

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO KATEDRA**

Virginija MATIMAITYTĖ - SABIENĖ

**PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS IKIMOKYKLINIO UGDYMO
ĮSTAIGOSE: TAURAGĖS RAJONO ATVEJIS**

Magistro darbas

Šiauliai, 2011

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO KATEDRA**

Virginija MATIMAITYTĖ - SABIENĖ

**PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS IKIMOKYKLINIO UGDYMO
ĮSTAIGOSE: TAURAGĖS RAJONO ATVEJIS**

**Magistro darbas
Socialiniai mokslai, vadyba ir verslo administravimas (03S1)
Šaka- viešasis administravimas**

Teigiu, kad magistro studijų baigiamasis darbas, kurį teikiu vadybos studijų programos magistro kvalifikaciniam laipsniui įgyti yra originalus autorinis darbas:

Magistro darbo autorius
(vardas, pavardė, parašas)

Vadovas
(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

Recenzentas
(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

SANTRAUKA

Virginija Matimaitytė - Sabienė

Paslaugų kokybės vertinimas ikimokyklinio ugdymo įstaigose: Tauragės rajono atvejis

Magistro darbas

Magistro darbe, remiantis Lietuvos ir užsienio autorių moksliniais darbais, išanalizuota ir susisteminta paslaugų kokybė teoriniu aspektu, atskleistos paslaugų savybės, darančios įtaką paslaugų kokybei. Darbe atlikta ikimokyklinio ugdymo įstaigos sąvokų bei teikiamų paslaugų analizė. Išanalizuoti tinkamiausi ikimokyklinio ugdymo įstaigai vertinti paslaugų kokybės modeliai bei kriterijai. Apžvelgta Lietuvos ir Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų situacija bei pateiktas ikimokyklinio ugdymo įstaigų tyrimo metodologijos pagrindimas. Darbe įvertinta ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybė Tauragės rajone, valstybinio reguliavimo, teikėjo ir vartotojų lygmenimis bei pateiktos paslaugų kokybės gerinimo kryptys. Dalinai patvirtinama autoriaus suformuluota mokslinio tyrimo hipotezė, kad Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybė atitinka vartotojų lūkesčius - vartotojai yra pilnai patenkinti teikiamų paslaugų kokybe.

SUMMARY

Virginija Matimaitytė - Sabienė

Valuating the Quality of Service in Pre-school Educational Institutions: the Case of Taurage District

Master's work.

Referring to the scientific works of foreign and Lithuanian authors, this Master's work analyzes and structures the quality of service in theoretical aspect. It also enlightens the characteristics of services influencing their quality on a large scale. In this work analysis of concepts and service provided by pre-school educational institutions is done. The most suitable models and criteria for valuation of the quality of service are investigated. The situation at pre-school institutions in Taurage and Lithuania is surveyed and the methodological background for investigating pre-school institutions is presented. The quality of service provided at pre-school educational institutions of Taurage is estimated in the aspects of state regulation, the provider and the consumer, the ways for improving the quality of services are suggested. The author's hypothesis, that the quality of service at pre-school educational institutions of Taurage meets the consumer expectations making them fully satisfied, is partially corroborated.

TURINYS

ĮVADAS	9
1. IKIMOKYKLINIO UGDYMO ĮSTAIGŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ TEORINIAI ASPEKTAI	12
1.1. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų kaip švietimo sistemos apibūdinimas	12
1.2. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų samprata	14
1.3. Paslaugų kokybės samprata ir vertinimo modeliai.....	20
2. TAURAGĖS RAJONO IKIMOKYKLINIO UGDYMO ĮSTAIGŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS	34
2.1. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų situacija Lietuvoje ir Tauragės rajone	34
2.2. Tyrimo organizavimas ir metodika	40
2.3. Tyrimo duomenų analizė	47
2.3.1. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybės vertinimas valstybinio reguliavimo lygmeniu	47
2.3.2. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybės vertinimas paslaugų kokybė teikėjo lygmeniu	52
2.3.3. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybės vertinimas paslaugų vartotojo lygmeniu	58
2.3.4. Vartotojų (tėvų) ir ikimokyklinio ugdymo įstaigų pedagogų nuomonių palyginimas	70
IŠVADOS	76
REKOMENDACIJOS	78
LITERATŪRA	79
PRIEDAI	84

PAVEIKSLŲ TURINYS

1 pav. Lietuvos švietimo sistema 2010/11 metais.....	13
2 pav. Paslaugos samprata.....	15
3 pav. Pagrindinės ugdymo sąvokos.....	16
4 pav. Kokybės raida.....	21
5 pav. Subjektyvus ir objektyvus kokybės skirstymas ir kokybės apibrėžimai.....	22
6 pav. Paslaugų kokybės samprata.....	23
7 pav. Paslaugų teikimo grandinė pagal Edvardsson (1991).....	24
8 pav. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybės samprata.....	27
9 pav. Bendrai suvokta paslaugos kokybė.....	29
10 pav. Paslaugų kokybės spragų modelis.....	30
11 pav. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų mažėjimas Lietuvoje 2000-2010 m.....	34
12 pav. Vaikų, Lietuvoje, lankančių ikimokyklinio ugdymo įstaigas, skaičiaus palyginimas su nelankančiais.....	35
13 pav. Lietuvoje, vaikai, dalyvaujantys ikimokykliniame ir priešmokykliniame ugdyme, procentais.....	36
14 pav. Lietuvoje, ikimokyklinio ugdymo įstaigų pedagoginio personalo senėjimas ir jaunų pedagogų mažėjimas.....	37
15 pav. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų pedagoginių darbuotojų išsilavinimas, 2010m.....	39
16 pav. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų darbuotojų pedagoginio darbo stažas, 2010m.....	39
17 pav. Tikslai, paslaugų kokybės tyrimui atlikti.....	40
18 pav. Tyrimo loginė seka.....	45
19 pav. Tyrimo etika.....	46
20 pav. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybės tyrimo metodika.....	46
21 pav. Priežiūros paslaugų kokybės vertinimo valstybinio reguliavimo lygmeniu objektai ir kriterijai.....	49
22 pav. Priežiūros paslaugų kokybės vertinimo, valstybinio reguliavimo lygmeniu, rezultatai.....	51
23 pav. Paslaugų kokybės vertinimo paslaugų teikėjo lygmeniu vertinimo kriterijai, objektai.....	52
24 pav. Paslaugų kokybės vertinimo, paslaugų teikėjo lygmeniu, rezultatai.....	58

25 pav. Grönroos bendrai suvoktos kokybės modelis(1984) (jo fragmentas).....	59
26 pav. Apklaustųjų socialinė padėtis pagal lytį.....	60
27 pav. Apklaustųjų išsilavinimas pagal amžių.....	61
28 pav. Apklaustųjų vaikų skaičius šeimoje pagal šeimos tipą.....	61
29 pav. Apklaustųjų vaikų skaičius lankantis ikimokyklinio ugdymo įstaigą pagal gyvenamą vietą.....	62
30 pav. Apklaustųjų pasirinkimo ikimokyklinio ugdymo įstaigą priežastis pagal lankomas grupes.....	62
31 pav. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų laukiamos ir patirtos skirtumas.....	69
32 pav. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų paslaugų kokybės vertinimas pagal kriterijų blokus.....	69
33 pav. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų pedagogų išsilavinimas pagal metus.....	71
34 pav. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų pedagogų pedagoginio darbo stažas pagal kvalifikacinę kategoriją.....	71
35 pav. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigose vaikų skaičiaus grupėse	71
36 pav. Pedagogų, teikiamų paslaugų kokybės vertinimas, grupėje, kurioje dirba.....	72
37 pav. Pedagogų, teikiamų paslaugų kokybės savo įstaigos grupėje, vertinimas.....	72
38 pav. Tėvų ir pedagogų nuomonių palyginimas apie tai, kas yra kokybiškos ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugos.....	73
39 pav. Tėvų ir pedagogų nuomonių palyginimas apie tai, kokie yra kokybiškų ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų trūkščiai.....	74
40 pav. Tėvų ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų gerimo būdų vertinimas.....	74
41 pav. Pedagogų ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų gerimo būdų vertinimas.....	75

LENTELIŲ TURINYS

1 lentelė. Ikimokyklinio ugdymo įstaigos, kaip organizacijos, apibendrinimai.....	13
2 lentelė. Paslaugų sampratos apibrėžimai.....	15
3 lentelė. Paslaugų savybės.....	18
4 lentelė. Paslaugų marketingo komplekso įvairovė.....	19
5 lentelė. Paslaugų kokybės modelių ypatumai.....	28
6 lentelė. Pirminiai SERVQUAL kokybės kriterijai.....	32
7 lentelė. Ikimokyklinio ugdymo įstaigos Lietuvoje pagal tipus.....	35
8 lentelė. Lietuvoje, 2009 m. Valstybinės sveikatos priežiūros tarnybos ikimokyklinio ugdymo įstaigose nustatyti pažeidimai	36
9 lentelė. Auklėtojų ir mokytojų atlyginimo vidurkių palyginimas, Lietuvoje.....	37
10 lentelė. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų, auklėtinių ir vietų skaičius, Tauragės rajone.....	38
11 lentelė. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų darbuotojai pagal pareigybes 2010 m.....	38
12 lentelė. Paslaugų kokybės tyrimų metodai.....	41
13 lentelė. Informantai, užimantys vadovaujančias pareigas Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigose.....	52
14 lentelė. Interviu tyriminiai blokai ir bendri klausimai.....	53
15 lentelė. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybę reglamentuojantys Lietuvos Respublikos dokumentai.....	54
16 lentelė. Vartotojams užduotų klausimų struktūra.....	60
17 lentelė. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų patikimumo kriterijų bendras vertinimas.....	63
18 lentelė. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų reagavimo kriterijų bendras vertinimas.....	64
19 lentelė. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų kompetentingumo kriterijų bendras vertinimas.....	64
20 lentelė. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų prieinamumo kriterijų bendras vertinimas.....	65

21 lentelė. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugumo kriterijų bendras vertinimas.....	66
22 lentelė. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų komunikabilumo kriterijų bendras vertinimas.....	66
23 lentelė. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų pasitikėjimo kriterijų bendras vertinimas.....	67
24 lentelė. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų saugumo kriterijų bendras vertinimas.....	67
24 lentelė. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų supratimo kriterijų bendras vertinimas.....	68
25 lentelė. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų apčiuopiamumo kriterijų bendras vertinimas.....	68

IVADAS

Lietuvoje ikimokyklinio ugdymo įstaigos suprantamos kaip pradinė švietimo sistemos grandis, kuri tobulinama atsižvelgiant į bendrąsias visuomenės švietimo ir žmogaus ugdymo idėjas.

Šiandieninės ikimokyklinio ugdymo įstaigos turi dvejopą paskirtį – talkinti šeimai, ugdančiai vaiką, ir bendradarbiauti su šeima, ugdamt jį vaikų darželyje. Kuriant demokratinį ir humanistinį vaikų ugdymo modelį, ikimokyklinio ugdymo institucijose itin svarbus tampa paslaugų kokybės valdymas. Vaikų darželio bendruomenė yra mikromodelis visuomenėje, kurioje siekiama vaikų ugdymo kokybės. Tėvus ir pedagogus vienija vienas tikslas – vaiko gerovė. Vaikas kryptingai ugdomas tada, kai darniai sutaria šeima ir vaikų darželis, kai vaiko ugdymas darželyje ir šeimoje vienas kitą papildo.

Ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamos paslaugos yra valstybės reglamentuojamos normatyviniais švietimo dokumentais (LR švietimo įstatymas (2003), Lietuvos Vaikų ikimokyklinio ugdymo koncepcija (1989), Valstybinės švietimo strategijos 2003–2012 metų nuostatos (2003) ir kt.). Tačiau vis viena nėra užtikrinama tinkama teikiamų paslaugų kokybė. Apie tai, kad ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybė vis dar išlieka nepatenkinama rašoma Lietuvos Švietimo ir mokslo ministerijos Švietimo būklės tyrimų apžvalgoje (2008), Ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo plėtros 2011-2013 m programoje (2011), Ikimokyklinio, priešmokyklinio ugdymo turinio ir jo įgyvendinimo kokybės analizės ataskaitoje (Monkevičienė ir kt., 2009). Todėl reikalingas efektyvus ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybės vertinimas, kuris leistų tiksliai nustatyti teikiamų paslaugų kokybę, rasti pažeidimus ar trūkumus ir įgalintų ateityje tobulinti paslaugų kokybės sistemą.

Teorinį problemos aktualumą lemia tai, kad tyrinėjant mokslininkų darbus pastebima, jog dauguma jų analizuoja atskirus paslaugų kokybės teorinius modelius. Didžiausią mokslininkų dėmesio, tiriant paslaugų kokybę yra sulaukęs Grönroos bendrai suvoktos kokybės modelis (1984), Berry, Zeithaml, Parasuraman paslaugų kokybės spragų modelis (1985) bei Servqual kokybės vertinimo metodika (1988).

Lietuvoje ikimokyklinio ugdymo įstaigų pokyčius, vykusius nuo švietimo reformos pradžios, tyrinėjo Juodaitytė (2002) – analizavo ir apibendrino požiūrio į vaiką ir vaikystę teorinius aspektus. Moksliniuose straipsniuose Monkevičienė (2008) apžvelgė ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo turinio kaitos tendencijas, išanalizavo nacionalinio lygmens programų esmines idėjas, stengdamasi atskleisti ugdymo turinio modelius bei aprašyti jų požymius

Ikimokyklinio ugdymo kokybės problema šiandienos švietimo vadybos moksle ir ugdymo praktikoje dažnai yra gvildinama ir yra pakankamai reikšminga praktiškai modernizuojant ir

konstruojant ugdymo turinį. Šiuo požiūriu vertingas yra Neifacho (2004) darbas, kuriame aptarė ikimokyklinių ugdymo įstaigų valdymo kaitos tendencijas.

Ikimokyklinio ugdymo kokybės problemą gvildeno tokie autoriai kaip Želvys (2003). Jis akcentavo organizacijos ir vadybos tobulinimą, taip užtikrinant kokybiškų paslaugų prieinamumą šeimai ir vaikui.

Ikimokyklinio ugdymo kokybė Lietuvoje grindžiama normatyviniais dokumentais, kurių pagrindą sudaro vaikų kompetencijos: socialinė, sveikatos saugojimo ir stiprinimo; pažinimo; komunikavimo ir meninė. Tačiau ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybė nėra apibrėžta ar pakankamai pagrįsta nei normatyvine, nei interpretacine, nei kontekstine prasmėmis (Martišaunskienė, Juodaitytė 2008).

Praktinis problemos aktualumas. Švietimo sistemos esminis bruožas – nuolatinė kaita. Tik, staigus reagavimas į aplinkos pokyčius, o dar geriau – tų pokyčių numatymas ir kūrimas – gali užtikrinti įstaigos gyvavimo tęstinumą. Tai ypač aktualu tampa dabartiniu metu, kuomet socialinių paslaugų pasiūla yra pakankamai didelė, o vartotojai (ugdytinių tėvai, visuomenė) kelia vis didesnius reikalavimus tiek paslaugų kokybei, tiek pačiai organizacijai. Visų sričių kokybė (tiek socialinių paslaugų, tiek technologijų, netgi žmogaus gyvenimo) tampa vienu iš svarbiausių nūdienos bruožų. Todėl iškyla ikimokyklinių ugdymo įstaigų paslaugų kokybės tyrimo, vertinimo ir užtikrinimo problema.

Darbo problema suformuluota tokiais probleminiais klausimais: Kokiais kriterijais remiantis yra užtikrinama ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybė? Kas atsakingas už ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybės nustatymą, užtikrinimą ir gerinimą? Kokie paslaugų kokybės modeliai tinka ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybei vertinti?

Siekiant atsakyti į probleminius klausimus iškelta **hipotezė:** tikėtina, kad Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybė atitinka vartotojų (tėvų) lūkesčių - vartotojai yra pilnai patenkinti teikiamų paslaugų kokybe.

Suformuluoti darbo tyrimo probleminiai klausimai leidžia apibrėžti **darbo objektą** – ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybės vertinimas.

Darbo sprendimo paieška, nusakanti **darbo dalyką**, orientuojama į Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybės modelio pagrindimą, jos vertinimą ir užtikrinimą.

Darbo tikslas – išanalizavus ikimokyklinio ugdymo įstaigų sistemą ir ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybės vertinimo procesą teoriniu aspektu, įvertinti Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybę pagal pritaikytą paslaugų kokybės vertinimo modelį.

Darbo uždaviniai:

1. Atlikti paslaugos sąvokų ir sąvybių lyginamąją analizę;
2. Atskleisti paslaugų kokybės sąvoką, paslaugų vertinimo ypatumus;

3. Atlikti ikimokyklinio ugdymo įstaigų, Lietuvoje ir Tauragės rajone, situacijos analizę.
4. Įvertinti ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybę Tauragės rajone valstybinio reguliavimo, teikėjo ir vartotojų lygmenimis;
5. Atlikti tėvų ir pedagogų nuomonių palyginimą apie tai, kas yra kokybiška paslauga, jos trukdžiai ir kokie paslaugų kokybės gerinimo būdai.

Tyrimui naudoti **metodai**:

1. *Teoriniai*: mokslinės literatūros studijavimas, analizė, lyginimas bei apibendrinimas.
2. *Statistiniai*: statistinių tyrimo duomenų kiekybinė aprašomoji analizė atlikta MS Excel programa. Sudarant paveikslus ir lenteles naudota MS Excel programa.
3. *Empiriniai*: atlikus mokslinės literatūros sisteminę ir lyginamąją analizę, empiriniam tyrimui pasirinktas:
 - interviu (pusiau struktūrizuoto nuomonių, požiūrių vertinimo interviu kokybinis metodas);
 - stebėjimas (eksperimentinis vertinimas (patikros lapas));
 - Vartotojų (tėvų) anketinės apklausos kiekybinis metodas;
 - Pedagogų anketinės apklausos kiekybinis metodas.

Gauti anketiniai duomenys apibendrinti SPSS 11.0 programinio paketo bei Microsoft Office Excel elektroninės skaičiuoklės pagalba.

Atliktų **tyrimų mokslinis naujumas**. Teoriškai pagrįsta ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybės vertinimo modelio pasirinkimas bei įvertinta ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybė trimis lygmenimis.

Darbo **teorinę reikšmę** lemia tai, kad atskleista ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybės vertinimo teoriniai pagrindai ir pagrįsta tyrimo metodologija.

Rezultatų praktinis reikšmingumas. Gauti rezultatai pateikti Tauragės rajono savivaldybės administracijos Švietimo skyriui (žiūr. 1 priedą). Gauti rezultatai naudingi Tauragės rajono švietimo skyriaus darbuotojams, ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovams, nes paslaugų kokybės tyrimo rezultatai leidžia įvertinti teikiamų paslaugų kokybės lygį, suteikia galimybę tobulinti savo silpnąsias savybes ir vartotojams teikti kokybiškas paslaugas.

1. IKIMOKYKLINIO UGDYMO ĮSTAIGŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ TEORINIAI ASPEKTAI

1.1. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų kaip švietimo sistemos apibūdinimas

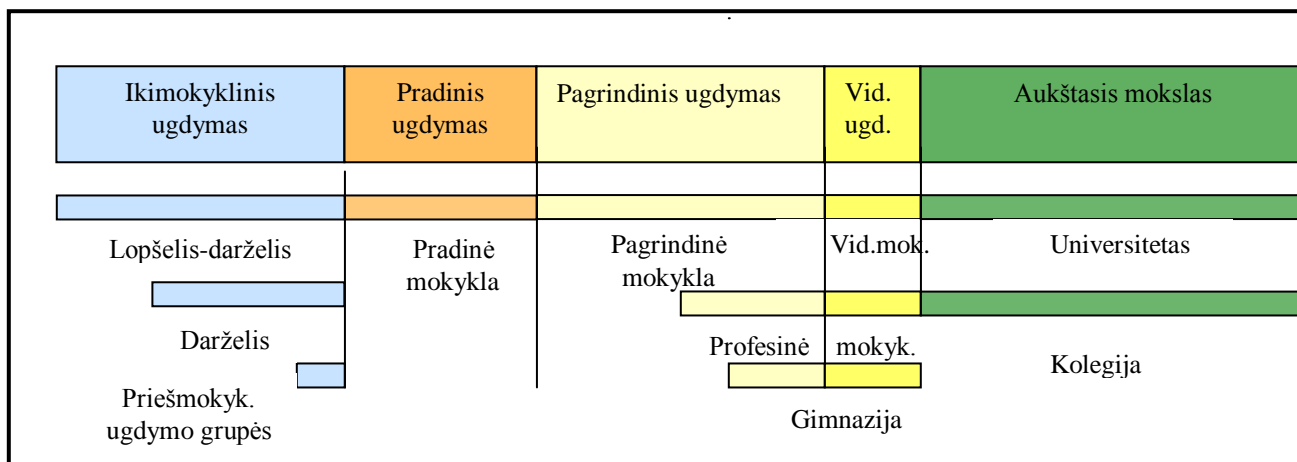
Ikimokyklinio ugdymo įstaigos yra priskiriamos švietimo sistemai. Švietimas yra vienas iš svarbiausių veiksnių, nulemiančių tiek visuomenės išsivystymą, tiek paties žmogaus pasiekimus šiuolaikinėje visuomenėje. Švietimo paskirtis yra lemiama visuose šiuolaikiniuose visuomenės gyvenimo procesuose. Ugdymo sistema privalo išlavinti naujos kokybės žmogų, kuris gebės atsakyti į naujus socialinius iššūkius, kurs naujas vertybių sistemas (Neifachas, 2004).

Švietimas – veikla, kuria siekiama suteikti asmeniui visaverčio savarankiško gyvenimo pagrindus ir padėti jam nuolat tobulinti savo gebėjimus (LR Švietimo įstatymas). Neifacho (2007) teigimu, švietimui tenka svarbus vaidmuo kuriant atvirą pilietinę visuomenę, stiprinant jos kultūrinės ir ūkinės galias, mažinant socialinę žmonių atskirtį ir skurdą, atkuriant socialinį teisingumą ir solidarumą. Lietuvoje švietimas – prioritetinga, valstybės remiama Lietuvos Respublikos raidos sritis. Švietimas lemia krašto kultūrinę, socialinę bei ekonominę pažangą, stiprina žmonių ir tautų solidarumą, toleranciją, bendradarbiavimą. Taigi švietimas yra itin svarbi visuomenės raidos sritis – jis lemia visuomenės kompetenciją, jos vertybines orientacijas ir veikia visą valstybės regionų gyvenimą (LR Švietimo įstatymas, 2003).

Lietuvos švietimo sistemą sudaro:

- formalusis švietimas – valstybės reglamentuojamas ir kontroliuojamas, mokymąsi baigus egzaminais, gaunamas valstybės pripažįstamas diplomą arba pažymėjimas. Šią švietimo dalį apibrėžia valstybinis švietimo registras, nusakantis bendrojo lavinimo standartus, specialybių ir profesijų sąrašus, bendruosius reikalavimus programoms ir moduliams (atskiroms programų dalims), taip pat kvalifikacinius reikalavimus. Formalusis švietimas – tai pradinis, pagrindinis, vidurinis ugdymas, profesinis mokymas, aukštesniosios ir aukštojo mokslo studijos;
- neformalusis švietimas – tai asmens ar visuomenės interesų sąlygojama savišvieta, apimanti valstybės švietimo registro neapibrėžtą lavinimąsi. Neformalusis švietimas – tai ikimokyklinis, priešmokyklinis ugdymas ir kitas neformalusis vaikų bei suaugusiųjų švietimas;
- savišvieta;
- pagalba mokiniui. Tai informacinė, psichologinė, socialinė pedagoginė, specialioji pedagoginė ir specialioji pagalba bei sveikatos priežiūra mokykloje;

- pagalba mokytojui ir mokykla. Informacinė, konsultacinė, kvalifikacijos tobulinimo bei kita pagalba (LR Švietimo įstatymas, 2003). (žiūr. 1 pav.)



1 pav. Lietuvos švietimo sistema 2010/11 metais

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis Lietuvos Respublikos Švietimo įstatymu (2003)

Ikimokyklinio ugdymo įstaigos yra priskiriamos neformaliojo švietimo struktūrai. Neformaliojo vaikų švietimo tikslas, kaip deklaruojama Neformaliojo vaikų švietimo koncepcijoje (2005), yra per kompetencijų ugdymą formuoti asmenį, gebantį tapti aktyviu visuomenės nariu, sėkmingai veikti visuomenėje, padėti tenkinti pažinimo, lavinimosi ir saviraiškos poreikius.

Juodaitytė (2002) aprašė įvairiuose dokumentuose pateiktus ikimokyklinio ugdymo įstaigos, kaip organizacijos, apibendrinimus, kurie pateiki 1 lentelėje.

1 lentelė

Ikimokyklinio ugdymo įstaigos, kaip organizacijos, apibendrinimai

Dokumentas	
Vengrijos nacionalinė švietimo sistemos koncepcija(1992)	Ikimokyklinio ugdymo įstaiga - tai polifoninė institucija, skirta mažų vaikų socializacijai, saviraiškai, savojo „aš“ indentifikacijai, pradinių-universaliųjų pasaulio ir aplinkos pažinimo metodų įvaldymui, vaiko įgūdžių ir įpročių visuomenėje sudarymui, vaiko pripažinimui tikruoju tos visuomenės nariu, dalyviu .
Lenkijos nacionalinė ikimokyklinio ugdymo pertvarkos koncepcija (1991)	Vaikų darželis – tai mokyklinės sistemos dalis, kurios tikslas-pašalinti šeimoje ir visuomenėje atsirandančius trūkumus, kurie gali riboti vaiko mokymosi ir tolimesnės veiklos galimybes.
Rusijos ikimokyklinio ugdymo koncepcija (1991)	Ikimokyklinio ugdymo įstaiga – tai socialinės vaikystės apsaugos institucija, kurioje vaikas orientuojamas tapti tikra asmenybe, sudaromos sąlygos tęsti vaiko socializaciją tarp trijų svarbiausių grandžių: šeimos, darželio ir mokyklos.
Slovakijos ikimokyklinio ugdymo koncepcija (1991)	Vaikų darželis turi tapti visos šalies pedagoginės pertvarkos centru ir padėti šeimai kurti naująją pedagoginę kultūrą.
Lietuvos švietimo koncepcija (1992)	Ikimokyklinis ugdymas patenkina pagrindinius vaiko saugumo, aktyvumo, saviraiškos poreikius. Jo uždavinys – skatinti vaiko savarankiškumą, iniciatyvumą, kūribiškumą bei saugoti ir stiprinti vaiko sveikatą.

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis Juodaitytė (2002)

1 lentelėje pateikiami Rytų Europos šalių ikimokyklinio ugdymo įstaigų apibendrinimai, kuriuose, pasak Juodaitytės (2002), atsispindi šių šalių švietimo sistemos pagrindo perėjimas prie naujosios filosofijos, skiriant ypatingą dėmesį kultūros tradicijoms, ugdymo, humanizavimo demokratizavimo principams. Vakarų Europoje ikimokyklinio ugdymo įstaiga – tai institucija, kurioje svarbu orientacija į vaiko laimėjimus, ugdymo modelių lankstumą realizuojant ir gerbiant vaiko patyrimą, įjungiant šeimos kultūrą ir tradicijas į naujasias vaikų ugdymo programas (Neifachas, 2007).

Pasak Jucevičienės (1998) ikimokyklinė įstaiga – tai bendruomenė, kur vaikas užmezga intensyvius socialinius santykius su skirtingais suaugusiaisiais ir bendraamžiais, tai daro įtaką tolimesnei vaiko integracijai į visuomenę. Tad ši bendruomenė turi sudaryti maksimalias sąlygas, skatinančias kognityvinę, socialinę, dvasinę vaiko raidą.

Apibendrinant galima teigia, kad ikimokyklinio ugdymo įstaiga - institucija skirta ne tik mažiems vaikams, bet ir šiuolaikinė, universali švietimo ir šeimos socialinės pagalbos institucija, naujos edukacinės politikos (mokymosi per visą gyvenimą) dalis, demokratinės gyvensenos principų plėtros institucija atvira pasaulio ir nacionalinei kultūrai.

1.2. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų samprata

Ikimokyklinio ugdymo įstaigos teikia paslaugas. Apibrėžti paslaugos sampratą yra vienas sudėtingiausių paslaugų teorijos uždavinių. Iki šiol nėra vieningo apibrėžimo, kokia veikla vadinama paslauga, o pačiu terminu, kaip tvirtina Johns (1999), operuojama neatsakingai. Autorius, atlikęs paslaugos apibrėžimų analizę, nustatė, kad paslaugos terminas vartojamas ekonominės veiklos šakai apibūdinti, veiklos rezultatui nusakyti ir apibrėžti procesui, kai teikiant paslaugą vyksta asmenų sąveika ir vartotojas įgauna laikiną patyrimą.

Norint suprasti, kas yra paslauga, reikia suvokti paslaugos savitumą bei žinoti, kuo ji skiriasi nuo materialios prekės. Sasser ir kt., (1978) teigimu skirtingai nei prekė, kuri yra materialus bei apčiuopiamas objektas, paslauga yra sunkiau apčiuopiamas ir tuoj pat nykstantis reiškinys, teikiamas ir vartojamas tuo pat metu. Išskirtinės paslaugų savybės lemia tai, kad sunku apibrėžti paslaugos sampratą bei išskirti visoms paslaugoms tinkantį apibrėžimą. Tai įrodo šių apibrėžimų gausa ir turinys (žiūr. 2 lentelę).

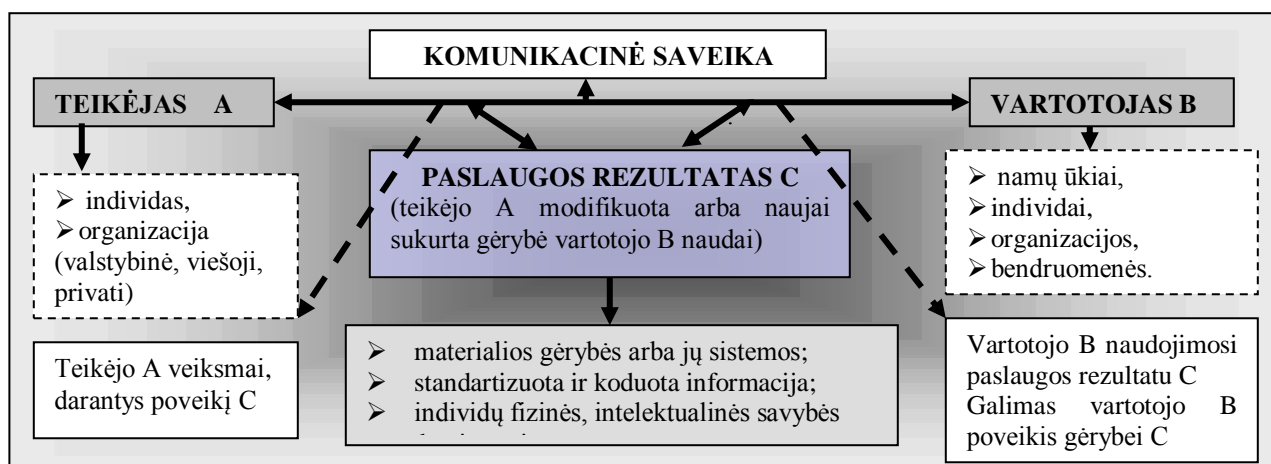
Paslaugos sampratų apibrėžimai

Autoriai	Paslaugos sampratų apibrėžimai
JAV marketingo asociacija (1960)	Paslauga yra veikla, nauda ar pasitenkinimas pateikiamas pardavimui arba kartu su parduodama preke.
Blois K. (1974)	Paslauga yra veiksmas, siūlomas parduoti, teikiantis naudą bei pasitenkinimą ir neturintis įtakos fiziniam prekės pokyčiui.
Gronroos Ch. (1978)	Paslauga yra marketingo objektas, t.y. kompanija parduoda paslaugą kaip pagrindą to, ką siūlo rinka.
Kotler P., Bloom P. (1984)	Paslauga - bet kokia veikla ar nauda, kurias viena šalis gali pasiūlyti kitai ir kurios iš esmės neapčiuopiamos ir nesuteikia galimybės ką nors pasisavinti.
Albrechtas K., Zenke R (1983)	Paslauga - tai veikla, kurios viena iš funkciniu paskirčių - pagalba vartotojui, o antroji paskirtis - tai vartojimo prekiu taisymas.
J.Lehtinen (1987)	Paslauga - tai vartotojo ir personalo arba įrenginiu (mašinų) sąveikoje vykstanti veikla, skirta vartotojo poreikiams tenkinti.
G.Tocquer, M.Langlois (1992)	Paslauga - tai laikinas kliento patyrimas, kuris įgaunamas jo sąveikoje su paslaugų imonės personalu arba techninėmis /materialinėmis priemonėmis.
Vitkienė, 2004	Paslauga - tai gana sudėtingas reiškinys, kurį apibūdinti sudėtinga, todėl, kad esminis paslaugos ir prekės skirtumas yra tas, kad paslauga tuo pačiu metu yra ir veikla, ir rezultatas.

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis Bagdonienė, Hopenienė (2005), Vitkienė (2004).

Paslauga – tai ekonominio subjekto (asmens ar organizacijos) arba jam priklausančios gėrybės būklės pakeitimas, kurį atlieka vienas subjektas kito prašymu (Hopenienė, 2010). Todėl paslauga galima vadinti tik tą veiklą, kuri tampa mainų objektu.

Paslauga - tai veiksmas, kuriuo siekiama gėrybės, priklausančios vartotojui, transformacijos, kurią vykdo teikėjas vartotojo užsakymu, dažnai sąveikoje su vartotoju. Šios transformacijos rezultatas negali cirkuliuoti nepriklausomai nuo konkrečios gėrybės (Gadrey, 1996). Hopenienės (2010) teigimu šis paslaugos apibrėžimas apibūdina labai įvairias paslaugas, nes nagrinėja vartotojui priklausančias arba jo kontroliuojančias, standartizuotą ir koduotą informaciją, patį individą bei organizaciją (žiūr. 2 pav)



2 pav. Paslaugos samprata
Šaltinis: Hopenienė (2010)

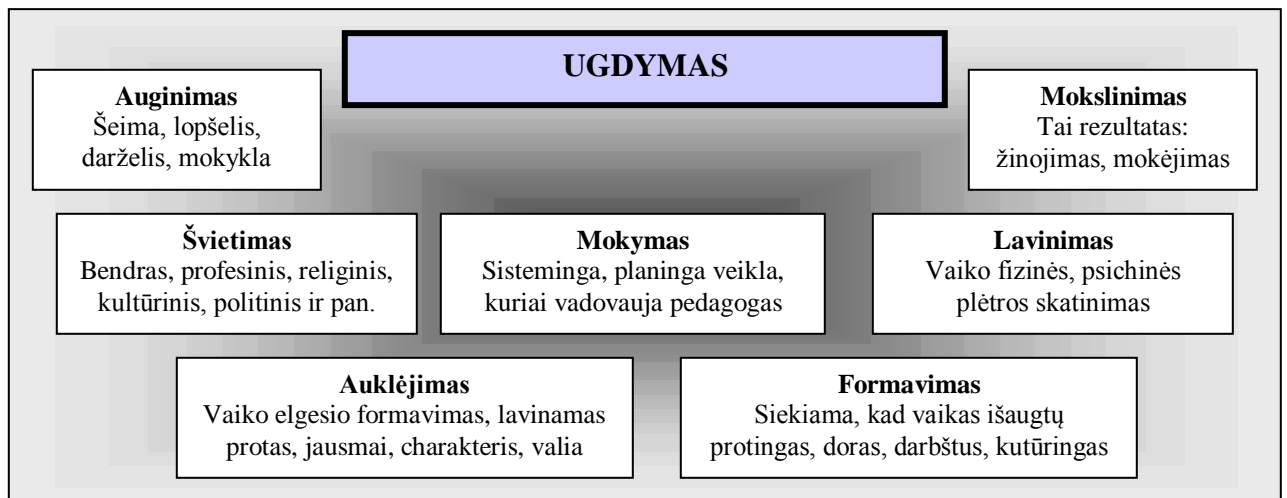
Visuomenės požiūriu ikimokyklinio ugdymo įstaigos teikia dvi pagrindines paslaugas: ugdymo ir priežiūros. Šios paslaugos yra dviejų – švietimo ir socialinės – politikų sandūroje (Neifachas, 2007).

Pasak Bitino (2000), ugdymas – socialinis reiškinys, kuriantis žmogų, kaip asmenybę tuo metu, kai jis bendraudamas sąveikauja su aplinka bei žmonijos kultūros vertybėmis. Ugdymas nagrinėjamas įvairiais aspektais – kaip sąveika, kaip bendravimas, kaip veikla, kaip valdymas ir pan. Visi požiūriai į ugdymą, nors ir skirtingi, tačiau iš esmės yra teisingi, nes atspindi ugdymo tikrovę.

Šalkauskis (1992) teigia, kad ugdymas, kaip sudėtinė socializacijos proceso dalis, veiksmingai keičia asmenybės moralines nuostatas, jos visuomeninę sąmonę. Pastarosios pagrindu formuojama elgsena. Šis sudėtingas procesas turi savo logiką: žinios apie moralines vertybes turtina individo sąmonę, intelektą; virtusios įsitikinimais bei įpročiais, kaip stabilesnėmis žmogaus sąmonės savybėmis, labai lemia jaunuolio elgseną.

Ugdymo principai, griežtai nereglamentuodami pedagogo veiklos, moralinių, estetinių, fizinių savybių ugdymo procesą sukonkretina, įgalina išvengti daugelio klaidų, per trumpą laiką padeda įgyti šios veiklos įgūdžių. Ugdymo proceso etapų, ugdymo principų žinojimas sudaro sąlygas perprasti, bei taikyti konkrečius ugdymo metodus (Bitinas, 2000).

Lietuvos Respublikos Švietimo įstatyme (2003) ugdymas apibrėžiamas kaip mokymas, lavinimas, įgūdžių, gebėjimų ir vertybinių nuostatų formavimas (LR Švietimo įstatymas, 2003). Pasak Šalkauskio (1992) ugdymas yra bendras visos asmenybės lavinimas, apimantis žmogaus visumą (žiūr. 3 pav.).



3 pav. Pagrindinės ugdymo sąvokos
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis Bitinas (2000), Šalkauskis (1992)

Šalkauskis (1992) teigia, kad turi būti ugdoma kartu ir žmogaus kūnas, ir dvasia, nes žmogus nėra nei vienas tik kūnas, nei viena dvasia, bet sudaro vieną psichofizinę substanciją, kurioje kūnas turi įtakos dvasios reiškimuisi, o iš kitos pusės dvasia veikia kūną. Apibendrinant galima teigti, kad

žmogaus kūnas ir dvasia turi įtakos vienas kitam. Taigi ir gyvenime, ir ugdyme privalu derinti dvasinę ir fizinę žmogaus puses, kad jiedvi atitiktų substancinės vienybės reikalavimus.

Ikimokyklinio ugdymo įstaigos teikia ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo paslaugas pagal patvirtintas valstybines bei pedagogų parengtą ikimokyklinio ugdymo programas.

Ikimokyklinio ugdymo paskirtis padėti vaikui tenkinti prigimtinius, kultūros, taip pat ir etninės, socialinius, pažintinius poreikius. Ikimokyklinis ugdymas vyksta šeimoje, o tėvams (globėjams) pageidavus ar atsakingoms už vaiko teisių apsaugą institucijoms rekomendavus, pagal ikimokyklinio ugdymo programą. Ikimokyklinis ugdymas teikiamas vaikui nuo 1 iki 5 (arba 6) metų. Ikimokyklinio ugdymo programą vykdo lopšeliai, lopšeliai darželiai, darželiai, mokyklos-darželiai ir kitos mokyklos, turintys licenciją laisvasis mokytojas. Ikimokyklinio amžiaus vaiką namuose auginančiai šeimai teikiama švietimo pagalba Vyriausybės arba jos įgaliotos institucijos nustatyta tvarka (LR Švietimo įstatymas, 2003).

Priešmokyklinis ugdymas – visuotinis vienerių (išimtiniais atvejais - dviejų) metų trukmės ugdymas, skirtas vaikams nuo 5 metų padėti subręsti mokyklai. Priešmokyklinis ugdymas vyksta priešmokyklinėje grupėje pagal priešmokyklinio ugdymo programą. Priešmokykliniu ugdymu siekiama sudaryti sąlygas vaiko socializacijai, psichinių, fizinių ir dvasinių galių harmoningam skleidimuisi, palengvinti jam pereiti prie sistemingo ugdymosi mokykloje. Priešmokyklinės grupės veikia ikimokyklinio ugdymo įstaigose arba bendrojo lavinimosi mokyklose (Priešmokyklinio ugdymo standartas, 2003).

Ikimokyklinio ugdymo tikslas - padėti šeimai puoselėti visas vaiko galias (intelektualines, emocijų, valios, fizines), lemiančias asmenybės brandą ir socializacijos sėkmę teikiant ikimokyklinio ugdymo programą ir /ar reikalingą švietimo pagalbą šeimai (LR Švietimo įstatymas, 2003).

Priešmokyklinio ugdymo tikslas laiduojant vaiko asmenybės skleidimąsi ugdyti aktyvų, savimi ir savo gebėjimais pasitikintį, stiprią pažinimo motyvaciją turintį vaiką, sudaryti prielaidas tolesniam sėkmingam ugdymui mokykloje (Priešmokyklinio ugdymo standartas, 2003).

Ikimokyklinio ugdymo įstaiga teikia ugdymo ir priežiūros paslaugas. Neifacho (2007) teigimu priežiūros paslaugos suteikia galimybę abiem tėvams (o ypač motinai) dirbti. O tai savo ruožtu mažina skurdo paplitimą, pašalpų gavėjų skaičių. Tai nėra vien ekonominė nauda valstybei dėl sumažėjusių socialinių išlaidų. Pašalpų gavėjo blogesnė psichologinė savijauta ir žemesnis savęs vertinimas nei dirbančio, jam sunku išsivaduoti iš skurdo. Toks gyvenimo būdas perduodamas ir vaikams.

Apibrėžti paslaugų savybes paslaugų įmonėse yra problematiška, nes paslaugos yra neapčiuopiamos todėl, kad neapčiuopiamumas yra natūrali paslaugų proceso išraiška (Bruhn, Georgi, 2006). Įvairūs autoriai aiškindami paslaugų sampratą, išskiria skirtingas paslaugų savybių kategorijas,

kurios pateiktos 3 lentelėje. Pateiktą paslaugų savybių sąrašą galima būtų pratęsti. Kai kurie autoriai paslaugų savybių pateikia žymiai daugiau, tačiau įsigilinus nesunku pamatyti, kad tai - tų pačių savybių atskiri aspektai, susiję su neapčiuopiamumu, heterogeniškumu (kintamumu) bei gamybos ir vartojimo vienoje.

3 lentelė

Paslaugų savybės

Autoriai	Paslaugų savybės
Hisrich R.D. (1989)	Neapčiuopiamumas; kintamumas.
Sommers M. S., Barnes J.G, Stanton W.J, Futrell F, (1989)	Neapčiuopiamumas; gamybos ir vartojimo vienovė; heterogeniškumas; laikinumas ir svyruojanti paklausa.
Keiningham T, L, (1998) Zahorik A, (2000)	Labiau neapčiuopiamos nei apčiuopiamos; neatskiriama gamyba ir vartojimas; mažiau standartizuojamos ir suvienodinamos.
Langvinienė N, Vengrienė B, (2005)	Neapčiuopiamumas; heterogeniškumas; gamyba, pardavimas ir vartojimas – vienalaikis procesas; klientas dalyvauja kuriant paslaugą; negali būti sandėliuojama; perduodamos nuosavybės nėra.
Bagdonienė, L, Hopenienė R, (2005)	Neapčiuopiamumas; heterogeniškumas (nevienalytiškumas); nepatvarumas; vartotojo dalyvavimas paslaugos procese; paslaugos teikimo ir vartojimo vienovė vienalaikiškumas); nuosavybė nekeičiamumas.
Kotler Ph, Armstrong G, Saundres J, Wong V, (2003)	Nematerialumas; neatsiejamumas; kokybės nepastovumas; trumpalaikiškumas; nuosavybės nebuvimas.
Pranulis V, Pajuodis A, Urbonavičius S, Virvilaitė R (2000)	Neapčiuopiamumas; nekaupiamumas; neatskiriamumas; heterogeniškumas.

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis Tamulienė, Kazlauskienė (2000), Langvinienė, Vengrienė (2005), Pranulis ir kt. (2000), Kotler, ir kt. (2003), Bagdonienė, Hopenienė, (2005).

Kiekviena paslaugų savybė yra svarbi, norint tinkamai suprasti kokią įtaką daro paslaugų vartotojams, reikia jas detaliau panagrinėti.

Analizuojant ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų savybes pagal Bagdonienės, Hopenienės (2005), Vengrienės (1998) pateiktą paslaugų savybių charakteristiką, tinka šios pagrindinės paslaugų savybės:

- Paslaugos neapčiuopiamumas. Neapčiuopiamumas suteikia sunkumų ir vartotojams, ir paslaugų teikėjams. Vartotojams sunku suvokti ir įvertinti paslaugos naudą, kol ja nepasinaudota. Paslaugų teikėjams dėl neapčiuopiamumo sunku parodyti paslaugą, todėl teikėjai, pasinaudoję įvairiomis komunikacijos priemonėmis, vartotojams privalo suteikti kuo išsamesnę informaciją apie paslaugos turinį ir kokybę. Neapčiuopiamumas arba nematerialus jų pobūdis rodo, kad jų negalima demonstruoti, stebėti, ragauti, išbandyti, transportuoti, saugoti, supakuoti, ištirti jų kokybę iki vartojant.

- Paslaugų heterogeniškumas. Heterogeniškumą (kintamumą) apibūdina taip, kaip kartą pasinaudojęs paslauga, vartotojas susikuria jos stereotipą. Tačiau identiškų paslaugų nėra. Tai sąlygoja skirtingi paslaugų deriniai, teikimo formos, terminai, nauda vartotojui ir kainų skirtumai. Pagrindinis

dėl paslaugos heterogeniškumo kylantis sunkumas - tai paslaugos teikimo operacijų ir kokybės lygio standartizavimas.

- Paslaugų nepatvarumas. Paslauga egzistuoja tol, kol vartojama. Kadangi paslauga neapčiuopiama, tai neįmanoma sukaupti jos atsargų, o dėl to ir efektyviai valdyti organizacijos pajėgumus.

- Vartotojo dalyvavimas. Paslaugų teikimo sistemoje vartotojas atlieka du vaidmenis: vartotojo ir dalyvio. Nagrinėjant paslaugų savybes, aktualesnis pastarasis vaidmuo. Klientas dalyvauja šiame procese, kaip būtinas gamybos veiksnys, kaip visateisis paslaugų proceso dalyvis.

- Paslaugos teikimo ir vartojimo vienovė. Tai viena svarbiausių paslaugos savybių. Daugeliu atveju paslauga teikiama ir vartojama tuo pat metu. Dėl šio paslaugos ypatumo ir atsargų nebuvimo paslaugų teikėjams dažnai nelengva patenkinti išaugusią paklausą.

- Nuosavybės nekeičiamumas. Paslauga - tai procesas, ji neturi nuosavybės. Paslaugų teikėjai laikinam vartotojo naudojimuisi perduoda kai kurias materialines vertybes, bet ne pačią paslaugą. Paslauga - tai bendras teikėjo ir vartotojo sąveikos rezultatas.

Aptarus paslaugų savybes, dar derėtų pažymėti, kad jos yra viena kitą sąlygojančios. Pasak Vengrienės (1998) dėl neapčiuopiamumo paslaugų negalima pademonstruoti, kaupti jų atsargų, perduoti nuosavybės. Paslauga yra procesas (veiksmas, vyksmas, aktas), ji egzistuoja tol, kol yra teikiama ir vartojama.

Paslaugų savybės ir teikimo ypatumai sąlygoja būtinybę suformuoti skirtingą nei prekėms marketingo kompleksą. Iki šiol nėra vienos nuomonės apie paslaugų marketingo komplekso sudėtį ir elementų skaičių (žiūr. 4 lentelę). Kaip matyti iš 4 lentelės, įvairūs mokslininkai paslaugoms siūlo skirtingas marketingo komplekso dedamąsias dalis. Visi mokslininkai tradicinį „4 P“ kompleksą išplečia, jį papildydami kitais, jų manymu, reikalingais elementais arba siūlo kitus.

4 lentelė

Paslaugų marketingo komplekso įvairovė

Autoriai	Elementų skaičius	Komplekso sudėtis
Bitner, Booms (1981)	7	Produktas, kaina, vieta, rėmimas, žmonės, fizinis akivaizdumas, procesas
Grönroos (1982)	5	Paslauga, kaina, vieta, rėmimas, sąveika
Judd (1987)	5	Paslauga, kaina, vieta, rėmimas, žmonės
Witers, Wiperman (1989)	6	Paslauga, kaina, vieta, informacija apie paslaugas, klientai, pardavimas
Dow	4	Žmonės, žmonės, žmonės, žmonės
Irons (1996)	5	Vartotojai, personalas, pagrindinė paslauga, įvaizdis, teikimas
Lovelock, Vandemerwe, Lewis (1999)	8	Paslauga, kaina, vieta, rėmimas, žmonės, procesas, fizinis aktyvumas, produktyvumas, kokybė

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis Bagdonienė, Hopenienė (2005), Žalys, Žalienenė, Janulienė (2005)

Vartotojo nuomonę apie paslaugas formuoja sudėtingesnės aplinkybės negu 4 P marketingo elementai. Todėl pasak Bagdonienė, Hopenienė (2005), paslaugų marketingo krypties atstovai (Lovelock, 1998, Gummesson, 2002), atsižvelgdami į paslaugų marketingo ypatumus, siūlo papildyti marketingo kompleksą dar keliais elementais: žmonės, procesai, fizinis akivaizdumas.

Paslaugų marketingo komplekso elementų efektyvumas priklauso nuo: paslaugos pobūdžio, aplinkos, vidaus ir užsienio rinkos, konkurencijos tipo rinkoje, paslaugos gyvavimo ciklo stadijos, priimtų kainų politikos bei turimų lėšų. Visa tai sudaro organizacijos aplinka.

Paslaugų vystymasis yra daugialypis ekonominis ir socialinis reiškinys su plačiu dimensijų spektru ir yra svarbus žmogaus veiklai, įmonių verslo procesams bei veiklos rezultatams.

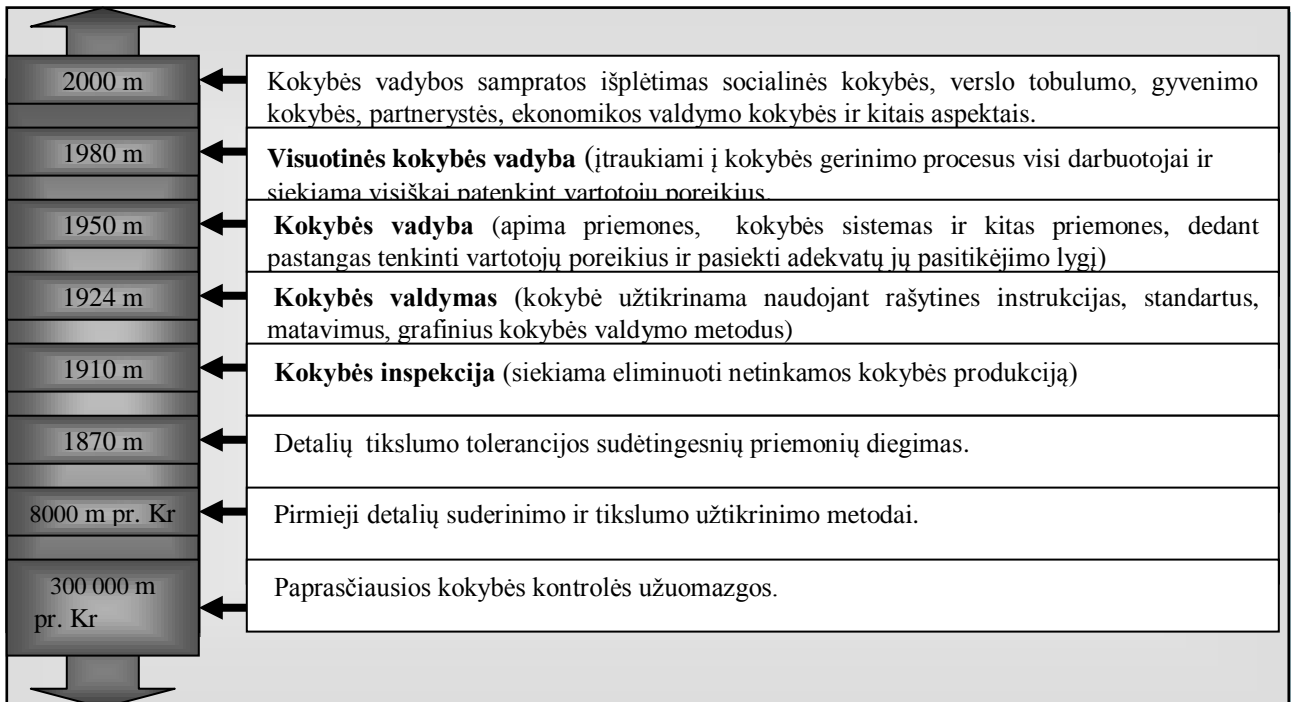
Apžvelgus daugelio mokslininkų pateiktus paslaugų apibrėžimus galima akcentuoti, kad paslauga visų pirma yra procesas, kai vyksta vartotojo ir personalo sąveika. Surasti universalų paslaugos apibrėžimą trukdo paslaugų įvairovė. Visais minėtais atvejais paslaugos esmę sudaro transformacijos procesai, kuriems vykdyti būtinas paslaugos vartotojo ir teikėjo bendradarbiavimas, bei prigimtinės jų savybės - neapčiuopiamumas, heterogeniškumas, teikimo ir vartojimo vienovė, nepatvarumas. Šios paslaugos savybės daro įtaką kokybės koncepcijai, taip, kaip vartotojas suvokia ir vertina kokybę, aktualizuoja personalo vaidmenį teikiant paslaugas, įpareigoja paslaugų įmones sumaniai taikyti paslaugos teikimo procesą.

Tačiau, nesvarbu kokiomis savybėmis pasižymėtų paslauga ar kaip ji būtų klasifikuojama, jos paskirtis – tenkinti vartotojų poreikius, remiantis paslaugos kokybe.

1.3. Paslaugų kokybės samprata ir vertinimo modeliai

Daugelyje Europos kalbų žodis *kokybė* (angl. Quality, pranc. Qualité, ital. Qualita, vok. Qualität, portug. – Qualidade) kildinamas iš lotyniško žodžio QUALIS, reiškiančio – koks? Arba iš ko padarytas? Būtent tokią prasmę pirmą kartą žmogui turėjo tam tikro instrumento ar maisto produkto kokybės sąvoka (Ruževičius, 2005).

Kokybė kelis tūkstantmečius buvo sudedamoji viso pasaulio kultūrų dalis (Walsh ir kt. 2002), tačiau ypatingo tyrėjų ir verslo organizacijų dėmesio sulaukė tik XX amžiuje, kai ženkliai didėjo gamybos mastai, tarptautinė prekyba ir konkurencija (Ruževičius, 2005). Kokybės raida pateikiama 4 paveiksle.



4 pav. Kokybės raida

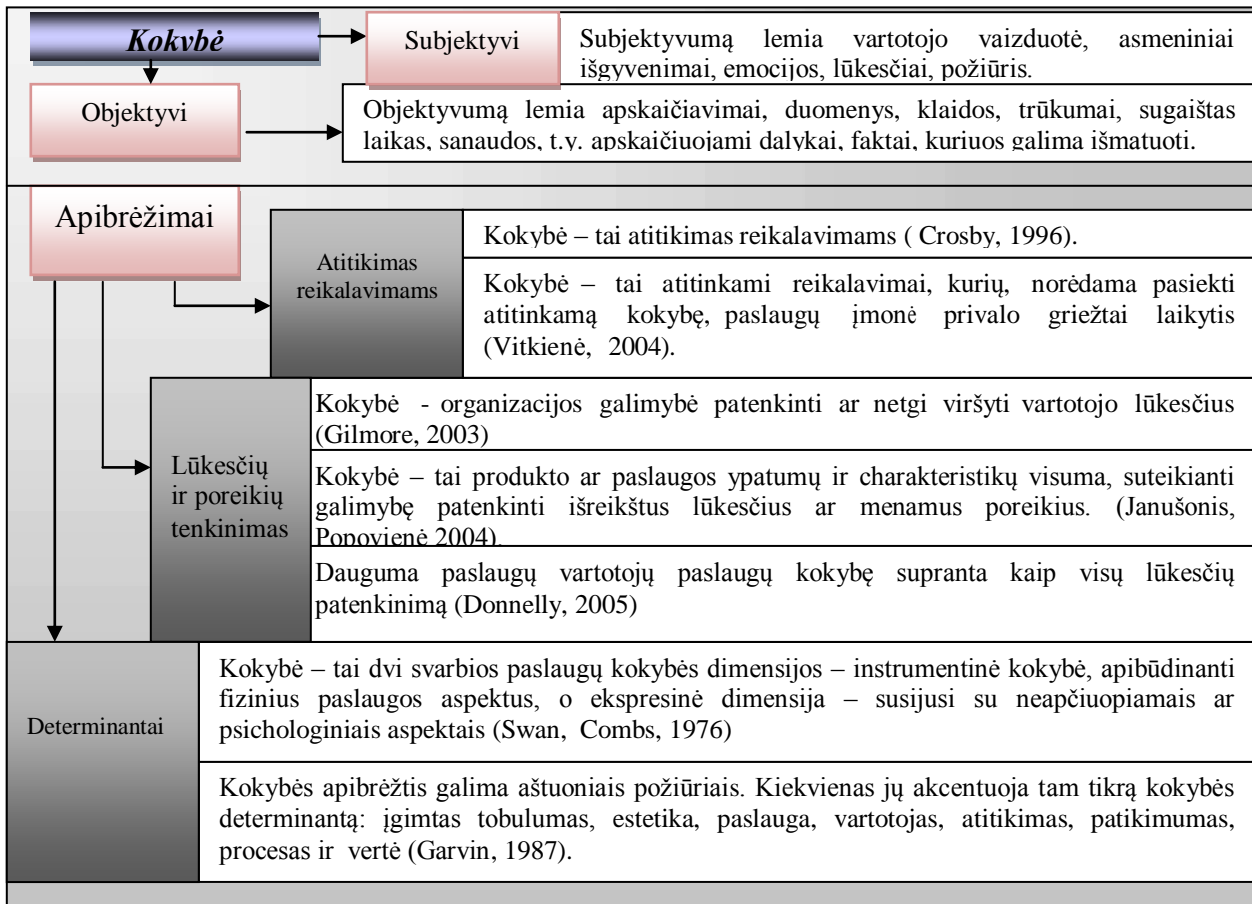
Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis Shewart (1989), Dahlgaard, Kristersen, Geopal, (1998), Ruževičius (2005)

Ruževičiaus (2005) teigimu ilgą laikotarpį svarbiausiu kokybės objektu buvo produktai (gaminiai, paslaugos), o vėliau – ir verslo organizacijų veikla. Šiuo metu kokybė yra ne tik svarbus verslo organizacijų konkurencingumo veiksnys, bet ir lemia valstybės valdymo bei kitų viešojo sektoriaus organizacijų veiklos efektyvumą, šalies ekonominį stabilumą ir jos visuomenės narių gyvenimo kokybę.

JAV kokybės kontrolės asociacija pateikta tokią kokybės sampratą – kokybė yra subjektyvi, nes kiekvienas individas turi savą kokybės supratimą. Kokybės sampratą nėra lengva apibrėžti, nes kokybė gali būti objektyvi arba subjektyvi (Šimkus, Pilelienė, 2010).

Techniniu požiūriu kokybės raiška gali būti dvejopa: 1) produkto savybes, kurios tenkina išreikštus ar numatomus poreikius; 2) produktai, neturintys defektų (Bagdonienė, Hopenienė, 2005).

Kokybės apibrėžimų yra gana daug, todėl jie pateikiami 5 paveiksle, bei nurodamas kokybės suskirstymas į subjektyvią ir objektyvią.



5 pav. Subjektyvus ir objektyvus kokybės skirstymas ir kokybės apibrėžimai

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis Bagdonienė, Hopenienė (2005), Crosby (1996), Vitkienė (2004), Gilmore (2003), Janušonis, Popovienė (2004), Donnelly (2005), Swan, Combs (1976), Garvin (1987).

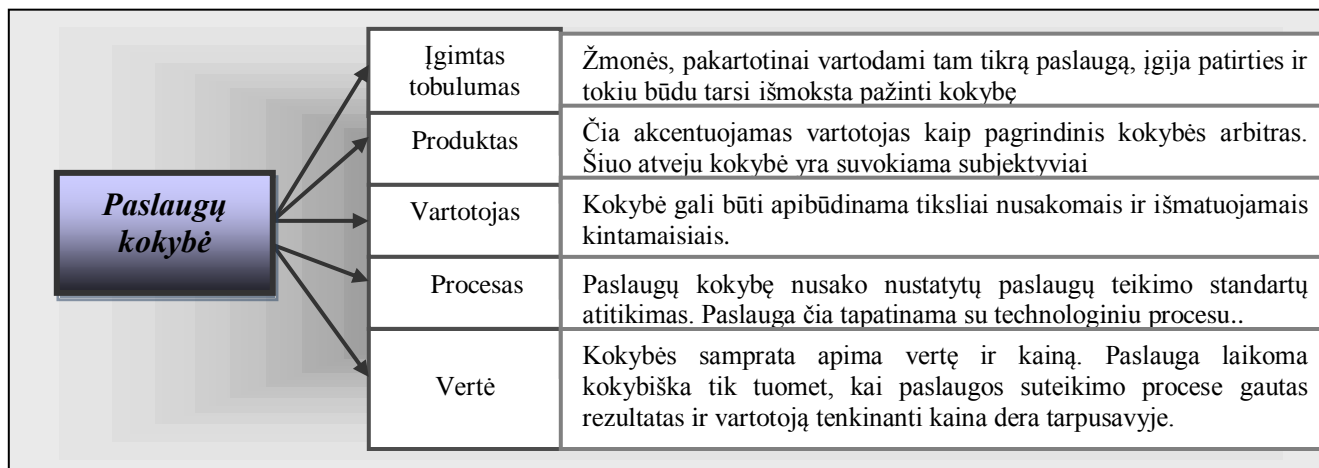
Paslaugų teorijoje didžiausio dėmesio susilaukė Crosby (1996) ir Juran (1999) pateiktos kokybės apibrėžtys:

- Crosby (1996) kokybę apibūdina kaip reikalavimų atitiktį. Šie reikalavimai gali būti nustatyti (formalizuoti) ar ne, sąmoningi ar juntami, išreikšti tam tikrais techniniais išmatuojamais parametrais ar subjektyvūs. Vengrienės (1998) nuomone, apibrėžtis, kurioje kokybė sutapatinama su reikalavimų atitiktimi, netinka paslaugoms dėl to, kad paslaugų kokybė yra momentinė būseną. Tačiau Zeithaml, Bitner (1996) manymu, atskiriems paslaugų teikimo etapams visgi galima nustatyti tam tikrus reikalavimus ir siekti juos įgyvendinti. Tai įvertinus, papildyta Crosby (1996) pateikta kokybės apibrėžtis galėtų būti taikytina paslaugose.

- Juran (1999) teigia, kad kokybiška paslauga yra ta, kuri yra tinkama vartotojui naudotis ar vartoti. Tai reikia, kad vartotojas sprendžia, ar siūlomos paslaugos bruožai teikina jo poreikius. Paslaugų organizacijos yra lankstesnės nei gamybinės įmonės, nes teikdamos papildomų paslaugų, jos

gali pasiūlyti vartotojui labiau jo poreikius atitinkantį produktą. Remdamosios šiuo požiūriu į kokybę, paslaugų organizacijos formuoja skirtingo kokybės lygio pasiūlą.

Amerikiečių ekonomistas Garvin (1988) paslaugų kokybės sampratą apibūdina remiantis penkiais aspektais, akcentuojančiais tam tikrą kokybės determinantą (žiūr. 6 pav.)

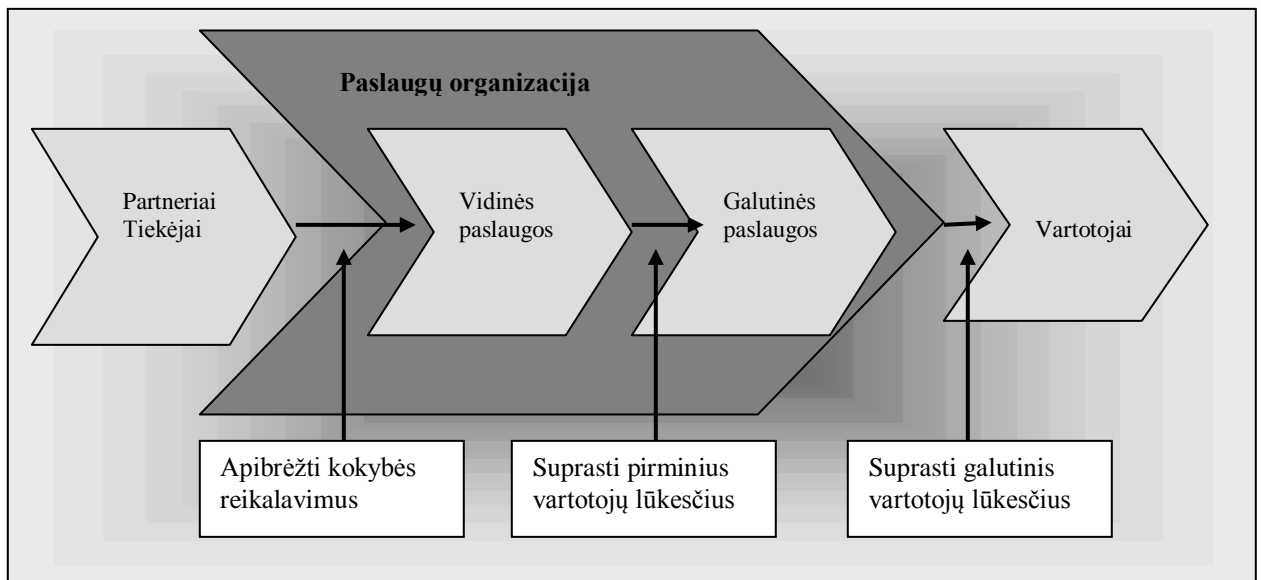


6 pav. Paslaugų kokybės samprata.
Šaltinis: sudaryta autoriaus remiantis Garvin (1988)

Garvin (1988) pateiktų požiūrių įvairovė padeda geriau suvokti kokybės kaip reiškinių išskirtinumą. Paslaugų kokybę apibrėžti dar sudėtingiau nei prekių, dėl pačios paslaugų prigimties, t.y. paslaugų neapčiuopiamumo, neatskiriamumo, įvairiarūšiškumo. Paslaugų kokybės kitimo tendencija labai didelė lyginant su prekių. Paslaugų kokybės kintamumas sąlygoje kokybės valdymo bei paslaugų įmonės produktyvumo užtikrinimo problemas. Kalbant apie paslaugų kokybę svarbūs trys ypatumai:

- vartotojui paslaugų kokybę sudėtingiau įvertinti nei prekių;
- paslaugų kokybę vartotojas vertina prieš paslaugos teikimą, vykstant procesui ir jo pabaigoje;
- paslaugų kokybę vartotojas suvokia kaip skirtumą tarp patirtos ir laukiamos paslaugų kokybės (Mikalauskiene ir kt., 2001).

Hopenienė, Ligiene (2002) teigia, kad nagrinėjant paslaugų kokybę, pabrėžiama patikimumo koncepcija, kuri suvokiama kaip gebėjimas pateikti paslaugas patenkinančias vartotojų poreikius ne tik konkrečiu momentu, bet ir užtikrinant pastovų kokybės lygį. Norint užtikrinti nuoseklumą bei patikimumą, teikiant paslaugas bei siekiant suvokti vartotojų lūkesčius, organizacijai būtina išlaikyti ryšius su vartotojais. Šie ryšiai – prielada suformuoti vadinamąją paslaugos „grandinę“. Joje visų organizacijos grandžių pastangos turi būti orientuotos į vartotojų poreikių patenkinimą ir lūkesčių, susijusių su tikėtina paslaugos kokybe, pateisinimą (žiūr. 7 pav).



7 pav. Paslaugų teikimo grandinė pagal Edvardsson (1991)
Šaltinis: Hopenienė, Ligienė (2002)

Labai svarbus yra asmeninis vadovų įsipareigojimas ir aktyvus dalyvavimas gerinant kokybę. (Kaziliūnas, 2007). Personalas, jo nuostatos, pasitenkinimas darbu ir elgesys turi didelę reikšmę kokybei. Todėl, vertinant kokybę, svarbu įvertinti darbuotojų kompetenciją ir nuolatinį jų mokymąsi. Šalia žmogiškųjų išteklių valdymo svarbu įvertinti ir materialinių išteklių valdymą. Nes nuo materialių darbo priemonių ir techninių galimybių, priklauso kaip organizacijos darbuotojai gali panaudoti savo turimas žinias ir įgūdžius teikiant paslaugas (Pajaujis, 2010).

Ramanauskienė, Vanagienė (2009) teigia, kad pirmiausia aukščiausiosios vadovybės pareiga yra suformuluoti viziją, politiką ir strateginius tikslus, kurie atitiktų organizacijos paskirtį ir parodytų organizacijos kokybės siekius ateityje. Taigi, vizija turi remtis standartais, vertėmis ir požiūriais. Paskelbta vertybių skalė ir elgesio normos yra galingos motyvavimo priemonės, kurios sėkmingai gali būti panaudotos įgyvendinant teigiamus pokyčius.

Pasak Kaziliūno (2007) procesai kokybės užtikrinimui turi didelę reikšmę, nes norimas rezultatas pasiekiamas daug veiksmingiau, kai veikla ir su ja susiję ištekliai valdomi kaip procesas. Siekiant gero proceso valdymo, tikslinga parengti ir dokumentuoti jo atlikimo procedūrą, kurioje būtų aiškios nuorodos, kaip atlikti kiekvieną darbą, kiekvieną galimą atvejį, kad būtų sumažintos galimos klaidos.

Pagal Gronroos (2000) yra išskiriamos pagrindinės vartotojo vertinamos paslaugų savybės:

1. *Profesionalumas ir įgūdžiai*. Tai kriterijus, parodantis, ar paslaugos teikėjas bei jo darbuotojai turi žinių ir įgūdžių, taip pat sistemų ir fizinių resursų, reikalingų profesionaliam jų problemų sprendimui. Stankevičienės (2003) teigimu kliento pasitenkinimui įmonės paslaugomis nepaprastai didelės įtakos turi tiesiogiai su žmogumi bendraujantis įmonės darbuotojas. Jis bendraudamas su

klientu reprezentuoja visą organizaciją. Egzistuoja keturi svarbiausi principai: dėmesys klientui, tikslumas ir aiškumas, punctualumas ir paslaugos suteikimas iki galo. Pažeidus bet kurį iš jų, klientas neišvengiamai liks daugiau ar mažiau nepatenkintas.

2. *Požiūris ir elgsena.* Vertindami kokybę, paslaugų vartotojai atsižvelgia į kontaktuojančio personalo suinteresuotumą, dėmesį, mandagumą, pagarbą. Turi reikšmės, vertinant paslaugos kokybę, kontaktuojančio personalo išvaizda, kalba. Vartotojas atsižvelgia į tai, kaip personalas elgiasi, kaip paaiškina paslaugą, jos kainą, ryšį tarp paslaugos ir kainos. Vertinamas individualus dėmesys, nuolatinių klientų pažinimas, geranoriškumas (Vengrienė, 2006).

3. *Prieinamumas ir lankstumas.* Ši sąvoka apima tai, kaip paslauga pasiekama, telefono, transporto ryšių su firma būklę. Vartotojas vertina darbo laiko patogumą, trumpą laukimo laiką, patogią paslaugos atlikimo vietą.

4. *Patikimumas.* Tai galėjimas įvykdyti žadėtas paslaugas ne tik patikimai, bet ir tiksliai. Įvykdyti patikimas paslaugas yra vartotojo lūkestis, kuris reiškia, kad paslauga yra atlikta laiku, tuo pačiu būdu, kiekvieną kartą be klaidų (Fitzsimmons, Fitzsimmons, 2004).

Organizacijos įvaizdis – tai žmonių įspūdis apie organizaciją. Jis sudaromas žmogui asmeniškai susidūrus su įmone, klausantis visuomenėje sklindančių gandų ir iš įvairių žiniasklaidos pranešimų (Jazdauskienė, 2004). Pirmąjį įspūdį sukuriantiems faktoriams priklauso tokie bendrą kliento pasitenkinimą nulemiantys faktoriai kaip interjeras, švara, aptarnaujančio personalo bendra išvaizda, lankytojų kontingentas ir pan. (Paukštytė, 2004).

5. *Kompensavimas.* Vertindamas kokybę, vartotojas atsižvelgia į tai, ar paslaugos teikėjas suinteresuotas ieškoti išeities situacijai kontroliuoti, jei paslaugos teikimo metu atsitiko kas nors nenumatyta (Vengrienė, 2006). Dėl ne laiku suteiktų paslaugų kyla daugybė konfliktų, ir dėl to, visų pirma, kenčia organizacijos įvaizdis bei prestižas. Labai tikėtina, kad greitai išsprendę susidariusią situaciją, pasiūlę abejoms pusėms priimtinausią sprendimą, įmonės darbuotojai susigražins kliento pasitikėjimą (Stankevičienė, 2003,).

6. *Kreditabilumas.* Vartotojai didelę reikšmę teikia paslaugų firmos pasirengimui pateikti vertę, adekvačią sumokėtiems pinigams. Esant nenumatytai situacijai, firma turi būti pasirengusi padengti nuostolius vartotojui (Vengrienė, 2006).

Paslaugų organizacijose apibrėžiant kokybę galėtų būti remiamasi visais minėtais požūriais, tačiau Berry (1995) nuomone pagrindinis vaidmuo vertinant kokybę turėtų tekti vartotojui. Panašiai mano ir Barczyk (1999), pasak kurio paslaugų kokybę išreiškia paslaugos vartotojo pasitenkinimo lygis. Tačiau paslaugos yra labai nelygiareikšmės: jos skiriasi sudėtingumu, būtina teikėjams kompetencija, pasėkmių reikšmingumu ir kitais aspektais. Vadinas, kokybės svertai negali būti vien tik vartotojo

rankose. Profesinėse paslaugose (pvz., sveikatos priežiūros, švietimo paslaugų ir kt.), kur vartotojui stinga kompetencijos suvokti sudėtingos paslaugos niuansus, svarus yra teikėjo kokybės vertinimas. Kitas dalykas – vartotojo pasitenkinimas ar nepasitenkinimas ir paslauga, ir teikėju. Dažniausia nepasitenkinimo priežastis – subjektyvaus ir objektyvaus kokybės vertinimo skirtumai. (Bagdonienė, Hopenienė, 2005).

Lazutka (2001), Guogis (2000), Šukienė (2000), Žalimienė (2003) pateikia, kad paslaugos kokybės vertinimas gali vykti įvairiais lygmenimis: individo lygmuo, paslaugų teikėjo lygmuo, savivaldybės lygmuo, valstybės lygmuo. Žalimienės (2003) paslaugų kokybės vertinimo kriterijai gali būti perteikti šiose lygiuose (jie gali kartotis): paslaugų organizatoriai, paslaugų teikėjai ir paslaugų gavėjai.

Panašų paslaugų kokybės vertinimą lygmenimis pateikia ir Аванесова (2004): vartotojo lygmuo (paslaugų vartotojas reiškia pretenzijas dėl paslaugų kokybės); paslaugų teikėjo lygmuo (pats paslaugų teikėjas atlieka savikontrolę, kad paslaugų kokybė atitiktų deklaruojamąją); ir valstybinio reguliavimo lygmuo (per paslaugų standartų, kriterijų atitikimą).

Neifachas (2007) išskyrė ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybės specifiką:

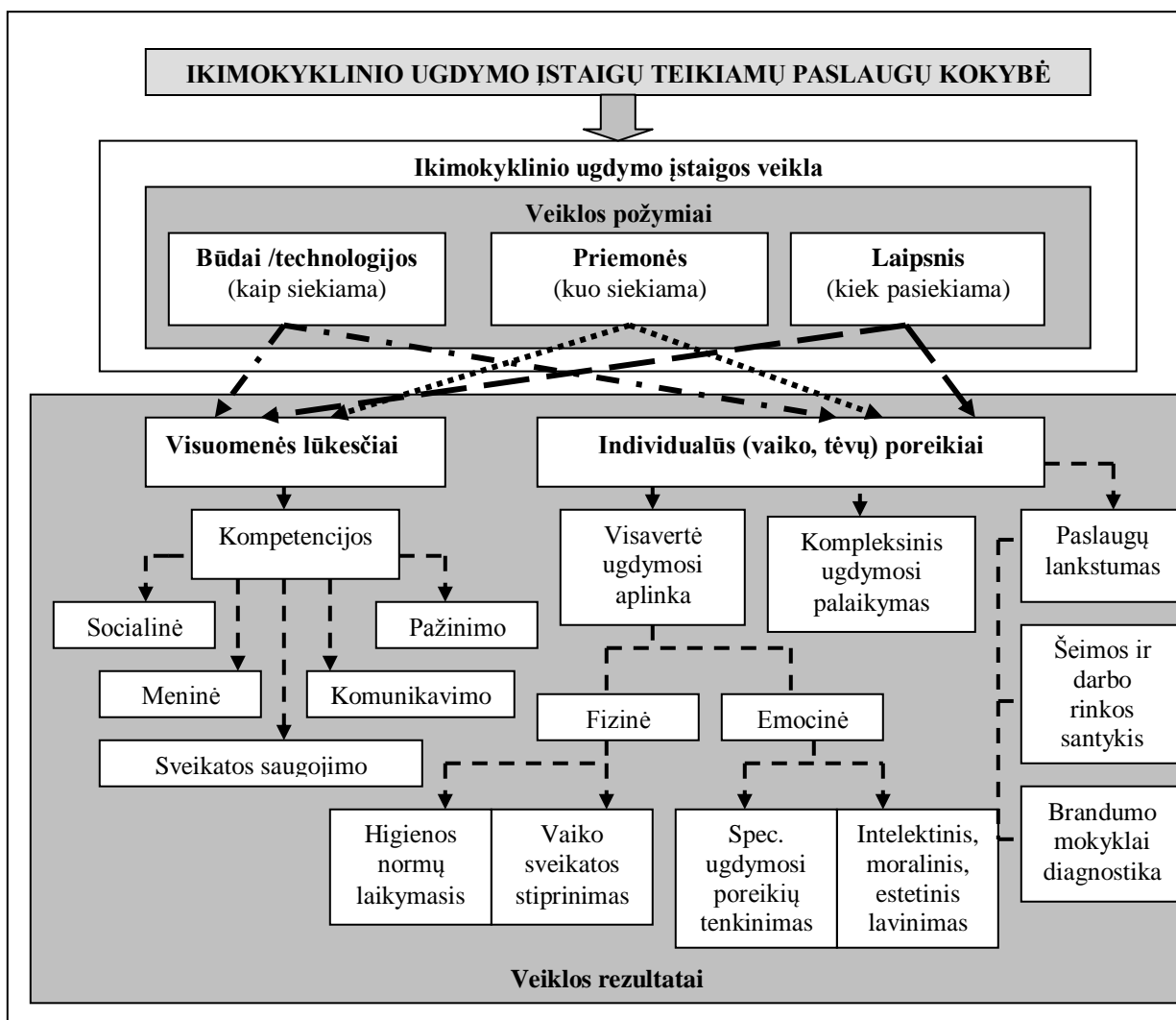
1. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybės valdymas prasideda nuo saugumo užtikrinimo, sveikatinimo funkcijų planavimo ir organizavimo, vaiko maitinimo, priežiūros, medicininio aptarnavimo.

2. Ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdyme ugdytinio asmenybės branda šiame amžiaus tarpsnyje gali būti apibūdinama ne konkrečiomis žiniomis ar išsilavinimu, o tam tikru lygiu išugdytomis vaiko kompetencijomis;

3. Teigiamą vaikų socializaciją skatina bei pagrindines ikimokyklinio ir priešmokyklinio amžiaus vaiko kompetencijas formuoja ne tik turtingas, bet ir saugus vaiko ugdymas bei nenutrūkstamas pedagogo ir vaiko sąveika ugdymo procese;

4. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybės problemos susijusios ne tiek su vaiko sveikata ir jo priežiūra, kiek su intelektualiniu, moraliniu bei estetiniu vaiko lavinimu.

Ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybė – tai sutartinių veiklos požymių visuma, rodanti, koku laipsniu, būdais ir priemonėmis yra pasiekiami ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo tikslai, tenkinantys suinteresuotos visuomenės dalies lūkesčius, bei kaip, kokiomis priemonėmis ir laipsniu yra tenkinami individualūs poreikiai (Buršauskienė, Vilkonienė, 2009) (žiūr. 8 pav.)



8 pav. Išimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybės samprata
Šaltinis: adaptuota darbo autoriaus, remiantis Buršauskienė, Vilkonienė (2009)

Atskleisti, tirti ir tobulinti paslaugų kokybę padeda modeliai, apjungiantys teoriją ir praktiką. Modelyje atsiribojama nuo mažai reikšmingų elementų ir išeksponuojami tik tie, kurie daro didžiausią poveikį kokybei. Kokybės modelio pasirinkimą lemia paslaugos prigimtis ir tyrimo tikslai.

Mokslinėje literatūroje pateikiamų paslaugų kokybės vertinimo modelių gausa atskleidžia paslaugų kokybės vertinimo sudėtingumą ir atspindi vieno visuotinai taikytino kokybės vertinimo modelio paiešką. Hopenienės, Ligeikienės (2002) teigimu siekiant sukurti visiems priimtą paslaugų kokybės vertinimo modelį buvo tobulinami jau sukurtieji Donabedian (1980), U. Lehtinen – J. Lehtinen (1982), Gummesson- Ch. Gronroos (1987), B. Edvardsson-Gustavsson (1991) ir kiti modeliai (Langer, 1997). Kaip geriausias tiriant paslaugų kokybę visuotinai pripažintas yra Parasuraman, Zeithalm, Berry, (1988) Servqual modelis. Šis modelis padeda nustatyti vartotojo lūkesčių ir suteiktos paslaugos kokybės neatitikimus.

5 lentelėje pateikiami šešių paslaugos kokybės modelių ypatumai bei galimas jų pritaikymas paslaugos kokybei tirti (žiūr. x lentelę)

5 lentelė

Paslaugų kokybės modelių ypatumai

Paslaugų kokybės modeliai	Ypatumai
Ch. Grönroos, 1984	Paslaugų kokybė apibūdinama kaip tikėtino įvykdymo ir esamo įvykdymo palyginimo rezultatas, ir tai lyginama paslaugų teikimo metu. Bendra vartotojo suvokiama kokybė yra išskaidyta į laukiamą ir patirtą kokybę. Patirta kokybė vertinama dviem būdais, kaip techninė ir funkcinė.
E. Gummesson 4Q	Neišskiria paslaugos kokybės definicijos ir kokybę traktuoja kaip prekės, kuri suvokiama kartu su paslaugomis, kokybę. Vartotojo suvokiamai paslaugos kokybei daro įtaką dvi veiksmų grupės: 1) modeliavimo, gamybos, pristatymo ir santykių kokybės (4Q); 2) įvaizdis, lūkesčiai ir patirtis.
Integruotas Ch. Grönroos ir E. Gummesson, 1987	Šis modelis jungia du skirtingus požiūrius į tai, kaip kuriama kokybė. Akcentuojamas ne tik vartotojo, bet ir kiekvieno įmonės skyriaus ar netgi darbuotojo indėlis į kuriamą kokybę. Kaip pagrindinis veiksnys, lemiantis paslaugos kokybę, įvardijamas vartotojo suvokimas. Vartotojo suvokiamą kokybę veikia 4Q ir funkcinė bei techninė kokybė, kurios gali viena kitą veikti.
A. Meyer-Mattmuller, 1987	Išskiriamos keturios subkokybės, kurios svarbios tiek paslaugos teikėjui, tiek vartotojui: potenciali paslaugos teikėjų kokybė, proceso kokybė, potenciali klientų kokybė ir rezultato kokybė. Kiekviena subkokybė susijusi su dviem pagrindiniais paslaugos proceso komponentais: "kas" ir "kaip".
W. Müller, 1993	Atspindi vartotojo psichologinį kokybės įvertinimo kelią ir nurodo tarpasmeninių ir vidinių asmeninių veiksnių įtaką keturiems kokybės vertinimo etapams: kokybės lūkesčiai, suvokta kokybė, pažintinis palyginimo procesas ir reakcinis elgesys (popirkiminis).
L. L. Berry, V. A. Zeithaml, A. Parasuraman Spragū, 1985	Nurodomi galimi trūkumai ir klaidos tam tikruose paslaugos teikimo etapuose bei būdai tiems trūkumams pašalinti. Taip pat atskleidžiama, kurie pagrindiniai veiksniai, susiję su paslaugos kokybe, priklauso teikėjui, o kurie – vartotojui.
SERVQUAL, 1988	Skirtas įvertinti suvoktai gautos paslaugos kokybei, nepaisant bendro ją suformavusio proceso. Akcentuojamos penkios dimensijos, turinčios įtakos kliento paslaugos kokybės suvokimui.

Šaltinis: Hopenienė, Ligeikienė (2002).

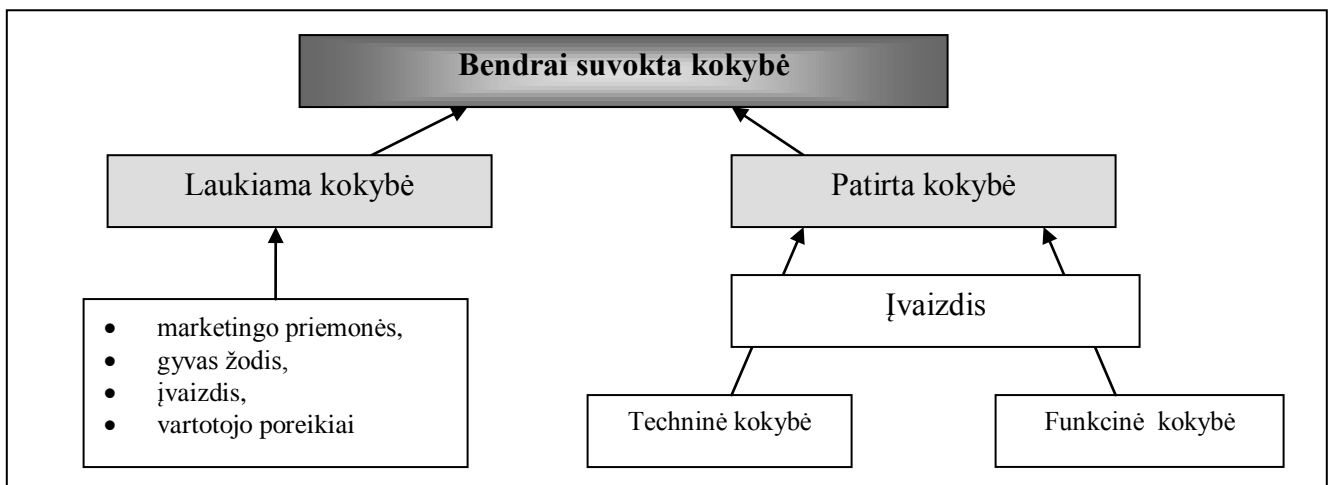
Grönroos bendrai suvoktos kokybės modelis (1984). Grönroos bendrai suvoktos kokybės modelis(1984) yra vienas iš paprasčiausių ir lengviausiai suvokiamų modelių.

Grönroos (2000), bendroji kokybė turi dvi dimensijas:

- Techninė kokybę - atspindi tai, ką vartotojas gauna paslaugos metu. Tai – kokybės išorinė išraiška. Ji paprastai susijusi su materialinėmis paslaugos teikimo priemonėmis ir technologijomis, atitinkančiomis nustatytus standartus. Prieš teikiant paslaugą, apčiuopiamas priemonės vartotojui galima pademonstruoti. Šių priemonių kokybę veikia būsimos paslaugos lūkesčius. Tačiau techninės kokybės parametrai savaime negarantuoja, kad vartotojui suteikta paslauga bus geros kokybės, net jei ji atitiktų išorinius teikėjo įsipareigojimus ir pažadus.

• Funkcinė kokybę – tai techninės kokybės suteikimo būdas, kaip teikiama paslauga. Vartotojui labai didelės įtakos turi tai, kaip jam yra suteikiama paslauga, kaip jis patiria paslaugos teikimo ir vartojimo procesą. Funkcinė kokybė yra susijusi su „*tiesos momentais*“ — tarp paslaugų teikėjo (darbuotojo) ir vartotojo. Bagdonienės, Hopenienės (2005) teigimu, tiesos momentas – tai kliento ir firmos išteklių (personalo ar fizinių išteklių) sąveika paslaugos teikimo metu.. Tokios sąveikos apibūdina funkcinės kokybės dimensijos lygį; šių sąveikų metu vartotojui perduodama didžioji dalis ar netgi visa rezultato techninė kokybė.

Bendrai suvoktos paslaugos kokybės modelio schema pateikiama 9 paveiksle. Pastarasis modelis paaiškina, kad bendrai suvoktai paslaugos kokybei įtaką daro tai, ko vartotojas tikėjosi, ir tai, ką jis patyrė naudodamasis paslauga. Kitaip tariant, tam tikri veiksniai sąlygoja, kad formuojasi du kokybės lygiai – laukiama ir patirta kokybė. Laukiamą paslaugos kokybę veikia įvairūs veiksniai, besiskiriantys paslaugų organizacijos galimybe juos valdyti: rinkodaros komunikacijos, pardavimai, gyvas žodis, įvaizdis, viešieji ryšiai, vartotojo poreikiai ir vertybės. (Bagdonienė, Hopenienė, 2005).

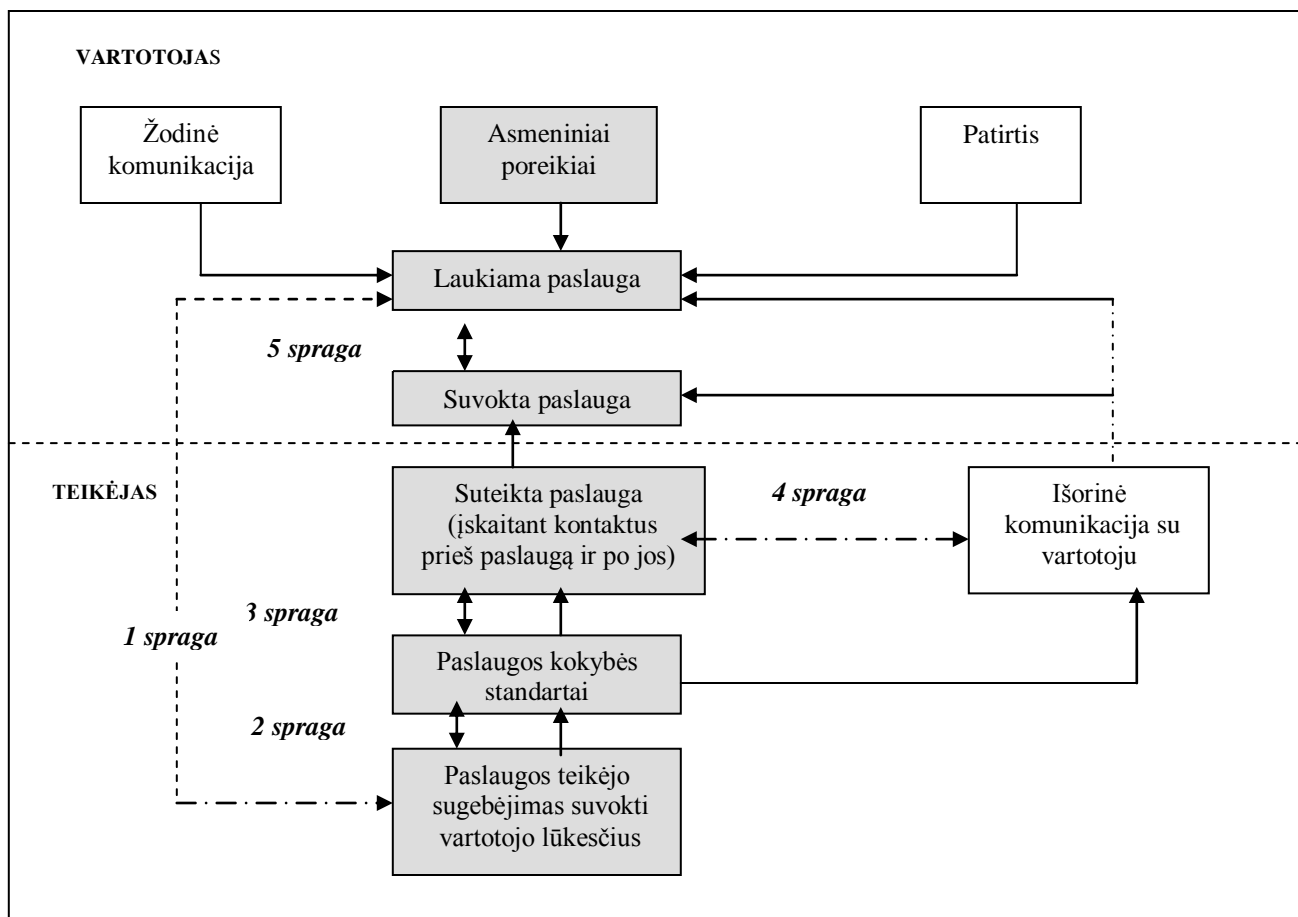


9 pav. Bendrai suvokta paslaugos kokybė
Šaltinis: Bagdonienė, Hopenienė, (2005)

Taip pat nagrinėjant vartotojo patirtą kokybę, reikia įvertinti ir įvaizdžio komponentą. Įvaizdis parodo, per kokią prizmę vartotojas vertina paslaugos patirtą kokybę, o tai galima būtų sieti su vartotojo išankstiniu nusistatymu, kurį jis turi prieš ateidamas į konkrečią paslaugų įmonę. Tokiu būdu patirtą kokybę galima būtų suvokti kaip palyginimą tarp kokybės, kurios vartotojas tikėjosi iš konkrečios paslaugų įmonės, ir kokybės, kurią faktiškai gavo (Bagdonienė, Hopenienė, 2005).

Parasuraman, Zeithaml ir Bery (1985) kokybės spragų modelis. Modelis atskleidžia, kad paslaugų kokybę formuoja du subjektai – vartotojas ir paslaugų teikėjas bei kaip įvairios spragos paslaugų teikimo procese gali paveikti vartotojo kokybės suvokimą.

Kokybės spragų modelio schema pateikiama 10 paveiksle. 10 paveiksle nubrėžta brūkšninė linija atskiria paslaugų įmonėje kuriamą kokybę nuo vartotojo suvokiamos kokybės. Pateiktos penkios spragos rodo priežastis, dėl kurių dažniausiai nukenčia įmonės kuriama paslaugų kokybė ir vartotojo suvokiama paslaugų kokybė (Mikalauskiene, Tijūnaitienė, Vekterytė, 2001).



10 pav. Paslaugų kokybės spragų modelis
Šaltinis: Bagdonienė, Hopenienė, (2005)

Pirmąją kokybės spragą lemia vartotojų lūkesčių ir teikėjo gebėjimų juos suvokti neatitikimus. Šis skirtumas atsiranda, kai paslaugų teikėjas deramai nesuvokia vartotojų lūkesčių, priimami netinkami sprendimai (Bagdonienė, Hopenienė, 2005). To priežastys: marketingo tyrimų trūkumus, kai marketingo tyrimais surenkama netiksli informacija, kontaktinis personalas netiksliai perteikia informaciją apie vartotojo lūkesčius, vadovybė neįsigilina į vartotojo problemas (Mikalauskiene, Tijūnaitienė, Vekterytė, 2001).

Antroji spraga – tai paslaugos teikėjo suvokiamų vartotojų lūkesčių ir jų modifikavimo į paslaugos kokybės standartus neatitiktis (Bagdonienė, Hopenienė, 2005). Mikalauskiene, Tijūnaitienė, Vekterytė (2001) teigimu ši spraga atsiranda dėl tikslios informacijos apie vartotojų

lūkesčius bei poreikius trūkumo. Dėl to nustatomi netinkami kokybės vertinimo kriterijai. Dažnai vadovai neturi aiškių paslaugų kokybę apibrėžiančių standartų arba orientuojasi į tikrovę neatspindinčius standartus. O kartais nors standartai ir yra visiškai realūs, vadovai nesugeba jų tinkamai įgyvendinti. Siekiant minimizuoti antąją spragą, svarbu numatyti aiškius įmonės tikslus ir nustatyti kuo tikslesnius kokybės vertinimo kriterijus.

Bagdonienė, Hopenienė (2005) teigia, kad trečioji spraga atsiranda, kai paslaugos teikimas nukrypsta nuo nustatytų standartų. Didžiausią įtaką vartotojo kokybės suvokimui turinkontaktinis personalas, todėl svarbi nekokybiškos paslaugos priežastis gali būti ir nesudarytos būtini darbo sąlygos arba nepakankama darbuotojų kompetencija. Tačiau dažniausiai ši spraga atsiranda dėl personalo ambicijų, konfliktų, kokybės reikalavimų nepaisymo.

Ketvirtoji spraga – paslaugos teikimo ir marketingo komunikacijų neatitiktis. Kadangi lūkesčiai veikia vartotojo kokybės suvokimą, tai organizacija negali žadėti daugiau nei pajėgi ištesėti. (Bagdonienė, Hopenienė, 2005).

Penktoji spraga – tai skirtumas tarp patirtos ir tikėtinos paslaugos. Arba kitaip tariant, tai yra likusių keturių spragų skirtumų rezultatas. Jeigu skirtumas teigiamas, vartotojas yra patenkintas arba yra patenkintas jo lūkestis, jeigu skirtumas yra neigiamas – vartotojas yra nepatenkintas arba nusivylęs. (Mikalauskiene, Tijūnaitienė, Vekterytė, 2001).

Bagdonienės, Hopenienės (2005) manymu Parasuraman, Zeithaml ir Bery kokybės spragų modelis padeda atskleisti ne tik vartotojų lūkesčius ir suvokimą, bet ir padeda analizuoti organizacijos struktūrą ir išsiaiškinti kliūtis, trukdančias suteikti vartotojams pageidaujamos kokybės paslaugą.

Paslaugų kokybės vertinimo modelis Servqual. Parasuraman, Zeithaml ir Bery parengę kokybės spragų modelį pateikė ir kokybės matavimo instrumentariją, kuris mokslinėje literatūroje vadinamas Servqual (angl. Service quality – paslaugų kokybė) modeliu. Modelis prasideda nuo prielaidos, kad paslaugų kokybę nustato skirtumas tarp vartotojų lūkesčių ir faktinės teikiamos paslaugos. Efektyvus vartotojų lūkesčių ir suvoktos paslaugų kokybės vertinimo būdas yra Servqual metodika. Metodika gali būti taikoma įvairiai paslaugų kokybei matuoti, nes tik nedaugelis paslaugų sferos organizacijų pasižymi išskirtinėmis savybėmis. (Tilvytienė, Svetikienė, 2010). . Parasuraman, Zeithaml ir Bery pasiūlytas kokybės matavimo būdas yra ganėtinai paprastas, bet efektyvus, kad atskleistų stipriąsias ir silpnąsias teikiamų paslaugų kokybės savybes pagal kokybės kriterijus (žr. 6 lentelę).

Pirminiai SERVQUAL kokybės kriterijai

Paslaugos savybė – kokybės vertinimo kriterijus	Kriterijaus esmė	Pavyzdžiai
Patikimumas	Paslaugos pateikimas be jokių atsisakymų; suderėtu laiku; pažadų ištesėjimas	Teisingas sąskaitų pateikimas; tikslūs įrašai
Reagavimas	Personalo norai ir pasirengimas aptarnauti vartotoją; paslaugos suteikimas laiku	Greitas dokumentų, patvirtinančių sandėrio sudarymą, išsiuntimas; skubus atsiliepimas telefonu
Kompetentingumas	Personalo žinios ir įgūdžiai	Kontaktinio personalo mokėjimai; paramos personalo žinios ir įgūdžiai; organizacijos apskritai gebėjimai
Prieinamumas	Kontaktų užmezgimą trukdančių kliūčių nebuvimas	Paslaugų teikėjui lengva prisiskambinti, atsiliepęs asmuo neprašo palaukti; neilgai laukiama, kol bus suteikta paslauga; patogi paslaugos teikimo erdvė
Paslaugumas	Mandagus ir pagarbus kontaktinio personalo elgesys	Pagarba vartotojo asmeniniams daiktams; tvarkinga ir švari personalo apranga
Komunikabilumas	Gebėjimas bendrauti su vartotoju tokia kalba, kurią jis moka, išklausymas, vartotojo norų supratimas	Paslaugos esmės išaiškinimas, supažindinimas su paslaugos kainomis; vartotojo įtikinimas, kad organizacija gali išspręsti jo problemas
Pasitikėjimas	Organizacijos atvirumas ir garbingumas, pasirengimas tenkinti vartotojo poreikius	Organizacijos vardas ir reputacija; kontaktinio personalo asmeninės savybės
Saugumas	Grėsmės vartotojui nebuvimas, rizikos ir abejonių sumažinimas	Asmeninis, finansinis saugumas; informacijos konfidencialumas
Vartotojo pažinimas (supratimas)	Pastangos suvokti vartotojo poreikius	Konkrečių vartotojo reikalavimų žinojimas; individualus požiūris į kiekvieną vartotoją; nuolatinis vartotojų pažinimas
Apčiuopiamumas	Visi elementai, patvirtinantys paslaugos realumą	Materialinės galimybės; kontaktinio personalo apranga; įrengimai ir įranga; materialus paslaugos simbolis (pavyzdžiui, plastikinė kortelė, čekis); kitų vartotojų buvimas

Šaltinis: Bagdonienė, Hopenienė, (2005)

Modelis leidžia įvertinti klientų lūkesčius apie tam tikros paslaugos teikimą bei paslaugos kokybę po jos suteikimo. Tokiu būdu taikant Servqual metodiką, klientai gali būti paprašyti išreikšti savo nuomonę apie tai, kaip apskritai turi būti atliekamos paslaugos (klientų lūkesčiai) ir ką jie patyrė, susidūrę su paslaugų teikėjais realioje situacijoje (kliento patirta kokybė). Pasirinkus šį modelį, galima nustatyti bei įvertinti paslaugos teikimo kokybės spragas, nurodančias skirtumus tarp vartotojo lūkesčių iki paslaugos teikimo ir realiai gautos paslaugos, kurios kokybę vartotojas vertina pagal suprastus lūkesčius, paslaugos kokybės standartus, paslaugos teikimą ir išorinius ryšius (Hopenienė, Ligeikienė, 2002).

Įvertinant pateiktus paslaugų kokybės apibudinimus, galima teigti, kad paslaugų kokybė – tai nuoseklus ir nuolatinis procesas, paremtas prigimtinėmis paslaugų savybėmis, paslaugų teikimo proceso dalyvių atsakomybe, patyrimu ir kompetencija. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybę

galima apibrėžti per priežiūros ir ugdymo paslaugų visumą, lemiančių vaiko sveikatą, jo priežiūrą ir intelektualinį, moralinį bei estetinį vaiko lavinimą.

Pagrindinis paslaugų kokybės vertintojas yra vartotojui. Tačiau ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugos kokybės svertai negali būti vien vartotojo rankose, nes šioms paslaugoms įvertinti reikalingos kompetencijos suvokti sudėtingus šių paslaugų niuansus. Todėl vertinant ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugas svarus yra teikėjo paslaugų kokybės vertinimas. Mokslinėje literatūroje pateikiamas dar ir vienas paslaugų kokybės vertinimo būdas – tai paslaugų kokybės standartų, normų atitikimas, valstybės lygiu numatytiems, reikalavimams .

Apibendrinant galima teigti, kad mokslinėje literatūroje pateikiama modelių gausa paslaugų kokybei vertinti. Kaip vienas iš paprastesnių ir lengviausiai suvokiamų modelių, tinkančių vertinti ikimokyklinio ugdymo paslaugas, pateikiamas Gröönros bendrai suvoktos kokybės modelis (1984), kuris nurodo, kad bendroji paslaugų kokybė turi dvi dimensijas: techninę ir funkcinę kokybę. Taip pat, ikimokyklinio ugdymo paslaugoms vertinti tinka Servqual paslaugų kokybės modelis (1988), nes tik nedaugelis paslaugų sferos organizacijų pasižymi tokiomis išskirtinėmis savybėmis, kurių šios metodikos parametrai negali atspindėti.

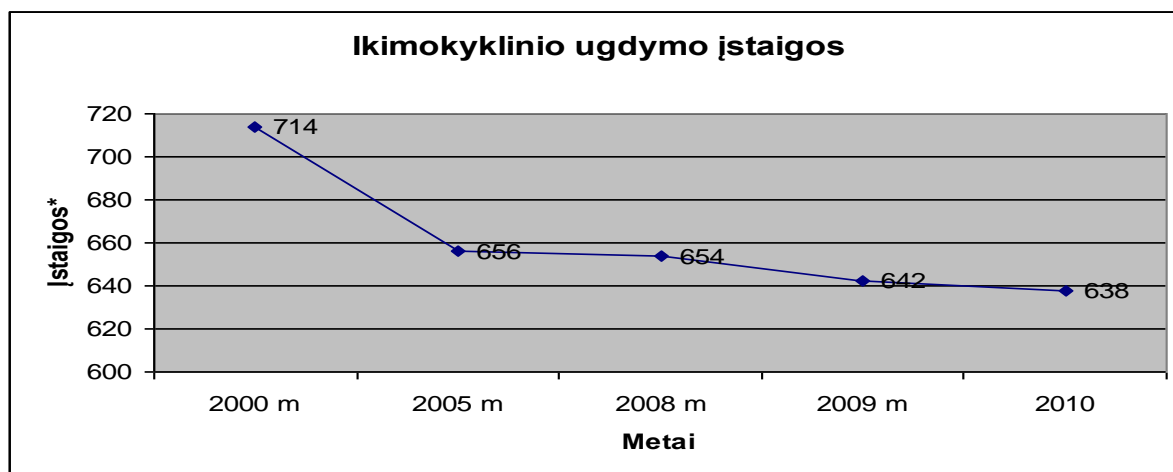
Taip pat apibendrinant išnagrinėtą mokslinę literatūrą galima teigti, kad vertinant paslaugų kokybę tikslingiausia yra taikyti kelis modelius, o ne vieną iš visumos. Kompleksinis vertinimas leidžia išsamiai nustatyti ar konceptualiai suformuota paslaugos kokybė tikrai pripažįstama vartotojų.

2.TAURAGĖS RAJONO IKIMOKYKLINIO UGDYMO ĮSTAIGŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

2.1. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų situacija Lietuvoje ir Tauragės rajone

Dabartinė ikimokyklinio ugdymo įstaigų rinkos situacija Lietuvoje paslaugos vartotojui nėra palanki. Susiklosčiusią padėtį galima apibūdinti taip: paklausa didelė, o pasiūla minimali. Šią situaciją detalizuoti pateikiami Lietuvos Respublikos statistikos departamento atitinkami duomenys.

Analizuojant statistikos duomenis visų pirma Lietuvoje pastebimas ikimokyklinio ugdymo įstaigų skaičiaus mažėjimas. Nors pastaruosiu metu ši tendencija nepasižymi dideliais tempais, tačiau kiekvienais metais tokių įstaigų lieka vis mažiau (žiūr. 11 pav.).



*Mokyklos-darželiai ir bendrojo lavinimo mokyklos, turinčios ikimokyklinio ugdymo grupes, į ikimokyklinio ugdymo įstaigų skaičių neįeina

11 pav. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų mažėjimas Lietuvoje 2000-2010 m

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės duomenimis

Iš pateikto 11 paveikslo matyti, kad Lietuvoje ikimokyklinio ugdymo įstaigų bendro skaičiaus kasmet mažėja. Ypač jis ryškus lyginant 2000-2004 metus, kuomet sumažėjo 58 ikimokyklinio ugdymo įstaigomis. Pagrindinės priežastys: gimstamumo mažėjimas, emigracija, darbo rinkos pokyčiai, finansinės savivaldybių galimybės. Tačiau, kad ir ne taip žymiai, ikimokyklinio ugdymo įstaigų skaičius mažėja kiekvienais metais.

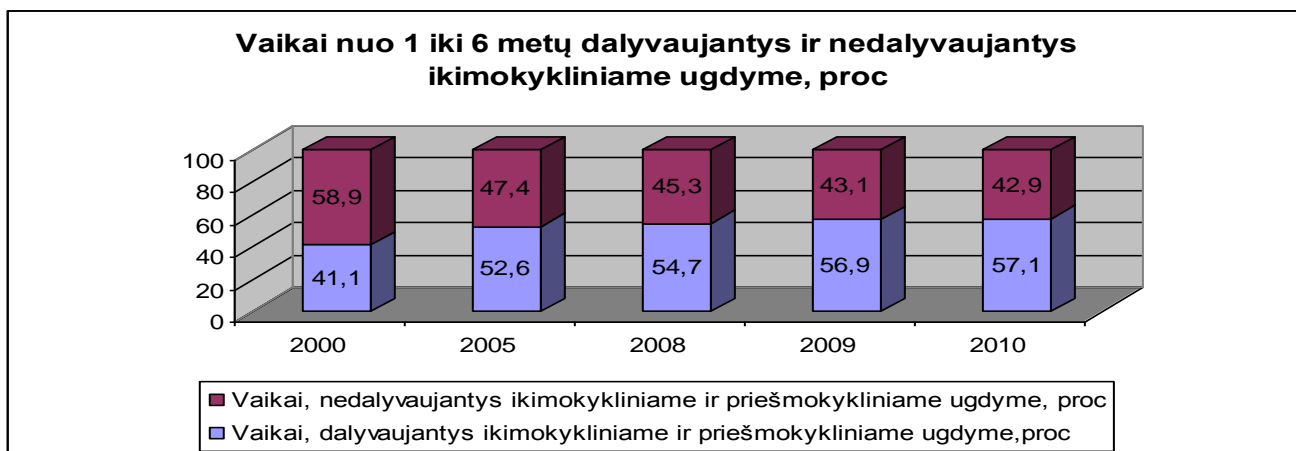
Remiantis 7 lentele, galima daryti išvadą, jog Lietuvoje, pastaruosiu metu didžiausią dalį tarp ikimokyklinio ugdymo įstaigų sudaro lopšeliai-darželiai. 2010 metais jie sudarė 82 proc. ikimokyklinio ugdymo įstaigų skaičiaus.

Ikimokyklinio ugdymo įstaigos Lietuvoje pagal tipus

Ikimokyklinio ugdymo įstaigos	2000 m	2005 m	2008 m	2009 m	2010 m
Lopšeliai darželiai	533	524	534	527	526
Darželiai	181	132	120	115	112

Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės duomenimis

Nors Lietuvoje ikimokyklinio ugdymo įstaigų skaičius mažėja, tačiau vaikų, lankančių ikimokyklines ugdymo įstaigas, dalis didėja. Lietuvoje, vaikų lankančių ikimokyklinio ugdymo įstaigas, skaičiaus palyginimas su nelankančiais parodytas 12 paveiksle.



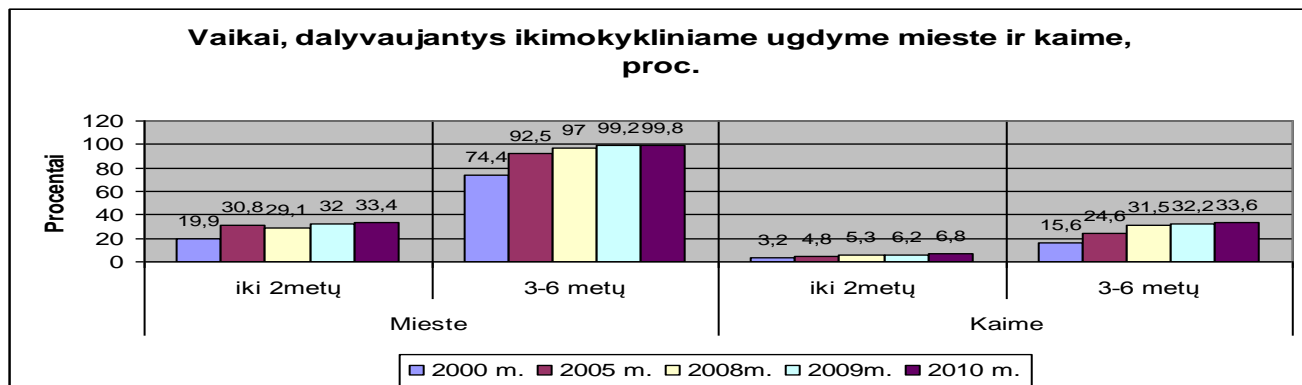
12 pav. Lietuvoje, vaikų, lankančių ikimokyklinio ugdymo įstaigas, skaičiaus palyginimas su nelankančiais
 Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės duomenimis

Iš 12 paveikslo galima daryti išvadą, kad Lietuvoje vaikų lankančių ikimokyklinio ugdymo įstaigas, daugėja. Jei Lietuvoje 2000m, nelankančių ikimokyklinio ugdymo įstaigas vaikų skaičius procentais buvo didesnis už lankančių, atitinkamai 58,9 proc. ir 41,1 proc. Tai palyginus 2005 m. vaikų skaičius, lankančių ikimokyklinio ugdymo įstaigas su nelankančiais, matyti, kad situacija pasikeitė. 2010 m. lankančių ikimokyklinio ugdymo įstaigas vaikų skaičius buvo mažesnis už lankančių, atitinkamai 47,4 proc. ir 52,6 proc.

13 paveiksle pateikti duomenys parodo, kad Lietuvoje, vaikų, dalyvaujančių ikimokykliniame ir priešmokykliniame ugdyme, dalį procentais. 2000m. pabaigoje ikimokyklines įstaigas lankė 41proc., 2005 m. – 53,proc., o 2009 m. – 57proc. 1-6 metų amžiaus vaikų.

Lietuvoje, ikimokyklinio ugdymo būklė mieste ir kaime skirtinga ir nepalanki kaime gyventiems vaikams. Santykinai mažai ikimokyklines ugdymo įstaigas lanko kaimo vietovėje gyvenantys vaikai. Mieste šias įstaigas lankančiųjų skaičius ir dalis nuo bendro atitinkamo amžiaus gyventojų skaičiaus žymiai didesnė nei kaime. Mieste 2005 m. ikimokyklines ir priešmokyklines įstaigas lankė net 92,5

proc. 3-6 metų vaikų, o kaime tik 24,6 proc.. Šiuos skirtumus lemia tam tikroje teritorijoje esančių įsaitigų skaičius ir įvairūs socialiniai reiškiniai: nedarbas, skurdas, socialinė atskirtis ir pan. Lietuvoje, vaikų iki 2 metų lankomumas mieste ir kaime didėja, ir nuo 2000 m. iki 2009 m. išaugo 12,1 proc. o to paties amžiaus vaikų dalis kaimo vietovėse esančiose ugdymo įstaigose padidėjo tik 3 proc.



13 pav. Vaikai, Lietuvoje, dalyvaujantys ikimokykliniame ir priešmokykliniame ugdyme, procentais
Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės duomenimis

Statistikos departamento duomenimis, 2009 m valstybinių ikimokyklinio ugdymo įstaigų Lietuvoje buvo 642, iš jų, vykdant valstybinę visuomenės sveikatos saugos kontrolę ir remiantis Valstybinės sveikatos priežiūros tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos metiniame 2009 m leidinyje (2010) pateiktais duomenimis daugeliu atveju buvo nustatyti pažeidimai, surašyti 335 protokolai, skirtos 293 nuobaudos (žiūr. 8 lentelę)

8 lentelė

Lietuvoje, 2009 m. Valstybinės sveikatos priežiūros tarnybos ikimokyklinio ugdymo įstaigose nustatyti pažeidimai

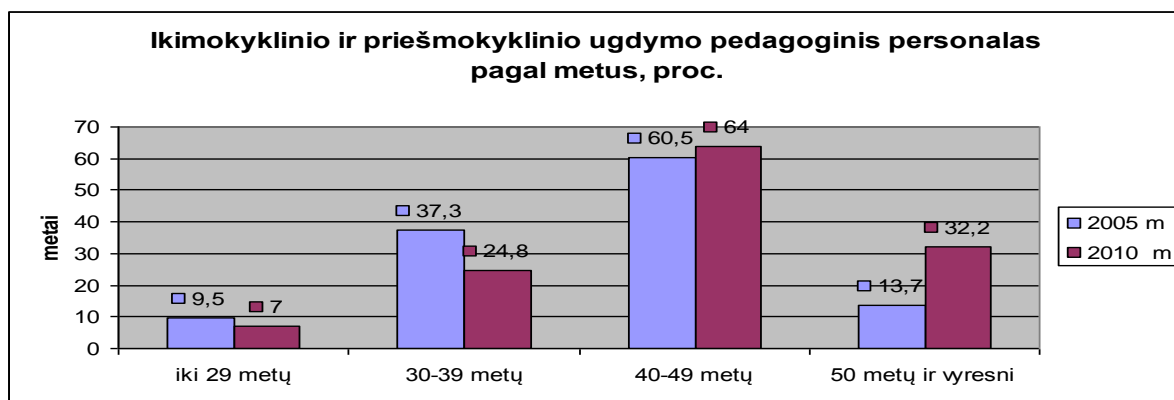
Teisės aktų pažeidimai	Ikimokyklinio ugdymo įstaigos	
	Patikrinimų, kurių metu nustatyta pažeidimų, skaičius	Taikytos poveikio priemonės (proc.)
1. Darbuotojai neišklausė higienos įgūdžių ir pirmosios medicinos pagalbos teikimo mokymo kursų	11	54,5
2. Darbuotojai nepasitikrino sveikatos	9	77,8
3. Naudojamos cheminės medžiagos neatitiko teisės aktų reikalavimų	4	75,0
4. Netinkama įranga, nepateikti naudojamų įrangos techniniai dokumentai	1	-
5. Veikla vykdyta neturint leidimo higienos paso	199	12,1
6. Patalpų įrengimas neatitiko teisės aktų reikalavimų	123	26,0
7. Patalpos, vartotojai neaprūpinami būtinu inventoriu	21	9,5
8. Netinkama patalpų ir įrangos priežiūra	50	44,0

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis Sveikatos apsaugos ministerijos metiniu leidiniu 2009 (2010)

Kadangi Lietuvoje, daugelis ikimokyklinio ugdymo įstaigų pastatytos prieš 30–40 metų, beveik visų jų pastatus ir vidaus patalpas reikėtų atnaujinti, tačiau dėl sunkios šalies ir savivaldybių finansinės

padėties tai padaryti gali ne kiekviena savivaldybė. Ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo plėtros 2011-2013 m programoje (2011) teigiama, kad per 2007–2010 metus iš Ūkio ministerijos ES priemonės „Viešųjų pastatų renovacija regioniniu lygiu“ buvo renovuoti 54 lopšelių-darželių pastatai. Vykdam Švietimo ir mokslo ministerijos MTP + programos ES priemonę „Investicijos į ikimokyklinio ugdymo įstaigas“, iki 2012 metų bus renovuota vidaus ugdomoji aplinka 114-oje ikimokyklinio ugdymo įstaigų.

Lietuvoje ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo pedagoginis personalas, palyginti su kitų švietimo lygmenų personalu, sensta sparčiausiai ir atitinkamai mažėja jaunų pedagogų dalis (žiūr. 14 pav.)



14 pav. Lietuvoje, ikimokyklinio ugdymo įstaigų pedagoginio personalo senėjimas ir jaunų pedagogų mažėjimas
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės duomenimis

Šios profesijos patrauklumas ir prestižas priklauso nuo darbo sąlygų, krūvio, psichologinio komforto ir gaunamo atlyginimo. 9 lentelėje pateikiami Lietuvoje, 2010m auklėtojų ir mokytojų atlyginimo vidurkių palyginimas.

9 lentelė

Auklėtojų ir mokytojų atlyginimo vidurkių palyginimas, Lietuvoje

Kategorija	2010 m atlyginimo vidurkis neatskaičius mokesčių, litais	
	Auklėtojos atlyginimas, Lt (33 kontaktinės ir 3 val. skiriamos metodinei veiklai)	Mokytojos atlyginimas, Lt (18 pedagoginio darbo valandų)
Nesuteikta kvalifikacinė kategorija, aukštasis išsilavinimas, iki 3 m. pedagoginio darbo stažas	1556	1348
Eksperto su 15 metų pedagoginio darbo stažu	1915	1903

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės duomenimis

Tad akivaizdu, kad Lietuvoje ikimokyklinio ugdymo auklėtojų atlyginimai mažesni už bendrojo lavinimo mokyklų mokytojų ir valstybės sektoriuje dirbančių darbuotojų atlyginimų vidurkį, kuris, neatskaičiavus mokesčių, 2010 m. buvo 2168 litai (už 40 val. per savaitę).

Remiantis Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės duomenimis Tauragės rajone yra 3 ikimokyklinio ugdymo įstaigos: lopšelis darželis „Ažuoliukas“, lopšelis darželis „Žvaigždutė“, lopšelis darželis „Kodėlčius“ (žiūr. 10 lentelę)

10 lentelė

Ikimokyklinio ugdymo įstaigų, auklėtinių ir vietų skaičius Tauragės rajone

	2000 m.	2005 m.	2008 m.	2009 m.	2010 m.
Ikimokyklinio ugdymo įstaigų skaičius	5	2	2	2	3
Ikimokyklinio ugdymo įstaigų auklėtinių skaičius	907	849	863	879	882
100 –ui vaikų, tenka vietų	100	94	97	106	106
Vietų skaičius ikimokyklinio ugdymo įstaigose	901	795	836	926	934

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus remiantis Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės duomenimis

Kaip matyti iš 10 lentelės pateiktų duomenų Tauragės rajone per 10 metų sumažėjo 2-jomis ikimokyklinio ugdymo įstaigomis, tačiau vietų skaičius šiose įstaigose padidėjo 33 vietomis. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų auklėtinių skaičius nuo 2005 m kasmet didėja ir beveik siekia skaičių kuomet Tauragės rajone buvo 5 ikimokyklinio ugdymo įstaigos. Todėl galima daryti išvadą, kad Tauragės rajone ikimokyklinio ugdymo įstaigose komplektuojamos didelės grupės vaikų.

11 lentelėje pateikti 2010 m Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų darbuotojų duomenys pagal pareigybes.

11 lentelė

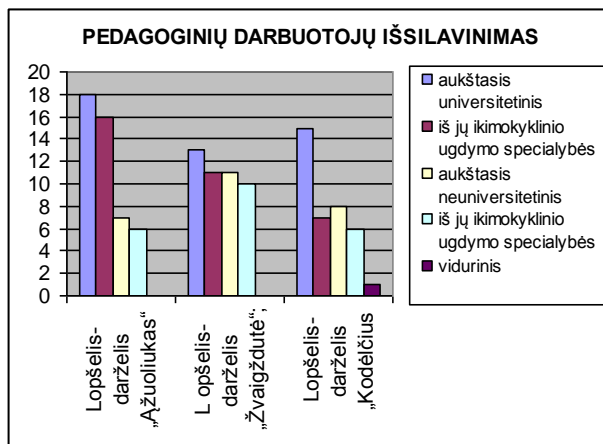
Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų darbuotojai pagal pareigybes 2010 m

	Lopšelis darželis „Ažuoliukas“	Lopšelis darželis „Žvaigždutė“	Lopšelis darželis „Kodėlčius“
Direktorius	1	1	1
Direktoriaus pavaduotojas ugdymui	1	1	1
Auklėtojas	17	16	18
Priešmokyklinio ugdymo pedagogas	4	3	2
Meninio ugdymo pedagogas	1	1	1
Logopedas	1	1	1

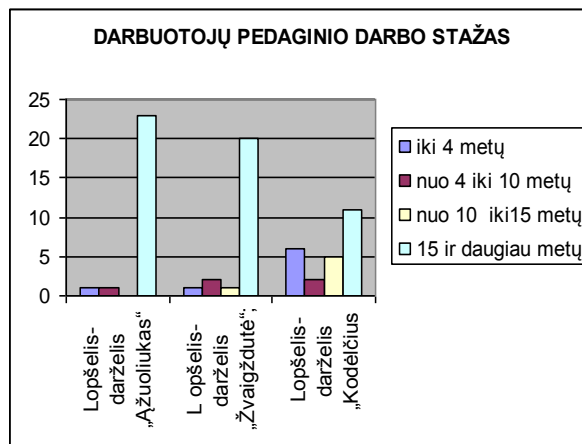
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus remiantis Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo švietimo įstaigose ataskaita(2010)

Iš pateiktos 11 lentelės matyti, kad Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigose trūksta specializuotų pedagogų. Yra tik meninio ugdymo ir logopedo darbuotojų (kiekvienoje ikimokyklinio ugdymo įstaigoje po 1 darbuotoją). Visiškai nėra psichologo, socialinio , specialaus pedagogų pareigybių.

15 ir 16 paveiksluose pateikti Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo darbuotojų išsilavinimas ir pedagoginio darbo stažas. Iš pateiktų duomenų galima teigti, kad didelė dalis Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo darbuotojų turi aukštąjį išsilavinimą ir 15 ir daugiau metų darbuotojų stažą.



15 pav. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų pedagoginių darbuotojų išsilavinimas, 2010



16 pav. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų darbuotojų pedagoginio darbo stažas, 2010

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus remiantis Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo švietimo įstaigos ataskaita (2010)

Apibendrinant galima teigti, kad:

- statistikos departamento duomenimis Lietuvoje kasmet mažėja ikimokyklinio ugdymo įstaigų skaičius (per pastaruosius 3 metus sumažėjo 16 įstaigų), tačiau didėja vaikų lankančių šias įstaigas skaičius (per pastaruosius 3 metus padidėjo 2,4proc.);
- Lietuvoje, 2009 m. Valstybinės sveikatos priežiūros tarnyba atlikusi patikrinimą ikimokyklinio ugdymo įstaigose daugeliu atveju naustatė pažeidimus (surašyti 335 protokolai, skirtos 293 nuobaudos)
- Lietuvoje ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo pedagoginis personalas, palyginti su kitų švietimo lygmenų personalu, sensta sparčiausiai ir atitinkamai mažėja jaunų pedagogų dalis.
- Statistikos departamento duomenimis, Tauragės rajone yra 3 ikimokyklinio ugdymo įstaigos, kuriose yra komplektuojamos didelės vaikų grupės, nėra psichologo, socialinio, specialaus pedagogų pareigybių.

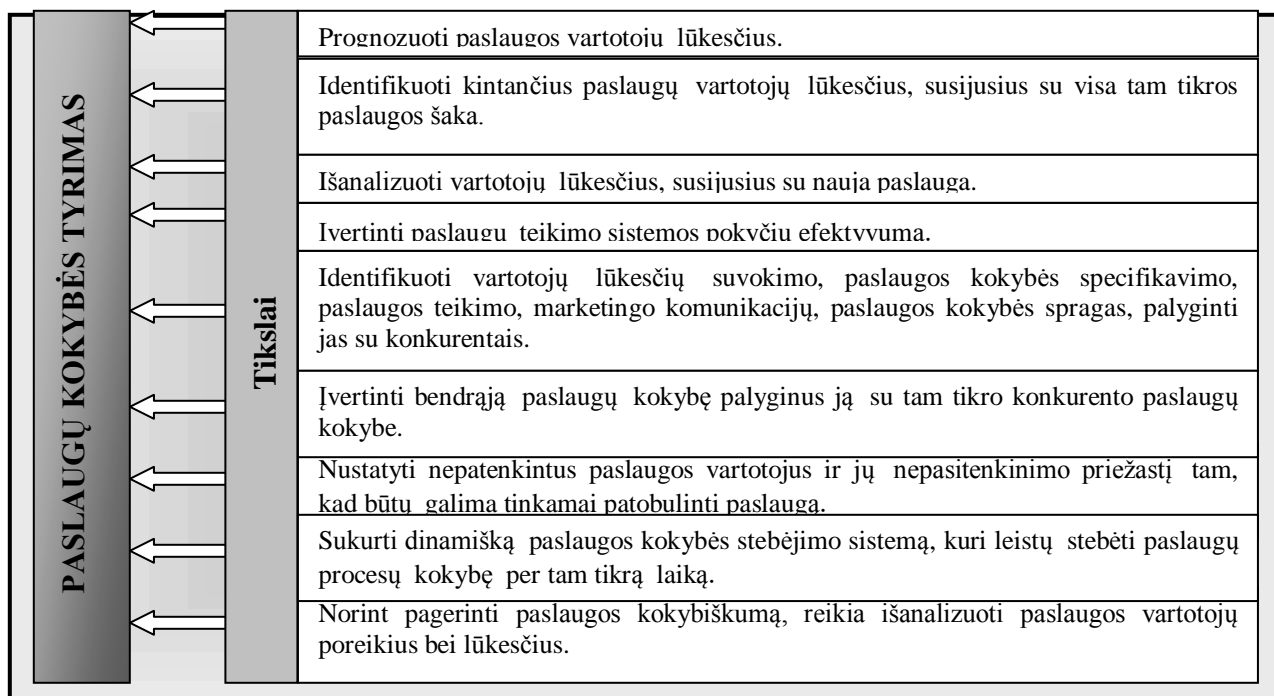
2.2 Tyrimo organizavimas ir metodika

Tyrimo tikslas: įvertinti Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybę, naudojant pasirinktą modelį.

Tyrimo uždaviniai:

1. Charakterizuoti Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų vartotojus;
2. Atskleisti paslaugų kokybės vertinimo ypatumus pagal pasirinktą metodiką;
3. Nustatyti ar ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovai savo veikloje vadovaujasi paslaugų kokybės valdymo elementais ir priemonėmis.
4. Nustatyti lūkesčių ir patirtos kokybės nuokrypį, apskaičiuojant paslaugos kokybės indeksą SQI, tai yra lūkesčių ir patirtos kokybės balų sumų santykį.

Tyrimo metodai. Visos mokslo sritys, o tuo labiau kryptys, turi savus tyrimo metodus. Pasirenkant tyrimo metodus tirti paslaugų kokybę svarbu žinoti, jog jų taikymas susijęs su specifiniais ypatumais. Visų pirma, pirmiausiai būtina nusakyti, kas yra paslaugų kokybės tyrimas. Ruževičius ir Sirvidaitė (2002) paslaugos kokybės tyrimą nusako kaip integruotą tyrimo metodų ir priemonių bei gautų duomenų sistemą, reikalingą įgyvendinti tyrimų tikslus ir bendrąją paslaugos kokybės matavimo strategiją. Zeithaml ir Bitner (2003) išskiria dažniausiai nustatomus 9 tikslus paslaugų kokybės tyrimui atlikti (žiūr. 17 pav.)



17 pav. Tikslai, paslaugų kokybės tyrimui atlikti
Šaltinis: sudaryta autoriaus, remiantis Zeithaml, Bitner, 2003.

Tiriant paslaugų kokybę ypač svarbu sukurti vartotojo lūkesčių suvokimo stebėjimo sistemą. Tai yra tokia sistema, kuomet matomas skirtumas tarp paslaugos vartotojo lūkesčių ir to, kaip paslaugos teikėjas šiuos lūkesčius suvokia (Zeithaml ir Bitner, 2003). Autoriai Zeithaml ir Bitner (2003), pastebėjo, jog paslaugų kokybės tyrimuose paprastai naudojama apklausa, t.y. anketavimo, interviu, stebėjimo metodai (žiūr. 12 lentelę).

12 lentelė

Paslaugų kokybės tyrimų metodai

Anketa	Interviu	Stebėjimas
Reikalavimai	Tipai	
1. Dėl klausimų turinio (ar reikalingas klausimas tyrimui, kokią informaciją jis duos, ar ta informacija reikalinga, ar reikalingi keli klausimai, kiek klausimų reikia gauti informacijai, ar klausimas susijęs su respondento patirtimi).	1. Struktūrizuotas – klausimai yra numatomi iš anksto ir per interviu nėra keičiami;	Tai – planinga tyrimo technika, kurios tikslas yra iš anksto numatytas. Privalumai: tyrėjas pats mato vykstantį procesą bei stebėjimo metu galima laisvai keisti tyrimo objektą.
2. Dėl klausimų formulavimo (ar klausimas bus neteisingai suprastas).	2. Nestruktūrizuotas – interviu be detalaus plano. Antrą klausimą sukuria atsakymas į pirmąjį, respondentas kalba apie ką nori.	Trūkumai: stebėtojas iškreipia, neretai sugadina natūralų procesą ir uždaroje sistemoje neįmanomas, pvz. - šeimų stebėjimas
3. Dėl klausimų vietos klausimyne (koku kriterijumi vertinama seka, ar aukščiau esantys klausimai neturės įtakos kitiems, jų atsakymams, ar gera klausimų seka psichologiniu požiūriu).		

Šaltinis: Zeithaml ir Bitner, 2003

Interviu metodui būdingas tyrėjo inicijuotas pokalbis, kurio tikslas gauti būtiną tyrimo uždaviniams informaciją. Interviu pateikiamas tik žodžiu, tai esminis skirtumas nuo anketos

Paslaugų kokybės tyrimų bruožas yra išskirtinis, kadangi tyrimo specifika orientuota į vartotojų suvokimą, lūkesčių nustatymą. Mokslininkų V. Zeithaml ir M. Bitner (2003) teigimu, norint pasiekti didesnę tyrimo efektyvumą, reikia atsižvelgti į organizacijos teikiamų paslaugų specifiškumą. Nėra nustatyta reikalavimų, kurie būtų privalomi norint ištirti paslaugų kokybę, tačiau galima taikyti rekomendacinio pobūdžio reikalavimus. Analizuojant mokslinę literatūrą, pastebima, jog atsižvelgiant į paslaugų kokybės metodų konstravimą, labiausiai būdingas apklausos metodas.

Kalbant apie paslaugos kokybės tyrimo metodo formavimą, pirmiausia analizuojama vartotojų paslaugos kokybės ir lūkesčių suvokimas. Vartotojų lūkesčiai gali būti lyginimo matas: vartotojo patyrimas lyginamas su jo turėtais lūkesčiais ir taip formuojama suvokta paslaugos kokybė, todėl tyrimas, kuris analizuoja vien vartotojų patyrimą, iš esmės gali būti netinkamas.

Mokslinėje literatūroje išskiriami kiekybiniai ir kokybiniai tyrimai. Kardelio (2005) teigimu kokybiniai tyrimai – tai sistemingas situacijos, įvykio, atvejo individo ar grupės tyrimas natūralioje aplinkoje, siekiant suprasti tiriamus reiškinius. Kiekybinis tyrimas – tai struktūrizuotas, besiremiantis iš

mokslinės problemos kylančia hipoteze tyrimas, taikant matematinius analizės metodus tyrimo duomenims (Tidikis, 2003)

Pasak Žukauskienės (2008) dauguma mokslininkų pasisako už kokybinių ir kiekybinių tyrimų derinimą, nes visi tyrimai laikosi bendrų principų: loginio paaiškinimo ir objektyvumo.

Derinant kokybinius ir kiekybinius tyrimus būtina atsižvelgti į:

- metodų integracijos tikslą: kokybiniais metodais siekiama pažvelgti į problemos gylį, o kiekybiniais – plotį;
- metodų integracijos būdai: tyrimai vienas kitą turėtų papildyti, neprieštarauti technine prasme;
- numatyti būsimų apibendrinimų pagrindus: kuo remiantis bus daromos tyrimo išvados, nes kokybiniai ir kiekybiniai duomenys reikalauja skirtingos analizės ir apibendrinimo (Žukauskienė, 2008).

Norint išanalizuoti ir įvertinti Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybę pasirinktas kokybis ir kiekybinis tyrimas.

Kokybinis tyrimas pasirinktas dėl šių priežasčių:

- kokybinių tyrimų metodai yra lankstūs, orientuoti į interpretaciją, į procesą, į situacijos ir elgesio ryšį. Kokybinis tyrimas gali būti susijęs su individo ar grupės elgsena tam tikroje aplinkoje. Tokiais tyrimais stengiamasi atskleisti kas atsitiko tam tikroje socialinėje aplinkoje, kaip palaikomi socialiniai ryšiai ir ką tie įvykiai ir ryšiai reiškia dalyviams (Kardelis, 2005).
- kokybiniais tyrimams netaikomi griežti imties tūrio reikalavimai. Jų reprezentatyvumą lemia ne atsitiktiniai tiriamųjų parinkimo būdai, o lankstūs vienokie ar kitokie teoriniai kriterijai. Todėl galima manyti, kad svarbiausiais kokybinių tyrimų elementais - tyrimo duomenų apibendrinimas, kuris yra gana sudėtingas (Kardelis, 2005).

Kokybiniais tyrimams apibūdinti dažnai vartojama sąvoka *atvejo tyrimas*, kuri akcentuoja, kad tyrimas remiasi atskirų atvejų studijomis. Atvejo tyrimo ypatumas tas, kad tyrimą sudaro vienas atskiras objektas (asmuo, institucija, įvykis). Tai reiškia, kad atvejo tyrimas yra masinės apklausos priešingybė. Galimas variantas yra keli tokio pat pobūdžio objektai, kurie parenkami priklausomai nuo tyrimo paskirties (Bitinas, ir kt. 2008).

Šiam tyrimui panaudoti šie tyrimo metodai: interviu, anketinė apklausa, stebėjimas, dokumentų turinio analizė tam, kad būtų gauta kuo objektyvesnė ir tikslesnė informacija.

Kokybinio tyrimo metodas - interviu. Interviu skiriamas suvokti informantų patirtį, sužinoti nuomones tiriamu klausimu (Bitino ir kt., 2008)

Šiam tyrimui naudotas pusiau struktūrizuotas interviu (žiūr. 2 priedą), t.y. iš anksto numatomi būtini ir galimi klausimai. Tyrėjas siekia, kad tiriamasis dalintųsi savo patirtimi, o pats klausosi ir klausinėja. Vyksta dialogas, kuriuo tyrėjas siekia išgauti detalią informaciją jį dominančiu klausimu. (Kardelis, 2005).

Šio tyrimo atveju, interviu, buvo vienas iš būdų, padedantis įvertinti ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybę, jos ypatumus, specifiškumą, tobulinimo galimybes. Tyrimo metu buvo apklausiami Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų direktoriai, jų pavaduotojai, kurie geriausiai pagal savo kompetenciją žino ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybės esamą situaciją, jų vadovaujamosiose įstaigose ir Lietuvoje, žino iškylančias problemas ir jų sprendimo būdus. Intervantais pasirinkti vadovai bei jų pavaduotojai, kurie yra gerai susipažinę su ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybės situacija, dalyvauja įgyvendinant ir tobulinant jų kokybę, priimant įvairius sprendimus, dokumentus, svarstant strateginius klausimus.

Kokybinio tyrimo metodas – stebėjimas - eksperimentinis vertinimas. Tai planinga tyrimo technika, kurios tikslas - iš anksto numatytas. Tyrėjas tik stebi ir registruoja faktus, rašo protokolus. (šiuo atveju pildyti kokybės patikros lapai). Tyrimams naudotas išorinis stebėjimas, kuris vyksta slapta, tiriamiesiems nieko apie tai nežinant. Šio metodo privalumas - šgaunami realūs duomenys apie aplinką ir situaciją, nereikia rūpintis ypatinga technika, o trūkumas, kad negalima kontroliuoti situacijos, ir ne viską galima pastebėti. Prieš atliekant stebėjimą – ekspertinį vertinimą buvo pasirengtas kokybės patikros lapas (žiūr. 3 priedą), gautas žodinis sutikimas atlikti stebėjimą – ekspertinį vertinimą.

Kiekybinio tyrimo metodas – apklausa, anketos pagalba. Kiekybinis tyrimas naudingas tuo, kad sudaroma imtis, žmonės atsako į klausimus ir nustatomas jų atsakymų dažnis bei kitos statistinės atsakymų charakteristikos. Jeigu imtis statistiškai patikima, iš jos gauti rezultatai taikomi visai populiacijai. Buvo taikoma apklausa su forma – anketavimu. Taikant šį metodą, per trumpą laiką ir su nedidelėmis lėšų sąnaudomis galima apklausti daug respondentų. Apklausos metodas lengvai formalizuojamas – tai palengvina surinktų duomenų analizę (Kardelis, 2005).

Naudojant anketas, skirtingai nei kokybiniuose tyrimuose, iškyla gautos informacijos patikimumo problema. Anketa gali būti pildoma dalyvaujant tiriančiajam arba gali būti išplatinama per kitus asmenis, internetą. Šio tyrimo metu anketos buvo pildomos, dalyvaujant tiriančiajam ir platinamos per kitus asmenis.

Sėkmingam tiriamų rezultatų gavimui, ypač svarbią reikšmę turi tinkamas anketų parengimas, klausimų pateikimas. Visi anketoje pateikti klausimai gali būti skirstomi į uždarus ir atvirus. Uždarais vadinami tokie klausimai, į kuriuos atsakymai būna išdėstyti anketoje. Atvirais klausimais vadinami tie, į kuriuos atsakymus formuluoja patys atsakantieji. Šio tyrimo anketose buvo pateikiami vienos

rūšies klausimai – uždari (žiūr. 4, 5 priedą). Anketinė apklausa, kurių rezultatų duomenimis pasinaudota šiame tyrime, buvo vykdoma tiesiogiai, dalinant anketas Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų patalpose, neužduodant papildomų klausimų.

Tiriamųjų imtis buvo sudaryta netikimybinio atsitiktiniu būdu, gavus Tauragės rajono švietimo skyriaus vedėjo ir Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovų leidimą bei respondentams savanoriškai sutikus dalyvauti (sutikimas buvo gautas žodžiu). Laikantis tiriamųjų informavimo ir savanoriškumo principo, tiriamiesiems buvo paašškintas tyrimo tikslas. Prieš užpildant anketas respondantai buvo supažindinami su atliekamo tyrimo tikslu, taip pat paašškinama, kaip teisingai užpildyti anketą.

Tyrimo bazė. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigos – lopšelių – darželių vartotojai (vaikų tėvai), pedagogai ir vadovai bei jų pavaduotojai. Tauragės rajone 2011 m. sausio mėn. 1 d. buvo 3 ikimokyklinio ugdymo įstaigos pagal Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės duomenis.

Tyrimo populiacija. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų klientai (populiacijos vienetas - paslauga pasinaudojęs vartotojas (vaikų tėvai), pedagogai (populiacijos vienetas - nuolatiniai darbuotojai (auklėtojos)) ir įstaigų vadovai, pavaduotojai. Taigi, naudojamos 3 tipų populiacijos iš kiekvienos įstaigos. Kadangi išskirtos 3 tipų populiacijos, tai sudarytos ir 3 imtys. Visų trijų populiacijų iširti pilnai yra neįmanoma. Buvo stengiamasi pilnai iširti vadovų ir jų pavaduotojų populiaciją bei pedagogų populiaciją.

Atrankos tipas. *Tikslinė atranka*, kurios kriterijus – 3 trijų konkrečių ikimokyklinio ugdymo įstaigų pedagogai, jų vadovai, pavaduotojai bei netikimybinė atsitiktinė atranka, kurios kriterijus ikimokyklinio ugdymo įstaigų vartotojai – vaikų tėvai.

Tyrimo imtis.

Tiriamųjų imtis *kiekybiniame tyrime* siejama su tiriamos populiacijos savybėmis. Taip pat siekiama ir rezultatų reprezentatyvumo. 1 tyrimo imčiai dydžiai buvo apskaičiuoti pagal *Paniotto* formulę:

$$n = \frac{1}{\Delta^2 + \frac{1}{N}}$$

čia n – reikiamų respondentų skaičius; Δ - leidžiamos imties paklaidos dydis ($\Delta = 0,05$);

N – tiriamos visumos skaičius.

Pirma tyrimo imtis. Tai Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų vartotojai – vaikų tėvai. Pagal Tauragės rajono savivaldybės ikimokyklinio ugdymo įstaigų metinės ataskaitos duomenis 2010 m. ikimokyklinio ugdymo įstaigas laikė 882 vaikai.

$$n = \frac{1}{(0,05)^2 + \frac{1}{882}} = \frac{1}{0,0025 + 0,0011} = \frac{1}{0,0036} = 278$$

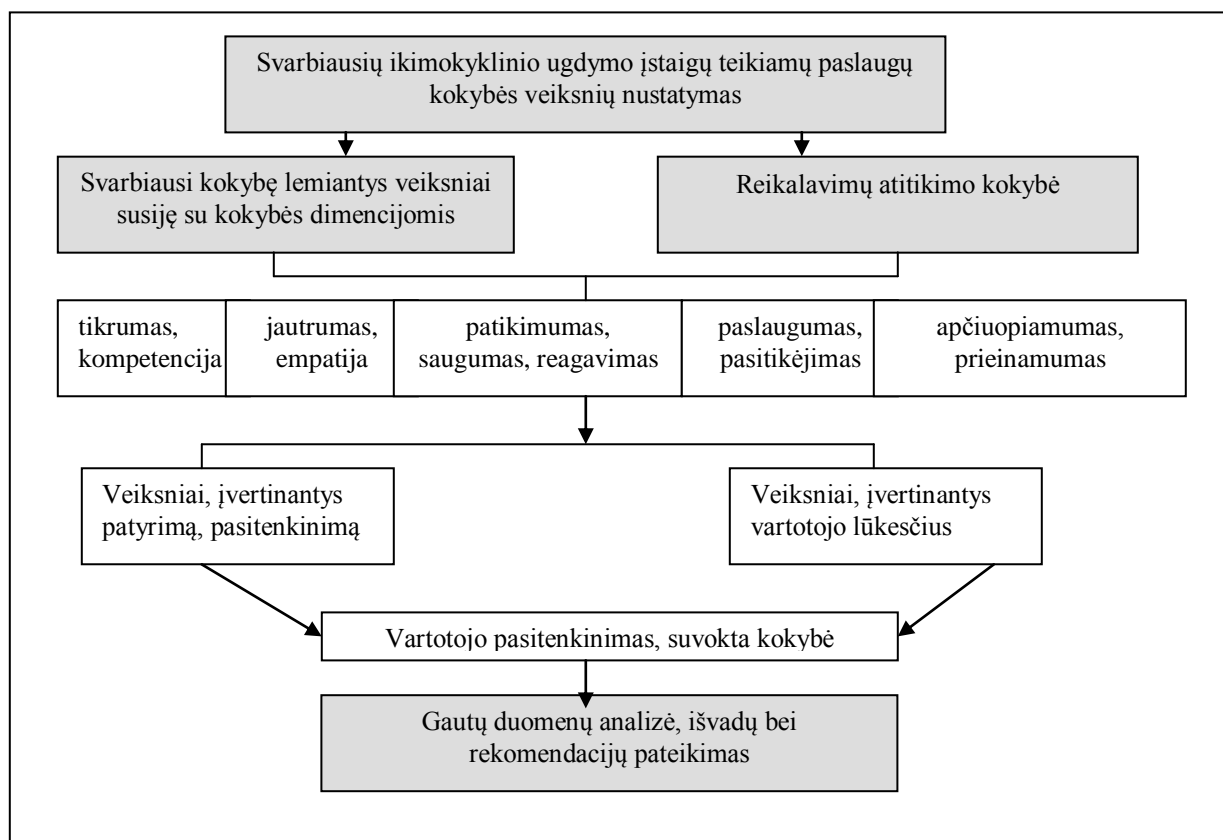
Taigi imties dydis yra 278. Iš visų išdalintų anketų, sugrįžo 242, iš jų 23 sugadintos. Tyrimui tinkančios 219 anketų.

Antra tyrimo imtis. Tai Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų pedagogai – auklėtojos. Pagal Tauragės rajono savivaldybės ikimokyklinio ugdymo įstaigų metinės ataskaitos duomenis 2010 m. ikimokyklinio ugdymo įstaigose dirbo 63 pedagogai. Iš visų išdalintų anketų, sugrįžo 52.

Trečia tyrimo imtis. Tai Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovai ir jų pavaduotojai. Kaip buvo minėta, ši imtis ištirta pilnai.

Tyrimo laikotarpis. Nuo 2011-03-01 iki 2011 -03-31

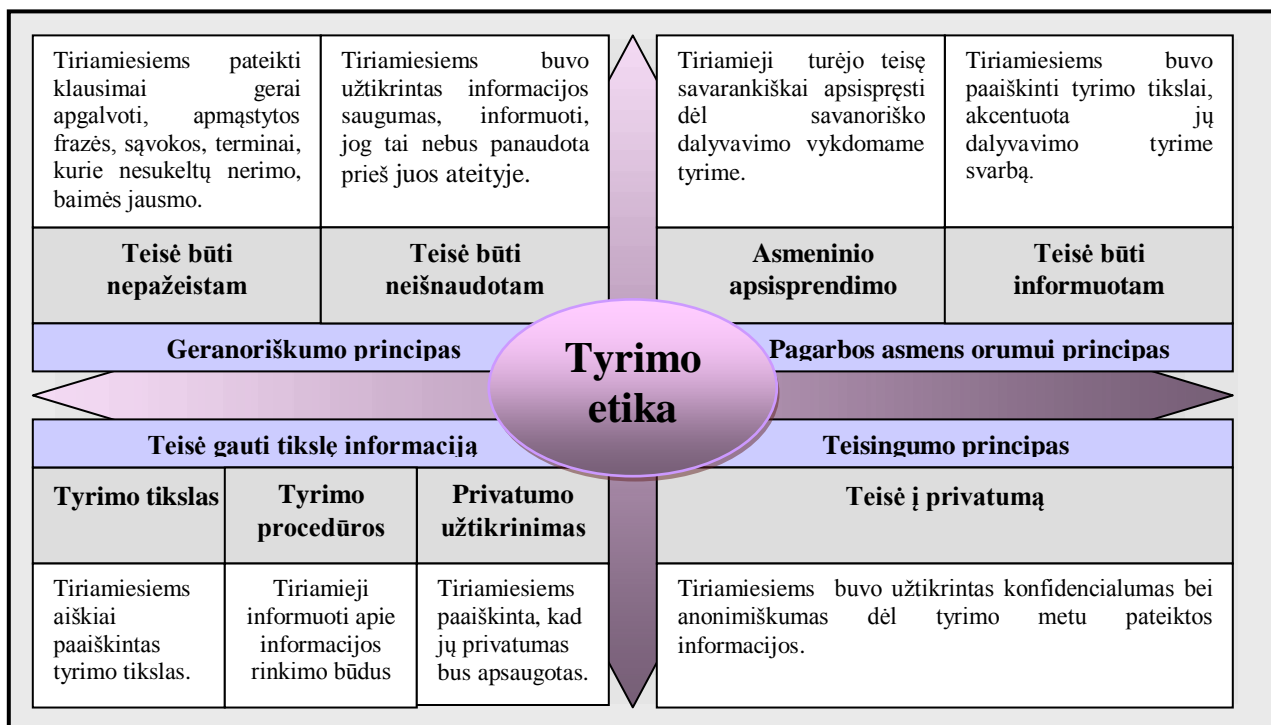
18 paveiksle pateikta tyrimo loginė seka.



18 pav. Tyrimo loginė seka

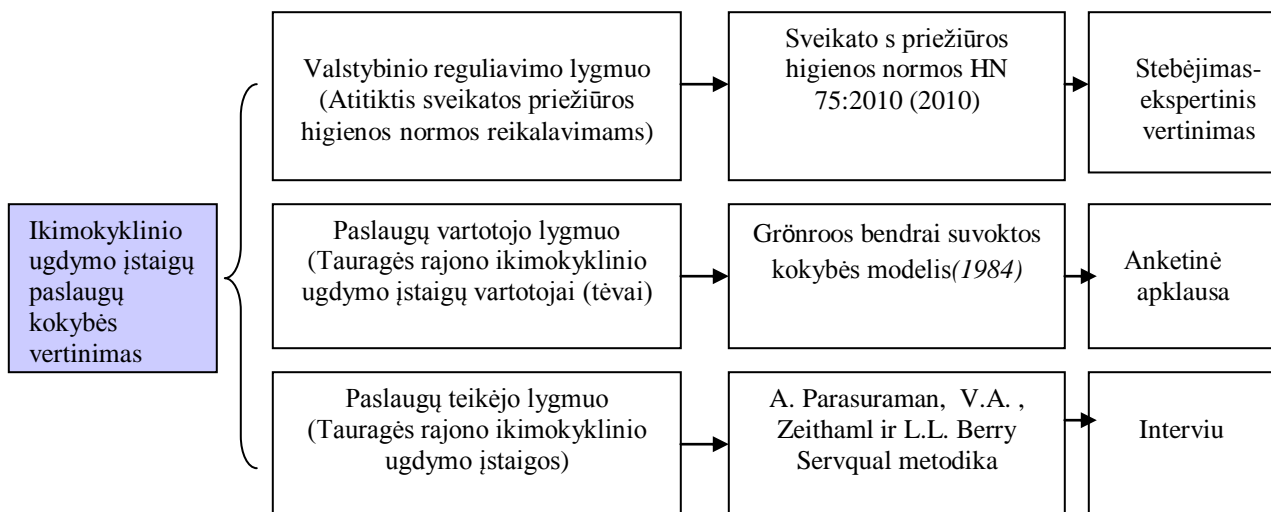
Šaltinis: adaptuota darbo autoriaus, remiantis Hopenienės, Ligeikienės (2002)

Tyrimo etika. Atliekant interviu su pasirinktais intervantai, atsižvelgta į etikos principus (Žydžiūnaitė, 2004) (žiūr.19 pav.).



19 pav. Tyrimo etika
Šaltinis sudaryta darbo autoriaus, remiantis Žydžiūnaitė (2004)

Paslaugų kokybės vertinimas. Apibendrinant išnagrinėtą mokslinę literatūrą, galima teigti, kad kokybę galima vertinti lygmenimis: vartotojo lygmuo (paslaugų vartotojas reiškia pretenzijas dėl paslaugų kokybės); paslaugų teikėjo lygmuo (pats paslaugų teikėjas atlieka savikontrolę, kad paslaugų kokybė atitiktų deklaruojamąją); ir valstybinio reguliavimo lygmuo (reikalavimai).



20 pav. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybės tyrimo metodika
Šaltinis: adaptuota darbo autoriaus, remiantis Kinderis (2010)

“Servqual“ vertinimo kriterijų metodika pasirinkta, nes yra plačiai mokslininkų pripažinta ir gali būti taikoma įvairių paslaugų kokybei matuoti, nes nedaugelis paslaugų sferos organizacijų pasižymi tokiomis išskirtinėmis savybėmis, kurių šios metodikos parametrai negali atspindėti. Šios metodikos pateiktais vertinimo kriterijais kokybę gana nesudėtinga išmatuoti, atskleidžiant paslaugų silpnąsias ir stipriąsias puses.

Grönroos bendrai suvoktos kokybės modelis (1984) paaiškina, kad bendrai suvoktai paslaugos kokybei įtaką daro tai, ko vartotojas tikėjosi, ir tai, ką jis patyrė naudodamasis paslauga. Kitaip tariant, tam tikri veiksniai sąlygoja, kad formuojasi du kokybės lygiai – laukiama ir patirta kokybė. Taip pat šis modelis parodo, kad bendroji paslaugų kokybė turi dvi dimensijas: techninę ir funkcinę kokybę, kurios yra svarbios teikiant ikimokyklinio ugdymo įstaigos paslaugas.

Vadovaujantis, parengta ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybės tyrimo metodika, pritaikytas kompleksinis ikimokyklinio ugdymo įstaigos teikiamų paslaugų kokybės vertinimo modelis (žiūr. 6 priedą)

Naudojant šį modelį galima nustatyti ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamas paslaugas įtakojančius teigiamus ir neigiamus veiksnius, išsiaiškinti paslaugų gavėjų požiūrį į kokybę, jų vertinimus, pageidavimus. Išsiaiškinus, neigiamai įtakojančius paslaugų kokybę veiksnius, galima imtis konkrečių priemonių paslaugų kokybės gerinimui.

2.3 Tyrimo duomenų analizė

2.3.1 Ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybės vertinimas valstybinio reguliavimo lygmeniu

Standartai yra priemonė ar būdas užtikrinti organizacijos atsakomybę už suteiktus lūkesčius vartotojui ir tų lūkesčių atitiktį realizuotai paslaugai ar produktui. Paprastai standartai priklauso nuo organizacijos misijos ir strateginių jos tikslų. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų standartai bei reikalavimai yra nustatomi centralizuotai, valstybės reguliavimo lygmeniu.

Ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamos ikimokyklinio ir priešmokyklinio **ugdymo paslaugos** vertinamos pagal ugdymo standartus. Ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo pedagogams paprastai parengiami orientyrai, ko vaikas tuėtų pasiekti per visus ugdymosi įstaigoje metus. Šie orientyrai dažniausiai vadinami vaiko pasiekimų standartais arba kokybės standartais.

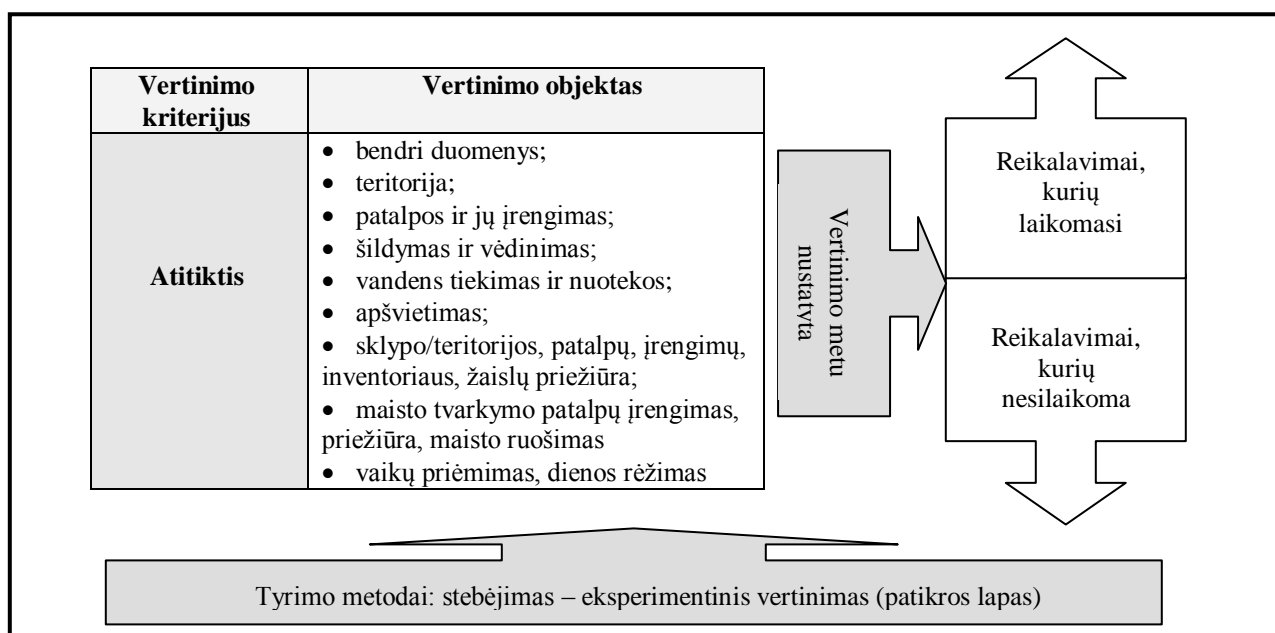
Dodge, Colker, Heroman (2007) pateikia rekomendacijas, kaip orientuojantis į standartus galima modeliuoti kokybišką ikimokyklinio ugdymo turinį bei jo įgyvendinimą. Tokios rekomendacijos padeda pedagogams pasiekti vaikų ugdymo kokybės. Vaiko pasiekimų standartai padeda pereiti nuo mokymo prie ugdymo paradigmos, nes orientuojamasi ne tik į ugdymo procesą, t.y. ką ketinama duoti ugdytiniams, kaip tai vyksta, bet ir į ugdymo rezultatą, t.y. vaiko įgyjamas kompetencijas, bei pasekmes - sėkmingą ugdymosi mokykloje pradžią (Gudynas, (2005), Monkevičienė (2008).

Taigi kokybiškas ugdymas yra tas, kuris orientuotas į vaiko pasiekimų standartus. Lietuvoje yra parengtas „Priešmokyklinio ugdymo standartas“ – orientyras pedagogui, ko turėtų pasiekti, konkretizuodamas bei įgyvendindamas „Bendrają priešmokyklinio ugdymo ir ugdymosi programą“ (Priešmokyklinio ugdymo standartas, 2003). Tačiau Lietuvoje nėra parengtų ikimokyklinio ugdymo kokybės standartų. Pasak Monkevičienės (2008) tai gali trukdyti siekti ikimokyklinio ugdymo kokybės.

Šiame darbe nevertinama ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų ugdymo paslaugų pagal vaikų pasiekimo standartus, kadangi šios įstaigos teikia paslaugas ir priešmokyklinio ugdymo, ir ikimokyklinio ugdymo paslaugas, o pastarosioms įvertinti nėra parengtų pasiekimo standartų.

Ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų vaikų **priežiūros paslaugų** kokybė valstybinio reguliavimo lygmeniu yra kontroliuojamos pagal Lietuvos higienos normos HN 75:2010 (2010) reikalavimus. Ši higienos norma nustato pagrindinius įstaigų, įmonių ar grupių, kurios vykdo ikimokyklinio ir (ar) priešmokyklinio ugdymo programas, ugdymo proceso organizavimo sveikatos priežiūros reikalavimus. Higienos normos reikalavimai privalomi visiems juridiniams asmenims, užsiimantiems statybos veikla, ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovams, sveikatos priežiūros darbuotojams, vykdančioms šių įstaigų higienos priežiūrą. Šių reikalavimų laikymąsi ikimokyklinio ugdymo įstaigose valstybinio reguliavimo lygmeniu kontroliuoja ir užtikrina Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos.

Ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybė (struktūrinė kokybė) valstybinio reguliavimo lygmeniu buvo vertinama sveikatos priežiūros higienos normos HN 75:2010 reikalavimų pagrindu, kuris pateiktas 21 paveiksle.



21 pav. Priežiūros paslaugų kokybės vertinimo valstybinio reguliavimo lygmeniu objektai ir kriterijai
Šaltinis: adaptuota darbo autoriaus, remiantis Kinderis (2010)

Tyrimui atlikti buvo parengtas ikimokyklinio ugdymo įstaigų sveikatos priežiūros reikalavimų laikymosi patikros lapas, kurio pagrindinės sudedamosios dalys paimtos iš Lietuvos higienos normos HN 75:2010 reikalavimų sistemos.

Bendrųjų duomenų atitikimas. Atlikus Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų (lopšelio darželio „Kodėlčius“, lopšelio darželio „Žvaigždutė“, lopšelio darželio „Ažuoliukas“) sveikatos priežiūros reikalavimų laikymasi paaiškėjo, kad šios visos įstaigos nevisškai atitinka minėtus reikalavimus. Visuose minėtuose ikimokyklinio ugdymo įstaigose vienu metu grupėje su vaikais nuo 1 iki 7 metų turi dirbti ne mažiau kaip 2 darbuotojai, iš jų – ne mažiau kaip 1 pedagogas (ikimokyklinio ugdymo auklėtojas ar priešmokyklinio ugdymo pedagogas), organizuojamas vaikų maitinimas ir poilsis tam skirtose patalpose ir (ar) pritaikytose erdvėse, kiekvienoje įstaigos grupėje yra pirmosios pagalbos rinkinys kaip to reikalauja higienos normos HN 75:2010 reikalavimai. Tačiau visuose Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų grupėse yra per daug vaikų. Higienos normos HN 75:2010 reikalavimuose (2010) nurodyta, kad grupėse nuo 1,5 iki 3 metų turi būti ne daugiau kaip 15 vaikų, o grupėse nuo 3 iki 7 metų ne daugiau kaip 20 vaikų. Šiuo metu Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų grupėse nuo 1,5 iki 3 metų yra iki 20 vaikų, o grupėse nuo 3 iki 7 metų- iki 25 vaikai.

Teritorija. Atlikus sveikatos priežiūros reikalavimų laikymosi patikrą pastebėta, kad visos Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigos laikosi teritorijos reikalavimų, išskyrus vieno. Pastebėta, kad nė vienoje ikimokyklinio ugdymo įstaigoje žaidimo aikštelėse nėra sudaryta gaalimybė

apsaugoti vaikus nuo tiesioginių saulės spindulių ir kritulių, kaip to reikalauja šiuo metu galiojanti higienos norma.

Patalpos ir jų įrengimas. Visos analizuojamos Tauragės ikimokyklinio ugdymo įstaigos atitiko patalpų ir jų įrengimo keliamus reikalavimus. Įstaigose visi įrenginiai ir baldai saugūs, tvarkingi, pritaikyti vaikams pagal jų ūgį, amžiaus ypatumus, laiptai ir jų aikštelės įrengtos saugios, vaikų priėmimo-nusirengimo patalpoje įrengtos individualios spintelės vaikų drabužiams ir asmeniniams daiktams ir pan.

Šildymasi ir vėdinimas. Analizuojant ikimokyklinio ugdymo įstaigų šildymo ir vėdinimo reikalavimus pastebėta, kad šildymo prietaisai ir įrengimai yra saugūs, jų aštrios briaunos apsaugotos nuimamomis grotelėmis. Vėdinimas užtikrinamas varstomais langais, tačiau nė vienoje ikimokyklinio ugdymo įstaigoje nebuvo įrengto mechaninio patalpų vėdinimo kaip reikalauja sveikatos priežiūros higienos norma.

Vandens tiekimas ir nuotekos. Visuose analizuojamose ikimokyklinio ugdymo įstaigose karštas ir šaltas vanduo yra nuolat tiekiamas virtuvės patalpose, skalbykloje, sveikatos, logopedo kabinetuose, grupės indų plovykloje, visų grupių tualetuose-prausyklose, tualetuose

Apšvietimas. Atlikus Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų apšvietimo reikalavimų laikymasi paaiškėjo, kad šios visos įstaigos atitinka minėtus reikalavimus. Pastebėta, kad visose tyrimui atlikti įstaigose vaikų ugdymosi patalpose yra tiesioginis natūralus ir įrengtas dirbtinis apšvietimas. Taip pat pagal higienos normą HN 75:2010 reikalavimus patalpose yra įrengtos apsaugos nuo tiesioginių saulės spindulių priemonės.

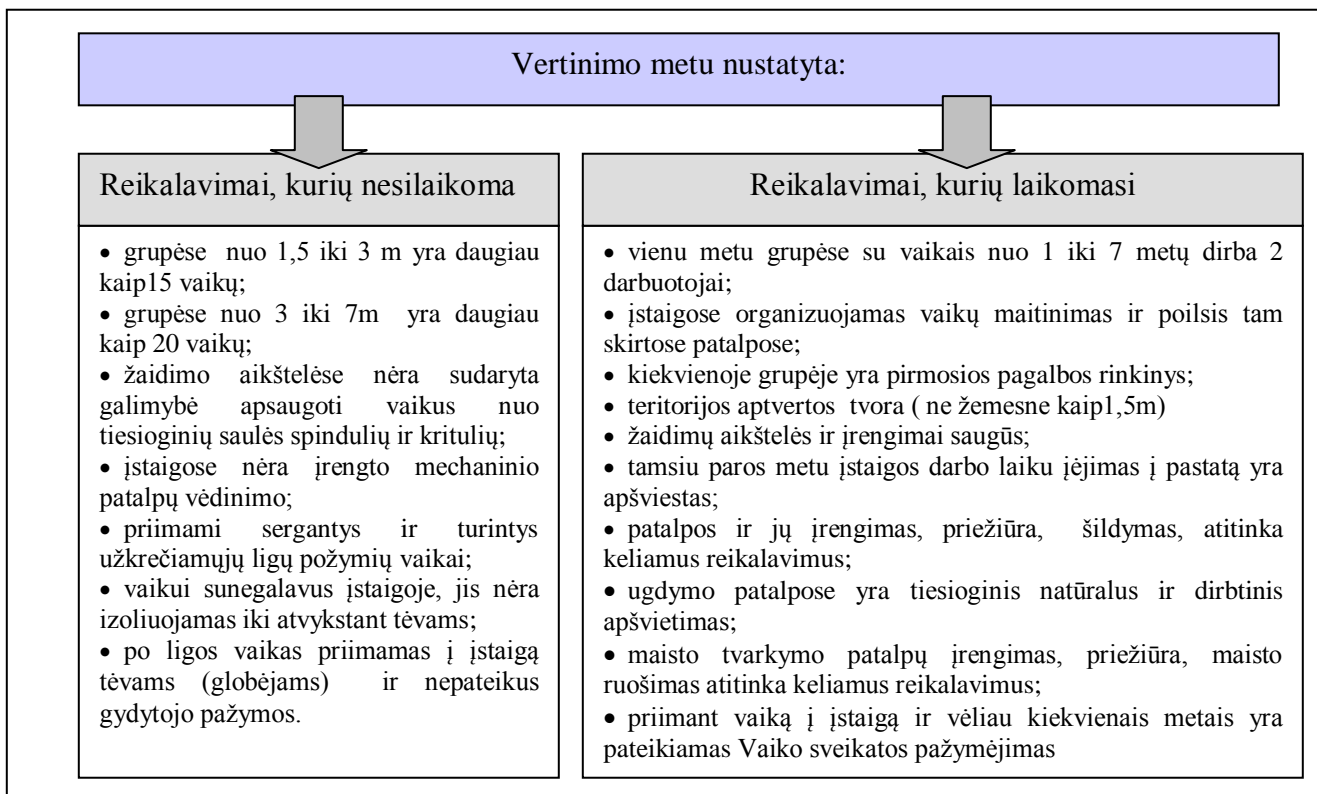
Sklypo/teritorijos, patalpų, įrengimų, inventoriaus, žaislų priežiūra. Analizuojant šio kriterijaus reikalavimų laikymasi nė vienoje ikimokyklinio ugdymo įstaigoje pažeidimų nepastebėta.

Maisto tvarkymo patalpų įrengimas, priežiūra, maisto ruošimas. Visos analizuojamos Tauragės ikimokyklinio ugdymo įstaigos atitiko maisto tvarkymo patalpų įrengimo, priežiūros, maisto ruošimo keliamus reikalavimus. Įstaigose vaikai maitinami šiltu maistu, vaikų maitinimo valgiaraščiai sudaromi pagal rekomenduojamas paros energijos ir maistinių medžiagų normas vaikams, vaikų maitinimui nevarojami draudžiami produktai.

Vaikų priėmimas, dienos režimas. Atlikus Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų vaikų priėmimo, dienos režimo reikalavimų laikymasi paaiškėjo, kad šios visos įstaigos nevisiškai atitinka minėtus reikalavimus. Visuose analizuojamose įstaigose vaikus priimančią įstaigą ir vėliau kiekvienais metais reikalaujamas pateiktas Vaiko sveikatos pažymėjimas. Tačiau pastebėti tokie higienos normos reikalavimų neatitikimai: vaikui sunegalavus, jis nėra izoliuotas iki atvykstant tėvams (visose ikimokyklinio ugdymo įstaigose), primami sergantys ir turintys užkrečiamų ligų požymių vaikai,

(lopšelis darželis „Kodėlčius“, lopšelis darželis „Žvaigždutė“), po ligos vaikas priimamas ir nepateikus gydytojos pažymos (lopšelis darželis „Kodėlčius“, lopšelis darželis „Žvaigždutė“), vaikai nėra kasdien 2 kartus šviesiu paros metu išvedami į lauką(lopšelis darželis „Kodėlčius“).

Atlikus ikimokyklinio ugdymo įstaigų sveikatos priežiūros reikalavimų laikymosi vertinimą valstybinio reguliavimo lygmeniu galima pateikti apibendrinimus, kurie pateikti 22 paveiksle.

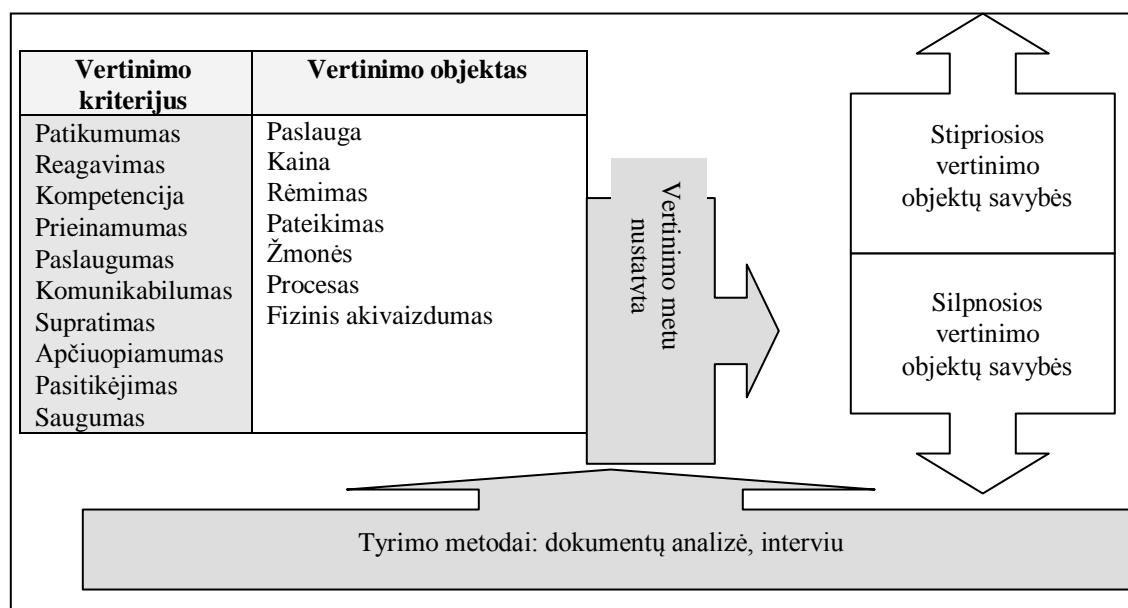


22 pav. Priežiūros paslaugų kokybės vertinimo, valstybinio reguliavimo lygmeniu, rezultatai
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus (2011)

Patikra atskleidė, kad ikimokyklinio ugdymo įstaigos nevisiškai laikosi Higienos normos HN 75:2010 (2010) reikalavimų. Šių reikalavimų nesilaikymas turi įtakos vaiko sveikatai ir savijautai. Vaiko sveikatai įtakos turi higieniška aplinka, tinkamas mikroklimatas, kūno kultūra ir priemonių gausa, kuri reikalinga judesių lavinimui ir įtvirtinimui. Visa tai padeda stiprinti ir vystyti kūną, ugdyti asmenybę, spręsti įvairias sveikatos problemas, pasirengti gyvenimui visuomenėje su įvairiomis technologijomis, darbų mechanizmais.

2.3.2 Ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybės vertinimas paslaugų kokybė teikėjo lygmeniu

Tyrimo metu buvo siekiama iširti ar ikimokyklinio ugdymo įstaigos vadovai, jų pavaduotojai savo veikloje vadovaujasi paslaugų kokybės valdymo elementais, priemonėmis ir kaip yra užtikrinamas tam tikras kokybės lygį. Šio tyrimo modelis parengtas naudojantis „Servqual“ kokybės metodikos kriterijais, kurie buvo nukreipti į paslaugų marketingo komplekso elementų vertinimą (žiūr. 23 pav.).



23 pav. Paslaugų kokybės vertinimo paslaugų teikėjo lygmeniu vertinimo kriterijai, objektai
Šaltinis: adaptuota darbo autoriaus, remiantis Kinderis (2010)

Interviu buvo atliekamas Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo darbuotojų darbo vietose. Šiame tyrime imti interviu iš Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovų bei jų pavaduotojų. Visa pokalbio metu gauta informacija buvo užrašoma raštu. Ekspertai žodžiui sutiko, kad jų pateikta informacija būtų paviešinta.

13 lentelė

Informantai, užimantys vadovaujančias pareigas Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigose

Informanto pareigos	Lytis	Amžius	Darbo patirtis, užimant vadovaujančias pareigas ikimokyklinio ugdymo įstaigose
Pirmasis informantas (Nr.1)	moteris	50 metų	4,5 metų
Antrasis informantas (Nr.2)	moteris	38 metai	6 metų
Trečiasis informantas (Nr.3)	moteris	42 metai	8 metų
Ketvirtasis informantas (Nr.4)	moteris	45 metai	11 metų
Penktasis informantas (Nr.5)	moteris	58 metai	20 metų

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus (2011)

Kaip galima pastebėti iš 13 lentelės, informantų darbo patirtis ikimokyklinio ugdymo įstaigų valdyme yra vidutiniškai 9,9 metų. Todėl galima teigti, kad visi informantai turi nemažą darbo patirtį

teikiant ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugas ir jų išsakyta nuomonė tiriamajame darbe galėtų būti sviri ir naudinga. Informantų amžiaus vidurkis 46,6 metai. Tyrime dalyvavo 5 informantai.

Kokybinis tyrimas buvo vykdomas visiško laisvanoriškumo principu: tiriamajam nebuvo jokio spaudimo ar kitokio savo valios primetimo ar įtakojimo. Laikas tyrimui parinktas suderinus su tiriamuoju. Tiriamasis buvo užtikrintas, kad dėl tyrimo vykdymo nepakliūs į rizikingas situacijas, nepatirs jokios žalos (materialinės, fizinės, finansinės, socialinės).

Šiame tyrime naudotas vienas populiariausių tyrimo metodų-pusiau struktūruotas giluminis interviu. Jis pasirinktas tam, kad būtų gauta daugiau ir geresnės kokybės idėjų iš kiekvieno respondento. Paprastai žmonės būna atviresni kai žino, jog jų minčių niekas neužrašinėja. Tačiau pakankamai sunku tiksliai atsiminti visą pokalbį, kuris vyko apie 1 val, todėl naudotasi interviu protokolu, kuriame buvo iš anksto sukonstruotas klausimynas ir atsakymai pokalbio metu buvo trumpai užrašomi, vėliau išplečiami ir tikslinami. Tyrimui atlikti buvo parengtas klausimynas vadovaujantis prieš tai pristatytu modeliu iš 10 vertinimo kriterijų: patikimumo, reagavimo, kompetentingumo, prieinamumo, paslaugumo, komunikabilumo, pasitikėjimo, saugumo, vartotojo pažinimo, apčiuopiamumo, kurie buvo nukreipti į vertinimo objektus. Klausimyną sudarė 4 diagnostiniai blokai, sukonstruoti iš atviro tipo klausimų (žiūr. 14 lentelę)

14 lentelė

Interviu tyriminiai blokai ir bendri klausimai

NR.	TYRIMO BLOKAI	KLAUSIMAI
1.	Bendri duomenys apie informantą	Lytis. Amžius. Pareigos ir patirtis užimamose pareigose. Ikimokyklinio ugdymo įstaiga.
2.	Teisinės bazės veiklumas užtikrinant kokybę	Kokiais Lietuvos Respublikos įstatymais, normatyviniais dokumentais remiantis Jūs vadovaujatės užtikrinant savo vadovaujamos įstaigos teikiamų paslaugų kokybę? Ar esami Lietuvos Respublikos įstatymai ir normatyviniai dokumentai leidžia užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę?Kokių, Jūsų nuomone, dar reikėtų įstatymų ir normatyvinių dokumentų užtikrinančių paslaugų kokybę?
3.	Paslaugų kokybės užtikrinimas vartotojams	Kaip Jūs užtikrinatė savo vadovaujamos įstaigos teikiamų paslaugų kokybę? Ar yra pasitikima personalu, jo kompetencija, pasirengimu ir elgesiu?Ar darbuotojai noriai, pagarbiai ir laiku atlieka savo pareigas, reaguoja į vartotojų pageidavimus, nosisikundimus? Kaip užtikrinama sklandi vidinė ir išorinė įstaigos komunikacija? Kaip užtikrinama tinkama organizacijos reputacija ir palankios rekomendacijos? Ar stengiatės pažinti savo vartotojus ir tenkinti jų poreikius? Kas ir kaip kontroliuoja Jūsų vadovaujamos įstaigos teikiamų paslaugų kokybę?Kaip dažnai?Jūsų nuomone, ar turės įtakos paslaugų kokybei skiriamas mokinio krepšelis?Jei taip, tai kokios? Kokios priemonės numatomos ateityje, siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę?

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus (2011)

Vertinimo objektas - paslauga. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamos paslaugos yra ne tik teikimo tikslas ir rezultatas, bet ir nauda, kuri tenkina vartotojo poreikius. Todėl tiriamosios įstaigos daug dėmesio skiria teikiamų paslaugų patikimumo užtikrinimui bei keblumų sprendimui, kuriuos kelia

prigimtinės paslaugų savybės. Paslaugos neapčiuopiamumas, ypač naudojantis pirmą kartą, vartotojui sukelia nemažą baimę, įtampą ir riziką. Todėl suteikiant ikimokyklinio ugdymo įstaigos suteikdamos paslaugas stengiamasi apie jas pilnai suteikti informaciją, pabrėžti jų saugumą, patikimumą, savybes bei tesėti duotus pažadus. Visuose Tauragės ikimokyklinio ugdymo įstaigose vartotojų (tėvų ir vaikų) saugumui yra įrengtos kameros išorės stebėjimui, teritorija apjuosta tvora su vartais.

Lietuvoje ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamos paslaugos, jų kokybė grindžiama normatyviniais švietimo dokumentais (LR švietimo įstatymas, 2003; Lietuvos vaikų ikimokyklinio ugdymo koncepcija, 1989; Valstybinės švietimo strategijos 2003–2012 metų nuostatos, 2003 ir kt.) (žiūr. 15 lentelę)

15 lentelė

Ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybę reglamentuojantys Lietuvos Respublikos dokumentai

Dokumentai	Ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybės kontekstai
LR Vaikų teisių apsaugos įstatymas (1996)	Vaiko teisė į kokybišką ugdymą
LR švietimo įstatymas (2003)	Vaiko poreikių (pagrindinių) tenkinimas, tėvų teisės ir pareigos: galimybė pasirinkti vaiko ugdymo(-si) programas, dalyvauti ugdyme ir gauti informaciją apie vaiko ugdymosi procesą, rezultatus.
Ikimokyklinio ugdymo koncepcija (1989)	Efektyvus ugdymo sąlygos: vaiko ugdymas šeimoje, žinios apie socialinės paramos šeimai būdus ir suaugusiųjų švietimą, gebėjimas taikyti žinias, palaikyti ryšį su visuomene, ugdytojoms bendradarbiauti tarpusavyje bei su kitomis socialinėmis grupėmis.
Valstybinė švietimo strategijos 2003–2012 m. nuostatos (2003)	Ikimokyklinio ugdymo paslaugų plėtotė, prieinamumas, Šeimos pedagoginio informavimo ir konsultavimo sistemos sukūrimas.
Neformaliojo vaikų švietimo koncepcija (2005); LR Specialaus ugdymo įstatymas (1998)	Socialinių, kognityvinių, kultūrinių vaiko kompetencijų ugdymas kaip sėkmingo tolesnio vaiko ugdymosi prielaida; vaiko galimybių užtikrinimas pasirenkant pageidaujamos veiklos kryptį, pagalba vaikui įgyjant joje papildomų kompetencijų.
Ikimokyklinio ugdymo mokyklų vidaus audito metodika (2005)	Vaikų kultūra kaip kokybiško ugdymosi (proceso) esminė sąlyga. Vaikų darželio mikroklimato kokybė kaip sąlyga ugdytojų (tėvų ir pedagogų) darniai veiklai. Kokybiško bendradarbiavimo požymiai: aktyvus, prasmingas tėvų dalyvavimas vaiko ugdymo(-si) procesuose.
LR Vaiko minimalios ir vidutinės priežiūros įstatymas (2007)	sukurti vaiko minimalios ir vidutinės priežiūros priemonių sistemą, kuri padėtų vaikui įveikti susiformavusį ydingą elgesį, išsiugdyti prasmingo individualaus ir visuomeninio gyvenimo sampratą

Šaltinis: adaptuota darbo autoriaus, remiantis Juodaitytė, Martišauskienė (2008)

Normatyviniai švietimo dokumentai lemia ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovų ir pedagogų orientacijas kas yra kokybiškos ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugos ir kokie jų valdymo požymiai. Tačiau nėra pateikiama kokybės samprata, leidžianti formuoti ugdymo proceso ar rezultato esmės supratimą. Ypač išryškintas ikimokyklinio ugdymo kokybės kontekstas, orientuotas į tėvus, vartotojus: jų poreikius švietimui, informacijai, žinioms apie pedagoginį procesą ir vaiko pasiekimus nurodomi jų standartai, reikalavimai paslaugų kokybei (Juodaitytė, Martišauskienė, 2008)

Pasak visų intervantų, esami normatyviniais švietimo dokumentais neviskai leidžia užtikrinti ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybę. Jų teigimu, Lietuvoje nėra parengtų

ikimokyklinio ugdymo standartų – orientyras pedagogui, ko turėtų pasiekti ikimokyklinio amžiaus vaikai.

Taip pat paslaugų kokybei užtikrinti ikimokyklinio ugdymo įstaigose yra atliekamas auditas:

- vidaus auditas. Nuo 2005 metų, vadovaujantis Švietimo ir mokslo ministro įsakymu (2005-07-22, Nr. ĮSAK-1557) visose ikimokyklinio ugdymo įstaigose rekomenduojama kartą per metus taikant vidaus audito metodiką, atlikti platus ir (ar) giluminį vidaus auditas. Šiais metais visuose tyrimui pasirinktose įstaigose yra atliekami giluminiai vidaus auditai. Pasirinkti tokie pagalbiniai rodikliai: mokyklos bendruomenės narių bendravimas ir bendradarbiavimas, vaikų kultūra, pagalbos ir paramos šeimai įvairovė;

- išorės auditas. Tauragės rajono švietimo skyriaus darbuotojai metų eigoje atlieka temines patikras.

Vertinimo objektas - kaina. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1995 m. rugpjūčio 31 d. nutarimu Nr. 1170 „Dėl užmokesčio už vaikų išlaikymą ikimokyklinėse įstaigose“ nustatyta, kad užmokesčio už vaikų išlaikymą ikimokyklinėse ugdymo įstaigose dydį nustato šių įstaigų steigėjas. Lietuvoje valstybinių ikimokyklinio ugdymo įstaigų steigėja yra savivaldybė, kuri ir priima sprendimus minėtu klausimu. Už vaikų maitinimą ikimokyklinio ugdymo įstaigose turi mokėti tėvai. Atsižvelgiant į tai, kad užmokesčio už vaikų išlaikymą ikimokyklinio ugdymo įstaigose dydį nustato šios įstaigos steigėjas, šis dydis kiekvienoje ikimokyklinio ugdymo įstaigoje yra skirtingas. Taip pat be užmokesčio už vaikų maitinimą tėveliai turi mokėti mokesį, skirtą ikimokyklinio amžiaus vaiko ugdymo reikmėms tenkinti ir atlyginti darbuotojams už darbą. Šį mokesį nustato įstaigos steigėjas, todėl skirtinguose miestuose jis nėra vienodas.

Tauragės rajono ikimokyklinėse ugdymo įstaigose tėvų mokamą kainą už paslaugas sudaro:

- 1,5 iki 3 m vaikų grupėse: maitinimui 7,51 Lt, ugdymo priemonėms 0,50 Lt. Iš viso: 8,01 Lt.
- nuo 3 iki 7 m grupėse: maitinimui 8,39 Lt, ugdymo priemonėms 0,50 Lt. Iš viso: 8,89 Lt

Ikimokyklinio ugdymo įstaigų steigėjai t.y. savivaldybės gali nustatyti tam tikras lengvatas apskaičiuojant ir mokant tėvams už paslaugas. Pavyzdžiui, Kauno miesto savivaldybės tarybos 2010 m. liepos 9 d. sprendimu Nr. T-349 patvirtintas „Mokesčio už vaikų išlaikymą ikimokyklinėse ir priešmokyklinėse grupėse mokėjimo tvarkos aprašas“ nustato, kad už vaikų maitinimą mokama atsižvelgiant į tai, kiek kartų per dieną vaikas yra maitinamas. Taigi, remiantis Kauno savivaldybės patvirtinta tvarka, tėvai gali pasirinkti maitinimų skaičių ir mokėti mokesį pagal tai, kiek valandų per dieną vaikas praleidžia įstaigoje su sąlyga, kad vaikas bus maitinamas kas 3,5-4 val. Tėvams suteikta

teisė atsisakyti maitinimo paslaugų, jeigu vaikas švietimo įstaigoje praleidžia ne ilgiau kaip 4 val. per dieną.

Taip pat Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1995 m. rugpjūčio 31 d. nutarimu Nr. 1170 „Dėl užmokesčio už vaikų išlaikymą ikimokyklinėse įstaigose“ nustatyta, kad užmokestis už vaikų išlaikymą ikimokyklinėse įstaigose (išskyrus nevalstybines) mažinamas 50 procentų, jeigu vaikas(-ai) turi tik vieną iš tėvų, šeima augina tris ir daugiau vaikų, tėvas atlieka tikrąją karinę tarnybą, vaikas auga moksleivių ar studentų šeimoje, kurioje vienas iš tėvų mokosi mokymo įstaigos dieniniame skyriuje.

Pažymėtina, kad ikimokyklinės ugdymo įstaigos steigėjai gali taikyti nuolaidas mokesčiui už vaiko maitinimą. Pavyzdžiui, Vilniuje mokestis už vaiko maitinimą ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo grupėse tėvų prašymu mažinamas 20 procentų, jeigu šeima į darželį leidžia 2 vaikus, 50 procentų – jeigu vaikas turi tik vieną iš tėvų, taip pat daugiavaikėms šeimoms.

Tauragės rajono savivaldybė nėra nustačiusi jokių lengvatų ir nuolaidų, išskyrus nustatytas Vyriausybės nutarimuose, tėvams mokant už ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamas paslaugas.

Nuo 2011 m. sausio 1-osios visuose: ir valstybiniuose ir nevalstybiniuose vaikų darželiuose įvestas ikimokyklinio ugdymo krepšelis. Ikimokyklinio ugdymo krepšelis skiriamas ne mažiau kaip 4 val. per dieną (20 val. per savaitę) ugdymui finansuoti. Krepšelio dydis vienam vaikui – 2555 Lt. Visų tyrime dalyvavusių vadovų, pavaduotojų nuomone, įvestas ikimokyklinio ugdymo krepšelis turės įtakos paslaugų kokybei, nes yra skirta lėšų ugdymo priemonėms įsigyti, pažintinei veiklai, darbuotojų kvalifikacijai tobulinti, informacinėms technologijoms diegti bei naudoti ir kt. Nustatyta, kad minėtoms ugdymo reikmėms turi būti skiriama ne mažiau kaip 60 proc. lėšų.

Vertinimo objektas - rėmimas. Teikiamų paslaugų realumas ir apčiuopiamumas užtikrinamas tam tikromis rėmimo priemonėmis. Tačiau tyrime dalyvavusios ikimokyklinio ugdymo įstaigos ne viskai išnaudoja visas rėmimo priemones. Visos Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigos turi susikūrusias internetines svetaines ir tik viena, ikimokyklinio ugdymo įstaiga (lopšelis darželis „Ažuoliukas“) turi pasirengusius lankstinukus, atmintines tėvams. Internetinėse svetainėse yra talpinama visa informacija apie ikimokyklinio ugdymo įstaigą: darbo laikas, mokestį už paslaugas ir maitinimą, įvairius renginius. Taip pat ikimokyklinio ugdymo įstaigose, vykstant renginiams, yra kviečiami vietinių laikraščių spaudos atstovai, rašomi straipsniai apie šių įstaigų veiklą.

Vertinimo objektas – pateikimas ir procesas. Paslaugų pateikimo tikslas – pasiekti, kad paslauga taptų prieinamesnė, lengviau pasiekiamą, patogi vartotojui. Todėl Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigose sprendimai dėl paslaugų pateikimo susiję su paslaugos pasiekiamumo lengvumu, paslaugos teikimo laikui, vietai ir būdai. Su Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigomis lengva

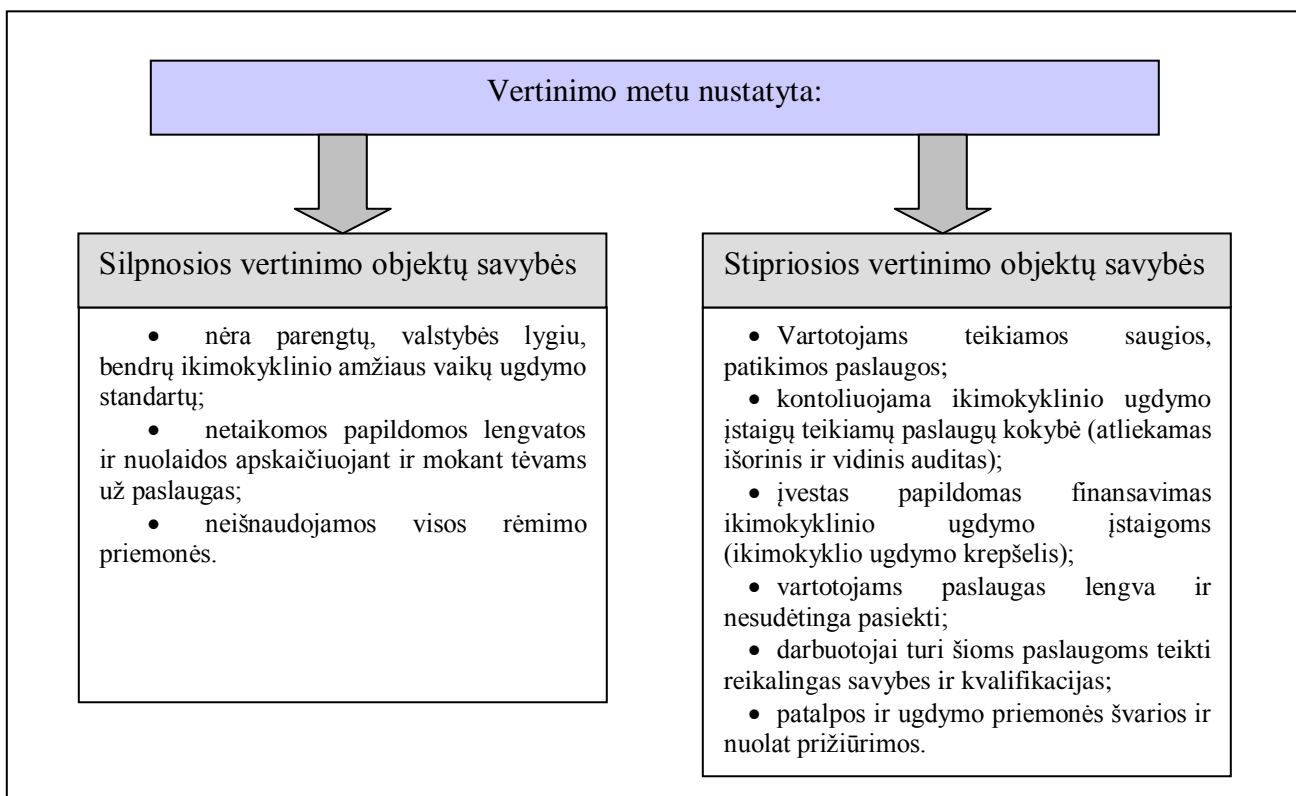
ir nesudėtinga susisiekti pageidaujama metu, stengiamasi užtikrinti sklandžią vidinę ir išorinę komunikaciją. Šių įstaigų darbuotojai stengiasi laikytis bendravimo etiketo, vengia konfliktinių situacijų.

Ikimokyklinio ugdymo įstaigos teikiamų paslaugų procesą organizuoja vadovaudamasis Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro patvirtinta Bendrąja priešmokyklinio ugdymo ir ugdymosi programa, įstaigos direktoriaus patvirtinta ikimokyklinio ugdymo programa, kuriai yra pritarusios lopšelio-darželio taryba ir lopšelio-darželio savininko teises ir pareigas įgyvendinanti institucija, vaiko brandumo mokyklai rodikliais, pagrindiniais (pilietiškumo, humaniškumo, demokratiškumo, atsinaujinimo) ugdymo principais.

Vertinimo objektas – žmonės. Svarbiausia paslaugų heterogeniškumo priežastis - žmonių santykiai. Jei žmogus organizacijoje jaučiasi gerai, saugiai, komfortabiliai, tai ir veiklos rezultatai yra geri. Ikimokyklinio ugdymo įstaigos darbuotojo (auklėtojos) profesinę veiklą reglamentuoja Pavyzdinis auklėtojos pareigybės aprašymas (2005). Visų tirtų ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovaujantys asmenys pastebėjo pirmiausia šios įstaigos darbuotojai turi svarbiausias prigimtinės savybes: meilę vaikams, pakantumą, bendrąsias žmogaus savybes: dorovingumą, dvasingumą, intelektualumą bei pedagoginį pašaukimą. Pašaukimas apibūdinamas kaip vidinių individo savybių – motyvų, nuostatų, charakterio ypatybių, ilgalaikių polinkių veiklai ar profesijai, kurioje asmenybė išvelgia galimybę siekti gyvenimo tikslų, idealų bei potencinių galių – išraiška. Pašaukimas susiformuoja lemiamas tam tikrų veiksmų ir reiškiasi kaip tam tikras įsitikinimas, pareigos jausmas. Taip pat, visų tirtų ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovai pasitiki savo personalo sugebėjimais suteikti žadėtąją paslaugą, turi atitinkamą kvalifikaciją ir padeda formuoti tinkamą įstaigos įvaizdį.

Vertinimo objektas – fizinis akivaizdumas. Visi tyrime dalyvavę ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovai bei jų pavaduotojai teigė, kad fizinė aplinka, veikia vaikų elgesį ir raidą, todėl, siekiant aukštos paslaugų kokybės, būtina įvertinti, kad aplinka būtų saugi, suskirstyta į tikslines erdves, suteikianti galimybę ugdyti(s) ir individualiai, ir grupėse. Visuose Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigose yra švara ir tvarka visuose vaiko gyvenimo ir veiklos zonose: grupės patalpose, muzikos ir sporto salėje, tualete-prausykloje, gamtos kampelyje, valgykloje, lauko žaidimų aikštelėse. Nuolat ir sistemingai rūpinamasi patalpų vėdinimu, įrengimų, baldų ir žaislų valymu bei plovimu.

Atlikus tyrimą 24 paveiksle pateikiami paslaugų kokybės vertinimo teikėjo lygmeniu apibendrinimai.

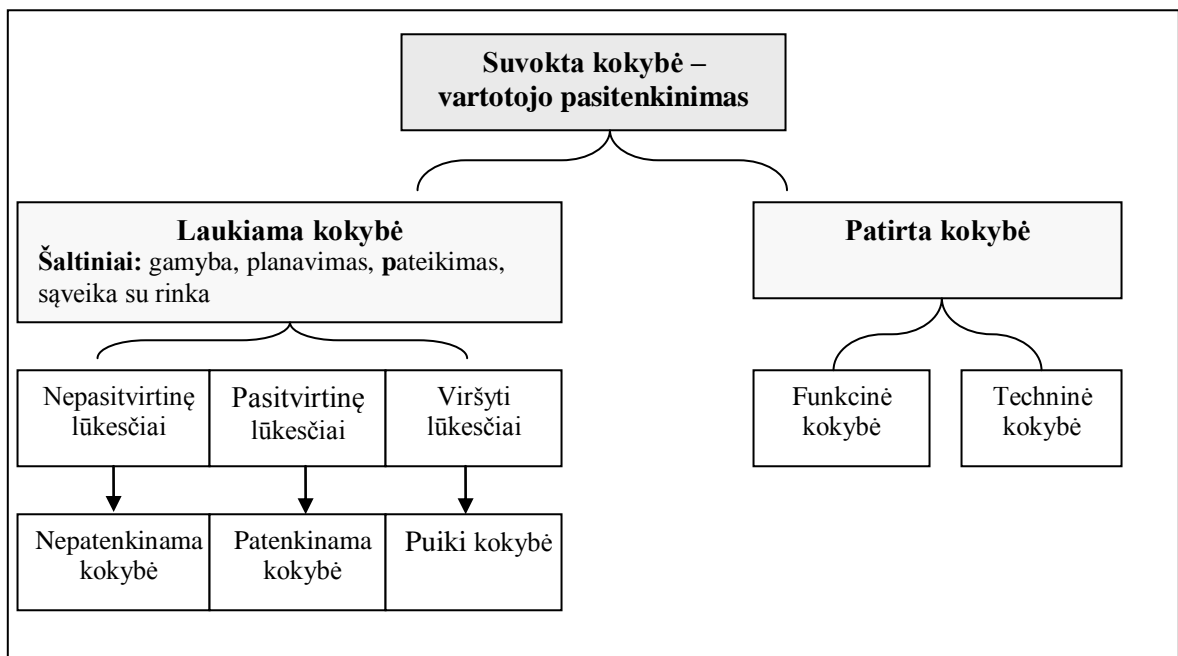


24 pav. Paslaugų kokybės vertinimo, paslaugų teikėjo lygmeniu, rezultatai
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus (2011)

Iš atlikto tyrimo duomenų galima teigti, kad Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigos vartotojams teikia saugias, patikimas paslaugas, kurių kokybė yra kontroliuojamos vidiniu ir išoriniu auditu, papildomu finansavimu, priimančios į darbą kompetetingus, reaguojančius į vartotojų skundus ir pageidavimus, suteikančius žadėtąją paslaugą, turinčius atitinkamą kvalifikaciją darbuotojus ir padedančius formuoti tinkamą įstaigos įvaizdį. Tačiau ikimokyklinio ugdymo įstaigos neturi, valstybės lygmeniu, parengtų ikimokyklinio ugdymo standartų, netaiko papildomų lengvatų ir nuolaidų mokant už paslaugas bei neišnaudoja visų rėmimo priemonių.

2.3.3 Ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybės vertinimas paslaugų vartotojo lygmeniu

Atliekant Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų vertinimą paslaugų vartotojo lygmeniu buvo atlikta anketinė apklausa. Sudarant anketą buvo vadovaujama Grönroos bendrai suvoktos kokybės modelis (1984) (žiūr. 25 pav.), o vertinimo kriterijai parikti iš „Servqual“ kokybės vertinimo metodikos.



25 pav. Grönroos bendrai suvoktos kokybės modelis(1984) (jo fragmentas)
Šaltinis: adaptuota darbo autoriaus, remiantis Kinderis (2010)

Siekiant įvertinti ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų patirtą techninę kokybę, paslaugų vartotojų buvo klausiama kokiomis paslaugos jie naudojami (klausimas iš anketos: „Kokią grupę lanko Jūsų vaikas).

Siekiant įvertinti ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų patirtą funkcinę kokybę, paslaugų vartotojų buvo prašoma įvertinti paslaugas 5 balų sistema pagal pateiktus „Servqual“ kokybės vertinimo kriterijus.

Vartotojams užduotų klausimų struktūra pateikta 16 lentelėje. Pirmąją anketos dalį, informacija apie vartotoją, sudaro 10 klausimų, turintys du ir daugiau pasirinkimo variantų. Antrąją dalį sudaro SERVQUAL vertinimo kriterijai, kurie buvo vertinami 5 balų sistema, kur 1 - daug mažiau negu tikėjaisi, 5 - daug daugiau negu tikėjaisi. Trečiąją dalį sudaro kalusimų grupė, kur buvo klausiama vartotojų nuomonės kas yra ikimokyklinio ugdymo įstaigų kokybiška paslauga, jo strukdziai bei gerinimo būdai.

Vartotojams užduotų klausimų struktūra

Respondentų grupė	Klausimų skaičius			
	Demografinė charakteristika apie vartotoją	SERVQUAL kriterijai	Klausimų skaičius iš SERVQUAL kriterijų	Vartotojų nuomonė apie kas yra ikimokyklinio ugdymo įstaigų kokybiška paslauga, jos trukdžiai ir gerinimo būdai
Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų vartotojai (tėvai)	10	10	30	3

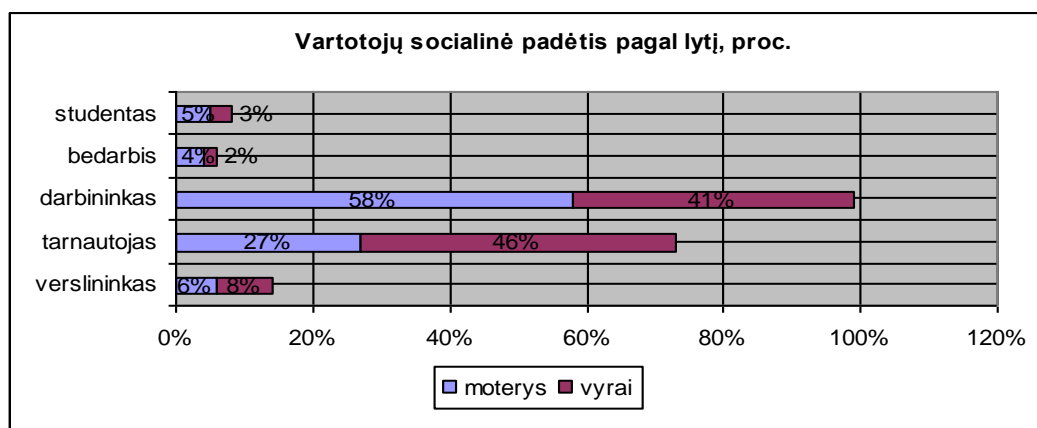
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus (2011)

Taikant „Servqual“ metodiką šiame tyrime apskaičiuota:

- Lūkesčių ir patirtos kokybės bendrasis vidurkis ir nuokrypis;
- Atskiro parametro lūkesčių ir patirtos kokybės nuokrypis;
- Atskiro parametro lūkesčių ir patirtos kokybės vidurkis.

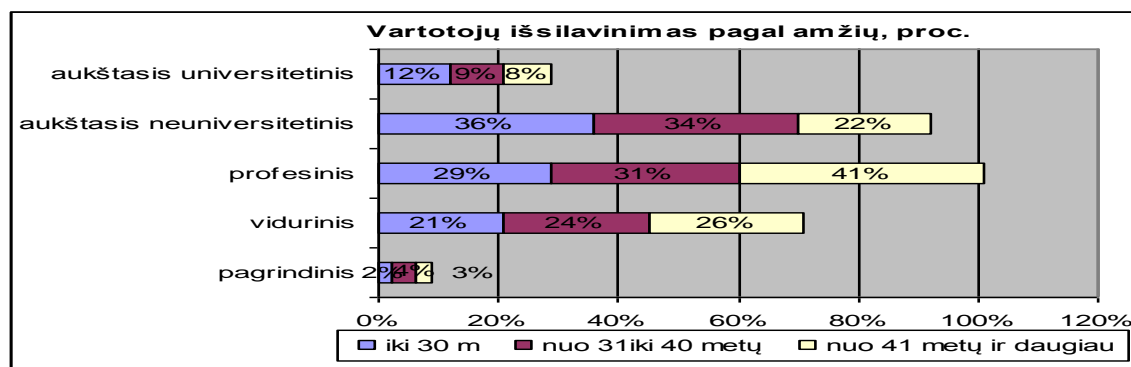
Socialinė - demografinė respondentų charakteristika. Analizuojant Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybę ir vartotojų pasirinkimą įtakojančias priežastis, buvo nustatytos vartotojų demografinės charakteristikos. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų pasirinkimą įtakoja tokie veiksniai kaip lytis, amžius, šeimyninė padėtis, padėtis visuomenėje, išsilavinimas, gyvenamoji vieta.

Atlikus apklausą nustatyta, kad joje dalyvavo 76,7 proc. moterų ir 23,3 proc. vyrų. Respondentai buvo paprašyti priskirti save tam tikroms socialinėms grupėms. Gauti rezultatai pateikti 26 paveiksle. Iš pateikto paveikslo matyti, kad Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų vartotojų – moterų, daugiau nei pusę nurodė esantys darbininkai, o vyrai – tarnautojai (žiūr. 26 pav.)



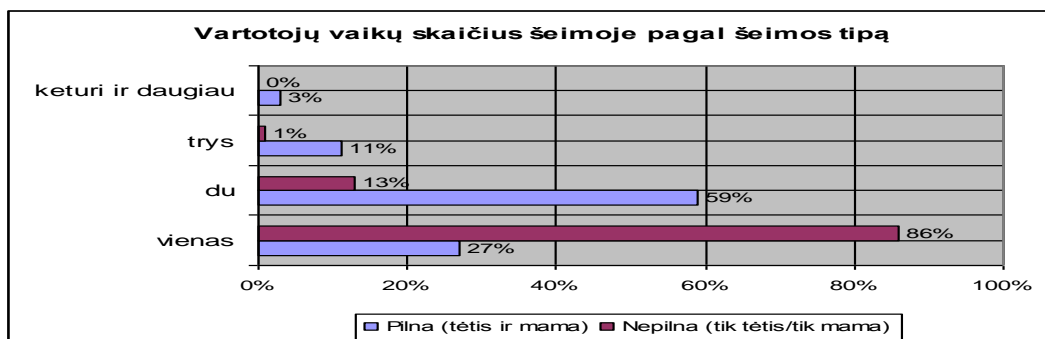
26 pav. Apklaustųjų socialinė padėtis pagal lytį
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis tyrimo duomenimis (2011)

Respondentai buvo suskirstyti į 3 amžiaus grupes: 1 amžiaus grupė- respondentai iki 30 metų sudarė 47,3 proc., 2 grupė -nuo 31 iki 40 metų – 41,8 proc., 3 amžiaus grupė – 41 metų ir vyresni – 10,9 proc. Atlikus apklaustųjų išsilavinimo analizę pagal amžių, pastebėta, kad didžioji dalis iki 30 metų ir nuo 31 iki 40 metų vartotojų turi aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą, o nuo 41 metų ir vyresni – profesinį (žiūr. 27 pav.).



27 pav. Apklaustųjų išsilavinimas pagal amžių
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis tyrimo duomenimis (2011)

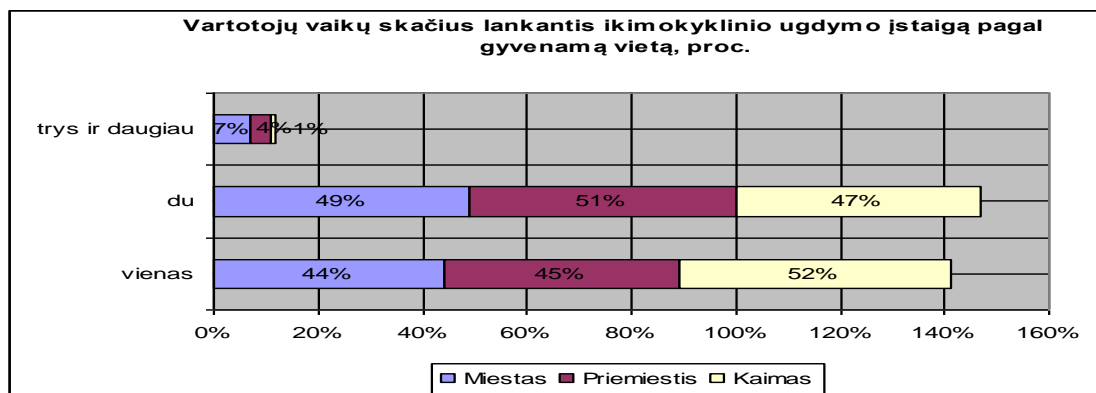
Išanalizavus anketinės apklausos duomenis matyti, kad daugiausiai buvo apklausta respondentų, kurie pagal šeimos tipą priskiriami pilnai šeimai. Tai sudarė 79 proc., o nepilnoje šeimoje gyvena 21 proc. visų apklaustųjų. Pilnoje šeimoje Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo vartotojai turi daugiausia turi du vaikus (69 proc.), o šeimoje, kurioje yra tik tėtis ar mama vieną vaiką (86 proc.) (žiūr. 28 pav.)



28 pav. Apklaustųjų vaikų skaičius šeimoje pagal šeimos tipą
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis tyrimo duomenimis (2011)

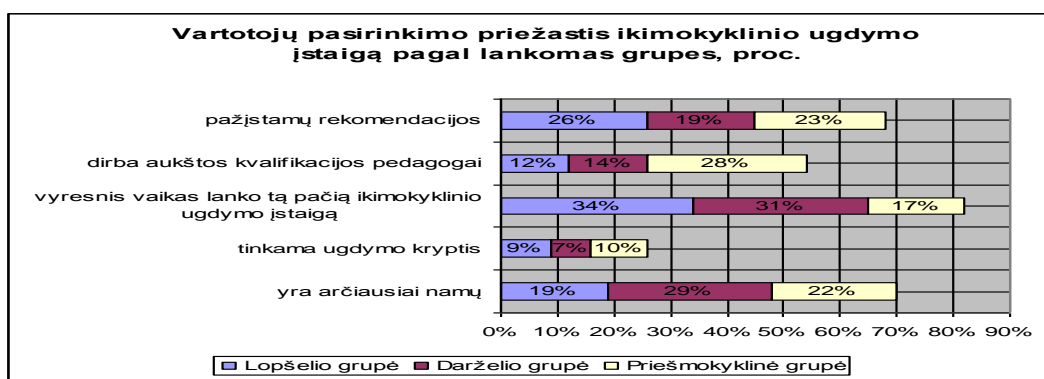
Respondentai pagal gyvenamą vietą buvo suskirstyti į 3 grupes: mieste gyvenantys, kurie pagal apklausos duomenis sudarė 71 proc., priemiestyje gyvenantys - sudarė 24 proc., kaime gyvenantys -- sudarė 5 proc. visų apklaustųjų. Mieste ir priemiestyje gyvenantys Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų vartotojų iš šeimos lanko šias įstaigas daugiausia 2 vaikai (49 proc. mieste ir 51 proc.

priemiestyje). O kaime gyvenantys šių įstaigų vartotojai daugiau nei pusę apklaustųjų nurodė, kad jų 1 vaikas lanko Tauragės ikimokyklinio ugdymo įstaigą (žiūr. 29 pav).



29 pav. Apklaustųjų vaikų skaičius lankantis ikimokyklinio ugdymo įstaigą pagal gyvenamą vietą
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis tyrimo duomenis (2011)

Respondentų buvo klausama, kokią grupę jų vaikas lanko. Gauti duomenys pasiskirstė taip: darželio grupę lanko 46 proc, lopšelio grupę – 28, priešmokyklinio ugdymo - 26 proc. apklaustųjų vaikų. Pagal pasirinkimo priežastis duomenys gauti tokie: lopšelio grupę pasirinktoje ikimokyklinio ugdymo įstaigoje renkasi dėl to, kad vyresnis vaikas lanko tą pačią įstaigą (34 proc.) bei pažįstamų rekomendacijos tam turi įtakos (26 proc.); darželio grupės pasirinkimo priežastys– yra arčiausiai namų (29 proc.) bei vyresnis vaikas lanko tą pačią įstaigą (31 proc.); priešmokyklinės grupės pasirinkimo priežastys: dirba aukštos kvalifikacijos darbuotojai (28 proc.) bei pažįstamų rekomendacijos (23 proc.) (žiūr. 30 pav.)



30 pav. Apklaustųjų pasirinkimo ikimokyklinio ugdymo įstaigą priežastis pagal lankomas grupes
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis tyrimo duomenis (2011)

Apibendrinant Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų vartotojų socialinę –demografinę charakteristiką galima teigti, kad:

- *Daugiausia apklaustųjų tėvų sudarė moterys, priskyrusios save darbininkų socialinei grupei;*
- *Ketvirtadalis tėvų yra iki 30m ir turi aukštąjį universitetinį išsilavinimą;*
- *Didžiausia dalis apklaustųjų tėvų gyvena pilname šeimos tipe ir augina 2 vaikus;*
- *Daugiausia tėvų, kurių vaikai lanko Tauragės ikimokyklinio ugdymo įstaigas, gyvena mieste, kaime gyvenančių nedaug – 5 proc.*
- *Dažniausios ikimokyklinio ugdymo pasirinkimo priežastys: vyresnis vaikas lanko tą pačią ugdymo įstaigą, pažįstamų rekomendacijos, yra arčiausiai namų, dirba aukštos kvalifikacijos darbuotojai.*

Kokybės kriterijų tyrimo blokas. Patikimumo kokybės kriterijaus analizė. Analizuojant tiriamų Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų apklaustų vartotojų pateiktus atsakymus nustatyta, kad patikimumo kokybės lūkesčiai buvo vertinami 3,28 balo iš penkių galimų balų, o gauta paslauga buvo įvertinta 3,11 balams. Patikimumo kokybės kriterijaus lūkesčių ir patirtos kokybės bendrasis nuokrypio santykis yra 1: 1,05 (žiūr. 17 lentelę)

17 lentelė

Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų patikimumo kriterijų bendras vertinimas

Kriterijai	Tikėtos paslaugos lūkesčių vertinimo vidurkis balais	Patirtos paslaugos vertinimo vidurkis balais	Skirtumas	Nuokrypio santykis
Žadėtų paslaugų vykdymas	3,22	3,09	0,13	1: 1,04
Rūpestingumas sprendžiant vartotojų problemas	3,27	3,09	0,18	1: 1,05
Darbuotojų informavimas apie tai kaip bus teikiamos paslaugos	3,36	3,16	0,2	1: 1,06

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis tyrimo duomenis (2011)

Mažiausias nuokrypis yra kriterijaus rūpestingumas sprendžiant vartotojų problemas. Iš gautų duomenų galima teigti, kad dauguma vartotojų tikėjosi, jog bus daugiau informuojama apie tai, kaip bus teikiamos paslaugos bei didesnio rūpestingumo iš darbuotojų sprendžiant jų problemas.

Apibendrinant duomenis galima teigti, kad kokybės patikimumo kriterijų, patirtos paslaugos ir lūkesčių, vertinimas pasiskirstę nevienodai, tai reiškia, kad Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų vartotojai tikisi gauti aukštesnės kokybės paslaugas.

Reagavimo kokybės kriterijaus analizė. Analizuojant tiriamus Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų vartotojų pateiktus atsakymus nustatyta, kad reagavimo kokybės lūkesčiai buvo vertinami 3,46 balo iš penkių galimų balų, o gauta paslauga buvo įvertinta 3,22 balu. Reagavimo kokybės kriterijaus lūkesčių ir patirtos kokybės bendrasis nuokrypio santykis yra 1: 1.07(žiūr. 18 lentelę).

Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų reagavimo kriterijų bendras vertinimas

Kriterijai	Tikėtos paslaugos lūkesčių vertinimo vidurkis balais	Patirtos paslaugos vertinimo vidurkis balais	Skirtumas	Nuokrypio santykis
Darbuotojai visada turi laiko atsakyti į vartotojų klausimus	3,39	3,07	0,32	1:1,10
Skubus reagavimas į vartotojų nusiskundimus	3,42	3,17	0,25	1:1,07
Darbuotojai mielai ir mandagiai bendrauja	3,56	3,42	0,14	1:1,04

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis tyrimo duomenis (2011)

Mažiausias nuokrypis kriterijuje, kuris apibudina darbuotojų mandagų ir mielą bendravimą, o didžiausias nuokrypis pastebėtas, kriterijuose: darbuotojam turint laiko atsakyti į vartotojų klausimus bei reaguojant į nusiskundimus, pageidavimus ir skubų aptarnavimą. Tai nereiškia, kad neatsakoma ir nereaguojama į vartotojų klausimus, nusiskundimus ar pageidavimus, tiesiog tai daroma per ne lyg lėtai.

Kompetentingumo kokybės kriterijaus analizė. Analizuojant tiriamų Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų apklaustų vartotojų pateiktus atsakymus nustatyta, kad kompetentingumo kokybės lūkesčiai buvo vertinami 3,33 balo iš penkių galimų balų, o gauta paslauga buvo įvertinta 3,21 balams. Patikimumo kokybės kriterijaus lūkesčių ir patirtos kokybės bendrasis nuokrypio santykis yra 1: 1.03 (žiūr. 19 lentelę).

Mažiausias nuokrypis pastebėtas analizuojant kriterijų, susijusį su darbuotojų elgesiu. Didžiausias neatitikimas pastebėtas darbuotojams stengiantis pažinti vartotojus, gerbiant jų norus bei laiku suteikiant tikslią ir teisingą informaciją. Apibendrinant galima teigti, kad vartotojams yra svarbu, kad būtų suteikta tiksli ir teisinga informacija.

Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų kompetentingumo kriterijų bendras vertinimas

Kriterijai	Tikėtos paslaugos lūkesčių vertinimo vidurkis balais	Patirtos (suteiktos) paslaugos vertinimo vidurkis balais	Skirtumas	Nuokrypio santykis
Laiku suteikiama tiksli ir teisinga informacija	3,56	3,37	0,19	1:1,05
Stengiamasi pažinti vartotojus ir gerbti jų norus, vertybes	3,19	3,06	0,13	1:1,04
Darbuotojai elgiasi etiškai ir moraliai	3,25	3,2	0,05	1:1,01

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis tyrimo duomenis (2011)

Prieinamumo kokybės kriterijaus analizė. Analizuojant tiriamų Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų apklaustų vartotojų pateiktus atsakymus nustatyta, kad prieinamumo

kokybės lūkesčiai buvo vertinami 3,38 balo iš penkių galimų balų, o gauta paslauga buvo įvertinta 3,35 balams. Prieinamumo kokybės kriterijaus lūkesčių ir patirtos kokybės bendrasis nuokrypio santykis yra 1: 1,01. Prieinamumo kokybę atspindi tam tikra kriterijų grupė, kurios dedamosios buvo įvertinto balų vidurkiu (žiūr. 20 lentelę).

20 lentelė

Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų prieinamumo kriterijų bendras vertinimas

Kriterijai	Tikėtos paslaugos lūkesčių vertinimo vidurkis balais	Patirtos (suteiktos) paslaugos vertinimo vidurkis balais	Skirtumas	Nuokrypio santykis
Lengva ir nesudėtinga susisiekti su paslaugų teikėju pageidaujama metu	3,22	3,34	-0,12	1:0,96
Tinkama paslaugų teikimo procedūra (vieta ir laikas)	3,69	3,59	0,1	1:1,02
Nėra jokių sunkumų pasikalbėti su darbuotojais apie iškilusią problemą	3,25	3,14	0,11	1:1,03

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis tyrimo duomenimis (2011)

Mažiausias nuokrypis pastebėtas analizuojant kriterijų, susijusį su lengvu ir nesudėtingu susisiekimu su paslaugų teikėju, pageidaujama metu. Didžiausias neatitikimas pastebėtas analizuojant vartotojams norint pasikalbėti apie iškilusią problemą. Analizuojant atskirus prieinamumo kriterijus pastebėta, kad vienas kriterijai viršijo vartotojų lūkesčius: lengva ir nesudėtinga susisiekti su paslaugų teikėju pageidaujama metu.

Apibendrinus visus prieinamumo paslaugos kokybės kriterijus, galima teigti, kad paslaugos Tauragės ikimokyklinio ugdymo įstaigose yra teikiamos kokybiškai vartotojų požiūriu, kadangi kokybės kriterijaus lūkesčių ir patirtos kokybės bendrasis nuokrypio santykis yra 1: 1,01.

Paslaugumo kokybės kriterijaus analizė. Analizuojant tiriamų Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų apklaustų vartotojų pateiktus atsakymus nustatyta, kad paslaugumo kokybės lūkesčiai buvo vertinami 3,57 balo iš penkių galimų balų, o gauta paslauga buvo įvertinta 3,57 balams. Paslaugumo kokybės kriterijaus lūkesčių ir patirtos kokybės bendrasis nuokrypio santykis yra 1: 1 (21 lentelę).

Analizuojant atskirus prieinamumo kriterijus pastebėta, vienas kriterijai viršijo vartotojų lūkesčius: tvarkinga ir švari darbuotojų apranga bei išvaizda. Apibendrinus visus prieinamumo paslaugos kokybės kriterijus, galima teigti, kad paslaugos Tauragės ikimokyklinio ugdymo įstaigose yra teikiamos kokybiškai vartotojų požiūriu, kadangi kokybės kriterijaus lūkesčių ir patirtos kokybės bendrasis nuokrypio santykis yra 1: 1.

Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugumo kriterijų bendras vertinimas

Kriterijai	Tikėtos paslaugos lūkesčių vertinimo vidurkis balais	Patirtos (suteiktos) paslaugos vertinimo vidurkis balais	Skirtumas	Nuokrypio santykis
Tvarkinga ir švari darbuotojų apranga bei išvaizda	3,64	3,72	-0,08	1:0,97
Įstaigos patalpos tvarkingos ir švarios	3,47	3,42	0,05	1:1,01
Pagarbiai elgiamasi su vartotojo vaiko (ų) asmeniniais daiktais	3,61	3,59	0,02	1:1,01

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis tyrimo duomenis (2011)

Komunikabilumo kokybės kriterijaus analizė. Analizuojant tiriamų Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų apklaustų vartotojų pateiktus atsakymus nustatyta, kad komunikabilumo kokybės lūkesčiai buvo vertinami 3,32 balo iš penkių galimų balų, o gauta paslauga buvo įvertinta 3,26 balams. Komunikabilumo kokybės kriterijaus lūkesčių ir patirtos kokybės bendrasis nuokrypio santykis yra 1: 1,02 (žiūr. 22 lentelę).

22 lentelė

Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų komunikabilumo kriterijų bendras vertinimas

Kriterijai	Tikėtos paslaugos lūkesčių vertinimo vidurkis balais	Patirtos (suteiktos) paslaugos vertinimo vidurkis balais	Skirtumas	Nuokrypio santykis
Vartotojams paaiškinama paslaugos esmė, kaina ir t.t	3,42	3,31	0,11	1:1,03
Vartotojai gali pasikalbėti su darbuotojais Jums rūpimais klausimais ir tikėtis pagalbos.	3,36	3,27	0,09	1:1,02
Įstaigoje stengiamasi vengti konfliktinių situacijų tarp vartotojų ir darbuotojų	3,20	3,20	0,00	1:1

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus pagal tyrimo duomenis (2011)

Analizuojant atskirus komunikabilumo kriterijus pastebėta, kad vienas komunikabilumo kriterijus (įstaigoje stengiamasi vengti konfliktinių situacijų tarp vartotojų ir darbuotojų) atitiko vartotojų lūkesčius ir patirtą paslaugų kokybę

Pasitikėjimo kokybės kriterijaus analizė. Analizuojant tiriamų Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų apklaustų vartotojų pateiktus atsakymus nustatyta, kad pasitikėjimo kokybės lūkesčiai buvo vertinami 3,38 balo iš penkių galimų balų, o gauta paslauga buvo įvertinta 3,29 balais. Pasitikėjimo kokybės kriterijaus lūkesčių ir patirtos kokybės bendrasis nuokrypio santykis yra 1: 1,02 (žiūr. 23 lentelę).

Mažiausias nuokrypis pastebėtas kriterijuje, kuris apibudina vartotojų pasitikėjimą įstaigos darbuotojais. Daugelis vartotojų linkę rekomenduoti ikimokyklinio ugdymo įstaigas, kurias lanko jų vaikai pažįstamiems, draugams ir artimiesiems. Didžiausias neatitikimas pastebėtas analizuojant darbuotojų asmeninių savybių tinkamumą darbui su vaikais.

Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų pasitikėjimo kriterijų bendras vertinimas

Kriterijai	Tikėtos paslaugos lūkesčių vertinimo vidurkis balais	Patirtos (suteiktos) paslaugos vertinimo vidurkis balais	Skirtumas	Nuokrypio santykis
Darbuotojų asmeninės savybės yra tinkamos darbui su vaikais	3,38	3,23	0,15	1:1,04
Vartotojai pasitiki šia įstaiga ir jos darbuotojais	3,49	3,47	0,02	1:1,01
Vartotojai gali šią įstaigą rekomenduoti kitiems	3,27	3,18	0,12	1:1,02

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis tyrimo duomenis (2011)

Saugumo kokybės kriterijaus analizė. Analizuojant tiriamų Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų apklaustų vartotojų pateiktus atsakymus nustatyta, kad saugumo kokybės lūkesčiai buvo vertinami 3,54 balo iš penkių galimų balų, o gauta paslauga buvo įvertinta 3,47 balais. Saugumo kokybės kriterijaus lūkesčių ir patirtos kokybės bendrasis nuokrypio santykis yra 1: 1,02 (žiūr. 24 lentelę).

Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų saugumo kriterijų bendras vertinimas

Kriterijai	Tikėtos paslaugos lūkesčių vertinimo vidurkis balais	Patirtos (suteiktos) paslaugos vertinimo vidurkis balais	Skirtumas	Nuokrypio santykis
Vartotojai jaučiatės saugūs palikdama (as) vaiką (us) šioje įstaigoje dėl jos darbuotojų profesionalumo	3,53	3,59	-0,06	1:0,98
Vartotojai mano, kad įstaiga atitinka visus jam keliamus saugumo reikalavimus	3,64	3,60	0,04	1:1,01
Tiksliai ir be klaidų vedamos sąskaitos.	3,46	3,24	0,22	1:1,06

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis tyrimo duomenis (2011)

Vienas kriterijai viršijo vartotojų lūkesčius, ko pasekoje vartotojai jaučiasi saugūs palikdami savo vaikus ikimokyklinio ugdymo įstaigoje dėl šios įstaigos darbuotojų profesionalumo. Taip pat vartotojai mano, kad ikimokyklinio ugdymo įstaiga atitinka visus jam keliamus saugumo reikalavimus. Tačiau vartotojai abejoje ar vedamos sąskaitos tikslios ir teisingos.

Supratimo kokybės kriterijaus analizė. Analizuojant tiriamų Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų apklaustų vartotojų pateiktus atsakymus nustatyta, kad supratimo kokybės lūkesčiai buvo vertinami 3,34 balo iš penkių galimų balų, o gauta paslauga buvo įvertinta 3,17 balų. Supratimo kokybės kriterijaus lūkesčių ir patirtos kokybės bendrasis nuokrypio santykis yra 1: 1,04. (žiūr. 25 lentelę).

Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų supratimo kriterijų bendras vertinimas

Kriterijai	Tikėtos paslaugos lūkesčių vertinimo vidurkis balais	Patirtos (suteiktos) paslaugos vertinimo vidurkis balais	Skirtumas	Nuokrypio santykis
Darbuotojai atsižvelgia į vartotojų pageidavimus	3,41	3,22	0,19	1:1,05
Darbuotojams įdomi vartotojų nuomonė ir pastabos (anketos, atsiliepimų knygos)	3,35	3,12	0,23	1:1,07
Darbuotojai pažįsta vartotojus ir žino jų konkrečius reikalavimus	3,28	3,19	0,09	1:1,02

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis tyrimo duomenis (2011)

Vienintelis supratimo kriterijus, susijęs su darbuotojų pažinimu vartotojų ir jų žinojimu konkrečius vartotojų reikalavimus, beveik atitiko vartotojų lūkesčius, kiti du likę kriterijai turėjo didesnę nuokrypį. Iš gautų tyrimo rezultatų galima teigti, kad ikimokyklinio ugdymo įstaigoms nėra įdomi jų vartotojų nuomonė, nes nesisitengia išgauti jos įvairiomis priemonėmis

Apčiuopiamumo kokybės kriterijaus analizė. Analizuojant tiriamų Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų apklaustų vartotojų pateiktus atsakymus nustatyta, kad apčiuopiamumo kokybės lūkesčiai buvo vertinami 3,26 balo iš penkių galimų balų, o gauta paslauga buvo įvertinta 2,94 balų. Apčiuopiamumo kokybės kriterijaus lūkesčių ir patirtos kokybės bendrasis nuokrypio santykis yra 1: 1,10. Apčiuopiamumo kokybę atspindi tam tikra kriterijų grupė, kurios dedamosios buvo įvertinto balų vidurkiu (žiūr. 26 lentelę.)

Mažiausias nuokrypis pastebėtas analizuojant kriterijų, susijusį su įstaigos komfortabilumu ir funkcionalumu. Didžiausias neatitikimas pastebėtas analizuojant kriterijus apie patrauklią ir patogią ikimokyklinio ugdymo įstaigos išorinę aplinką bei turimą modernią įrangą bei priemones.

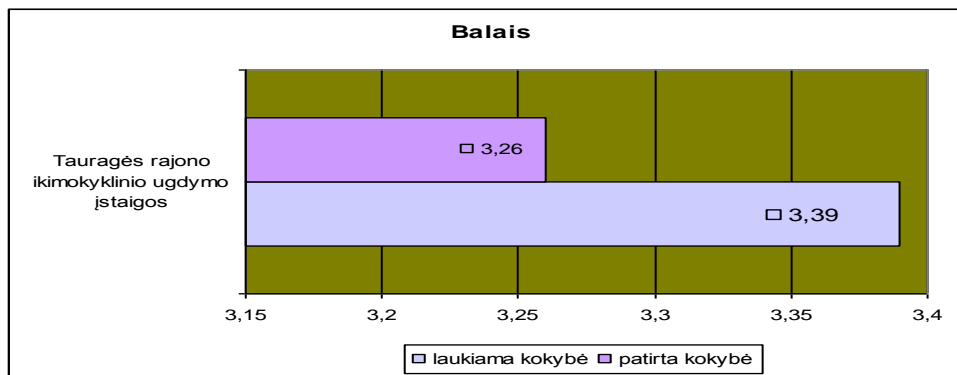
Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų apčiuopiamumo kriterijų bendras vertinimas

Kriterijai	Tikėtos paslaugos lūkesčių vertinimo vidurkis balais	Patirtos (suteiktos) paslaugos vertinimo vidurkis balais	Skirtumas	Nuokrypio santykis
Įstaigos interjeras yra komfortabilus ir funkcionalus.	3,21	3,04	0,17	1:1,05
Įstaiga turi modernią įrangą ir priemones	3,18	2,83	0,35	1:1,12
Patraukli ir patogi įstaigos išorinė aplinka (privažiavimas, automobilių stovėjimo aikštelė)	3,4	2,96	0,44	1:1,14

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis tyrimo duomenis (2011)

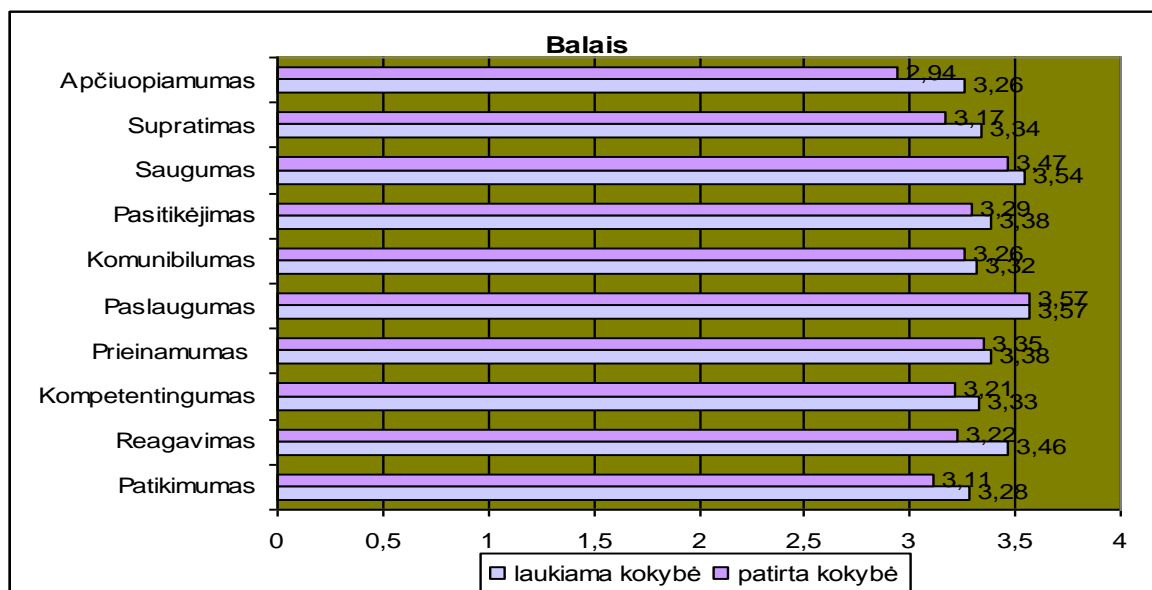
Apibendrinant visus kokybės kriterijus, galima teigti, kad paslaugos Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigose yra teikiamos kokybiškai, tačiau visiškai šių įstaigų vartotojų

nepatenkina. Visuose paslaugų kokybės kriterijų blokuose, išskyrus paslaugumo kriterijaus bloką, kur nuokrypio santykis 1:1, vartotojai tikėjosi aukštesnės kokybės nei gavo. Tačiau didelio skirtumo tarp tikėtos ir gautos paslaugos kokybės nėra (3,39:3,26) ir tai rodo, kad vartotojai nėra nusivylę Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybe (žiūr. 31 pav.).



31 pav. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų laukiamos ir patirtos skirtumas
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis tyrimo duomenis (2011)

Apibendrinant atskirus Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų kokybės kriterijų blokus, galima teigti, kad ikimokyklinio ugdymo įstaigos teikia kokybiškas paslaugas. Nors teikiamų paslaugų kokybė nepranoksta vartotojo lūkesčių (žiūr. 32 pav.), tačiau ikimokyklinio ugdymo įstaigoms pastebėjus tai ir atsižvelgus į vartotojų pageidavimus, situacija pasikeistų.



32 pav. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų paslaugų kokybės vertinimas pagal kriterijų blokus
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis tyrimo duomenis (2011)

Atsižvelgiant į Grönroos bendrai suvoktos kokybės modelis (1984) (žiūr. 25 pav.) galima teigti, kad Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybė yra patenkinama, nes vartotojų lūkesčiai daugiau ar mažiau su nedideliais nuokrypiais, pasitvirtinę.

Remiantis tyrimo gautais rezultatais galima teigti, jog hipotezė pasitvirtino dalinai. Kiekviename iš paslaugų kokybės kriterijų blokų vartotojai tikėjosi aukštesnės kokybės nei gavo. Tačiau labai didelio skirtumo tarp tikėtos ir gautos paslaugos kokybės bendrame kriterijų vertinime nėra (3,39:3,26 balo).

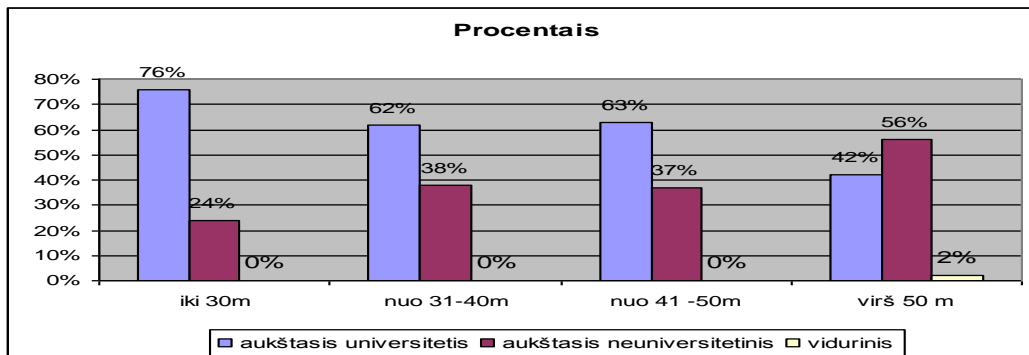
2.3.4 Vartotojų (tėvų) ir ikimokyklinio ugdymo įstaigų pedagogų nuomonių palyginimas

Atliekant tėvų ir pedagogų nuomonių palyginimą apie teikiamų paslaugų kokybę, jos trukžius ir gerinimą, buvo sudarytos anketos. Vartotojų ir tėvų buvo prašoma išskirti svarbiausius kriterijus pateikiant savo nuomonę. Teikiamų paslaugų kokybės, jos trukžių ir gerinimo kriterijai buvo panaudoti iš 2010 m. Tarptautinės konferencijos „Ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo pokyčių galimybės“ metu pristatyto pranešimo – „Kokybiškas ikimokyklinis ir priešmokyklinis ugdymas: įvairūs požiūriai į kokybę“ (Buknaitienė, 2010)

Analizuojant Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų pedagogų nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę, jos trukžius buvo nustatytos pedagogų demografinės charakteristikos. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybę įtakoja tokie veiksniai kaip pedagogų amžius, išsilavinimas, kvalifikacinė kategorija, pedagoginis darbo stažas.

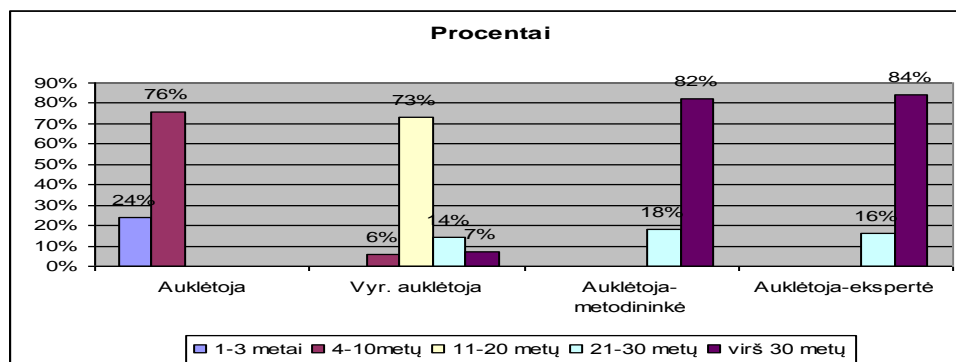
Atlikus apklausą nustatyta, kad joje dalyvavo tokio amžiaus pedagogai suskirstyti į 4 amžiaus grupes: iki 30 m- 5 proc., nuo 31-40 m -32 proc., nuo 41- 50m proc. - 47 proc. ir virš 50m -16 proc. visų apklaustųjų. Iš gautų duomenų galima daryti išvadą, kad jaunų pedagogų Tauragės ikimokyklinio ugdymo įstaigose yra mažai (5 proc.).

Atlikus pedagogų išsilavinimo analizę pagal amžių, pastebėta, kad visos amžiaus grupės, išskyrus pedagogus, kurių amžius virš 50 metų, turi įgiję aukštąjį universitetinį išsilavinimą (žiūr. 33 pav.). Analizuojant Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų pedagogus pagal kvalifikacinę kategoriją, galima teigti, kad daugiau nei pusę (56 proc.) visų apklaustųjų yra įgiję vyresniosios auklėtojos kvalifikacijos kategoriją. Mažiau nei penktadalis (18 proc.) pedagogų turi įgiję auklėtojos-metodininkės kvalifikacinę kategoriją. Daugiau nei penktadalis turi įgyję auklėtojos kvalifikaciją. Mažiausiai pedagogų (2 proc.) turi įgyję auklėtojos- ekspertės kvalifikacinę kategoriją.



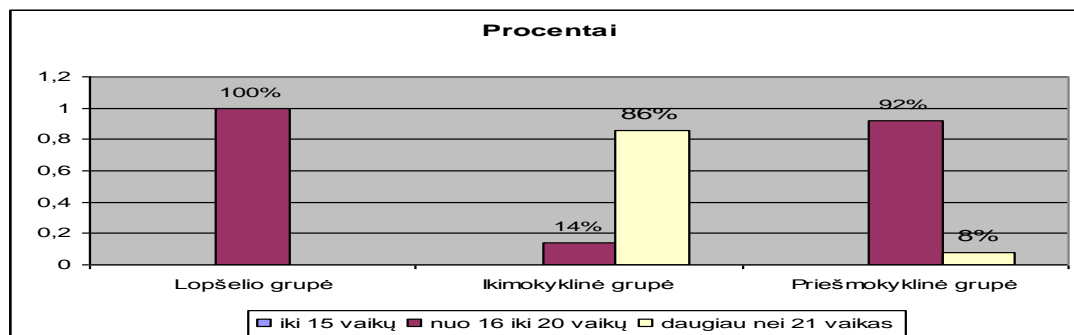
33 pav. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų pedagogų išsilavinimas pagal metus
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis tyrimo duomenis (2011)

Atlikus pedagogų darbo stažo analizę pagal kvalifikacinę kategoriją, pastebėta, kad 4-10 metų darbo stažą turi auklėtojos (76 proc.), 11-20 metų – vyr auklėtojos (73 proc.), virš 30 metų stažo turi auklėtojos- metodininkės (82 proc.), auklėtojos- ekspertės (84 proc.) (žiūr. 34 pav.)



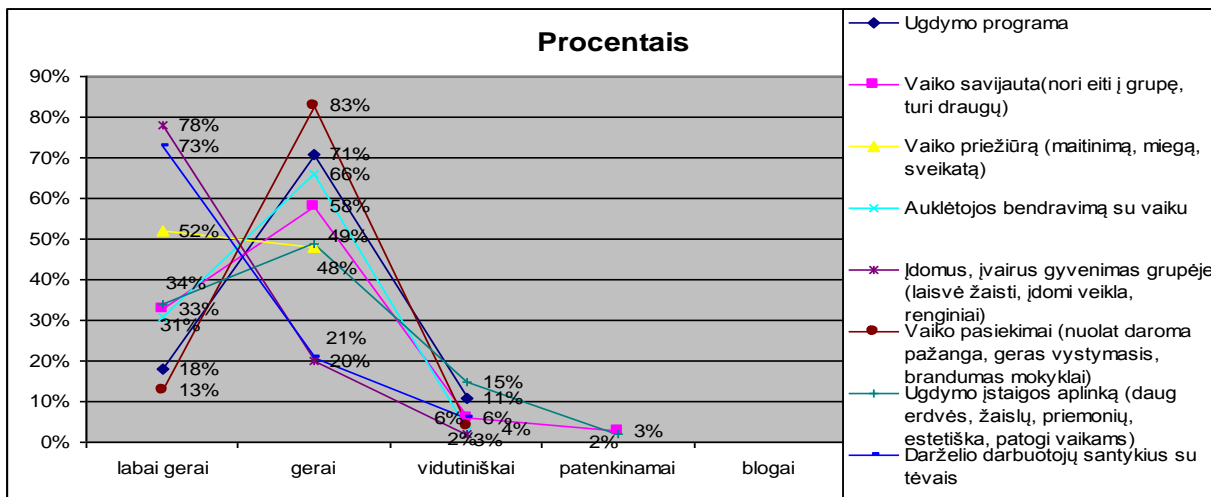
34 pav. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų pedagogų pedagoginio darbo stažas pagal kvalifikacinę kategoriją
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis tyrimo duomenis (2011)

Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų pedagogų buvo klausiama, kurioje grupėje dirba. Gauti duomenys pasiskirstė taip: lopšelio grupėje dirba 24 proc., darželio grupėje - 49 proc., priešmokyklinio ugdymo - 27 proc. visų apklaustųjų pedagogų. Analizuojant duomenis apie vaikų skaičių grupėse gauti tokie duomenys: lopšelio ir priešmokyklinėje grupėje yra nuo 16 iki 20 vaikų, o ikimokyklinėje grupėje daugiau nei 21 vaikas (žiūr. 35 pav.)



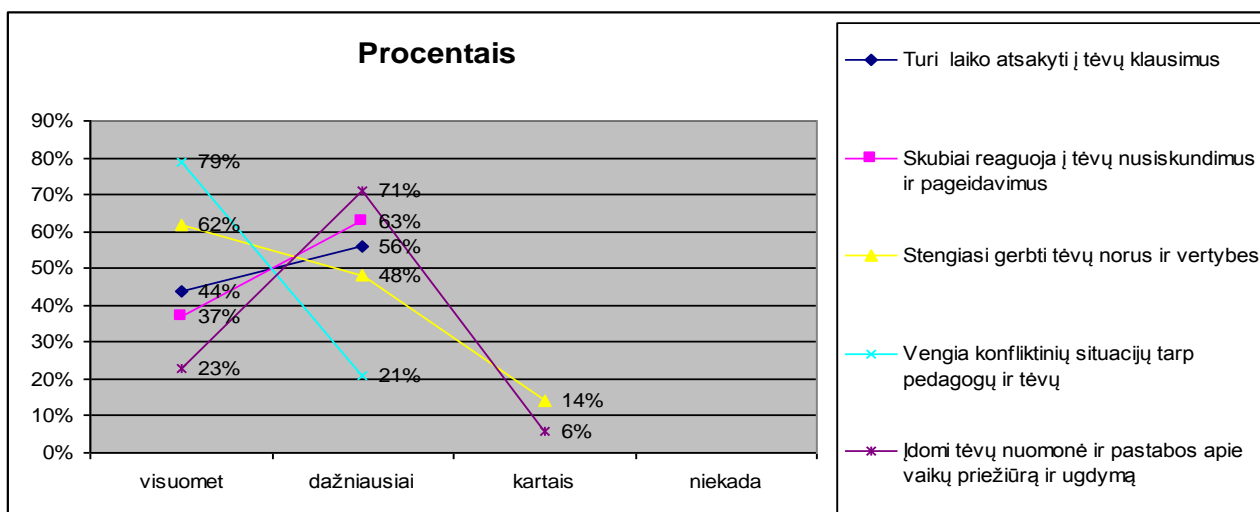
35 pav. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigose vaikų skaičiaus grupėse
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis tyrimo duomenis (2011)

Tyrimo metu, anketos pagalba, Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų pedagogų buvo prašoma įvertinti teikiamų paslaugų kokybę grupėje, kurioje dirba. Analizuojant gautus duomenis, galima teigti, kad dauguma teikiamų paslaugų kokybė buvo įvertinta labai gerai ir gerai (žiūr. 36 pav.).



36 pav. Pedagogų, teikiamų paslaugų kokybės vertinimas, grupėje, kurioje dirba
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis tyrimo duomenis (2011)

Taip pat pedagogų buvo prašoma, kad pagal duotus kriterijus įvertintų savo bendravimą su tėvais. Iš gautų duomenų galima daryti išvadą, kad pedagogai visuomet vengia konfliktinių situacijų tarp savęs ir tėvų (79%), stengiasi gerbti tėvų norus (62%), dažniausiai jiems įdomi tėvų nuomonė ir pastabos apie vaikų priežiūrą ir ugdymą (71%), skubiai reaguoja į tėvų norus ir nusiskundimus (63%), turi laiko atsakyti į tėvų klausimus (56%) (žiūr. 37 pav.).

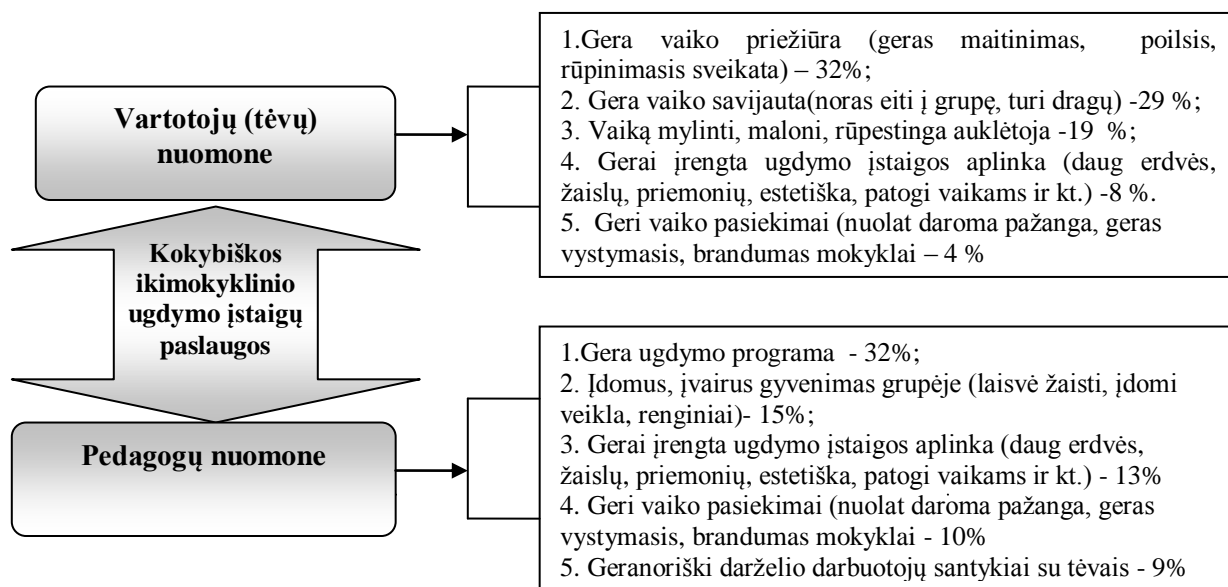


37 pav. Pedagogų, teikiamų paslaugų kokybės savo įstaigos grupėje, vertinimas
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus pagal tyrimo duomenis (2011)

Apibendrinant Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų pedagogų charakteristiką galima teigti, kad:

- šiose įstaigose daugiausia procentų (47 proc.) dirba 41 -50 m. pedagogų, kurie turi įgyję aukštąjį universitetinį išsilavinimą ir vyresniosios auklėtojos kvalifikaciją;
- daugiausia procentų apklaustųjų (49 proc.) dirba ikimokyklinėje grupėje, kurioje daugiau nei 21 vaikas.

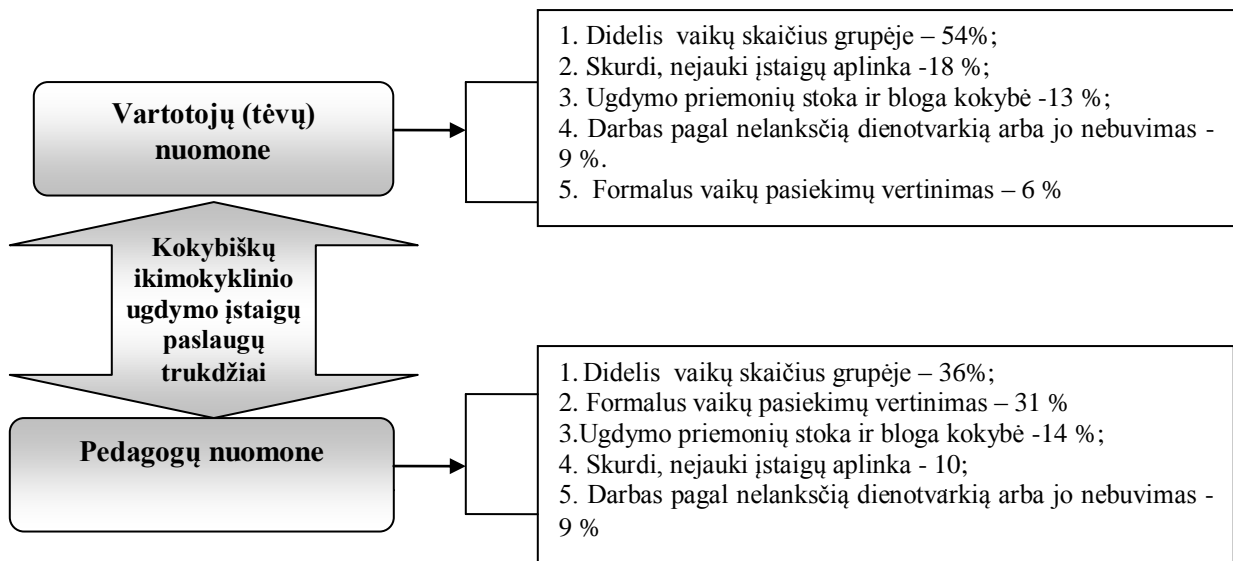
Tyrimo metu, tėvų ir pedagogų buvo prašoma pateikti nuomonę apie tai, kas yra kokybiškos ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugos. Buvo pateikti 8 kriterijai, iš kurių reikėjo pažymėti svarbiausius. Gauta informacija apibendrinta ir pavaizduota 38 pav. 38 paveiksle pateikti po 5 kriterijai, kurie tėvų ir pedagogų nuomone yra svarbiausi. Likusieji 3 kriterijai pasiskirstė likusius procentus mažėjančia tvarka. Tyrimas parodė, kad daugiausia apklaustųjų tėvų pirmiausia ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybę sieja su gera vaiko priežiūra (32%) ir gera vaiko savijauta (29%), bei su rūpestinga auklėtoja (19%). Pedagogų požiūris į ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybę skiriasi nuo tėvų nuomonės. Dauguma pedagogų ikimokyklinio ugdymo kokybę sieja su ne tiek su vaiko priežiūra, kiek su ugdymu ir pasiekimais.



38 pav. Tėvų ir pedagogų nuomonių palyginimas apie tai kas yra kokybiškos ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugos

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis tyrimo duomenis (2011)

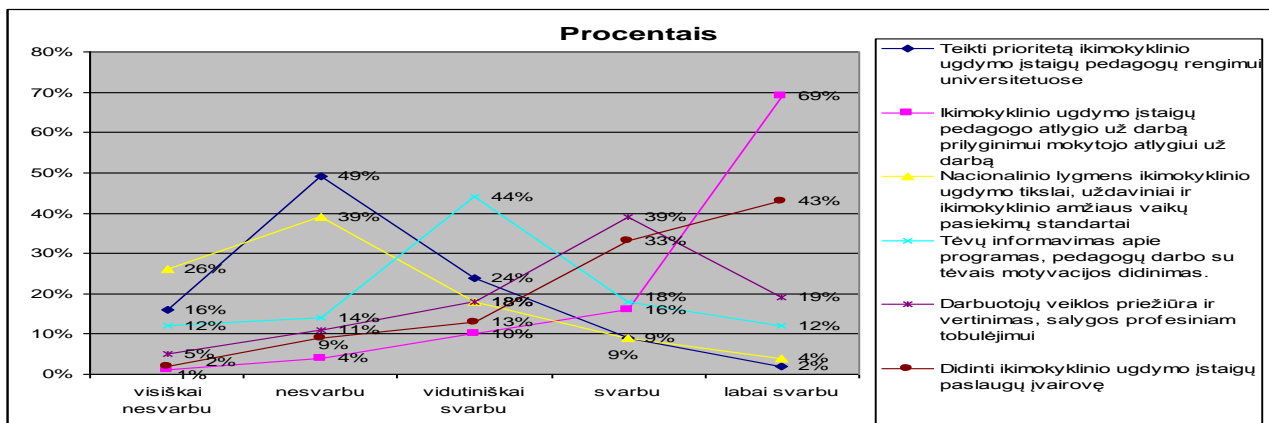
Taip pat, tyrimo metu, tėvų ir pedagogų buvo prašoma pateikti nuomonę apie tai, kokie yra kokybiškų ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų trukdžiai. Gauta informacija apibendrinta ir pavaizduota 39 paveiksle.



39 pav. Tėvų ir pedagogų nuomonių palyginimas apie tai, kokie yra kokybiškų ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų trukdžiai
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis tyrimo duomenis (2011)

Analizuojant gautus duomenis apie kokybiškų paslaugų trukdžius, galima teigti, kad tėvų nuomone, kokybiškų paslaugų trukdo siekti didelis vaikų skaičius grupėje (54%), pedagogų nuomone – didelis vaikų skaičius (36%) ir formalus vaikų pasiekimų vertinimas (31%).

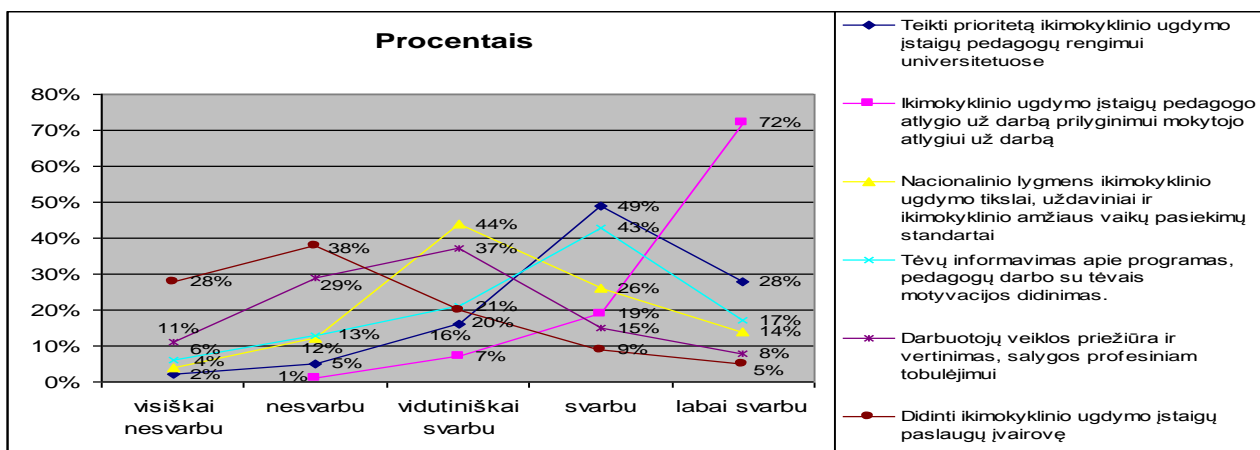
40 ir 41paveiksle pateikti tėvų ir pedagogų ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų gerinimo būdų vertinimas.



40 pav. Tėvų ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų gerimo būdų vertinimas
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis tyrimo duomenis (2011)

Analizuojant tyrimo duomenis apie ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų gerinimo būdus, galima teigti, kad vienas iš svarbiausių gerinimo būdų yra ikimokyklinio ugdymo įstaigų pedagogo atlygio už darbą prilyginimui mokytojo atlygiui už darbą. Šiuo atveju, tėvų (69%) ir pedagogų (79%)

vertinimu tai labai svarbus kriterijus, gerinant šių įstaigų paslaugų kokybę. Taip pat tėvų nuomone, labai svarbu, gerinant ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugas, didinti šių paslaugų įvairovę. Tėvų nuomone, gerinant paslaugas yra nesvarbu atsižvelgti į ikimokyklinio ugdymo įstaigų pedagogų rengimą universitetuose bei nacionalinio lygmens ikimokyklinio ugdymo tikslų, uždavinių, pasiekimo standartų nustatymą.



41 pav. Pedagogų ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų gerimo būdų vertinimas
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis tyrimo duomenis (2011)

Pedagogų nuomone, gerinant paslaugas svarbu teikti prioritetą ikimokyklinio ugdymo įstaigų pedagogų rengimui universitetuose bei nacionalinio lygmens ikimokyklinio ugdymo tikslų, uždavinių, pasiekimo standartų nustatymui. Tačiau, pedagogų nuomone, gerinant ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugas yra nesvarbu didinti jų įvairovę.

Apibendrinant tėvų ir pedagogų nuomonių palyginimą apie tai kas yra kokybiškos ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugos, jų trukdžiai ir gerinimo būdai, galima teigti, kad:

- dauguma tėvų, kokybiškas ikimokyklinio ugdymo paslaugas daugiau sieja su vaikų priežiūros paslaugomis, o dauguma pedagogų - su vaikų ugdymu ir pasiekimais;
- daugumos tėvų ir pedagogų nuomone, kokybiškų ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų trukdo siekti didelis vaikų skaičius grupėje;
- daugumos tėvų ir pedagogų vertinimu, gerinant ikimokyklinio ugdymo paslaugas, labai svarbu yra ikimokyklinio ugdymo įstaigų pedagogų atlygio už darbą prilyginimas mokytojų atlygiu už darbą.

IŠVADOS

1. Apibendrinant išnagrinėtą mokslinę literatūrą galima teigti, kad egzistuoja daug paslaugų apibūdinimų, kurie pateikiami, atsižvelgiant į paslaugų kontekstą. Paslauga apibrėžiama kaip veikla, nauda ar pasitenkinimas. Viena iš priežasčių dėl ko egzistuoja tiek paslaugų apibrėžimų tai - paslaugų įvairovė. Užtikrinti paslaugų kokybę sudėtinga dėl specifinių paslaugų savybių - neapčiuopiamumo, heterogeniškumo, teikimo ir vartojimo vienalaikiškumo bei nepatvarumo.

2. Mokslinės literatūros analizės rezultatai leidžia teigti, kad paslaugų kokybė yra momentinė būseną, o paslaugos yra patirties produktas, todėl ir įvertinti jas galima tik vartojimo metu. Svarbiausiais paslaugų kokybės vertintojas - vartotojas, kuris kokybiška paslauga laiko tokią paslaugą, kurios savybės patenkina jo poreikius ir lūkesčius. Kuo labiau gauta paslauga atitiks vartotojo poreikius ir lūkesčius, tuo ji jam atrodys kokybiškesnė. Paslaugų kokybės vertinimas yra daugiapakopis procesas, apimantis ne tik paslaugų vartotojų vertinimo lygmenį, bet ir paslaugų teikėjo bei valstybinio reguliavimo vertinimo lygmenis.

Mokslinėje literatūroje pateikiama įvairių modelių kokybei tirti. Tiriant paslaugų kokybę tikslingiausia būtų taikyti kelis modelius, o ne vieną. Kompleksinis tyrimas leidžia išsamiai nustatyti ar konceptualiai suformuota paslaugos kokybė tikrai pripažįstama vartotojų. Dėl paslaugų įvairovės jų kokybei vertinti vartotojas pasitelkia skirtingus kriterijus, tačiau esama ir bendrų paslaugų vertinimo kriterijų. Jie pateikti dažniausiai empiriniams tyrimams taikytiname Parasuraman, Zeithaml, Berry Servqual modelyje. Nors Servqual paslaugų kokybės vertinimo kriterijai kritikuojami už universalumą ir konceptualų nesuderinamumą, tačiau jis yra vienas iš populiariausių vertinant paslaugų kokybę.

3. Atlikus Lietuvos ir Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų situacijos analizę, remiantis Statistikos departamento duomenimis, galima teigti, kad Lietuvoje kasmet mažėja ikimokyklinio ugdymo įstaigų skaičius (per pastaruosius 3 metus sumažėjo 16 įstaigų), tačiau didėja vaikų lankančių šias įstaigas skaičius (per pastaruosius 3 metus padidėjo 2,4proc.). Lietuvoje ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo pedagoginis personalas, palyginti su kitų švietimo lygmenų personalu, sensta sparčiausiai ir atitinkamai mažėja jaunų pedagogų dalis. Šios profesijos patrauklumas ir prestižas priklauso nuo darbo sąlygų, krūvio, psichologinio komforto ir gaunamo atlyginimo.

Statistikos departamento duomenimis, Tauragės rajone yra 3 ikimokyklinio ugdymo įstaigos, kuriose yra komplektuojamos didelės vaikų grupės, nėra psichologo, socialinio, specialaus pedagogų pareigybių.

4. Apibendrinant paslaugų kokybės vertinimą Tauragės rajono ikimokyklio ugdymo įstaigose:

- paslaugų valstybinio reguliavimo lygmeniu. Buvo vertinama, kaip Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigos atitinka sveikatos priežiūros higienos normos HN 75:2010 reikalavimus. Pastebėti tokie paslaugų kokybės trūkumai ir neatitikimai: vaikų žaidimo aikštelėse nėra apsaugotos nuo tiesioginių saulės spindulių, įstaigose nėra įrengto mechaninio patalpų vėdinimo, didelis vaikų skaičius grupėse, priimami sergantys vaikai. Šių reikalavimų nesilaikymas turi įtakos vaiko sveikatai ir savijautai t.y. priežiūros paslaugų kokybei.

- paslaugų kokybę teikėjo lygmeniu. Buvo atliekamas interviu su Tauragės ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovais ir jų pavaduotojais. Visų interviu nuomone, normatyviniais švietimo dokumentais neviskai leidžia užtikrinti ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybę. Jų teigimu, Lietuvoje nėra parengtų ikimokyklinio ugdymo standartų – orientyras pedagogui, ko turėtų pasiekti ikimokyklinio amžiaus vaikai. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigose netaikomos papildomos lengvatos ir nuolaidos apskaičiuojant ir mokant tėvams už paslaugas bei neišnaudojamos visos rėmimo priemonės. Intervantai akcentavo, jog ikimokyklinio ugdymo įstaigos užtikrina teikiamų paslaugų kokybę, stiprinant paslaugų patikimumą bei saugumą, atliekant vidinius auditus, priimant į darbą kompetentingus, reaguojančius į skundus ir pageidavimus darbuotojus;

- paslaugų kokybę vartotojo lygmeniu. Buvo atlieka vartotojų anketinė apklausa, kurios metu vartotojų buvo prašoma įvertinti Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo teikiamas paslaugas 5 balų sistema, pagal pateiktus „Servqual“ kokybės vertinimo kriterijus. Apibendrinant visus kokybės kriterijus, galima teigti, kad paslaugos Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigose yra teikiamos kokybiškai, tačiau visiškai šių įstaigų vartotojų nepatenkina. Visuose paslaugų kokybės kriterijų blokuose, išskyrus paslaugumo kriterijaus bloką, kur nuokrypio santykis 1:1, vartotojai tikėjosi aukštesnės kokybės nei gavo. Tačiau didelio skirtumo tarp tikėtos ir gautos paslaugos kokybės nėra (3,39:3,26), ir tai rodo, kad vartotojai nėra nusivylę Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybe;

5. Apibendrinant tėvų ir pedagogų nuomonių palyginimą galima teigti, kad dauguma tėvų, kokybiškas ikimokyklinio ugdymo paslaugas daugiau sieja su vaikų priežiūros paslaugomis, o dauguma pedagogų - su vaikų ugdymu ir pasiekimais. Daugumos tėvų ir pedagogų nuomone, kokybiškų ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų trukdo siekti didelis vaikų skaičius grupėje ir gerinant ikimokyklinio ugdymo paslaugas, labai svarbu yra ikimokyklinio ugdymo įstaigų pedagogų atlygio už darbą prilyginimas mokytojų atlygiu už darbą.

REKOMENDACIJOS

Rekomendacijos pateikiamos atsižvelgiant į tyrimo metu gautus rezultatus tam tikriems adresatams:

- **Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministerijai.** Atsižvelgiant į užsienio šalių patirtį, reikėtų apsvarstyti nacionalinių ikimokyklinio ugdymo standartų rengimo galimybę. Tokių standartų sukūrimas ir buvimas pagerintų ikimokyklinio amžiaus vaikų ugdymo kokybę.

- **Tauragės rajono savivaldybei.** Atsižvelgiant į gautus tyrimo duomenis, siūlau ikimokyklinio ugdymo įstaigų steigėjui, mažinti vaikų skaičių grupėse pagal sveikatos priežiūros higienos normos HN 75:2010 reikalavimus. Tuo pačiu pasinaudojant mokinio krepšeliu, įsteigti ikimokyklinio ugdymo skyrius mokyklose. Vaikų skaičiaus sumažėjimas grupėse pagerintų šių paslaugų kokybę, nes vartotojų ir pedagogų nuomone, tai vienas iš pagrindinių, Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų kokybiškų paslaugų trukdžių.

Taip pat atsižvelgiant į vieną iš didesnių apčiuopiamumo kriterijų nuokrypių, siūlau atnaujinti Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų interjerą, įrangą ir priemones, išorinę aplinką, lėšų poreikio finansavimą užsitikrinti dalyvaujant Europos Sąjungos projektuose.

- **Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigoms ir jų vadovams.** Atsižvelgiant į vieną iš didesnių reagavimo kriterijų nuokrypių, siūlau daugiau ir skubiau įstaigų darbuotojams reaguoti į vartotojų nusiskundimus pageidavimus. Esant vartotojų nusiskundimams reikėtų tuoj pat į juos reaguoti, išsiaiškinti situaciją ir pagal galimybes ištaisyti susidariusią padėtį.

Taip pat siūlau įstaigų vadovams daugiau išnaudoti rėmimo priemonių, informuojant, bendradarbiaujant su tėvais ir formuojant tinkamą įstaigos įvaizdį.

- **Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų vartotojams.** Neatsisakyti dalyvauti paslaugų tobulinimo procese: tyrimuose, apklausose, išsakyti teigiamus ir neigiamus paslaugos teikimo aspektus, nes vartotojas yra pagrindinis paslaugų kokybės vertintojas.

LITERATŪRA

1. Bagdonienė, L., Hopenienė, R., (2005). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas, Technologija.
2. Bukmanaitė, A., (2010). Kokybiškas ikimokyklinis ir priešmokyklinis ugdymas: įvairūs požūriai į kokybę. [žiūrėta 2010-10-26]. Prieiga per internetą: <http://www.upc.smm.lt/projektai/pletra/Konferencija/I%20darbo%20grupe/1gr.2.%20Audrone%20Bukmanaitė.pdf>.
3. Buršauskienė, R., Vilkonienė, M., (2009). Priešmokyklinio ugdymo kokybė:samprata ir esminiai vadybos aspektai. *Jaunųjų mokslininkų darbai*, Nr.2 (23), p.111-116.
4. Barczyk, C., C., (1999). *Visuotinės kokybės vadyba*. Vilnius: Eurigmas.
5. Berry, L.,(1995). *On great service – a framework for action*. New York.
6. Bitinas, B., Rupšienė, L., Žydžiūnaitė, V. (2008). *Kokybinių tyrimų metodologija*. Vadovėlis vadybos ir administravimo studentams. I dalis. Klaipėda: S. Jokužio leidykla-spaustuvė.
7. Bitinas, B., (2000). Ugdymo filosofija. Vilnius, Enciklopedija
8. Bruhn, M., Georgi, D. (2006). *Services Marketing. Managing the Service Value Chain*. [žiūrėta 2010-04-17]. Prieiga per internetą: [http://www.google.com/books?hl=lt&lr=&id=dllzffePsZoC&oi=fnd&pg=PA1984&dq=Bruhn,+M.,+Georgi,+D.+\(2006\).+Services+Marketing&ots=Edn9vHGm8L&sig=LU6bzKersVN_A2KHJCJXnEDA2HLo#v=onepage&q&f=false](http://www.google.com/books?hl=lt&lr=&id=dllzffePsZoC&oi=fnd&pg=PA1984&dq=Bruhn,+M.,+Georgi,+D.+(2006).+Services+Marketing&ots=Edn9vHGm8L&sig=LU6bzKersVN_A2KHJCJXnEDA2HLo#v=onepage&q&f=false)
9. Crosby, P., H., (1996). *Quality is still Free*. McGraw-Hill.
10. Dahlgaard, J.J., Kristersen, K., Geopal, K. (1998). *Fundamentals of Total Quality Management: Process analysis and improvement*. London: Chapman & Hall.
11. Dėl ikimokyklinio ugdymo mokyklos vidaus audito metodikos tvirtinimo (2005) Valstybės žinios, Nr. 94-3522 .
12. Dėl užmokesčio už vaikų išlaikymą ikimokyklinėse įstaigose (1995)Valstybės žinios, Nr. 1170
13. Dodge, D.T., Colker L.J., Heroman C. (2007). *Ikimokyklinio amžiaus vaikų kūrybiškumo ugdymas*. Vilnius: Presvika.
14. Donnelly, M., (2005) Measuring service quality in local government: the SERVQUAL approach. *International Journal of Public Sector Management* Vol. 8, p. 154-169.

15. Fitzsimmons, J. A. & Fitzsimmons, M. J. (2004). *Service management: operations, strategy and information technology*. Irvin: McGraw-Hill.
16. Gadrey, J., (1996). *The Economics of Services*. UK: Frank Cass Publishers.
17. Garvin, D. A., (1988). *Managing Quality. The strategic and Competitive Edge*. The Free Press, New York.
18. Gavin, D.A. (1987). *Competing on the eight dimensions of quality*. Harvard Business Review, vol. 65 (6), p.101-109.
19. Gilmore, A., (2003). *Services, Marketing and Management*. [žiūrėta 2010-05-16]. Prieiga per internetą: [http://www.google.com/books?hl=lt&lr=&id=_af9py3ae7kC&oi=fnd&pg=IA6&dq=Gilmore,+A.,+\(2003\).+Services,+Marketing+and+Management.&ots=TrbJzsvpWH&sig=IJXZxX9sdI7Fqx62WjweaB2faBM#v=onepage&q=Gilmore%2C%20A.%2C%20\(2003\).%20Services%2C%20Marketing%20and%20Management.&f=false](http://www.google.com/books?hl=lt&lr=&id=_af9py3ae7kC&oi=fnd&pg=IA6&dq=Gilmore,+A.,+(2003).+Services,+Marketing+and+Management.&ots=TrbJzsvpWH&sig=IJXZxX9sdI7Fqx62WjweaB2faBM#v=onepage&q=Gilmore%2C%20A.%2C%20(2003).%20Services%2C%20Marketing%20and%20Management.&f=false)
20. Gronroos., Ch., (2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationships Management Approach*. John Wiley and Sons Ltd.
21. Gudynas P. (2005). *Ugdymo kokybės samprata ir kokybės problemos*. [žiūrėta 2010-05-16]. [žiūrėta 2010-03-21]. Prieiga per internetą: http://www.google.com/books?hl=lt&lr=<http://www.pprc.lt/MethodineVeikla/naujienos/Ugdymo_kokybes_samprata_ir_kokybes_problemos.pdf
22. Guogis, A., (2000). *Socialinės politikos modeliai*. Vilnius
23. Hopenienė, R., (2010). Paslaugų marketingas. [žiūrėta 2010-04-18]. Prieiga per internetą: http://www.vadk.ktu.lt/informacija_bakalaurams/IV_kursas/paslaugu_marketingas/2p_Pasl_ypatumai.
24. Hopenienė, R., Ligienė, R., A., (2002). *Turizmo paslaugų kokybės vertinimo metodologiniai ir praktiniai aspektai*. Socialiniai mokslai, Nr. 2 (34), p.68-78.
25. Ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo plėtros 2011-2013 m programa (2011), Nr.V-350
26. Janušonis, V., Popovienė, J., (2004). *Kokybės sistemos: kūrimas ir valdymas sveikatos apsaugos organizacijose*. Klaipėda.
27. Jazdauskaitė, V., (2004). Organizacijos įvaizdis. *Vadovo pasaulis*. Nr.7-8, p. 60-61.
28. Johns, N., (1999). What is tis thing called service?. *European Journal of Marketing*, No 9/10 p. 958-973.
29. Jucevičienė, P., (1998). *Edukologinės idėjos Lietuvos švietimo sistemos modernizavimui*. Kaunas: Technologija.
30. Juran, J.M., (1999). *Jurans Quality Handbook*. McGraw-Hill.
31. Juodaitytė, A., (2002). *Socializacija ir ugdymas vaikystėje*. Vilnius.

32. Juodaitytė, A., Martišauskienė, D., (2008). Ikimokyklinio ugdymo kokybės valdymo prasiūmų kontekstualizavimas Lietuvos Respublikos švietimo dokumentuose. *Mokytojų ugdymas*, Nr. 11 (2), p.116-135.
33. Kardelis, K., (2005). Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. Šiauliai.
34. Kaziliūnas, A., (2004). *Prekių ir paslaugų laisvo judėjimo užtikrinimas bendrojoje Europos rinkoje*// *Ekonomika ir vadyba*, Nr. 4, p129-136.
35. Kinderis, R., (2010). *Paslaugų kokybės vertinimas Klaipėdos miesto apgyvendinimo įmonėse*. Magistro darbas. Šiaulių universitetas, Šiauliai
36. Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J., Wong, V. (2003). *Rinkodaros principai*. Kaunas: Poligrafija ir Informatika
37. Langvinienė, N., Vengrienė, B., (2008). *Paslaugų teorija ir praktika*. KTU, Technologija.
38. Lazutka, R., (2001). *Socialinė apsauga. Žmogaus socialinė raida*. Vilnius.
39. Lietuvos higienos norma HN 75:2010. Įstaiga, vykdanči ikimokyklinio ir (ar) priešmokyklinio ugdymo programą. Bendrieji sveikatos saugos reikalavimai. (2010).
40. Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas//Valstybės žinios.2003, Nr. 63-2853
41. Lietuvos vaikų ikimokyklinio ugdymo koncepcija (1989) [žiūrėta 2010-04-19]. Prieiga per internetą:<http://www.upc.smm.lt/projektai/pletra/Tyrimai/VPU%20tyrimo%20ataskaita/Ikimokyklinio,%20priesmokyklinio%20ugdymo%20turinio%20ir%20jo%20%20igyvendinimo%20kokybes%20analize%20Tyrimo%20ataskaita%202009%2011%2005.pdf>.
42. Mikalauskienė, A., Tijūnaitienė, R., Vekterytė, M., (2001). Paslaugų kokybės valdymo ypatumai. *Organizacijų vadyba: Sisteminiai tyrimai*.Nr. 20, p169-178.
43. Monkevičienė, O., (2008). *Ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo turinio kaitos tendencijos*. Vilnius, Pedagogika.
44. Neformaliojo vaikų švietimo koncepcija//2005, Nr. ISAK- 2695
45. Neifachas, S.(2004). Šiuolaikinės mokyklos ugdymo kokybės valdymo problema: teorinė prakseologinė eksplikacija. *Jaunųjų mokslininkų darbai*. Šiauliai. Nr. 3. p. 91-95.
46. Neifachas, S., (2007). *Švietimo reformos iššūkiai: naujoji strateginė kryptis ir vadovavimas ikimokyklinio ugdymo įstaigos tobulinimui*. Vilnius
47. Pajaujis, E., (2010). Paslaugų kokybės valdymas ir jį lemiantys veiksniai. *Jaunasis mokslininkas. Studentų mokslinė konferencija*. Straipsnių rinkinys, 2010, p. 337-343
48. Paukštytė, L. (2004). *Kelias į kliento širdį*. [žiūrėta 2010-04-19]. Prieiga per internetą: <http://www.tns-gallup.lt/lt disp.php/lt_news/lt_news_104>.
49. Pranulis, V., Pajuodis, A., Urbonavičius, R., Virvilaitė, R. (2000). *Marketingas*. Vilnius.

50. Priešmokyklinio ugdymo standartas.(2003) Nr ISAK – 1015.
51. Ramanauskienė, J., Vanagienė, V (2009). *Visuotinė kokybės vadyba*. Kaunas: LŽŪU leidybos centras.
52. Ruževičius, J. (2005). *Kokybės vadybos ir žinių vadybos sąsajų tyrimas*. Informacijos mokslai, Nr. 35, Nr.47-58.
53. Ruževičius, J., Sirvydaitė, J., (2002). Kokybės vadybos sistemų diegimo motyvacija ir naudingumas. *Ekonomika*. Nr. 15 (2), p. 173–189.
54. Sasser, W., E., Olsen, R. P., Wyckoff, D.D. (1978). *Management of Service Operations*. [žiūrėta 2010-04-28]. Prieiga per internetą: <http://books.google.lt/books?id=sWtIOeC3pEC&printsec=frontcover&dq=Management+of+Service+Operations&source=bl&ots=sKfpjTXcl&sig=G-2i97TuvhQ>
55. Shewart, W.A. (1989). *Les fondements de la maîtrise de la qualité*. Paris: Economica.
56. Stankevičienė, A. (2003). Personalo ugdymo proceso įvertinimas Lietuvos įmonėse. *Verslas, vadyba ir studijos, 2003. Respublikinės konferencijos pranešimų medžiaga*. Vilnius, p. 73-78.
57. Statistiniai duomenys. Statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės.(2011). [žiūrėta 2011-04-12]. Prieiga per internetą: <http://db1.stat.gov.lt/statbank/default.asp?w=1280>
58. Sveikatos apsaugos ministerijos metinis leidinys 2009 (2010). [žiūrėta 2010-03-17]. Prieiga per internetą: http://www.vvspt.lt/pub/imagelib/file/2009_metinis_svetainei.pdf
59. Swan, J.E., Combs, L.J. (1976). Product performance and consumer satisfaction: a new concept. *Journal of Marketing*, Vol. 40, p.25-33.
60. Šalkauskis, St., (1992).). Rinktiniai raštai. Pedagoginės studijos. Vilnius
61. Šimkus, A., Pilelienė, L., (2010). Sporto paslaugų kokybės vertinimas: teorinis aspektas. *Organizacijų vadyba: Sisteminiai tyrimai*. Nr.53, p. 99-111.
62. Šukienė, S., (2000). *Socialinių paslaugų teikimo teisinis pagrindas*. Informacija bendruomenių centrams (straipsnių rinkinys). Vilnius, Vilniaus bendruomenės centras.
63. Švietimo būklės tyrimų apžvalga(2008). [žiūrėta 2011-04-09]. Prieiga per internetą: http://www.smm.lt/svietimo_bukle/docs/apzvalgos/Svietimo_bukles_apzvalga-2.pdf
64. Tamulienė, V., Kazlauskienė, E. (2000). *Paslaugos ir jų savybės prekybos verslo kontekste*. *Ekonomika ir vadyba*, 1 (2). Kaunas: Technologija.
65. Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo švietimo įstaigose 2010 m ataskaita. (2010), ŠV-03.
66. Tidikis, R., (2003). Socialinių mokslų tyrimų metodologija. Vilnius, LTU

67. Tilvytienė, R., Svetikienė, I., (2010). *Aukštųjų mokyklų studijų paslaugų kokybės matavimas*. [žiūrėta 2010-03-09]. Prieiga per internetą: <http://www.viko.lt/uploads/files/2010/Straipsniai/35%20straipsnis.pdf>
68. Valstybės švietimo strategijos 2003-2012 metų nuostatos. (2003). Vilnius
69. Vengrienė, B. (2006). *Paslaugų vadyba*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
70. Vengrienė, B., (1998). *Paslaugų ekonomika*. Vilnius: VU
71. Vitkienė, E., (2004). *Paslaugų marketingas*. Klaipėda: Klaipėdos universitetas.
72. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., (1996). *Service Marketing*. McGraw-Hill
73. Zeithaml, V., Bitner, J. (2003). *Services Marketing – Integrating Customer Focus across the Firm*, 2nd. The McGraw Companies, Inc., New York, NY.
74. Zeithaml, V., Bitner, J. (2003). *Services Marketing – Integrating Customer Focus across the Firm*, 2nd. The McGraw Companies, Inc., New York, NY.
75. Žalys, L., Žalimienė, I., Janulienė, I., (2005). Turizmo organizacijos įvazdžio formavimo aspektai rinkodaros požiūriu. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. Ernesto Galvanausko tarptautinė mokslinė konferencija. Nr. 5, p. 4-7.
76. Žalimienė, L., (2003). *Socialinės paslaugos*. Vilnius: Specialiosios psichologijos laboratorija.
77. Želvys, R., (2003). *Švietimo organizacijų vadyba*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
78. Žydžiūnaitė, V., (2004). Tyrimo dizainas: struktūra ir strategijos. Vilnius: Technologija
79. Žukaskienė, R., (2008) Kokybiniai ir kiekybiniai metodai. [žiūrėta 2011-03-26]. Prieiga per internetą: rzukausk.home.mruni.eu/wp.../kokybiniai-ir-kiekybiniai-tyrimai1.ppt
80. Walsh, A., Hughes, H., Maddox, D. P., (2002). *Total Quality Management continuous improvement: is the philosophy a reality?* *Journal of European Industrial Training*, no. 6, p. 299-307
81. Аванесова Г.А (2004). *Сервисная деятельность. Уч. пособие*. Москва

PRIEDAI

INTERVIU PROTOKOLAS

Interviu tikslas: įvertinti Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybę

BENDRI DUOMENYS APIE INFORMANTĄ
Lytis. Amžius. _____
Pareigos ir patirtis užimamose pareigose _____
Įstaiga _____

1. Nuomonė dėl teisinės bazės veiklumo užtikrinant kokybę

1. Kokiais Lietuvos Respublikos įstatymais, normatyviniais dokumentais remiantis Jūs vadovaujatės užtikrinant savo vadovaujamos įstaigos teikiamų paslaugų kokybę?

Atsakymas:
Komentaras:

2. Ar esami Lietuvos Respublikos įstatymai ir normatyviniai dokumentai leidžia užtikrinti ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybę?

Atsakymas:
Komentaras:

3. Kokių, Jūsų nuomone, dar reikėtų įstatymų ir normatyvinių dokumentų užtikrinančių paslaugų kokybę?

Atsakymas:
Komentaras:

2. Nuomonė dėl paslaugų kokybės užtikrinimo vartotojams

4. Kaip jūs užtikrinate savo vadovaujamos įstaigos teikiamų paslaugų kokybę?

Atsakymas:

Komentaras:

5. Ar yra pasitikima personalu, jo kompetencija, pasirengimu ir elgesiu?

Atsakymas:

Komentaras:

6. Ar darbuotojai noriai, pagarbiai ir laiku atlieka savo pareigas, reaguoja į vartotojų pageidavimus, nusiskundimus?

Atsakymas:

Komentaras:

7. Kaip užtikrinama sklandi vidinė ir išorinė įstaigos komunikacija?

Atsakymas:

Komentaras:

8. Kaip užtikrinama tinkama organizacijos reputacija ir palankios rekomendacijos?

Atsakymas:
Komentaras:

9. Ar stengiatės pažinti savo vartotojus ir tenkinti jų poreikius?

Atsakymas:
Komentaras:

10. Kaip kontroliuojama Jūsų įstaigos teikiamų paslaugų kokybė? Kaip dažnai?

Atsakymas:
Komentaras:

11. Jūsų nuomone, ar turės įtakos paslaugų kokybei skiriamas mokinio krepšelis? Jei taip, tai kokios?

Atsakymas:
Komentaras:

12. Kokios priemonės numatomos ateityje, siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę?

Atsakymas:
Komentaras:

Ikimokyklinio ugdymo įstaigų sveikatos priežiūros higienos normos HN 75:2010 reikalavimų laikymosi patikros lapas

Ikimokyklinio ugdymo įstaigos pavadinimas _____

Adresas _____

Sveikatos priežiūros reikalavimai	Informacija apie reikalavimų laikymąsi	
	Taip	Ne
BENDRIEJI DUOMENYS		
Grupėse nuo 1,5 iki 3 metų turi būti ne daugiau kaip 15 vaikų		
Grupėse nuo 3 iki 7 metų turi būti ne daugiau kaip 20 vaikų		
Vienu metu grupėje su vaikais nuo 1 iki 7 metų turi dirbti ne mažiau kaip 2 darbuotojai, iš jų – ne mažiau kaip 1 pedagogas (ikimokyklinio ugdymo auklėtojas ar priešmokyklinio ugdymo pedagogas).		
Jei įstaigoje vaikų ugdymas vykdomas ilgiau nei 4 val., turi būti organizuojamas vaikų maitinimas ir poilsis tam skirtose patalpose ir (ar) pritaikytose erdvėse		
Kiekvienoje įstaigos grupėje turi būti įmonės pirmosios pagalbos rinkinys		
1. TERITORIJA		
Įstaigos sklypas / teritorija turi būti aptverta ne žemesne kaip 1,5 m aukščio tvora		
Visi sklype / teritorijoje esantys įrenginiai turi būti saugūs, t. y. patikimai pritvirtinti, išdėstyti saugiu atstumu, turi atitikti vaikų amžių ir ūgį, ugdymo poreikius		
Žaidimų aikštelės, atsižvelgiant į žaidimų pobūdį, turi būti padengtos saugia danga		
Žaidimo aikštelėse turi būti sudaryta galimybė apsaugoti vaikus nuo tiesioginių saulės spindulių ir kritulių		
Tamsiu paros metu įstaigos darbo laiku įėjimas į pastatą ar patalpas turi būti apšviestas.		
2. PATALPOS IR JŲ ĮRENGIMAS		
Laiptai, laiptų aikštelės turi būti įrengtos taip, kad būtų užtikrinta vaikų sauga		
Įstiklintos durų dalys iš abiejų pusių turi būti apsaugotos nuo atsitiktinio susidūrimo, atsitreškimo, smūgių ir susižalojimo rizikos.		
Iki 3 metų amžiaus vaikų grupių patalpos įrengiamos pirmame aukšte su atskiru išėjimu į lauką		
Įstaigoje nuo 1 iki 7 metų vaikų grupėse turi būti šios patalpos /erdvės: priėmimo-nusirengimo, žaidimų-miegamojo / poilsio, tualetu-prausyklos.		
Vienam vaikui 3–7 metų grupėje turi būti numatytas ne mažesnis kaip 4 kv. m plotas		
Vaikams nuo 1,5 iki 7 metų gali būti įrengiama bendra valgymo salė. Vienam vaikui valgymo salėje turi būti skiriama ne mažiau kaip 1 kv. m ploto.		
Įstaigoje visi įrenginiai ir baldai turi būti saugūs, tvarkingi, pritaikyti vaikams pagal jų ūgį, amžiaus ypatumus		
Elektros lizdai ugdymo patalpose vaikams prieinamose vietose turi būti uždengti specialiomis apsaugos priemonėmis		
Vaikų priėmimo-nusirengimo patalpoje turi būti įrengtos individualios spintelės ar kitokie įrenginiai vaikų drabužiams ir asmeniniams daiktams		
Jei įstaigoje vaikai maitinami grupėje, turi būti įrengta patalpa / erdvė su plautuve grupių indams plauti, indų džiovykla ir spinta švarems indams laikyti		
Jeigu naudojami naktipuodžiai, tualetuose-prausyklose turi būti sąlygos naktipuodžiams		

plauti. Kiekvieno vaiko naktipuodis ženklinamas tuo pačiu ženklu kaip ir vaiko rankšluostinė ar rankšluostis		
3. ŠILDYMAS IR VĒDINIMAS		
Šildymo prietaisai ir įrenginiai turi būti saugūs, prieinami valyti, aštrios briaunos apsaugotos nuimamomis grotelėmis		
Įstaigose turi būti numatytas natūralus ir mechaninis patalpų vėdinimas		
Įstaigose vaikų ugdymo patalpose natūralus vėdinimas turi būti užtikrinamas varstomais langais ir natūralios traukos kanalais		
Grupių tualetuose-prausyklose, skalbyklose, virtuvės patalpose turi būti atskiri traukos kanalai		
4.VANDENS TIEKIMAS IR NUOTEKOS		
Karštas ir šaltas vanduo turi būti nuolat tiekiamas virtuvės patalpose, skalbykloje, sveikatos, logopedo kabinetuose, grupės indų plovykloje, visų grupių tualetuose-prausyklose, tualetuose		
5. APŠVIETIMAS		
Vaikų ugdymo patalpose turi būti tiesioginis natūralus apšvietimas		
Vaikų ugdymo patalpose turi būti įrengtos apsaugos nuo tiesioginių saulės spindulių priemonės		
Visose įstaigos patalpose turi būti įrengtas dirbtinis apšvietimas		
6. SKLYPO / TERITORIJOS, PATALPŲ, ĮRENGINIŲ, INVENTORIAUS, ŽAISLŲ PRIEŽIŪRA		
Įstaigos sklypas / teritorija turi būti sistemingai valomas, prižiūrimas		
Smėlio dėžės turi būti apsaugotos nuo užteršimo		
Valymo priemonės ir dezinfektantai turi būti laikomi saugiai, vaikams neprieinamoje vietoje		
Tualetų-prausyklų valymo inventoriai turi būti paženklintas ir laikomas atskirai nuo kitų grupių patalpų valymo inventoriaus.		
Vaikų ugdymo patalpos turi būti vėdinamos skersvėjiniu būdu, kai patalpose nėra vaikų		
Kiekvienam vaikui turi būti numatyta ne mažiau kaip po 2 komplektus lovos skalbinių, rankšluosčių rankoms, rankšluosčių kojoms ir čiuzinių užvalkalų.		
Žaislai turi atitikti vaikų amžių, būti švarūs		
Žaislai neturi kelti pavojaus vaikų sveikatai ar rizikos juos nuryti, įkvėpti ar susižeisti jais palietus odą, gleivinę, akis		
7. MAISTO TVARKYMO PATALPŲ ĮRENGIMAS, PRIEŽIŪRA, MAISTO RUOŠIMAS		
Vaikai įstaigoje maitinami šiltu maistu		
Vaikų maitinimo valgiaraščiai turi būti sudaromi pagal rekomenduojamas paros energijos ir maistinių medžiagų normas vaikams		
Vaikų maitinimui neturi būti vartojami: subproduktai, grybai; sultinių koncentratai; saldainiai, konditerijos gaminiai su kremu ir (ar) šokoladu; nealkoholiniai gėrimai su maisto priedais, gazuoti gėrimai; bulvių traškučiai, žuvies konservai; nepramoninės gamybos konservuoti gaminiai; žlėgtainiai; šaltiena; genetiškai modifikuotas maistas ar genetiškai modifikuotų sudedamųjų dalių turintys produktai		
1–7 m. vaikai turi būti maitinami ne rečiau kaip kas 3,5–4 val. pagal valgiaraščius		

Draudžiama naudoti susidėvėjusius, įskilusius, apdaužytais kraštais indus ir aliumininius įrankius		
Maisto atliekos turi būti surenkamos į specialiai tam skirtą ir paženklintą kibirą ar kitą talpyklą. Po kiekvieno maitinimo atliekos išnešamos iš grupės patalpų		
8. VAIKŲ PRIĖMIMAS, DIENOS REŽIMAS		
Priimant vaiką į įstaigą ir vėliau kiekvienais metais turi būti pateiktas Vaiko sveikatos pažymėjimas		
Draudžiama priimti sergančius ar (ir) turinčius užkrečiamųjų ligų požymių (karščiuoja, skundžiasi skausmu, viduriuoja, vemia, kosti, yra išskyrų iš nosies ir kt.) vaikus		
Vaikui sunegalavus įstaigoje, jis izoliuojamas iki atvykstant tėvams		
Po ligos vaikas gali būti priimtas į įstaigą tik tėvams (globėjams) pateikus gydytojo pažymą		
Kasdien 2 kartus šviesiu paros metu vaikai turi būti išvedami į lauką. Žiemos metu – esant ne žemesnei kaip minus 12oC temperatūrai ir silpnam vėjo greičiui (iki 2 m/sek.)		
Aktyvi fizinė veikla turi būti organizuojama kasdien, atsižvelgiant į vaikų amžių ir sveikatos būklę		

Patikra atlikta:
2011 - -

IKIMOKYKLINIS UGDYMAS



Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų vartotojų (tėvų) anketinė apklausa

Gerbiamas respondente,

Šiaulių universiteto socialinių mokslų fakulteto magistrantė Virginija Matimaitytė-Sabienė atlieka tyrimą. Tikslas - įvertinti Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybę ir prašo Jūsų, nuoširdžiai atsakyti į žemiau pateiktus klausimus.

Anketa yra anoniminė, o surinkti duomenys bus naudojami tik moksliniais tikslais. Atsakymus žymėkite taip: x, o kur reikia užpildykite anketą pagal nurodymus prie klausimų.

1. Jūsų amžius:

.....m.

2. Jūsų lytis:

- vyras;
 moteris.

3. Išsilavinimas:

- pagrindinis;
 vidurinis;
 profesinis;
 aukštasis neuniversitetinis;
 aukštasis universitetinis.

4. Jūsų šeimos tipas:

- pilna (tėtis ir mama);
 nepilna (tik tėtis/tik mama);

5. Kiek Jūsų šeimoje yra vaikų?

- vienas;
 du;
 trys;
 keturi ir daugiau.

6. Kiek Jūsų šeimoje vaikų lanko ikimokyklinę ugdymo įstaigą

- vienas;
 du;
 trys ir daugiau.

7. Jūsų vaikas (ai) lanko:

- lopšelio grupę;
 darželio grupę;
 priešmokyklinę grupę.

8. Kodėl pasirinkote dabartinę ikimokyklinio ugdymo įstaigą?

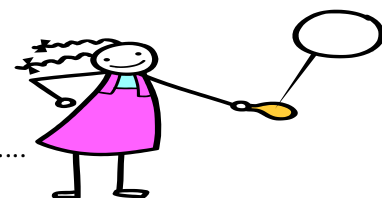
- yra arčiausiai namų;
 tinkama ugdymo kryptis;
 vyresnis vaikas lanko tą pačią ikimokyklinę ugdymo įstaigą;
- dirba aukštos kvalifikacijos pedagogai;
 pažįstamų rekomendacijos
 kita.....
.....

9. Jūs gyvenate:

- mieste
 priemiestyje
 kaime

10. Kokiai socialiniai grupei save priskirtumėte?

- verslininkas
 bedarbis
 tarnautojas
 studentas
 darbininkas
 kita.....



11. Įvertinkite Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybę. Paslaugų kokybės kriterijus įvertinkite balais (nuo 1 iki 5, kur 1- daug mažiau nei tikėjaisi; 2 -mažiau nei tikėjaisi; 3 - kaip tik tai ko tikėjaisi; 4- daugiau nei tikėjaisi; 5 - daug daugiau nei tikėjaisi).

11. 1. Patikimumo kriterijai	Kokios paslaugos tikėtėtės (5 balų sistemoje)	Kokią paslaugą gavote (5 balų sistemoje)
Žadėtų paslaugų vykdymas		
Rūpestingumas sprendžiant Jūsų problemas.		
Darbuotojai informuoja Jus apie tai, kaip bus teikiamos paslaugos		
11. 2. Reagavimo kriterijai		
Darbuotojai visada turi laiko atsakyti į Jūsų klausimus		
Skubus reagavimas į Jūsų nusiskundimus		
Darbuotojai mielai ir mandagiai bendrauja		
11. 3. Kompetentingumo kriterijai		
Laiku suteikiama tiksli ir teisinga informacija		
Stengiamasi pažinti Jus ir gerbti Jūsų norus, vertybes		
Darbuotojai elgiasi etiškai ir moraliai		
11. 4. Prieinamumo kriterijai		
Lengva ir nesudėtinga susisiekti su paslaugų teikėju pageidaujamu metu		
Tinkama paslaugų teikimo procedūra (vieta ir laikas)		
Nėra jokių sunkumų pasikalbėti su darbuotojais apie iškilusią problemą		
11. 5. Paslaugumo kriterijai		
Tvarkinga ir švari darbuotojų apranga bei išvaizda		
Įstaigos patalpos tvarkingos ir švarios		
Pagarbiai elgiamasi su Jūsų vaiko (ų) asmeniniais daiktais		
11. 6. Komunikabilumo kriterijai		
Jums paaiškinama paslaugos esmė, kaina ir t.t.		
Jūs galite pasikalbėti su darbuotojais Jums rūpimais klausimais ir tikėtis pagalbos.		
Įstaigoje stengiamasi vengti konfliktinių situacijų tarp Jūsų ir darbuotojų		
11. 7. Pasitikėjimo kriterijai		
Darbuotojų asmeninės savybės yra tinkamos darbui su vaikais		
Jūs pasitikite šia įstaiga ir jos darbuotojais		
Jūs galite šią įstaigą rekomenduoti kitiems		
11. 8. Saugumo kriterijai		
Jūs jaučiatės saugus palikdama (as) vaiką (us) šioje įstaigoje dėl jos darbuotojų profesionalumo.		
Manote, kad įstaiga atitinka visus jai keliamus saugumo reikalavimus		
Tiksliai ir be klaidų vedamos sąskaitos.		
11. 9. Supratimo kriterijai		
Darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pageidavimus		
Darbuotojams įdomi Jūsų nuomonė ir pastabos (anketos, atsiliepimų knygos)		
Darbuotojai pažįsta Jus ir žino Jūsų konkrečius reikalavimus		
11. 10. Apčiuopiamumo kriterijai		
Įstaigos interjeras yra komfortabilus ir funkcionalus.		
Įstaiga turi modernią įrangą ir priemones		
Patraukli ir patogi įstaigos išorinė aplinka (privažiavimas, automobilių stovėjimo aikštelė)		



12. Kokybiškos ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamos paslaugos, tai :

- gera ugdymo programa;
- gera vaiko savijauta (nori eiti į grupę, turi draugų ir kt.);
- gera vaiko priežiūra (geras maitinimas, poilsis, rūpinimasis sveikata);
- vaiką mylinti, maloni, rūpestinga auklėtoja;
- įdomus, įvairus gyvenimas grupėje (laisvė žaisti, įdomi veikla, renginiai);
- geri vaiko pasiekimai (nuolat daroma pažanga, geras vystymasis, brandumas mokyklai);
- gerai įrengta ugdymo įstaigos aplinka (daug erdvės, žaislų, priemonių, estetiška, patogi vaikams ir kt.);
- geranoriški darželio darbuotojų santykiai su tėvais;
- kita.....

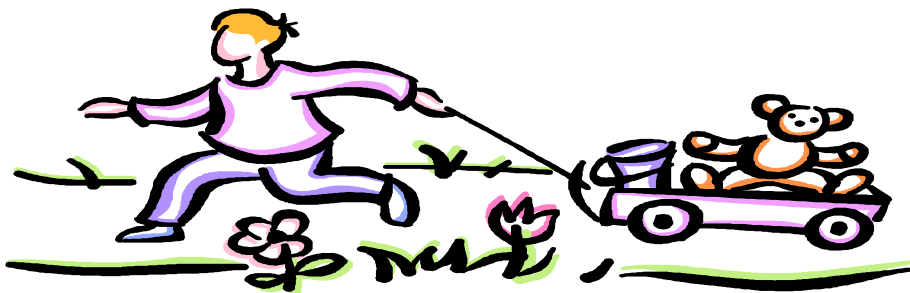
13. Kokybiškų ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų trukdžiai, tai:

- didelis vaikų skaičius grupėje;
- ugdymo(si) priemonių stoka ir bloga kokybė;
- skurdi, nejauki įstaigų aplinka;
- darbas pagal nelanksčią dienotvarkę arba nebuvimas konkrečios dienotvarkės;
- formalus vaikų pasiekimų vertinimas, tik tam, kad užpildytų būtinus dokumentus, atsiskaitytų administracijai;
- kita.....

14. Įvertinkite ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybės gerinimo būdus. Gerinimo būdus įvertinkite balais (nuo 1 iki 5, kur 1-visiškai nesvarbu, 2- nesvarbu, 3-vidutiniškai svarbu, 4-svarbu, 5- labai svarbu)

Ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybės gerinimo būdai	1	2	3	4	5
Teikti prioritetą ikimokyklinio ugdymo įstaigų pedagogų rengimui universitetuose	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikimokyklinio ugdymo įstaigų pedagogo atlygio už darbą prilyginimui mokytojo atlygiui už darbą	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nacionalinio lygmens ikimokyklinio ugdymo tikslai, uždaviniai ir ikimokyklinio amžiaus vaikų pasiekimų standartai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tėvų informavimas apie programas, pedagogų darbo su tėvais motyvacijos didinimas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Darbuotojų veiklos priežiūra ir vertinimas, sąlygos profesiniam tobulėjimui	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Didinti ikimokyklinio ugdymo paslaugų įvairovę (nepilnos dienos darželis, savaitinis darželis, netradicinių ugdymo programų didinimas, įvairių būrelių įkūrimas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dėkoju už nuoširdžius Jūsų atsakymus.



IKIMOKYKLINIS UGDYMAS



Gerbiamas respondente,

Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų pedagogų anketinė apklausa

Šiaulių universiteto socialinių mokslų fakulteto magistrantė Virginija Matimaitytė-Sabienė atlieka tyrimą. Tikslas - įvertinti Tauragės rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybę ir prašo Jūsų, nuoširdžiai atsakyti į žemiau pateiktus klausimus.

Anketa yra anoniminė, o surinkti duomenys bus naudojami tik moksliniais tikslais. Atsakymus žymėkite taip: x, o kur reikia užpildykite anketą pagal nurodymus prie klausimų.

1. Jūsų amžius:

.....m.

2. Išsilavinimas:

- vidurinis;
- profesinis;
- aukštasis neuniversitetinis;
- aukštasis universitetinis.

3. Kvalifikacinė kategorija:

- auklėtoja
- vyr. auklėtoja
- auklėtoja - metodininkė
- auklėtoja - ekspertė

4. Pedagoginio darbo stažas:

- 1- 3 metai
- 4-10 metų
- 11-20 metų
- 21 -30 metų
- Virš 31 metų

5. Grupė, kurioje dirbate:

- lopšelio grupė
- ikimokyklinė grupė
- Priešmokyklinė grupė

6. Vaikų skaičius grupėje:

..... vaikų

7. Jūsų nuomone, kokybiškos ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamos paslaugos, tai :

- gera ugdymo programa;
- gera vaiko savijauta (nori eiti į grupę, turi draugų ir kt.);
- gera vaiko priežiūra (geras maitinimas, poilsis, rūpinimasis sveikata);
- vaiką mylinti, maloni, rūpestinga auklėtoja;
- įdomus, įvairus gyvenimas grupėje (laisvė žaisti, įdomi veikla, renginiai);
- geri vaiko pasiekimai (nuolat daroma pažanga, geras vystymasis, brandumas mokyklai);
- gerai įrengta ugdymo įstaigos aplinka (daug erdvės, žaislų, priemonių, estetiška, patogi vaikams ir kt.);
- geranoriški darželio darbuotojų santykiai su tėvais;
- kita.....



	Labai gerai	Gerai	Vidutiniškai	Patenkinamai	Blogai
Ugdymo programą	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vaiko savijautą (nori eiti į grupę, turi draugų)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vaiko priežiūrą (maitinimą, miegą, sveikatą)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auklėtojos bendravimą su vaiku	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Įdomus, įvairus gyvenimas grupėje (laisvė žaisti, įdomi veikla, renginiai)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vaiko pasiekimus (nuolat daroma pažanga, geras vystymasis, brandumas mokyklai)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ugdymo įstaigos aplinką (daug erdvės, žaislų, priemonių, estetiška, patogi vaikams)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Darželio darbuotojų santykius su tėvais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Įvertinkite savo bendravimą su vaikų tėvais:

	Visuomet	Dažniausiai	Kartais	Niekada
Jūs turite laiko atsakyti į tėvų klausimus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skubiai reaguojate į tėvų nusiskundimus ir pageidavimus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stengiatės gerbti tėvų norus ir vertybes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vengiate konfliktinių situacijų tarp Jūsų ir tėvų	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jums įdomi tėvų nuomonė ir pastabos apie vaikų priežiūrą ir ugdymą	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Kokybiškų ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų trukdo siekti:

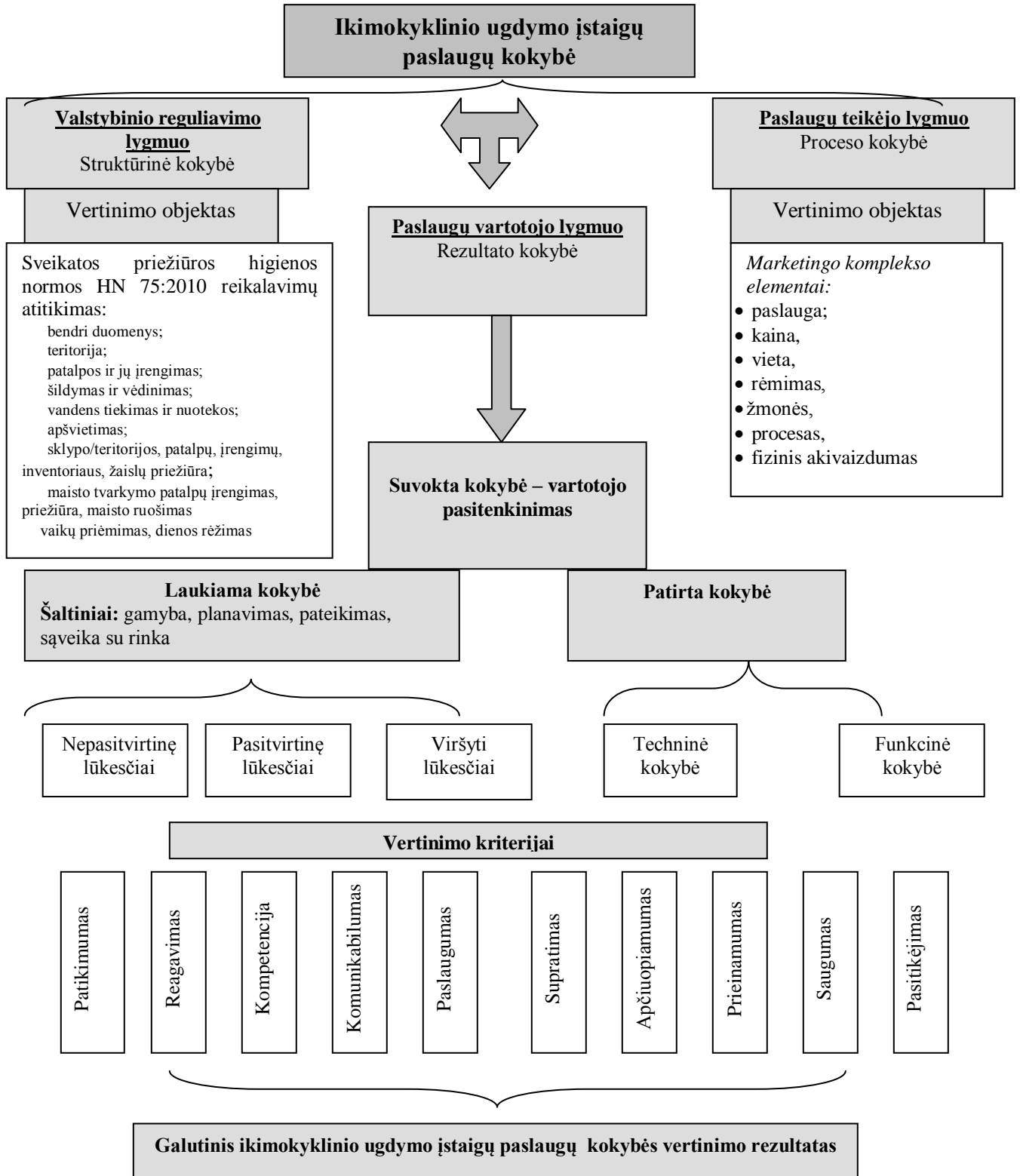
- didelis vaikų skaičius grupėje;
- ugdymo(si) priemonių stoka ir bloga kokybė;
- skurdi, nejauki įstaigų aplinka;
- darbas pagal nelanksią dienotvarkę arba nebuvimas konkrečios dienotvarkės;
- formalus vaikų pasiekimų vertinimas, tik tam, kad užpildytų būtinus dokumentus, atsiskaitytų administracijai;
- kita.....

11. Įvertinkite ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybės gerinimo būdus. Gerinimo būdus įvertinkite balais (nuo 1 iki 5, kur 1- visiškai nesvarbu, 2- nesvabu, 3-vidutiniškai svarbu, 4-svarbu, 5- labai svarbu)

Ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybės gerinimo būdai	1	2	3	4	5
Teikti prioritetą ikimokyklinio ugdymo įstaigų pedagogų rengimui universitetuose	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikimokyklinio ugdymo įstaigų pedagogo atlygio už darbą prilyginimui mokytojo atlygiui už darbą	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nacionalinio lygmens ikimokyklinio ugdymo tikslai, uždaviniai ir ikimokyklinio amžiaus vaikų pasiekimų standartai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tėvų informavimas apie programas, pedagogų darbo su tėvais motyvacijos didinimas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Darbuotojų veiklos priežiūra ir vertinimas, sąlygos profesiniam tobulėjimui	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Didinti ikimokyklinio ugdymo paslaugų įvairovę (nepilnos dienos darželis, savaitinis darželis, netradicinių ugdymo programų didinimas, įvairių būrelių įkūrimas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Dėkoju už nuoširdžius Jūsų atsakymus.



Šaltinis: adaptuota darbo autoriaus, remiantis Kinderis (2010)

