

KLAIPĖDOS UNIVERSITETAS

Socialinių mokslų fakultetas

Ekonomikos katedra

Artūras Malikovas

**LIETUVOS PENSIJŲ FONDŲ VARTOTOJŲ LŪKESČIŲ
ĮVERTINIMAS**

Rinkodaros vadybos studijų programos
magistro baigiamasis darbas

Klaipėda, 2010

MAGISTRO BAIGIAMOJO DARBO LYDRAŠČIO FORMA

Pildo bakalauro/magistro baigiamojo darbo autorius

.....Artūras Malikovas.....
(bakalauro/magistro baigiamojo darbo autoriaus vardas, pavardė)

.....Lietuvos pensijų fondų vartotojų lūkesčių įvertinimas.....
(bakalauro/magistro baigiamojo darbo pavadinimas lietuvių kalba)

Patvirtinu, kad bakalauro/magistro baigiamasis darbas parašytas savarankiškai, nepažeidžiant kitiems asmenims priklausančių autorių teisių, visas baigiamasis bakalauro/magistro darbas ar jo dalis nebuvo panaudotas Klaipėdos universitete ir kitose aukštosiose mokyklose.

.....Artūras Malikovas.....
(bakalauro/ magistro baigiamojo darbo autorius ir parašas)

Sutinku, kad bakalauro/magistro baigiamasis darbas būtų naudojamas neatlygintinai 5 m. Klaipėdos universiteto studijų procese.

.....Artūras Malikovas.....
(bakalauro/ magistro baigiamojo darbo autorius ir parašas)

Pildo bakalauro/magistro baigiamojo darbo vadovas

Bakalauro/magistro baigiamąjį darbą ginti
(įrašyti – leidžiu arba neleidžiu)

.....
(data)
(bakalauro/magistro baigiamojo darbo vadovo vardas, pavardė ir parašas)

Pildo katedros, kuriojančios studijų programą, administratorius (sekretorius)

Baigiamasis darbas įregistruotas katedroje
(data)

.....
(katedros sekretorės vardas, pavardė ir parašas)

Pildo katedros, kuriojančios studijų programą, vedėjas

Bakalauro/magistro baigiamąjį darbą ginti
(įrašyti – leidžiu arba neleidžiu)

.....
(data)
(katedros vedėjo vardas, pavardė ir parašas)

Recenzentu(-ais) skiriu

.....
(įrašyti recenzento(ų) vardą, pavardę)

.....
(data)
(katedros vedėjo vardas, pavardė ir parašas)

SANTRAUKA

LIETUVOS PENSIJŲ FONDŲ VARTOTOJŲ LŪKESČIŲ ĮVERTINIMAS

ARTŪRAS MALIKOVAS

Klaipėdos universitetas

Dabartinė Lietuvos pensijų fondų veikla siejama su vartotojų lūkesčių ir kaupimo rezultatų atotrūkio problema. Todėl baigiamajame darbe analizuojamas lūkesčių poveikis vartotojo elgsenai, pasitenkinimo ir kokybės suvokimui. Taip pat nagrinėjami lūkesčius formuojantys veiksniai bei vertinimo modeliai. Remiantis šiais tyrimais, sudarytas Lietuvos pensijų fondų vartotojų lūkesčių vertinimo modelis, pagal kurį atliekamas tyrimas anketinės apklausos būdu.

Tyrimo metu apklausti 478 respondentai. Nustatyta, kad pensijų fondų vartotojų mokesčių lūkesčiai bei rizikos laipsnio neadekvatumas, investicinės grąžos svyravimai ir informacijos apie fondų veiklą trūkumas, lėmė vartotojų nepasitenkinimą. Todėl vartotojų lūkesčių ir kaupimo rezultato atotrūkio mažinimas siejamas su pensijų fondų veiklos pertvarkymu – rizikos ir grąžos subalansavimu, įmokų mokesčių bei įmokų tarifo koregavimu ir didesniu vartotojų informavimu.

SUMMARY

EVALUATION OF LITHUANIAN PENSION FUNDS CONSUMER'S EXPECTATIONS

ARTŪRAS MALIKOVAS

Klaipėda University

Recently Lithuanian pension funds activity is associated with consumer's expectations and investment results disconfirmation problematic situation. Therefore in this study expectations are analyzed as an influencing issue to consumer behavior, satisfaction and quality perception. Also attention is focused on factors that form expectations and their estimation models. Regarding to these explorations, Lithuanian pension fund consumer's expectations model is constructed and adopted to fulfill a questionnaire.

During the survey were questioned 478 respondents. The results of analysis reveal that an inadequacy between pension funds tax rates and risk degree, great variation of investment return and a lack of information about pension fund activity, determined consumer's expectations negative disconfirmation. Consequently positive disconfirmation of expectations and investment results is related with pension fund activity development – equilibrate risk and return rates, correct tax and contribution tariffs, ensure consumer's conveyance.

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė. Vartotojų lūkesčių sampratos palyginimas rinkodaros kontekste	11
2 lentelė. Lūkesčių nagrinėjimas skirtingose paslaugose	16
3 lentelė. Paslaugų kokybės kriterijai sąlygojantys lūkesčių susiformavimą	17
4 lentelė. Vartotojų lūkesčių hierarchiškumas	26
5 lentelė. Lūkesčių atotrūkių apibūdinimas ir atsiradimo priežastys	30
6 lentelė. Lūkesčių vertinimo modelių privalumai ir trūkumai.....	36
7 lentelė. Ryšių nustatymas tarp dalyvių skaičiaus, pajamų ir PF rizikingumo.....	54
8 lentelė. Statistinė priklausomybė tarp respondentų amžiaus ir tikėtinos gražos.....	62
9 lentelė. Respondentų žinių įvertinimas, kas yra grynoji graža.....	67
10 lentelė. SERVQUAL kriterijų palyginimas amžiaus požiūriu skirtingais kaupimo laikotarpiais	76

PAVEIKSLŲ SARAŠAS

1 pav. Lūkesčių samprata skirtinguose moksliniuose kontekstuose	10
2 pav. Vartotojų elgsenos ir lūkesčių pateisinimo priklausomybė	14
3 pav. Paslaugos kokybės lūkesčių lygiai.....	20
4 pav. Lūkesčių ir paslaugos vertės vektorinė priklausomybė	21
5 pav. Vartotojų lūkesčius formuojantys veiksniai	22
6 pav. Lūkesčius sąlygojančių veiksnių valdymo modelis.....	24
7 pav. Suteiktos paslaugos ir lūkesčių palyginimas tolerancijos zonoje	25
8 pav. Vartotojų lūkesčių susiformavimo procesas skirtingais pirkimo periodais	28
9 pav. Lūkesčių ir suteiktos paslaugos atotrūkių modelis	29
10 pav. SERVQUAL kriterijų ir lūkesčių atitikimo gautai paslaugai santykis.....	31
11 pav. Lūkesčių ir paslaugos kokybės vertinimo modelis	32
12 pav. Lūkesčių vertinimo laike modelis.....	33
13 pav. Lūkesčių, vartotojų pasitenkinimo bei elgsenos po pirkimo vertinimo modelis	34
14 pav. Lūkesčių ir aplinkos veiksnių poveikio modelis	35
15 pav. Veiksniai darantys poveikį PF dalyvių lūkesčiams	38
16 pav. II pakopos pensijų fondų įmokų tarifo dinamika 2004-2016 m.	40
17 pav. Pajamų iš skirtingų PF pakopų lūkesčiai, išėjus į pensiją	41
18 pav. Lietuvos pensijų fondų vartotojų lūkesčių vertinimo modelis	45
19 pav. Vartotojų lūkesčių įvertinimo anketinės apklausos klausimyno schema.....	49
20 pav. Respondentų pasiskirstymas kaupimo bendrovėse pagal lytį.....	53
21 pav. Pensijų fondų dalyvių pasiskirstymas pagal amžių	55
22 pav. Veiksniai, paskatinę sudaryti PF kaupimo sutartį.....	56
23 pav. Apklaustų PF vartotojų požiūris į kaupimo bendrovių įvaizdžio reikšmę	57
24 pav. Respondentų požiūris į kaupimo bendrovių įvaizdžio pokyčius	58
25 pav. Veiksniai, kurie, respondentų manymu, ateityje darys poveikį PF veiklai.....	59
26 pav. PF vartotojų lūkesčiai pagal lytį ir pajamas.....	60
27 pav. PF dalyvių gražos lūkesčiai skirtingais kaupimo laikotarpiais.....	61
28 pav. Trečios hipotezės patikrinimo ryšiai.....	63
29 pav. Mokestinių atskaitymų ir gražos dalies pensijoje lūkesčiai.....	64
30 pav. Ketvirtos hipotezės patikrinimo ryšiai	65
31 pav. Respondentų nuomonė apie įmokų į PF praradimo tikimybę	66
32 pav. Antros hipotezės patikrinimo ryšiai	68
33 pav. PF kaupimo elementų lūkesčių (ne)pasiteisinimas	70
34 pav. PF kaupimo ypatybės, kurias, respondentų požiūriu, derėtų pakeisti.....	71
35 pav. Kaupimo rizikingumo, investavimo strategijos ir mokesčių lūkesčių įvertinimas	72
36 pav. Pensijų fondų veiklos ypatybių įvertinimas pagal SERVQUAL metodiką.....	74
37 pav. Respondentų veiksmai, jei atsirastų galimybė pradėti PF kaupimą iš naujo	78

TURINYS

ĮVADAS	7
1. LŪKESČIŲ DEFINICIJA, NAGRINĖJIMO BŪDAI IR MODELIAI	10
1.1. Lūkesčių samprata skirtinguose moksliniuose kontekstuose	10
1.2. Lūkesčių svarbumo vartotojų elgsenai ir paslaugų teikimui vertinimas	12
1.2.1. Lūkesčių įtaka vartotojų elgsenai	12
1.2.2. Paslaugų specifiškumo poveikis lūkesčių vertinimui	15
1.2.3. Lūkesčiai vartotojų pasitenkinimo ir paslaugos kokybės požiūriu.....	18
1.3. Vartotojų lūkesčius formuojantys veiksniai	21
1.4. Vartotojų lūkesčių dinamiškumas	25
1.4.1. Lūkesčių pokyčiai tolerancijos zonoje	25
1.4.2. Lūkesčių dinamiškumas laike.....	27
1.5. Lūkesčių vertinimo modeliai	29
2. LIETUVOS PF VARTOTOJŲ LŪKESČIŲ VERTINIMO MODELIS	37
2.1. Lūkesčiai ir pajamų senatvėje garantavimas	37
2.2. Lietuvos pensijų fondų veikimo ypatybės lūkesčių aspektu	39
2.2.1. Pensijų fondų atsiradimas ir skirstymas	39
2.2.2. Pensijų fondų veiklos organizavimo principų svarba lūkesčių formavime.....	43
2.3. Lietuvos PF vartotojų lūkesčių vertinimo modelio formavimas	45
2.4. Antros pakopos PF dalyvių lūkesčių įvertinimo metodika.....	49
3. LIETUVOS PF DALYVIŲ LŪKESČIŲ IDENTIFIKAVIMAS IR ANALIZĖ	52
3.1. Antros pakopos PF dalyvių ir kaupimo pobūdžio charakterizavimas	52
3.2. PF vartotojų lūkesčius sąlygojantys veiksniai	56
3.3. Pensijų fondų dalyvių lūkesčių įvertinimas.....	60
3.3.1. Kaupimo grąžos lūkesčių skirtingais laikotarpiais palyginimas.....	60
3.3.2. Kaupimo mokesčių poveikis būsimos pensijos lūkesčiams	64
3.3.3. Informacijos pakankamumo apie kaupimo grąžą poveikis lūkesčiams	67
3.4. Pensijų fondų vartotojų lūkesčių pasitvirtinimo įvertinimas.....	70
3.4.1. PF dalyvių lūkesčių atitikimas kaupimo rezultatams	70
3.4.2. Lūkesčių kaita ir pateisinimas laiko požiūriu	73
3.5. Pensijų fondų dalyvių lūkesčių atotrūkio mažinimo būdai	79
IŠVADOS	83
ŽODYNAS	85
LITERATŪRA	86
PRIEDAI	93

IVADAS

Aktualumas. Lūkesčių vertinimas siejamas su vartotojų elgsenos ypatybėmis, pasireiškiančiomis vartotojų pasitenkinimo ar suvokiamos kokybės nagrinėjimais. Todėl pateikiamos vertės ir lūkesčių santykis nemaža dalimi priklauso nuo asmeninių vartotojo charakteristikų. Taip pat svarbus ir išorės veiksnių poveikis – ekonominės, socialinės, politinės ir kt. permainos persipina tarpusavyje, lygiagrečiai darydamos poveikį vartotojų lūkesčiams.

Šis aspektas reikšmingas tuo, jog vartotojas priimdamas sprendimą pasirinkti tam tikrą produktą ar paslaugą, dažniausiai iš anksto stengiasi įsivaizduoti, kokia bus gaminio teikiama nauda arba koks bus galutinis paslaugos rezultatas. Pateisinti lūkesčiai lemia ne tik vartotojo pasitenkinimą, bet ir jo elgseną bei apsisprendimą vartoti ateityje.

Vartotojų lūkesčių vertinimas aktualus ir privačių pensijų fondų atveju, kurių veikla nemaža dalimi priklauso nuo aplinkos veiksnių, formuojančių vis naujus iššūkius. Prieš kelis metus privačios pensijų kaupimo bendrovės pradėjo veikti ir Lietuvoje, sudariusios sąlygas susiformuoti pensijų kaupimui dviejų savanoriškų pensijų fondų pakopų lygiuose.

Naujoji pensijų sistema pritraukė didžiąją dalį dirbančių šalies gyventojų, tačiau šiandieninė situacija rodo, jog ne visiems pensijų fondams (PF) sekasi vienodai – nepalankiai svyravo investicinės gražos lygis, dalyviai keitė fondus bei jų valdytojus. Vadinasi, keitėsi šios specifinės paslaugos vartotojų lūkesčiai, kuriems nemažą poveikį darė kaupimo bendrovių pateikiama informacija apie tikėtiną investicijų gražą. Susidarė klaidingas įvaizdis, koku laipsniu šie lūkesčiai gali būti pateisinti. Todėl kaupimo dalyvių lūkesčių įvertinimas, leistų pateikti paslaugą, kurios realūs kaupimo rezultatai, kaip galima tiksliau atitiktų lauktąją vertę. Tai užtikrintų privačių PF veiklos tęstinumą ir populiarumą, kuris priklauso nuo dalyvių suvokiamo bei laukiamo išmokų dydžio išėjus į pensiją.

Ištirtumas. Dažniausiai dėmesį vartotojų lūkesčių nagrinėjimui skiria užsienio šalių autoriai, pateikdami galimus lūkesčių vertinimo lygmenis (J. Walker; J. Baker; J. Santos; J. Boote), sąveiką su aplinkos veiksniais (R. W. Coye; V. A. Zeithaml), lūkesčių svarbą teikiant paslaugas bei vertinant jų kokybę (C. Johnson; B. P. Mathews; J. Wirtz; J. E.G. Bateson). Siejant lūkesčius su pensijų fondų veikla, galima paminėti L. Leventhal, P. Kangis, V. Passa, K. E. Clow ir kt. autorių darbus, kuriose nagrinėjami bankinių paslaugų bei pagyvenusių vartotojų grupių lūkesčiai.

Būtina pabrėžti, jog pensijų fondų veikla ne kartą buvo nagrinėjama lygiagrečiai su besikeičiančiais Lietuvos ir pasaulio ekonominiais, socialiniais, demografiniais procesais (E. Leščinskienė; A. Sakalas; B. H. Casey; E. Fultz). Be to, bendru požiūriu nemažai nagrinėti pensijų sistemų bei fondų veikimo principai (R. Lazutka; P. Gylys; N. Barr, R. L. Brown). Taip pat pensijų fondai buvo analizuojami ir kaupimo gražos aspektu (A. Tamulis, V. Vaškelaitis; A. Bartkus).

Tačiau išvardintų lietuvių autorių tyrinėjimai neretai apsiriboja pagrindinių pensijų fondų veiklos principų pažintiniu nagrinėjimu, visiškai neskiriamas dėmesys pensijų fondų rinkodaros aspektams. Be to, fondų dalyvių apsisprendimas įsitraukti į privatų pensijos kaupimą, dažniausiai analizuojamas sudarytų sutarčių skaičiumi, nesigilinant į nuodugnesnes vartotojų tyrinėjimų galimybes. Todėl galima teigti, jog pensijų fondų vartotojų lūkesčių tema dar nebuvo analizuota. Apskritai, Lietuvoje vartotojų lūkesčių klausimas beveik nenagrinėjamas.

Naujumas. Pensijų fondai nagrinėjami rinkodariniu požiūriu – siekiama sukurti modelį, pagal kurį būtų galima įvertinti vartotojų lūkesčius. Tokia analizė leis pamatyti, kaip PF veiklą vertina patys vartotojai, ko jie tikisi iš esamos sistemos, ir kokie veiksniai apsprendžia jų lūkesčių pasikeitimą.

Problema: PF kaupimo bendrovių veiksmai sąlygoja vartotojų lūkesčių ir kaupimo rezultato atotrūkio atsiradimą, kuris kelia grėsmę visai pensijų reformai.

Darbo objektas: Lietuvos pensijų fondų vartotojų lūkesčiai.

Darbo tikslas: remiantis suformuotu lūkesčių nagrinėjimo modeliu, įvertinti Lietuvos pensijų fondų vartotojų lūkesčius ir jų atotrūkio su kaupimo rezultatais mažinimo būdus.

Darbo uždaviniai:

1. Išnagrinėti vartotojų lūkesčių sampratą, poveikį vartotojų elgsenai, paslaugos kokybės suvokimui ir vartotojų pasitenkinimui.
2. Įvertinti veiksnius darančius poveikį lūkesčių formavimuisi ir dinamiškumui.
3. Išnagrinėti skirtingus vartotojų lūkesčių vertinimo modelius.
4. Išanalizuoti Lietuvos pensijų fondų veikimo principus, pritaikant juos vartotojų lūkesčių vertinimo modelio suformavimui.
5. Įvertinti Lietuvos pensijų fondų vartotojų lūkesčius.
6. Pasūlyti pensijų fondų dalyvių lūkesčių ir kaupimo rezultato atotrūkio mažinimo būdus.

Darbo tyrimo metodai: atskirų autorių mokslinių straipsnių, teisės aktų, statistinių duomenų analizė ir apibendrinimas, anketinės apklausos atlikimas, skaičiavimo rezultatų grupavimas bei grafinis interpretavimas. Rašant darbą remiamasi lietuvių autorių ir užsienio mokslininkų darbais, kurie leidžia sugretinti atskirų šalių praktinę patirtį nagrinėjant lūkesčius ir pritaikyti ją Lietuvos pensijų fondų vartotojų analizei. Naudojami šaltiniai padės išanalizuoti nagrinėjamą temą tiek teoriniame, tiek praktiniame lygmenyse. Matematiniams skaičiavimams, statistinių duomenų bei anketinės apklausos rezultatų apdorojimui naudojamos kompiuterinės programos „SPSS“ ir „MS Excel“.

Darbo hipotezės:

1. Kaupimo bendrovės įvaizdis buvo vienas iš pagrindinių veiksnių, turėjusių poveikį fondo pasirinkimui ir lūkesčių susiformavimui.

2. Pensijos kaupimo gražos lūkesčiai yra mažesni pas tuos dalyvius, kurie dažniau domisi PF veikla.
3. Vyrai didesnės gražos lūkesčius sieja su rizikingesniais fondais, o moterys – su konservatyvesniais.
4. Kuo rizikingesnis kaupimas, tuo daugiau dalyvių tikisi, jog privačiai kauptos lėšos sudarys didesnę visos pensijos dalį.
5. Fondų valdytojai nesugebėjo pateisinti PF dalyvių lūkesčių, kurie siejami su paslaugos patikimumu bei rezultato garantavimo kriterijais.

Darbo struktūra: pirmoje darbo dalyje aptariama lūkesčių samprata skirtinguose moksliniuose kontekstuose. Dėmesys koncentruojamas rinkodariniam vartotojų lūkesčių nagrinėjimui. Įvertinamas lūkesčių poveikis vartotojų elgsenai, kokybės suvokimui, pasitenkinimui, o taip pat nagrinėjama, kaip formuojami lūkesčiai paslaugos teikimo metu. Be to, analizuojami lūkesčius formuojantys veiksniai bei vertinimo modeliai. Tai leidžia išnagrinėti lūkesčių struktūrą kompleksiniu požiūriu.

Antroje dalyje, analizuojami pensijų fondų veikimo principai, finansavimo bei kaupimo ypatumai. Atsiranda galimybė išskirti šios specifinės paslaugos – pensijų kaupimo fonduose – esminius bruožus ir susieti juos su lūkesčių vertinimu. Lūkesčių bei pensijų fondų veiklos ypatybių pagrindu, suformuojamas Lietuvos pensijų fondų vartotojų lūkesčių vertinimo modelis. Modelyje išskiriami kriterijai bei ryšiai tarp jų, lemiantys vartotojų lūkesčių pasikeitimus. Pagal tai sudaromas anketinės apklausos klausimynas, aprašomas tyrimo planas.

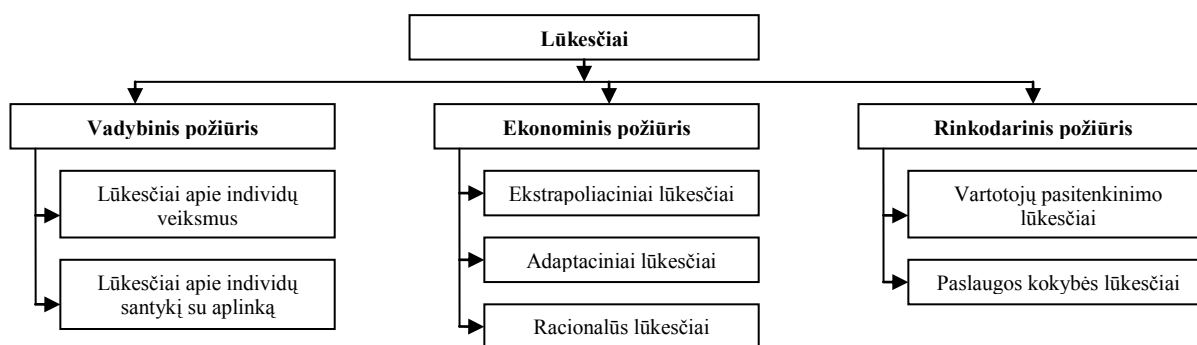
Trečioje dalyje, remiantis atliktos anketinės apklausos duomenų analize, identifikuojami PF vartotojų lūkesčiai, jų pokyčiai laiko požiūriu bei veiksniai lemiantys lūkesčių pokyčius. Dalyvių lūkesčių tendencijos pagrindžiamos oficialia PF veiklos statistika, nustatomi priklausomybės ryšiai ir įvertinamos iškeltos hipotezės. Taip pat pasiūlomi pensijų fondų vartotojų lūkesčių ir kaupimo rezultatų atotrūkio mažinimo būdai.

1. LŪKESČIŲ DEFINICIJA, NAGRINĖJIMO BŪDAI IR MODELIAI

1.1. Lūkesčių samprata skirtinguose moksliniuose kontekstuose

Kasdieniniame vartojime lūkesčiais išreiškiama tai, ką asmuo nori gauti ar patirti, įsigydamas konkrečią prekę ar paslaugą. Nesistengiama įvertinti lūkesčių susidarymo aplinkybių, jų struktūros ar poveikio veiksnių. Tokia samprata, nagrinėjant vartotojų lūkesčius, yra ganėtinai siaura ir supaprastinta, ją būtina praplėsti.

Pabrėžtina, jog mokslininkai lūkesčius interpretuoja nevienodai. Sąvokos skirtumus lemia lūkesčių nagrinėjimo kontekstas. Todėl lūkesčių sampratas galima klasifikuoti ir nagrinėti pagal mokslines sritis – išskiriamos vadybinė, ekonominė ir rinkodarinė lūkesčių prasmės (žr. 1 pav.).



1 pav. Lūkesčių samprata skirtinguose moksliniuose kontekstuose.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis R. W. Coye (2004), M. G. Harvey ir kt. (2007), G. W. Evans ir kt. (2001).

Iš 1 paveiklo matyti, jog lūkesčiai *vadybiniu požiūriu* suprantami dvejopai (Coye R. W., 2004):

1. Lūkesčiai – tai subjektyvi tikimybė, jog individų elgesį, veiksmus ir jų tarpusavio santykius lydės tam tikras rezultatas ar pasekmės.
2. Lūkesčiai įvardijami kaip asmens įsitikinimai apie esamų būsenų ar įvykių pasikeitimus ateityje. Į šią sąvoką įtraukiamas ne vien tik individų elgesys, greta atsiranda ryšys su aplinkoje vykstančiais pasikeitimais.

Lūkesčiai vadybiniu požiūriu nėra plačiai nagrinėjami, tačiau jų kitimas priklauso nuo subjektyvių individo vertinimo kriterijų. Tiek individo elgsena ir pokyčiai aplinkoje, tiek lūkesčiai yra dinamiški ir kartais nenuspėjami. Todėl vadybinis požiūris akcentuoja lūkesčių valdymo būtinumą.

Lūkesčiai *ekonominiu požiūriu* – tai prognozė bei nuomonė apie būsimas kainas, pardavimų pajamas, mokesčius ir kt. ekonominius kintamuosius, kurie daro įtaką vartotojų sprendimams (Evans G. W., Honkapohja S., 2001). Dėl to atsiranda tarpusavio sąveika – lūkesčiai daro poveikį ekonomikos raidai, o ekonomikos raida daro poveikį lūkesčiams. Skirtingai nei vadybiniame kontekste, orientuojamasi ne tik į individų elgseną, bet į ekonominių procesų visumą.

Kiek platesniu aspektu lūkesčius nagrinėja M. G. Harvey ir kt. (2007), G. W. Evans, S. Honkapohja (2001) bei N. Harvey ir kt. (1994). Autoriai formuoja kompleksinį požiūrį į lūkesčius, sieja juos su individualiu vartotojų suvokimu. Todėl lūkesčiai skirstomi ne į kategorijas, bet jungiami į nuoseklią priklausomybę – anksčiau einantis požiūris yra vėlesniojo pagrindas. Išskiriami trys lūkesčių lygiai:

1. *Ekstrapoliaciniai lūkesčiai* – tai lūkesčiai, kuriuos asmenys suformuoja remdamiesi praeities patirtimi.
2. *Adaptaciniai lūkesčiai* – ši lūkesčių koncepcija paremta patirties įvertinimu ir jos pritaikymu specifinėje situacijoje.
3. *Racionalūs lūkesčiai* – vartotojų lūkesčių susiformavimą lemia ne tik praeities patirties interpretavimas, bet ir informacija gaunama iš aplinkos.

Vadinasi, racionaliuoju lūkesčių sąvoka apima ekstrapoliacinius ir adaptacinius lūkesčius, todėl ūkio subjektai formuoja lūkesčius, remiantis praeities patyrimu, žiniomis ar specialistų komentarais. Lūkesčiai lemia ekonomikos dalyvių sprendimus, t.y. vartotojų pasirinkimus, rinkos kainas bei bendrą ekonominės veiklos lygį šalyje (Evans G. W., Honkapohja S., 2001).

Rinkodariniu požiūriu susiduriama su gausiausia lūkesčių sąvokos interpretavimo įvairove. Lūkesčių terminas rinkodaros moksle paminėtas XX a. pradžioje, atliekant vartotojų elgsenos tyrinėjimus, kurių pagrindu sukurta lūkesčių teorija. Joje lūkesčiai suprantami kaip individų mokymasis priimti arba atmesti potencialias jų veiksmų pasekmes. Daroma prielaida, jog lūkesčiai pagrįsti subjektyvia vartotojų elgsena. Taip atsiranda vartotojų lūkesčių terminas, kuris vėlesnių mokslininkų darbuose įgavo platų nagrinėjimo pobūdį (žr. 1 lentelę).

1 lentelė. Vartotojų lūkesčių sampratos palyginimas rinkodaros kontekste

Autoriai	Vartotojų lūkesčių samprata
C. Gronross, 2001; R. E. Miller ir kt., 2008; A. M. Dean, 2004.	Vartotojų lūkesčiai priklauso nuo jų poreikių, komunikacijos, praeities patirties bei tiesioginio bendravimo su kitais vartotojais.
K. E. Clow ir kt., 1995; C. P. Bebeko, 2000.	Lūkesčiai siejami su vartotojų pasitenkinimu ir paslaugos kokybe. Tai standartas, pagrįstas išankstiniu požiūriu ir tradiciniu rinkodaros kompleksu.
S. Yoon ir kt., 2000; P. Kangis ir kt., 1997; H. Y. Ha ir kt., 2008.	Lūkesčius lemia organizacijos įvaizdis, techniniai atributai, bendravimas su vartotojais, patirtis praeityje. Lūkesčiai padeda įvertinti vartotojų pasitenkinimą ir paslaugos kokybę.
M. Laroche ir kt., 2004; J. W. Licata ir kt., 2008; K. Q. Pham ir kt., 2006.	Lūkesčiai siejami su paslaugos kokybe. Išskiriami du lūkesčių lygiai: „Bus“ lūkesčiai – tai, kas įvyks kitą kartą teikiant paslaugą. „Turėtų būti“ lūkesčiai – numatoma, kas turėtų įvykti kitą kartą teikiant paslaugą.
S. B. Sachdev ir kt., 2002; A. C. Chen ir kt., 2008; L. Leventhal, 2008.	Lūkesčiai nagrinėjami kaip vartotojų pasitenkinimo standartai: Idealus standartas – subjektyvi, aukščiausio lygio norma. Santykių standartas – remiasi vartotojų patirtimi, bendraujant su paslaugos teikėju. Epizodo standartas – standartas pritaikytas tam tikrai situacijai.
J. Santos ir kt., 2003; J. Walker ir kt., 2000; T. Conway ir kt. 1997.	Lūkesčiai nagrinėjami paslaugos kokybės požiūriu: Troškstama paslauga – tam tikras paslaugos kokybės lygis, kurį vartotojai tikisi gauti. Numatyta paslauga – paslauga, kurią vartotojai gauna. Priimtina paslauga – žemiausias paslaugos kokybės lygis, kurį vartotojai priims.

Šaltinis: sudaryta autoriaus.

Iš 1 lentelės matyti, jog skirtingi autoriai pabrėžia vis kitas lūkesčių ypatybes – nuo realistinių vertinimų (Yoon S., Kim J., 2000) ar patirtimi pagrįstų normų (Ha H. Y., Janda S., 2008) iki subjektyvių įsitikinimų; nuo idealaus standarto (Sachdev S. B., Verma H. V., 2002; Chen A. C ir kt., 2008) ar noro (Johnson C., Mathews B. P., 1997) iki minimalios toleruojamos ribos (Clow K. E. ir kt., 1997; Zeithaml V. A. ir kt., 1993). Taip pat, galima teigti, jog mokslininkai nevienodai interpretuoja lūkesčių struktūrą bei lūkesčius lemiančius veiksnius. R. W. Coye (2004) lūkesčius tapatina su palyginamąją funkcija tarp vartotojo tikėtinos ir gautos paslaugos – akcentuojama individo elgsenos svarba, subjektyvūs sprendimai. J. W. Licata ir kt. (2008) lūkesčius vertina lygmenimis, kurie keičiasi laiko požiūriu. Tačiau daugelis autorių sutaria, kad lūkesčiai gali būti nagrinėjami paslaugų kokybės bei vartotojų pasitenkinimo požiūriais. Vadinasi, lūkesčiai nemaža dalimi remiasi vartotojo subjektyviu vertinimu – viskas priklauso nuo konkrečios situacijos ir individo veiksmų.

Apibendrinant galima teigti, jog dėl plataus nagrinėjimo konteksto, lūkesčiai suprantami skirtingai – tai tam tikri numatymai, normos ar troškimai. Rinkodariniu požiūriu lūkesčiai dažniausiai tapatinami su vartotoju ir jo elgsena, kuri pritaikoma konkrečiai situacijai, atsižvelgiant į patirtį ir gaunamą informaciją iš aplinkos. Tai leidžia daryti prielaidą, kad vartotojai iš anksto suformuoja kokybės ar pasitenkinimo standartus apie būsenų pasikeitimus. Taigi vartotojų lūkesčiai – tai subjektyvus, įsivaizduojamas ateities rezultatas, priklausantis nuo aplinkos veiksnių pokyčių ir vartotojo elgsenos. Todėl vartotojų elgsenos ir lūkesčių santykis taip pat privalo būti įvertintas.

1.2. Lūkesčių svarbumo vartotojų elgsenai ir paslaugų teikimui vertinimas

1.2.1. Lūkesčių įtaka vartotojų elgsenai

Lūkesčius galima suprasti kaip vieną iš svarbiausių elementų, darantį poveikį vartotojų sprendimui pirkti, jų elgsenai po pirkimo. Tačiau moksliniuose straipsniuose dažniausiai nagrinėjama lūkesčių palyginamoji funkcija, t.y. bandoma nustatyti ar lūkesčiai pasitvirtino. Pakankamai nedaug tyrimų atlikta nagrinėjant lūkesčius įtakojančius veiksnius ir priežastinius ryšius, kurie lemia vartotojų priimamus sprendimus.

R. E. Miller ir kt. (2008) teigia, kad atskirų vartotojų lūkesčiai neretai yra ignoruojami, nes nauda, kurią jie tikisi gauti yra per didelė. J. Ojasalo (2001) argumentuoja, jog problema slypi vartotojuose, kurie patys ne visada turi aiškų supratimą, kokie yra jų lūkesčiai ir kaip jie turėtų būti pateisinti. Pagal šią prielaidą vartotojai – tai neišreikštų bei neapibrėžtų lūkesčių formuotojai. Išskyla du klausimai: ar vartotojų lūkesčiai pasižymi nuoseklumu, ir ar vartotojų lūkesčiai nėra per dideli.

Vartotojų lūkesčių laipsnis įvertinamas empiriniais skaičiavimais. Tačiau vartotojų elgsenos ir lūkesčių nuoseklumą galima atskleisti, nagrinėjant atskirų mokslininkų darbus.

Mokslininkai (Groth J. C., Dye R. T., 1999) pastebėjo, kad vartotojo lūkesčiai stipriai priklauso nuo išorinių veiksnių (socialinės klasės, įtakos grupės ir pan.), pastoviai darančių poveikį aplinkos suvokimui ir interpretavimui. Todėl lūkesčių atsiradimas grindžiamas vartotojo priimamais sprendimais. H. R. Yen ir kt. (2004) akcentuoja, jog vartotojai formuoja lūkesčius ir stengiasi suvokti aplinką savarankiškai, be kitų asmenų ar jų grupių įsikišimo. Vadinasi, aplinkos suvokimo tikslumas lemia tai, kaip vartotojų priimti sprendimai pateisins jų lūkesčius. Dėl to lūkesčių palyginimo ir vertinimo procesas įtraukiamas į visus vartotojo elgsenos etapus – poreikių atsiradimą, informacijos rinkimą ir įvertinimą, pirkimą bei elgseną po pirkimo.

Poreikio atsiradimas. M. Laroche ir kt. (2004), A. S. Mattila, J. Wirtz (2006) vartotojų poreikių atsiradimą sieja su lūkesčiais, kurie pasireiškia kaip individo emocinė reakcija į aplinkybių pokyčius. Šių lūkesčių pagrindu išskiriamos trys poreikių grupės:

- Poreikiai kylantys iš asmeninių reakcijų.
- Poreikiai atsirandantys iš kitų asmenų atsako į aplinkos poveikį.
- Poreikiai apriboti normomis, taisyklėmis ir standartais.

Informacijos rinkimas. J. Walker, J. Baker (2000), T. H. Ho ir kt. (2004) kalbėdami apie paslaugos kokybę, akcentuoja, kad lūkesčiai sukuria palyginamąjį standartą, pagal kurį vertinami teikėjo sugebėjimai įvykdyti įsipareigojimus. Šio standarto pagrindimui, vartotojai neretai ieško informacijos apie teikėją ar jo paslaugą. Todėl G. Mathur ir kt. (2008) pabrėžia informacijos rinkimo ir suvokimo skirtingumus:

- Kiekvienas vartotojas tą pačią situaciją gali suvokti skirtingai.
- Suvoktai situacijai suteikiamos skirtingos reikšmės.

Vadinasi lūkesčių susiformavimas pagrįstas ne tik informacijos kaupimu, bet ir jos atsirinkimu, struktūrizavimu bei interpretavimu. Šių procesų dėka atskiri patyrimai ir pojūčiai tampa lūkesčiais.

Informacijos vertinimas. C. Johson, B. P. Mathews (1997), K. E. Clow ir kt. (1997) teigimu, vartotojas formuoja lūkesčius, įvertindamas dviejų tipų informaciją: dabartinę (paremta praeities patirtimi) ir numatomą (nežinoma iki tam tikro ateities laikotarpio). Todėl R. J. Coye (2004), J. Wirtz, J. E. G. Bateson (1999) pateikia kelis informacijos, susijusios su lūkesčiais, vertinimo būdus:

- *Aprašomasis būdas* – tai tiesioginiai stebėjimai ar patirtis. Aprašomasis vertinimas laikomas „asmeninės patirties rezultatu“, tiksliai atspindintis individų stebimus įvykius.
- *Palyginimo būdas* – informacijos, gautos iš aplinkos šaltinių, palyginimas. Informacijos palyginimu nusakomas ryšys tarp objekto (pvz., lėktuvo atvykimas) ir jo požymio (atvykimas laiku), kurį pateikia šaltinis.

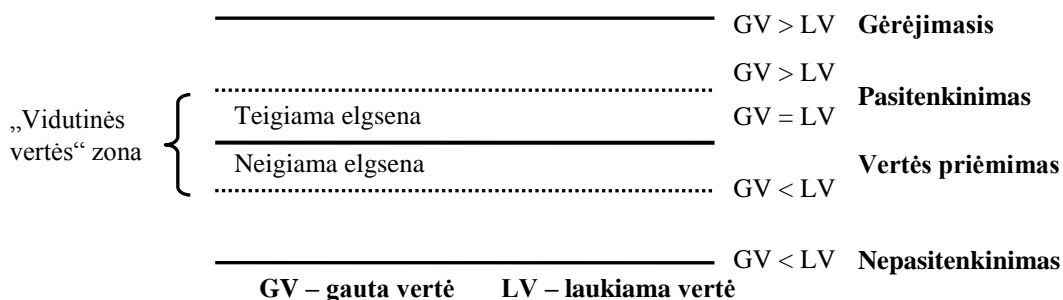
- *Loginių išvadų būdas* – informacija vertinama analizuojant ir darant išvadas apie tam tikrus procesus tarp objekto ir jo požymių, pasireiškusių ankstesnių stebėjimų metu.

Taigi lūkesčių suformavimas, remiantis informacijos vertinimu, leidžia vartotojui susieti tam tikrus objektus ar įvykius (pvz., paslauga) su tų objektų požymiais (pvz., paslaugos teikimo aplinkybės, laikas, svarbumas ir kt.) ir numatyti būsimos patirties alternatyvas.

Sprendimas pirkti. J. L. M. Tam (2007) lūkesčius sieja su vartotojo pirkimo sprendimo priėmimu. Šiuo atveju lūkesčių struktūra susideda iš emocinių paskatinimų, dviprasmybių bei neapibrėžtumų. Toks modelis leidžia sugretinti lūkesčius su vartotojo sąmonės aktyvumu bei žinojimo laipsniu. Atsižvelgiant į tai, lūkesčiai skirstomi:

- *Aktyvūs lūkesčiai* yra tie, apie kuriuos vartotojas sąmoningai galvoja, ir jie gali daryti poveikį paslaugos pirkimo metu. Pavyzdžiui, palūkanos už indėlį yra lengvai identifikuojamos ir palyginamos. Banko klientas žino šią informaciją ir gali ją aktyviai apdoroti, kad nustatytų laukiamą sugrąžintą pinigų sumą.
- *Pasyvių lūkesčių* vartotojas sąmoningai nežino. Jie egzistuoja atmintyje kaip ilgalaikiai „teisingi įsitikinimai“ ir nėra analizuojami, kol nesuabejojama jų teisingumu. Pavyzdžiui, klientai yra įsitikinę, jog seifas banke apsaugos jų vertybes.

Elgsena po pirkimo. J. Santos, J. Boote (2003), nagrinėdami vartotojų elgsenos ir lūkesčių santykį, akcentuoja elgsenos po pirkimo svarbumą. Autoriai teigia, jog elgsena po pirkimo atspindi kaip buvo pateisinti vartotojo lūkesčiai. Žinoma, subjektyvus individo pažinimas ir supratimas gali sąlygoti įvairias elgsenos kombinacijas (žr. 2 pav.).



2 pav. Vartotojų elgsenos ir lūkesčių pateisinimo priklausomybė.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis J. Santos, J. Boote (2003).

Iš 2 paveikslo matyti, kad jei suteikta paslauga viršija lūkesčius, vartotojas jaučia pasigerėjimą, o jei lūkesčiai viršija suteiktos paslaugos rezultatą, jaučiamas nepasitenkinimas. Tačiau vartotojo pasitenkinimo ir vertės priėmimo būsenos, kurios varijuoja „vidutinės vertės“ zonoje, gali nesukelti jokių vartotojo „atsakomųjų“ veiksmų (abejingumo būseną). Svarbu ir tai, jog kuo aukštesni pradiniai lūkesčiai, tuo sudėtingiau ateityje bus patenkinti vartotojo poreikiai.

Taigi kiekvienas vartotojas įsigydamas prekę ar paslaugą, susiduria su lūkesčių vertinimo būtinybe. Todėl vartotojų lūkesčių pasiteisinimas priklauso nuo aplinkos suvokimo tikslumo,

informacijos interpretavimo, apibendrinimo, įvertinimo ir priimamų sprendimų, t.y. vartotojų elgsenos. Vadinasi, lūkesčiai yra neatsiejama vartotojų elgsenos dalis. Esamu laiku pateisinti lūkesčiai, gali ateityje virsti abejone, psichologiniu nepasitenkinimu ir pakitusia elgsena. Todėl lūkesčių pateisinimas lemia ne tik vartotojo pasitenkinimo lygį, bet ir apsisprendimą vartoti ateityje. Be to, lūkesčių pateisinimas ypač aktualus nagrinėjant paslaugų teikimo ypatybes.

1.2.2. Paslaugų specifiškumo poveikis lūkesčių vertinimui

Paslaugų savybės ne kartą buvo nagrinėtos mokslinėje literatūroje (Coye R. W., 2004; Licata J. W. ir kt. 2008; Santos J., Boote J., 2003). Lūkesčiai neretai įvardijami kaip vienas esminių paslaugos teikimo elementų. Be to, rinkodariniu požiūriu, lūkesčiai vertinami paslaugos kokybės bei vartotojų pasitenkinimo kontekstuose. Iškyla klausimas, kodėl toks didelis dėmesys koncentruojamas būtent į paslaugų sritį. S. Lagrosen, Y. Lagrosen (2003), A. M. Dean (2004) teigia, jog lūkesčių nagrinėjimo esmė paslaugų sferoje pasireiškia per santykį tarp paslaugos savybių bei vertės vartotojui kūrimą.

Kriterijai, kurie apibūdina paslaugos vertę ar kokybę, skiriasi nuo kriterijų taikomų materialioms prekėms. Šiuo požiūriu paslaugos pasirinkimas priklauso nuo jos savybių įvertinimo. C. P. Bebko (2000), pabrėždamas paslaugos ir lūkesčių santykį, išskiria keturias pagrindines paslaugų savybes:

Neapčiuopiamumas. Vartotojai paslaugos lūkesčius dažniausiai formuoja neturėdami jokio aiškaus apibrėžtumo, kaip paslauga bus iš tikrųjų pateikta. Todėl nėra galimybės išankstiniam paslaugų palyginimui ir įvertinimui fizinėmis charakteristikomis. Vartotojas iš pradžių turi gauti paslaugą, kad suvoktų jos vertę (Groth J. C., Dye R. T., 1999; Ho T. H. ir kt., 2004). Nemažą reikšmę lemia kainos veiksnys, kuris kartu su neapčiuopiamumu parodo, ko galima tikėtis iš vienodų paslaugų mokant skirtingą kainą (Kangis P., Passa V., 1997; Clow K. E. ir kt., 1997).

Kintamumas. Išankstinis paslaugos požymių įvertinimo sudėtingumas gali sąlygoti skirtumų atsiradimą tarp vartotojų suvokiamų pageidavimų (lūkesčių) bei gautos paslaugos. Todėl kuo didesnis netikrumas egzistuoja prieš renkant paslaugą, tuo didesnė tikimybė, jog pokytis tarp lūkesčių ir pateiktos paslaugos bus didesnis. Be to, paslaugos teikimo lankstumą bei vartotojų lūkesčius apsprendžia paslaugos teikimo laikas (Groth J. C., Dye R. T., 1999). Skiriamos trumpalaikės (pvz., skrydis lėktuvu) ir ilgalaikės (pvz., pensijų fondai) paslaugos.

Nedalomumas ir negalėjimas saugoti. Dauguma paslaugų yra negražintinos, nes jos pasižymi nepačiuopiamumu, jų neįmanoma pakartotinai patirti ir išsaugoti. Todėl netinkamas paslaugos pateikimas neigiamai paveikia vartotojų elgseną po pirkimo (Conway T., Willcocks S., 1997).

Suasmeninimas. Vartotojai linkę suasmeninti jiems teikiamą paslaugą, todėl, kad ji suprantama kaip asmeninė patirtis, nei kaip tam tikras procesas ar objektas (Bebko C. P., 2000). Todėl suvokiami vartotojų lūkesčiai yra formuojami asmeniniais įsitikinimais, patirtimi, gebėjimu naudotis įvairiais informaciniais šaltiniais bei bendraujant su kitais žmonėmis.

Aptartų ypatybių pagrindu, R. W. Coye (2004), C. Parker ir kt. (2001) teigia, jog lūkesčiai paslaugoms, skiriasi nuo lūkesčių materialiams gaminiais. Fizinė savybių trūkumas apsunkina lūkesčių ir paslaugų kokybės vertinimą, todėl vartotojai vadovaujasi išankstine „pažintinio scenarijaus“ koncepcija. Be to, paslaugos tarpusavyje skiriasi jų savybių pasireiškimo laipsniu, svarbumu tam tikroje situacijoje. Todėl mokslininkai savo nagrinėjimuose vartotojų lūkesčius grindžia skirtingomis paslaugų savybėmis (žr. 2 lentelę).

2 lentelė. Lūkesčių nagrinėjimas skirtingose paslaugose

Autoriai	Nagrinėjimo sritis	Esminiai nagrinėjimo bruožai
T. Conway, S. Willcocks (1997)	Sveikatos priežiūra	Lūkesčiai pateisinami, jei pacientas lieka patenkintas gydymo procesu. Svarbūs kriterijai: darbuotojų profesionalumas, moderni įranga, patikimumas, dėmesingumas, pasiruošimas reaguoti, informatyvumas.
J. Walker, J. Baker (2000)	Sveikatingumo klubai	Siekama įvertinti, su kuriais paslaugos elementais vartotojai sieja savo lūkesčius. Svarbiausi elementai: įranga ir profesionalus personalas.
A. M. Dean (2004)	Informacija telefonu	Analizuojama, kokių priemonių reikia, siekiant pateisinti vartotojų lūkesčius, skubiai ieškančius informacijos. Lūkesčiai pateisinami dėka: operatyvumo, informacijos aktualumo, automatizuoto aptarnavimo sistemų.
R. W. Coye (2004)	Skrydžių paslaugos	Vartotojas vertina paslaugą remdamasis įsitikinimais ir jų palyginimu su ankstesne patirtimi.
J. L. M. Tam (2007)	Finansinės paslaugos	Finansinių paslaugų teikimas priklauso nuo vartotojo žinių, suvokimo bei įsitraukimo laipsnio.
L. Leventhal (2008)	Priežiūra senatvėje	Vertinama, kuo priežiūros senatvėje paslaugos skiriasi nuo kitų paslaugų, ir kaip patenkinami vartotojų lūkesčiai. Apsižvelgiama į: darbuotojų kompetenciją, žinias, sąžiningumą, dėmesingumą ir administravimą.
J. W. Licata (2008)	Aukštasis mokslas	Paslauga keičiasi laike ir yra „pakopiška“ (mokymo procesas vyksta kelis metus). Todėl lūkesčiai siejami su kitų studentų atsiliepimais, asmenine motyvacija bei paslaugos pateikimu ankstesnėse „pakopose“.

Šaltinis: sudaryta autoriaus.

Iš 2 lentelės matyti, jog paslaugų įvairumas sukuria specifines situacijas, kuriose susiformuoja vartotojų lūkesčiai. Vadinasi, lūkesčių įvertinimui nepakanka atsižvelgti vien į pagrindines savybes (pvz., neapčiuopiamumas), kuriomis pasižymi dauguma paslaugų. Pavyzdžiui, negalima gretinti finansinių, sveikatos priežiūros ar skrydžių paslaugų vartotojų lūkesčių formavimosi kriterijų. Visų pirma, todėl, jog skiriasi lūkesčių objektas – finansinis turtas, sveikata ar atvykimas laiku. Antra, skiriasi rizika (koks bus paslaugos rezultatas), kurią vartotojas prisiima, formuodamas lūkesčius. Trečia, skirtingi kokybės bei vartotojo pasitenkinimo vertinimo kriterijai. Vadinasi, lūkesčių vertinimas reikalauja atskiros, detalios tam tikro atvejo analizės, identifikuojant veiksnius darančius poveikį konkrečios paslaugos lūkesčių atsiradimui.

Svarbu atkreipti dėmesį, kad lūkesčių vertinimas dažnai siejamas su kokybe bei aplinka, kurioje teikiama paslauga. Dėl sunkaus paslaugų vertinimo materialia išraiška, lūkesčius tenka gretinti su

teikėjo sugebėjimais užtikrinti nuoseklų paslaugos įgyvendinimą (Kang G. D., James J., 2004). Žinoma, kokybės kriterijai lūkesčių kontekste skiriasi priklausomai nuo paslaugos specifiškumo (žr. 3 lentelę).

3 lentelė. Paslaugų kokybės kriterijai sąlygojantys lūkesčių susiformavimą

Autorius (metai)	A. Seth, K. Momaya, H. M. Gupta (2008)	N. Johns, A. Howard (1998)	A. C. Chen, Y. Chang, F. C. Fan (2008)	M. Kumar, F. T. Kee ir kt. (2009)	K.B.Gagliano, J. Hathcote (1994)	R. E. Miller ir kt. (2008)
Nagrinėjimo sritis	Mobilus telefono ryšys	Maitinimo įstaigos	Aukštasis mokslas	Bankai	Drabužių siuvimas	Informacinės sistemos
Kriterijai	Patikimumas	Fizinė kokybė	Garantavimas	Aptarnavimo kokybė	Užsakymo įgyvendinimas	Patikimumas
	Reagavimas	Personalo kokybė	Patikimumas	Proceso kokybė	Sumanumas	Struktūra
	Garantavimas	Bendravimo kokybė	Reagavimas	Pateikimo kokybė	Atlikimas laiku	Garantija
	Dėmesingumas	Proceso kokybė	Pasiekiamumas	---	Personalo bendravimas	Sudėtingumas
	Apčiuopiamumas	Pateikimo kokybė	Vartotojo pažinimas	---	Problemos sprendimas	Saugumas
	---	---	Apčiuopiamumas	---	Patogumas	---

Šaltinis: sudaryta autoriaus.

Iš 3 lentelės matyti, jog paslaugos savybių pasireiškimas ir jų svarbumas bendrame kokybės kontekste priklauso nuo to, kokią apčiuopiamą naudą gauna vartotojas. Jei paslaugos metu nesuteikiamas materialus rezultatas, lūkesčius tenka sieti su ypatybėmis, kurios garantuoja vartotojo emocinį pasitenkinimą kokybe. Pavyzdžiui, telekomunikacijų aukštojo mokslo ar informacinių tinklų teikiama nauda ne visada gali būti išreiškiama materialiomis savybėmis. Todėl telefoninio ryšio ar informacinių sistemų vartotojų lūkesčiai visų pirma siejami su patikimumu, o aukštojo mokslo – garantijomis, jog bus gautas išsilavinimas (Chen A. C. ir kt., 2008). Maitinimo paslaugose lūkesčius lemia ne tik patiekalų kokybė, bet ir aplinka, personalo išvaizda, bendravimas.

Kitas akivaizdus bruožas – vartotojo įsitraukimas į paslaugos teikimą. Pavyzdžiui, finansinių paslaugų teikime ypač svarbus pirminio aptarnavimo procesas lūkesčių susiformavimui. Šiame paslaugos teikimo etape svarbiausia įvertinti vartotojo supratimą apie teikiamą paslaugą, kad būtų išvengta lūkesčių, kurių neįmanoma pateisinti (Tam L. M., 2007; Mathur G. ir kt., 2008; Sachdev S. B., Verma H. V., 2002). Nemažo vartotojo įsitraukimo į paslaugos teikimą reikalauja ir drabužių siuvimo paslauga – nuo vartotojo priklauso, koks bus galutinis rezultatas. Tačiau telekomunikacijų ar maitinimo paslaugose, vartotojo dalyvavimas teikiant paslaugą yra minimalus ir lūkesčių susiformavimą lemia teikėjo kompetentingumas.

K. E. Clow, J. L. Beisel (1995) išskiria apčiuopiamus fizinės aplinkos kriterijus, kurie paslaugų teikimo metu daro poveikį vartotojų elgsenai, formuojant ar modifikuojant įmonės įvaizdį. Remiantis šiais kriterijais, vartotojai nusprendžia, ko galima tikėtis iš paslaugos teikėjo. Autorius grindžia lūkesčių susiformavimą keturiomis vartotojo žinojimo stadijomis:

- 1) informacija apie paslaugos teikėjo sugebėjimus pateikiant paslaugą praėityje;
- 2) informacija, kad paslaugos teikėjas turi galimybes pateikti paslaugą;
- 3) informacija, jog ir kiti vartotojai pasitiki teikėjo galimybėmis;
- 4) informacija (lūkesčiai), jog paslaugos teikėjas gali pakartoti paslaugos teikimą ateityje.

Taigi paslaugos įsigijimas reikalauja išankstinio įvaizdžio sukūrimo apie paslaugos teikėją bei pačią paslaugą. Vartotojo pasitenkinimas priklausys nuo suteiktos paslaugos atitikimo lūkesčiams, patirties iš ankstesnių pirkimų bei žodinės komunikacijos tarp vartotojų.

Apibendrinant galima teigti, jog dėl paslaugų neapčiuopiamumo, pagrindinė sukuriamos vertės dalis išlieka neakivaizdi, sunkiai nuspėjama ir pasižymi specifinėmis savybėmis. Todėl lūkesčių suformavimas remiasi subjektyviais vartotojo samprotavimais, patirtimi bei informacija iš aplinkos. Vartotojai gali susikurti pažintinį „įvaizdį“, kuris padeda numatyti kaip ateityje vyks paslaugos teikimas ir sumažina įvertinimo problemas, susijusias su lūkesčių koncepcija. Vadinasi, lūkesčių vertinimas reikalauja atskiros, detalios tam tikro atvejo analizės, identifikuojant veiksnius darančius poveikį konkrečios paslaugos lūkesčių atsiradimui.

1.2.3. Lūkesčiai vartotojų pasitenkinimo ir paslaugos kokybės požiūriu

Kokybė atspindi vartotojo nuomonę apie paslaugos patikimumą, poreikių patenkinimą pateikimo profesionalumą ir kt. Iškyla klausimas, kas sąlygoja kokybės sampratos „atsiradimą“ vartotojo sąmonėje. Remiantis vartotojų elgsenos nagrinėjimais, vienas pagrindinių veiksnių kokybės įvertinimui – suvokimas. Tačiau kitų autorių nuomone (Stayman D. M. ir kt., 1992; Kangis P., Voukelatos V., 1997; Wirtz J., Bateson J. E. G., 1999; Diaz-Martin A. M. ir kt., 2000; Yen H. R. ir kt., 2004), lūkesčiai užima nemažiau svarbią vietą kokybės vertinime. Apskritai, galima pastebėti, jog daugelis mokslininkų pripažįsta, jog vartotojai vadovaujasi lūkesčiais kaip standartu ar atskaitos tašku, vertindami paslaugą. Tačiau diskusijos dėl lūkesčių ir paslaugos kokybės tarpusavio santykio, pasireiškė dviem prieštaringsiomis lūkesčių nagrinėjimo paradigmomis (Robledo M. A., 2001):

1. *Atotrūkio paradigma* – vartotojai įvertina paslaugą, palygindami gautą rezultatą su lūkesčiais. Taip išreiškiamas (ne)pasitenkinimas gauta paslauga.
2. *Suvokimo paradigma* – lūkesčiai yra nereikšmingi, netgi klaidingi, atliekant paslaugos kokybės vertinimą. Suvokimas yra vienintelis matas, reikalingas vartotojui.

Todėl šiame darbe stengiamasi atskleisti skirtingų autorių nuomonę vartotojų pasitenkinimo, kokybės bei lūkesčių santykyje. Dažniausiai pateikiamas samprotavimas, jog vartotojų lūkesčių pateisinimas sąlygoja pasitenkinimą, o kai lūkesčiai ignoruojami, pasireiškia nepasitenkinimas teikiama paslauga.

V. A. Zeithaml ir kt. (1993), W. Boulding ir kt. (1993) kalbėdamas apie vartotojų pasitenkinimą ir suteiktos paslaugos kokybę, atkreipia dėmesį į lūkesčių palyginamąjį standartą. Remdamiesi empiriniais tyrimais, autoriai teigia, jog vartotojas numato būsimą paslaugą („*kokia bus paslauga*“) ir vertina paslaugos teikėjo galimybes („*kokia turėtų būti paslauga*“). Šiuo principu suformuluoti du lūkesčių lygmenys:

1. *Tikimybiniai lūkesčiai* – subjektyvi būsimų įvykių atsitikimo tikimybė, numanymas apie įvykius būsimu sandorio metu (Walker J., Baker J., 2000).
2. *Normatyviniai lūkesčiai* – standartas perteikiantis idealius vartotojo norus ir poreikius, kuriais parodomas skirtumas tarp lauktos ir pateiktos paslaugos (Laroche M. ir kt., 2005):

Vartotojo pasitenkinimo ir paslaugos kokybės vertinimas atsiranda iš palyginimo tarp šių dviejų standartų ir suteiktos paslaugos. (Walker J., Baker J., 2000). Neretai moksliniuose straipsniuose tikimybiniai bei normatyviniai lūkesčiai nagrinėjami kaip bendras, tarpusavyje susietas lūkesčių standartas (Leventhal L., 2008). Galima daryti prielaidą – jei paslaugos neįmanoma įvertinti prieš pirkimą, o gauta vertė vertinama po paslaugos teikimo, tai lūkesčių standartas suvokiamas pačios paslaugos teikimo metu. Todėl paslaugos teikėjui tenka suformuoti kuo tikslesnius, paslaugą atitinkančius lūkesčius, t.y. informacija, skatinanti pirkimą, turi būti suprantama ir neklaidinanti.

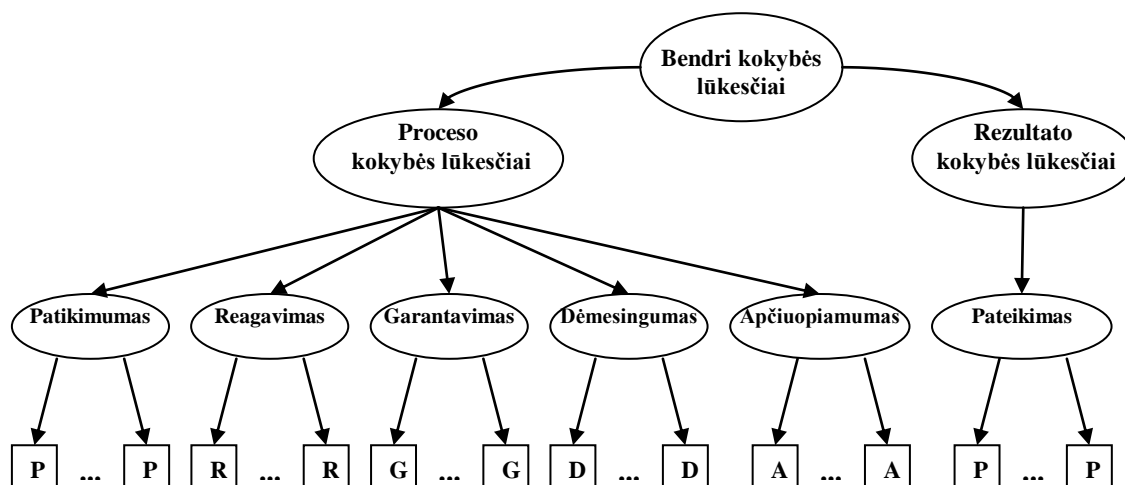
Pagal J. Ojasalo (2001) vartotojai ne visada turi aiškų supratimą, ko jie tikisi iš paslaugos teikėjo. Jie supranta, kad paslauga pateikta netinkamai, tačiau negali tiksliai įvardinti tą trūkumą. Vartotojai tikisi gauti tam tikrus pakeitimus, bet nežino, kaip jie turėtų pasireikšti. Todėl autorius pateikia lūkesčių valdymo ir formavimo modelį – paslaugų teikėjai, darydami įtaką paslaugos teikimo procesui, kartu modifikuoja lūkesčius, paslaugos vertę sukuriančius komponentus bei suvokimą apie paslaugos kokybę. Taigi teikėjai padeda vartotojui atskleisti ar patikslinti savo neapibrėžtus lūkesčius.

Tai leidžia teigti, jog paslaugos lūkesčiai nesusiformuoja vien vartotojo pastangomis. Lūkesčių atsiradime egzistuoja abipusis ryšys tarp teikėjo ir vartotojo. Be to, atlikdamas paslaugos pakeitimus, teikėjas privalo vartotojams aiškiai pabrėžti specifinius pasikeitimus, t.y. vertę gaunamą iš naujai patobulintos paslaugos (Tam J. L. M., 2007; Parker C. ir kt., 2001; Kangis P., Voukelatos V., 1997). Priešingu atveju, vartotojai neskirs laiko ir pastangų paslaugos bei lūkesčių palyginimui. Tai blogai dėl dviejų priežasčių:

1. Jei vartotojai formuoja lūkesčius pagal seną paslaugos standartą, neįvertinami paslaugos pakeitimai;
2. Jei nauja paslauga pranoksta lūkesčius, ateityje paslaugų teikėjui juos bus vis sunkiau pateisinti ir garantuoti vartotojui pasitenkinimo ir kokybės suvokimą.

Paslaugos kokybės lūkesčiai neretai perteikiama vertės lygiais, apibūdinančiais paslaugos kūrimo procesą bei galutinio rezultato pateikimą (Groth J. C., Dye R. T., 1999; Kang G. D., 2006;

Gronross C., 2001). Autoriai išskiria du šaltinius, kuriais apibūdinami bendri paslaugos kokybės lūkesčiai. Pirma, vertė, kurią vartotojai supranta ir tikisi gauti iš pačio paslaugos teikimo veiksmo (techninė kokybė). Antra, vertė, kuri atsiranda iš paslaugos suteikimo kokybės (funkcinė kokybė) (žr. 3 pav.).



3 pav. Paslaugos kokybės lūkesčių lygiai.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis G. D. Kang (2006).

Iš 3 paveikslo matyti, jog paslaugos kokybės lūkesčiai pateikiami hierarchinėje perspektyvoje, kur paslaugos kokybė suprantama trijų lygių pagrindu (Fodness D., Murray B., 2007):

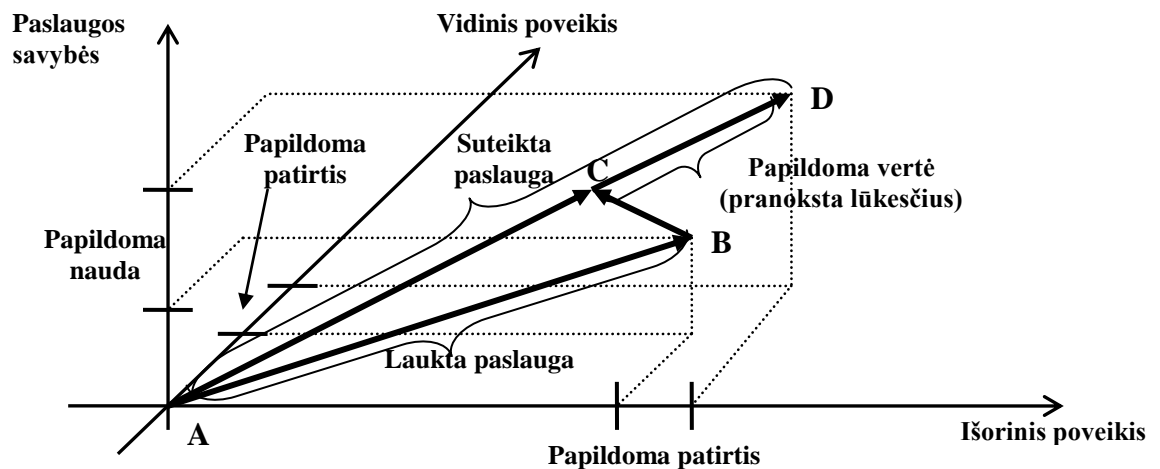
1. Vartotojo suvokiama bendra paslaugos kokybė.
2. Pagrindiniai kokybės lygiai – proceso bei rezultato kokybė.
3. Antriniai kokybės lygiai – patikimumas, reagavimas, garantavimas, dėmesingumas, apčiuopiamumas ir pateikimas. Šių kokybės komponentų variacijos (modelyje intervalai pažymėti daugtaškiais) yra skirtingos kiekvienam paslaugo teikimo atvejui.

C. Madhavaiah ir kt. (2008) siūlo į hierarchinę struktūrą įtraukti atskirą komponentą – paslaugos teikimo aplinką. Tai papildomas lūkesčių ir vartotojų pasitenkinimo standartas, darantis poveikį teikėjo įvaizdžio susiformavimui.

Svarbu identifikuoti, kurią bendros paslaugos vertės dalį sudaro pats paslaugos teikimas, ir kurią – galutinė paslaugos kokybė. Vertės komponentų pasiskirstymas nulemia lūkesčių pobūdį. Pavyzdžiui, jei vartotojui svarbiau paslaugos suteikimas, nei paslaugos kokybė (pvz., automobilio tepalo pakeitimas), tai lūkesčiai orientuoti į patį paslaugos tiekimo procesą (atsakoma į klausimą „kas pateikiama?“). Jei dėmesys kreipiamas į paslaugos kokybės vertę (pvz., automobilio perdažymas) – lūkesčiai nukreipiami į paslaugos pateikimo pobūdį, t.y. atsakoma į klausimą „kaip teikiama?“.

J. C. Groth, R. T. Dye (1999) nagrinėja paslaugos kokybės suvokimą, siekdamas išsiaiškinti skirtumus tarp realių ir įsivaizduojamų komponentų visumos. Autoriai susiejo vartotojo suvokiamą

paslaugos kokybę su aplinkos pokyčiais, patirtimi bei laiku. Šis santykis pritaikytas pavaizduoti vektorinę priklausomybę tarp lūkesčių bei paslaugos vertės (žr. 4 pav.).



4 pav. Lūkesčių ir paslaugos vertės vektorinė priklausomybė.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis J. C. Groth, R. T. Dye (1999).

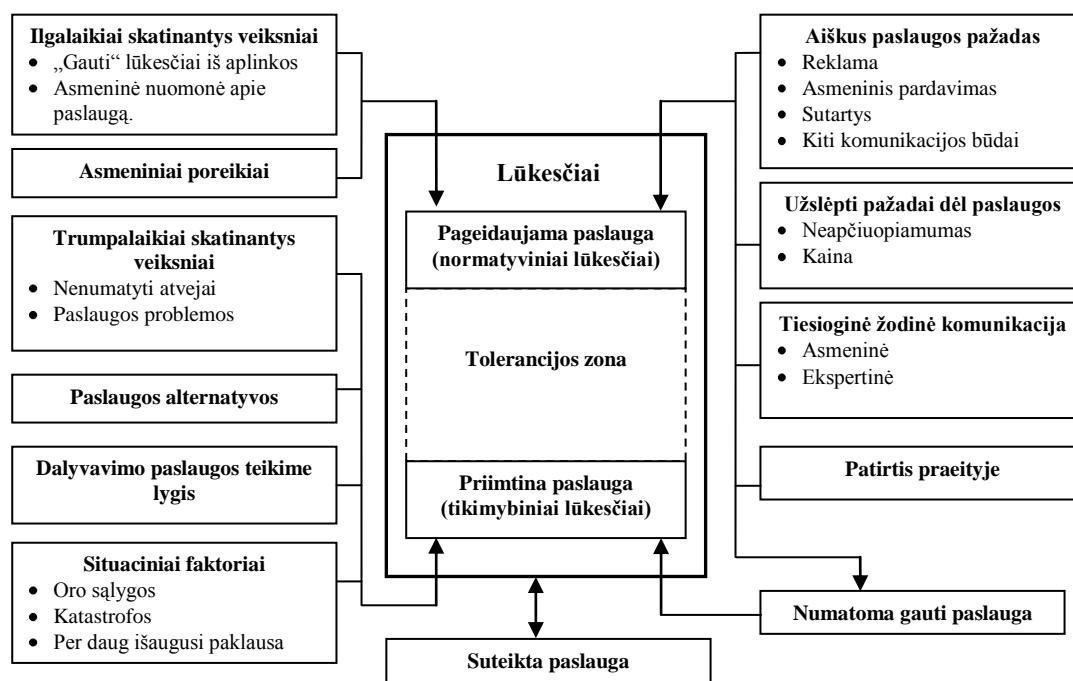
Iš 4 paveikslo matyti, jog paslaugos lūkesčiai vertinami trijų kintamųjų pagalba: paslaugos savybėmis, asmens vidiniu bei išoriniu poveikiu. Šių kriterijų susikirtimo taškas leidžia nubrėžti lūkesčių vektorių (AB). Jei realiai teikiama paslauga persikelia CB ir CD vektorių atstumu, pradiniai lūkesčiai būna viršijami, vartotojas gauna vertės „perteklių“ (aukštesnė paslaugos kokybė) ir naują patirtį. Tai leidžia formuoti lūkesčius kitam pirkimui. Tačiau vektorinio lūkesčių modelio trūkumas – laukiamos paslaugos vektorius negali būti nustatytas, kol paslauga nėra pradėta teikti ir teikiamos paslaugos savybės nesusiejamos su ankstesniu patyrimu.

Apibendrinant matyti, jog lūkesčiai atlieka palyginamojo standarto funkciją paslaugos kokybės ir vartotojo pasitenkinimo vertinime. Be to, lūkesčiai sąlygoja pirkimo sprendimus bei palaiko ryšį tarp vartotojo ir teikėjo. Todėl paslaugos teikėjas privalo suformuoti kuo tikslesnius, paslaugą atitinkančius lūkesčius bei juos modifikuoti kartu su paslaugos vertę sukuriančiais elementais. Priešingu atveju, vartotojai suformuos netikslius lūkesčius, o teikėjai priims klaidingus sprendimus paslaugų kokybės ir vartotojų pasitenkinimo garantavimui. Todėl svarbu išnagrinėti vartotojų lūkesčius formuojančius veiksniai.

1.3. Vartotojų lūkesčius formuojantys veiksniai

Lūkesčių pasireiškimas priklauso nuo to, kaip vartotojas suvoks ir interpretuos aplinkos veiksniai, darančius poveikį lūkesčių formavimui. V. A. Zeithaml ir kt. (1993) siūlo lūkesčius sąlygojančius veiksniai vertinti, atsižvelgiant į du lygmenis: *pageidaujama paslauga* (normatyviniai lūkesčiai) ir *priimtina paslauga* (tikimybiniai lūkesčiai). Šiuo požiūriu, vartotojai vertina paslaugą dviem kriterijais – aukščiausiu lūkesčių standartu bei žemiausiu lūkesčių

priimtino lygiu. Tarp lygmenų yra tolerancijos zona, apibrėžianti lūkesčių svyravimo amplitudę, kurios ribose vartotojai linkę priimti jiems siūlomą paslaugą. Todėl vartotojų lūkesčiai, užuot turėję vieną lygį, yra apibrėžiami intervalu, kuris priklauso nuo 5 paveiksle pateiktų veiksnių.



5 pav. Vartotojų lūkesčius formuojantys veiksniai.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis V. A. Zeithaml ir kt. (1993).

Iš 5 paveikslo matyti, jog modelyje įtraukta 11 veiksnių galinčių daryti poveikį paslaugų lūkesčiams. Modelio esmė – atskiros veiksnių grupės veikia tam tikrą lūkesčių lygį.

Veiksniai darantys įtaką pageidaujamos paslaugos lygmeniui – šie veiksniai sustiprina vartotojo jautrumą paslaugai ilgu laikotarpiu, veikdami normatyvinius lūkesčius. Normatyvinis standartas „perduodamas“ iš artimos vartotojui aplinkos (šeima, draugai, kaimynai ir pan.) kartu su įvairių poreikių (fizinų, socialinių, psichologinių) susiformavimu.

Veiksniai darantys įtaką priimtinos paslaugos lygmeniui – laikini, trumpalaikiai veiksniai, kurie nukreipia lūkesčius į žemesnįjį standartą. Lūkesčius lemia paslaugos alternatyvų skaičius, situaciniai faktoriai (atsitiktinumai, kurie yra už paslaugų teikėjo kontrolės ribų) bei vartotojo dalyvavimo paslaugos teikime laipsnis (Boulding W. ir kt., 1993).

Veiksniai darantys įtaką pageidaujamos ir priimtinos paslaugos lygmenims – daromas poveikis lūkesčiams per aiškius bei užslėptus pažadus, komunikacijos šaltinius: asmeninius ir ekspertų tvirtinimus, kurie daro vartotoją jautresnį paslaugai (Licata C. W. ir kt., 2008). Taip pat nemažą poveikį lūkesčiams lemia vartotojo patirtis praityje – vartotojas vieną kartą įsigijęs panašią paslaugą, žinos, ko tikėtis ateityje.

V. A. Zeithaml ir kt. (1993) modelis apima pakankamai daug veiksnių, tačiau egzistuoja keli esminiai modelio trūkumai. Pirma, modelis yra per sudėtingas, kad praktiškai būtų įvertinti visi jo

kintamieji. Visų veiksnių nagrinėjimas, modelį padarytų sunkiai pritaikomu rezultatų gavimui. Antra, modelyje neišskiriamas ekonominis lūkesčių aspektas. Tai svarbus trūkumas, nes vartotojai nesivadovauja vien poreikiais, praeities patirtimi ar „trečiųjų asmenų“ nuomone. Vartotojas, priimdamas sprendimus, privalo atsižvelgti į ekonominę situaciją (Evans G. W., Honkapohja S., 2001). Taigi lūkesčiai sąlygojami ir racionalių poveikio aplinkybių:

- Bendros ekonominės padėties šalyje,
- Pajamų, vartojimo ir investavimo lygio;
- Akcijų kainą, palūkanų normų, valiutų kursų svyravimų.

J. C. Groth, R. T. Dye (1999) atlikdami paslaugos kokybės nagrinėjimus, lūkesčius formuojančius veiksniai sieja su kintamaisiais, lemiančiais vartotojo paslaugos suvokimą. Autorių nuomone, lūkesčių susiformavimas ir įsisąmoninimas priklauso nuo:

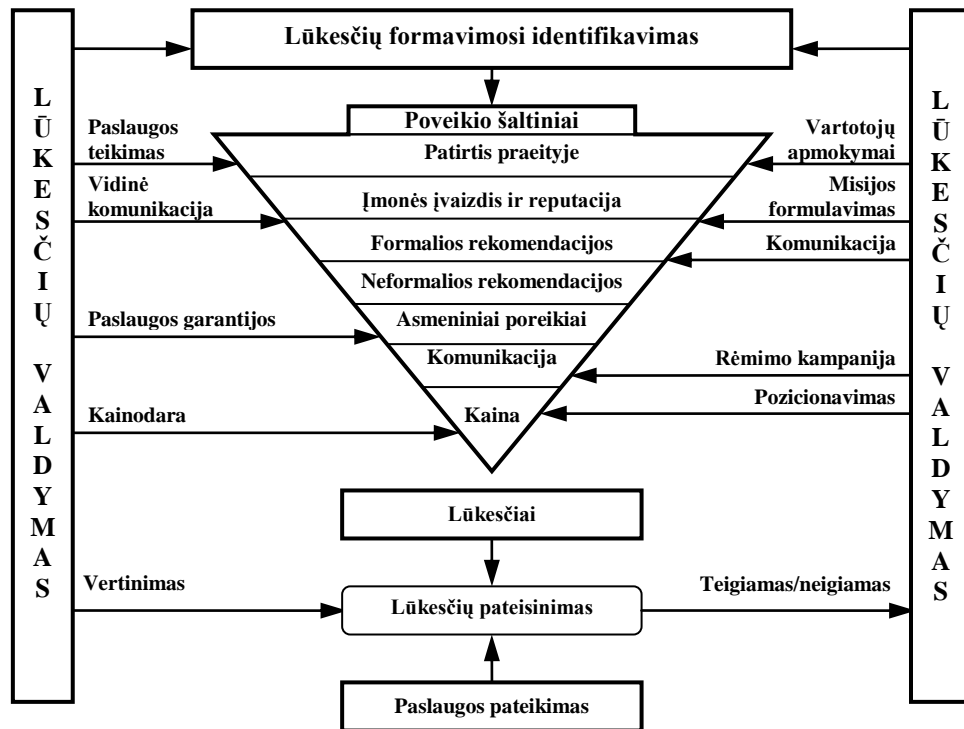
- Vartotojo elgsenos.
- Paslaugos teikimo proceso.
- Aplinkos veiksnių bei jų pokyčio.
- Laiko ir vartotojo patirties.

M. Laroche ir kt. (2005) siekdami parodyti lūkesčių susiformavimo įvairiapusiškumą, bando apjungti paslaugos kokybės bei vartotojų elgsenos nagrinėjimo ypatybes. Autoriai lūkesčius formuojančius veiksniai skaido į išorinius (tretieji asmenys, žodinė komunikacija, pažadai) ir vidinius (atmintis, patirtis, pasitenkinimas) informacijos šaltinius. Todėl lūkesčiai vertinami ne kaip viena bendra visuma, tačiau kaip funkcinės ir techninės kokybės sudedamosios dalys, kurios pateikiamos skirtingais standartais (normatyviniu bei tikimybinu):

- Normatyvinis-techninis lygis – paslaugos teikimo proceso idealus standartas.
- Normatyvinis-funkcinis lygis – aukščiausias paslaugos pateikimo standartas.
- Tikimybinis-techninis lygis – paslaugos teikimo proceso subjektyvus situacinis standartas.
- Tikimybinis-funkcinis lygis – žemesnis paslaugos pateikimo standartas.

Toks skaidymas pagrįstas samprotavimu, jog vartotojai pasižymi nevienodai išreikštu asmeninio individualumo ir išskirtinumo pojūčiu. Vartotojai su stipriu individualumo jausmu, dėmesį koncentruos į aukštesnį kokybės standartą, o vartotojai, turintys mažiau išreikštą individualumą – į bendrą paslaugos struktūrą. Todėl informaciniai veiksniai priklauso nuo vartotojo saviraiškos būdo ir daro skirtingą poveikį lūkesčių formavimui.

Išsamų ir įvairiapusių lūkesčius sąlygojančių veiksnių nagrinėjimo modelį pateikia M. A. Robledo (2001). Veiksnių poveikis perteikiamas modeliu, pagrįstu rinkodariniu bei vadybiniu požiūriais. Šis modelis apima aspektus tiesiogiai susijusius su vartotojų lūkesčių atsiradimu, jų pobūdžiu bei pateikimo standartais: suvokiama paslaugos kokybė; lūkesčių lygmuo; lūkesčius sąlygojantys veiksniai; lūkesčių valdymo priemonės (žr. 6 pav.).



6 pav. Lūkesčius sąlygojančių veiksnių valdymo modelis.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis M. A. Robledo (2001).

Iš 6 paveikslo matyti, kad išskiriami septyni veiksniai, darantys poveikį vartotojų lūkesčiams:

- *Vartotojo pirkimo patirtis praityje* – ne tik bendraujant su konkrečiu tiekėju, bet ir jo konkurentais, įmonėmis, teikiančiomis kitokio pobūdžio paslaugas. Paslaugos kokybės nagrinėjimo atveju, šis veiksnys yra vienas svarbiausių lūkesčių formuotojų.
- *Neformali rekomendacija* – pavyzdžiui, žodinė komunikacija. Remiantis C. Gronross (2001), šis veiksnys turi didžiausią įtaką lūkesčiams.
- *Formali rekomendacija* – pavyzdžiui, pardavimų agentų rekomendacijos, kokybės vertinimai straipsniuose spaudoje.
- *Paslaugos kaina* – šis veiksnys vartotojo sąmonėje nustato paslaugos kokybės lygį.
- *Komunikacija* – vartotojui suteikiama informacija, daranti poveikį lūkesčiams.
- *Vartotojo asmeniniai poreikiai* – vartotojas pats sprendžia, kas jam yra svarbu, o kas – ne.
- *Teikėjo įvaizdis* – svarbus elementas, padedantis nukreipti vartotojų lūkesčius teigiama linkme.

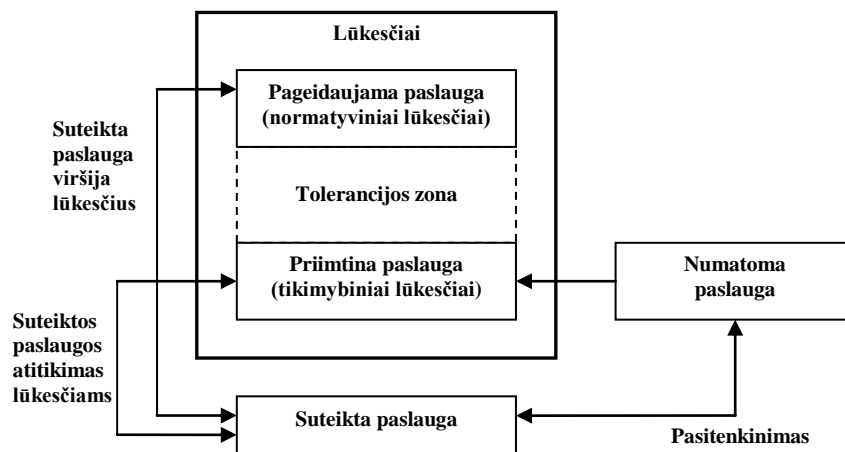
Kaip buvo kalbėta anksčiau, norint tinkamai suprasti vartotojų lūkesčius, pastarieji turi būti vertinami kaip integrali paslaugos kokybės dalis. Taip pat svarbu, kad teikėjas tinkamai valdytų lūkesčius ir gebėtų juos pateisinti paslaugos teikimo procese. Šiuo tikslu siūlomos priemonės: komunikacijos kampanijos, paslaugos garantijos, vartotojų mokymo programos, kainodaros strategijos, paslaugos teikimas pastoviam kokybės lygyje.

Apibendrintai galima teigti, jog vartotojo lūkesčiai priklauso nuo daugybės išorinio (trečiųjų asmenų, informacijos iš aplinkos, ekonominių aplinkybių ir kt.) ir vidinio (patirties, pasitenkinimo, kokybės suvokimo ir kt.) poveikio veiksnių. Šie veiksniai veikia lūkesčių intervalą ir formuoja įvairias lūkesčių variacijas. Todėl lūkesčiai gali susiformuoti ir vartotojui tiesiogiai neturint santykio su įtakojančiais veiksniais. Be to, subjektyvus vartotojo vertinimas ir vaidmuo paslaugos teikime, taip pat gali būti nagrinėjamas, kaip pakankamai svarbus veiksnys, lemiantis galutinio paslaugos rezultato lūkesčius. Tačiau dėl lūkesčius formuojančių veiksnių pokyčių, jų vertinimas turi būti suvokiamas kaip dinamiškas procesas, apsprendžiantis lūkesčių pasikeitimus tolerancijos zonos bei laiko požiūriais.

1.4. Vartotojų lūkesčių dinamiškumas

1.4.1. Lūkesčių pokyčiai tolerancijos zonoje

Vartotojų pasitenkinimo bei paslaugos kokybės tyrinėjimai atskleidė, jog lūkesčių vertinimai remiasi daugialypiu standartu. Vartotojai naudoja skirtingas lūkesčių kombinacijas, kad galėtų įvertinti paslaugos teikimą (Conway T., Willcocks S., 1997). Šios kombinacijos kinta tarp dviejų lygių: pageidaujamos ir priimtinos paslaugos, tarp kurių išsidėsčiusi tolerancijos zona. Taip suformuojamas daugiapakopis lūkesčių standartas (žr. 7 pav.).



7 pav. Suteiktos paslaugos ir lūkesčių palyginimas tolerancijos zonoje.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis J. Walker, J. Baker (2000).

Šis modelis remiasi anksčiau aptartais normatyviniais bei tikimybiniais lūkesčių standartais. J. Walker, J. Baker (2000) teigia, jog normatyviniai lūkesčiai ilgalaikėje perspektyvoje išlieka ganėtinai stabilūs ir parodo tai, ką vartotojo manymu turi pasiūlyti teikėjas. Tikimybiniai lūkesčiai pasižymi didesniais pokyčiais bėgant laikui. Lūkesčiai gali keistis ne tik nuo vartotojo individualios patirties, bet ir kitų vartotojų reiškiamos nuomonės ar nusiteikimo pirkimo metu (Santos J., Boote J., 2003). Todėl tolerancijos zona gali padidėti arba sumažėti.

Teigiamas ryšys tarp poveikio veiksnių bei lūkesčių lygmenų, susiaurina tolerancijos zonos ribas. Vadinasi, vartotojas suformuoja aukštesnio lygmens lūkesčius (tikimybinis lygmuo pakyla), kurie reikalauja didesnių paslaugos teikėjo pastangų (Conway T., Willcocks S., 1997).

Taip pat lūkesčių standartas gali keistis priklausomai nuo vartotojo subjektyvaus vertinimo dėl paslaugos komponentų H. S. Young (2002). Svarbiems elementams tolerancijos zona gali būti susiaurėjusi, o mažiau svarbiems – išsiplėtusi. Toks tolerancijos zonos dinamiškumas ne kartą pritaikytas lūkesčių ir paslaugos kokybės moksliniuose nagrinėjimuose. Du paslaugos kokybės vertinimo būdai (Clow K. E., Biesel J. L., 1995):

- Vartotojų suvokimas apie paslaugos kokybės „perteklių“ atsiranda palyginus pageidaujamos paslaugos lūkesčius su pateikta paslauga.
- Suvokimas apie paslaugos kokybės atitikimą lūkesčiams kyla iš palyginimo tarp priimtinos paslaugos ir pateiktos paslaugos.

Paslaugos kokybė įvertinama aukščiausiai, kai skirtumas tarp gautos paslaugos ir pageidaujamo lūkesčių yra nežymus arba jo išvis nėra (Miller R. E. ir kt., 2008). Vartotojų pasitenkinimas pasiekia aukščiausią lygmenį, kai gauta vertė viršija numatytuosius lūkesčius.

Labiausiai išplėtotą tolerancijos zonos nagrinėjimo būdą pateikia J. Santos ir J. Boote (2003), S. B. Sachdev, H. V. Verma (2002). Autoriai pastebi, jog lūkesčiai gali keistis ne tik tolerancijos zonoje tarp dviejų standartų. Lūkesčiai gali varijuoti platesniame intervale, į kurį normatyviniai ir tikimybiniai lūkesčiai yra įtraukiami kaip tarpiniai kriterijai. Taigi lūkesčiai skirstomi į septynias hierarchines pakopas – nuo aukščiausios iki žemiausios (žr. 4 lentelę).

4 lentelė. Vartotojų lūkesčių hierarchiškumas

Lūkesčiai	(Ne)pasitvirtinimas	Emocinė būseną	Pasekmės
Idealūs lūkesčiai (aukščiausias lūkesčių standartas)	Teigiamas nepasitvirtinimas	Gėrėjimasis	Pasigerėjimo reiškinys
Normatyviniai lūkesčiai (tai, kas vartotojo manymu turėtų įvykti)		Pageidaujami lūkesčiai (tai, ko vartotojas nori, kad įvyktų)	
Tikimybiniai lūkesčiai (tai, kas vartotojo manymu įvyks)	Pasitvirtinimas	Abejingumas	Nesiimama jokių veiksmų
Minimalios tolerancijos (adekvatūs) lūkesčiai (žemiausio lygio lūkesčiai, kurie priimtini vartotojui)	Neigiamas nepasitvirtinimas	Priėmimas	
Netoleruojami lūkesčiai (nepriimtini vartotojui lūkesčiai)		Nepasitenkinimas	Nepasitenkinimo reiškinys
Blogiausi įsivaizduojami lūkesčiai (blogiausia, kas gali nutikti paslaugos teikimo metu)			

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis J. Santos ir J. Boote (2003), L. Leventhal (2008).

Tikimybiniai lūkesčiai parodo lūkesčių koncepcijos „atskaitos tašką“, t.y. nukrypimas nuo šių lūkesčių lemia teigiami arba neigiami vartotojo elgseną po pirkimo (Leventhal L., 2008; Sachdev S. B., Verma H. V., 2002). Jei lūkesčių pateisinimas nukrenta žemiau priimtinos ribos – vartotojas

reikš nepasitenkinimą ir vertins paslaugos įgyvendinimą minimaliame priimtino lygyje. Jei lūkesčiai viršija pageidaujamos paslaugos lygį, vartotojai išreikš pasigerėjimą (Nadiri H., Hussain K., 2005).

Apibendrinant galima teigti, jog lūkesčių vertinimai tolerancijos zonos principu remiasi daugialypiu standartu, kuris apribojamas normatyviniais ir tikimybiniais lūkesčiais. Šių standartų sąveika su poveikio veiksniais lemia tolerancijos zonos pasikeitimus. Vadinasi, kuo aukštesnis vartotojų lūkesčių standartas, tuo tolerancijos zonos ribos mažesnės. Tokiu atveju, lūkesčių pateisinimui vartotojai reikalauja didesnių pastangų iš paslaugos teikėjo. Taigi paslaugos teikėjas privalo tinkamai valdyti informacijos srautus apie paslaugą, nepamiršti daugiau, nei iš tikrųjų bus pateikta bei stebėti lūkesčių pokyčius laiko požiūriu.

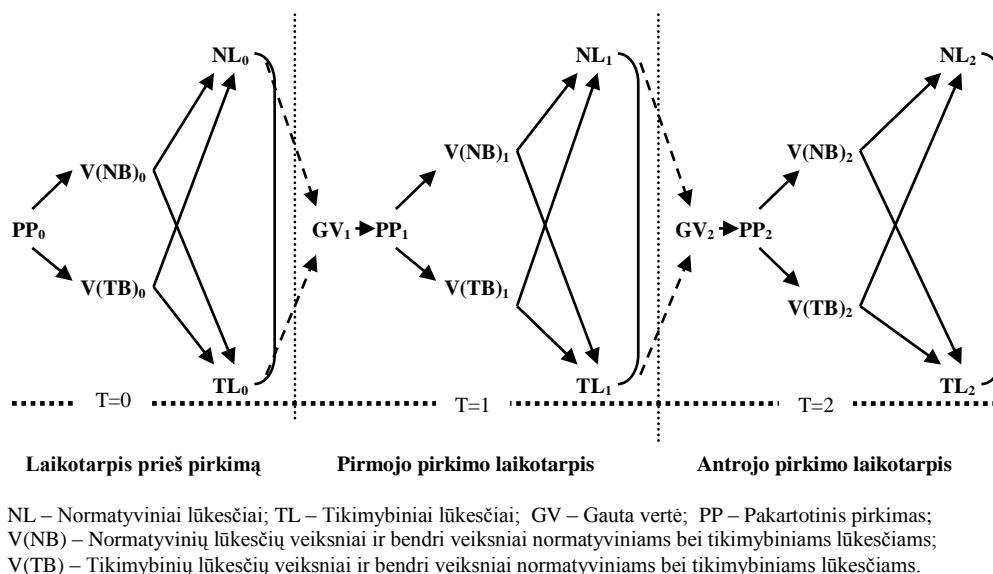
1.4.2. Lūkesčių dinamiškumas laike

Lūkesčiai gali pastoviai keistis laike ir priklausomai nuo patirties, sukurti aukštesnio lygio standartą. Tai lemia paslaugos pirkimo metu gaunamos vertės vertinimas. Žinoma, lūkesčiai gali likti nepakitę ar būti ne taip aiškiai išreikšti, jei jie buvo nepateisinti prieš tai vykusiame pirkimo procese.

W. Boulding ir kt. (1993) mano, kad normatyviniai lūkesčiai keičiasi priklausomai nuo gaunamos informacijos iš aplinkos, ankstesnių normatyvinių lūkesčių, patirties paslaugos teikimo metu. Tačiau tikimybiniai lūkesčiai keičiasi laike dėl išankstinių įsitikinimų, ankstesnių tikimybinių lūkesčių, individualaus dalyvavimo paslaugos teikime ir aplinkybių pokyčių paslaugos teikimo metu. Pabrėžtina, jog abu lūkesčių standartai keičiasi laike, tik normatyviniai lūkesčiai yra stabilesni, nei tikimybiniai (Boulding W. ir kt., 1993; Zeithaml V. A. ir kt., 1993). Taigi laiko atžvilgiu vartotojų lūkesčių pokyčius lemia: patirtis; informacija iš aplinkos; paslaugos vertė.

J. W. Licata ir kt. (2008) nagrinėja apriorinių lūkesčių pokyčius laiko požiūriu. 8 paveiksle pateikiamas modelis, kuris apima lūkesčių formavimosi proceso elementus: lūkesčius formuojantys veiksniai, du lūkesčių lygmenys (normatyviniai ir tikimybiniai), gautos vertės įvertinimas ir pakartotinio pirkimo ketinimai.

Modelis iliustruoja santykį vykstantį tarp lūkesčių komponentų kiekvieno pirkimo periodo metu bei tarp skirtingų pirkimo periodų. Išskiriami trys pirkimo periodai. Modelis prasideda „nuliniu“ laikotarpiu ($T = 0$), prieš pirmąją paslaugos pirkimą, kuris tęsiasi dviem sėkmingais pirkimo periodais (atitinkamai, $T = 1$ ir $T = 2$). Daroma prielaida, kad $T = 0$ laikotarpiu buvo priimtas sprendimas pirkti ir vartotojas ketina pakartoti pirkimus kitais periodais.



8 pav. Vartotojų lūkesčių susiformavimo procesas skirtingais pirkimo periodais.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis J. W. Licata ir kt. (2008).

Šis modelis artimas W. Boulding ir kt. (1993) samprotavimui, jog normatyvinių ir tikimybinių lūkesčių lygmenys yra vieninteliai, kurie ilgai keičiasi, vartotojui pakartotinai įsigyjant paslaugą. Tačiau J. W. Licata ir kt. (2008) atlikę empirinį modelio vertinimą, įveda tam tikrų pastebėjimų lūkesčių nagrinėjimo koncepcijoje:

- Lūkesčiai – tai funkcija, susidedanti iš dviejų dalių: aukštesnio ir žemesnio standartų. Todėl lūkesčių lygmenys gali būti suprantami ne kaip intervalas (Zeithaml V. A. ir kt., 1993), o kaip vienas kitą papildantys veiksniai.
- Lūkesčius formuojantys veiksniai veikia ne atskirai aukštesnįjį ar žemesnįjį lūkesčių lygmenį, tačiau abu lygius iš karto.
- Laiko požiūriu, lūkesčius formuojančių veiksnių poveikis sustiprėja tikimybiniam standartui, tačiau susilpnėja normatyviniam standartui.

Kadangi paslaugos vertė vartotojui tiesiogiai susijusi su ketinimais atlikti (arba ne) pakartotinį pirkimą, tai ilgesniu laikotarpiu lūkesčiai atlieka „pirminio sudominimo“ funkciją. Taigi ryšys tarp lūkesčių ir pateiktos paslaugos yra daugiaspektis, atskleidžiantis pačios paslaugos savybes ir apsprendžiantis vartotojo elgseną dėl pakartotinio pirkimo. Be to, laiko aspektas turi poveikį lūkesčių tolerancijos zonos pasikeitimams (Young H. S., 2002). Tolerancijos zonos kitimas sąlygojamas pakartotinių pirkimų skaičiaus – antro ir tolimesnių pirkimų metu, tolerancijos zona smarkiai sumažėja, dėl vartotojui jau žinomo paslaugos pateikimo standarto.

A. C. Chen ir kt. (2008) teigia, jog santykis tarp kliento pasitenkinimo ir kliento lūkesčių ilgesniu laikotarpiu gali būti neigiamas dėl tam tikrų priežasčių. Visų pirma, ilgalaikėje perspektyvoje vartotojų lūkesčiai – tai subjektyvios prognozės. Šių prognozių pagrindu vartotojo patirtis t laikotarpiu naudojama numatyti teikėjo galimybes patenkinti vartotojo poreikius $t + 1$; $t +$

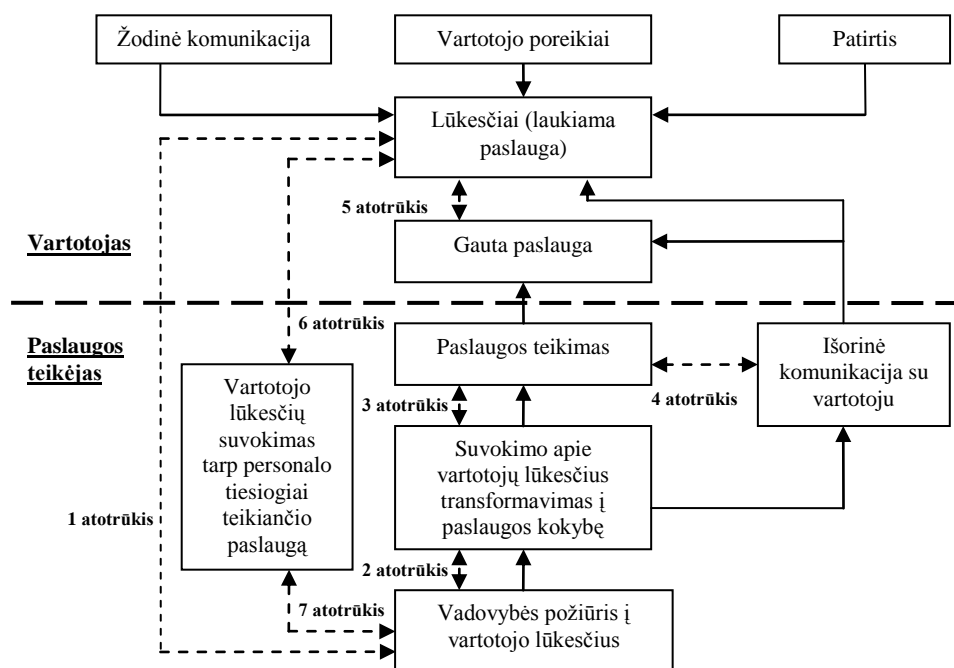
2; ...; t + n ateities laikotarpiu. Todėl jei esamu laiku vartotojo lūkesčiai dėl suteiktos paslaugos yra neigiami, tai per ilgą laiką lūkesčiai išlaikys neigiamą „tendenciją“. Antra, net kai lūkesčiai yra pateisinti, vartotojai gali vis dar patirti neigiamą efektą, dėl įsivaizdavimo, kad alternatyvus paslaugos teikėjas būtų pasiūlęs geresnį sandorį. Todėl ateityje vartotojų pasitenkinimas ir lūkesčiai bus neigiamai tarpusavyje susieti.

Apibendrinant lūkesčių kaitą laike, matyti, jog vartotojas naudojasi praeities patirtimi, informacija iš aplinkos ir ankstesnių lūkesčių standartais, kad būtų suformuoti esamo laikotarpio lūkesčiai. Jei pirmo pirkimo metu vartotojo lūkesčiai pateisinami, suformuojami teigiami lūkesčių standartai. Šiuos standartus vartotojai koreguoja priklausomai nuo pakartotinių pirkimų vėlesniais laikotarpiais. Tačiau paslaugos teikėjo klaidos sąlygoja ilgalaikių neigiamų lūkesčių susiformavimą. Todėl lūkesčių susiformavimo ir įvertinimo ypatybės dažniausiai nagrinėjamos kompleksinių modelių pagalba.

1.5. Lūkesčių vertinimo modeliai

Lūkesčių nagrinėjimas neapsiriboja pavienių ypatybių ar procesų vertinimu. Dažniausiai lūkesčius bandoma nagrinėti integruotai, atsižvelgiant į paslaugos kokybę, vartotojų pasitenkinimą, poveikio veiksnius ir t.t. Išvardinti elementai siejami tarpusavio ryšiais įvairių modelių pagrindu. Šiame darbe pateikiami keli modeliai, atskleidžiantys skirtingus lūkesčių vertinimo būdus.

Atotrūkių modelis. Vienas žinomiausias lūkesčių vertinimo modelis pagrįstas laukiamo rezultato pateisinimo būdu. Tai nuoseklus procesas, apimantis vartotojų lūkesčių bei gautos paslaugos palyginimą, kuris išreiškiamas atotrūkių principu. (žr. 9 pav.).



9 pav. Lūkesčių ir suteiktos paslaugos atotrūkių modelis.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis R. E. Miller (2008), G. Mathur (2008), A. Shahin (2006).

Iš 9 paveikslo matyti, jog modelis identifikuoja septynis įvairaus pobūdžio atotrūkius, siejamus su lūkesčiais, paslaugos kokybe, jos valdymu, pristatymu vartotojams bei su tuo susijusiomis užduotimis. Skirtingi autoriai įtraukia nevienodą atotrūkių skaičių. Dažniausiai modelis vaizduojamas su 1-5 atotrūkiiais (Miller R. E. ir kt., 2008; Mathur G. ir kt., 2008; Conway T., Willcocks S., 1997; Pham K. Q., Simpson M., 2006; Chau V. S., Kao Y. Y., 2009), tačiau galima rasti mokslinių nagrinėjimų, kur į modelį įtraukiami papildomi 6-7 atotrūkiai (Shahin A., 2006).

5 atotrūkis vertinamas kaip svarbiausias elementas, sugretinantis vartotojo ir paslaugos teikėjo sąveiką bei parodantis skirtumą tarp vartotojo lūkesčių ir suvokiamo paslaugos rezultato. Šio atotrūkio pagrindu vartotojas atlieka paslaugos kokybės vertinimą (Miller R. E. ir kt., 2008) (žr. 5 lentelę).

5 lentelė. Lūkesčių atotrūkių apibūdinimas ir atsiradimo priežastys

Atotrūkis	Apibūdinimas	Atotrūkio atsiradimo priežastys
1 atotrūkis	Vadovai nepakankamai žino, ką vartotojai tikisi gauti paslaugos teikimo metu.	Rinkos tyrimų trūkumas; informacijos trūkumas apie paslaugų įmonės ir vartotojo sąveiką.
2 atotrūkis	Paslaugos teikėjas orientuojasi pagal neaiškius arba nerealius kokybės standartus.	Kokybės kriterijai neatitinka vartotojų lūkesčių.
3 atotrūkis	Paslaugos neatitinka jos pateikimo kokybės.	Netinkamas personalo darbas; techninės galimybės riboja tinkamą paslaugos pateikimą.
4 atotrūkis	Komunikacijos metu sukurtas paslaugos įvaizdis nepateisina vartotojų lūkesčių.	Neadekvati komunikacija; polinkis per daug žadėti.
5 atotrūkis	Skirtumas tarp vartotojas lūkesčių ir realiai pateiktos paslaugos.	Skirtingi vartotojų poreikiai, praeities patirtis, neigiami atsiliepimai; žema paslaugos kokybė.
6 atotrūkis	Atotrūkis tarp vartotojų lūkesčių ir paslaugą teikiančio personalo suvokimo.	Vartotojų lūkesčių klaidingas suvokimas.
7 atotrūkis	Vartotojų lūkesčių suvokimo skirtumai tarp personalo ir vadovybės.	Personalo ir vadovybės nesuderinta komunikacija.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis A. Shahin (2006), R. E. Miller (2008), G. Mathur (2008).

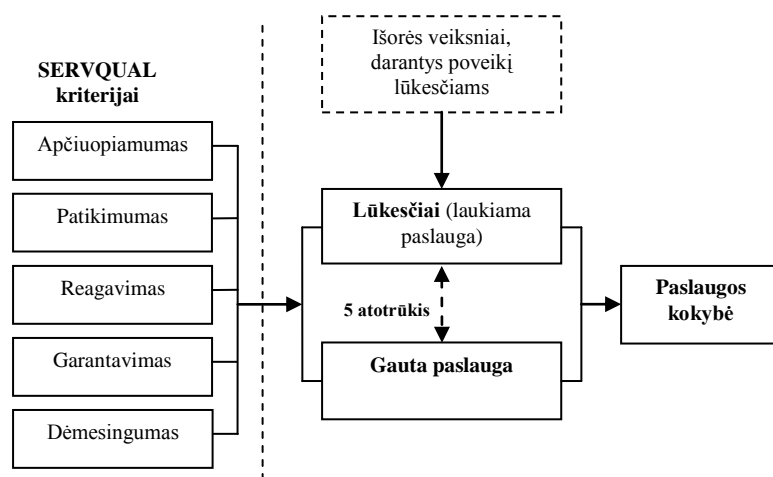
Atotrūkiai 1-4 ir 6-7 yra įvardijami kaip funkcijos, parodančios koku būdu yra teikiama paslauga (Shahin A., 2006). Taip pat pabrėžtina 1, 5 ir 6 atotrūkių svarba, kadangi jais palaikomas tiesioginis ryšys su vartotoju (Mathur G., 2008). Todėl 5 atotrūkis išreiškiamas funkcinę priklausomybę su kitais atotrūkiiais.

SERVQUAL skalės modelis. Šiuo modeliu siekiama atskleisti vartotojų lūkesčių bei paslaugos kokybės skirtumą. Dėl to atliekamas vartotojų lūkesčių prieš paslaugos teikimą palyginimas su paslaugos suvokimu, ją suteikus (Seth A. ir kt., 2008; Ladhari R., 2008; Lee H. ir kt., 2000; Bebko C. P., 2000; Robledo M. A., 2001). SERVQUAL modelis remiasi ankščiau aptartais penkiais kriterijais, apibūdinančiais funkcinį paslaugos teikimą:

- Apčiuopiamumas (aplinka, kurioje pateikiama paslauga, įranga, personalo išvaizda).
- Patikimumas (gebėjimas patikimai ir tiksliai įvykdyti pažadėtą paslaugą).
- Reagavimas (noras, pasiruošimas padėti vartotojams bei tinkamas paslaugos suteikimas).
- Garantavimas (teikėjo žinios, kompetencija, elgesio manieros, patikimumas ir sąžiningumas turi sukurti pasitikėjimą, jog teikiama paslauga pateisins lūkesčius).

- Dėmesingumas (individualus dėmesys vartotojui).

Taigi vertinant vartotojo lūkesčius būtina atsižvelgti į paslaugos pateikimą, jos savybių įgyvendinimą bei vartotojo suvokiamą galutinį rezultatą. G. D. Kang, J. James (2004) pabrėžia, jog SERVQUAL kriterijai, visų pirma, pasireiškia funkcinės paslaugos kokybės įgyvendinime ir tik paskui, kartu su techninės kokybės standartu daromas poveikis bendrai paslaugos kokybei, lūkesčių pateisinimui bei teikėjo įvaizdžiui. Šiuo požiūriu, M. Kumar ir kt. (2009) pateikia SERVQUAL modelio ir 5 atotrūkio tarpusavio santykį (žr. 10 pav.).



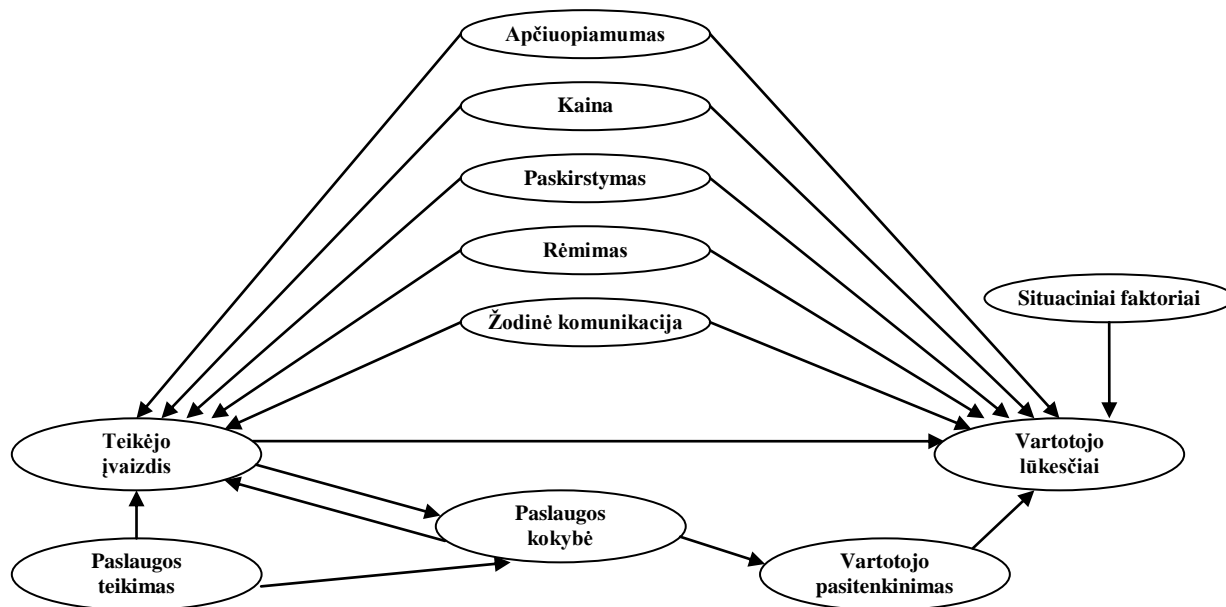
10 pav. SERVQUAL kriterijų ir lūkesčių atitikimo gautai paslaugai santykis.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis M. Kumar ir kt. (2009).

Kiekvienas iš penkių kriterijų yra matuojamas 4-5 teiginių pagalba. Iš viso modelį sudaro 22 teiginiai, kurių skaičius neretai proporcingai sumažinamas arba padidinamas, priklausomai nuo tyrimo srities (Ladhari R., 2008). Matavimai atliekami tokiu nuoseklumu: 1) įvertinami konkrečios paslaugos vartotojų lūkesčiai; 2) nustatomas vartotojų suvokimas apie pateiktą paslaugą; 3) apskaičiuojamas skirtumas tarp lūkesčių ir pateiktos paslaugos. Šis skirtumas įvardijamas „atotrūkio rezultatu“ (Ladhari R., 2008; Sachdev S. B., Verma H. V., 2002). Kintamųjų skaitinės reikšmės gaunamos, atliekant 22 teiginių vertinimą 7 balų Likert'o skalėje (Kumar M. ir kt., 2009): vienetą reiškia visišką nesutikimą su teiginiu, septynetas – visišką sutikimą. Kuo mažesnis „atotrūkio rezultatas“, tuo suteikta paslauga tiksliau atitiko vartotojų lūkesčius.

Įvairių paslaugų tyrinėtojai yra pripažinę SERVQUAL metodo universalumą bei patikimą, apibrėžtą struktūrą. Metodas pritaikytas plačiame nagrinėjimo kontekste: bankų sektorius (Sachdev S. B., Verma H. V., 2002; Mathur G. ir kt., 2008), informacinės sistemos (Miller R. E. ir kt. 2008), drabužių siuvimas (Gagliano K. B., Hathcote J., 1994), telekomunikacijų sektorius (Seth A. ir kt., 2008), skrydžių paslaugos (Pham K. Q., M. Simpson, 2006), aukštojo moko įstaigas (McKnight S., 2009). Nepaisant modelio privalumų, SERVQUAL sulaukia kritikos: „atotrūkio rezultato“ patikimumas; didelė interpretavimo laisvė; per didelis orientavimasis į paslaugos teikimo procesą, o ne galutinį rezultatą.

Lūkesčių, teikėjo įvaizdžio ir paslaugos kokybės modelis. Kompleksinį požiūrį į lūkesčių vertinimą pateikia K. E. Clow, J. L. Beisel (1995). Modelis pagrįstas lūkesčius sąlygojančių veiksnių tarpusavio santykiu. Šis ryšys apsprendžia vartotojo pasitenkinimą paslauga ir nulemia lūkesčių formavimąsi būsimuose pirkimuose (žr. 11 pav.).



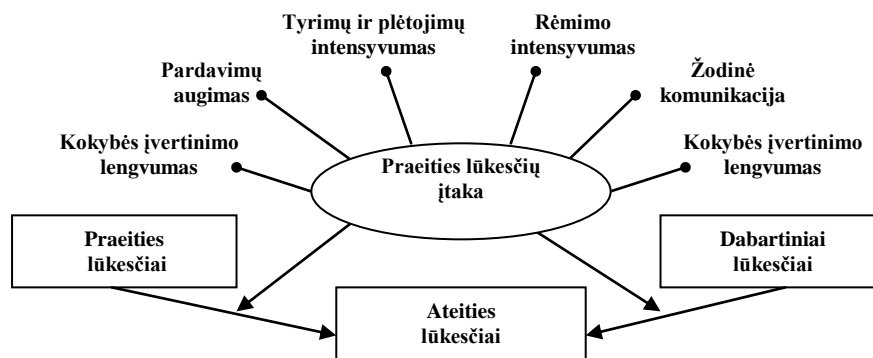
11 pav. Lūkesčių ir paslaugos kokybės vertinimo modelis.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis K. E. Clow, J. L. Beisel (1995).

Modelyje įtraukti lūkesčius sąlygojantys veiksniai skirstomi į dvi grupes: tiesioginius ir netiesioginius. Tiesioginiai veiksniai: teikėjo įvaizdis, vartotojo pasitenkinimas bei situaciniai faktoriai – nenumatyti pasikeitimai paslaugos teikimo metu (pvz., didelės žmonių eilės, triukšmas). Situaciniai veiksniai daro neigiamą poveikį lūkesčiams. Vartotojas suformuoja lūkesčius, suvokia paslaugos kokybę bei pasitenkinimą per paslaugos teikėjo įvaizdį. Netiesioginiai veiksniai: paslaugos pateikimas ir paslaugos kokybė. Šie veiksniai iš pradžių sąlygoja gautos paslaugos kokybės suvokimą, o tik paskui, remiantis teikėjo įvaizdžiu bei pasitenkinimu, formuoja vartotojo ateities lūkesčius.

Žodinė komunikacija, rėmimas (reklamos kampanija ir t.t.), paskirstymas (paslaugos pasiekiamumas), kainodara bei paslaugos apčiuopiamieji komponentai priskiriami veiksniams, darantiems poveikį ir tiesioginiu, ir netiesioginiu būdu. Šių elementų poveikis pasireiškia įmonės įvaizdžiui bei vartotojo ateities lūkesčių susiformavimui.

Lūkesčių pasikeitimo laike modelis. Lūkesčiai taip pat gali būti vertinami tęstinumo principu. E. W. Anderson, L. C. Salisbury (2003) pateikia modelį, kuriame praeities ir dabartiniai lūkesčiai integruojami ateities lūkesčių susiformavimui (žr. 12 pav.).



12 pav. Lūkesčių vertinimo laike modelis.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis E. W. Anderson, L. C. Salisbury (2003).

Dabartinių ir ateities lūkesčių vertinimas priklauso nuo praeities lūkesčių įtakos dabartinei vartotojo elgsenai. Kuo didesnė praeities lūkesčių įtaka, tuo labiau vartotojas atsiriboja nuo naujausios informacijos iš aplinkos. Į modelį taip pat įtraukti šeši įvairialypiai šaltiniai, koreguojantys ankstesnių lūkesčių įtaką:

Kokybės įvertinimo lengvumas – kuo sudėtingiau įvertinti paslaugos kokybę prieš įsigijimą, tuo didesnė tikimybė, jog lūkesčiai bus formuojami praeities standartų pagrindu. O reali paslaugos kokybė bus įvertinta po jos teikimo.

Pardavimų augimas – greitai augančių rinkų dalyviai turės mažiau pasitikėjimo praeities lūkesčiais, nes didžioji dalis vartotojų neturės patirties tam tikrame paslaugos teikimo procese.

Tyrimų ir plėtojimų intensyvumas – taip pat daromas neigiamas poveikis praeities lūkesčių įtakai, nes teikėjas, skirdamas dėmesį paslaugos plėtojimui, paskatina vartotojų patirties „atsinaujinimą“. Naujai paslaugai vartotojai formuoja lūkesčius, atsižvelgdami į esamą situaciją.

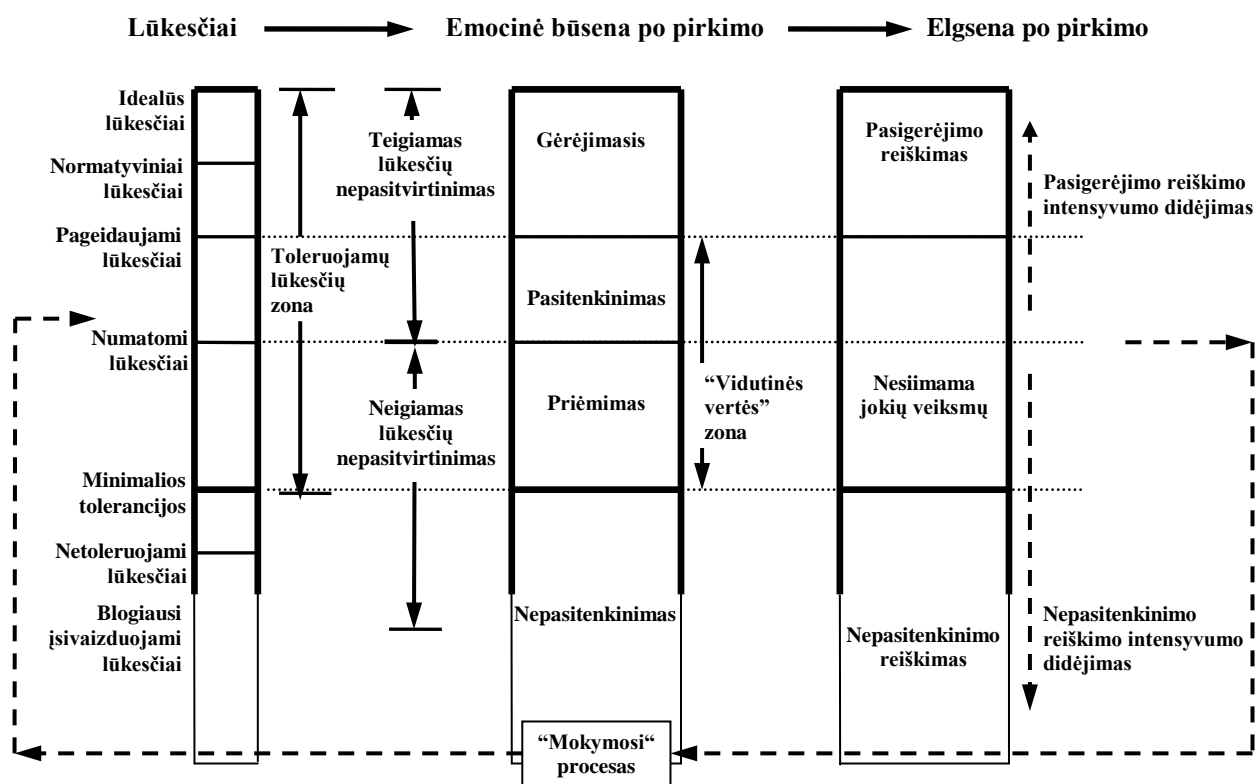
Rėmimo intensyvumas – siejama su informacijos pasiekiamumu vartotojui prieš priimant sprendimą pirkti. Rėmimas atlieka praeities lūkesčių įtakos sustiprinimą.

Žodinė komunikacija – naudojama kaip informacijos pasidalinimo šaltinis tarp vartotojų. Kitų rinkos vartotojų nuomonė padeda suformuoti dabartinius lūkesčius apie paslaugos kokybę. Žodinė komunikacija gali daryti teigiamą arba neigiamą poveikį praeities lūkesčiams. Tai lemia komunikacijos metu perduodamos informacijos turinys.

Pirkimo dažnumas – paslaugos vartojimo dažnumas padidina pasitikėjimą paslaugos teikėju, sustiprina praeities lūkesčių įtaką.

Šių veiksnių pagrindu suformuojami lūkesčiai, kuriais vertinama pateikta paslauga. Modelio autoriai pabrėžia, jog individualiame suvokimo lygmenyje, vartotojai daug jautriau reaguoja į kokybės „praradimą“, nei gaunamą papildomą vertę. Šiuo atveju, praeities lūkesčių standartų įtaka ateities lūkesčių susiformavimui priklauso nuo informacijos skleidžiamos privačiais ir viešais komunikacijos kanalais.

Lūkesčių ir vartotojų elgsenos modelis. J. Santos, J. Boote (2003), remdamiesi tolerancijos zonos nagrinėjimais, pateikia lūkesčių vertinimo modelį, į kurį įtraukiamas vartotojų pasitenkinimo laipsnis bei elgsena po pirkimo (žr. 13 pav.).



13 pav. Lūkesčių, vartotojų pasitenkinimo bei elgsenos po pirkimo vertinimo modelis.

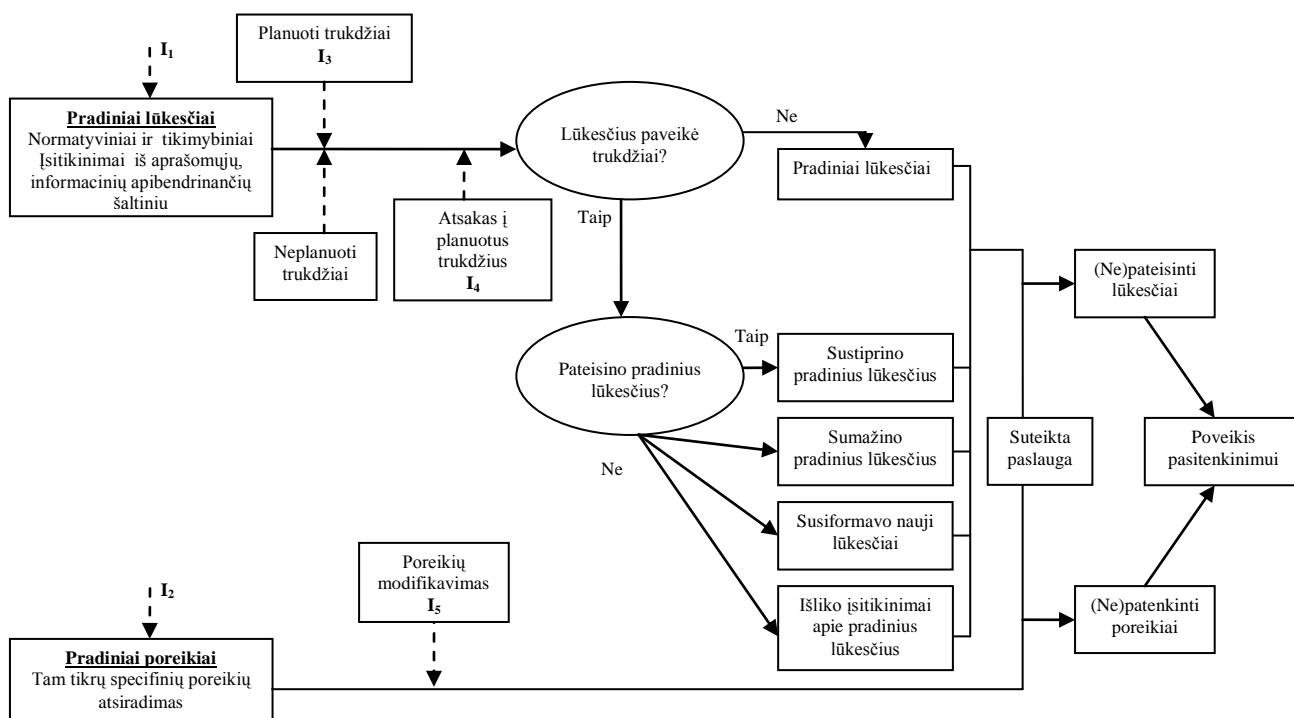
Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis J. Santos, J. Boote (2003).

Iš 13 paveikslo matyti, jog modelis susideda iš 3 etapų: lūkesčių standarto identifikavimo, vartotojo emocinės būsenos (pasitenkinimo laipsnio) ir elgsenos po pirkimo. Vartotojas išreiškia pasigerėjimą įsigyta paslauga, jei gauta vertė po pirkimo viršija pradinį lūkesčių prieš pirkimą. Šis lūkesčių vertinimo modelis leidžia daryti tokius apibendrinimus:

- Vartotojų laukiamos paslaugos standartas gali svyruoti nuo idealių iki minimalios tolerancijos lūkesčių.
- Lūkesčiai turi tiesioginį (pasitenkinimo reiškinys, rekomendacijų skleidimas ir pan.) bei netiesioginį (paslaugos vertinimas, kokybės suvokimas) poveikį vartotojų elgsenai po pirkimo.
- Vartotojai suformuoja skirtingus lūkesčių lygmenis, kurie gali keistis, iš dalies sutapti arba daryti neapibrėžtą poveikį vartotojų elgsenai po pirkimo.
- Vartotojai linkę priimti pateiktą paslaugą, jei ji patenka į lūkesčių intervalą, apbrėžiamą tolerancijos zona.
- Įmanomas dviejų rūšių lūkesčių nepateisinimas: teigiamas (suteikta vartotojui vertė viršija lūkesčius) ir neigiamas (lūkesčiai viršija suteiktą vertę vartotojui).

Į modelį įtrauktas grįžtamasis ryšys („mokymosi procesas“), kuris atspindi tai, jog vartotojai neperka paslaugų uždaroje erdvėje. Ankstesnių pirkimų patirtis ir vartotojo elgsena po vartojimo, daro įtaką ateities lūkesčiams. Nuolatinis lūkesčių pateisinimas turi garantuoti kokybės suvokimą bei ilgalaikį pasitenkinimą paslauga.

Lūkesčių ir aplinkos poveikio modelis. Šio modelio esmė – vartotojai koreguoja lūkesčius, priklausomai nuo informacijos („trukdžių“) gaunamos iš aplinkos (Coye R. W., 2004). Nagrinėjimo dėmesys orientuojamas į nuoseklų lūkesčių pasikeitimą laike – vartotojai atlieka pradinių lūkesčių (iki paslaugos teikimo pradžios) palyginimą su trukdžių paveiktais lūkesčiais bei galutiniu paslaugos rezultatu (žr. 14 pav.). Modelis išsiskiria tuo, jog lūkesčiai nėra suprantami kaip skirtingų lygmenų rinkinys.



14 pav. Lūkesčių ir aplinkos veiksnių poveikio modelis.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis R. W. Coye (2004).

14 paveiksle parodyta, jog vartotojas į paslaugos teikimo procesą „atsineša“ pradinių lūkesčių rinkinį, kuriuo parodo, ko tikimasi iš paslaugos teikėjo. Šių lūkesčių turinį sukuria ir formuoja aplinkos veiksniai: reklaminės priemonės, praeities patirtis, tiesioginė komunikacija, kiti vartotojai ir t.t. Veiksniai skirstomi į planuotus (pavyzdžiui, teikėjo įsikišimai formuojant lūkesčius) bei neplanuotus, atsirandančius iš įvairių ryšių su teikimo sistema. Šie veiksniai gali būti: ignoruojami (išlaikomi pradiniai lūkesčiai); suvokiami teigiamai (pradinių lūkesčių sustiprinimas); suvokiami neigiamai (pradinių lūkesčių susilpninimas); panaudoti visiškai naujų lūkesčių sukūrimui. Lūkesčiai ir aplinkos poveikio veiksniai modelyje pažymėti taškais I₁-I₅:

- Taškai I₁ ir I₂ atspindi vartotojo lūkesčius prieš paslaugos teikimą.

- I₃ atspindi suplanuotus veiksniai, kurie orientuoti į pradinių lūkesčių padidinimą, sumažinimą ar akcentavimą. Šie veiksniai gali apimti paslaugos teikimo aplinką, darbuotojų elgseną, pateikimą, papildomas paslaugas ir pan.
- I₄ – tai nenumatyti veiksniai, lemiantys lūkesčius paslaugos specifiškų savybių pagrindu. Šie veiksniai siejami su informacija, kurią vartotojai gauna iš aplinkos.
- I₅ veiksniai nukreipti į vartotojo poreikių modifikavimą paslaugos teikimo proceso metu. Paslaugos teikėjas privalo padėti vartotojui suprasti, ką jis gaus paslaugos teikimo metu.

Dažniausiai teikėjai stengiasi paveikti vartotojų išankstinius lūkesčius (I₁ ir I₂). Todėl svarbūs du kriterijai: 1) sukurti vartotojo troškimus teikiamai paslaugai; 2) suformuoti aiškius lūkesčius, ką teikėjas gali pasiūlyti – tiksliai įvertinti vartotojų poreikius, galimybes ir lūkesčius. Dėmesio skyrimas vien poreikiams gali sąlygoti informacijos trūkumą apie tai, ko vartotojai tikisi iš paslaugos teikėjo.

Kadangi aptarti modeliai skiriasi savo nagrinėjimo požiūriu, būtina įvardintų jų privalumus ir trūkumus (žr. 6 lentelę).

6 lentelė. Lūkesčių vertinimo modelių privalumai ir trūkumai

Modelis	Privalumai	Trūkumai
Atotrūkių modelis	Atskleidžiamas vartotojo ir paslaugos teikėjo ryšys lūkesčių susiformavime.	Didesnis dėmesys paslaugos pateikimui, nei veiksniais sąlygojantiems lūkesčių susiformavimą.
SERVQUAL skalės modelis	Paprastas pritaikymas lūkesčių vertinime.	Didelis orientavimasis į paslaugos teikimo procesą, o ne galutinį rezultatą.
Lūkesčių, teikėjo įvaizdžio ir paslaugos kokybės modelis	Kompleksinis požiūris į lūkesčių nagrinėjimą, įvertinami poveikio veiksniai, jų ryšys su teikėjo įvaizdžiu bei lūkesčiais.	Neegzistuoja grįžtamojo ryšio – neįvertinama varotojo patirtis; lūkesčiai vertinami kaip suvoktos kokybės rezultatas.
Lūkesčių pasikeitimo laike modelis	Parodo ryšį tarp lūkesčių ir poveikio veiksnių skirtingais laiko periodais.	Į modelį tiesiogiai neįtraukiama vartotojų elgsenos sprendimai; ryšys su teikėju.
Lūkesčių ir vartotojų elgsenos modelis	Lūkesčiai suprantami kaip procesas, pagrįstas vartotojo elgsena. Įtrauktas grįžtamasis ryšys.	Visiškai neįvertinamas aplinkos veiksnių poveikis.
Lūkesčių ir aplinkos poveikio modelis	Parodomas lūkesčių modifikavimo procesas paslaugos teikimo metu, jų santykis su poreikiais.	Neįvertinami lūkesčių pasikeitimai tarp paslaugos teikimo laikotarpių. Daroma prielaida, kad vartotojas iškart turi „pradinius“ lūkesčius.

Šaltinis: sudaryta autoriaus.

Apibendrinant matyti, jog kiekvienas modelis turi tam tikrų privalumų ir trūkumų. Vieni iš jų pakankamai paprasti, tačiau nesudėtingai pritaikomi lūkesčių įvertinimui, kiti – kompleksiškesni, bet reikalaujantys nuoseklaus vartotojų elgsenos, pasitenkinimo bei paslaugos kokybės nagrinėjimo. Todėl optimalus variantas lūkesčių vertinimui – SERVQUAL ir atotrūkio modelių derinys, papildytas aplinkos poveikių veiksnių bei tolerancijos zonos analize. Remiantis šiais principais, formuojamas Lietuvos pensijų fondų vartotojų lūkesčių vertinimo modelis.

2. LIETUVOS PF VARTOTOJŲ LŪKESČIŲ VERTINIMO MODELIS

2.1. Lūkesčiai ir pajamų senatvėje garantavimas

Lūkesčiai, kaip buvo pastebėta anksčiau, yra svarbus veiksnys vertinant vartotojo pasitenkinimą, patirtį bei teikėjo veiklos rezultata. Tai leidžia nustatyti, koku laipsniu pateisinami vartotojo poreikiai. Ši samprata gali būti pritaikyta pensijas kaupiančių asmenų lūkesčių analizei.

Moksliniuose darbuose pensijų fondai (PF) dažniausiai nagrinėjami kaip visos pensijų sistemos sudedamoji dalis, kurios finansavimas pagrįstas darbo užmokesčio investavimu. Tradiciškai pensijų kaupimo veikla yra aprašoma struktūriškai, skaidant pensijų sistemą į pakopas (Lazutka R., 2002):

- *Pirma pakopa* – sudaro valstybinės ar socialinio draudimo pensijos (privalomasis draudimas), kurių mokėjimas vykdomas einamosiomis išmokomis.
- *Antra pakopa* – dalyvavimas šiose sistemose yra kolektyvinis, o išmokų dydis priklauso nuo iš anksto numatytų įmokų bei investavimo kapitalo rinkoje.
- *Trečia pakopa* – papildomas individualus profesinis ar gyvybės draudimas, kuriuo rūpinasi patys asmenys. Šios pakopos esminė savybė – savanoriškas dalyvavimas.

Poreikis pensijai gali būti aiškinamas tuo, kad žmogaus vartojimo laikotarpis savo trukme ilgesnis už jo gebėjimo dirbti laikotarpį. Svarbu pabrėžti, jog pensijų fondų dalyvių elgsena ir lūkesčiai siejami su ekonominio racionalumo teorija. Todėl tiek dalyvio pajamos, tiek investavimo strategija remiasi tam tikrais ateities numatymais.

Todėl R. Lazutka (2002) pateikia tokią pensijos ekonominę esmę – asmens sukuriama gėrybių dalies atidėjimas vartojimui senatvės laikotarpiu. T. Butare (1998) teigia, jog pensija padeda sušvelninti pajamų skirtumus laiko požiūriu. Dėl šių priežasčių N. Barr (2002), G. A. Mackenzie ir kt. (2003) išskiria pagrindinę apsaugos senatvėje galimybę – iškeisti dabartinę produkciją į teisę gauti ateities gamybos rezultata.

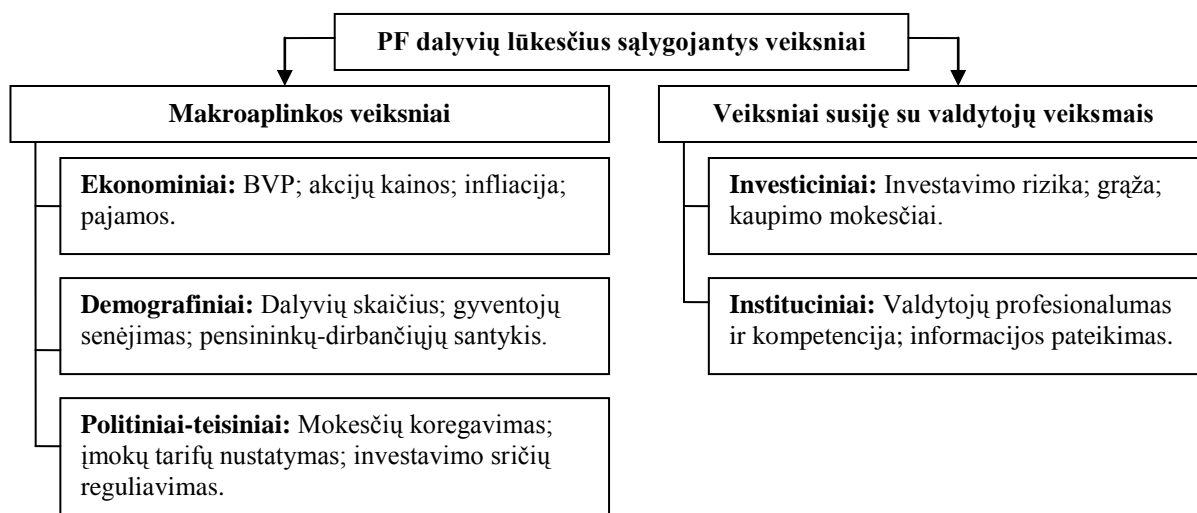
Kadangi pensinio kaupimo neįmanoma įsigyti pakartotinai, todėl lūkesčių pateisinimo laipsnį įmanoma nustatyti, tik prasidėjus pensijos mokėjimams, t.y. dalyviui išėjus į pensiją. Taip pasireiškia pensijos kaupimo rinkodarinis kontekstas – PF dalyvis paslaugą vertina viso kaupimo metu (iki išėjimo į pensiją), atsižvelgiant į kaupimo rezultata, asmeninį įsitraukimą į paslaugos procesą ir pan. Atitinkamai, paslaugos teikėjas privalo pateisinti vartotojo lūkesčius ir garantuoti paslaugos kokybę.

Suvokimas, jog kaupiant pensiją fonduose, išlieka ryšys tarp gyventojų kartų, taip pat nemažai gali koreguoti dalyvių lūkesčius. Vienas iš būdų parodyti, kaip pensijų fondai sieja skirtingo amžiaus gyventojų grupes – tai atskleisti ryšį tarp sukuriama BVP, taupymo bei vartojimo (Lazutka R., 2008; Brown R. L., 2008). Darbinga karta sulaukusi senatvės, sukauptą turtą turi paversti pajamomis, parduodama jį jaunajai kartai, kuri tuo metu taupo savo senatvei. Šio ryšio esmė –

kiekvienai gyventojų kartai tenka vartoti visuose jos gyvenimo ciklo etapuose, kai gaminti pajėgūs tik darbingo amžiaus gyventojai.

Netiesioginis „įsipareigojimo“ ryšio išlaikymas tarp PF dalyvių, leidžia tarpusavyje susieti ekonominius bei rinkodarinius lūkesčių aspektus. Asmuo negalėdamas atidėti vartojimo reikmenų senatvei, privalo pasikliauti ryšiais su jaunesne karta. Tuos ryšius palaikant per darbo ir kapitalo rinkas. Atitinkamai, šiais ryšiais pasireiškia kaupiančiųjų lūkesčiai, kurie, priklausomai nuo kaupimo būdo bei dalyvio elgsenos, skiriasi ir keičiasi laike. Ypač, jei kalbama apie 40-45 metų taupymo laikotarpį. Todėl priimtinau lūkesčius vertinti periodiškai, t.y. numatyti tendencijas tam tikrais laiko momentais ir daryti koregavimus PF investavimo strategijose bei valdymo sprendimuose.

Nemažą reikšmę PF dalyvių lūkesčiams turi pokyčiai aplinkoje, dėl kurių poveikio fondų veiklai kyla daugiausiai diskusijų. Atskirų autorių (Tamulis A., Vaškelaitis V., 2000; Barr N., 2002; Levišauskaitė K., Malinauskas Ž., 2006; Dijokas D., Bartaškienė D., 2007; Jasienė M., Kočiūnaitė D., 2007) nuomonės dažniausiai sutampa – ateities pensijos išmokų dydis nėra žinomas ir priklauso nuo daugelio veiksnių. Pastarieji gali būti suskirstyti į dvi grupes: makroaplinkos neapibrėžtumus (ekonomikos tendencijos, demografiniai pokyčiai, politiniai sprendimai) bei su PF valdymu susijusius faktorius (investavimas ir institucinė rizika) (žr.15 pav.).



15 pav. Veiksniai darantys poveikį PF dalyvių lūkesčiams.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis A. Tamuliu, V. Vaškelaičiu (2000), N. Barr (2002), K. Levišauskaite, Ž. Malinausku (2006), D. Dijoku, D. Bartaškiene (2007), M. Jasiene, D. Kočiūnaite (2007).

Iš 15 paveikslo matyti, jog lūkesčių vertinimas reikalauja nemažai pastangų iš PF dalyvio. Visų pirma, dalyvis turėtų apsispręsti, kur nukreipti savo lėšas – rizikingesnė investicija gali uždirbti didesnes pajamas, tačiau galimi ir didesni praradimai (Jasienė M., Kočiūnaitė D., 2007). Be to, dėl gyventojų senėjimo, emigracijos, atsiranda tikimybė, jog būsimi išmokų gavėjai (akcijų pardavėjų) viršija įmokų mokėtojus (pirkėjus), norinčius įsigyti akcijas. Kadangi pasiūla viršija paklausą,

krenta akcijų kainos bei sumažėja sukauptos lėšos (Gyls P., 2002; Casey B. H., 2004; Fultz E., 2006). Ekonominiu požiūriu, ilguoju kaupimo laikotarpiu, PF turtas yra apsaugotas nuo infliacijos, tačiau prasidėjus pensijos mokėjimams, kaupiamosios pensijos negali būti padidintos per visą pensijos mokėjimo laikotarpį (pvz., 20 metų) (Dijokas D., Bartaškienė D., 2007; Poškutė V., 2000). Taip pat svarbus dalyvių informuotumas, kuris priklauso nuo ekonominių prognozių, būsimų išmokų bei finansinio išprusimo (Barr N., 2002).

Autoriai į veiksmų sąrašą įtraukia tik objektyviai įvertinamus kriterijus, pasireiškiančius makroekonominiu lygmeniu. Tačiau užmirštami tokie komponentai, kaip: PF dalyvių tarpusavio komunikacija, rėmimo veiksmai, patirtis ir pan. Žinoma, šie veiksniai daro ne tokį aiškų poveikį vartotojų elgsenai, tačiau jų įvertinimas būtinas.

Apibendrintai galima teigti, jog PF dalyvių lūkesčiai negali būti formuojami subjektyviai, individualizuotu suvokimu apie didesnes pajamas senatvėje. Lūkesčiai vertinimas turi būti kompleksinis, apimantis ekonominį bei rinkodarinį požiūrį. Tai pagrindžiama faktu, jog pensijų kaupimas – specifinė paslauga, kurios pateikimo procesas ir rezultatas priklauso nuo daugybės veiksmų. Šių veiksmų teisingas įvertinimas kaupimo laikotarpiu apsprendžia ne tik tikslų lūkesčių susiformavimą, bet ir vartotojo pasitenkinimą PF paslauga.

2.2. Lietuvos pensijų fondų veikimo ypatybės lūkesčių aspektu

2.2.1. Pensijų fondų atsiradimas ir skirstymas

Lūkesčių nagrinėjimas leido suformuoti supratimą, kokiais principais remdamiesi vartotojai susikuria įsivaizduojamas paslaugos ypatybės – tai, ką vartotojai norėtų arba tikisi gauti iš paslaugos teikėjo. 2004 m. viduryje Lietuvoje pradėjus veikti privačioms pensijų kaupimo bendrovėms, lūkesčiai dėl aprūpinimo senatvėje buvo nemenki. Nemažai buvo kalbama apie galimybę gauti didesnę pensiją. Akcentuotas demografinių, socialinių bei „Sodros“ problemų sprendimo potencialas.

Šiuo požiūriu K. Muller (2002) išskiria „užtemdymo strategiją“, kuria siekiama ideologizuoti ir politizuoti pensijų fondų veiklą, nesupažindinant visuomenės su visais galimais „už“ ir „prieš“ bei vienpusiškai remiant pensijų fondų idėją. Tai atsispindi PF įsteigimo pagrindiniuose tiksluose: pensijų didinimas, „Sodros“ biudžeto subalansavimas; pensijų finansavimo būdo pakeitimas; kapitalo rinkų bei finansinės infrastruktūros sustiprinimas (Lazutka R., 2008; Gudaitis T., 2009).

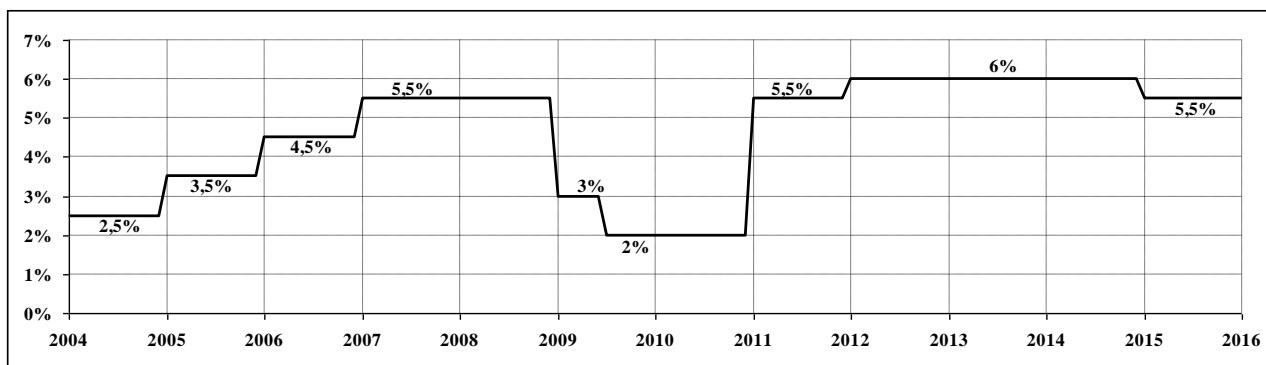
Nuo pat kaupimo pradžios, kaupimo bendrovių dėmesys buvo nukreiptas į masišką individualistinių vartotojų lūkesčių formavimą ir stiprinimą. Pabrėžtos palankios sąlygos pradėti dalinį savarankišką kaupimą, pervedant ir investuojant lėšas į diversifikuotą investicinį portfelį

pagal iš anksto numatytą programą. Tačiau nebuvo akcentuojama kita kaupimo ypatybė – rizikos, tenkančios vartotojui, prisiėmimas (www.vpk.lt; Bartkus A., 2007; Gylys P., 2004).

Taigi galima daryti prielaidą, jog vartotojai, paveikti valdytojų rinkodarinėmis priemonėmis, PF veiklos lūkesčius grindė ne tik racionaliais įvertinimais (būsimos pajamos, investavimo strategija), bet ir emocijomis. Dėl vyraujančio palankaus Lietuvos ir pasaulio ekonominio vystymosi, pasireiškė iškreipti ir nepagrįsti lūkesčiai, jog dalyviai sulaukę pensijos gaus didesnes išmokas, nei dabartinės pensijos. Tokia situacija susidarė, visų pirma, dėl pensijų fondų paslaugos naujumo, neįsigilinimo į paslaugos teikimo principus, o taip pat, dėl nusivylimo esama situacija „Sodroje“ (Leščinskienė E., Sakalas A., 2006).

Iš esmės Lietuvos pensijų fondų įsteigimas įvykdytas pagal panašų į kitų šalių modelį, t.y. fondai skirstomi pakopų principu (Gylys P., 2004). Didžiausias skirtumas (pvz., nuo Latvijos sistemos) – dalyvavimas Lietuvos PF yra savanoriškas, t.y. netaikomas privalomo dalyvavimo principas jokiai gyventojų amžiaus grupei (Bartkus A., 2007; Dijokas D., Bartaškienė D., 2007). Be to, pensijų fondus galima suskirstyti pagal smulkesnius struktūrinius elementus, t.y. atsižvelgti į investavimo kryptį, o taip pat ir valdymo bendrovę. Taigi Lietuvos privataus kaupimo pensijų fondai yra dviejų pakopų – antros (II) bei trečios (III).

Antroji pakopa – tai kaupimas senatvės pensijai iš socialinio draudimo įmokų pensijų fonduose. Pensijų įmokos, nukreipiamos į pensijų fondus, yra dalyvio valstybinio socialinio draudimo įmokų tarifo dalis. 2004-2009 m. įmokų dydis buvo pakankamai dinamiškas, galėjęs sąlygoti nepateisintų lūkesčių atsiradimą (žr. 16 pav.).



16 pav. II pakopos pensijų fondų įmokų tarifo dinamika 2004-2016 m.

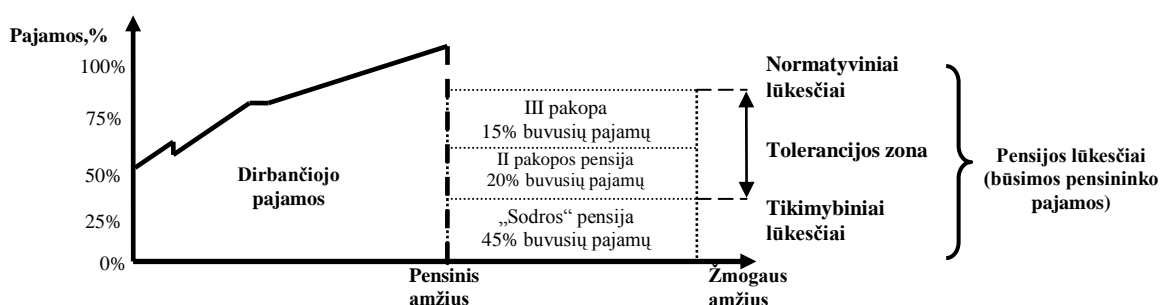
Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis Vertybinių Popierių Komisija ir Pensijų sistemos reformos įstatymo pakeitimo įstatymu (2009).

Iš 16 paveikslo matyti, kad 2004-2007 m. įmokų tarifas pastoviai buvo didinamas, tačiau Lietuvoje pasireiškus ekonominiam sąstingiumi ir „Sodrai“ pritrūkus lėšų pensijų mokėjimui, 2009 m. jis buvo sumažintas. Seimo priimtas Pensijų sistemos reformos įstatymo pakeitimo įstatymas nustato, kad 2011 m. įmoka į PF vėl sudarys 5,5%. Dabartinis įmokų tarifas yra vienas mažiausių visoje Europos Sąjungoje, kur vidutiniškai įmokos siekia apie 4,6% nuo darbo užmokesčio

(European Comission, 2007). A. Bartkus (2007) išskiria tai, jog antros pakopos efektyvus veikimas Lietuvoje įmanomas, jeigu įmokos į pensijų fondus sudarytų apie 7,1% visų socialinio draudimo įmokų.

Trečioji pakopa – papildomas pensijos kaupimas gyvybės draudimo įmonėse ar pensijų fonduose. Įmokas į III pakopos pensijų kaupimo fondus asmuo (dalyvis) moka savarankiškai (periodiškai arba neperiodiškai) pagal su valdymo įmone pasirašytą sutartį. Tai reiškia, kad įmokos nėra automatiškai pervedamos (LR Papildomo savanoriško pensijų kaupimo įstatymas).

Kaupimo bendrovių valdytojai formuoja būsimų pajamų iš PF lūkesčius remdamiesi hipotetiniais vertinimais. „Sodros“, II ir III pakopos palyginamos ir vertinamos pajamų pakeičiamumo principu (pensijos ir vidutinio neto darbo užmokesčio santykis), atsižvelgiant į dalyvio pajamas iki pensijos (žr. 17 pav.).



17 pav. Pajamų iš skirtingų PF pakopų lūkesčiai, išėjus į pensiją.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis PF kaupimo bendrovių pateikiama informacija.

Iš 17 paveikslo matyti, kad „Sodros“ pensija (45% buvusių pajamų) – minimali vertė, kuria dalyvis tikisi gauti (tikimybiniai lūkesčiai), III pakopa (15%) – maksimali galimybė sukaupti pensiją. Tarp šių dviejų lygių išsidėsto tolerancijos zona, į kurią patenka ir II pakopos (20%) pensijų fondai (www.aviva.lt, www.dnb nord.lt, www.seb.lt, www.mppf.lt).

Nuo pat PF veiklos pradžios buvo siekiama sukurti įvaizdį, jog naujoji sistema leis pasiekti aukštesnį pajamų pakeičiamumo lygį (70-80%) senatvėje ir pasiekti Vakarų Europos valstybių lygį. Tačiau Lietuvoje šis santykis 2004-2009 m. siekė 44-49% (www.sodra.lt), kai daugumoje ES šalių šis rodiklis 2006 m. buvo 70-90% (European Comission, 2007). Tačiau tokių rezultatų pasiekimui Lietuvoje, neužtenka vien privataus kaupimo. Jeigu suprantama, kad dviejų kartų (dirbančios ir pensininkų) gerovė priklauso nuo ekonominio augimo, o į pastarojo veiksnius nėra įtraukti pensijų nuosavybė ar finansavimas, iš PF kaupimo negalima tikėtis ir pensinių išmokų dydžio augimo (Brown R. L., 2008; Lazutka R., 2008). Taigi pensijų reformos tikslas padidinti pensijas nėra pagrįstas, o PF dalyvių lūkesčiai gali būti netikslūs ir nepasiteisinti.

Dar vienas aspektas, pagal kurį galima skirstyti PF – kaupimu užsiimančios įmonės tipas. Pensijų kaupimo veikla Lietuvoje užsiima:

- Pensijų fondų valdymo įmonės (komercinių bankų dukterinės įmonės);

- Gyvybės draudimo įmonės;
- Investicinės bendrovės.

Šio skirstymo svarba atsiskleidžia dvejais aspektais: dalyvių žiniomis apie paslaugą bei valdytojų įvaizdžiu, pasirenkant fondą. J. L. M. Tam (2007) nagrinėdama investavimo paslaugų sferą akcentuoja informacijos bei žinių apie teikiamą paslaugą svarbą. Galima daryti prielaidą, jog dalyviai rinkdamiesi PF, gali skirti nemažą dėmesį kaupimo bendrovės įvaizdžiui, ankstesnei patirčiai panašaus pobūdžio finansinių paslaugų teikime ar kitų asmenų nuomonei. Vadinasi, žinių trūkumas ir paslaugos kompleksiskumas sąlygoja dalyvių lūkesčių susiejimą su asmeniniais vertinimais, kaupimo bendrovės įvaizdžiu, funkcinę paslaugos kokybę ar atskirais rinkodaros komplekso elementais.

Finansų analitikų asociacija (www.finansai.lt) pateikė pensijų fondų skirstymo galimybę, paremtą investavimo portfelio rizikingumo aspektu:

- Vyriausybės obligacijų pensijų fondai (privalo turėti kiekviena kaupimo bendrovė);
- Mažos akcijų dalies pensijų fondai (iki 30% akcijų);
- Vidutinės akcijų dalies pensijų fondai (30-70% akcijų);
- Akcijų pensijų fondai (iki 100% akcijų).

Toks skirstymas – tai dar vienas papildomas komponentas, prie išankstinių lūkesčių susiformavimo. Dalyvis privalo atsižvelgti į toleruojamą rizikos laipsnį, norą uždirbti bei laiką iki pensijos. Šios situacijos nagrinėjimui galima pritaikyti J. Walker ir J. Baker (2000) tolerancijos zonos modelį. PF dalyviai paslaugos pateikimą gali suprasti ir įvertinti priimtinių verčių intervale. Todėl kaupimo gražos procentinis dydis išreikiamas kaip optimali ir tikėtina reikšmė. Kol priimtinos gražos dydis svyruoja tolerancijos zonos intervale, vartotojai jaučia pasitenkinimą pensijų kaupimo paslauga. Tačiau toks požiūris yra pakankamai ribotas, kai susiduriama su situacijomis, kurių atsitikimo tikimybės neįmanoma tiksliai įvertinti. Abejonės trukdo vartotojams suformuoti lūkesčius. Tokiu atveju, J. Santos, J. Boote (2003) teigimu, nemažai lemia paslaugos teikėjo profesionalumas bei gebėjimas išvengti dviprasmybių.

Apibendrinant būtina akcentuoti, jog pensijų fondų skirstymo ypatybės sudaro sąlygas atsirasti skirtingoms vartotojų lūkesčių kombinacijoms, dar prieš prasidedant paslaugos teikimo procesui. Dalyviai atsižvelgia į pakopos teikiamas galimybes, kaupimo bendrovę, rizikingumą, t.y. pradiniai lūkesčiai susiformuoja paslaugos teikėjo pastangomis. Tačiau dalyvis nėra garantuotas ar PF valdytojas sugebės pateisinti lūkesčius ir pasiekti kaupimo programoje numatytą kaupimo rezultatą. Tai verčia susipažinti su esminiais PF veiklos ypatumais ir išskirti pagrindinius principus, kuriais įgyvendinamas pensijų kaupimas.

2.2.2. Pensijų fondų veiklos organizavimo principų svarba lūkesčių formavime

Norint suprasti II pakopos pensijų fondų vartotojų lūkesčių susiformavimo ypatybes, būtina išnagrinėti, šios paslaugos teikimo principus. Finansų analitikų asociacija bei atskiri autoriai (Tamulis A., Vaškelaitis V., 2000; Levišauskaitė K., Malinauskas Ž., 2006; Klimaitė, J., 2006) išskiria tris esminius dalykus, nuo kurių priklauso II pakopos pensijų fondų kaupimo rezultatas:

- Kaupimo laikotarpio trukmė, t.y. kiek iki pensijos likę metų;
- Pensijų fondų taikomi mokesčiai – kuo didesni mokesčiai už kaupiamų lėšų administravimą, tuo mažesnė suma bus sukaupta.
- Investavimo krypties – pensijų fondo siūlomas investavimo strategijos rizikingumas, t.y. kiek pensijų fondas yra numatęs investuoti į akcijas.

Ne mažiau svarbūs elementai yra darbo užmokesčio dydis, investavimo grąža, dalyvio lytis (skirtingas pensinis amžius), o taip pat psichologiniai motyvai: įmokų saugumas ir pasitikėjimas pensijų fondais (Rudaitis, M., 2006). Taigi apjungiant šiuos samprotavimus, galima suformuoti savitą PF nagrinėjimo struktūrą, apibūdinančią jų veikimo principus ir poveikį dalyvių lūkesčiams.

Kaupimo pobūdis. Kaupimo pensijų fonde pradžia gali būti laikomas dalyvio investavimo krypties pasirinkimas, kuris apsprendžia dalyvio prisiimamos rizikos mastą. Ši rizika tiesiogiai priklauso nuo vertybinių popierių ir jų proporcijų, sudarančių pensijų fondų investicinį portfelį. Įmokos gali būti investuojamos į: obligacijas, akcijas, kolektyvinio investavimo vienetus (investiciniai fondai), indėlius. Be to, kaupimo rezultatus ir grynąją grąžą lemia mokesčiai bei kaupimo laikotarpis.

Skirtingos žmonių amžiaus grupės turi nevienodas investicines taktikas ir skirtingus rizikos priimtinumą laipsnius. Manoma, kad kuo daugiau pensijų fondas investuoja į akcijas, tuo labiau neapibrėžtos pajamos iš investicijų, t.y. pensijų fondo rizika didėja (www.seb.lt; www.swedbank.lt; www.dnb nord.lt). Tačiau daugiau rizikuodamas, pensijų fondo dalyvis tikisi ir didesnio pensijų fondo pajamingumo. Taigi vienas iš svarbiausių lūkesčius formuojančių veiksnių – rizikos suvokimas ir jos prisiėmimas.

Įmokų pervedimas. Lėšos į II pakopą pervedamos automatiškai, todėl dalyvis jų dydžiui gali daryti tik netiesioginį poveikį (daugiau uždirbti). Tačiau visada išlieka galimybė keisti pensijų fondą (po 3 kaupimo metų keisti bendrovę; kartą metuose – fondą) (LR Pensijų kaupimo įstatymas), t.y. nukreipti sukaupą turtą palankiausia kaupimo linkme.

Vadinasi, dalyviui gaunant mažesnes pajamas ankstyvoje kaupimo stadijoje (pvz., karjeros pradžia), jis gali pervesti lėšas į rizikingesnę fondą ir sukaupti tam tikrą „pagrindą“ vėlesniam kaupimui. Kai pajamos padidėja, galima rinktis konservatyvesnę fondą, kur grąža bus nedidelė, tačiau didesnės įmokos užtikrins stabilų augimą. Fondo keitimą taip pat gali sąlygoti netinkamas paslaugos teikimas – tai pirmas tai ženklas, jog vartotojo lūkesčiai nebuvo pateisinti.

Pensijų fondų turto valdymas. Pensijų kaupimo bendrovei pervedamos lėšos nepriklauso, ji tik patikėjimo teise valdo jas dalyvio vardu. Kiekvienam asmeniui atidaroma atskira sąskaita, kur pervedamos įmokos iš „Sodros“.

Visas fondo turtas parodomas grynaisiais aktyvais (turto ir įsipareigojimų skirtumas), kurie apima investicinių portfelių vertę bei grynuosius pinigus sąskaitoje. Grynujų aktyvų vertė apskaičiuojama kiekvieną darbo dieną. Todėl atskiro dalyvio turto dalis nustatoma apskaitos vienetų skaičiumi – iš pervestų lėšų atimamas įmokų mokestis, o likusi suma padalinama iš apskaitos vieneto vertės (AVV – turto vertės sąlyginis matas) (www.swedbank.lt; www.seb.lt; www.dnbnord.lt). Ši vertė priklauso nuo pokyčių finansų rinkoje. AVV skiriasi nuo grynosios gražos (gražą įvertinus įmokų mokesčių poveikį) dydžio. Todėl tikėtina, jog dalyviai vadovaudamiesi vien AVV, visų pirma, sukuria iškreiptus lūkesčius ir, antra, netinkamai suvokia paslaugos teikimo procesą bei būsimą rezultatą.

Įmokų ir sukaupto turto apmokestinimas. Kaip ir kiekviena paslauga, pensijų kaupimas fonduose, kainuoja. Iš viso yra trijų tipų mokesčiai:

- *Įmokų* – vienkartinis mokestis, kuris maksimaliai gali siekti iki 10% pervedamų lėšų į pensijų fondą. Neparodomas apskaitos vieneto vertėje.
- *Administravimo* – kasdienis mokestis (iki 1%) nuo konkrečios dienos fondo turto vertės, tenkantis kaupimo bendrovei už valdymo paslaugas. Įtraukiamas į apskaitos vieneto vertę.
- *Fondų keitimo* – mokestis už perėjimą į kitą tos pačios bendrovės fondą (keičiant investavimo kryptį) ar kitą kaupimo bendrovę.

Vadinasi, kaupimo rezultato lūkesčiai priklauso nuo to, kaip vartotojai suvokia mokesčių poveikį įmokoms ir gražai. Lietuvos PF taikomi mokesčių tarifai yra neefektyvūs kaupimo atžvilgiu. Finansų analitikų asociacija (www.finansai.lt) pabrėžia, jog administravimo mokestis, dėl dažno atskaitymo iš pensijų turto, turi didesnę įtaką bendrai mokesčių sumai ilguoju laikotarpiu. Panašią nuomonę išsako N. Barr (2002) – per 40 kaupimo metų, administraciniai mokesčiai gali siekti net 20% galutinės sumos. Tačiau trumpuoju kaupimo laikotarpiu, svaresnį poveikį daro įmokų mokestis.

Apibendrinant galima teigti, jog pensijų fondų veiklą veikia ir riboja nemažai veiksnių: kaupimo laikotarpio, pobūdžio (rizikos), įmokų pervedimo, mokesčių. Tačiau egzistuoja vienas esminis elementas, kuris atspindi galutinį rezultatą – investavimo graža. Šis dydis priklauso nuo mokesčių, kurių poveikis kaupimo rezultatui realiai Lietuvoje nėra skelbiamas. Todėl, iš tikrųjų, vien investavimo krypties pasirinkimas, dar neparodo tikrosios kaupimo rizikos. Tokiu atveju, lūkesčių vertinimas tampa subjektyvus, netgi individualus kiekvienam vartotojui ir priklauso nuo daugybės aplinkos faktorių. Šiuos subjektyvumus stengiamasi apibendrinti II pakopos PF vartotojų lūkesčių nagrinėjimo modeliu.

pasiteisinimo laipsnį, vartotojo pasitenkinimą bei grįžtamąjį ryšį. Grįžtamasis ryšys suprantamas kaip vartotojo suvokimas apie kaupimo paslaugą (periodinė patirtis) bei požiūrio į kaupimo įmonės įvaizdį pasikeitimas. Tai apsprendžia ar esamas dalyvis keis pensijų fondą, ir ar potencialūs dalyviai, atsižvelgdami į esamą situaciją norės sudaryti kaupimo sutartį su konkrečia bendrove.

Kadangi pensijų fondai Lietuvoje veikia trumpą laiką, nėra dalyvių, kuriems paslaugos teikimas būtų pasibaigęs (praėjus 30-40 metų), t.y. būtų galima palyginti tų vartotojų lūkesčius, kurie kaupė privačiame pensiniame fonde ir tų, kurie nekaupė. Todėl modelis orientuotas ne į viso kaupimo laikotarpio lūkesčių įvertinimą, o į tam tikrus periodus. Tai leidžia atsižvelgti į susiklosčiusią situaciją ir priimti PF veiklos koregavimo sprendimus, laiku pastebėti naujas vartotojų lūkesčių tendencijas, jų pasikeitimus. Pavyzdžiui, koreguoti kaupimo strategiją ar suderinti rizikos bei mokesčių santykį. Būtina atskirai aptarti kiekvieną modelio elementą ir jų tarpusavio priklausomybę.

Lūkesčiai ir PF paslaugos teikimas. Modelio pagrindą sudaro trys parametrai: *vartotojų lūkesčiai, teikiamos paslaugos rezultatas bei atotrūkis tarp lūkesčių ir realios paslaugos*. Vykdamas pensijų kaupimą, akivaizdu, jog realūs rezultatai skirsis nuo tų, kuriuos žadėjo paslaugos teikėjas. Todėl atotrūkis leidžia įvertinti du svarbius kriterijus:

1. *Lūkesčių tolerancijos zona.* Vartotojų lūkesčiai nėra statiški, jie kinta laiko požiūriu tam tikrame intervale. Pavyzdžiui, jei paslaugos teikėjas užtikrina, jog investicinė grąža sieks 20-35%, tai išlieka nemaža tikimybė, jog PF dalyvio kaupimo rezultato lūkesčiai išsidėstys būtent šiame intervale.
2. *Vartotojo pasitenkinimą.* Jei lūkesčiai pateisinami arba pranokstami (uždirbama daugiau nei tikėtasi), vartotojas lieka patenkintas esama paslauga. Tačiau jei kaupimo grąža pasiekia žemiausią toleruojamos zonos atžymą – gaunama neigiama patirtis, kas verčia peržiūrėti kaupimo krypties keitimo galimybes.

Vartotojo (ne)pasitenkinimo laipsniui nemažą poveikį daro vartotojo patirtis, gaunama kaupimo metu *grįžtamojo ryšio* pagalba. Tai sąlygoja periodinę lūkesčių korekciją, kaip atrodys įsivaizduojama paslauga pasibaigus teikimui. Iš lūkesčių pateisinimo laipsnio galima spręsti ir apie kaupimo paslaugos kokybę.

Paslaugos savybės. Šis modelio komponentas atlieka dvi funkcijas – pirma, parodo vartotojui, ko galima tikėtis iš kaupimo konkrečiame fonde, antra, perteikia paslaugos teikimo procesą. Galima apibūdinti atskiras paslaugos savybes, kaip lūkesčių modelio sudedamąsias dalis:

1. *Pensijų fondo grąža* – dalyvių lūkesčiai apie konkretaus fondo investavimo grąžą. Oficialiai kaupimo grąža pateikiama apskaitos vienetais, tačiau tai neparodo realios kaupimo grąžos. Todėl lūkesčiai apie kaupimo rezultatą gali būti nepateisinti.

2. *Mokesčių išlaidos* – pensijų fondų vartotojų lūkesčiai gali būti vertinami atsižvelgiant į mokesčių dydį, jų dalį sukauptame turte. Taip pat vartotojas keisdamas kaupimo bendrovę bei formuodamas naujus lūkesčius, turėtų atsižvelgti į pensijų fondo keitimo mokesčius.
3. *Investavimo strategija* – atsižvelgiama ne tik į siūlomų investavimo strategijų skaičių, bet ir į strategijų pelningumo bei rizikos santykį. Vadinasi, lūkesčiai skiriasi priklausomai nuo fondo rizikingumo – kuo rizikingesnis fondas, tuo vartotojas tikisi daugiau uždirbti.
4. *Įmokos* – kaupimo rezultatai priklauso ir nuo asmens darbo užmokesčio, kuris yra pagrindas įmokų skaičiavimui. Asmens pajamos gali keistis atitinkamais laiko periodais. Todėl keičiantis pajamų lygiui, kinta ir įmokų dydis, kas lemia skirtingus dalyvių kaupimo rezultato lūkesčius.

Pensijų fondų dalyviai. PF dalyvių pasirinkimas dalyvauti tam tikrame fonde, jų informuotumo laipsnis ar prisiimama rizika yra subjektyvūs dalykai. Akivaizdu, jog PF dalyvių lūkesčiai remiasi nemažu skaičiumi poveikio veiksnių ir aplinkos kintamųjų. Tačiau svarbu atsižvelgti į vartotojų įsitraukimą privačiame pensiniame kaupime. Todėl PF dalyviai skirstomi:

1. *Esami PF dalyviai* – asmenys, nusprendę kaupti įmokas pensijų kaupimo bendrovėje ir su ja sudarę pensijų kaupimo sutartį (LR Pensijų sistemos reformos įstatymas). Pensijų fondo dalyvis savo lėšas patiki pensijų fondui, jis yra suinteresuotas pensijų fondo sėkme, veiklos efektyvumu ir tikisi sukaupti, kuo daugiau lėšų senatvei.
2. *Potencialūs PF dalyviai* – asmenys, mokantys įmokas visai socialinio draudimo pensijai ir dar nesulaukę pensinio amžiaus, tačiau dėl įvairių priežasčių nekaupiantys lėšų privačiuose pensijų fonduose (LR Pensijų sistemos reformos įstatymas). Potencialūs pensijų fondų dalyviai siekdami sukaupti lėšas senatvei, pasirenkant tinkamiausią PF, lygina juos tarpusavyje, analizuoja ir vertina veiklos rodiklius, taip pat atsižvelgia ir į kitų dalyvių nuomonę.

Tokių dalyvių klasifikavimą galima praplėsti dar viena kategorija – tai *dalyviai, kurie nėra sudarę kaupimo sutarčių ir ateityje jų neplanuoja sudaryti*. Iš pirmo žvilgsnio, šie gyventojai nėra svarbūs kaupimo bendrovėms, tačiau jie taip pat turi suformavę tam tikrus pensijos kaupimo lūkesčius. Todėl šių lūkesčių įvertinimas ir koregavimas, sudarytų sąlygas „perkelti“ dalyvius į potencialių PF vartotojų grupę. Be to, kalbant apie PF dalyvius, svarbios ir jų asmeninės savybės – pajamos, toleruojama rizika ir demografinės charakteristikos.

Aplinkos veiksnių poveikis. Modelyje išskiriami dviejų tipų veiksniai, darantys poveikį lūkesčiams skirtinguose vartotojo suvokimo lygiuose. Visų pirma, tai žinios ir informacija apie konkrečią kaupimo bendrovę ir jos pasiekimus. Ši informacija gaunama iš išorinių komunikacijos priemonių, bendravimo ar asmeninio domėjimosi. Ilgesniu laikotarpiu, prie šių veiksnių prisideda ir

periodinė patirtis – tam tikrų laikotarpių lūkesčių (ne)pateisinimo rezultatas. Taip pat reikšmingi makroaplinkos veiksniai, darantys poveikį tiek vartotojų lūkesčiams, tiek kaupimo rezultatams.

Kaupimo bendrovės įvaizdis. Šis elementas priklauso nuo to, kaip praeityje buvo patenkinti vartotojo poreikiai suteikiant kitas finansines paslaugas, ir kaip įsivaizduojamos kaupimo bendrovės galimybės kokybiškai suteikti PF paslaugą. Visa tai apima lūkesčius ir įsitikimus, ko reikėtų tikėtis iš kaupimo įmonės trumpuoju bei ilguoju laikotarpiu. Įmonės įvaizdį gali smarkiai pakoreguoti aplinkos veiksniai, ypač kitų dalyvių nuomonės.

Atsižvelgiant į PF veiklos ypatybes bei pateiktą modelį galima suformuluoti *penkias hipotezes*, kuriomis remiantis bus nagrinėjami pensijų fondų dalyvių lūkesčiai:

1. Kaupimo bendrovės įvaizdis buvo vienas iš pagrindinių veiksnių, turėjusių poveikį fondo pasirinkimui ir lūkesčių susiformavimui.
2. Pensijos kaupimo gražos lūkesčiai yra mažesni pas tuos dalyvius, kurie dažniau domisi PF veikla.
3. Vyrai didesnės gražos lūkesčius sieja su rizikingesniais fondais, o moterys – su konservatyvesniais.
4. Kuo rizikingesnis kaupimas, tuo daugiau dalyvių tikisi, jog privačiai kauptos lėšos sudarys didesnę visos pensijos dalį.
5. Fondų valdytojai nesugebėjo pateisinti PF dalyvių lūkesčių, kurie siejami su paslaugos patikimumu bei rezultato garantavimo kriterijais.

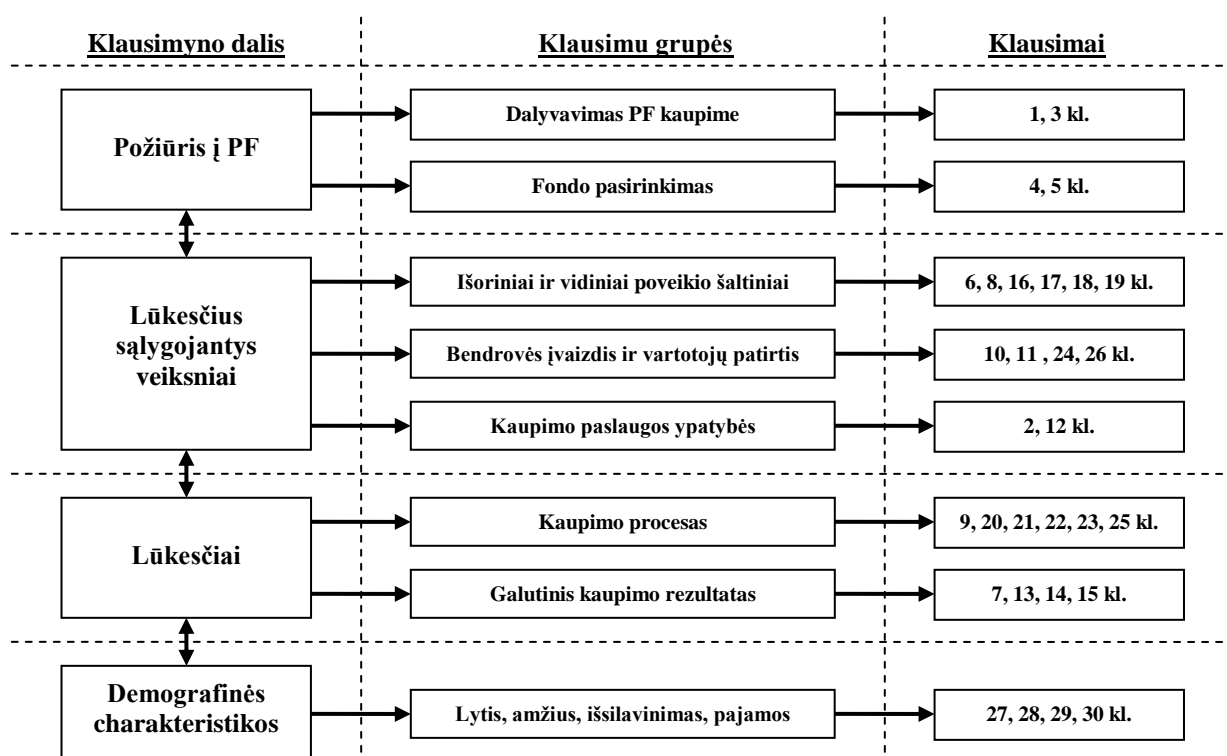
Hipotezės savo turiniu apima visus PF vartotojų lūkesčių vertinimo modelio elementus, apibūdinančius fondų veiklą – gražos lygį, rizikos laipsnį, mokesčius, kaupimo programą. Šis elementų derinys apsprendžia PF veiklos sėkmingumą. Todėl hipotezėmis siekiama įvertinti jų tarpusavio santykį formuojant ir pateisinant vartotojų lūkesčius. Akivaizdu, jog įmokų investavimo sėkmingumas ar praradimo išvengimas, priklauso ir nuo aplinkos kriterijų poveikio, todėl jie taip pat įtraukiami į hipotezių patikrinimą.

Apibendrinant matyti, jog Lietuvos pensijų fondų vartotojų lūkesčių vertinimo modelis remiasi palyginamuoju principu – atsižvelgiama kaip pateiktos paslaugos ypatybės pateisina kaupimo rezultatų lūkesčius. Tai nulemia vartotojų pasitenkinimą, tam tikros patirties ir žinių apie PF kaupimą atsiradimą bei įvaizdžio apie kaupimo bendrovę susiformavimą. Taip pat į modelį įtraukiami makroaplinkos veiksniai. Taigi remiantis suformuotu modeliu, atliekama Lietuvos PF dalyvių lūkesčių analizė ir hipotezių patikrinimas.

2.4. Antros pakopos PF dalyvių lūkesčių įvertinimo metodika

Gali pasirodyti, kad PF vartotojų lūkesčių vertinimas yra pakankamai subjektyvus, netgi individualus kiekvienam dalyviui, procesas. Tam poveikį daro PF veiklos niuansai bei aplinkos veiksniai. Todėl subjektyvius vartotojų lūkesčius siekiama apibendrinti anketinės apklausos būdu.

Anketos klausimynas yra skirstomas į keturias dalis pagal pobūdį bei tikslus, ką siekiama išsiaiškinti konkrečiu klausimu (žr. 19 pav.). Šios dalys suskirstytos į 8 klausimų grupes. Taip pat tarp skirtingo pobūdžio klausimų yra pabrėžiami tarpusavio ryšiai. Detalus klausimyno instrumentarijus pateikiamas 1 priede.



19 pav. Vartotojų lūkesčių įvertinimo anketinės apklausos klausimyno schema.

Šaltinis: sudaryta autoriaus.

Pirmoje klausimyno dalyje keturių klausimų pagalba, nustatoma ar respondentas dalyvauja, planuoja dalyvauti privačiame pensiniame kaupime ir kokį fondą bei kaupimo bendrovę yra pasirinkęs (planuoja pasirinkti).

Antroje dalyje pateikiama 12 klausimų apie lūkesčius sąlygojančius veiksnius, t.y. informacinius bei makroaplinkos poveikio aspektus ir pačios paslaugos ypatybes. Dauguma klausimų remiasi, vienu ar kelių atsakymo variantų pasirinkimu. Tai leis įvertinti kai kurių veiksnių svarbumą, suranguojant juos nuo svarbiausio iki mažiausiai svarbaus. Taip pat, norint išnagrinėti dalyvių lūkesčius susijusius su atskirais paslaugos elementais, naudojama 5 balų skalė.

Trečioje dalyje – pateikiama 10 klausimų apie lūkesčių pasiteisinimą kaupimo procese bei numatomą galutinį kaupimo rezultatą. Kaupimo rezultatų lūkesčių įvertinimui naudojama

supaprastinta SERVQUAL metodika – proporcingai sumažinta po 2 teiginius iš kiekvienos teiginių grupės. Pagal SERVQUAL parengti du klausimai po 12 teiginių, leidžiančių palyginti dalyvių lūkesčius prieš kaupimo sutarties sudarymą ir po jos pasirašymo. Taip pat pateikiama keletą klausimų apie būsimą kaupimo grąžą, kurių įvertinimui naudojama 7 balų skalė. Siekiant tiksliau įvertinti respondento lūkesčius, pateikiami keli atviri klausimai.

Ketvirtoje klausimyno dalyje yra 4 demografiniai klausimai apie respondentų lytį, amžių, išsilavinimą ir pajamas per mėnesį. Tai leis išnagrinėti ir apibendrinti vartotojų lūkesčius pagal skirtingas respondentų charakteristikas.

Anketinės apklausos tyrimo metodologiją galima detalizuoti, apibūdinant pagrindinius tyrimo plano elementus: apklausos tikslą, uždavinius, tiriamąją visumą, atrankos kriterijus, apklausos tipą, atrankos metodą, tyrimo procedūrą bei imties dydį (Pranulis V., 2007).

Anketinės apklausos tikslas – identifikuoti veiksnius ir jų tarpusavio santykį, darantį poveikį PF vartotojų lūkesčių formavimuisi bei įvertinti, kaip šiuos lūkesčius atitinka pensijų fondų veiklos ypatybės.

Anketinės apklausos uždaviniai:

1. Ištirti esamų ir potencialių dalyvių požiūrį į PF pasirinkimą.
2. Nustatyti pagrindinius aplinkos veiksnius ir prioritetus tarp jų, kurie lemia PF dalyvių lūkesčių susiformavimą.
3. Identifikuoti PF vartotojų lūkesčius.
4. Įvertinti dalyvių lūkesčių atitikimą gaunamai paslaugos vertei.

Tiriamoji visuma. Siekiant nustatyti tyrimo imtį, pirmiausia būtina apibrėžti tiriamąją visumą. Lūkesčių vertinimo modelyje įtraukti esami ir potencialūs PF dalyviai. Todėl tiriamoji visuma – asmenys apsidraudę Valstybiniu socialiniu draudimu (1406337 asmenys) ir kaupiantys (planuojantys pradėti kaupti) pensiją II pensijų fondų pakopoje.

Atrankos kriterijai. Atrankos kriterijais gali būti laikomi dalyvavimas Valstybiniame socialiniame draudime bei II pakopos pensijų fondų kaupime. Šių asmenų įtraukimas padės pasiekti pagrindinį darbą tikslą – įvertinti pensijų fondų dalyvių lūkesčius. Taip pat atskleisti lūkesčius ir požiūrį į pensijų fondus tarp gyventojų, pasirinkusių dalyvauti skirtinguose pensijos kaupimo pakopų lygiuose.

Apklausos tipas. Atsižvelgiant į anketavimo tikslus pensijų fondų dalyvių lūkesčių atveju, racionaliausia naudoti struktūruotą anketinę apklausą (dauguma anketos klausimų – uždari). Iš anksto parengtas klausimynas leis įvertinti II PF pakopos dalyvių požiūrį į lūkesčius formuojančius veiksnius, lūkesčius apie kaupimo procesą, kaupimo grąžą ir kitus tyrimui reikšmingus aspektus. Toks tyrimo metodas leis išvengti subjektyvumo, galinčio iškreipti tyrimo duomenis, be to, struktūruotos apklausos informaciją lengviau sisteminti ir apdoroti.

Atrankos metodas. Pensijų fondų atveju bus taikoma atsitiktinė klasterinė dalyvių atranka. Tiriamoji visuma atitinka pensijas kaupiančių asmenų grupes (pensijų fondų dalyviai ir tie, kurie nekaupia), iš kurių atliekama atsitiktinė atranka.

Tyrimo procedūra. Tyrimo procedūros eiliškumas: 1) popierinės ir elektroninės anketos parengimas, spausdinimas; 2) apklausos atlikimas; 3) anketų patikrinimas (blogai užpildytos anketos pašalinamos iš duomenų visumos); 4) duomenų suvedimas SPSS programos pagalba; 5) duomenų analizė.

Imties dydis. Lietuvoje 2009 m. pabaigoje buvo 1406337 asmenys (tiriamoji visuma) apdrausti Valstybiniu socialiniu draudimu. Iš jų II pakopos pensiniame kaupime dalyvavo 997526 asmenys (www.pensijusistema.lt). Todėl galima apskaičiuoti imties dydį (Dikčius V., 2006):

$$n = \frac{t^2 * N * p * (1 - p)}{\Delta^2 * (N - 1) + t^2 * p * (1 - p)}; \quad (1)$$

čia: N – tiriamosios visumos dydis (1406337);

t – koeficientas, priklausantis nuo patikimumo reikšmės (patikimumas 95%, t = 1,96);

p – dalis atrankos vienetų, turinčių tiriamą požymį (p = 0,5);

Δ – paklaidos ribos (Δ = 0,05).

$$n = \frac{1,96^2 * 1406337 * 0,5 * (1 - 0,5)}{0,05^2 * 1406336 + 1,96^2 * 0,5 * (1 - 0,5)} = \frac{1350646,0548}{3516,8004} \approx 384 \text{ (respondentai)}$$

Taigi pagal aprašytą metodiką, atliekama II pakopos pensijų fondų dalyvių anketinė apklausa ir duomenų analizė.

3. LIETUVOS PF DALYVIŲ LŪKESČIŲ IDENTIFIKAVIMAS IR ANALIZĖ

3.1. Antros pakopos PF dalyvių ir kaupimo pobūdžio charakterizavimas

Pagrindinio šio tyrimo tikslo įgyvendinimui – PF dalyvių lūkesčių, poveikio veiksnių bei pateisinimo įvertinimui, – iš pradžių, reikia charakterizuoti pačius pensijų fondų dalyvius. Būtina išnagrinėti kaip vartotojai pasiskirstę tarp kaupimo bendrovių, skirtingo rizikingumo fondų, kokią poveikį šiems pasiskirstymams turi demografinės ypatybės. Taip pat svarbu, apibendrintus apklausos rezultatus (žr. 2 priedą) palyginti su oficialiai pateikiama PF statistika.

Apklausos metu apklausti 478 respondentai, t.y. imtis viršyta 94 respondentais. Atsižvelgiant į tai, jog tiriamoji visuma susideda iš esamų bei potencialių PF dalyvių, apklausti: 416 asmenys (87% visų apklaustųjų) kaupiantys pensiją II PF pakopoje (po 208 moteris ir vyrus) bei 62 asmenys nedalyvaujantys privačiame kaupime (35 moterys ir 27 vyrai). Iš nedalyvaujančių asmenų, 50 respondentų neplanuoja ateityje sudaryti PF kaupimo sutarties.

Toks PF dalyvių pasiskirstymas beveik atitinka oficialią statistiką, t.y. Lietuvos pensijų fonduose pensijas kaupia beveik po lygiai moterų (52,3%) ir vyrų (47,7%) (www.pensijusistema.lt). Vertybinių popierių komisijos bei Draudimo priežiūros komisijos duomenimis, 2009 m. gruodžio 31 d. Lietuvoje veikė 29 II pakopos pensijų fondai. Juos valdė 9 kaupimo bendrovės: 7 valdymo įmonės bei 2 gyvybės draudimo įmonės, teikiančios senatvės pensijų kaupimo paslaugas (žr. 3 priedą). Fondų dalyvių skaičius siekė 997526, kai apdraustųjų socialiniu draudimu buvo 1406337 (www.pensijusistema.lt) (žr. 4 priedą). Taigi naujoji pensijų kaupimo sistema sulaukė didelio Lietuvos gyventojų susidomėjimo. Žinoma, dalyvavimas pensijų fonduose siejamas su lūkesčiais padidinti būsimą pensiją. Tačiau koncentruojantis ties galimybe gauti didesnes pajamas senatvėje, neretai neįvertinama kaupimo rizika.

Apklausos rezultatai parodė, jog PF dalyvių kaupimo krypties pasirinkimas pagal investavimo bei rizikos pobūdį, siejamas su mišraus tipo fondais (64,6% arba 269), o ypač vidutinės akcijų dalies fondais (40,1% arba 167). Akcijų fondus buvo pasirinkę 24,5% (102), o konservatyvius – 14,7% (61) respondentų. Panašus pasiskirstymas pagal rizikingumą būdingos visai II pensijų fondų pakopos grupei: mišriuose fonduose kaupia 83,3% dalyvių, konservatyviuose – 12,4% ir akcijų – 4,3% (www.pensijusistema.lt). Galima daryti prielaidą, jog ilguoju laikotarpiu dauguma dalyvių kaupimo lūkesčius sieja su didesne grąža bei pensija.

Lyties kriterijus taip pat svarbus renkantis PF rizikos laipsnį. Vidutinio stiprumo (Kramerio testas¹, $V = 0,208$) statistinis ryšys, pagrįstas Pirsono Chi-kvadrato testu² ($\chi^2(3) = 18,022$, $p = 0$),

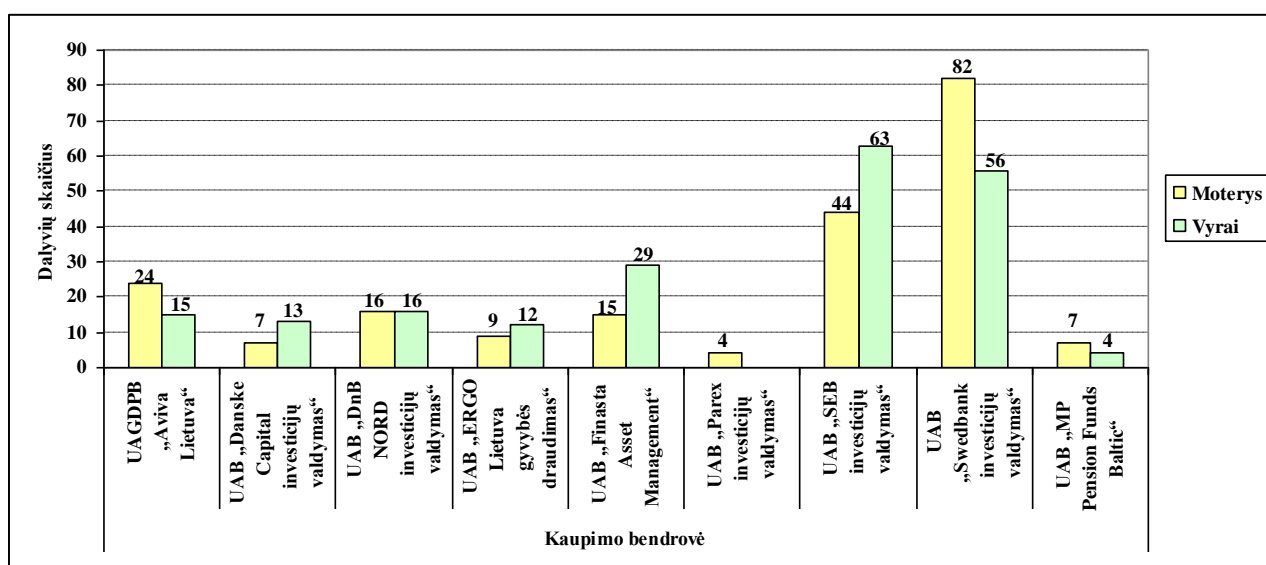
¹ *Kramerio testas* – parodo ryšio stiprumą tarp dviejų kintamųjų: $0 \leq V < 0,3$ silpnas ryšys; $0,3 \leq V < 0,5$ vidutinio stiprumo ryšys; $V \geq 0,5$ stiprus ryšys.

² *Pirsono Chi-kvadrato testas* – parodo ar tarp kintamųjų egzistuoja statistiškai svarbūs skirtumai. Skirtumas egzistuoja, kai patikimumo reikšmė $p < 0,05$.

rodo, jog moterys labiau renkasi konservatyvius (17,3%; kai vyrai, tik 12%) ir mažos akcijų dalies (25,4%; kai vyrai, tik 15%) fondus. Vyrai pirmenybę teikia akcijų fondams (32,7%; kai moterys, tik 16,3%). Vidutinės akcijų dalies fondus vyrai ir moterys renkasi apylygiai – atitinkamai 39,4% ir 40,8%. Taigi tarp PF dalyvių pasireiškia tokios tendencija:

- Moterys, vengdamos rizikos, kaupimo PF lūkesčius sieja su investicijų patikimumu bei garantijomis. Todėl moterys dažniau rinkosi mažos akcijų dalies ir konservatyvius fondus.
- Vyrų lūkesčiai siejami su didesniu kaupimo rezultatu, prisiimant nemažą kaupimo riziką – pasirenkami vidutinės akcijų dalies ir akcijų fondai.

Patikimumo įvaizdžio aspektas geriausiai atsispindi apklaustų II pakopos dalyvių pasiskirstyme pagal pensijų kaupimo bendroves (žr. 20 pav.).



20 pav. Respondentų pasiskirstymas kaupimo bendrovėse pagal lytį.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis anketinės apklausos rezultatais.

Atsižvelgiant į PF kaupimo bendrovės pasirinkimus, didžioji dalis respondentų sutartis yra sudarę UAB „Swedbank investicijų valdymas“ (138 arba 33,2% respondentai) bei UAB „SEB investicijų valdymas“ (107 arba 25,7% respondentai) bendrovėse. Šios bendrovės taip pat pirmauja ir pagal dalyvių pasiskirstymą, vertinant bendrą PF dalyvių skaičių – 2009 m. gruodžio 31 d. abi įmonės buvo pritraukusios 68,3% dalyvių (www.vpk.lt). Apklausti vyrai yra labiau linkę rinktis UAB „Finasta Asset Management“ bei UAB „SEB investicijų valdymas“ fondus, o moterys teikia pirmenybę kitoms kaupimo bendrovėms. „Finasta Asset Management“ pasirinkimą vyrų tarpe lėmė tai, kad iki 2009 m. šios bendrovės fondai (vidurinės akcijų dalies ir akcijų fondai) rodė geriausius apskaitos vieneto bei grynosios gražos rezultatus. Tai iš dalies paaikškina vyrų polinkį į riziką.

Taigi matyti, jog apklausti PF dalyviai pasirinkdami PF, pirmenybę teikia stambiųjų komercinių bankų dukterinėms įmonėms arba specializuotoms investavimo bendrovėms. Be to, respondentai toleruoja aukštą rizikos laipsnį. Todėl galima daryti prielaidą, jog būtent su vidutinės akcijų dalies ir akcijų fondais, dalyviai sieja kaupimo gražos ir būsimų išmokų lūkesčius.

Dalyvių siekis uždirbti didesnę gražą įvertinamas statistiniais ryšiais tarp pasiskirstymo skirtingos rizikos fonduose bei jų gaunamų pajamų. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį leido atskleisti priklausomybę ($\chi^2(4) = 66,58$, $p = 0$, $V = 0,4$) su pajamų lygiu. Nustatyta, kad net 70,2% (173) moterų ir tik 39,1% (92) vyrų gauna pajamas mažesnes, nei 2000 Lt. Tai leidžia įvertinti ar aukštesnes pajamas gaunantys dalyviai renkasi rizikingesnius fondus. Skaičiavimų rezultatai pateikiami 7 lentelėje.

7 lentelė. Ryšių nustatymas tarp dalyvių skaičiaus, pajamų ir PF rizikingumo

Analizės koeficientai	Lyties ir pajamų priklausomybė			
	Konservatyvūs fondai	Mažos akcijų dalies	Vidutinės akcijų dalies	Akcijų fondai
Chi-kvadrato reikšmė, $\chi^2(6)$	12,534	18,087	35,834	10,546
Patikimumo reikšmė, p	0,047	0,006	0	0,013
Ryšio stiprumas, V	0,153	0,459	0,463	0,322

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis atliktais skaičiavimais.

Iš 7 lentelės matyti, kad pajamos turi mažiausią poveikį renkantis konservatyvius fondus, t.y. statistinis ryšys tarp šių kriterijų yra silpniausias ($p = 0,047$, $V = 0,153$). Tarp kitų fondų rizikos grupių, pajamų bei lyties egzistuoja vidutiniai bei stiprūs ryšiai – fondo pasirinkimas priklauso nuo pajamų bei lyties. Galima teigti, jog moterys (36 arba 59%) labiau nei vyrai (25 arba 41%) renkasi konservatyvius fondus ne dėl pajamų skirtumų, o dėl rizikos vengimo. Vadinasi, moterys PF kaupimo lūkesčius sieja su įmokų saugumu, mažesniu gražos prieaugiu.

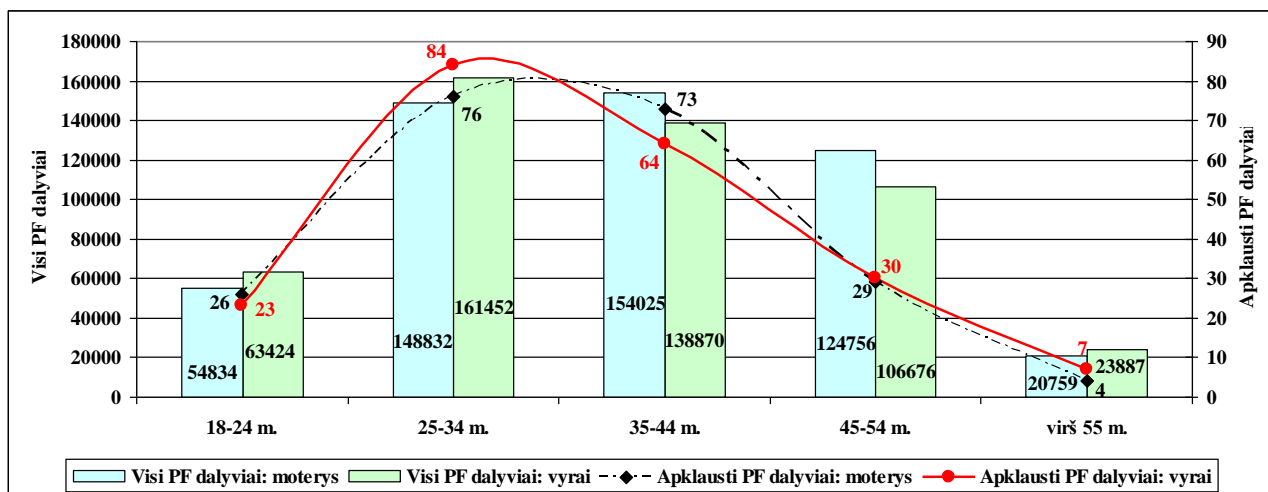
Vyrų pasirinkimas yra labiau sąlygotas gaunamo uždarbio – jeigu gaunamos didesnės pajamas, stengiamasi rinktis rizikingesnę investavimo kryptį. Tai patvirtina pastebėjimai, kad net 55,8% (150) vidutinės akcijų dalies ir akcijų fondų dalyvių yra vyrai, iš kurių 34,2% (92) gauna pajamas aukštesnes nei 2000 Lt. Taigi vyrai, gaudami didesnes pajamas ir prisiimdami aukštesnį rizikos laipsnį, PF kaupimo lūkesčius sieja su investavimo galimybėmis ilguoju laikotarpiu ir tikėtina didesne graža. Vadinasi, didesnių pajamų lygis lemia aukštesnių rezultatų siekimą, kaupimo garantijų sąskaita.

Tačiau ne visi asmenys, gaunantys didesnes pajamas, linkę kaupti privačiuose pensijų fonduose. Kaip parodė apklausos rezultatai, kai kurie respondentai (8,1%) pensiją kaupia individualiai, pavyzdžiui, investuoja į vertybinius popierius, turi kelis indėlius. Be to, didžioji dauguma nekaupiančiųjų (56,5%) pabrėžia, jog PF jiems nekelia pasitikėjimo. Kita respondentų dalis nedalyvauja privačiuose pensijų fonduose, nes jiems trūksta informacijos įvertinti PF privalumus (35,5%) bei mano, jog toks kaupimas yra per daug rizikingas (42%). Todėl tik 19,4% nekaupiančiųjų planuoja ateityje sudaryti kaupimo sutartį.

Asmenys neplanuojantys sudaryti PF sutarties yra vyresni, nei tie, kurie žada tapti pensijų fondų dalyviais ($\chi^2(3) = 21,218$, $p = 0$, $V = 0,585$). Amžiaus kategorijoje virš 34 metų, yra 72% visų neplanuojančių sudaryti sutartį respondentų, ir tik 8,3% visų planuojančių. Vadinasi, fondų

valdytojai, norėdami pritraukti naujus dalyvius, turėtų orientuotis į asmenis iki 34 metų, kurie gali lengviau įvertinti PF kaupimo ypatybes (riziką, gražą ir pan.) bei suformuoti tikslesnius lūkesčius.

Dar vienas svarbus nagrinėjimo aspektas – dalyvių pasiskirstymu pagal lytį ir amžių. Statistiškai tarp visų PF dalyvių ($\chi^2(4) = 6,124$, $p = 0,021$, $V = 0,398$) ir apklaustų respondentų ($\chi^2(4) = 2,01$, $p = 0,034$, $V = 0,171$), pastebima bendra tendencija amžiaus ir lyties požiūriu (žr. 21 pav.).



21 pav. Pensijų fondų dalyvių pasiskirstymas pagal amžių.

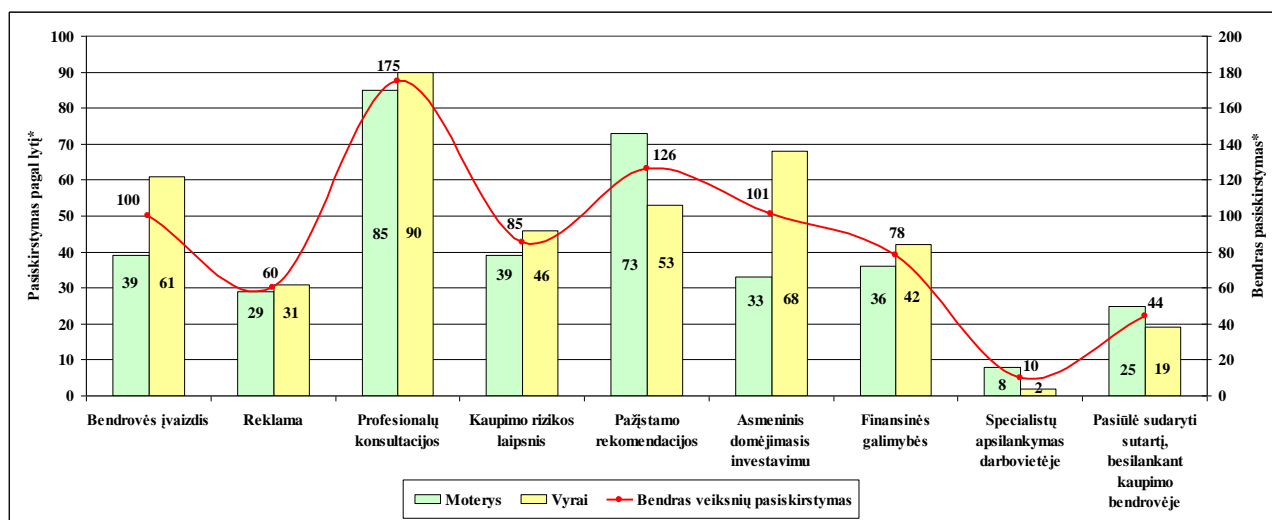
Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis anketinės apklausos rezultatais ir www.pensijusistema.lt duomenis.

Iš 21 paveikslo matyti, kad amžiaus grupėje 18-34 m. dominuoja vyrai (labiau įsitraukia į kaupimą pensijų fonduose), tačiau 35-54 m. grupėje daugiau moterų, kurios amžiaus požiūriu yra „tolygiau pasiskirsčiusios“. Taigi galima daryti prielaidą, jog moterų kaip PF dalyvių bendra rizika skirtingose amžiaus grupėse yra vienodo lygio. Vyrų amžiaus pasiskirstymas yra platesnėje amplitudėje – jie linkę tapti fondų dalyviais sulaukę ir vyresnio amžiaus. Šiuo atveju, nepaisoma ekspertų perspėjimų nedalyvauti pensijų fonduose likus mažiau, nei 5 m. iki pensijos. Todėl vyrai labiau rizikuoja ir amžiaus požiūriu, tikėdamiesi sukaupti papildomą pensiją.

Apibendrinant matyti, jog pensijų fondų dalyviai kaupimo lūkesčius sieja ne tik su konkrečiomis kaupimo bendrovėmis, tačiau nemažą dėmesį skiria fondų rizikos laipsniui. Galima daryti prielaidą, kad respondentų pasirinkimas dalyvauti rizikingesnio investavimo fonduose, siejamas su lūkesčiais padidinti būsimą pensiją. Taip pat galima pastebėti moterų polinkį mažiau rizikuoti, tiek pasirenkant investavimo kryptį, tiek tampant fondų dalyviu amžiaus požiūriu. Todėl moterų kaupimo PF lūkesčius sieja su investicijų patikimumu bei garantijomis. Vyrų lūkesčiai siejami su didesniu kaupimo rezultatu, prisiimant nemažą kaupimo riziką. Kadangi rizikos suvokimas yra subjektyvus dalykas, svarbu išnagrinėti, kokie veiksniai lemia tokių skirtingų kaupimo lūkesčių formavimąsi.

3.2. PF vartotojų lūkesčius sąlygojantys veiksniai

Nustačius respondentų pasiskirstymo tarp pensijų fondų charakteristikas, būtina įvertinti, kokie išoriniai veiksniai buvo svarbiausi PF dalyvių lūkesčių formavimuisi. Anketinės apklausos rezultatai parodė (žr. 22 pav.), kad šiek tiek daugiau nei 42% (175) apklaustųjų nurodė profesionalų konsultacijas, kaip vieną iš pagrindinių veiksnių, paskatinsiu sudaryti PF kaupimo sutartį. Taip pat atsižvelgiant į faktą, jog nemaža dalis respondentų paskatinti sudaryti PF sutartį besilankant kaupimo bendrovėje ar specialistams atliekant pristatymus darbovietėse, galima teigti, kad PF dalyvių pritraukimas priklausė nuo valdytojų gebėjimo profesionaliai suteikti paslaugą.



* – kadangi buvo galima pasirinkti kelis atsakymų variantus, bendra atsakymų suma viršija 416 (100%).

22 pav. Veiksniai, paskatinę sudaryti PF kaupimo sutartį.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis anketinės apklausos rezultatais.

Iš 22 paveikslu matyti, kad bendrovės įvaizdis yra pakankamai svarbus veiksnys, pasirenkant pensijų fondą – taip paminėjo 24% respondentų. Taigi PF dalyviai nemaža dalimi linkę formuoti lūkesčius remdamiesi bendrovės įvaizdžiu. Tačiau didesnę poveikį lūkesčiams daro pažįstamo asmens rekomendacijos (30,3%) ar asmeninis domėjimasis investavimu (24,3%). Vadinasi, vartotojų lūkesčių susiformavimas ir elgsena priklauso nuo iš išorės gaunamos informacijos patikimumo.

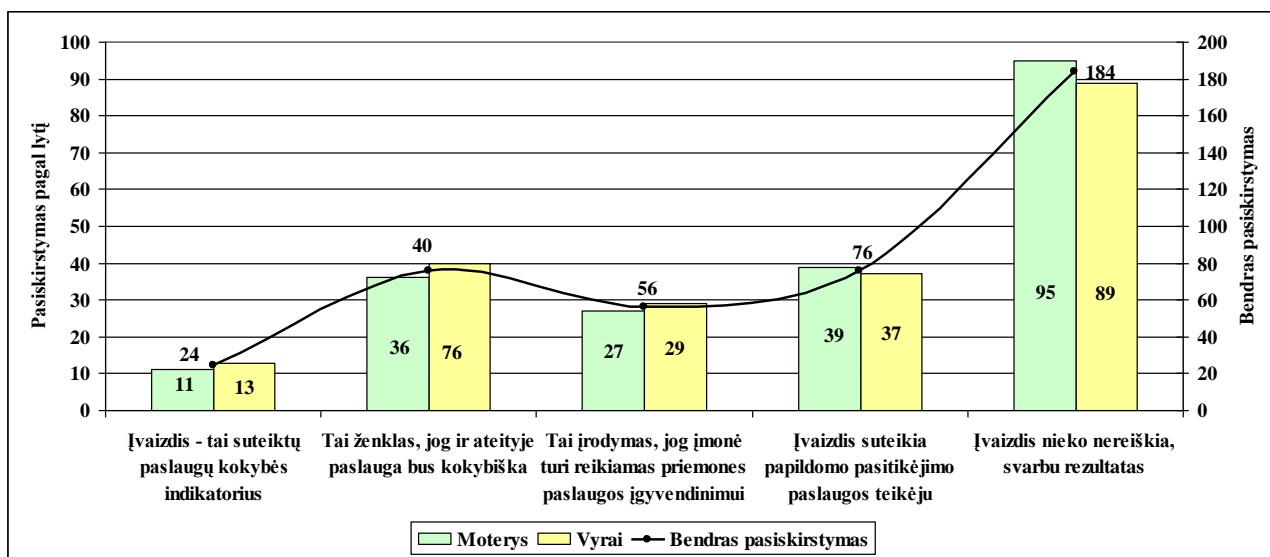
Analizuojant PF pasirinkimo veiksnius pagal respondentų lytį nustatyta, jog tarp kintamųjų egzistuoja vidutinio stiprumo ($V = 0,261$) statistinis ryšys ($\chi^2(8) = 28,296$, $p = 0$):

- Vyrai labiau atsižvelgia į bendrovės įvaizdį bei domisi asmeniniu investavimu (atitinkamai 61% ir 67,3% vyrų), nei moterys (atitinkamai 39% ir 32,7% moterų).
- Moterys teikia didesnę pirmenybę pažįstamo rekomendacijoms (57,9% visų respondentų) bei PF valdytojų pasiūlymams sudaryti PF sutartį, apsilankymų kaupimo bendrovėje metu (pvz., besilankant paskolos klausimais, atliekant kitas finansines operacijas ir pan.).

Vadinasi, lyties požiūriu, PF dalyvių lūkesčiai gana skirtingi. Vyrai stengiasi numatyti būsimą paslaugą pagal tai, ko galima tikėtis iš konkrečios bendrovės remiantis jos įvaizdžiu (patirtis

praeityje, sprendžiant finansines problemas) bei racionaliais vertinimais – investavimo patirtimi ir susiklosčiusia situacija finansų rinkose. Moterys linkusios pasitikėti ir sieti lūkesčius su subjektyvia pažįstamų asmenų ar PF darbuotojų nuomone.

Tikslesnį požiūrį į bendrovės įvaizdį atskleidžia tai, kaip PF dalyviai suvokia įvaizdžio reikšmę (žr. 23 pav.).



23 pav. Apklaustų PF vartotojų požiūris į kaupimo bendrovių įvaizdžio reikšmę.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis anketinės apklausos rezultatais.

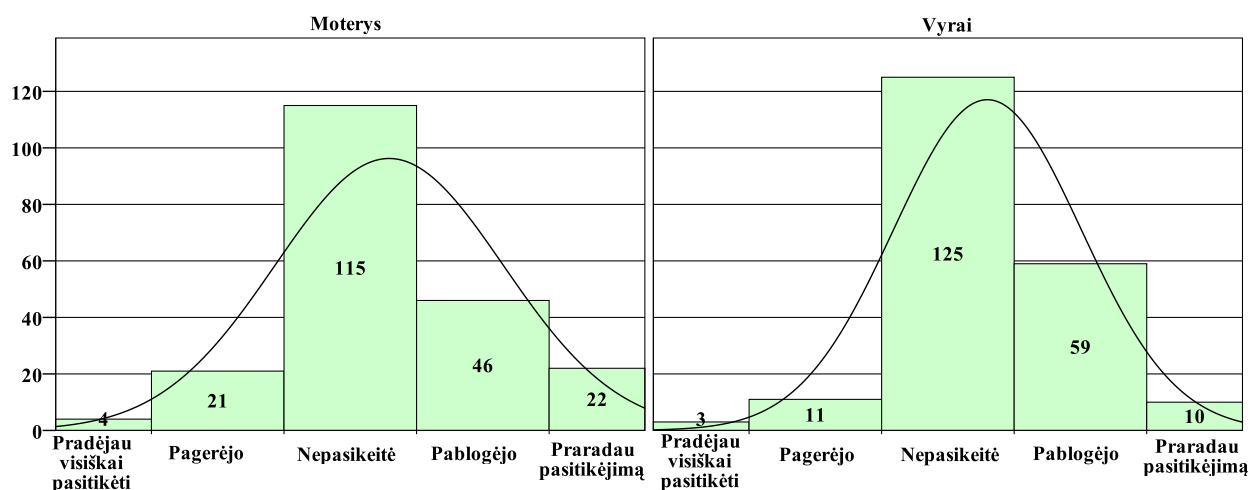
Gauti rezultatai gali būti interpretuojami nevienareikšmiškai. Tai priklauso nuo to kaip bus grupuojami respondentų atsakymai:

- Jei įvaizdžio reikšmę vertinti atskirai pagal kiekvieną atsakymo kategoriją, akivaizdu, jog dauguma dalyvių (184 arba 44,2%), pasisako, kad įvaizdis nieko nereiškia.
- Jei atsakymų kategorijas apibendrinti į dvi grupes – tie, kurie teikia reikšmę įvaizdžiui, ir tie, kurie neteikia, – matyti, kad jog daugiau vartotojų (232 arba 55,8%), nors ir skirtingais aspektais, tačiau atsižvelgia į valdytojo įvaizdį.

Nemaža dalis respondentų (76 arba 18,3%) pritaria, jog bendrovės įvaizdis parodo, ko galima tikėtis ateityje, remiantis dabartiniais ar praeities valdytojų pasiekimais. Tai leidžia pabrėžti skirtingus lūkesčius tarp vyrų ir moterų. Vyrai PF bendrovės įvaizdį bei lūkesčius sieja su kokybe – fondo grąža ar mažesniais mokesčiais. Moterims svarbiau įmokų saugumas fondų gebėjimas vykdyti dabartinius įsipareigojimus ir patikimumas.

Taigi įvaizdis tampa neatsiejama lūkesčių dalimi. Todėl, atsižvelgiant į atliktą poveikio veiksnių palyginimą, galima teigti, jog **pirma hipotezė patvirtino** – kaupimo bendrovės įvaizdis buvo vienas iš pagrindinių veiksnių, turėjusių poveikį fondo pasirinkimui ir lūkesčių susiformavimui.

Bendrovės įvaizdžio ir lūkesčių santykio nagrinėjimui svarbu atkreipti dėmesį, kaip pasikeitė dalyvių nuomonė apie PF valdytojų įvaizdį, vykstant kaupimo procesui (žr. 24 pav.).



24 pav. Respondentų požiūris į kaupimo bendrovių įvaizdžio pokyčius.

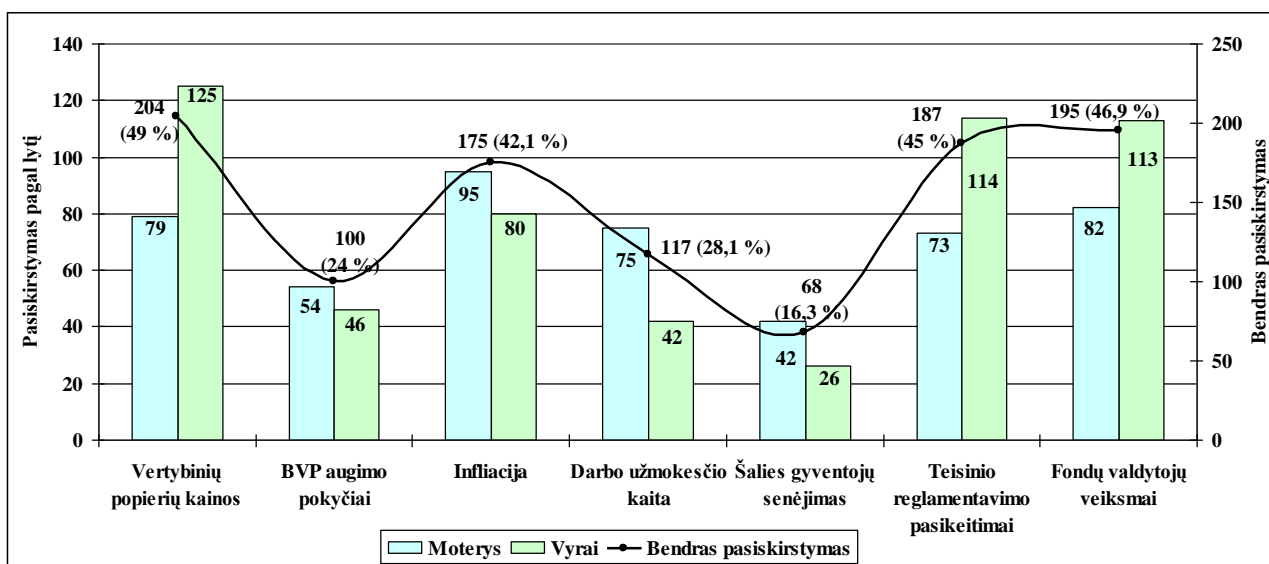
Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis anketinės apklausos rezultatais.

Iš 24 paveikslo matyti, jog daugumos respondentų (240 arba 57,7%) nuomonė dėl kaupimo bendrovės įvaizdžio nepasikeitė. Tai patvirtino ir statistinis vidurkių palyginimas tarp vyrų ir moterų. Gauti normaliniai skirstiniai³ pasižymi aukštu simetriškumo laipsniu. Lyties požiūriu vidurkiai artimi visos imties vidurkiui (3,3) bei medianai (3 – anketoje atitinka reikšmę „įvaizdis nepasikeitė“): vyrams ši reikšmė lygi 3,3 (svyruoja intervale nuo 3,2 iki 3,39), o moterims – 3,29 (svyruoja intervale nuo 3,18 iki 3,41). Vadinasi, vidutiniškai vartotojų požiūris į bendrovių įvaizdį nepasikeitė. Kartu išliko nepakitę ir dalyvių lūkesčiai, kurie grindžiami šiais įvaizdžiais.

Nagrinėjant dalyvius, kurie vertina bendrovės įvaizdžio pasikeitimus pesimistiškai (39 respondentai arba 9,4%) bei optimistiškai (137 respondentai arba 32,9%), nustatyta, jog tarp vyrų ir moterų egzistuoja mažo stiprumo ryšys, kuris atspindi bendrovių įvaizdžio pasikeitimų skirtumus (Chi-kvadrato testas $\chi^2(4) = 9,794$, $p = 0,044$; $V = 0,153$). Netgi 64,1% tarp apklaustųjų teigiančių, jog jų nuomonė apie kaupimo bendrovę pasikeitė į gerąją pusę, yra moterys, ir tik 35,9% – vyrai. Tarp apklaustųjų pareiškusių, jog įvaizdis pasikeitė neigiama linkme (įvaizdžio pablogėjimas ar pasitikėjimo praradimas), vyrų ir moterų buvo po lygiai. Tačiau tarp respondentų teigiančių, jog „prarado pasitikėjimą kaupimo bendrove“, dominuoja moterys (68,8%). Taigi moterys įvaizdžio pasikeitimus labiau sieja su kraštutiniais vertinimais. Vyrų atsakymai labiau susikoncentravę ties vidurkiu. Todėl galima teigti, jog moterų lūkesčiai, dėl konkrečios bendrovės pasiektų kaupimo rezultatų, varijuoja platesniame intervale.

Analizuojant veiksnius, kurie darys poveikį PF veiklai ateityje, taip pat pastebimi vertinimo skirtumai lyties požiūriu. Egzistuoja vidutinio stiprumo ryšys ($V = 0,234$), parodantis, jog moterys fondų veiklą sieja su makroaplinkos veiksniais, o vyrai – su investiciniais-administraciniais pasikeitimais ($\chi^2(6) = 22,865$, $p = 0,001$) (žr. 25 pav.).

³ Normalinis skirstinys – stebimų reikšmių išsidėstymas aplink vidurkį. Kuo reikšmės arčiau vidurkio, tuo skirstinys simetriškesnis.



25 pav. Veiksniai, kurie, respondentų manymu, ateityje darys poveikį PF veiklai.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis anketinės apklausos rezultatais.

Iš 25 paveikslėlyje matyti, jog netgi 45,7% apklausoje dalyvavusių moterų, tikisi, kad pensijų fondų veikla priklausys nuo infliacijos lygio. Moterų lūkesčiai tiesiogiai siejami su ekonominėmis tendencijomis šalyje – kuo palankesnės ekonominės sąlygos, tuo geresnius kaupimo rezultatus pademonstruos pensijų fondai. Vyrai išskiria akcijų kainų pokyčius, teisinį reguliavimą bei valdytojų veiksmus. Taigi matyti, jog vyrai formuoja lūkesčius atsižvelgdami į veiksnius, kurie tiesiogiai lemia investicinę gražą, įmokų bei mokesčių tarifus ir investavimo strategiją.

Respondentai gaunantys per mėnesį iki 2000 Lt pajamų akcentuoja, jog ateityje PF veiklai poveikį darys infliacija (104 asmenys arba 25% visų respondentų), BVP pokyčiai (62 arba 14,9%), darbo užmokesčio kaita (78 arba 18,8%) bei šalies gyventojų senėjimas (41 arba 9,9%). Tačiau asmenys gaunantys didesnes, nei 2000 Lt pajamas, PF veiklos lūkesčius sieja su vertybinių popierių kainomis (102 asmenys arba 24,5% visų respondentų), teisinio reglamentavimo pasikeitimais (92 arba 22,1%) ir fondų valdytojų veiksmais (100 arba 24%). Ši pagrindžiama priklausomybė vidutinio stiprumo ($V = 0,391$) statistiniu ryšiu (Chi-kvadrato testas $\chi^2(36) = 63,502$, $p = 0,003$).

Taigi PF dalyviai su mažesnėmis pajamomis, lūkesčius sieja su ekonomine šalies situacija, darbo užmokesčiu, demografiniais pokyčiais – veiksniais, kurie tiesiogiai nesusiję su fondų veikla, tačiau lemiančiais gyventojų pragyvenimo lygį. Respondentų su didesnėmis pajamomis, PF lūkesčius sieja su veiksniais, kurie daro tiesioginį poveikį fondų veiklai. Galima teigti, jog šie dalyviai jaučiasi saugiau dėl savo pajamų ateityje, individualiai užsiima investavimu, todėl ir lūkesčiai siejami su fondų administracinėmis ar investicinėmis ypatybėmis.

Apibendrinant galima teigti, jog PF dalyvių lūkesčių formavimas, visų pirma, priklausė nuo valdytojų ir pažįstamų asmenų rekomendacijų, investavimo patirtimi bei susiklosčiusia situacija finansų rinkose. Be to, pastebėta, kad kaupimo bendrovės įvaizdis (patirtis praityje, sprendžiant finansines problemas) yra vienas iš pagrindinių veiksnių, turėjusių poveikį fondo pasirinkimui ir

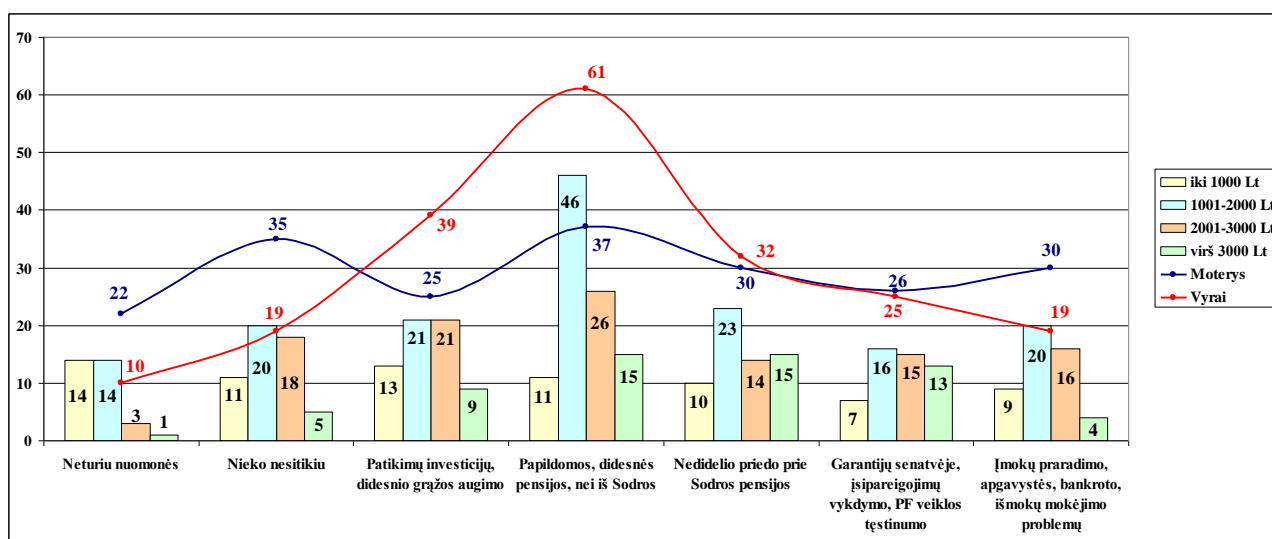
lūkesčių susiformavimui. Nagrinėjant veiksnius, kurie darys poveikį PF veiklai ateityje, pastebimi vertinimo skirtumai lyties požiūriu. Moterų lūkesčiai tiesiogiai siejami su ekonominėmis tendencijomis šalyje, vyrų – su akcijų kainų pokyčiais, teisiniu reguliavimu bei valdytojų veiksmais, t.y. veiksniais, kurie tiesiogiai lemia investicinę grąžą, įmokų bei mokesčių tarifus ir investavimo strategiją. Todėl svarbu įvertinti kaip skirtingi poveikio veiksniai atsispindi PF vartotojų lūkesčiuose.

3.3. Pensijų fondų dalyvių lūkesčių įvertinimas

3.3.1. Kaupimo grąžos lūkesčių skirtingais laikotarpiais palyginimas

Pensijų fondų vartotojų lūkesčius galima sieti su bendru kaupimo rezultatu – investicine grąža. Pensijų kaupimo bendrovės fondų rezultatus vertina pagal apskaitos vienetų pokyčius, parodančius kiek padidėjo dalyvių lėšos. Šis dydis taip pat parodo pensijų fondus valdančių įmonių sugebėjimą pelningai investuoti. Todėl būtina išanalizuoti, ko esami PF dalyviai tikisi iš dalyvavimo privačiuose fonduose.

Anketinės apklausos rezultatai parodė, kad iš pensijos kaupimo privačiuose fonduose labiausiai tikimasi didesnės, papildomos pensijos, nei iš „Sodros“ – taip teigė 23,6% (98) respondentai. Be to, nemažai apklaustųjų tikisi didesnio grąžos augimo (15,4% arba 64 asmenys). Reikia pastebėti, jog kai kurie dalyviai PF vertina ne taip optimistiškai ir tikisi, tik nedidelio priedo prie „Sodros“ pensijos (14,9% arba 62 asmenys) ar netgi įmokų praradimo (11,8% arba 49 asmenys). Šių lūkesčių pasiskirstymas pagal lytį bei pajamas pateikiamas 26 paveiksle.



26 pav. PF vartotojų lūkesčiai pagal lytį ir pajamas.

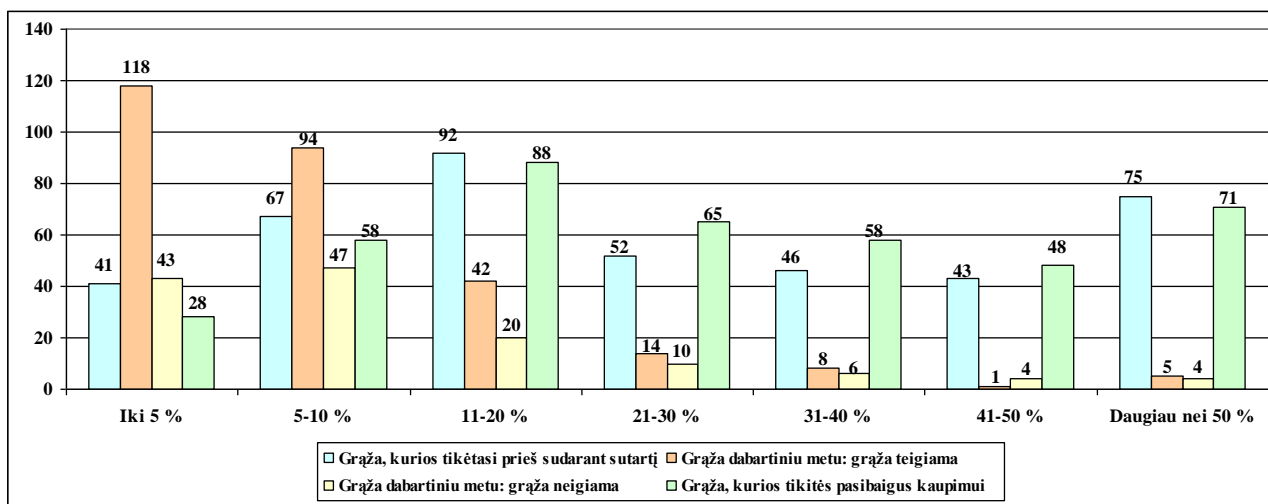
Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis anketinės apklausos rezultatais.

Iš 26 paveikslo matyti, jog vyrų lūkesčiai yra palankesni pensijų fondų veiklos atžvilgiu. Taigi vyrai iš pensijų fondų tikisi daugiau, nei moterys. Tai patvirtintina vidutinio stiprumo ($V = 0,225$) statistinis ryšys tarp lyties ir kaupimo PF lūkesčių (Chi-kvadrato testas ($\chi^2(6) = 20,734$, $p = 0,002$)).

Visų pirma, vyrai labiau, nei moterys tikisi palankesnių investicijų, t.y. didesnės gražos. Todėl vyrų tarpe yra daugiau besitikinčių, kad PF garantuos didesnę pensiją. Antra, vyrai nelinkę tikėti fondų nesėkme – įmokų praradimu, apgavyste ar išmokų mokėjimo problemomis. Tai dar kartą patvirtina samprotavimą, jog vyrai lūkesčius sieja su aiškiai įvertinamais kriterijais, šiuo atveju, tai – investavimo graža ir pensijos dydis.

Moterys neturi aiškios lūkesčių tendencijos. Apklaustų moterų lūkesčiai pasiskirsto apylygiai visose nagrinėjamose kategorijoje. Nemaža dalis moterų tikisi, jog sumokėtos įmokos bus prarastos, taip pat nežino, ko galima tikėtis iš privataus kaupimo arba nieko nesitiki. Tai parodo abejingumą, nesidomėjimą bei nuvyliamą fondų veiklos rezultatais.

Nagrinėjant PF dalyvių gražos lūkesčius, matyti, jog vartotojų vertinimai, kokie bus kaupimo pasiekimai skirtingais laikotarpiais, smarkiai skiriasi (žr. 27 pav.).



27 pav. PF dalyvių gražos lūkesčiai skirtingais kaupimo laikotarpiais.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis anketinės apklausos rezultatais.

Prieš sudarant kaupimo sutartį, dauguma respondentų (48% arba 200) tikėjosi gražos iki 20%, taip pat nemažai respondentų (18% arba 75) tikėjosi gražos didesnės nei 50%. Pasibaigus kaupimui, dauguma dalyvių (41,1% arba 171) tikisi 21-50% gražos bei 17,1% arba 71 respondentas tikisi gražos didesnės nei 50%. Vadinas, pačioje fondų veiklos pradžioje, vartotojų lūkesčiai buvo santūresnis. Tačiau sėkmingi PF rezultatai 2004-2007 m. (žr. 5 priedą), koregavo lūkesčius didėjimo atžvilgiu. Šią priklausomybę patvirtina stiprus statistinis ryšys ($V = 0,407$) tarp gražos, kurios tikėtasi prieš sutarties sudarymą, ir kurios tikimasi pasibaigus kaupimui ($(\chi^2(36) = 413,172, p = 0)$). Todėl galima teigti, jog 2008-2009 m. pasireiškęs gražos sumažėjimas paveikė dalyvių lūkesčius dėl kaupimo gražos galutinio rezultato. Akivaizdu, kad apklaustieji tikisi gauti nemažą investuotų įmokų prieaugį.

Dalyvių lūkesčiai, suformuoti prieš sudarant sutartį, dabartiniu metu nebuvo pateisinti. Netgi 61,1% (254) respondentų pažymėjo, kad jų fondo graža siekia iki 20%, kitų 32,2% (134) apklausos dalyvių fondų graža – neigiama. Tik 6,7% (28) apklaustųjų teigė, jog jų fondo graža didesnė, nei

20%. Šis faktas yra pakankamai dviprasmiškas. Remiantis oficialia statistika, 2009 metų pabaigoje buvo vos keli fondai, kurių apskaitos vieneto vertė viršytų 20% (žr. 6 priedą). Grynoji kaupimo graža buvo dar mažesnė, o kai kuriuose fonduose – neigiama. Vadinasi, dalyviai nesidomi fondu pasiekimais, suformuoja klaidingus lūkesčius, todėl nurodo didesnę gražą.

Be to, pastebėta vidutinio stiprumo ($V = 0,362$) priklausomybė tarp respondentų amžiaus ir gražos, kurios tikėtasi prieš sutarties sudarymą. Chi-kvadrato testas ($\chi^2(24) = 54,603, p = 0$) parodė, jog 125 (76,2%) asmenys, manė, kad kaupimo graža bus didesnė nei 30%, buvo jaunesni nei 45 metų amžiaus. Dispersinė analizė⁴ (ANOVA testas) parodė, jog tarp gražos ir amžiaus grupių vidurkių egzistuoja reikšmingi skirtumai ($F(4, 411) = 5,214, p = 0$). Norint išsiaiškinti tarp kurių amžiaus grupių gražos lūkesčių vertinimas skyrėsi labiausiai, atlikti Post-hoc kriterijų⁵ (Turkey HSD) testas. Skaičiavimų rezultatai pateikiami 8 lentelėje.

8 lentelė. Statistinė priklausomybė tarp respondentų amžiaus ir tikėtinos gražos

Amžiaus grupė	Respondentų skaičius	Vidurkis*	Standartinis nuokrypis	Post-hoc (Turkey HSD) testas				
				18-24 m.	25-34 m.	35-44 m.	45-54 m.	virš 54 m.
18-24 m.	49	3,31	1,884	-	0,549	0,042	0,012	0,005
25-34 m.	160	3,79	1,908	0,549	-	0,330	0,106	0,031
35-44 m.	137	4,21	2,091	0,042	0,330	-	0,863	0,183
45-54 m.	59	4,51	1,746	0,012	0,106	0,863	-	0,479
virš 54 m.	11	5,55	1,508	0,005	0,031	0,183	0,479	-
Iš viso	416	4,02	1,977	-	-	-	-	-

* - gražos vertinimo intervalas nuo 1 iki 7. Kuo didesnė reikšmė, tuo didesnės gražos tikimasi.

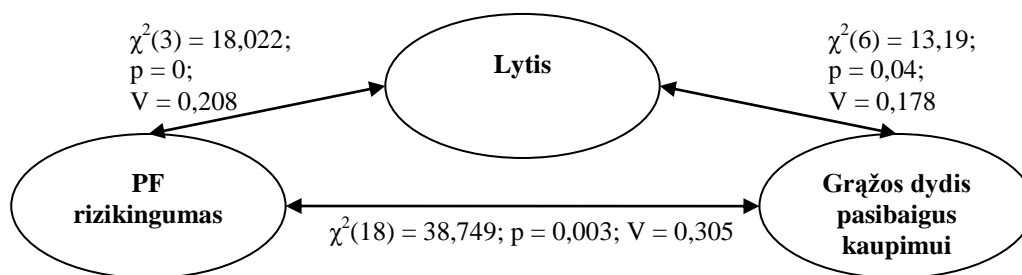
Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis atliktais skaičiavimais.

Iš 8 lentelės matyti, jog laukiamos gražos skirtumai egzistuoja tarp 18-24 metų bei vyresnių nei 35 metų respondentų grupių. Taip pat tarp 25-34 metų ir virš 54 metų grupių. Todėl respondentai virš 34 m. tikėjosi didesnės gražos (grąžos vidurkiai svyruoja 4,21-5,55), nei asmenys iki 34 m. (3,31-3,79). Be to, respondentai virš 34 m. sudaro 60,7% konservatyvių PF dalyvių. Vadinasi, šie dalyviai, kaupdami mažiausios rizikos fonduose, tikėjosi didžiausios gražos (30-50%). Tačiau 2004-2009 m., konservatyvių pensijų fondų apskaitos vieneto vertė vidutiniškai siekė 3,21% per metus. Tai paaiškinama tuo, kad per tokį trumpą laikotarpį (6 metus), investicija į obligacijas negarantuoja gražos, kuri prilygtų investicijai į akcijas. Akivaizdu, kad gražos prieaugio lūkesčiai nepasiteisino, nors kai kurie dalyviai sulaukė pensinio amžiaus. Galima daryti prielaidą, jog asmenys virš 34 m. buvo prasčiau informuoti apie PF veikimo principus, nei asmenys nuo 18 iki 34 metų. Šiuo atveju matomas lūkesčių atotrūkis, kai valdytojai nesugebėjo vartotojui tiksliai perteikti paslaugos ypatybių.

⁴ *Dispersinė analizė* – atliekama ANOVA testu ir parodo ar tarp kintamųjų vidurkių egzistuoja statistiškai svarbūs skirtumai. Vidurkiai skiriasi, kai patikimumo reikšmė $p < 0,05$.

⁵ *Post-hoc kriterijų testas* – nustatoma tarp kurių kintamųjų egzistuoja statistiškai svarbūs vidurkių skirtumai. Turkey HSD yra vienas iš Post-hoc kriterijų.

Pakankamai skirtingi gražos vertinimai leido patikrinti **trečią hipotezę**, kad vyrai didesnius gražos lūkesčius sieja su rizikingesniais fondais, o moterys – su konservatyvesniais. Hipotezės patikrinimo ryšių struktūra pateikiama 28 paveiksle.



28 pav. Trečios hipotezės patikrinimo ryšiai.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis atliktais skaičiavimais.

Trečios hipotezės patikrinimo metu pastebėtos šios priklausomybės:

- Vyrai labiau linkę į rizikingesnio investavimo fondus. 30,7% (64) vyrų pasirinkę akcijų fondus. Palyginimui, moterys šio rizikingumo fondus rinkosi žymiai rečiau, t.y. tik 16,3% (34) apklaustųjų. Tačiau 42,8% (89) moterų bei 27,9% (58) vyrų yra pasirinkę konservatyvius arba mažos akcijų dalies fondus.
- Kaupimo gražos lūkesčiai prieš sutarties sudarymą ir pasibaigus kaupimui buvo didesni pas vyrus. Beveik du trečdaliai moterų (61,1% arba 127) tikisi, jog kaupimo graža nesieks 31%. Tokiai moterų nuomonei pritaria tik truputi daugiau nei pusė (53,8% arba 112) apklaustų vyrų.
- Dauguma respondentų gražos lūkesčius sieja su rizikingesniais fondais. Manančių, kad akcijų fondai garantuos didesnę nei 30% gražą, sudaro 54,9% (56) šios rizikos grupės dalyvių, vidutinės akcijų dalies – 62,3% (104), mažos akcijų dalies – 67,4% (58) bei tik 39,3% (24) konservatyvių fondų vartotojų.

Vadinasi, galima teigti, jog **trečia hipotezė pasitvirtino**. Vyrų iš kaupimo PF tikisi gauti, kuo didesnę gražą, prisiimdami didžiausią riziką. Moterys renkasi konservatyvesnes kaupimo strategijas, kartu susiedamos lūkesčius su mažesne gražos verte. Ši priklausomybė susijusi su skirtingu moterų ir vyrų požiūriu į riziką, veiksnius paskatinusius sudaryti kaupimo sutartį bei veiksnius, kurie nulems PF veiklą ateityje.

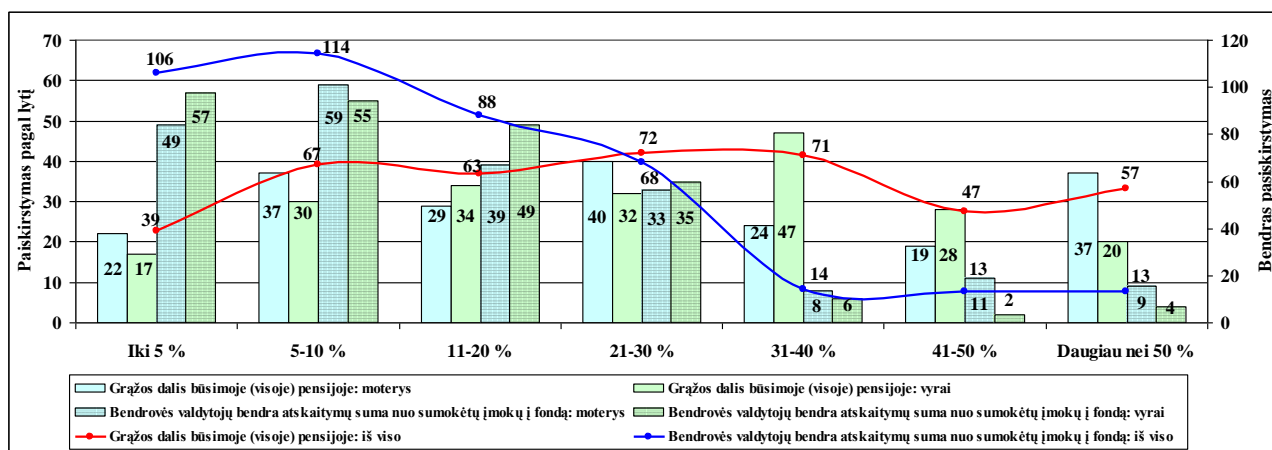
Apibendrinant galima teigti, kad dalyvių gražos lūkesčiai, suformuoti prieš sudarant sutartį, dabartiniu metu nebuvo pateisinti. Pastebimi gražos lūkesčių skirtumai lyties, amžiaus bei rizikos požiūriais. Ateityje, vyrai tikisi, jog PF garantuos palankias investicijas (didesnę gražą) bei būsimą pensiją. Nemaža dalis moterų mano, jog sumokėtos įmokos bus prarastos arba nežino, ko galima tikėtis iš privataus kaupimo. Tai galima įvertinti, kaip abejingumą ir nesidomėjimą arba nuvylimą fondų veiklos rezultatais. Taip pat pastebėta, kad vyrai didesnius gražos lūkesčius sieja su akcijų

PF, o moterys – su konservatyvesniais fondais. Tokius lūkesčių skirtumus lemia nevienoda rizikos tolerancija, požiūris į patį pensinį kaupimą bei poveikio veiksnių suvokimas.

3.3.2. Kaupimo mokesčių poveikis būsimos pensijos lūkesčiams

Pensijų fondų taikomi mokesčių dydžiai yra vienas iš trijų svarbiausių aspektų (kiti du: pensijų fondų graža bei rizika), į kuriuos būtina atsižvelgti dalyvaujant privačiame kaupime, nes leidžia pamatyti, kiek dalyviui „kainuos“ pensijos kaupimas (žr. 7 priedą). Mokesčių dydžiai daro įtaką investicijų grynajai gražai, priklausomai nuo kaupimo trukmės, gražos dydžio bei atskaitymo dažnumo.

Remiantis anketinės apklausos rezultatais, PF vartotojų vertinimas, kokio dydžio bus bendras valdytojų atskaitymas nuo sumokėtų įmokų, yra pakankamai optimistinis (žr. 29 pav.).



29 pav. Mokestinių atskaitymų ir gražos dalies pensijoje lūkesčiai.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis anketinės apklausos rezultatais.

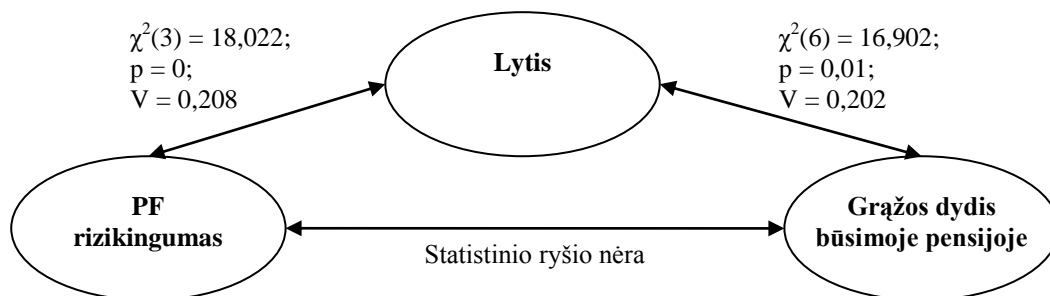
Iš 29 paveikslą matyti, kad beveik trys ketvirtadaliai (74% arba 308) respondentų tikisi, jog atskaitymai sudarys ne daugiau 20% įmokų vertės. Taip pat pastebima, jog moterys lūkesčius sieja su 5-10% dydžio mokesčiais. Vyrai linkę manyti, jog atskaitymais sieks 11-30%. Tokius lūkesčių skirtumus galima paaiškinti nevienodu požiūriu į kaupimo riziką. Moterys, pasirinkdamos konservatyvesnio investavimo fondus, tikisi mažesnių mokesčių atskaitymų. Vyrai pasiruošę mokėti daugiau už priimtą riziką. Tačiau Lietuvos fondų valdytojai nelinkę diferencijuoti mokesčių skirtingos rizikos fondams. Todėl tikėtina, jog nemažos dalyvių lūkesčiai mokesčių taikymo požiūriu, nebus pateisinti. Tai paveiks būsimos pensijos lūkesčius, nes, kuo daugiau atskaitoma mokesčiams (pvz., per 35-40 metų laikotarpį), tuo mažiau pinigų investuojama, sąlyginai sumažėja graža, o kartu ir pensinės išmokos.

Respondentai vertindami investicinės gražos dalį visoje pensijoje, pasiskirstę tolygiai, tačiau pastebima, jog 169 (40,6%) apklaustieji tikisi, kad PF graža sudarys ne daugiau 20%. Tai gana pesimistiški lūkesčiai PF atžvilgiu, kurie iš dalies sutampa su tų respondentų nuomone, kurie teigia, jog iš pensijų fondo tikisi tik nedidelės papildomos pensijos (14,9% arba 62 respondentai), garantiju

senatvėje (12,3% arba 51), įmokų praradimo (11,8% arba 49) ar išvis nieko nesitiki (12,9% arba 54). Tokie rezultatai parodo, jog apklaustieji planuoja gauti didžiąją pensijos dalį iš „Sodros“ arba susikaupti individualiai (pvz., taupyti, investuoti). Be to, tarp atskaitymų ir gražos dalies pensijoje yra stiprus ($V = 0,482$) statistinis ryšys – didėjant gražos daliai visoje pensijoje, vis mažiau apklaustųjų mano, jog atskaitymai viršys 30% ($\chi^2(36) = 96,484, p = 0$).

Būsimos pensijos lūkesčiai lyties požiūriu, taip pat gali būti susieti su kaupimo rizikingumu ir kaupimo atskaitymų dydžiais. Moterys tikisi, kad gražos dalis pensijoje sieks iki 30%. Tai pakankamai nepalankus konservatyvesnių fondų vertinimas. Mažesnės rizikos fondai negarantuoja didelės gražos, kuriai neigiamą poveikį daro mokesčiai atskaitymai. Vadinasi, moterų lūkesčiai gauti didžiąją pensijos dalį siejami su „Sodra“, todėl privatus pensinis kaupimas – tai būdas sukaupti nedidelę papildomą pensiją. Vyrai gražos ir būsimos pensijos santykį vertina palankiau. Akivaizdu, kad jie iš PF tikisi daugiau, nei papildomos pensijos – laukiama gražos, kuri sudarytų 30-50% būsimos pensijos. Vis dėl to ir vyrų tarpe pasireiškia lūkesčiai, kad bent pusė senatvės pensijos bus mokama iš „Sodros“. Tik 13,7% (57, iš kurių 37 – moterys) respondentų vertina kaupimo rezultatą labai pozityviai, tikėdamiesi iš PF daugiau nei 50% būsimos pensijos.

Remiantis šiais pastebėjimais galima patikrinti **ketvirtą tyrimo hipotezę** – kuo rizikingesnis kaupimas, tuo daugiau dalyvių tikisi, jog privačiai kauptos lėšos sudarys didesnę visos pensijos dalį. Hipotezės įvertinimo struktūra pateikiama 30 paveiksle.



30 pav. Ketvirtos hipotezės patikrinimo ryšiai.

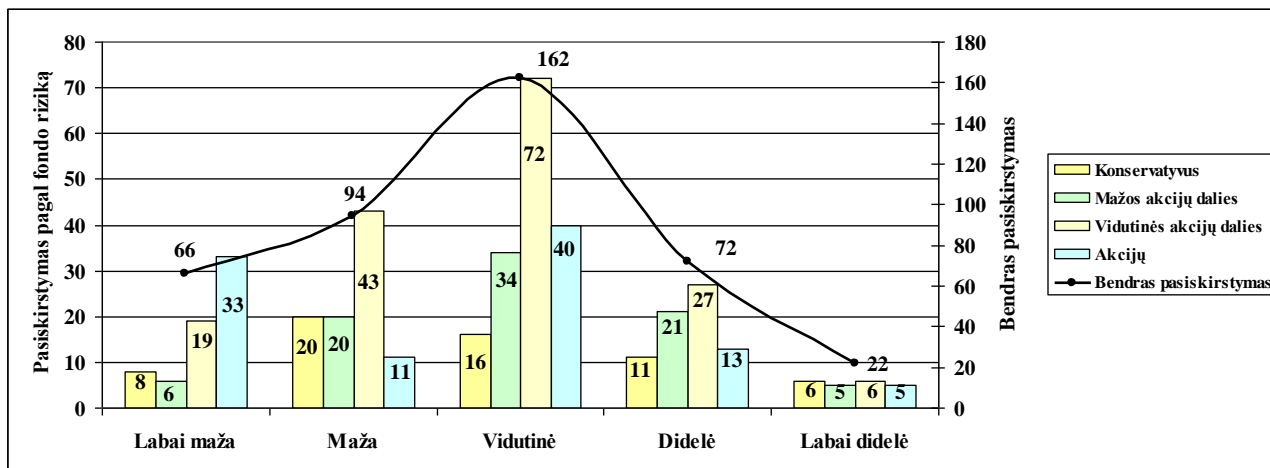
Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis atliktais skaičiavimais.

Iš 30 paveikslo matyti, kad lyties požiūriu egzistuoja priklausomybė tarp PF rizikingumo bei būsimos gražos visoje pensijoje. Tačiau tarp gražos visoje pensijoje lūkesčių ir fondo rizikingumo nenustatyta statistiškai svarbaus ryšio – **ketvirta hipotezė nepasitvirtino**. Vadinasi, dalyviai nemano, kad gražos dalis priklausys nuo fondo rizikingumo. Tai paaiškinama tuo, kad dauguma fondų demonstravo kaupimo gražos rezultatus ne pagal savo rizikos laipsnį, be to, sunku įvertinti, kokią dalį sudarys išmokos iš „Sodros“. Taip pat nemažai respondentų kaupia arba nusiteikę kaupti pensiją investuodami savarankiškai.

Nagrinėjant respondentų nuomonę apie PF įmokų praradimo tikimybę, egzistuoja statistinės priklausomybės su gražos lūkesčiais ($\chi^2(24) = 109,879, p = 0, V = 0,514$) bei rizikos laipsniu ($\chi^2(12) = 44,561, p = 0, V = 0,327$). Dalyviai, kurie tikisi mažesnės gražos (iki 20%), mano, kad

įmokų praradimo tikimybė labai maža arba maža (142 respondentas arba 88,8%, manančių, kad tikimybė maža). Kuo daugiau apklaustieji tikisi uždirbti, tuo daugiau jų tarpe manančių, jog praradimo tikimybė didelė arba labai didelė (45 respondentai arba 47,9%, manančių, jog tikimybė didelė).

Fondo rizikingumo požiūriu, dauguma (322 arba 77,4%) respondentų pasisako, kad įmokų praradimo tikimybė yra ne didesnė nei vidutinė (žr. 31 pav.).



31 pav. Respondentų nuomonė apie įmokų į PF praradimo tikimybę.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis anketinės apklausos rezultatais.

Iš 31 paveikslo matyti, kad respondentai, kurie prisiima didesnę kaupimo riziką, suvokia, jog įmokos gali greičiau prarasti savo vertę. Tai ypač būdinga vidutinės akcijų dalies bei akcijų fondų dalyviams. Netgi 60,6% (163) šių apklaustųjų mano, kad įmokų praradimo tikimybė yra vidutinė arba didesnė nei vidutinė. Tačiau 70,7% (104) konservatyvių bei mažos akcijų dalies fondų dalyvių mano, jog įmokų praradimo tikimybė yra nedidesnė nei vidutinė. Įmokų praradimą geriausiai atspindi pervestų ir sukauptų lėšų palyginimas bei grynoji investicinė grąža (žr. 8 priedą). Iš 8 priedo matyti, kad dėl įmokų praradimo, pasireiškus akcijų kainų kritimui 2008-2009 m., grąžos lūkesčių nepateisinimas būdingas didesnės rizikos fondams.

Be to, nustatyta, kad moterys labiau nei vyrai tikisi, jog PF praras įmokas ($\chi^2(4) = 13,572$, $p = 0,009$. $V = 0,181$). Kad egzistuoja maža arba labai maža praradimo tikimybė, teigia 68 (32,7%) moterys bei 92 (44,2%) vyrai, o kad tikimybė didelė arba labai didelė – 62 moterys (29,8%) ir tik 32 (15,4%) vyrai. Vidutinė tikimybė lyties atžvilgiu apylygė – 84 (40,4%) vyrai ir 78 (37,5%) moterys. Taigi vyrai labiau pasitiki pensijų fondų veikla.

Apibendrinant galima teigti, kad Lietuvos PF mokestiniai atskaitymai daro neigiamą poveikį kaupiamam dalyvių turtui bei būsimoms išmokoms. Tačiau pensijų fondų vartotojai bendrus valdytojų atskaitymus, vertina labai palankiai (iki 20%), nors grąžos dalis visoje pensijoje suvokiama ne taip optimistiškai – dalyviai tikisi iš „Sodros“ gauti bent pusę būsimos pensijos. Be to, dalyviai nesieja PF rizikingumo su būsimos grąžos dydžiu. Tai paaiškinama tuo, kad kol kas dauguma fondų demonstravo kaupimo grąžos rezultatus ne pagal savo rizikos laipsnį. Tačiau

respondentai, kurie prisiima didesnę kaupimo riziką, suvokia, jog įmokos gali greičiau prarasti savo vertę. Galima teigti, kad būsimos pensijos ar mokestinių atskaitymų lūkesčiai nemaža dalimi priklauso nuo dalyvių suvokimo apie mokesčių atskaitymo principus, bei gražos dydį. Todėl svarbu įvertinti, kaip informacijos kiekis ir domėjimosi dažnumas PF veikla, paveikė dalyvių lūkesčius.

3.3.3. Informacijos pakankamumo apie kaupimo gražą poveikis lūkesčiams

Pensijų fondų dalyvių lūkesčiai taip pat gali būti susieti su gaunama informacija apie fondų veiklą. Anketinės apklausos nagrinėjimai parodė, jog ne visi dalyviai tiksliai suvokia kokios gražos galima tikėtis pasibaigus kaupimui, ar kokiam intervale svyruoja dabartinė fondo graža. Taigi formuojami netikslūs lūkesčiai. Todėl siekiama išsiaiškinti, kaip domėjimosi fondais dažnumas, informacijos šaltinių pasirinkimas bei pakankamumas paveikia vartotojų gražos lūkesčius.

Visų pirma, gražos lūkesčius gali lemti tai, kaip suvokiama pati gražos sąvoka. Dažniausiai vartotojai atkreipia dėmesį į apskaitos vienetų pasikeitimus, kurie parodo tik kaip keitėsi kaupiami aktyvai, priklausomai nuo vertybinių popierių rinkos svyravimų. Tačiau ne visi dalyviai žino, kas yra graža įvertinus valdytojų mokesčius (grynoji graža). Kaupimo bendrovės šio rodiklio nepateikia. Apklausos rezultatai parodė, kad 36,8% (153) respondentų nežino, kas grynoji graža (žr. 9 lentelę).

9 lentelė. Respondentų žinių įvertinimas, kas yra grynoji graža

	„Sodros“ įmokos į pensijų fondą	Gražą, įvertinus įmokų mokesčių poveikį kaupimui	Asmeninės įmokos į pensijų fondą	Aptarnavimo mokestis, sudarant kaupimo sutartį	Koeficientas, nuo kurio priklauso pensijos dydis	Iš viso
Moterys	31 (14,9%)	102 (49%)	35 (16,8%)	6 (2,9%)	34 (16,3%)	208 (100%)
Vyrai	8 (3,8%)	161 (77,4%)	14 (6,7%)	3 (1,4%)	22 (10,6%)	208 (100%)
Iš viso	39 (9,4%)	263 (63,2%)	49 (11,8%)	9 (2,2%)	56 (13,5%)	416 (100%)

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis anketinės apklausos rezultatais.

Iš 9 lentelės matyti, jog moterų tarpe yra daugiau nežinančių, kas yra grynoji graža – iš 153 nežinančių, 106 (69,3%) yra moterys. Vadinasi, jei moterys vertina kaupimo gražą, tai dažniausiai atsižvelgia į apskaitos vieneto vertės pasikeitimus. Todėl moterys iš PF tikisi didesnės gražos, nei iš tikrųjų yra sukaupta lėšų. Didelė tikimybė, jog tokie lūkesčiai nebus pateisinti.

Nagrinėjant informacijos gavimo šaltinius, jos pakankumą bei domėjimosi dažnumą apie PF veiklą, taip pat pastebėtos neigiamos tendencijos moterų atžvilgiu (žr. 9 priedą):

1. Moterys mažiau nei vyrai domis PF ataskaitomis. Daugiau nei trečdalis (36,1%) jų, išvis nesidomi pensijų fondų pasiekimais.
2. Jei moterys domisi fondų pasiekimais, tai jos tai daro žymiai rečiau nei vyrai. 62% moterų pasidomi savo fondu kartą į pusmetį arba metus. Atitinkamai, taip pat elgiasi 54,3% vyrų.

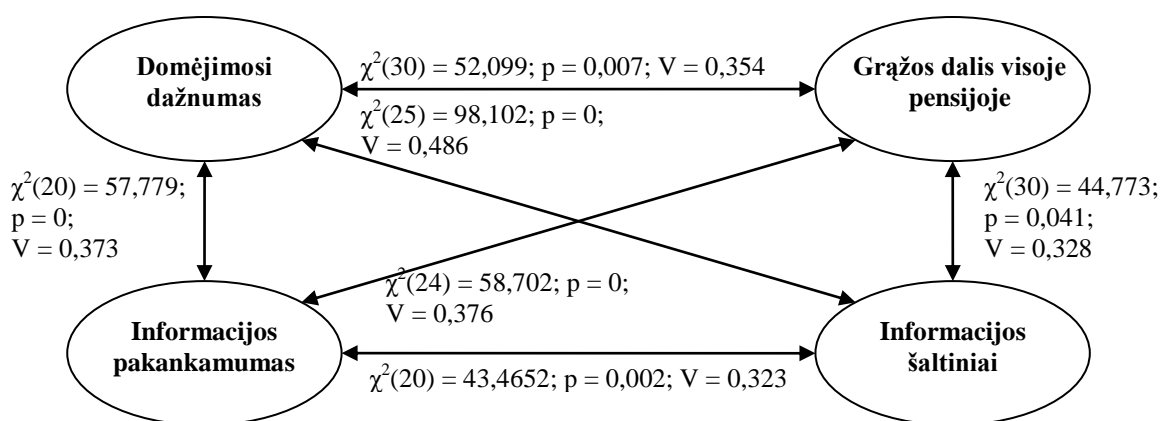
Dažniau nei kartą per pusę metų fondo pasiekimais pasidomi kas penkta apklausta moteris (20,7%) bei kas trečias vyras (39,4%).

3. Moterims (59,6%) labiau trūksta informacijos apie PF. Vyrų tarpe taip manančių yra 51,5% apklaustųjų. Vyrų taip pat yra daugiau (29,8%) nei moterų (18,3%) tarp respondentų, teigiančių, kad informacijos yra pakankamai.

Šiais rezultatais galima paaiškinti, kodėl moterų tarpe nėra aiškios lūkesčių tendencijos, ko galima tikėtis iš privataus kaupimo. Mažesnis domėjimasis fondų veikla sąlygoja, kad moterys į PF žiūri ne taip palankiai kaip vyrai. Apklaustosios mano, kad fondai gali garantuoti tik papildomą pensiją, nedideles garantijas senatvėje ar įmokų praradimą. Matyti, jog informacijos trūkumas sukelia nepasitikėjimo jausmą, o lūkesčiai tapatinami su apgavyste. Tai pat apklaustųjų tarpe pastebimas abejojimas paslaugos sėkmingumu. Nemažai moterų, paklaustas, ko tikisi iš PF, šiuo klausimu neturi nuomonės arba nieko nesitiki – tai dar vienas informacijos trūkumo požymis.

Vyrų optimistinį požiūrį į PF veiklą galima sieti su didesniu domėjimusi. Apklausa parodė, kad vyrai tikisi palankaus investavimo, gražos augimo ir didesnės pensijos. Todėl galima įvertinti **antrą tyrimo hipotezę**, jog gražos lūkesčiai yra mažesni pas tuos dalyvius, kurie dažniau domisi pensijų fondų veikla. Šios hipotezės atmetimas reikštų, jog dalyvių lūkesčiai tiesiogiai priklauso nuo informacijos kiekio.

Hipotezės patikrinimui pasitelkti keturi kriterijai (trys informatyvumo laipsnio įvertinimo bei vienas gražos lygio kriterijus): informacinis šaltinis, domėjimosi dažnumas, informacijos pakankamumas ir gražos dalis būsimoje pensijoje. Tarp šių kriterijų buvo atliekamas tarpusavio priklausomybių bei ryšių stiprumo patikrinimas Chi-kvadrato ir Kramerio testais. Apibendrinti rezultatai pateikiami 32 paveiksle.



32 pav. Antros hipotezės patikrinimo ryšiai.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis atliktais skaičiavimais.

Iš 32 paveikslo matyti, jog tarp visų kriterijų egzistuoja statistiškai svarbūs ryšiai, kurių kiekvieno reikšmę būtina aptarti atskirai:

- *Informacijos šaltiniai / gražos dalis pensijoje* – respondentai gražos vertinimus sieja su PF ataskaitomis. Tokią nuomonę išreiškė 58,8% (147) apklaustųjų, besidominčių kaupimo rezultatais.
- *Informacijos šaltiniai / domėjimosi dažnumas* – nustatyta, kad domėjimosi dažnumas turi poveikį gražos lygio vertinimui. Netgi 180 (61,9%) respondentų, kurie domisi PF veikla kartą į pusmetį ar rečiau, tikisi gauti gražą virš 20%. Tie, kurie tikisi sukaupti iki 20% gražos, sudaro 46,4% (58) respondentų besidominčių fondų veikla dažniau, nei kartą į pusmetį.
- *Informacijos šaltiniai / informacijos pakankamumas* – PF veiklos ataskaitą respondentai vertina kaip priimtinausią priemonę, norint gauti pakankamai informacijos apie fondų veiklos rezultatus. Statistinės priklausomybės parodo, jog 52,4% (121) teigiančių, kad jiems pakanka informacijos apie PF veiklą, sieja šį pakankamumą su fondų veiklos ataskaitomis. Likusieji 22,5% (25) ir 23,8% (55), atitinkamai, informacijos ieško kitais būdais arba fondais visai nesidomi.
- *Gražos dalis pensijoje / domėjimosi dažnumas* – nustatyta priklausomybė, kad 61,6% (180) tų, kurie domisi PF pasiekimais kartą į pusmetį ar rečiau, tikisi gauti didesnę nei 21% gražos dalį. Tačiau 46,4% (58) besidominčių dažniau nei kartą į pusmetį, lūkesčius sieja su graža iki 21%. Vadinas, kuo rečiau domimasi PF veikla, tuo didesni būsimos gražos pensijoje lūkesčiai.
- *Gražos dalis pensijoje / informacijos pakankamumas* – 55,4% (128) apklaustųjų, kuriems pakanka informacijos apie PF, tikisi, jog būsimos gražos dalis pensijoje sudarys mažiau nei 21%. Tačiau netgi 52% teigiančių, kad informacijos nepakanka, lūkesčius sieja su didesne nei 21% graža visoje pensijoje. Taigi kuo daugiau dalyviai gauna informacijos, tuo mažesni yra gražos lūkesčiai.
- *Informacijos pakankamumas / domėjimosi dažnumas* – pastebima aiški tendencija, jog labiausiai informacijos pakanka tiems, kurie domisi PF veikla kartą per pusmetį arba rečiau. Tokią nuomonę išreiškė 139 (60,2%) respondentai.

Todėl galima teigti, jog **antra hipotezė pasitvirtino** – didesnis domėjimasis PF veikla, sąlygoja mažesnius lūkesčius dėl būsimos gražos. Respondentai, stebėdami pensijų fondų pasiekimus, gali susiformuoti tikslesnius lūkesčius, kokiam intervale svyruos jų fondo graža. Taigi matyti, kad pensijų fondų paslauga reikalauja vartotojų išitraukimo į teikimo procesą (tiesioginio ir netiesioginio). Tai leidžia sušvelninti nepasitenkinimo lygį, kuris patiriamas tuo atveju, kai tikimasi realiai nepagrįstos investicinės gražos. Todėl domėjimasis fondų pasiekimais turėtų būti skatinamas pačių valdytojų, kad dalyviai galėtų įvertinti savo fondo perspektyvas, palyginti su savo poreikiais

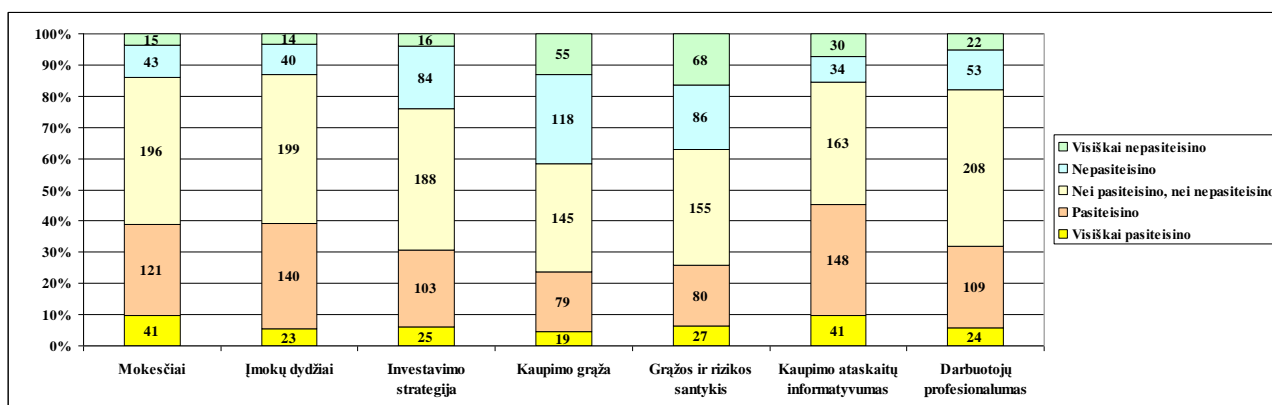
bei galimybėmis ir kartu su valdytojais priimti reikiamus ateities sprendimus dėl dalyvavimo konkrečiame fonde.

Apibendrinant galima teigti, jog ne visi dalyviai žino, kas yra grynoji kaupimo grąža. Todėl vartotojai tikisi iš PF didesnės grąžos, nei ji iš tikrųjų yra sukaupta. Didelė tikimybė, jog tokie lūkesčiai nebus pateisinti. Taigi informacijos pakankamumas daro poveikį lūkesčių suformavimui. Nustatyta, kad lūkesčiai yra mažesni pas tuos dalyvius, kurie daugiau domisi pensijų fondų veikla. Vadinasi, PF vartotojai stebėdami fondų pasiekimus, gali suformuoti tikslesnius lūkesčius ir sušvelninti nepasitenkinimo lygį, kai kaupimo paslaugos ypatybės nepasitvirtina.

3.4. Pensijų fondų vartotojų lūkesčių pasitvirtinimo įvertinimas

3.4.1. PF dalyvių lūkesčių atitikimas kaupimo rezultatams

Kaupimo grąžos, mokesčių, investavimo strategijos lūkesčiai parodo tai, ko vartotojai tikisi pasibaigus paslaugos teikimo laikotarpiui. Tai paslaugos rezultato arba techniniai lūkesčiai, kuriais nusakoma, ką vartotojai tikisi gauti iš paslaugos teikėjo. Nagrinėjant pensijų fondų veiklos ypatybes bei atskirus elementus, pastebėta, kad nemažos respondentų dalies kaupimo grąžos bei grąžos-rizikos santykio lūkesčiai liko nepateisinti (žr. 33 pav.).



33 pav. PF kaupimo elementų lūkesčių (ne)pasiteisinimas.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis anketinės apklausos rezultatais.

Iš 33 paveikslo matyti, jog nepalankiai kaupimo grąžos lūkesčius įvertino 173 (41,6%) respondentai, o rizikos-grąžos santykį – 154 (37%) apklaustieji. Akivaizdu, jog kaupimo grąža bei rizikos laipsnis yra esminiai PF elementai, apsprendžiantys kaupimo efektyvumą. Todėl, žvelgiant iš vartotojų pozicijos, galima teigti, kad daugiau nei trečdalis apklaustųjų nuvylė PF grąža. Valdytojai nepateisino funkcinų paslaugos lūkesčių. Be to, reikėtų atsižvelgti ir į tuos respondentes (34,9%), kurie pareiškė, jog grąžos lūkesčiai nebuvo nei pateisinti, nei nepateisinti. Toks abejingumas parodo, jog vartotojai, jau prieš PF sutarties sudarymą buvo nusiteikę pakankamai skeptiškai, neturėjo aiškių lūkesčių ar neišsiginėjo į paslaugos ypatybes. Dėl to, netgi 32,5% (135) respondentų, paklaustų, ko jie tikisi iš pensijos kaupimo privačiuose fonduose, atsakė, jog neturi

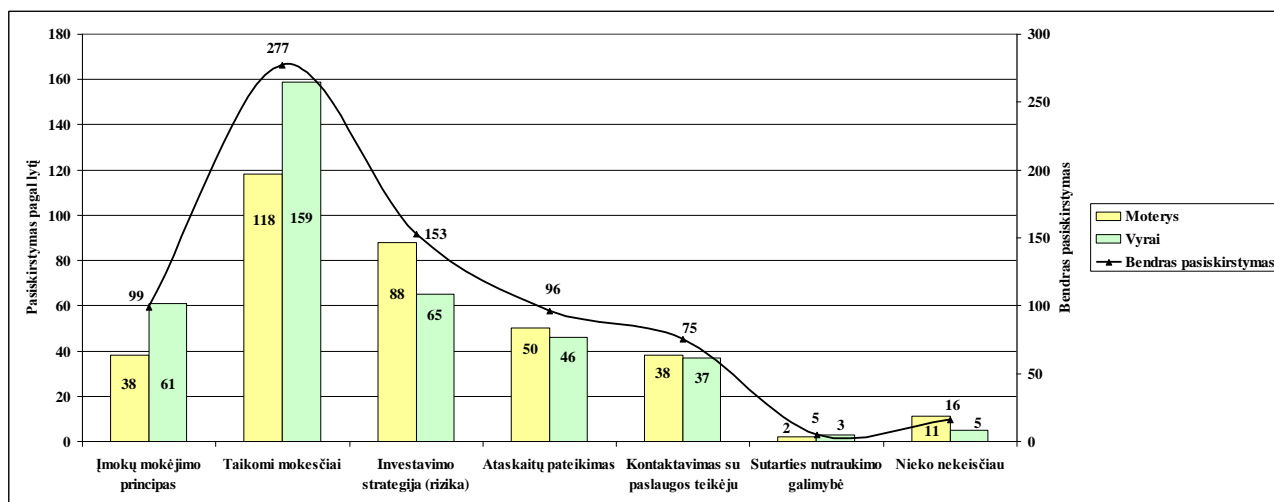
nuomonės, nieko nesitiki arba tikisi įmokų praradimo. Neigiamą poveikį lūkesčiams sąlygojo investavimo gražos apskaitos vienetų vertės kritimai, prasidėję 2008 metais.

Investavimo strategijos požiūriu labiausiai lūkesčiai nepasiteisino tarp konservatyvaus (29,5%) ir vidutinės akcijų dalies (24,6%) fondų dalyvių. Geriausiai investavimo programos lūkesčius pateisino akcijų fondai (42,2%). Tokią tendenciją galima paaiškinti tuo, jog dalyviai, siekdami didesnės gražos, palankiau vertina rizikingesnes investavimo priemones. Norima gauti kuo didesnę gražą, ne visada atsižvelgiant į riziką. Tačiau rizika lemia didesnius gražos svyravimus.

Tai atspindi kaupimo gražos ir rizikos santykio lūkesčiuose. Labiausiai nepasiteisino mažos akcijų dalies (atitinkamai 39,2% ir 41,9% dalyvių), vidutinės akcijų dalies (42,5% ir 37,7%) bei akcijų (50% ir 34,4%) fondų gražos lygis. Palankiausiai gražos ir rizikos santykio lūkesčius vertino konservatyvių fondų dalyviai (atitinkamai 36,1% ir 39,3% dalyvių). Nors konservatyvi investavimo strategija nepatraukli nemažam respondentų skaičiui, tačiau garantuojamas stabilusis gražos prieaugis. Žinoma, tokia investavimo strategija gali būti nepalankiai sutinkama, dėl valdytojų taikomų mokesčių poveikio gražai.

Respondentų lūkesčiai labiausiai pasiteisino dėl mokesčių 162 (38,9%), įmokų dydžių 163 (39,2%) bei ataskaitų informatyvumo 189 (45,4%). Nemažas šių PF veiklos elementų lūkesčių pasiteisinimas siejamas su galimybe juos tiksliau įvertinti prieš prasidedant kaupimui. Darbuotojų profesionalumo lūkesčius geriausiai pateisino UAB „MP Pension Funds Baltic“ (90,9%), kaupimo gražos bei rizikos santykio UAB „Finasta Asset Management“ (38,6%) bei UAGDPB „Aviva Lietuva“ (35,9%). Šios bendrovės nėra pritraukusios daugiausiai dalyvių, tačiau sugebėjo pasiekti veiklos rezultatus, kurie atitiko vartotojų lūkesčius.

Apklaustų PF dalyvių nuomone (buvo galimi keli atsakymų variantai), ką derėtų pakeisti fondų veikloje, pirmenybė turėtų būti teikiama mokestiniams atskaitymams (66,6% visų respondentų) bei investavimo strategijai (36,8%) (žr. 34 pav.).

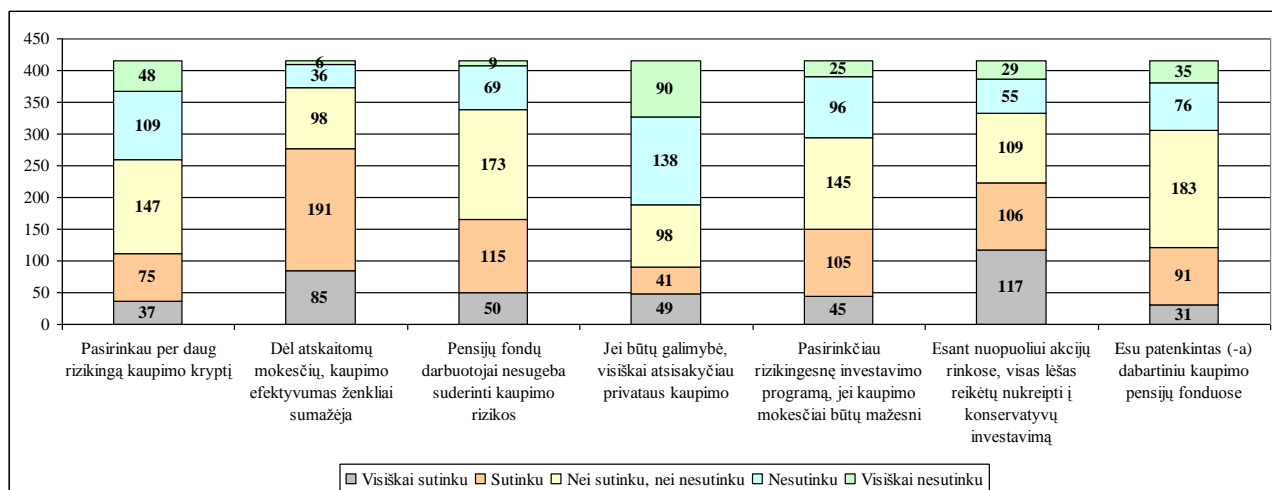


34 pav. PF kaupimo ypatybės, kurias, respondentų požiūriu, derėtų pakeisti.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis anketinės apklausos rezultatais.

Iš 34 paveikslo matyti, kad vyrai labiau buvo nepatenkinti įmokų mokėjimo principu (61 arba 29,3% visų vyrų) bei taikomais mokesčiais (159 arba 76,4%). Moterys buvo nepatenkintos kaupimo rizika (88 arba 42,3% visų moterų) bei taikomais mokesčiais (118 arba 56,7%). Tarp šių priklausomybių egzistuoja vidutinio stiprumo ryšys ($V = 0,261$), kurį pagrindžia Chi-kvadrato testas: $\chi^2(6) = 28,427$, $p = 0$. Todėl moterys norėtų sumažinti rizikos laipsnį, o vyrai – pagerinti kaupimo sąlygas, siekiant didesnės gražos. Galima teigti, kad priimta rizika negarantavo lauktos kaupimo gražos, kuriai neigiamą poveikį darė mokestiniai atskaitymai. Nepasiteisinus investavimo strategijai, sumažėjus įmokų tarifui (iki 2%) bei esant nemažiems mokesčiams, kaupimo lūkesčiai dabartiniu metu išlieka nepateisinti.

Respondentams pateikus įvertinti septynis teiginius apie kaupimo rizikingumą, investavimo strategiją bei mokesčius, galima išnagrinėti pensijų fondų dalyvių požiūrį į kaupimo procesą. Taip pat detalčiau charakterizuojami PF dalyvių lūkesčiai, jų pateisinimo laipsnis bei nepriimtini paslaugos teikimo elementai (žr. 35 pav.).



35 pav. Kaupimo rizikingumo, investavimo strategijos ir mokesčių lūkesčių įvertinimas.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis anketinės apklausos rezultatais.

Iš 35 paveikslo matyti, kad PF dalyviai labiausiai pritaria, jog kaupimo efektyvumas nukenčia dėl atskaitomų mokesčių (66,3% respondentų) bei investavimas turėtų būti orientuotas į konservatyvesnes kryptis, kai akcijų rinkose nuosmukis (53,6% respondentų). Netgi 150 (36%) apklaustųjų pasirinktų rizikingesnę kaupimo programą, jei mokesčiai būtų mažesni. Tai patvirtina ankstesnius pastebėjimus, jog lūkesčiai buvo nepateisinti, dėl kaupimo gražos ir mokesčių tarifų. Todėl tik 122 (29,4%) respondentų yra patenkinti PF veikla, nors privataus kaupimo atsisakytų tik 90 (21,6%) asmenų. Vadinasi, fondų valdytojai turėtų peržiūrėti paslaugos teikimo ypatybes – gražos lygį (suderinti su rizika) bei mokesčius. Tačiau darant pakeitimus, būtina atsižvelgti į PF rizikingumą, kurio poveikis dalyvių lūkesčių nepasiteisinimui pagrindžiamas statistiškai svarbiais ryšiais (žr. 10 priedą):

- Kad mokesčiai nepalankiai veikia kaupimo efektyvumą, labiausiai pasisako mažos akcijų dalies fondų (75,6%) dalyviai, mažiausiai – akcijų fondų (58,8%). Tačiau akcijų fonduose daugiausiai manančių (35,3%), jog pasirinko per rizikingą kaupimo kryptį.
- Akivaizdi tendencija – mažos akcijų dalies pensijų fondai nesugeba suderinti kaupimo rizikos. Taip teigia 53,4% šios krypties dalyvių. Palyginimui, tokia nuomonę pasižymi tik apie trečdalį kitų fondų grupių dalyvių.
- Jei būtų galimybė, kaupimo privačiuose PF atsisakytų netgi 32,8% konservatyvių fondų dalyvių, 30,2% – mažos akcijų dalies, 18,6% – vidutinės akcijų dalies ir 12,8% – akcijų. Matyti, kad konservatyvesni fondai nėra priimtini dalyviams dėl mažos grąžos ir taikomų mokesčių. Tai nepateisina lūkesčių, kurie siejami su patikima investicija.
- Mažos akcijų dalies fondų dalyviai labiausiai linkę keisti fondą į rizikingesnę, jei mokesčiai būtų mažesni. Taip pasisakė 45,3% šių fondų dalyvių. Mažiausiai norėtų keisti fondą – respondentai iš konservatyvių PF (29,5%).
- Konservatyvių fondų dalyviai (72,1%) taip pat pasisako, kad esant akcijų rinkoje nuosmukiui, lėšas vertėtų pervesti į konservatyvų investavimą. Tačiau taip mano, tik apie pusę (47,8-54,7%) rizikingesnių fondų dalyvių. Neveltui daugiausiai patenkintų kaupimu yra tarp akcijų fondų dalyvių (40,2%).

Tiek moterys, tiek vyrai mano, kad kaupimo efektyvumas priklauso nuo atskaitomų mokesčių – atitinkamai 62,5% ir 70,2%. Tačiau 28,8% moterų yra linkusios atsisakyti privataus kaupimo, kai taip pat mano, tik 14,4% vyrų. Vyrų (62%) labiau, nei moterys (45,2%) sutinka su teiginiu, kad esant nuosmukiui, visas įmokas vertėtų pervesti į konservatyvesnę investavimą.

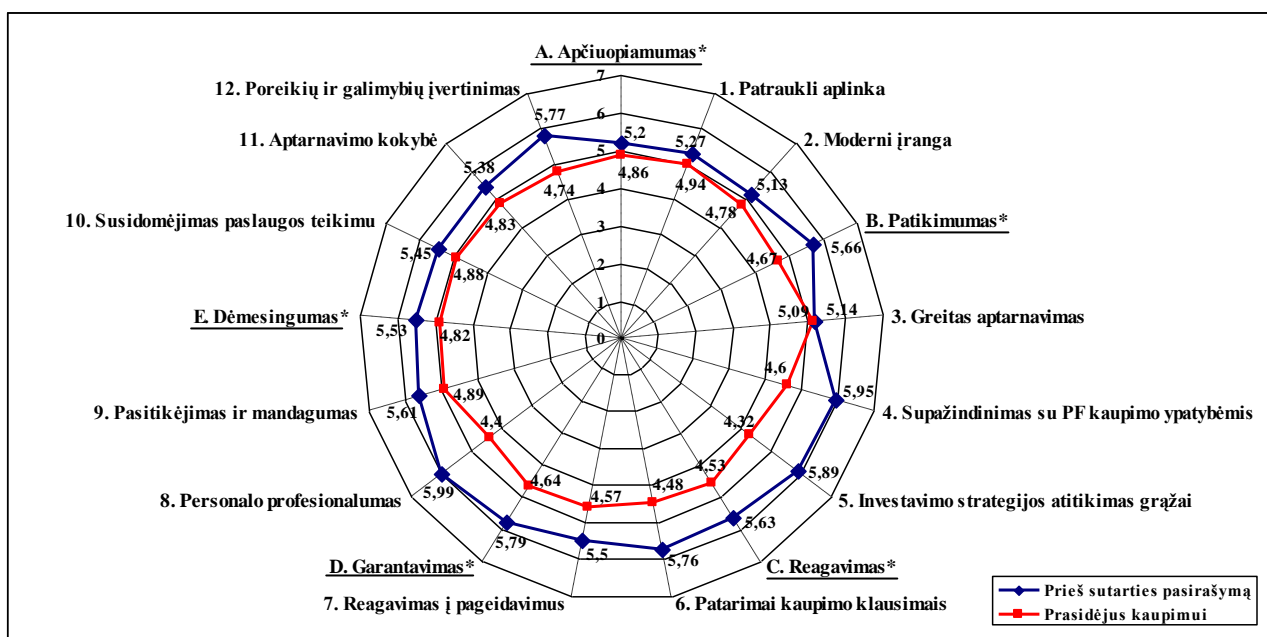
Apibendrinant galima teigti, kad kaupimo grąža bei rizikos laipsnis yra esminiai pensijų fondų elementai, apsprendžiantys kaupimo efektyvumą. Tačiau šie elementai labiausiai nepateisino PF dalyvių lūkesčių. Ypač nepalankiai vertinama konservatyvesnių fondų grąža, tačiau grąžos ir rizikos santykis – akcijų fondų. Tokia tendencija siejama su didesnės grąžos lūkesčiais. Tačiau ne visada atsižvelgiama į išaugusią riziką, kuri lemia didesnius grąžos svyravimus. Be to, dauguma respondentų nepatenkinti valdytojų mokestiniais atskaitymais. Todėl PF vartotojai sutiktų, jei šios kaupimo paslaugos teikimo proceso ypatybės būtų pakoreguotos, t.y. valdytojais sugebėtų pateisinti lūkesčius laiko požiūriu.

3.4.2. Lūkesčių kaita ir pateisinimas laiko požiūriu

Pensijų fondų vartotojai taip pat suformuoja lūkesčius ir apie patį kaupimo procesą, t.y. funkcinę paslaugos teikimą. Šie lūkesčiai laiko atžvilgiu gali keistis pakankamai greitai, tiek dėl kaupimo grąžos pokyčių, tiek dėl bendravimo su fondų darbuotojais. Todėl PF dalyvių lūkesčių

pasikeitimo laike įvertinimui pasitelkiamas SERVQUAL modelis, kurio principu nustatomi lūkesčių pokyčiai prieš kaupimo sutarties sudarymą bei prasidėjus kaupimui. Atsižvelgiant į PF paslaugos specifiškumą, laikotarpis „prieš sutarties sudarymą“ gali reikšti ne tik lūkesčius prieš pačią kaupimo pradžią, bet ir lūkesčius prieš fondo ar valdytojo pakeitimą. Tokia prielaida leidžia lūkesčius lyginti laike, vartotojui bei valdytojui priimant skirtingus sprendimus, susijusius su pensiniu kaupimu.

Lūkesčių įvertinimas pagal SERVQUAL metodiką (vertinimo skalė nuo 1 iki 7) leido nustatyti, jog PF dalyviai prieš pasirašydami kaupimo sutartį tikėjosi, jog valdytojai vykdys savo įsipareigojimus aukštesniame lygyje, nei tai buvo prasidėjus kaupimui (žr. 11 priedą ir 36 pav.).



* - Apčiuopiamumo kriterijai: 1-2; Patikimumo: 3-5; Reagavimo: 6-7; Garantavimo: 8-9; Dėmesingumo: 10-12.

36 pav. Pensijų fondų veiklos ypatybių įvertinimas pagal SERVQUAL metodiką.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis atliktais skaičiavimais.

Iš 11 priedo ir 36 paveikslo matyti, kad lūkesčiai iki sutarties pasirašymo buvo aukštesni už iš tikrųjų pateiktą paslaugą. Remiantis pateiktais skaičiavimais galima daryti tokius apibendrinimus:

- Respondentų lūkesčiai prieš sutarties sudarymą viršijo realų paslaugos pateikimą. Lūkesčių nepasiteisinimą patvirtina statistškai svarbūs skirtumai tarp SERVQUAL dimensijų vidurkių. Visais atvejais, patikimumo reikšmė $p < 0,05$, todėl paslaugos elementų įvertinimo vidutinės reikšmės tarpusavyje skiriasi laiko požiūriu. Vadinasi, PF dalyviai tikėjosi patikimesnio ir profesionalesnio kaupimo proceso, nei kad jį garantavo valdytojai.
- Didžiausi vidurkių skirtumai pastebimi patikimumo (0,99), reagavimo (1,1) bei garantavimo (1,15) lūkesčių grupėse. Dar didesni skirtumai pastebimi tarp atskirų šių grupių elementų. Matyti, jog respondentų lūkesčiai labiausiai nepasiteisino dėl patarimo

kaupimo klausimais (skirtumas 1,28), supažindinimo su kaupimo ypatybėmis (1,35), investavimo strategijos ir gražos (1,57) bei personalo profesionalumo (1,59). Todėl galima teigti, jog paslaugos teikimo procesas bei personalo veiksmai iš dalies sąlygojo klaidingą gražos ir rizikos lūkesčių atsiradimą.

- Keturių pagrindinių SERVQUAL dimensijų (patikimumo, reagavimo, garantavimo, dėmesingumo) vidurkių standartiniai nuokrypiai prieš sutarties pasirašymą yra mažesni (1,11-1,22), nei po sutarties pasirašymo (1,17-1,3). Tai reiškia, jog PF dalyvių lūkesčiai iki kaupimo pradžios variavo mažesniame intervale, nei prasidėjus kaupimui. Tokį pasikeitimą galėjo lemti skirtingas dalyvių kaupimo proceso suvokimas ir reagavimas į susidariusią situaciją.
- Visi vidurkiai nesiekia mažesnės nei 4,4 bei neviršija 5,99 vertės. Vadinasi, vidutiniškai respondentų nuomonė pasiskirsto tarp „nei sutinku, nei nesutinku“ bei „sutinku“ SERVQUAL teiginių vertinimo kriterijų. Todėl vidutiniškai PF dalyvių lūkesčiai gali būti vertinami kaip labai aukšti (5,56 balai, vertinimo skalėje nuo 1 iki 7).

Taigi sprendžiant iš lūkesčių skirtumų skaičiavimų, apklaustieji PF dalyviai lūkesčių nepasiteisinimą susiejo su valdytojų nekompetentingais veiksmais sutarties pasirašymo metu, t.y. informacijos suteikimo trūkumu. Susidariusi situacija patvirtina faktą, jog PF veikla taip pat reikalauja specifinių žinių iš pačių dalyvių. Tai svarbu, nes visa atsakomybė ir rizika už priimtus sprendimus atitenka dalyviams. PF vartotojai, negavę reikiamos informacijos apie fondų veikimo principus, suformavo netikslius lūkesčius apie kaupimo gražą bei investavimo strategijos rizikingumą. Todėl, kaip rodo SERVQUAL kriterijų palyginimas, šie lūkesčiai nepasitvirtino:

- Lyties požiūriu, pastebėta tarp vyrų ir moterų lūkesčių vertinimo vidurkių (ANOVA testas) egzistuoja statistiškai svarbus vidurkių skirtumas (patikimumo reikšmė $p < 0,05$). Skirtumai pastebimi kaupimo strategijos atitikimo gražai (moterų vidurkis 5,71; vyrų – 6,07; $p = 0,009$) bei darbuotojų profesionalumo (moters – 5,84; vyrai – 6,13; $p = 0,031$) lūkesčiuose.
- Moterys prieš kaupimo sutarties sudarymą tikėjosi iš PF valdytojų mažiau, nei vyrai. Šie lūkesčių skirtumai daro nemažą poveikį priklausomybės ryšiams patikimumo (moters – 5,57; vyrai – 5,75; $p = 0,029$) ar garantavimo (moters – 5,69; vyrai – 5,9; $p = 0,016$) kriterijų grupėje.

Vadinasi, kaupimo strategija bei darbuotojų profesionalumas – vieni svarbiausių PF veiklos elementų, dėl kurių nebuvo pateisinti vartotojų lūkesčiai. Tačiau prasidėjus kaupimui, moterys ir vyrai PF veiklą vertinimo vienodai – tarp SERVQUAL kriterijų nerasta jokių statistiškai svarbių skirtumų. Panašios tendencijos pastebimos nagrinėjant lūkesčių vertinimą amžiaus požiūriu (žr. 10 lentelę).

10 lentelė. SERVQUAL kriterijų palyginimas amžiaus požiūriu skirtingais kaupimo laikotarpiais

	Lūkesčių vidurkiai pagal amžių (prieš sutarties sudarymą / prasidėjus kaupimui)					Patikimumo reikšmė ($p < 0,05$)
	18-24 m.	25-34 m.	35-44 m.	45-54 m.	Virš 54 m.	
A. Apčiuopiamumas	5,06/5	5,16/4,9	5,2/4,81	5,45/4,84	5,09/4,5	0,574 / 0,77
1. Patraukli aplinka	5,35/5,18	5,19/4,98	5,24/4,87	5,44/4,86	5,36/4,82	0,817 / 0,692
2. Moderni įranga	4,78/4,82	5,13/4,82	5,16/4,76	5,46/4,81	4,82/4,18	0,23 / 0,648
B. Patikimumas	5,3/4,61	5,68/4,78	5,68/4,61	5,93/4,48	5,27/5,21	0,16 / 0,21
3. Greitas aptarnavimas	4,94/4,94	5,02/5,29	5,28/4,99	5,39/4,86	4,73/5,55	0,192 / 0,06
4. Supažindinimas su PF kaupimo ypatybėmis	5,51/4,47	6,11/4,61	5,84/4,64	6,19/4,44	5,64/5,36	<u>0,036</u> / 0,384
5. Investavimo strategijos atitikimas gražai	5,45/4,41	5,92/4,44	5,91/4,20	6,22/4,14	5,45/4,73	<u>0,047</u> / 0,44
C. Reagavimas	5,5/4,42	5,68/4,62	5,56/4,44	5,75/4,41	5,82/5,32	0,728 / 0,178
6. Patarimai kaupimo klausimais	5,59/4,45	5,84/4,52	5,68/4,39	5,88/4,47	5,55/5,18	<u>0,018</u> / 0,518
7. Reagavimas į pageidavimus	5,41/4,39	5,51/4,72	5,44/4,5	5,61/4,34	6,09/5,45	0,538 / 0,42
D. Garantavimas	5,59/4,57	5,85/4,77	5,75/4,58	5,92/4,39	5,91/5,36	0,605 / 0,082
8. Personalo profesionalumas	5,73/4,45	5,95/4,5	5,99/4,34	6,31/4,1	5,91/5,18	<u>0,03</u> / 0,149
9. Pasitikėjimas ir mandagumas	5,45/4,69	5,74/5,03	5,5/4,82	5,54/4,68	5,91/5,55	0,375 / 0,11
E. Dėmesingumas	5,39/4,71	5,6/4,93	5,49/4,73	5,5/4,68	5,85/5,48	0,683 / 0,126
10. Susidomėjimas paslaugos teikimu	5,2/4,86	5,63/5,12	5,33/4,64	5,39/4,66	5,73/5,55	0,102 / <u>0,005</u>
11. Aptarnavimo kokybė	5,29/4,67	5,34/4,96	5,4/4,74	5,39/4,64	5,91/5,73	0,757 / 0,057
12. Poreikių ir galimybių įvertinimas	5,69/4,61	5,82/4,71	5,74/4,8	5,73/4,73	5,91/5,18	0,972 / 0,784

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis atliktais skaičiavimais.

Iš 10 lentelės matyti, kad svarūs lūkesčių skirtumai tarp respondentų amžiaus grupių pasireiškė dėl kaupimo ypatybių ($p = 0,036$) informacijos pateikimo, investavimo strategijos ir gražos ($p = 0,047$), patarimų kaupimo klausimais ($p = 0,018$) bei personalo profesionalumo ($p = 0,03$). Kaupimo ypatybių lūkesčiai labiausiai skiriasi tarp 18-24 m. ir 25-34 m., ir 45-54 m. (atitinkamai $p = 0,016$, $p = 0,022$) bei tarp 25-34 m. ir virš 54 m. ($p = 0,024$) amžiaus grupių. Taigi 18-24 m. ir virš 54 m. respondentų lūkesčiai buvo mažesni, palyginus su 25-34 m. ir 45-54 m. dalyviais. Nagrinėjant investavimo strategijos atitikimą gražai ($p = 0,038$), patarimus kaupimo klausimais ($p = 0,048$) bei personalo profesionalumą ($p = 0,021$), matoma viena aiški tendencija – lūkesčių vertinimo vidurkis skiriasi tarp 18-24 m. ir 45-54 m. amžiaus respondentų. Matyti, kad respondentų lūkesčiai skiriasi dėl tų PF paslaugos teikimo elementų, kuriuos galima įvardinti kaip pagrindinius – kaupimo strategija, graža, darbuotojų profesionalumas ir informacijos pateikimas. Vadinasi, skirtingo amžiaus dalyviai nevienodai vertino visą paslaugos pateikimo procesą, t.y. jaunesni asmenys su PF siejo mažesnius lūkesčius, nei vyresni asmenys. Tokie skirtumai galėjo būti sąlygoti nevienodo informuotumo lygio tarp amžiaus grupių.

Kaupimo graža, mokesčiai ir investavimo strategija suprantama kaip pensijų fondų veiklos patikimumo ir rezultato garantavimo elementai. Atskirų PF elementų nagrinėjimas bei SERVQUAL

kriterijų vertinimas parodė, kad dėl šių pensinio kaupimo ypatybių lūkesčių nepateisinimo, privatus pensinis kaupimas yra nepriimtinas vartotojams. Vadinasi, **penkta hipotezė patvirtino** – fondų valdytojai nesugebėjo pateisinti paslaugos patikimumo ir garantavimo elementų lūkesčių.

Lūkesčių nepateisinimas taip pat susijęs su PF keitimu. Tai leidžia išnagrinėti, kaip kinta dalyvių lūkesčiai laike, pakeitus fondą. Iš apklaustų 416 PF dalyvių, fondą keitė 68 (16,3%) asmenys – 28 moterys ir 40 vyrų. Pastebimi respondentų nuomonių skirtumai pagal lytį ($\chi^2(3) = 7,951, p = 0,047$). Moterys (12 arba 60% visų, kurie mažino riziką) keitė fondus norėdamos išvengti per didelės rizikos, o vyrai (27 arba 71,1%, visų, kurie siekė didesnių kaupimo rezultatų) – padidinti kaupimo grąžą. Taip pat 14,7% (5 moterys ir 5 vyrai) respondentų keitusių fondą, tai padarė dėl per didelių mokesčių. Todėl matyti, jog moterys mažino fondų rizikingumą, o vyrai – didino. Tai dar kartą patvirtina faktą, jog vyrai siekia didesnės grąžos, prisiimdami maksimalų rizikos laipsnį.

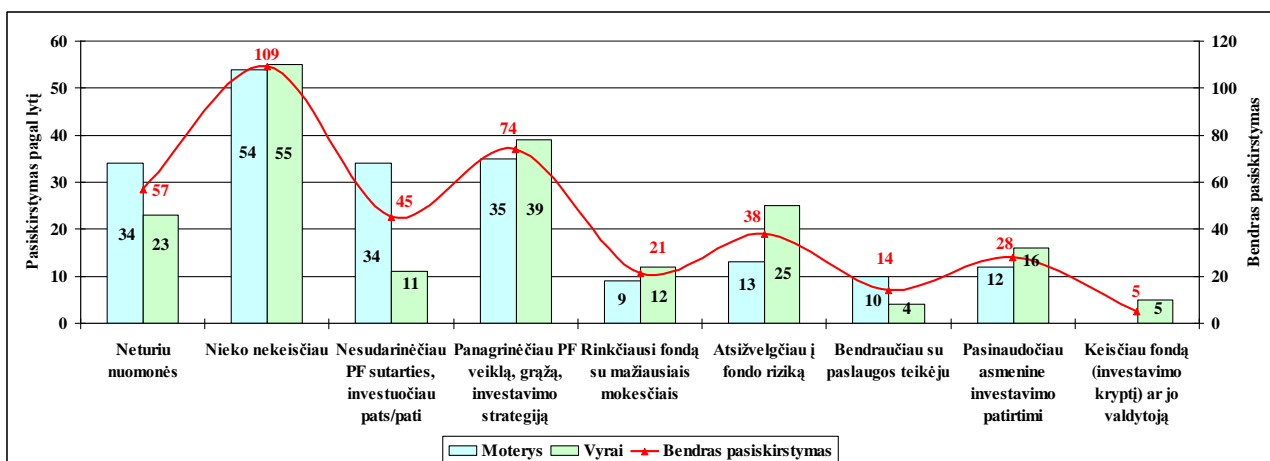
Remiantis oficialia PF statistika, pastebimos dvi fondų keitimo tendencijos, skirtingais kaupimo laikotarpiais (žr. 12 priedą). 2007 m. fondų dalyviai (68,1% keitusių fondą) stengėsi padidinti kaupimo riziką, formuodami maksimalios grąžos lūkesčius. Tokius veiksmus paskatino akcijų rinkos kilimas. 2008-2009 m. laikotarpiu matoma atvirkštinė dalyvių migracija – pasireiškus akcijų kainų ir fondų grąžos kritimui, dalyviai mažino rizikos laipsnį (71,8% keitusių fondą) ir rinkosi konservatyvesnius fondus. PF dalyviai suteikė didesnę prioritetą investicijų saugumo lūkesčiams, stengdamiesi išvengti visiško įmokų praradimo. Tačiau 2004-2007 m. laikotarpiu dalyvių suformuoti grąžos lūkesčiai liko nepateisinti.

Vertinant PF veiklą po pakeitimo, 48,5% (33) respondentų fondus įvertino „gerai“ arba „labai gerai“, 39,7% – „vidutiniškai“ ir 11,8% – „blogai“ arba „labai blogai“. Vadinasi fondo pakeitimas, apklaustų asmenų vertinimu, buvo naudingas. Tai leidžia daryti prielaidą, jog vartotojų lūkesčiai prieš fondo keitimą buvo pateisinti (pvz., rizikos atžvilgiu) bei pakoreguoti galutinio kaupimo rezultato lūkesčiais (pvz., grąžos atžvilgiu).

Vertybinių popierių komisija teigia, kad dažnas fondų keitimas ilguoju laikotarpiu nėra naudingas dalyviams. Visų pirma, PF keitimai reikalauja atsižvelgti į keitimo mokesčius. Tačiau dažnai nepalankūs pokyčiai finansų rinkose, lemia tai, kad PF dalyviai puola į neviltį, paniką, priima skubotus sprendimus. Todėl, jei pereinama iš fondo, kurio apskaitos vienetai nuvertėję, prarandama dalis įmokų. Be to, kaupimas konservatyviuose fonduose pareikalaus žymiai daugiau laiko, norint šiuos praradimus kompensuoti, nei tai užtruktų rizikingesniuose fonduose. Geriausias sprendimas – pasirinkti vieną fondą ir jo nekeisti, nes ilguoju laikotarpiu investicijos į akcijas garantuoja grąžą. Šiuo požiūriu PF vartotojų lūkesčiai ir psichologinis nusiteikimas turi būti orientuoti į galutinį paslaugos rezultatą.

Tačiau pensijų fondų dalyvių nuomonės pakankamai smarkiai išsiskiria, įvertinus jų požiūrį, kaip elgtųsi, jei galėtų pradėti kaupimą iš naujo. Nemažai respondentų pasidomėtų PF veikla ir

pasiekimais (17,8%), nesudarintų kaupimo sutarties (10,8%) arba atsižvelgtų į PF rizikingumą (9,1%) (žr. 37 pav.).



37 pav. Respondentų veiksmai, jei atsirastų galimybė pradėti PF kaupimą iš naujo.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis anketinės apklausos rezultatais.

Taigi vartotojai stengtųsi sumažinti prisiimamos rizikos laipsnį arba bandytų investuoti savarankiškai. Vyrai pirmenybę teiktų mažesniems mokesčiams, PF rizikingumui bei investavimo patirčiai. Moterys taip pat būtų linkusios nesudarinėti kaupimo sutarties ir investuoti savarankiškai arba pasikonsultuoti su PF valdytoju ($\chi^2(8) = 26,176$, $p = 0,001$, $V = 0,259$). Taigi matyti, kad dalyviai stengtųsi gauti, kaip galima daugiau informacijos apie fondų pasiekimus, siekiant įvertinti kaupimo grąžos, mokesčių ir rizikos santykį.

Nemažai dalyvių (109 arba 26,2%) nedarytų jokių pakeitimų. Tai galima vertinti dviprasmiškai. Dalyviai arba nusivylę PF veikla, jaučia nepasitikėjimą ir yra abejingi pokyčiams su teigiamomis pasekmėmis, arba kaupimas fonduose pateisino lūkesčius, todėl respondentai nieko nekeistų. Atlikus palyginimą pagal kaupimo bendroves, nustatyta, jog 81% (89) visų dalyvių, kurie nieko nekeistų kaupdami PF, yra sudarę kaupimo sutartis keturiuose kaupimo bendrovėse: UAGDPB „Aviva Lietuva“, UAB „Finasta Asset Management“, UAB „Swedbank investicijų valdymas“ ir UAB „SEB investicijų valdymas“. Šie fondai pasižymėjo arba palankiausiu grąžos ir rizikos santykiu, arba sugebėjo pritraukti daugiausia vartotojų, pelnyti jų pasitikėjimą savo įvaizdžio dėka bei išlaikyti teigiamus kaupimo rezultato lūkesčius.

Lūkesčių pateisinimo laipsnį galima nustatyti ir remiantis dalyvių rekomendacijomis. Pastebimi du kriterijai, kuriais remiantis respondantai rekomenduoja pensijų fondus – tai kaupimo bendrovė ir fondo rizikingumas. Kaupimo bendrovių požiūriu, rekomenduojamos dvi įmonės: UAB „MP Pension Funds Baltic“ ir UAB „Finasta Asset Management“. Šios kaupimo bendrovės sugebėjo dalyviams garantuoti palankias kaupimo sąlygas (mažesni mokesčiai) bei grąžą. Chi-kvadrato testas ($\chi^2(24) = 80,865$, $p = 0$) rodo stiprų statistinį ryšį ($V = 0,441$) – dauguma (atitinkamai 100% ir 79,5%) dalyvių rekomenduoja šias bendroves.

Rizikos požiūriu, labiausiai rekomenduojami vidutinės akcijų dalies (75,4% šios rizikos grupės dalyvių) ir akcijų (73,5%) fondai. Chi-kvadratas parodo, jog egzistuoja vidutinio stiprumo ($V = 0,287$) ryšys tarp rizikos ir rekomendacijos ($\chi^2(9) = 34,311$, $p = 0$). Vadinasi, nors šios fondų grupės yra rizikingiausios, tačiau jos rekomenduojamos dėl galimybės uždirbti didesnę gražą. Galima daryti prielaidą, jog tokiomis rekomendacijomis, PF vartotojai išreiškia didesnės ilgalaikės gražos lūkesčius.

Apibendrinant galima teigti, kad PF dalyviai prieš pasirašydami kaupimo sutartį tikėjosi, jog valdytojai vykdys savo įsipareigojimus aukštesniame lygyje, nei tai buvo prasidėjus kaupimui. Labiausiai nepasiteisino PF teikimo patikimumo, reagavimo ir garantavimo (kaupimo graža, investavimo strategija, supažindinimas su paslaugos ypatybėmis) lūkesčiai. Todėl dalis pensijų fondų vartotojų ryžosi pakeisti fondo valdytoją ar rizikos laipsnį. Keitimo tendencijos skyrėsi lyties požiūriu – moterys siekė išvengti per didelės rizikos, o vyrai – padidinti kaupimo gražą. Taigi, jei PF vartotojai turėtų galimybę iš naujo pradėti kaupimą, jie stengtųsi gauti, kaip galima daugiau informacijos apie fondų pasiekimus, siekiant įvertinti kaupimo gražos, mokesčių ir rizikos santykį.

3.5. Pensijų fondų dalyvių lūkesčių atotrūkio mažinimo būdai

PF vartotojų lūkesčių vertinimas parodė, jog fondų valdytojai nesugeba pateisinti dalyvių lūkesčių. Žinoma, neįmanoma atsižvelgti į kiekvieno dalyvio lūkesčius, susiformavimo aplinkybes ir pateisinimo kriterijus. Pavyzdžiui, vieno dalyvio kaupimo rezultatas (graža, rizika, mokesčiai) nedaro poveikio kito dalyvio sukauptai sumai. Tačiau įvertinus faktą, kad vartotojai gali tarpusavyje keistis informacija ir ją gauti iš kitų įvairių šaltinių, vieno vartotojo patirtis ir lūkesčiai, gali daryti poveikį kito vartotojo lūkesčiams bei kaupimo sprendimams. Šių ypatybių palyginimas reikalauja vartotojų elgsenos tyrimo, todėl jos neįtraukiamos į lūkesčių pateisinimo nagrinėjimą.

Taigi analizuojant lūkesčių atotrūkio mažinimo būdus, orientuojamasi į bendras PF vartotojų lūkesčių tendencijas. Atlikus anketinės apklausos vertinimą, pastebėta, kad labiausiai nepasiteisino šie lūkesčiai:

- Kaupimo gražos.
- Investavimo rizikos.
- Informacijos pateikimo ir supažindinimo su paslaugos ypatybėmis.
- Įmokų mokėjimo principas.

Išvardintų lūkesčių derinys apsprendžia PF vartotojų pasitenkinimą suteikta paslauga. Tačiau ir šiuos lūkesčius ne visus įmanoma tiksliai suformuoti dėl dažno kitimo laiko požiūriu. Klaidingų lūkesčių suformavimas, sudaro didesnę tikimybę, kad jie nebus pateisinti. Ypač tai pasakytina apie **gražos lygį** bei **rizikos laipsnį**. Vertinant pensijų fondų veiklą, matyti, jog tiek graža, tiek rizikos laipsnis priklauso nuo investavimo sėkmingumo ir pokyčių finansų rinkose.

Lietuvos pensijų fondai ypatingai priklauso nuo užsienio valstybių vertybinių popierių biržose (2004-2009 m. į užsienį nukreipta 70-80% investicinių lėšų) vykstančių pokyčių (www.vpk.lt). Dažnai teigiama, jog investuotojai visada žengia ekonomikos priešakyje – akcijų pirkimas siejamas su bendrovių augimo lūkesčiais. Todėl atsiradus pavojaus signalams, investuotojai akcijų sąskaita pasirenka saugesnius instrumentus (pvz., obligacijas). O tai reiškia, jog biržose įvyksta akcijų kainų korekcijos. Taip atsiranda tiesioginis poveikis pensijų fondų gražai bei rizikai, o kartu ir vartotojų lūkesčių (ne)pasiteisinimui. Būtent finansų rinkų nenusipėjamumas ilgesniu laikotarpiu, verčia įvardinti PF dalyvių lūkesčius kaip reikalaujančius pastovaus formavimo, atsižvelgiant poveikio veiksmų pokyčius.

Aišku, kaupimo rizikos lūkesčius galima koreguoti taikant tam tikrus investavimo kryptų ribojimus, lėšų diversifikavimą tarp instrumentų ar regionų. Lietuvos atveju tai būtų visiškai logiškas sprendimas, nes investavimo kryptys nėra apibrėžtos aiškiais proporcijomis. Vien tai, kad Lietuvos PF 2004-2009 m. 40-60% investicijų nukreipdavo į ES šalis (www.vpk.lt), matyti, jog rizika nėra tinkamai paskirstoma. Neveltui, pasireiškus JAV krizės požymiams pasaulinėse bei Lietuvos akcijų biržose, mišraus investavimo bei akcijų fondai patyrė ženklų nuosmukį. Remiantis anketine apklausa, tai paskatino PF vartotojus suabejoti fondų veiklos perspektyvomis. Gražos augimo lūkesčiai liko nepateisinti.

Tačiau investicijų ribojimas nėra vienareikšmės pasekmės turintis sprendimas – graža iškeičiama į saugumą. Todėl tarp fondų atsirastų investavimo galimybių skirtumas. Pavyzdžiui, jeigu nustatomas tam tikras procentinis investicijų ribojimas nuo valdomo turto, tai skirtinguose fonduose ta normos dalis pinigine išraiška bus nevienoda. Taigi skirsis fondų graža, dalyvių kaupimo rezultatai, o kartu ir lūkesčiai.

Toks bandymas, vertinti Lietuvos pensijų fondų vartotojų lūkesčius gražos ir rizikos reguliavimu, t.y. veiksniais, kurių neįmanoma tiesiogiai paveikti, užgožia tuos kriterijus, kuriems galima daryti poveikį. Šie kriterijai – tai **įmokų į pensijų fondą dydis** bei pensijų fondų **mokesčiai**.

Lietuvos pensijų fondų įmokų dydis (sudaro 2%) yra labai mažas palyginus su kitomis ES valstybėmis (įmokos siekia 4-7%) (European Commission, 2007). Taip pat Lietuvos PF smarkiai atsilieka pagal sukaupto kapitalo ir BVP santykį. 2009 m. pensijų fondų valdomas turtas sudarė tik 2,97% BVP (www.vpk.lt). Jeigu remtis užsienio autorių teiginiais, šis dydis yra per mažas, kad galėtų garantuoti pastovų gražos augimą ir daryti poveikį finansų rinkos plėtrai. Tokiu atveju, pensijų fondų turtas turėtų būti apie 20% BVP. Pavyzdžiui, 2006 m. D. Britanijoje pensijų fondų turtas siekė 99% BVP, Olandijoje – 132%, Švedijoje – 62% (European Commission, 2007).

Todėl vienas iš būdų mažinti PF vartotojų privataus kaupimo lūkesčių atotrūkį – **padidinti įmokų tarifą** iki 7% arba bent iki buvusio 5,5% dydžio. 2009 m. atliktas įmokų tarifo sumažinimas ir gražos praradimai, lėmė PF vartotojų nepasitenkinimą paslaugos kokybe. Tarifo padidinimas

dabartiniu metu, nelaukiant 2011 metų, iš dalies pateisintų individualaus kaupimo lūkesčius ir leistų:

- Greičiau didinti bendrą pensijų fondų valdomą turtą.
- Plėsti lėšų paskirstymą pagal regionus ar investavimo priemones.
- Dalinai mažinti riziką krizių atveju – pervedamas didesnes lėšas būtų galima nukreipti į saugesnes investicijas, kai finansų rinkoje stebimos nepalankios aplinkybės.
- Motyvuoti dalyvius kaupti pensiją fonduose – galimybė daugiau lėšų „skirti“ savo senatvei, t.y. didesniu laipsniu prisidėti prie individualaus kaupimo.

Nors tokioms permainoms „Sodros“ situacija nėra labai palanki – 2009 m. išlaidos viršijo pajamas 2879 mln. Lt (www.sodra.lt), – tačiau PF įmokų sumažinimas einamosioms išmokoms padengti, neišsprendžia susidariusios problemos. Tai tik apsunkina pensijų fondų veiklą, nes gaunama mažiau lėšų, kurias būtų galima investuoti pradedančiose atsigauti akcijų rinkose. Todėl neigiamai veikiami vartotojų kaupimo grąžos ir rizikos lūkesčiai, kurių pateisinimui būtinas įmokų tarifo padidinimas. Priešingu atveju, įmokų tarifo į PF mažinimas kenkia privačiam kaupimui – griaunamas pasitikėjimas kaupimo bendrovėmis bei visa pensijų fondų sistema.

Įmokos į PF priklauso nuo joms taikomų įmokų mokesčių dydžio. Be to, mokesčiai tarp fondų yra skirtingi ir jie nevienodai veikia pelningumą. Lūkesčių požiūriu įmokų mokestis pasižymi tokiais trūkumais:

- Nėra diferenciacijos tarp skirtingų rizikos grupių fondų – konservatyvių fondų dalyviai „sumoka“ tokia pačią įmokų dalį, kaip ir akcijų fondų dalyviai.
- Mokesčiai ne visada padengiami investicine grąža, todėl kaupimas pasidaro nuostolingas.

Taigi fondų administraciniai atskaitymai sąlygoja kaupimo grąžos lūkesčių pasikeitimus. Taip pat neigiamai paveikiami informacijos pateikimo lūkesčiai, nes įmokų mokesčių poveikis gali būti įvertinamas tik grynąja kaupimo grąža, apie kurią dalyviai ne visada žino. Šią sritį lūkesčių atotrūkio mažinimu, galima koreguoti taip – PF valdytojai galėtų **atsisakyti įmokų mokesčių**, ir taikyti tik administravimo bei perėjimų tarp fondų mokesčius. Tokios sąlygos leistų:

- Panaikinti riziką, atsirandančią dėl didelių mokesčių ir mažos grąžos.
- Padidinti fondų grąžą bei turtą.
- Pensijų fondams išliktų pajamų šaltinis – administravimo bei fondo keitimo mokesčiai, kurie ilguoju kaupimo laikotarpiu sudaro apie penktadalį sukaupto turto.
- Padidinti dalyvių motyvaciją.
- Palengvinti grynąją grąžos įvertinimą skirtingais įmokų pervedimo laikotarpiais.

Pensijų fondai dėl savo specifiškumo reikalauja žinių ne tik iš teikėjo, bet ir pačio dalyvio. Visoms kaupimo bendrovėms yra privaloma teikti PF **kaupimo rezultatų ataskaitas** dalyviams. Anketinės apklausos duomenų analizė leido nustatyti, kad kaupimo lūkesčių tikslumas priklauso

nuo domėjimosi dažnumo pensijų fondų pasiekimais. Todėl informuotumo lūkesčių atotrūkio mažinimas gali būti įgyvendintas taip:

- Dažniau pateikti išsamias PF veiklos ataskaitas su komentarais apie konkretaus fondo pasiekimų rodiklius (gražą, valdomą turtą, investicinio portfelio diversifikavimą ir pan.).
- Palyginti investavimo strategijų pasiekimus praeityje, supažindinti su ateities investavimo sprendimais.
- Įvertinti investicijų rizikos laipsnį, pateikti tendencijų finansų rinkose prognozes.

Toks informacijos pateikimas turėtų palengvinti vartotojų suvokimą apie PF veiklos ypatybes. Taip pat dalyviams atsirastų galimybė iš anksto numatyti, ko galima tikėtis iš pensijų fondų veiklos tam tikru laikotarpiu: įvertinti gražos augimą, riziką, įmokų nuvertėjimo tikimybę, investavimo laikotarpį ir kt. Būtų suformuojami tikslesni paslaugos kokybės lūkesčiai. PF nesėkmės atveju, vartotojai savo lūkesčių nepateisinimą ir nepasitenkinimą kaupimo procesu turėtų suvokti, kaip investicijų nuvertėjimą, o ne lėšų išvaistymą dėl fondo darbuotojų neprofesionalumo.

Be to, galima teigti, jog dalyvių „migracija“ tarp fondų, sąlygota informacijos trūkumo. Vartotojai gauna per mažai informacijos arba ji būna iškreipiama kitų šaltinių. Tai paveikia ir dalyvių lūkesčius – tikimasi įmokų praradimo ir bandoma to išvengti rizikos mažinimu, keičiant fondą. Todėl išsamios fondų ataskaitos pateikimas vartotojams, padėtų išvengti skubotų sprendimų dėl fondo keitimo ir nuvertėjusių investicinių vienetų pardavimo.

Taigi apibendrinant matyti, jog pensijų fondų veiklos lūkesčius lemia atskiri kaupimo paslaugos elementai. Todėl lūkesčiai, susieti su šių elementų pateisinimu, apsprendžia PF vartotojo pasitenkinimą bei paslaugos kokybės suvokimą. Investavimo gražos bei rizikos lūkesčių atotrūkio mažinimo sudėtingumą lemia PF aplinkos dinamiškumas. Todėl pensijų fondų vartotojų lūkesčių atotrūkio koregavimas turėtų būti siejamas su įmokų ir mokesčių tarifų pakeitimais bei išsamesnės informacijos apie kaupimą pateikimu.

IŠVADOS

1) 1.1. Rinkodariniu požiūriu lūkesčiai dažniausiai tapatinami su vartotoju, jo elgsena bei subjektyviais samprotavimais, kurie pritaikomi konkrečiai situacijai, atsižvelgiant į patirtį ir gaunamą informaciją iš aplinkos. Taigi lūkesčiai yra neatsiejama vartotojų elgsenos dalis. Esamu laiku pateisinti lūkesčiai, gali ateityje virsti abejone, nepasitenkinimu ir pakitusia elgsena. Todėl lūkesčių pateisinimas lemia ne tik vartotojo pasitenkinimo lygį, bet ir apsisprendimą vartoti.

1.2. Paslaugų neapčiuopiamumas lemia tai, kad vartotojo lūkesčiai atlieka palyginamojo standarto funkciją paslaugos kokybės ir pasitenkinimo vertinime. Vartotojai susikuria pažintinį „įvaizdį“, kuris padeda numatyti, kaip ateityje vyks paslaugos teikimas. Todėl paslaugos teikėjas privalo suformuoti aiškius, paslaugą atitinkančius lūkesčius. Priešingu atveju, negarantuojama paslaugos kokybė ir vartotojų pasitenkinimas.

2) Vartotojo lūkesčiai priklauso nuo daugybės išorinio (trečiųjų asmenų, informacijos iš aplinkos, ekonominių aplinkybių ir kt.) ir vidinio (patirties, pasitenkinimo, kokybės suvokimo ir kt.) poveikio veiksnių. Šie veiksniai veikia normatyvinius ir tikimybinius lūkesčius bei formuoja įvairias lūkesčių variacijas tolerancijos zonos intervale. Kuo aukštesnis vartotojų lūkesčių standartas, tuo tolerancijos zonos ribos mažesnės, o vartotojai reikalauja didesnių pastangų iš paslaugos teikėjo. Todėl laiko požiūriu, pateisinti lūkesčiai suformuoja teigiamą standartą, kuris pastoviai koreguojamas vėlesniais laikotarpiais pakartotinių pirkimų metu.

3) Lūkesčių vertinimo modeliai leidžia kompleksiskai išnagrinėti lūkesčių susiformavimą, jų pasikeitimus, santykį su aplinkos veiksniais bei poveikį vartotojų elgsenai. Tačiau kuo tiksliau siekiama įvertinti lūkesčius, įtraukiant į modelius daugiau kriterijų, tuo sudėtingiau juos pritaikyti praktiškai. Todėl optimalus lūkesčių vertinimas grindžiamas – SERVQUAL ir atotrūkio modelių deriniu, papildytu aplinkos veiksnių bei tolerancijos zonos analize.

4) 4.1. Lietuvos pensijų fondai – tai specifinė paslauga, kurios pateikimo procesą ir rezultatai lemia makroaplinkos veiksniai bei kaupimo ypatybės (rizikingumas, graža, mokesčiai, valdytojų profesionalumo ir kt.). Todėl PF vartotojų lūkesčių vertinimas apima ekonominį bei rinkodarinį požiūrį. Kaupimo laikotarpiu teisingas šių parametrų įvertinimas, apsprendžia ne tik tikslių lūkesčių susiformavimą, bet ir vartotojo pasitenkinimą kaupimo paslauga.

4.2. Suformuotas Lietuvos pensijų fondų vartotojų lūkesčių vertinimo modelis leidžia apibendrinti lūkesčių vertinimo subjektyvumus. Šis modelis remiasi palyginamuoju principu – atsižvelgiama, kaip pateiktos paslaugos ypatybės pateisina kaupimo rezultatų lūkesčius ir sąlygoja vartotojų elgseną. Tai apsprendžia vartotojų pasitenkinimą, tam tikros patirties ir žinių apie PF kaupimą atsiradimą bei kaupimo bendrovės įvaizdžio suformavimą. Taip pat į modelį įtraukiami makroaplinkos veiksniai, parodantys, kad lūkesčių dinamiškumas taip pat priklauso nuo pokyčių PF veiklos aplinkoje.

5) 5.1. Anketinės apklausos rezultatai parodė, jog dalyviai, rinkdamiesi fondą, nemažą dėmesį skyrė jo rizikingumui. Moterų kaupimo PF lūkesčius sieja su investicijų patikimumu bei garantijomis (konservatyvesni ir mišrūs fondai). Vyrų lūkesčiai siejami su didesniu kaupimo rezultatu, prisiimant nemažą kaupimo riziką (akcijų fondai). Tokius lūkesčių skirtumus lemia nevienoda rizikos tolerancija, požiūris į patį pensinį kaupimą bei poveikio veiksnių suvokimas.

5.2. PF vartotojų lūkesčių susiformavimas priklausė nuo kaupimo bendrovės įvaizdžio, valdytojų ir pažįstamų asmenų rekomendacijų, investavimo patirties bei susiklosčiusios situacijos finansų rinkose. Nagrinėjant veiksnius, kurie darys poveikį PF veiklai ateityje, pastebima, kad moterų lūkesčiai tiesiogiai siejami su ekonominėmis tendencijomis šalyje, vyrų – su akcijų kainų pokyčiais, teisiniu reguliavimu bei valdytojų veiksmais.

5.3 Vyrų labiau, nei moterų tikisi, jog PF garantuos palankias investicijas (didesnę grąžą) bei būsimą pensiją. Nemaža dalis moterų tikisi, jog sumokėtos įmokos bus prarastos arba išvis nežino, ko galima tikėtis iš privataus kaupimo. Tai galima vertinti, kaip abejingumą, nesidomėjimą ar nuvylimą fondų veiklos rezultatais.

5.4. Pensijų fondų vartotojai bendrus valdytojų atskaitymus, vertina labai palankiai ir teigia, kad jie neviršys 20%. Tačiau gražos dalis visoje pensijoje vertinama vidutiniškai, nes dalyviai tikisi iš „Sodros“ gauti bent pusę būsimos pensijos. Be to, dalyviai nesieja PF rizikingumą su būsimos gražos lūkesčiais, nes dauguma fondų demonstravo kaupimo rezultatus ne pagal savo rizikos laipsnį.

5.5 Lūkesčiai yra mažesni pas tuos dalyvius, kurie daugiau domisi pensijų fondų veikla. Tai parodo, jog PF veikla reikalauja specifinių žinių iš pačių dalyvių. Tačiau ne visi respondentai žino, kas yra grynoji kaupimo grąža. Todėl vartotojai tikisi iš PF didesnės gražos, nei ji iš tikrųjų yra sukaupta. Išlieka didelė tikimybė, jog tokie lūkesčiai nebus pateisinti.

5.6. Anketinė apklausa parodė, jog labiausiai nepasiteisino PF paslaugos patikimumo, reagavimo ir garantavimo (kaupimo grąža, investavimo strategija, supažindinimas su paslaugos ypatybėmis) lūkesčiai. Be to, dauguma respondentų nepalankiai vertina valdytojų mokestinius atskaitymus. Todėl, jei PF vartotojai galėtų iš naujo pradėti kaupimą, jie atsižvelgtų ne tik į kaupimo gražos pasiekimus, bet ir į mokesčius bei gražos-rizikos santykį.

6) Sudėtingiausia realizuoti investavimo gražos bei rizikos lūkesčius, nes tiksliai neįmanoma numatyti PF aplinkos pokyčių. Kita vertus, lūkesčių atotrūkį galima sumažinti, sudarant PF vartotojams galimybę nukreipti didesnes įmokas į privatų kaupimą, jas apmokestinant mažesniais mokesčiais ir pateikiant aiškia, detalią informaciją apie fondų investicinį portfelį.

ŽODYNAS

Apskaitos vieneto vertė (AVV) – pensijų fondo dalyviui priklausančios pensijų turto vertės sąlyginis matas.

Fondo pelningumas (graža) – procentais išreikštas fondo investicinio ar apskaitos vieneto vertės pokytis per pasirinktą laikotarpį.

Įmokų mokestis – tai mokestis, kuris skaičiuojamas nuo kiekvienos įmokėtos pinigų sumos.

Investicinis portfelis – vertybinių popierių rinkinys, kuris suformuojamas siekiant sumažinti bei paskirstyti (diversifikuoti) riziką. Investicijų diversifikavimo esmė – viso investicijų rinkinio rizika yra mažesnė negu kiekvienos investicijos atskirai.

Lūkesčius formuojantys veiksniai – išoriniai (tretieji asmenys, informacija iš aplinkos, ekonomės aplinkybės ir kt.) ir vidiniai veiksniai (patirtis, pasitenkinimas, kokybės suvokimas ir kt.), darantys poveikį tiek normatyviniams, tiek tikimybiniais lūkesčiams.

Normatyviniai lūkesčiai – standartas perteikiantis idealius vartotojo norus ir poreikius, kuriais parodomas skirtumas tarp lauktos ir pateiktos paslaugos.

SERVQUAL metodika – vartotojų lūkesčių pateisinimo įvertinimas, remiantis skirtumo skaičiavimu tarp lūkesčių ir pateiktos paslaugos. Kuo mažesnis skirtumas, tuo tiksliau pateisinti vartotojų lūkesčiai.

Tikimybiniai lūkesčiai – numanymas apie įvykių atsitikimo ar būsenų pasikeitimo tikimybę ateityje.

Tolerancijos zona – intervalas, apibrėžiantis lūkesčių svyravimo amplitudę tarp normatyvinių ir tikimybinių lūkesčių.

Turto valdymo (administravimo) mokestis – atlyginimas, mokamas pensijų fondo valdymo įmonei už suteiktas paslaugas. Mokestis kasdien išskaičiuojamas iš pensijų fondo turto.

Vartotojų elgsena – tai procesas apimantis vartotojo veiksmus nuo poreikių atsiradimo iki jų patenkinimo bei elgesį po pirkimo. Vartotojo elgsena apibūdinama etapais: poreikių atsiradimas – informacijos paieška – informacijos vertinimas – pirkimas – elgsena po pirkimo.

Vartotojų lūkesčiai – tai subjektyvus, įsivaizduojamas ateities rezultatas, priklausantis nuo aplinkos veiksnių pokyčių ir vartotojo elgsenos.

LITERATŪRA

1. Anderson, E. W.; Salisbury, L. C. 2003. *The Formation of Market-Level Expectations and Its Covariates* [interaktyvus]. In: *Journal of Consumer Research*, Vol. 30, No. 1 [Žiūrėta 2009-03-06]. Prieiga internete: <<http://web.ebscohost.com/bsi/pdf?vid=13&hid=3&sid=39f61dbc-38b8-4b03-bf73-b186285ef564%40sessionmgr112>>.
2. Barr, N. 2002. *Reforming pensions: Myths, truths and policy choices* [interaktyvus]. Iš: *International Social Security Review*, Vol. 55 [Žiūrėta 2009-02-20]. Prieiga internete: <<http://www3.interscience.wiley.com/journal/118907952/issue>>.
3. Bartkus, A. 2007. *Lietuvos ir Latvijos antros pakopos kaupiamųjų pensijų fondų veiklos ypatumų įvertinimas*. Iš: *Ekonomika*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla. Nr. 78, p. 7-23. ISSN 1392-1258.
4. Bebeko, C., P. 2000. *Service intangibility and its impact on consumer expectations of service quality* [interaktyvus]. In: *Journal of Services Marketing*, Vol. 14, No. 1 [Žiūrėta 2009-03-10]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/08876040010309185>>.
5. Boulding, W.; Kalra, A.; Stealin, R. ir kt. 1993. *A Dynamic Process Model of Service Quality: Form Expectations to Behavioral Intentions* [interaktyvus]. In: *Journal of Marketing research*, Vol. 30, No. 1 [Žiūrėta 2009-02-03]. Prieiga internete: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=9511203691&site=bsi-live>>.
6. Brown, R. L. 2008. *Designing a social security pension system* [interaktyvus]. Iš: *International Social Security Review*, Vol. 61 [Žiūrėta 2009-02-21]. Prieiga internete: <<http://www3.interscience.wiley.com/journal/119391589/issue>>.
7. Butare, T. 1998. *Social needs and the role of governments and markets: The case of retirement pensions* [interaktyvus]. Iš: *International Social Security Review*, Vol. 51 [Žiūrėta 2009-02-20]. Prieiga internete: <<http://www3.interscience.wiley.com/journal/119107899/issue>>.
8. Casey, B. H. 2004. *Pension reform in the Baltic States: Convergence with Europe or with the world?* [interaktyvus]. Iš: *International Social Security Review*, Vol. 57 [Žiūrėta 2009-02-20]. Prieiga internete: <<http://www3.interscience.wiley.com/journal/118754232/issue>>.
9. Chau, V. S.; Kao, Y. Y. 2009. *Gap-5 in airline service quality performance measures* [interaktyvus]. In: *Managing Service Quality*, Vol. 19, No. 1 [Žiūrėta 2009-02-06]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/09604520910926836>>.
10. Chen, A. C.; Chang, Y.; Fan, F. 2008. *An empirical investigation of the relationships among service Quality expectations, actual experiences, and its gap toward Satisfaction* [interaktyvus]. In: *Journal of Services Marketing*, Vol. 22, No. 5 [Žiūrėta 2009-02-03]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/08876040810889166>>.
11. Clow, K. E.; Beisel, J. L. 1995. *Managing consumer expectations of low-margin, high-volume services* [interaktyvus]. In: *Journal of Consumer Marketing*, Vol. 9, No. 1 [Žiūrėta 2009-02-15]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/08876049510079871>>.
12. Clow, K. E.; Kurtz, D. L.; Ozment, J.; Ong, B. S. 1997. *The antecedents of consumer expectations of services: an empirical study across four industries* [interaktyvus]. In: *The Journal of Services Marketing*, Vol. 11, No. 4 [Žiūrėta 2009-02-03]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/08876049710171704>>.
13. Coye, R. W. 2004. *Managing customer expectations in the service encounter* [interaktyvus]. In: *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 15, No. 1 [Žiūrėta 2009-02-03]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/09564230410523330>>.

14. Conway, T.; Willcocks S. 1997. *The role of expectations in the perception of health care quality: developing a conceptual model* [interaktyvus]. In: *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 10, No. 3 [Žiūrėta 2009-02-03]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/09526869710167058>>.
15. Dean, A. M. 2004. *Rethinking customer expectations of service quality* [interaktyvus]. In: *Journal of Services Marketing*, Vol. 18, No. 1 [Žiūrėta 2009-03-10]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/08876040410520717>>.
16. Diaz-Martin, A. M.; Iglesias, V.; Vazquez, R.; Ruiz, A. V. 2000. *The use of quality expectations to segment a service market* [interaktyvus]. In: *Journal of Services Marketing*, Vol. 14, No. 2 [Žiūrėta 2009-03-10]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/08876040010320957>>.
17. Dijokas, D.; Bartaškienė, D. 2007. *Lietuvos pensijų sistemos reformavimas ir pagrindinės problemos* [interaktyvus]. Iš: *Ekonomikos ir vadybos aktualijos, mokslinė konferencija*. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla. Nr. 7, p. 55-59. ISBN 978-9986-38-775-6. [Žiūrėta 2009-11-25]. Prieiga internete: <<http://www.smf.su.lt/documents/konferencijos/SMD%20konferencija/2007/Ekonomikos%20ir%20vadybos%20aktualijos07.pdf>>.
18. Dikčius, V. 2006. *Marketingo tyrimai: teorija ir praktika*. Vilnius: Vilniaus vadybos aukštoji mokykla. 187 psl. ISBN 978-9955-52-805-0.
19. European Commission. 2007. *Privately Managed Pension Provision: Contribution to Adequacy and Financial Sustainability* [interaktyvus]. [Žiūrėta 2009-03-25]. Prieiga internete: <http://www.mtss.gov.pt/eu2007pt/preview_documentos.asp?r=467%20&m=PDF>.
20. Evans, G. W.; Honkapohja, S. 2001. *Economics of expectations* [interaktyvus]. In: *International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences* [Žiūrėta 2009-02-03]. Prieiga internete: <<http://www.uoregon.edu/~gevens/isb304053.pdf>>.
21. Finansų analitikų asociacija. *Kaip pasirinkti pensijų kaupimo fondą. Pensijų fondų vertinimo ypatumai* [interaktyvus]. [Žiūrėta 2009-11-21]. Prieiga internete: <<http://www.finansai.lt/>>.
22. Fodness, D.; Murray, B. 2007. *Passengers' expectations of airport service quality* [interaktyvus]. In: *Journal of Services Marketing*, Vol. 21, No. 7 [Žiūrėta 2009-03-10]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/08876040710824852>>.
23. Fultz, E. 2006. *Pension Reform in the Baltic States: Estonia, Latvia, Lithuania*. [interaktyvus]. 424 psl. ISBN 92-2-118386-6. [Žiūrėta 2009-01-10]. Prieiga internete: <http://www.ilo.org/public/english/region/eurpro/budapest/download/socsec/baltic_pension_reform.pdf>.
24. Gagliano, K. B.; Hathcote, J. 1994. *Customer Expectations and Perceptions of Service Quality in Retail Apparel Specialty Stores* [interaktyvus]. In: *Journal of Services Marketing*, Vol. 8, No. 1 [Žiūrėta 2009-03-10]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/08876049410053311>>.
25. Gylys, P. 2002. *Pensijų sistema Lietuvoje: dilemos ir kontroversijos* [interaktyvus]. Iš: *Viešojo politika ir administravimas*, Vilnius: Lietuvos teisės universitetas. Nr. 2, p. 78-84. ISSN 1648-2603. [Žiūrėta 2009-11-25]. Prieiga internete: <http://www.mruni.eu/lt/padaliniai/centrai/leidybos_centras/leidiniai/dl.php?file=5579&id=1144>.
26. Gylys, P. 2004. *Reforms of Pension System in Lithuania*. Iš: *Ekonomika*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla. Nr. 66, p. 1-12. ISSN 1392-1528.
27. Gronross, C. 2001. *The perceived service quality concept* [interaktyvus]. In: *Managing Service Quality*, Vol. 11, No. 3 [Žiūrėta 2009-03-06]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/09604520110393386>>.

28. Groth, J. C.; Dye, R. T. 1999. *Service quality: perceived value, expectations, shortfalls, and bonuses* [interaktyvus]. In: *Managing Service Quality*, Vol. 9, No. 4 [Žiūrėta 2009-02-05]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/09604529910273229>>.
29. Gudaitis, T. 2009. Lietuvos pensijų sistemos reformos vertinimas: nuo koncepcijos iki pirmųjų anuitetų. Iš: *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*. Vilnius: Vytauto Didžiojo universitetas. Nr. 49, p. 37-55. ISSN 1392-1142.
30. Ha, H. Y.; Janda, S. 2008. *An empirical test of a proposed customer satisfaction model in e-services* [interaktyvus]. In: *Journal of Services Marketing*, Vol. 22, No. 5 [Žiūrėta 2009-03-10]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/08876040810889166>>.
31. Harvey, M. G.; Buckley, M. R.; Novicevic, M. M. 2007. *The Role Of Realistic Job Previews And Expectation Lowering Procedures For Expatriate Managers* [interaktyvus]. In: *Journal of Diversity Management*, Vol. 2, No. 3 [Žiūrėta 2009-03-06]. Prieiga internete: <<http://www.cluteinstitute-onlinejournals.com/PDFs/2007173.pdf>>.
32. Harvey, N.; Bolger, F.; McClelland, A. 1994. *On the Nature of Expectations* [interaktyvus]. In: *British Journal of Psychology*, Vol. 85, No.2 [Žiūrėta 2009-01-16]. Prieiga internete: <<http://www.highbeam.com/doc/1G1-16108038.html>>.
33. Ho, T. H.; Zheng, Y. S. 2004. *Setting Customer Expectation in Service Delivery: An Integrated Marketing-Operations Perspective* [interaktyvus]. In: *Management Science*, Vol. 50, No. 4 [Žiūrėta 2009-03-10]. Prieiga internete: <<http://web.ebscohost.com/bsi/pdf?vid=4&hid=101&sid=39f61dbc-38b8-4b03-bf73-b186285ef564%40sessionmgr112>>.
34. Yen, H. R.; Gwinner, K. P.; Su, W. 2004. *The impact of customer participation and service expectation on Locus attributions following service failure* [interaktyvus]. In: *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 15, No. 1 [Žiūrėta 2009-02-15]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/09564230410523312>>.
35. Yoon, S.; Kim, J. 2000. *An empirical validation of a loyalty model base don expectation disconfirmation* [interaktyvus]. In: *Journal of Consumer Marketing*, Vol. 17, No. 2 [Žiūrėta 2009-02-15]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/07363760010317196>>.
36. Young, H. S. 2002. *Customers Expectations of Service* [interaktyvus]. [Žiūrėta 2009-01-16]. Prieiga internete: <http://quality.postech.ac.kr/spboard/board.cgi?id=lab_seminar&action=download&gul=50>.
37. Jasienė, M.; Kočiūnaitė, D. 2007. *Investicijų grąžos įvertinimo atsižvelgiant į riziką problema ir jos sprendimo galimybės*. Iš: *Ekonomika*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla. Nr. 79, p. 64-76. ISSN 1392-1528.
38. Johns, N.; Howard, A. 1998. *Customer expectations versus perceptions of service performance in the foodservice industry* [interaktyvus]. In: *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 9, No. 3 [Žiūrėta 2009-03-10]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/09564239810223556>>.
39. Johnson, C.; Mathews, B. P. 1997. *The influence of experience on service expectations* [interaktyvus]. In: *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 8, No.4 [Žiūrėta 2009-02-05]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/09564239710174381>>.
40. Kang, G. D. 2006. *The hierarchical structure of service quality: integration of technical and functional quality* [interaktyvus]. In: *Managing Service Quality*, Vol. 16, No. 1 [Žiūrėta 2009-02-06]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/09604520610639955>>.

41. Kang, G. D.; James, J. 2004. *Service quality dimensions: an examination of Gronroos's service quality model* [interaktyvus]. In: *Managing Service Quality*, Vol. 14, No. 4 [Žiūrėta 2009-03-06]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/09604520410546806>>.
42. Kangis, P.; Passa, V. 1997. *Awareness of service charges and its influence on customer expectations and perceptions of quality in banking* [interaktyvus]. In: *The Journal of Services Marketing*, Vol. 11, No. 2 [Žiūrėta 2009-02-05]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/08876049710168492>>.
43. Kangis, P.; Voukelatos, V. 1997. *Private and public banks: a comparison of customer expectations and perceptions* [interaktyvus]. In: *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 15, No. 7 [Žiūrėta 2009-03-10]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/02652329710194964>>.
44. Klimaitė, J. 2006. *Privačių pensijų fondų vertinimo kriterijai*. Iš: Studentų mokslinės konferencijos „Jaunasis mokslininkas“ 2006 straipsnių rinkinys. [interaktyvus]. [Žiūrėta 2009-12-09]. Prieiga internete: <http://www.lzuu.lt/jaunasis_mokslininkas/smk_2006/finansai/inxex.html>.
45. Kumar, M.; Kee, F. T. ir Manshor, A. T. 2009. *Determining the relative importance of critical factors in delivering service quality of banks: An application of dominance analysis in SERVQUAL model* [interaktyvus]. In: *Managing Service Quality*, Vol. 19, No. 2 [Žiūrėta 2009-02-06]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/09604520910943198>>.
46. Ladhari, R. 2008. *Alternative measures of service quality: a review* [interaktyvus]. In: *Managing Service Quality*, Vol. 18, No. 1 [Žiūrėta 2009-02-06]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/09604520810842849>>.
47. Lagrosen, S.; Lagrosen, Y. 2003. *Management of service quality – differences in values, practices and outcomes* [interaktyvus]. In: *Managing Service Quality*, Vol. 13, No. 5 [Žiūrėta 2009-03-06]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/09604520310495840>>.
48. Laroche, M.; Kalamas, M.; Cezard, A. ir kt. 2004. *An Assessment of the Dimensionality of Should and Will Service Expectations* [interaktyvus]. In: *Canadian Journal of Administrative Sciences*, Vol. 21, No. 4 [Žiūrėta 2009-02-05]. Prieiga internete: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=16717571&site=bsi-live>>.
49. Laroche, M.; Kalamas, M.; Cleveland, M. 2005. *How individualists and collectivists use information sources to formulate their service expectations* [interaktyvus]. In: *International Marketing Review*, Vol. 22, No. 3 [Žiūrėta 2009-04-08]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/02651330510602213>>.
50. Lazutka, R. 2002. *Pensijų ekonomikos principai*. Iš: *Pinigų studijos*. Vilnius: Lietuvos bankas. Nr. 4, p. 63-79. ISSN 1392-2637.
51. Lazutka, R. 2008. Lietuvos socialinio draudimo pensijų dalinio privatizavimo tikslai ir rezultatai. Iš: *Ekonomika*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla. Nr. 82, p. 104-126. ISSN 1392-1258.
52. Lee, H.; Lee, Y.; Yoo, D. 2000. *The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction* [interaktyvus]. In: *Journal of Services Marketing*, Vol. 14, No. 3 [Žiūrėta 2009-03-10]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/08876040010327220>>.
53. Leščinskienė, E.; Sakalas A. 2006. *Pension Reform Progress and Problems*. Iš: *Inžinerinė ekonomika*. Kaunas: Technologija. Nr. 3 (48), p. 28-35. ISSN 1392-2785.
54. Leventhal, L. 2008. *The role of understanding customer expectations in aged care* [interaktyvus]. In: *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 21, No. 1

- [Žiūrėta 2009-02-05]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/09526860810841156>>.
55. Levišauskaitė, K.; Malinauskas, Ž. 2006. *Pensijų sistemos reforma Lietuvoje: antrosios pakopos kūrimo ypatumai ir rezultatai*. Iš: *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*. Vilnius: Vytauto Didžiojo universitetas. Nr. 39, p. 147-160. ISSN 1392-1142.
 56. Licata, J. W.; Chakraborty, G.; Krishnan, B. C. 2008. *The consumer's expectation formation process over time* [interaktyvus]. In: *Journal of Services Marketing*, Vol. 22, No. 3 [Žiūrėta 2009-02-05]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/08876040810871147>>.
 57. LR Draudimo priežiūros komisija. *Pensijų kaupimo veikla – kaupimo veiklos rezultatai* [interaktyvus]. [Žiūrėta 2010-02-12]. Prieiga internetu: <www.dpk.lt>.
 58. LR Papildomo savanoriško pensijų kaupimo įstatymas, 2003 m. liepos 4 d. Nr. IX-1692.
 59. LR Pensijų kaupimo įstatymas, 2003 m. liepos 4 d. Nr. IX-1691.
 60. LR Pensijų sistemos reformos įstatymas, 2002 m. gruodžio 3 d. Nr. IX-1215.
 61. LR Pensijų sistemos reformos įstatymo 4 straipsnio pakeitimo įstatymas, 2009 m. balandžio 28 d. Nr. XI-238.
 62. LR Vertybinių popierių komisija. *Pensijų fondai – pensijų fondų veiklos 2004-2009 m. metinės apžvalgos. Pensijų fondų mokesčių palyginimai*. Tyrimas: „II pakopos pensijų fondų dalyvių migracija prieš ir po finansų krizės“ [interaktyvus]. [Žiūrėta 2010-01-09]. Prieiga internete: <www.vpk.lt>.
 63. Mackenzie, G. A.; Heller, P. S.; Gerson, P. ir kt. 2003. *Pension Reform and the Fiscal Policy Stance* [interaktyvus]. Iš: *Public Budgeting and Finance*, Vol. 23 [Žiūrėta 2009-02-20]. Prieiga internete: <<http://www3.interscience.wiley.com/journal/118881016/issue>>.
 64. Madhavaiah, C.; Rao, S. D.; Aktur P. 2008. *Perceived Service Quality Measurement in Parcel Delivery Services: Development and Validation of a Multidimensional Hierarchical Model* [interaktyvus]. In: *Journal of Marketing and Communication*, Vol. 4, No. 1 [Žiūrėta 2009-04-08]. Prieiga internete: <<http://web.ebscohost.com/bsi/pdf?vid=4&hid=108&sid=39f61dbc-38b8-4b03-bf73-b186285ef564%40sessionmgr112>>.
 65. Mathur, G.; Chakraborty, A.; Vigg, S. ir kt. 2008. *Service Quality Perception of Corporate towards Private and Public Banks* [interaktyvus]. In: *Journal of Marketing and Communication*, Vol. 4, No. 1 [Žiūrėta 2009-04-08]. Prieiga internete: <<http://web.ebscohost.com/bsi/pdf?vid=8&hid=3&sid=39f61dbc-38b8-4b03-bf73-b186285ef564%40sessionmgr112>>.
 66. Mattila, A. S.; Wirtz, J. 2006. *Arousal expectations and service evaluations* [interaktyvus]. In: *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 17, No. 3 [Žiūrėta 2009-03-10]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/09564230610667087>>.
 67. McKnight, S. 2009. *Bridging the gap between service provision and customer expectations* [interaktyvus]. In: *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 10, No. 2 [Žiūrėta 2009-03-06]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/14678040911005428>>.
 68. Miller, R. E; Brooks, N. G.; Jones, T. W. ir kt. 2008. *Information Systems Service Quality: An Examination of User Expectations* [interaktyvus]. In: *American Journal of Business*, Vol. 23, No. 2 [Žiūrėta 2009-03-06]. Prieiga internete: <<http://web.ebscohost.com/bsi/pdf?vid=17&hid=9&sid=043ea572-ac4b-4faf-bff2-c904184d9052%40sessionmgr110>>.
 69. Muller, K. 2002. *From the State to the Market? Pension Reform Paths in Central-Eastern Europe and the Former Soviet Union* [interaktyvus]. Iš: *Social Policy and Administration*, Vol.

- 36, [Žiūrėta 2009-02-20]. Prieiga internete: <<http://www3.interscience.wiley.com/journal/118914360/issue>>.
70. Nadiri, H.; Hussain, K. 2005. *Diagnosing the zone of tolerance for hotel services* [interaktyvus]. In: *Managing Service Quality*, Vol. 15, No. 3 [Žiūrėta 2009-03-06]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/09604520510597818>>.
71. Ojasalo, J. 2001. *Managing customer expectations in professional services* [interaktyvus]. In: *Managing Service Quality*, Vol. 11, No. 3 [Žiūrėta 2009-02-05]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/09604520110391379>>.
72. Parker, C.; Mathews, B. P. 2001. *Customer satisfaction: contrasting academic and consumers' interpretations* [interaktyvus]. In: *Marketing Intelligence and Planning*, Vol. 19, No.1 [Žiūrėta 2009-03-06]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/02634500110363790>>.
73. Pensijų fondų kaupimo bendrovių internetiniai puslapiai. *Pensijų fondų kaupimo bendrovių informacija apie kaupimą pensijų fonduose, fondų rezultatai, taisyklės* [interaktyvus]. [Žiūrėta 2010-03-01]. Prieigos internete: <www.seb.lt>; <www.finasta.lt>; <www.dnb nord.lt>; <www.parexinvest.lt>; <www.aviva.lt>; <www.ergo.lt>; <www.swedbank.lt>; <www.danskebankas.lt>; <www.mppf.lt>.
74. Pensijų sistema Lietuvoje. *Statistika* [interaktyvus]. [Žiūrėta 2010-03-01]. Prieiga internete: <www.pensijusistema.lt>.
75. Pham, K. Q.; Simpson, M. 2006. *The Impact of Frequency of Use on Service Quality Expectations - An Empirical Study of Trans-Atlantic Airline Passengers* [interaktyvus]. In: *Journal of American Academy of Business*, Vol. 10, No. 1 [Žiūrėta 2009-03-06]. Prieiga internete: <<http://web.ebscohost.com/bsi/pdf?vid=14&hid=3&sid=39f61dbc-38b8-4b03-bf73-b186285ef564%40sessionmgr112>>.
76. Poškutė V. 2000. *Pensijų sistemos ir jų reformavimas: daktaro disertacijos santrauka*. Vilnius: Vilniaus universitetas. 34 psl. Socialiniai mokslai, ekonomika (04S).
77. Pranulis, V. 2007. *Marketingo tyrimai: teorija ir praktika*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla. 325 psl. ISBN 978-9955-33-017-2.
78. Robledo, M. A. 2001. *Measuring and managing service quality: integrating customer expectations* [interaktyvus]. In: *Managing Service Quality*, Vol. 11, No. 1 [Žiūrėta 2009-02-06]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/09604520110379472>>.
79. Rudaitis, M. 2006. *Privačių pensijų fondų veiksniai, įtakoiantys kapitalo rinką*. Iš: Studentų mokslinės konferencijos „Jaunasis mokslininkas“ 2006 straipsnių rinkinys. [interaktyvus]. [Žiūrėta 2009-12-09]. Prieiga internete: <http://www.lzuu.lt/jaunasis_mokslininkas/smk_2006/finansai/inxex.html>.
80. Sachdev, S. B.; Verma, H. V. 2002. *Customer Expectations and Service Quality Dimensions Consistency* [interaktyvus]. In: *Journal of Management Research*, Vol. 2, No. 1 [Žiūrėta 2009-02-15]. Prieiga internete: <<http://web.ebscohost.com/bsi/pdf?vid=41&hid=106&sid=16c7e99f-b1ba-4f64-9703-c84cdd2e1e92%40sessionmgr110>>.
81. Santos, J.; Boote, J. 2003. *A theoretical exploration and model of consumer expectations, post-purchase affective states and affective behaviour* [interaktyvus]. In: *Journal of Consumer Behaviour*, Vol. 3, No. 2 [Žiūrėta 2009-02-15]. Prieiga internete: <<http://web.ebscohost.com/bsi/pdf?vid=41&hid=106&sid=16c7e99f-b1ba-4f64-9703-c84cdd2e1e92%40sessionmgr110>>.
82. Seth, A.; Momaya, K.; Gupta, H. M. 2008. *Managing the Customer Perceived Service Quality for Cellular Mobile Telephony: An Empirical Investigation* [interaktyvus]. In: *Vikalpa: The Journal for Decision Makers*, Vol. 33, No. 1 [Žiūrėta 2009-04-08]. Prieiga internete:

- <<http://web.ebscohost.com/bsi/pdf?vid=10&hid=3&sid=39f61dbc-38b8-4b03-bf73-b186285ef564%40sessionmgr112>>.
83. Shahin, A. 2006. *SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps* [interaktyvus]. [Žiūrėta 2009-03-12]. Prieiga internete: <<http://www.proserv.nu/Docs/Servqual.pdf>>.
 84. Stayman, D. M.; Alden, D. L.; Smith, K. H. 1992. *Some effects of schematic processing on consumer expectations and disconfirmation judgments* [interaktyvus]. In: *Journal of Consumer Research*, Vol. 19, No. 2 [Žiūrėta 2009-03-06]. Prieiga internete: <<http://web.ebscohost.com/bsi/pdf?vid=13&hid=3&sid=39f61dbc-38b8-4b03-bf73-b186285ef564%40sessionmgr112>>.
 85. Tam, J. L. M. 2007. *Managing customer expectations in financial services: Opportunities and challenges* [interaktyvus]. In: *Journal of Financial Services Marketing*, Vol. 11, No. 4 [Žiūrėta 2009-02-15]. Prieiga internete: <<http://web.ebscohost.com/bsi/pdf?vid=43&hid=106&sid=16c7e99f-b1ba-4f64-9703-c84cdd2e1e92%40sessionmgr110>>.
 86. Tamulis, A.; Vaškelaitis, V. 2000. *Privačių pensijų fondų vaidmuo kapitalo rinkoje ir senatvės draudimo sistemoje*. Iš: *inžinerinė ekonomika*. Kaunas: Technologija. Nr. 1 (16), p. 67-72. ISSN 1392-2785.
 87. Tamulis, A.; Vaškelaitis, V. 2000. *Privataus pensijų fondo verslo aplinka Lietuvoje*. Iš: *Inžinerinė ekonomika*. Kaunas: Technologija. Nr. 4 (19), p. 71-75. ISSN 1392-2785.
 88. Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos internetinis puslapis. *Statistika – Pensijų kaupimo sutartys* [interaktyvus]. [Žiūrėta 2010-02-05]. Prieiga internete: <www.sodra.lt>.
 89. Walker, J.; Baker, J. 2000. *An exploratory study of a multi-expectation framework for services* [interaktyvus]. In: *Journal of Services Marketing*, Vol. 14, No. 5 [Žiūrėta 2009-02-15]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/08876040010340946>>.
 90. Wirtz, J.; Bateson, J. E. G. 1999. *Introducing uncertain performance expectations in satisfaction models for services* [interaktyvus]. In: *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 10, No. 1 [Žiūrėta 2009-02-15]. Prieiga internete: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/09564239910255398>>.
 91. Zeithaml, V. A.; Berry, L. L.; Parasuraman, A. 1993. *The nature and determinants of customer expectations of service* [interaktyvus]. In: *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 21, No. 1 [Žiūrėta 2009-01-16]. Prieiga internete: <<http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications>>.

PRIEDAI

**ANKETINĖS APKLAUSOS INSTRUMENTARIJUS „LIETUVOS PENSIJŲ FONDŲ
VARTOTOJŲ LŪKESČIŲ ĮVERTINIMAS“**

Teiginys ar klausimas	Galimi atsakymai	Teiginio ar klausimo tikslas
1. Ar kaupiate pensiją privačiame pensijų fonde?	1. Taip; 2. Ne.	Nustatyti ar respondentas dalyvauja privačiame pensijos kaupime. Kartu su 2 ir 3 klausimais įvykdomas 1 anketinės apklausos uždavinys.
2. Kodėl nekaupiate pensijos privačiuose fonduose?	1. Kaupimo įmonės nekelia pasitikėjimo (neigiamas įvaizdis); 2. Trūksta informacijos, kad įvertinti pensijų fondų privalumus; 3. Kaupimas pensijų fonduose per daug rizikingas; 4. Per mažos pajamos, kad kaupimas pensijų fonduose būtų efektyvus; 5. Iki pensijos liko nedaug metų; 6. Kita.	Nustatyti priežastis (neigiamas lūkesčius), dėl kurių asmuo nedalyvauja privačiame kaupime (1 uždavinys).
3. Ar planuojate artimiausiu metu sudaryti pensijos kaupimo sutartį?	1. Taip; 2. Ne.	Įvertinti ar respondentas planuoja sudaryti kaupimo sutartį (1 uždavinys).
4. Kurioje pensijų fondų valdymo bendrovėje esate sudaręs (-iusi) kaupimo sutartį?	1. UAGDPB „Aviva Lietuva“; 2. UAB „Danske Capital investicijų valdymas“; 3. UAB „DnB NORD investicijų valdymas“; 4. UAB „ERGO Lietuva gyvybės draudimas“; 5. UAB „Finasta Asset Management“; 6. UAB „Parex investicijų valdymas“; 7. UAB „SEB investicijų valdymas“; 8. UAB „Swedbank investicijų valdymas“; 9. UAB „MP Pension Funds Baltic“.	Kaupimo bendrovės pasirinkimo nustatymas. Kartu su 5 klausimu įvykdomas 1 apklausos uždavinys.
5. Kokio rizikingumo fondą esate pasirinkęs (-usi)?	1. Konservatyvų (obligacijų); 2. Mažos akcijų dalies (akcijos sudaro iki 30% portfelio vertės); 3. Vidutinės akcijų dalies (akcijos sudaro iki 30-70% portfelio vertės); 4. Akcijų (akcijos sudaro iki 100% portfelio vertės).	Pensijų fondo pagal rizikingumą pasirinkimo įvertinimas (1 uždavinys).
6. Kurie iš išvardintų veiksnių lėmė Jūsų apsisprendimą sudaryti kaupimo sutartį?	1. Bendrovės įvaizdis; 2. Reklama; 3. Profesionalų konsultacijos; 4. Kaupimo rizikos laipsnis; 5. Pažįstamo rekomendacijos; 6. Asmeninis domėjimasis investavimu; 7. Finansinės galimybės. 8. Kita.	Įvertinami veiksniai, apsisprendžiant sudaryti kaupimo sutartį (2 uždavinys, 1 hipotezė).
7. Jūsų nuomone, ko galima tikėtis iš pensijos kaupimo privačiuose fonduose?	Atviras klausimas	Leidžia nustatyti, kokie PF dalyvių lūkesčiai apie pensinį kaupimą. Įvykdomas 3 anketinės apklausos uždavinys.

1 priedo tęsinys

<p>8. Kurie, Jūsų manymu, iš išvardintų veiksmų turės didžiausią poveikį pensijų fondų veiklai ateityje (gali keli atsakymo variantai)?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vertybinių popierių kainos; 2. BVP augimo pokyčiai; 3. Infliacija; 4. Darbo užmokesčio kaita 5. Šalies gyventojų senėjimas; 6. Teisinio reglamentavimo pasikeitimai; 7. Fondų valdytojų veiksmai; 8. Kita. 	<p>Nustatomi makroaplinkos veiksniai, su kuriais vartotojai sieja ateities pasikeitimus PF veikloje (2 uždavinys).</p>
<p>9. Jūsų manymu, kaip turėtų pasireikšti išvardintos PF paslaugos ypatybės ir jų įgyvendinimas?</p>		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Paslaugos teikimui būtina vizualiai patraukli aplinka 2. Paslauga negali būti įgyvendinta be modernios įrangos 3. Teikimo metu svarbiausias dalykas – greitas aptarnavimas 4. Paslaugos teikėjas atskleis visas paslaugos ypatybes 5. Pensijų fondų kaupimo rezultatas atitiks kaupimo programą (riziką) 6. Teikėjai patars klientui visais paslaugos teikimo klausimais 7. Paslaugą teikiantys darbuotojai reaguos į visus kliento pageidavimus 8. Darbuotojai pademonstruos profesionalumą investavimo srityje 9. Personalas bus mandagus ir suteiks pasitikėjimo jausmą 10. Teikėjas parodys klientui susidomėjimą paslaugos teikimu 11. Klientai bus aptarnauti vienodame kokybės lygyje 12. Paslaugos teikėjas įvertins kliento poreikius bei galimybes 	<ol style="list-style-type: none"> 7 (Visiškai sutinku); 6 (Sutinku); 5 (Labiau sutinku, nei nesutinku); 4 (Nei sutinku, nei nesutinku); 3 (Labiau nesutinku, nei sutinku); 2 (Nesutinku); 1 (Visiškai nesutinku). 	<p>Leidžia nustatyti vartotojų lūkesčius apie kaupimo paslaugos teikimą iki sutarties sudarymo. Kartu su 20 klausimu iš dalies patikrinama 5 hipotezė, įvykdomas 4 uždavinys.</p>
<p>10. Ką Jums reiškia pensijų fondų bendrovės įvaizdis?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Suteiktų paslaugų kokybės indikatorius. 2. Tai ženklas, jog ir ateityje paslauga bus kokybiška; 3. Tai įrodymas, jog įmonė turi reikiamas priemones paslaugos įgyvendinimui. 4. Suteikia papildomo pasitikėjimo paslaugos teikėju; 5. Įvaizdis nieko nereiškia, svarbu rezultatas; 6. Kita. 	<p>Siejant šį klausimą su 6 klausimu, galima įvertinti, kokią poveikį lūkesčiams turi kaupimo bendrovės įvaizdis. Įvykdomas 2 uždavinys ir patikrinama 1 hipotezė.</p>
<p>11. Kaip pasikeitė Jūsų nuomonė apie kaupimo bendrovės įvaizdį, prasidėjus pensijos kaupimui?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pradėjau visiškai pasitikėti kaupimo įmone; 2. Pagerėjo; 3. Nepasikeitė 4. Pablogėjo; 5. Praradau pasitikėjimą. 	<p>Siejant šį klausimą su 12 klausimu, galima įvertinti, kaip keitėsi vartotojų požiūris į bendrovės įvaizdį, keičiantis lūkesčiams. Įvykdomas 2 uždavinys ir patikrinama 1 hipotezė.</p>
<p>12. Kaip pasiteisino išvardinti PF paslaugos teikimo elementai?</p>		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mokesčiai 2. Įmokų dydžiai 3. Investavimo strategija 4. Kaupimo grąža 5. Grąžos ir rizikos santykis 6. Kaupimo ataskaitų informatyvumas 7. Darbuotojų profesionalumas 	<ol style="list-style-type: none"> 5 (Visiškai pasiteisino); 4 (Pasiteisino); 3 (Nei pasiteisino, nei nepasiteisino); 2 (Nepasiteisino); 1 (Visiškai nepasiteisino). 	<p>Galima įvertinti atskirų kaupimo paslaugos elementų poveikį lūkesčių susiformavimui ir jų pateisinimo laipsniui. Įvertinami: 1 uždavinys (kartu su 4-5 kl.) bei 3 uždavinys.</p>

1 priedo tęsinys

13. Kaip įvertintumėte Jūsų pensijų fondo kaupimo gražos dydį, skirtingais kaupimo periodais?		
1. Graža, kurios tikėtasi prieš sudarant sutartį	1 (iki 5%); 2 (5-10%);	Nustatyti vartotojų lūkesčius dėl kaupimo gražos lygio skirtingais laikotarpiais (3 uždavinys bei 2-4 hipotezės).
2.1. Graža dabartiniu metu teigiama	3 (11-20%);	
2.2. Graža dabartiniu metu neigiama	4 (21-30%);	
3. Graža, kurios tikėtės pasibaigus kaupimui	5 (31-40%); 6 (41-50%);	
4. Gražos dalis būsimoje (visoje) pensijoje	7 (Daugiau nei 50%).	
14. Jūsų nuomone, kokia tikimybė, jog kaupimas pensijų fonduose pareikalaus daugiau išlaidų, nei garantuos pajamas?	1 (Labai maža); 2 (Maža); 3 (Vidutinė); 4 (Didelė); 5 (Labai didelė).	Leidžia atskleisti dalyvių nuomonę apie tikimąsi gauti vertę iš kaupimo pensijų fonde (3 uždavinys, 4 hipotezė kartu su 5 klausimu).
15. Kokią, Jūsų manymu, bendrą sumą sudarys bendrovės valdytojų atskaitymai nuo sumokėtų įmokų į Jūsų fondą?	1 (iki 5%); 2 (5-10%); 3 (11-20%); 4 (21-30%); 5 (31-40%); 6 (41-50%); 7 (Daugiau nei 50%).	Lūkesčių dėl kaupimo gražos ir administracinių mokesčių santykio nustatymas (3 uždavinys, 4 hipotezė kartu su 5 klausimu).
16. Ar žinote, kas yra grynoji kaupimo graža?	1. „Sodros“ įmokos į pensijų fondą; 2. Graža, įvertinus įmokų mokesčių poveikį kaupimui; 3. Asmeninės įmokos į pensijų fondą; 4. Aptarnavimo mokestis, sudarant kaupimo sutartį; 5. Koeficientas, nuo kurio priklauso pensijos dydis.	Nustatyti ar dalyviai žino, kas yra grynoji graža, ar jie lūkesčius sieja su apskaitos vieneto reikšmės pokyčiais (2-4 hipotezės).
17. Kokių šaltinių labiausiai pasitikite ir remiatės, nagrinėdami ar vertindami tolimesnius pensijų fondų pasiekimus?	1. Pensijų fondo veiklos ataskaita; 2. Paslaugos teikėjo asmeniniais komentarais; 3. Pokyčiais vertybinių popierių rinkose; 4. Asmeniniais skaičiavimais; 5. Nevertinu būsimų rezultatų; 6. Kita.	Galima identifikuoti, kuris šaltinis turi didžiausią poveikį ateities lūkesčių susiformavimui apie kaupimo pasiekimus (3 uždavinys, 2 hipotezė).
18. Kaip dažnai domitės savo fondo pasiekimais?	1. Per mėnesį 2-4 kartus; 2. Per mėnesį 1 kartą; 3. Per pusmetį 2-4 kartus; 4. Per pusmetį 1 kartą; 5. Per metus 1 kartą; 6. Nesidomiu.	Domėjimosi PF pasiekimais dažnumo nustatymas (2 uždavinys, 2 hipotezė).
19. Ar jums pakanka informacijos apie Jūsų pensijų fondą?	5 (informacijos yra per daug); 4 (Pakanka); 3 (Nei pakanka, nei nepakanka); 2 (Nepakanka); 1 (Informacijos yra per mažai).	Informacijos pakankamumo apie PF įvertinimas (3 uždavinys, 2 hipotezė).
20. Įvertinkite, kaip pasireiškė išvardintos PF paslaugos ypatybės, Jūsų kaupimo sutarties sudarymo metu?		
1. Paslauga suteikta vizualiai patrauklioje aplinkoje	7 (Visiškai sutinku); 6 (Sutinku); 5 (Labiau sutinku, nei nesutinku); 4 (Nei sutinku, nei nesutinku); 3 (Labiau nesutinku, nei sutinku); 2 (Nesutinku); 1 (Visiškai nesutinku).	Leidžia nustatyti vartotojų lūkesčius apie kaupimo paslaugos teikimą po sutarties sudarymo. Kartu su 9 klausimu iš dalies patikrinama 5 hipotezė, įvykdomas 4 uždavinys.
2. Kaupimo įmonė turėjo modernią įrangą		
3. Teikėjas laiku ir greitai atliko aptarnavimą		
4. Teikėjas supažindino su visomis kaupimo ypatybėmis		
5. Kaupimo rezultatas atitiko Jūsų fondo programą (riziką)		
6. Darbuotojai patarė visais paslaugos teikimo klausimais		
7. Teikėjas reagavo į visus Jūsų pageidavimus		

1 priedo tęsinys

20. Įvertinkite kaip pasireiškė išvardintos PF paslaugos ypatybės, Jūsų kaupimo sutarties sudarymo metu?		
8. Personalas pademonstravo profesionalumą investavimo srityje	7 (Visiškai sutinku); 6 (Sutinku); 5 (Labiau sutinku, nei nesutinku); 4 (Nei sutinku, nei nesutinku); 3 (Labiau nesutinku, nei sutinku); 2 (Nesutinku); 1 (Visiškai nesutinku).	Leidžia nustatyti vartotojų lūkesčius apie kaupimo paslaugos tekimą po sutarties sudarymo. Kartu su 9 klausimu iš dalies patikrinama 5 hipotezė įvykdomas 4 uždavinys.
9. Teikėjai buvo mandagūs ir suteikė pasitikėjimo jausmą		
10. Darbuotojas išreiškė Jums susidomėjimą teikdamas paslaugą		
11. Teikėjas aptarnavo Jus ir kitus klientus vienodame kokybės lygyje		
12. Paslaugos teikėjas įvertino Jūsų poreikius ir galimybes		
21. Kurios teikiamos pensijų fondų paslaugos savybės Jums yra nepriimtinos ir norėtumėte jas pakeisti?	1. Įmokų mokėjimo principas; 2. Taikomi mokesčiai; 3. Investavimo strategija; 4. Ataskaitų pateikimas; 5. Kontaktavimas su paslaugos teikėju; 6. Kita.	Įvertinti, kurios PF savybės nepateisina vartotojų lūkesčių (4 uždavinys).
22. Ar keitėte pensijų fondą?	1. Ne; 2. Taip, nes mokesčiai buvo per dideli; 3. Taip, nes kaupimo rezultatas buvo per mažas; 4. Taip, nes fondas buvo per daug rizikingas; 5. Kita.	Nustatyti, dėl kokių priežasčių keistas fondas, t.y. kurios paslaugos savybės nepateisino lūkesčių (4 uždavinys).
23. Kaip Jūs vertinate teikiamos kaupimo paslaugos rezultatus, pakeitus fondą?	5 (Labai gerai); 4 (Gerai); 3 (Vidutiniškai); 2 (Blogai); 1 (Labai blogai).	Nustatyti, kaip apskaitė PF dalyvių lūkesčiai po fondo pakeitimo (4 uždavinys).
24. Jei galėtumėte iš naujo pradėti kaupimą, kokia iki šio momento sukauptą patirtimi pasinaudotumėte, pasirinkdami pensijų fondą?	Atviras klausimas	Įvertinamas periodinės patirties aspektas lūkesčių susiformavime (4 uždavinys).
25. Ar pritariate žemiau išvardintiems teiginiams, apibūdinantiems kaupimą pensijų fonduose?		
1. Pasirinkau per daug rizikingą kaupimo kryptį	5 (Visiškai sutinku); 4 (Sutinku); 3 (Nei sutinku, nei nesutinku); 2 (Nesutinku); 1 (Visiškai nesutinku).	Atskleidžia PF dalyvių požiūrį į paslaugos savybes ir jų tarpusavio santykį su lūkesčiais (4 uždavinys, 5 hipotezė, palyginant su 9 ir 20 klausimu).
2. Dėl atskaitomų mokesčių, kaupimo efektyvumas ženkliai sumažėja		
3. Pensijų fondų darbuotojai nesugeba suderinti kaupimo strategijos		
4. Jei būtų galimybė, visiškai atsisakyčiau privataus kaupimo		
5. Pasirinkčiau rizikingesnę investavimo programą, jei kaupimo mokesčiai būtų mažesni		
6. Esant nuopoliui akcijų rinkose, visas lėšas reikėtų nukreipti į konservatyvų investavimą		
7. Esu patenkintas (-a) dabartiniu kaupimo pensijų fonduose		
8. Būsima grąžą sieju su tam tikru reikšmių intervalu, o ne konkrečia reikšme		
26. Ar rekomenduotumėte pensijų fondų, kuriame Jūs kaupiate savo pensiją, asmenims planuojantiems sudaryti kaupimo sutartį?	1. Taip; 2. Galbūt; 3. Tikriausiai ne; 4. Tikrai ne.	Nustatyti ar PF dalyviai patenkinti paslaugos kokybe ir ar jie rekomenduoatų fondą, kuriame kaupia, kitiems asmenims (4 uždavinys).

1 priedo tęsinys

27. Jūsų lytis?	1. Moteris; 2. Vyras.	Nustatyti respondento lytį (skirtumai tarp vyrų ir moterų, vertinant PF lūkesčius).
28. Jūsų amžius?	1. 18-24; 2. 25-34; 3. 35-44; 4. 45-54; 5. >54.	Nustatyti respondentų amžių (lūkesčių skirtumai tarp atskirų PF dalyvių amžiaus grupių).
29. Jūsų išsilavinimas?	1. Pradinis; 2. Vidurinis; 3. Aukštesnysis; 4. Aukštasis; 5. Kita.	Nustatyti respondento išsilavinimo laipsnį (lūkesčių skirtumai tarp skirtingo išsilavinimo žmonių).
30. Jūsų pajamos per mėnesį?	1. < 800 Lt; 2. 801 Lt – 1000 Lt; 3. 1001 Lt – 1500 Lt; 4. 1501 Lt – 2000 Lt; 5. 2001 Lt – 2500 Lt; 6. 2501 Lt – 3000 Lt; 7. > 3000 Lt.	Nustatyti respondento pajamas (PF pasirinkimo, poveikio veiksnių išskyrimo bei lūkesčių skirtumai tarp skirtingas pajamas gaunančių žmonių).

Šaltinis: sudaryta autoriaus.

ANKETINĖ APKLAUSA „LIETUVOS PENSIJŲ FONDŲ VARTOTOJŲ LŪKESČIŲ ĮVERTINIMAS“

Gerbiamas respondente,

Rinkodaros vadybos magistro darbui yra atliekamas tyrimas, kuriuo siekiama įvertinti II pensijų fondų pakopos dalyvių lūkesčius. Jums pateikiama anketa, kurią prašau atidžiai perskaityti ir nuoširdžiai atsakyti į visus klausimus. Surinkta informacija bus anonimiška, o atsakymai nebus skelbiami pavieniui. Svarbūs tik apibendrinti tyrimo duomenys.

Pasirinkite vieną Jums tinkantį atsakymo variantą, jeigu nenurodyta kitaip, ir jį apibraukite. Neradę tinkamo atsakymo, galite jį įrašyti pateiktame variante „Kita“.

1. Ar kaupiate pensiją privačiame pensijų funde?

PASTABA: jei atsakėte „Taip“, praleiskite 2 ir 3 klausimus.

1. Taip – 87% (416); 2. Ne – 13% (62)

2. Kodėl nekaupiate pensijos privačiuose fonduose?

PASTABA: galimi keli atsakymo variantai, max = 3.

1. Kaupimo įmonės nekelia pasitikėjimo – 32,7% (35);
2. Trūksta informacijos, kad įvertinti pensijų fondų privalumus – 20,6% (22);
3. Kaupimas pensijų fonduose per daug rizikingas – 15% (16);
4. Per mažos pajamos, kad kaupimas pensijų fonduose būtų efektyvus – 6,5% (7);
5. Iki pensijos liko nedaug metų – 4,7% (5);
6. Negalvoju apie pensiją – 15% (16);
7. Investuoju savarankiškai – 4,7% (5);
8. Nedirbau, todėl nekaupiau – 0,9% (1).

3. Ar planuojate artimiausiu metu sudaryti pensijos kaupimo sutartį?

PASTABA: atsakę į šį klausimą, pareikite prie 27 klausimo.

1. Taip – 19,4% (12); 2. Ne – 80,6% (50).

4. Kurioje pensijų fondų valdymo bendrovėje esate sudaręs (-iusi) kaupimo sutartį?

- | | |
|---|---|
| 1. UAGDPB „Aviva Lietuva“ – 9,4% (39); | 5. UAB „Finasta Asset Management“ – 10,6% (44); |
| 2. UAB „Danske Capital investicijų valdymas“ – 4,8% (20); | 6. UAB „Parex investicijų valdymas“ – 1% (4); |
| 3. UAB „DnB NORD investicijų valdymas“ – 7,7% (32); | 7. UAB „SEB investicijų valdymas“ – 25,7% (107); |
| 4. UAB „ERGO Lietuva gyvybės draudimas“ – 5% (21); | 8. UAB „Swedbank investicijų valdymas“ – 33,2% (138); |
| | 9. UAB „MP Pension Funds Baltic“ – 2,6% (11). |

5. Kokio rizikingumo fondą esate pasirinkęs (-usi)?

1. Konservatyvų (obligacijų) – 14,7% (61);
2. Mažos akcijų dalies (akcijos sudaro iki 30%) – 20,7% (86);
3. Vidutinės akcijų dalies (akcijos sudaro iki 30-70%) – 40,1% (167);
4. Akcijų (akcijos sudaro iki 100%) – 24,5% (102).

6. Kurie iš išvardintų veiksnių lėmė Jūsų apsisprendimą sudaryti kaupimo sutartį?

PASTABA: galimi keli atsakymo variantai, max = 3.

- | | |
|--|---|
| 1. Bendrovės įvaizdis – 24% (100); | 6. Asmeninis domėjimasis investavimu – 24,3% (101); |
| 2. Reklama – 14,4% (60); | 7. Finansinės galimybės – 18,8% (78); |
| 3. Profesionalų konsultacijos – 42,1% (175); | 8. Specialisto apsilankymas darbovietėje – 2,4% (10); |
| 4. Kaupimo rizikos laipsnis – 20,4% (85); | 9. Pasiūlė sudaryti sutartį, besilankant kaupimo bendrovėje – 10,6% (44). |
| 5. Pažįstamo rekomendacijos – 30,3% (126); | |

7. Jūsų nuomone, ko galima tikėtis iš pensijos kaupimo privačiuose fonduose? (Atviras klausimas).

1. Neturiu nuomonės – 7,7% (32);
2. Nieko nesitikiu – 13% (54);
3. Patikimų investicijų, didesnio grąžos augimo – 15,4% (64);
4. Papildomos, didesnės pensijos, nei iš „Sodros“ – 23,6% (98);
5. Nedidelio priedo prie „Sodros“ pensijos – 14,9% (62);
6. Garantijų senatvėje, išpareigojimų vykdymo, PF veiklos tęstinumo – 12,3% (51);
7. Įmokų praradimo, apgavystės, bankroto, išmokų mokėjimo problemų – 11,8% (49);
8. Neatsakė 1,4% (6).

2 priedo tęsinys

8. Kurie, Jūsų manymu, iš išvardintų veiksnių turės didžiausią poveikį pensijų fondų veiklai ateityje?

PASTABA: galimi keli atsakymo variantai, max = 3.

1. Vertybinių popierių kainos – 49% (204);
2. BVP augimo pokyčiai – 24% (100);
3. Infliacija – 42,1% (175);
4. Darbo užmokesčio kaita – 28,1% (117);
5. Šalies gyventojų senėjimas – 16,3% (68);
6. Teisinio reglamentavimo pasikeitimai – 45% (187);
7. Fondų valdytojų veiksmai – 46,9% (195).

9. Jūsų manymu, kaip turėtų pasireikšti išvardintos PF paslaugos teikimo ypatybės ir jų įgyvendinimas?

	Visiškai sutinku (7)	Sutinku (6)	Labiau sutinku, nei nesutinku (5)	Nei sutinku, nei nesutinku (4)	Labiau nesutinku, nei sutinku (3)	Nesutinku (2)	Visiškai nesutinku (1)
1. Paslaugos teikimui būtina vizualiai patraukli aplinka	14,2% (59)	44,7% (186)	13,7% (57)	17,1% (71)	4,3% (18)	3,4% (14)	2,6% (11)
2. Paslauga negali būti įgyvendinta be modernios įrangos	16,3% (68)	38,2% (159)	15,4% (64)	14,2% (59)	7,2% (30)	5,8% (24)	2,9% (12)
3. Teikimo metu svarbiausias dalykas – greitas aptarnavimas	13,9% (58)	35,3% (147)	23,6% (98)	14,2% (59)	5,5% (23)	5,8% (24)	1,7% (7)
4. Paslaugos teikėjas atskleis visas paslaugos ypatybes	49% (204)	25,2% (105)	9,4% (39)	7,9% (33)	6% (25)	1,2% (5)	1,2% (5)
5. Pensijų fondų kaupimo rezultatas atitiks kaupimo programą (riziką)	47,1% (196)	25,2% (105)	9,4% (39)	11,1% (46)	3,1% (13)	3,4% (14)	0,7% (3)
6. Teikėjai patars klientui visais paslaugos teikimo klausimais	33,4% (139)	37% (154)	14,2% (59)	7,7% (32)	3,8% (16)	2,6% (11)	1,2% (5)
7. Paslaugą teikiantys darbuotojai reaguos į visus kliento pageidavimus	24,8% (103)	32% (133)	25,2% (105)	9,6% (40)	4,8% (20)	2,4% (10)	1,2% (5)
8. Darbuotojai pademonstruos profesionalumą investavimo srityje	51,4% (214)	22,8% (95)	10,1% (42)	8,7% (36)	3,8% (16)	1,9% (8)	1,2% (5)
9. Personalas bus mandagus ir suteiks pasitikėjimo jausmą	25,2% (105)	35,2% (147)	26,2% (109)	6,5% (27)	3,1% (13)	1,9% (8)	1,7% (7)
10. Teikėjas parodys klientui susidomėjimą paslaugos teikimu	18,8% (78)	33,9% (141)	31,3% (130)	9,9% (41)	3,4% (14)	1,7% (7)	1,2% (5)
11. Klientai bus aptarnauti vienodame kokybės lygyje	22,8% (95)	31,5% (131)	23,1% (96)	12,7% (53)	5% (21)	2,6% (11)	2,2% (9)
12. Paslaugos teikėjas įvertins kliento poreikius bei galimybes	34,1% (142)	41,3% (172)	8,2% (34)	8,2% (34)	2,6% (11)	2,9% (12)	2,6% (11)

2 priedo tęsinys

10. Ką Jums reikia pensijų fondų bendrovės įvaizdis?

1. Suteiktų paslaugų kokybės indikatorius – 5,8% (24);
2. Tai ženklas, jog ir ateityje paslauga bus kokybiška – 18,3% (76);
3. Tai įrodymas, jog įmonė turi reikiamas priemones paslaugos įgyvendinimui – 13,5% (56);
4. Suteikia papildomo pasitikėjimo paslaugos teikėju – 18,3% (76);
5. Įvaizdis nieko nereiškia, svarbu rezultatas – 44,2% (184).

11. Kaip pasikeitė Jūsų nuomonė apie kaupimo bendrovės įvaizdį, prasidėjus pensijos kaupimui?

1. Pradėjau visiškai pasitikėti – 1,7% (7);
2. Pagerėjo – 7,7% (32);
3. Nepasikeitė – 57,7% (240);
4. Pablogėjo – 25,2% (105);
5. Praradau pasitikėjimą – 7,7% (32).

12. Kaip pasiteisino išvardinti PF paslaugos teikimo elementai?

	Visiškai pasiteisino (5)	Pasiteisino (4)	Nei pasiteisino, nei nepasiteisino (3)	Nepasiteisino (2)	Visiškai nepasiteisino (1)
1. Mokesčiai	9,9% (41)	29,1% (121)	47,1% (196)	10,3% (43)	3,6% (15)
2. Įmokų dydžiai	5,5% (23)	33,7% (140)	47,8% (199)	9,6% (40)	3,4% (14)
3. Investavimo strategija	6% (25)	24,8% (103)	45,2% (188)	20,2% (84)	3,8% (16)
4. Kaupimo grąža	4,6% (19)	19% (79)	34,9% (145)	28,4% (118)	13,2% (55)
5. Grąžos ir rizikos santykis	6,5% (27)	19,2% (80)	37,3% (155)	20,7% (86)	16,3% (68)
6. Kaupimo ataskaitų informatyvumas	9,9% (41)	35,6% (148)	39,2% (163)	8,2% (34)	7,2% (30)
7. Darbuotojų profesionalumas	5,8% (24)	26,2% (109)	50% (208)	12,7% (53)	5,3% (22)

13. Kaip įvertintumėte Jūsų pensijų fondo kaupimo grąžos dydį, skirtingais kaupimo periodais?

	Iki 5% (1)	5-10% (2)	11-20% (3)	21-30% (4)	31-40% (5)	41-50% (6)	Daugiau nei 50% (7)
1. Grąža, kurios tikėtasi prieš sudarant sutartį	9,9% (41)	16,1% (67)	22,1% (92)	12,5% (52)	11,1% (46)	10,3% (43)	18% (75)
2. Grąža dabartiniu metu <i>PASTABA: įvertinkite tik vieną iš dviejų variantų.</i>	A. Grąža teigiama	28,4% (118)	22,6% (94)	10,1% (42)	3,4% (14)	1,9% (8)	0,2% (1)
	B. Grąža neigiama	10,3% (43)	11,3% (47)	4,8% (20)	2,4% (10)	1,4% (6)	1% (4)
3. Grąža, kurios tikėtės pasibaigus kaupimui	6,7% (28)	13,9% (58)	21,2% (88)	15,6% (65)	13,9% (58)	11,5% (48)	17,1% (71)
4. Grąžos dalis būsimoje (visoje) pensijoje	9,4% (39)	16,1% (67)	15,1% (63)	17,3% (72)	17,1% (71)	11,3% (47)	13,7% (57)

14. Jūsų nuomone, kokia tikimybė, jog kaupimas pensijų fonduose pareikalaus daugiau išlaidų, nei garantuos pajamas?

Labai maža (1)	Maža (2)	Vidutinė (3)	Didelė (4)	Labai didelė (5)
15,9% (66)	22,6% (94)	38,9% (162)	17,3% (72)	5,3% (22)

15. Kokią, Jūsų manymu, bendrą sumą sudarys bendrovės valdytojų atskaitymai nuo sumokėtų įmokų į Jūsų fondą?

Iki 5% (1)	5-10% (2)	11-20% (3)	21-30% (4)	31-40% (5)	41-50% (6)	Daugiau nei 50% (7)
25,5% (106)	27,4% (114)	21,2% (88)	16,3% (68)	3,4% (14)	3,1% (13)	3,1% (13)

16. Ar žinote, kas yra grynoji kaupimo grąža?

1. „Sodros“ įmokos į pensijų fondą – 9,4% (39);
2. Grąža, įvertinus įmokų mokesčių poveikį kaupimui – 63,2% (263);
3. Asmeninės įmokos į pensijų fondą – 11,8% (49);
4. Aptarnavimo mokestis, sudarant kaupimo sutartį – 2,2% (9);
5. Koeficientas, nuo kurio priklauso pensijos dydis – 13,5% (56).

2 priedo tęsinys

17. Kokių šaltinių labiausiai pasitikite ir remiatės, nagrinėdami ar vertindami tolimesnius pensijų fondų pasiekimus?

- | | |
|---|--|
| 1. Pensijų fondo veiklos ataskaita – 41,8% (174); | 4. Asmeniniais skaičiavimais – 9,4% (39); |
| 2. Paslaugos teikėjo asmeniniais komentarais – 4,3% (18); | 5. Nevertinu būsimų rezultatų – 28,8% (120); |
| 3. Pokyčiais vertybinių popierių rinkose – 13,2% (55); | 6. Žiniasklaida, spauda – 2,4% (10). |

18. Kaip dažnai domitės savo fondo pasiekimais?

- | | |
|---|---------------------------------------|
| 1. Per mėnesį 2-4 kartus – 7,5% (31); | 4. Per pusmetį 1 kartą – 26,7% (111); |
| 2. Per mėnesį 1 kartą – 7,9% (33); | 5. Per metus 1 kartą – 31,5% (131); |
| 3. Per pusmetį 2-4 kartus – 14,7% (61); | 6. Nesidomiu – 11,8% (49). |

19. Ar jums pakanka informacijos apie Jūsų pensijų fondą?

Informacijos yra per daug (5)	Pakanka (4)	Nei pakanka, nei nepakanka (3)	Nepakanka (2)	Informacijos yra per mažai (1)
1,7% (7)	53,8% (224)	20,4% (85)	15,6% (65)	8,4% (35)

20. Įvertinkite, kaip pasireiškė išvardintos PF paslaugos ypatybės, Jūsų PF sutarties sudarymo ir kaupimo metu?

	Visiškai sutinku (7)	Sutinku (6)	Labiau sutinku, nei nesutinku (5)	Nei sutinku, nei nesutinku (4)	Labiau nesutinku, nei sutinku (3)	Nesutinku (2)	Visiškai nesutinku (1)
1. Paslauga suteikta vizualiai patrauklioje aplinkoje	9,1% (38)	28,6% (119)	32,2% (134)	18,5% (77)	4,1% (17)	4,1% (17)	3,4% (14)
2. Kaupimo įmonė turėjo modernią įrangą	6,7% (28)	23,8% (99)	33,4% (139)	23,8% (99)	4,8% (20)	4,3% (18)	3,1% (13)
3. Teikėjas laiku ir greitai atliko aptarnavimą	9,4% (39)	35,3% (147)	23,3% (97)	24,5% (102)	4,1% (17)	1,4% (6)	1,9% (9)
4. Teikėjas supažindino su visomis kaupimo ypatybėmis	6% (25)	25,2% (105)	24,3% (101)	25,2% (105)	9,4% (39)	5,8% (24)	4,1% (17)
5. Kaupimo rezultatas atitiko Jūsų fondo programą (riziką)	7,2% (30)	19,7% (82)	15,6% (65)	27,2% (113)	18,3% (76)	10,1% (42)	1,9% (8)
6. Darbuotojai patarė visais paslaugos teikimo klausimais	8,2% (34)	17,8% (74)	20% (83)	36,1% (150)	8,4% (35)	5% (21)	4,6% (19)
7. Teikėjas reagavo į visus Jūsų pageidavimus	7,2% (30)	18% (75)	23,3% (97)	38,2% (159)	5,8% (24)	4,3% (18)	3,1% (13)
8. Personalas pademonstravo profesionalumą investavimo srityje	6,5% (27)	20,4% (85)	15,6% (65)	34,9% (145)	13,7% (57)	4,6% (19)	4,3% (18)
9. Teikėjai buvo mandagūs ir suteikė pasitikėjimo jausmą	11,1% (46)	22,1% (92)	27,2% (113)	31,3% (130)	3,8% (16)	1,7% (7)	2,9% (12)
10. Darbuotojas išreiškė Jums susidomėjimą teikdamas paslaugą	11,3% (47)	22,6% (94)	25,2% (105)	31,5% (131)	4,3% (18)	2,9% (12)	2,2% (9)
11. Teikėjas aptarnavo Jus ir kitus klientus vienodame kokybės lygyje	8,9% (37)	25% (104)	24% (100)	32,5% (135)	4,6% (19)	2,2% (9)	2,9% (12)
12. Paslaugos teikėjas įvertino Jūsų poreikius ir galimybes	7,5% (31)	24,8% (103)	29,8% (124)	22,6% (94)	7,2% (30)	4,3% (18)	3,8% (16)

2 priedo tęsinys

21. Kurios teikiamos pensijų fondų paslaugos savybės Jums yra nepriimtinos ir norėtumėte jas pakeisti?

PASTABA: galima keli atsakymo variantai, max = 3.

1. Įmokų mokėjimo principas – 23,8% (99);
2. Taikomi mokesčiai – 66,6% (277);
3. Investavimo strategija (rizika) – 36,8% (153);
4. Ataskaitų pateikimas – 23,1% (96);
5. Kontaktavimas su paslaugos teikėju – 18% (75);
6. Sutarties nutraukimo galimybė – 1,2% (5);
7. Nieko nekeisčiau – 3,8% (16).

22. Ar keitėte pensijų fondą?

1. Ne – 83,7% (348);
2. Taip, nes mokesčiai buvo per dideli – 2,4% (10);
3. Taip, nes kaupimo rezultatas buvo per mažas – 9,1% (38);
4. Taip, nes fondas buvo per daug rizikingas – 4,8% (20);

23. Kaip Jūs vertinate teikiamos kaupimo paslaugos rezultatus, pakeitus fondą?

Labai gerai (5)	Gerai (4)	Vidutiniškai (3)	Blogai (2)	Labai blogai (1)
11,8% (8) [1,9%]	36,8% (25)[6%]	39,7% (27) [6,5%]	5,9% (4) [1%]	5,9% (4) [1%]

24. Jei galėtumėte iš naujo pradėti kaupimą, kokia iki šio momento sukaupta patirtimi pasinaudotumėte, pasirinkdami pensijų fondą? (Atviras klausimas).

1. Neturiu nuomonės – 13,7% (57);
2. Nieko nekeisčiau – 26,2% (109);
3. Nesudarinėčiau PF kaupimo sutarties, pats/pati investuočiau – 10,8% (45);
4. Panagrinėčiau PF veiklą, investavimo strategiją, grąžą – 17,8% (74);
5. Rinkčiausi fondą su mažiausiais mokesčiais – 5% (21);
6. Atsižvelgčiau į fondo rizikos laipsnį – 9,1% (38);
7. Bendraučiau su paslaugos teikėju – 3,4% (14);
8. Pasinaudočiau asmenine investavimo patirtimi – 6,7% (28);
9. Keisčiau fondą (investavimo kryptį) ar jo valdytoją – 1,2% (5);
10. Neatsakė – 6% (25).

25. Ar pritariate žemiau išvardintiems teiginiams, apibūdinantiems kaupimą pensijų fonduose?

Teiginys	Vertinimas				
	Visiškai sutinku (5)	Sutinku (4)	Nei sutinku, nei nesutinku (3)	Nesutinku (2)	Visiškai nesutinku (1)
1. Pasirinkau per daug rizikingą kaupimo kryptį	8,9% (37)	18% (75)	35,3% (147)	26,2% (109)	11,5% (48)
2. Dėl atskaitomų mokesčių, kaupimo efektyvumas ženkliai sumažėja	20,4% (85)	45,9% (191)	23,6% (98)	8,7% (36)	1,4% (6)
3. Pensijų fondų darbuotojai nesugeba suderinti kaupimo rizikos	12% (50)	27,6% (115)	41,6% (173)	16,6% (69)	2,2% (9)
4. Jei būtų galimybė, visiškai atsisakyčiau privataus kaupimo	11,8% (49)	9,9% (41)	23,6% (98)	33,2% (138)	21,6% (90)
5. Pasirinkčiau rizikingesnę investavimo programą, jei kaupimo mokesčiai būtų mažesni	10,8% (45)	25,2% (105)	34,9% (145)	23,1% (96)	6% (25)
6. Esant nuopoliui akcijų rinkose, visas lėšas reikėtų nukreipti į konservatyvų investavimą	28,1% (117)	25,5% (106)	26,2% (109)	13,2% (55)	7% (29)
7. Esu patenkintas (-a) dabartiniu kaupimo pensijų fonduose	7,5% (31)	21,9% (91)	44% (183)	18,3% (76)	8,4% (35)

26. Ar rekomenduotumėte pensijų fondų, kuriame Jūs kaupiate savo pensiją, asmenims planuojantiems sudaryti kaupimo sutartį?

1. Taip – 21,6% (90);
2. Galbūt – 47,6% (198);
3. Tikriausiai ne – 21,6% (90);
4. Tikrai ne – 9,1% (38).

27. Jūsų lytis? (kaupiantys / nekaupiantys)

1. Moteris – 50% (208) // 56,5% (35);
2. Vyras – 50% (208) // 43,5% (27).

28. Jūsų amžius: (kaupiantys / nekaupiantys)

1. 18-24 – 11,8% (49) // 17,7% (11);
2. 25-34 – 38,5% (160) // 22,6% (14);
3. 35-44 – 32,9% (137) // 43,5% (27);
4. 45-54 – 14,2% (59) // 16,1% (10);
5. >54 – 2,6% (11) // 0% (0).

2 priedo tęsinys

29. Jūsų išsilavinimas: (kaupiantys / nekaupiantys)

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 1. Pradinis – 1% (4) // 0% (0); | 3. Aukštesnysis – 17,8% (74) // 38,7% (24); |
| 2. Vidurinis – 7,5% (31) // 1,6% (1); | 4. Aukštasis – 73,8% (307) // 59,7% (37). |

30. Jūsų pajamos per mėnesį: (kaupiantys / nekaupiantys)

- | | |
|--|--|
| 1. < 800 Lt – 10,1% (42) // 1,6% (1); | 5. 2001 Lt – 2500 Lt – 17,3% (72) // 24,2% (15); |
| 2. 801 Lt – 1000 Lt – 8,4% (35) // 1,6% (1); | 6. 2501 Lt – 3000 Lt – 10,1% (42) // 17,7% (11); |
| 3. 1001 Lt – 1500 Lt – 20% (83) // 16,1% (10); | 7. > 3000 Lt – 15,1% (63) // 16,1% (10). |
| 4. 1501 Lt – 2000 Lt – 19% (79) // 22,6% (14); | |

Dėkoju Jums už nuoširdžius atsakymus!

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis anketinės apklausos rezultatais.

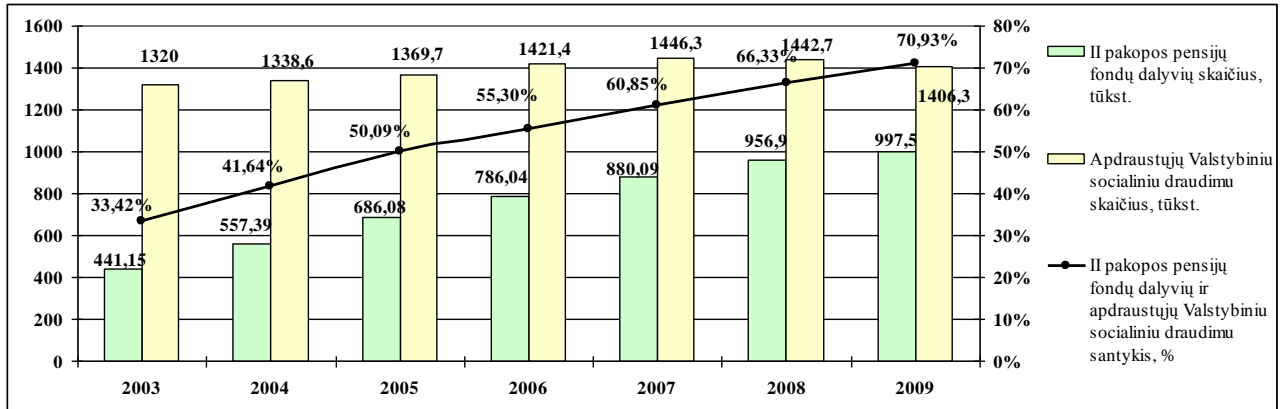
II PAKOPOS PENSIJŲ FONDŲ DALYVIAI 2009 M. PAB.

Kaupimo bendrovės pavadinimas	Fondo pavadinimas ir grupė*	Dalyviai			Dalyvių vidutinės pajamos, Lt		
		Moterys	Vyrai	Iš viso	Moterys	Vyrai	Vidurkis
UAGDPB „AVIVA Lietuva“	Europensija (K)	12999	11631	24630	1442,75	1577,69	1506,47
	Europensija Plus (MA)	45482	51214	96696	1320,18	1499,53	1415,17
	Europensija Ekstra (VA)	16174	15413	31587	1032,72	1252,66	1140,04
<i>Viso „AVIVA Lietuva“</i>		<i>74655</i>	<i>78258</i>	<i>152913</i>	<i>1265,22</i>	<i>1443,29</i>	<i>1353,89</i>
UAB „DnB NORD investicijų valdymas“	DnB Nord Pensija 1 (K)	3180	2524	5704	1811,88	1994,37	1892,63
	DnB Nord Pensija 2 (MA)	12960	11487	24447	1785,3	1898,57	1838,52
	DnB Nord Pensija 3 (VA)	14964	16578	31542	1562,69	1852,75	1715,14
<i>Viso „DnB NORD investicijų valdymas“</i>		<i>31104</i>	<i>30589</i>	<i>61693</i>	<i>1719,96</i>	<i>1915,23</i>	<i>1815,43</i>
UAB „ERGO Lietuva gyvybės draudimas“	ERGO Konservatyvus (K)	4890	3460	8350	1702,13	1940,62	1800,96
	ERGO Balans (VA)	12451	11471	23923	1393,05	1599,74	1492,1
<i>Viso „ERGO Lietuva gyvybės draudimas“</i>		<i>17341</i>	<i>14931</i>	<i>32273</i>	<i>1547,59</i>	<i>1770,18</i>	<i>1646,53</i>
UAB „Finasta Asset Management“	Finasta Konservatyvus investavimo (K)	838	969	1807	2032,59	2332,21	2193,26
	Finasta Auginčio pajamingumo (MA)	525	382	907	2356,87	3042,28	2645,54
	Finasta Aktyvus investavimo (VA)	2996	2860	5856	1993,43	2633,39	2305,98
	Finasta Racionalios rizikos (A)	5221	7100	12321	2046,85	2795,22	2478,1
	Finasta Nuosaikus (K)	2045	2436	4481	1042,41	1282,14	1172,73
	Finastaa Subalansuotas (VA)	8292	12497	20789	913,83	1093,96	1022,11
<i>Viso „Finasta Asset Management“</i>		<i>19917</i>	<i>26244</i>	<i>46161</i>	<i>1731,00</i>	<i>2196,53</i>	<i>1969,62</i>
UAB „Swedbank investicijų valdymas“	Pensija 1 (K)	18893	15373	34266	1744,26	1994,08	1856,34
	Pensija 2 (MA)	75350	64411	139762	1640,13	1770,57	1700,23
	Pensija 3 (VA)	85573	86764	172337	1403,36	1680,92	1543,1
	Pensija 4 (VA)	40612	41050	81663	1186,15	1492,75	1340,26
<i>Viso „Swedbank investicijų valdymas“</i>		<i>220428</i>	<i>207598</i>	<i>428028</i>	<i>1493,48</i>	<i>1734,58</i>	<i>1609,98</i>
UAB „Parex investicijų valdymas“	Parex Pensija 1 (K)	21	44	65	1501,04	1565,42	1544,62
	Parex Pensija 2 (VA)	78	148	226	1876,65	2249,95	2121,11
<i>Viso „Parex investicijų valdymas“</i>		<i>99</i>	<i>192</i>	<i>291</i>	<i>1688,85</i>	<i>1907,69</i>	<i>1832,87</i>
UAB „Danske Capital investicijų valdymas“	Konservatyvus valdymo Danske pensija (K)	371	297	668	2539,72	3662,1	3038,74
	Danske pensija 50 (VA)	1710	1326	3036	2390,06	3269,54	2774,18
	Danske pensija 100 (A)	3382	3872	7254	2503,44	3518,59	3045,3
<i>Viso „Danske Capital investicijų valdymas“</i>		<i>5463</i>	<i>5495</i>	<i>10958</i>	<i>2477,74</i>	<i>3483,41</i>	<i>2952,74</i>
UAB „SEB investicijų valdymas“	SEB Pensija 1 (K)	23498	20116	43614	1775,37	2103,23	1926,58
	SEB Pensija 2 (VA)	87533	87980	175513	1784,55	2213,04	1999,34
	SEB Pensija 3 (A)	15866	18501	34367	1513,57	2013,99	1782,96
<i>Viso „SEB investicijų valdymas“</i>		<i>126897</i>	<i>126597</i>	<i>253494</i>	<i>1691,16</i>	<i>2110,09</i>	<i>1902,96</i>
UAB „MP Pension Funds Baltic“	Stabilo II (K)	-	-	-	-	-	-
	Medio II (VA)	1503	827	2330	1688,05	2376,16	1932,29
	Extremo II (A)	5802	3583	9385	897,58	1400,19	1089,46
<i>Viso „MP Pension Funds Baltic“</i>		<i>7305</i>	<i>4410</i>	<i>11715</i>	<i>1292,82</i>	<i>1888,18</i>	<i>1510,88</i>
<i>Konservatyvūs fondai</i>		<i>66735</i>	<i>56850</i>	<i>123585</i>	<i>1732,46</i>	<i>2050,21</i>	<i>1881,37</i>
<i>Mažos akcijų dalies fondai</i>		<i>134317</i>	<i>127494</i>	<i>261812</i>	<i>1775,62</i>	<i>2052,74</i>	<i>1899,87</i>
<i>Vidutinės akcijų dalies fondai</i>		<i>271886</i>	<i>276914</i>	<i>548802</i>	<i>1565,87</i>	<i>1974,08</i>	<i>1762,33</i>
<i>Akcijų fondai</i>		<i>30271</i>	<i>33056</i>	<i>63327</i>	<i>1740,36</i>	<i>2432,00</i>	<i>2098,96</i>
Iš viso visi fondai:		503209	494314	997526	1703,58	2127,25	1910,63

* - K – konservatyvus; MA – mažos akcijų dalies; VA – vidutinės akcijų dalies; A – akcijų.

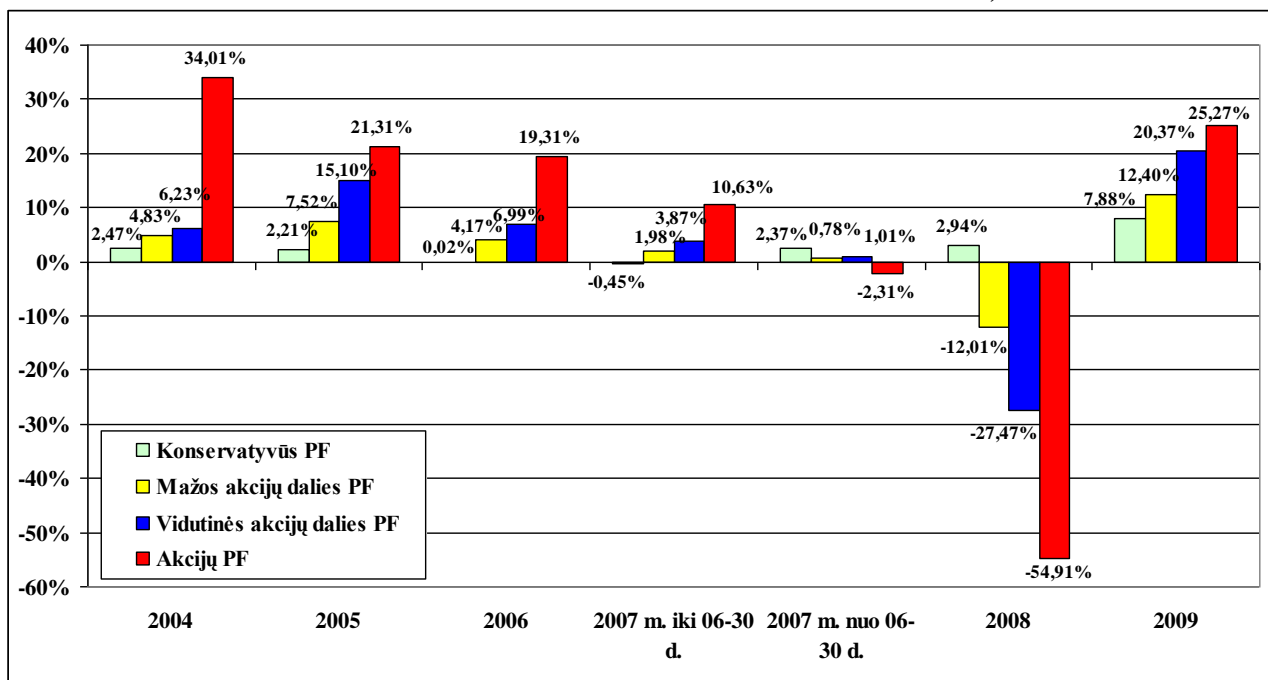
Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis www.pensijusistema.lt duomenimis.

II PAKOPOS PENSIJŲ FONDŲ DALYVIŲ IR APDRAUSTŲJŲ SOCIALINIŲ DRAUDIMU SKAIČIUS, 2003-2009 M.



Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis Vertybinių popierių komisijos, www.pensijusistema.lt bei „Sodros“ duomenimis.

**II PAKOPOS PENSIJŲ FONDŲ APSKAITOS VIENETO VERTĖS POKYČIAI (%)
PAGAL RIZIKOS GRUPES PER ATSKIRUS LAIKOTARPIUS, 2004-2009 M.**



Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis Vertybinių popierių komisijos duomenimis.

II PAKOPOS PENSIJŲ FONDŲ APSKAITOS VIENETO VERTĖS POKYČIAI,%

Pensijų kaupimo bendrovė	Fondo pavadinimas	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Vidutinis metinis vieneto vertės pokytis
KONSERVATYVAUS INVESTAVIMO PENSIJŲ FONDAI								
Aviva Lietuva	Europensija	2,44	1,75	0,18	2,89	4,07	11,82	4,11
Danske Capital investicijų valdymas	Konservatyvaus valdymo Danske	1,16	3,08	0,10	1,97	3,79	3,35	2,42
DnB NORD investicijų valdymas	DnB NORD pensija 1	2,83	2,65	0,41	2,54	2,89	8,00	3,46
Ergo Lietuva	Ergo konservatyvus	2,98	2,70	-0,59	1,19	3,57	6,33	2,90
Finasta Asset Management	Finasta Konservatyvaus investavimo	4,59	1,10	1,19	2,20	4,85	9,72	4,22
SEB investicijų valdymas	SEB Pensija 1	2,31	2,21	0,37	0,60	3,39	6,25	2,71
Swedbank investicijų valdymas	Swedbank Pensija 1	2,64	2,22	-0,64	1,92	0,79	8,80	2,79
Parex investicijų valdymas	Parex Pensija 1	-	-0,69	-0,37	1,46	-2,60	7,39	1,08
Finasta Asset Management	Finasta Nuosaikus	-	-	0,25	2,02	4,95	5,83	3,66
Svertinis konservatyvių fondų vidurkis		4,58	2,21	0,02	1,49	2,94	8,01	-
MAŽOS AKCIJŲ DALIES PENSIJŲ FONDAI (IKI 30 PROC.)								
Aviva Lietuva	Europensija plus	5,44	8,94	6,61	0,93	-6,46	13,22	4,97
DnB NORD investicijų valdymas	DnB NORD pensija 2	2,86	5,99	4,36	3,30	-8,55	16,42	4,12
Finasta Asset Management	Finasta Aušančio pajamingumo	25,24	11,98	8,45	5,58	-20,31	23,96	8,67
Swedbank investicijų valdymas	Swedbank Pensija 2	4,72	7,13	3,09	3,03	-15,23	12,76	2,37
Svertinis mažos akcijų dalies fondų vidurkis		9,05	7,52	4,17	2,48	-12,00	13,36	-
VIDUTINĖS AKCIJŲ DALIES PENSIJŲ FONDAI (30-70 PROC.)								
Danske Capital investicijų valdymas	Danske pensija 50	6,56	10,69	6,38	5,44	-14,15	11,86	4,41
DnB NORD investicijų valdymas	DnB NORD pensija 3	2,72	10,10	6,77	3,89	-18,12	22,08	4,16
Ergo Lietuva	Ergo balans	3,83	16,06	7,59	4,71	-24,11	22,70	4,32
Finasta Asset Management	Finasta Aktyvaus investavimo	37,97	21,56	11,64	3,95	-40,12	27,34	7,37
SEB investicijų valdymas	SEB pensija 2	4,92	17,05	7,14	5,80	-29,17	24,67	3,79
Swedbank investicijų valdymas	Swedbank Pensija 3	7,7	12,53	6,50	3,83	-25,05	17,32	3,00
Parex investicijų valdymas	Parex Pensija 2	-	0,63	4,73	3,37	-8,88	9,05	1,58
Swedbank investicijų valdymas	Swedbank Pensija 4	-	0,51	11,28	5,19	-38,40	24,39	-2,53
Finasta Asset Management	Finasta Subalansuotas	-	-	1,48	0,23	-36,88	16,57	-7,84
Aviva Lietuva	Europensija ekstra	-	-	5,38	-1,42	-17,60	18,42	0,35
MP Pension Funds Baltic	MP Medio II	-	-	-	0,51	3,77	12,05	7,34
Svertinis vidutinės akcijų dalies fondų vidurkis		11,88	15,10	6,99	4,78	-27,47	21,60	-
AKCIJŲ PENSIJŲ FONDAI (70-100 PROC.)								
Danske Capital investicijų valdymas	Danske pensija 100	10,5	16,13	12,62	8,48	-24,79	17,83	6,11
Finasta Asset Management	Finasta Racionalios rizikos	62,84	28,18	29,95	6,12	-68,26	34,06	3,72
SEB investicijų valdymas	SEB pensija 3	-	-	7,72	9,95	-45,84	34,08	-3,92
MP Pension Funds Baltic	MP Extremo II	-	-	-	0,45	3,79	10,77	6,63
Svertinis akcijų pensijų fondų vidurkis		76,00	21,31	19,31	7,89	-54,91	27,56	-
Svertinis visų fondų metinio vieneto vertės pokyčio vidurkis		11,60	10,59	5,34	3,75	-19,71	17,31	-

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis Vertybinių popierių komisijos duomenimis.

II PAKOPOS PENSIJŲ FONDŲ VALDYMO BENDROVIŲ TAIKOMI MOKESČIAI

Kaupimo bendrovės pavadinimas	Fondo pavadinimas	Fondo tipas*	Mokesčiai, %					
			Turto valdymo	Įmokų	Perėjimas į tos pačios bendrovės kitą fondą	Perėjimas į kitą bendrovę	Perėjimas daugiau kaip 1 kartą per 12 mėn.	
							Į kitą fondą	Į kitą bendrovę
UAB „AVIVA Lietuva“	Europensija	K	1%	3%	0%	Iki 0,2%	Iki 0,2%	Iki 4%
	Europensija Plus	MA	1%	3%	0%	Iki 0,2%	Iki 0,2%	Iki 4%
	Europensija Ekstra	VA	1%	3%	0%	Iki 0,2%	Iki 0,2%	Iki 4%
UAB „DnB NORD investicijų valdymas“	DnB Nord Pensija 1	K	0,95%	2,95%	0%	Iki 0,2%	Iki 0,2%	Iki 3,5%
	DnB Nord Pensija 2	MA	0,95%	2,95%	0%	Iki 0,2%	Iki 0,2%	Iki 3,5%
	DnB Nord Pensija 3	VA	0,95%	2,95%	0%	Iki 0,2%	Iki 0,2%	Iki 3,5%
UAB „ERGO Lietuva gyvybės draudimas“	ERGO Konservatyvus	K	1%	1,99%	0%	Iki 0,2%	Iki 0,2%	Iki 4%
	ERGO Balans	VA	1%	1,99%	0%	Iki 0,2%	Iki 0,2%	Iki 4%
UAB „Finasta Asset Management“	Finasta Konservatyvaus investavimo	K	0,99%	1,19%	0%	0%	0%	0%
	Finasta Auginčio pajamingumo	MA	0,99%	1,49%	0%	0%	0%	0%
	Finasta Aktyvaus investavimo	VA	0,99%	1,49%	0%	0%	0%	0%
	Finasta Racionalios rizikos	A	0,99%	1,49%	0%	0%	0%	0%
	Finasta Nuosaikus	K	1%	3,5%	0%	0%	0%	0%
UAB „Finasta Subalansuotas	Finasta Subalansuotas	VA	1%	3,5%	0%	0%	0%	0%
UAB „Swedbank investicijų valdymas“	Pensija 1	K	1%	3%	0%	Iki 0,2%	Iki 0,2%	Iki 4%
	Pensija 2	MA	1%	3%	0%	Iki 0,2%	Iki 0,2%	Iki 4%
	Pensija 3	VA	1%	3%	0%	Iki 0,2%	Iki 0,2%	Iki 4%
	Pensija 4	VA	1%	3%	0%	Iki 0,2%	Iki 0,2%	Iki 4%
UAB „Parex investicijų valdymas“	Parex Pensija 1	K	0%	0%	0%	Iki 0,2%	Iki 0,2%	Iki 4%
	Parex Pensija 2	VA	0%	0%	0%	Iki 0,2%	Iki 0,2%	Iki 4%
UAB „Danske Capital investicijų valdymas“	Konservatyvaus valdymo Danske pensija	K	1%	1,5%	0%	Iki 0,2%	Iki 0,2%	Iki 4%
	Danske pensija 50	VA	1%	2,5%	0%	Iki 0,2%	Iki 0,2%	Iki 4%
	Danske pensija 100	A	1%	3%	0%	Iki 0,2%	Iki 0,2%	Iki 4%
UAB „SEB investicijų valdymas“	SEB Pensija 1	K	1%	2%	0%	Iki 0,2%	Iki 0,2%	Iki 4%
	SEB Pensija 2	VA	1%	3%	0%	Iki 0,2%	Iki 0,2%	Iki 4%
	SEB Pensija 3	A	1%	3%	0%	Iki 0,2%	Iki 0,2%	Iki 4%
UAB „MP Pension Funds Baltic“	MP STABILO II	K	0,99%	2%	0%	0%	0%	0%
	MP MEDIO II	VA	0,99%	2%	0%	0%	0%	0%
	MP EXTREMO II	A	0,99%	2%	0%	Iki 0,2%	0%	0%

* - K – konservatyvus; MA – mažos akcijų dalies; VA – vidutinės akcijų dalies; A – akcijų.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis www.pensijusistema.lt duomenimis.

II PAKOPOS PENSIJŲ FONDŲ REZULTATŲ IR GRYNOSIOS GRAŽOS ĮVERTINIMAS NUO FONDŲ VEIKLOS PRADŽIOS

Pensijų kaupimo bendrovė	Pensijų fondo pavadinimas	Suakaupto vieno dalyvio lėšų, Lt	Sodra pervadė, Lt	Po įmokų mokesčių atskaitymo, Lt	Fondo grynas rezultatas, Lt	Pervestų lėšų pokytis, %	Vidutinis metinis vieneto vertės, %	Grynoji grąža%	Fondo valdomas turtas, mln. Lt
KONSERVATYVAUS INVESTAVIMO PENSIJŲ FONDAI									
Finasta Asset Management	Finasta Konservatyvaus investavimo	5702	5056	4996	645	12,8%	4,22%	5,26%	496,4
AVIVA Lietuva	Aviva Europensija	5595	5056	4842	539	10,7%	4,11%	4,43%	
DnB NORD investicijų valdymas	DnB NORD pensija 1	5449	5056	4907	392	7,8%	3,46%	3,26%	
SEB investicijų valdymas	SEB Pensija 1	5414	5056	4955	358	7,1%	2,71%	2,99%	
Swedbank investicijų valdymas	Swedbank Pensija 1	5370	5056	4905	314	6,2%	2,79%	2,63%	
Parex investicijų valdymas	Parex Pensija 1	4922	4686	4686	236	5,0%	1,08%	2,39%	
ERGO Lietuva gyvybės draudimas	ERGO konservatyvusis	5318	5056	4854	261	5,2%	2,90%	2,20%	
Finasta Asset Management	Finasta Nuosaikus	4276	4115	3942	161	3,9%	3,66%	2,17%	
Danske Capital investicijų valdymas	Konservatyvaus valdymo Danske pensija	5211	5056	4866	154	3,1%	2,42%	1,31%	
MAŽOS AKCIJŲ DALIES PENSIJŲ FONDAI (IKI 30 PROC.)									
DnB NORD investicijų valdymas	DnB NORD pensija 2	5491	5056	4907	435	8,6%	4,12%	3,61%	912,8
Finasta Asset Management	Finasta Augančio pajamingumo	5491	5056	4981	435	8,6%	8,67%	3,61%	
AVIVA Lietuva	Aviva Europensija plius	5349	5056	4842	292	5,8%	4,97%	2,46%	
Swedbank investicijų valdymas	Swedbank Pensija 2	5045	5056	4905	-12	-0,2%	2,37%	-0,10%	
VIDUTINĖS AKCIJŲ DALIES PENSIJŲ FONDAI (30-70 PROC.)									
MP Pension Funds Baltic	MP Medio II	2940	2671	2624	269	10,1%	7,34%	8,29%	1667,3
DnB NORD investicijų valdymas	DnB NORD pensija 3	5413	5056	4907	357	7,1%	4,16%	2,98%	
Parex investicijų valdymas	Parex Pensija 2	4888	4686	4686	202	4,3%	1,58%	2,04%	
Danske Capital investicijų valdymas	Danske pensija 50	5123	5056	4836	67	1,3%	4,41%	0,57%	
AVIVA Lietuva	Aviva Europensija ekstra	4441	4413	4244	28	0,6%	0,35%	0,33%	
ERGO Lietuva gyvybės draudimas	ERGO balans	5056	5056	4804	-0	0,0%	4,32%	0,00%	
SEB investicijų valdymas	SEB Pensija 2	5047	5056	4905	-10	-0,2%	3,79%	-0,08%	
Swedbank investicijų valdymas	Swedbank Pensija 3	4912	5056	4905	-144	-2,9%	3,00%	-1,26%	
Finasta Asset Management	Finasta Aktyvaus investavimo	4720	5056	4981	-336	-6,6%	7,37%	-2,99%	
Swedbank investicijų valdymas	Swedbank Pensija 4	4044	4413	4280	-368	-8,3%	-2,53%	-4,49%	
Finasta Asset Management	Finasta Subalansuotas	3405	4115	3942	-710	-17,3%	-7,84%	-10,38%	
AKCIJŲ PENSIJŲ FONDAI (70-100 PROC.)									
MP Pension Funds Baltic	MP Extremo II	2911	2671	2624	239	9,0%	6,63%	7,39%	185,9
Danske Capital investicijų valdymas	Danske pensija 100	5108	5056	4821	51	1,0%	6,11%	0,44%	
SEB investicijų valdymas	SEB pensija 3	3955	4268	4140	-313	-7,3%	-3,92%	-4,08%	
Finasta Asset Management	Finasta Racionalios rizikos	3631	5056	4981	-1425	-28,2%	3,72%	-14,29%	

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis Vertybinių popierių komisijos duomenimis.

**INFORMACIJOS ŠALTINIAI, KURIAIS VERTINAMI PF PASIEKIMAI PAGAL
RESPONDENTŲ LYTĮ**

Lytis	PF veiklos ataskaita	Teikėjo asmeniniais komentarais	Pokyčiais finansų rinkose	Asmeniniais skaičiavimais	Žiniasklaida	Rezultatų nevertinu
Moterys	84 (40,4%)	8 (3,8%)	22 (10,6%)	10 (4,8%)	9 (4,3%)	75 (36,1%)
Vyrai	90 (43,3%)	10 (4,8%)	33 (15,9%)	29 (13,9%)	1 (0,5%)	45 (21,6%)

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis atliktais skaičiavimais.

**DOMĖJIMOSI PF VEIKLOS REZULTATAIS DAŽNUMAS PAGAL RESPONDENTŲ
LYTĮ**

Lytis	Į mėnesį 2-4 k.	Į mėnesį 1 k.	Į pusmetį 2-4 k.	Į pusmetį 1k.	Į metus 1 k.	Nesidomiu
Moterys	12 (5,8%)	13 (6,3%)	18 (8,7%)	49 (23,6%)	80 (38,5%)	36 (17,3%)
Vyrai	19 (9,1%)	20 (9,6%)	43 (20,7%)	62 (29,8%)	51 (24,5%)	13 (6,3%)

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis atliktais skaičiavimais.

**INFORMACIJOS APIE PF VEIKLOS REZULTATUS PAKANKAMO VERTINIMAS
PAGAL RESPONDENTŲ LYTĮ**

Lytis	Informacijos yra per daug	Pakanka	Nei pakanka, nei nepakanka	Nepakanka	Informacijos yra per mažai
Moterys	16 (7,7%)	22 (10,6%)	46 (22,1%)	119 (57,2%)	5 (2,4%)
Vyrai	19 (9,1%)	43 (20,7%)	39 (18,8%)	105 (50,5%)	2 (1%)

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis atliktais skaičiavimais.

**STATISTINIŲ RYŠIŲ NUSTATYMAS TARP PF VARTOTOJŲ LŪKESČIUS
APIBŪDINANČIŲ TEIGINIŲ, KAUPIMO BENDROVIŲ, FONDŲ RIZIKINGUMO IR
DALYVIŲ DEMOGRAFINIŲ KRITERIJŲ**

Teiginiai/kriterijai	Chi-kvadrato testo patikimumo reikšmė (p)* ir ryšio stiprumo reikšmė (V)**					
	PF rizikingumas	PF kaupimo bendrovė	Dalyvių lytis	Dalyvių amžius	Dalyvių išsilavinimas	Dalyvių pajamos
1. Pasirinkau per daug rizikingą kaupimo kryptį	p=0,001 V=0,283	p = 0,077 V = 0,325	p = 0,29 V=0,109	p= 0,275 V=0,213	p = 0,036 V =0,231	p=0,403 V=0,245
2. Dėl atskaitomų mokesčių, kaupimo efektyvumas ženkliai sumažėja	p = 0,002 V =0,276	p = 0,703 V =0,256	p=0,042 V=0,154	p=0,016 V =0,27	p = 0,88 V =0,126	p=0,027 V=0,306
3. Pensijų fondų darbuotojai nesugeba suderinti kaupimo rizikos	p = 0,028 V = 0,235	p = 0,095 V =0,321	p= 0,732 V =0,07	p=0,043 V=0,254	p = 0,312 V =0,182	p=0,019 V=0,312
4. Jei būtų galimybė, visiškai atsisakyčiau privataus kaupimo	p = 0,001 V =0,288	p = 0,112 V =0,318	p=0,002 V=0,205	p= 0,101 V=0,238	p = 0,261 V =0,188	p=0,013 V=0,317
5. Pasirinkčiau rizikingesnę investavimo programą, jei kaupimo mokesčiai būtų mažesni	p = 0,025 V =0,237	p = 0,5 V =0,274	p= 0,126 V=0,131	p= 0,276 V=0,213	p = 0,658 V =0,151	p= 0,496 V=0,237
6. Esant nuopoliui akcijų rinkose, visas lėšas reikėtų nukreipti į konservatyvų investavimą	p = 0,003 V =0,266	p = 0,187 V =0,306	p = 0 V=0,271	p= 0,087 V=0,241	p = 0,555 V =0,16	p = 0 V=0,402
7. Esu patenkintas (-a) dabartiniu kaupimo pensijų fonduose	p = 0,03 V =0,342	p = 0,025 V =0,237	p= 0,422 V=0,097	p= 0,209 V=0,221	p = 0,02 V =0,24	p= 0,091 V=0,285

* - jei $p < 0,05$, tada ryšys egzistuoja.

** - $0 \leq V < 0,3$ – silpnas ryšys; $0,3 \leq V < 0,5$ – vidutinio stiprumo ryšys; $V \geq 0,5$ – stiprus ryšys.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis atliktais skaičiavimais.

PF VARTOTOJŲ LŪKESČIŲ VERTINIMAS PAGAL SERVQUAL METODIKĄ

Vertinimo kriterijai	Iki kaupimo pradžios		Prasidėjus kaupimui		Vidurkių skirtumas	ANOVA testas (F)	Patikimumo reikšmė (p < 0,05)
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis			
A. Apčiuopiamumas	5,2	1,31	4,86	1,27	0,34	6,822	0
1. Patraukli aplinka	5,27	1,42	4,94	1,38	0,33	9,524	0
2. Moderni įranga	5,13	1,56	4,78	1,34	0,35	6,738	0
B. Patikimumas	5,66	1,11	4,67	1,17	0,99	5,065	0
3. Greitas aptarnavimas	5,14	1,43	5,09	1,25	0,05	3,075	0,006
4. Supažindinimas su PF kaupimo ypatybėmis	5,95	1,39	4,6	1,64	1,35	5,588	0
5. Investavimo strategijos atitikimas gražai	5,89	1,41	4,32	1,5	1,57	6,569	0
C. Reagavimas	5,63	1,22	4,53	1,3	1,1	4,962	0
6. Patarimai kaupimo klausimais	5,76	1,34	4,48	1,46	1,28	6,447	0
7. Reagavimas į pageidavimus	5,5	1,33	4,57	1,34	0,93	8,309	0
D. Garantavimas	5,79	1,19	4,64	1,24	1,15	6,787	0
8. Personalo profesionalumas	5,99	1,39	4,4	1,45	1,59	4,074	0,001
9. Pasitikėjimas ir mandagumas	5,61	1,28	4,89	1,32	0,72	13,545	0
E. Dėmesingumas	5,53	1,14	4,82	1,17	0,71	6,084	0
10. Susidomėjimas paslaugos teikimu	5,45	1,21	4,88	1,33	0,57	11,187	0
11. Aptarnavimo kokybė	5,38	1,42	4,83	1,32	0,55	10,078	0
12. Poreikių ir galimybių įvertinimas	5,77	1,44	4,74	1,42	1,03	15,173	0

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis atliktais skaičiavimais.

II PAKOPOS PF DALYVIŲ MIGRACIJA SKIRTINGAIS LAIKO PERIODAIS

PF rizikos grupė	2007-01-01 – 2007-06-30			2008-09-30 – 2009-03-31		
	Išėjo į kitą rizikos grupę	Atėjo iš kitos rizikos grupės	Pokytis	Išėjo į kitą rizikos grupę	Atėjo iš kitos rizikos grupės	Pokytis
Konservatyvūs PF	4666	74	-4592	772	7988	7216
Mažos akcijų dalies PF	6697	921	-5776	2932	2838	-94
Vidutinės akcijų dalies PF	5181	6964	1783	6757	1242	-5515
Akcijų PF	136	8721	8585	2679	1072	-1607
Iš viso	16680	16680	0	13140	13140	0

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis Vertybinių popierių komisijos duomenimis.