**„VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ VARTOTOJŲ PASITENKINIMO“ TYRIMAS**

Atsižvelgiant į Kauno miesto savivaldybės administracijos Švietimo, kultūros ir turizmo plėtros reikalų valdybos Švietimo ir ugdymo skyriaus rekomendacijas, lopšelyje-darželyje buvo atliktas „Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo“ tyrimas. Apklausa vykdyta 2015 m. gegužės mėn. Įstaigos administracijos parengtos apklausos anketos buvo pateiktos ugdytinių tėvams. Į anketos klausimus atsakė 110 tėvų.

**TYRIMO REZULTATAI**

Respondentų demografinė charakteristika:

 

 

Apibendrinant galima teigti, kad tyrimo metu apklausti ugdymo įstaigos lopšelyje, priešmokyklinėse bei ikimokyklinėse grupėse ugdomų vaikų tėvai, tyrime savo nuomonę pateikė daugiau vaikų mamų nei tėčių, dauguma respondentų yra 31 – 40 metų amžiaus tarpsnyje. Dauguma įstaigą lankančių šeimų gyvena artimiausiuose miesto mikrorajonuose – Eiguliuose, Kalniečiuose, Žaliakalnyje.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Teiginiai** | **Visiškai nesutinku** (proc.) | **Nesutinku** (proc.) | **Sutinku** (proc.) | **Visiškai sutinku** (proc.) |
| 1. | Ikimokyklinė įstaiga lengvai pasiekiama (viešuoju transportu, automobiliu) |  | 6 | 18 | 76 |
| 2. | Ikimokyklinė įstaiga netoli Jūsų namų |  | 18 | 32 | 50 |
| 3. | Ikimokyklinė įstaigos patalpos estetiškai tvarkingos |  | 2 | 36 | 62 |
| 4. | Ikimokyklinės įstaigos pastato išorė estetiškai tvarkinga |  | 10 | 54 | 36 |
| 5. | Ikimokyklinėje įstaigoje patalpos ir priemonės pritaikytos patogiam vaiko ugdymuisi |  |  | 22 | 78 |
| 6. | Ikimokyklinėje įstaigoje auklėtojai ir administracija dėmesingi ir paslaugūs |  |  | 10 | 90 |
| 7. | Su ikimokyklinės įstaigos auklėtojai ir administracija lengva susitikti, jie randa laiko bendravimui |  |  | 8 | 92 |
| 8. | Ikimokyklinės įstaigos auklėtojai su vaikais ir jų tėvais būna rūpestingi, atidūs ir kantrūs |  |  | 7 | 93 |
| 9. | Ikimokyklinėje įstaigoje vaikai jaučiasi emociškai gerai |  |  | 26 | 74 |
| 10. | Ikimokyklinėje įstaigoje tinkamos higienos sąlygos (temperatūra patalpose, ventiliacija, tualetai, karštas vanduo. | 1 | 14 | 16 | 69 |
| 11. | Ikimokyklinės įstaigos darbuotojai visuomet pasitempę ir tvarkingi |  |  | 9 | 91 |
| 12. | Ikimokyklinė įstaiga renovuota, pakeisti langai | 2 | 22 | 56 | 20 |
| 13. | Ikimokyklinės įstaigos valgyklos paslaugos mus pilnai tenkina (kokybiškas maistas, palankus darbo laikas ir maisto kainos) | 1 | 5 | 36 | 58 |
| 14. | Ikimokyklinėje įstaigoje patogūs, ergonomiški baldai |  | 7 | 23 | 70 |
| 15. | Ikimokyklinėje įstaigoje viskas padaryta vaikų komfortui |  | 5 | 24 | 71 |
| 16. | Ikimokyklinės įstaigos auklėtojai ir administracija – atsidavę ir patenkinti savo darbu žmonės |  |  | 21 | 79 |
| 17. | Ikimokyklinės įstaigos auklėtojai ir administracija sugeba išklausyti ir suprasti tiek ugdytinius, tiek ugdytinio tėvus |  |  | 16 | 84 |
| 18. | Ikimokyklinė įstaiga sistemingai teikia informaciją apie vaiko pažangą ir pasiekimus. |  | 1 | 26 | 73 |
| 19. | Auklėtojos veda įdomias ir kokybiškas veiklas vaikams |  |  | 16 | 84 |
| 20. | Ikimokyklinėje įstaigoje dirba aukštos kvalifikacijos, profesionalūs auklėtojai |  |  | 16 | 84 |
| 21. | Ikimokyklinės įstaigos administracija ir kiti darbuotojai puikiai išmano savo darbą |  |  | 21 | 79 |
| 22. | Ikimokyklinės įstaigos auklėtos ir administracija visuomet mandagūs ir pagarbiai elgiasi su vaikais ir jų tėvais |  |  | 14 | 86 |
| 23. | Ikimokyklinės įstaigos auklėtojai pagarbiai bendrauja su vaikais |  |  | 14 | 86 |
| 24. | Ikimokyklinės įstaigos auklėtos geba užtikrinti ugdytinių pažangą |  | 1 | 23 | 86 |
| 25. | Ikimokyklinės įstaigos patogi dienotvarkė |  | 1 | 18 | 81 |
| 26. | Ikimokyklinėje įstaigoje daug būrelių, kolektyvų, kuriuose vaikas gali ugdytis papildomai |  | 14 | 34 | 52 |
| 27. | Ikimokyklinės įstaigos auklėtojai sąžiningi, teisingi, nešališki bei pasitiki kitais įstaigos bendruomenės nariais |  |  | 16 | 84 |
| 28. | Ikimokyklinės įstaigos administracijos atstovai sąžiningi, teisingi, nešališki bei pasitiki kitais įstaigos bendruomenės nariais |  |  | 29 | 71 |
| 29. | Ikimokyklinės įstaigos auklėtojai ir administracija savo darbą atlieka kokybiškai |  |  | 20 | 80 |
| 30. | Ikimokyklinės įstaigos auklėtojai ir administracija visuomet laikosi susitarimų |  |  | 12 | 88 |
| 31. | Ikimokyklinė įstaiga turi gerą reputaciją |  |  | 21 | 79 |
| 32. | Ikimokyklinėje įstaigoje draugiškas vaikų tarpusavio bendravimas (nėra patyčių) |  | 7 | 30 | 63 |
| 33. | Ikimokyklinėje įstaigoje vaikams saugu |  |  | 19 | 81 |
| 34. | Ikimokyklinėje įstaigoje palankus psichologinis klimatas |  |  | 29 | 71 |
| 35. | Ikimokyklinėje įstaigoje gerbiamos vaikų ir jų tėvų teisės |  |  | 15 | 85 |

**Ką siūlytumėte keisti ugdymo įstaigos veikloje?**

|  |
| --- |
| * Daugiau būrelių, jų įvairovės – 16 proc.
* Reikalingos kūno kultūros specialisto, kineziterapijos paslaugos – 2 proc.
* Anglų k. užsiėmimų – 1 proc.
* Internetinės svetainės funkcionalumo didinimas – 1 proc.
 |

Apibendrinant tyrimo rezultatus, galima teigti, jog įstaigos ugdytinių tėvai (viešųjų paslaugų vartotojai) gerai ir labai gerai vertina lopšelio-darželio teikiamų paslaugų kokybę. Visų anketoje pateiktų teiginių, apibrėžiančių įvairias įstaigos veiklos sritis, vertinimai koncentruojasi teiginių „Visiškai sutinku“ ir „Sutinku“ srityse. Žemiausiai įvertinta sritis – galimybė rinktis būrelius papildomam ugdymui. Pastebima, kad reikėtų atnaujinti edukacines aplinkas, suremontuoti kai kurias patalpas, gerinti vaikų maitinimą.