

ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS  
EDUKOLOGIJOS FAKULTETAS  
EDUKOLOGIJOS KATEDRA

INDRĖ RASIULĖ  
Švietimo kokybės vadybos studijų programos magistrantė

**IKIMOKYKLINIO AMŽIAUS VAIKAMS SKIRTŲ PAPILDOMŲ  
UGDYMO PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS IR  
TOBULINIMAS (PANEVĖŽIO MIESTO ATVEJIS)**

MAGISTRO DARBAS

Mokslinis vadovas:  
Doc. dr. A. Kazlauskienė

Šiauliai, 2012

Darbas originalus.....Indrė Rasiulė  
(studento parašas)

# TURINYS

SANTRAUKA .....	3
SUMMARY .....	4
ĮVADAS .....	5
PAGRINDINĖS DARBO SĄVOKOS.....	10
I. IKIMOKYKLINIO AMŽIAUS VAIKAMS SKIRTŲ UGDYMO PASLAUGŲ KOKYBĖS TEORINĖ ANALIZĖ.....	12
1. 1. Ugdymo paslaugų samprata.....	12
1. 2. Ugdymo paslaugų kokybės suvokimo aspektai.....	17
1. 3. Ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybės vertinimo strategijos.....	27
2. TYRIMO METODIKA IR ORGANIZAVIMAS .....	34
3. PAPILDOMO IKIMOKYKLINIO UGDYMO SITUACIJOS PANEVĖŽIO MIESTE ANALIZĖ IR VERTINIMAI .....	40
3. 1. Papildomo ikimokyklinio ugdymo sistemos analizė.....	40
3. 2. Įstaigų, teikiančių papildomo ugdymo paslaugas ikimokyklinio amžiaus vaikams situacijos analizė.....	44
3. 2. 1. Papildomo ugdymo paslaugos, teikiamos Panevėžio miesto lopšeliuose-darželiuose..	46
3. 2. 2. Neformaliojo ugdymo įstaigos, teikiančios papildomo ugdymo paslaugas ikimokyklinio amžiaus vaikams .....	49
3. 2. 3. Privačios ugdymo įstaigos, teikiančios papildomo ugdymo paslaugas ankstyvojo amžiaus vaikams.....	50
3. 3. Tėvų apklausos rezultatų pristatymas ir aptarimas.....	54
IŠVADOS .....	68
REKOMENDACIJOS .....	69
LITERATŪROS ŠALTINIŲ SĄRAŠAS .....	70
PRIEDAI.....	75
1 PRIEDAS. Klausimynas.....	76
2 PRIEDAS. Teisės aktai, reglamentuojantys ikimokyklinio ugdymo kokybę.....	80
3 PRIEDAS. Ikimokyklinių įstaigų ir jose ugdomų vaikų statistiniai rodikliai.....	83

## SANTRAUKA

Svarbiausia ir pagrindinė priemonė, leidžianti užtikrinti harmoningą ikimokyklinio amžiaus vaiko raidą, yra darni ir palanki šeimos aplinka. Tačiau tyrėjai pastebi, kad šeima ne visada pajėgi užtikrinti kokybišką vaikų ugdymo aplinką. Ikimokyklinio ugdymo įstaigose vaikai, ugdydamiesi pagrindines socialines ir emocines savimones, socialinės atsakomybės, savitvartos, bendravimo įgūdžių ir atsakingų sprendimų priėmimo kompetencijas, vėliau pasiekia aukštesnių akademinų rodiklių, didesnės sėkmės gyvenime. Manoma, kad vaikas, kuris lankė ikimokyklinio ugdymo įstaigą, galės pademonstruoti geresnius gebėjimus bei įgūdžius, nei vaikas, kuris vaikystėje augo namuose su mama.

Magistrinio darbo tema „IKIMOKYKLINIO AMŽIAUS VAIKAMS SKIRTŲ PAPILDOMO UGDYMO PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS IR TOBULINIMAS (PANEVĖŽIO MIESTO ATVEJIS)“. Darbo objektas – ikimokyklinio papildomo ugdymo paslaugų kokybė. Keliamas tikslas – ištirti Panevėžio mieste teikiamų ikimokyklinio amžiaus vaikams skirtų papildomų ugdymo paslaugų kokybę, pateikti rekomendacijas jai gerinti.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išanalizuoti ikimokyklinio amžiaus vaikams skirtų ugdymo paslaugų kokybės teorinius aspektus.
2. Atskleisti papildomo ikimokyklinio ugdymo situaciją Panevėžio mieste.
3. Įvertinti Panevėžio mieste teikiamų papildomų ugdymo paslaugų kokybę, atliekant empirinį tyrimą.

Darbo metodai: mokslinės literatūros analizė, Lietuvos Respublikos teisės aktų analizė, anketavimas, interviu, statistinių duomenų analizė.

Atlikto tyrimo rezultatai parodė, kad Panevėžio mieste teikiamų ikimokyklinio papildomo ugdymo paslaugų kokybė tenkina ne visų tėvų poreikius ir lūkesčius. Dažniausiai paslaugų kokybe yra nepatenkinti valstybinėse ugdymo įstaigas papildomo ugdymo užsiėmimus lankančių vaikų tėvai. Daugelis privačių ugdymo įstaigų paslaugomis besinaudojančių tėvų mano, kad mokestis už papildomo ugdymo paslaugas atitinka kokybę, taigi galima sakyti, kad daugeliu atveju gaunamų paslaugų kokybė atitinka vartotojų lūkesčius.

## SUMMARY

A safe and healthy family and home environment plays the key role in ensuring a harmonious cognitive and social development of preschool-age children.

However, researchers claim that a family on its own is not in all cases effective to create a sufficient child development environment. Children, who attend preschool development institutions, acquire a wide range of skills and competences, such as social and emotional self-awareness, social responsibility, self-control, and communication as well as decision-making abilities, and, as a result, achieve higher academic results as well as greater success in life later on, in comparison with children who were raised only in their home environment.

Quality of additional preschool education services is the research subject of this Master's thesis titled "Quality Assessment and Improvement of Additional Preschool Education Services (Panevezys City Case)". The aim of the research carried out by the thesis author is to investigate the quality of additional preschool education services in Panevėžys City.

The research objectives are the following:

1. To analyse theoretical aspects of preschool education quality.
2. To overview the current preschool education situation in Panevėžys City.
3. To evaluate the quality of additional preschool education services in Panevėžys

City by means of an empirical study.

The following research methods were used by the author: scientific literature analysis, analysis of respective national law, questionnaire and interview, and statistical data analysis.

The research revealed that the quality of additional preschool education services in Panevėžys City does not satisfy all parents' needs and expectations. State-owned preschool institutions receive more critique in comparison with private preschools. Parents, who pay for their children's preschool education in privately-owned institutions, tend to be more satisfied with the service quality, in comparison with families, whose children are in state preschool institutions.

## IVADAS

**Tyrimo aktualumas.** Pasak A. Landsbergienės (2010), „Ikimokyklinis ugdymas – svarbiausia švietimo grandis, nes būtent tada aktyviausiai formuojasi žmogus. Tai, koks tas žmogus bus, didele dalimi sąlygoja tai, kokią ikimokyklinio ugdymo įstaigą jis lankė kai buvo mažas žmogus“. Svarbiausia ir pagrindinė priemonė, leidžianti užtikrinti harmoningą ikimokyklinio amžiaus vaiko raidą, yra darni ir palanki šeimos aplinka. Kaip įvardijama Lietuvos Respublikos (LR) Švietimo įstatyme: „Ikimokyklinis ugdymas vyksta šeimoje, o tėvų (globėjų) pageidavimu – pagal ikimokyklinio ugdymo programą“ (LR Švietimo įstatymas, 2011, 7str.). Lietuvoje ikimokyklinis ugdymas nėra visuotinis, privalomas, jis priskiriamas neformaliajam ugdymui. Tačiau tėvams pageidaujant, turi būti užtikrinamas, prieinamas. Svarbiausia paslauga šeimai tampa ikimokyklinių institucijų paslaugų prieinamumas ir kokybė.

Autoriai Z. Freud (1991), J. Piaget (1980), A. Juodaitytė (2002) teigia, kad pagrindiniai pasiekimai vaiko socializacijoje vyksta iki septynerių metų, t.y. ikimokykliniame amžiuje. Ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo plėtros 2011–2013 metų programoje (2011) pabrėžiama, kad „Tarptautiniai ir nacionaliniai mokinių pasiekimų tyrimai rodo, kad vaikų dalyvavimas ikimokykliniame ugdyme gerina mokinių pasiekimus, o longitudinaliniai ekonominio naudingumo tyrimai (Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacija – OECD, 2008) įrodė ir finansinę ikimokyklinio ugdymo naudą valstybei ir asmeniui“. Ugdymo svarba itin akcentuojama ikimokykliniame amžiuje, kuomet formuojasi žmogaus, kaip individo, pasaulėžiūra, tampama asmenybe, vyksta socializacija. Dr. Burton White (1995), atlikęs ikimokyklinio amžiaus vaikų vystymosi tyrimą nustatė, kad visi 12-18 mėnesių vaikai, dalyvavę projekte, buvo labai panašūs, nepaisant to, ar juos tėvai lavino, ar ne. Pradinėse klasėse daug geriau sekėsi vaikams, kurie buvo lavinami nuo dvejų metų, nei tiems vaikams, kurių tėvai jų nelavino. Palyginus specialistų ir tėvų lavintus vaikus, buvo pastebėta, kad lavinti vaikus taip, kaip lavino specialistai, sugebėjo mažiau nei 10 proc. tėvų.

Šis ilgametis ir išsamus tyrimas patvirtina lavinimo bei geros ugdymo įstaigos ir profesionalaus pedagogo svarbą mažo žmogaus gyvenime. Itin svarbus tampa vaiko santykis su ikimokyklinio ugdymo įstaiga – kaip ugdymo(-si) aplinka bei socializacijos institutu, nes čia realizuojamo ugdymo turinio ir įgyjamų kompetencijų pagalba formuojasi ugdytinio socialinė patirtis (Burškaitienė, Vilkonienė. 2009). Ikimokyklinis ugdymas turi būti kuo labiau prieinamas, visuotinis. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamos paslaugos papildoma ugdymą šeimoje, skatina vaiko emocinį, socialinį, intelektinį vystymąsi, kūrybiškumą, savarankiškumą, padeda geriau pasiruošti mokyklai, užtikrina ugdymo tęstinumą. Vaiko ugdymas(-is) vis aiškiau suvokiamas kaip priklausantis nuo sociokultūrinių ryšių lauko: vaiko ir šeimos; vaiko ir pedagogo; šeimos ir

ugdymo įstaigos; ugdymo įstaigos ir bendruomenės, t.y. vaiko ir socialinės, kultūrinės aplinkos (Monkevičienė, 2009).

Jungtinių tautų vaikų fondo Unicef atlikti tyrimai, rodo, kad šeima, vaikai Lietuvoje nėra suvokiami kaip vertybė ir kad švietimo sistema nėra orientuojama į jų puoselėjimą. Atliktas Vaiko gerovės tyrimas rodo, kad Lietuvos vaikai jaučiasi nelaimingiausi visoje Europos Sąjungoje (iš 29 valstybių) ([http://www.unicef-irc.org/publications/pdf/rc7\\_eng.pdf](http://www.unicef-irc.org/publications/pdf/rc7_eng.pdf)). Priklausomybės nuo Sovietų Sąjungos laikotarpiu, švietimo sistema buvo grindžiama mokymo paradigma, nuostatos orientuotos į žinių perteikimą, įgūdžių lavinimą, pvz.: „formuoti supratimą apie aplinkos daiktus“, „siekti, kad vaikas teisingai atliktų pagrindinius judesius“ (Monkevičienė, 2008). Nors pastaruosius dvidešimt metų, vykstant švietimo reformai, keičiamas ir ikimokyklinio ugdymo turinys, tačiau vis dar juntamos sovietinio ugdymo tradicijos ir pasekmės.

A. Juodaitytė (2003) atskleidė naują požiūrį į vaikų ugdymą socializacijos procesui svarbą. Pasak autorės, vaikystės periodas, pirmasis žmogaus psichikos raidoje ir socialiniame jo tapsme, šiandienos visuomenėje įgyja ypatingą reikšmę jau vien dėl to, kad vaikai savo amžiumi yra jauniausia ir labiausiai socialiai nesavarankiška socialinė grupė. Jais nuolat domimasi, tačiau jie užima visuomenėje gana prieštaringą padėtį. Vaikai yra visiškai priklausomi nuo suaugusiųjų, kurie apsisprendžia dėl vienokių ar kitokių vaikų gyvenimo ir ugdymo sąlygų, jų psichinės, socialinės, kultūrinės raidos krypties. Tokiu būdu ugdant vaikus, galima suformuoti ištisą kartą visaverčių ar nevisiškai visaverčių žmonių. Daugiausia tai priklauso nuo socializacijos ir ugdymo procesų turinio ir sąveikos pobūdžio jau vaikystėje.

2011 m. Švietimo ir mokslo ministerijos parengta „Ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo plėtros 2011–2013 metų programa“ numato konkrečias priemones ir lėšas ugdymo kokybei gerinti bei įstaigų tinklo plėtrai bei prieinamumui didinti. Papildomų ugdymo paslaugų kokybė turi būti ne tikslas, o priemonė rezultatui pasiekti.

Dabartinės lietuvių kalbos žodyne (2000) žodis „papildomas“ aiškinamas kaip antrinis, tas, kuriuo kas papildoma, pridedama. LR Švietimo įstatyme (2011) vartojama sąvoka „neformalusis švietimas“ apima ikimokyklinį ugdymą, priešmokyklinį ugdymą, kitą neformalųjį vaikų ir suaugusiųjų švietimą. Iki 2003 m. neformalusis ugdymas Lietuvoje vadintas papildomuoju ugdymu. 2003 m. priimtame LR švietimo įstatyme papildomojo ugdymo sąvoka apibrėžta kaip neformalusis vaikų švietimas. 2012 m. patvirtintoje Neformaliojo vaikų švietimo koncepcijoje „neformaliojo ugdymo“ sąvoką siūloma keisti sąvoka „pasirenkamas vaikų ugdymas“. Kadangi ikimokyklinis ugdymas pagal LR įstatymus pats savaime yra neformalus, kitos ikimokyklinio amžiaus vaikams teikiamos papildomo ugdymo formos (būreliai, mokyklėlės ir kt.) dažniausiai yra įvardijamos kaip *kitos neformaliojo ugdymo paslaugos, papildomo ugdymo paslaugos*. Mokslinėje literatūroje ir LR teisės aktuose, neformaliuju vaikų ugdymu (švietimu)

dažniausiai yra įvardijamas mokyklinio amžiaus vaikų (pagal bendrojo lavinimo programas besimokančių vaikų ir jaunimo) ugdymas. Šiame darbe ikimokyklinio amžiaus vaikų ugdymą papildančios paslaugos yra įvardijamos kaip papildomo ikimokyklinio ugdymo paslaugos.

**Darbo naujumas/reikšmingumas.** Nors pastaraisiais metais atlikta nemažai tyrimų, analizuojančių ikimokyklinio ugdymo situaciją Lietuvoje: Ikimokyklinio ugdymo pasirinkimo galimybės Lietuvoje (Jonutytė ir kt., 2004), Gyventojų informavimo apie ikimokyklinį ir priešmokyklinį ugdymą būklė ir patirtis (Juodaitytė ir kt., 2008), Ikimokyklinio ugdymo įvairovė: esama situacija ir visuomenės lūkesčiai (Monkevičienė ir kt., 2008), Ikimokyklinio, priešmokyklinio ugdymo turinio ir jo įgyvendinimo ir kokybės analizė (Monkevičienė ir kt., 2009), Ikimokyklinio, priešmokyklinio ugdymo vadybos kokybės vertinimas (Ruškus ir kt., 2009), ikimokyklinio ugdymo būklė Lietuvos apskrityse įvertinama Švietimo ir mokslo ministerijos apžvalgoje „Lietuva. Švietimas regionuose“. Tačiau papildomo ikimokyklinio ugdymo paslaugų būklės tyrimų trūksta. Ikimokyklinio ugdymo paslaugų turinį, įtaką vaikui, kaip besivystančiai asmenybei nagrinėja autoriai A. Juodaitytė (2001, 2002, 2003, 2009; vaikystės fenomeno tyrimai), V. S. Glebuviene (2003, 2009; ikimokyklinio ugdymo turinys), O. Monkevičienė (2009, 2011; vaiko ugdymo technologijos, modeliai), S. Neifachas (2007, 2008; švietimo institucijų vadyba). Tačiau dažniausiai rašoma apie ikimokyklinio ugdymo programų turinį, negvildenami papildomo ikimokyklinio ugdymo kokybės klausimai. Kadangi pastaruoju metu kreipiamas vis didesnis dėmesys į ankstyvąjį vaiko ugdymą, steigiamos naujos neformaliojo ugdymo įstaigos, teikiančios paslaugas ir ikimokyklinio amžiaus vaikams, atsiranda poreikis nagrinėti teikiamų paslaugų kokybę. Šio darbo tiriamojoje dalyje analizuojama būtent papildomo ikimokyklinio ugdymo paslaugų situacija, vertinama paslaugų kokybė, atitiktis vartotojų lūkesčiams, nagrinėjamas pasiūlos ir paklausos santykis.

**Tyrimo problema** – ikimokyklinio papildomo ugdymo tematika tyrinėjama mažai, nėra sukurto šių paslaugų vertinimo mechanizmo, paslaugos vertintos tik iš dalies, nėra nurodytų tobulinimo galimybių.

**Tyrimo objektas** – ikimokyklinio papildomo ugdymo paslaugų kokybė.

**Tyrimo hipotezė** – Panevėžio mieste teikiamų ikimokyklinio papildomojo ugdymo paslaugų kokybė tenkina ne visų tėvų poreikius ir lūkesčius.

**Tyrimo tikslas** – įvertinti Panevėžio mieste teikiamų ikimokyklinio amžiaus vaikams skirtų papildomų ugdymo paslaugų kokybę, pateikti tobulinimo galimybes.

**Tyrimo uždaviniai:**

1. Išanalizuoti ikimokyklinio amžiaus vaikams skirtų ugdymo paslaugų kokybės vertinimo teorinius aspektus;

2. Apžvelgti papildomo ikimokyklinio ugdymo paslaugų teikimą Panevėžio mieste;
3. Įvertinti Panevėžio mieste teikiamų papildomų ugdymo paslaugų kokybę, atliekant tyrimą.

**Tyrimo metodologija.** Šiame darbe remiamasi humanistine asmenybės ugdymo teorija (Rogers, Maslow) kuri akcentuoja žmogaus laisvę, įgimtų gabumų ugdymą, siekimą save realizuoti. Anot L. Jovaišos (2002) „Humaniškumas tebėra kertinis pamatas, kuriuo turi remtis visas auklėjimo pastatas“. Taip pat tyrimo metodologija grindžiama laisvojo ugdymosi paradigma. B. Bitinas (2000) teigia, kad laisvojo ugdymo paradigmoje su vaiko prigimtimi kooperuojamasi, t.y. ugdytojas siekia sudaryti kuo palankesnes sąlygas ugdytinio vidinių galių plėtotei, jo saviraiškai ir saviraidai, keldamas tikslą ugdyti laisvą, kūrybingą asmenybę.

#### **Tyrimo metodai:**

- Mokslinės literatūros analizė, kuri sudarė sąlygas išanalizuoti ugdymo paslaugų sampratą, ugdymo paslaugų kokybės suvokimo aspektus, šių paslaugų vetinimo strategijas;
- Anketinė apklausa, kurios pagrindu buvo įvertinta papildomų ikimokyklinių ugdymo paslaugų kokybė vartotojų (vaikų tėvų) požiūriu;
- Interviu buvo skirtas išsiaiškinti, kokios papildomo ugdymo paslaugos yra teikiamoms Panevėžio miesto lopšeliuose-darželiuose;
- Statistinė tyrimo duomenų analizė buvo naudojama tyrimo duomenims apibendrinti.

**Tyrimo imtis ir organizavimas.** Tyrime dalyvavo Panevėžio miesto lopšelių-darželių administracijos atstovai ir tėvai, kurių ikimokyklinio amžiaus vaikai lanko papildomo ugdymo užsiėmimus. Tyrimo metu apklausti 166 respondentai (iš jų – 137 ikimokyklinio amžiaus vaikų tėvai ir 29 vaikų lopšelių-darželių administracijos atstovai).

#### **Tyrimo etapai:**

Pirmas etapas – mokslinės literatūros analizė, parengiama tyrimo metodika.

Antras etapas – atliekamas tyrimas.

Trečias etapas – atliekama tyrimo duomenų analizė.

Ketvirtas etapas – apibendrinamas tyrimas, padaromos išvados, teikiamos tobulinimo rekomendacijos.

**Darbo struktūra.** Darbo pradžioje pateikiama santrauka lietuvių ir anglų kalbomis, sąvokų žodynelis. Darbą sudaro trys dalys. *Pirmoje darbo dalyje* analizuojama ugdymo paslaugų ir jų kokybės samprata, ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybės vertinimo strategijos. *Antroje dalyje* aprašomi tyrimo metodai. *Trečioji darbo dalis* skirta tyrimui – pateikiama papildomo



ikimokyklinio ugdymo sistemos analizė, Panevėžio miesto papildomo ugdymo paslaugas teikiančių įstaigų apžvalga, tyrimo duomenų analizė. Darbo pabaigoje pateikiamos išvados, rekomendacijos, naudotos literatūros sąrašas ir priedai. Darbe panaudoti 3 priedai, 6 lentelės, 30 paveikslų, 80 informacijos šaltinių.

## PAGRINDINĖS DARBO SAŲVOKOS

*Ankstyvosios vaikystės pedagogika* – tai edukologijos (žmogaus ugdymo mokslo) šaka. Tai mažų vaikų ugdymo mokslas. Jis tyrinėja: 1) vaiko nuo gimimo iki trejų gyvenimo metų ugdymo dėsningumus, 2) teoriškai apibendrina objektyvias žinias, 3) kuria tiriamųjų reiškinių valdymo būdus. Vaiko ugdymo pažinimas padeda moksliai veikti praktikoje (Andriekienė, Ruzgienė, 2001).

*Ikimokyklinio amžiaus vaikas* – vaikas nuo 1 iki 5 (arba 6) metų amžiaus (Švietimo įstatymas, 2011).

*Ikimokyklinis ugdymas* – ugdymas, teikiamas vaikams nuo gimimo iki 6 metų pagal ikimokyklinio ugdymo programą. Institucinis ikimokyklinis ugdymas yra neprivalomas, teikiamas tėvams pageidaujant. Atskirais atvejais (socialinės rizikos šeimų vaikams ar kt.) jis gali būti privalomas. Ikimokyklinį ugdymą teikia valstybiniai bei nevalstybiniai lopšeliai-darželiai, darželiai, mokyklos-darželiai (Švietimo įstatymas, 2011).

*Kitos neformaliojo ugdymo paslaugos* – būreliai, edukaciniai renginiai, vaikų ir tėvų mokyklėlės ir kitos paslaugos vaikams, kurios nėra vaikų ugdymas pagal ikimokyklinio ugdymo programas (Monkevičienė, 2008).

*Paslauga* – tai veikla, tenkinanti vartotojo poreikius; paslauga – tai veikla, kurios rezultatai neturi apčiuopiamo materialaus rezultato; paslauga – tai veikla, kurios procese sąveikauja jos teikėjas ir vartotojas (Vengrienė, 1998).

*Papildomas ugdymas* – tai sudėtinė švietimo sistemos dalis, skirta įvairaus amžiaus žmonėms prigimtinių galių ir įvairių gebėjimų bei polinkių atskleidimui skirtingose ugdymo institucijose ir jų centruose, saviraiškos poreikių ir kūrybiškumo plėtojimui, kultūrinių vertybių puoselėjimui bei turiningo laisvalaikio praleidimui, socializacijai ir nusikalstamumo prevencijai (Kvieskienė, 2000).

*Švietimo paslauga* – tai tinkamų edukacinių sąlygų asmeniui plėtoti jo įgimtas galias, perimti ir vystyti žmonijos, visuomenės kultūrą, žinių ir patirties lobyną taip, kad šis asmuo galėtų tapti socialiai vertinga asmenybe, kompetentingu darbuotoju, sudarymas visuomenės, švietimo institucijos lygmeniu. Švietimo paslauga, teikiama konkrečios edukacinės

institucijos, – tai švietimo rinkai pateikiama paslauga, atitinkanti šios įstaigos misiją (Jucevičius, 2003).

*Ugdymo institucija* – mokykla, darželis arba darželis-mokykla, kuriose vaikas mokomas, lavinamas ir formuojami jo įgūdžiai, gebėjimai ir vertybinės nuostatos (Jovaiša, 2001).

*Ugdymo kokybė* – sutartinių vertės požymių visuma, rodanti koku laipsniu, būdais bei priemonėmis yra pasiekiami nacionalinės švietimo sistemos tikslai, tenkinantys suinteresuotos visuomenės dalies poreikius bei kaip (kokiais būdais, kaip saugiai), kokiomis priemonėmis ir koku laipsniu yra įgyvendinami konkrečios ugdymo įstaigos tikslai, vienareikšmiai nukreipti į individualių suinteresuotų asmenų poreikių tenkinimą (Burškaitienė, Vilkonienė, 2009).

*Vaiko ugdymas(-is)* – apima visą vaiko psichinių ir socialinių savybių spektrą, tačiau atitinkamais vaikystės periodais skirtingą jų dalį. Ugdymas savo esme yra socialinis procesas, kurio metu didelės socialinės grupės ir jų nariai, atlikdami tam tikrą socialinę veiklą institucionalizuotoje organizacijoje, valdo, kontroliuoja ir vertina socialines sąlygas ir būtinas atskiriems individams sąlygas. Ugdymas yra socialiai diferencijuota vaikų institucinės kontrolės forma (Juodaitytė, 2003).

# I. IKIMOKYKLINIO AMŽIAUS VAIKAMS SKIRTŲ UGDYMO PASLAUGŲ KOKYBĖS TEORINĖ ANALIZĖ

## 1. 1. Ugdymo paslaugų samprata

Prieš analizuojant ugdymo paslaugų sampratą pirmiausia aptariamas paslaugos sąvokos traktavimas. Norint suvokti paslaugų veiklos savitumą, skirtumus nuo industrinės veiklos, pirmiausia būtina patikslinti, kas yra pati paslauga ir kuo ji skiriasi nuo fizinės prekės. Norėdami išsiaiškinti paslaugos vaidmenį ugdymo paslaugų kontekste, turime išsiaiškinti ir patį terminą *paslauga*. Dėl didelės paslaugų įvairovės terminas *paslauga* yra formuluojamas ir pateikiamas labai skirtingai. Anot B. Vengrienės (1998), ilgainiui formuojantis paslaugų rinkai, atsižvelgiant į paslaugų prigimtį, formavosi ir įvairios paslaugų sampratos, todėl apibrėžti paslaugos sampratą yra vienas sudėtingesnių paslaugų teorijos uždavinių. Surasti universalų paslaugos apibrėžimą pirmiausia trukdo paslaugų įvairovė. Paslaugos sąvoka turi daugelį reikšmių, apimančių veiklą nuo asmeninės paslaugos iki paslaugos kaip produkto sudėtinės dalies.

Poreikis formuluoti paslaugos apibrėžimą sąlygotas dviejų aplinkybių:

1. Poreikis apibrėžti paslaugų sektorių, nustatyti jo vietą ir vaidmenį ūkio struktūroje, poveikį makroekonomikos procesams: augimui, užimtumui, investiciniam aktyvumui, ir pan.
2. Būtinybė suvokti paslaugos esmę, siekiant priimti teisingus vadybos ir marketingo sprendimus įmonėse (Langvinienė, Vengrienė, 2008).

Paslaugos sampratos evoliucija susijusi su paslaugų plėtra. Ankstyvuosiuose moksliniuose darbuose paslaugos esmė atskleidžiama ir jos samprata pateikiama nagrinėjant paslaugos paskirtį, vėliau joje išryškunami prekės ir paslaugos skirtumai ir akcentuojama, kad paslauga, skirtingai nei prekė, yra ne daiktas, o vyksmas (veiksmas ar jų aibė). Šiuolaikiniai paslaugos apibrėžimai akcentuoja, kad *paslauga* – tai proceso ir rezultato sintezė, nes yra neapčiuopiamos veiklos ir prekės derinys (Mažeikaitė, 2002).

Dauguma autorių, pateikdami paslaugos apibrėžimą, lyginą ją su preke ir išskiria šių dviejų sąvokų skirtumus: E. Vitkienės (2004) teigimu, *paslauga* – tai gana komplikotas reiškinys, kurį apibūdinti sudėtinga todėl, kad esminis paslaugos ir prekės skirtumas yra tas, jog paslauga tuo pačiu metu yra ir veikla, ir rezultatas.

L. Bagdonienė ir R. Hopenienė (2005) pateikia K. Albrecht ir R. Zenke paslaugos apibūdinimą: „*Paslauga* – tai veikla, kurios paskirtis – padėti vartotojui“.

Tuo tarpu autorės N. Langvinienė ir B. Vengrienė (2008) pateikia C. Gronroos ir R. Norman išskirtas paslaugų savybes, kai materialiosios prekės palyginamos su paslaugomis (1 lentelė).

1 lentelė

### Materialiųjų prekių ir paslaugų skirtumai

(C. Gronroos ir R. Norman, cit. N. Langvinienė ir B. Vengrienė, 2008)

MATERIALI PREKĖ	PASLAUGA
Apčiuopiama	Neapčiuopiama
Homogeniška (vienoda)	Heterogeniška (nevienoda)
Gamyba ir pardavimas atskirti nuo vartojimo	Gamyba, pardavimas ir vartojimas – vienalaikis procesas
Vartotojas gamyboje nedalyvauja	Klientas dalyvauja kuriant paslaugą
Gali būti sandėliuojama	Negali būti sandėliuojama
Perduodama nuosavybė	Perduodamos nuosavybės nėra

Paslaugos sąvoką apibrėžia ir D. Šlekienė bei I. Klimavičienė (2000), pabrėždama, kad „*paslauga* – tuo pačiu metu yra veikla ir rezultatas“. Todėl, norėdami apibūdinti paslaugas, turime taikyti ekonominę veiklą apibūdinančias kategorijas. Kiekviena veikla gali būti vertinama ekonomine prasme, jeigu ji materialinė, naudinga, apibrėžta ir realizuojama. Autorės analizuoja paslaugų požymius ir lygina jas su prekėmis. Prieinama prie išvados, kad „*paslauga* – tai ekonomine prasme apibrėžta veikla, kuri siūloma vartotojui pirkti“.

Pasak A. Poviliūno (1993), *paslauga* – bet kokia priemonė ar nauda, kurią gali pasiūlyti gamintojas vartotojui, kuri iš esmės neapčiuopiama ir neatskiriama nuo jos teikėjo. Paslaugos gali būti susijusios arba nesusijusios su preke natūriniu pavidalu.

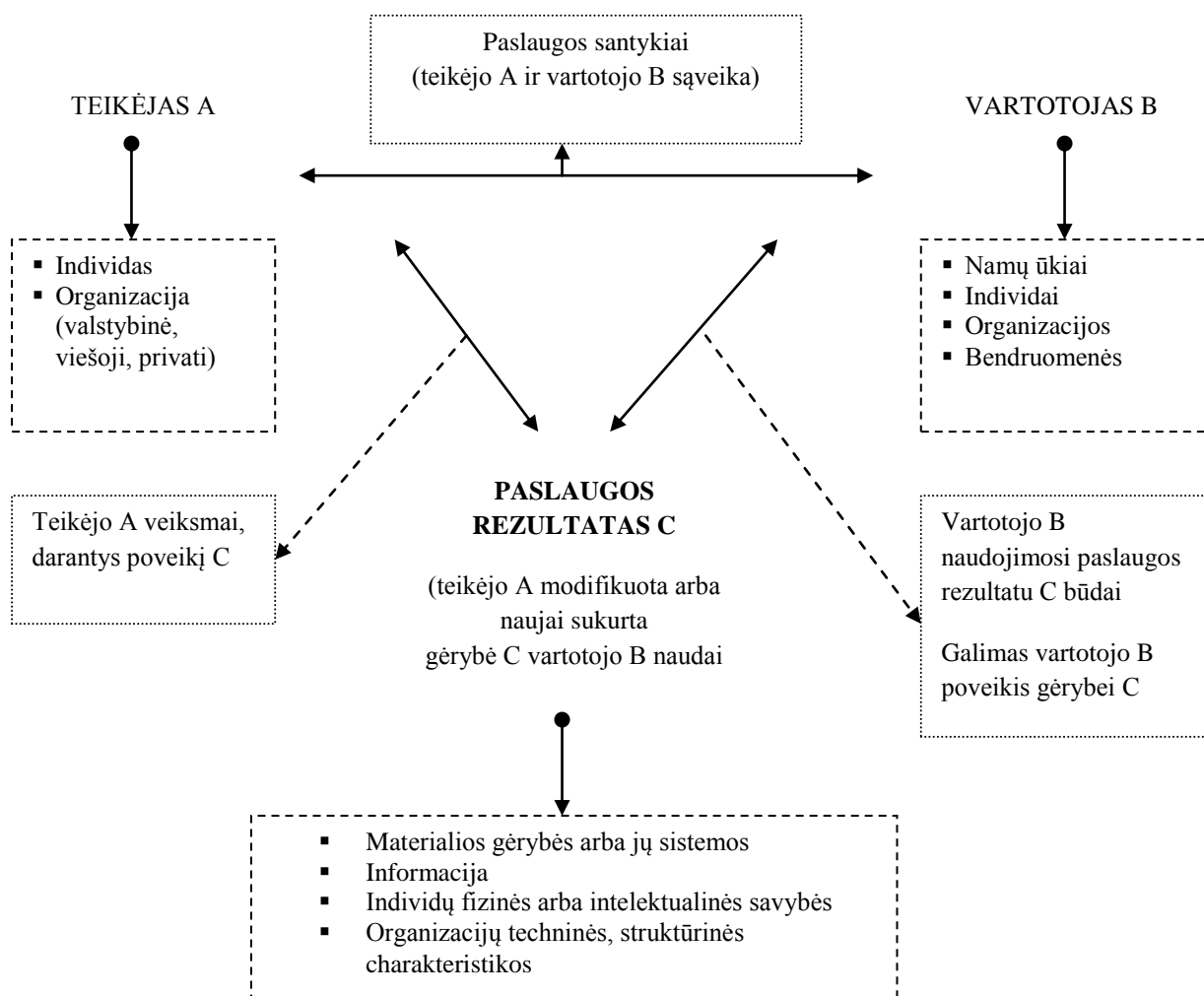
Panašiai paslaugos sampratą apibrėžia P. Kotler ir kt. (2003), teigdami, kad „*paslauga* – tai veikla ar nauda, kurią siūloma pirkti ir kuri iš esmės yra nemateriali bei negali tapti nuosavybe. Paslaugos teikimas gali būti susijęs arba nesusijęs su materialiu produktu“.

Pasak J. Žvinklio ir E. Vabalo (2006), tikroji *paslauga* visada susijusi su individualiu vartojimu. Paslaugos rezultatas visada turi būti žmogus – tos paslaugos vartotojas. Be to, vartotojas pats turi dalyvauti tame procese, nes paslaugos gaminimo ir vartojimo laikas sutampa. Paslaugų negalima sandėliuoti, skolinti.

Remiantis pateiktais apibrėžimais galima teigti, kad paslauga yra neapčiuopiama, negalinti tapti nuosavybe bei jos teikimas visada yra susijęs su vartotojais, kurie tą paslaugą gauna. Paslauga ir vartotojas yra neatsiejami vienas nuo kito.

Pasak C. Gronroos (1990, cit. Bagdonienė, Hopenienė, 2004), *paslauga* – tai veiklos, skirtos vartotojų sunkumams įveikti ir vykstančios jam ir personalui arba organizacijai priklausančioms fizinėms gėrybėms sąveikaujant, visuma. Kaip matyti, daugelyje pateiktų apibrėžimų akcentuojama, kad *paslauga* visų pirma yra procesas, kai vyksta vartotojo ir personalo sąveika.

J. Gadrey (1996, cit. Bagdonienė, Hopenienė, 2002) nuomone, paslaugoms priskiriama teikėjui A ir vartotojui B sąveikaujant atliekama veikla, kurios tikslas – transformuoti vartotojui B priklausančią gėrybę C. Skiriamasis šios veiklos bruožas – rezultatas negali cirkuluoti nepriklausomai nuo gėrybės C (1 pav. Gadrey paslaugos samprata).



1 pav. **J. Gadrey paslaugos samprata** (Bagdonienė, Hopenienė, 2004)

E. Vitkienės (2004) teigimu, *paslaugos*, kaip ir prekės, parduodamos rinkoje. Jos tiek ekonominiu, tiek socialiniu, tiek intelektiniu ar emociniu atžvilgiu teikia naudą. Orientuotos į

tiesioginį ar netiesioginį vartotoją, tenkina jo trumpalaikes ar ilgalaikes reikmes, padeda pildyti tiek individų, tiek organizacijų norus, siekia pateisinti jų lūkesčius.

Kaip teigia J. Leonavičius (1993), *paslauga* – tai visuomeninė vartojamoji vertė, pasireiškianti naudingumu darbo efektu, įgaunančiu nematerialinę ar materialinę formą. Autorė B. Vengrienė (1998) paslaugas įvardija trejopai: paslauga kaip veikla, tenkinanti vartotojo poreikius; paslauga kaip veikla, kurios rezultatai neturi apčiuopiamo materialaus rezultato; paslauga kaip veikla, kurios procese sąveikauja jos teikėjas ir vartotojas.

LR Viešojo administravimo įstatyme (1999) nurodoma, kad *viešosios paslaugos* – tai valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas. Įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka viešąsias paslaugas gali teikti ir kiti asmenys.

*Paslauga* – ne materialinė prekė, o veikla, dažnai apibūdinama kaip santykiai, kuriems egzistuoti yra būtinas ir paslaugos teikėjas, ir vartotojas. Įvairių autorių pateiktuose paslaugos apibrėžimuose dažniausiai akcentuojamas kliento poreikių patenkinimas. Be kliento poreikio, užsakymo, nebūtų ir pačios paslaugos. Todėl paslaugų teikimas turi būti orientuotas būtent į vartotojus.

*Paslaugos* yra suprantamos (Gronroos, 1990, cit. Bagdonienė, Hopenienė, 2004) kaip įvairių paslaugų puokštė arba paketas, kurį apibūdina dvi kategorijos:

- pagrindinė paslauga;
- papildomos (extra) paslaugos.

*Paslaugų paketas* – tai paslaugų rinkinys, tenkinantis konkrečių paslaugų vartotojų pirminius bei antrinius poreikius, apimantis pagrindines (šerdines, t.y. tas, dėl kurių realizavimo gali egzistuoti konkrečių paslaugų teikėjas) bei papildomas (antrines ir palengvinančias, t.y. tas paslaugas, kuriomis šie paslaugų teikėjai sugeba konkuruoti idealios rinkos konkurencijos sąlygomis) paslaugas. Papildomos paslaugos gali būti lengvinančios ir remiančios pagrindinę paslaugą. Esminis jų skirtumas tas, kad be lengvinančios paslaugos pagrindinės paslaugos suteikti negalima, o be remiančios – galima (Gronroos, 1990, cit. Bagdonienė, Hopenienė, 2004).

Ikimokyklinis papildomas ugdymas neteikia pagrindinių ikimokyklinio ugdymo paslaugų. Tačiau remiančios paslaugos kuria pagrindinės paslaugos konkurencingumą, bando išskirti pagrindinės paslaugos teikėją iš kitų – gaminančių ir teikiančių analogiškas paslaugas. Ikimokyklinio ugdymo paslaugų paketas gali būti apibūdinamas kaip ikimokyklinio ugdymo paslaugų rinkinys, kurį sudaro pagrindinė paslauga (ugdymas pagal ikimokyklinio ugdymo programą) ir pagrindinį ugdymą praturtinančios papildomos paslaugos.

Palyginus įvairių autorių paslaugų sąvokas galima teigti, kad skirtingiems paslaugos apibrėžimams bendra yra tai, kad paslauga yra veiksmas arba veikla, taip pat akcentuojami paslaugų teikėjų ir vartotojų tarpusavio santykiai, jų bendravimas.

Tačiau, nagrinėjant mokslinę literatūrą, iškyla klausimas ar švietimą galima priskirti paslaugų sričiai. L. Jovaiša (2002) su tuo nesutinka ir teigia, kad Lietuvoje švietimas niekada nebuvo paslaugų sritis, švietimas – tai dvasinės kultūros dalis. Pasak autoriaus: „Šie ir panašūs paslaugos žodžio junginiai apibūdina vartotojų visuomenės, rinkos ekonomikos, pragmatinės filosofijos iššūkius. Šie nauji terminai yra visiškai svetimi lietuvių kalbėsenai, iki šiol nežinomi lietuvių švietimo žodynui. Tai, matyt, nevykę vertiniai iš anglų kalbos. Jeigu anglų kalbos žodis „service“ būtų verčiamas ne vien „paslauga“, bet ir kita jo reikšme „tarnyba“, „aptarnavimas“, būtų labiau priimtini žodžiai: „švietimo tarnyba“, „švietimo aptarnavimas“, „švietimo gavėjas“, „švietimo teikėjas“. Iš tiesų švietimas yra kultūrinė tarnystė asmenybės tapsmui“ (Jovaiša, 2002).

Kito autoriaus R. Želvio (2003) požiūriu, „švietimas tapo visuotiniu reiškiniu, vaikų ir suaugusiųjų mokymas – didžiule industrija, o pedagogo profesija – bene masiškiausia“.

Rinkos sąlygomis veikiančių švietimo organizacijų tinklą galima laikyti paslaugų teikėjais, kadangi šių institucijų kokybė tiesiogiai priklauso nuo konkurencijos, o ji – nuo vartotojų, pasirenkančių vieną ar kitą įstaigą. Tam, kad švietimas būtų kokybiškas, prieinamas, švietimo paslaugas teikiančioms institucijoms reikia orientuotis į vartotoją, konkuruoti įvairiomis paslaugų teikimo formomis ir būdais, taip pat turi būti sudarytos sąlygos steigtis ir plėtotis privačioms ugdymo įstaigoms. Pasak P. Rado (2001) „sparčių ekonominių ir socialinių pokyčių sukeltas netikrumas yra ne tik laikina pereinamojo laikotarpio ypatybė. Dėl pačios rinkos ekonomikos prigimties ir postmodernistinio pasaulio, kuriame visos žinios yra negalutinės ir laikinos, šis netikrumas niekada mūsų neapleidžia. Tokiomis aplinkybėmis vienas didžiausių švietimui kylančių išmėginimų – išugdyti asmenis, kurie pajėgs susiremti su nežinia, gebės prisitaikyti ir spręsti problemas“. Šiandieninių švietimo įstaigų pagrindinis tikslas turėtų būti ne suteikti žinias, o parodyti, kaip tas žinias pasiimti ir vėliau jas panaudoti, idant ugdytinis galėtų ir gebėtų įgytas žinias paversti įgūdžiais besikeičiant sąlygoms.

*Apibendrinant galima teigti, kad bendraja prasme ugdymo paslaugos – tai tinkamų edukacinių sąlygų asmeniui plėtoti jo įgimtas galias, perimti ir vystyti žmonijos, visuomenės kultūrą, žinių ir patirties lobyną taip, kad šis asmuo galėtų tapti socialiai vertinga asmenybe, kompetentingu darbuotoju, sudarymas visuomenės, švietimo institucijos lygmeniu. Švietimo paslauga, teikiama konkrečios edukacinės institucijos – tai švietimo rinkai pateikiama paslauga, atitinkanti šios įstaigos misiją.*



## 1. 2. Ugdymo paslaugų kokybės suvokimo aspektai

Šiandien kokybė tampa savita veiksmingo rinkos funkcionavimo norma, kurios organizacijos (nesvarbu, privačios ar valstybinės) turi laikytis, jei nori įgyti pasitikėjimą klientų ir visuomenės akyse (Kaziliūnas, 2006).

Vienas svarbiausių valstybės įsipareigojimų švietimo srityje – teikiamų švietimo paslaugų kokybės užtikrinimas, grindžiamas veiksmingumo principu, nurodančiu, kad „švietimo sistema siekia geros kokybės rezultatų sumaniai ir taupiai naudodama turimus išteklius, nuolat vertindama, analizuodama ir planuodama savo veiklą, remdamasi veiksminga vadyba – tinkamais ir laiku priimamais sprendimais“. Švietimo įstatymo (2011) 3 skirsnio „Švietimo prieinamumas ir kokybė“ 37 straipsnis skiriamas švietimo kokybei. Jame nurodoma, kad „Už švietimo kokybę atsako švietimo teikėjas. Formaliojo ir iš dalies neformaliojo švietimo kokybę užtikrina valstybė“. To paties straipsnio 3 punktas nurodo, kad „Pagal kompetenciją švietimo programas formuoja ir jų kokybę laiduoja valstybė, mokyklos steigėjas ir švietimo teikėjas“.

Ugdymo kokybės užtikrinimo procesas – užsibrėžtų kokybės standartų siekimas. Kokybės gerinimas turėtų būti nuolatinis, nenutrūkstamas procesas ir tapti prioritetiniu kiekvienoje ugdymo įstaigoje. Ugdymo kokybę reglamentuoja „Vaiko teisių konvencija“ (1990, 29 str.), Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas (2011, 37 str.), „Mokyklų tobulinimo programa plus“ (2007) bei Lietuvos nacionalinis švietimo forumas (2004). Kokybės, kaip susitarimo, samprata turėtų vadovautis ikimokyklinį bei priešmokyklinį ugdymą(si) teikiančios institucijos (Monkevičienė ir kt., 2009; Burškaitienė, Vilkonienė, 2009). LR teisės aktuose (2 Priedas) akcentuojamos vaikų teisės į kokybišką ugdymą, vaikų kultūra, kaip kokybiško ugdymo(si) esminė sąlyga, vaikų darželio mikroklimato kokybė, kokybiško ugdymo įstaigos ir šeimos bendradarbiavimo požymiai, efektyvaus ugdymo sąlygos, ikimokyklinio ugdymo paslaugų plėtotė ir prieinamumas. Visi šie veiksniai svarbūs, siekiant užtikrinti ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybę.

Pagal Ikimokyklinio ugdymo programų kriterijų aprašą (2011), už ikimokyklinio ugdymo turinį atsako ikimokyklinio ugdymo teikėjai, tai reiškia, kad ikimokyklinio ugdymo turinio sudarymas yra decentralizuotas (Burškaitienė, Vilkonienė, 2009). Decentralizacijos metu ugdymo turinys ir ugdymo organizavimas realizuojamas atsižvelgiant į konkrečios įstaigos vaikų poreikius, tėvų lūkesčius bei bendruomenės aspiracijas (Glebuviene ir kt., 2009). Tyrimo „Ikimokyklinio, priešmokyklinio ugdymo turinio ir jo įgyvendinimo kokybės analizė“ (2009) rezultatai parodė, kad, decentralizavus ikimokyklinio ugdymo turinį, ikimokyklinio ugdymo įstaigoms ir pedagogams atsirado iššūkis užtikrinti ikimokyklinio ugdymo kokybę.

Anot R. Gylienės (2005), šiandien yra būtina lanksti švietimo įstaigų darbo sistema, teikianti įvairias tėvų ir vaikų poreikius atitinkančias paslaugas. Kiekvienas žmogus, kuriam teikiama ikimokyklinio ugdymo paslauga, yra suinteresuotas, kad ji būtų kokybiška.

Kiekvienas ugdytinis, turintis teisę į švietimą, privalo gauti kokybišką paslaugą. Tačiau, anot V. Lamanausko (2004), su švietimo ugdymo kokybe susijusius klausimus nėra paprasta nagrinėti. Autoriaus teigimu, kokybės efektyvumas priklauso nuo pačios kokybės sampratos. Todėl visų pirma norint pasiekti kokybės, reikia nusistatyti jos apibrėžimą, kaip ją suprasime ir traktuosime. A. Juodaitytė (2003) mokslinėje literatūroje išskiria tokias *kokybės* koncepcijas: *kokybė* kaip atitikimas tikslui, *kokybė* kaip klaidų nebuvimas, *kokybė* kaip vartotojų poreikių patenkinimas, *kokybė* kaip išskirtinumas, *kokybė* kaip tobulumas, *kokybė* kaip ekonominis naudingumas, *kokybė* kaip pasikeitimas, *kokybė* kaip atitikimas standartams arba reikalavimams. Ugdymo įstaiga pati pasirenka artimiausią ugdymo kokybės sampratą.

Mokslinėje literatūroje galima rasti įvairių kokybės apibrėžimų:

- *Kokybė* yra tai, kas padeda suprasti vartotojo įgeidžius ir padeda daryti viską, kad jie būtų įgyvendinti (Edvardsson, cit. Langvinienė, Vengrienė, 2008);
- *Kokybė* – tai vartotojo patenkinimo lygis (Kaziliūnas, 2006);
- *Kokybė* apibrėžiama kaip santykinis ydų nebuvimas (Barczyk, 1999);
- Norint pasiekti *paslaugų kokybės*, nepakanka įgyvendinti pagrindinius reikalavimus, reikia gilintis į visus paslaugų kūrimo, gamybos, teikimo elementus (Gummesson, cit. Bagdonienė, Hopenienė, 2005).

*Ugdymo kokybė* – sutartinių vertės požymių visuma, rodanti koku laipsniu, būdais bei priemonėmis yra pasiekiami nacionalinės švietimo sistemos tikslai, tenkinantys suinteresuotos visuomenės dalies poreikius, bei kaip (kokiais būdais, kaip saugiai), kokiomis priemonėmis ir koku laipsniu yra įgyvendinami konkrečios ugdymo įstaigos tikslai, vienareikšmiai nukreipti į individualių suinteresuotų asmenų poreikių tenkinimą. (Burškaitienė, Vilkonienė, 2009).

Autorius L. Jovaiša *ugdymo kokybę* apibrėžia kaip „proceso (veiklos) kokybės ir rezultato kokybės vienovę“. Tai esminis procesų, daiktų ir reiškinių apibrėžtumas, apibūdinantis jų visybinį skirtumą nuo kitų objektų, žymintis daiktų esmę. (Jovaiša, 2002).

Autorius P. Rado (2001) išskiria tris požiūrius į *švietimo kokybę*:

1. *Kokybė* tiems, kas to nusipelno. Elitinį požiūrį formuoja valdančiojo elito ideologija, tai dažnai daro vidurio ir Rytų Europai būdingu būdu konservatyvus ir nacionalistinis sluoksnis. Jų reformos strategija vienu metu skatina centralizaciją ir liberalizaciją. Šios krypties atstovai daug dėmesio skiria mokymosi rezultatams. Tačiau daro tai atsirinkdami. Paprastai jų politika skatina kurti atskiras religinio mokymo įstaigas.

2. Kokybė pasiturintiems. Laisvosios rinkos požiūris egzistuoja išvengdamas vienokios ar kitokios ideologijos poveikio. Šalininkai pasisako už decentralizuotą ir liberalizuotą švietimo sistemą ir remia mokymo privatizavimą. Laisvosios rinkos politika daugiausia dėmesio skiria išmokimo ir darbo rinkos rezultatams.

3. Kokybė visiems. Demokratinis požiūris paprastai susijęs su liberalia politine ir ideologine kryptimi. Skatina sistemos decentralizaciją ir liberalizaciją, pritaria privačiam mokslui, nesitapatindamas su jokių visuomenės sluoksniu. Demokratinė politika itikinamai derina pasirinkimą ir lygybę, dėmesys nukreiptas į socialinius ir darbo rinkos rezultatus, tačiau pirmenybė teikiama funkcinėms politikos priemonėms.

S. Neifacho (2004) teigimu, *ugdymo kokybė* – sąlyginė sąvoka, kurios prasmė glaudžiai susijusi su tam tikrais visuomenės (pedagogų, vaikų, tėvų, švietimo vadybininkų, vietos valdžios atstovų, vyriausybės, aukštojo mokslo įstaigų ir pan.) ar konkretaus žmogaus poreikiais, reikalavimais bei lūkesčiais. *Ugdymo kokybė* – tai ugdymo proceso ir rezultato savybių, lemiančių ugdymo orientaciją į socialinių tikslų realizavimą, asmenybės išsimokslinimą, socialinių, psichinių ir fizinių savybių raišką, visuma.

Autorius P. Rado (2001) išskiria tokius Vidurio ir Rytų Europos šalyse diskutuojamus *švietimo kokybės* klausimus:

- visuotiniai švietimo tikslai sparčiai kintančiame kontekste (t.y. švietimo tikslų suderinimas su ekonomikos ir visuomenės demokratizavimo poreikiais);
- švietimo tikslų derinimas su tėvų ir vaikų lūkesčiais;
- objektyvus, patikimas ir tikras vaikų žinių ir įgūdžių taikymo vertinimas;
- pedagoginių metodologijų priderinimas prie vaikų gebėjimų, mokymosi stiliaus ir specialiųjų poreikių;
- kintantis mokytojų vaidmuo.

Įvairių tyrimų autoriai pripažįsta, kad tik kokybiškos ikimokyklinio ugdymo programos teigiamai veikia vaikų raidą. Tačiau trūksta patikimos informacijos apie tai, kas lemia ikimokyklinio ugdymo programų kokybę ir kokios programos gali būti laikomos kokybiškomis. Pabrėžiama, kad tai, kokios programos turėtų būti laikomos kokybiškomis, kokiomis savybėmis jos turi pasižymėti, turi būti bendro sutarimo reikalas, pagrįstas kultūrinėmis tradicijomis, vertybėmis, aktualijomis ir prioritetais. Ikimokyklinio ugdymo programų kokybė ir poveikis vaiko raidai ir besiformuojančiai asmenybei turi būti sprendžiama remiantis nuolatine stebėseną, kurios tikslas – pagal įvairių rodiklių sistemą vertinti ikimokyklinio ugdymo poveikį pažintinei, emocinei, socialinei ir fizinei vaiko raidai (Valantinas, 2011).

Europos švietimo politika, orientuota į ugdymą ir socialinių paslaugų integravimą, teikiant paramą vaikui ir šeimai, žymi ir naują pedagogų rengimo kryptį Lietuvoje – perėjimą nuo siauros

institucinės krypties specializacijos (lopšelis, darželis, mokykla, globos namai) prie ugdymo vaikystėje. Europos Sąjungos vaikystės ir šeimos apsaugos politika nukreipta į universalų vaikystės pedagogo rengimą, siekiant kokybiško ugdymo ir socialinių paslaugų teikimo vaikui ir šeimai (Early childhood and family policy Series N.3, Unesco, 2002; Priešmokyklinio ugdymo koncepcija, 2000, cit. Jonutyte ir kt., 2004).

Paslaugos kokybę geriausiai atspindi jos rezultatas, pvz. verslo organizacijoje – sukurtas produktas, pelnas. Švietimo organizacijose baigtinio rezultato niekada neturėsime, nes švietimas – nenutrūkstantis, visą gyvenimą trunkantis procesas. Idant būtų lengviau apibrėžti švietimo įstaigų kokybei keliamus reikalavimus, nustatyti priemones tikslui pasiekti, iškelti ugdymo kokybės kriterijus, reikia suvokti, kad švietimo įstaigos veikla – savita. Visų pirma, bandoma išsiaiškinti, kuo švietimo įstaigos skiriasi nuo kitų paslaugas teikiančių organizacijų, tuomet – kokie ikimokyklinio amžiaus vaikams paslaugas teikiančių įstaigų skirtumai, lyginant su kitais švietimo paslaugų teikėjais.

R. Želvys (2003) išskiria šiuos svarbiausius švietimo organizacijų ypatumus:

1. Švietimo institucijų uždavinius daug sunkiau apibrėžti negu pramonės ar verslo organizacijų. Pelno siekiančių organizacijų tikslai dažniausiai būna pakankamai aiškūs ir konkretūs, o švietimo institucijų tikslai yra daug abstraktesnio pobūdžio, todėl juos daug sunkiau išskaidyti į konkrečius uždavinius ir numatyti jų įgyvendinimo žingsnius.

2. Švietimo įstaigoms daug sunkiau nustatyti, ar tikslai pasiekiami, ar ne. Egzaminų rezultatai, moksleivių nubyrėjimas, įstojusiųjų į aukštąsias mokyklas ar įsidarbinusiųjų skaičius ir kiti kriterijai tik iš dalies gali padėti įvertinti švietimo įstaigų efektyvumą. Sėkmingos švietimo įstaigų veiklos rezultatai pasireiškia ne iš karto ir yra ilgalaikiai.

3. Švietimo organizacijų veiklos pobūdį sunku įvertinti aiškiai ir tiksliai. Kiekviena traktuotė iš esmės skirtingai nusako švietimo organizacijos santykį su besimokančiais. Švietimo organizacijos – tai specialistų organizacijos. Vadovai ir pedagoginis personalas turi maždaug vienodą profesinį pasirengimą, panašią vertybių skalę ir yra sukaupę analogišką patirtį. Nedidelės hierarchinės piramidės pakopų skaičius švietimo organizacijoje riboja kilimo profesinės karjeros laiptais galimybes.

4. Dauguma aukščiausiosios ir vidurinėsios grandies švietimo vadovų negali, o dažnai ir nenori skirti pakankamai laiko vadybiniam savo veiklos aspektams. Svarbiausiu jie laiko ne vadybinį, bet pedagoginį darbą, ir vadyba užsiima papildomu laiku. Tuo jie skiriasi nuo pramonės ir verslo organizacijų vadovų.

Ikimokyklinio ugdymo tikslai – padėti vaikui tenkinti prigimtinius, kultūros, taip pat ir etninius, socialinius, pažintinius poreikius (LR Švietimo įstatymas, 2011), yra sunkiai

išmatuojami, abstraktaus pobūdžio, todėl juos sunkiau išskaidyti į konkrečius uždavinius ir numatyti priemones jiems įgyvendinti. R. Želvys (2003) ikimokyklinio ugdymo paslaugas apibūdina kaip galimą esminį tolesnės švietimo sistemos raidos posūkį. Autoriaus teigimu, švietimo institucijų teikiamas paslaugas daug sunkiau apibrėžti negu pramonės ar verslo organizacijų.

Kokybė suprantama kaip savaime reikšminga strateginė ugdymo kaitos kryptis, kuri apima sudėtingą ikimokyklinių įstaigų organizacinę veiklą, viešųjų ryšių veiksmus, ikimokyklinių įstaigų modernizavimo procesus. Ikimokyklinio amžiaus vaikui, jo raidai (psichosocialinei, kultūrinei, kognityvinei) sąlygų sudarymas siejamas su kokybiško (modernaus) ugdymo samprata, įtraukiant vaikui saugios aplinkos sampratą bei protekcionuojant ikimokykliniame ugdyme vaikų kultūrą kaip vertybę (Juodaitytė, Martišauskienė, 2008).

Autorius S. Neifachas (2007) nurodo, kad ikimokyklinė ugdymo įstaiga pasižymi šiais bruožais:

1. Ugdymo specifika susijusi su kitokiu ugdymo turiniu, todėl ugdymo kokybės valdymas prasideda nuo saugumo užtikrinimo, sveikatinimo funkcijų planavimo ir organizavimo, vaiko maitinimo, priežiūros, medicininio aptarnavimo. Čia išvardintieji momentai tampa vaiko kokybiško fizinio ir dvasinio vystymosi pagrindu.

2. Kalbant apie priešmokyklinį ugdymą, būtina suprasti, kad ugdytinio asmenybės branda šiame amžiaus tarpsnyje gali būti apibūdinama ne konkrečiomis žiniomis ar išsilavinimu, o tam tikru lygiu išugdytomis vaiko kompetencijomis.

3. Šiandieninio švietimo kaita bei paradigminių nuostatų transformacija leidžia į vaiko vystymąsi pažvelgti kaip į savaiminį mokymosi visą gyvenimą pradmenų formavimosi procesą, o vystymosi normatyvai persiorientuoja į vystymosi, kaip normos, supratimą.

4. Teigiamą vaikų socializaciją skatina bei pagrindines priešmokyklinio amžiaus vaiko kompetencijas formuoja ne tik turtingas, bet ir saugus vaiko ugdymas bei nenutrūkstama pedagogo ir vaiko sąveika ugdymo(si) procese.

5. Priešmokyklinio ugdymo problemos susijusios ne tiek su vaiko sveikata ar jo priežiūra, kiek su intelektiniu, moraliniu bei estetiniu vaiko lavinimu. Tai iš priešmokyklinio ugdymo pedagogų reikalauja įsisavinti lanksčią psichinių, dvasinių bei intelektinių vaiko asmenybės savybių subrendimo diagnostiką, kuria remiantis planuojamos tolimesnės ugdymo paslaugos.

D. Tučkuvienė (2005) įvardija šiuos skirtumus tarp bendrojo ir ikimokyklinių ugdymo institucijų:

- įstaigos modelis, veiklos kryptys (darželis specializuojasi vienoje iš lavinamųjų sričių – sveikatingumo, etnokultūros, muzikos ir kt.);

- įstaigos struktūra: gali būti mišrios ar to paties amžiaus grupės; atsižvelgiant į tėvų poreikius, vienos to paties darželio grupės gali dirbti ilgiau, kitos – trumpiau;
- atsižvelgdama į vietos bendruomenės poreikius, tradicijas, materialines, pedagogines galimybes, įstaiga gali dirbti pagal valstybinę arba ekspertų komisijos aprobuotą ugdymo sistemą ir ugdymo metodus;
- formuojamas ugdymo turinys, atliepantis pagrindines regiono švietimo nuostatas, individualius ugdymo įstaigos tikslus ir vaikų bei jų tėvų poreikius;
- vidaus darbo tvarkos taisyklės, savivaldos institucijų veikla;
- kuriama savita materialinė bazė.

A.Valantinas (2011) užsimena, kad *ugdymo kokybei* itin daug reikšmės turi: įstaigos aplinka; personalo profesinė kvalifikacija: gebėjimas lanksčiai pritaikyti ugdymo programą ugdytinio poreikiams; asmenybiniai personalo ypatumai – empatiškumas, gebėjimas užmegzti ir palaikyti kontaktą su vaiku; nuolatinis ir glaudus bendradarbiavimas su tėvais.

Robert G. Myers (2004) teigia, kad kiekvienoje šalyje ankstyvojo ugdymo programų kokybės kriterijai turėtų būti bendro susitarimo reikalas, atsižvelgiant į vertybes, kultūrinės tradicijas, aktualijas ir prioritetus. Jo teigimu, *kokybė* gali būti apibrėžiama rezultatų bei ugdymo programų struktūros ir procesų požiūriu.

- Rezultatų požiūriu – apimant įvairias vaikų, šeimų grupes įvairiais vaiko gyvenimo etapais. Turėtų būti skiriamas dėmesys į ikimokyklinio ugdymo poveikį vaiko pažintinei, kalbos raidai (ugdytinių pasiekimai), taip pat vyresnio vaiko socialinei raidai;
- Ugdymo programų struktūros ir procesų požiūriu kokybės kriterijai gali būti skirstomi pagal:

1. Indėlio kokybę: fizinė aplinka ir infrastruktūra – tinkama ir vaikui, ir pedagogui aplinka (pastato viduje ir aplink pastatą: reikiamas plotas, apšvietimas, ventiliacija, tualetai, maisto gaminimo įranga, saugumo užtikrinimas, pakankamas reikiamos kokybės inventorių); pakankamas kiekis reikiamų žaislų, knygų ir kitų priemonių; personalo kokybė (pedagogai, turintys reikiamą išsilavinimą, mokantys vertinti ikimokyklinio ugdymo programos poveikį vaiko raidai, turintys tinkamą motyvaciją); aiškiai suformuluotų tikslų ugdymo programa, apimanti vaiko vystymosi sričių įvairovę; mažas vaikų skaičius grupėje (mažas vaikų skaičius, tenkantis vienam pedagogui).

2. Programos organizavimą ir valdymą: nuolatinis dabarties ir ateities planavimas tiek įstaigos, tiek vaikų grupės lygmeniu; nuolatinis programos ir vaikų vertinimas ir stebėseną; pedagogų stebėjimas ir pagalba jiems; galimybė nuolat tobulinti profesinę kvalifikaciją;

lyderiavimas, skatinantis bendradarbiauti, dirbti komandoje, dalintis informacija, gerbti vieniems kitus; veiksmingos administravimo procedūros.

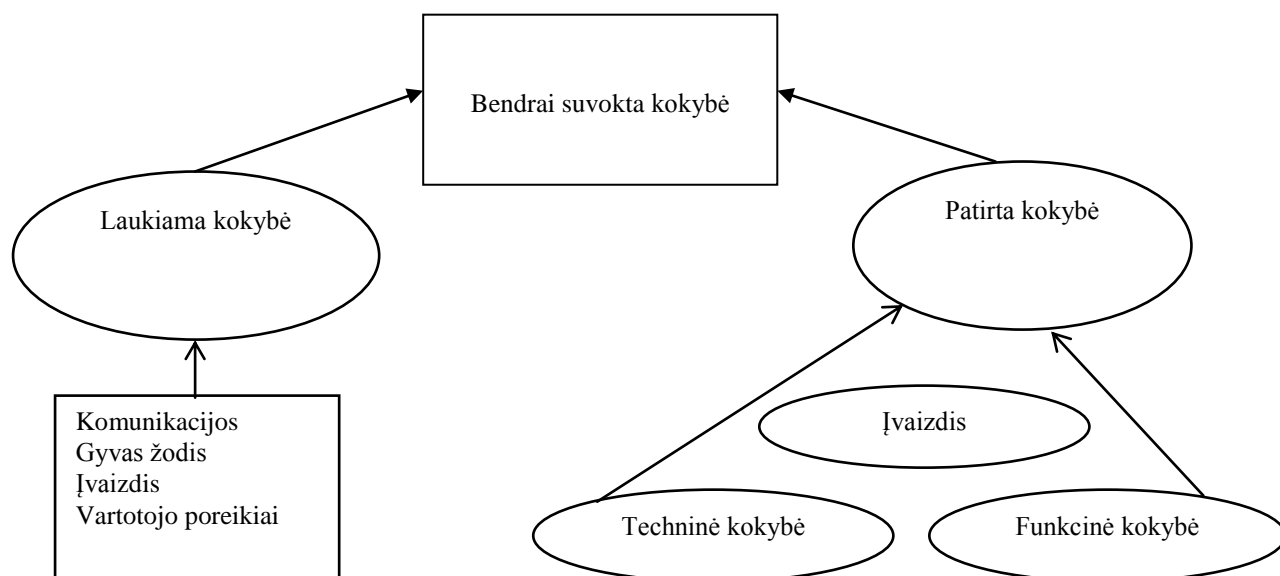
3. Pedagoginio proceso eigos kokybę: dažna, šilta ir atliepanti pedagogo ir vaiko sąveika; gera komunikacija, kurios metu skiriama dėmesio klausymuisi; veiklos, kurios skatina mokytis ir vystytis, spręsti problemas ir mąstyti; veiklos, kurios yra tinkamos pagal amžių ir kultūriškai priimtinos; teisingas ir nešališkas elgesys su visais vaikais; galimybė vaikui būti didesnėje ar mažesnėje grupėje arba vienam; galimybė vaikui veikti savo iniciatyva arba klausytis; drausmės ir jautrumo dermė; bendravimo formų kaita; gera laiko vadyba.

4. Ikimokyklinio ugdymo programos vykdytojų ir artimiausios aplinkos ryšio kokybę: nuolatinis bendravimas su tėvais dėl vaiko pažangos; aktyvus tėvų įtraukimas į ikimokyklinio ugdymo įstaigos veiklas (Myers, 2004).

Autorė O. Monkevičienė ir kt. (2009) tyrime „Ikimokyklinio, priešmokyklinio ugdymo turinio ir jo įgyvendinimo kokybės analizė“ įvardija vaikų ugdymo proceso įstaigose kokybės veiksnius, kurie priklauso nuo:

- ugdymo kryptingumo – jei ugdymas neturi tikslo, neįmanoma jo efektyvinti;
- aplinkos, kuri sudaroma vaiko veiklai, patirties įgijimui, įvairovės; aplinka turi vesti vaiką į socialinį pasaulį, turi garantuoti įvairių kompetencijų plėtotę;
- santykių, kurie formuojasi tarp įstaigoje dirbančių suaugusiųjų; tarp suaugusiųjų ir vaikų: sąveikavimo puoselėjimo, gebėjimo draugauti, supratimo apie žmonių tarpusavio ryšius puoselėjimo;
- teisių, kurios yra garantuojamos įstaigose suaugusiesiems ir vaikams;
- suaugusiųjų, kurie garantuoja vaiko globą ir ugdymą, poreikių tenkinimo;
- vaikų poreikių tenkinimo;
- pedagogų komandos kultūros, atviro komunikavimo;
- realaus ugdymo tikslo ir realių ugdymo uždavinių suvokimo;
- ugdymo pasiekimų pastovaus monitoringo;
- vaiko individualybės puoselėjimo, padedant vaikui tapti unikalia asmenybe, įgyti žinojimo, asmeninių ir socialinių kompetencijų per intensyvų ugdymą, per vaiko socializavimąsi.

Kalbant apie ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybę itin svarbu yra tai, kad paslaugos teikėjai ir vartotojai (dažniausiai tėvai) gali turėti ne vienodą paslaugos kokybės supratimą. Laikantis požiūrio, kad *kokybė* – tai susitarimo klausimas, turi būti aiškiai suvoktas kokybės apibrėžimas tarp paslaugos teikėjo ir vartotojo. Pateiktoje C. Gronroos Suvoktos paslaugų kokybės schemoje (C. Gronroos, 1990, cit. L. Bagdonienė, R. Hopenienė, 2004) matyti, kad svarbi ne objektyvi paslaugų kokybė, bet subjektyvus kliento suvokimas (2 pav.).

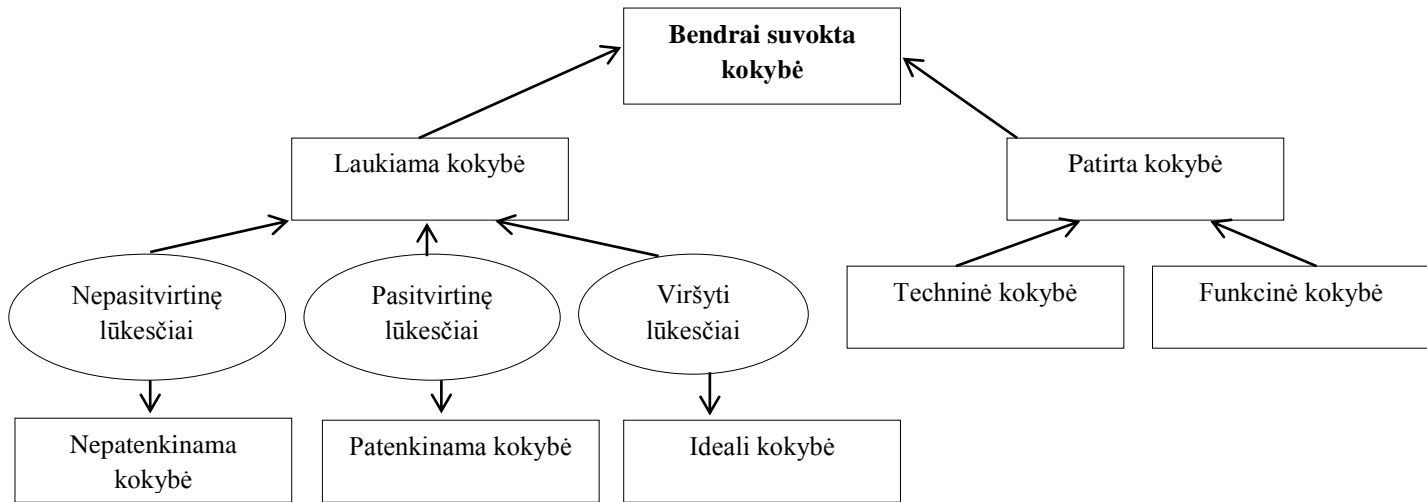


2 pav. **Bendrai suvoktos paslaugos kokybės schema**  
(Gronroos, 1990, cit. Bagdonienė, Hopenienė, 2004)

Vertindami paslaugų kokybę, anot A. Mikalajauskienės ir bendraautorių (2001), vartotojai lygina patirtą paslaugą su laukiama. Idealiausias variantas yra tuomet, kai paslaugų kokybė lygi nuliui (laukiama kokybė atitinka patirtą), tuomet generuojama daugiausiai patenkinusių vartotojų. Įmonėi viršijus vartotojo lūkesčius, suformuojami nauji, aukštesni lūkesčiai, kurių įmonė dažniausia negali patenkinti pakartotinai. L. Bagdonienė ir R. Hopenienė (2004) C. Gronroos schemą interpretuoja teigdamos, kad techninė kokybė atspindi tai, ką vartotojas gauna paslaugos metu, t.y. kokybės išorinė išraiška. Dažniausiai tai – paslaugos teikimo priemonės ir technologijos. Funkcinė kokybė – paslaugų kokybės dimensija, t.y. paslaugos teikimo būdas. Čia vartotojo nuomonę apie kokybę formuoja teikėjo elgsena, kitų vartotojų teigiamas ar neigiamas poveikis, žinios apie paslaugą ir kt.

Pasak L. Žalimienės (2003), subjektyvioji kokybė išreiškia kaip paslaugą vertina pats klientas. Bendrai suvoktos kokybės modeliu atskleidžiama, kad vartotojas vertina ne tik galutinį paslaugos rezultatą, t.y. pačią paslaugą, bet ir visą jos teikimo procesą, t.y. kaip ji buvo teikiama. Visa tai sudaro kokybinį elementą. Taigi, šiame modelyje svarbi kokybė, kai neįgyvendinti lūkesčiai rodo nepatenkinamą kokybę, įgyvendinti – patenkinamą arba vidutinę kokybę, viršyti lūkesčiai – idealią kokybę. Čia techninė dalis apibrėžia galutinę kokybę, o funkcinė – paslaugos teikimo procesą (3 pav.).





3 pav. **Bendrai suvoktos paslaugų kokybės modelis** (Žalimienė, 2003)

Dažnai vartotojas jau ateina su išankstiniu požiūriu apie laukiamą paslaugos kokybę ir nuo to, ar bus patenkinti jo lūkesčiai, priklausys ar toliau klientas naudosis teikiamomis paslaugomis. Todėl čia paslaugos teikėjas turi kelis pasirinkimus: bandyti patenkinti kliento lūkesčius ir/arba informuoti jį apie teikiamas paslaugas, kad vartotojas formuotų savo kokybės suvokimą lygiagrečiai teikiamoms paslaugoms. Čia didelė svarba tenka tėvų informavimui apie teikiamas ugdymo paslaugas. 2007-2012 m. Ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo plėtros programoje išsakytos mintys, kad šeimos informuojamos ir konsultuojamos yra kol kas per mažai. Stokojama informacijos apie teikiamas ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo paslaugas, ypač kaimo vietovėse. Tai trukdo savivalybėms adekvačiai įvertinti šeimos poreikius. Todėl visuomenė, neturėdama informacijos, negali pasinaudoti ikimokyklinio ar priešmokyklinio ugdymo galimybėmis (Juodaitytė ir kt., 2009).

Mokslininkų Koditz, Seeboch (1995, cit. Juodaitytė, 2001) teigimu, pokomunistinėse šalyse ikimokykliniame ugdyme dažniausiai pastebimi tik tam tikrų grandžių pokyčiai. Todėl nesikeičia ikimokyklinio ugdymo institucijos statusas bendroje formalus ir neformalus švietimo sistemoje. Šių tyrinėtojų nuomone, tėvų švietimas yra formalus ir neturi įtakos naujai vaikų ugdymo kokybei. Nurodomos sritys, trukdančios sisteminiams pokyčiams: valstybinio vaikų darželio modelis, sąlygiškai visuomenei „uždaras“ ikimokyklinio ugdymo įstaigų funkcionavimas, per silpnos pastangos įtraukti tėvus bei kitas vaikų ugdymu suinteresuotas visuomenės grupes į vaikų ugdymo modernizavimą, tėvų ir pedagogų funkcijų pasidalijimas, kai šeimai išskirtinai yra deleguojamos tik vaikų priežiūros, o ne jų ugdymo funkcijos. Iškreiptas ikimokyklinio ugdymo tikslų supratimas, „vis tebesiekiant išbaigtos vaikų veiklos net intelektualinėje srityje“ (Kołaczek, 1994, cit. Juodaitytė, 2001).

Kitas svarbus aspektas, kalbant apie vartotojų poreikių tenkinimą, yra kokybės, kaip proceso, ir, kokybės, kaip rezultato, suvokimas. Kalbant apie paslaugų teikimą, turima omenyje proceso kokybė, o vartotojų poreikių patenkinimą suvokiame kaip rezultatą. Anot L. Žalimienės

(2003), kokybinį elementą sudaro tai, kaip vartotojas vertina galutinį paslaugos rezultatą, t.y. pačią paslaugą ir jos teikimo procesą, t.y. kaip ji buvo teikiama. Kliento paslaugų vartojimui didesnę įtaką turi ne galutinio rezultato, kokybės įvertinimas, o vertės samprata, t.y., jeigu teikiama paslauga yra brangi, atitinkamai tikimasi kokybiškesnio rezultato; jeigu paslauga pigi, toleruojamas bus ir prastesnis rezultatas. Vertė įvardijama kaip santykis tarp kokybės ir kainos. Remiantis R. Ginevičiaus ir kt. (2006) nuomone, galima teigti, kad organizacijos, siekdamos padidinti veiklos efektyvumą, turi siekti padidinti produkcijos ar paslaugų vertę. Padidinusios vertę, jos tampa konkurencingos rinkoje, tad didėja veiklos efektyvumas. V. Pranulis ir kt. (2000) teigia, kad objektyvi kokybė gali būti vertinama tik tada, kai yra susijusi su apčiuopiamais dalykais, o daugumoje atveju paslaugos kokybę turi vertinti klientas pagal savo pasitenkinimo lygį. Todėl labai svarbu sukurti kokybės profilį, apimančią rodiklių sistemą.

Apibendrinant galima teigti, kad yra išskiriami tokie svarbiausi ugdymo kokybės kriterijai (Švietimo gairės, 2002; Are Preschool Program Standards Enough to Ensure Quality?, 2008; Preschool Education, 2006; VanderVen K., 2008 ir kt., cit. Monkevičienė ir kt., 2009):

1. Ugdymo kokybę sąlygoja pedagogų išsilavinimas bei kompetencija. Pagal Europos standartus, pedagogas turi turėti ne mažesnę kaip bakalauro ikimokyklinio ugdymo srities laipsnį.
2. Ugdymo kokybei turi reikšmės vaikų, tenkančių vienam suaugusiajam, santykis. Kuo šis santykis mažesnis, tuo aukštesnė kokybė.
3. Ugdymo kokybei įtakos turi vaikų skaičius grupėje. Kuo mažesnis vaikų skaičius, tuo jis palankesnis siekti ugdymo kokybės.
4. Ugdymo kokybė priklauso nuo ugdymo(si) finansinių ir materialinių išteklių.
5. Ugdymo kokybė yra tiesiogiai susijusi su ugdymo filosofijos kaita, strateginių švietimo dokumentų inicijuojamais pokyčiais.
6. Ugdymo kokybei įtakos turi steigėjų požiūris ir parama.
7. Ugdymo kokybei poveikį daro įstaigų profesinė akreditacija, jos vadovų ir pedagogų atestacija, savianalizė.
8. Ugdymo kokybei įtakos turi kvalifikacijos tobulinimas bei geras informavimas.

Vadovaujantis šiais kriterijais, sudarytas tyrimo instrumentarijus.

Peržvelgus minėtas ugdymo kokybės sampratas, galima daryti apibendrinimą, kad ikimokyklinio ugdymo teikėjų, tėvų ir švietimo politikų bei visuomenės požiūris sutampa šiais ugdymo kokybės sampratos aspektais:

- kokybiškas ugdymas turi remtis šiuolaikine, į vaiką orientuoto ugdymo, filosofija;

- jis turi tenkinti prigimtinius, socialinius, pažintinius ir kultūrinius vaiko poreikius bei laiduoti ugdymo(si) tęstinumą;
- jis turi apimti svarbiausias vaiko ugdymo ir ugdymosi sritis, t.y. būti integralus;
- ugdymas turi laiduoti vaiko gyvenimo ugdymo įstaigoje gerovę;
- turi būti taikomos šiuolaikinės ugdymo technologijos, orientuotos į spontaniško ir pedagogo inicijuoto vaiko ugdymo dermę;
- turi būti kuriama tinkamai struktūruota ugdomoji aplinka (Monkevičienė ir kt., 2009).

*Apibendrinant galima teigti, kad ugdymo paslaugų kokybei turi įtakos ikimokyklinės įstaigos aplinka, pedagogų profesinė kvalifikacija ir gebėjimas lanksčiai pritaikyti ugdymo programą ugdytinio poreikiams, empatiškumas. Taip pat ugdymo paslaugų kokybės užtikrinimui svarbus yra nuolatinis ir glaudus ugdymo įstaigos darbuotojų bendradarbiavimas su tėvais. Labai svarbu, kad ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugos atitiktų ir vaikų, ir jų tėvų poreikius bei lūkesčius.*

*Šiame darbe laikomasi požiūrio, kad kokybė – tai susitarimo klausimas, kuris turi būti aiškiai suvoktas tarp paslaugos teikėjo ir vartotojo. Darbe vadovaujamosi C. Gronroos (2001) suvoktos paslaugų kokybės modeliu, kuris rodo, kad svarbi ne objektyvi paslaugų kokybė, bet subjektyvus vartotojo suvokimas. Taip pat vadovaujamosi L. Žalimienės (2003) požiūriu, kad subjektyvioji kokybė išreiškia paties kliento paslaugos vertinimą. Bendrai suvoktos kokybės modeliu atskleidžiama, kad vartotojas vertina ne tik galutinį paslaugos rezultatą, bet ir visą jos teikimo procesą, t.y. kaip ji buvo teikiama. Paslaugos teikimo kokybė yra vertinama ne kaip rezultatas, galutinis tikslas, bet kaip procesas, būdas klientų poreikiams patenkinti.*

### **1. 3. Ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybės vertinimo strategijos**

Svarbu atsakyti į klausimą, kaip teisingai ir objektyviai įvertinti paslaugų kokybę. Veiklos kokybės vertinimas yra svarbus siekiant užtikrinti sklandų ir vartotojų poreikius atitinkantį ikimokyklinio ugdymo įstaigų funkcionavimą. Sąvoką *vertinimas* dažnai suprantame kaip konkretaus objekto kokybės nustatymą. Pasak G. Slatkevičienės ir P. Vanago (2001), vartojant bendrinę kokybės sąvoką, nesusidaro jokių keblumų, gilinantis į kokybės vadybos dalykus, tačiau iškyla problema, nustatant kokybę, kaip valdymo objektą. A. Kaziliūnas (2006) teigia, kad remiantis tarptautiniu standartu kokybę galima apibūdinti kaip turimų charakteristikų visumos ir reikalavimų atitikimo laipsnį. Kadangi reikalavimai paprastai nustatomi atsižvelgiant į vartotojų poreikius, norus ir lūkesčius, kokybę galima apibrėžti kaip vartotojo patenkinimo lygį.

Kiekviena ugdymo įstaiga stengiasi ir yra įpareigota kontroliuoti savo veiklą, vertindama ją įvairiais metodais, taip užtikrindama aukštesnius veiklos rezultatus, ir siekdama nuolat gerinti veiklos kokybę. Tačiau jokie vertinimai negali būti atlikti be veiklos matavimo vienetų. Pasak E. Gimžauskienės (2007), veiklos matavimas yra svarbi vertinimo proceso dalis, nuo kurios priklauso viso šio proceso kokybė. Ji teigia, kad veiklos matavimas gali būti analizuojamas trimis lygiais:

1. Individualių matavimų lygiu. Analizuojant šiuo lygiu, paprastai reikia orientuotis į tai, kokie matavimai ir kokiam tikslui naudojami, kokia yra jų taikymo kaštų bei naudos proporcija.

2. Veiklos matavimo sistemos, kaip visumos, lygiu. Šiuo atveju svarbu atskleisti, ar pakanka sistemoje matavimų, atspindinčių vidinius – išorinius, finansinius ir nefinansinius veiklos indikatorius, ar siejami matavimai su veiklos tobulinimu, ilgalaikiais ir trumpalaikiais tikslais, ar matavimai yra vertikalčiai bei horizontalčiai integruoti, ar nėra vienas kitam neatitinkamų matavimų.

3. Veiklos matavimo sistemos ir jos aplinkos ryšių lygiu. Sistemą analizuojant šiuo lygiu, reikia išsiaiškinti, ar matavimai įtvirtina organizacijos strategiją, ar atitinka organizacijos kultūrą, ar dera su esama motyvavimo sistema, ar taikomi vartotojui patenkinti, ar nustato konkurencinę aplinkos vertę (Gimžauskienė, 2007).

E. Gimžauskienės (2007) pasiūlyti matavimo lygiai yra orientuoti į verslo organizacijas, tačiau gali būti adaptuojami ir ugdymo įstaigų vertinime. Kaip teigia autorė, pirmiausia reikia nusistatyti norimą gauti rezultatą, tada turėtų būti vienas kitam neprieštaraujančių matavimų parinkimas, kad galėtume tinkamai įvertinti pasirinktą objektą. Pasirinktus matavimus reikėtų paanalizuoti įvairiais pjūviais, kad būtų atskleisti esami trūkumai ir išryškinti esami tam tikros sistemos privalumai.

A. Mikalajauskienė, R. Tijūnaitė, M. Vekterytė (2001) nurodo kelis paslaugų kokybės vertinimo ypatumus:

- paslaugų kokybę vartotojui yra sudėtingiau įvertinti nei prekių kokybę;
- paslaugų kokybę vartotojas vertina prieš paslaugų teikimą;
- vykstant procesui ir jo pabaigoje;
- paslaugų kokybę vartotojas suvokia kaip skirtumą tarp patirtos ir laukiamos paslaugos kokybės.

Taip pat paminėtina, kad paslaugų kokybės vertinimo kriterijai yra įvairūs ir akcentuojami, priklausomai nuo vertintojo. Kaip paslaugos kokybės vertintojai, išskiriami yra vartotojai ir tiekėjai. Vartotojai, vertindami gaunamas paslaugas, vadovaujasi pasitikėjimo, akivaizdumo, patirties kriterijais, taip pat naudojami apčiuopiamumo, patikimumo, reagavimo intensyvumo bei

jautrumo kriterijais. Paslaugų tiekėjai savo ruožtu taip pat vertina teikiamų paslaugų kokybę, tačiau naudojami kiek kitais kriterijais.

Autorius S. Puškoriaus (2004) siūlo įstaigų veiklos efektyvumą vertinti naudojant 3E koncepciją: „kalbant apie veiklos audito kriterijus, būtina pradėti nuo 3E koncepcijos, aprėpiančios tris sampratas: ekonomiškumą, efektyvumą ir veiksmingumą“. Šis poreikis kyla, nes viešojo sektoriaus kokybės vertinimo sampratos vis dar nėra iki galo suprantamos, priimtinos ir vienodai naudojamos. Vadovaudamiesi šiomis trimis sampratomis, galime visapusiškai įvertinti mokslo institucijos veiklą.

Anot S. Puškoriaus (2004), „apibendrinus visus požiūrius, siūlomas toks efektyvumo apibrėžimas: efektyvumas yra pageidautinų veiklos rezultatų ir panaudotų tiems rezultatams pasiekti kompleksinių išteklių, indėlių, kaštų bei kitų resursų santykis“. Remiantis S. Puškoriaus (2004) nuomone, daugelis autorių neįvardija aiškių ekonomiškumo, efektyvumo ir veiksmingumo ribų, nors šios tikrai egzistuoja. Kaip teigia pastarasis autorius, išanalizavus šiuos terminus, galima daryti išvadą, kad jie yra pasiskirstę hierarchinės piramidės būdu. Kaip teigiama, paprasčiausias kriterijus yra ekonomiškumas, nes jis priklauso nuo santykinai mažiau veiksnių, nei efektyvumas ir veiksmingumas, o efektyvumo kriterijus apibūdina veiksnius, išskirtus vertinant ekonomiškumą, tačiau, nagrinėja ženkliai daugiau ir įvairesnių faktorių, vertina veiklos rezultatus sistemiškai ir yra „arčiau“ užsibrėžtų tikslų. Veiksmingumas laikomas aukščiausio lygmens kriterijumi, nes apima efektyvumo kriterijų visumą, identifikuoja kiekybinio efektyvumo kriterijaus įtaką veiklos rezultatams, svarbiausia, įvertina nustatytų tikslų pasiekimo lygį (Puškoriaus, 2004). Tačiau autoriaus siūlomos veiklos efektyvumo vertinimas yra priimtinesnis, kuomet įstaiga vertinama iš vidaus, ne vartotojų nuomonės tyrimo atveju.

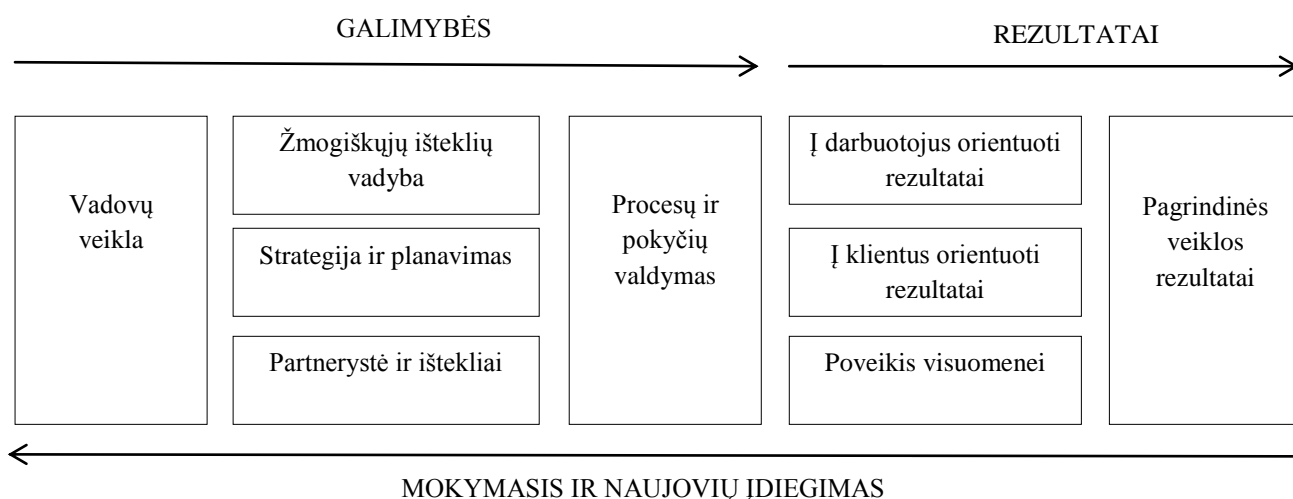
Bendrasis vertinimo modelis (BVM) (Bendrasis vertinimo modelis, 2005) yra skirtas visoms Europos viešojo administravimo organizacijoms, norinčioms tobulinti savo veiklą. Modelis remiasi prielaida: puikūs organizacinės veiklos, į klientus orientuoti rezultatai, darbuotojų ir poveikio visuomenei rezultatai yra pasiekiami per vadovų veiklą valdant strategiją ir planavimą, žmones, partnerystes ir išteklius bei procesus. Modelis suteikia galimybių vienu metu į organizaciją pažvelgti iš skirtingų pozicijų, atlikti holistinę organizacijos veiklos analizę, yra tinkamas pradiniam įspūdžiui apie organizacijos veiklą susidaryti.

BVM – tai priemonė, padedanti Europos viešojo sektoriaus organizacijoms naudoti kokybės vadybos metodus veiklai tobulinti. Kokybė įvardijama kaip produkto (prekės ar paslaugos) kokybė. Ji gali būti išmatuota ir tiesiogiai – atsižvelgus į standartus, ir netiesiogiai – pagal klientų/ piliečių vertinimus ar įtaką jiems. Visuotinės kokybės vadyba sutelkia dėmesį į procedūras ir procesus, nuo kurių priklauso kokybės augimo skatinimas.)

BVM yra lengvai taikomas ir tinkamas viešojo sektoriaus organizacijų įsivertinimo metodas, kuris atlieka keturias pagrindines funkcijas:

- nustato unikalias viešojo sektoriaus organizacijų savybes;
- tarnauja kaip priemonė vadovams, norintiems patobulinti organizacijų veiklą;
- jungia įvairius kokybės vadybos modelius;
- leidžia sugretinti viešojo sektoriaus organizacijas (Sugretinimas – tai dviejų ar daugiau organizacijų veiklos procesų ir/ar rezultatų santykinis lyginimas, kai siekiama nustatyti gerąją patirtį ir tinkamais būdais įgyvendinti ją savo organizacijoje).

BVM sukurtas taikyti visame viešajame sektoriuje, viešojo sektoriaus organizacijose regiono, nacionaliniu ir vietos lygmenimis (žr. 4 pav.).



4 pav. **BVM modelis** (Bendrasis vertinimo modelis, 2005)

Modelis apima svarbiausius aspektus, kurie turėtų būti analizuojami bet kurioje organizacijoje. Kiekvienoje dalyje numatyti kriterijai, kuriuos būtina aptarti vertinant organizaciją. BVM modelio taikymas suteikia organizacijai galimybių pagal pateiktą modelį inicijuoti nuolatinio tobulinimo procesą, t.y. įtraukti visus organizacijos narius į nuolatinį veiklos procesų tobulinimą siekiant kokybės, ekonomiškumo ar trumpesnių procesų ciklų.

BVM modelio taikymas sudaro prielaidas:

- gauti įrodymais pagrįstą vertinimą;
- nustatyti veiklos kryptis ir susitarti, kas turi būti daroma organizacijos veiklai tobulinti;
- vertinti veiklą pagal Europoje pripažintus kriterijus;
- periodiškai naudoti kaip pažangos vertinimo priemonę;

- tikslų, strategijų ir procesų sąsajoms parodyti;
- veiklos sričių, kurios labiausiai keistinos, tobulinimui užtikrinti;
- išvelgti gerą patirtį ir nuspręsti, kuo vėliau dalytis tiek pačioje organizacijoje, tiek su kitomis organizacijomis;
- skatinti darbuotojus, įtraukiant juos į organizacijos veiklos tobulinimo procesą;
- nustatyti pažangos lygį ir pasiekimus;
- integruoti įvairias veiklos kokybės skatinimo iniciatyvas į įprastus veiklos procesus.

2005 m. Švietimo ir mokslo ministerija patvirtino rekomendacinio pobūdžio Vidaus audito metodiką (2005), skirtą mokykloms, įgyvendinančioms ikimokyklinio ugdymo programas. Pagal šią metodiką vertinamos ikimokyklinio ugdymo įstaigos veiklos sritys: 1. Etosas; 2. Vaiko ugdymas ir mokymasis; 3. Vaiko ugdymo(si) pasiekimai; 4. Parama ir pagalba vaikui, šeimai; 5. Išteklių; 6. Įstaigos valdymas. Kiekvienoje vertinimo srityje yra išskirti veiklos rodikliai bei pagalbiniai rodikliai, kurie nuodugniau atskleidžia įvairius vertinimo sričių aspektus (Ikimokyklinio ugdymo mokyklos vidaus audito metodika, 2005).

E. Digest (1993) pateikia ikimokyklinio ugdymo programų kokybės vertinimo strategijas. Ikimokyklinio ugdymo programų kokybė, jo nuomone, gali būti vertinama iš keturių skirtingų perspektyvų:

1. Vertinimas iš *besileidžiančios perspektyvos* yra suaugusiojo požiūris į kokybę analizė pagal numatytus kriterijus, tokius kaip personalo kvalifikacija, darbuotojų pastovumas, suaugusiojo-vaiko sąveikos tipas, priemonių bei aplinkos kokybė ir būtinas kiekis, vienam vaikui tenkančios erdvės dydis bei kokybė, tualetų skaičius, įrangos saugumas, reikalavimai vaiko sveikatai ir higienai, personalo darbo sąlygų kokybė, programų sandara ir kt. Vertinama kokį efektą šie veiksniai turi kokybiškam ikimokyklinio ugdymo programų realizavimui.

2. Vertinimas iš *kylančios perspektyvos* yra bandymas pažvelgti kaip jaučiasi ir ugdomi vaikai, įgyvendinant ikimokyklinio ugdymo programas tam tikroje ugdymo įstaigoje sukurtoje sistemoje. Vertinama, ar vaikas jaučiasi laukiamas, priimtas, suprastas, saugus, gerbiamas; galintis rasti daug įdomios, įtraukiančios, sudarančios iššūkio situaciją veiklos, kaupiantis įvairiapusę patirtį, tenkinančią jo interesus bei pomėgius, norintis lankyti ugdymo įstaigą.

3. Vertinimas iš *perspektyvos nuo išorės į vidų* (programų kokybės vertinimo strategija). Šiuo vertinimu siekiama nustatyti kaip programą suvokia ir priima tėvai. Vertinama, ar tėvai jaučiasi gerbiami, o ne kontroliuojami, ar jų santykiai su įstaigos ugdytojais palankūs, atviri, įtraukiantys, tolerantiški, kontaktai glaudūs, šilti; programos tikslai ir vertybės atitinka tėvų lūkesčius.

4. Vertinimas iš perspektyvos nuo vidaus į išorę. Aiškinamasi, kaip programą supranta ir priima ugdytojai ir kiti įstaigos bendruomenės nariai. Vertinamas ugdytojų santykių kolegialumas, personalo bendravimas ir bendradarbiavimas su tėvais bei socialiniais partneriais.

Autoriaus nuomone, svarbu, kad ikimokyklinio ugdymo programų kokybės vertinime dalyvautų visi ugdymo proceso dalyviai (Digest, 1993, cit. Monkevičienė ir kt., 2009).

A. Kaziliūno (2007) teigimu, daugeliu atveju paslaugas ir jų teikimo savybes galima valdyti tik valdant paslaugos teikimo procesą per sąveiką su klientu, todėl proceso eigos matavimas ir valdymas yra esminiai dalykai, kad būtų pasiekta ir išlaikoma reikiama paslaugų kokybė. Teikiant paslaugą, kartais galima ką pataisyti, bet negalima pasikliauti galutine kontrole.

Ikimokyklinis ugdymas, padedantis vaikui geriau pasiruošti mokyklai, ieško sprendimų, kaip garantuoti priešmokyklinio ugdymosi standartą atitinkančius vaiko pasiekimus, saugant ir netrumpinant vaikystės, natūraliai brandinant vaiko mokymosi motyvaciją, teikiant paramą ir pagalbą jam ir jo ugdytojams – tėvams, pedagogams (Glebuviene, 2000).

Ugdymo(si) procesas yra kokybiškas, kuomet grindžiamas proceso dalyvių – vaiko ir pedagogo, pedagogo ir vaiko, pozityvia sąveika (Glebuviene ir kt., 2003):

- bendravimo intensyvumu;
- abipusiškumu;
- vaiko gerbimu.

Pedagogo-vaiko sąveika yra grindžiama vaikystės fenomeno esme, t.y. pasaulio pažinimu per sąveiką su tikrove, tiesioginį realybės patyrimą. Pedagogas konstruoja ugdymo(si) sąlygas, skatinančias ir palaikančias vaiko savaiminį aktyvumą, ugdymą(si) žaidimu ir kita veikla pagal vaiko interesus ir poreikius, vidinį planą ir jo gyvybines jėgas. Ugdymo(si) procesas grindžiamas pedagoginio bendradarbiavimo principu, ugdytojo ir ugdytinio partneryste.

Ugdymo(si) procesas kokybiškas, kuomet yra grindžiamas šiuolaikinių pedagoginių technologijų sinteze (Glebuviene ir kt, 2003):

- konstruktyvia kūrybine vaiko ir pedagogo sąveika;
- spontanišku, situaciniu ugdymu(si), pedagogui lanksčiai reaguojant į vaiko poreikius;
- ugdymo(si) skatinimu, sukuriant tinkamą aplinką;
- autoritetine asmeninio pavyzdžio pedagogika.

Minėtos technologijos yra grindžiamos konstruktyvizmo, humanistinės poreikių ir motyvacijos bei savęs realizavimo, asmenybės ir pažinimo raidos socialinių bei natūralaus brendimo teorijų sinteze. Pedagogo dėmesio centre – vaiko poreikiai ir ugdančiosios sąveikos siekimas.



Ikimokyklinio ugdymo(si) kokybę gerina šeimos ir socialinių partnerių aktyvus dalyvavimas ugdymo sklaidos procese. Įgyvendinant ikimokyklinį ugdymą yra svarbu, kad aktyviai įsijungtų įvairios institucijos: savivaldybių švietimo skyriai, savivaldybių socialinės paramos skyriai, pedagoginės psichologinės tarnybos, ugdymo įstaigos, ikimokyklinukų tėvai ir kiti (Glebuviienė ir kt., 2003).

Lietuvos ir užsienio moksliniuose šaltiniuose išskiriami labai skirtingi ikimokyklinio ugdymo(si) kokybės vertinimo kriterijai, juos santykinai galima suskirstyti į:

- visuomenės poreikių bei lūkesčių ikimokykliniam ir priešmokykliniam vaiko ugdymui(si) kokybiško tenkinimo kriterijus;
- vaiko kokybiško ugdymo(si) kriterijus (susijusius su ugdymo(si) turiniu ir jo įgyvendinimu);
- kokybės kriterijus, susijusius su vaiko ugdymo(si) kokybę sąlygojančiais veiksniais (struktūrinius kriterijus ir kt.) (Monkevičienė ir kt., 2009).

*Apibendrinant galima teigti, kad ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybę galima vertinti analizuojant personalo kompetentingumą, kvalifikaciją, darbuotojų pastovumą, suaugusiojo-vaiko sąveikos tipą, ugdymo metodus ir priemones, ugdymo programas, reikalavimus vaiko sveikatai ir higienai, personalo darbo sąlygų kokybę. Be to, svarbu įvertinti vaikų saugumą, savijautą, savirealizacijos galimybes, ar jiems pakanka paslaugų, kurias gauna, ar teikiamos paslaugos atitinka poreikius ir pasiūlą.*

*Šiame darbe laikomasi visuomenės poreikių bei lūkesčių kokybiškam vaiko ugdymui(si) vertinimo strategijos. Tai vienas svarbiausių ikimokyklinio ugdymo kriterijų, kurį mini daugelis autorių. Tėvai yra klientai, kurių vaikams teikiamos ikimokyklinio ugdymo paslaugos, todėl labai svarbu tenkinti jų poreikius bei lūkesčius.*

## 2. TYRIMO METODIKA IR ORGANIZAVIMAS

Atlikta mokslinės literatūros analizė parodė, kad egzistuoja skirtingi požiūriai į kokybę, kokybišką ugdymo įstaigos veiklą. Šiame darbe laikomasi požiūrio, kad kokybė – tai susitarimo klausimas, kuris turi būti aiškiai suvoktas tarp paslaugos teikėjo ir vartotojo. *Darbe vadovaujamosi C. Gronroos (2001) suvoktos paslaugų kokybės modeliu (žr. 2 pav.), kuris parodo, kad svarbi ne objektyvi paslaugų kokybė, bet subjektyvus vartotojo suvokimas. Suvokiama paslaugų kokybė matoma kaip skirtumas tarp patirtos paslaugos ir vartotojo lūkesčių.*

Norint nuolat išlaikyti ikimokyklinių ugdymo įstaigų paslaugų kokybę, būtina ne tik analizuoti įstaigos veiklą „iš vidaus“, t.y. audituojant ikimokyklinio ugdymo įstaigą, pasitelkiant Vidaus audito metodiką (2005). Labai svarbu atlikti vartotojų nuomonės tyrimus, išsiaiškinti, ar užtenka esamų ikimokyklinio ugdymo paslaugų, ar visos teikiamos paslaugos yra kokybiškos, atitinka lūkesčius. Vartotojų nuomonės tyrimai ir jų rezultatai yra svarbi visuomenės gyvenimo dalis, kuri tarsi veidrodis, atspindintis tiek teigiamas, tiek ir neigiamas charakteristikas, nuomonių įvairovę ir pan. Tyrimų rezultatai kiekvienai įstaigai turėtų būti būtinybė, leidžianti pažinti save, stebėti padėties kintamumą, objektyviai įvertinti savo padėtį ir galimybes sparčiai kintančioje aplinkoje. Pakankamai svarbu yra ir grįžtamasis ryšys. Tik vartotojų nuomonių tyrimai sudaro sąlygas sužinoti vartotojų lūkesčius, nuomones įvairiais klausimais bei tam tikrus sprendimus ir juos nulemiančius veiksnius.

*Atliekant tyrimą, buvo vadovautasi nauja vaiko ugdymo paradigma, kuri teigia, kad:*

- nėra universalus vaiko, yra daug vaikų – daug individualybių;
- vaikas, kaip socialinio narys, dalyvauja savo gyvenimo kūrimo, sprendžia klausimus, susijusius su savo būtimi, ugdymu, žinojimo plėtote;
- vaiko socialiniai santykiai ir kultūra gerbtini kaip fenomenas, konstruojamas pagal vaiko asmeninį supratimą;
- vaikas turi būti pagarbiai išklausomas, įtraukiant jį į demokratišką dialogą, vaikas turi teisę turėti savo nuomonę;
- santykiai tarp suaugusiojo ir vaiko gali reikštis ir prievarta, jėga, ir meile. Būtina pastoviai aiškintis, kokiomis aplinkybėmis suaugusieji griebiasi prievartos. Būtina aiškintis, kaip vaikai atsispiria ir priešinasi tai prievartai;
- vaikas ateina į pasaulį kaip biologinė būtybė. Jo, kaip asmenybės, raidos kelias – socialinis (Juodaitytė, 2003).

*Taip pat vadovautasi L. Žalimienės (2003) požiūriu, kad subjektyvioji kokybė išreiškia paties kliento paslaugos vertinimą. Bendrai suvoktos kokybės modeliu (žr. 3 pav.) atskleidžiama,*

*kad vartotojas vertina ne tik galutinį paslaugos rezultatą, t.y. pačią paslaugą, bet ir visą jos teikimo procesą, t.y. kaip ji buvo teikiama. Visa tai sudaro kokybinį elementą. Šiame modelyje svarbi kokybė, kai neįgyvendinti lūkesčiai rodo nepatenkinamą kokybę, įgyvendinti – patenkinamą arba vidutinę kokybę, viršyti lūkesčiai – idealią kokybę.*

*Laikytasi R. Jucevičiaus (2003) požiūrio, kad „kalbant apie švietimo paslaugas, reikia kalbėti ir apie vartotojus – ugdytinius bei jų tėvus, kurių teisė į šią paslaugą demokratinėje visuomenėje taip pat reiškia jų pareigą aktyviai dalyvauti ugdymo procese“.*

*Tyrime laikomasi visuomenės poreikių bei lūkesčių kokybiškam vaiko ugdymui(si) vertinimo strategijos. Tai vienas svarbiausių ikimokyklinio ugdymo kriterijų, kurį mini daugelis autorių. Tėvai yra klientai, kurių vaikams teikiamos ikimokyklinio ugdymo paslaugos, todėl labai svarbu tenkinti jų poreikius bei lūkesčius. Praktiškai visose užsienio valstybių programose pabrėžiamas tėvų įtraukimas į vaikų ugdymo procesą, bendradarbiavimas su jais, jų poreikių bei lūkesčių aiškinimasis ir tenkinimas (Monkevičienė ir kt., 2009).*

Tokie pat reikalavimai keliami ir Lietuvos ikimokyklinio ugdymo programoms, kurias dabar rengia pačios ugdymo įstaigos. „Metodinėse rekomendacijose ikimokyklinio ugdymo programai rengti“ (2006) akcentuojama, kad būtina išsiaiškinti tėvų/globėjų poreikius bei lūkesčius ir atsižvelgti į juos rengiant programą, rekomenduojamas tėvų-pedagogų dialogas, jeigu tėvų pageidavimai gali būti žalingi vaikui. Be to, rekomenduojama atsižvelgti į regioninius ypatumus ir pačios įstaigos savitumus.

O. Monkevičienė (2009) aprašo svarbiausius bendradarbiavimo su šeima aspektus. Laikomasi nuostatos, kad tėvų lūkesčiai dėl vaiko ugdymo yra labai svarbūs. Į juos atsižvelgiama vertinant esamus vaiko pasiekimus bei numatant individualius vaiko ugdymo(si) tikslus.

**Tyrimo metodai.** Norint išsamiai išnagrinėti papildomo ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybę Panevėžio mieste, tyrimas buvo vykdomas keliomis kryptimis:

- papildomo ugdymo paslaugų Panevėžio mieste situacijos analizė;
- ugdytinių tėvų apklausa siekiant surinkti duomenis apie ikimokyklinio amžiaus vaikams teikiamų papildomo ugdymo paslaugų kokybę.

Kiekybinį tyrimą galima būtų apibūdinti kaip struktūrizuotą tyrimą, taikant matematinius analizės metodus gautiems duomenims apdoroti bei nagrinėjamam reiškiniui aprašyti. Gaunami rezultatai – objektyvūs ir patikimi. Buvo pasirinkta anketinė apklausa. Socialiniuose moksluose apklausa yra plačiai paplitęs tyrimo metodas. Viena vertus, tai gali rodyti metodo patikimumą, o antra – jo populiarumą dėl tariamo paprastumo, manant, kad nėra nieko lengvesnio, kaip atlikti apklausą (Kardelis, 2005). Anketavimo tikslas – nėra sužinoti atskiro asmens nuomonę, anketavimu siekiama sudaryti bendrą visos populiacijos apibūdinimą. Šis metodas pasirinktas,

nes tai greičiausias būdas gauti patikimus duomenis. Taip tikimasi iš palyginti nedidelės imties gauti statistiškai patikimus rezultatus.

Tam, kad būtų galima atlikti anketinę apklausą ir labiau įsigilinti į papildomo ugdymo paslaugų kokybę, pirmiausia buvo atlikta mokslinės literatūros analizė ir galiausiai pasirinktas kiekybinis tyrimo metodas, t.y. anketinė apklausa. Anot C. C. Barczyk (1999), vartotojų apklausa – vienas iš kokybės matavimo būdų. „Apklausos rengiamos arba vartotojų lūkesčiams nustatyti, arba yra tarsi „pranešimų kortelė“, rodanti, kiek vartotojai yra patenkinti gaunama paslauga“.

Parengta pusiau struktūruota anketa, kurioje apklausos dalyviui paliekama teisė pasirinkti jo požiūrį labiausiai atitinkantį atsakymą. Pasak R. Jucevičiaus (2003), kalbant apie švietimo paslaugas, reikia kalbėti ir apie vartotojus – ugdytinius bei jų tėvus, kurių teisė į šią paslaugą demokratinėje visuomenėje taip pat reiškia jų pareigą aktyviai dalyvauti ugdymo procese. Pastebėtina, kad vienas iš demokratinės institucijos požymių – jos narių nuomonės išklausymas ir įjungimas į bendruomenės valdymą. Tokiu būdu formuojant ikimokyklinio ugdymo vaikystėje koncepciją, būtina atsižvelgti į tėvų poreikius. Jau vaikų darželyje tėvai pageidauja kokybiško jų vaikų ugdymo, kurį turėtų garantuoti ugdymo programos, papildomos švietimo paslaugos, aukščiausios kvalifikacijos specialistai ir kt. (Jonutytė, 2004).

Tyrimui skirtą anketą (žr. 1 Priedą) sudarė 29 paprasti, konkretūs klausimai ir lengvai suprantami atsakymai, taigi respondentams į juos atsakyti nebuvo sunku. Vartojamos sąvokos – aiškios, nedviprasmiškos, sakiniai trumpi ir paprasti, atitinkantys respondentų interesus, žinias ir patyrimą. Kad respondentams būtų lengviau, klausimai suskirstyti į potemes: klausimai apie lūkesčius vaikų ugdymo klausimais, ugdymo kokybės suvokimą, lūkesčių atitikimą papildomo ugdymo įstaigoje. Anketa sudaryta iš šešių diagnostinių blokų (2 lentelė). Sudarant tyrimo instrumentariją, vadovautasi O. Monkevičienės ir kt. (2009) apibendrintais ugdymo kokybės kriterijais, pasak kurių, ugdymo kokybė priklauso nuo: pedagogų išsilavinimo bei kompetencijos; vaikų, tenkančių vienam suaugusiajam santykio; vaikų skaičiaus grupėje; ugdymo(si) finansinių ir materialinių išteklių; ugdymo filosofijos kaitos, strateginių švietimo dokumentų inicijuojamų pokyčių; steigėjų požiūrio ir paramos; įstaigų profesinės akreditacijos, jos vadovų ir pedagogų atestacijos, savianalizės; kvalifikacijos tobulinimo bei gero informavimo. Prieš vykdant apklausą, buvo atliktas sudarytos anketos testavimas, siekinat išvengti neaišumų ir netikslumų. Įvertinus pastabas, klausymynas buvo koreguojamas ir tada pateikiamas respondentams.

**Tyrimo instrumentarijus (sudaryta autorės)**

<b>Diagnostinis blokas</b>	<b>Kategorijos</b>
Duomenys apie respondentą	Respondento amžius, išsilavinimas, gyvenamoji vieta, šeimos materialinė padėtis, šeimyninis statusas, profesija
Duomenys apie ugdytinį	Ugdytinio lytis, amžius
Duomenys apie ugdymo įstaigą	Ugdymo įstaiga, įstaigos pasirinkimo motyvai, vaikų skaičius grupėje
Laukiama kokybė	Tėvų suvokiama kokybė, lūkesčiai
Gaunama paslaugų kokybė (kokybę sąlygojantys veiksniai)	Turėto ir esamo kokybės suvokimo atitikimas, kokybišką ugdymą nulemiančių veiksnių vertinimas
Tėvų lūkesčių dėl ikimokyklinio ugdymo kokybės tenkinimas	Tėvai vertina ikimokyklinio ugdymo bei atskirų jo sričių kokybę nuo labai geros iki blogos

Klausimų tikslas – nuodugniau pažinti tiriamąjį reiškinį, gauti išsamesnės informacijos apie tėvų požiūrį į ugdymo kokybę, išsiaiškinti, kokie jų lūkesčiai iš ugdymo įstaigos. Buvo tikimasi gauti objektyvius duomenis, atspindinčius tikrąją padėtį.

**Tyrimo imtis.** Atliekant empirinį tyrimą, vienu svarbiausių uždavinių tampa tinkamos tyrimo imties nustatymas. Pasak K. Kardelio (2005), organizuojant kiekybinį tyrimą, daugelis tyrėjų rekomenduoja rinktis kuo didesnės apimties atsitiktinę imtį, kuri turėtų būti ne mažesnė nei 30 respondentų. Kuo daugiau vartotojų yra įtraukiama į tyrimus, labiau didėja tikimybė gauti tikslesnius rezultatus, kadangi kiekvienas apklausoje dalyvaujantis respondentas atstovauja skirtingą nuomonę, požiūrį ir pan. Tiriamųjų grupės ir imtis suformuotos atsižvelgiant į tyrimo problemą, tikslą bei uždavinius. Siekiant įvairiapusės problemos analizės, tyrimui buvo pasirinkta ikimokyklinį ugdymą teikiančių ugdymo įstaigų administracijos atstovų, ikimokyklinio amžiaus vaikų tėvų ir pačių vaikų apklausa. Apklausti 166 respondentai (iš jų 137 ikimokyklinio amžiaus vaikų tėvai, 29 Panevėžio miesto lopšelių darželių administracijos atstovai). Apklausti visų (29) Panevėžio mieste ikimokyklinį ugdymą teikiančių valstybinių lopšelių-darželių vadovai. Apklaustos respondentai – tikslinė grupė, t.y. tėvai, auginantys ikimokyklinio amžiaus vaikus, lankančius papildomo ugdymo užsiėmimus. Tėvų apklaustos anketa platinta internetinėje svetainėje [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt) ir dalinama popierinė anketos forma. Išdalyta 100 popierinių anketų, užpildytos 72. Anketos dalintos Panevėžio miesto lopšeliuose-darželiuose papildomo ugdymo užsiėmimus lankančių vaikų tėvams, papildomo ugdymo įstaigose. Su ikimokykliniu ugdymu susijusias papildomas paslaugas teikiančių kitų (ne ikimokyklinio ugdymo) įstaigų lankančių vaikų tėvų imtį numatyti buvo sudėtinga, kadangi statistikos apie šiuos paslaugų teikėjus surasti nepavyko. Panevėžio miesto savivaldybės duomenimis (<http://panevezys.lt/lt/veikla/veiklos-sritys/svietimas-237/svietimo-ir-mokslo->

jh8h/ikimokyklinio-ugdymo-mokyklos-870.html), 2012 m. sausio 2 d. ikimokyklinės-priešmokyklinės ugdymo įstaigas lankė 4411 vaikas, tačiau statistikos, kiek šių vaikų lanko papildomo ugdymo užsiėmimus nėra. Taip pat paminėtina, kad ne visi ikimokyklinio amžiaus vaikai lanko ugdymo įstaigas, kadangi ikimokyklinis ugdymas nėra privalomas. Statistikos departamento duomenimis (<http://db1.stat.gov.lt/statbank/SelectVarVal/saveselections.asp>), 2011 m. pradžioje Panevėžio mieste gyveno 6728 ikimokyklinio amžiaus vaikai (0-6 m.). Šis skaičius ir buvo laikytas generaline aibe.

Nustatant imtį, remtasi K. Kardelio (2007) rekomenduojama imties nustatymo formule:

$$n = 1 / (\Delta^2 + 1/N)$$

čia:  $n$  – atvejų skaičius atrankinėje grupėje;

$\Delta$  – paklaidos dydis (8 proc.);

$N$  – generalinė aibė (6728)

Remiantis formule, kiekybinio tyrimo respondentų imties turėtų sudaryti 152 respondentai.

$$n = 1 / (0,0064 + 0,00014) = 152 \text{ respondentai.}$$

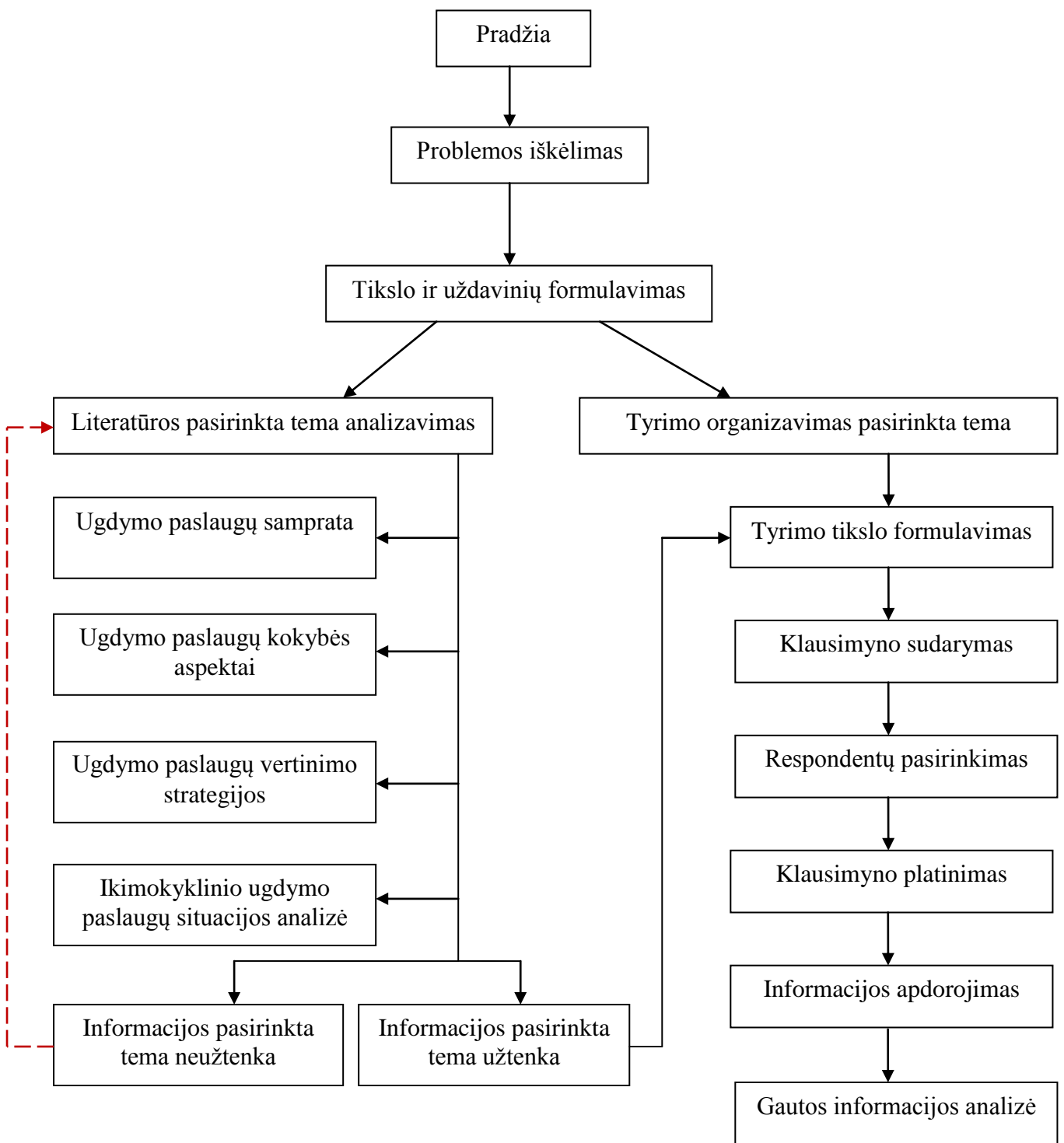
Žinant, kad ne visi ikimokyklinio amžiaus vaikai (generalinė aibė) lanko ugdymo įstaigas ir ne visi lankantys ugdymo įstaigas lanko papildomo ugdymo užsiėmimus, daroma prielaida, kad tyrimo imtis turėtų atspindėti realų požiūrį į tiriamą problemą.

**Tyrimo duomenų analizė.** Tyrimo duomenys apdoroti statistiškai, pasinaudojus „SPSS 19.0 for Windows“ programa. Grafiniam duomenų vaizdavimui pasirinkta „MS Excel 2007“ programa.

Darbas buvo rengiamas šia seka:

- Pirmas etapas – iš praktinės patirties išsikelta tyrimo problema, pagal kurią buvo vykdomas literatūros duomenų rinkimas, teisės aktų, tyrimų, nagrinėjama tema paieška; surinkti duomenys analizuojami. Pagal literatūros duomenų analizę, pasirenkama tyrimo metodika, parengiamas klausimynas (2011 m. lapkričio-2012 m. kovo mėn.).
- Antras etapas – atliekamas bandomasis tyrimas. Įvertinus klaidas ir pastabas koreguojamas klausimynas, vykdomas tyrimas (2012 m. kovo-balandžio mėn.).
- Trečias etapas – apdorojami duomenys, atliekama tyrimo duomenų analizė ir interpretacija (2012 m. balandžio-gegužės mėn.).
- Ketvirtas etapas – apibendrinamas tyrimas, parengiamos išvados, teikiamos tobulinimo rekomendacijos (2012 m. balandžio-gegužės mėn.).

Magistrinio darbo rengimo etapai pavaizduoti 5 paveiksle:



5 pav. Darbo rengimo etapai (sudaryta autorės)

### **3. PAPILDOMO IKIMOKYKLINIO UGDYMO SITUACIJOS PANEVĖŽIO MIESTE ANALIZĖ IR VERTINIMAI**

#### **3.1. Papildomo ikimokyklinio ugdymo sistemos analizė**

LR Švietimo ir mokslo ministerija nurodo, kad ikimokyklinis ugdymas pagal ikimokyklinio ugdymo programą yra teikiamas vaikams nuo gimimo iki 6 metų. Institucinis ikimokyklinis ugdymas yra neprivalomas, teikiamas tėvams pageidaujant. Atskirais atvejais (socialinės rizikos šeimų vaikams ar kt.) jis gali būti privalomas. Ikimokyklinį ugdymą teikia valstybiniai bei nevalstybiniai lopšeliai-darželiai, darželiai, mokyklos-darželiai.

Pastebėtina, kad per dvidešimt Lietuvos švietimo reformos metų ikimokyklinio ugdymo samprata iš esmės keitėsi. Ugdymo kaitai esminį poveikį turėjo švietimo decentralizacijos procesai. Jie paveikė ir vaikų ugdymo programas. Sovietinio laikotarpio vaikų darželio programa buvo viena ne tik Lietuvai, bet ir visai Sovietų Sąjungai. Jos įgyvendinimas buvo griežtai centralizuotas (Glebuviene ir kt., 2009). Ikireforminėse „Vaikų darželio programose“ (1987) bendri tikslai nebuvo keliami, formuluoti tik ugdymo sritims uždaviniai, kurie atitiko klasikinę normatyvinę arba mokymo paradigmą – buvo orientuoti į žinių perteikimą, įgūdžių lavinimą, pvz.: „formuoti supratimą apie aplinkos daiktus“, „siekti, kad vaikas teisingai atliktų pagrindinius judesius“ (Monkevičienė, 2008).

2003 m. patvirtinti Valstybinės švietimo strategijos 2003–2012 m. nuostatai, pagal kuriuos numatyta sukurti veiksmingą ir darnią, atsakingu valdymu, tikslingu finansavimu ir racionalių išteklių naudojimu pagrįstą švietimo sistemą. Pagrindiniai strategijos rodikliai ikimokyklinio ugdymo srityje – ikimokyklinių paslaugų plėtimas bei gerinimas, ikimokyklinio ugdymo paslaugų ugdytinių skaičiaus didinimas. Strategijoje įtvirtintas ir ikimokyklinio ugdymo krepšelio principas, pradėtas taikyti nuo 2011 m. sausio 1d. Ikimokyklinio ugdymo krepšelio sudedamosios dalys: ne mažiau kaip 60 proc.: ikimokyklinio ugdymo priemonės, pažintinė veikla, auklėtojų ir kitų ugdymo procese dalyvaujančių asmenų kvalifikacijos tobulinimas, informacinės ir komunikacinės technologijos diegti ir naudoti, pedagoginėms psichologinėms tarnyboms; 40 proc.: lėšos, skirtos ikimokyklinio ugdymo valandoms, ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo prieinamumui užtikrinti, ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo formų įvairovei įgyvendinti (<http://www.smm.lt/mz/nuo-sausio-1-dienos-ivestas-ikimokyklinuko-krepšelis/>).

2011 m. patvirtintos Ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo plėtros 2011–2013 metų programos paskirtis – didinti ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo prieinamumą; užtikrinti



lanksčias ir kokybiškas ikimokyklinio ugdymo paslaugas ir reikiamą švietimo pagalbą, atsižvelgiant į individualius vaiko ugdymo poreikius.

Naujoje Lietuvos Respublikos Švietimo įstatymo redakcijoje (2011) įteisinamas ikimokyklinis vaiko ugdymas nuo gimimo iki jam pradedamas teikti priešmokyklinis arba pradinis ugdymas. LR švietimo įstatyme (2011) teigiama, kad ugdymas – mokymas, lavinimas, įgūdžių, gebėjimų ir vertybinių nuostatų formavimas. Ikimokyklinis ugdymas įvardijamas kaip sudedamoji švietimo sistemos dalis, kurios paskirtis – padėti vaikui tenkinti prigimtinius, kultūrinius, etninius, pažintinius poreikius. Šiame įstatyme (6 str.) nurodoma, kad Lietuvos švietimo sistema apima:

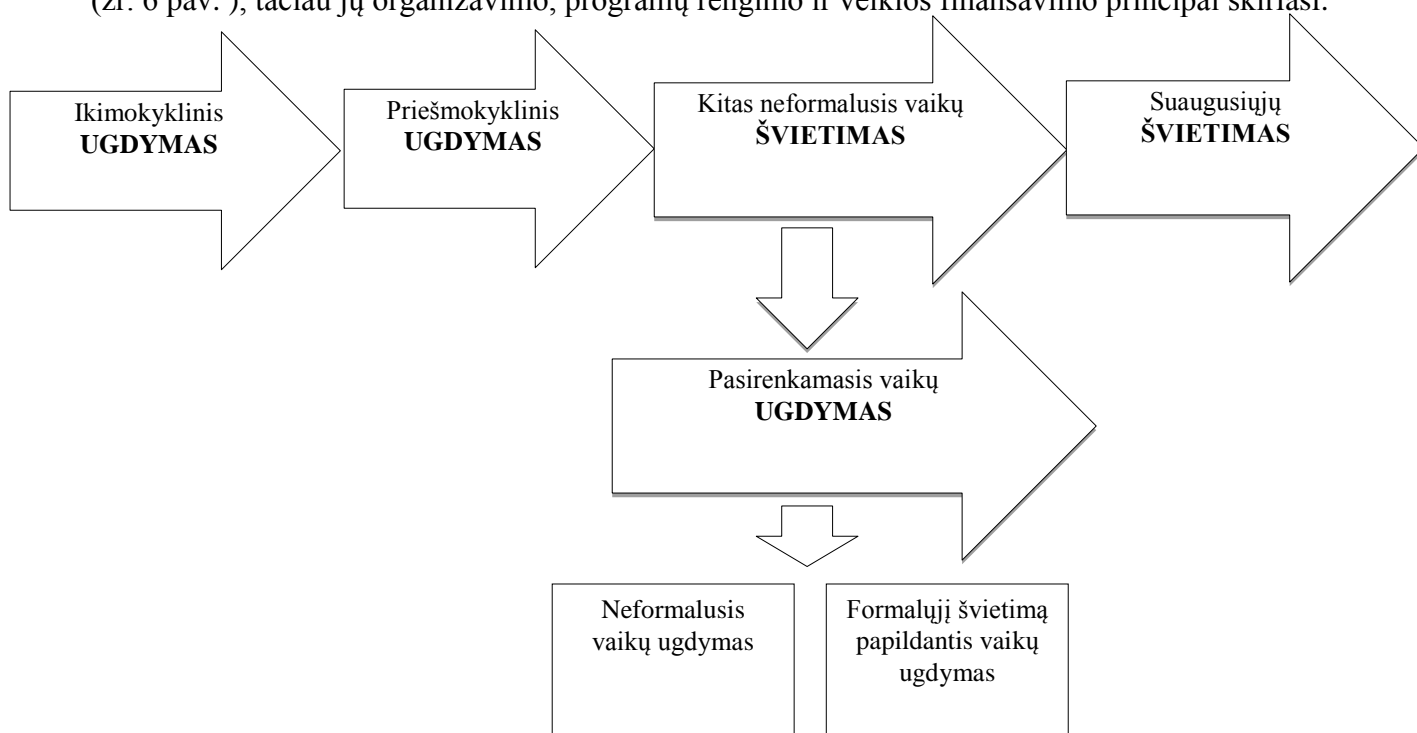
1) formalųjį švietimą (pradinį, pagrindinį, vidurinį ugdymą, formalųjį profesinį mokymą ir aukštojo mokslo studijas);

2) neformalųjį švietimą (ikimokyklinį, priešmokyklinį, kitą neformalųjį vaikų (taip pat formalųjį švietimą papildantį ugdymą) ir suaugusiųjų švietimą);

3) savišvietą;

4) švietimo pagalbą (profesinį orientavimą, švietimo informacinę, psichologinę, socialinę pedagoginę, specialiąją pedagoginę ir specialiąją pagalbą, sveikatos priežiūrą mokykloje, konsultacinę, mokytojų kvalifikacijos tobulinimo ir kitą pagalbą) (Švietimo įstatymas, 2011).

LR Švietimo įstatyme (2011) vartojama sąvoka „neformalusis švietimas“ apima ikimokyklinį ugdymą, priešmokyklinį ugdymą, kitą neformalųjį vaikų ir suaugusiųjų švietimą (žr. 6 pav. ), tačiau jų organizavimo, programų rengimo ir veiklos finansavimo principai skiriasi.



6 pav. Lietuvos neformaliojo ugdymo sistema (Morkūnienė, Ugdymo plėtotės centras, 2012)

Kadangi ikimokyklinis ugdymas pagal LR įstatymus pats savaime yra neformalus, kitos ikimokyklinio amžiaus vaikams teikiamos ugdymo formos (būreliai, mokyklėlės ir kt.) dažniausiai yra įvardijamos kaip *kitos neformaliojo ugdymo paslaugos, papildomo ugdymo paslaugos*.

LR Neformaliojo švietimo vaikų švietimo koncepcijos ankstesnėje redakcijoje (2006) teigiama, kad: „ikimokyklinio ir priešmokyklinio amžiaus vaikų neformaliojo švietimo veiklą, atsižvelgiant į vaiko brandą, rekomenduojama derinti su suaugusiųjų (tėvų) neformaliojo švietimu“. Šioje koncepcijos redakcijoje įvardytos aktualiausios neformaliojo vaikų švietimo problemos:

1. Nėra visuotinai pripažintos neformaliojo vaikų švietimo sampratos, neįvardinta neformaliojo vaikų švietimo reikšmė;

2. Neformaliojo vaikų švietimo ir formaliojo švietimo mokytojų atestacijos tvarka ir pedagogų kvalifikacijos vertinimo rodikliai yra bendri, nors veiklos formos ir tikslai skiriasi;

3. Lietuvos aukštosios mokyklos rengia atskirų sričių arba dalykų mokytojus, turinčius teisę dirbti tiek formaliojo, tiek neformaliojo švietimo mokyklose. Neformaliojo švietimo patirties mokytojai įgyja kursuose Lietuvoje ir užsienyje, tačiau šiuo metu jų praktiniai gebėjimai nėra formalizuojami;

4. Nėra neformaliojo švietimo būdu įgytų kompetencijų pripažinimo mechanizmo;

5. Nėra neformaliojo vaikų švietimo mokyklos veiklos įvertinimo (įsivertinimo) metodikos, todėl šiuo metu vertinimui naudojami daugiau kiekybiniai rodikliai;

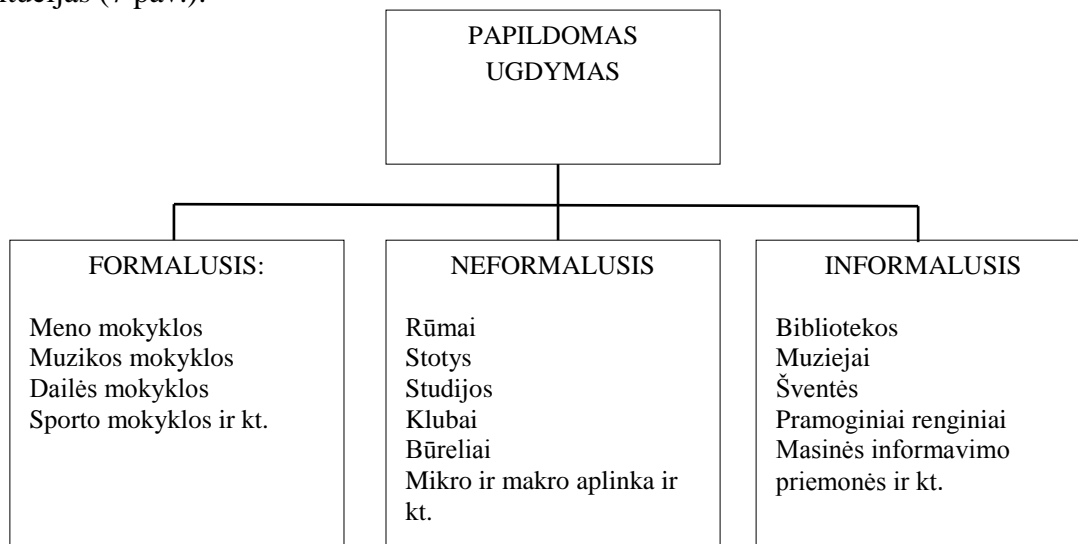
6. Bendrojo lavinimo mokyklose iš mokinio krepšelio yra finansuojamos neformaliajam vaikų švietimui (papildomajam ugdymui) skirtos valandos, tačiau šiose mokyklose nesudaromos sąlygos arba neturima pakankamai galimybių užtikrinti neformaliojo švietimo veiklos pasirinkimo. Be to, lėšos dažnai naudojamos ne pagal paskirtį. Neformaliojo vaikų švietimo mokykloms, kitoms neformalų švietimą vykdančioms organizacijoms šių lėšų gauti nėra galimybių (Neformaliojo švietimo vaikų švietimo koncepcija, 2006).

Iki naujos Neformaliojo vaikų švietimo koncepcijos redakcijos 2012 m. patvirtinimo daugelis šių problemų yra išspręstos arba sprendžiamos. Situacijai gerinti pasitelkiami Valstybinės švietimo strategijos 2003–2012 m. nuostatai (2003) bei Ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo plėtros 2011–2013 metų programa (2011). Naujoje Neformaliojo vaikų švietimo koncepcijos redakcijoje (2012) įvardijama, kad neformaliojo vaikų ugdymo programas vykdo neformaliojo vaikų švietimo mokyklos ir kitos švietimo įstaigos, laisvieji mokytojai, kiti švietimo teikėjai.

G. Kvieskienė (2000) nurodo, kad *papildomas ugdymas* – tai sudėtinė švietimo sistemos dalis, skirta įvairaus amžiaus žmonėms prigimtinių galių ir įvairių gebėjimų bei polinkių

atskleidimui skirtingose ugdymo institucijose ir jų centruose, saviraiškos poreikių ir kūrybiškumo plėtojimui, kultūrinių vertybių puoselėjimui bei turiningo laisvalaikio praleidimui, socializacijai ir nusikalstamumo prevencijai.

D. Šukytė (2007) papildomą ugdymą išskiria į tris grupes pagal ugdymo pobūdžio institucijas (7 pav.):



7 pav. **Papildomojo ugdymo sistema** (Šukytė, 2007)

Remiantis G. Kvieskiene (2000), papildomas ugdymas vadovaujasi trimis pagrindiniais principais:

1. *Lygių galimybių principas* siekia įtvirtinti visų vaikų galimybes tobulinti savo gebėjimus bei dalyvauti užimtumo bei laisvalaikio programose.

2. *Aktyvumo principas* – didaktikos postulatą organizuoti ugdymą taip, kad ugdytiniai būtų veiklūs, aktyviai dalyvautų visuose jo etapuose ir formose. Papildomo ugdymo institucijų veikloje šis principas realizuojamas tarsi iš dviejų pusių: a) pats ugdytinis aktyviai renkasi norimą užsiėmimą ir jame dalyvauja; b) jeigu ugdytinis yra apsisprendęs dalyvauti tam tikroje veikloje, tai visa jo mokrosocialinė aplinka irgi aktyviai veikia jį.

3. *Labilumo principas* teigia, kad papildoma veikla turi būti organizuojama taip, kad kiekvienas žmogus dėl vienokių ar kitokių priežasčių panorėjęs keisti veiklos pobūdį arba visai jos atsisakyti, galėtų įsitraukti į kitą veiklą įpusėjęs ar net baigiantis (išimtis gali būti tik formaliojo ugdymo institucijose).

Švietimo ir mokslo ministerijos užsakymu 2004 m. Klaipėdos universitete buvo atliktas tyrimas „Ikimokyklinio ugdymo pasirinkimo galimybės Lietuvoje“ (Jonutytė ir kt., 2004), kurio tikslas buvo ištirti tėvų galimybes pasirenkant institucinio ikimokyklinio ugdymo įstaigas ir ikimokyklinio ugdymo institucijų teikiamų paslaugų kokybę Lietuvoje. Tyrimas apėmė ir papildomo ugdymo klausimus. Tyrimo duomenys parodė, kad dauguma tėvų ne tik veda savo

ikimokyklinio amžiaus vaikus į vaikų darželį, bet ir naudojasi kitų ugdymo institucijų paslaugomis. Dauguma tėvų suinteresuoti papildomu vaiko ugdymu, todėl veda vaikus į choreografijos, užsienio kalbų ir kitus užsiėmimus įvairiose studijose, šeštadienio mokyklėlėse.

Vilniaus pedagoginio universiteto Vaikystės studijų katedros vykdytame tyrime „Ikimokyklinio ugdymo įvairovė: esama situacija ir visuomenės lūkesčiai“ (Monkevičienė ir kt., 2008) *kitos neformaliojo ugdymo paslaugos* įvardytos kaip būreliai, edukaciniai renginiai, vaikų ir tėvų mokyklėlės ir kitos paslaugos vaikams, kurios nėra vaikų ugdymas pagal ikimokyklinio ugdymo programas. Tyrimu siekta išsiaiškinti, kokias kitas neformaliojo ugdymo paslaugas siūlo ikimokyklinį ugdymą vykdančios institucijos. Nustatyta, kad dauguma ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikia papildomo ugdymo paslaugas. Apie pusės darželių kitas neformaliojo ugdymo paslaugas sudaro įvairūs būreliai, studijos, baseinai ir kt. Šios paslaugos tėvams yra reikalingos ir pageidautinos, nes papildoma veikla padeda ugdyti vaiko gabumus, intelektualius gebėjimus ar stiprinti sveikatą. Be to, tėvams yra patogiu, kai papildomo ugdymo paslaugas vaikas gauna neišeidamas iš ugdymo įstaigos ir nereikia rūpintis jo papildomu ugdymu vežant į kitą ugdymo įstaigą. Konstatuojama, kad ikimokyklinio ugdymo paslaugų teikėjai be tiesioginio ugdymo rūpinasi ir papildomo ugdymo paslaugų teikimu, kurios yra pakankamai įvairios ir populiarios, reikalingos tėvams ir naudingos jų vaikams. Taip pat aiškintasi, kokias neformaliojo ugdymo paslaugas vaikams teikia ne ikimokyklinio ugdymo įstaigos. Remiantis tyrime pateikta informacija, dažniausiai vaikams siūlomi meniniai, kultūriniai, edukaciniai renginiai. Taip pat dažnai šie paslaugų teikėjai vaikams siūlo įvairius būrelius, studijas.

### **3.2. Įstaigų, teikiančių papildomo ugdymo paslaugas ikimokyklinio amžiaus vaikams situacijos analizė**

Švietimo ir mokslo ministerija nereglamentuoja papildomo ikimokyklinio ugdymo veiklos, jei tokia veikla vyksta už ikimokyklinio ugdymo įstaigos ribų. Tai yra kitas neformalusis vaikų švietimas, kurį reglamentuoja LR Švietimo įstatymo II skirsnio 15 straipsnis „Kitas neformalusis vaikų švietimas“. Jame teigiama, kad: „Neformaliojo vaikų švietimo programas vykdo neformaliojo vaikų švietimo ir kitos švietimo įstaigos, laisvieji mokytojai, kiti švietimo teikėjai. Neformaliajam vaikų švietimui priskiriamas taip pat ir formalųjį švietimą papildantis ugdymas, kurį vykdo muzikos, dailės, kitos menų ir sporto mokyklos. Neformaliojo vaikų švietimo paskirtis – tenkinti vaikų pažinimo, ugdymosi ir saviraiškos poreikius, padėti jiems tapti aktyviais visuomenės nariais; formalųjį švietimą papildančio ugdymo paskirtis – pagal ilgalaikes programas sistemiškai plėsti tam tikros srities žinias, stiprinti gebėjimus ir įgūdžius ir suteikti asmeniui papildomas dalykines kompetencijas“ (Švietimo įstatymas, 2011).

Neformaliojo vaikų švietimo koncepcijoje (2012) įvardijama, kad Neformaliojo vaikų ugdymo programos vykdo neformaliojo vaikų švietimo mokyklos ir kitos švietimo įstaigos, laisvieji mokytojai, kiti švietimo teikėjai. 2005 m. koncepcijos redakcijoje paslaugų teikėjais įvardyti: neformaliojo vaikų švietimo mokyklos, kurių pagrindinė veikla yra neformalusis švietimas; formaliojo švietimo mokyklos, turinčios teisę dirbti pagal neformaliojo vaikų švietimo programas; laisvieji mokytojai; kitos organizacijos, turinčios teisę užsiimti neformaliuoju vaikų švietimu.

Papildomo ugdymo paslaugų situacijos analizė Panevėžio mieste vykdyta tiriant:

- papildomo ugdymo veiklas miesto lopšeliuose-darželiuose, peržiūrint įstaigų internetines svetaines, siunčiant užklausas elektroniniu paštu, apklausiant įstaigų administracijos atstovus telefonu. Buvo klausama apie vykdomas papildomo ugdymo veiklas;
- apžvelgiant sporto, kultūros, meno įstaigas, teikiančias papildomo ugdymo paslaugas ikimokyklinio amžiaus vaikams;
- analizuojant ne ikimokyklinių (privačių) ugdymo įstaigų, teikiančių paslaugas ankstyvojo ikimokyklinio amžiaus vaikams (0-3 m.) veiklą; buvo taikyta SSGG (SWOT) analizė. SSGG – analizė, apibendrinanti ir sujungianti į visumą aplinkos ir išteklių analizės rezultatus, suklasifikuojanti strategiją lemiančius veiksnius į keturias grupes: stiprybes, silpnybes, galimybes ir grėsmes.

Vykdam tyrimą buvo akcentuojamas ankstyvojo amžiaus (0-3 m.) vaikų ugdymas. Tačiau neretai Lietuvoje vaikų iki 3 m. ugdymas institucijoje tėra traktuojamas kaip priežiūra: „Ikimokyklinis ugdymas – vaikų iki 3 metų priežiūra ir 3–6 metų amžiaus vaikų ugdymas pagal ikimokyklinio ugdymo programą, kurią vykdo lopšeliai, lopšeliai-darželiai, darželiai, mokyklos-darželiai ir kitos mokyklos, laisvieji mokytojai ar kiti švietimo teikėjai“ (Lietuvos statistikos metraštis, 2011 m. katalogas). Nors ankstyvojo amžiaus vaikų ugdymas, apimantis pirmuosius trejus gyvenimo metus bei šiuo laikotarpiu įgyta patirtis turi didelę įtaką vaiko savęs pažinimui, santykių su aplinkiniais ir gebėjimų pažinti pasaulį formavimuisi. Pedagogai ir psichologai tyrinėja vaikų iki trejų metų ugdymo(si) dėsninumus, ugdymo įtaką tolimesnei raidai. Vaiko ugdymo pažinimas padeda mokliškai veikti praktikoje. Tyrimo „Ikimokyklinio ugdymo pasirinkimo galimybės Lietuvoje“ (Jonutytė ir kt., 2004) duomenimis, tėvų apsisprendimą leisti vaiką į vaikų darželį lemia socialinių ir edukacinių paslaugų poreikis, priešingai nei įprasta manyti, neva tėvai vaikus į darželį veda vien dėl galimybės tęsti profesinę veiklą. Apsisprendimas susijęs su siekiu patenkinti vaiko bendravimo su bendraamžiais poreikį, užtikrinti geresnes vaiko ugdymo sąlygas bei kokybišką vaiko globą.

Statistikos departamento duomenimis, 2007 m. gimė 32 346 vaikai, 2008 m. – 35 065, 2009 m. – 36 682, o savivaldybių ikimokyklinio ugdymo įstaigose per šį laikotarpį nebuvo įsteigta nė viena grupė kūdikiams (žr. 3 Priedą). Mažas ir vaikų nuo vienerių iki dvejų metų dalyvavimas instituciniame ugdyme. 2009 m. tai sudarė 21,3 proc., iš jų mieste – 29,1 proc., kaime – 5,3 proc., o 2009 m. savivaldybių Švietimo ir mokslo ministerijai pateiktais duomenimis, į ankstyvojo amžiaus grupes nepateko daugiau kaip 14 tūkstančių vaikų. Europos lyčių lygybės instituto ataskaitoje (2010) teigiama, kad Lietuvoje lankyti vaikų priežiūros įstaigas turi galimybę tik apie 10 proc. jaunesnių nei 3 metų vaikų. Tuo tarpu vieną geriausių ikimokyklinio ugdymo tinklų turinčioje Švedijoje darželius lanko 73 proc. vaikų iki trejų metų, Nyderlanduose – 63 proc. Europos Sąjungos vidurkis – 27 proc. Švietimo įstaigose ugdomų ankstyvojo amžiaus vaikų dalies didinimas – vienas iš Švietimo strategijos 2003-2012 m. rodiklių.

### 3.2.1. Papildomo ugdymo paslaugos, teikiamos Panevėžio miesto lopšeliuose-darželiuose

Panevėžio mieste veikia 29 valstybinės ikimokyklinio ugdymo įstaigos lopšeliai-darželiai. Siekiant išsiaiškinti, kokios papildomo ugdymo paslaugos yra teikiamos šiose įstaigose, ar jos yra reglamentuojamos, koku būdu yra finansuojamos, ikimokyklinių įstaigų administracijos atstovų buvo teirautasi apie papildomo ugdymo pasiūlą. Surinkta informacija apibendrinta ir atsispindi 3 lentelėje pateiktame papildomo ugdymo veiklų sąrašė.

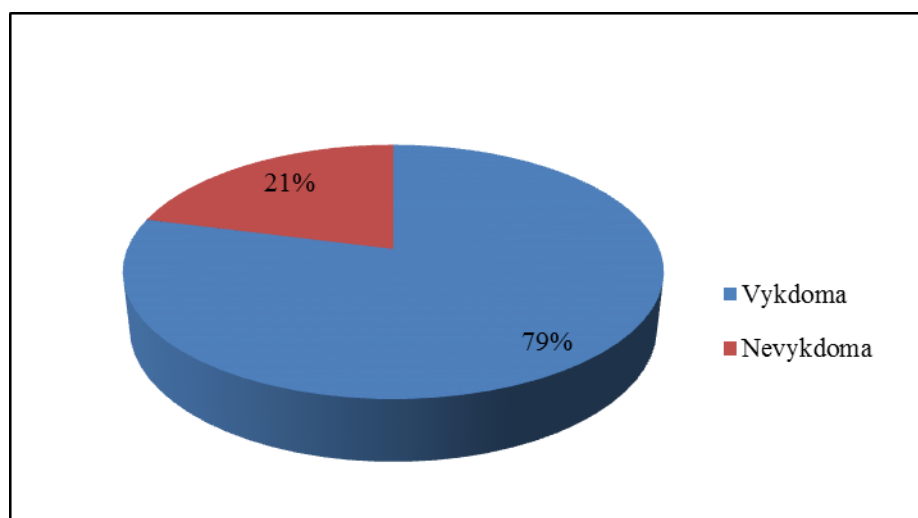
3 lentelė

#### Papildomo ugdymo veiklos Panevėžio miesto lopšeliuose-darželiuose (sudaryta autorės)

Eil. Nr.	Lopšelis-darželis	Papildomo ugdymo veikla
1.	Aušra	Sportas (ritminiai šokiai, krepšinis)
2.	Ažuoliukas	Sportas (krepšinis)
3.	Diemedis	Meninis ugdymas (dainavimas)
4.	Dobilas	Šokio teatras
5.	Gintarėlis	Šokis ir judesys, kalbos komunikavimo veikla
6.	Jūratė	Muzikinis ugdymas
7.	K. Ramanausko	Dailė, šokis, meninis ugdymas
8.	Kastytis	Meninis ugdymas, sportiniai, judrieji žaidimai
9.	Kregždutė	Muzikinis ugdymas
10.	Nykštukas	-
11.	Papartis	Sportas (šokiai, krepšinis)

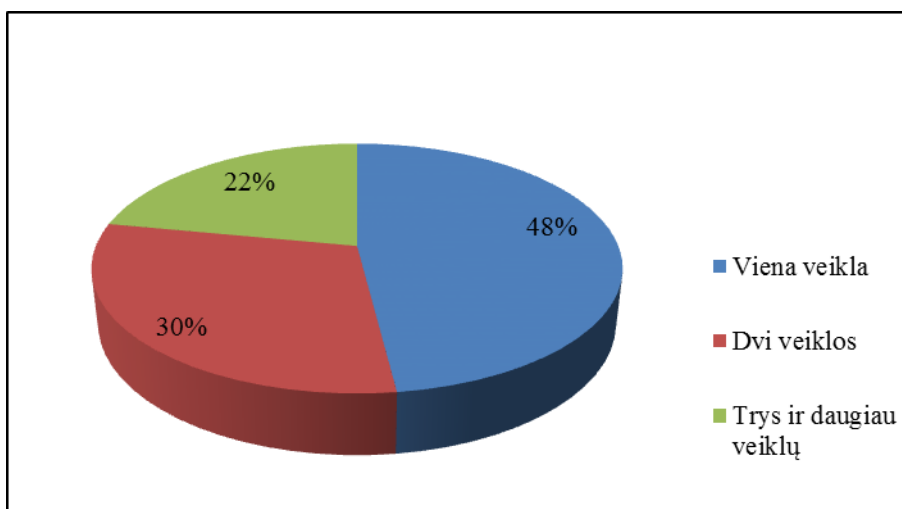
12.	Pasaka	Šokis, sportas (krepšinis)
13.	Puriena	-
14.	Pušinėlis	-
15.	Ramunė	-
16.	Riešutėlis	Teatras
17.	Rugelis	Užsienio kalbų mokymas
18.	Rūta	Jaunieji menininkai, sportiniai šokiai
19.	Sigutė	Muzikinis ugdymas (kanklės)
20.	Taika	Meninis ugdymas
21.	Vaikystė	-
22.	Vaivorykštė	Dailė, šokis, teatras, judrieji žaidimai
23.	Varpelis	Meninis ugdymas
24.	Vyturėlis	Meninis ugdymas, plaukimas
25.	Voveraitė	Muzikinis ugdymas, šokis, laikysenos formavimas, dekupažas
26.	Žibutė	-
27.	Žilvinas	Sportas (šokiai)
28.	Žilvytis	Muzikinis ugdymas, sportas (krepšinis), teatras
29.	Žvaigždutė	Sportas (krepšinis, šokiai)

Iš pateiktos lentelės matyti, kad dauguma (23) Panevėžio mieste esančių ikimokyklinio ugdymo įstaigų siūlo papildomo ugdymo veiklas, tai sudaro 79 proc. Jokios papildomos ugdymo veiklos nevykdo 6 lopšeliai-darželiai (21 proc.) (8 pav.).



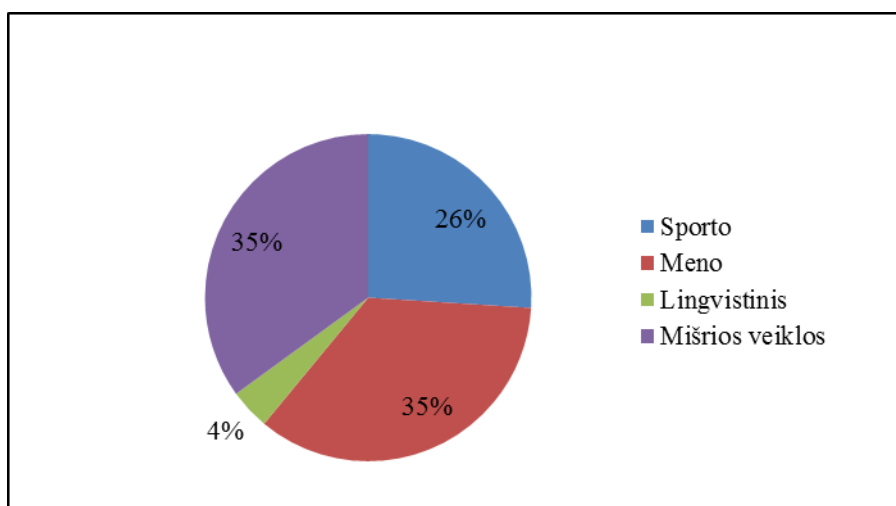
8 pav. Papildomo ugdymo veiklos (ne)vykdymas

Dauguma įstaigų, vykdančių papildomo ugdymo veiklą, siūlo vieną veiklą (11 lopšelių-darželių), dvi veiklas – 7 įstaigos, 3 ir daugiau – 5 įstaigos (9 pav.).



9 pav. Siūlomų veiklų skaičius

Dažniausiai Panevėžio miesto lopšeliai-darželiai iš vykdomų papildomo ugdymo veiklų paminėjo sportą ir meninę veiklą. Viena ikimokyklinio ugdymo įstaiga siūlo užsienio kalbų mokymą. Tik sportinę veiklą siūlo 6 darželiai; tik meninę – 8, lingvistinę veiklą – 1, mišrias veiklas – 8 lopšeliai-darželiai (10 pav.).



10 pav. Veiklos pagal kryptį

Įstaigos, paminėjusios sportą, kaip papildomo ugdymo veiklą, įvardijo šiuos siūlomus užsiėmimus: šokis, krepšinis, judrieji žaidimai, plaukimas. Meninę veiklą siūlantys lopšeliai-darželiai dažniausiai įvardijo muzikinį ugdymą (dainavimą, grojimą), teatrą, dekupažą. Išaiškėjo, kad du Panevėžio miesto lopšeliai-darželiai siūlo lingvistinius užsiėmimus – kalbos komunikavimo veiklą bei užsienio kalbų mokymą.



*Apklauso metu paaiškėjo, kad ikimokyklinėse ugdymo įstaigose vykdoma papildomo ugdymo veikla nėra reglamentuojama dokumentais, neatsispindi įstaigų veiklos planuose, yra finansuojama tėvų. Daugumoje Panevėžio miesto lopšelių-darželių papildomo ugdymo užsiėmimai yra siūlomi 3 m. amžiaus sulaukusiems vaikams. Veiklos dažniausiai vykdomos po oficialaus įstaigų darbo laiko įstaigų patalpose, todėl yra sudarytos galimybės tėvams dalyvauti užsiėmimuose kartu su vaikais. Tai, ko papildomo ugdymo veikloje mokomi vaikai, sprendžia užsiėmimo vadovas. Įgytus gebėjimus vaikai pademonstruoja įvairiose šventėse, renginiuose, parodose.*

### **3.2.2. Neformaliojo ugdymo įstaigos, teikiančios papildomo ugdymo paslaugas ikimokyklinio amžiaus vaikams**

Mieste yra 3 papildomo ugdymo įstaigos, teikiančios paslaugas ikimokyklinio amžiaus vaikams: Gamtos mokykla, Moksleivių namai bei Dailės mokykla.

*Gamtos mokykla* organizuoja vaikų ir jaunimo aplinkosauginio švietimo akcijas, projektus, parodas, kūrybinius konkursus, konferencijas ir kitus renginius, mokinių vasaros poilsį, ankstyvąją nusikalstamumo prevenciją, plėtoja vietos bendruomenės aplinkosauginį švietimą, dalyvauja regiono, šalies ir tarptautiniuose aplinkosauginio švietimo projektuose ir programose. Mokykloje galima rinktis 3 neformaliojo vaikų švietimo programas – ankstyvojo, pradinio ir integruoto aplinkosauginio ugdymo. Į mokyklą priimami vaikai nuo 4 metų (<http://gamtosmokykla.lt/>).

*Moksleivių namuose* veikla vykdoma įvairiuose būreliuose, grupėse, studijose, ansambliuose pagal Meninio ugdymo, Techninės kūrybos ir saviraiškos bei Turizmo ir sporto programas. Siūlomi meninio ugdymo, sporto, kūrybiškumo lavinimo, informacinių technologijų, vaidybos būreliai, užsienio kalbų mokymas. Moksleivių namai priima vaikus nuo 4 m. amžiaus (<http://www.pmn.lt/>).

*Muzikos mokykla* vykdo šias ugdymo programas: ankstyvojo muzikinio ugdymo; pradinio muzikinio ugdymo; pagrindinio muzikinio ugdymo; muzikos mėgėjų ugdymo; pradinio choreografinio ugdymo; pagrindinio choreografinio ugdymo. Į įstaigą priimami vaikai nuo 4 m. (<http://muzikos.panevezys.lm.lt/>).

Panevėžio mieste ikimokyklinio amžiaus vaikams paslaugas teikiančios *kultūros įstaigos*:

- Dainų ir šokių ansamblis „Pynimėlis“. Dalyvių amžius: nuo 6 m.
- Vaikų ir jaunimo dainavimo studija „Svirpliukai“. Dalyvių amžius: nuo 4 m.
- Solinio dainavimo studija. Dalyvių amžius: nuo 4 m.

Panevėžio mieste ikimokyklinio amžiaus vaikams paslaugas teikiančios *sporto įstaigos*:

- Kovos menų, sveikatingumo klubas „Baltasis voras“. Dalyvių amžius: nuo 4 m.
- Vaikų ir jaunimo šokių studija „Elkadance“. Dalyvių amžius: nuo 6 m.
- Sportinių šokių klubas „Rumba“. Dalyvių amžius: nuo 5 metų.
- Studija „Mozaika“(modeliai, sportiniai šokiai). Dalyvių amžius: nuo 4 m.
- Šokių studija „Fiva“. Dalyvių amžius: nuo 3 m.
- Šokių studija „Energymus“. Dalyvių amžius: nuo 4 m.

*Apibendrinus galima teigti, kad papildomo ugdymo užsiėmimų, skirtų ikimokyklinio amžiaus vaikams, pasiūla yra pakankama. Tačiau mieste trūksta aktyvaus sporto būrelių (vienintelis kovos menų klubas priima vaikus nuo 4 m.), dažniausiai Panevėžio mieste sporto būreliai siūlomi mokyklinio amžiaus sulaukusiems vaikams. Darytina išvada, kad ikimokyklinio amžiaus mergaitės turi didesnę galimybę realizuoti savo pomėgius nei berniukai.*

### **3.2.3. Privačios ugdymo įstaigos, teikiančios papildomo ugdymo paslaugas ankstyvojo amžiaus vaikams**

Panevėžio mieste veikia keturios ankstyvąjį papildomą ugdymą teikiančios įstaigos: „Yamaha“ muzikos mokykla, „Mažųjų ugdymo studija“, Šeimos veiklos centras „Strazdanėlės“ bei Viešoji įstaiga „Šermukšniukas“. Tam, kad būtų galima geriau išanalizuoti įstaigų veiklą, visų pirma buvo atliktas žvalgybinis tyrimas, stebint užsiėmimus su ankstyvojo amžiaus vaikais.

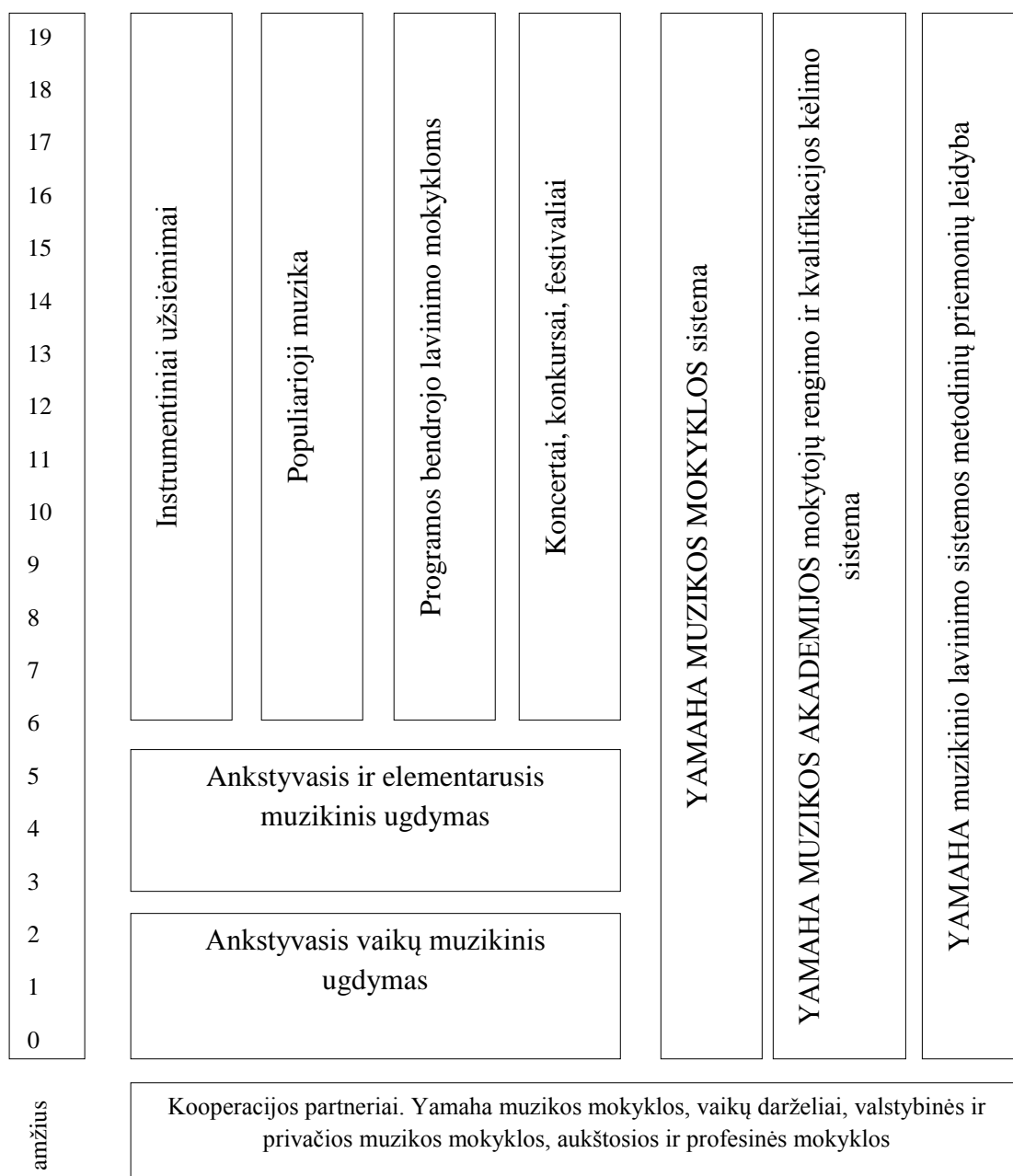
**Yamaha muzikos mokykla.** Panevėžio mieste esanti mokykla – pasaulinio tinklo dalis. Lietuvoje veiklą vykdo 85 atstovybės. Specializuojasi muzikinio ugdymo srityje. Mokykloje vykdomos įvairios programos. Jauniausi ugdytiniai – 4 mėn. amžiaus kūdikiai. Atsižvelgiant į amžiaus grupes, sukurti saviti mokymo metodai. Muzikinis lavinimas pagal amžiaus grupes suskirstytas į programas: Ankstyvasis muzikinis lavinimas (4 mėn – 6 m. amžiaus vaikai); Instrumentiniai užsiėmimai (vyresni nei 6 m. amžiaus vaikai, jaunimas ir suaugusieji); Rock/pop programa (vyresni nei 10 m. amžiaus vaikai, jaunimas bei suaugusieji) (Yamaha muzikos mokykla, <http://muzikosmokykla.lt/>).

**Mažųjų ugdymo studija.** Papildomo ugdymo studija vaikams nuo 6 mėn. Vykdomi užsiėmimai: keramika, fotografija, muzika, piešimas, sportas, floristika, šokiai (Mažųjų ugdymo studija, <http://www.mazujuugdymostudija.lt/>).

**Šeimos veiklos centras „Strazdanėlės“.** Padaliniai įsikūrę Vilniuje bei Panevėžyje. Dalyvių amžius – nuo 4 mėn. Veikla paremta pasaulyje pripažinta Edwino E. Gordono ankstyvojo vaiko muzikinio ugdymo sistema. Formuojamos unikalios ir tvirtos plataus vaikų meninio ir fizinio ugdymo tradicijos. Veiklos sritys: muzika, judesys, dailė, teatro studija, ABC (Strazdanėlės, <http://www.strazdaneles.lt/new/index.php?id=260>).

**Viešoji įstaiga „Šermukšniukas“.** Veiklos tikslas – padėti tėvams išlikti darbo rinkoje bei padėti šeimai lavinti vaiką. Įstaigoje teikiamos paslaugos: ankstyvasis muzikinis ugdymas, kineziterapija, dailės terapija, šokio terapija, muzikinis ugdymas, dailieji amatai, drama (Šermukšniukas, <http://www.sermuksniukas.lt/>). Priimami vaikai nuo 4 mėn.

Atlikus žvalgybinį tyrimą, paaiškėjo, kad didžiausią rinkos dalį (daugiausia ugdytinių) užima „Yamaha“ muzikos mokykla. Todėl norint išanalizuoti papildomo ikimokyklinio ugdymo paslaugų situaciją, plėtros galimybes Panevėžio mieste, atliekama būtent „Yamaha muzikos mokyklos“ SSGG analizė, kurioje įvertinti svarbiausi vidiniai ir išoriniai veiksniai, strateginę reikšmę turinčios stiprybės, silpnybės, galimybės ir grėsmės toliau lyginamos su kitomis ugdymo įstaigomis. Muzikos mokyklos veiklos sistema pagal sritis pavaizduota 11 pav.



11 pav. **Yamaha muzikinio lavinimo sistema Lietuvoje** (Yamaha muzikos mokykla, 2012)

## „Yamaha“ muzikos mokyklos SSGG analizė (sudaryta autorės)

Stiprybės	Silpnybės
<p><i>Galimybė lankyti ugdymo įstaigą nuo kūdikystės:</i> muzikos mokykloje priimami 4 mėn. amžiaus sulaukę vaikai.</p> <p><i>Ištaigoje dirbantys pedagogai.</i> Panevėžio skyriuje dirba 4 muzikos pedagogai, įgyję muzikinį išsilavinimą. Darbuotojai nuolat kelia kvalifikaciją, muzikos mokyklos organizuojamuose renginiuose.</p> <p><i>Metodinės priemonės:</i> visos priemonės (muzikinės, popierinės) leidžiamos pačios įstaigos.</p> <p><i>Internetinis puslapis.</i> Yamaha muzikos mokyklos internetiniame puslapyje informacija nuolat atnaujinama, į įstaigą galima užsiregistruoti internetu</p>	<p><i>Siauras paslaugų spektras.</i> Pats Yamaha muzikos mokyklos pavadinimas orientuoja į veiklos pobūdį: pagrindinės teikiamos paslaugos – muzikinis ugdymas.</p> <p><i>Geografinė padėtis.</i> Nors įstaiga nedaug nutolusi nuo centro, tačiau pastatas neišsiskiriantis iš kitų gyvenamųjų namų, menkai pastebima iškaba.</p>
Galimybės	Grėsmės
<p>Bendradarbiavimas su kitomis miesto ugdymo įstaigomis, verslo organizacijomis.</p> <p>Socialinių partnerių paieška.</p> <p>Atvirų durų dienos renginiai.</p> <p>Ne pilnos dienos vaikų priežiūros grupių steigimas.</p> <p>Įstaigos reklamavimas žiniasklaidos priemonėse, viešose vietose (prekybos centrai, medicinos įstaigos).</p>	<p>Demografiniai veiksniai (mažėjantis gimstamumas, emigracija).</p> <p>Ekonominė padėtis.</p> <p>Konkurencija.</p>

*Stiprybės.* Galimybė lankyti ugdymo įstaigas nuo kūdikystės sudaryta visose keturiose ugdymo įstaigose: šeimos veiklos centre „Strazdanėlės“ bei VšĮ „Šermukšniukas“ priimami 4 mėn. amžiaus sulaukę vaikai. „Mažųjų ugdymo studijoje“ – 6 mėn.

Užsiėmimų įvairovė. Plačiausią paslaugų spektrą siūlo VšĮ „Šermukšniukas“ (ankstyvasis muzikinis ugdymas, kineziterapija, dailės terapija, šokio terapija, muzikinis ugdymas, dailieji amatai, drama) bei „Mažųjų ugdymo studija“ (keramika, fotografija, muzika, piešimas, floristika, šokiai, sportas). Šeimos centras „Strazdanėlės“ siūlo muzikos, judesio, dailės, teatro, kalbos komunikavimo veiklas.

Ištaigoje dirbantys pedagogai. Šeimos centre „Strazdanėlės“ dirba muzikos pedagogė, kineziterapeutė, dailės pedagogė, aktorės, ikimokyklinio ugdymo pedagogė. VšĮ

„Šermukšniukas“ dirba: pradinių klasių mokytoja, muzikos pedagogė, socialinė pedagogė, specialioji pedagogė, psichologė, kineziterapeutė, ikimokyklinio ugdymo pedagogė, anglų kalbos mokytoja. Nors šiose ugdymo įstaigose dirba įvairių sričių pedagogai, tačiau kvalifikacijos kėlimu jie yra suinteresuoti patys, įstaigos nesirūpina šia sritimi, todėl tai galima išvelgti ir kaip silpnybę, lyginant su „Yamaha“ muzikos mokykla.

*Silpnybės.* Internetiniai puslapiai. Visų trijų ugdymo įstaigų („Strazdanėlės“, „Šermukšniukas“, „Mažųjų ugdymo studija“) tinklapiuose – informacija pasenusi, ji yra nepakanka, neatnaujinama.

*Geografinė padėtis.* VšĮ „Šermukšniukas“ yra labiausiai nutolusi nuo centro, įstaigą sunku atrasti.

*Materialinė bazė.* Šeimos centras „Strazdanėlės“ įsikūrusios valstybinės įstaigos patalpose, kurios yra nerenovuotos, nepritaikytos darbui su ankstyvojo amžiaus vaikais.

Galimybės ir grėsmės yra bendros visoms ugdymo įstaigoms.

*Apibendrinus galima teigti, kad „Yamaha“ muzikos mokykla užima tvirčiausias pozicijas Panevėžio ugdymo įstaigų, siūlančių papildomo ugdymo paslaugas ikimokyklinio amžiaus vaikams, tarpe. Įstaiga išsiskiria tiek materialine baze (patalpos, įranga), tiek kvalifikuotais pedagogais (nuolatinis tobulinimasis), tiek ugdytinių skaičiumi.*

### 3.3. Tėvų apklausos rezultatų pristatymas ir aptarimas

Tiriamųjų charakteristika. Tyrimo respondentai – 137 ikimokyklinio amžiaus vaikų tėvai. Pirmiausia nustatyti sociodemografiniai duomenys apie respondentus. Duomenų pasiskirstymas pateikiamas 5 lentelėje.

5 lentelė

**Sociodemografiniai respondentų duomenys (N=137)**

Blokas	Kategorijos	Proc.
Amžius	18-24 m.	21,9
	25-29 m.	31,9
	30-34 m.	25,0
	35-44 m.	13,8
	45 m. ir daugiau	7,5
Išsilavinimas	Vidurinis	12,5
	Aukštesnysis	15
	Aukštasis kolegini	34,4
	Aukštasis universitetinis	38,1
Materialinė padėtis	Blogai	10,6
	Vidutiniškai	21,9
	Gerai	31,3
	Labai gerai	26,9
Šeimos sudėtis	1 vaikas	49,4
	2 vaikai	27,5
	3 ir daugiau vaikų	23,1
Šeiminė padėtis	Vedęs/ištekęjusi	39,4
	Gyvena neregistruotoje santuokoje	21,9
	Nevedęs/netekėjusi	13,8
	Išsiskyrę/išsiskyrusi	15,6
Profesinė veikla	Verslininkas	7,5
	Vadovas	8,1
	Namų šeimininkas	18,1
	Darbininkas	6,3
	Kūrybinis darbuotojas	18,1
	Ūkininkas	9,4
	Bedarbis	8,1
	Specialistas, tarnautojas	21,3
Kita	3,1	
Vaiko lytis	Dukra (-os)	40,6
	Sūnus (-ūs)	38,8
	Ir dukra (-os) ir sūnus (-ūs)	20,6

*Amžius.* Išaiškėjo, kad trečdalis respondentų (31,9 proc.) – 25-29 m. amžiaus. Mažiausią respondentų dalį sudaro 35-44 m. bei 45 m. ir daugiau sulaukę tėvai. Tokių rezultatų ir buvo tikėtasi, kadangi, remiantis Statistikos departamento duomenimis, Lietuvoje 2006-2011 m. pagal motinos amžių vaiko gimimo metu didžiausią dalį sudarė 25-29 m. moterys (žr. 3 Priedas).

*Išsilavinimas.* Daugelis respondentų įgiję aukštąjį universitetinį (38,1 proc.) arba aukštąjį koleginį (34,4 proc.) išsilavinimą. Vadinasi, ikimokyklinio amžiaus vaikus ugdyti papildomai linkę asmenys, turintys aukštąjį išsilavinimą.

*Gyvenamoji vieta.* Klausiant apie gyvenamąją vietą, dauguma respondentų nurodė, kad yra miesto gyventojai. Tokių rezultatų ir tikėtasi, kadangi mieste įsikūrę dauguma ugdymo įstaigų.

*Materialinė padėtis.* Didžioji dalis respondentų šią padėtį vertina gerai (31,3 proc.). Pastebėtina, kad tik pasiturintys tėvai gali leisti vaikus ugdyti papildomai, kadangi daugelis įstaigų privačios ir paslaugos jose yra mokamos. Be to, ir valstybinėse įstaigose papildomo ugdymo paslaugos dažniausiai yra mokamos.

*Šeimos sudėtis.* Kaip matyti iš apibendrintų duomenų, pusė respondentų (49,9 proc.) augina po vieną vaiką. Darytina išvada, kad šeimos, auginančios vieną vaiką, tiek laiko, tiek finansų atžvilgiu, turi didesnes galimybes ugdyti vaikus papildomo ugdymo užsiėmimuose.

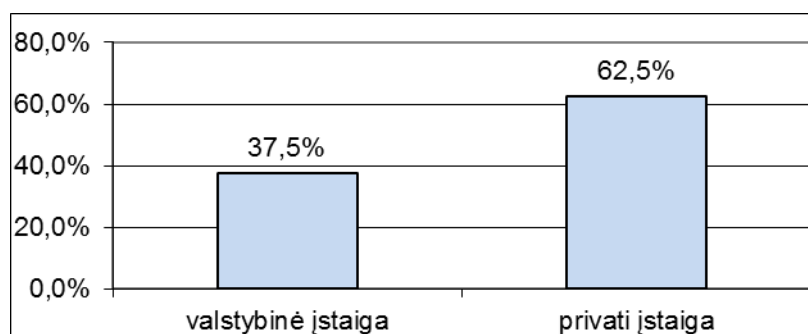
*Šeiminė padėtis.* Nustatyta, kad ne visi respondentai yra vedę/ištekėjusios. Pastarųjų buvo tik 39,4 proc. Apklausos rezultatai atspindi visos šalies situaciją. Vis daugiau vaikų gimsta šeimose, kurių tėvai nėra užregistravę santuokos (žr. 3 Priedas).

*Profesinė veikla.* Išaiškėjo, kad daugelis respondentų pagal profesinę veiklą – specialistai, tarnautojai (21,3 proc.), namų šeimininkai (18,1 proc.) ar kūrybiniai darbuotojai (18,1 proc.). Tai, kad dauguma apklaustųjų – užimantys geras pareigas, rodo, kad, kuo tėvų socialinis statusas aukštesnis, tuo poreikis lavinti savo vaikus yra didesnis.

*Vaikų lytis.* Pateikti duomenys rodo, kad ugdymo įstaigą lanko tiek respondentų dukra(-os) (40,6 proc.), tiek ir sūnus(-ūs) (38,8 proc.). Nors santykis tarp lyčių nėra didelis, tačiau, tai, kad didesnioji dalis – mergaitės auginančios šeimos, leidžia manyti, kad tėvai, auginantys mergaites, yra labiau linkę lavinti jas, nei tėvai, auginantys berniukus.

*Vaikų amžius.* Tyrimo metu išaiškėjo, kad didžiosios dalies respondentų vaikų amžius – nuo 3-6 m. Ikimokyklinio ugdymo įstaigą daugelio vaikai pradėjo lankyti nuo 2-3 m. amžiaus ir vyresni. Vadinasi, apklaustieji tėvai vis dar skeptiškai žiūri į ankstyvąjį vaiko ugdymą, galima daryti išvadas, kad dauguma tėvų vaikus iki 2 m. yra linkę lavinti namuose.

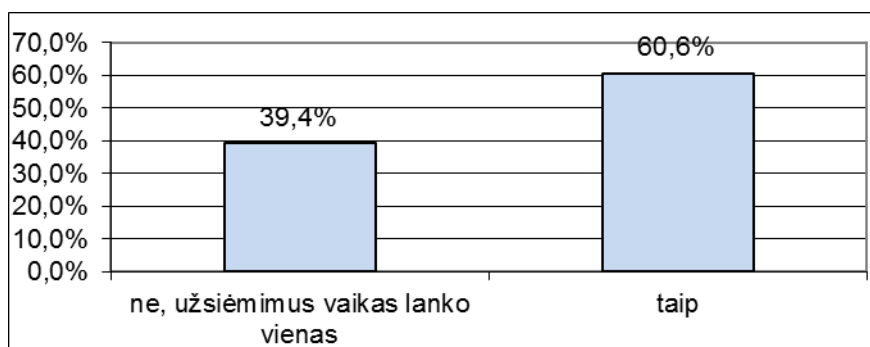
Apibendrinus gautus duomenis nustatyta, kokiose įstaigose papildomo ugdymo užsiėmimus lanko respondentų vaikai (žr. 12 pav.).



12 pav. Respondentų vaikų lankomos ugdymo įstaigos pagal sektorių (N=137)

Daugiau kaip pusės respondentų (62,5 proc.) vaikai užsiėmimus lanko privačiose ugdymo įstaigose, likusieji (37,5 proc.) – valstybinėse. Tyrime bus galima patikrinti, tėvų, kurių vaikai lanko valstybines ugdymo įstaigas, ir tėvų, kurių atžalos lanko privačias ugdymo įstaigas, požiūrė į gaunamų paslaugų kokybę.

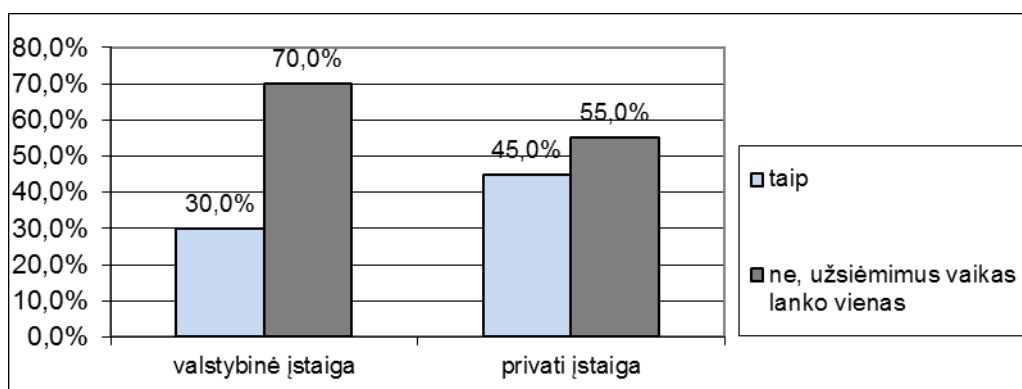
Pasiteiravus tėvų ar papildomo ugdymo užsiėmimuose jie dalyvauja kartu su vaiku, daugiau kaip pusė jų (60,6 proc.) atsakė teigiamai (žr. 13 pav.).



13 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal dalyvavimą papildomo ugdymo užsiėmimuose kartu su vaiku (N=137)

Šiuose užsiėmimuose nedalyvauja daugiau kaip trečdalis (39,4 proc.) respondentų.

Palyginus valstybines ir privačias įstaigas lankančių vaikų tėvų pasisakymus rasti skirtumai (žr. 14 pav.)

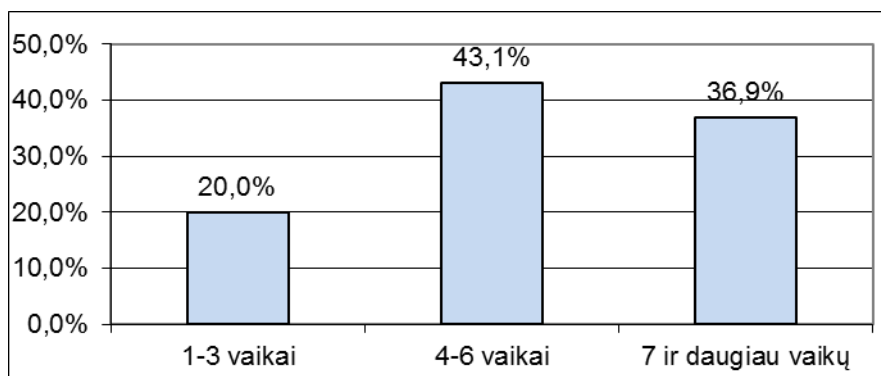


14 pav. Respondentų pasiskirstymo pagal dalyvavimą kartu su vaiku papildomo ugdymo užsiėmimuose palyginimas (N=137)



Paaikškėjo, kad privačiose įstaigose tėvai dažniau (45,0 proc.) nei valstybinėse (30,0 proc.) kartu su vaikais dalyvauja papildomo ugdymo užsiėmimuose. Vadinasi, privačiose įstaigose papildomo ugdymo paslaugomis besinaudojantys tėvai gali geriau įvertinti teikiamą kokybę bei dalyvauti tobulinimo procese.

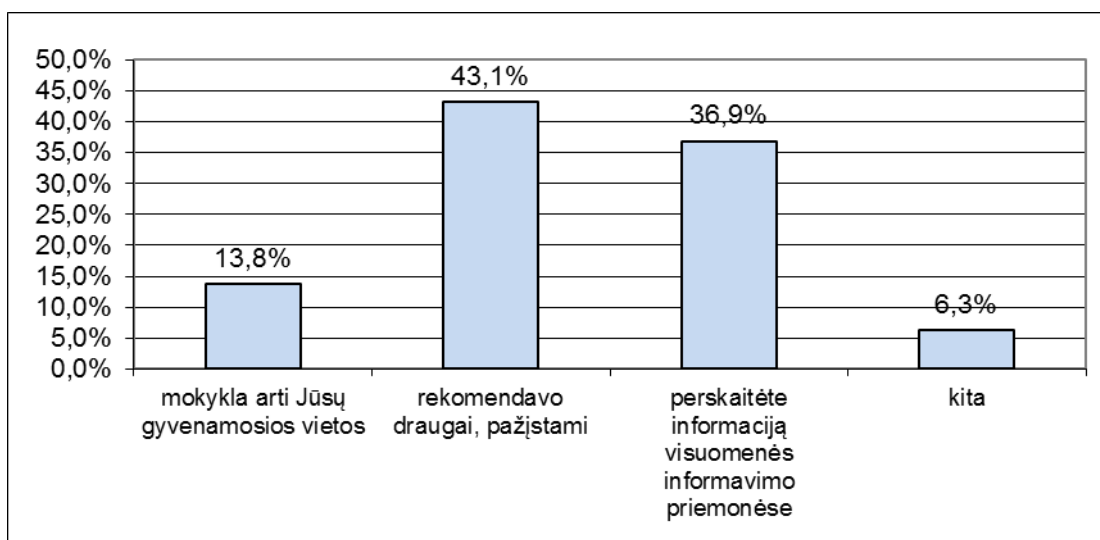
Tyrimo metu aiškintasi, kiek vaikų (kartu su respondentų vaiku(-ais)) dalyvauja užsiėmimuose (žr. 15 pav.).



15 pav. **Vaikų grupės, dalyvaujančios papildomo ugdymo užsiėmimuose (N=137)**

Didžioji dalis respondentų nurodė, kad šias grupes sudaro 4-6 vaikai (43,1 proc.) arba 7 ir daugiau vaikų (36,9 proc.). Kas penktas (20,0 proc.) teigė, kad grupėse ugdomi 1-3 vaikai. Galima teigti, kad kuo grupės mažesnės, tuo labiau įsigilinama į individualius kiekvieno vaiko poreikius, kas labai svarbu siekiant ikimokyklinio amžiaus vaikams skirtų papildomų ugdymo paslaugų kokybės. Tačiau, antra vertus, vaikui naudinga, jei grupėje jį supa daugiau vaikų – taip ugdomi socialiniai įgūdžiai, mokomasi bendrauti tarpusavyje, reikšti emocijas, nuomonę, stebėti bendraamžių elgesį.

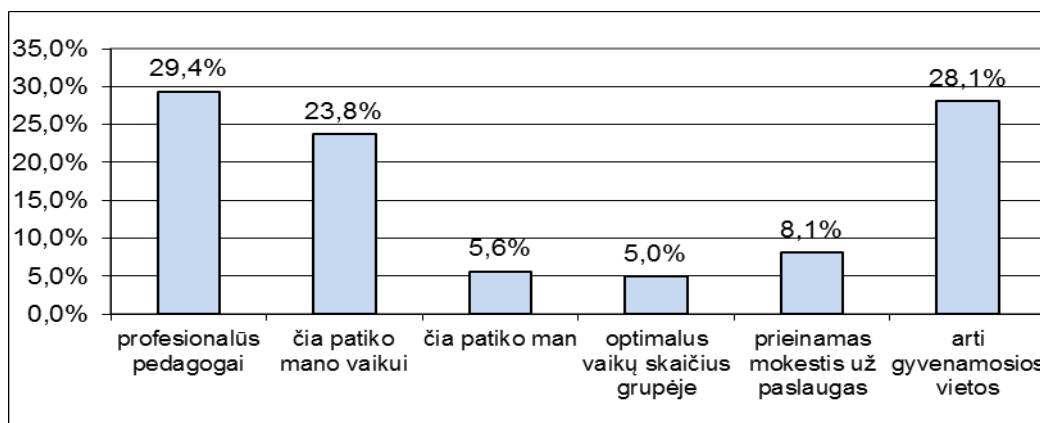
Tirta, iš kokių šaltinių respondentai sužinojo apie papildomo ugdymo įstaigą/užsiėmimus (žr. 16 pav.)



16 pav. **Šaltiniai, iš kurių respondentai sužinojo apie papildomo ugdymo įstaigą/užsiėmimus (N=137)**

Daugelis respondentų papildomo ugdymo įstaigą/užsiėmimus pasirenko, nes rekomendavo draugai, pažįstami (teigė 43,1 proc.) arba perskaitė informaciją visuomenės informavimo priemonėse (internete, spaudoje, televizijoje) (36,9 proc.). Tai, kad daugelis respondentų atkreipia dėmesį į aplinkinių rekomendacijas, parodo, kad įstaigų paslaugomis tėvai yra patenkinti ir jas rekomenduoja kitiems. Tačiau, kad visuomenės informavimo šaltiniuose perskaityta informacija užima tik antrą vietą, parodo, kad įstaigoms trūksta reklamos apie teikiamas paslaugas.

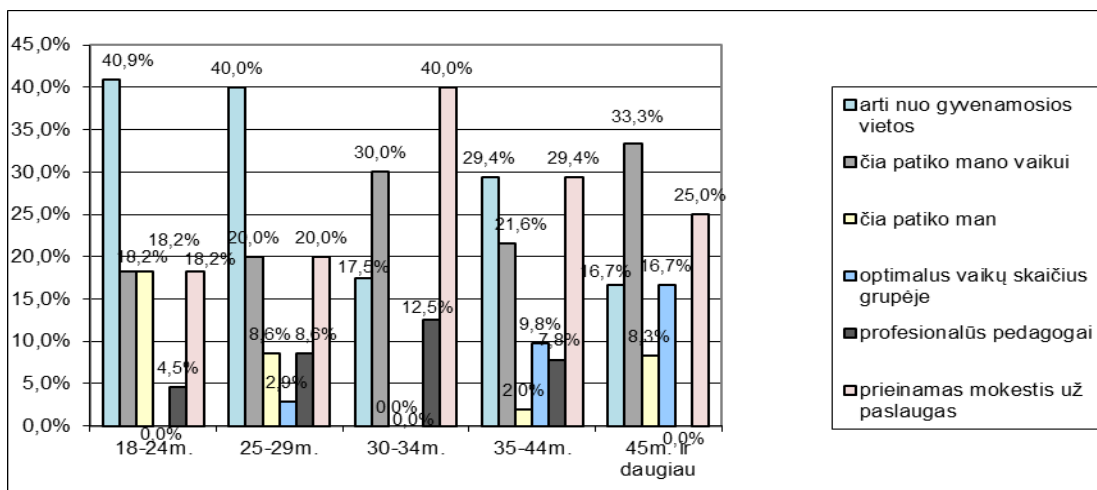
Nustatyti veiksniai, darantys įtaką papildomo ugdymo įstaigos pasirinkimui (žr. 17 pav.).



17 pav. Veiksniai, darantys įtaką papildomo ugdymo įstaigos pasirinkimui (N=137)

Matyti, kad papildomo ugdymo įstaigos pasirenkamos dėl profesionalių pedagogų (29,4 proc.); arti gyvenamosios vietos (28,1 proc.); patinka vaikams (23,8 proc.). Renkantis papildomo ugdymo įstaigą mažiausia aktualus – optimalus vaikų skaičius grupėje. Taigi, tėvams svarbu, kad papildomo ugdymo įstaigose dirbtų kompetentingi pedagogai, jos būtų arti namų, ugdymo programos atitiktų pačių vaikų poreikius. Kadangi dažniausia įstaigos pasirinkimo priežastis – profesionalūs pedagogai, vadinasi, į tai tėvai labiausiai atsižvelgia, ieškodami kokybiškos įstaigos.

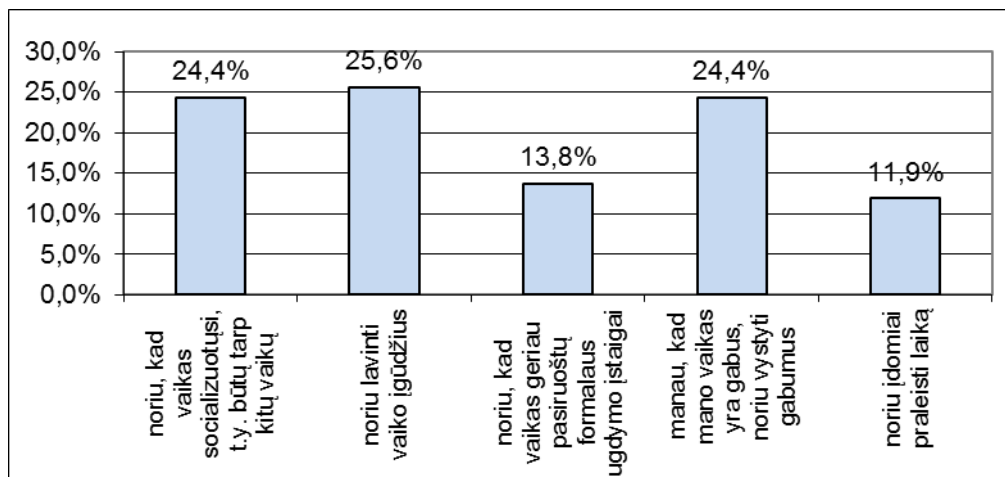
Palyginus skirtingo amžiaus tėvų pasisakymus, rasta skirtumų (žr. 18 pav.).



18 pav. Veiksnų, darančių įtaką papildomo ugdymo įstaigos pasirinkimui, palyginimas (N=137)

Jaunesnio amžiaus tėvams svarbiau, kad ugdymo įstaiga būtų arti gyvenamosios vietos (40,9 proc. – 18-25 m.; 40,0 proc. – 25-30 m.). 30-35 m. tėvų apsisprendimui renkantis ugdymo įstaigą labiau turi prieinamas mokestis už paslaugas (40,0 proc.).

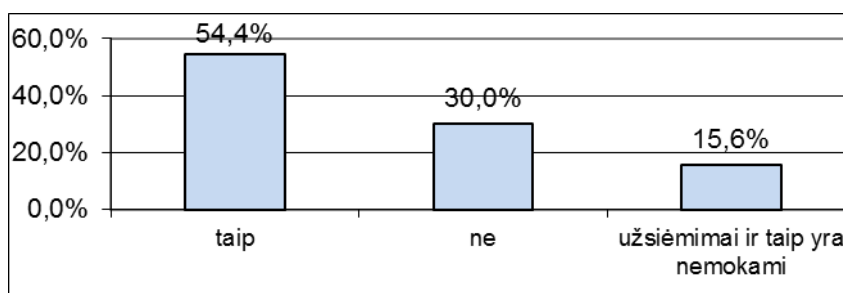
Išsiaiškinta, kodėl tėvai savo vaikus pradėjo ugdyti papildomai (žr. 19 pav.).



19 pav. **Priežastys, dėl kurių respondentai vaikus pradėjo ugdyti papildomai (N=137)**

Daugelis tėvų norėjo, kad vaikai lavintų įgūdžius (teigė 25,6 proc.), socializuotųsi (būtų tarp kitų vaikų) (24,4 proc.), vystytų gabumus (24,4 proc.). Mažiausiai aktualu tėvams -patiems įdomiai praleisti laiką (11,9 proc. respondentų). Vadinasi, tėvų požiūriu, papildomo ugdymo užsiėmimai yra naudingi, nes lavina vaikų įgūdžius, padeda socializuotis, vystyti turimus gabumus.

Svarbu, kad tėvai ir jų vaikai, prieš pradėdami lankyti užsiėmimus, turėtų galimybę, apsilankyti nemokamoje bandomojoje papildomo ugdymo pamokoje. Šioje pamokoje galima susipažinti su įstaigos veikla, įvertinti paslaugų kokybę, suprasti ar paslaugos atitinka lūkesčius. 20 pav. pateiktas respondentų pasiskirstymas pagal galimybę dalyvauti nemokamoje bandomojoje pamokoje.

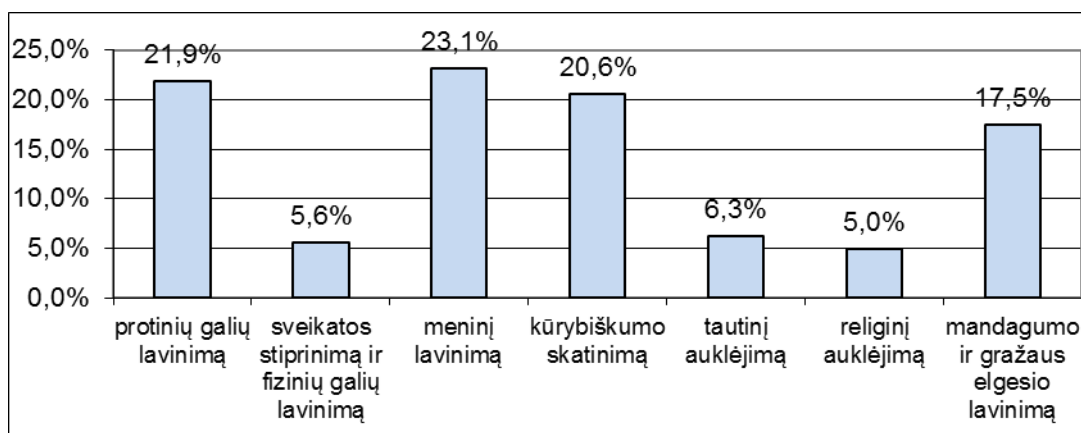


20 pav. **Respondentų pasiskirstymas pagal galimybę dalyvauti nemokamoje bandomojoje pamokoje (N=137)**

Trečdalis respondentų (30,0 proc.) tokios galimybės neturėjo, daugiau kaip pusė (54,4 proc.) – turėjo. Visi nurodžiusieji, kad turėjo galimybę dalyvauti nemokamoje bandomojoje papildomo ugdymo pamokoje (tokių buvo 54,4 proc.), teigė, kad nemokama pamoka turėjo

įtakos tolimesniam įstaigos lankymui. Vadinasi, ugdymo įstaigos, siekdamos teikti kokybiškas paslaugas, turėtų pasiūlyti vaikams ir jų tėvams dalyvauti nemokamoje bandomojoje pamokoje, nes tai turi įtakos tolimesniam užsiėmimų lankymui.

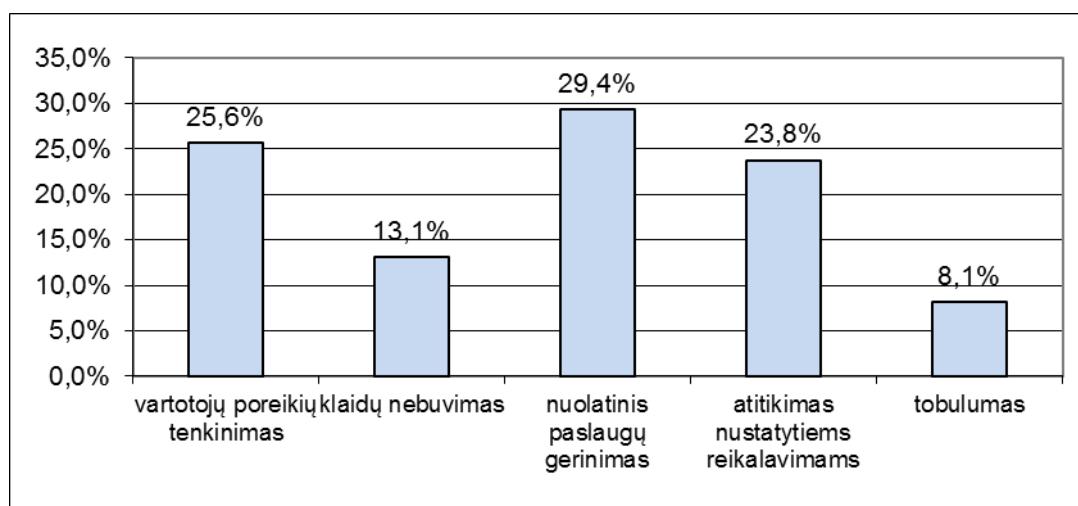
Anketinė apklausa atskleidė, ką akcentuoja tėvai, ugdydami savo vaikus (žr. 21 pav.).



21 pav. Respondentų požiūris į įvairių veiksnių svarbą lavinant vaikus (N=137)

Iš apibendrintų duomenų matyti, kad tėvams svarbiausia - meninis (23,1 proc.) bei protinių galių lavinimas (21,9 proc.) ir kūrybiškumo skatinimas (20,6 proc.). Šis lavinimas/ auklėjimas ir yra susijęs su papildomo ugdymo užsiėmimais, kuriuose mokoma groti, šokti, dainuoti, piešti, kurti meno dirbinius, mąstyti kūrybiškai. Ką tėvai akcentuoja, lavindami vaikus, tokių paslaugų jie ir ieško papildomo ugdymo užsiėmimuose.

Siekiant ištirti Panevėžio mieste teikiamų ikimokyklinio amžiaus vaikams skirtų papildomų ugdymo paslaugų kokybę, aiškintasi, kaip tėvai suvokia ugdymo kokybės sąvoką. 22 pav. matyti, kad respondentų požiūris šiuo klausimu pasiskirstė skirtingai.

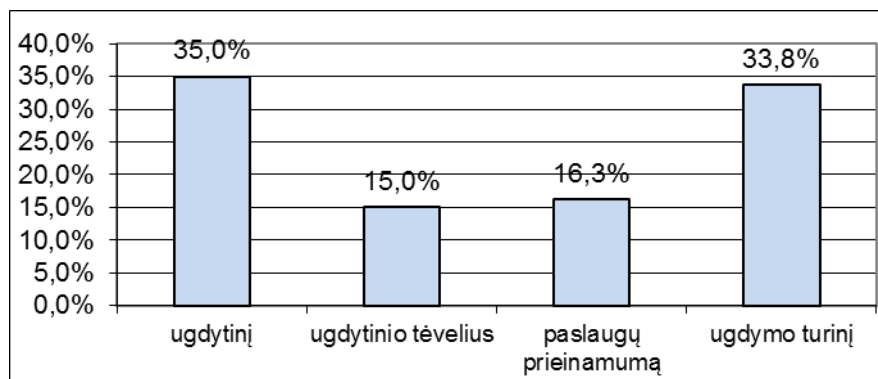


22 pav. Respondentų požiūris į ugdymo kokybės sąvoką (N=137)

Daugelis mano, kad ugdymo kokybė – tai nuolatinis paslaugų gerinimas (29,4 proc.), vartotojų poreikių tenkinimas (25,6 proc.) bei atitikimas nustatytiems reikalavimams (23,8 proc.). Vadinasi, į šiuos kriterijus svarbu atsižvelgti papildomo ugdymo įstaigoms, siekiančioms kokybiškų paslaugų ir vartotojų poreikių tenkinimo. Tai, kad dauguma tėvų nurodė nuolatinį

paslaugų gerinimą, parodo, kad iš ugdymo įstaigos tikimasi nuolatinio tobulėjimo, nuolatinės kaitos kokybiškesnio ugdymo link.

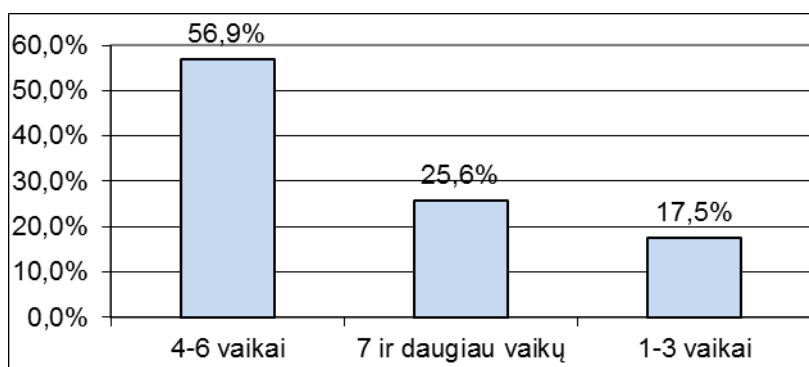
23 pav. matyti respondentų požiūris į kokybiškos įstaigos veiklą.



23 pav. Respondentų požiūris į kokybiškos įstaigos veiklą (N=137)

Nustatyta, kad tėvų požiūriu, kokybiška ugdymo įstaigos veikla turi būti orientuota į ugdytinį (mano 35,0 proc. respondentų) ir ugdymo turinį (33,8 proc.). Šiuo atveju, tėvų požiūriu, mažiau svarbu paslaugų prieinamumas (16,3 proc.) bei ugdytinio tėvelių poreikiai (15,0 proc.). Tačiau, darbo autorės nuomone, siekiant kokybiškų papildomo lavinimo ugdymo paslaugų, svarbūs visi išvardyti kriterijai. Teikiamos paslaugos turi atitikti ne tik ugdytinio, bet ir jo tėvų poreikius, lūkesčius, nes pastarieji vertina ugdymo turinį, renka prieinamas paslaugas.

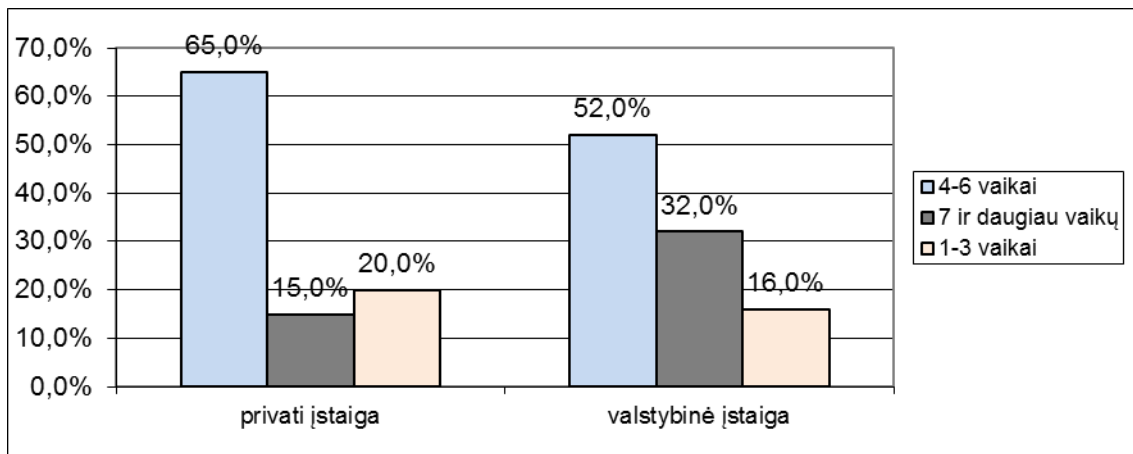
Tirta, koks yra tinkamiausias vaikų skaičius grupėje, siekiant užtikrinti kokybišką darbą (žr. 24 pav.).



24 pav. Respondentų požiūris į tinkamiausią vaikų skaičių grupėje, siekiant užtikrinti kokybišką darbą (N=137)

Daugiau kaip pusė respondentų (56,9 proc.) mano, kad grupėje turėtų būti ugdomi 4-6 vaikai. Kas ketvirtas respondentas (25,6 proc.) įsitikinęs, kad grupę turėtų sudaryti 7 ir daugiau vaikų. Likusieji 17,5 proc. mano, kad grupėje galėtų būti 1-3 vaikai.

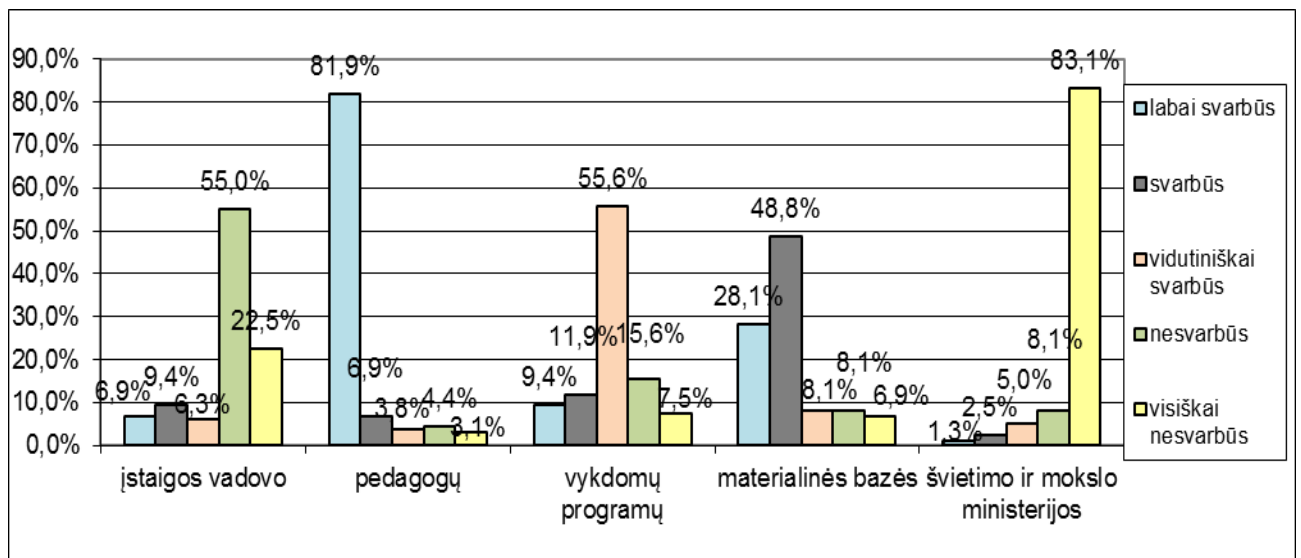
Pakankamai skirtingi valstybinėse ir privačiose įstaigose vaikus ugdančių tėvų pasisakymai minėtu klausimu (žr. 25 pav.):



25 pav. Respondentų požiūrio į tinkamiausią vaikų skaičių grupėje, siekiant užtikrinti kokybišką darbą, palyginimas (N=137)

Išaiškėjo, kad privačiose įstaigose vaikus ugdatys tėvai dažniau nurodė, kad tinkamiausiais vaikų skaičius grupėje 4-6 vaikai (65,0 proc.). Tuo tarpu valstybinėse įstaigose vaikus ugdatys tėvai dažniau (32,0 proc.) nurodė, kad, siekiant užtikrinti kokybišką darbą tinkamiausias vaikų skaičius grupėje yra 7 ir daugiau vaikų.

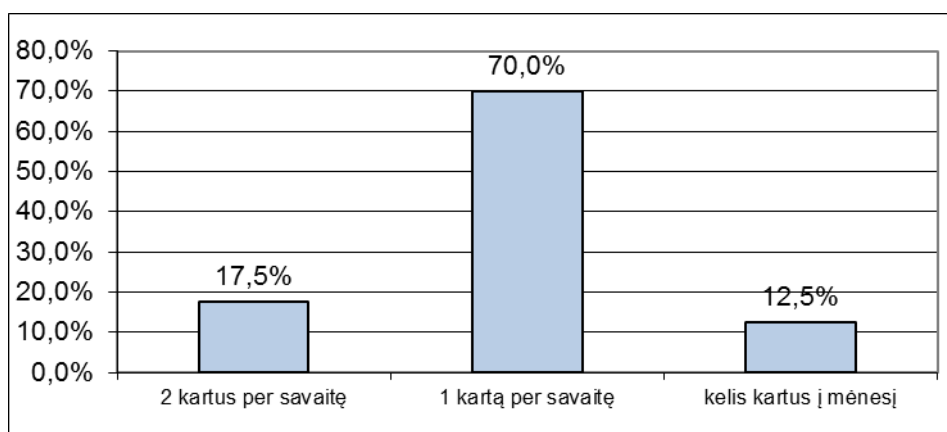
Tirta, nuo ko labiausiai priklauso įstaigos teikiamų paslaugų kokybė. Tėvų prašyta pažymėti veiksnius pagal svarbą nuo 1 iki 5. Apibendrinti duomenys pateikti 26 pav.



26 pav. Veiksniai, nuo kurių labiausiai priklauso įstaigos teikiamų paslaugų kokybė (N=137)

Išaiškėjo, kad, tėvų požiūriu, įstaigos teikiamų paslaugų kokybė labiausiai priklauso nuo pedagogų (81,9 proc.) ir materialinės bazės (28,1 proc.). Vidutiniškai svarbios - vykdomos programos (55,6 proc.). Mažiausiai, respondentų nuomone, šių paslaugų kokybė priklauso nuo Švietimo ir mokslo ministerijos (83,1 proc.), įstaigos vadovo (22,5 proc.). Vadinasi, siekiant ugdymo paslaugų kokybės, svarbu, kad paslaugas teiktų kompetentingi pedagogai, įstaigos turėtų pakankamą finansavimą, gerą materialinę bazę.

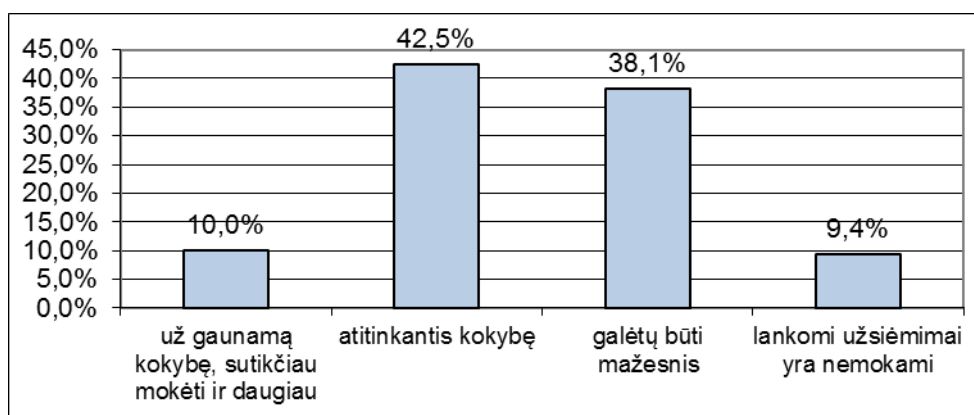
Aiškintasi, kaip dažnai papildomo ugdymo užsiėmimai vykdomi respondentų vaikams (žr. 27 pav.).



27 pav. Papildomo ugdymo užsiėmimų dažnis (N=137)

Didžioji dalis respondentų (70,0 proc.) teigė, kad šie užsiėmimai vyksta vieną kartą per savaitę. Kiti nurodė, kad užsiėmimai vyksta dažniau – 2 kartus per savaitę arba, priešingai – rečiau, t.y. kelis kartus per mėnesį.

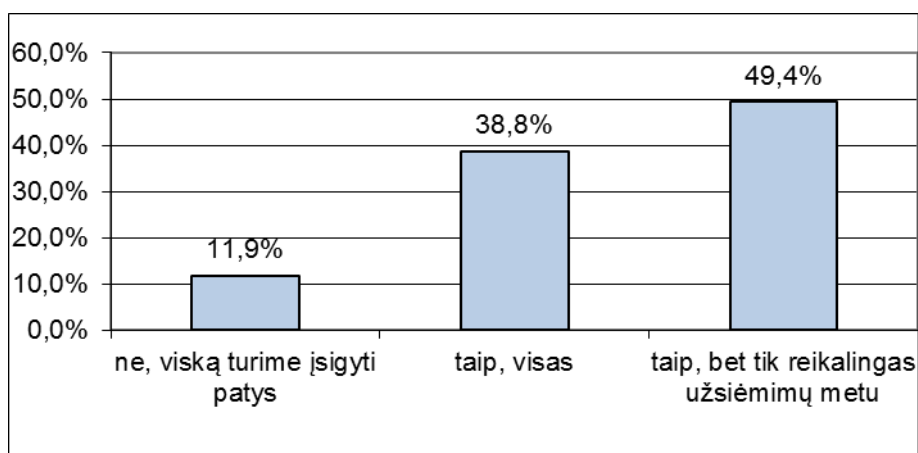
Labai svarbus veiksnys renkantis papildomo ugdymo paslaugą yra ne tik jos kokybė, bet ir kaina. 28 pav. pateiktas tėvų požiūris į mokesčių už papildomo ugdymo paslaugas.



28 pav. Mokesčio už papildomo ugdymo paslaugas vertinimas (N=137)

Respondentų dauguma (42,5 proc.) mano, kad mokesčiai už papildomo ugdymo užsiėmimus atitinka jų kokybę. Mažesnė jų dalis (38,1 proc.) mano, kad mokesčiai galėtų būti mažesnis. Vadinasi, daugelis tėvų mano, kad mokesčiai už paslaugas atitinka kokybę, taigi galima sakyti, jog daugeliu atveju gaunamų paslaugų kokybė atitinka vartotojų lūkesčius.

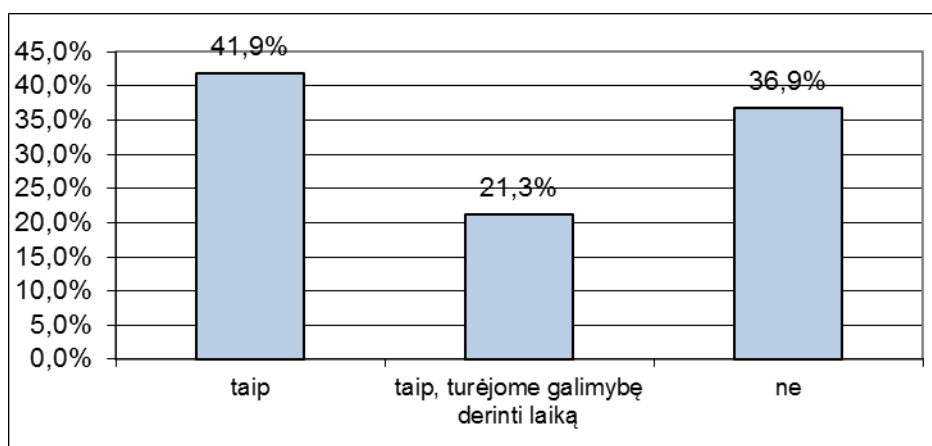
Siekiant kokybiškų ugdymo paslaugų svarbu, kad ugdytiniai įstaigose gautų visas ugdymo priemones (žr. 29 pav.).



29 pav. Respondentų pasisakymai apie ugdymo priemonių gavimą užsiėmimų metu (N=137)

11,9 proc. respondentų jas turi įsigyti patys. Daugiau kaip trečdalis (38,8 proc.) gauna visas ugdymo priemones. Pusė respondentų (49,4 proc.) gauna priemones, bet reikalingas tik užsiėmimų metu. Į šiuos rezultatus svarbu atsižvelgti numatant ikimokyklinio amžiaus vaikams skirtų papildomų ugdymo paslaugų kokybės gerinimo galimybes.

Tirta, ar respondentus tenkina užsiėmimų laikas (žr. 30 pav.).



30 pav. Respondentų pasitenkinimas užsiėmimų laiku (N=137)

Respondentų pasisakymai buvo skirtingi. 41,9 proc. jų šis laikas tenkina, 36,9 proc. – ne. Kas penktas respondentas (21,3 proc.) turėjo galimybę derinti laiką. Vadinasi, siekdamas gerinti ugdymo kokybę, įstaigos turėtų daugiau atsižvelgti į tėvų poreikius, kartu aptarti užsiėmimų laiką.

Tyrimo metu respondentų prašyta užpildyti lentelę ir įvertinti įvairius papildomo ugdymo įstaigų bei jose teikiamų paslaugų rodiklius. Apibendrinti duomenys pateikti 6 lentelėje.



## Papildomo ugdymo įstaigų bei jose teikiamų paslaugų vertinimas

	Labai gerai	Gerai	Vidutiniškai	Patenkinamai	Blogai
<b>Materialinė bazė</b>					
Patalpos	5,6%	5,0%	6,3%	<b>70,0%</b>	13,1%
Ugdymo priemonės	2,5%	16,9%	14,4%	<b>61,3%</b>	5,0%
<b>Ugdymo turinys</b>					
Programa	5,0%	<b>75,6%</b>	7,5%	7,5%	4,4%
<b>Pedagogo darbas</b>					
Pasiruošimas užsiėmimams	<b>74,4%</b>	15,0%	5,0%	5,0%	0,6%
Darbo su vaikais įgūdžiai	<b>81,9%</b>	6,3%	5,6%	4,4%	1,9%
<b>Vaiko ugdymas</b>					
Kalbos ugdymas	27,5%	46,3%	6,3%	12,5%	7,5%
Socialinių įgūdžių ugdymas	23,1%	43,1%	15,6%	11,9%	6,3%
Meninis ugdymas	26,3%	43,8%	9,4%	14,4%	6,3%

Išaiškėjo, kad tėvai geriausiai vertina pedagogo darbą (darbo su vaikais įgūdžius – 81,9 proc.; pasiruošimą užsiėmimams – 74,4 proc.). Daugelis gerai įvertino ugdymo programą (75,6 proc. Prasčiausiai vertinama materialinė įstaigų bazė (patalpos – 70,0 proc.; ugdymo priemonės – 61,3 proc.). Pastabėtina, kad materialinę įstaigų bazę prasčiausiai įvertino valstybines papildomo ugdymo įstaigas lankančių vaikų tėvai.

Atviruose klausimuose respondentai išsakė siūlymus ir pageidavimus dėl ugdymo įstaigų paslaugų kokybės gerinimo. Valstybines įstaigas lankančių vaikų tėvai pageidautų kokybiškesnių paslaugų, atitinkančių vaikų poreikius, norėtų, kad vaikai būtų labiau įtraukiami į įstaigų veiklą, dažniau vyktų užsiėmimai (ne tik vieną kartą per savaitę). Išsakyta nuomonė, kad dėl prastų nemokamų ugdymo paslaugų tėvai priversti ieškoti papildomų užsiėmimų privačiose mokyklėlėse, kur už užsiėmimus reikia mokėti ir ne visi tai išgali daryti. Tyrime dalyvavę tėvai pastebėjo, kad Panevėžio mieste trūksta kokybiškų papildomo ugdymo paslaugų teikėjų, ugdymo užsiėmimų, ypač su ankstyvojo amžiaus vaikais. Dabartinis paslaugų mokestis visiškai neatitinka paslaugų kokybės, labai prastas įstaigų valdymas. Privačias įstaigas lankančių vaikų tėvai labiau patenkinti ugdymo paslaugų kokybe, tačiau jie pageidautų didesnio pedagogų bendradarbiavimo su tėvais, didesnio informuotumo.

*Apibendrinus galima teigti, kad papildomo ugdymo paslaugos ikimokyklinio amžiaus vaikų tėvams yra reikalingos ir pageidautinos, nes papildoma veikla padeda ugdyti vaiko gabumus, intelektinius gebėjimus ar stiprinti sveikatą. Dauguma tėvų suinteresuoti papildomu vaiko ugdymu, todėl veda juos į užsiėmimus lopšeliuose-darželiuose, įv. studijose, mokyklėlėse.*

## Tyrimo išvados

1. Tyrimo rezultatai parodė, kad daugiau kaip pusės respondentų vaikai papildomo ugdymo užsiėmimus lanko privačiose ugdymo įstaigose, daugiau kaip trečdalis – valstybinėse.

2. Nustatyta, kad privačiose įstaigose dažniau nei valstybinėse tėvai kartu su vaikais dalyvauja papildomo ugdymo užsiėmimuose.

3. Išaiškėjo, kad papildomo ugdymo užsiėmimų grupės dažniausiai sudaro 4-6 arba 7 ir daugiau vaikų. Privačias įstaigas lankančių vaikų tėvai dažniau nurodė, kad siekiant užtikrinti kokybišką darbą, tinkamiausiais vaikų skaičius grupėje yra 4-6 vaikai, o valstybinėse įstaigose vaikus ugdantys tėvai dažniau teigė, kad grupėje turėtų mokytis 7 ir daugiau vaikų.

4. Daugelis respondentų papildomo ugdymo įstaigą/užsiėmimus pasirinko, nes rekomendavo draugai, pažįstami. Tai parodo, kad įstaigų paslaugomis tėvai yra patenkinti ir jas rekomenduoja kitiems.

5. Pagrindiniai veiksniai, darantys įtaką papildomo ugdymo įstaigos pasirinkimui: profesionalūs pedagogai; įstaiga – arti namų; ugdymo programos atitinka pačių vaikų poreikius. Kadangi dažniausia įstaigos pasirinkimo priežastis – profesionalūs pedagogai. Vadinasi, tėvai, ieškodami kokybiškas papildomo ugdymo paslaugas teikiančios įstaigos, į tai atsižvelgia labiausiai.

6. Dažniausios priežastys, dėl kurių respondentai vaikus pradėjo ugdyti papildomai: noras, kad vaikai lavintų įgūdžius, socializuotųsi (būtų tarp kitų vaikų), vystytų gabumus.

7. Išaiškėjo, kad trečdalis tėvų neturėjo galimybės kartu su vaikais apsilankyti nemokamoje bandomojoje papildomo ugdymo pamokoje. Tokia pamoka yra naudinga, nes joje galima susipažinti su įstaigos veikla, įvertinti paslaugų kokybę, pasitikrinti, ar paslaugos atitinka lūkesčius. Taigi, dalyvavimas bandomojoje pamokoje turi įtakos tolimesniam užsiėmimų lankymui.

8. Dauguma tėvų mano, kad ugdymo kokybė – tai nuolatinis paslaugų gerinimas; vartotojų poreikių tenkinimas; atitikimas nustatytiems reikalavimams. Tai, kad daugelis pirmiausia išskyrė nuolatinį paslaugų gerinimą, parodo, kad iš ugdymo įstaigos tikimasi nuolatinio tobulėjimo, nuolatinės kaitos kokybiškesnio ugdymo link.

9. Nustatyta, kad kokybiška papildomo ugdymo įstaigos veikla turi būti orientuota į ugdytinį ir ugdymo turinį. Be to, teikiamos paslaugos turi atitikti ne tik ugdytinio, bet ir jo tėvų poreikius, lūkesčius, nes pastarieji vertina ugdymo turinį, renkasi prieinamas paslaugas.

10. Išaiškėjo, kad, siekiant ugdymo paslaugų kokybės, svarbu, kad paslaugas teiktų kompetentingi pedagogai, įstaigos turėtų pakankamą finansavimą, materialinę bazę.

11. *Tyrimo hipotezė*, kad Panevėžio mieste teikiamų ikimokyklinio papildomojo ugdymo paslaugų pasiūla yra pakankama vartotojų poreikiams ir pageidaujamai kokybei palaikyti *pasitvirtino iš dalies*. Papildomo ugdymo užsiėmimų kokybė tenkina ne visų tėvų poreikius ir lūkesčius. Daugelis tėvų mano, kad mokestis už papildomo ugdymo paslaugas atitinka kokybę, taigi galima sakyti, jog daugeliu atveju gaunamų paslaugų kokybė atitinka vartotojų lūkesčius. Tačiau ne visus tėvus (tarp kurių dažniausiai – valstybinėse įstaigose papildomo ugdymo užsiėmimus lankančių vaikų tėvai) tenkina įstaigų materialinė bazė (patalpos, ugdymo priemonės). Ne visi ugdytiniai įstaigose gauna visas reikalingas ugdymo priemones, be to, ne visose įstaigose tėvai turi galimybę kartu su įstaigų darbuotojais aptarti užsiėmimų laiką.

## IŠVADOS

Atlikus teorinės literatūros analizę, galima teigti, kad: bendraja prasme ugdymo paslaugos – tai asmeniui tinkamų edukacinių sąlygų plėtoti jo įgimtas galias, perimti ir vystyti žmonijos, visuomenės kultūrą, žinių ir patirties lobyną taip, kad šis asmuo galėtų tapti socialiai vertinga asmenybe, kompetentingu darbuotoju, sudarymas visuomenės, švietimo institucijos lygmeniu. Švietimo paslauga, teikiama konkrečios edukacinės institucijos – tai švietimo rinkai pateikiama paslauga, atitinkanti šios įstaigos misiją.

Ugdymo paslaugų kokybei įtakos turi ikimokyklinės įstaigos aplinka, pedagogų profesinė kvalifikacija ir gebėjimas lanksčiai pritaikyti ugdymo programą ugdytinio poreikiams, empatiškumas. Ugdymo paslaugų kokybės užtikrinimui taip pat yra svarbus nuolatinis ir glaudus ugdymo įstaigos darbuotojų bendradarbiavimas su tėvais. Labai svarbu, kad ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugos atitiktų ir vaikų, ir jų tėvų poreikius bei lūkesčius.

Ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybę galima vertinti, analizuojant personalo kompetentingumą, kvalifikaciją, darbuotojų pastovumą, suaugusiojo-vaiko sąveikos tipą, ugdymo metodus ir priemones, ugdymo programas, reikalavimus vaiko sveikatai ir higienai, personalo darbo sąlygų kokybę. Be to, svarbu įvertinti vaikų saugumą, savijautą, savirealizacijos galimybes, ar jiems pakanka paslaugų, kurias gauna, ar paslaugos atitinka poreikius ir pomėgius.

Lietuvoje įsikūrusios ikimokyklinio ugdymo įstaigos ir jose teikiama kvalifikuota pedagoginė pagalba – švietimo sistemos dalis. Prasidėjus švietimo reformai nuo ugdymo perteikiant žinias, įgūdžių lavinimo pereita į holistinį vaiko ugdymą vaikystėje. Ikimokyklinio ugdymo kaitai bei švietimo programų turiniui įtaką padarė švietimo decentralizacija.

LR teisės aktuose akcentuojamos vaikų teisės į kokybišką ugdymą, vaikų kultūra, kaip kokybiško ugdymo(si) esminė sąlyga, vaikų darželio mikroklimato kokybė, kokybiško ugdymo įstaigos ir šeimos bendradarbiavimo požymiai, efektyvaus ugdymo sąlygos, ikimokyklinio ugdymo paslaugų plėtotė ir prieinamumas. Visi šie veiksniai svarbūs, siekiant užtikrinti ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybę.

Atlikus empirinį tyrimą galima teigti, kad papildomo ugdymo paslaugos ikimokyklinio amžiaus vaikų tėvams yra reikalingos ir pageidaujamos, nes papildoma veikla padeda ugdyti vaiko gabumus, intelektinius gebėjimus ir stiprinti sveikatą. Dauguma tėvų suinteresuoti papildomu vaiko ugdymu, todėl veda juos į užsiėmimus lopšeliuose-darželiuose, įvairiose studijose, mokyklėlėse. Šių ugdymo paslaugų kokybė tenkina ne visų tėvų poreikius ir lūkesčius. Dažniausiai paslaugų kokybe yra nepatenkinti valstybinėse ugdymo įstaigas papildomo ugdymo užsiėmimus lankančių vaikų tėvai. Daugeliu atveju privačių ugdymo įstaigų paslaugomis besinaudojančių tėvų požiūriu, gaunamų paslaugų kokybė atitinka lūkesčius.

## REKOMENDACIJOS

### 1. Nacionaliniu lygmeniu:

- atskirti neformalaus ikimokyklinio vaikų ugdymo ir neformalaus pasirenkamojo (vaikų ir jaunimo besimokančių pagal bendrojo lavinimo programas) ugdymo sąvokas;
- į neformalaus ugdymo koncepciją, neformalaus ugdymo krepšelį įtraukti ir ikimokyklinio amžiaus vaikams skirtas paslaugas;
- sukurti atvirą duomenų bazę, apimančią ne tik savivaldybių, bet ir privačių asmenų įsteigtas ikimokyklinio ugdymo įstaigas bei jų teikiamas paslaugas;
- sukurti informavimo sistemą apie ikimokyklinio amžiaus vaikų ugdymo bei su juo susijusias įvairias teikiamas paslaugas;
- sudaryti sąlygas tėvams nereguliariai vesti vaikus į ugdymo įstaigą ar suteikti galimybę rinktis ne visas paslaugas;
- sudaryti galimybę steigti ne visos dienos ikimokyklinio amžiaus vaikų grupes dienos centruose, nevyriausybinėse organizacijose.

### 2. Regioniniu lygmeniu:

- atlikti regiono ikimokyklinio ugdymo situacijos ir poreikių analizę, pagal kurią parengti paslaugų tobulinimo strategiją;
- inicijuoti trumpalaikio kelių valandų vaikų ugdymo grupių ir būrelių, mokyklėlių steigimą;
- sukurti tėvų informavimo apie ikimokyklinį ugdymą ir su juo susijusias paslaugas sistemą.

### 3. Instituciniu lygmeniu:

- steigti papildomo ugdymo grupes kūdikiams bei ankstyvojo amžiaus vaikams;
- sudaryti galimybę naudotis papildomo ugdymo paslaugomis ne tik įstaigas lankantiems vaikams;
- aktyviau derinti ugdymo programų tobulinimą su tėvais;
- stiprinti ryšius su socialiniais partneriais;
- tobulinti įstaigų internetines svetaines, nuolat atnaujinant informaciją;
- labiau įsitraukti į bendruomeninę veiklą, rengti atvirų durų dienas.

## LITERATŪROS ŠALTINIŲ SĄRAŠAS

1. Andrikienė R. M., Ruzgienė A. (2001). *Ankstyvosios vaikystės pedagogika*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.
2. Barczyk C.C. (1999). *Visuotinės kokybės vadyba*. Vilnius: Eugrimas.
3. Bitinas B. (2000). *Ugdymo filosofija*. Vilnius: Enciklopedija.
4. *Bendrasis vertinimo modelis (2005)*. Vilnius: Lietuvos viešojo administravimo institutas. Prieiga internete <<http://www.livadis.lt/livadis/lt/upfiles/bvm.pdf>>
5. Budreikaitė A., Jonutytė I. (2004). Ikimokyklinės įstaigos bendruomenės organizavimas, įtraukiant vaikus, pedagogus, tėvus į vaikų darželio valdymą. Iš *Tiltai*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla, p. 106-114.
6. Burškaitienė R., Vilkonienė M. (2009) Priešmokyklinio ugdymo kokybė: samprata ir esminiai vadybos aspektai, Iš *Jaunųjų mokslininkų darbai*, Nr.2 , p. 111-117.
7. *Europos lyčių lygybės institutas*. Prieiga internete <<http://www.eige.europa.eu/>>
8. Freud Z. (2009). *Psichoanalizės įvadas*. Vilnius: Vaga.
9. Gylienė R. Darželio-mokyklos, kaip ugdymo institucijos ypatumai (2004-2005). Iš *Švietimo vadyba reformos erdvėje*. Vilnius: Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla.
10. Glebuviene V. S. ir kt. (2003). *Priešmokyklinio amžiaus vaikų (5-6(7) m.) kokybiško ugdymo (-si) veiksniai ir kriterijai*. Vilnius: Vilniaus pedagoginis universitetas. Prieiga internete <[http://www.biblioteka.vpu.lt/elvpu/Priesmokyklinio\\_amziaus\\_vaiku\\_kokybisko\\_ugdymosi\\_veiksniai\\_kriterijai\\_mokslinis\\_tyrimas\\_2003.pdf](http://www.biblioteka.vpu.lt/elvpu/Priesmokyklinio_amziaus_vaiku_kokybisko_ugdymosi_veiksniai_kriterijai_mokslinis_tyrimas_2003.pdf)>.
11. Glebuviene V. S. ir kt. (2006). Ikimokyklinio amžiaus vaikų ugdymas: programos ir vaikų gyvenimo organizavimas. Iš *Pedagogika*, Vilnius: Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla, p. 167-173.
12. Gimžauskienė E. (2007). *Organizacijų veiklos vertinimo sistemos*. Kaunas : Technologija.
13. Ginevičius ir kt. (2006). *XXI amžiaus iššūkiai: organizacijų ir visuomenės pokyčiai*. Vilnius: Technika.
14. Hopenienė R., Bagdonienė L. (2005). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas: Technologija.
15. *Ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo plėtros 2011–2013 metų programa*, (2011). Prieiga internete <<http://www.smm.lt/ugdymas/docs/Programa-2011-03-01%28ministr.%20pasir.%29.pdf>>
16. *Ikimokyklinio ugdymo mokyklos vidaus audito metodika* (2005). Vilnius: Švietimo aprūpinimo centras. Prieiga internete <[http://www.smm.lt/ugdymas/docs/ikimokyklinis/IKIMOKYKLINIO\\_auditas\\_2005.pdf](http://www.smm.lt/ugdymas/docs/ikimokyklinis/IKIMOKYKLINIO_auditas_2005.pdf)>

17. *Ikimokyklinio ugdymo programų kriterijų aprašas*. Žin., 2011, Nr. 71-3448. Prieiga internete <[http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=401200](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=401200)>
18. *Yamaha muzikos mokykla*. Prieiga internete <<http://muzikosmokykla.lt/>>
19. Jakavičius V. (1998). *Žmogaus ugdymas*. Klaipėda : Klaipėdos universiteto leidykla.
20. Jankauskienė L. (2006). Ikimokyklinio ugdymo turinio kaitos kryptys. Iš *Žvirblių takas*, Vilnius: Gimtasis žodis, Nr. 4, p. 42-43.
21. Jonutytė I. ir kt. (2004) *Tyrimas „Ikimokyklinio ugdymo pasirinkimo galimybės Lietuvoje“*. Prieiga internete <[http://www.smm.lt/svietimo\\_bukle/tyrimai\\_sb\\_archyvas.htm](http://www.smm.lt/svietimo_bukle/tyrimai_sb_archyvas.htm)>
22. Jovaiša L. (2002). *Edukologijos įvadas*, Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
23. Jucevičius R. Ir kt. (2003). *Mokyklos strategija: strateginio vystymo vadovas*. Kaunas: Žinių visuomenės institutas.
24. *Jungtinių tautų vaiko teisių konvencija*. Žin., 1995, Nr. 60-1501. Prieiga internete <[http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=19848&p\\_query=&p\\_tr2=>](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=19848&p_query=&p_tr2=>)>
25. Juodaitytė A. (2001). Ikimokyklinio ugdymo sisteminė kaita Europos Bendrijos ir pokomunistinėse šalyse. Iš *Acta paedagogica Vilnensia*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidyklos spaustuvė, p. 152-162.
26. Juodaitytė A. (2003). *Socializacija ir ugdymas vaikystėje*. Vilnius: Petro ofsetas.
27. Juodaitytė A. (2003). *Vaikystės fenomenas: socialinis-edukacinis aspektas*. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.
28. Juodaitytė A. ir kt. (2009). *Informavimas apie ikimokyklinį, priešmokyklinį ugdymą ir švietimo pagalbą*. Šiauliai: Lucilijus.
28. Juodaitytė A., Martišauskienė D. (2008). Ikimokyklinio ugdymo kokybės valdymo prasmių kontekstualizavimasis Lietuvos Respublikos švietimo dokumentuose. Iš *Mokytojų ugdymas*, Šiauliai, Nr. 11, p. 116-134.
29. Kardelis K. (2005, 2007). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*, Šiauliai: Lucilijus.
30. Kaziliūnas A. (2006). *Kokybės analizė, planavimas ir auditas*, Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras.
31. Kaziliūnas A. (2007). *Kokybės vadyba*. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras.
32. Keinys S. ir kt. (2000). *Dabartinės lietuvių kalbos žodynas*. Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidybos institutas.
33. Kotler P. ir kt. (2003) *Rinkodaros principai*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.
34. Kviesskienė G. (2000). *Socializacijos pedagogika*, Vilnius: Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla.
35. Lamanuskas V. (2004). *Švietimo monitoringo įvadas*, Šiauliai: Lucilijus.

36. Landsbergienė A. (2010). *Vadovavimo ikimokyklinėms ugdymo įstaigoms modelio teorinis ir empirinis pagrindimas*. Vilnius: Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla.
37. Langvinienė N., Vengrienė B. (2008). *Paslaugų teorija ir praktika*, Kaunas: Technologija.
38. Leonavičius J. (1993). *Sociologijos žodynas*. Vilnius: Academia.
39. *Lietuvos švietimo koncepcija* (1992). Prieiga internete <<http://www.smm.lt/strategija/docs/srp/koncepcija/koncepcija1.htm>>
40. Martišauskienė D. (2010). *Ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybės valdymo modeliavimas tiriant tėvų-vartotojų poreikius*. Šiauliai: Lucilijus.
41. Mažeikaitė R. (2002). *Paslaugų marketingo vadyba*. Vilnius: S. Bogdanovičiaus inform. biuras.
42. *Mažųjų ugdymo studija*. Prieiga internete <<http://www.mazujuugdymostudija.lt/>>.
43. Mikalajauskienė A. ir kt. (2001). Paslaugų kokybės valdymo ypatumai. Iš *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*. Kaunas: Vytauto Didžiojo universiteto leidykla.
44. Myers R. G. (2004). In search of quality in programmes of early childhood care and education (ECCE). A paper prepared for the EFA Global monitoring report. Prieiga internete <<http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001466/146677e.pdf>>.
45. *Mokyklos žinios*, (2011). Švietimo ir mokslo ministerija. Prieiga internete <<http://www.smm.lt/mz/nuo-sausio-1-dienos-ivestas-ikimokyklinuko-krepseelis>>.
46. *Mokyklų tobulinimo programa plius*. Žin., 2008, Nr. 7-257. Prieiga internete <[http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=312947&p\\_query=&p\\_tr2=>](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=312947&p_query=&p_tr2=>)>
47. Monkevičienė O. (2008). Ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo(-si) turinio kaitos tendencijos. Iš *Pedagogika*, Vilnius: Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla, p. 66-72.
48. Monkevičienė O. ir kt. (2008). Tyrimas „Ikimokyklinio ugdymo įvairovė: esama situacija ir visuomenės lūkesčiai“. Prieiga internete <[http://www.smm.lt/svietimo\\_bukle/docs/tyrimai/sb/VPU-atask-paslaug-ivairove.pdf](http://www.smm.lt/svietimo_bukle/docs/tyrimai/sb/VPU-atask-paslaug-ivairove.pdf)>.
49. Monkevičienė O. (2009). Lietuvos švietimo reforma: ikimokyklinio ugdymo turinio ir pedagoginių technologijų kaita 1988-2008 m. Iš *Mokytojų ugdymas*. Vilnius: Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla, Nr. 12, p. 104-120.
50. Monkevičienė O. ir kt. (2009). Tyrimas „Ikimokyklinio, priešmokyklinio ugdymo turinio ir jo įgyvendinimo ir kokybės analizė“. Prieiga internete <<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>>.
51. *Neformaliojo vaikų švietimo koncepcija*. Žin. 2012, Nr. 42-2102.



52. Neifachas S. (2007). *Priešmokyklinio ugdymo kokybės vadyba: vadovavimas ugdymo programos rengimo strategijai*. Vilnius: Ciklonas.
53. Neifachas S. (2007). *Švietimo reformos iššūkiai : naujoji strateginė kryptis ir vadovavimas ikimokyklinio ugdymo įstaigos tobulinimui: politikos veiksmingumo vertinimas*. Vilnius: Ciklonas.
54. Neifachas S. (2008). *Ikimokyklinio ugdymo programos kokybės užtikrinimas: turinio konkretizavimas, tikslų ir uždavinių įgyvendinimas, atitikties nustatymas*. Vilnius: Ciklonas.
55. Piaget J. (2011). *Vaiko pasaulėvoka*, Vilnius: Žara.
56. Poviliūnas A. (1993). *Marketingo pradžios*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
57. Pranulis V. ir kt. (2008). *Marketingas*. Vilnius: Garnelis.
58. Puškorius S. (2004). *Veiklos auditas*. Vilnius: Lietuvos teisės universiteto Leidybos centras.
59. Rado P. (2001). *Transition in education*. Prieiga internete <<http://www.osi.hu/iep/papers/transit.pdf>>.
60. Slatkevičienė G., Vanagas P. (2001). *Veiklos kompleksinio vertinimo sistema : sudarymo teorija ir metodai*. Kaunas: Technologija.
61. *Strazdanėlės*. Prieiga internete <<http://www.strazdaneles.lt/new/>>.
62. Šalkauskis S. (1936). *Bendrieji pedagogikos pagrindai*, Kaunas: Viltis.
63. *Šermukšniukas*. Prieiga internete <<http://www.sermuksniukas.lt/>>.
64. Šlekienė D., Klimavičienė I. (2000). *Įmonės veiklos finansinis įvertinimas*. Kaunas: Technologija.
65. Šukytė D. (2007). *Neformaliojo ugdymo modelis: teorinis ir empirinis pagrindimas*, Vilnius: Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla.
66. Švietimo ir mokslo ministerija. *Ugdymo plėtotės centras*. Prieiga internete <<http://www.upc.smm.lt/>>.
67. *Švietimo įstatymas*, Žin., 2011, Nr. 38-1804.
68. Tučkuvienė D. (2004-2005). Švietimo paslaugos ikimokyklinėse ugdymo institucijoje: tėvų ir pedagogų vertinimas. Iš *Švietimo vadyba reformos erdvėje*. Vilnius: Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla.
69. *Vaiko gerovės tyrimas* (2007). Prieiga internete <[http://www.unicef-irc.org/publications/pdf/rc7\\_eng.pdf](http://www.unicef-irc.org/publications/pdf/rc7_eng.pdf)>.
70. *Vaikų ir jaunimo užimtumas*. Prieiga internete <[http://panevezys.lt/lt/veikla/veiklos-sritys/svietimas-237/vaiku-ir-jaunimo-uzimtumas/kulturos-istaigos\\_1147.html](http://panevezys.lt/lt/veikla/veiklos-sritys/svietimas-237/vaiku-ir-jaunimo-uzimtumas/kulturos-istaigos_1147.html)>
71. Valantinas A. (2011). Ikimokyklinis ugdymas: ką apie jo poveikį vaiko raidai sako tyrimų duomenys? Iš *Švietimo problemas analizė*, Vilnius: Lodvila., Prieiga internete

<[http://www.smm.lt/svietimo\\_bukle/docs/pr\\_analize/Leidiny%20SPA%202011%20Nr.4%202854%29.pdf](http://www.smm.lt/svietimo_bukle/docs/pr_analize/Leidiny%20SPA%202011%20Nr.4%202854%29.pdf)>

72. *Valstybinė švietimo strategija*. Žin., 2005, Nr. 12-39
73. Vengrienė B. (1998). *Paslaugų ekonomika*, Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
74. *Viešojo administravimo įstatymas*. Žin., 1999, Nr. 60-1945.
75. Vitkienė E. (2004). *Paslaugų marketingas*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.
76. White B. (1995). *New First Three Years of Life*.
77. Žalimienė L. (2003). *Socialinės paslaugos*. Vilnius: Vilniaus universiteto Specialiosios psichologijos laboratorija.
78. Želvys R. (2001). *Švietimo vadybos pagrindai*, Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
79. Želvys R. (2003). *Švietimo organizacijų vadyba*, Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
80. Žvinklys J., Vabalas E. (2006). *Įmonės ekonomika*. Vilnius: Vilniaus vadybos aukštoji mokykla.

# **PRIEDAI**

## 1 PRIEDAS

Šiaulių Universiteto Edukologijos fakulteto Švietimo kokybės vadybos studijų programos magistrantūros studentė Indrė Rasiulė atlieka tyrimą tema: IKIMOKYKLINIO AMŽIAUS VAIKAMS SKIRTŲ PAPILDOMŲ UGDYMO PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS IR TOBULINIMAS. Norėtume sužinoti Jūsų nuomonę apie Jūsų vaiko lankomos įstaigos teikiamas paslaugas. Tikimės, kad gausime vertingos informacijos, kuri padės numatyti kaip tobulinti papildomo ugdymo paslaugų kokybę atsižvelgiant į Jūsų poreikius. Garantuojame atsakymų konfidencialumą – duomenys ataskaitoje bus pateikiami tik apibendrinti. Į klausimus prašome atsakyti perbraukiant Jums priimtina atsakymą. Dėkoju už bendradarbiavimą ir atvirumą.

1. Jūsų amžius:

- 18-24 m.
- 25-29 m.
- 30-34 m.
- 35-44 m.
- 45 m. ir daugiau

2. Jūsų išsilavinimas:

- Vidurinis
- Aukštesnysis
- Aukštasis koleginis
- Aukštasis universitetinis
- Kita

3. Jūs gyvenate:

- Mieste
- Kaime
- Priemiestyje
- Kita

4. Kaip įvertintumėte materialinę savo šeimos padėtį?

- Labai gerai
- Gerai
- Vidutiniškai
- Blogai
- Labai blogai

5. Jūsų šeimos sudėtis:

- 1 vaikas
- 2 vaikai
- 3 ir daugiau vaikų

6. Jūsų šeiminė padėtis:

- Vedęs/ištekėjusi
- Nevedęs/netekėjusi
- Išsiskyres/išsiskyrusi
- Našlys/našlė
- Gyvenate neregistruotoje santuokoje

7. Jūsų profesinė veikla  
(ne motinystės/tėvystės atostogų metu)

- Verslininkas(-ė)
- Vadovas(-ė)
- Specialistas(-ė), tarnautojas(-a)
- Kūrybinis darbuotojas(-a)
- Darbininkas(-ė), techninis darbuotojas(-a)
- Ūkininkas(-ė)
- Bedarbis(-ė)
- Namų šeimininkas(-ė)
- Kita

8. Ugdymo įstaigą lanko Jūsų:

- Dukra (-os)
- Sūnus (-ūs)
- Ir dukra ir sūnus

9. Kokio amžiaus Jūsų vaikas (-ai)?  
Įrašykite .....

10. Nuo kokio amžiaus Jūsų vaikas(-ai)  
pradėjo lankyti ugdymo įstaigą?  
Įrašykite .....

11. Papildomo ugdymo užsiėmimas Jūsų vaikas lanko:

- Valstybinėje ugdymo įstaigoje(-ose)
- Privačioje ugdymo įstaigoje(-ose)
- Ir valstybinėje ir privačioje ugdymo įstaigoje

12. Ar papildomo ugdymo užsiėmimuose dalyvaujate kartu su vaiku?

- Taip
- Ne, užsiėmimus vaikas lanko vienas

13. Kiek vaikų (kartu su Jūsų vaiku) dalyvauja užsiėmimuose?

- 1-3
- 4-6
- 7 ir daugiau

14. Apie papildomo ugdymo įstaigą/užsiėmimus Jūs sužinojote iš:

- Rekomendavo draugai, pažįstami
- Mokykla arti Jūsų gyvenamosios vietos
- Perskaitėte informaciją visuomenės informavimo priemonėse (Internetas, spauda, televizija)
- Kita .....

15. Pasirinkote būtent šią įstaigą, nes:

- Arti nuo gyvenamosios vietos
- Čia patiko mano vaikui
- Čia patiko man
- Optimalus vaikų skaičius grupėje
- Profesionalūs pedagogai
- Prieinamas mokestis už paslaugas
- Kita .....

16. Savo vaiką papildomai ugdyti pradėjote, nes:

- Noriu, kad vaikas socializuotųsi, t.y. būtų tarp kitų vaikų
- Noriu lavinti vaiko įgūdžius
- Manau, kad mano vaikas yra gabus, noriu vystyti gabumus
- Noriu, kad vaikas geriau pasiruoštų formalaus ugdymo įstaiga
- Noriu įdomiai praleisti laiką
- Kita .....

17. Ar turėjote galimybę prieš pradėdant lankyti užsiėmimus, apsilankyti nemokamoje bandomojoje pamokoje?

- Taip
- Ne
- Užsiėmimai ir taip yra nemokami

Jeigu atsakėte teigiamai, ar nemokama pamoka turėjo įtakos tolimesniam įstaigos lankymui?

- Taip
- Ne

18. Ką Jūs akcentuojate, ugdydami savo vaiką?

- Protinių galių lavinimą
- Sveikatos stiprinimą ir fizinių galių lavinimą
- Meninį lavinimą
- Kūrybiškumo skatinimą
- Tautinį auklėjimą
- Religinį auklėjimą
- Mandagumo ir gražaus elgesio lavinimą
- Kita .....

19. Jūsų nuomone, ugdymo kokybė tai –

- Atitikimas nustatytiems reikalavimams
- Klaidų nebuvimas
- Vartotojų poreikių tenkinimas
- Nuolatinis paslaugų gerinimas
- Tobulumas
- Kita .....

20. Kokybiška įstaigos veikla turi būti orientuota į:

- Ugdytinį
- Ugdytinio tėvelius
- Paslaugų prieinamumą
- Ugdymo turinį
- Kita .....

21. Jūsų nuomone, kokybiškam darbui užtikrinti, tinkamiausias vaikų skaičius grupėje:

- Iki 3
- 4-6
- 7 ir daugiau

22. Jūsų požiūriu, nuo ko labiausiai priklauso įstaigos teikiamų paslaugų kokybė?  
(Suranguokite į langelius nuo 1 iki 5 pagal svarbumą, kur 1 – labiausiai svarbus, 2 – mažiau svarbus ir tt.)

- Įstaigos vadovo
- Pedagogų
- Vykdomų programų
- Materialinės bazės
- Švietimo ir mokslo ministerijos

23. Kaip dažnai vyksta užsiėmimai?

- 1 kartą per savaitę
- 2 kartus per savaitę
- Kelis kartus į mėnesį
- Kita

24. Jūsų nuomone, mokestis už užsiėmimus:

- Atitinkantis kokybę
- Galėtų būti mažesnis
- Už gaunamą kokybę, sutikčiau mokėti ir daugiau
- Lankomi užsiėmimai yra nemokami
- Kita

25. Ar įstaigoje gaunate ugdymo priemones?

- Taip, visas
- Taip, bet tik reikalingas užsiėmimų metu
- Ne, viską turime įsigyti patys

26. Ar Jus tenkina užsiėmimų laikas?

- Taip
- Taip, turėjome galimybę derinti laiką
- Ne
- Kita.....

27. Kaip vertinate išvardytus rodiklius, teikiamas paslaugas:

	<b>Labai gerai</b>	<b>Gerai</b>	<b>Vidutiniškai</b>	<b>Patenkinamai</b>	<b>Blogai</b>
<b>Materialinė bazė</b>					
Patalpos					
Ugdymo priemonės					
<b>Ugdymo turinys</b>					
Programa					
<b>Pedagogo darbas</b>					
Pasiruošimas užsiėmimams					
Darbo su vaikais įgūdžiai					
<b>Vaiko ugdymas</b>					
Kalbos ugdymas					
Socialinių įgūdžių ugdymas					
Meninis ugdymas					

28. Jūsų pasiūlymai, pageidavimai gerinant ir užtikrinant ugdymo įstaigos paslaugų kokybę

29. Jūsų manymu, kokių dar paslaugų ikimokyklinio amžiaus vaikams trūksta mieste?

**Teisės aktai, reglamentuojantys ikimokyklinio ugdymo kokybę**

Pagrindinius dokumentus, reglamentuojančius ikimokyklinį ugdymą Lietuvoje, A. Juodaitytė bei D. Martišauskienė (2008) išskiria į tokias grupes (14 lentelė):

1 lentelė

**Lietuvos Respublikos švietimą ir ikimokyklinį ugdymą reglamentuojantys dokumentai**  
(Juodaitytė, Martišauskienė, 2008)

	<b>Dokumentų grupė</b>	<b>Dokumentų pavadinimas</b>
1.	Socialiniai-politiniai	LR Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas (1996)
2.	Švietimo raidos strateginiai dokumentai	LR Švietimo įstatymas (Aktuali redakcija 2011) LR Valstybinės švietimo strategijos nuostatos
3.	Specializuoti ikimokyklinio ugdymo procesą ir rezultatą reglamentuojantys dokumentai	Ikimokyklinio ugdymo koncepcija (1989) LR Neformaliojo švietimo koncepcija (2005) LR Specialiojo ugdymo įstatymas (1989)
4.	Specializuoti ikimokyklinių įstaigų veiklas reglamentuojantys dokumentai	Vaiko minimalios ir vidutinės priežiūros įstatymas (2007) Ikimokyklinio ugdymo mokyklos vidaus audito metodika (2005)

Pastebėtina, kad visuose LR ikimokyklinio ugdymo institucijų veiklą reglamentuojančiuose dokumentuose pabrėžiama, kad ikimokyklinis ugdymas turi „puoselėti visas vaiko galias (intelektualines, emocines, valios, fizines), lemiančias asmenybės brandą ir socializacijos sėkmę; skatinti vaiko savarankiškumą, iniciatyvą, kūrybiškumą, atskleisti ir ugdyti įvairius gebėjimus, puoselėti individualybę, padėti vaikui suvokti bendrąsias žmogaus vertybes ir puoselėti jo dorą, kaip būtiną demokratinės gyvensenos pagrindą; užtikrinti ikimokyklinio ir pradinio ugdymo tęstinumą“. Vadinasi, ikimokyklinio ugdymo sistema turi būti holistiška, akcentuojanti visuminį asmenybės ugdymą.

Lietuvos švietimo sistemoje siekiama kokybės. A. Juodaitytė, D. Martišauskienė (2008), išanalizavusios LR švietimo dokumentus, pateikė ugdymo kokybės sampratų lentelę (15 lentelė). Lentelėje pateikti dokumentai iliustruoja vaikų ugdymo(si) kokybės sampratų lauką švietimo dokumentuose.



**Švietimo ir ikimokyklinio ugdymo kokybės ir valdymo prasių kontekstai Lietuvos Respublikos švietimo dokumentuose (Juodaitytė, Martišauskienė, 2008)**

<b>Dokumentai</b>	<b>Ugdymo kokybės ir valdymo prasių kontekstai</b>
LR Vaikų teisių apsaugos įstatymas (1996)	Vaiko teisė į kokybišką ugdymą.
LR švietimo įstatymas (2003) (Nauja redakcija 2011 m.)	Vaiko poreikių (pagrindinių) tenkinimas, tėvų teisės ir pareigos: galimybė pasirinkti vaiko ugdymo(-si) programas, dalyvauti ugdyme ir gauti informaciją apie vaiko ugdymo(si) procesą, rezultatus.
Ikimokyklinio ugdymo koncepcija (1989)	Efektyvaus ugdymo sąlygos: vaiko ugdymas šeimoje, žinios apie socialinės paramos šeimai būdus ir suaugusiųjų švietimą, gebėjimas taikyti žinias, palaikyti ryšį su visuomene, ugdytojams 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, kultūrinio vaiko kompetencijų ugdymas kaip sėkmingo tolesnio vaiko ugdymo(si) 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 ugdymo(si) 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.

Lietuvos Respublikos švietimo dokumentai yra teorinio empirinio pobūdžio žinių konstruktas, leidžiantis suvokti, kokiomis sąlygomis kokybė, kaip ugdymosi rezultatas, gali būti siekiama, valdoma. Kokybė aiškinama tų kontekstų pagrindu, kurių turinys orientuoja ugdytojus į kokybės procesą arba rezultatą, sąlygojamą išorinių veiksnių (socialinių, kultūrinių, vadybinių ir kt.). Ypač akcentuojamas vaiko, kaip individo, raiškai laisvių ir teisių realizavimo būtinumas (Juodaitytė, Martišauskienė, 2008).

2003 m. patvirtinti Valstybinės švietimo strategijos 2003–2012 m. nuostatai, pagal kuriuos numatyta sukurti veiksmingą ir darnią, atsakingu valdymu, tikslingu finansavimu ir racionalių išteklių naudojimu pagrįstą švietimo sistemą. Pagrindiniai strategijos rodikliai ikimokyklinio ugdymo srityje – ikimokyklinių paslaugų plėtimas bei gerinimas; ikimokyklinio ugdymo paslaugų ugdytinių skaičiaus didinimas.

2011 m. patvirtinta Ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo plėtros 2011–2013 metų programa, kurios paskirtis – didinti ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo prieinamumą; užtikrinti lanksčias ir kokybiškas ikimokyklinio ugdymo paslaugas ir reikiamą švietimo pagalbą, atsižvelgiant į individualius vaiko ugdymo poreikius.

### Ikimokyklinių įstaigų ir jose ugdomų vaikų statistiniai rodikliai

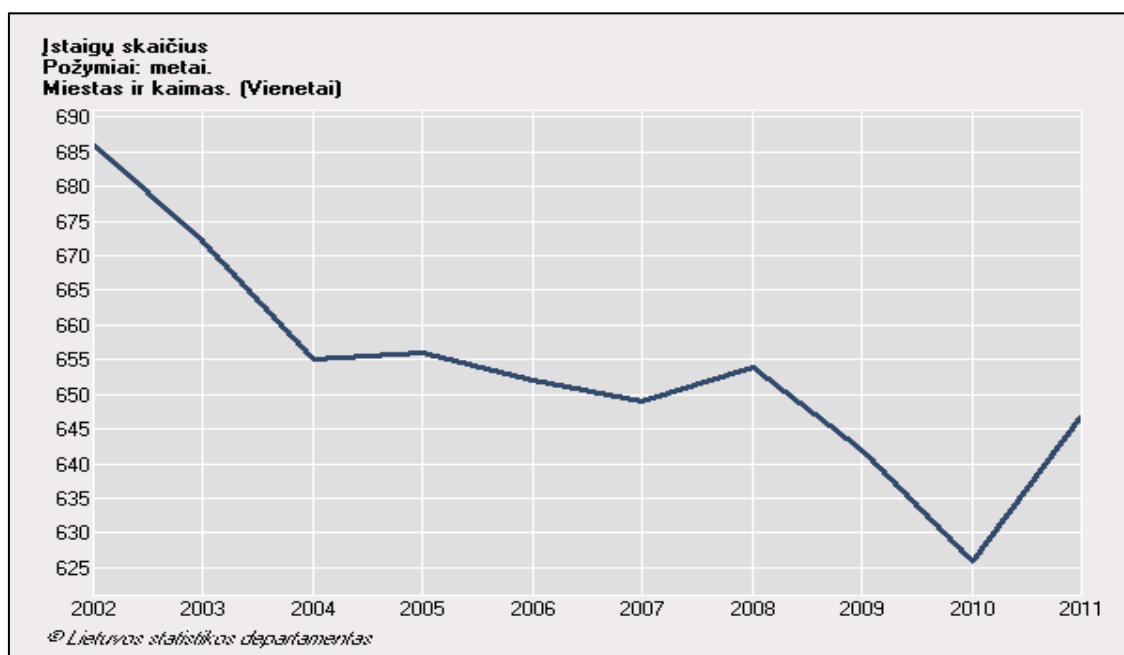
Svarbus valstybės dalyvavimo švietime rodiklis – ugdytinių skaičius. Statistikos departamento duomenimis, ikimokyklinių ugdymo įstaigų skaičius Lietuvoje nuolat mažėja. Nors auklėtinių skaičius tik augo, ugdymo įstaigų skaičius per 10 metų sumažėjo 52-jomis.

3 lentelė

#### Ikimokyklinių įstaigų ir ugdytinių jose skaičius (Statistikos departamentas)

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Auklėtinių skaičius</b>	89841	90850	89469	88423	90021	90552	93044	95136	93660	94737	97929
<b>Įstaigų skaičius</b>	699	686	672	655	656	652	649	654	642	626	647

2011 m. ugdymo įstaigų skaičius padidėjo 21, lyginant su ankstesniais metais. Tai galima sieti su palengvinta tvarka steigiant privačias ikimokyklinio ugdymo įstaigas ir su įvestu ikimokyklinio krepšelio principu, kuris taikomas ir privačiose ugdymo įstaigose.

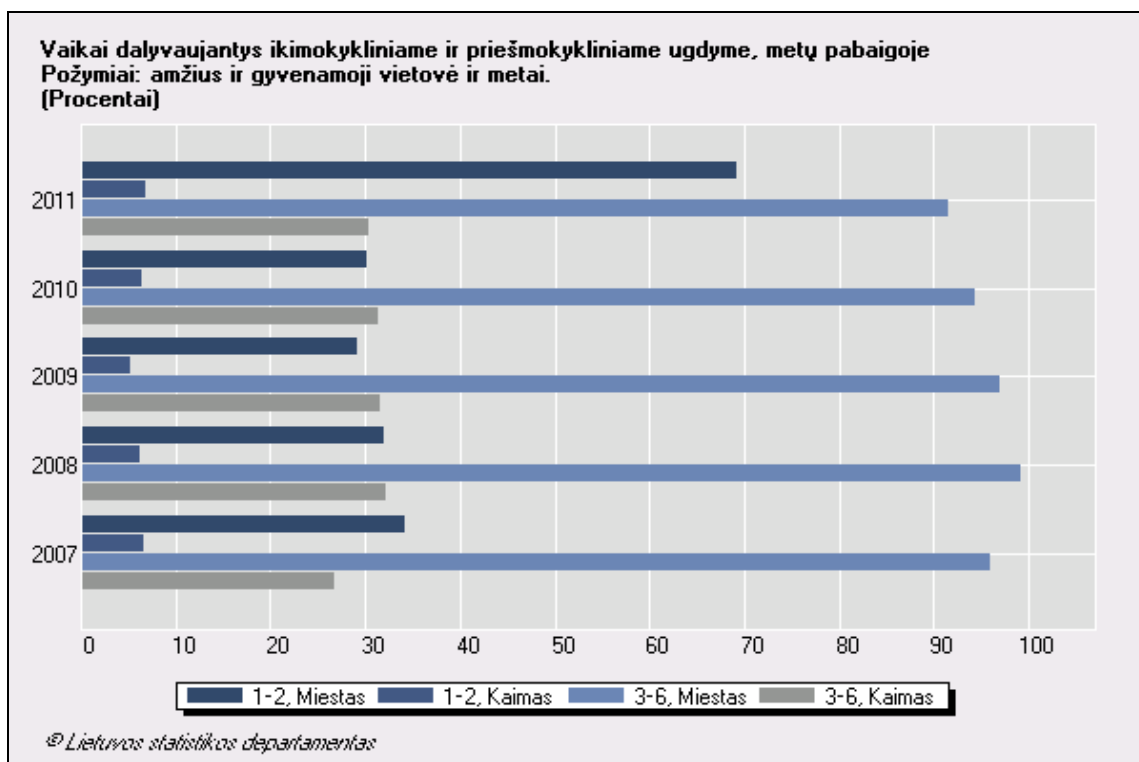


#### 1 pav. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų skaičius metų pabaigoje

(Statistikos departamentas <http://db1.stat.gov.lt/statbank/default.asp?w=1280>)

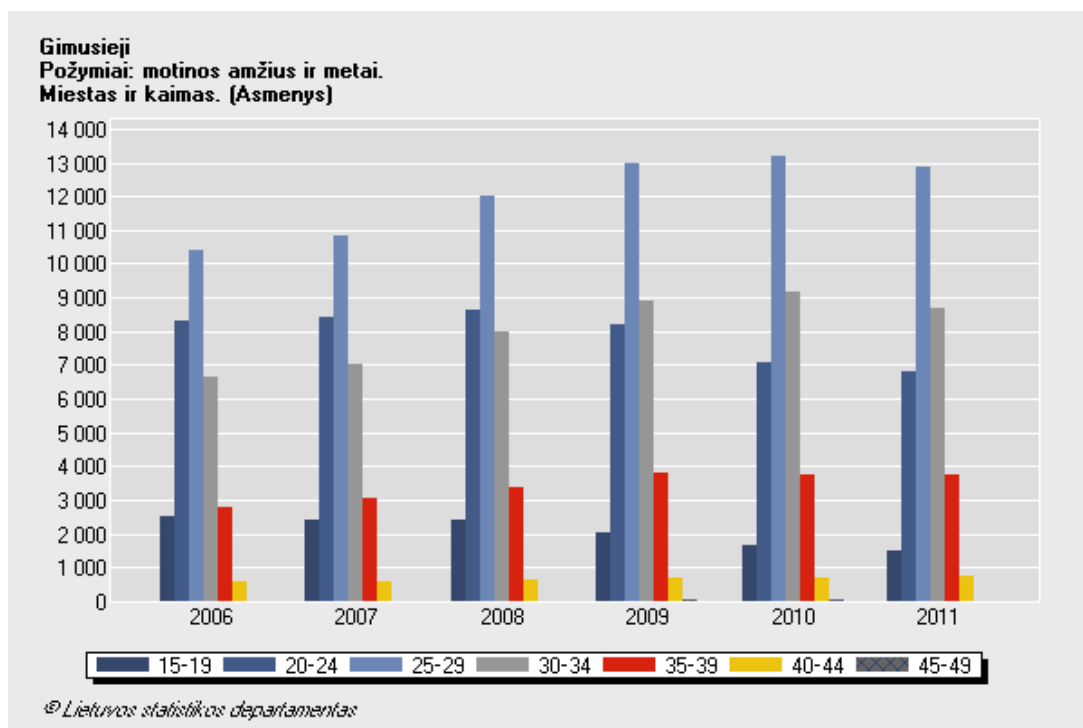
2010 m. pabaigoje šalyje veikė 626 ikimokyklinio ugdymo įstaigos (mieste – 499, kaime – 127) ir ikimokyklinio ugdymo grupės 188 bendrojo lavinimo mokyklose. 2010 m. ikimokyklinio ugdymo įstaigose ir bendrojo lavinimo mokyklų priešmokyklinio ugdymo grupėse buvo ugdoma 94,7 tūkst. vaikų, tai sudarė 54 procentus visų šalies 1–6 metų amžiaus gyventojų. 2010 m. šalyje 1–6 m. amžiaus vaikų ikimokyklinio ugdymo įstaigose teko 48 vietos (2009 m. – 49), o 100 šias įstaigas lankančių vaikų teko 97 vietos (2009 m. – 98). Švietimo ir mokslo ministerijos metiniame 2010 metų pranešime „Lietuvos švietimas. Tik faktai“ pažymima, kad 2009 metų pabaigoje ikimokyklinio ugdymo įstaigose trūko vietų daugiau nei 30-yje proc. savivaldybių. Tai ypač aktualu didžiuosiuose miestuose ir kaimo gyvenamosiose vietovėse.

Statistikos departamento duomenimis, 2011 m. pradžioje Lietuvoje gyveno 226 tūkst. 0-6 m. amžiaus vaikų. Vadinas, vaikų, lankančių ikimokyklinio ugdymo įstaigas, dalis – 43 proc. 2011 m. mieste itin padaugėjo 1-2 m. amžiaus vaikų, dalyvaujančių ikimokykliniame ugdyme (2 pav.).



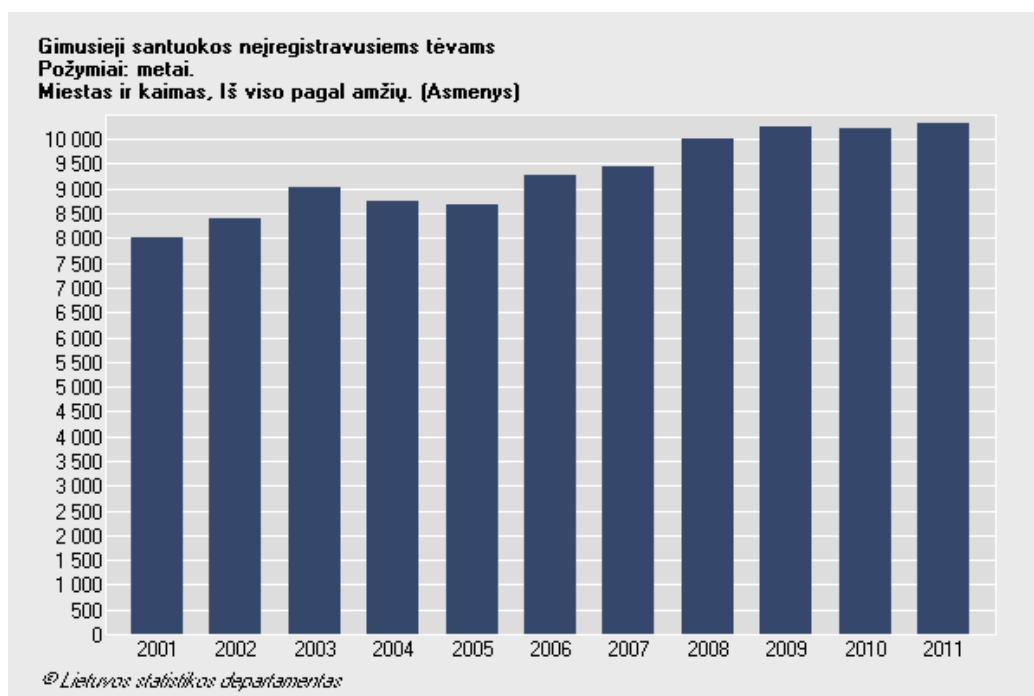
2 pav. **Ikimokyklinio auklėtinių skaičius Lietuvoje metų pabaigoje**  
 (Statistikos departamentas, <http://db1.stat.gov.lt/statbank/SelectVarVal/saveselections.asp>)

Galima teigti, kad šį didėjimą nulėmė 2011 m. įsigaliojusi nauja Motinystės (tėvystės) išmokų tvarka, sąlygojusi ankstyvojo amžiaus vaikų grupių ikimokyklinėse įstaigose steigimą.



3 pav. Mamos amžius vaiko gimimo metu

([http://db1.stat.gov.lt/statbank/Graphics/MakeGraph.asp?menu=y&pxfile=20125141601410055622M3010502.px&gr\\_type=1&PLanguage=0](http://db1.stat.gov.lt/statbank/Graphics/MakeGraph.asp?menu=y&pxfile=20125141601410055622M3010502.px&gr_type=1&PLanguage=0))



4 pav. Vaikai, gimę santuokos neįregistravusiems tėvams

([http://db1.stat.gov.lt/statbank/Graphics/MakeGraph.asp?menu=y&pxfile=20125141555810055622M3010514.px&gr\\_type=1&PLanguage=0](http://db1.stat.gov.lt/statbank/Graphics/MakeGraph.asp?menu=y&pxfile=20125141555810055622M3010514.px&gr_type=1&PLanguage=0))