajā skaitā izglītības pakalpojumus, kuru specifika būtiski atšķiras no komerciāliem pakalpojumiem, piemēram, grāmatvedības pakalpojumiem, konsultācijām lauksaimniecības tehnoloģiju jautājumos vai saimniecību sertifikācijas. Līdz ar to autore jau sākotnēji, definējot pētījuma virzienu, precizējusi izpētes objektu - *izglītības pakalpojumu kvalitātes nodrošināšana*.

LLKC arī pastāvīgi organizē apmācības Latvijas Republikas Zemkopības ministrijas un tās padotībā esošo iestāžu speciālistiem. Bet promocijas darba autore adaptējusi kvalitātes nodrošināšanas modeli, orientējoties tikai uz klientiem zemniekiem un lauku uzņēmējiem, pētījumā neiekļaujot klientus, kas ir Latvijas Republikas Zemkopības ministrijas un tās padotībā esošo iestāžu speciālisti.

Darba apjoma ierobežotības dēļ izglītības pakalpojumu nodrošinājums netiek pētīts vienādi dziļi visos Latvijas reģionos, bet koncentrējoties galvenokārt uz Zemgales reģionu.

Promocijas darba hipotēze

Ieviešot klientu orientētu izglītības pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanas modeli, var tikt uzlabota izglītības pakalpojumu kvalitāte lauku konsultāciju centros.

Promocijas darba mērķis

Izveidot klientu orientētu izglītības pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanas modeli un aprobēt to lauku konsultāciju centros Latvijā.

Darba uzdevumi

1. Izpētīt pakalpojumu sniegšanas teorētiskos aspektus.
2. Izanalizēt pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas metodes.
3. Izziņāt lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu nozīmi Latvijas reģionu sociālekonomiskās attīstības kontekstā.
4. Novērtēt pakalpojumu sniegšanas kvalitāti lauku konsultāciju centros, salīdzināt Zemgales reģiona pētījuma un Latvijas reģionu kopējā pētījuma rezultātus.
5. Izstrādāt kvalitātes novērtēšanas modeli lauku konsultāciju centru izglītības pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanai.

Pētījuma objekts

Izglītības pakalpojumu kvalitātes nodrošināšana Latvijas reģionu konsultāciju centros.

Pētījuma priekšmets

Izglītības pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeļi.

Promocijas darbā izmantotas **pētījumu metodes**:

- monogrāfiskā metode – pētījuma teorētiskajam pamatojumam un diskusijas veidošanai – pakalpojumu zinātniskās literatūras un normatīvās

bāzes izpētei, starptautiskās pieredzes izzināšanai lauku konsultāciju pakalpojumu sniegšanas jomā;

- analīzes un sintēzes metode – pētot pakalpojumu nozaru evolūcijas procesus, vērtējot un interpretējot lauku konsultāciju pakalpojumu organizēšanas pieejas;
- statistikas metodes (SERVPERF, SERVQUAL aptaujas) – veicot aptaujas anketu izstrādi, datu apstrādi un analīzi;
- kvalitatīvo pētījumu metode – intervija;
- loģiski konstruktīvā metode – interpretējot pētījumu rezultātus, veidojot likumsakarības, formulējot atziņas, secinājumus un priekšlikumus;
- Pīrsona korelācijas koeficienta metode – nosakot saistības ciešumu starp sociālekonomiskajiem rādītājiem;
- hierarhiju analīzes metode – klienta gaidu attiecībā uz konsultāciju pakalpojuma kvalitāti kritēriju svarīguma noteikšanai;
- Palmera kvadrantu analīze, autores modificēta – konsultāciju pakalpojumu dimensiju un to kritēriju svarīguma-izpildījuma noteikšanai alternatīvas izvēles lēmuma pamatojumam.

Pētījumā izmantotie informācijas avoti

Ekonomisko likumsakarību un reģionālās ekonomikas attīstības teorētiskās atziņas balstās gan uz Latvijas, gan Krievijas, ASV, Lietuvas un Zviedrijas zinātnieku monogrāfijās un zinātnisko pētījumu publikācijās paustajām pamatnostādņēm.

Lauku konsultāciju pakalpojumu sniegšanas pamatpieejas izzinātas, stažējoties Dānijā, Roskildes Universitātē, un kā publikācijas līdzautorei sadarbojoties ar Vācijas Hohenheimas Universitātes profesoru Folkeru Hofmanu (*Volker Hoffmann*) rokasgrāmatas „Tālākizglītība laukos” (tulk. no angļu val. – *Rural Extension*) veidošanā.

Savukārt pakalpojumu kvalitātes teorētiskā ietvara pamats rasts kvalitātes teorijas klasiķu darbos – V.E. Deminga (*Deming*), T.S. Fostera (*Foster*), S. Sampsona (*Sampson*), izglītības pakalpojumu pētnieku L. Hārvija un D. Grīna publikācijās (*Harvey, Green*) u.c., kā arī pakalpojumu kvalitātes pētnieku, kvalitātes novērtēšanas modeļu autoru – V. Zeithamles (*Zeithaml*), A. Parasuramana (*Parasuraman*) un L. Berija (*Berry*), A. Palmera (*Palmer*), J.J. Kronina (*Cronin*) un S.A. Teilora (*Taylor*) zinātniskajās monogrāfijās un publikācijās.

Aptauju dati iegūti laika posmā no 2007. līdz 2010. gadam. Autore veikusi apsekojumus LLKC un Zemkopības ministrijas rīkotajās konferencēs un semināros, kopā aptaujājot 962 respondentu; kā arī aprobācijas procesā LLKC organizētajos apmācībuursos aptaujājusi 137 respondentus. Veiktas septiņas ekspertu intervijas ar LLKC Tālākizglītības un reģionālo nodaļu ilggadējiem vadītājiem un konsultantiem/ekspertiem.

Izmantoti arī starptautisko un valsts iestāžu un organizāciju (LLKC, ZM, ANO, PB) publiski pieejamie informācijas avoti.

Pētījuma novitātes

1. Izpētīti pakalpojumu nozaru attīstības virzītājspēki un mūsdienu pakalpojumu paradigmas.

2. IZanalizētas pasaules vadošo zinātnieku pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas metodes.

3. IZZināta lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu nozīme Latvijas reģionu sociālekonomiskās attīstības kontekstā.

4. IZmantojot pasaules vadošo zinātnieku izstrādātos pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeļus, izstrādāts kombinēts klientu orientētu izglītības pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modelis:

- kurā iestrādātas izglītības pakalpojumu veidojošās kvalitātes dimensijas (5) un kvalitātes dimensiju kritēriji (22);

- kurš piedāvā novērtēšanas metodoloģiju tieši lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu kvalitātes noteikšanai;

- kuru ir iespējams viegli adaptēt un pielietot jebkādu citu izglītības pakalpojumu kvalitātes novērtēšanai.

5. Sniegti priekšlikumi turpmākai klientu orientētu lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanai.

Pētījuma zinātniskais nozīmīgums

Promocijas darbā apkopotā un sistematizētā informācija būtiski papildina makroekonomikas teorētisko bāzi par pakalpojumu nozaru evolūciju sociālekonomiskajos procesos. Pētījumā izvērtēta lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu nozīme ekonomikas izaugsmes veicināšanā.

Darbā izanalizētas pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas metodes un adaptētas lietošanai Latvijas apstākļos. Izstrādāts un praktiskajā pētījumā aprobēts izglītības pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modelis. Darbā veiktie pakalpojumu kvalitātes pētījumi sniedz praktisku izskaidrojumu jaunu kvalitātes novērtēšanas metožu pielietojumam konsultāciju un izglītības jomā.

Pētījuma tautsaimnieciskais nozīmīgums

Autores izstrādātais modelis ir praktiski pielietojams lauku konsultāciju centru, kā arī izglītības iestāžu klientu orientētu pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanas pasākumu īstenošanā. LLKC Tālākizglītības nodaļa var praktiski izmantot autores pētījumu rezultātus izglītības pakalpojumu sniegšanas un klientu aptauju organizēšanas procesu pilnveidošanai, kā arī lēmumu pieņemšanai par turpmākajām stratēģijām pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanai.

Promocijas darba aizstāvamās tēzes

1. Pakalpojumu kvalitātes vērtēšanas metodika būtiski atšķiras no preču kvalitātes vērtēšanas sistēmām.

2. Klientu apmierinātības novērtējumi sniedz nepietiekamu izpratni par pakalpojuma kvalitātes prioritātēm un klientu gaidām attiecībā uz pakalpojumu: vai tās ir īstenotas, nepiepildītas vai pārspētas.

3. Lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumi ir būtisks priekšnosacījums Latvijas reģionu sociālekonomiskajai attīstībai.

4. Zemgales reģionā zemnieki un lauku uzņēmēji lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumiem izvirza augstākas kvalitātes prasības, nekā vidēji Latvijā, kas aktualizē sistemātiskas klientu orientētas pakalpojumu kvalitātes pilnveidošanas modeļa ieviešanas nepieciešamību.

5. Kombinēto izglītības pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeli iespējams izmantot, lai pilnveidotu konsultāciju centros sniegto izglītības pakalpojumu kvalitātes atbilstību zemnieku un lauku uzņēmēju vajadzībām.

1. PAKALPOJUMA JĒDZIENA VEIDOŠANĀS UN ATTĪSTĪBA

Nodaļu veido 17 lapas.

1.1. Dažādu autoru pakalpojuma jēdziena izpratnes salīdzinājums

Mūsdienu sabiedrībā pakalpojumu izmantošanas apjomi pakāpeniski izvirzās dažādu labumu izmantošanas priekšplānā. Pakalpojumu sniedzēji vairs nav tikai sekotāji un atbalsta darbību sniedzēji preču ražotājiem, bet gan ietekmīgi tautsaimniecībai svarīgu funkciju nodrošinātāji, jo pakalpojumu pieejamība ir būtisks dzīves kvalitātes rādītājs.

Pakalpojumi atšķirībā no precēm ir nemateriāli; nevienbāīgi; pakalpojumi lielākoties ir darbību, nevis lietu virkne; pakalpojumi vairumā gadījumu tiek ražoti un patērēti vienlaikus, kas nosaka klienta līdzdalību pakalpojuma sniegšanas procesā; un pakalpojuma galvenā vērtība tiek radīta pārdevēja un pircēja mijiedarbības rezultātā.

Izpētot zinātnisko literatūru par pakalpojumu nozaru attīstību sociālekonomisko procesu kontekstā, autore konstatējusi, ka pēdējos 50 gados tapušajā speciālajā literatūrā atrodams plašs pakalpojuma definīciju klāsts.

Apkopojot Latvijas un ārvalstu autoru dažādos laika periodos publicētās komercpakalpojuma jēdziena definīcijas, autore atbilstīgi mūsdienu apstākļiem formulējusi savu definīciju: „*Komercpakalpojums ir tā sniedzēja un saņēmēja mijiedarbē radīta darbība un tās rezultāts, kas vērsti uz vajadzību apmierināšanu gan pēc materiāliem, gan nemateriāliem labumiem*”.

1.2. Pakalpojumu nozares evolūcija sabiedrības attīstības procesos

Pakalpojumu jomas stāvokli var raksturot trīs lielu pasaules civilizācijas attīstības posmu kontekstos – **pirms industriālajā, industriālajā** un pašreizējā **postindustriālajā** sabiedrībā.

1) **Pirms industriālajā sabiedrībā** (verdžības, feodālajā un agrīnās stadijas kapitālisma iekārtā) rūpniecība vai nu vēl nepastāvēja, vai arī kā

lauksaimniecība deva darbu daudz mazākam iedzīvotāju skaitam. Pirms industriālajā laikmetā ļoti liela daļa nelauksaimnieciskās ekonomikas darbību bija balstītas uz cilvēku savstarpēju individuālu pakalpojumu sniegšanu, un mājkalpotājiem kopējā arodu klāstā bija vislielākais īpatsvars.

2) Industriālajā sabiedrībā, t.i., jau nobriedušā kapitālisma un sociālisma sabiedrībā, rūpniecības attīstības rezultātā galvenais ekonomikas uzdevums bija produkcijas masveida ražošana. Fabriku ražošanas jaudām pieaugot, radās jauna sociālā vide ar noalgotu darbinieku kolektīvu atbildību pret savu saimnieku. Ražošanas mehanizācijas un šķiru cīņas rezultātā pakāpeniski pieauga fabrikas darbinieku alga, ar laiku pārsniedzot individuālo pakalpojumu sniedzēju algu. Līdz ar to, pirmkārt, mājkalpotāja lomu mājsaimniecībās aizvien biežāk uzņēmas sieviete. Otrkārt, vairums mājsaimniecību aizvien biežāk dažādu darbu veikšanai sāka izmantot ārpalpojumus, uzticot tos nelielām firmām un neatkarīgiem privātuzņēmējiem, tādējādi veicinot sadzīves pakalpojumu nozaru attīstību.

3) Postindustriālā sabiedrība sāka veidoties rūpnieciski attīstītajās valstīs 20. gs. otrajā pusē. Galvenās uzņēmējdarbības formas šajā laikā vairs nav preču ražošana, bet gan informācijas apstrāde un pakalpojumu sniegšana. Postindustriālo sabiedrību raksturo izmaiņas ekonomikas IKP veidojošo sektoru īpatsvara attiecībā, kur pārliecinoši lielāko daļu ieņem dažādu veidu pakalpojumi, nevis preču ražošana, kā tas bija industriālās sabiedrības pastāvēšanas laikā. Postindustriālajā sabiedrībā, kuru dēvē arī par informācijas sabiedrību, milzīga uzmanība tiek piešķirta ne tikai piekļuvei informācijas avotiem, ko nodrošina informācijas komunikācijas tehnoloģijas, bet arī cilvēka darba ietilpīgajiem pakalpojumiem - zināšanām, speciālistu konsultācijām un citu subjektu uzkrātajai personīgajai pieredzei.

1.3. Pakalpojumu attīstības dimensijas klientu vajadzību apmierināšanai

Jebkura pakalpojumu darbība ir orientēta uz klienta vajadzību apmierināšanu. Tāpēc, lai izprastu pakalpojumu jomas mehānismus, nepieciešama arī vajadzību izpēte. Ikdienas dzīvē par *vajadzību* tiek uzskatīts „trūkums”, „nepieciešamība”, cenšanās iegūt to, kā indivīdam nav. Apmierināt vajadzību – tas nozīmē likvidēt kaut kā trūkumu, dot vajadzīgo. Tomēr daudz dziļāka analīze rāda, ka vajadzībām ir sarežģīta struktūra. Tajās tiek izceltas divas galvenās komponentes – objektīvā un subjektīvā.

Objektīvā komponente vajadzībās – tā ir reāla cilvēka atkarība no ārējās dabas un sociālās vides un no viņa paša organisma īpašībām. Tādas ir vajadzības pēc miega, barības, elpošanas un citas fundamentālas bioloģiskas vajadzības, bez kurām dzīve nav iespējama

Subjektīvā komponente vajadzībās – tas, ko ienes subjekts, ko viņš/viņa nosaka un kas ir atkarīgs no viņa/viņas. Vajadzības subjektīvā komponente – tā ir cilvēka un viņa objektīvo vajadzību apzināšanās (pareizā vai iluzorā) (*Service*

management..., 2005). Tikai pašā vienkāršākajā vai ideālajā gadījumā cilvēki labi izprot savas objektīvās vajadzības, redz to apmierināšanas veidus, un viņiem ir viss nepieciešamais to sasniegšanai

Sarežģītās attiecības starp objektīvo vajadzību un šīs vajadzības subjektīvo izpratni rada lielas iespējas pakalpojumu darbībai.

Vajadzība – tas ir cilvēka stāvoklis, kas veidojas uz pretrunu starp esošo un nepieciešamo (vai to, kas cilvēkam šķiet nepieciešams) pamata un kas mudina viņu uzsākt darbību minēto pretrunu novēršanai. ***Pakalpojumu darbība ir viens no šo pretrunu atrisināšanas veidiem*** (*Service management...*, 2005).

Kopumā jāsecina, ka cilvēka vajadzību attīstības struktūra un likumsakarības tieši ietekmē pakalpojumu darbības attīstību. Vienlaikus pakalpojumu sniegšanas speciālistiem rodas iespēja atgriezeniski iedarboties uz vajadzību sistēmu – iespēju robežās tās var mērķtiecīgi veidot un koriģēt. Šīs cilvēka vajadzību un interešu jomas izmaiņas mūsdienu pasaulē tiek īstenotas ar speciālu metožu un tehnisko līdzekļu – mārketinga, reklāmas, valsts regulējuma un sabiedrisko organizāciju - palīdzību.

1.4. Mūsdienu pakalpojumu paradigmas

Lai izprastu pakalpojumu nozares attīstības mehānismus un prognozētu tās iespējamās nākotnes attīstības scenārijus, nepieciešams izprast pakalpojumu paradigmas. Terminu „pakalpojumu paradigmas” autore lieto visu zinātnisko un socioloģisko faktoru apzīmēšanai, kas ietekmē zinātnieku pētījumus par pakalpojumu attīstības procesu.

Mūsdienu ekonomika rada sabiedrībā apjomīgu pretrunu sistēmu, kurā ietvertas ne tikai preču ražošanas, bet arī pakalpojumu sniegšanas procesā radušās pretrunas.

Preces un pakalpojumi

Cenšoties izprast atšķirības starp precēm un pakalpojumiem, jākonstatē, ka šos subjektus nevar uzskatīt par pretstatiem, tie drīzāk pārstāv viena veseluma divus aspektus. Tātad šie divi aspekti - preces aspekti un pakalpojuma aspekti ir nenoliedzami saistīti, kā rezultātā robežlīnija starp precēm un pakalpojumiem kļūst aizvien neizteiktāka.

Ideālie pakalpojumi un reālie pakalpojumi

Ideāls pakalpojums – tas ir teorētisks reālā pakalpojuma modelis jeb etalons, uz kuru tiecas pakalpojumu sniedzējs. No vienas puses, reālajam pakalpojumam jātuvinās šim etalonam, bet, no otras puses, pats ideālais modelis spēj pilnveidoties pieredzes uzkrāšanas rezultātā vai arī, mainoties pieprasījumam pēc pakalpojuma. Reālajā pakalpojumu sniegšanas procesā atklājas, ka kāds no ideālajiem pakalpojuma sniegšanas modeļiem ik pa laikam nonāk pretrunā ar sabiedrības pieprasījumu, un modelis ir jākorģē. Nemainot ideālā pakalpojuma modeli, praksē nav iespējama pakalpojumu sniegšanas procesa pilnveidošana.

Pakalpojumu standartizācija un pakalpojumu individualizācija

Preču tirgus standartizācija un iedzīvotāju dzīvesveida unifikācija attīstītajās valstīs veido pieprasījumu pēc attiecīgiem liela apjoma standartizētiem pakalpojumiem. Vienlaikus māca izprast klienta specifisko, individuālo pieprasījumu uzskatāma par milzīgu pakalpojumu attīstības iespēju potenciālu. Tādēļ pakalpojumu sniegšanas jomā neizbēgami nākas meklēt līdzsvaru starp klientu apkalpošanas universālām, standartizētām metodēm un katra atsevišķa klienta vajadzību ievērošanu, kas padara piedāvātos pakalpojumus pievilcīgākus un konkurētspējīgākus.

Esošais pieprasījums un iespējas to apmierināt

Pakalpojumu jomā pastāv trīs būtiskākie faktori, kas ierobežo iespējas apmierināt klientu pieprasījumu: ierobežoti materiālie resursi (maksātspējīgs pieprasījums, kā arī pakalpojumu sniedzošā uzņēmuma finanšu un tehniskās iespējas); ierobežotas zināšanas, prasmes un pakalpojumu tehnoloģijas, kuras var būt par iemeslu nespējai sniegt kādu specifisku pakalpojuma veidu pat tad, ja materiālie resursi ir pieejami pietiekamā apjomā; sabiedrībā pieņemtās tradīcijas, morāles normas.

Atšķirīgu klientu grupu vajadzību apmierināšana

Sākumā varētu šķist, ka jebkurai uzņēmējām ir izdevīgs iespējami plašāks klientu loks. Tomēr resursu ierobežojuma un citu ekonomiska rakstura problēmu rezultātā maksimālo peļņu var gūt, pārorientējot pakalpojumu tikai uz atsevišķām specifiskām klientu grupām, bet nevis sniedzot to visiem potenciālajiem klientiem.

Līdzsvars starp pakalpojumu materiālo ieguvumu un personu pašrealizācijas vajadzību apmierināšanu

Sabiedrības vajadzības, tāpat kā atsevišķa cilvēka vajadzības, iespējams sadalīt divās grupās. Pirmā grupa ietver vajadzības, kuras saistītas ar personas spēju un personības radošā potenciāla (izglītība, profesionālā izaugsme, zinātniskā un mākslinieciskā darbība, sasniegumi sportā u.c.) attīstīšanu. Otrā grupa savukārt ietver vajadzības izklaidei vai gluži vienkārši fizioloģisko baudu apmierināšanai (dažāda rakstura izklaides, kultūras pasākumi, alkohola lietošana u.c.). Nav iespējams nepārprotami nošķirt abas šīs vajadzību grupas, tomēr pakalpojumu jomā vienmēr veidojas zināms līdzsvara punkts, kurā tiek sabalansēta abu grupu pakalpojumu saņemšana.

2. PAKALPOJUMU KVALITĀTES NOVĒRTĒŠANA

Nodaļu veido 19 lapas, 9 attēli un 1 tabula.

2.1. Kvalitātes jēdziens, definīcijas un principi

Līdz pat mūsdienām pakalpojumu kvalitātes jomas speciālisti apņēmības pilni turpina papildināt jau esošās kvalitātes teorijas, kuras atrodamas gan 20. gadsimta 60. - 80. gados Deminga, Jurana, Išikavas, Feigenbauma, Krosbija

u.c. izcilāko kvalitātes teorijas klasiķu darbos; gan pakalpojumu kvalitātes teorijas darbos, kurus zinātnieki aktīvi sāka izstrādāt salīdzinoši vēlāk - 20.gadsimta 80. - 90. gados, pilnveidojot vairumā gadījumu jau novecot sākušās teorijas. Kvalitātes teorijas zinātniskās literatūras klāsts īpaši strauji palielinājies kopš 20. gadsimta 80. gadiem, kad, pastiprinoties globālajai konkurencei, attīstītajās pasaules valstīs strauji palielinājās pieprasījums pēc konsultācijām kvalitātes sistēmu pilnveidošanā, uzturēšanā un novērtēšanā uzņēmumos.

Vispārīgā kvalitātes definīcija ir: kvalitāte ir pazīme, īpašība vai to kopums, kas raksturo priekšmeta, parādības, procesa atbilstību noteiktām, iepriekš paredzētām (izvirzītām) prasībām (*Tālākizglītības kvalitātes...*, 2001).

Hārvijs un Grīns (*Harvey, Green, 1993*), kuri savos pētījumos koncentrējušies tieši uz izglītības pakalpojumu kvalitātes jautājumiem, kvalitātes izpratnes iespējas grupējuši kategorijās, no kurām svarīgākās ir šādas:

- *kvalitāte kā izcilība;*
- *kvalitāte kā „nulle kļūdu”;*
- *kvalitāte kā „atbilstība mērķim”;*
- *kvalitāte kā pārveide;*
- *kvalitāte kā sliekšnis;*
- *kvalitāte kā pilnveide.*

Izanalizējot Rietumeiropas kvalitātes procedūras izglītībā, autore secinājusi, ka tās balstās drīzāk uz kvalitāti kā pilnveidi, nevis uz standartiem, un drīzāk varētu tikt klasificētas kā versijas „atbilstība mērķim” tālāk attīstīts variants, t.i.:

- izglītības kvalitāte ir jādefinē saistībā ar konkrētiem mērķiem;
- šie mērķi jāpieskaņo konkrētai izglītības sistēmai;
- dažādām klientu (jeb „ieinteresēto pušu”) kategorijām, gluži likumsakarīgi, ir dažādi viedokļi;
- izglītības pakalpojumu klientu vajadzības kļūst aizvien daudzveidīgākas (*Tālākizglītības kvalitātes...*, 2001).

Pakalpojumu kvalitātes dimensijas

20. gadsimta 90. gados pasaulē aktualizējās pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas jautājumi, un ārvalstu pakalpojumu kvalitātes pētnieki pēc dažādu pakalpojumu sektoru kvalitātes problēmu plašas empīriskās izpētes izstrādājuši pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas teoriju, kurai pamatā ir atzinums, ka pakalpojumu kvalitāte vērtējama kā piecu pakalpojumu veidojošo dimensiju kopums, t.i., ***materiālie labumi, drošums, atsaucība, kompetence un empātija.***

2.2. Klientu uztvertā pakalpojumu kvalitāte un apmierinātība

Vienkāršākajās kvalitātes definīcijās teikts, ka *kvalitāte ir „atbilstība prasībām”* (*Crosby, 1995*). Tā kā 21. gadsimta pakalpojumu mārketinga galvenā pamatnostādne ir regulāri sekot līdzi klienta vajadzībām un vēlmēm, tad tas nozīmē, ka organizācijām jānosaka tādas kvalitātes prasības un specifiskācijas, kuras apmierina klientus.

Klienta apmierinātības novērtējumu ar saņemto pakalpojumu izsaka klienta gaidu un reālā izpildījuma starpība. Klienta gaidas ir klienta uzskati par plānotā pakalpojuma izpildījumu, kurus radījusi klientu iepriekšējā personīgā pieredze, referento grupu ietekme un pakalpojuma virzīšanā izmantotie mārketinga komunikācijas līdzekļi.

Pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai jābūt mērktiecīgi orientētai uz klientu. Līdz ar to pakalpojumu sniedzējiem ir būtiski precizēt, kurās kvalitātes dimensijās un kādi uzlabojumi ir nepieciešami.

2.3. Pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas metodoloģijas

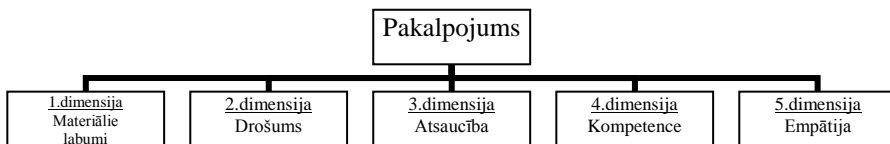
„Kvalitātes novērtēšana” ir visaptverošs jēdziens, kurā ietilpst politika, procesi un darbības pakalpojuma kvalitātes uzturēšanai un attīstībai (Tālākizglītības kvalitātes...2001).

Pakalpojumu kvalitātes teorijā dominē trīs pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas metodoloģijas:

- tiek mērīts tikai izpildījums (*Performance only measures - SERVPERF*);
- sagaidāmās kvalitātes atbilstība reālajai jeb Neatbilstību modelis (*Disconfirmation model - SERVQUAL*);
- svarīguma-izpildījuma analīze (*Importance-performance analysis - IPA*).

2.3.1. Izpildījuma novērtēšana

Vienkāršākā pieeja, kā novērtēt pakalpojumu kvalitāti, ir lūgt klientam novērtēt pakalpojuma izpildījumu. Parasti vērtējuma diapazons iekļauj atbilstīgos variantus no (1) - nekādā gadījumā nepiekrītu, līdz (7) – noteikti piekrītu. *SERVPERF* skalā iekļauta tikai viena komponente – uztvertais izpildījums.



Avots: autore veidota konstrukcija pēc Cronin, Taylor, 1992

2.1. att. Pakalpojumu veidojošās dimensijas

Metodoloģiski šai skalai jāsastāv no 22 jautājumiem, kuri vērtē 22 pakalpojumu veidojošos mainīgos lielumus, kas sagrupēti 5 dimensijās. (skat. 2.1.attēlu). Jo augstāks ir uztvertais dimensiju izpildījums, jo augstāka ir kvalitāte. Ar formulu (2.1.) to var izteikt šādi:

$$SQ_i = \sum_{j=1}^k P_{ij} \quad (2.1.)$$

kur:

SQ_i – personas „i” uztvertā pakalpojuma kvalitāte;

k – pakalpojuma īpašību skaits/vienības;

P – personas „i” uztvere attiecībā uz uzņēmuma pakalpojuma īpašības „j” izpildījumu
(Cronin and Taylor, 1992; Mc Alexander, Kaldenburg, 1994).

Šāds modelis dod iespēju analizēt pakalpojumu, skatot tā novērtējumu piecu dimensiju 22 kritērijos (skat. 2.1. tabulu).

2.1. tabula

Pakalpojuma kvalitātes dimensijas

| Nr.p.k. | Dimensija | Apgalvojumi |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. | Materiālo ieguvumu kopums (izskats un fiziskie elementi) | 1-4 |
| 2. | Drošums (paļāvība, akurāts izpildījums) | 5-9 |
| 3. | Atsaucība (izdarība un izpalīdzība) | 10-13 |
| 4. | Kompetence (uzmanība, uzticamība un drošība) | 14-17 |
| 5. | Empātija (ērta pakalpojuma saņemšana, laba komunikācija un klientu vajadzību izpratne) | 18-22 |

Avots: Zeithaml, Parasuraman, Berry, 1988

2.3.2. Sagaidāmās kvalitātes atbilstības reālajai kvalitātei novērtēšana

Saskaņā ar šo pieeju tiek uzskatīts, ka pakalpojuma kvalitāte ir augsta, kad saņemtajā pakalpojumā attaisnojas klienta gaidas. Zinātniskajā literatūrā plašu atpazīstamību guvis Berija, Parasuramana un Zeithamlas izstrādātais SERVQUAL modelis, ar kuru iespējams konstatēt, kā klients uztver reālo pakalpojuma kvalitāti salīdzinājuma ar sākotnējām gaidām attiecībā uz to. SERVQUAL modeļa anketai ir divas daļas – A daļa, t.i., 22 jautājumi, kas nosaka klientu gaidas un B daļa, t.i., 22 jautājumi, kas nosaka klientu uztverto kvalitāti realitātē. Gan A daļā, gan B daļā tiek iegūts piecu kvalitātes dimensiju vidējais aritmētiskais vērtējums. Abu anketas daļu vērtējumu starpība atklāj SERVQUAL mērījumu, kurš atspoguļo, vai klientu gaidas tiek īstenotas, pārspētas vai nepiepildītas.

Ar formulu (2.2.) to var izteikt šādi:

$$SQ_i = \sum_{j=1}^k (P_{ij} - E_{ij}) \quad (2.2.)$$

kur:

SQ_i – personas „i” uztvertā pakalpojuma kvalitāte;

k – pakalpojuma īpašību skaits/vienības;

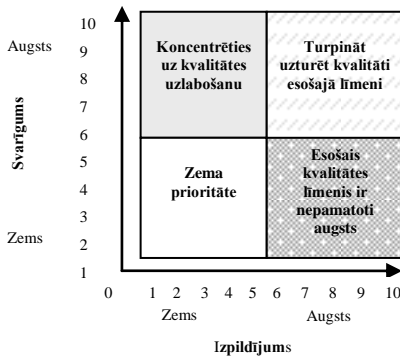
P – personas „i” uztvere attiecībā uz uzņēmuma pakalpojuma īpašības „j” izpildījumu;

E – personas „i” gaidas attiecībā uz „j” īpašības pakalpojuma kvalitāti.

(Berry, Parasuraman, Zeithaml, 1988)

2.3.3. Svarīguma-izpildījuma analīze

Svarīguma-izpildījuma analīzē tiek salīdzināts pakalpojuma dimensiju kritēriju izpildījums un svarīguma pakāpe klientu izpratnē. Svarīguma noteikšanai tiek lietotas 7 vai 10 ballu skalas. Šīs analīzes rezultātā tiek noteikta izpildījuma un svarīguma vidējo vērtējumu starpība. Augsts izpildījuma līmenis relatīvi mazsvarīgam pakalpojuma aspektam norāda, ka uzņēmums velta pārāk daudz pūļu šīs pakalpojuma kvalitātes dimensijas nodrošināšanai. No otras puses, vājš svarīga aspekta izpildījums norāda, ka pakalpojuma sniedzējam turpmāk jāizvirza šī aspekta uzlabošana kā prioritāte. Iegūtos svarīguma un izpildījuma novērtējuma rezultātus jāievieto matricā (skat. 2.2. attēlu), kurā katrs kvadrants iesaka atšķirīgus turpmāk veicamos pasākumus.



Avots: autores veidots pēc Palmer, 2007

2.2. att. Pakalpojuma kvalitātes svarīguma un izpildījuma novērtējumu rezultātu matrica

Svarīguma-izpildījuma analīze sniedz pārskatu par pakalpojuma īpašību svarīguma izpildījuma ranžējumu klienta izpratnē, palīdzot noteikt turpmākās prioritātes. Augšējais kreisais kvadrants norāda, kādās jomās nepieciešami uzlabojumi, bet apakšējais kvadrants pa labi norāda, kādām jomām uzņēmums šobrīd velta pārāk lielu uzmanību un kurās varētu ietaupīt izmaksas, novirzot tās klienta izpratnē aktuālāku kvalitātes nepilnību novēršanai.

2.3.4. Kombinētie klientu apmierinātības novērtēšanas modeļi

20. gadsimta 90. gados, lai laikus konstatētu un adekvāti novērstu klientu neapmierinātību ar dažādu veidu valsts un privātā sektora sniegtajiem pakalpojumiem, aizvien biežāk uzmanība tika vērsta uz kombinētu pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeļu izstrādi un ieviešanu praksē. Izmantojot šos modeļus, iespējams iegūt klientu novērtējumu gan par pakalpojuma materiālajiem, gan nemateriālajiem ieguvumiem, reālo un gaidīto pakalpojuma izpildījumu, kas palīdz pakalpojumu sniedzējiem noteikt

turpmākās prioritātes un to, kā turpmāk vislabāk apmierināt klientu vēlmes. Ārvalstīs klientu apmierinātības noteikšanai atpazīstamību guvis zviedru barometrs (*Swedish barometer*) (Fornell, 1992), norvēģu klientu apmierinātības barometrs (*Norwegian Customer Satisfaction Barometer*) (Andreassen and Lindestad, 1998) un amerikāņu klientu apmierinātības indekss (*American Customer Satisfaction Index*) (Fornell et al., 1996), kā arī Eiropas klientu apmierinātības indekss - ECSI (*European Customer Satisfaction Index (ECSI)*) (ECSI Technical Committee, 1998).

3. LAUKU KONSULTĀCIJU UN IZGLĪTĪBAS PAKALPOJUMU NOZĪME LATVIJAS REĢIONU SOCIĀLEKONOMISKĀS ATTĪSTĪBAS KONTEKSTĀ

Nodaļu veido 46 lapas, 18 attēli un 11 tabulas.

3.1. Lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu attīstība pasaulē

Lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu pirmsākumi atrodami 1740.gadā. Eiropas valstīs 18. gadsimtā tie galvenokārt bija orientēti uz harizmātisku šī laika personību (*Horace Plunket, Philip Emmanuel von Fellenberg, Peter Gsell*) holistisku un pieredzes balstītu izglītības pakalpojumu sniegšanu. Nepieciešamību pēc šādiem pakalpojumiem noteica industrializācijas laikmeta iestāšanās, kas sekmēja nepieciešamību meklēt kapitālu jauno, strauji augošo nozaru attīstībai. Šajā laikā zemnieki tikko kā bija atguvuši brīvību, un to turpmākā dzīve vairs nebija atkarīga no muižnieka, baznīcas un saimnieka. Šī laika ievērojama personība Filips Emmanuels von Fellenbergs (*Philip Emmanuel von Fellenberg*) (1771 -1844) bija viens no tiem, kuram ar holistisku un savas pieredzes balstītu pieeju izdevās iedzīvināt lauksaimniecību *Šveicē*, Hofvillā (*Hofwyl*). Fellenbergs pieņēma apmeklētājus no visas Eiropas, kā arī uzturēja sakarus ar visām šajā laikā pastāvošajām lauksaimniecības skolām. Viņa profesionālās izglītošanas pieredze strauji izplatījās *Dānijā, Vācijā, Francijā un Apvienotajā Karalistē* (Swanson, Claar, 1984).

20. gadsimta 20. gados Vācijā izveidojās lauku konsultāciju pakalpojumu organizācija, tā sauktās „konsultāciju grupas” (*„Ringberatung”*), kuras var uzskatīt par vienīgo pasaulē šāda veida konsultāciju organizēšanas modeli. Šīs idejas virzītājs 1920. gadā bija Halles Universitātes (*Halle University*) profesors Teodors Roemers (*Theodor Roemer*). Idejas pamatā bija zemnieku apvienošanās asociācijā, algojot „grupas vadītāju”, kurš parasti tika izraudzīts no Roemeram tuvās izglītības iestādes beidzēju aprindām.

Dānijas lauku konsultāciju centru modeli Eiropā uzskata par ļoti veiksmīgu vēl mūsdienās. Līdz ar zemnieku brīvības atgūšanu 19. gadsimtā Grundviks (*Grundvick*) nodibināja zemnieku apmācību centru sistēmu, kura tika nosaukta par „tautas mājažošanas vidusskolu” (tulc. no angļu val. -

people's home high school), kurā jaunie zemnieki tika intensīvi apmācīti saimniecību vadīšanai.

Latvijā organizētu lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu darbības aizsākumi ir cieši saistīti ar lauksaimniecības biedrību aktīvo darbību pēc Pirmā pasaules kara, lai pēckara trūkuma apstākļos palīdzētu jaunajām un vecajām zemnieku saimniecībām gan saimnieciskā kopdarbībā, gan lauksaimnieku izglītošanā (*Kučinskis, 2004*). Līdz Pirmajam pasaules karam Latvijā dominēja lielgruntniecība, bet pēc agrārās reformas – līdzīgi kā lielākajā daļā Eiropas valstu – mazgruntniecība. Latvijas jaunie zemes ieguvēji ar milzu entuziasmu ķērās pie darba, tomēr lauksaimnieka statuss nevienam uzreiz nenodrošināja pārtikušu dzīvi. Vairākumam darbs sākās ar ievērojamām grūtībām: nebija ēku, zeme bija neiekopta, trūka mājlopu un inventāra (*Krastiņš, 1992*). Lauksaimniecības skolu veidošana lauku apvidos sākās tūlīt pēc Latvijas Republikas nodibināšanas. Sākuma periodā to veica lauksaimniecības organizācijas un pašvaldības, bet ar 1920. gadu – arī valsts. Konsultāciju un izglītošanu veica divgadīgās lauksaimniecības skolas, kuras bija domātas lauku saimnieku un saimnieču apmācībām, ar atšķirīgu programmu jauniešiem un jaunietēm. Līdzās divgadīgajām skolām pastāvēja arī šaurāk specializēti dārzkopības, dārznieku, lopkopības, piensaimnieku un laukstrādnieku kursi jeb tā sauktās priekšstrādnieku skolas (*Boruks, 2003*).

Pēc Otrā pasaules kara lauksaimniecības veicināšanas pasākumi tika organizēti kolektīvo saimniecību jeb kolhozu sistēmā, kur lauksaimnieku izglītošana notika centralizēti, pildot norādījumus „no augšas”. Vēlākajos gados aktīvi sāka darboties arī dažādu lauksaimniecības nozaru biedrības, kuras koncentrējās uz izglītības un attīstības veicināšanas pasākumiem savas nozares ietvaros.

Līdz ar Latvijas neatkarības atgūšanu 1991. gadā izveidotais SIA “Latvijas Lauku konsultāciju un izglītības centrs”, kura 99% pamatkapitāla pieder valstij un 1% – Latvijas Zemnieku federācijai, kļuva par lielāko konsultāciju un izglītības pakalpojumu sniedzēju gan lauksaimnieciskās, gan nelauksaimnieciskās komercdarbības jautājumos Latvijas lauku iedzīvotājiem reģionu līmenī, kā arī par pieaugušo tālākizglītības pakalpojumu īstenotāju lauksaimniecības un lauku attīstības jomā. Lai LLKC konsultācijas un pakalpojumi būtu pieejami lielākajai daļai lauku iedzīvotāju, tika izveidoti 26 reģionālie lauksaimniecības konsultāciju centri (Latvijas lauksaimniecība un lauki, 2005).

Valstis pieredzējušas atšķirīgus konsultāciju pakalpojumu attīstības ceļus, piedāvājot atšķirīgus lauku konsultāciju modeļus, un neviens no šiem modeļiem nav tik universāls, lai to bez izmaiņām varētu ieviest citā valstī lauku konsultāciju pakalpojumu sniedzēja izveidei. Katrs modelis ir veidojies noteiktos specifiskos vēsturiskos un ekonomiskos apstākļos un laika gaitā to ietekmē arī attiecīgi pilnveidojies un pielāgojies mainīgajai lauksaimniecības uzņēmējdarbības videi.

3.2. Lauku ekonomiskās un sociālās attīstības veicināšanas elementi

Pieaugošā pārtikas produkcijas ražošanas aktualitāte, ekonomiskās izaugsmes stimulēšana, nepieciešamība uzlabot lauku iedzīvotāju un lauksaimniecībā nodarbināto iedzīvotāju labklājību, kā arī nabadzības ierobežošana, sociālo nevienlīdzību novēršana un ilgtspējīga dabas resursu izmantošana, kas minēti kā Tūkstošgades Attīstības mērķi (*Millenium Development Goals*), ir visu valstu nacionālie mērķi, kuru sasniegšanā lauku konsultāciju politikai un aktivitātēm ir būtiska nozīme. Līdz ar to lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu loma un funkcijas jāvērtē valsts sociālekonomisko apstākļu, dažādu iedzīvotāju sociālo grupu un valsts izstrādātās lauku attīstības politikas kontekstā (*Rural Extension...*, 2009).

3.1. tabula

**Lauku ekonomiskās un sociālās attīstības veicināšanas elementi:
„pamati” un „paātrinātāji”**

| Elementu veids | Lauku ekonomiskās un sociālās attīstības veicināšanas pamati | Lauku ekonomiskās un sociālās attīstības veicināšanas paātrinātāji |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Elementos ietilpstošie faktori | <ul style="list-style-type: none"> • Pārdomāta lauku attīstības politika • Pamatizglītība • Miers un demokrātija • Veselības aprūpe • Juridiskais nodrošinājums un uzticība iestādēm • Kredītu pieejamība • Infrastruktūras nodrošinājums lauksaimniecības attīstībai: - lauku produkcijas noieta tirgi (t.sk. pieprasījums pēc lauksaimniecības produktiem vietēja, nacionāla, reģionāla un starptautiska līmeņa tirgos, mārketinga sistēma un lauksaimnieku vēlme iesaistīties tajā, uzticēšanās godīgu cenu politikai); - jaunastehnoloģijas ražīguma paaugstināšanai; - tehnikas un citu resursu pieejamība uz vietas. | <ul style="list-style-type: none"> • Konsultāciju pakalpojumi • Izglītība un kvalifikācijas celšana • Pašpalīdzības veicināšana • Kopienas darbs, kas orientēts uz lauksaimniecības attīstību: - ražošanas stimulēšana (subsīdijas); - lauksaimniecības lietojumplatību saglabāšana, uzlabošana un paplašināšana; - lauksaimnieku organizācijas (asociācijas, grupas, kooperatīvi). |

Avots: Mosher, 1966, Hoffmann., et al., 2009, autores papildināta informācija

Lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumi tiek definēti kā lauksaimniecības un lauku attīstības „paātrinātājs” (tulks. no angļu val. -

accelerator). Sākotnēji Mošera (*Mosher*) 1966. gadā izstrādātā klasifikācija atspoguļoja lauksaimniecības attīstības „paātrinātājus” un „pamatus” (tulk. no angļu val. - *essentials*), kuri galvenokārt bija ekonomiskie un politiskie faktori. Taču F. Hofmana pētnieku grupa (*Hoffmann, Gerster-Bentaya, Christinch, M. Lemma*) 2009. gadā papildinājusi šo klasifikāciju (skat. 3.1. tabulu), akcentējot arī lauku attīstības svarīgumu, kā rezultātā klasifikācijas elementu skaits būtiski palielinājies, papildinot esošos faktoros ar vairākiem sociālajiem faktoriem, tai skaitā konsultāciju un izglītības pakalpojumiem.

Tomēr lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu sniedzēju darba rezultātus nevar vērtēt viennozīmīgi. Atskatoties uz 21. gadsimta pirmo dekādi, jāsecina, ka Eiropas valstu lauku konsultāciju organizācijas spējušas apbrīnojami labi izdzīvot par spīti lauksaimniecības stagnācijai šajā periodā, jo ir mākslīgi uzturētas ar dāsnu valsts un ES finansējuma atbalstu. Valstu pieredze skaidri ilustrē situāciju, kad konsultāciju sistēmas nav spējušas izpildīt savus solījumus kāpināt konsultāciju pakalpojumu efektivitāti. Tā rezultātā lauksaimniecības konsultāciju un izglītības centru reputācija ir būtiski kritusies (*Hoffmann, et al., 2009*).

3.3. Lauku konsultāciju un izglītības procesa pamatpieejas

Pēc vairāku valstu lauku konsultāciju procesa analīzes autore konstatējusi, ka lielākoties lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu process tiek organizēts, balstoties uz vienu no šīm pieejām:

- no augšas virzītas (tulk. no angļu val. – “*from above*”) iniciatīvas orientēti lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumi;
- no apakšas virzītas iniciatīvas (tulk. no angļu val. – “*from below*”) orientēti lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumi

No augšas virzītas iniciatīvas orientēti lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumi

Tā kā lauku konsultāciju biroji palīdz risināt lauku iedzīvotāju problēmas ar mērķtiecīgu investīciju palīdzību, tad būtiskākais ir pašā sākumā rūpīgi apzināt problēmu un pakārtot darbības tās risināšanai. Tas izklausās ļoti vienkārši, taču bieži vien augstāko līmeņu lauku attīstības politikas veidotāji to ignorē. Savos centienos pārstāvēt tautsaimniecības attīstīšanas intereses politikas veidotāji nereti formulē lauksaimniecības problēmas un mērķus tikai teorētiski – no augšas - bez pietiekamas apstākļu izpētes laukos, parasti to attaisnojot ar laika trūkumu vai pieņēmumu, ka ir jau gana daudz informācijas.

No apakšas virzītas iniciatīvas orientēti lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumi

Kā alternatīva no augšas virzītas iniciatīvas orientētiem lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumiem atzīstami no apakšas virzītas iniciatīvas orientēti lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumi. No apakšas virzītas iniciatīvas orientētos konsultāciju pakalpojumos problemātiskās jomas tiek skatītas lauku iedzīvotājus interesējošā perspektīvā, tāpēc iespējas rast vispiemērotākos

risinājumus ir daudz lielākas. Šādās situācijās lauku konsultāciju un izglītības centri pilda sarežģītu pienākumu: veic starpnieka funkciju starp valsts lauksaimniecības politikas veidotājiem un klientu grupām jeb, var arī teikt, konfliktējošām perspektīvām, cenšoties radīt labāku abu pušu savstarpēju izpratni. Problēmu orientētu lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu pieejas loģiskās sekas ir:

- pakalpojumi tiek orientēti tieši uz klientu grupām vai apakšgrupām, tiek rasts tāds problēmas risinājums, kurš vislabāk der konkrētajam klientam;
- aktīva klientu grupu un atbalsta sniegšanas iestāžu iesaistīšanās konsultāciju un izglītības plānošanas, īstenošanas un novērtēšanas procesā;
- konsultāciju un izglītības pakalpojumu plānošana un īstenošana notiek, pielāgojoties pārējo iesaistīto dalībnieku prasībām, neradot kavēšanos ar nozīmīgu lēmumu pieņemšanu (*Hoffmann, et al., 2009*).

3.4. Lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu saņēmēji

Lauku konsultāciju un izglītības centru pakalpojumu klienti pārstāv dažādas sociālās grupas.

Sīksaimniecību pārstāvji lauksaimniecības pamatzināšanas parasti ir pārmantojuši vai jau apguvuši pašmācības ceļā, un viņiem visbūtiskāko atbalstu spēj sniegt sabiedrības neaizsargāto grupu risku samazināšanas programmas, gan palīdzot pārkvalificēties un veiksmīgāk iekļauties darba tirgū, gan arī iegūt papildu zināšanas par saimniecībā esošo lauksaimniecības resursu efektīvāku izmantošanu, lai izdzīvotu laukos. Savukārt uz komerciālu darbību orientētām lauku saimniecībām nepieciešami izglītības pakalpojumi lauksaimniecības biznesa vadīšanā, kā arī izglītības pakalpojumi ražošanas un tehnoloģiju jautājumos.

3.5. Sociālekonomisko rādītāju analīze Latvijas reģionos

Viens no nozīmīgākajiem reģionālās ekonomikas aspektiem ir reģionu interešu harmonizācija un institucionālā nodrošināšana. Tā kā zināšanas ir būtisks ekonomikas attīstības virzītājspēks, līdztekus daudziem citiem reģionu attīstību veicinošiem faktoriem ir svarīgi, lai visos reģionos būtu pieejami kvalitatīvi izglītības pakalpojumi. Eiropas izglītības problēmām veltītajā konferencē „Līderība, mācīšanās un izglītība ilgtspējīgai attīstībai” Katrīna Lohheda-Strzepka (*Lockhead-Strzepka, 2011*) uzsverusi, ka mūsdienās īpaši lauku iedzīvotājiem ir svarīgi nodrošināt elastīgu mācīšanās procesu, jo izglītoti cilvēki ir laimīgāki, tiem ir labāka veselība un tie ir gan sociāli, gan ekonomiski aktīvāki.

LLKC ir viena no institūcijām, kas nodrošina lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumus visā Latvijas teritorijā. Tāpēc, lai pilnveidotu pašreizējos LLKC pakalpojumus un to kvalitāti, padarot tos vairāk orientētus uz

laukos dzīvojošo vajadzībām un veicinot kopējās sociālekonomiskās situācijas uzlabošanas laukos, autore analizējusi reģionu sociālekonomiskos rādītājus.

Par vienu no pamatrādītājiem teritoriju attīstības līmeņa raksturošanai un attīstības indeksa aprēķināšanai tiek izmantots individuālo komersantu un komercsabiedrību skaits, rēķinot to uz 1000 iedzīvotājiem (skat. 3.2. tabulu).

3.2. tabula

Ekonomiski aktīvo komersantu un komercsabiedrību skaits uz 1 000 iedz.

| Reģions | Ekonomiski aktīvo komersantu un komercsabiedrību skaits uz 1 000 iedz. pa gadiem | | | | | |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
| Rīgas | 32.9 | 35.1 | 38.7 | 42.2 | 43.5 | 44.9 |
| Vidzemes | 13.8 | 14.9 | 17.6 | 18.9 | 20.2 | 20.4 |
| Kurzemes | 15.0 | 16.0 | 18.6 | 20.6 | 21.9 | 21.8 |
| Zemgales | 11.7 | 12.4 | 15.4 | 17.1 | 18.8 | 18.4 |
| Latgales | 10.5 | 11.0 | 12.7 | 13.9 | 15.4 | 15.4 |
| Latvija | 22.2 | 23.8 | 26.8 | 29.4 | 30.8 | 31.5 |

Avots: Reģionu attīstība Latvijā, 2009

Kopš 2004. gada individuālo komersantu un komercsabiedrību skaits uz 1000 iedzīvotājiem valstī kopumā palielinājies vidēji par 9.3 vienībām. Straujāk tas noticis Rīgas reģionā, kur skaits ir par 12 vienībām lielāks. Mazāks palielinājums vērojams Kurzemes reģionā – par 6.8, Zemgales reģionā – par 6.7, Vidzemes reģionā – par 6.6 un Latgales reģionā – par 4.8 vienībām. Pārskata posmā ekonomiski aktīvo komersantu un komercsabiedrību skaita uz 1000 iedzīvotājiem maksimālās atšķirības reģionos svārstījušās no 2.8 līdz 3.2 reizēm, ko varētu vērtēt kā noturīgu negatīvu reģionālo atšķirību pastāvēšanu (*Reģionu attīstība Latvijā, 2009*).

3.3. tabula

Darba meklētāju īpatsvars (vecuma grupā no 15 līdz 74 gadiem), nodarbināto un bezdarba līmenis

| Rādītājs | 2007. gads | 2008. gads | 2009. gads |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|
| Darba meklētāju īpatsvars % no ekonomiski aktīvo iedzīvotāju skaita, valstī kopumā | 6.0 | 7.5 | 16.9 |
| Darba meklētāju īpatsvars % ekonomiski aktīvo iedzīvotāju kopskaitā, laukos | 5.9 | 6.8 | 16.2 |
| Darba meklētāju īpatsvars % ekonomiski aktīvo iedzīvotāju kopskaitā, pilsētās | 6.1 | 7.9 | 17.2 |
| Nodarbinātības līmenis (vecuma grupā 15-64) | 68.4 | 68.6 | 61.1 |
| Reģistrētais bezdarba līmenis, vidēji periodā | 5.7 | 7.5 | 16.9 |

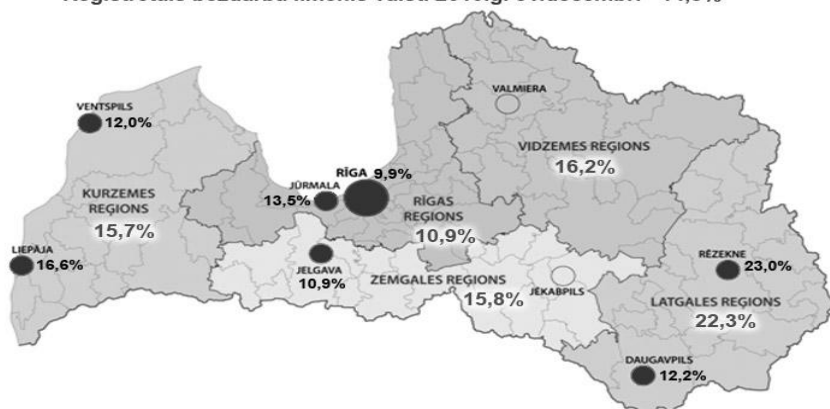
Avots: LR ZM ziņojums „Latvijas lauksaimniecība un lauki 2010”, 2010

3.3. tabula ilustrē darba meklētāju īpatsvaru, kā arī nodarbinātības un bezdarba līmeni valstī kopumā un atsevišķi laukos un pilsētās. Tabulā redzams, ka darba meklētāju īpatsvara rādītāji pārskata periodā ir ļoti strauji auguši – par 136% laukos un par 113% pilsētās.

Lai arī saskaņā ar Nodarbinātības valsts aģentūras datiem 2010. gada 31.decembrī kopējais reģistrētais bezdarba līmenis ir krities līdz 14.3%, tas tik un tā vērtējams kā ļoti augsts.

Latvijas reģionu un lielāko pilsētu kontekstā tas skatāms 3.1. attēlā, kur redzams, ka bezdarba līmeņa atpalcieņu grupā joprojām atrodas Latgale (22,3%).

Reģistrētais bezdarba līmenis valstī 2010.g. 31.decembrī - 14,3%



Avots: autores veidots pēc Nodarbinātības valsts aģentūras datiem

**3.1. att. Reģistrētais bezdarba līmenis valstī
2010. gada 31. decembrī**

Jāuzsver, ka arī pašā Latgales reģionā pastāv būtiskas atšķirības – reģistrētais bezdarba līmenis Daugavpilī ir 12.2%, savukārt Rēzeknē 23%, ko varētu izskaidrot arī ar plašāku izglītības pakalpojumu piedāvājumu Daugavpilī.

3.4. tabula

**Iedzīvotāju nodarbinātības dinamika 2007. - 2009. gadā
Latvijā (tūkst. cilvēku)**

| Rādītājs | 2007. gads | 2008. gads | 2009. gads |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|
| Ekonomiski aktīvie iedzīvotāji 15-74 g. vecumā | 1191.1 | 1215.8 | 1187.4 |
| Nodarbinātie | 1119.0 | 1124.1 | 986.7 |
| Nodarbinātie lauksaimniecībā, medniecībā un ar to saistītajos pakalpojumos | 82.6 | 70.3 | 72.1 |

Avots: LR ZM ziņojums „Latvijas lauksaimniecība un lauki 2010”, 2010

Analizējot 3.4. tabulas nodarbinātības rādītājus Latvijā, redzama sakarība, lai arī kopējais nodarbināto skaits Latvijā salīdzinājumā ar 2008. gadu ir ievērojami samazinājies, tomēr nodarbinātība lauksaimniecībā un medniecībā ir palielinājusies par 1.8 tūkst. cilvēku jeb 2.6 % un kopā veido 7.3% no valstī nodarbināto skaita. Tas liek domāt, ka pēdējo desmitgažu liberālās tirgus ekonomikas tendences Latvijā nav spējušas radikāli ietekmēt sabiedrības uzskatu maiņu attiecībā uz lauksaimniecības lomu un funkcijām un joprojām ievērojama daļa lauku iedzīvotāju lauksaimniecību atzīst par drošāko izdzīvošanas avotu, īpaši saskaroties ar ekonomisko krīzi un tās sekām.

Nodarbinātība ir viens no ekonomiskās attīstības rādītājiem, kas ir ļoti cieši saistīts ar izglītības līmeni (*Vīksne, 2010*). Arī saskaņā ar *Eurostat* datiem pēdējos gados gandrīz visās Eiropas valstīs novērojama tendence, ka bezdarba līmenis samazinās līdz ar izglītības līmeņa paaugstināšanos (*Eurostat, 2009*).

Precīzāku kopainu par Latvijas reģionu lauku ļaužu izglītības līmeni sniedz lauku saimniecību vadītāju izglītības līmeņi, kas iekļauti lauku saimniecību struktūras 2007. gada apsekojuma datos (skat. 3.5. tabulu).

3.5. tabula

Saimniecības vadītāju sadalījums pēc lauksaimnieciskās izglītības līmeņa Latvijas reģionos 2007. gadā

| Reģioni | Augstāko izglītību ieguvušo skaits | Augstāko izglītību ieguvušo īpatsvars | Profesionālo izglītību ieguvušo skaits | Profesionālo izglītību ieguvušo īpatsvars | Pamatpamācību ieguvušo skaits | Pamatpamācību ieguvušo īpatsvars | Praktisko pieredzi Ieguvušo skaits | Praktisko pieredzi ieguvušo īpatsvars |
|------------------|------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Latvijā kopā | 5 430 | 100% | 21 773 | 100% | 15 639 | 100% | 70 540 | 100% |
| Pierīgas reģions | 992 | 18% | 2 606 | 12% | 2 069 | 13% | 9 367 | 13% |
| Vidzemes reģions | 1 182 | 22% | 5 168 | 24% | 3 221 | 21% | 11 838 | 17% |
| Kurzemes reģions | 808 | 15% | 3 436 | 16% | 2 891 | 18% | 10 013 | 14% |
| Zemgales reģions | 1 272 | 23% | 3 975 | 18% | 2 503 | 16% | 12 550 | 18% |
| Latgales reģions | 1 176 | 22% | 6 588 | 30% | 4 956 | 32% | 26 771 | 38% |

Avots: *Autores veidota pēc CSP datiem, 2007*

Šo datu apkopojums parāda, ka vislielākais tādu saimniecību vadītāju īpatsvars, kuri pabeiguši augstāko lauksaimniecības mācību iestādi, ir Zemgales reģionā, kas skaidrojams ar LLU atrašanos Jelgavā. Turpretī Latgalē ir vislielākais lauksaimniecības profesionāli tehniskās skolas, arodvidusskolas vai tehnikumus beigušo saimniecību vadītāju īpatsvars. Latgalē ir arī vislielākais

Īpatsvars to vadītāju, kuri beiguši mācību kursus dažādu pamatzināšanu iegūšanai lauksaimniecības nozarēs un saņēmuši sertifikātu.

Apsekojuma dati norāda, ka Latgalē ir vēl arī vislielākais saimniecību vadītāju īpatsvars, kuri praktisko darba pieredzi un iemaņas guvuši, strādājot lauku darbos, ko varētu skaidrot ar to, ka kopējā skaita ziņā Latgales reģionā ir visvairāk lauku saimniecību.

3.6. tabula

**Sociālekonomisko rādītāju apkopojums par 2008. gadu
Latvijas reģions**

| Plānošanas reģions | Bezdarba līmenis 2008.g. | Iedzīvotāju skaits uz 1 km ² | Iedzīvotāju skaita izmaiņas (2008.g. pret 2003.g.) | Bērnu īpatsvars iedzīvotāju vidū (%) | Pensijas vecuma iedzīvotāju īpatsvars (%) | Saimniecību vadītāji ar lauksaimniecības augstāko un vidējo izglītību (%) |
|-------------------------|--------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Rīgas reģions | 2.6 | 105.2 | -0.1 | 13.2 | 20.7 | 23.9 |
| Zemgales reģions | 3.3 | 26.4 | -2.7 | 14.3 | 21.1 | 25.8 |
| Latgales reģions | 6.6 | 23.9 | -7.1 | 15.1 | 20.3 | 19.7 |
| Kurzemes reģions | 3.6 | 22.3 | -3.8 | 14.8 | 19.5 | 24.7 |
| Vidzemes reģions | 3.5 | 15.6 | -5.3 | 13.1 | 21.3 | 29.7 |

Avots: autore veidota pēc „Reģionu attīstība Latvijā 2008” datiem, CSP datiem, 2008 un LR ZM ziņojuma „Latvijas lauksaimniecība un lauki 2010” datiem

3.6. tabulā autore izvēlējusies 6 rādītājus, kuri raksturo iedzīvotāju kopējo sociālekonomisko stāvokli no izglītības un vecuma struktūras viedokļa, proti, bezdarba līmeni, iedzīvotāju skaitu uz 1 km², iedzīvotāju skaita izmaiņas (2008. g. pret 2003. g.), bērnu īpatsvaru iedzīvotāju vidū, pensijas vecuma iedzīvotāju īpatsvaru, kā arī saimniecību vadītāju ar lauksaimniecības augstāko un vidējo izglītību īpatsvaru. Lai noteiktu saistības ciešumu starp sociālekonomiskajiem rādītājiem Latvijas reģionos, autore izmantoja Pīrsona korelācijas koeficienta metodi. Latvijas reģionu sociālekonomisko faktoru izpētes ietvaros autore noteikusi Pīrsona korelācijas koeficientus starp 3.6.tabulas sociālekonomiskajiem rādītājiem.

Analīzes rezultāti apkopoti 3.7. tabulā.

Pirsona korelācijas koeficienta matrica

| Rādītāji | Bezdarba līmenis 2008.g. | Iedz. skaits uz 1 km ² | Iedzīvotāju skaita izmaiņas (2008.g. pret 2003.g.) | Bērnu īpatsvars iedzīvotāju vidū (%) | Pensijas vecuma iedzīvotāju īpatsvars (%) | Saimniecību vadītāji ar lauksaimniecības izglītību (%) |
|--------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Bezdarba līmenis 2008. g. | 1.00 | | | | | |
| Iedzīvotāju skaits uz 1 km ² | -0.44 | 1.00 | | | | |
| Iedzīvotāju skaita izmaiņas (2008. g. pret 2003. g.) | -0.84 | 0.77 | 1.00 | | | |
| Bērnu īpatsvars iedzīvotāju vidū (%) | 0.70 | -0.47 | -0.52 | 1.00 | | |
| Pensijas vecuma iedzīvotāju īpatsvars | -0.27 | 0.06 | 0.11 | -0.67 | 1.00 | |
| Saimniecību vadītāji ar lauksaimniecības izglītību (%) | -0.66 | -0.20 | 0.17 | -0.66 | 0.53 | 1.00 |

Avots: veidota pēc autores aprēķiniem

Aplūkojot lauksaimniecības augstāko vai vidējo profesionālo izglītību ieguvušo saimniecību vadītāju saistību ar pārējiem faktoriem, korelācijas koeficients ar bezdarba līmeni (-0.66), liecinot par vidēji stingras saistības esamību, pierāda – jo augstāka izglītība, jo zemāks bezdarba līmenis. Vidēji stingra saistība pastāv arī starp iedzīvotāju blīvumu un bezdarba līmeni (-0.44). Tātad – jo mazāks ir iedzīvotāju skaits uz 1 km², jo augstāks bezdarba līmenis. Tāpēc Latvijas reģionos ir ļoti svarīgi sniegt kvalitatīvus un uz klientu vajadzībām orientētus izglītības pakalpojumus, lai nepieļautu tālāku urbanizāciju un emigrāciju.

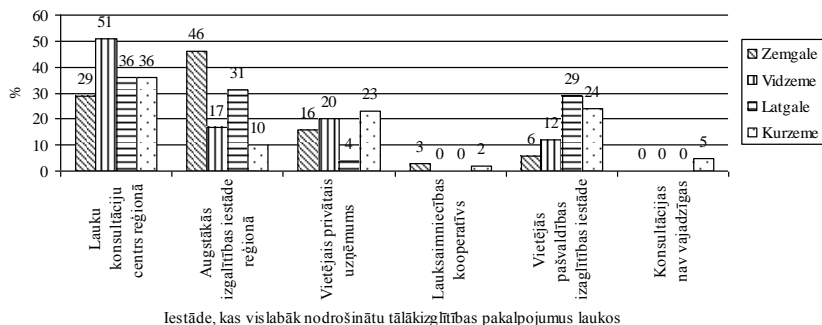
3.6. Tālākizglītības iespējas Latvijas reģionos

Kaut gan Latvijas politikajos dokumentos ir izvirzīts mērķis veicināt iedzīvotāju dzīves kvalitāti, definējot zināšanas kā galveno Latvijas izaugsmes resursu, joprojām pastāv būtiska disproporcija izglītības ieguves pieejamībā laukos un pilsētās, reģionos, un izglītības atšķirīgā pieejamība un kvalitāte bremsē valsts izaugsmes tempus (Sannikova, Balters, 2008).

Lai veiktu detalizētu LLKC pakalpojumu sniegšanas fona izvērtējumu Latvijas reģionos, 2007. gada vasarā tika uzsākta problēmas pirmsizpēte, organizējot izlūkaptauju Latvijas reģionos, izzinot respondentu viedokli par LLKC sniegtajiem konsultāciju un izglītības pakalpojumiem. Būtiskākais aptaujas mērķis bija noskaidrot, kādi tālākizglītības pakalpojumi laukos dzīvojošajiem būtu visvairāk nepieciešami.

Tā kā tālākizglītības pakalpojumus reģionos bez LLKC piedāvā arī citas organizācijas, autore vēlējās izzināt respondentu viedokļus par to, kas viņu reģionā vislabāk varētu nodrošināt tālākizglītības pakalpojumus. Izlūkpētījumā kopā tika aptaujāti 962 respondenti.

Pētījuma rezultāti rāda, ka LLKC klientu domas dalās un ir samērā atšķirīgas katrā reģionā (skat. 3.2. attēlu).



Avots: autores pētījums, 2007

3.2. att. Klientu viedoklis par lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu sniegšanu

Autores izlūkpētījums Latvijas reģionos kopumā atklāja, ka pēc respondentu (zemnieku un lauku uzņēmēju, LLKC klientu) domām tiem nepieciešamos tālākizglītības pakalpojumus laukos vislabāk varētu nodrošināt LLKC biroji un reģionu augstākās izglītības iestādes, kuru tālākizglītības kursu tēmas ir precīzāk orientētas uz laukos dzīvojošo praktisko zināšanu papildināšanu.

Aptaujāto LLKC klientu atbildēs dominēja viedoklis, ka no LLKC lietīšķo pakalpojumu klāsta nākotnē tiem visnoderīgākie būtu izglītības pakalpojumi. Tas norāda, ka izglītības pakalpojumu saņemšana laukos dzīvojošajiem ir būtiska, un zemnieki un lauku uzņēmēji papildu dažādām profesionālu ekspertu konsultācijām labprāt veltītu laiku mācībām, ko varētu skaidrot arī ar vēlmi būt mazāk atkarīgiem no dažādu maksas ārpakalpojumu saņemšanas, vēloties vajadzīgās zināšanas apgūt pašī.

3.7. LLKC darbības izvērtējums

3.7.1. Lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu sniegšanas tiesiskais ietvars Latvijā

Lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu sniegšanai saistošās ES, nacionālās un lokālās tiesību normas ietverošās direktīvas, regulas, likumi un citi tiesību akti:

1. Es tiesību normas

- Eiropas Komisijas „Mūžizglītības memorands” SEC (2000) 1832, (2000.gada 30.oktobris);

- Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2006/123/EK (2006. gada 12.decembris) par pakalpojumiem iekšējā tirgū;
- Padomes regula (EK) Nr. 1698/2005 (2005. gada 20. septembris) par atbalstu lauku attīstībai no Eiropas Lauksaimniecības fonda lauku attīstībai (ELFLA);
- Padomes Regula (EK) Nr. 73/2009 (2009. gada 19. janvāris), ar ko paredz kopējus noteikumus tiešā atbalsta shēmām saskaņā ar kopējo lauksaimniecības politiku un izveido dažas atbalsta shēmas lauksaimniekiem, kā arī groza Regulas (EK) Nr. 1290/2005, (EK) Nr. 247/2006, (EK) Nr. 378/2007 un atceļ Regulu (EK) Nr. 1782/2003;
- Komisijas Regula (EK) Nr. 1122/2009 (2009. gada 30. novembris), ar ko paredz sīki izstrādātus noteikumus, lai īstenotu Padomes Regulu (EK) Nr. 73/2009 attiecībā uz savstarpēju atbilstību, modulāciju un integrēto administrēšanas un kontroles sistēmu saskaņā ar minētajā regulā paredzētajām tiešā atbalsta shēmām lauksaimniekiem, kā arī, lai īstenotu Padomes Regulu (EK) Nr. 1234/2007 attiecībā uz savstarpēju atbilstību saskaņā ar vīna nozarē paredzēto atbalsta shēmu.

2. Nacionālās tiesību normas:

- vispārējās:

- Izglītības likums (1999);
- Patērētāju tiesību aizsardzības likums (1999);
- Informācijas sabiedrības pakalpojumu likums (2004);
- Lauksaimniecības un lauku attīstības likums (2004);
- LR MK not. Nr.463 „Kārtība, kādā atzīst savstarpējās atbilstības konsultāciju pakalpojuma sniedzējus” (2008);
- LR MK noteikumi Nr.269 „Kārtība, kādā tiek piešķirts valsts un Eiropas Savienības atbalsts lauksaimniecībai tiešā atbalsta shēmu ietvaros” (2007);
- LR MK noteikumi Nr.1042 „Valsts un Eiropas Savienības atbalsta piešķiršanas kārtība pasākuma „Lauksaimniekiem un mežsaimniekiem paredzēto konsultāciju pakalpojuma izmantošana” aktivitātē „Lauksaimniekiem paredzēto konsultāciju pakalpojumu izmantošana”” (2008).

- speciālās:

- Latvijas Lauku attīstības programma 2007.-2013.gadam (2008);
- Mūžizglītības politikas pamatnostādnes 2007.-2013.gadam (2006);
- Latvijas nacionālais attīstības plāns 2007.-2013.gadam (2006);
- „Izglītības attīstības pamatnostādnes 2007. – 2013.gadam (apstiprināts ar LR Ministru kabineta 2006.gada 27.septembra rīkojumu Nr.742);
- LR ZM rīkojums Nr.143 "Par nacionālās programmas "Lauksaimnieku konsultāciju un saimniecību paplašināšanās pakalpojumu dienestu izveidošana" ieviešanu" (2005).

3. Lokālās tiesību normas:

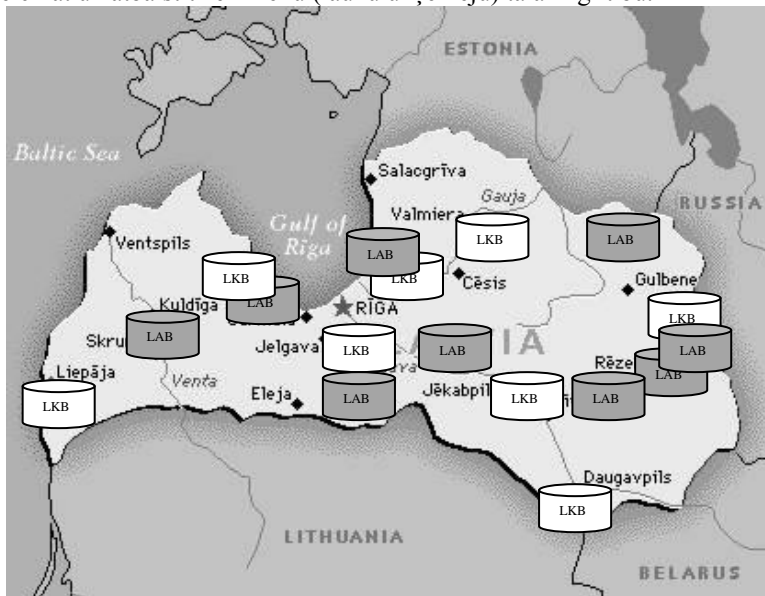
- SIA “Latvijas Lauksaimniecības konsultāciju un izglītības atbalsta centrs” statūti (*ES, LR IZM un LR ZM, 2010*).

ES ir trīs tiesību aktu veidi — direktīvas, regulas un lēmumi. Direktīvās ir noteikti mērķi un pamatprincipi, kas ES dalībvalstu valdībām jāpārņem nacionālos tiesību aktos. Regulas ir spēkā visās ES dalībvalstīs, savukārt lēmumi attiecas uz īpašiem gadījumiem un tikai uz personām vai organizācijām, kurām tie ir adresēti.

3.7.2. LLKC pakalpojumu nodrošinājums Latvijā

Latvijas Lauku konsultāciju un izglītības centrs (LLKC) ir sabiedrība ar ierobežotu atbildību, kuras 99% pamatkapitāla pieder valstij un 1% Latvijas Zemnieku federācijai. LLKC svarīgākās funkcijas ir:

- organizēt lauksaimniecības darbinieku profesionālās kvalifikācijas paaugstināšanu;
- veicināt lauku uzņēmējdarbības attīstību;
- nodrošināt Zemkopības ministrijas pakļautībā, pārziņā un pārraudzībā esošo organizāciju, iestāžu un uzņēmumu darbinieku tālākizglītību pēc valsts pasūtījuma;
- sagatavot un izplatīt jaunāko informāciju;
- veicināt un atbalstīt zemnieku (lauku uzņēmēju) tālākizglītību.



Avots: autoreis veidots pēc 2010. gada LLKC datiem

3.3. att. Lauku konsultāciju un lauku attīstības biroji Latvijā

2008. gadā LLKC organizēja iekšēju reformu un izveidoja 17 reģionālās struktūrvienības – 9 lauku attīstības birojus (LAB), kas īsteno valsts finansētos pasākumus, un 8 lauku konsultāciju birojus (LKB), kas sniedz lauksaimniekiem un lauku uzņēmējiem komercpakalpojumus (skat. 3.3. attēlu).

LAB nodarbojas ar informācijas apmaiņas sistēmas koordinēšanu, lauku politikas jautājumu skaidrošanu un cieši sadarbojas ar pašvaldību attīstības speciālistiem. LAB darbu pilnībā dotē valsts. Savukārt LKB biroji pieņem un apkalpo klientus visā reģionā, sniedz tiem maksas pakalpojumus, un ir pārgājuši uz pašfinansēšanos.

3.7.3. LLKC sniegto izglītības pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanas problēmas

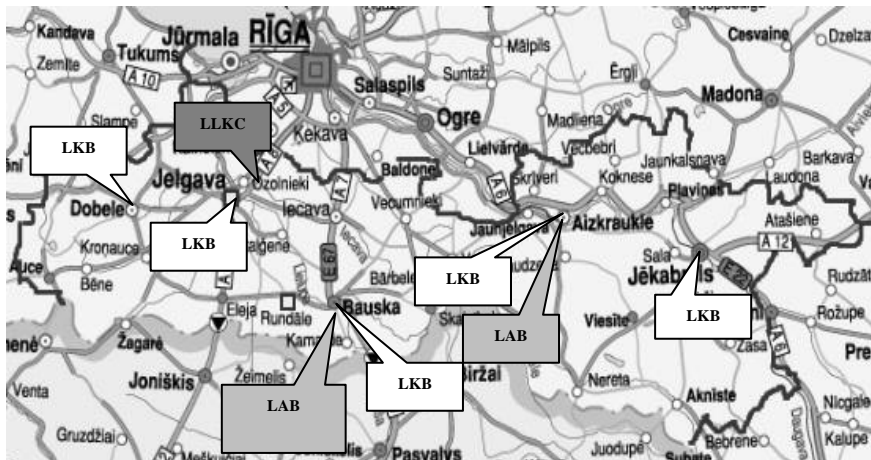
Lauksaimniecības speciālisti, uzsākot darbu LLKC, kompetenci iegūst pakāpeniski. Vairākumam no viņiem ir pieredze specialitātē, bet papildus nepieciešamas specifiskas zināšanas gan apmācību vadīšanā, gan pasākumu organizēšanā, gan informācijas izplatīšanā. Kopš 2000. gada LLKC pakalpojumu kvalitātes vadībai pamatā ir bijusi uzņēmuma personāla iekšējā sertifikācijas sistēma, kuras izstrāde, vadība un pilnveidošana, kā arī uzņēmuma resursu izlietojuma lietderības kontrole ir notikusi vertikālā pakārtotības lēmumu pieņemšanas procesā. Pēc 2008. gada reformām LLKC šīs sertifikācijas sistēmas darbs uz laiku ir pārtraukts, jo viens no pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanas problēmu rašanās iemesliem ir pārāk šauri definētā kvalitātes nodrošināšanas programma. Intervijā LLKC Tālākizglītības nodaļas vadītājs autorei atzinis, ka šobrīd LLKC vislielāko uzmanību velta tieši lektoru darba kvalitātes uzlabojumiem, kopējai sistēmas efektīvizēšanai.

Lauku konsultāciju centru pieeja klientiem Latvijas reģionos atšķiras. Katrs birojs veido savu klientu datu bāzi un decentralizēti izvēlas, kā strādāt ar aktīvajiem, mazāk aktīvākajiem vai neapmierinātajiem klientiem. Kā atklājās autores veiktajā LLKC ekspertu aptaujā, pārsvarā reģionālie vadītāji savu darbu vērtē ļoti pozitīvi un uzskata, ka līdz šim īstenotie pasākumi vainagojušies panākumiem, tāpēc jebkādas izmaiņas darba procesos uztver skeptiski. Turklāt centralizēti kvalitātes kontroles pasākumi, viņuprāt, rosinās nevēlamu sociālo spiedi, radot darbiniekiem bažas un nedrošību par vadības neuzticēšanos viņu īstenotajiem pasākumiem reģionā.

3.7.4. LLKC izglītības pakalpojumu sniegšana Zemgales reģionā

Tā kā promocijas darba apjoma ierobežotības dēļ autorei nebija iespējams izpētīt visu Latvijas reģionu lauku konsultāciju centru darbu, tad autore izvēlējās sīkāk raksturot to darbības apstākļus vienā reģionā – Zemgalē.

Zemgalē darbojas pieci LKB – Jelgavā, Dobelē Bauskā, Aizkrauklē un Jēkabpilī un divi LAB – Bauskā un Aizkrauklē (skat. 3.4. attēlu), Zemgalē, Ozolniekos atrodas arī LLKC.



Avots: Latvijas reģionu attīstības portāls, autore's papildināts, 2010

3.4. att. LLKC izglītības pakalpojumu nodrošinājums Zemgalē

Apzinot lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu sniegšanas apstākļus Zemgalē, autore secina, ka lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu sniedzēju jomā Zemgalē pastāv sīva konkurence, jo aktīvi tirgus dalībnieki ir gan valsts un pašvaldību izglītības iestādes, gan arī privātās izglītības iestādes un lauksaimniecības kooperatīvi. Spēcīgu konkurences spiedienu lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu tirgū rada lauksaimniecības produktu tirgotāji, kuri strādā ar ārzemju kapitālu, piemēram, *BASF Agro Latvija*, un spēj nodrošināt profesionālu konsultantu, speciālistu un agronomu konsultācijas bez maksas, jo pārdotā produkta izmaksas tās nosedz.

Līdz ar to, strādājot pastiprinātas konkurences apstākļos, LLKC papildu jau esošajām kvalitātes nodrošināšanas sistēmām meklē iespējas, kā savu pakalpojumu klāstu un kvalitāti padarīt vēl vairāk orientētu uz klientu.

4. LLKC SNIEGTO IZGLĪTĪBAS PAKALPOJUMU KVALITĀTES NOVĒRTĒŠANA

Nodaļai ir 31 lapa, 13 attēli un 5 tabulas.

Klientu apmierinātība ir būtiska pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas sastāvdaļa, tāpēc autore veica klientu apmierinātības pētījumus par pakalpojuma produktu veidojošiem atsevišķiem elementiem, pielietojot zinātniskajā literatūrā atpazīstamāko pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas metodoloģiju. Tā kā LLKC klienti no visiem pieejamajiem pakalpojumiem nākotnē plāno visbiežāk izmantot izglītības pakalpojumus, tad pakalpojumu

kvalitātes novērtēšanas modelis tika pielāgots tieši LLKC izglītības pakalpojumu kvalitātes novērtēšanai.

4.1. Pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeļu instrumentārijs

Šajā nodaļā autore adaptēja un praktiski pārbaudīja 2. nodaļā teorētiski aprakstīto pakalpojumu kvalitātes modeļu: izpildījuma mērīšanas modeļa – *SERVPERF*, sagaidāmās kvalitātes atbilstības reālajai kvalitātei mērīšanas jeb neatbilstību modeļa – *SERVQUAL* un svarīguma-izpildījuma analīzes modeļa piemērotību lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu kvalitātes novērtēšanai. Iepazīstoties ar pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas paradigmām, autore definēja **novērtējamo objektu** – izglītības pakalpojuma kvalitāte kā piecu kvalitātes dimensiju kritēriju kopums, kurā:

1. dimensija: Materiālo ieguvumu kopums (izskats un fiziskie elementi);
2. dimensija: Drošums (paļāvība, akurāts izpildījums);
3. dimensija: Atsaucība (izdarība un izpaļīdzība);
4. dimensija: Kompetence (uzmanība, uzticamība un drošība);
5. dimensija: Empātija (ērta pakalpojuma saņemšana, laba komunikācija un klientu izpratne).

Pētījuma mērķis

Pārbaudīt *REĀLVĒRT*¹ un *GAIDUVĒRT*² autores adaptētos modeļus LLKC izglītības pakalpojumu kvalitātes novērtēšanai.

Mērķa sasniegšanai izvirzītie uzdevumi:

1. pētījuma jautājumu adaptācija Latvijas apstākļiem;
2. anketēšana;
3. iegūto rezultātu apkopošana;
4. datu analīze;
5. secinājumu izstrāde.

Izmantotās metodes

Kvantitatīvo pētījumu metode – anketēšana un kvalitatīvo pētījumu metode – intervija.

Aptaujas metodoloģija

Pētījums tika organizēts:

1. grupu aptauju veidā ar Latvijas reģionu izglītības pakalpojumu klientiem;
2. ekspertu intervijas veidā ar LLKC reģionālo biroju pārstāvjiem.

Respondentu izvēles kritēriji

Aptaujas mērķauditoriju veidoja dažādu lielumu klientu grupas, kas LLKC apmācībās piedalījās 2009. gada nogalē un 2010. gada sākumā.

Aptaujas notika:

¹ autores LLKC adaptētā modeļa aprobācijā turpmāk *SERVPERF* angļu val. termina vietā lietota tā latviskotā versija – reālais vērtējums, turpmāk tekstā *REĀLVĒRT*

² autores LLKC adaptētā modeļa aprobācijā turpmāk *SERVQUAL* angļu val. termina vietā lietota tā latviskotā versija – gaidu vērtējums, turpmāk tekstā *GAIDUVĒRT*

1) četros Latvijas reģionālajos lauku konsultāciju centros (Jēkabpilī, Balvos, Valkā, Tukumā) un LLKC Ozolniekos, kur zemniekiem un lauku uzņēmējiem grupās tika organizētas apmācības „Bioloģisko produktu tirgus un mārketinga”;

2) divos Zemgales reģiona lauku konsultāciju centros (Jelgavā un Ozolniekos), kur zemniekiem un lauku uzņēmējiem grupās tika organizētas apmācības „Lauku sēta – lauku tūrisms” un „Ganāmpulku (piena šķirņu) produktivitātes uzlabošana pārraudzībā esošām saimniecībām”;

3) Zemgales reģionā, kur individuāli tika aptaujāti LLKC izglītības pakalpojumus izmantojušie klienti – dažādu lielumu saimniecības: naturāla sīksaimniecība Skaistkalnē (<2ha); maza komerciāla saimniecība (40≤100ha) Elejā; liela komerciāla saimniecība (>100ha) Krimūnās un lauksaimniecības produktu pārstrādes uzņēmums Dobelē (sabiedrība ar ierobežotu atbildību, kura pēc darbinieku skaita un finanšu augšējās robežas ietilpst vidējo uzņēmumu kategorijā).

Padziļināto interviju dalībnieki ekspertu statusā (7 personas) bija ilggadējie LLKC darbinieki – četrus reģionu (Zemgales, Vidzemes, Kurzemes un Latgales) LKB pārstāvji, Zemgales LAB vadītāja, LLKC Tālākizglītības nodaļas vadītājs un Vidzemes LKB lektore/konsultante.

Sasniegtā izlase

Aprobācijas pētījumā kopā tika aptaujāti 137 respondenti un veiktas septiņas ekspertu intervijas.

Anketas sastāvdaļas

Visu trīs modeļu pārbaudei autore sagatavoja aptaujas anketu, kura sastāv no 2 daļām – A daļas (gaidītā attiecīgā kritērija esamības svarīguma novērtējuma) un B daļas – (izpildījuma novērtējuma). Katrā anketas daļā ir 22 apgalvojumi par pakalpojuma kvalitāti, kuri sekojošā sadalījumā veido katras dimensijas kritēriju kopumu.

1. dimensija. Materiālo ieguvumu kopums: 1. – 4. jautājums.

1. Izglītības pakalpojumu norises telpas, to iekārtojums, interjers.
2. Klientu darba vietu ergonomiskums.
3. Kursu un semināru izdales materiālu nodrošinājums.
4. Kursu un semināru izdales materiālu saturs, apjoms, formāts.

2. dimensija. Drošums, palāvība, akurāts izpildījums: 5. – 9. jautājums.

5. Nodarbību norises laika precizitāte.
6. Lektora savlaicīga nepieciešamās informācijas sniegšana, svarīgāko jautājumu atgādināšana par kursa norises procesu, pārtraukumu ilgumu.
7. Lektora kvalifikācija.
8. Nodarbībās gūto teorētisko zināšanu lietderīgums praksē.
9. Savlaicīga kursa apguves apliecināšana dokumenta nodrošināšana.

3. dimensija. Atsaucība, izdarība un izpildzība: 10. - 13. jautājums.

10. Darbinieku operatīva informācijas sniegšana par izmaiņām kursa norises plānā.

11. Lektora elastība attiecībā uz klausītāju vēlmēm.
12. Kursu un semināru satura aktualitāte (iegūtās zināšanas pēc kursu, semināru beigšanas nebūs novecojušas, tās būs noderīgas).
13. Lektora gatavība sniegt klausītājiem individuālas konsultācijas.
4. dimensija. *Kompetence, uzmanība, uzticamība, drošība: 14. - 17. jautājums*
14. Lektora uzvedība, runasveids, izskats.
15. Kursu, semināru norises darba vides lietišķums.
16. Visu līmeņu personāla attieksme pret klientiem.
17. Neskaidrību gadījumā iespēja saņemt informāciju pie jebkura darbinieka.
5. dimensija. *Empātija, iejūtība, klientu vajadzību izpratne: 18. - 22. jautājums*
18. Individualizētas uzmanības veltīšana jebkuram klausītājam.
19. Izdevīgs izglītības pakalpojumu norises laiks.
20. Izdevīga izglītības pakalpojumu saņemšanas vieta.
21. Lektora ieinteresētība apmierināt klausītāju vēlmes.
22. Lektora gatavība apmierināt klientu specifiskas vēlmes.

Ekspertu intervijās autore katram LLKC reģionālo biroju pārstāvim lūdza sniegt novērtējumu un komentārus par birojā sniegto izglītības pakalpojumu kvalitātes piecu dimensiju 22 kritēriju izpildījumu.

4.2. LLKC sniegto izglītības pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas rezultāti Latvijā

Turpmāk autore apskatīs aptauju un interviju rezultātus attiecībā uz visu Latvijas reģionu sniegto izglītības pakalpojumu kvalitātes novērtējumu, atspoguļojot Latvijas reģionu LLKC klientu un darbinieku viedokli.

4.2.1. LLKC izglītības pakalpojumu kvalitātes novērtējums reģionālo konsultāciju biroju ekspertu skatījumā

Lai izzinātu LLKC reģionālo nodaļu vadītāju viedokli par LLKC sniegtajiem izglītības pakalpojumiem, *tika organizētas intervijas ar visu Latvijas reģionu LKB vadītājiem un/vai speciālistiem, lektori, Zemgales LAB vadītāju un LLKC Tālākizglītības nodaļas vadītāju*. Visi intervētie LLKC reģionālo nodaļu vadītāji strādā pašreizējā amatā vismaz desmit gadus, bet Latgales LKB un Zemgales LAB vadītāji – kopš 1992. gada, kas deva autorei iespēju uzzināt kompetentu un ar ilgu darba pieredzi apveltītu LLKC darbinieku viedokli par LLKC pakalpojumu sniegšanas procesu. Tā kā LLKC Tālākizglītības nodaļa Ozolniekos ir LKB izglītības pakalpojumu metodoloģiskā atbalsta centrs, tad arī Tālākizglītības nodaļas vadītāja viedokļa izzināšana autorei bija svarīga. Savukārt lai gūtu labāku izpratni par lektora darba specifiku tālākizglītības kursu pasniegšanā, tika intervēta arī viena no ilggadējām LKB lektorēm un konsultantēm.

Intervijas ar Latvijas reģionu LKB darbiniekiem atklāja, ka biroju vadītāji savu darbinieku izglītības līmeni un klientu apkalpošanu savā reģionā vērtē kā ļoti augstu, īpaši Zemgalē un Latgalē. Zemgales LKB vadītāja intervijā akcentēja biroju darbinieku, konsultantu un lektoru augsto kvalifikācijas līmeni, kas nepārtraukti tiek pilnveidotsursos un semināros. Būtiska priekšrocība Zemgalē ir kvalificētu un zinošu speciālistu – LLU gan lauksaimniecības, gan ekonomikas studiju programmu praktikantu un absolventu – nodarbināšanas iespējas. Savukārt Latgales LKB kā priekšrocību uzsvēra Latgales klientu saliedētību, aktivitāti un vēlmi sadarboties ar LKB vadību, lai kopīgi pilnveidotu pakalpojumu kvalitāti klientiem vēlamā virzienā. Visas intervētās personas kā trūkumu minēja fundamentālas klientu datu bāzes neesamību, kas pašreiz gan esot jau izveides procesā. Turklāt visi reģionu vadītāji uzsvēra, ka esošo kvalitātes nodrošināšanas sistēmu nepieciešams uzlabot, taču šobrīd nav vienota redzējuma, kā to praktiski nodrošināt visos reģionos.

4.2.2. LLKC izglītības pakalpojumu kvalitātes izpildījuma novērtēšanas rezultāti Latvijā

Pirmā pakalpojuma kvalitātes novērtēšanas modeļa REĀLVĒRT aprobācijai tika izmantota sagatavotās anketas B daļa, kurā respondentiem (LLKC apmācību kursu apmeklētājiem) bija jāpaūz viedoklis par izglītības pakalpojuma kvalitāti, dodot katru dimensiju veidojošiem elementiem vērtējumu 7 ballu skalā, kurā respondenti piešķīra katram anketas apgalvojumam atbilstošu ballu vērtējumu:

- 1 – nekādā gadījumā nepiekrītu;
- 2 – nepiekrītu;
- 3 – drīzāk nepiekrītu, nekā piekrītu;
- 4 – daļēji piekrītu;
- 5 – drīzāk piekrītu, nekā nepiekrītu;
- 6 – piekrītu;
- 7 – pilnībā piekrītu

4.1. tabulā apkopotas respondentu piešķirtās vidējās vērtības piecās pakalpojuma kvalitātes dimensijās.

Pirmā pakalpojuma kvalitātes mērīšanas modeļa REĀLVĒRT aprobācijas rezultāti uzrāda, ka, saskaņā ar šo metodi, kopējā izpildījumā viszemākais vērtējums piešķirts piektajai kvalitātes dimensijai, t.i., empātijai (5.044), bet visaugstākais vērtējums (6.233) otrajai kvalitātes dimensijai, t.i., drošumam. Pārējās trīs dimensijās – materiālo ieguvumu kopums, atsaucība un kompetence - ekspertu vidējais izpildījuma vērtējums ir salīdzinoši līdzīgs (attiecīgi 5.208; 5.958; 5.486), kas, gan jāatzīst, nav arī ļoti attālināts no viszemākā – empātijas dimensijas vidējā vērtējuma (5.044) No vienas puses, pakalpojuma sniedzējs nav nevienā dimensijā sasniedzis maksimāli labāko vērtējumu (7.0), bet no otras puses, vidējie piecu dimensiju vērtējumi (5.208; 6.233; 5.958; 5.486 un

5.044) atrodas virs vidējā iespējamā respondentu piešķirto ballu skaita, kas, saskaņā ar šo metodi, vērtējams atzinīgi (skat. 4.1. tabulu).

4.1. tabula

LLKC apmācību grupu REĀLVĒRT aptaujas datu rezultāti

| Dimensija | Nr.-p.k. | Jautājumi | Vidējais | Standart- novirze | Var (%) | Svērtais vidējais |
|------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------|---------|----------------------|
| Materiālo ieguvumu kopums | 1. | Kursa norises telpas ir mūsdienīgi iekārtotas (piem., mēbeles, interjers, telpaugi, dekorī u.c.) | 4.17 | 1.07 | 25.61 | |
| | 2. | Klausītāju darbvietas telpās ir ergonomiskas (piem., ērti krēslī, pielāgots apgaismojums u.c.) | 4.00 | 0.94 | 23.57 | |
| | 3. | Apmācību kursa dalībniekiem tiek nodrošināti izdrukāti izdales materiāli | 6.72 | 0.73 | 10.87 | |
| | 4. | Apmācību kursa materiālu saturs ir viegli uztverams | 5.94 | 0.70 | 11.86 | 5.208 |
| Drošums | 5. | Kursa nodarbības sākas un beidzas precīzi laikā | 5.33 | 1.05 | 19.76 | |
| | 6. | Pasniedzējs regulāri sniedz klausītājiem informāciju par kursu norises gaitu | 6.39 | 0.83 | 12.93 | |
| | 7. | Kursa pasniedzējs ir kvalificēts attiecīgās nozares speciālists | 6.67 | 0.58 | 8.66 | |
| | 8. | Kursā gūtās teorētiskās zināšanas ir lietderīgas izmantošanai praksē | 6.22 | 0.79 | 12.63 | |
| | 9. | Pēc kursa noklausīšanās savlaicīgi tiek izsniegts kursa beigšanu apliecinošs dokuments | 6.56 | 0.83 | 12.68 | 6.233 |
| Atsaučība | 10. | LLKC regulāri informē kursa klausītājus par aktualitātēm (piem. nodarbību laika izmaiņas) | 5.39 | 1.30 | 24.07 | |
| | 11. | Kursa pasniedzējs ir elastīgs attiecībā uz klausītāju vēlmēm | 5.83 | 0.69 | 11.78 | |
| | 12. | Kursa pasniedzējs nodrošina kursa jautājumu aktualitāti (klausītāju zināšanas pēc kursa beigšanas nebūs novecojušas, tās būs noderīgas) | 6.28 | 0.65 | 10.36 | |
| | 13. | Kursa pasniedzējs vajadzības gadījumā ir gatavs sniegt individuālas konsultācijas | 6.33 | 0.75 | 11.77 | 5.958 |
| Kompetence | 14. | Kursa pasniedzēja uzvedība, runasveids un izskats rada klausītājos pārliecību par pasniedzēja profesionalitāti | 6.61 | 0.49 | 7.37 | |
| | 15. | LLKC darba vide rada klausītājos pārliecību par LLKC profesionalitāti | 5.17 | 1.07 | 20.66 | |
| | 16. | LLKC personāls izturas laipni pret jebkuru klientu | 5.22 | 1.44 | 27.50 | |
| | 17. | Gadījumos, ja klausītājam rodas neskaidrības, jebkurš LLKC darbinieks labprāt paskaidro, kur var saņemt vajadzīgo informāciju | 4.94 | 1.27 | 25.65 | 5.486 |
| Empātija | 18. | Jebkurš klausītājs saņem individualizētu uzmanību (jūtas īpašs) | 4.22 | 1.03 | 24.40 | |
| | 19. | Apmācību kursa norises laiks ir izdevīgs visiem grupas klausītājiem | 5.06 | 0.97 | 19.19 | |
| | 20. | Apmācību kursa nodarbību vieta ir izdevīga visiem grupas klausītājiem | 4.83 | 0.83 | 17.24 | |
| | 21. | Kursa pasniedzējs ir ieinteresēts apmierināt klausītāju vēlmes | 5.89 | 0.66 | 11.16 | |
| | 22. | Pasniedzējs ir gatavs apmierināt klausītāju specifiskās vēlmes | 5.22 | 0.97 | 18.67 | 5.044 |

Avots: autore veidota, pamatojoties uz apsekojuma datiem

Jāatzīst, ka REĀLVĒRT modelis sniedz ļoti aptuvenus LLKC izglītības pakalpojumu kvalitātes vērtējumus, kurus uzņēmuma vadība var dažādu apstākļu ietekmē vienlaikus interpretēt gan kā labus, gan nepietiekamus, gan optimālus. Līdz ar to autore rezumē, ka gūtie pētījuma rezultāti nesniedz pietiekamu izpratni par to, kādi pasākumi būtu jāveic turpmāk pakalpojumu kvalitātes pilnveidošanai.

4.2.3. LLKC izglītības pakalpojumu klientu gaidītās kvalitātes atbilstības reālajai kvalitātei novērtēšanas rezultāti Latvijā

Nākamajā pētījuma darba posmā tika veikta LLKC pakalpojumu kvalitātes novērtēšana, izmantojot GAIDUVĒRT modeli (sagaidāmās kvalitātes atbilstības reālajai kvalitātei novērtēšanas modeli).

Saskaņā ar REĀLVĒRT metodoloģiju pētījuma sākumā, pirms klienta ir saņēmis pakalpojumu, tiek izmantota anketas A daļa, kurā respondentiem jāizsaka viedoklis attiecībā uz gaidīto konsultāciju pakalpojuma kvalitāti, dodot katru dimensiju veidojošiem elementiem vērtējumu 7 ballu skalā, kurā respondenti piešķir katram apgalvojumam atbilstošu ballu vērtējumu.

4.2. tabula

LLKC izglītības pakalpojumu gaidītās kvalitātes salīdzinājums ar reālo kvalitāti

| Dimensija | Nr.p.k. | Jautājumi | Vidējais GAIDUVĒRT (A) | Vidējais REĀLVĒRT (B) | B-A |
|---------------------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------|---------------|
| Materiālo ieguvumu kopums | 1. | Kursa norises telpas ir mūsdienīgi iekārtotas (piem., mēbeles, interjers, telpaugi, dekorī u.c.) | 5.117 | 4.167 | -0.950 |
| | 2. | Klausītāju darbvietas telpās ir ergonomiskas (piem., ērti krēsli, pielāgots apgaismojums, daudzfunkcionāla ventilācijas sistēma u.c.) | 5.245 | 4.000 | -1.245 |
| | 3. | Apmācību kursa dalībniekiem tiek nodrošināti izdrukāti izdales materiāli | 6.468 | 6.722 | 0.254 |
| | 4. | Apmācību kursa materiālu saturs ir viegli uztverams | 6.021 | 5.944 | -0.077 |
| Drošums | 5. | Kursa nodarbības sākas un beidzas precīzi laikā | 4.596 | 5.333 | 0.737 |
| | 6. | Pasniedzējs regulāri sniedz klausītājiem informāciju par kursu norises gaitu (piem. atgādinājumi par iepriekš apgūto jautājumu, par kafijas pauzēm) | 6.160 | 6.389 | 0.229 |
| | 7. | Kursa pasniedzējs ir kvalificēts attiecīgās nozares speciālists | 6.447 | 6.667 | 0.220 |
| | 8. | Kursā gūtās teorētiskās zināšanas ir lietderīgas izmantošanai praksē | 6.511 | 6.222 | -0.289 |
| | 9. | Pēc kursa noklausīšanās savlaicīgi tiek izsniegts kursa beigšanu apliecinošs dokuments | 5.617 | 6.556 | 0.939 |

4.2. tabulas turpinājums

| Dimensija | Nr.p.k. | Jautājumi | Vidējais GAIDUVĒRT (A) | Vidējais REĀLVĒRT (B) | B-A |
|------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------|
| Atsauceba | 10. | LLKC regulāri informē kursa klausītājus par aktualitātēm (piem. nodarbību laika izmaiņas) | 6.160 | 5.389 | -0.771 |
| | 11. | Kursa pasniedzējs ir elastīgs attiecībā uz klausītāju vēlmēm (tiek mainīti nodarbību datumi, tēmas) | 5.362 | 5.833 | 0.471 |
| | 12. | Kursa pasniedzējs nodrošina kursa jautājumu aktualitāti (klausītāju zināšanas pēc kursa beigšanas nebūs novecojušas, tās būs noderīgas) | 5.989 | 6.278 | 0.289 |
| | 13. | Kursa pasniedzējs vajadzības gadījumā ir gatavs sniegt individuālas konsultācijas | 5.947 | 6.333 | 0.386 |
| Kompetence | 14. | Kursa pasniedzēja uzvedība, runasveids un izskats rada klausītājos pārliecību par pasniedzēja profesionalitāti | 5.723 | 6.611 | 0.888 |
| | 15. | LLKC darba vide rada klausītājos pārliecību par LLKC profesionalitāti (piem. LLKC darbinieku savstarpējās attiecības ir lietišķas, koordinētas) | 5.191 | 5.167 | -0.024 |
| | 16. | LLKC personāls izturas laipni pret jebkuru klientu | 5.830 | 5.222 | -0.608 |
| | 17. | Gadījumos, ja klausītājam rodas neskaidrības, jebkurš LLKC darbinieks labprāt paskaidro, kur var saņemt vajadzīgo informāciju | 5.479 | 4.944 | -0.535 |
| Empātija | 18. | Jebkurš klausītājs saņem individualizētu uzmanību (jūtas īpašs) | 4.628 | 4.222 | -0.406 |
| | 19. | Apmācību kursa norises laiks ir izdevīgs visiem grupas klausītājiem | 5.213 | 5.056 | -0.157 |
| | 20. | Apmācību kursa nodarbību vieta ir izdevīga visiem grupas klausītājiem | 5.234 | 4.833 | -0.401 |
| | 21. | Kursa pasniedzējs ir ieinteresēts apmierināt klausītāju vēlmes | 5.489 | 5.889 | 0.400 |
| | 22. | Pasniedzējs ir gatavs apmierināt klausītāju specifiskās vēlmes | 4.862 | 5.222 | 0.360 |

Avots: autore veidota, pamatojoties uz apsekojuma datiem

Pēc tam, kad klients ir saņēmis pakalpojumu, tiek izmantota anketas B daļa (tā sakrīt ar iepriekš aprakstītā REĀLVĒRT pētījuma anketu), kurā, identiski REĀLVĒRT pētījumam, klients novērtē pakalpojuma izpildījumu. Šo abu anketas daļu kritēriju starpība atklāj GAIDUVĒRT novērtējumu, kurš atspoguļo, kuru kritēriju izpildē tieši klientu gaidas tiek īstenotas, pārspētas vai nepiepildītas.

Izrēķinot starpības punktus starp anketas 22 jautājumiem pakalpojuma sniegšanas izpildījuma novērtēšanas (B daļa) un sagaidāmās kvalitātes (A daļa) vidējiem kritēriju vērtējumiem, autore ieguva kopainu par katra atsevišķa kvalitātes aspekta reālo izpildījumu (skat. 4.2. tabulu).

GAIDUVĒRT modelis konkrēti uzrāda tos LLKC izglītības pakalpojuma kvalitātes kritērijus, kuru reālais izpildījums ir bijis zemāks, nekā to gaidījuši klienti, un tas attiecināms uz pakalpojumu kvalitātes kritērijiem: pakalpojuma saņemšanas telpu iekārtojums; ērtums; pakalpojumā iegūtās informācijas lietderīgums; regulāra informācijas saņemšana par pakalpojuma aktualitātēm; pakalpojuma sniedzēja laipna attieksme pret klientiem; pakalpojuma sniedzēja vēlme palīdzēt klientam atrisināt neskaidrības. Saskaņā ar GAIDUVĒRT kvalitātes novērtēšanas metodoloģiju tas nozīmē, ka šīs ir LLKC izglītības pakalpojumu problemātiskās jomas.

Autore konstatēja GAIDUVĒRT modeļa priekšrocību spēt atspoguļot pakalpojuma sniedzējam, kuru kritēriju izpildē pakalpojumu sniedzējs klientu vajadzību apmierināšanai velta pārāk lielas pūles, ko klienti realitātē nemaz negaida vai kas pat izrādās klientam mazsvarīgi. Saskaņā ar autores pētījumu lielākajai daļai LLKC reālā pakalpojuma izpildes kvalitātes kritēriju vidējie vērtējumi pārsniedz gaidītos, sevišķi kritērijos: apliecinājuma izsniegšana par pakalpojuma saņemšanu; pakalpojumu sniedzēja personāla ieinteresētība apmierināt klientu vēlmes; pakalpojuma izpildītāja gatavība apmierināt specifiskas klientu vēlmes.

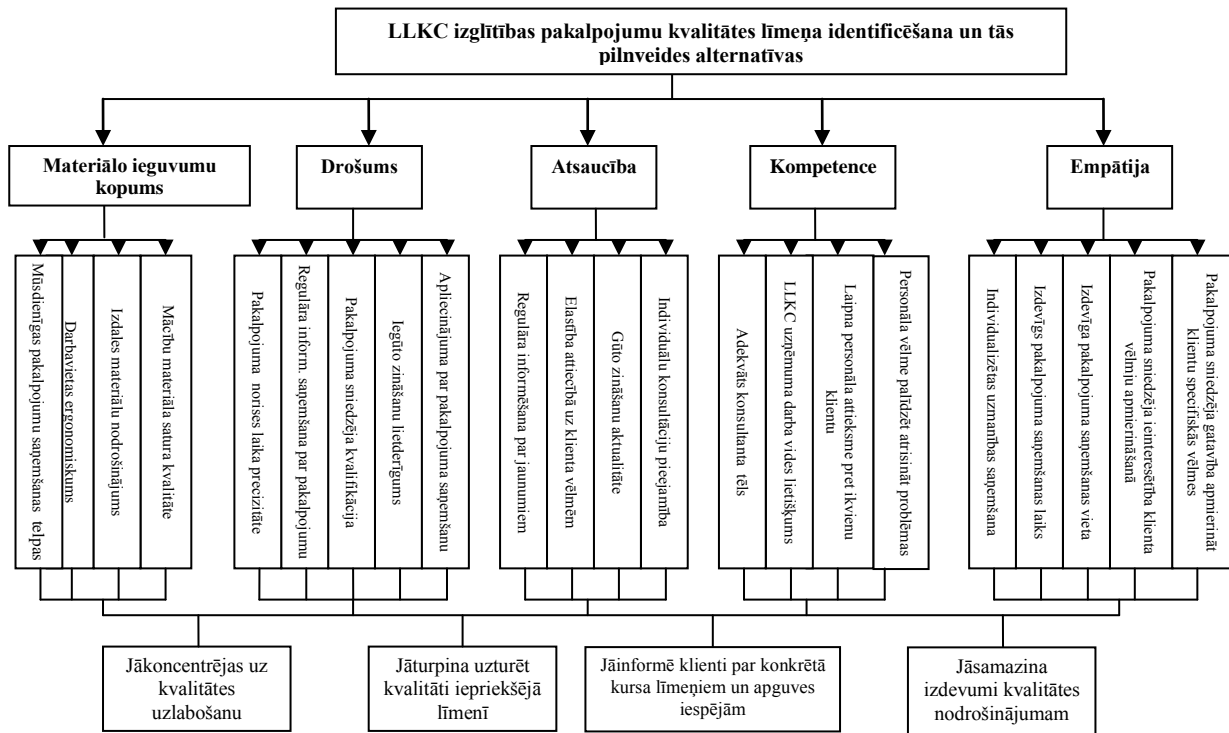
GAIDUVĒRT Latvijas mēroga pētījuma rezultātos autores uzmanību izpelnījis konstatējums, ka pētījumā vislielākā novirze, t.i., par -1.2 punktiem, konstatēta tomēr klientu nepiepildīto vēlmju virzienā (maksimālā novirze klienta pārspēto vēlmju virzienā ir 0.9 punkti). Tātad pakalpojumu sniedzēja prioritāte pēc pētījuma veikšanas būtu izanalizēt, kāpēc šajā pakalpojuma kvalitātes dimensijā (materiālo ieguvumu kopums), izveidojusies situācija, kad klientu gaidas ir augstākas par reālo sniegumu.

4.2.4. LLKC izglītības pakalpojuma dimensiju svarīguma-izpildījuma novērtēšanas rezultāti Latvijā

Lai pārbaudītu svarīguma-izpildījuma analīzes modeļa piemērotību lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu kvalitātes novērtēšanai saskaņā ar Palmera kvadranta analīzes metodi (*Palmer, 2007*), sākumā bija nepieciešams noteikt anketas 22 kvalitātes kritēriju svarīgumu.

Šī uzdevuma veikšanai autore izmantoja iepriekšējā GAIDUVĒRT pētījuma izstrādātās anketas A daļu, kurā respondentiem bija jāpauž viedoklis attiecībā uz gaidīto izglītības pakalpojuma kvalitāti, dodot katru dimensiju veidojošiem elementiem vērtējumu 7 ballu skalā, norādot katra kritērija svarīgumu (1 – mazsvarīgi, 7 – ļoti svarīgi).

Lai spētu noteikt klientu prioritātes attiecībā uz piecām kvalitātes dimensijām, autore izmantojusi hierarhiju analīzes metodi lēmumu pieņemšanai. LLKC izglītības pakalpojuma elementu dominanšu hierarhijas piramīda attēlota 4.1. attēlā.

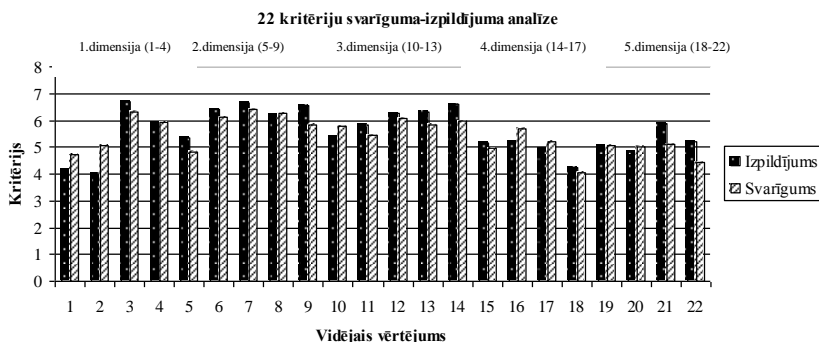


Avots: autore veidota pēc Saaty 1980

4.1. att. LLKC konsultāciju pakalpojumu kvalitātes vadības elementu dominanšu hierarhijas piramīda

Nākamais uzdevums bija noteikt, cik lielā mērā katrs no pieciem kritērijiem ir svarīgāks vai attiecīgi mazāk svarīgs par pārējiem četriem, izmantojot speciāli izstrādātu kritēriju grupu salīdzināšanas matricu. Autore gūtie aprēķina atklāja, ka no piecām pakalpojuma kvalitātes dimensijām pirmās četras ir vienlīdz svarīgas, bet 5. dimensija empātija nav tik nozīmīga, jo tās svarīgums ir tikai 7,7% no 100 procentiem.

Tā kā autore jau ir izmērījusi LLKC pakalpojuma piecu dimensiju izpildījuma vidējās vērtības, pielietojot REĀLVĒRT metodi (1. – 5.208; 2. – 6.233; 3. – 5.958; 4. – 5.486 un 5. – 5.044), un noteikusi arī piecu dimensiju svarīguma vidējās vērtības klientu izpratnē (1. – 5.513; 2. – 5.888; 3. – 5.777; 4. – 5.458; 5. – 4.726), tad tās pēc A.Palmera kvadrantu analīzes matricas parauga ievietoja matricā.



Avots: autore veidots pēc Palmer, 2007

4.2. att. LLKC izglītības pakalpojumu kvalitātes piecu dimensiju 22 veidojošo kritēriju svarīguma-izpildījuma analīzes matrica

Svarīguma-izpildījuma novērtējuma matricā visas piecas kvalitātes dimensijas izvietojušās augšējā labās puses kvadrantā, kas nozīmē, ka piecu kvalitātes dimensiju svarīguma vērtējumi sakrīt ar LLKC sniegto pakalpojumu izpildījuma vērtējumiem, līdz ar to pakalpojumu kvalitāti jāturpina uzturēt visās piecās kvalitātes dimensijās līdzšinējā līmenī.

Izanalizējot katru šajā kvadrantā koncentrējušos punktu atsevišķi (skat. 4.2.attēlā), atklājas tāda pati aina, kā vidējos vērtējumos – kopumā jāsecina, ka pastāv tuva svarīguma un izpildījuma vērtību sakritība.

Ņemot vērā izglītības pakalpojuma raksturu, kurš pēc savas būtības ir komplicētāks, nekā taustāma prece, jo sevī apvieno vairākus gan materiālus, gan nemateriālus raksturlielumus, kuri ir vienlīdz būtiski klientam, autore uzskata, ka svarīguma-izpildījuma matrica konkrētajā gadījumā nesniedz pietiekami skaidru izpratni par nepilnībām pakalpojuma pašreizējā kvalitātē. Tāpēc, ka, acīmredzot, ar šo metodi tās iespējams konstatēt tikai tādos gadījumos, ja kvalitāte ir izcili slikta (nepieciešami būtiski kvalitātes

uzlabojumi) vai izcili laba (esošais kvalitātes līmenis ir nepamatoti augsts, kas būtiski pārsniedz klientu gaidas).

4.3. Zemgales LLKC klientu aptaujas rezultātu salīdzinājums ar valsts mēroga rezultātiem

Lai pārbaudītu REĀLVĒRT, GAIDUVĒRT un svarīguma-izpildījuma novērtējuma adaptētos modeļus LLKC izglītības pakalpojumu kvalitātes mērīšanai Zemgalē, autore izmantoja tādu pašu pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeļu instrumentāriju, kāds aprakstīts 4.1. apakšnodaļā.

Sākumā, lai identificētu LLKC izglītības pakalpojumu izpildījuma problemātiskās jomas, autore aptaujāja trīs dažādu lielumu Zemgales reģiona zemnieku saimniecību un vidēja lieluma pārstrādes uzņēmumu pārstāvjus. Pētījuma rezultāti atklāja, ka visiem četriem ekspertiem pastāv atšķirīgas gaidas attiecībā uz LLKC izglītības pakalpojuma kvalitāti. Būtiskākās atšķirības tika novērotas starp mazas naturālas saimniecības vadītājas gaidām un komerciālo saimniecību pārstāvju gaidām.

Kopumā mazākās saimniecības vadītāja izrādīja daudz tolerantāku attieksmi pret dažādām pakalpojuma nepilnībām, atzinīgi izsakoties par iespēju saņemt valsts dotētu izglītības pakalpojumu, kuru tā nevarētu atļauties apmaksāt par saviem līdzekļiem, nekā vidējās un lielās zemnieku saimniecības pārstāvji, kuri daudz kritiskāk raugās uz dažām, viņuprāt, pastāvošām nepilnībām izglītības pakalpojumos. To apliecināja eksperts, aktīvu lauksaimniecības pakalpojumu kooperatīvo sabiedrību un zemnieku organizāciju dibinātāju un biedru, no vidējās un lielās saimniecības sacītais: lielākām komerciālām saimniecībām ir plašas iespējas saņemt augsta līmeņa izglītības pakalpojumus lauksaimniecības kooperatīvos un organizācijās, kur bieži vien var iegūt daudz precīzāku un savai nozarei noderīgāku informāciju (skat. 4.3. tabulu).

Kopumā jāatzīst, ka vidējā un lielā saimniecība kā pakalpojuma ņēmēji visbiežāk nav bijuši pilnībā apmierināti ar kursa lektoru kvalifikāciju un nav bijuši pārliecināti par iespējām izmantot iegūtās zināšanas praksē. Tāpat atsaučības, izdarības un izpildītības novērtējums parāda, ka lielā saimniecība ir vilusies arī šajos aspektos – tās gaidas nav īstenojušās. Taču vidējās saimniecības gaidas ir īstenotas. Pilnībā apmierināta ar LLKC izglītības pakalpojuma sniedzēju atsaučību ir mazās saimniecības pārstāve. Savukārt pārstrādes uzņēmums ir gandrīz pilnībā apmierināts. Ceturtās izglītības pakalpojuma produkta dimensijas kritēriju novērtējums ilustrē visu četru respondentu vilšanos attiecībā uz pakalpojuma sniedzēja kompetenci. Piektā pakalpojuma produkta dimensija (empātija) atspoguļo, cik lielā mērā LLKC izprot savu klientu vajadzības un cik labi reaģē uz klientu specifisku vajadzību izpildi. Arī šajā aspektā klientiem daži kritēriji ir bijuši būtiskāki, nekā tos ir spējis īstenot un nodrošināt LLKC. Pilnībā apmierināta ir vidēji lielā

saimniecība, savukārt visvairāk vīlies ir lielās saimniecības vadītājs (skat. 4.3.tabulu).

4.3. tabula

Izglītības pakalpojumu gaidītās kvalitātes salīdzinājums ar reālo kvalitāti Zemgales zemnieku un uzņēmēju novērtējumā (A^3 , B^4)

| Kritērijs | Mazais nekomercialais zemnieks | | | Vidēji liela komerciāla z/s | | | Liela z/s | | | Pārstrādes uzņēmums | | |
|-----------|--------------------------------|----|----|-----------------------------|----|----|-----------|----|----|---------------------|----|----|
| | Nr.p.k. | B | A | B-A | B | A | B-A | B | A | B-A | B | A |
| 1. | 5 | 2 | 3 | 6 | 6 | 0 | 6 | 6 | 0 | 3 | 6 | -3 |
| 2. | 6 | 5 | 1 | 4 | 5 | -1 | 6 | 7 | -1 | 7 | 7 | 0 |
| 3. | 7 | 7 | 0 | 5 | 6 | -1 | 6 | 7 | -1 | 7 | 7 | 0 |
| 4. | 7 | 7 | 0 | 5 | 7 | -2 | 6 | 7 | -1 | 7 | 7 | 0 |
| 1.dim. | 25 | 21 | 4 | 20 | 24 | -4 | 24 | 27 | -3 | 24 | 27 | -3 |
| 5. | 6 | 4 | 2 | 5 | 6 | -1 | 6 | 7 | -1 | 7 | 7 | 0 |
| 6. | 6 | 4 | 2 | 6 | 6 | 0 | 6 | 7 | -1 | 7 | 7 | 0 |
| 7. | 7 | 7 | 0 | 6 | 7 | -1 | 6 | 7 | -1 | 7 | 7 | 0 |
| 8. | 7 | 7 | 0 | 5 | 7 | -2 | 2 | 7 | -5 | 7 | 7 | 0 |
| 9. | 7 | 7 | 0 | 5 | 3 | 2 | 6 | 6 | 0 | 6 | 6 | 0 |
| 2.dim. | 33 | 29 | 4 | 27 | 29 | -2 | 26 | 34 | -8 | 34 | 34 | 0 |
| 10. | 6 | 6 | 0 | 6 | 7 | -1 | 6 | 7 | -1 | 6 | 7 | -1 |
| 11. | 2 | 5 | 3 | 6 | 5 | 1 | 6 | 7 | -1 | 7 | 7 | 0 |
| 12. | 7 | 7 | 0 | 6 | 7 | -1 | 3 | 7 | -4 | 7 | 7 | 0 |
| 13. | 7 | 7 | 0 | 6 | 6 | 0 | 6 | 7 | -1 | 6 | 7 | -1 |
| 3.dim. | 25 | 22 | 3 | 24 | 25 | -1 | 21 | 28 | -7 | 26 | 28 | -2 |
| 14. | 7 | 7 | 0 | 5 | 7 | -2 | 6 | 7 | -1 | 6 | 7 | -1 |
| 15. | 5 | 6 | -1 | 6 | 6 | 0 | 6 | 7 | -1 | 6 | 7 | -1 |
| 16. | 7 | 7 | 0 | 7 | 7 | 0 | 7 | 7 | 0 | 7 | 7 | 0 |
| 17. | 7 | 7 | 0 | 7 | 7 | 0 | 6 | 7 | -1 | 5 | 7 | -2 |
| 4.dim. | 26 | 27 | -1 | 25 | 27 | -2 | 25 | 28 | -3 | 24 | 28 | -4 |
| 18. | 6 | 7 | -1 | 6 | 6 | 0 | 6 | 7 | -1 | 5 | 7 | -2 |
| 19. | 7 | 6 | 1 | 6 | 7 | -1 | 5 | 6 | -1 | 5 | 6 | -1 |
| 20. | 6 | 6 | 0 | 6 | 6 | 0 | 4 | 6 | -2 | 6 | 6 | 0 |
| 21. | 6 | 6 | 0 | 6 | 6 | 0 | 6 | 7 | -1 | 6 | 7 | -1 |
| 22. | | 4 | -4 | 6 | 5 | 1 | 6 | 7 | -1 | 7 | 7 | 0 |
| 5.dim. | 25 | 29 | -4 | 30 | 30 | 0 | 27 | 33 | -6 | 29 | 33 | -4 |

Avots: autores veidota, pamatojoties uz apsekojuma datiem

³ pirms pakalpojuma saņemšanas gaidītā izglītības pakalpojuma kvalitāte

⁴ realitātē konstatētā izglītības pakalpojuma kvalitāte

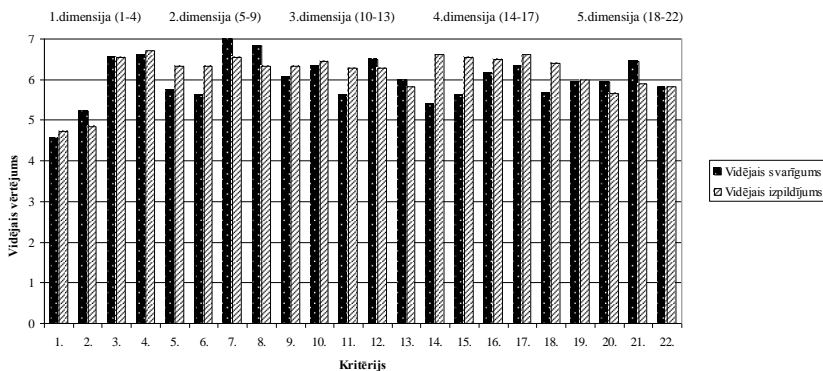
Kopumā jāatzīst, ka vidējā un lielā saimniecība, kā pakalpojuma ņēmēji, visbiežāk nav bijuši pilnībā apmierināti ar kursa lektoru kvalifikāciju un nav bijuši pārliecināti par iespējām izmantot iegūtās zināšanas praksē. Tāpat atsaucības, izdarības un izpalīdzības, novērtējums parāda, ka lielā saimniecība ir vilusies arī šajos aspektos – tās gaidas nav īstenotās. Taču vidējās saimniecības gaidas ir īstenotas. Pilnībā apmierināta ar LLKC izglītības pakalpojuma sniedzēju atsaucību ir mazās saimniecības pārstāve. Savukārt pārstrādes uzņēmums ir gandrīz pilnībā apmierināts. Ceturtās izglītības pakalpojuma produkta dimensijas kritēriju novērtējums ilustrē visu četru respondentu vilšanos attiecībā uz pakalpojuma sniedzēja kompetenci. Piektā pakalpojuma produkta dimensija (empātija) atspoguļo, cik lielā mērā LLKC izprot savu klientu vajadzības un cik labi reaģē uz klientu specifisku vajadzību izpildi. Arī šajā aspektā klientiem daži kritēriji ir bijuši būtiskāki, nekā tos ir spējjis īstenot un nodrošināt LLKC. Pilnībā apmierināta ir vidēji lielā saimniecība, savukārt visvairāk vilies ir lielās saimniecības vadītājs.

Līdz ar to LLKC būtu jāizanalizē, kāpēc radusies šāda situācija, kad noteikto saimniecību pārstāvji ir vilušies konkrēto kritēriju izpildījumā; kā arī būtu jāturpina pakalpojumus diferencēt, izvirzot katras klientu grupas vēlmes pirmajā vietā un pakārtojot tām atšķirīgas pakalpojuma sniegšanas iespējas.

Zemgalē veiktā pētījuma otrā daļā autore analizēja divu Zemgales reģiona mācību kursu grupu izglītības pakalpojumu kvalitātes novērtējumus, apvienojot katrā kvalitātes dimensijā iegūtos vidējos svarīguma vērtējumus (1. – 5.736; 2.– 6.244; 3. – 6.111; 4.– 5.875; 5. – 5.967) un izpildījuma vērtējumus (5.708; 6.378; 6.208; 5.569 un 5.956). Tie ilustrēti saskaņā ar Palmera kvadrantu analīzes metodoloģiju, izveidojot svarīguma-izpildījuma matricu, kurā iegūtie ekspertu svarīguma un izpildījuma vidējie vērtējumi ievietoti attiecīgajā kvadrantā.

Arī šajā pētījumā visas piecas kvalitātes dimensijas izvietojās augšējā labās puses kvadrantā, kas nozīmē, ka piecu kvalitātes dimensiju svarīguma vērtējumi tuvu sakrīt ar LLKC sniegto pakalpojumu izpildījuma vērtējumiem, līdz ar to jāturpina pakalpojumu kvalitāti visās piecās kvalitātes dimensijās uzturēt līdzšinējā līmenī.

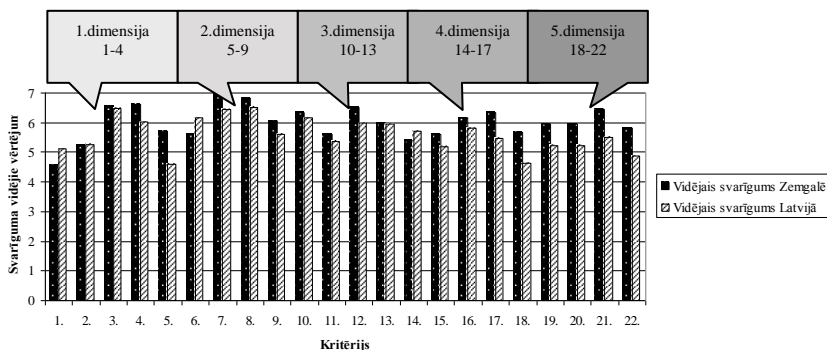
Lai gūtu precīzāku kopainu, autore svarīguma-izpildījuma matricas kvadrantā ievietoja visu 22 kritēriju vidējos vērtējumus Zemgalē attiecībā uz pakalpojuma svarīgumu un izpildījumu (skat. 4.3. attēlu), un redzams, ka gan svarīguma, gan izpildījuma vērtību sakrītība ir tuva. Augstas 4.dimensijas vidējās vērtības 14. un 15. kritērijam apliecina, ka konkrēto apmācību grupu klienti pat ir bijuši patīkami pārsteigti par lektora kompetenci un profesionalitāti, kas izrādījiesies augstākā līmenī, nekā sākotnēji gaidīts (14.kritērijam-svarīguma vidējā vērtība ir 5.389; izpildījumam 6.611; bet 15.kritērijam attiecīgi – 5.611 un 6.556) (skat. 4.3. attēlu).



Avots: autore veidots pēc Palmer, 2007

4.3. att. LLKC izglītības pakalpojumu kvalitātes Zemgalē 22 kritēriju svarīguma-izpildījuma vidējo vērtējumu analīzes matrica

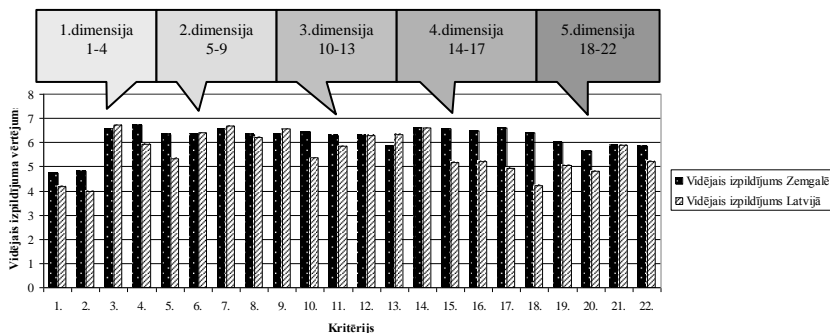
Salīdzinājumā ar visu Latvijas reģionu kopējā pētījuma datiem matricā redzams, ka visu pakalpojuma dimensiju svarīguma vidējās vērtības ir augstākas. Piecu izglītības pakalpojumu dimensiju svarīguma vidējie vērtējumi pētījumā par visiem Latvijas reģioniem atrodas diapazonā no 4.726 līdz 5.888, bet Zemgalē tie atrodas diapazonā no 5.736 līdz 6.244. Tas nozīmē, ka Zemgales reģiona izglītības pakalpojumu klientu prasības kopumā ir augstākas, nekā vidēji Latvijā (skat. 4.4. attēlu).



Avots: autore veidots pēc Palmer, 2007

4.4. att. LLKC izglītības pakalpojumu kvalitātes 22 kritēriju svarīguma vidējo vērtējumu salīdzinājums Latvijā un Zemgalē

Kā iepriekš tika konstatēts, Latvijas reģionu klienti par vissvarīgāko uzskata pakalpojuma produkta 2. dimensiju (drošums, pašāvība, akurāts izpildījums), kuras vidējā vērtība ir 5.888. Savukārt vismazāk svarīga ir 5. dimensija (empātija, iejūtība, klienta vajadzību izpratne), kuras vidējā vērtība ir 4.726. Zemgales klienti līdzīgi visaugstāko svarīgumu piešķirusi 2. dimensijai, kuras vidējā vērtība ir 6.244; bet viszemāko vērtību ieguvusi 1. dimensija (materiālie labumi) – 5.736. Arī izpildījuma līmenim, ko apliecina REĀLVĒRT vērtējumi, Zemgalē sniegti augstāki vērtējumi (skat. 4.5. attēlu).



Avots: autores veidots pēc Palmer, 2007

4.5. att. LLKC izglītības pakalpojumu kvalitātes 22 kritēriju izpildījuma vidējo vērtējumu salīdzinājums Latvijā un Zemgalē

Saskaņā ar 4.5. attēlā ilustrēto informāciju visu pakalpojumu kvalitātes kritēriju izpildījums Zemgalē ir augstākā līmenī, izņemot 3. kritēriju (izdrukātu apmācību materiālu nodrošinājums), 7. kritēriju (lektora kvalifikācija), 9. kritēriju (kursa apguves apliecinājuma izsniegšana) un 13. kritēriju (lektora gatavība sniegt individuālas apmācības), kur vidējais izpildījums ir tikai nedaudz zemāks. Salīdzinot Latvijas reģionu pētījuma rezultātus ar Zemgales reģiona pētījuma rezultātiem, autore konstatēja, ka Zemgalē dimensiju svarīguma un izpildījuma vidējo vērtību starpība ir mazāka un gandrīz sakrīt visās dimensijās, t.i., svarīguma un reālā izpildījuma vērtības atrodas viena otrai ļoti tuvu. Lielāko saimniecību pārstāvji ir daudz vairāk aizņemti, organizējot darbu savās saimniecībās, un, ja apmeklē kursus vai seminārus, ir daudz kritiskāki pret kursu vai semināru kvalitātes nepilnībām, kā rezultātā Zemgales reģionu konsultāciju centriem biežāk jāanalizē un jāizvērtē, kā vislabāk sabalansēt pieejamos resursus starp pakalpojumu kvalitātes dimensijām, nekā citos reģionos. Šāda situācija atbilst arī LLKC Tālākizglītības nodaļas vadītāja un Zemgales LKB un LAB vadītāju sacītajam, ka Zemgales reģionā LKB ir vislielākais konkurentu skaits, kas liek daudz uzcītīgāk pilnveidot klientu pakalpojumu kvalitātes prasības. Pētījumā iegūto augsto svarīguma un izpildījuma vidējo vērtību efektu varētu būt radījuši arī lielo zemnieku kooperatīvu un organizāciju aktīvā darbība Zemgalē, kas apvieno un

motivē zemniekus un lauku uzņēmējus tiekties pēc augstas kvalitātes pakalpojumiem. Visbeidzot, būtiska loma reģionā ir LLU, kuras absolventi ir arī Zemgales zemnieki un lauku uzņēmēji, kuri līdz ar universitātē iegūto augstāko izglītību lauksaimniecībā ir savās prasībās daudz konkrētāki un kritiski raugās uz izglītības pakalpojumu nepilnībām, izvirzot LLKC augstas prasības.

4.4. Klientu orientētu izglītības pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanas modelis

Ņemot vērā iepriekšējās nodaļās aprakstīto pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeļu priekšrocības un nepilnības, autore secina, ka LLKC pakalpojumu sniedzējiem kvalitātes novērtēšanā un nodrošināšanā atbalstu spēj sniegt visi trīs aprakstītie modeļi.

Klientu orientētu izglītības pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanai lauku konsultāciju centros autore iesaka lietot kombinētu modeli, kurš apvieno gan klientu gaidas pakalpojuma saņemšanas attiecībā uz pakalpojumu un pakalpojuma produktu veidojošo kritēriju svarīguma noteikšanu, gan arī reālā pakalpojuma izpildījuma novērtēšanu pakalpojuma noslēgumā. Balstoties uz iepriekšējos pētījumos gūto pieredzi un ņemot vērā lauku konsultāciju centru izglītības pakalpojuma virzīšanas un sniegšanas specifiskas iespējas, autore uzskata, ka realitātē noskaidrot klientu gaidas pirms pakalpojuma saņemšanas ir iespējams. Kā atzinis LLKC Tālākizglītības nodaļas vadītājs, arī LLKC darbinieki secinājuši, ka gaidu noskaidrošana pašreizējo kvalitātes novērtēšanas sistēmu spētu būtiski uzlabot, tādēļ esot jau izveidotas pirmās iestrādnes šādu pasākumu īstenošanai praksē. Tā kā liela daļa LLKC klientu ir aktīvi LLKC mājas lapas lietotāji un pastāvīgi seko līdzi jaunumiem tajā, tad arī pieteikšanās uz kursiem notiek elektroniski, kas LLKC rada iespēju ne tikai saņemt demogrāfiska un sociāla rakstura informāciju par katru konkrētu cilvēku, bet arī noskaidrot klienta gaidas attiecībā uz viņa izraudzīto pakalpojumu.

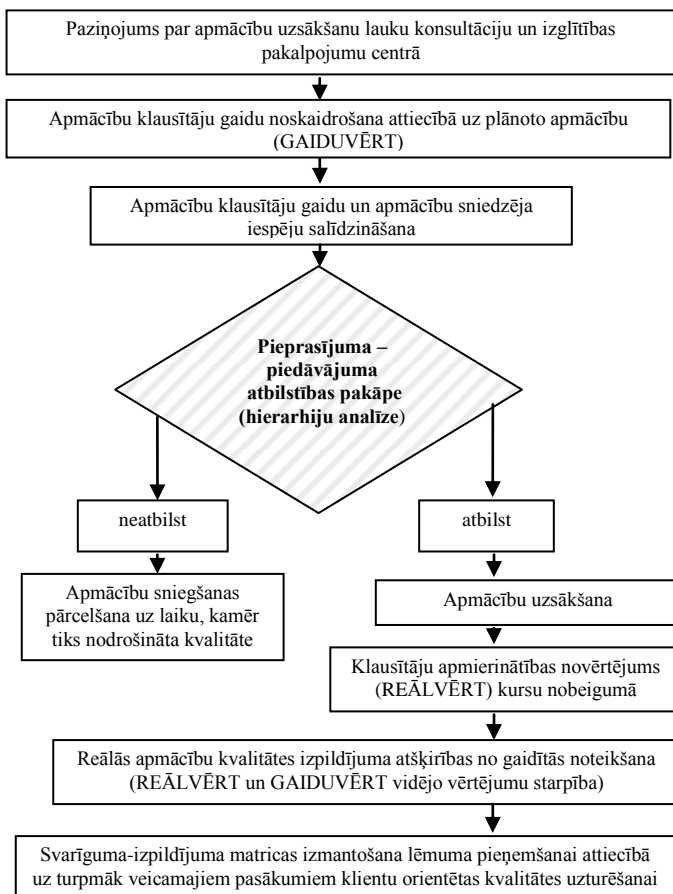
Autore saskaņā ar GAIDUVĒRT modeļa metodoloģiju aptaujāja klientus īsi pirms kursu sākuma, personīgi ierodoties apmācību telpā, kas aizņēma aptuveni 5-7 minūtes. Šāda aptaujāšana klātienē nodrošina 100% anketu aizpildīšanu un iespēju atbildēt uz radušajiem jautājumiem par anketas saturu un izvēlēto atbilžu variantu atzīmēšanu. Veiksmīga ir bijusi arī autore kā neitrālas personas ierašanās kursu noslēgumā aptaujāt klientus.

Pirmkārt, kā atzinis LLKC Tālākizglītības nodaļas vadītājs, ja kursa noslēgumā klientus aptaujā pats nolasītā kursa lektors jeb LLKC klientu kontaktpersona, tad klienti ļoti bieži izjūt diskomfortu, kad jādod slikti, lai arī taisnīgi, vērtējumi.

Otrkārt, daudzi izglītības pakalpojumi tiek dotēti no valsts, un klienti par tiem nemaksā reālo cenu, šim faktoram uz vaļsirdīgu pakalpojuma novērtēšanu atsaucoties tādējādi, ka klienti baidās, vai LLKC darbinieki neignorēs viņa vēlmi pieteikties un piedalīties nākamajos bezmaksas kursos – , īpaši, ja aptauju

veic labi pazīstams LLKC darbinieks, ar kuru klients pastāvīgi kontaktējas, un, ja vietu skaitsursos būs ierobežots.

Visbeidzot, kā atzinis LLKC Tālākizglītības nodaļas vadītājs, problēmas var sagādāt arī pašu lektoru negodprātīgums, viltojot aptaujas rezultātus. Līdz ar to autore un LLKC Tālākizglītības nodaļas vadītājs ir vienisprātis, ka klientu aptaujāšanu jāuztiek neitrālai personai. Ņemot vērā autore pieredzi visu pētījumu posmu veikšanā un LLKC darbinieku ieteikumus, autore ir izveidojusi Klientu apmierinātības ar izglītības pakalpojuma kvalitāti paaugstināšanas modeli (skat. 4.6. attēlu).



Avots: autore veidots

4.6. att. Klientu orientēts izglītības pakalpojuma kvalitātes nodrošināšanas modelis

Katrs izglītības pakalpojums sākas ar paziņojumu par pakalpojuma norises laiku un vietu, ietvertajām tēmām un lektoriem, kam seko klientu aktīva interesēšanās un pieteikšanās klausītāju vietām. Pēc autores domām, šajā posmā ir svarīgi ne tikai sniegt informāciju klientiem, aktīvi aicinot, iedrošinot piedalīties un atbildot uz jautājumiem par kursu tematiku, bet arī izzināt informāciju no klientiem, lūdzot tos būt atsaucīgiem un līdzdarboties kursa jautājumu precizēšanā un papildināšanā, izteikt savas vēlmes par kursu norises laikiem, nodarbību ilgumu, kā arī attiecībā uz lektoriem. Viens no priekšnosacījumiem klienta pieteikšanās uz izglītības pakalpojumu varētu būt aptaujas anketas aizpildīšana (elektroniski, telefonaptauja vai pirms kursa sākuma klātienē). Pēc šīs procedūras seko klientu vēlmju un kursu organizatora iespēju salīdzināšana (skat. 4.6.attēlu).

Gadījumos, kad klientu gaidas attiecībā uz atsevišķiem pakalpojuma kritējiem ir augstākas, nekā uzņēmums tās reāli spēj nodrošināt, nepieciešams izvērtēt, cik šo kritēriju izmantošana kopējā pakalpojuma produktā ir svarīga, veicot hierarhiju analīzi. Hierarhiju analīze palīdz noteikt, cik svarīgs ir kritērijs konkrētajā gadījumā un vai bez tā var iztikt. Ja attiecīgais pakalpojuma kritērijs klientam ir svarīgs, pakalpojuma īstenošana būtu jāpārceļ uz vēlāku laiku, atrisinoš jautājumu par attiecīgā kritērija nodrošināšanu atbilstīgā līmenī. Šeit jāuzsver, ka gadījumā, ja aptauja tiek veikta īsi pirms pakalpojuma uzsākšanas, tad iegūtie rezultāti visdrīzāk noder nevis vairs šī konkrētā kursa, bet gan turpmāk paredzēto kursu plānošanā un organizēšanā. Tomēr arī šādā gadījumā tas ir ieguvums, jo tad kursa laikā ir iespēja klientiem izskaidrot sniegtā pakalpojuma nepilnību iemeslus un izdiskutēt turpmākās iespējas tos novērst.

Gadījumos, ja klientu gaidas ar uzņēmuma iespējām sakrīt vai nepārsniedz tās, kursu norise notiek saskaņā ar plānu, kam seko klientu aptauja kursa noslēgumā un datu apstrāde, iegūstot visus trīs pakalpojuma kritēriju izpildes rādītājus: gaidas, svarīgumu un izpildījumu, kas ļauj svarīguma-izpildījuma matricā iegūt kopainu par sniegtā pakalpojuma kvalitātes stāvokli un turpmāk veicamajiem pasākumiem klientu orientētas kvalitātes uzturēšanai.

Kā iepriekš tika aprakstīts pakalpojumu kvalitātes modeļu teorētiskajā aprakstā un kā redzams 4.6. attēlā, šāds klientu orientēts pakalpojumu kvalitātes pilnveidošanas modelis ir pietiekami universāls, lai ar nelieliem papildinājumiem aptaujas anketās to varētu izmantot citu pakalpojumu kvalitātes novērtēšanai. Par to autore pārliecinājās personīgi kā LLU Ekonomikas fakultātes mācītbspēks, aptaujājot sava studiju kursa „Tirgvedība” studentus pirms kursa noklausīšanās un pēc tā 2009./2010. studiju gadā. Līdz ar to autore secina, ka pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeļi ir samērā vienkārši adaptējami praktiskai izglītības pakalpojumu novērtēšanai un palīdz pilnveidot pakalpojumu sniedzējam pakalpojumu kvalitātes dimensijas, kas sistemātiski veicina klientu orientētu izglītības pakalpojumu kvalitātes uzlabošanu.

GALVENIE SECINĀJUMI

1. Mūsdienu sabiedrībā pakalpojumu izmantošanas apjomi pakāpeniski izvirzās dažādu labumu izmantošanas priekšplānā, kļūstot par ietekmīgiem tautsaimniecībai svarīgu funkciju nodrošinātājiem, un pakalpojumu pieejamība ir būtisks dzīves kvalitātes rādītājs. Tas aktualizē pakalpojumu sniedzēju nepieciešamību pilnveidot savu pakalpojumu piedāvājumu, lai tie būtu orientēti uz klientu, pieejami, efektīvi un kvalitatīvi.
2. Statistiskās kvalitātes kontroles metodes, kuras plaši pielieto ražošanas uzņēmumos preču kvalitātes novērtēšanai, ne vienmēr iespējams pielietot pakalpojumu sniegšanas jomā, tāpēc pakalpojumiem nepieciešams ieviest kvalitātes novērtēšanas metodes, kuras tiešo mērījumu vietā lieto vērtējumus; lai iespējami daudzpusīgāk un precīzāk novērtētu pakalpojumu kvalitāti. Mūsdienās pakalpojumu nozaru analītiķi izstrādā metodoloģijas, kurās kombinēti dažādi pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeļi.
3. Pakalpojumu sniedzējiem ir būtiski novērtēt apmierinātību ar pakalpojumu ne tikai retrospektīvi, bet arī pirms pakalpojuma saņemšanas, izzinot klientu gaidas. Pakalpojumu sniedzējiem ir svarīgi noskaidrot, vai klientu gaidas ir īstenotas, nepiepildītas vai pārspētas.
4. Pasaulē pastāv atšķirīgi lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu sniegšanas modeļi, no kuriem katrs modelis veidojies pie noteiktiem specifiskiem vēsturiskiem un ekonomiskiem apstākļiem, laika gaitā šo apstākļu ietekmē attiecīgi pilnveidojies un pielāgojies katras konkrētās valsts lauku uzņēmējdarbības vides apstākļiem.
5. Lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumiem ir būtiska nozīme gan pārtikas produkcijas ražošanas un ekonomiskās izaugsmes stimulēšanā, gan lauku iedzīvotāju un lauksaimniecībā nodarbināto iedzīvotāju labklājības paaugstināšanā un sociālo nevienlīdzību novēršanā, kā arī ilgtspējīgas dabas resursu izmantošanā. Tāpēc lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu loma un funkcijas jāvērtē valsts sociālekonomisko apstākļu, dažādu iedzīvotāju sociālo grupu un valsts izstrādātās lauku attīstības politikas kontekstā.
6. Tā kā zināšanas ir būtisks ekonomikas attīstības virzītājspēks reģionu attīstībai, līdztekus daudziem citiem attīstību veicinošiem faktoriem ir būtiski, lai visos reģionos būtu pieejami kvalitatīvi izglītības pakalpojumi, tai skaitā tālākizglītības pakalpojumi. Autore veikusi sociālekonomisko faktoru izpēti Latvijas reģionos, izmantojot Pīrsona korelācijas koeficienta metodi, un, aplūkojot saimniecību vadītāju (ar lauksaimniecības augstāko vai vidējo profesionālo izglītību) izglītības līmeņa saistību ar pārējiem faktoriem, pierādījusi: jo augstāka ir izglītība, jo zemāks ir bezdarba līmenis. Tāpēc Latvijas reģionos ir svarīgi sniegt kvalitatīvus un uz klientu vajadzībām orientētus izglītības pakalpojumus, lai nepieļautu tālāku urbanizāciju un emigrāciju.

7. Autore izlūpētājums Latvijas reģionos atklāj, ka pēc respondentu (zemnieku un lauku uzņēmēju) domām tiem nepieciešamos tālākizglītības pakalpojumus laukos vislabāk varētu nodrošināt LLKC biroji un reģionu augstākās izglītības iestādes, kuru tālākizglītības kursu tēmas ir precīzāk orientētas uz laukos dzīvojošo praktisko zināšanu papildināšanu.
8. Tā kā lauku konsultāciju centriem Zemgalē jādarbojas intensīvas konkurences apstākļos, ko rada gan ar ārzemju kapitālu strādājošie lauksaimniecības produktu tirgotāji, gan lielās kooperatīvās sabiedrības, gan arī LLU, tad LLKC, papildu jau esošajām kvalitātes nodrošināšanas sistēmām, jāmeklē iespējas savu pakalpojumu kvalitāti vēl vairāk orientēt uz klientu.
9. REĀLVĒRT modelis sniedz pārāk aptuvenus LLKC izglītības pakalpojumu kvalitātes vērtējumus, kuru uzņēmuma vadība var dažādu apstākļu ietekmē interpretēt vienlaikus gan kā labus, gan nepietiekamus, gan optimālus. Gūtie pētījuma rezultāti kopumā nesniedz pietiekamu izpratni par to, kādi pasākumi turpmāk būtu jāveic pakalpojumu kvalitātes pilnveidošanai.
10. GAIDUVĒRT modelis konkrēti uzrāda pakalpojuma kvalitātes kritērijus, kuru reālais izpildījums ir bijis zemāks, nekā to gaidījuši klienti, un tas attiecināms uz pakalpojumu kvalitātes kritērijiem: pakalpojuma saņemšanas telpu iekārtojums; ērtums; pakalpojumā iegūtās informācijas lietderīgums; regulāra informācijas saņemšana par pakalpojuma aktualitātēm; LLKC apkalpojošā personāla laipna attieksme pret klientiem un vēlme palīdzēt atrisināt neskaidrības, kā arī pakalpojuma saņemšanas vietas izdevīgums. Saskaņā ar GAIDUVĒRT kvalitātes novērtēšanas modeli tas nozīmē, ka šīs ir pakalpojumu sniedzēja problemātiskās jomas.
11. GAIDUVĒRT modelis arī rāda pakalpojuma sniedzējam, kuru kritēriju izpildei tiek veltītas pārāk lielas pūles, cenšoties paaugstināt klientu apmierinātību, taču realitātē tas klientus atstāj vienaldzīgus. Saskaņā ar autores pētījumu lielākajai daļai LLKC reālā pakalpojuma izpildes kvalitātes kritēriju vidējie vērtējumi pārsniedz gaidītos, sevišķi kritērijos: apliecinājuma izsniegšana par pakalpojuma saņemšanu un lektora gatavība apmierināt specifiskas klientu vēlmes. Vienlaikus GAIDUVĒRT Latvijas mēroga pētījuma rezultātos autore uzmanību izpelnījās konstatējums, ka pētījumā vislielākā novirze, t.i., par -1,1 punktu, konstatēta tomēr klientu nepiepildīto vēlmju virzienā (kopējā maksimālā novirze klienta pārspēto vēlmju virzienā ir 0,7 punkti). Tātad pakalpojumu sniedzēja prioritāte būtu izanalizēt, kāpēc šajā pakalpojuma produktu veidojošā dimensijā (materiālo ieguvumu kopums) izveidojusies situācija, kad klientu gaidas ir augstākas par reālo sniegumu.
12. Pakalpojumu kvalitātes svarīguma-izpildījuma novērtēšanas modeļa aprobācijā, saskaņā ar Palmera aprakstīto metodoloģiju ievietojot pētījuma rezultātus tiem paredzētajā matricā, atklājas, ka visu piecu kvalitātes

dimensiju svarīguma vidējie vērtējumi sakrīt ar LLKC sniegto pakalpojumu izpildījuma vērtējumiem. Saskaņā ar svarīguma-izpildījuma novērtēšanas metodoloģiju tas nozīmē, ka LLKC pakalpojumu kvalitāte vērtējama kā adekvāta konkrētajiem apstākļiem. Autore uzskata, ka LLKC izglītības pakalpojumu kvalitātes novērtēšanu, izmantojot tikai svarīguma-izpildījuma modeli, nav iespējams veikt pietiekami precīzi, jo ar šo metodi nepilnības var konstatēt tikai tādos gadījumos, ja tās ir ļoti izteiktas.

13. Zemgales reģiona LLKC izglītības pakalpojumu produkta svarīguma-izpildījuma novērtēšanas modeļa rezultāti salīdzinājumā ar visu Latvijas reģionu kopējā pētījuma datiem parāda, ka Zemgalē gan izpildījuma, gan svarīguma visu pakalpojuma kvalitātes dimensiju vidējās vērtības ir augstākas. Tas nozīmē, ka Zemgales reģiona izglītības pakalpojumu klientu prasības ir augstākas, nekā vidēji Latvijā. Tas pats attiecas arī uz izpildījuma līmeni – tam sniegti augstāki novērtējumi.
14. Atšķirības Latvijas reģionu kopējā pētījuma un Zemgales pētījuma rezultātos skaidrojamas ar Zemgalē atrodošos otru lielāko lauksaimniecībā izmantojamo zemju apjomu aiz Latgales un Zemgales zemes auglību, kas ir būtiska priekšrocība lauksaimniecības nozares attīstībai šajā reģionā. Lielākas un turīgākas lauku saimniecības ir spējīgas vairāk maksāt par konsultāciju un izglītības pakalpojumiem, līdz ar to šādu uzņēmumu prasības pēc pakalpojumu kvalitātes ir augstākas, kas savukārt uzliek pienākumu Zemgales reģiona konsultāciju centriem strādāt ar lielāku atdevi, nekā citos reģionos. Saskaņā ar LLKC ekspertu sacīto Zemgales reģionā lauku konsultāciju centriem ir arī vislielākais konkurentu skaits, kas liek Zemgales pārstāvjiem daudz efektīvāk pilnveidot klientu izvīrītās pakalpojumu kvalitātes prasības.
15. Autore izstrādātais klientu orientētu pakalpojumu kvalitātes pilnveidošanas modelis ir pietiekami universāls, lai to ar nelieliem papildinājumiem aptaujas anketās varētu izmantot dažādu izglītības pakalpojumu kvalitātes novērtēšanai. Tas palīdz iegūt kopainu par sniegtā pakalpojuma kvalitātes stāvokli un turpmāk veicamajiem pasākumiem klientu orientētas kvalitātes uzturēšanai, kas sistemātiski veicina klientu orientētu izglītības pakalpojumu kvalitātes uzlabošanu.

PROBLĒMAS UN PRIEKŠLIKUMI TO RISINĀŠANAI

1. problēma

LLKC, kā Zemkopības ministrijas padotībā esoša iestāde, ir pakļauta vadošās iestādes virzītas iniciatīvas orientētu pakalpojumu izstrādei un nodrošināšanai Latvijas laukos, kā rezultātā lauku konsultāciju centros īstenotie lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumi bieži vien ir orientēti vairāk uz pakalpojumu, nekā uz klientu.

Iespējamie risinājumi

1. Zemkopības ministrijai, plānojot īstenojamās tālākizglītības aktivitātes laukos, ir svarīgi izvēlēties konsultāciju un izglītības programmu satura tēmas, vadoties no lauku saimniecību perspektīvas, iesaistot tās kopīgās diskusijās un noskaidrojot aktuālākos lauku konsultāciju centru izglītības programmās iekļaujamos jautājumus.
2. Reģionālajiem lauku konsultāciju biroju vadītājiem nepieciešams uzņemties iniciatīvu klientu padomju izveidei savos reģionos, iesaistot klientus pakalpojumu kvalitātes pilnveidošanas procesā.

2. problēma

LLKC organizēto izglītības pakalpojumu piedāvājums bieži dublējas gan ar reģiona augstskolu, gan pašvaldības un privāto izglītības iestāžu kursu piedāvājumu. Turklāt daļa šo izglītības pakalpojumu praktiski nav orientēta uz laukos dzīvojošiem interesējošu tēmu apguvi. Tas rada situāciju, kad LLKC materiālie un cilvēkresursi tiek izmantoti nelietderīgi.

Iespējamais risinājums

LLKC tālākizglītības nodaļai un reģionālo biroju vadītājiem, gatavojot izglītības pakalpojumu piedāvājumu, vairāk jākoncentrējas uz tādu izglītojošu pasākumu organizēšanu, kas veicina interesi par lauksaimniecības produktu ražošanu savam patēriņam vai lauku uzņēmējdarbības attīstīšanu, nepieļaujot turpmāku lauku iedzīvotāju urbanizāciju un emigrāciju.

3. problēma

Lauku konsultāciju centros klientu orientētu izglītības pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanas ieviešanu kavē nepietiekama informācijas pieejamība par lauku saimniecību vadītāju un tajās nodarbināto izglītības līmeni un tālākizglītības nepieciešamību.

Iespējamais risinājums

LLKC, sadarbībā ar pašvaldībām un analizējot LR Centrālās statistikas pārvaldes apkopoto informāciju, jāaktualizē un sistemātiski jāanalizē tālākizglītības pakalpojumu nepieciešamība konkrētās teritorijas iedzīvotājiem, veidojot tai atbilstīgu tālākizglītības pakalpojumu piedāvājumu.

4. problēma

LLKC tālākizglītības nodaļas datu bāzes informācijas resursi ir nepietiekami lauku konsultāciju centru sniegto izglītības pakalpojumu kvalitātes līmeņa izmaiņu dinamikas novērtēšanai valsts mērogā.

Iespējamais risinājums

LLKC vadībai un Valsts Lauku tīkla speciālistiem jāturpina darbs pie vienotas LLKC klientu datu bāzes izveides un pilnveides, izmantojot šo informāciju pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanā.

5. problēma

Latvijas lauku konsultāciju uzņēmumos ir šauri definēta kvalitātes nodrošināšanas programma, kura balstās uz uzņēmuma darbinieku iekšējo sertifikāciju un sistemātiskiem klientu apmierinātības retrospektīviem

pētījumiem, kas sniedz nepietiekamu izpratni par pakalpojuma kvalitātes dimensiju uzlabošanas prioritātēm.

Iespējamie risinājumi

1. Lauku konsultāciju pakalpojumu sniedzējiem jāizmanto kombinēts lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanas modelis, kurā apvienota izglītības pakalpojumu klientu gaidu un pakalpojuma sniedzēja iespēju salīdzināšana kombinācijā ar klientu pieprasījuma un piedāvājuma atbilstības pakāpes noteikšanu un svarīguma-izpildījuma analīzes izmantošanu lēmuma pieņemšanai par turpmāko izglītības pakalpojumu kvalitātes stratēģiju.
2. LLKC Tālākizglītības nodaļai jākoordinē sadarbība starp reģionālajiem lauku konsultāciju centriem, jāturpina tiem sniegt metodoloģijas atbalsta pasākumus un kombinētais lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanas modelis regulāri jāuzlabo ar papildu novērtējamo kritēriju iekļaušanu modelī vai esošo kritēriju pārformulēšanu atbilstīgi klientu ieteikumiem, jo kvalitātes vērtēšanas sistēmai jāattīstās līdz ar izmaiņām ārējā vidē.

6. problēma

Latvijas lauku konsultāciju centros reti tiek veikti profesionāli klientu apmierinātības ar sniegtajiem pakalpojumiem pētījumi, kaut gan šāda informācija no klientiem tiek iegūta; tā rezultātā dažādu jomu speciālistu sniegto profesionālo konsultāciju kvalitātes pilnveides problēmas netiek pietiekami aktualizētas.

Iespējamais risinājums

LLKC vadībai vairāk jāsadarbojas ar zinātniskajām institūcijām, piesaistot atbilstīgus nozares speciālistus ne tikai izglītības pakalpojumu kvalitātes problēmu izpētei, bet arī praktisku lauksaimniecības konsultāciju pakalpojumu kvalitātes jautājumu risināšanai.

SLĒDZIENI

1. Promocijas darba pētījumam definētie darba uzdevumi ir izpildīti, darba mērķis ir sasniegts un darbā izvirzītā hipotēze ir pierādīta.
2. Darba uzdevumu izpildei izmantotas atbilstīgas kvalitatīvās un kvantitatīvās pētījumu metodes – monogrāfiskā, analīzes un sintēzes, loģiski konstruktīvā metode, Pīrsona korelācijas koeficienta metode, hierarhiju analīzes metode, statistikas metodes (SERVPERF un SERVQUAL aptaujas: anketēšana un intervēšana) un pakalpojumu kvalitātes svarīguma-izpildījuma Palmera kvadrantu analīzes metode.
3. Promocijas darbā atspoguļota pakalpojuma jēdziena evolūcija sabiedrības attīstības procesos. Izzināta lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu nozīme Latvijas reģionu sociālekonomiskās attīstības kontekstā.

4. Promocijas darba pētījuma teorētisko nozīmīgumu rada pētījumā izmantotā apvienotā pasaules vadošo pakalpojumu teoriju un pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas metožu autoru teorētiskā bāze, kas sniedz praktisku izskaidrojumu jaunu kvalitātes novērtēšanas metožu pielietojumam izglītības pakalpojumu jomā.
5. Praktiskajā pētījumā, aptverot Latvijas reģionus, aprobēti autores izstrādātie Latvijas lauku konsultāciju un izglītības pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeļi. Konstatētas izglītības pakalpojumu kvalitātes dažādu novērtēšanas sistēmu nepilnības un izstrādāts klientu orientēts izglītības pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanas modelis.
6. Teorētisko kvalitātes mērīšanas modeļu aprobācijas procesā gūtās atziņas un ieteikumi ir praktiski pielietojami lauku konsultāciju centru, kā arī izglītības iestāžu klientu orientētu pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanas pasākumu īstenošanā.
7. Autores izstrādātais kombinētais klientu orientētu izglītības pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanas modelis būtiski atvieglo pakalpojumu sniedzējiem lēmumu pieņemšanas procesu attiecībā uz turpmāk veicamajiem pasākumiem klientu orientētas kvalitātes uzturēšanai.

INTRODUCTION

Knowledge and timely information access are significant preconditions for the management of any farm regardless of its size. After Latvia accession to the European Union, the activities of Latvia agricultural industry enterprises are implemented according to the European Common Agricultural Policy, which determines the need to receive regular and timely information about the industry topicalities both regarding normative acts and support mechanisms, as well as new farm management methods, which substantially assist in farm modernization according to the European Union (EU) standards.

The Regulation No.1783/2003 of Council of Europe defines that all the EU member states, including Latvia, have to establish their household advisory services' system. This is necessary to help the farmers to meet modern and high quality agricultural standards related to environment and animal protection, plant protection, food harmlessness, animal well-being and good agricultural and environment conditions (Regulation No.1783/2003 of Council of Europe). According to this Regulation, Latvian Rural Advisory and Training Centre (LRATC) is administrating the rural and agricultural advisory system in Latvia. The aims of rural and agricultural advisory system are to help farmers be more aware of material flows and processes on farms' level connected with environment, food safety, animal health and well-being. LRATC nowadays has become the largest provider of rural extension services with a dense network of offices in all Latvia territory, which provide significant assistance to farmers and rural entrepreneurs, favouring their competitiveness and reducing their dependency on support payments. The education of rural population can help rural inhabitants to regain self-confidence, motivates them to look for alternatives to make living and reduces dependency on social payments, as well as facilitates rational and effective use of natural resources. Another important task of LRATC is to provide explanatory work on topical agricultural and rural development policy issues.

One of LRATC most important aims is to improve the adult further education system in rural regions becoming the main provider of these services in rural areas of Latvia.

In the present economic situation, when the effectiveness of the national budget subsidies' use is especially activated in Latvia, it is important for LRATC, as an enterprise subordinated to the Ministry of Agriculture of the Republic of Latvia, to search for possibilities how to make reasonable use of its material and human resources to ensure the services more efficient, accessible and in adequate quality.

For this reason, it is necessary to create a systematic approach for the evaluation of services' quality in LRATC, which was the author's motivation to choose a scientific research theme "Assurance of Customer Guided Services"

Quality at Rural Advisory Centres". In order to provide such a rural and agricultural extension system, which is customer-guided, it is necessary to develop a model for evaluation and improvement of the current service quality. The model must be easily adaptable and should assist the service provider in the activities connected with service quality improvement, which systematically furthers the improvement of customer guided training services' quality.

In Latvia service quality issues have been studied by *A.Muška (2003)* who has mainly concentrated on tourism services' quality research and improvement issues; *L.Melece (2004)* has investigated the organizational and economic potentialities of quality in the primary and secondary sector of food production; *J.Eglītis (2003)* has worked at quality assurance systems in education sector, but the implementation of quality of life principles and their criteria in scope of education has been studied by *A.Pridāne (2009)*. *L.Bite (2009)* has researched work environment quality problems in Latvia. Whereas, *M.Laitāne (2003)* has analyzed the possibilities of further education for rise of rural advisors' competences concentrating on pedagogical issues. The activities of rural advisory centres have also been investigated by *M.Leščevica (2005)* who has performed an in-depth research of LRATC and focused her research on analysis of rural entrepreneurs' cooperation problems. Scientists *V.Atkočiūniene (Atkočiūniene)* and *R.Mičiuliene (Mičiulienė)* (2007) from Lithuania University of Agriculture have performed quality evaluation of Lithuanian rural advisory centres; however, they have used a different methodology.

Whereas, models for evaluation service quality models have not yet been researched in rural advisory and training area.

In 2008, the author had her in-service training in Roskilde University where she had a possibility to access the latest scientific literature sources dealing with service quality issues, foreign authors' scientific research works devoted to service quality studies and theoretical models for service quality evaluation. Literature studies caused author's interest to find out deeper insights into the methods of service quality evaluation.

Research Limitations

As LRATC is the largest provider of extension services for rural entrepreneurs and farmers with an extensive network of rural advisory and training services' centres in all the territory of Latvia, the author has used LRATC as the base for her research.

LRATC renders a wide choice of services for rural population, and the specifics of training services significantly differs from specifics of commercial services, e.g., accounting services, technical services or farm certification. Therefore, the author has already initially defined the direction of the research – *assurance of training services' quality*.

LRATC renders services not only for external customers but also regularly organizes training courses for the specialists of the Ministry of Agriculture of the Republic of Latvia and for specialists employed by the institutions

subordinated to the ministry. The author has adapted the quality assurance model focusing on customers – farmers and rural entrepreneurs, excluding those customers who are specialists of the Ministry of Agriculture and its subordinated institutions.

Due to the Ph.D. thesis volume limitation, the training services' provision has not been analyzed equally deep in all Latvia regions, focusing on Zemgale region instead.

Research hypothesis

The introduction of customer-guided training services' quality assurance model can improve the quality of training services at rural advisory centres.

The objective of the Ph.D. thesis is to develop a customer guided training services' quality assurance model and approbate it in rural advisory centres in Latvia.

The objectives of the research were to:

1. investigate the theoretical aspects of service provision;
2. analyze service quality evaluation methods;
3. study the importance of rural advisory and training services in the context of Latvia regions' social and economic development;
4. evaluate the quality of service provision at rural advisory centres, compare the research results of Zemgale region with the aggregated results of Latvia regions;
5. develop a quality evaluation model for assurance of training services' quality at rural advisory centres.

Research object – assurance of training services' quality at rural advisory centres in Latvia regions.

Research subject – training services' quality evaluation models.

Research methods applied:

- monographic method – for the theoretical substantiation of the research and formation of discussion, as well as for the aggregation of scientific literature devoted to theoretical aspects of service quality, normative base studies, investigation of international experience regarding rural advisory and training service provision;
- method of analysis and synthesis – in the research of evolution processes of service industries, assessing and interpreting the main approaches of organizing rural advisory and training services;
- statistical methods (SERVPERF, SERVQUAL surveys) – in the process of developing a survey questionnaire, data processing and analysis;
- qualitative research method – interview;
- logically constructive method – to interpret the research results, to form the regularities and to formulate the findings, conclusions and proposals;
- Pearson correlation coefficient method – to detect the firmness of connection among social and economic indicators;

- Hierarchical analysis method – to detect importance of each criterion of customers’ expectations regarding the quality of training services;
- Palmer’s quadrant analysis modified by the author for detecting importance and performance of services’ quality dimensions and their criteria to justify the decision regarding the alternative.

Materials used for research

The theoretical findings of economic regularities and development of regional economy are grounded on Latvian, Lithuanian, Russian, the USA, and Swedish scientists’ monographs.

The basic approaches to rural advisory and training service provision have been studied during the author’s in-service training at Roskilde University, Denmark, as well as during the author’s collaboration with Professor Volker Hoffmann (University of Hohenheim) at preparing a publication for the manual “Rural Extension”.

Whereas, the theoretical framework of service quality is grounded in quality theoreticians’ works – V.E. Deming, T.S. Foster, S. Sampson, as well as education quality researchers’ L.Harvey and D.Green works, and monographs and publications of the authors: V.Zeithaml, A.Parasuraman, L.Berry, A.Palmer, J.J. Cronin and S.A. Taylor who have concentrated on service quality evaluation models.

The survey data were obtained during the period from 2007 to 2010. The author has surveyed the conferences and seminars organized by LRATC and the Ministry of Agriculture, where in total 962 respondents were surveyed. During the approbation process at LRATC courses, the author surveyed 137 respondents and had seven expert interviews with experienced officers of LRATC – the Head of Further Education, officers of regional structural units and advisors-experts.

The public data and information sources of international and national institutions and organizations (LRATC, Ministry of Agriculture, United Nations Organization, World Bank) have also been used for the research work.

Research novelty

1. The author has researched the main driving forces and modern paradigms of service industries.
2. The theoretical part performs analysis of the quality evaluation methods developed by the worldwide leading quality theoreticians.
3. The importance of rural advisory and training services in the context of social and economic development of Latvia regions has been found out in practical research.
4. The author has used quality evaluation models developed by the worldwide leading scientists to elaborate her composite customer guided model for evaluation of training services’ quality, which:
 - contains five dimensions with in total 22 criteria, forming the quality of a training service;

- offers evaluation methodology, which is specially designed for detecting the quality of rural advisory and training services;
 - is easy to adapt and use for evaluation of any other training service.
5. The author has presented her proposals for further providing of customer guided rural advisory and training services.

Scientific significance of the research

The aggregated and systematized information of the research work substantially supplements the theoretical base of macroeconomics regarding the evolution of service industries in social and economic processes. The research provides an assessment of the role of rural advisory and training services in the furthering of economic growth.

The author has analyzed the methods of service quality evaluation and has adapted them for application in Latvia conditions. The model for training services' quality evaluation has been developed and approbated in the practical research. The findings of the service quality research provide a practical explanation, how new quality evaluation methods can be applied in the area of rural advisory and training services.

Economic significance of the research

The author's developed model can be practically applied at rural advisory and training centres, as well as educational establishments for implementation of customer guided quality provision activities. The Further Education Department of LRATC can practically use the author's research findings for the improvement of service provision and organization of customers' survey, as well as for decision taking regarding the further strategies of the service quality assurance.

Theses to be defined

1. The methodology for evaluation of service quality significantly differs from the systems used to evaluate the quality of goods.
2. Evaluation of customer satisfaction provides insufficient comprehension of the service quality priorities and customers' expectations regarding the service: if they are delivered, undelivered, or over delivered.
3. Rural advisory and training services are a significant precondition for the social and economic development of Latvia regions.
4. In Zemgale region, farmers and rural entrepreneurs have higher quality demands than on average in Latvia, which activates the necessity to introduce a model for a systematic customer guided services' quality improvement.
5. The composite model of training services' quality evaluation can be applied to improve the compliance of training services provided at rural advisory centres with the needs of farmers and rural entrepreneurs.

1. FORMATION AND DEVELOPMENT OF A SERVICE CONCEPT

Chapter consists of 17 pages.

1.1. The Comparison of a Service Concept in the Comprehension of Different Authors

In a modern society, the amount of services' use is gradually overcoming the use of different other benefits. The service providers are not any more just followers and supporters to the producers of goods, but they tend to become influential providers of functions highly relevant to the national economy since availability of services is a significant indicator of life quality.

Unlike goods, services are intangible, heterogeneous; they are more a chain of activities not things. Besides, services in most of cases are produced and consumed simultaneously, which determines customer's involvement in the service provision process. Finally, the main value of a service is created in the result of a customer-provider interaction.

After the study of the scientific literature regarding the development of service industries in the context of social and economic processes, the author has found out that during the last 50 years, a plentiful amount of service definitions has been created.

After aggregating the definitions of both Latvian and foreign authors, which have been published in different time periods, the author, according to the nowadays conditions, has formulated her own definition: *“Commercial service is an activity and its result created by customer's and provider's interaction, which is guided to satisfy the customer's needs consisting of both tangible and intangible benefits”*.

1.2. Evolution of Service Industry in the Processes of Society Development

The condition of the service industry can be characterized in the context of three extensive development stages – **pre-industrial, industrial and post-industrial society**.

1) In the **pre-industrial society** (slavery, feudal and early stage of capitalism system), industry either did not exist at all or created workplaces for a significantly less number of population than it did in agriculture. In the pre-industrial age, a big part of non-agricultural economy activities were grounded on the people's mutual individual service provision; and domestic servants comprised the largest specific weight in the total choice of crafts.

2) In the **industrial society**, i.e., already mature capitalism and socialism systems, due to the results of industrial development, the main aim of national economy was to produce mass production. In the result of increasing production capacity, a new social environment was created where hired workers took a shared responsibility in front of their master. The mechanization

of production and class war gradually resulted in the rise of factory workers' wages, and consequently exceeded the wages of individual service providers. Therefore, firstly, women more often undertook the role of a domestic servant in the households. Secondly, most of households more often started to outsource the services previously performed by a household itself. Consequently, a number of small enterprises and independent private entrepreneurs increased, which furthered the development of service industries.

3) The **post-industrial** society started to develop in the industrially developed countries at the end of the 20th century. In this period, the processing of information and provision of services replaced the previously main forms of entrepreneurship, which used to be connected with the production of goods.

The post-industrial society can be characterized also by the shift in specific weights ratio between the sectors of the GDP structure, where nowadays services but not goods have the largest specific weights. In the post-industrial society, which is often called an information society, special attention is paid not only to the information access provided by information and communication technologies, but also to human effort inclusive services – knowledge, specialists' consultations and other services, which comprise human's accumulated personal experience.

1.3. Development of Service Dimensions for Satisfaction of Customers' Needs

The activity of any service is to satisfy the needs of a customer. Therefore, in order to understand the mechanisms of service industry it is also necessary to study the public needs. In our daily life, *a need* is regarded as “shortage” or “necessity”, or “aspiration to obtain something that an individual is in short of”. To satisfy a need means eliminate its shortage. However, deeper analysis reveals that needs have a complex structure, in which the two basic components – objective and subjective could be distinguished.

Objective component of the needs – it is a real individual's dependence on external and social environment, as well as on individual's, as human body's, qualities. The need for sleep, food, breathing and other fundamental biologic needs, which support human's life, as well as some most important social needs, belong to this category.

Subjective component of the needs is formed by everything what is determined by and depends on the person. The subjective component of a need is individual's awareness of his/her objective needs (substantial and insubstantial) (*Service Management, 2005*). Only in the simplest and ideal situation an individual can clearly realize his/her objective needs and can see the ways, how to satisfy them and, finally, owns all the necessary things to achieve them.

However, complicated relationships between objective and subjective understanding of the need causes wide possibilities for the service activities.

Need – is individual's state, which is formed by contradictions between the existing things and the necessary things (or even things, which only an individual regards as necessary) motivating a person to start up activities in order to eliminate the contradictions. Service activities provide ways, how to solve these contradictions (*Service management...*, 2005).

In general, the author admits that the structure of individual's need development and its regularities directly influence the development of service activities. At the same time, service providers have possibilities to create a feedback and exert the system of needs – within limits they can purposefully be formed and adjusted. These transformations of individual's sphere of needs and interests nowadays are implemented by special methods and technical resources – marketing, advertising, national regulations and involvement of public organizations.

1.4. Contemporary Service Paradigms

In order to realize the mechanisms of the development of service industries and forecast their possible further development scenarios, it is necessary to study the contemporary service paradigms. The author uses the term “service paradigm” regarding all the scientific and sociological factors influencing scientists' research on the development of services.

The new economics causes a number of contradictions in the society. Part of them can be attributed to service provision.

Goods versus services

After doing one's utmost to distinguish the differences between goods and services, the author came to the conclusion that goods and services actually cannot be regarded as opposites, they rather represent two aspects of the same continuity. Consequently, goods and services are indisputably connected. Thus, the borderline between goods and services tends to become less distinct.

Ideal services versus real services

Ideal service – it is a theoretical model of a real service or a standard, which is an aspiration of all service providers. On the one hand, the real service should approximate to this standard, but on the other hand, the ideal model can improve only in the result of experience accumulation or due to the changes in the public demand. Occasionally, in the process of service provision, it turns out that a long time existing ideal service model has become so out-dated that now comes in conflict with society demands, the way out is – it need to be adjusted. In case, if the ideal service model is not adjusted, then practically it cannot improve.

Standardized services versus personalized services

The standardization of the commodities market and unification of population's lifestyles causes the demand for appropriate amount and standardized services. At the same time, an ability to realize customer's specific and individual demands nowadays grants a huge potential for service providers.

Therefore, service providers should regularly search for the balance between standardized servicing methods and possibilities, how to satisfy individual customer needs, as this overall makes services more attracting and competitive.

Demand versus supply

In the service industry, there are three major factors restricting abilities to satisfy customer demand, i.e., – limited material resources (solvent demand, financial and technological capabilities of the service provider); limited knowledge and limited service technologies (which, even if the material resources are available in sufficient amount, may be a reason of inability to render some specific kinds of services). Furthermore, the traditions and moral norms adapted by the society may substantially misbalance the real demand and supply relation.

Satisfaction of heterogeneous needs of customers

Initially, it might seem that it is advantageous for any entrepreneur to satisfy as many customers, as possible. However, due to the restricted resources and other economic problems, the maximal profit can be achieved by aiming the service only at separate groups of customers, but not all the customers who would possibly be glad to be serviced.

The balance between the service material benefits and individual's self-realization

The needs of society, as well as needs of an individual could be divided in two groups. The first group includes the needs connected with the development of individual's personal abilities and creative potential (education, professional growth, scientific and artistic activities, and achievements in sport). Whereas, the second group includes the satisfaction of needs connected with entertainment (culture events) or just with physiological delights (food, drinks). It is impossible to distinguish the both groups of needs unambiguously; however, in service industry there is a tendency to aspire for a particular equilibrium, in which services, satisfying the needs of both the groups, are appropriately balanced.

2. EVALUATION OF SERVICE QUALITY

Chapter consists of 19 pages, comprises 9 figures and 1 table.

2.1. Quality Concept, Definitions and Principles

Up to nowadays, service quality specialists are full of determination trying to supplement already existing theories of quality, which are founded both in the most outstanding quality theoreticians and classics' of the middle of the 20th century – Deming, Juran, Ishikawa, Feigebaum, Crosby a.o. works and works of service quality theoreticians, which caused scientists interest comparatively later – in the 80-90s of the 20th century. New approaches for updating and improving some of the already outdated quality theories, are

energetically being proposed by the new theoretician and practitioner enthusiasts.

The volume of scientific literature sources has increased with enormous speed, especially after the 80-ies of the 20th century, when due to the intensive global competition the demand for improvement of quality consultancy, improvement, maintenance and evaluation systems swelled rapidly in the developed countries of the world.

The general definition of quality is – quality is an indication, property or their aggregate, which characterizes the compliance of an object, phenomenon, or process with particular, previously determined requirements (*Further Education Quality...*, 2001).

Harvey and Green (1993) focused their research to education quality issues and categorized quality comprehension in groups emphasizing the six most important of them:

- *quality as excellence;*
- *quality as “zero defects”;*
- *quality as “compliance with aim” ;*
- *quality as reorganization;*
- *quality as threshold;*
- *quality as improvement.*

After analysis of the Western Europe quality procedures, the author admits that they are rather based on quality as improvement, but not as compliance with standards; and furthermore, it could be classified as adherent and modified variant of the version “compliance with aim”, i.e., :

- the quality of education must be defined according to particular aims;
- these aims must be adjusted to the particular system of education;
- different stakeholders’ categories naturally represent different opinions;
- the needs of education service customers become more and more diverse. (*Further Education Quality...*, 2001).

Service quality dimensions

In the 90s of the 20th century, the issues of service quality evaluation were activated and service quality scientists, after empirical research of quality problems in different service sectors, developed the theory of service quality. It is grounded on the resolution, that service quality is evaluated as an aggregate of five quality dimensions, i.e., *tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy.*

2.2. Customers’ Perceived Service Quality and Satisfaction

The simplest quality definition says that quality is “*compliance with requirements*” (*Crosby, 1995*). Since the basic approach of marketing in the 21st century is to analyze customer demands and needs on regular basis, then it means that organizations have to determine such quality requirements and specifications, which can satisfy customers.

The evaluation of satisfaction for a received service is expressed as a difference between customer’s expectations and real performance. Customer’s expectations are customer’s viewpoints regarding the real performance of the

planned service. These viewpoints are formed by the influence of referent groups and means of marketing communication used in the promotion activities of the service.

The quality improvement activities should be purposeful and customer guided. Therefore, what is important for service providers – is finding out in which quality dimension exactly these improvements are necessary, and then exactly this one dimension of the service should be reorganized according to the customers’ needs.

2.3. Methodology for Service Quality Evaluation

“Quality evaluation” is an all-inclusive concept, comprising policy, processes and activities necessary for the maintenance and development of service quality (*Further Education Quality...2001*).

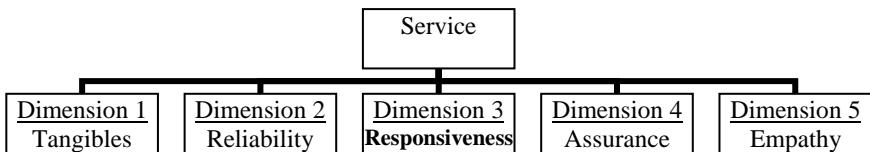
The theory of service quality provides three main frameworks for service quality evaluation:

- *Performance only evaluation (SERVPERF)*;
- *Disconfirmation model(SERVQUAL)*;
- *Importance-performance analysis (IPA)*.

2.3.1. Performance-Only Evaluation

The simplest approach to evaluation of service quality is simply to ask customers to rate the performance of service. Usually the evaluation range includes reply variants from (1) – strongly disagree, to (7) – strongly agree.

The SERVPERF scale includes only one component – perceived performance. Methodologically this scale should consist of 22 statements, which regard 22 variables forming service quality. These variables are categorized in five dimensions (see Figure 2.1).



Source: author’s construction after Cronin, Taylor, 1992

Fig. 2.1. Service quality forming dimensions

A higher perceived performance implies higher service quality. In equation form, it can be expressed as:

$$SQ_i = \sum_{j=1}^k P_{ij} \quad (2.1.)$$

where:

SQ_i- perceived service quality of individual “i”

k - number of attributes / items

P - perception of individual “i” with respect to performance of a service firm on attribute “j”

(Cronin and Taylor, 1992; Mc Alexander, Kaldenburg, 1994).

This model enables the service provider to analyze its service inspecting 22 criteria of the five dimensions (see Table 2.1.).

Table 2.1.

Service quality dimensions

| No. | Dimension | Statements |
|-----|------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1. | Tangibles (appearance of physical elements) | 1-4 |
| 2. | Reliability (dependability, accurate performance) | 5-9 |
| 3. | Responsiveness (promptness and helpfulness) | 10-13 |
| 4. | Assurance (competence, courtesy, credibility and security) | 14-17 |
| 5. | Empathy (easy access, good communications, and customer understanding) | 18-22 |

Source: Zeithaml, Parasuraman, Berry, 1988

2.3.2. Evaluation of Disconfirmation

By this approach, a service is deemed to be of high quality when customer’s expectations are confirmed by subsequent service delivery. In scientific literature, the SERVQUAL model developed by Berry, Parasuraman and Zeithaml has gained a worldwide recognition. This model enables a service provider to detect, how customers perceive real performance of the service in comparison with their initial expectations.

SERVQUAL questionnaire contains two parts –A part, with 22 statements, detecting customers’ expectations and B part with 22 statements detecting customers’ perceived quality in reality. Both parts of the questionnaire obtain the arithmetic mean value for each of the dimensions. The difference between both parts of the questionnaire reveal the SERVQUAL evaluation, which diagnoses if customers’ expectations are delivered, undelivered or over-delivered.

In equation form, it can be expressed as:

$$SQ_i = \sum_{j=1}^k (P_{ij} - E_{ij}) \quad (2.2.)$$

where:

SQ_i – perceived service quality of individual „i”;

k – number of service attributes / items;

P – perception of individual ”i” with respect to performance of a service firm attribute “j”;

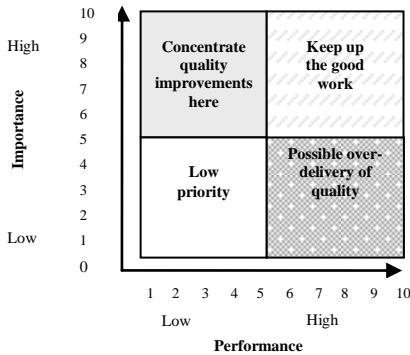
E = service quality expectation for attribute “j” that is the relevant norm for individual “i”.

(Berry, Parasuraman, Zeithaml, 1988).

2.3.3. Importance-Performance Analysis

Importance-performance analysis (IPA) is a simple and easy to use approach that compares the performance of service elements with the importance of each of these elements to the customer.

IPA analysis calculates a performance minus importance score. High performance of a relatively unimportant aspect of the service could indicate that the service provider is “over-delivering” on this aspect of service quality. On the other hand, poor performance of an important item indicates a priority area for service provider’s action.



Source : author’s design according to Palmer, 2007

Fig. 2.2. **The grid of a service quality importance and performance evaluation**

The resulting scores for importance and performance can be plotted on a grid (see Figure 2.2.), with each cell in the grid representing a different course of service provider’s action.

IPA allows customers’ rankings of a service importance and performance of service to be plotted on a grid, from which it is easy to identify service provider’s priorities. Top left-hand quadrant shows priority areas for improvement, while in the bottom-right quadrant the service provider may be over-delivering and could even save costs by reducing levels of quality.

2.3.4. Composite Models for Evaluation of Customer Satisfaction

In the late 90-ies of the 20th century, a special attention gradually started to arise around customers’ dissatisfaction with both public and private sector services, which caused the need to develop composite service quality models and their introduction in practice.

The use of composite models revealed customers’ evaluation of both tangible and intangible benefits of the service, as well as expected service performance, which all in all helped service providers to identify the further

priorities, how customers' needs could be better met. Nowadays, many quality evaluation systems, which ground on composite quality evaluation model, are applied, e.g., Swedish barometer (*Fornell, 1992*), Norwegian Customer Satisfaction Barometer (*Andreassen and Lindestad, 1998*) and American Customer Satisfaction Index (*Fornell et.al., 1996*), as well as European Customer Satisfaction Index (*ECSI Technical Committee, 1998*).

3. IMPORTANCE OF RURAL ADVISORY AND TRAINING SERVICES IN THE CONTEXT OF LATVIA REGIONS SOCIAL AND ECONOMIC DEVELOPMENT

Chapter consists of 46 pages, comprises 18 figures and 11 tables.

3.1. Development of Rural Advisory and Training Services in the World

Advisory and training services aimed specifically at farmers started around 1740. In the European countries rural advisory and training services in the 18th century mostly associated with charismatic persons of that time (*Horace Plunket, Philip Emmanuel von Fellenberg, Peter Gsell*), who holistically shared their own experience rendering various services to others.

The beginning of industrialization age activated the need for such services. Farmers who had just gained freedom and become independent of landlords, church or master, actively started to set up their own farms.

A notable personality of this time was Philip Emmanuel von Fellenberg (1771-1844) who by his holistic and experience-based approach managed to call agriculture into being in **Switzerland**, Hofwyl. Fellenberg accepted visitors from the whole Europe and kept up relations with all the agricultural schools, which existed in that time. His professional training experience rapidly spread in **Denmark, Germany, France and the United Kingdom** (*Swanson, Claar, 1984*).

In the 20s of the 20th century in Germany a model of agricultural extension organization arose that is the only one of its kind in the world: the so called “*Ringberatung*” (Advisory Circles). The idea was promoted by Professor Theodor Roemer and grounded on idea that a group of customers create their advisory services themselves, and finance and manage it in such a way that the advisor or trainee is the employee of their association.

A highly successful model in Europe can be studied today in Denmark. After farmers' liberation Grundvigk was able to establish a system of farmer training centres in the 19th century called “people's home high school”, where young farmers were trained intensively for leadership tasks. As the result, years later the small farmers' parties had majority in parliament and the whole food and agricultural value chain today is owned by farmers' cooperatives.

In *Latvia*, the provision of organized advisory and training services is closely connected with the active movement of agricultural associations, which started after the 1st World War with aim to help the old and new farms to overcome after war poverty and further cooperation, fostering farmers' learning (*Kučinskis, 2004*). If up to the 1st World War the large landownership dominated in Latvia, then after the agrarian reform, in the same way as in majority of European countries, small landownership dominated.

The new land owners got down to work with enormous enthusiasm. However, the status of a farmer did not provide to anybody immediate prosperous life. Most of farmers experienced serious difficulties, as they did not own buildings, the land was not cultivated, and there was a lack of cattle and inventory (*Krastiņš, 1992*). The establishment of agricultural schools in rural areas started right after the foundation of the Republic of Latvia. In the beginning the process was administrated by agricultural organizations and local authorities, but starting with 1920 – also by the state. The rural advisory and training services were provided by two-year agricultural schools, which were devised for farmers and housekeepers with different programs for male and female youth. Apart from two-year schools there were also narrow specialization schools offering courses in horticulture, gardening, animal husbandry, dairy producers and agricultural workers (*Boruks, 2003*).

After the 2nd World War, agricultural stimulation activities were organized in scope of collective farms, where the training of farmers took place unitary. In the latest years, associations of different agricultural industries started their work concentrating mainly on training and promotion activities in scope of their particular industry.

Alongside with regaining Latvia independence in 1991, “Latvia Rural Advisory and Training Centre” Ltd. was founded. Today 99% of its equity capital belongs to the state and 1% – to the Federation of Latvia Farmers. LRATC became the largest provider of services for both agricultural and non-agricultural business in Latvia rural areas on regional level, as well as the the provider of adult further education in agricultural and rural development issues. In order to ensure availability of rural advisory and training services for the major part of rural population, 26 regional rural advisory centres were established in all Latvia territory (*Latvian Agriculture and Rural Areas, 2005*).

The author admits that the countries have gone different ways to develop rural advisory and training models, and therefore, their models considerably differ. At the same time, none of the models is so universal that could be easily and invariably introduced for other country's advisory and training system management. Since every particular model has developed under specific historical and economic conditions, its ultimate formation has been developed according to these particular conditions and has been adapted to particular variables of the country's agricultural environment.

3.2. Social and Economic Elements Favouring Rural Development

Increasing food production, stimulating the economic growth, increasing the welfare of farm families and rural people, reducing poverty and social inequalities, sustainable use of natural resources, and participatory development, as summarized in the Millennium Development Goals, (<http://www.un.org/millenniumgoals/>) are all governmental goals to which agricultural and rural advisory and training policies and activities can make a significant contribution. So, rural advisory and training services must be seen in relation to a country's overall socio-economic situation of different population groups, and the government policies adapted by a country for rural development and agriculture (*Rural Extension...*, 2009).

Table 3.1.

Economic and social elements favouring agricultural and rural development

| Elements | Economic and social essentials for agricultural and rural development promotion | Economic and social accelerators for agricultural and rural development promotion |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Factors of the elements | <ul style="list-style-type: none"> • Sound rural development policy • Basic education • Democracy and peace • Health services • Legal certainty and reliability of institutions • Credit availability • Basic infrastructure specifically for agriculture: - Rural markets for farm products (which includes demand for farm products at local, national, regional and international level, a marketing system and farmers' confidence in the working of the marketing system and reliability of fair prices) - New technologies to increase production; - Local availability of supplies and equipment. | <ul style="list-style-type: none"> • Extension services • Education and training • Self-help promotion • Community development work specifically for agricultural development: - Production incentives (subsidies); - Conserving, improving and expanding agricultural land; - Farmers' organizations (associations, groups, co-operatives). |

Source: Mosher, 1966, Hoffmann., et al., 2009, author's supplemented information

According to the early classification of Mosher (*Mosher, 1966*) the development of agriculture is favoured by a number of so called "accelerators"

and “essentials”, which are mainly all economic and a few political factors. However, in 2009 a group of scientists under the guidance of Professor Hoffmann (*Hoffmann, Gerster-Bentaya, Christinch, M.Lemma, 2009*) supplemented this classification emphasizing apart from agricultural development also the importance of rural development, which resulted in supplementing the economic factors of Mosher’s classification with several social factors, int. al. rural advisory and training services (see Table 3.1.)

Rural advisory and training services are included in “accelerators” group, as they aid and enhance the development process to anticipate and avoid problems or to minimize the negative effects of development on certain categories of actors in rural development.

Nevertheless, the work results of rural advisory and training service providers cannot be assessed only positively. The retrospection to the first decade of the 21st century gives evidence that rural advisory and training organizations of the European countries, despite stagnation of agriculture in this period, have admirably well survived owing to artificial their maintenance by receiving generous support both from national budgets and the European Union funds. The experience of the countries clearly illustrates the situation where advisory and training systems have not kept their promises to raise efficiency of their services. Consequently, the reputation of rural advisory and training centres has seriously decreased (*Hoffmann, et al., 2009*).

3.3. Basic Approaches to Rural Advisory and Training Services

The analysis of several countries’ experience revealed to the author that basically rural advisory and training services’ process is organized according to one of these approaches:

- “*from above*” initiative guided approach to rural advisory and training services;
- “*from below*” initiative guided approach to rural advisory and training services.

From above initiative guided approach to rural advisory and training services

As rural advisory and training centres help rural population to solve problems by purposeful investments, then already in the beginning, it is important to study carefully the problem and subordinate all envisaged activities to its solution. Although it sounds very simple, often higher level policy makers ignore it. Policy makers, in their aspirations to represent the interests of the national economy, often “from above” formulate the problems and aims of agriculture – which is characteristic of insufficient research of situation in rural areas. Lack of time or opinion, that the existing information amount is already sufficient, are the two cost common justifications used in such cases.

From below initiative guided approach to rural advisory and training services

As an alternative for the “from above initiative guided approach” is “from below initiative guided approach” to rural advisory and training services, in which the problematic areas are considered from the perspective of rural population. Thus, there are more possibilities to find better solution. In such situations rural advisory and training centres undertake a complex responsibility – they undertake the mediator’s function between the conflicting perspectives – national agriculture policy makers and customer groups, creating a better understanding of each other’s problems. The logical outcome of problem-based rural advisory and training services are:

- services are guided directly at customer groups or sub-groups; the suggested solution to the problem is to the utmost suitable for a particular customer;
- customer groups and support providing institutions actively involve in the process of providing rural advisory and training services;
- the planners and implementers of rural advisory and training services take into consideration the requirements of other involved parties, eliminating delays in taking relevant decisions. (*Hoffmann, et al., 2009*).

3.4. Customers of Rural Advisory and Training Services

The customers of rural advisory and training services consist of different social groups.

The representatives of small farms have usually inherited the basic farming knowledge from their ancestors or mastered by self-education. What helps to them are programs aimed at directly reducing risks and vulnerabilities, such as social welfare systems, helping to retrain and more successfully align with the labour market, as well as obtain additional knowledge, how to use the available agricultural resources more efficiently to survive in the countryside.

Whereas, services aimed at commercial farmers provide special trainings for agricultural business management, courses on agricultural production and technologies.

3.5. Analysis of Social and Economic Indicators in Latvia Regions

One of the most important aspects of regional economics is harmonization and institutional provision of interests of the regions. As knowledge is a significant driving force of economics, then in order to ensure development of all regions the availability of qualitative training services is highly relevant alongside with many other factors furthering development. In the *7th International Conference on Leadership, Learning and Education for Sustainable Development*, devoted to education problems in Europe, the key note speaker Lockhead-Strzepka (*Lockhead-Strzepka, 2011*) emphasized, that

nowadays it is highly relevant to ensure a flexible learning process for everybody, especially for rural population, because educated people are happier, healthier and they are more socially and economically active.

LRATC is one of the institutions, which provides rural advisory and training services in all the territory of Latvia. Therefore, the author has performed analysis of social and economic indicators of Latvia regions to improve the quality of the present services focusing them more precisely on the needs of rural population, which, in its turn, would favour the social and economic situation in rural areas.

One of the basic indicators used for characterization of the territory development level and calculation of development index is the number of individual merchants and commercial companies on 1000 people (see Table 3.2.).

Since 2004, the number of individual merchants and commercial companies on 1000 people has in general increased for on average 9.3 units. More rapidly it took place in Riga region, where the increase of units was 12. A smaller increase was detected in Kurzeme region – for 6.8, Zemgale region – for 6.7, Vidzeme region – for 6.6 and Latgale region – for 4.8 units. During the accounting period, maximal differences in economic active merchants and commercial companies on 1000 people have varied between 2.8 up to 3.2times, which gives evidence of constant negative regional differences (*Development of Latvia Regions, 2009*).

Table 3.2.

**Economic active merchants and commercial companies on
1 000 people, annually**

| Region | Annual number of economic active merchants and commercial companies on 1 000 people | | | | | |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
| Riga | 32.9 | 35.1 | 38.7 | 42.2 | 43.5 | 44.9 |
| Vidzeme | 13.8 | 14.9 | 17.6 | 18.9 | 20.2 | 20.4 |
| Kurzeme | 15.0 | 16.0 | 18.6 | 20.6 | 21.9 | 21.8 |
| Zemgale | 11.7 | 12.4 | 15.4 | 17.1 | 18.8 | 18.4 |
| Latgale | 10.5 | 11.0 | 12.7 | 13.9 | 15.4 | 15.4 |
| Latvia | 22.2 | 23.8 | 26.8 | 29.4 | 30.8 | 31.5 |

Source: Author's design according to *Development of Latvia Regions, 2009*

Table 3.3. reflects the specific weight of job seekers, as well as level of employment and unemployment in the country in total and separately in rural areas and cities. The table shows that the indicators of job seekers in the accounting period have very rapidly increased – for 136% in rural areas and for 113% in cities.

Table 3.3.

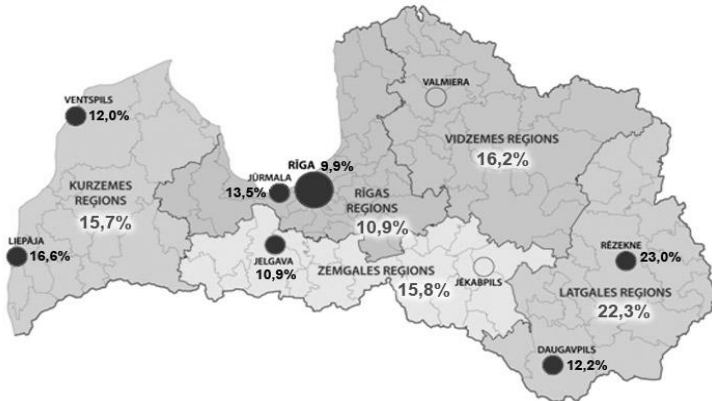
Specific weight of job seekers (in age group from 15 to 74), level of employment and unemployment

| Indicator | 2007 | 2008 | 2009 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|
| Specific weight of job seekers % of economic active population, total in Latvia | 6.0 | 7.5 | 16.9 |
| Specific weight of job seekers % of economic active population, total in rural areas of Latvia | 5.9 | 6.8 | 16.2 |
| Specific weight of job seekers % of economic active population, total in cities of Latvia | 6.1 | 7.9 | 17.2 |
| Employment level (age group 15-64) | 68.4 | 68.6 | 61.1 |
| Registered level of unemployment, average in the period | 5.7 | 7.5 | 16.9 |

Source: Author's calculations according to the information of Ministry of Agriculture of the Republic of Latvia 2008-2010.

Although on 31st December 2010, according to the State Employment Agency data, the total registered level of unemployment declined up to 14.3%, it could still be counted as very high. The unemployment spread in the context of Latvia regions and cities is described in Figure 3.1., which reveals that Latgale still falls behind other regions (22.3%).

Reģistrētais bezdarba līmenis valstī 2010.g. 31.decembrī - 14,3%



Source: State Employment Agency of the Republic of Latvia, 2010

Fig. 3.1. Registered level of unemployment in Latvia in December 2010

However, the author admits that in scope of the very same Latgale region, significant irregularities persist – the registered level of unemployment in Daugavpils is 12.2%, whereas in Rēzekne 23%, which, alongside with

Daugavpils favourable location, also could be explained by wider supply of education services in Daugavpils.

After analysis of employment indicators of Table 3.4., the author observed that although in comparison with 2008 the total number of employed population in Latvia has remarkably declined, the employment in agriculture and hunting after all has risen for 1.8 thousand people or 2.6%, and in total incorporates 7.3% of employed population, which is illustrated in Table 3.4. Consequently, the author assumes that despite liberal market economy tendencies of the last decade, which were aimed at changing the public opinion of the role of agriculture and its functions, there has still remained a considerable part of rural population who obstinately resists this policy. In authors opinion, rural population who more often faces the consequences of economic crisis currently in Latvia more often considers that agriculture is the most reliable source of survival.

Table 3.4.

**Dynamics of population employment in 2007-2009 in Latvia
(thousand people)**

| Indicator | 2007 | 2008 | 2009 |
|-------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Economic active population, age group 15-74 | 1191.1 | 1215.8 | 1187.4 |
| Employed | 1119.0 | 1124.1 | 986.7 |
| Employed in agriculture, hunting and related services | 82.6 | 70.3 | 72.1 |

Source: Author's calculations according to the information of Ministry of Agriculture of the Republic of Latvia, 2010

Employment is one of the economic development indicators closely connected with the level of education (*Vīksne, 2010*). Moreover, the aggregated data of European statistics reveal that in the last years in most of the European countries the following tendency was detected – the rise of education level implies decline of unemployment (*Eurostat, 2009*).

A more precise overview of education level of rural population in Latvia regions is described in Table 3.5., which aggregates the data of rural farm structure in 2007.

The aggregated data give evidence that the highest specific weight of those farm owners who have graduated from a higher agricultural institution has concentrated in Zemgale region, which could be explained by the fact that Latvia University of Agriculture (LLU) is located in Zemgale. Whereas, in Latgale there is the highest specific weight of those farm owners who are graduates from agricultural professional, technical and vocational schools and technical colleges. In addition, the highest specific weight of different agricultural orientation courses' certificate holders was detected in Latgale, too. Moreover, the survey data indicate that Latgale takes a leader position in having the highest specific weight of those farm owners who have obtained practical work experience and skills in practical working in their farms. This

could be explained by the fact that in scope of just a qualitative structure (regardless of farm size), among all regions, exactly in Latgale there is the largest total number of farms.

Table 3.5.

Division of farm owners according to the levels of agricultural education in the regions of Latvia in 2007

| Region | Number of persons with higher education | Specific weight of persons with higher education | Number of persons with professional education | Specific weight of persons with professional education | Number of persons with basic training | Specific weight of persons with basic training | Number of persons with obtained practical experience | Specific weight of persons with obtained practical experience |
|-----------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Latvia total | 5 430 | 100% | 21 773 | 100% | 15 639 | 100% | 70 540 | 100% |
| Pieriga region | 992 | 18% | 2 606 | 12% | 2 069 | 13% | 9 367 | 13% |
| Vidzeme region | 1 182 | 22% | 5 168 | 24% | 3 221 | 21% | 11 838 | 17% |
| Kurzeme region | 808 | 15% | 3 436 | 16% | 2 891 | 18% | 10 013 | 14% |
| Zemgale region | 1 272 | 23% | 3 975 | 18% | 2 503 | 16% | 12 550 | 18% |
| Latgale region | 1 176 | 22% | 6 588 | 30% | 4 956 | 32% | 26 771 | 38% |

Source: Author's design according to State Revenue Service of the Republic of Latvia, 2007

In Table 3.6., the author has chosen 6 indicators, which characterize the total social and economic condition of population from the view point of education level and age structure, i.e., the level of unemployment, number of inhabitants on 1 square kilometre, changes in number of inhabitants (2008 versus 2003), specific weight of children, specific weight of inhabitants in pensioners' age, as well as farm owners with higher and secondary professional agricultural education. In order to detect the tightness of relationship among social and economic indicators, the author used Pearson's correlation coefficient method.

The author, in scope of researching of social and economic factors in Latvia regions, has detected Pearson's correlation coefficients among social and economic indicators of Table 3.6. The results of the analysis are aggregated in Table 3.7.

The analysis of relationship of farm owners with higher or secondary professional agricultural education with other factors demonstrate that the comparatively strong correlation coefficient with unemployment level (-0.66) indicates that higher education level implies lower unemployment level.

Table 3.6.

**Survey of social and economic indicators in the regions of
Latvia in 2008**

| Planning region | Unemployment level 2008 | Number of inhabitants on 1 sq/km | Changes in the number of inhabitants (2008 vs.2003) | Specific weight of children (%) | Specific weight of inhabitants in pensioners' age (%) | Specific weight of farm owners with higher or secondary agricultural education (%) |
|-----------------|-------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Riga | 2.6 | 105.2 | -0.1 | 13.2 | 20.7 | 23.9 |
| Zemgale | 3.3 | 26.4 | -2.7 | 14.3 | 21.1 | 25.8 |
| Latgale | 6.6 | 23.9 | -7.1 | 15.1 | 20.3 | 19.7 |
| Kurzeme | 3.6 | 22.3 | -3.8 | 14.8 | 19.5 | 24.7 |
| Vidzeme | 3.5 | 15.6 | -5.3 | 13.1 | 21.3 | 29.7 |

Source: Authors calculation according to the data of "Development of Latvia Regions 2008, State Revenue Service, and Report of Ministry of Agriculture of the LR "Latvian Agriculture and Rural Area 2010

Comparatively strong relationship was also detected between the density of inhabitants on 1 square kilometre and unemployment level (-0.44), which gives evidence that the less density of inhabitants on 1 square kilometre implies higher unemployment level. Therefore, in Latvia regions it is highly relevant to provide qualitative education and training services, which are customer-guided, to eliminate further urbanization and emigration (see Table 3.7.)

Table 3.7.

Matrix of Pearson Correlation Coefficient

| Indicators | Unemployment level 2008 | Number of inhabitants on 1 sq/km | Changes in the number of inhabitants (2008 vs. 2003) | Specific weight of children (%) | Specific weight of inhabitants in pensioners' age (%) | Specific weight of farm owners with higher or secondary agricultural education (%) |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Unemployment level 2008 | 1.00 | | | | | |
| Number of inhabitants on 1 sq/km | -0.44 | 1.00 | | | | |
| Changes in the number of inhabitants (2008 vs. 2003) | -0.84 | 0.77 | 1.00 | | | |
| Specific weight of children (%) | 0.70 | -0.47 | -0.52 | 1.00 | | |
| Specific weight of inhabitants in pensioners' age (%) | -0.27 | 0.06 | 0.11 | -0.67 | 1.00 | |
| Specific weight of farm owners with higher or secondary agricultural education (%) | -0.66 | -0.20 | 0.17 | -0.66 | 0.53 | 1.00 |

Source: author's calculations

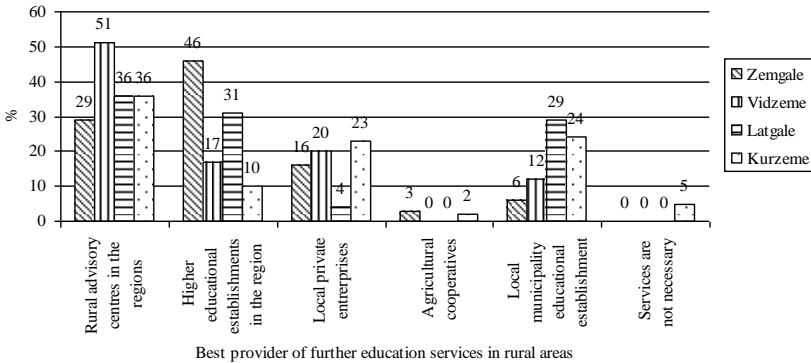
3.6. Further Education Possibilities in Latvia Regions

Despite the fact that in the political planning documents of Latvia there is determined an aim to advance life quality of the population, and knowledge is defined as the main resource of economic growth, still serious disproportions in education availability among rural areas, cities and regions of Latvia exist, and furthermore, uneven levels of education services' quality hinder the total growth rate (*Sannikova, Baltere, 2008*).

In order to perform a detailed evaluation of LRATC service provision background, in the summer of 2007 the author, in scope of the preliminary research, organized a preliminary survey in Latvia regions to find out the respondents' opinion of LRATC further education services. The purpose of the research was to find out, which training services would be the most necessary for rural population. Since, apart from LRATC, there are also other further education service providers in Latvia regions, the author's intention was to find out respondents' view point on the question – "which of the further education service providers can best of all meet the needs of rural population?" In total 962 respondents participated in the survey.

The survey results reveal that respondents' opinions vary and are rather different in each region (see Figure 3.2.).

The author's survey gives evidence that according to respondents' view point the best providers of further education services necessary for rural population after all are LRATC regional offices and those higher education establishments in the regions, which offer further education course themes guided to improvement and supplement of practical knowledge of rural population.



Source: author's research data, 2007

Fig. 3.2. Customers' opinion of rural advisory and training service provision

The dominant opinion of the respondents was that training services would be the most necessary for them from the entire LRATC services' offer. This fact indicates that the provision of training services is important for rural population and, apart from other specialists' consultations, farmers and rural entrepreneurs would willingly spare time for trainings. The author considers that farmers' intention to reduce their dependence on pay-outsourced services and wish to master the necessary skills themselves could be an explanation of such a fact.

3.7. Appraisal of LRATC Activities

3.7.1. Legal Framework of Rural Advisory and Training Services Provision in Latvia

The mandatory directives, regulations, laws and other legal acts including European Union, national and local legal norms are:

1. European Union legal acts
 - European Commission "Memorandum of Lifelong Learning" SEC (2000) 1832, (30 October 2000);
 - Directive 2006/123/EC of the European Parliament and of the Council of 12 December 2006 on Services in the Internal Market;
 - Council Regulation (EC) No 1698/2005 of 20 September 2005 on Support for Rural Development by the European Agricultural Fund for Rural Development (EAFRD);
 - Council Regulation (EC) No 73/2009 of 19 January 2009 establishing common rules for direct support schemes for farmers under the common agricultural policy and establishing certain support schemes for farmers, amending Regulations (EC) No 1290/2005, (EC) No 247/2006, (EC) No 378/2007 and repealing Regulation (EC) No 1782/2003;
 - COMMISSION REGULATION (EC) No 1122/2009 of 30 November 2009 laying down detailed rules for the implementation of Council Regulation (EC) No 73/2009 as regards cross-compliance, modulation and the integrated administration and control system, under the direct support schemes for farmers provided for that Regulation, as well as for the implementation of Council Regulation (EC) No 1234/2007 as regards cross-compliance under the support scheme provided for the wine sector.
2. National legal norms
 - general
 - Law on Education (1999);
 - The Consumer Rights Protection Law (1999);
 - Information Society Services Law (2004);
 - Law on Agriculture and Rural Development (2004);

- Regulations of the Cabinet of Ministers of the Republic of Latvia No.463 “Procedure of Recognition of Mutual Compliance Advisory Service Providers”(2008);
- Regulations of the Cabinet of Ministers of the Republic of Latvia No 269 “Procedure of the Assignment of State-Aided and the European Union Support for Agriculture in Scope of Direct Support Schemes” (2007);
- Regulations of the Cabinet of Ministers of the Republic of Latvia No.1042 "Procedure of the State and the European Union Support Assignment for the Measure “Use of Advisory Services Provided for Farmers and Foresters” in the activity “Use of Advisory Services Provided for Farmers”” (2008).

- special

- Rural Development Programme for Latvia 2007-2013 (2008);
- Lifelong Learning Policy Approaches 2007-2013 (2006);
- Latvian National Development Plan 2007-2013 (2006);
- „Approaches to Education Development 2007-2013 (approved on 27September 2006 by the Cabinet of Ministers of the Republic of Latvia, order No.742);
- Order No.143 of the Ministry of Agriculture of the Republic of Latvia on “Introduction of the national program “Establishment of Farmers’ Advisory and Farms’ Extension Service Agency” (2005).

2. Local legislation norms

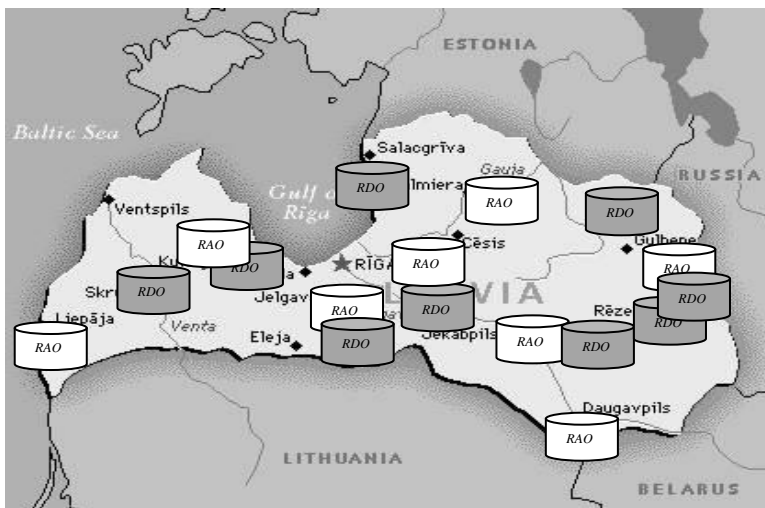
- Statutes of “Latvia Rural Advisory and Training Centre” Ltd. (*European Union, Ministry of Education of the Republic of Latvia and Ministry of Agriculture of the Republic of Latvia data, 2010*)

The European Union legislation contains directives, regulations and decisions. The directives determine aims and basic approaches, which must be adapted in the national laws by governments. The regulations are valid in all the European Union countries. Whereas, decisions are applicable to special occasions and only to the persons and organizations, to which they are addressed.

3.7.2. Provision of Rural Advisory and Training Services in Latvia

LRATC is a limited liability company, and 99% of its equity capital belongs to the state and 1% to Latvian Farmers Federation. The main functions of LRATC are:

- to organize the professional training of agricultural enterprises’ employees;
- to favour the development of rural entrepreneurship;
- to provide the public procurement training for employees of the organizations and institutions subordinated to the Ministry of Agriculture;
- to prepare and disseminate the latest information;
- to favour and support farmers’ (rural entrepreneurs’) further education.



Source: author's design according to LRATC data, 2010

Fig. 3.3. Structural Units of Latvia Rural Advisory and Training Centre

In 2008 LRATC organized its internal reform and established 17 regional structural units – 9 rural development offices (*RDO*), which implement the state financed activities, and 8 rural advisory offices (*RAO*), which provide commercial services to farmers and rural entrepreneurs (see Figure 3.3.).

RDOs deal with the coordination of information exchange system, explanation of rural policy issues and closely collaborate with development specialists of municipalities. *RDOs* work is fully subsidized by the state. Whereas, *RAOs* accept and service customers of their region providing them pay-services, and have become self-financing LRATC units.

3.7.3. Quality Assurance Problems of Training Services Provided at LRATC

New specialists, hired by LRATC, obtain their competence gradually. Although most of them already have some experience in the speciality, it is still necessary to master specific knowledge in, e.g., conducting of trainings, organization of activities and dissemination of information. Since 2000 up to now, the management of services' quality assurance of LRATC has been based on the personnel inner certification system. The development, management, improvement and control of the resources' usefulness have been implemented in the process of vertical subordination decision taking.

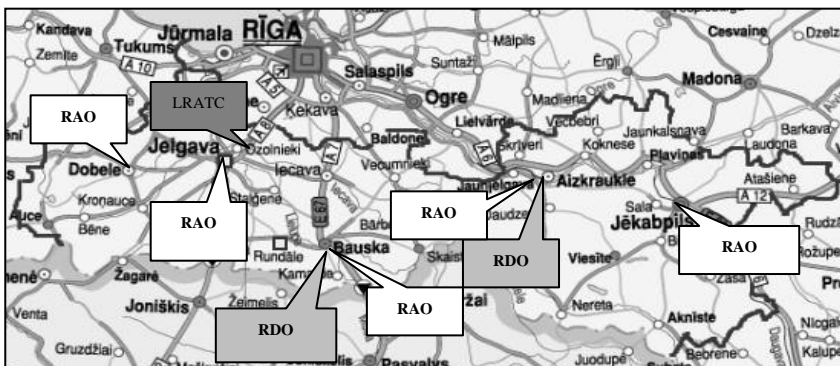
After the reforms of 2008, LRATC has temporarily terminated the work of its certification system, as one of the reasons for the emergence of quality problems was too narrowly defined quality assurance program.

In the personal interview the Head of Further Education of LRATC has admitted to the author that the main attention currently is being paid to the improvement of lecturers' work quality, and LRATC is searching for systems, how to make it more efficient. The access to customers differs in Latvia regions. Regional officers develop their customers' database singly and take decisions decentralised on their working strategies with less active and unsatisfied customers in their region. The author's performed experts' interview revealed the fact that each regional officer evaluates his/her regional office work very positively and considers that all the previously implemented measures in particular regions so far have been successful. Thus, any changes in the further work processes regional LRATC officers regard sceptically. Furthermore, centralized quality evaluation activities, in their opinion, would cause negative social stress, raising employees' concerns and insecurity of managements' distrust in their implemented activities in the region.

3.7.4. Provision of LRATC training services in Zemgale

Due to the limited volume of the Ph.D. thesis, the author could not perform the research of rural advisory centres in all the regions of Latvia. Therefore, the author performed a detailed research of one region – Zemgale.

There are five *RAOs* – in Jelgava, Dobele, Bauska, Aizkraukle and Jekabpils, and two *RDOs* – in Bauska and Aizkraukle (see Figure 3.4.). LRATC central office and methodological centre is also located in Ozolnieki, Zemgale.



Source: Latvia Regional Development Portal and author's supplemented information

Fig.3.4. att. Provision of LRATC training services in Zemgale

After exploration of rural advisory and training services' provision in Zemgale, the author concludes that there is a tough competition among the providers of rural advisory and training services. Active market participants are state and municipal educational establishments, as well as private educational establishments and agricultural cooperatives. Vigorous pressure is caused also by merchants working with foreign capital, e.g., *BASF Agro Latvia*, as they are able to ensure professional specialists' and agronomists' advisory and training services free of charge just because the sales prices of their products cover them.

Tough competition among service providers in Zemgale motivates LRATC to search for new possibilities, how to make their services and services' quality assurance systems more guided to the customers.

4. EVALUATION OF TRAINING SERVICES' QUALITY AT LRATC

Chapter consists of 31 pages, comprises 13 figures and 5 tables.

Customer satisfaction is an important element of a service evaluation process. Therefore, the author performed customer satisfaction surveys of the particular elements of the training service product by applying the most recognizable service quality evaluation methodologies described in the scientific literature.

The author's model for evaluation of LRATC services was adapted for the evaluation of training services' quality as LRATC customers in the author's preliminary research most often expressed the wish to use exactly training services in the future from all the services available for them.

4.1. Set of Instruments for Service Quality Evaluation

In this chapter the author adapted and practically tested the three service quality models, which were theoretically described in the second chapter – SERVPERF, SERVQUAL and IPA to detect their suitability for the evaluation of training services provided by rural advisory and training centres.

After analysis of service quality evaluation paradigms, the author defined the **object to be evaluated** – quality of a training service as a totality of five quality dimensions, in which:

Dimension 1: Tangibles (appearance of physical elements);

Dimension 2: Reliability (dependability, accurate performance);

Dimension 3: Responsiveness (promptness and helpfulness);

Dimension 4: Assurance (competence, courtesy and security);

Dimension 5: Empathy (easy access, good communications and customer understanding).

The aim of the survey is to test SERVPERF and SERVQUAL models adapted by the author for the evaluation of the quality of training services provided by LRATC.

The tasks to be performed:

1. adaptation of the survey statements for Latvia conditions;
2. questioning;
3. aggregation of the obtained results;
4. data analysis;
5. preparing of conclusions.

Methods to be applied

Quantitative research method – questioning and qualitative research method – interview.

Methodology of the Questioning

The survey was organized:

1. in form of group questioning involving the customers of training services from Latvia regions;
2. in form of experts' interviews with the regional representatives of LRATC.

Criteria for the Choice of Respondents

The target group of the survey was formed by different size groups, which participated in LRATC training courses at the end of 2009 and beginning of 2010.

The survey took place:

- 1) In four rural advisory centres of Latvia regions (Jekabpils, Balvi, Valka and Tukums) and at LRATC central office in Ozolnieki, where training courses “The Market and Marketing of Organic Products” were organized for farmers and rural entrepreneurs;
- 2) In two rural advisory centres of Zemgale region (Jelgava and Ozolnieki), where farmers and rural entrepreneurs attended training courses “Country Estate – Rural Tourism” and “Improvement of the Heard (milk breed) Productivity in the Supervised Farms”
- 3) In Zemgale region, where the author individually surveyed four LRATC customers of training services – different size farms: a self-subsistence farm in Skaistkalne (<2ha); a small commercial farm (40≤100ha) in Eleja; a large commercial farm (>100ha) in Krimunas and an agricultural produce processing company in Dobeles (limited liability company, which according to the number of employees and highest financial margin belongs to the middle size enterprise category).

The experts participating in the deep interviews (seven persons) were all experienced LRATC officials – the representatives of the four regional *RAOs* (Zemgale, Vidzeme, Kurzeme and Latgale), Head of Zemgale *RDO*, Head of

LRATC Further Education Department and a Lecturer-Advisor of Vidzeme RAO.

Surveyed sample

In the approbation survey altogether 137 respondents were surveyed and seven experts' interviews were performed by the author.

Parts of the survey

For testing all the three models, the author prepared a survey consisting of two parts – A part (evaluation of importance of the particular expected criterion) and B part (evaluation of performance). Each part of the survey consists of 22 statements regarding the service quality, which in the following divisions make up a total service quality.

Dimension 1. Tangibles (statements 1 to 4)

1. Training classes and facilities, their equipment and interior.
2. Ergonomics of customer work places.
3. Assurance of training course handouts and study materials.
4. Content, volume and format of handouts and study materials.

Dimension 2. Reliability (statements 5 to 9)

5. Accuracy of training course scheduled time.
6. Lecturer's timely provided necessary information, reminding of the most important issues connected with the training course process and coffee breaks.
7. Lecturer's qualification.
8. Practical usefulness of the theoretical knowledge obtained in the course.
9. Timely assurance of the document certifying the course attendance

Dimension 3. Responsiveness, promptness, helpfulness (statements 10 -13)

10. Employees' operative provision of the necessary information regarding the alteration of the training course schedule.
11. Flexibility of the lecturer regarding the wishes of the training course customers.
12. Topicality of the courses and seminars' content (the obtained knowledge after the course and seminar completion will not be outdated, they will be useful).
13. Lecturer's willingness to provide customers with individual consultations.

Dimension 4. Assurance, competence, security (statements 14 – 17)

14. Lecturer's behaviour, speech and appearance.
15. Provision of a formal training environment.
16. All levels employees' positive attitude to customers.
17. Possibility to receive the necessary information at any employee in case of uncertainty.

Dimension 5. Empathy, good communications, customer understanding (statements 18 – 22)

18. Provision of individual attention to any customer of a training course.

19. Convenient timing of the training course.
20. Convenient place location of the training course classes.
21. Lecturer's interest in satisfying customer needs.
22. Lecturer's willingness to satisfy specific needs of the customers.

The representatives of the **experts' interviews** were asked to give their assessment and comments about the performance of the training service 22 criteria of the five quality dimensions. The experts expressed their opinions regarding their regional offices.

4.2. Evaluation Results of LRATC Training Services' Quality in Latvia

Further, the author will analyze the results of surveys and interviews regarding the overall evaluation of training service quality in Latvia regions reflecting the viewpoints of LRATC customers and employees from all Latvia regions.

4.2.1. Evaluation of LRATC Training Services' Quality by the Experts of Regional Advisory Centres

In order to find out the LRATC regional officers' opinion regarding the training services rendered by LRATC, *the author organized interviews with four regional RAO officials (the head of the regional office and/or a specialist), a lecturer, the Head of RDO and the Head of LRATC Further Education Department.* All the interviewed regional representatives have been employed at LRATC for more than 10 years, but the Head of Zemgale RAO and the head of Latgale RAO since 1992, which enabled the author to find out the opinions of the most experienced and competent LRATC employees on LRATC service provision process. As the Further Education Department, located in Ozolnieki, is the methodological support centre of all the rural advisory centres, the author's intention was to find out also the opinion of its officers. Whereas, in order to obtain a better understanding of lecturers' work in conducting further education training courses, the author interviewed one of most experienced RAO lecturers and advisors.

The interviews with Latvia regional officers revealed the fact that all heads of regional departments evaluate their own work as very successful, especially in Zemgale and Latgale. The Head of Zemgale RAO especially emphasized the high level of employee, advisors and lecturers' qualification, which is constantly being raised in courses and seminars. A remarkable advantage of Zemgale region is its better possibilities to hire well-qualified and competent specialists from the graduates and trainees of LLU both agricultural study programs and economic study programs. Whereas, the Head of Latgale RAO praised the unity, activity and willingness to collaborate with RAOs to improve jointly the quality of services making services more guided to satisfaction of customers' needs. The disadvantage mentioned by all the interviewed persons, was lack of customers' fundamental database, which is yet in the process of

creation. Besides, all the regional officers emphasized that the former quality assurance system needs to be improved, however, now there is a lack of unitary vision, how it could be implemented in all the regions.

4.2.2. Evaluation Results of LRATC Training Services' Performance in Latvia

For the approbation of the first quality evaluation model SERVPERF the author used B part of the questionnaire. In this questionnaire, the respondents (the customers of LRATC training courses) had to express their opinion of the quality of training services assigning appropriate evaluation of the 7-grade scale:

- 1 – in no case agree;
- 2 – disagree;
- 3 – rather disagree than agree;
- 4 – partly agree;
- 5 – rather agree than disagree;
- 6 – agree;
- 7 – fully agree.

The respondents' assigned average values in the five service quality dimensions are aggregated in Table 4.1.

The approbation results of SERVPERF indicate that according to this method, the lowest evaluation was assigned to the Dimension 5, i.e., empathy (5,044), but the highest (6,233) to the Dimension 2, i.e., reliability. The evaluations of the rest three dimensions – Dimension 1 (tangibles), Dimension 3 (responsiveness) and Dimension 4 (assurance) have been evaluated by experts as comparatively equal (accordingly 5,208; 5,958; 5,486), which at the same time is not very distant from the lowest evaluation – the one assigned to empathy dimension (5.044). On the one hand, the service provider has not reached the maximal grade (7.0) in any of the dimensions, but, on the other hand, the average evaluations (5.208; 6.233; 5.958; 5.486 un 5.044) are above the average, which according to this method should be regarded positively.

Yet the author admits that SERVPERF model provides very approximate evaluations of LRATC quality evaluations, which could be regarded by the management as the case might be – both good and insufficient or even simpler – as optimal. Therefore, the author concludes that the obtained research results provide insufficient understanding of activities to be implemented to improve the service quality.

Table 4.1.

SERVPERF survey results of LRATC training groups

| Dimension | No. | Statements | Average value | Standard deviation | Probability (%) | Average weight |
|----------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|-----------------|----------------|
| Tangibles | 1. | Training classes and facilities (e.g. furniture, interior, plants, decorations etc.)are modern and well equipment | 4.17 | 1.07 | 25.61 | 5.208 |
| | 2. | Customers' work places are ergonomic (e.g. comfortable chairs, adjusted lights etc.) | 4.00 | 0.94 | 23.57 | |
| | 3. | Course customers are provided with the training course handouts and study materials | 6.72 | 0.73 | 10.87 | |
| | 4. | The content of the handouts and study materials is easily understandable | 5.94 | 0.70 | 11.86 | |
| Reliability | 5. | Training courses take place precisely in the scheduled time. | 5.33 | 1.05 | 19.76 | 6.233 |
| | 6. | The lecturer timely provides customers with the information about the course procedure | 6.39 | 0.83 | 12.93 | |
| | 7. | The lecturer is a qualified specialist of the appropriate industry | 6.67 | 0.58 | 8.66 | |
| | 8. | Theoretical knowledge mastered during the course will be useful in practice | 6.22 | 0.79 | 12.63 | |
| | 9. | After the course completion customers are timely provided with the document certifying the course attendance | 6.56 | 0.83 | 12.68 | |
| Responsiveness | 10. | LRATC employees regularly inform customers (e.g. about the alteration of the training course schedule). | 5.39 | 1.30 | 24.07 | 5.958 |
| | 11. | The course lecturer is flexible to the customers' wishes | 5.83 | 0.69 | 11.78 | |
| | 12. | Topicality of the courses and seminars' content (the obtained knowledge after the course and seminar completion will not be outdated, they will be useful). | 6.28 | 0.65 | 10.36 | |
| | 13. | In case of need the lecturer is ready to provide customers with individual consultations. | 6.33 | 0.75 | 11.77 | |
| Assurance | 14. | Lecturer's behaviour, speech and appearance convinces customers of the lecturer's professionalism | 6.61 | 0.49 | 7.37 | 5.486 |
| | 15. | LRATC work environment convinces customers of LRATC professionalism | 5.17 | 1.07 | 20.66 | |
| | 16. | LRATC staff has a kind attitude to any customer | 5.22 | 1.44 | 27.50 | |
| | 17. | In case of uncertainty customers can receive the necessary information at any employee. | 4.94 | 1.27 | 25.65 | |

Table 4.1. continued

| Dimension | No. | Statements | Average value | Standard deviation | Probability (%) | Average weight |
|-----------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|-----------------|----------------|
| Empathy | 18. | Any customer of a training course receives individual attention | 4.22 | 1.03 | 24.4 | 5.044 |
| | 19. | The timing of the training course is comfortable for all customers. | 5.06 | 0.97 | 19.19 | |
| | 20. | Place location of the training course classes is convenient for all customers of the group. | 4.83 | 0.83 | 17.24 | |
| | 21. | Lecturer is interested in satisfying customers' needs. | 5.89 | 0.66 | 11.16 | |
| | 22. | Lecturer is ready to satisfy specific needs of the customers. | 5.22 | 0.97 | 18.67 | |

Source: Author's calculations according to the survey data

4.2.3. Evaluation Results of LRATC Customers' Expectations of Training Services and Compliance of the Service Expectations with the Real Service Performance in Latvia

The next research stage was devoted to the service quality evaluation using SERVQUAL model (disconfirmation model).

According to SERVQUAL methodology, before the service is received, it is necessary to survey customers using A part of the questionnaire. In this part, the customers are asked to express their opinion regarding the expected quality of the service by assigning appropriate evaluation for each element of the quality dimensions in 7-grade scale (see chapter 4.2.2.).

After the customer has received the service, B part of the questionnaire is used (it matches with the SERVPERF questionnaire). In this questionnaire identically to SERVPERF customers, evaluate the performance of the service. The score difference of both questionnaires parts (B-A) reveals SERVQUAL evaluation indicating, in which criteria performance the customers' expectations were met, over delivered or undelivered.

After the calculation of difference scores between the 22 statements values, the author obtained an overview of the real performance of each criterion (see Table 4.2.).

SERVQUAL model precisely indicated those criteria of LRATC service quality, which had lower performance level, than customers had expected. Most of all in a particular situation it regards training classrooms, comfort, usefulness of information received during the training, regular provision of information about the topicalities, kind attitude of the service provider's staff, the willingness of the service provider to help customers to clear up uncertainties and advantageous place location of the training courses.

Table 4.2.

Comparison of LRATC training services' expected quality with real performance quality

| Dimension | No. | Statements | Average expectations (A) | Average performance (B) | B-A |
|----------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------|---------------|
| Tangibles | 1. | Training classes and facilities (e.g. furniture, interior, plants, decorations etc.)are modern and well equipment | 5.117 | 4.167 | -0.950 |
| | 2. | Customers' work places are ergonomic (e.g. comfortable chairs, adjusted lights etc.) | 5.245 | 4.000 | -1.245 |
| | 3. | Course customers are provided with the training course handouts and study materials | 6.468 | 6.722 | 0.254 |
| | 4. | The content of the handouts and study materials is easily understandable | 6.021 | 5.944 | -0.077 |
| Reliability | 5. | Training courses take place precisely in the scheduled time. | 4.596 | 5.333 | 0.737 |
| | 6. | The lecturer timely provides customers with the information about the course procedure | 6.160 | 6.389 | 0.229 |
| | 7. | The lecturer is a qualified specialist of the appropriate industry | 6.447 | 6.667 | 0.220 |
| | 8. | Theoretical knowledge mastered during the course will be useful in practice | 6.511 | 6.222 | -0.289 |
| | 9. | After the course completion customers are timely provided with the document certifying the course attendance | 5.617 | 6.556 | 0.939 |
| Responsiveness | 10. | LRATC employees regularly inform customers (e.g. about the alteration of the training course schedule). | 6.160 | 5.389 | -0.771 |
| | 11. | The course lecturer is flexible to the customers' wishes | 5.362 | 5.833 | 0.471 |
| | 12. | Topicality of the courses' and seminars' content (the obtained knowledge after the course and seminar completion will not be outdated, they will be useful). | 5.989 | 6.278 | 0.289 |
| | 13. | In case of need the lecturer is ready to provide customers with individual consultations. | 5.947 | 6.333 | 0.386 |
| Assurance | 14. | Lecturer's behaviour, speech and appearance convinces customers of the lecturer's professionalism | 5.723 | 6.611 | 0.888 |
| | 15. | LRATC work environment convinces customers of LRATC professionalism | 5.191 | 5.167 | -0.024 |
| | 16. | LRATC staff has a kind attitude to any customer | 5.830 | 5.222 | -0.608 |
| | 17. | In case of uncertainty customers can receive the necessary information at any employee. | 5.479 | 4.944 | -0.535 |
| Empathy | 18. | Any customer of a training course receives individual attention | 4.628 | 4.222 | -0.406 |
| | 19. | The timing of the training course is comfortable for all customers. | 5.213 | 5.056 | -0.157 |
| | 20. | Place location of the training course classes is convenient for all customers of the group. | 5.234 | 4.833 | -0.401 |
| | 21. | Lecturer is interested in satisfying customers' needs. | 5.489 | 5.889 | 0.400 |
| | 22. | Lecturer is ready to satisfy specific needs of the customers. | 4.862 | 5.222 | 0.360 |

Source: Author's calculations according to the survey data

According to the methodology of SERVQUAL evaluation, it means that these are problem areas of the service provider.

SERVQUAL model precisely indicated those criteria of LRATC service quality, which had lower performance level, than customers had expected. Most of all in a particular situation it regards training classrooms, comfort, usefulness of information received during the training, regular provision of information about the topicalities, kind attitude of the service provider's staff, the willingness of the service provider to help customers to clear up uncertainties and advantageous place location of the training courses. According to the methodology of SERVQUAL evaluation, it means that these are problem areas of the service provider.

Moreover, the author ascertained that a remarkable advantage of the SERVPERF model is its ability to reflect the areas, where the service provider over delivers its services, i.e., is doing its utmost to meet the needs of the customers, although in reality the customers never expect that their needs would be met completely, or which even turns out to be insignificant to them. According to the research results, the majority of LRATC service quality real performance criterions exceed the expected ones: assurance of the document certifying the course attendance, willingness of the staff to satisfy customers' needs and readiness of the lecturers to satisfy specific needs of the customers.

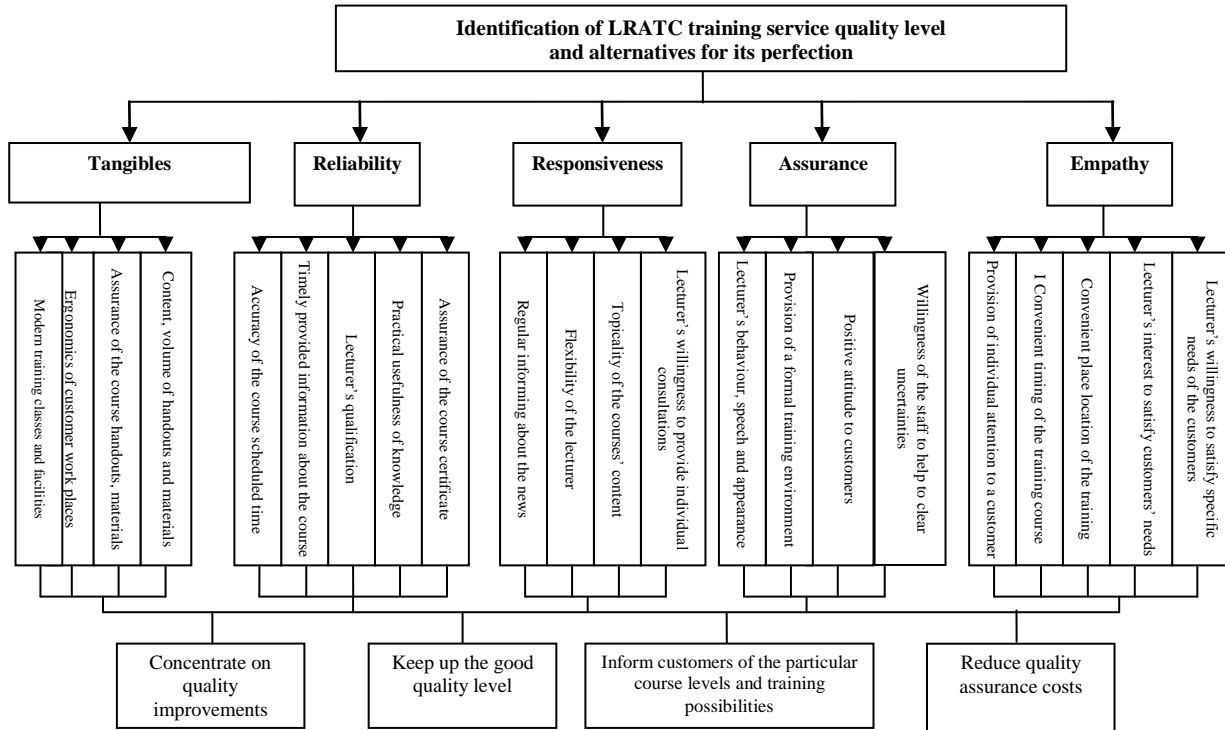
However, in scope of SERVQUAL research, the author found out that the largest deviation, i.e., -1.2. grades was yet detected in the direction of undelivered expectations (the maximal deviation in the direction of over delivered or exceeded expectations is 0.9. grades). Consequently, the priority of the service provider is to find out why exactly in this service quality dimension (i.e., tangibles) customers' expectations have been higher than real performance of the service.

4.2.4. Importance-Performance Evaluation Results of LRATC Training Services' Quality Dimensions in Latvia

In order to evaluate the suitability of importance-performance analysis (IPA) for evaluation of rural advisory and training services according to Palmer's matrix analysis method (*Palmer, 2007*), first it was necessary to detect the importance of the quality 22 criteria.

For accomplishing this task, the author used the A part questionnaire of the SERVQUAL survey, in which each respondent had to express his/her opinion regarding the expected quality of the service, assigning evaluation for each criterion of the quality dimensions in 7 grade scale (1 – unimportant, 7 – very important).

To detect customers' priorities regarding the five quality dimensions, the author used a hierarchical analysis method for decision-making. The pyramid of LRATC training service elements' dominants is described in Figure 4.1.



Source: Author's design according to Saati, 1980

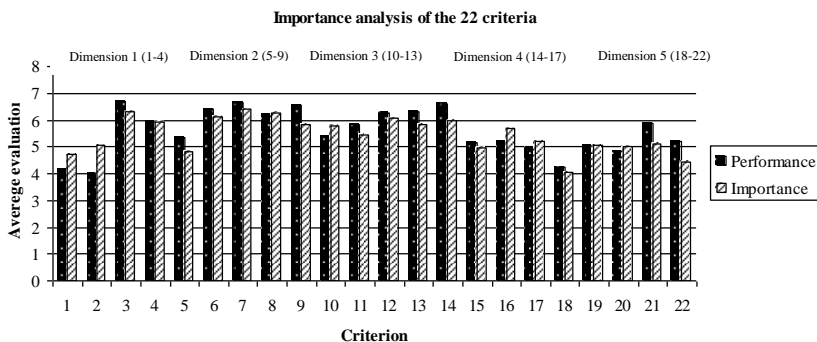
Fig. 4.1. The pyramid of LRATC training service elements' dominants

Next task was to detect the extent, to which each of the five criteria is more important or accordingly less important than the other four, using a specially elaborated matrix for the comparison of criteria groups. The author's calculations gave evidence that from the five quality dimensions, the Dimensions 1-4 are equally important, but the Dimension 5 (empathy) is less important, as its importance was only 7.7% of 100%.

As the author has already evaluated the average values of the five service quality dimensions using SERVPERF method (1. – 5.208; 2. – 6.233; 3. -5.958; 4. – 5.486 un 5. – 5.044), and detected the average importance values of the service criteria in customers' opinion (1. – 5.513; 2. – 5.888; 3. – 5.777; 4. – 5.458; 5. – 4.726), then it was possible to plot them on a grid according to Palmer's IPA methodology.

In the IPA matrix, all the five quality dimensions have concentrated in the top-right quadrant, which means that the five quality importance values comply with LRATC service performance evaluations. Consequently, the quality level should be kept up on the same level as before.

After detailed analysis of each value concentrated in this quadrant (see Figure 4.2.), the author found out the same outlook, as in average values of the dimensions – the general conclusion is that a close match of importance and performance values exists.



Source: author's calculations and design according to Palmer, 2007

Fig. 4.2. Importance-performance analysis matrix of the 22 criteria forming the five quality dimensions of LRATC training service

Considering the character of a training service, which has a more complicated essence than a tangible commodity, as in service there are integrated both several tangibles and intangible characters, which are equally important to the customer, the author concludes that importance-performance matrix in a particular situation does not provide sufficiently clear understanding

of gaps in the present quality. Obviously, this method enables to detect them only in cases if quality is seriously low (extensive quality improvement is necessary) or exceedingly high, (the present quality level is unsubstantiated high, which remarkably exceeds customers' expectations).

4.3. Comparison of LRATC Zemgale Customers' Survey Results with the National Scale Results

To test SERVPERF, SERVQUAL and IPA models for evaluation of service quality evaluation at LRATC Zemgale, the author used the same set of instruments as described in Chapter 4.1.

For identification of the problem areas of LRATC training services' performance, the author surveyed three different size farms of Zemgale region and one middle-size processing company. The survey results revealed that all the four experts have different expectations regarding the LRATC training service quality. The most distinctive differences were detected among the expectations of the representatives of a small farm and commercial farms. In general, the representative of a small farm demonstrated more tolerant attitude to different service quality gaps. Moreover, the representative praised the possibility to access to the state subsidized training services, which she would not be able to pay herself. Whereas, a middle-size farm and a large farm representatives were more critical of some gaps in training service quality, which according to their view point, exist. The fact, that both the representatives of a middle-size and large commercial farms are founders and active members of agricultural services' cooperatives and farmers' organizations, gives evidence that larger commercial farms have wider possibilities to receive high level training services in their cooperatives and organizations, which often provide more precise and useful information for the particular agricultural industry.

In general, the middle size and the large size farms most often have been disappointed with the course lecturer's qualification and have not been convinced of being able to use the obtained knowledge in practice. Also regarding the responsiveness, reliability and assurance evaluation shows that the large farm's expectations of these aspects have not been met. However, the expectations of the middle size farm have been met.

The representative of the small farm has been fully satisfied with responsiveness of LRATC training services' provider. Whereas, the processing enterprise has been almost fully satisfied. The evaluation of the Dimension 4 demonstrates that all the respondents have been disappointed of the service providers' competence. The Dimension 5 (empathy) illustrates to what extent LRATC understands its customers' needs and how well reacts to the implementation of customers' specific needs. In addition, in this aspect several criteria have been important to the customers but LRATC has not managed to implement them fully (see Table 4.3).

Table 4.3.

**Comparison of the training service expected quality with its real performance quality in Zemgale farmers' and entrepreneurs' evaluation
(A⁵, B⁶)**

| Criterion, dimension | Small, non-commercial farm | | | Middle-size commercial farm | | | Large commercial farm | | | Processing enterprise | | |
|----------------------|----------------------------|----|-----|-----------------------------|----|-----|-----------------------|----|-----|-----------------------|----|-----|
| | B | A | B-A | B | A | B-A | B | A | B-A | B | A | B-A |
| 1. | 5 | 2 | 3 | 6 | 6 | 0 | 6 | 6 | 0 | 3 | 6 | -3 |
| 2. | 6 | 5 | 1 | 4 | 5 | -1 | 6 | 7 | -1 | 7 | 7 | 0 |
| 3. | 7 | 7 | 0 | 5 | 6 | -1 | 6 | 7 | -1 | 7 | 7 | 0 |
| 4. | 7 | 7 | 0 | 5 | 7 | -2 | 6 | 7 | -1 | 7 | 7 | 0 |
| Dimension 1 | 25 | 21 | 4 | 20 | 24 | -4 | 24 | 27 | -3 | 24 | 27 | -3 |
| 5. | 6 | 4 | 2 | 5 | 6 | -1 | 6 | 7 | -1 | 7 | 7 | 0 |
| 6. | 6 | 4 | 2 | 6 | 6 | 0 | 6 | 7 | -1 | 7 | 7 | 0 |
| 7. | 7 | 7 | 0 | 6 | 7 | -1 | 6 | 7 | -1 | 7 | 7 | 0 |
| 8. | 7 | 7 | 0 | 5 | 7 | -2 | 2 | 7 | -5 | 7 | 7 | 0 |
| 9. | 7 | 7 | 0 | 5 | 3 | 2 | 6 | 6 | 0 | 6 | 6 | 0 |
| Dimension 2 | 33 | 29 | 4 | 27 | 29 | -2 | 26 | 34 | -8 | 34 | 34 | 0 |
| 10. | 6 | 6 | 0 | 6 | 7 | -1 | 6 | 7 | -1 | 6 | 7 | -1 |
| 11. | 2 | 5 | 3 | 6 | 5 | 1 | 6 | 7 | -1 | 7 | 7 | 0 |
| 12. | 7 | 7 | 0 | 6 | 7 | -1 | 3 | 7 | -4 | 7 | 7 | 0 |
| 13. | 7 | 7 | 0 | 6 | 6 | 0 | 6 | 7 | -1 | 6 | 7 | -1 |
| Dimension 3 | 25 | 22 | 3 | 24 | 25 | -1 | 21 | 28 | -7 | 26 | 28 | -2 |
| 14. | 7 | 7 | 0 | 5 | 7 | -2 | 6 | 7 | -1 | 6 | 7 | -1 |
| 15. | 5 | 6 | -1 | 6 | 6 | 0 | 6 | 7 | -1 | 6 | 7 | -1 |
| 16. | 7 | 7 | 0 | 7 | 7 | 0 | 7 | 7 | 0 | 7 | 7 | 0 |
| 17. | 7 | 7 | 0 | 7 | 7 | 0 | 6 | 7 | -1 | 5 | 7 | -2 |
| Dimension 4 | 26 | 27 | -1 | 25 | 27 | -2 | 25 | 28 | -3 | 24 | 28 | -4 |
| 18. | 6 | 7 | -1 | 6 | 6 | 0 | 6 | 7 | -1 | 5 | 7 | -2 |
| 19. | 7 | 6 | 1 | 6 | 7 | -1 | 5 | 6 | -1 | 5 | 6 | -1 |
| 20. | 6 | 6 | 0 | 6 | 6 | 0 | 4 | 6 | -2 | 6 | 6 | 0 |
| 21. | 6 | 6 | 0 | 6 | 6 | 0 | 6 | 7 | -1 | 6 | 7 | -1 |
| 22. | | 4 | -4 | 6 | 5 | 1 | 6 | 7 | -1 | 7 | 7 | 0 |
| Dimension 5 | 25 | 29 | -4 | 30 | 30 | 0 | 27 | 33 | -6 | 29 | 33 | -4 |

Source: Author's calculations, according to the survey data

The middle size farm is fully satisfied, but the most disappointed is the large farm owner. Consequently, LRATC should analyze the reasons of such a situation when the representatives of the above-mentioned farms have been disappointed in the performance of the particular criteria. It would also be

⁵ Expectations of the training service quality

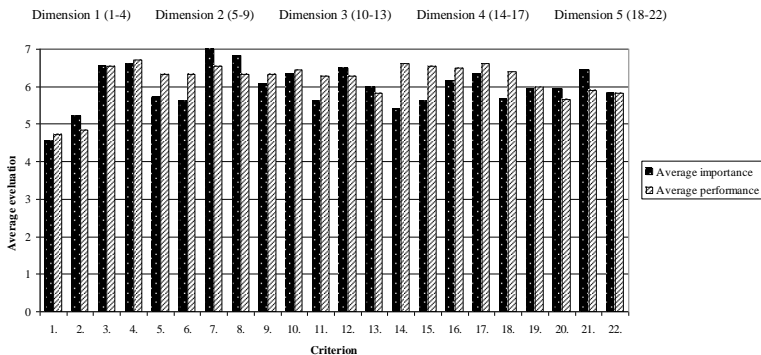
⁶ Real performance of the training service quality

advisable to continue the differentiation of the services, placing customers' needs in the first place and subordinate different possibilities of service provision to these needs.

In the second part of the research, the author analyzed evaluations of the training service quality assigned by two training groups in Zemgale region. The research combined average importance evaluations for each quality dimension (1. – 5.736; 2. – 6.244; 3. – 6.111; 4. – 5.875; 5. – 5.967) and performance evaluations (5.708; 6.378; 6.208; 5.569 and 5.956).

They were illustrated according to Palmer's quadrant analysis methodology in an importance-performance matrix. The author plotted the average importance-performance values in the appropriate quadrant of the matrix. Also in this research all the five quality dimensions located in the top right-hand quadrant, which means that the evaluations of the five quality dimensions' importance closely matches to the performance evaluations of LRATC services. Consequently, service quality of all the dimensions should be maintained on the same level as before.

To obtain a more precise overview of Zemgale respondents' importance and performance evaluations regarding training services quality, the author plotted all average evaluations of the 22 criteria in the importance-performance quadrant (see Figure 4.3.), which shows that the match of both importance and performance values is close.



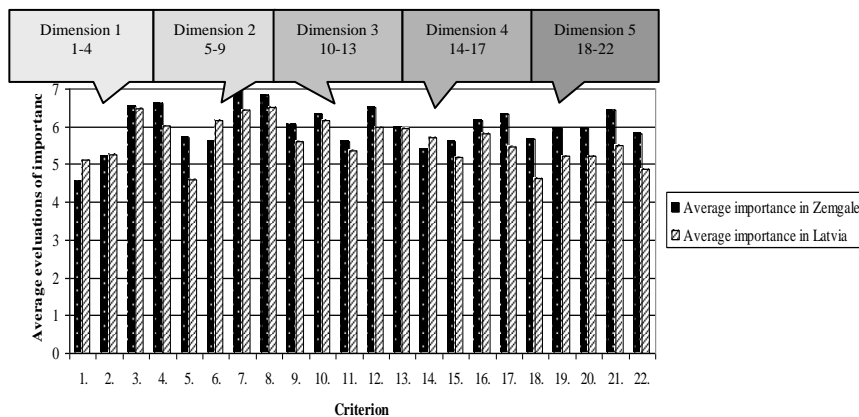
Source : author's design according to Palmer, 2007

Fig. 4.3. Importance-performance analysis matrix of the 22 criteria forming the five quality dimensions of LRATC training service in Zemgale region

High average values of the criterion 14 and 15 of the Dimension 4 give evidence that the customers of the particular training groups even were agreeably surprised of lecturer's competence and professionalism, which turned out to be on higher level than it was expected (criterion 14 – average

importance value is 5.389, but performance is 6.11; criterion 15 accordingly – 5. 611 and 6.556).

In comparison with the total aggregated data of Latvia regions all average importance values of the quality dimensions are higher. If the average values of the five dimensions of training service quality in Latvia regions are located in the diapason from 4.726 to 5.888, then in Zemgale region they are in the diapason from 5.736 to 6,244.



Source: author's design and calculations according to Palmer, 2007

Fig. 4.4. Comparison of the LRATC training services' 22 quality criteria importance in Latvia and Zemgale

It means that in Zemgale customers have higher demands regarding training services' quality than on average in Latvia (see Figure 4.4.).

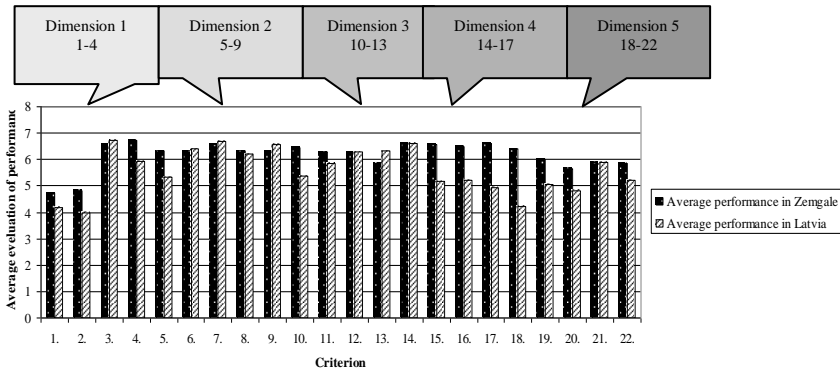
As it was already detected before, the customers of all Latvia regions have claimed the quality Dimension 2 (dependability, accurate performance) as the most important, which was assigned an average value 5.888. Whereas, the least important is Dimension 5 (empathy, good communication, customer understanding), which was assigned an average value 4.726.

Zemgale customers have similarly assigned the highest importance to Dimension 2, which has an average value 6.244; but the lowest value has been assigned to Dimension 1 (tangibles) – 5.736.

The SERVPERF evaluations also give evidence of the higher level of performance in Zemgale (See Figure 4.5.).

According to the information illustrated in Figure 4.5., the performance of all the quality criteria in Zemgale is on higher level, except criterion 3 (provision of printed training materials), criterion 7 (lecturer's qualification), criterion 9 (assurance of the course certificate) and 13 (lecturer's willingness to

provide individual consultations), which all have been assigned only slightly lower evaluations.



Source: author’s design and calculations according to Palmer, 2007

Fig. 4.5. Comparison of the LRATC training services’ 22 quality criteria performance in Latvia and Zemgale

After comparison of the research results in Latvia and Zemgale the author detected that in Zemgale the difference between the average importance and performance values is less and almost matches in all the dimensions, i.e., importance and real performance values are located very close to each other. The representatives of larger farms are much busier with organizing the work in their farms, and if they find time to attend courses or seminars then are much more critical of the training services’ quality gaps, which enforces advisory centres in Zemgale to work with more effort than in other regions. Such a situation complies with the view point of LRATC Head of Further Education and Zemgale RAO – in Zemgale there is the toughest competition, which enforces Zemgale representatives to work more assiduously trying to improve service quality according to the customers’ demands.

The high importance and performance values’ effect in the research could also be caused by the active work of large farmers’ cooperatives and organizations in Zemgale, which unify and motivate farmers and rural entrepreneurs to aspire for high quality services. Finally, LLU also has a significant role in the region, as a big part of its graduates are those farmers and rural entrepreneurs who after the graduation from agricultural higher education programs have higher demands and who are more critical of gaps in training services, which all results in higher quality demands to LRATC.

4.4. Customer-Guided Training Services’ Quality Assurance Model

Considering the advantages and disadvantages of the service quality evaluation models described in the previous chapters, the author concludes that

all the three models described before can assist LRATC service providers to evaluate and ensure the quality level of their services.

For the customer-guided training services' quality assurance at rural advisory centres the author proposes to use a composite model, which combines both evaluation of customers' expectations regarding the service, evaluation of importance of the service quality criteria and finally evaluation of the real service performance after the receiving of a service.

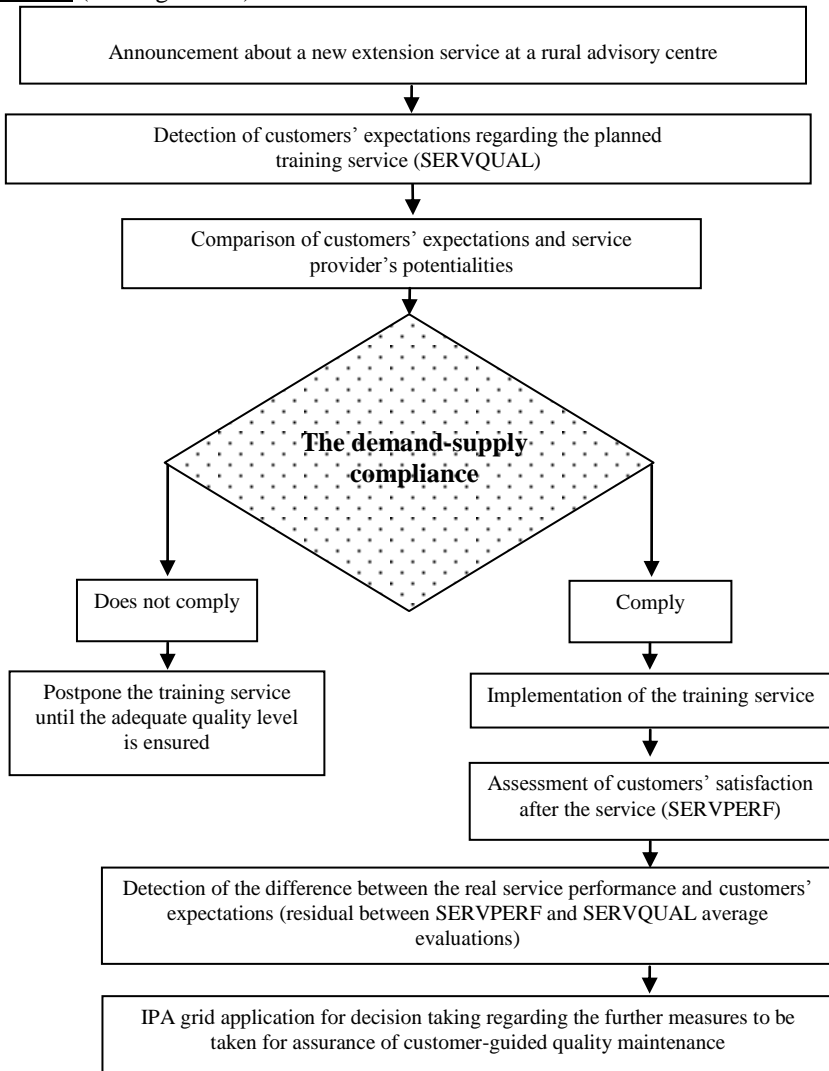
Considering the experience accumulated during the previous researches and taking into account the possibilities of the rural advisory and training services' promotion and provision, the author holds a view that in reality it is possible to detect customers' expectations before the service. The Head of LRATC Further Education Department admits that also LRATC employees have already found out that detecting of customers' expectations could remarkably improve the existing quality evaluation system. Therefore, the first elaboration foreruns for its implementation in practice have already been made. Since most of LRATC customers are active users of LRATC website and regularly follows its news, the application for its organized courses takes place electronically, which enables LRATC to receive apart from customer's demographic and social data, also customer's expectations regarding the services he/she applies.

The author according to SERVQUAL model methodology personally surveyed the customers shortly before the beginning of the course in the study room. It took approximately 5-7 minutes. Such a survey in presence ensures 100% filling in questionnaires and a possibility to answer questions (if such occur) about the questionnaires' content and marking of statements. In the author's opinion, also the possibility to have a neutral person as a survey conductor has been successful. Firstly, the Head of LRATC Further Education admitted that in situations, when the lecturer of the course personally conducts the survey after the course, customers often feel uncomfortable to assign low evaluations. Secondly, many training services are subsidized by the state and customers do not pay the real charges of these services. Thus, this factor restrains customers to be honest in the evaluation of services, especially if the survey is conducted by a well-known and familiar LRATC officer who has often been in contact with the customer. In such a situation the customer might have doubts of being ignored next time when there could arise a possibility to apply for free of charge courses (especially if the number of course listeners would be limited).

Finally, the Head of LRATC Further Education admits that the lecturers' dishonesty falsifying the survey results could occur. Therefore, the author and the Head of LRATC agree that the conducting of the survey should be delegated to a neutral person.

Considering the author's experience during all the stages of the research and recommendations of LRATC employees, the author has developed the

Model for Improving Customers' Satisfaction with the Quality of a Training Service (See Figure 4.6).



Source: Author's construction

Fig. 4.6. **Customer-guided training services' quality assurance model**

Each training service starts with an announcement of the time and place of the course, included themes and lecturers. After that, customers actively start to

take interest and apply for the course listeners' places. In the author's opinion at this period, apart from giving information, actively encouraging customers to apply and answering their questions about the course themes, it is also highly relevant to accumulate information from customers. Therefore, customers should be requested to be responsive and collaborate in the process of specification of the course issues, supplementing them and giving their suggestions regarding the timing of the course, length of lectures and wishes regarding the lecturers. One of the preconditions on the customer's registration for the training service could be filling in the questionnaire (electronically, by telephone or in person before the course). After this procedure, the customers' wishes and capabilities of the course provider should be compared.

In situations, when customers' expectations of particular criteria of the service are higher than the service provider can ensure, it would be necessary to assess, how important the presence of these criteria is in the total service product applying hierarchical analysis. Hierarchical analysis helps to detect, if the presence of each particular criterion is or is not important to the customer. If the particular criterion turns out to be important, then it would be advisable to postpone the training service and try to ensure its provision on the appropriate level. Hereby, the author adds that shortly before the service provision it is almost impossible and rather can be useful for the planning of next course organization. Nevertheless, it is still a benefit, as in such a situation the service provider can explain customers the reasons of the service gaps and discuss with them further possibilities, how to eliminate them.

In situations, when customers' expectations match with capabilities of the service provider or do not exceed them, the course can take place according to the plan and after the course; customers' survey should be conducted. In the survey – expectations, importance and performance regarding the service quality should be detected. This enables the service provider to perform importance-performance analysis and obtain an overview of the quality condition of the service and further steps to be taken for the maintenance of the customer-guided quality.

According to the theoretical description of the service quality models and as shown in Figure 4.6., such a customer-guided model for improvement of service quality is universal enough to be used with little adjustments in the questionnaires also for the quality evaluation of other services apart of training.

The author ascertained with this possibility personally, while in scope of her study work at LLU, delivered "Marketing" lectures and surveyed her students' quality expectations and evaluation of the real performance of the course in the study year 2009/2010. Therefore, *the author concludes that service quality evaluation models are easy to adapt for the practical evaluation of training services and helps service provider to improve the quality dimensions, which systematically furthers the improvement of customer-guided service quality.*

MAIN CONCLUSIONS

1. In a modern society, the amount of services' use is gradually overcoming the use of different other benefits becoming influential providers of functions highly relevant to the national economy. Nowadays, availability of services is a significant indicator of life quality. These driving forces activate service providers to improve their service supply making services more precisely guided to the customer, available, efficient and qualitative.
2. Statistical quality control methods, which are widely applied in manufacturing for measuring the quality of goods, can seldom be used in service industries. Therefore, in service industries it is necessary to introduce quality evaluation methods, which instead of quantitative measurements use evaluations. Nowadays, analysts of service industries develop methodologies, which combine different models for service quality evaluation.
3. It is important for a service provider to obtain not only a retrospective evaluation of customer's satisfaction with the service, but also customer's expectations before the service. It is essential for service providers to find out if customers' expectations are delivered, undelivered or exceeded.
4. The countries have used different models of rural advisory and training service provision. Each country's model has developed under specific historical and economic conditions, its ultimate formation has been developed according these particular conditions and has been adapted to particular variables of the country's agricultural environment.
5. Rural advisory and training services are of crucial importance to the food production, stimulating economic growth increasing the welfare of farm families and rural people, reducing poverty and social inequalities, sustainable use of natural resources. Consequently, the role and functions of rural advisory and training services must be seen in relation to a country's overall socio-economic situation of different population groups, and the government policies adapted by a country for rural development and agriculture.
6. As knowledge is a significant driving force of economics, then in order to ensure the development of all regions, availability of qualitative training services is highly relevant alongside with many other factors furthering development. The author has performed analysis of social and economic factors in Latvia regions using Pearson's correlation coefficient method. The study of relationship of farm owners with higher or secondary professional agricultural education with other factors gives evidence that higher education level implies lower level of unemployment. Therefore, in Latvia regions it is highly relevant to provide qualitative education and

training services, which are customer-guided, to eliminate further urbanization and emigration.

7. The author's preliminary survey gives evidence that according to respondents' (farmers and rural entrepreneurs') view point the best providers of further education services necessary for rural population are LRATC regional offices and those higher education establishments in the regions, which offer further education course themes guided to improvement and supplement of practical knowledge of rural population.
8. Rural advisory centres in Zemgale work in a tough competition environment caused by merchants working with foreign capital, large agricultural cooperatives and LLU. This enforces LRATC additionally to already existing quality assurance systems to search for new possibilities, how to make services more guided to the customers.
9. SERVPERF model provides over approximate evaluations of LRATC training services' quality evaluations, which could be regarded by the management as the case might be – as good and insufficient at the same time, or even simpler – as optimal. Therefore, the obtained research results provide insufficient understanding of activities to be implemented to improve the service quality.
10. SERVQUAL model precisely indicates those criteria of LRATC service quality, which had lower performance level than customers had expected. In a particular situation, it regards training classrooms, comfort, usefulness of information received during the training, regular provision of information about the topicalities, kind attitude of the service provider's staff, and the willingness of the service provider to help customers to clear up uncertainties, as well as advantageous place location of the training courses. According to the methodology of SERVQUAL evaluation, it means that these are problem areas of the service provider.
11. SERVPERF model also reflects those areas, where the service provider over delivers its services, i.e., is doing its utmost to meet the needs of the customers, although in reality the customers never expect that their needs would be met completely or which even turns out to be insignificant to them. According to the research results, the majority of LRATC service quality real performance criterions exceed the expected ones: assurance of the document certifying the course attendance; willingness of the staff to satisfy customers' needs and readiness of the lecturers to satisfy specific needs of the customers. However, in scope of SERVQUAL research the author found out that the largest deviation, i.e., -1.2. grades was yet detected in the direction of undelivered expectations (the maximal deviation in the direction of over delivered or exceeded expectations is 0.9. grades). Consequently, the priority of the service provider is to find out why exactly in this service quality dimension (i.e., tangibles) customers' expectations have been higher than real performance of the service.

12. In scope of the approbation of the service quality importance-performance evaluation model, the author plotted the research results in matrix according to Palmer's methodology and detected that the five quality dimensions have concentrated in the top-right quadrant, which means that the five quality importance values comply with LRATC service performance evaluations. Consequently, the quality level is adequate for the particular conditions. The author considers that evaluation of LRATC quality using only the importance-performance analysis model does not provide sufficiently clear understanding of the gaps in the present quality. Obviously, this method enables to detect them only in cases if the gaps are very distinct.
13. The comparison of evaluation results of LRATC training services' quality importance-performance model in Latvia regions and Zemgale region indicates that the average importance and performance values of all the service quality dimensions are higher in Zemgale. It means that the demands of Zemgale training services' customers are higher than in Latvia on average. The same regards the level of performance – in Zemgale it has higher evaluations.
14. The differences between the research results of Latvia regions and the results of Zemgale region could be explained by the fact that among all Latvia regions Zemgale incorporates the second largest area of agricultural land after Latgale. The fertile lands have always been a significant advantage of the development of agricultural industries in this region. Larger and prosperous farms are able to pay more for advisory and training services, wherewith their requirements regarding the service quality are higher, which enforces advisory centres in Zemgale to work with more effort than in other regions. According to LRATC experts' information, Zemgale is also exposed to the toughest completion, which enforces Zemgale representatives to work more assiduously trying to improve service quality according to the customers' demands.
15. The author's developed model of customer-guided service quality improvement is universal enough to be used with little adjustments in the questionnaires also for the quality evaluation of other training services. The model helps to obtain an overview of the provided quality condition of the provided service and further measures to be taken for the customer-guided quality maintenance, which systematically favours improvement of customer-guided training services' quality.

MAIN PROBLEMS AND THEIR POSSIBLE SOLUTIONS

Problem No.1

LRATC, as an institution subordinated to the Ministry of Agriculture, is subjected to the development and provision of from above initiative guided services for rural Latvia. As the result, advisory and training services provided at rural advisory centres are often more product-guided than customer-guided.

Possible solutions

1. It is important for the Ministry of Agriculture, in scope of planning its further education activities in rural areas, to choose the themes of the advisory and training programs considering the perspectives of farmers, involving them in joint discussions and finding out the most topical issues to be included in the training programs of rural advisory and centres.
2. The regional officers of rural advisory centres should take initiative to establish customers' boards in their regions, involving customers in the process of service quality improvement.

Problem No.2

The supply of LRATC training services often overlap with the supply of training courses offered by both regional higher educational establishments and private and municipal educational establishments. Moreover, part of these training services practically is not guided to obtaining knowledge in issues interesting for rural population. This causes the situation when material and human resources of LRATC are uselessly wasted.

Possible solution

The Further Education Department of LRATC and regional officers in the process of developing a training service supply should more concentrate on organizing of such educational events, which promote the interest in production of agricultural produce for individual consumption or development of agricultural business, eliminating further urbanization of emigration of rural population.

Problem No.3

Insufficient access to information of farm owners and workers' education level and further education needs hinder the introduction of customer-guided service quality provision at rural advisory centres.

Possible solution

LRATC, in collaboration with local municipalities and alongside with analysis of the information aggregated by LR State Revenue Service, should activate and systematically follow the demand trends for further education services in particular population areas. Accordingly, appropriate further

education supply intentionally harmonized for the particular territories should be prepared by LRATC.

Problem No.4

The information resources of LRATC Further Education Department are insufficient to evaluate on the national scale the dynamics of training services' quality provided by rural advisory centres.

Possible solution

The LRATC management and National Rural Network specialists should continue work at improvement of the joint LRATC customers' database and use this information for service quality assurance.

Problem No.5

The quality assurance program of rural advisory centres is narrowly defined, basing on the internal certification and systematic retrospective researches of customers' satisfaction, which provides insufficient understanding of the priorities regarding the improvement of service quality dimensions.

Possible solutions

1. The providers of rural advisory services should use the composite model for evaluation of rural advisory and training services' quality, which combines detection of the training services' customer expectations and capability of the service provider in the combination with the customer demand – use of performance analysis for decision taking regarding the further strategy of the training services' quality.
2. LRATC Department of Further Education should co-ordinate the cooperation among the rural advisory centres of the regions providing them a methodological support and regularly supplementing the composite quality assurance model with additional criteria to be included in the model or updating the existing criteria according to customers' recommendations, as the system of quality evaluation has to develop alongside with changes of external environment.

Problem No.6

Despite having a regular feedback on customers' satisfaction, rural advisory centres seldom perform professional researches of such information. Therefore, the quality improvement problems of professional services are not enough activated.

Possible solution

LRATC management should more collaborate with scientific institutions involving the specialists of appropriate industries not only for investigation of the training services' quality problems, but also for investigation of quality issues of the practical agricultural advisory services.

STATEMENTS

1. The tasks, defined for the research of Ph.D. thesis have been accomplished and the aim of the research has been achieved. The set hypothesis has been proved.
2. The following qualitative and quantitative research methods have been used for the accomplishment of the research tasks – monographic method, method of analysis and synthesis, logically constructive method, Pearson's correlation coefficient method, hierarchical analysis method, statistical methods (SERVPERF and SERVQUAL interviews, surveys) and importance-performance Palmer's quadrant analysis method.
3. The Ph.D. thesis reveals the evolution of a service concept in the processes of society development. The importance of rural advisory and training services has been studied in the context of social and economic development of Latvia regions.
4. The theoretical significance of the research grounds on the summarization of the theoretical base of the world leading authors of service quality evaluation methods, which provides a practical explanation how new quality evaluation methods can be applied in the area of training services.
5. In scope of the practical research, including Latvia regions, the author's developed models for evaluation of LRATC training services' quality were approbated. The gaps of different quality evaluation systems were detected; and the author has developed a customer-guided training services' quality assurance model.
6. The findings, obtained during the approbation of the theoretical quality evaluation models, can practically be applied for the implementation of services' quality assurance activities at rural advisory centres, as well as educational establishments.
7. The author's developed composite model for assurance of customer-guided training services' quality significantly facilitates the decision taking process regarding the further measures to be taken for the maintenance of customer-guided quality.