



**VILNIAUS UNIVERSITETAS
ŠIAULIŲ AKADEMIJA**

VADYBOS MAGISTRO STUDIJŲ PROGRAMA

SAULĖ SADAUSKIENĖ

Magistro studijų baigiamasis darbas

IKIMOKYKLINIO UGDYMO PASLAUGŲ KOKYBĖS SUVOKIMAS

Darbo vadovas (-ė): doc. dr. Jurgita Joniškienė

Šiauliai, 2025

**Studijuojančiojo, teikiančio baigiamąjį
darbą, GARANTIJA**

WARRANTY of Final Thesis

Vardas, pavardė <i>Name, Surname</i>	Saulė Sadauskienė
Padalinys <i>Faculty</i>	Šiaulių akademija <i>Šiauliai Academy</i>
Studijų programa <i>Study Programme</i>	Vadybos magistro studijų programa <i>Management Master's Degree Program</i>
Darbo pavadinimas <i>Thesis topic</i>	Ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybės suvokimas <i>Perceived Quality of Preschool Education Services</i>
Darbo tipas <i>Thesis type</i>	Baigiamasis darbas <i>Final Thesis</i>

Garantuoju, kad mano baigiamasis darbas yra parengtas sąžiningai ir savarankiškai, kitų asmenų indėlio į parengtą darbą nėra. Jokių neteisėtų mokėjimų už šį darbą niekam nesu mokėjęs.

I guarantee that my thesis is prepared in good faith and independently, there is no contribution to this work from other individuals. I have not made any illegal payments related to this work.

Šiame darbe tiesiogiai ar netiesiogiai panaudotos kitų šaltinių citatos yra pažymėtos literatūros nuorodose.

Quotes from other sources directly or indirectly used in this thesis, are indicated in literature references.

Aš, Saulė Sadauskienė, pateikdamas (-a) šį darbą, patvirtinu (pažymėti)



**Embargo laikotarpis
Embargo Period**

Prašau nustatyti šiam baigiamajam darbui toliau nurodytos trukmės embargo laikotarpį:
I am requesting an embargo of this thesis for the period indicated below:



_____ mėnesių / *months*

(embargo laikotarpis negali viršyti 60 mėn. / *an embargo period shall not exceed 60 months*).



Embargo laikotarpis nereikalingas / *no embargo requested*.

Embargo laikotarpio nustatymo priežastis / *Reason for embargo period:*

TURINYS

1. TEORINĖ TYRIMO PROBLEMOS ANALIZĖ	12
1.1. Ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybės samprata	12
1.2. Ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybės vertinimas ir kokybę lemiantys veiksniai	14
1.3. Suvokiamos paslaugų kokybės samprata	19
1.3.1. Suvokiamos paslaugų kokybės konceptualizavimas.....	20
1.3.2. Suvokiamą ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybę lemiantys veiksniai ir suvokiamos kokybės vertinimas.....	21
2. IKIMOKYKLINIO UGDYMO PASLAUGŲ KOKYBĖS SUVOKIMO TYRIMO METODOLOGIJA	28
2.1. Ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybės suvokimo tyrimo strategija ir pagrindimas	28
2.2. Tyrimo organizavimas. Duomenų rinkimo ir analizės metodai. Tyrimo etika.	32
2.2.1. Tyrimo organizavimas	32
2.2.2. SERVQUAL modelio pritaikymas tyrime	33
2.3. Statistiniai duomenų analizės metodai	34
3. IKIMOKYKLINIO UGDYMO PASLAUGŲ KOKYBĖS SUVOKIMO TYRIMO REZULTATAI.....	36
3.1. Tyrimo rezultatų analizė ir interpretacija	36
3.2. Tyrimo rezultatų apibendrinimas	43
IŠVADOS	45
REKOMENDACIJOS	46
LITERATŪRA	48
PRIEDAI.....	54

LENTELĖS

1.3.1 lentelė. Suvokiamos paslaugų kokybės pagrindiniai aspektai.....	19
1.3.2 lentelė. Skirtingų autorių įžvalgos apie suvokiamą paslaugų kokybę.....	20
1.3.2.1 lentelė. Ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybę lemiantys veiksniai.....	22
1.3.2.2 lentelė. Tėvams siūlomi aukštesnės ir žemesnės kokybės ikimokyklinio ugdymo įstaigos požymiai.....	23
1.3.2.3 lentelė. Ikimokyklinio ugdymo kokybės rodiklių sąrašas, sudarytas remiantis vaikų apklausomis.....	25
1.3.2.4 lentelė. SERVQUAL modelio dimensijos ir jų pagrindimas ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybės vertinime.....	26
2.1.1 lentelė. Tyrimo instrumento teiginių pagrindimas remiantis SERVQUAL modelio dimensijomis ir moksliniais šaltiniais.....	31
2.2.2.1 lentelė. McDonald's omega patikimumo koeficientai kiekvienai iš penkių SERVQUAL dimensijų.....	34
3.1 lentelė. Lūkesčių ir realios patirties vertinimų skirtumai pagal paslaugų kokybės dimensijas.....	41
3.1.1 lentelė. Mažeikių lopšelio darželio „Linelis“ kokybės tobulinimo sprendimai.....	44

PAVEIKSLAI

1.1.1 pav. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybės samprata.....	13
1.1.2 pav. Ikimokyklinio ugdymo kokybės modelis.....	14
1.2.1 pav. Kokybiško ikimokyklinio ugdymo kūrimo koncepcija.....	15
1.3.1.1 pav. SERVQUAL modelis.....	21
2.1.1 pav. Tyrimo dizaino schema: ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybės vertinimas naudojant SERVQUAL modelį.....	30
3.1. 1 pav. Lūkesčių ir realios patirties vidutinių vertinimų palyginimas.....	36
3.1. 2 pav. Lūkesčių ir realios patirties vidutinių vertinimų palyginimas.....	37
3.1. 3 pav. Lūkesčių ir realios patirties skirtumai pagal paslaugų kokybės dimensijas.....	37
3.1. 4 pav. Bendros suvokiamos paslaugų kokybės palyginimas pagal tėvų grupes.....	38
3.1. 5 pav. Lūkesčių ir realios patirties skirtumų palyginimas tarp tėvų grupių pagal dimensijas.....	39
3.1. 6 pav. Bendro suvokiamos paslaugų kokybės vertinimo skirtumai tarp tėvų, kurių vaikai darželį lanko iki 2 metų ir daugiau nei 2 metus.....	39
3.1. 7 pav. Lūkesčių ir realios patirties skirtumų analizė skirtingose dimensijose tarp tėvų, kurių vaikai darželį lanko iki 2 metų ir daugiau nei 2 metus.....	40
3.1. 8 pav. Spearman koreliacijos analizė: realios patirties vertinimas pagal vaikų lankymo darželyje metus.....	41

SANTRAUKA

Magistro baigiamajame darbe analizuojama tėvų suvokiama ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybė, pasitelkiant SERVQUAL modelį. Tyrimo tikslas – įvertinti skirtumus tarp tėvų lūkesčių ir realios patirties, analizuoti paslaugų kokybės suvokimą penkiose pagrindinėse dimensijose (patikimumo, dėmesingumo, užtikrintumo, empatiškumo ir apčiuopiamumo) bei nustatyti veiksnius, turinčius didžiausią įtaką suvokiamai kokybei.

Teorinėje darbo dalyje aptarta paslaugų kokybės samprata, SERVQUAL modelio taikymas švietimo sektoriuje ir tėvų lūkesčių bei patirties sąajos. Empirinėje dalyje pateikiama tyrimo metodologija, kurioje naudojamas kiekybinis metodas – apklausa su Likerto skalės klausimais, apimančiais tiek lūkesčius, tiek realią patirtį. Tyrimo dalyvavo Mažeikių lopšelių-darželių „Linelis“ lankančių vaikų tėvai, suskirstyti į grupes pagal vaikų skaičių šeimoje ir lankymo darželyje trukmę.

Tyrimo rezultatai parodė, kad bendras tėvų lūkesčių vertinimas buvo aukštesnis nei realiai patirta kokybė, o vidutinis skirtumas siekė $-0,25 (\pm 0,51)$. Reikšmingiausi skirtumai tarp lūkesčių ir patirties nustatyti Apčiuopiamumo dimensijoje ($p < 0,05$), kuri apima fizinę aplinką, infrastruktūrą ir materialinius resursus. Kitos dimensijos, tokios kaip Patikimumas ir Tikrumas, atskleidė mažesnius, statistiškai nereikšmingus skirtumus ($p > 0,05$). Taip pat nustatyta, kad Dėmesingumo dimensija turėjo didžiausią teigiamą įtaką bendrai suvokiamai kokybei ($\beta = 0,263, p < 0,05$), o mažiausią – Tikrumo dimensija ($\beta = 0,229, p < 0,05$).

Lyginant skirtingų tėvų grupių vertinimus pagal vaikų skaičių ir lankymo trukmę, statistiškai reikšmingų skirtumų nebuvo nustatyta ($p > 0,05$). Tačiau koreliacinė analizė parodė tendenciją, kad ilgesnė lankymo darželyje trukmė gali būti susijusi su šiek tiek žemesniais realios patirties vertinimais. Šie rezultatai leidžia manyti, kad paslaugų kokybės suvokimui didžiausią įtaką daro infrastruktūra ir pedagogų dėmesingumas, nepriklausomai nuo tėvų asmeninių ar šeiminių aplinkybių.

Darbo rezultatai yra reikšmingi švietimo sektoriui, nes jie išryškina prioritetines sritis kokybei gerinti, ypač fizinės aplinkos ir personalo dėmesingumo aspektus. Tai taip pat gali prisidėti prie efektyvesnio paslaugų planavimo ir tėvų pasitenkinimo didinimo.

Raktiniai žodžiai: ikimokyklinio ugdymo paslaugos, suvokiama kokybė, SERVQUAL modelis, lūkesčiai, reali patirtis, kokybės dimensijos.

SUMMARY

The theoretical part explores the concept of service quality, the application of the SERVQUAL model in the education sector, and the relationship between parents' expectations and experiences. The empirical part presents the methodology, which employs a quantitative approach through a survey with Likert-scale questions covering both expectations and actual experiences. The study involved parents of children attending the Mažeikiai nursery-kindergarten "Linelis", categorized by the number of children in the family and the duration of preschool attendance.

The results revealed that overall parental expectations were higher than their actual experiences, with an average difference of $-0.25 (\pm 0.51)$. The most significant gaps between expectations and experience were found in the Tangibles dimension ($p < 0.05$), which includes the physical environment, infrastructure, and material resources. Other dimensions, such as Reliability and Assurance, showed smaller, statistically insignificant differences ($p > 0.05$). Furthermore, the Responsiveness dimension had the most substantial positive impact on overall perceived quality ($\beta = 0.263, p < 0.05$), while the Assurance dimension had the least impact ($\beta = 0.229, p < 0.05$).

When comparing evaluations among different parent groups based on the number of children and preschool attendance duration, no statistically significant differences were identified ($p > 0.05$). However, a correlational analysis indicated a trend where longer preschool attendance might be associated with slightly lower evaluations of actual experiences. These findings suggest that the perception of service quality is most influenced by infrastructure and staff attentiveness, regardless of parents' personal or familial circumstances.

The study's findings are significant for the education sector as they highlight priority areas for quality improvement, particularly regarding the physical environment and staff responsiveness. This could contribute to more effective service planning and enhanced parental satisfaction.

Keywords: preschool services, perceived quality, SERVQUAL model, expectations, actual experience, quality dimensions.

IVADAS

Tyrimo aktualumas. Ikimokyklinis ugdymas yra svarbi vaiko vystymosi ir bendros gerovės formavimo stadija. Aukštos kokybės ikimokyklinio ugdymo paslaugos yra būtinos, siekiant ugdyti vaikų pažintinius, emocinius ir socialinius gebėjimus bei užtikrinti jų pasirengimą tolimesniam mokymuisi (Emre et al., 2023). Naujausi tyrimai pabrėžia paslaugų kokybės reikšmę ugdymo įstaigose, akcentuodami jos įtaką tėvų pasitikėjimui bei pasitenkinimui. Paslaugų kokybė ugdymo srityje apima ne tik grupės veiklas, bet ir fizinę aplinką, mokytojų ir tėvų bendradarbiavimą bei šiuolaikinių mokymo priemonių prieinamumą (Grönroos, 1990).

Mokslinis ištirtumas ir pagrindimas. SERVQUAL modelis, sukurtas Parasuraman, Zeithaml ir Berry (1988), yra plačiai naudojamas paslaugų kokybės vertinimo įrankis, identifikuojantis penkias dimensijas: apčiuopiamumą, patikimumą, dėmesingumą, tikrumą ir empatiją. Šis modelis buvo pritaikytas įvairiose paslaugų srityse, įskaitant švietimą, siekiant įvertinti ir gerinti teikiamų paslaugų kokybę. Pavyzdžiui, Zeithaml, Berry ir Parasuraman (1996) nustatė, kad SERVQUAL yra tinkamas vertinant paslaugas, kuriose kokybės subjektyvumas yra ypač svarbus. Tarptautiniu mastu atlikti tyrimai patvirtina šio modelio pritaikomumą švietimo srityje (Arslan et al., 2022; Emre et al., 2023).

Ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybės vertinimas yra svarbus siekiant užtikrinti vaikų gerovę ir tėvų pasitenkinimą. Tarptautiniuose tyrimuose aptarta, kaip šio modelio taikymas leidžia identifiкуoti paslaugų kokybės spragas. Pavyzdžiui, Arslan et al. (2022) analizavo fizinės aplinkos ir mokytojų kompetencijos reikšmę tėvų pasitenkinimui, o Emre et al. (2023) aptarė, kaip šiuolaikinės technologijos gali pagerinti paslaugų kokybės suvokimą ikimokyklinio ugdymo įstaigose.

Apčiuopiamumo dimensija, apimanti fizinę aplinką, įrangą ir estetiką, yra ypač svarbi ikimokyklinio ugdymo įstaigose. Tyrimai rodo, kad gerai prižiūrimos patalpos ir modernios mokymo priemonės teigiamai veikia tėvų suvokimą apie paslaugų kokybę. Brady ir Cronin (2001) pabrėžia, kad švari, saugi ir vaikams pritaikyta aplinka stiprina pasitikėjimą ir prisideda prie vaikų gerovės.

Patikimumas, pasireiškiantis nuosekliais ugdymo planais ir kompetentingais mokytojais, yra esminis tėvų pasitenkinimo veiksnys (Lovelock ir Wright, 2002). Dėmesingumas, tikrumas ir empatija užtikrina, kad būtų veiksmingai tenkinami individualūs vaikų ir šeimų poreikiai, skatinant paslaugų pritaikymą ir personalizavimą (Güles, 2013). Lovelock ir Wright (2002) papildomai pabrėžia, kad paslaugų kokybė neatsiejama nuo personalo dėmesingumo ir gebėjimo reaguoti į klientų poreikius.

Lietuvoje ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybės vertinimas tampa vis svarbesnis, siekiant užtikrinti aukštą ugdymo lygį ir atitikti tėvų lūkesčius. Nors SERVQUAL modelis dar nėra plačiai taikomas šioje srityje, atlikti tyrimai rodo jo potencialą. Lietuvių autorių tyrimai, tokie kaip Juodaitytės (2003) analizuota vaikų ugdymo aplinka, nurodo, kad paslaugų kokybė tiesiogiai susijusi su pedagogų kompetencija ir įstaigos aplinkos pritaikymu vaikų poreikiams.

Tarptautiniai tyrimai pabrėžia būtinybę vertinti ikimokyklinio ugdymo įstaigas kompleksiskai, apimant tiek struktūrinius, tiek procesinius kokybės rodiklius. Cassidy et al. (2005) nustatė, kad tokie vertinimai padeda identifiкуoti stipriąsias ir silpnąsias paslaugų teikimo puses, leidžiančias tiksliau planuoti tobulinimo strategijas. Emre et al. (2023) papildomai pažymėjo, kad tokie modeliai kaip SERVQUAL yra tinkami siekiant kompleksiskai įvertinti kokybės rodiklius ir suinteresuotųjų šalių lūkesčius.

Be SERVQUAL modelio, mokslinėje literatūroje taip pat aptariamas Kano modelis, kuris leidžia įvertinti, kaip skirtingos paslaugų savybės tenkina vartotojų poreikius. Kano modelis pabrėžia, kad

vartotojų pasitenkinimas priklauso nuo pagrindinių, veikiančių ir malonių paslaugų savybių. Šis modelis yra naudingas papildymas vertinant ikimokyklinio ugdymo paslaugas, nes leidžia geriau suprasti, kurie paslaugų aspektai labiausiai veikia tėvų pasitenkinimą (Berger et al., 1993).

Mokslinė problema. Šio darbo tikslas – įvertinti suvokiamą ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybę Mažeikių lopšelyje-darželyje „Linelis“. Naudojant SERVQUAL modeliu pagrįstą klausimyną, siekiama nustatyti tėvų ir pedagogų požiūrį į skirtingas paslaugų kokybės dimensijas. Tyrimo rezultatai padės formuoti strategijas, siekiant suderinti įstaigos veiklą su suinteresuotų šalių lūkesčiais bei gerinti vaikų ir jų šeimų ugdymo patirtį.

Nors ikimokyklinio ugdymo kokybė yra svarbus veiksnys, lemiantis vaikų vystymąsi ir tėvų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, tačiau dažnai kyla klausimų, ar teikiamos paslaugos atitinka tėvų lūkesčius ir kokios patirtys formuoja jų suvokimą apie kokybę. Tėvų patirties ir lūkesčių vertinimo skirtumai gali atskleisti darželio veiklos stipriąsias ir silpnąsias puses, tačiau šie aspektai dar nėra pakankamai ištirti.

Probleminiai klausimai

1. Ar tėvų lūkesčiai dėl darželio paslaugų kokybės skiriasi nuo jų realios patirties?
2. Ar tėvų patirtis, priklausomai nuo vaikų darželio lankymo trukmės, lemia suvokiamą paslaugų kokybę?

Hipotezės

Tėvų lūkesčių ir realios patirties dėl vaikų darželio paslaugų kokybės vertinimų skirtumai yra susiję su jų patirtimi ir pasitikėjimu darželio teikiamomis paslaugomis.

1. Tėvai, turintys ilgesnę vaikų darželio lankymo patirtį, realios paslaugų kokybės vertinimus pateikia žemesnius nei jų lūkesčius, palyginti su tėvais, turinčiais mažiau patirties.
2. Apčiuopiamumo dimensijoje (pvz., fizinės aplinkos ir įrangos kokybė) skirtumai tarp tėvų lūkesčių ir realios patirties yra reikšmingesni nei kitose paslaugų kokybės dimensijose.

Darbo objektas - ikimokyklinio ugdymo paslaugų suvokiama kokybė, vertinama tėvų perspektyvoje, atsižvelgiant į jų patirtį vedant vaikus į darželius.

Darbo tikslas - išanalizuoti ikimokyklinio ugdymo paslaugų suvokiamą kokybę, remiantis SERVQUAL modeliu, ir nustatyti, kokį poveikį tėvų patirtis daro šios kokybės suvokimui.

Darbo uždaviniai

1. Palyginti tėvų lūkesčių ir realios patirties vertinimus, siekiant nustatyti bendrus skirtumus.
2. Išanalizuoti, kaip skirtingose paslaugų kokybės dimensijose pasireiškia tėvų lūkesčių ir realios patirties neatitikimai.
3. Įvertinti, kaip tėvų patirtis, priklausomai nuo vaikų darželio lankymo trukmės, lemia suvokiamą paslaugų kokybę.
4. Įvertinti, kurios paslaugų kokybės dimensijos yra labiausiai paveikiamos tėvų lūkesčių ir realios patirties skirtumų.

Tyrimo metodologija. Tyrimas atliktas siekiant įvertinti tėvų suvokiamą paslaugų kokybę Mažeikių lopšelyje-darželyje „Linelis“, remiantis SERVQUAL modeliu, ir išsiaiškinti, kaip tėvų lūkesčiai bei reali paslaugų patirtis priklauso nuo vaikų lankymo darželyje trukmės bei tėvų vertinimo skirtumų.

1. **Tyrimo pobūdis:** Pasirinktas kiekybinio tipo tyrimas, išmatuojant tėvų suvokiamą paslaugų kokybę pagal SERVQUAL modelį, kuris vertina paslaugų kokybės dimensijas: apčiuopiamumą, patikimumą, dėmesingumą, tikrumą ir empatiją.
2. **Tyrimo vieta ir dalyviai:** Tyrimas atliktas Mažeikių lopšelyje-darželyje „Linelis“. Apklausos dalyviai – tėvai, kurie buvo apklausti apie jų lūkesčius ir faktinę paslaugų patirtį. Tyrime dalyvavo 96 tėvai, kurių vaikai lanko Mažeikių lopšelių-darželių „Linelis“.
3. **Tyrimo metodas:** Tyrimo duomenys rinkti naudojant struktūrizuotą anketą, sudarytą pagal SERVQUAL modelį. Klausimynas apėmė penkias paslaugų kokybės dimensijas, kurios pritaikytos analizuoti darželio paslaugų kokybę.
4. **Klausimyno struktūra:** Klausimynas sudarytas iš teiginių, suskirstytų į penkias pagrindines dimensijas:
 - **Apčiuopiamumas:** Vertinamos fizinės paslaugų sąlygos (pvz., darželio aplinka, įranga).
 - **Patikimumas:** Paslaugų nuoseklumas ir kokybė.
 - **Dėmesingumas:** Personalas, pasirengimas atsižvelgti į tėvų poreikius.
 - **Tikrumas:** Paslaugų teikimo patikimumas ir tėvų pasitikėjimas personalu.
 - **Empatija:** Tėvų ir vaikų poreikių atpažinimas bei jautrumas.
5. **Tyrimo duomenų analizė:** Surinkti duomenys analizuoti statistiniais metodais, siekiant nustatyti, ar paslaugų kokybės suvokimas priklauso nuo:
 - Vaiko lankymo darželyje trukmės;
 - Tėvų lūkesčių ir jų realios paslaugų patirties vertinimo skirtumų.

Tyrimo rezultatų mokslinis ir praktinis reikšmingumas. Tyrimo rezultatai yra reikšmingi tiek teoriniam paslaugų kokybės suvokimo diskursui, tiek praktiniam ikimokyklinio ugdymo paslaugų tobulinimui. Nustatyti skirtumai tarp tėvų lūkesčių ir realios patirties padeda suprasti, kurios paslaugų kokybės dimensijos reikalauja didesnio dėmesio. Be to, tyrimas prisideda prie SERVQUAL modelio pritaikymo ikimokyklinio ugdymo kontekste, išryškindamas šio metodo tinkamumą švietimo paslaugų kokybei vertinti. Gauti rezultatai gali būti naudojami kaip pagrindas rekomendacijoms, kaip gerinti darželio paslaugų kokybę ir geriau atliepti tėvų poreikius.

Magistro darbo apimtis ir struktūra. Magistro darbą sudaro santrauka lietuvių ir anglų kalbomis, įvadas, trys skyriai, išvados, naudotos literatūros sąrašas (80 pozicijų), priedai. Darbo apimtis – 47 puslapiai (be literatūros sąrašo ir priedų), 10 lentelių, 13 paveikslų, 1 priedas.

1. TEORINĖ TYRIMO PROBLEMOS ANALIZĖ

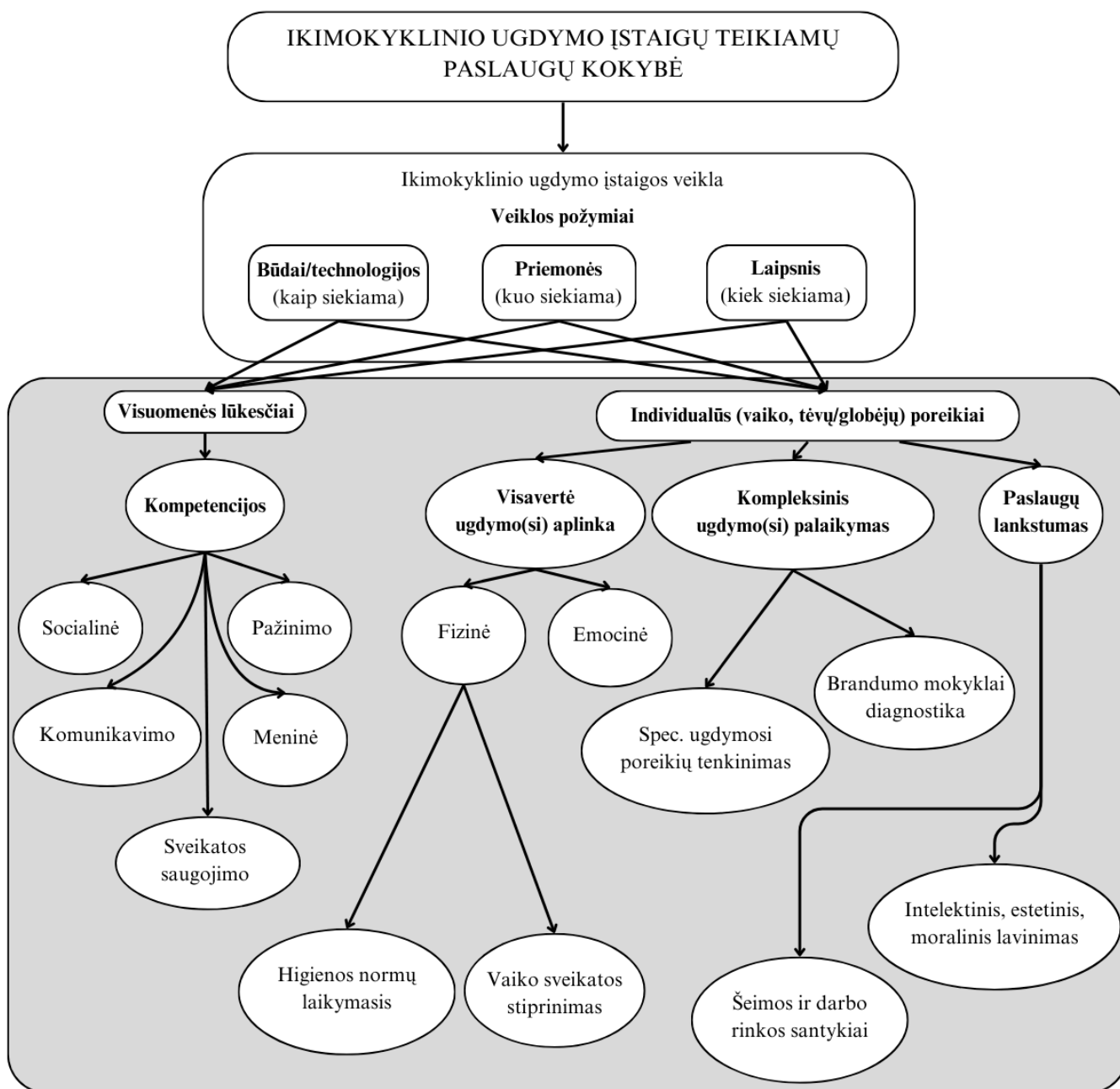
1.1. Ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybės samprata

Kokybė ikimokykliniame vaikų ugdyme ir priežiūroje yra sunkiai apibrėžiamas konceptas, kuris buvo plačiai aptarinėjamas ir nagrinėjamas moksliniuose straipsniuose, tačiau nesulaukė bendro sutarimo (Burchinal ir Cryer, 2003; Mooney et al., 2003; Flee ir Kennedy, 2006; Ishimine, 2009). Pavyzdžiui, Sylva et al. (2003) teigia, kad „kokybė nėra universalus konceptas, bet priklauso nuo nacionalinių programų ir kultūrinių prioritetų“, todėl yra kontekstualiai priklausoma. Panašiai Mooney et al. (2003) tvirtina, kad „apibrėžimo klausimai ir skirtumai vyriausybiniuose struktūrose, socialinės gerovės sistemose, politikoje ir praktikoje apsunkina kokybės palyginimą tarp skirtingų šalių“. Be to, Dahlberg et al. (1999) „kokybę suvokė kaip subjektyvų, vertybėmis grįstą, reliatyvų ir dinamišką konceptą, su galimybe egzistuoti daugeliui perspektyvų ar supratimų, kas yra kokybė“. Apibendrinant, šie tyrėjai teigia, kad nėra globaliai priimtose ikimokyklinio ugdymo (IU) kokybės apibrėžties, nors tam tikras sutarimas egzistuoja ir vėliau buvo padaryta pažanga skelbiant pasaulinius ankstyvojo vaikų mokymosi ir vystymosi standartus (Britto ir Kagan, 2010; Scott-Little, 2010).

Pagal Burškaitienę ir Vilkonienę (2009) IU kokybė – tai sutartinių veiklos požymių visuma, rodanti, koku laipsniu, būdais ir 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. Minėtas apibrėžimas yra vaizdžiai iliustruojamas 1.1.1 pav.

Plačiai priimta, kad IU įstaigų kokybę galima vertinti nagrinėjant dvi bendras kategorijas ar tipus – struktūrą ir procesą (Ishimine et al., 2009). Paprastai struktūrinė kokybė apima įstaigos patalpas / išteklius, personalo ir vaikų santykį bei personalo kvalifikaciją, kurios yra lengviau matuojamos siekiant kokybės nustatymo pagal vienmomentinius stebėjimus (Howes et al., 2008; Ishimine et al., 2009). Šiuos komponentus daugiausia kontroliuoja jėgos, esančios už IU įstaigos aplinkos ribų, tokios kaip vyriausybės finansavimas, švietimo ir sveikatos politika, kurios nustato reikalavimus prieš pradedant IU veiklą. Tačiau proceso kokybė sutelkta į sąveikos pobūdį tarp vaiko ir mokytojo, vaiko ir vaiko, mokytojo ir tėvų, mokytojo ir mokytojo, taip pat į įstaigos vadovavimo ir pedagoginių įgūdžių pobūdį. Proceso komponentai daro įtaką kasdieninei IU įstaigos aplinkos prigimčiai ir tiesiogiai veikia vaiko kasdienę patirtį. Tokie komponentai yra labiau konstruktyvūs ir reikalauja nuodugnesnių stebėjimų nei struktūrinė kokybė (Ishimine et al., 2010).

Dideliame IU tyrime, OECD (2006) nustatė septynis kokybės aspektus: (1) sąveikos arba proceso kokybę, (2) vaikų pasiekimų kokybę, (3) standartus, susijusius su tėvų/bendruomenės ryšiais ir dalyvavimu, (4) orientacijos kokybę, (5) struktūrinę kokybę, (6) švietimo koncepciją ir praktiką bei (7) veiklos kokybę – šiuos aspektus galima priskirti prie dviejų kokybės tipų. Plačiai žiūrint, nuo (1) iki (3) yra proceso kokybė, o nuo (4) iki (7) priskiriama struktūrinei kokybei.

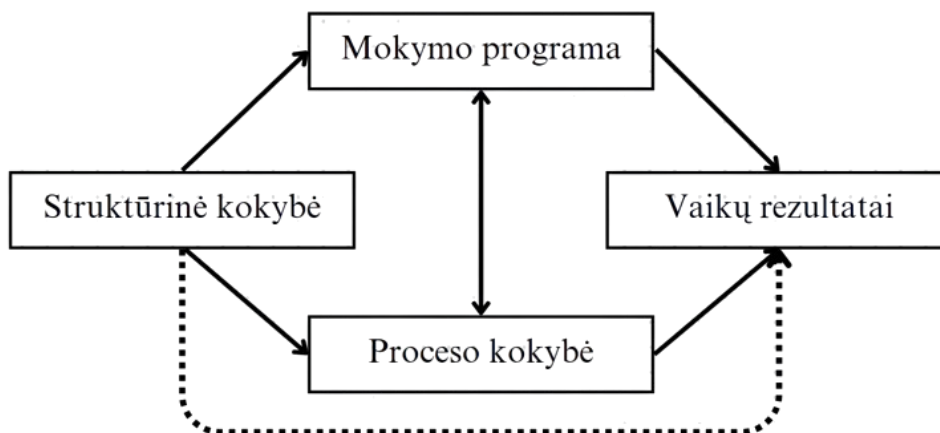


1.1.1 pav. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybės samprata

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis remiantis Burškaitiene, Vilkoniene, 2009

Galvojant apie kokybės matavimą, kyla dilema, nes IU programos elementai negali būti lengvai klasifikuojami pagal tipą arba gali būti teigiama, kad jie susiję tiek su struktūra, tiek su procesu. Iš dalies taip yra todėl, kad IU kontekstuose mokymo programa yra neaiškiai apibrėžta, palyginti su mokyklų sektoriumi. Mokymo programa, apibrėžta kaip planuotos mokymosi galimybės vaikams, apima abu kokybės tipus, tarsi skėtis. Tiek struktūriniai, tiek proceso aspektai yra įtakojami to, ką mokytojai/personalas planuoja ir kaip jie įgyvendina mokymo programą vietoje (Ishimine, 2010). Australijos mokslininkų (Ishimine, 2010) pateiktas modelis (žr. 1.1.2 paveikslą) parodo santykius tarp mokymo programos ir dviejų kokybės tipų IU kontekste. Abu kokybės tipai ir mokymo programa įtakoja vienas kitą ir yra esminiai elementai, kuriant bendrą kokybę IU aplinkoje. Struktūriniai komponentai, tokie kaip personalo ir vaikų santykis, grupės dydis, personalo kvalifikacija, fiziniai

ištekliai, visi įtakoja, kaip mokymo programa gali būti suprantama ir taikoma IU įstaigoje. Proceso kokybė ir mokymo programa yra tarpusavyje priklausomos, kaip matyti pedagogo atveju, kuris yra esminis mokymo programai, bet taip pat stipriai veikia proceso kokybę. Pedagogikos pasikeitimas mokymo programoje (pvz., naujas elgesio valdymo metodas, grįžamojo ryšio teikimas arba skaitymo mokymas) paveiks įstaigos proceso kokybę. Panašiai įstaigos pedagoginis požiūris (pvz., labiau orientuotas į laisvą žaidimą, labiau orientuotas į akademinį įgūdžių) įtakos, kaip yra suvokiama mokymo programa (Ishimine, 2010).



1.1.2 pav. Ikimokyklinio ugdymo kokybės modelis

Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis Ishimine, 2010

1.2. Ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybės vertinimas ir kokybę lemiantys veiksniai

Kaip galima įvertinti IU kokybę? Jungtinėse Amerikos Valstijose yra gerai nustatyta ir pripažinta kokybės vertinimo priemonė, skirta vertinti IU kokybę. 1980 metais Šiaurės Karolinoje Harms ir Clifford (1980) paskelbė pirmąją IU aplinkos vertinimo skalės (IUAVS) formą, skirtą vertinti septynis IU aplinkos aspektus. IUAVS yra žinoma kaip išsamus kokybės matavimo įrankis, apimantis septynis veiksniai: (1) erdvę ir baldus, (2) asmens priežiūros rutiną, (3) kalbos argumentavimą, (4) veiklas, (5) sąveiką, (6) programos struktūrą ir (7) tėvus bei personalą. IUAVS buvo naudojama daugelyje tarptautinių tyrimų, skirtų IU kokybei matuoti, įskaitant Singapūrą (Kwan, et al. 1998), Švediją (Sheridan ir Samuelsson, 2001), JAV (Burchinal ir Cryer, 2003), Angliją (Sylva et al., 2003), Kanadą (Goelman et al., 2006), Vokietiją (Kuger ir Rossbach, 2007) ir Australiją (Ishimine, 2009).

IU kokybė sulaukė daug dėmesio, nes daugelio šalių mokslininkai rodo didelį susidomėjimą IU kokybės poveikiu vaikų vystymosi rezultatams. Dėl šio padidėjusio dėmesio IUAVS, ir redaguota IUAVS versija (Harms et al. 2005), įgijo vertingo bendros kokybės matavimo įrankio reputaciją ir tapo nuoroda kokybės matavimui IU paslaugose JAV (NCCIC, 2009).

Pianta et al. (2008) paskelbė priemonę, kuri vertina klasės kokybę (angl. *Classroom Assessment Scoring System (CLASS)*) IU aplinkoje. Ji susideda iš trijų sričių – emocinės paramos, klasės organizavimo ir mokomosios paramos. Pagal šias sritis yra 11 dimensijų: (1) teigiama atmosfera, (2) neigiama atmosfera, (3) mokytojo jautrumas, (4) pagarba mokinių perspektyvoms, (5) elgesio valdymas, (6) produktyvumas, (7) mokymosi formatų organizavimas, (8) sąvokų plėtra, (9) kokybinis grįžtamasis ryšys, (10) kalbos modeliavimas ir (11) dėmesys raštingumui. CLASS pagrindinis dėmesys yra skiriamas mokytojo ir vaiko sąveikai naudojant šiuos vienuolika mokymo aspektų, siekiant išsamiai užfiksuoti proceso kokybę. Nors mažai dėmesio skiriama struktūrinei kokybei ir

ugdymo turiniui, tai yra viena iš nedaugelio priemonių, kur proceso kokybė užfiksuojama pakankamai ir sistemingai.

2020 m. UNICEF organizacija savo ataskaitoje pateikia šiuos veiksniai, prisidedančius prie aukštos IU programos kokybės: 1) planavimas ir išteklių paskirstymas, 2) ugdymo programa ir pedagoginis požiūris, 3) darbo jėga, 4) šeimos ir bendruomenės įtraukimas ir 5) kokybės užtikrinimo mechanizmai (žr. 1.3.1 pav.).

Planavimas ir išteklių paskirstymas

Strateginis planavimas ir politikos formavimas bei žmogiškųjų, fizinių ir finansinių išteklių paskirstymas, būtinas jų įgyvendinimui, yra esminiai veiksniai, skatinantys ikimokyklinio ugdymo kokybės gerinimą (Vargos-Baron, 2016). Be to, žinome, kad politika ir programos, skirtos optimizuoti ankstyvojo vaikų ugdymo paslaugų ir susijusių socialinių sektorių integraciją ir koordinavimą, vadinamos „intervencijų konvergencija“ arba „daugiasektorinėmis intervencijomis“, yra veiksmingesnės nei atskirtos politikos ir programos (UNICEF, 2020). Pasak Vegas ir Santibáñez (2010), „nuosekli, aiškiai apibrėžta, ilgalaikė nacionalinė politika gali palengvinti esamų programų tvarumą, ypač jei ji yra kuriama per sutarimo orientuotą procesą“. Vertikali koordinacija ir komunikacija tarp valdymo lygių IU sistemoje – nuo konkrečios programos konteksto iki vietinio, regioninio ir nacionalinio lygmens, bendradarbiaujant su akademinėmis institucijomis, NVO, kitomis pilietinės visuomenės organizacijomis ir privačiuoju sektoriumi – taip pat prisideda prie sistemų stiprinimo, leidžiančio įgyvendinti kokybiškas IU programas. Politinių direktyvų ir aiškių valdymo struktūrų, vaidmenų ir atsakomybės nustatymas palengvina spragų identifikavimą ir potencialiai naudingų planavimo pastangų koregavimų nustatymą. Vertikalų planavimo ir išteklių paskirstymo suderinimas taip pat būtinas skirtinguose švietimo ir amžiaus lygiuose, kad mokymosi ir augimo galimybės būtų nuoseklios nuo gimimo iki visos vaiko ugdymo trajektorijos (UNICEF, 2020).



1.2.1 pav. Kokybiško ikimokyklinio ugdymo kūrimo koncepcija

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis UNICEF, 2020

Finansų ministerijos turi ypač svarbų vaidmenį nacionalinėje IU politikos formavimo procese, taip pat gerinant ir plečiant vietos valdymą bei kontrolę biudžeto sudaryme ir sprendimų priėmime. Viešosios išlaidos IU gali būti vertinamos kaip BVP procentinė dalis (OECD tyrimas „Starting Strong II“ siūlo, kad tai turėtų būti ne mažiau kaip 1 proc.) arba kaip metinės išlaidos vienam gyventojui (t.y., vienam vaikui), tačiau šių skaičių prasmė kinta priklausomai nuo kelių kintamųjų, įskaitant bendrą BVP ir nacionalinės valiutos perkamąją galią (UNICEF, 2020). Lietuvoje 2024 m. švietimo sektoriui planuojama skirti 5,3 proc. nuo BVP (Lietuvos Respublikos finansų ministerija, 2023). Nepaisant to, 4-asis Jungtinių Tautų vaiko teisių konvencijos straipsnis įpareigoja šalį skirti išteklius pagal savo „maksimalias“ galimybes ir stebėti šių išteklių naudojimą, kad būtų užtikrintas reikalavimų laikymasis. Priešingai, tinkamo investavimo į IU trūkumas slopina vaikų potencialų vystymąsi ir stiprina trūkumus, nelygybę bei kartų skurdą. Finansų ministerijos užtikrina IU kokybę ne tik suteikdamos pakankamą finansavimą kapitalo ir einamosioms išlaidoms padengti, bet ir kurdamos gerai apgalvotas ir strategines inovacijas lėšų paskirstymo srityje, kurios palaiko visus sektoriaus elementus (įskaitant visus šiame koncepciniame pagrinde apibrėžtus komponentus) ir jų tvarų tobulinimą. Viena iš tokių inovacijų yra dinaminis biudžeto modelis, kuris apima istorinį biudžetavimą, poreikiais pagrįstą biudžetavimą ir rezultatais pagrįstą biudžetavimą, kai biudžeto paskirstymas yra susietas su konkrečiais gyventojų grupių tikslais (Britto et al., 2014).

Ugdymo programa ir pedagoginis požiūris

Jau 1989 m. Jungtinių Tautų vaiko teisių konvencija pabrėžė kokybės užtikrinimo svarbą per holistines pedagogikas, kurios atsižvelgia į vaikų poreikius ir vertina kūrybiškumą, bendradarbiavimą, pasitikėjimą savimi, savarankiškumą, aktyvų mokymąsi ir vaikų gerovę. Remiantis Moss (2013) minėta teorine palyginimo sistema, šalys turi derinti nuoseklumą ir atskaitomybę su įvairove ir reagavimu, kurdamos ugdymo programas ir pedagoginius metodus. Nacionalinė ar regioninė ugdymo programų sistema, sąmoningai sukurta būti lanksčia ir prisitaikančia, bus veiksminga tik tada, jei bus plačiai skleidžiama, įgyvendinama ir palaikoma sąžiningomis profesinio tobulėjimo galimybėmis. Vienodai svarbu yra stiprinti gebėjimus remti IU programas ir mokytojus, kad jie suprastų ugdymo programos pedagoginius tikslus, taip pat turėtų galimybes pritaikyti ją atsižvelgiant į kontekstą. Mechanizmai, leidžiantys tiems, kurie reguliariai įgyvendina ugdymo programą, teikti grįžtamąjį ryšį ir rekomendacijas, kaip pagerinti programą, yra esminiai siekiant sujungti plataus masto politiką su kasdiene IU programų patirtimi ir gali padėti užtikrinti aktualumą. Kiti pedagoginės kokybės aspektai apima programos intensyvumą ir trukmę, šeimos įtraukimą, mokymo kalbą, kasdienę rutiną, kuri apima daug žaidimo galimybių bei teigiamų ir prasmingų sąveikų, taip pat sveikatos ir mitybos paslaugas bei palaikymą. Vertikali sąsaja nuo namų iki IU programų iki pradinės mokyklos skatina sklandžius perėjimus ir „palengvina koordinuotą, nuoseklią ankstyvojo mokymosi skatinimo strategiją, kuri teikia paramą vaikams viso gyvenimo eigoje“.

Kagan ir Landsberg (2019) aukštos kokybės ugdymo programas apibūdina kaip holistines, vaikui orientuotas ir kupinas galimybių žaisti. Taip pat jos teigia, kad pagrindinis principas turėtų būti vengti akademinio spaudimo dėl raštingumo ir matematikos, kuris labiau tinkamas pradinėms mokykloms. Taip pat rekomenduojama vengti pernelyg sudėtingų, nelanksčių, griežtų, iš anksto suplanuotų ar didaktinių ugdymo programų. Pagal neseniai UNICEF (2020) parengtą ataskaitą, išskirtinis kokybiškos IU programos elementas mažiems vaikams yra „mokymasis per žaidimą“ arba „žaismingas mokymasis“. Žaidimas, kuris yra prasmingas, džiaugsmingas, įtraukiantis, vaizduotę skatinantis ir skatinantis vaikų komunikaciją bei bendradarbiavimą, skatina vystymąsi ir ugdo

svarbias žinias, įgūdžius, smalsumą ir kūrybiškumą. Mokymasis per žaidimą turėtų vykti ne tik priešmokyklinėse įstaigose, bet ir pradinėse klasėse bei namuose ir aplinkinėje bendruomenėje su vaikų tėvais ar pagrindiniais globėjais. Todėl tai sukuria tęstinumą įvairiose vaiko gyvenimo sferose. Atsižvelgiant į žaidimo svarbą vaikų vystymuisi, labai svarbu, kad politika, planavimas ir mokytojų, administratorių bei tėvų gebėjimų stiprinimas būtų sutelkti ir koordinuoti, siekiant palaikyti integruotą žaismingą mokymąsi.

Nepriklausomai nuo to, kaip šalis nustatyto IU kokybės standartus, svarbu, kad IU mokytojai žinotų, ko iš jų ir jų jaunų mokinių tikimasi. Todėl ugdymo programos pagrindo ar pedagoginių gairių kūrimas yra susijęs su mokytojų profesionalizacija per išankstinį ir tęstinį mokymą. IU mokytojai, pasitikintys savo pedagoginiais ir ugdymo programos sprendimais, labiau linkę puoselėti teigiamas sąveikas ir šiltą atmosferą (Rimm-Kaufman ir Wanless, 2012).

Darbo jėga

Ikimokyklinio ugdymo programų kokybė labai priklauso nuo kasdienių pedagoginių ir tarpusavio sąveikų, kurias mokytojai ir kiti darbuotojai teikia mažiems vaikams. Tyrimai, patvirtinantys ryšį tarp mokytojų kvalifikacijos ir IU kokybės, įskaitant geresnius kognityvinio ir socialinio vystymosi rezultatus, rodo, kad būtina stiprinti darbo jėgos tiekimą ir kokybę (Peisner-Feinberg et al., 2001).

Siekiant įgyvendinti aukštos kokybės pedagogines strategijas ir praktikas, mokytojams ir mokytojų padėjėjams reikia kokybiško IU mokymo. Daugelis šalių susiduria su didžiule kvalifikacijos ir profesinio pasirengimo IU personalo įvairove, ypač trūkstant reikiamų profesinių kompetencijų. Kokybiškas mokytojų pasirengimas ir nuolatinis profesinis tobulėjimas turėtų būti gerai organizuotas, aktualus nacionaliniam ir vietiniam kontekstui, finansiškai ir geografiškai prieinamas, ir suderintas tarp teorijos, dabartinių tyrimų, nustatytų reikalavimų (pvz., mokymosi standartų, vertinimo) ir praktikos. Pagrindinis akcentas yra stiprinti viešąją politiką, siekiančią vertinti ankstyvojo vaikų ugdymo srities pedagogus ir spręsti jų pradinio ir tęstinio ugdymo specifiką IU srityje. IU išankstinių kvalifikacijų gerinimas ir tuo pačiu metu aktyvių mokytojų nuolatinio profesinio tobulėjimo gerinimas reikalauja specifinio veiksmų plano ir atitinkamų investicijų (Schweinhart et al., 2005).

Tyrimai rodo, kad yra ryšys tarp teigiamų mokytojų ir vaikų sąveikų bei aukštesnių išankstinių kvalifikacijų ir tęstinio profesinio tobulėjimo. Tačiau tik pastarasis buvo susijęs su vaikų kognityvinių, elgesio, vykdomųjų funkcijų ir socialinio-emocinio vystymosi rezultatų gerėjimu. Be to, naujausi tyrimai rodo, kad profesinis tobulėjimas, vykdomas kaip santykinis, vietoje teikiamas ir nuolatinis koučingas ar mentoriaus vadovavimas, yra ypač veiksmingas. Šie vietoje dirbantys koučeriai, jei jie yra tinkamai apmokyti, gali tuo pačiu metu naudoti stebėjimu pagrįstą mokytojų praktikos kokybės vertinimą, prisidedant prie visapusiško nacionalinių, regioninių ir vietos profesinio tobulėjimo poreikių supratimo (Ishimine et al., 2010).

Norint pritraukti ir išlaikyti kvalifikuotą darbo jėgą, gali prireikti tokių profesionalizacijos strategijų kaip gradacinių darbo profilių ir susijusių kvalifikacijų kūrimas, su aiškiais ir palaikomais profesinio tobulėjimo ir augimo keliais. Kartu su mokytojais ir mokytojų padėjėjais, minimalių kvalifikacijų reikalavimai programų administratoriams, profesinio tobulėjimo koučeriai ir kitos vadovaujančios pareigos, taip pat investicijos ir planavimas, susijęs su gebėjimų stiprinimu, gali pagerinti darbo jėgos kokybę (Ishimine et al., 2010).

Šeimos ir bendruomenės įtraukimas

Nors apmokyti ir atsidavę mokytojai yra kokybiško IU širdis, tačiau ankstyvasis mokymasis taip pat vyksta ir namų aplinkoje (Belsky et al., 2007). Dėl šios priežasties vis daugiau tyrimų rodo, kad aukštos kokybės IU programos ir sistemos turi veiksmingai strateguoti, siekdamos įtraukti šeimas ir bendruomenes bei stiprinti vaikams skirtus partnerystės ryšius (Douglas et al., 2008). Daugiau įsitraukę tėvai - aktyviai skatinantys globojančias, reaguojančias ir stimuliuojančias sąveikas bei ankstyvas patirtis per globojančios priežiūros teikimą, užtikrinant sveikatą, mitybą, atsakingą globą, saugumą, socialinę-emocinę gerovę ir ankstyvąjį mokymąsi yra susiję su vaikų kognityviniu, socialiniu ir emociniu vystymusi, taip pat jų mokymosi motyvacija (OECD, 2017).

Įvairių IU suinteresuotųjų šalių ir šeimos įsitraukimas iš tikrųjų prasideda arba ne, dar prieš vaiko gimimą. Konkretūs šeimos įsitraukimo strategijos elementai gali apimti patarimų teikimą ir pagrindinių vaiko raidos bei neurologijos įrodymų sklaidą; vaikui skirtą dvikryptę ar daugiakryptę bendradarbiavimo komunikaciją; tėvų švietimą, siekiant padėti visoms šeimoms sukurti teigiamą namų aplinką, kuri skatintų vaikų vystymąsi, įskaitant tai, kaip jautriai ir aktyviai dalyvauti vaiko stimuliacijoje per žaidimus, pasakojimus, dainavimą, skaitymą ir kitas patirtis; tėvų dalyvavimą ir įtraukimą į sprendimų priėmimą ar savanorišką veiklą su IU programa per tėvų tarybas. Šios strategijos turi būti pritaikytos konkrečiai aplinkai ir kultūrai, todėl jos greičiausiai skirsis tarp skirtingų šalių ar net tarp pačių programų. Kadangi šeimos yra įvairios ir turi skirtingus poreikius, aukštos kokybės programos turi taikyti strateginį, diferencijuotą įsitraukimą su kiekviena šeima. Be to, svarbu, kad dalyvavimas apimtų stiprybėmis grįstą požiūrį, palaikytų šeimas, jautriai atsižvelgiant į jų aplinkybes, ir suteiktų joms galių remtis savo teigiamomis praktikomis (Halgunseth ir Peterson, 2009).

Kokybės užtikrinimo mechanizmai

Kokybės vertinimas ir stebėseną gali nustatyti svarbias tobulinimo sritis ir išteklių poreikius, taip pat informuoti pagrindinius politikos sprendimus (įskaitant licencijavimą, biudžetą, personalą ir reglamentus), susijusius su pirmuoju veiksmingo IU sektoriaus komponentu, aptartu aukščiau, t. y. planavimu ir paskirstymu. Duomenimis pagrįstos analizės atlikimas, įskaitant tiek kiekybinius, tiek kokybinius duomenis, yra būtinas siekiant optimaliai planuoti ir teikti aukštos kokybės programas ir būtinas užtikrinant kiekvieno vaiko teisę į kokybišką IU. Tai patvirtina įrodymai apie teigiamą ryšį tarp kokybės stebėsenos ir tobulinimo sistemų įgyvendinimo bei aukštos kokybės mokytojų ir vaikų sąveikų (Mashburn et al., 2008).

Dažniausiai tiriami struktūrinės kokybės aspektai (vaikų ir mokytojų santykis bei grupės dydis). Kiti aspektai apima tokius kintamuosius kaip infrastruktūra, darbo patirties metai ir su IU susiję įgyti laipsniai ar sertifikatai, mokytojų atlyginimai, direktorių atlyginimai, pakankama klasės erdvė, pakankama lauko erdvė, nustatyta ugdymo programa, pedagoginių medžiagų prieinamumas ir licencijavimas. Struktūrinė kokybė yra labai svarbi siekiant užtikrinti tinkamas saugumo, vandens, mitybos, sanitarijos ir higienos sąlygas. Nors daug dėmesio skiriama struktūrinės kokybės gerinimui, galbūt dėl to, kad ją lengviau matuoti ir stebėti, tačiau procesiniai kokybės aspektai yra esminiai siekiant pažangos vaiko vystymosi rezultatuose, kurie nepatirtų „išblėsimo efekto“ (Berlinski ir Schady, 2015).

IU srityje sutariama, kad aukšta procesinė kokybė geriau prognozuoja vaikų vystymąsi ir mokymąsi nei struktūrinė kokybė. Tačiau struktūrinė ir procesinė kokybė yra tarpusavyje susijusios, nes struktūriniai kintamieji identifikuoja ir užtikrina išteklius bei aplinką, reikalingą „šiltoms“ arba

„teigiamoms“ sąveikoms ir emociniam klimatui skatinti. Struktūrinės kokybės veiksniai, tokie kaip mažesnis vaikų ir mokytojų santykis, mokytojų išankstinės kvalifikacijos ir dalyvavimas tęstiniame mokyme, bei kokybės užtikrinimo mechanizmų buvimas palengvina ir nuolat teigiamai koreliuoja su procesine kokybe, ypač su mokytojų ir vaikų santykiais įvairiuose IU aspektuose (Slot, 2008).

IU srityje egzistuoja nesutarimų dėl to, ar kokybės užtikrinimo mechanizmai turėtų apimti vaikų raidos rezultatus. Naudeau ir kiti (2011) teigia, kad vaikų raidos rezultatų stebėseną gali būti naudinga vertinant IU politikos ar programų poveikį, taip pat lyginant jų veiksmingumą ir sąnaudų efektyvumą, ir taip sukurti politikos dialogą būsimiems planavimams. Kita vertus, Myers (2006) kritikavo švietimo ministerijų ir kitų nacionalinio lygio suinteresuotųjų šalių tendenciją naudoti standartizuotas kiekybines priemones, kurios gali būti netinkamos vertinant mažus vaikus dėl jų skirtingų patirčių.

1.3. Suvokiamos paslaugų kokybės samprata

Suvokiama paslaugų kokybė yra plati sąvoka, kuri apima ne tik paslaugos teikimo procesą, bet ir subjektyvų vartotojo vertinimą apie tai, kaip paslauga atitinka jo lūkesčius ir poreikius. Tai apibrėžia ir veikia įvairūs veiksniai, įskaitant asmeninę patirtį, ankstesnes paslaugas, socialinius ir kultūrinius aspektus, taip pat organizacijos gebėjimą įvykdyti paslaugų teikimo pažadus.

Suvokiama paslaugų kokybė turi reikšmingą įtaką organizacijos konkurencingumui ir vartotojų pasitenkinimui. Dauguma tyrimų teigia, kad klientų pasitenkinimas yra tiesiogiai susijęs su jų suvokiamu paslaugų kokybės lygiu, o tai turi įtakos jų lojalumui bei pasitikėjimui paslaugų teikėjais (Ladhari, 2009).

1.3.1 lentelė

Suvokiamos paslaugų kokybės pagrindiniai aspektai

Aspektas	Apibrėžimas	Teiginiai
Lūkesčiai	Klientų lūkesčiai formuojasi remiantis ankstesne patirtimi, žiniasklaidos pranešimais ir kitų vartotojų atsiliepimais.	„Vartotojai turi skirtingus lūkesčius, remdamiesi asmeniniais ir socialiniais veiksniais, todėl paslaugų teikėjams svarbu juos suprasti ir atitinkamai pritaikyti savo pasiūlymus“ (H.N. Nasution & F.T. Mavondo, 2008).
Patirtis	Klientų patirtis su paslauga turi tiesioginę įtaką jų suvokiamai kokybei. Tai gali apimti darbuotojų elgesį, paslaugos proceso kokybę, techninius parametrus.	"Kai klientai patiria kokybišką paslaugą, jie dažniausiai patiria aukštesnį pasitenkinimą, kuris skatina lojalumą ir teigiamus atsiliepimus" (M.K. Brady & J.J. Cronin, 2001).
Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis Nasution & Mavondo, 2008 bei Brady & Cronin, 2001		

1.3.1 lentelėje pateikti pagrindiniai suvokiamos paslaugų kokybės aspektai, kurie apima tiek subjektyvius, tiek objektyvius elementus, lemiančius klientų vertinimus apie paslaugų kokybę. Pagrindiniai aspektai – lūkesčiai, patirtis, paslaugos teikimo procesas ir jos rezultatai – yra pagrindiniai veiksniai, formuojantys paslaugų kokybės suvokimą. Šie aspektai glaudžiai susiję su pasitenkinimu, lojalumu ir klientų nuomone apie paslaugų teikėją. Kiekvienas aspektas turi tiesioginį poveikį, kaip klientai vertina paslaugas, ir gali turėti įtakos jų sprendimams apie paslaugos vertę ir paslaugų teikėjo pasirinkimą.

Skirtingų autorių įžvalgos apie suvokiamą paslaugų kokybę

Autorius	Suvokiamos paslaugų kokybės apibrėžimas ir teiginiai
Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985)	Apibrėžimas: Suvokiama paslaugų kokybė – tai skirtumas tarp klientų lūkesčių ir jų patirties paslaugos teikimo metu. Tai subjektyvus vertinimas, priklausantis nuo paslaugos atitikimo kliento lūkesčiams. Teiginys: „Suvokiama paslaugų kokybė atsiranda tada, kai paslaugos teikimo procesas atitinka arba viršija vartotojo lūkesčius“ (Parasuraman et al., 1985).
Grönroos (1984)	Apibrėžimas: Grönroos suvokiamos paslaugų kokybės sampratą traktuoja kaip vartotojo vertinimą, kuris yra susijęs ne tik su paslaugos teikimo procesu, bet ir su jos rezultatais. Teiginys: „Suvokiama paslaugų kokybė priklauso nuo to, kaip klientas vertina paslaugos teikimo procesą ir paslaugos rezultatą“ (Grönroos, 1984).
Zeithaml, Berry, Parasuraman (1996)	Apibrėžimas: Suvokiama paslaugų kokybė yra vertinimas, kaip paslauga atitinka ar viršija vartotojo lūkesčius, ir ją lemia penkios pagrindinės dimensijos: apčiuopiamumas, patikimumas, dėmesingumas, tikrumas ir empatija. Teiginys: „Paslaugos kokybė yra kliento vertinimas, kaip paslauga atitinka jo lūkesčius, pagrįstą penkiais esminiais aspektais“ (Zeithaml et al., 1996).
Ladhari (2009)	Apibrėžimas: Ladhari suvokiamos paslaugų kokybės sampratą vertina kaip skirtumą tarp vartotojo lūkesčių ir paslaugos gavimo patirties. Šis skirtumas lemia pasitenkinimą ir lojalumą. Teiginys: „Paslaugų kokybė tiesiogiai veikia vartotojo pasitenkinimą, lojalumą ir pasitikėjimą paslaugų teikėju“ (Ladhari, 2009).
Berry (1995)	Apibrėžimas: Berry suvokia paslaugų kokybę kaip subjektyvų kliento vertinimą, kuris priklauso nuo paslaugos turinio, proceso ir teikimo būdo. Teiginys: „Suvokiama paslaugų kokybė apima daugelį aspektų, įskaitant tiek objektyvias paslaugos savybes, tiek subjektyvų vartotojo vertinimą“ (Berry, 1995).
Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis Parasuraman et al., 1985; Grönroos, 1984; Zeithaml et al., 1996; Ladhari, 2009; Berry, 1995	

Skirtingi autoriai suvokia paslaugų kokybę panašiai, tačiau kiekvienas pabrėžia skirtingus jos aspektus. Parasuraman et al. (1985) ir Zeithaml et al. (1996) akcentuoja lūkesčių ir patirties skirtumą kaip pagrindinį kokybės vertinimo pagrindą, taip pat įtraukia kelias dimensijas, kurios apibūdina paslaugų kokybę. Grönroos (1984) ir Berry (1995) papildomai pabrėžia, kad paslaugos kokybė priklauso ne tik nuo proceso, bet ir nuo rezultatų, o Ladhari (2009) labiau sutelkia dėmesį į kokybės įtaką pasitenkinimui ir lojalumui. Visų autorių apibrėžimai sutinka, kad suvokiama paslaugų kokybė yra subjektyvi, priklauso nuo kliento lūkesčių ir patirties, ir svarbi paslaugų teikėjo konkurenciniam pranašumui.

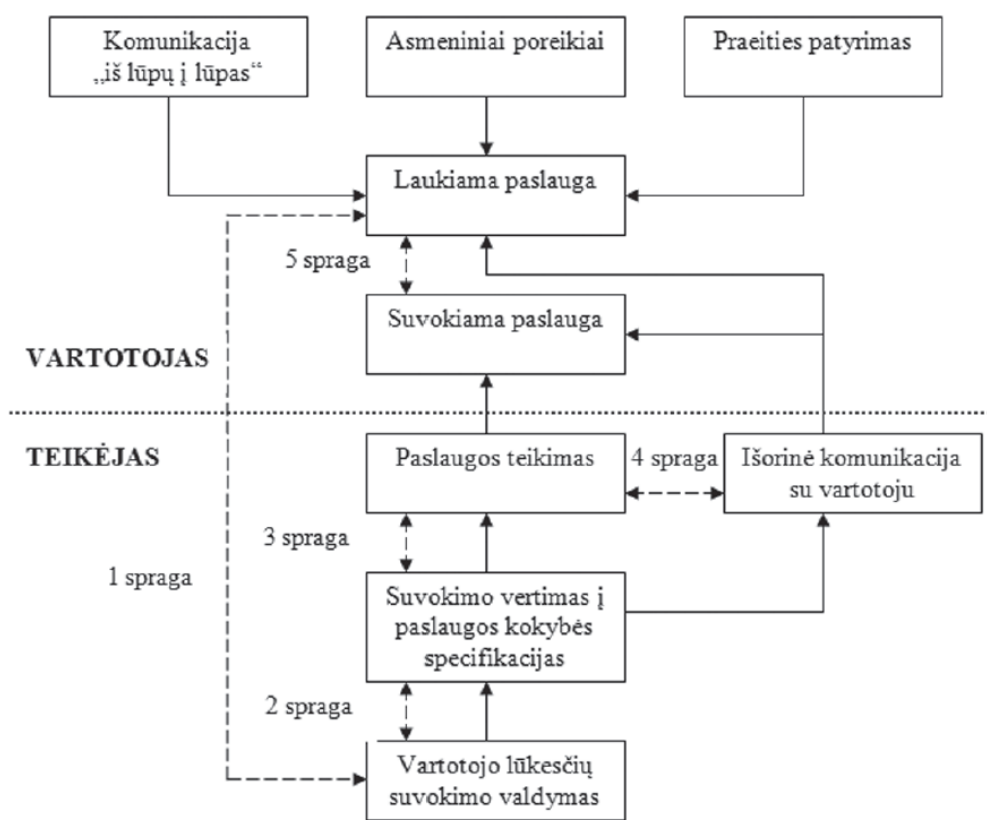
1.3.1. Suvokiamos paslaugų kokybės konceptualizavimas

Viena iš populiariausių metodikų vertinant suvokiamą paslaugų kokybę yra SERVQUAL modelis (1.3.1.1 pav.), kuris buvo nuolat tobulinamas nuo jo sukūrimo. Naujesni tyrimai pabrėžia, kad paslaugų kokybės suvokimas apima daugiau nei tik penkis tradicinius SERVQUAL dimensijų elementus. Šiuolaikinėje literatūroje daug dėmesio skiriama tokiems aspektams kaip skaitmeninė

patirtis ir technologijų integracija į paslaugų teikimą. „Technologijos tampa vis svarbesnės paslaugų kokybės suvokimui, ypač skaitmeniniuose kanaluose, kur vartotojai tikisi greitumo ir tikslumo“ (Van Riel et al., 2004).

Naujausi tyrimai pabrėžia emocinio ryšio svarbą paslaugų kokybei. Emocijos, patiriamos teikiant paslaugą, daro didelę įtaką kokybės suvokimui. „Emocinis ryšys tarp paslaugos tiekėjo ir kliento sukuria galias asociacijas, kurios skatina lojalumą ir padidina teigiamą kokybės suvokimą“ (Hennig-Thurau et al., 2002).

Aukšta suvokiama paslaugų kokybė yra esminis faktorius, kuris lemia vartotojų lojalumą ir verslo sėkmę. Naujausi tyrimai parodė, kad teigiama paslaugos patirtis gali paskatinti klientus rekomenduoti paslaugas kitiems ir taip padidinti verslo augimą. „Suvokta kokybė ne tik stiprina klientų pasitenkinimą, bet ir lemia jų pasiryžimą rekomenduoti paslaugą, kas yra itin svarbu augančiai konkurencinei aplinkai“ (Ryu et al., 2012).



1.3.1.1 pav. SERVQUAL modelis

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Parasturaman et al. (1988)

1.3.2. Suvokiamą ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybę lemiantys veiksniai ir suvokiamos kokybės vertinimas

Ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybė taip pat yra daugiadimensinė sąvoka, kurioje svarbūs tiek struktūriniai (objektyvūs), tiek procesiniai (subjektyvūs) aspektai. Remiantis mokslinė literatūra, pagrindiniai veiksniai, lemiantys suvokiamą ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybę pateikiami 1.3.1.1 lentelėje.

Ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybę lemiantys veiksniai

Veiksny	Apibrėžimas ir teiginiai
Mokytojų kvalifikacija ir profesinis tobulėjimas	Apibrėžimas: Mokytojų kompetencija – svarbus rodiklis, lemiantis ugdymo kokybę. Aukštesnė kvalifikacija ir profesinis tobulėjimas prisideda prie geresnio ugdymo proceso ir vaikų raidų. Teiginys: „Kvalifikuoti pedagogai geba pritaikyti ugdymo metodus pagal individualius vaikų poreikius, užtikrindami aukštą paslaugų kokybę“ (Burchinal et al., 2016).
Aplinkos kokybė ir infrastruktūra	Apibrėžimas: Fizinė aplinka – tai patalpų dydis, išdėstymas, žaidimų erdvės ir saugumo lygis, kurie turi tiesioginę įtaką vaikų emocinei būsenai ir ugdymo kokybei. Teiginys: „Gerai pritaikyta ir saugi aplinka padeda vaikams vystytis savarankiškai ir patirti mažiau streso“ (Barros et al., 2019).
Vaikų ir pedagogų santykiai	Apibrėžimas: Kokybiški santykiai tarp pedagogų ir vaikų yra būtini vaikų socialiniam, emociniam ir pažintiniam vystymuisi. Teiginys: „Šilti ir palaikantys santykiai su pedagogais skatina vaikų socialinius, emocinius bei pažintinius įgūdžius“ (Hamre et al., 2013).
Pedagogų ir tėvų bendradarbiavimas	Apibrėžimas: Tėvų ir pedagogų bendradarbiavimas yra esminis ugdymo kokybei užtikrinti, nes tėvai prisideda prie ugdymo proceso ir vaikų vystymosi rezultatų. Teiginys: „Kai tėvai aktyviai dalyvauja ugdymo procese, tai pagerina vaikų vystymosi rezultatus ir užtikrina geresnį ugdymą“ (Sheridan et al., 2010).
Programų kokybė ir ugdymo turinio pritaikymas	Apibrėžimas: Lankstčios, individualizuotos ugdymo programos, atitinkančios vaikų raidą ir interesus, yra pagrindas aukštai paslaugų kokybei. Teiginys: „Programos, kurios yra pritaikytos pagal vaikų poreikius ir interesus, prisideda prie aukštesnės ugdymo paslaugų kokybės“ (Garcia ir Jensen, 2009).
Vaikų grupių dydis ir vaikų bei pedagogų santykis	Apibrėžimas: Mažesnės vaikų grupės ir optimali vaikų bei pedagogų proporcija užtikrina individualų dėmesį vaikams ir mažina stresą. Teiginys: „Mažesnės grupės leidžia pedagogams skirti daugiau dėmesio individualiems vaikų poreikiams ir kurti stipresnius emocinius ryšius“ (Howes et al., 2008).
Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis Burchinal et al., 2016; Barros et al., 2019; Hamre et al., 2013; Sheridan et al., 2010; Garcia ir Jensen, 2009; Howes et al., 2008	

Pateikti veiksniai yra esminiai ikimokyklinio ugdymo kokybei užtikrinti. Kiekvienas iš jų daro tiesioginę įtaką vaikų vystymuisi ir ugdymo proceso kokybei. *Mokytojų kvalifikacija ir profesinis tobulėjimas* prisideda prie aukštesnės paslaugų kokybės, o *aplinkos kokybė ir infrastruktūra* padeda vaikams jaustis saugiai ir patogiai. *Vaikų ir pedagogų santykiai* bei *pedagogų ir tėvų bendradarbiavimas* skatina teigiamą vaikų vystymąsi ir socialinius įgūdžius. *Programų kokybė ir ugdymo turinio pritaikymas* užtikrina, kad ugdymas būtų efektyvus ir individualizuotas, o *grupių dydis ir pedagogų santykis su vaikais* padeda kurti geresnę mokymosi aplinką, kuri mažina stresą ir didina pasitenkinimą. Kiekvienas iš šių veiksnių turi svarbų vaidmenį siekiant aukštos kokybės ikimokyklinio ugdymo paslaugų.

Suvokiamos ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybės vertinimas

IU kokybę galima vertinti keliais požūriais: tėvų požūriu, IU paslaugų teikėjo požūriu ir paties vaiko požūriu (Layzer ir Goodson, 2006), kurie būdami šiek tiek skirtingi neneigia vienas kito ir daro įtaką IU kokybės sampratai.

Tėvai

Tėvai labiau pabrėžia IU aplinkos saugumą, pasitikėjimą paslaugų teikėju ir norą, kad aplinka atitiktų jų vaiko poreikius. Jų nuomone, svarbiausi IU kokybės aspektai yra šie: personalo šiluma santykiuose su vaikais ir tėvais, kokybiška ugdymo programa, socialinės ir fizinės vaikų veiklos, sveikatos ir saugumo užtikrinimas. Vertindami IU įstaigos struktūros kokybę, tėvai akcentuoja prieinamą kainą ir paslaugų pasiekiamumą (Cryer, 1999). Jie taip pat gali atsižvelgti į tai, kaip tenkinami jų, kaip dirbančių žmonių, poreikiai: įstaigos darbo valandos, galimybė vaikui būti ugdymo įstaigoje visą ar dalį darbo dienos ir pan. Kai artėja laikas leisti vaiką į mokyklą, tėvai vis daugiau dėmesio skiria tam, kiek IU įstaiga gali padėti vaikui pasirengti mokyklai.

Lietuvos mokslininkų tyrimų rezultatai („Ikimokyklinio ugdymo pasirinkimo galimybės Lietuvoje“, 2004) rodo, kad tėvai, turintys ikimokyklinio amžiaus vaikų, nesinaudoja IU paslaugomis dėl nelankstaus paslaugų organizavimo. Ekonomiškai nenaudinga vaiką nereguliariai leisti į darželį mano 49,8 proc. tėvų, o 52,7 proc. tėvų, kurių vaikai nelanko darželio, pasigenda didesnės įvairovės. Be to, 27,4 proc. tėvų norėtų daugiau darželių, kurie dirbtų pagal specializuotas, netradicines programas. Tarp tėvų, kurių materialinė ir socialinė padėtis gera, 26,1 proc. pasigenda privačių darželių. Tuo tarpu blogesnės materialinės ir socialinės padėties tėvai labiau domisi savaitiniais darželiais, nes jie pirmenybę teikia socialinėms paslaugoms. Kaime gyvenantys tėvai jaučia medikų paslaugų trūkumą vaikų darželyje.

2008 m. tyrimas „Ikimokyklinio ugdymo įvairovė: esama situacija ir visuomenės lūkesčiai“ atskleidė panašias tendencijas: tėvai, kurių vaikai nelanko ikimokyklinių įstaigų, pasigenda ugdymo ir globos paslaugų. Apie trečdalis jų norėtų, kad darželiuose būtų teikiamos kelių valandų vaikų priežiūros ir ugdymo grupės, taip pat daugiau įvairių neformaliojo vaikų švietimo paslaugų kaimo vietovėse. Tėvai, kurių vaikai nelanko IU įstaigų, pageidauja prieinamų švietimo pagalbos paslaugų, kurios būtų lengvai pasiekiamos, teikiamos patogiu laiku ir nemokamos.

Analizuodama IU sistemų istoriją įvairiose šalyse ir šių sistemų kokybės aspektus, Leach (2009) išskiria požymius, pagal kuriuos tėvai gali vertinti ir renkasi darželio ugdymo kokybę (žr. 1.4.4.1 lentelę).

1.3.2.2 lentelė

Tėvams siūlomi aukštesnės ir žemesnės kokybės ikimokyklinio ugdymo įstaigos požymiai

Lengvai pastebimi <i>aukštesnės</i> kokybės požymiai	Lengvai pastebimi <i>prastesnės</i> kokybės požymiai
Vaikai didžiąją laiko dalį praleidžia bendradarbiaudami vienas su kitu. Dauguma jų aktyviai bendrauja, entuziastingai ir kūrybingai žaidžia tarpusavyje.	Kai susiduriama su netikėtomis situacijomis, personalo nepakanka. Ruošiantis valgymui, vaikai lieka be priežiūros, ir jų veikla nutrūksta.
Personalas padeda naujiems vaikams užmegzti kontaktus su senbuviais. Pedagogai retai kišasi į senbuvų vaikų tarpusavio santykius, nes akivaizdu, kad jie yra pripratę patys reguliuoti savo elgesį ir žino, ko iš jų tikimasi.	Betikslė vaikų veikla užima didžiąją laiko dalį. Dalis vaikų akivaizdžiai nenori dalyvauti pasiūlytoje veikloje.

Vaikų elgesio problemos, tokios kaip peštynės ar patyčios, kyla retai.	Daugelis vaikų per ilgai žaidžia vieni
Kai vaikai susiduria su konfliktais, pedagogai skatina juos išreikšti savo jausmus ir ieškoti būdų, kaip išspręsti konfliktą ir išvengti neigiamų pasekmių.	Ne visi įsitraukia į pasiūlytą bendrą veiklą. Mažai dedama pastangų įtraukti tuos, kurie priešinasi
Formalios bausmės, tokios kaip vaiko atskyrimas, nėra taikomos. Fiziniai suvaržymai naudojami tik siekiant išvengti susižalojimo konfliktų metu.	Vaikai neatrodo laimingi. Daugelis vaikų atrodo paniurę, kai kurie užsislendę savyje. Vienas ar keli vaikai ašaroja.
Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Leach, 2009	

Tėvų supratimas apie aukštos kokybės IU paslaugas gali atspindėti kultūrinius ir socioekonominius skirtumus (Ansari, 2017; Petitclerc et al., 2017). Tėvų suvokimas apie IU paslaugas yra svarbus, nes tėvai atsakingi už sprendimą, kurią IU įstaigą lankys jų vaikas (Scopelliti ir Musatti, 2013). Nepakankamas įsipareigojimas suprasti kriterijus gali lemti tėvų pasirinkimą IU įstaigos, kuri nėra tinkama jų vaikui.

Neseniai JAV atlikto tyrimo (Jones-Wilkins, 2021) rezultatai parodė, kad tėvų nuomonė nesiskyrė reikšmingai pagal socioekonominį statusą, kultūrą/rasę, išsilavinimą ar ankstesnę patirtį IU įstaigoje. Nors reikšmingų skirtumų nebuvo, pastebėtos nedidelės skirtumų tendencijos. Tėvai, kurių namų ūkio pajamos buvo 75000 JAV dolerių per metus ar daugiau, šiek tiek mažiau svarbos skyrė kokybės rodikliams nei kitos grupės (pajamos mažesnės nei 75000 JAV dolerių per metus). Kalbant apie rasę/kultūrą, baltaodžiai tėvai šiek tiek mažiau svarbos skyrė kokybės rodikliams nei kitos grupės (juodaodžiai, ispanakalbiai ir kiti). Tėvai, turintys aukštesnį išsilavinimą ar aukštesnį, šiek tiek mažiau svarbos skyrė kokybės rodikliams nei kitos grupės (turintys bakalauro laipsnį ar mažiau). Tėvai, turintys mažiau nei 1 metų patirtį su IU įstaiga, šiek tiek daugiau svarbos skyrė kokybės rodikliams.

Tačiau Thai (2018) pastebėjo keletą skirtumų tėvų suvokime tarp skirtingų kintamųjų. Ji nustatė, kad tėvai, kurių namų ūkio pajamos yra 100000 JAV dolerių ar daugiau per metus, mažiau vertino mokymą, šeimą ir kultūrinę kompetenciją nei šeimos su mažesnėmis pajamomis (Thai, 2018). Taip pat ji nustatė, kad ispanakalbiai tėvai didesnę reikšmę teikė IU įstaigų aplinkai, šeimos įtraukimui ir kultūrinei kompetencijai, palyginti su Azijos/Ramiojo vandenyno salų ir baltaodžiais tėvais (Thai, 2018). Shlay et al. (2005) tyrinėjo, kaip kokybę matuoja ir apibrėžia mažas pajamas gaunantys afroamerikiečiai. Jie nustatė, kad tėvai kokybės rodikliams teikė tą pačią reikšmę kaip ir ekspertai (Shlay et al., 2005). Šie rezultatai rodo, kad aukštesnis išsilavinimas, aukštesnis socioekonominis statusas, rasė ar patirtis IU programoje nereiškia, kad kokybės rodikliams teikiama didesnė reikšmė. Tai taip pat rodo, kad tėvai iš visų grupių paprastai laiko kokybę svarbia savo vaikui.

Vaikai

Retai atsižvelgiama į pačių vaikų vertinimus IU, tačiau Langsted (1994) tyrimas parodė, kad 3–4 metų vaikų nuomonė apie jų gyvenimą vaikų darželyje gali suteikti vertingos informacijos, kuri gali būti naudojama IU kokybei gerinti. Vaikai vertino labai svarbius IU aspektus, tokius kaip patiekiamo maisto kokybė, bendravimo su kitais vaikais ypatumai, draugų skaičius, veiklos ir žaidimų (taip pat ir vaidmenų žaidimų) įvairovė, žaislų kokybė, sekamos pasakos. Jiems buvo svarbi lauko erdvė, skirta žaidimams, vietos pasislėpti ir galimybė matyti kitų grupių vaikus žaidžiant. Vaikai palankiai vertino galimybę imtis iniciatyvos ir prisiimti atsakomybę už veiklą pasirinkimą, veikti savarankiškai, taip

pat vertino ugdymo aplinkos ir maitinimo ypatumus, ugdymo programos veiklas, personalo bendravimą su jais ir galimybes patiems priimti sprendimus.

Mooney ir Blackburn (2003), remdamiesi vaikų nuomonių tyrimais, sudarė IU kokybės rodiklių sąrašą (žr. 1.4.4.2 lentelę).

1.3.2.3 lentelė

Ikimokyklinio ugdymo kokybės rodiklių sąrašas, sudarytas remiantis vaikų apklausomis

Vaikų draugystės skatinamos ir palaikomos.	Personalas, bendraudamas su vaikais, atsižvelgia į jų amžių, brandą ir specialiuosius poreikius.
Vyresni vaikai turi galimybę bendrauti su minimalia priežiūra.	Personalą sudaro tiek vyrai, tiek moterys.
Vaikams siūlomos veiklos nuolat peržiūrimos, keičiamos ar modifikuojamos pagal vaikų interesus ir poreikius.	Personalo kaita yra maža, siekiant skatinti artimus vaikų ir suaugusiųjų ryšius.
Veiklos erdvės ir organizavimas atsižvelgia tiek į mažų, tiek į vyresnių vaikų poreikius.	Patalpose yra erdvės, kuriose vaikai gali ramiai pabūti ir atsipalaiduoti.
Skiriamas laikas bendroms vaikų ir personalo linksmybėms.	Yra pakankamai erdvės vaikams ir patalpose, ir lauke.
Vaikai jaučiasi saugūs darželio aplinkoje. Yra aiški patyčių prevencijos politika.	Tualetai yra saugūs, švarūs ir tinkamai įrengti.
Personalas skatina vaikų žaidimus ir įvairias veiklas, vengdamas kištis į vyresnių vaikų žaidimus ar nurodinėti, ką jie turėtų veikti.	Patalpose yra vietos, kur vaikai gali pabūti be suaugusiųjų priežiūros.
Personalas vengia bendrauti su vaikais pakeltu tonu.	Vaikai gali rinktis iš siūlomo maisto, visada turi lengvai pasiekiamo geriamojo vandens.
Personalas rodo vaikams pagarbą, globoja juos ir skiria laiko juos išklausti.	Vaikai yra skatinami dalyvauti sprendžiant ugdymo programą ir mato, kad jų nuomonė yra labai rimtai vertinama.
Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Mooney ir Blackburn, 2003	

Pateikta 1.3.2.2 lentelė apima svarbiausius ikimokyklinio ugdymo kokybės rodiklius, kuriuos nustato vaikų apklausos. Rodikliai apima tiek vaikų, tiek personalo elgesį ir aplinką, kurioje vyksta ugdymas. Svarbu, kad personalas būtų atidžiai pasirengęs atsižvelgti į vaikų amžių, brandą, specialiuosius poreikius ir skatintų jų draugystes bei bendravimą. Mažų ir vyresnių vaikų poreikiai turi būti patenkinti tiek veiklos erdvėmis, tiek veiklų pasiūla, o mažas personalo kaita padeda sukurti tvirtus ryšius tarp vaikų ir suaugusiųjų. Kitas svarbus aspektas yra saugumo užtikrinimas tiek fiziškai, tiek emociniu požiūriu, o taip pat aiškos prevencijos politikos ir pagarbos vaikams skatinimas. Vaikai turi galimybę pasirinkti veiklas, dalyvauti sprendimų priėmimo procese ir jaustis gerbiama. Galiausiai, pakankamas erdvių kiekis ir vaikų priežiūros lygis taip pat turi tiesioginę įtaką ugdymo kokybei ir vaikų gerovei. Tai rodo, kad kokybiškas ikimokyklinis ugdymas priklauso nuo daugelio susijusių veiksnių, apimančių tiek fizinę aplinką, tiek emocinę ir socialinę atmosferą.

Personalas

IU paslaugų teikėjai kokybę sieja su darbo sąlygomis. Personalas gali kreipti dėmesį į atlyginimo dydį, atostogų trukmę, laiką, skirtą kvalifikacijos tobulinimui, ir įvairius darbo aplinkos aspektus,

pavyzdžiui, vaikų skaičių, tenkantį vienam pedagogui. Katz (1993) savo tyrime, analizuodamas, kaip pedagoginis personalas vertina IU kokybę, išskyrė tris pagrindinius komponentus: santykius tarp kolegų, jų santykius su vaikų tėvais ir pedagoginio personalo bei administracijos santykius. Tyrimas parodė glaudų IU kokybės ryšį su pedagoginio personalo darbo sąlygomis ir atlyginimų dydžiu.

SERVQUAL modelio panaudojimas vertinant suvokiamą ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybę

SERVQUAL modelis, kuriame analizuojamos penkios pagrindinės paslaugų kokybės dimensijos – apčiuopiamumas, patikimumas, dėmesingumas, tikrumas ir empatija, yra plačiai taikomas įvairiose srityse, įskaitant švietimo paslaugų vertinimą. Kiekviena iš šių dimensijų padeda geriau suprasti, kaip vartotojai vertina paslaugas, atsižvelgdami į įvairius aspektus, tokius kaip paslaugos fizinė aplinka, teikimo tikslumas, paslaugų teikėjų gebėjimas reaguoti į vartotojų poreikius, pasitikėjimo kūrimas ir asmeninis požiūris. 1.3.2.3 lentelė pateikia išsamią SERVQUAL dimensijų analizę, pagrįstą mokslininkų įžvalgomis, ir parodo, kaip kiekviena dimensija prisideda prie paslaugos kokybės vertinimo.

1.3.2.3 lentelė

SERVQUAL modelio dimensijos ir jų pagrindimas ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybės vertinime

Dimensija	Apibrėžimas	Pagrindimas
Apčiuopiamumas	Paslaugos fizinių atributų (pvz., įstaigos infrastruktūros, įrangos, darbuotojų aprangos) kokybė, kurią vartotojas gali tiesiogiai matyti ir paliesti.	Apčiuopiamumas svarbus, nes paslaugos teikimo įstaigos fizinė aplinka (pvz., erdvės, įranga, darbuotojų išvaizda) turi didelę įtaką vartotojo pirmam įspūdžiui apie paslaugos kokybę. Kaip nurodė Barros et al. (2019), fizinė aplinka turi tiesioginę įtaką vaikų raidai ir jų emocinei būsenai, o tai gali atspindėti ir paslaugos kokybę.
Patikimumas	Paslaugos teikimo gebėjimas užtikrinti nuoseklų ir tikslų paslaugos atlikimą, atitinkantį tai, ką žadama vartotojui.	Patikimumas yra esminis paslaugos kokybės veiksnys, nes vartotojai tikisi, kad paslauga bus atlikta pagal sutartus standartus ir lūkesčius. Tai buvo pabrėžta Brady ir Cronin (2001), kurie nurodė, kad nuoseklus paslaugos teikimas ir tikslumas stiprina klientų pasitenkinimą ir lojalumą.
Dėmesingumas	Paslaugos teikėjų gebėjimas reaguoti į vartotojų poreikius ir lūkesčius, taip pat jų gebėjimas padėti ir išspręsti problemas.	Dėmesingumas užtikrina, kad paslaugos teikėjai atidžiai klausosi klientų, atsižvelgia į jų poreikius ir greitai reaguoja į problemas. Nasution ir Mavondo (2008) teigia, kad dėmesingumas padeda gerinti paslaugų kokybę, nes klientai jaučiasi svarbūs ir vertinami, kas padidina pasitenkinimą ir paslaugos vertinimą.
Tikrumas	Paslaugos teikėjo gebėjimas sukurti pasitikėjimą, parodyti kompetenciją ir profesionalumą.	Tikrumas sukuria pasitikėjimą ir užtikrina paslaugos kokybę. Kaip teigia Hamre ir Pianta (2013), paslaugos teikėjo gebėjimas rodyti kompetenciją ir profesionalumą stiprina pasitikėjimą ir ilgalaikį klientų lojalumą, nes vartotojai žino, kad paslauga bus atlikta teisingai ir kokybiškai.
Empatija	Asmeninis ir individualus paslaugų teikėjų požiūris į vartotoją, jų gebėjimas įsiklausyti	Empatija leidžia paslaugos teikėjams geriau suprasti vartotojo poreikius ir suteikti

	į vartotojo poreikius ir teikti paslaugas, atitinkančias vartotojo lūkesčius.	asmenišką paslaugą. Tai buvo pabrėžta S. Barros et al. (2019), kurie pažymėjo, kad empatija svarbi, norint sukurti šiltus ir palaikančius santykius su klientais, kas padeda užtikrinti didesnę pasitenkinimą ir lojalumą.
Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Barros et al. (2019); Brady ir Cronin (2001); Mavondo (2008); Hamre ir Pianta (2013);		

SERVQUAL modelis suteikia naudingą struktūrą, leidžiančią įvertinti paslaugų kokybę įvairiose srityse, įskaitant švietimo paslaugas. Apčiuopiamumas, patikimumas, dėmesingumas, tikrumas ir empatija yra pagrindinės dimensijos, padedančios nustatyti, kaip vartotojai vertina paslaugos kokybę. Kiekviena iš šių dimensijų atspindi skirtingas paslaugų teikimo sritis, kurios gali paveikti vartotojo pasitenkinimą ir lojalumą. Analizuojant šias dimensijas pagal mokslinius šaltinius, matome, kad jos yra tarpusavyje susijusios ir kartu formuoja išsamų paslaugų kokybės vertinimą, kuris padeda organizacijoms tobulinti savo paslaugas ir gerinti klientų patirtį.

2. IKIMOKYKLINIO UGDYMO PASLAUGŲ KOKYBĖS SUVOKIMO TYRIMO METODOLOGIJA

2.1. Ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybės suvokimo tyrimo strategija ir pagrindimas

Norint įvertinti paslaugų kokybę ikimokyklinio ugdymo įstaigose, būtina apibrėžti, kaip ši kokybė suvokiama ir vertinama teoriniu lygmeniu. Paslaugų kokybė yra vartotojo subjektyvus vertinimas, grindžiamas lūkesčių ir realios patirties palyginimu. Grönroos (1984) teigimu, paslaugų kokybė apima du pagrindinius aspektus:

- Techninę kokybę, kuri atspindi paslaugos rezultatą, ir
- Funkcinę kokybę, kuri apima patį paslaugos teikimo procesą bei vartotojo patyrimą.

Tuo tarpu Parasuraman et al. (1988) suformulavo SERVQUAL modelį, kuris leidžia struktūrizuotai analizuoti kokybės spragas ir nustatyti vartotojų poreikius penkiose pagrindinėse dimensijose: apčiuopiamumo, patikimumo, dėmesingumo, tikrumo ir empatijos. Šis modelis yra vienas plačiausiai taikomų kokybės vertinimo įrankių paslaugų sektoriuje, įskaitant švietimą.

Vienas pagrindinių tyrimo tikslų yra atskleisti, kokią įtaką paslaugų kokybė daro vaikų ugdymo rezultatams bei tėvų pasitenkinimui. Ikimokyklinio ugdymo kokybė yra kritinis vaikų socialinės, emocinės ir kognityvinės raidos veiksnys. Tyrimai rodo, kad kokybiškos paslaugos ugdymo įstaigose gali turėti ilgalaikį poveikį vaikų vystymuisi ir mokymosi rezultatams (Heckman, 2006).

Paslaugų kokybė taip pat tiesiogiai susijusi su tėvų pasitenkinimu, pasitikėjimu ugdymo įstaiga bei jų įsitraukimu į ugdymo procesą. Jei tėvų lūkesčiai neatitinka realios patirties, tai gali neigiamai paveikti jų nuomonę apie paslaugų kokybę bei bendrą ugdymo atmosferą (Harms et al., 2014).

Vienas iš tyrimo uždavinių buvo išanalizuoti, kaip tėvų patirtis, vedant vaikus į ikimokyklines ugdymo įstaigas, lemia jų suvokimą apie paslaugų kokybę, nes tėvų patirtis – svarbus veiksnys, formuojantis jų nuomonę apie ugdymo paslaugų kokybę. Tyrimai atskleidžia, kad tėvų, turinčių daugiau patirties vedant vaikus į darželius, vertinimai dažniau grindžiami realistiniais lūkesčiais, o mažiau patyrę tėvai dažniau vertina emocinius bei komunikacinius aspektus (Karsten & Visscher, 2001). Patyrę tėvai gali objektyviau įvertinti paslaugų teikimo procesus ir dažniau atpažinti jų privalumus ar trūkumus. Tuo tarpu pirmą kartą į darželį vaiką vedantys tėvai dažniau turi išankstinius ar idealizuotus lūkesčius (Moran et al., 2010).

Siekiant sistemiškai išanalizuoti ikimokyklinio ugdymo paslaugų suvokiamos kokybės aspektus, iškeltas konkretus tyrimo tikslas, uždaviniai bei suformuluotos hipotezės. Šios tyrimo sudedamosios dalys leidžia aiškiai apibrėžti empirinio tyrimo kryptį ir numatyti, kokiais būdais bus siekiama atskleisti paslaugų kokybės suvokimo ypatumus, remiantis SERVQUAL modeliu.

Tyrimo tikslas ir uždaviniai suformuluoti atsižvelgiant į teorines nuostatas, analizuojančias paslaugų kokybę ir tėvų patirties reikšmę suvokiamai kokybei. Hipotezės pagrįstos tiek moksliniais tyrimais, tiek praktiniu poreikiu įvertinti lūkesčių ir realios patirties skirtumus skirtingose paslaugų kokybės dimensijose.

Tyrimo objektas – ikimokyklinio ugdymo paslaugų suvokiama kokybė, vertinama tėvų perspektyvoje, atsižvelgiant į jų patirtį vedant vaikus į darželius.

Tyrimo tikslas – išanalizuoti ikimokyklinio ugdymo paslaugų suvokiamą kokybę, remiantis SERVQUAL modeliu, ir nustatyti, kokį poveikį tėvų patirtis daro šios kokybės suvokimui.

Tyrimo uždaviniai

1. Išanalizuoti, kaip skirtingose paslaugų kokybės dimensijose pasireiškia tėvų lūkesčių ir realios patirties neatitikimai.
2. Įvertinti, kaip tėvų patirtis, priklausomai nuo vaikų darželio lankymo trukmės, lemia suvokiamą paslaugų kokybę.
3. Įvertinti, kurios paslaugų kokybės dimensijos yra labiausiai paveikiamos tėvų lūkesčių ir realios patirties skirtumų.

Tyrimo hipotezės

Tėvų lūkesčių ir realios patirties dėl vaikų darželio paslaugų kokybės vertinimų skirtumai yra susiję su jų patirtimi ir pasitikėjimu darželio teikiamomis paslaugomis.

1. Tėvai, turintys ilgesnę vaikų darželio lankymo patirtį, realios paslaugų kokybės vertinimus pateikia žemesnius nei jų lūkesčius, palyginti su tėvais, turinčiais mažiau patirties.
2. Apčiuopiamumo dimensijoje (pvz., fizinės aplinkos ir įrangos kokybė) skirtumai tarp tėvų lūkesčių ir realios patirties yra reikšmingesni nei kitose paslaugų kokybės dimensijose.

Tyrimo metodo ir instrumento pagrindimas

Tyrimo naudotas kiekybinio tyrimo tipas. Tyrimo instrumentą – anketą – sudarė darbo autorė, remdamasi SERVQUAL metodika ir darbo teorinėje dalyje išanalizuotomis paslaugų kokybės dimensijomis. Klausimynas sudarytas siekiant įvertinti suvokiamą paslaugų kokybę pagal penkias dimensijas: apčiuopiamumą, patikimumą, dėmesingumą, tikrumą ir empatiją (Parasuraman et al., 1988). Kiekvienai dimensijai suformuluoti teiginiai paremti moksliniais šaltiniais, užtikrinant jų teorinį pagrįstumą ir atitikimą tyrimo objektui.

Apčiuopiamumas: šioje dimensijoje vertinama fizinė aplinka, infrastruktūra ir naudojamų išteklių kokybė. Teiginiai, tokie kaip „pastatai ir patalpos gerai prižiūrimi ir modernūs“, paremti Grönroos (1990) tyrimais, akcentuojančiais aplinkos svarbą paslaugų kokybei. Technologinių priemonių ir žaislų kokybė ugdymui remiasi Lovelock & Wright (2002) darbu, o švari ir higieniška aplinka vaikams – Brady & Cronin (2001) įžvalgomis.

Patikimumas: šioje dimensijoje dėmesys skiriamas mokytojų kompetencijai, ugdymo turinio kokybei ir personalo patikimumui. Mokytojų darbo nuoseklumas ir ugdymo programų įgyvendinimas pagal tvarkaraštį yra paremti Parasuraman et al. (1988) ir Buttle (1996) tyrimais, kurie akcentuoja švietimo paslaugų kokybės svarbą.

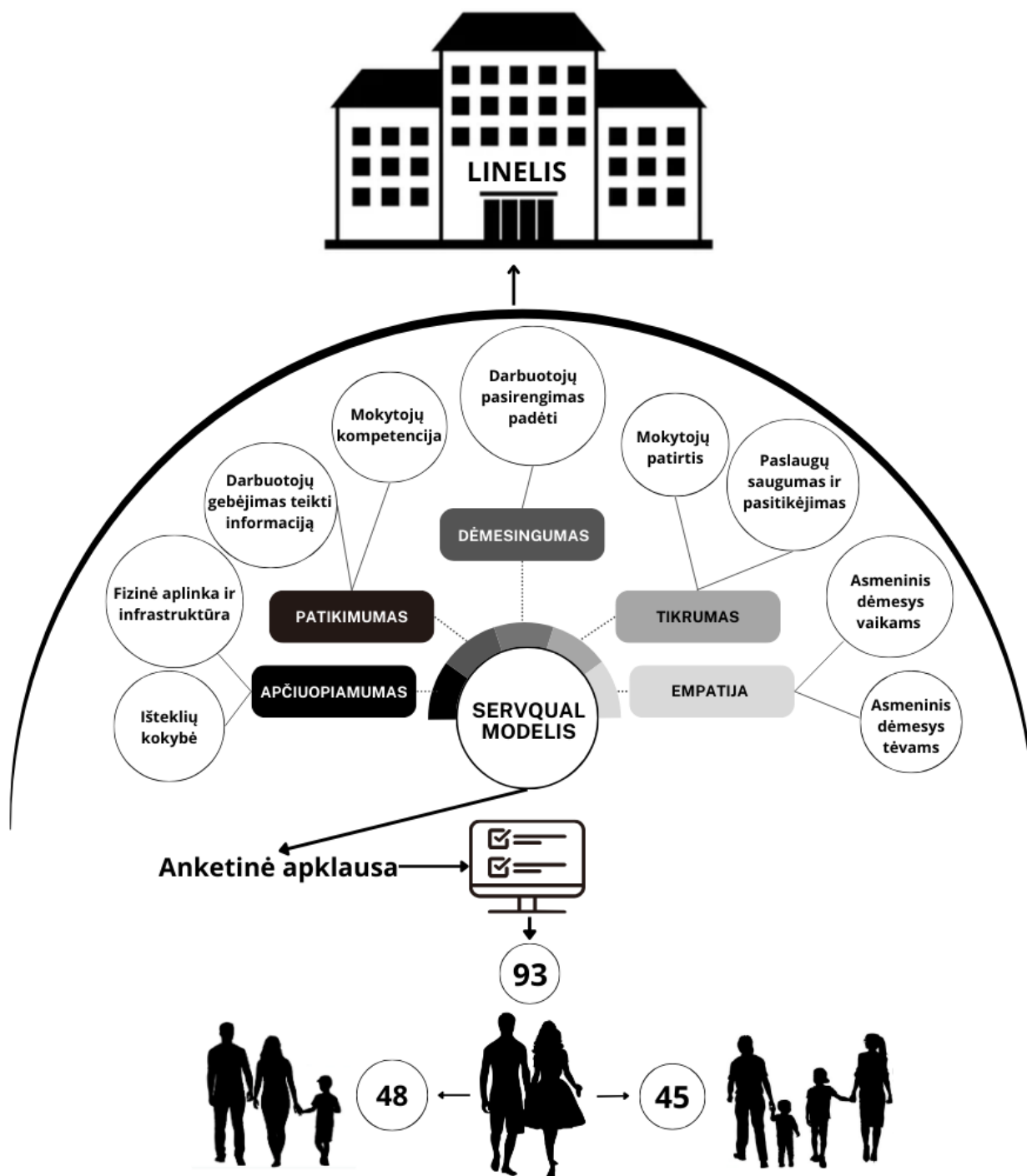
Dėmesingumas: vertinamas personalo pasirengimas reaguoti į vaikų ir tėvų poreikius. Teiginiai, tokie kaip „darželio administracija greitai sprendžia problemas“ ar „mokytojai pasiekiami konsultacijoms“, remiasi Berry et al. (1990) ir Zeithaml et al. (2000) darbais, kurie pabrėžia operatyvumą ir individualų dėmesį kaip kokybės rodiklius.

Tikrumas: šioje dimensijoje analizuojama pasitikėjimą skatinanti personalo elgsena ir profesinė patirtis. Teiginiai, susiję su vaikų saugumo užtikrinimu ir patikima komunikacija, paremti Grönroos (1990) bei Parasuraman et al. (1985), kurie pabrėžia paslaugų tikrumo reikšmę pasitikėjimo formavimui.

Empatija: empatija vertinama tiek vaikams, tiek tėvams, akcentuojant individualių poreikių pripažinimą. Teiginiai, tokie kaip „darželio personalas atsižvelgia į vaiko poreikius“ ir „tėvams

skiriamas individualus dėmesys“, remiasi Berry et al. (1990) bei Zeithaml et al. (2000) teorijomis, pabrėžiančiomis rūpestingumo svarbą paslaugų kokybei.

2.1.1 pav. tyrimo dizaino schema vaizduoja nuoseklų tyrimo organizavimo procesą. Tyrimas atliktas darželyje „Linelis“, naudojant anketinę apklausą, kuri sudaryta pagal SERVQUAL modelį. Modelio struktūra pritaikyta anketos sudarymui, kurios pagalba buvo vertinami tėvų lūkesčiai ir reali patirtis. Gavus atsakymus, respondentai suskirstyti į grupes pagal tai, ar jie į darželį veda vieną vaiką, ar du ir daugiau vaikų. Šis tyrimo dizainas leido analizuoti suvokiamą paslaugų kokybę tiek bendru, tiek grupiniu pjūviais.



2.1.1 pav. Tyrimo dizaino schema: ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybės vertinimas naudojant SERVQUAL modelį

Šaltinis: sudaryta darbo autorės

Tyrimo instrumento teiginių pagrindimas remiantis SERVQUAL modelio dimensijomis ir moksliniais šaltiniais

Dimensija	Subkategorija	Teiginiai	Teorinis pagrindimas
Apčiuopiamumas	Fizinė aplinka ir infrastruktūra	Pastatai ir patalpos gerai prižiūrimi ir modernūs	Grönroos (1990)
		Pakankamai technologinių priemonių, padedančių ugdyme	Lovelock & Wright (2002)
		Ugdymo aplinka švari, saugi ir higieniška vaikams	Brady & Cronin (2001)
		Lauko žaidimų aikštelės patogios ir aprūpintos šiuolaikine įranga	Parasuraman et al., (1988)
	Naudojamų išteklių kokybė	Mokymo priemonės ir žaislai aukštos kokybės ir nuolat atnaujinami	Zeithaml et al., (1996)
Patikimumas	Mokytojų kompetencija	Mokytojai kvalifikuoti ir užtikrina aukštą ugdymo kokybę	Berry et al. (1985)
		Ugdymo turinys nuoseklus ir atitinka vaiko amžiaus raidos ypatumus	Parasuraman et al., (1988)
		Mokytojų darbo kokybė pastovi ir patikima	Zeithaml et al., (1996)
		Ugdymo programos įgyvendinamos pagal suplanuotą tvarkaraštį	Lovelock & Wright (2002)
	Darbuotojų gebėjimas teikti informaciją	Darželio personalas patikimai informuoja apie vaiko pasiekimus ir problemas	Parasuraman et al., (1988)
Dėmesingumas	Darbuotojų pasirėngimas padėti	Darželio personalas greitai reaguoja į tėvų klausimus ir prašymus	Grönroos (1990)
		Mokytojai greitai atkreipia dėmesį į vaiko individualius poreikius	Zeithaml et al., (1996)
		Pagalbinės paslaugos, tokios kaip psichologo konsultacijos, lengvai prieinamos	Parasuraman et al., (1988)
		Darželio administracija greitai sprendžia problemas, susijusias su vaiku	Lovelock & Wright (2002)
		Mokytojai pasiekiami konsultacijoms, kai reikia aptarti vaiko ugdymą	Brady & Cronin (2001)
Tikrumas	Mokytojų patirtis	Mokytojai demonstruoja aukštą profesinę kompetenciją ir patirtį	Grönroos (1990)
		Mokytojai bendrauja mandagiai ir profesionaliai tiek su vaikais, tiek su tėvais	Zeithaml et al., (1996)
	Paslaugų saugumo ir pasitikėjimo užtikrinimas	Mokytojų ir personalo sprendimai dėl vaikų ugdymo yra patikimi	Parasuraman et al., (1988)
		Darželio personalas užtikrina vaikų saugumą ir gerovę	Lovelock & Wright (2002)
		Personalas teikia reikalingą informaciją apie vaiko ugdymo eigą	Brady & Cronin (2001)

Empatija	Individualus dėmesys vaikų poreikiams	Mokytojai rodo nuoširdų dėmesį ir rūpestį kiekvienam vaikui	Zeithaml et al., (1996)
		Darželio personalas atsižvelgia į vaiko individualius poreikius ir gebėjimus	Grönroos (1990)
		Mokytojai užtikrina, kad vaikas jaustųsi globojamas ir vertinamas	Parasuraman et al., (1988)
	Individualus dėmesys tėvams	Tėvams skiriamas individualus dėmesys sprendžiant vaiko ugdymo klausimus	Zeithaml et al., (1996)
		Darželio administracija atsižvelgia į tėvų pageidavimus ir pastabas dėl vaiko ugdymo	Lovelock & Wright (2002)
Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis teorinio pagrindimo stulpelyje įvardintais autoriais			

2.1.1 lentelėje pateikiami kiekvienos dimensijos teiginiai ir jų teorinis pagrindimas. Kiekvienas teiginys atitinka darbo uždavinius, nes padeda įvertinti ne tik bendrą suvokiamą paslaugų kokybę, bet ir skirtingus kokybės aspektus, svarbius tėvų patirčiai bei lūkesčiams. Lūkesčių ir realios patirties vertinimas įtrauktas siekiant palyginti paslaugų kokybę tiek teoriniu, tiek praktiniu požiūriu.

2.2. Tyrimo organizavimas. Duomenų rinkimo ir analizės metodai. Tyrimo etika.

2.2.1. Tyrimo organizavimas

Tyrimas organizuotas laikantis aiškiai apibrėžtos tvarkos, užtikrinant dalyvių anonimiškumą ir gautų duomenų patikimumą. Pagrindiniai tyrimo etapai:

1. Tyrimo plano parengimas:

- Sudaryta klausimyną atitinkanti anketa, remiantis SERVQUAL modelio principais.
- Atliktas pilotinis tyrimas, kuriame dalyvavo 5 respondentai. Šio tyrimo tikslas buvo gauti grįžtamąjį ryšį apie klausimyną ir jo suprantamumą, taip pat identifikuoti galimas problemas, kurios galėtų kilti atliekant pagrindinį tyrimą. Pilotinio tyrimo duomenys padėjo atlikti reikalingus klausimyno pataisymus ir užtikrinti, kad apklausa būtų aiški, patogi ir tinkamai atitiktų tyrimo tikslus
- Anketa buvo peržiūrėta ir patvirtinta darbo vadovo.

2. Tyrimo vykdymo laikotarpis:

- Tyrimas vyko 2024 m. lapkričio mėnesį.
- Dalyviams buvo suteiktas dviejų savaitių laikotarpis anketai užpildyti.

3. Etikos principų laikymasis:

- Savanoriškas dalyvavimas tyrime. Visi dalyviai turėjo galimybę nutraukti dalyvavimą bet kuriuo metu.
- Užtikrintas anonimiškumas: surinkti duomenys tvarkomi be asmeninių identifikavimo duomenų.

Tiriamųjų charakteristika

Tyrime dalyvavo 96 tėvai, kurių vaikai lanko Mažeikių lopšelių-darželių „Linelis“. Trijų anketų atsakymai nebuvo įtraukti į skaičiavimus dėl netiksliai pateiktų atsakymų.

1. Dalyvių atrankos kriterijai:

- Tėvai, kurių bent vienas vaikas šiuo metu lanko darželį bent vienerius metus.
- Savanoriškas dalyvavimas tyrime.

2. Demografinės charakteristikos:

- **Amžius:** respondentų amžius svyravo nuo 23 iki 48 metų. Dauguma dalyvių (76,3 proc.) buvo 30–40 metų amžiaus.
- **Patirtis vedant vaikus į darželius:** respondentai suskirstyti į dvi grupes:
 - Tėvai, kurie pirmą kartą veda vaiką į darželį (44 %).
 - Tėvai, turintys du ir daugiau vaikų, jau lankančius ar baigusius darželį (56 %).
 - Tėvai, kurie veda į darželį vieną vaiką buvo suskirstyti į dvi grupes pagal tai kiek metų jų vaikas lanko darželį (1 grupė - < 2 m., 2 grupė - > 2 m.).

2.2.2. SERVQUAL modelio pritaikymas tyrime

Tyrime naudotas SERVQUAL modelis yra vienas populiariausių metodų vertinant paslaugų kokybę pagal vartotojų lūkesčių ir realiai gautos paslaugos patirties skirtumus. Šis modelis pritaikytas siekiant nustatyti tėvų suvokiamą ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų kokybę, išskiriant anksčiau minėtas penkias pagrindines dimensijas.

Anketa sudaryta iš dviejų dalių, kurios leido atskirai įvertinti tėvų lūkesčius ir realiai patirtą paslaugų kokybę:

- **Lūkesčių vertinimas:** Respondentai apklausti, kiek jiems svarbus aukšto lygio paslaugų užtikrinimas ikimokyklinio ugdymo įstaigoje.
- **Realios patirties vertinimas:** Respondentai įvertino, kaip paslaugos, teikiamos jų lankomame darželyje, atitinka jų patirtį.

Kiekviena dimensija įvertinta per 5 teiginius, kurie vertinami 5 balų Likerto skalėje (1 – „visiškai nesvarbu“, „visiškai nesutinku“, 5 – „labai svarbu“, „visiškai sutinku“).

Anketos patikimumo analizė

Atskirų SERVQUAL dimensijų ir bendras klausimyno patikimumas įvertintas naudojant McDonald's omega koeficientą.

Vertinimo kriterijai:

- $\omega > 0.9$ – labai aukštas patikimumas,
- $\omega = 0.8–0.9$ – geras patikimumas,
- $\omega = 0.7–0.8$ – priimtinas patikimumas.

2.2.3.1 lentelėje pateikti McDonald's omega patikimumo koeficientai kiekvienai iš penkių SERVQUAL dimensijų. Omega vertės apskaičiuotos siekiant įvertinti kiekvienos dimensijos teiginių vidinį suderinamumą. Taškinis įvertis (angl. *Point Estimate*) atspindi pagrindinį patikimumo lygį, o pasitikėjimo intervalai (95% CI) nurodo šių rodiklių tikslumą.

McDonald's omega patikimumo koeficientai kiekvienai iš penkių SERVQUAL dimensijų

Dimensija	Lūkesčiai		Realioji patirtis	
	McDonald's ω (<i>Point Estimate</i>)	Pasitikėjimo intervalas (95% CI)	McDonald's ω (<i>Point Estimate</i>)	Pasitikėjimo intervalas (95% CI)
Apčiuopiamumas	0,76	0,68 – 0,83	0,87	0,82 – 0,91
Patikimumas	0,72	0,63 – 0,81	0,86	0,82 – 0,91
Dėmesingumas	0,80	0,63 – 0,81	0,85	0,80 – 0,90
Tikrumas	0,77	0,69 – 0,84	0,90	0,87 – 0,93
Empatija	0,84	0,79 – 0,89	0,91	0,87 – 0,94

Patikimumo analizė rodo, kad lūkesčių dalyje keturių dimensijų teiginiai pasižymi priimtiniu vidiniu suderinamumu, o viena geru suderinamumu. Realios patirties dalyje keturių dimensijų teiginiai pasižymi geru vidiniu suderinamumu, o viena aukštu suderinamumu.

Analizuojant bendrą klausimyno vidinį suderinamumą, gautas aukštas patikimumo koeficientas ($\omega = 0,93$; 95% CI [0,91 – 0,95]).

Apibendrinant anketos teiginių patikimumo analizę, galima teigti, kad visi klausimyno teiginiai tinkamai atspindi nagrinėjamus aspektus ir gali būti naudojami analizuojant suvokiamą paslaugų kokybę.

2.3. Statistiniai duomenų analizės metodai

Tyrime surinkti duomenys analizuoti taikant įvairius statistinius metodus, siekiant įvertinti respondentų lūkesčių ir realios patirties skirtumus, patikrinti hipotezes bei nustatyti ryšius tarp tiriamųjų grupių ir paslaugų kokybės dimensijų.

Duomenų rinkimo metodas:

- Anketos tėvams pateikiamos skaitmeniniu būdu per „Google Forms“ platformą.
- Respondentai supažindinti su tyrimo tikslais ir patikinti, kad jų atsakymai bus konfidencialūs ir naudojami tik moksliniams tikslams.

Duomenų paruošimas:

- Surinkti duomenys iš elektroninės anketos (*Google Forms*) eksportuoti į Microsoft Excel programą, o vėliau apdoroti naudojant statistinės analizės programinę įrangą JASP ir Microsoft Excel.
- Duomenų patikrinimas: pašalinti neišsamūs ar neatitinkantys kriterijų atsakymai.

Kintamųjų aprašymas:

- Priklausomi kintamieji: SERVQUAL dimensijų vertinimai (lūkesčiai ir realioji patirtis).
- Nepriklausomi kintamieji: tėvų demografiniai duomenys (amžius, vaikų skaičius, patirtis vedant vaikus į darželį).

Aprašomoji statistika

- Vidurkis ir standartinis nuokrypis: skaičiuoti lūkesčių ir realios patirties dimensijų vidurkiai bei standartiniai nuokrypiai, siekiant nustatyti bendrą paslaugų kokybės suvokimo lygį.

- Dažnumo analizė: Analizuota respondentų demografinė sudėtis, pateikiant rezultatus procentine išraiška.

Skirtumų analizė

- Lūkesčių ir realios patirties skirtumai:
 - Kiekvienos dimensijos lūkesčių vidurkis lygintas su realios patirties vidurkiu. Gautas skirtumas (angl. *gap score*) rodė, ar įstaiga viršija tėvų lūkesčius (teigiamas rezultatas), ar neatitinka jų (neigiamas rezultatas).
 - SERVQUAL balas kiekvienai dimensijai apskaičiuotas kaip formulės $Q=P-E$ (kokybė = reali patirtis – lūkesčiai) rezultatas.
 - Taip pat apskaičiuotas bendras paslaugų kokybės indeksas, apjungiant visas penkias dimensijas.

Grupių palyginimai

- Nepriklausomų imčių t-testas: Palyginti lūkesčių ir realios patirties įvertinimai tarp tėvų grupių pagal patirtį vedant vaikus į darželį (vienas, du ir daugiau vaikų).

Koreliacijos analizė

- Pearsono koreliacijos koeficientas:
 - Nustatyti ryšį tarp darželio lankymo laikotarpio ir suvokiamos kokybės.
 - Nustatyti ryšį tarp darželio lankymo laikotarpio ir lūkesčių vertinimo.
 - Nustatyti ryšį tarp darželio lankymo laikotarpio ir realios patirties vertinimo.

Regresinė analizė

- Linijinė regresija:
 - Įvertinta, kuri iš penkių dimensijų labiausiai veikia kokybės suvokimą.
 - Regresijos modelyje naudotas suvokiamos kokybės rezultatas kaip nepriklausomas kintamasis

3. IKIMOKYKLINIO UGDYMO PASLAUGŲ KOKYBĖS SUVOKIMO TYRIMO REZULTATAI

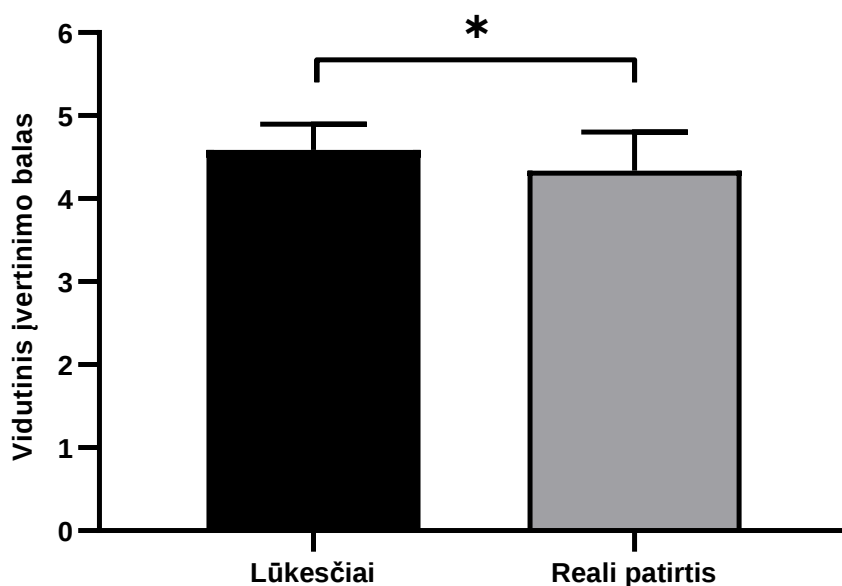
3.1. Tyrimo rezultatų analizė ir interpretacija

Šiame tyrimo rezultatų skyriuje analizuojami tėvų lūkesčių ir realios patirties vertinimai, remiantis vaikų darželio teikiamų paslaugų kokybės analize pagal SERVQUAL modelio dimensijas: apčiuopiamumą, patikimumą, dėmesingumą, tikrumą ir empatiją. Vertinimai apima tiek bendrus skirtumus, tiek jų pasiskirstymą tarp skirtingų tėvų grupių, atsižvelgiant į vaikų darželio lankymo trukmę ir tėvų patirtį.

Tyrimas grindžiamas teorinėje dalyje aptartomis paslaugų kokybės koncepcijomis ir tyrimų įžvalgomis, kurios parodė, kad tėvų lūkesčiai ir reali patirtis dažnai nesutampa, ypač apčiuopiamumo ir patikimumo dimensijose (Parasuraman et al., 1988; Brady & Cronin, 2001). Ši analizė leidžia ne tik įvertinti, kaip suvokiamas paslaugų kokybės lygis, bet ir nustatyti tobulintinas sritis, siekiant užtikrinti kokybišką ir poreikius atitinkančią paslaugą.

Analizės rezultatai pateikiami lentelėmis ir grafiškai iliustruojami, siekiant parodyti reikšmingus lūkesčių ir realios patirties skirtumus bei jų poveikį skirtingose kokybės dimensijose.

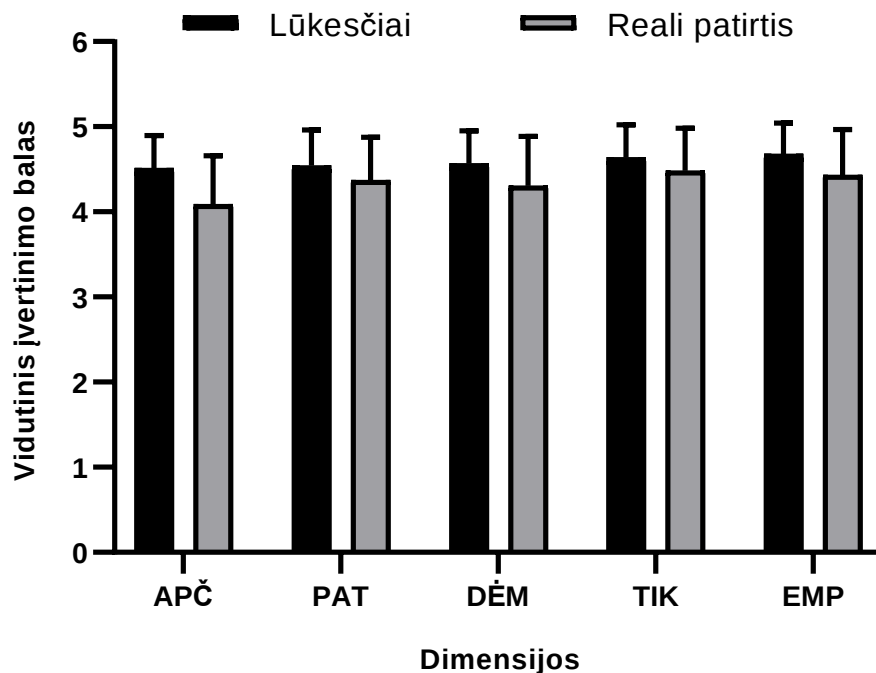
Tyrimo rezultatai atskleidė, kaip tėvai suvokia ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybę pagal lūkesčių ir realios patirties vertinimus. Vidutiniai vertinimų skirtumai rodo, kad tėvų lūkesčiai buvo aukštesni nei realiai patirtos paslaugos kokybės (skirtumas tarp lūkesčių ir realios patirties – $-0,25 (\pm 0,51)$). 3.1.1 pav. pateikiama lūkesčių ir realios patirties vidutinių įvertinimų palyginimas. Buvo nustatyta, kad lūkesčių vertinimai yra reikšmingai aukštesni nei realios patirties ($p < 0,05$).



3.1.1 pav. Lūkesčių ir realios patirties vidutinių vertinimų palyginimas. * - $p < 0,05$

3.1.2 pav. pavaizduota lūkesčių ir realios patirties vidutinių įvertinimų palyginimas pagal penkias paslaugų kokybės dimensijas. Matyti, kad lūkesčių ir patirties įvertinimai visose dimensijose buvo panašūs, o porinių duomenų t-testo rezultatai patvirtino, jog statistškai reikšmingų skirtumų tarp lūkesčių ir realios patirties nebuvo ($p > 0,05$). Vidutiniai lūkesčių ir realios patirties vertinimai

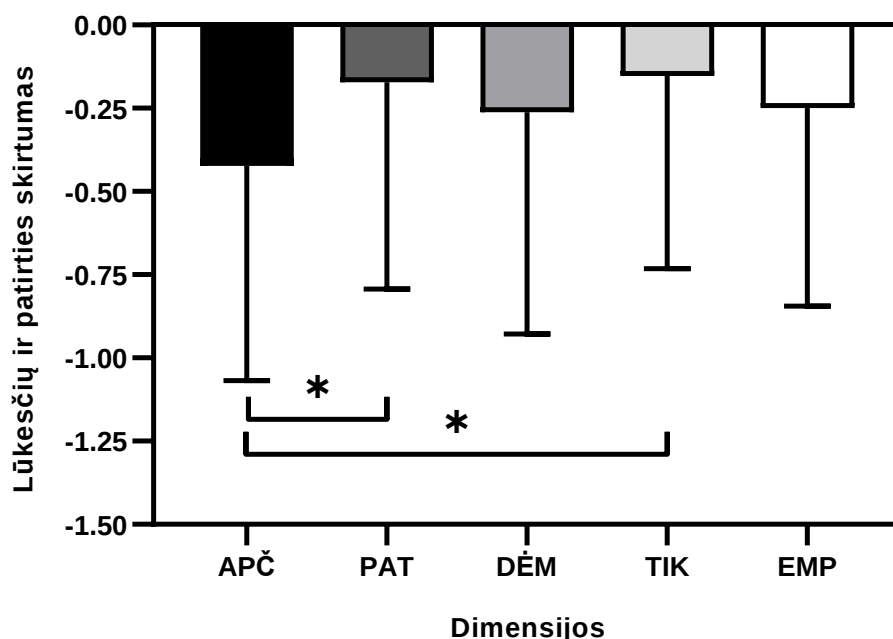
svyravo nuo 4,1 iki 4,7 balo, kas leidžia teigti, jog tėvų suvokimai apie ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybę atitiko jų patirtį.



3.1.2 pav. Lūkesčių ir realios patirties vidutinių vertinimų palyginimas. APČ – Apčiuopiamumas, PAT – Patikimumas, DĖM – Dėmesingumas, TIK – Tikrumas, EMP – Empatija

Toliau analizuojant skirtumo dydį tarp lūkesčių ir realios patirties tarp dimensijų, nustatyta, kad apčiuopiamumo dimensijoje lūkesčių ir realios patirties skirtumas reikšmingai didesnis nei patikimumo ir tikrumo dimensijose ($p < 0,05$) (žr. 3.1.3 pav.). Šiems palyginimams taikytas vienfaktoris dispersijos analizės (ANOVA) metodas su post-hoc Bonferroni testu.

Šie rezultatai rodo, kad tėvų lūkesčiai, susiję su fizine aplinka ir infrastruktūra, labiau prasilenkė su jų realiai patirta kokybe, palyginti su patikimumo ir tikrumo dimensijomis.

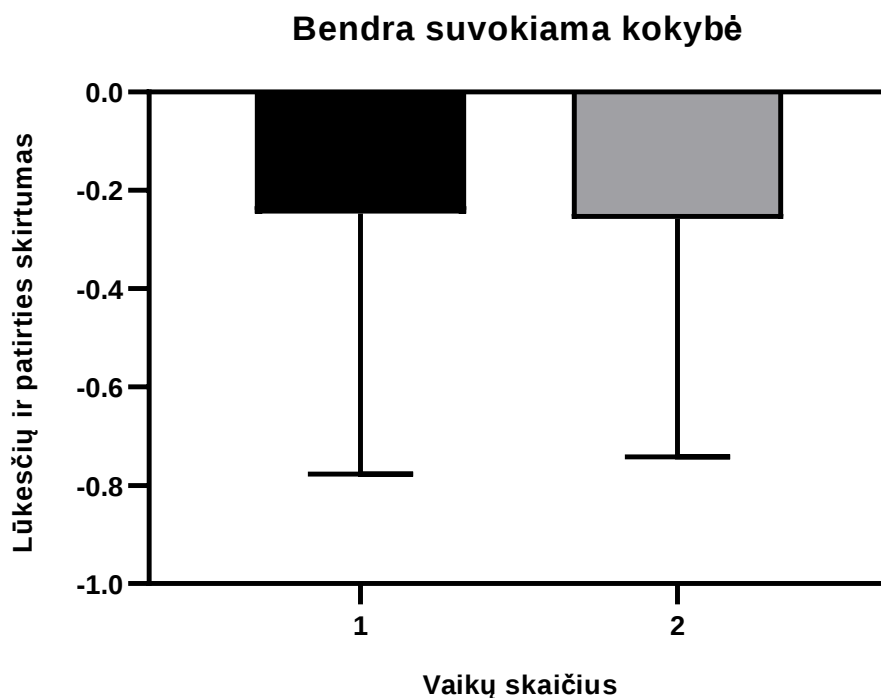


3.1.3 pav. Lūkesčių ir realios patirties skirtumai pagal paslaugų kokybės dimensijas. APČ – Apčiuopiamumas, PAT – Patikimumas, DĖM – Dėmesingumas, TIK – Tikrumas, EMP – Empatija

Analizuojant bendrą lūkesčių ir realios patirties vertinimą, tėvai suskirstyti į dvi grupes: tėvus, kurie į darželį veda vieną vaiką, ir tėvus, kurie į darželį veda du ar daugiau vaikų.

Grupių palyginimui naudotas nepriklausomų imčių t testas, tačiau rezultatai parodė, kad tarp šių grupių reikšmingų skirtumų nei lūkesčių, nei realios patirties vertinimuose nenustatyta ($p > 0,05$).

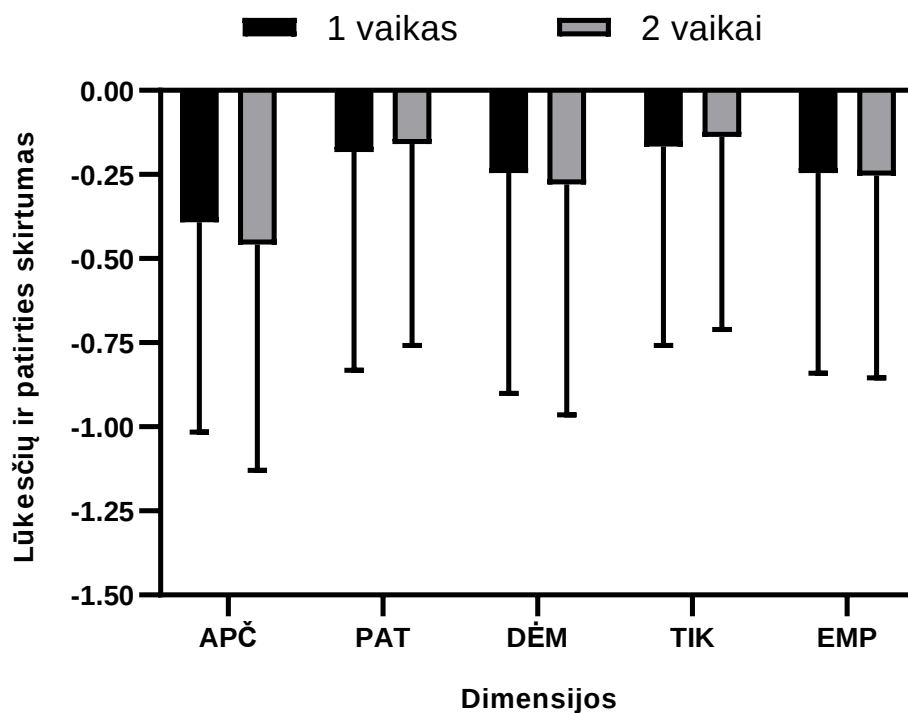
3.1.4 pav. pateikti rezultatai rodo, kad tėvų bendra suvokiama paslaugų kokybė nepriklausė nuo to, kiek vaikų jie veda į darželį.



3.1.4 pav. Bendros suvokiamos paslaugų kokybės palyginimas pagal tėvų grupes

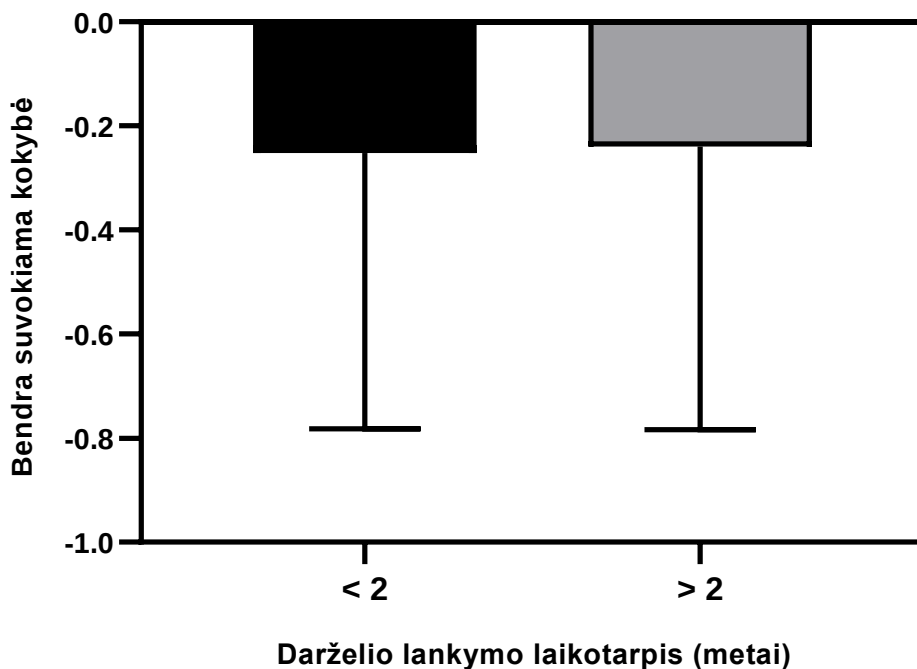
Analizuojant lūkesčių ir realios patirties vertinimų skirtumus pagal tėvų grupes skirtingose paslaugų kokybės dimensijose, reikšmingų skirtumų tarp grupių nenustatyta nė vienoje dimensijoje ($p > 0,05$).

Grupių palyginimui naudotas nepriklausomų imčių t testas, kuris atskleidė, kad tiek tėvai, vedantys vieną vaiką, tiek tėvai, vedantys du ar daugiau vaikų, vienodai vertino lūkesčių ir realios patirties skirtumus visose analizuotose dimensijose (žr. į 3.1.5 pav.).



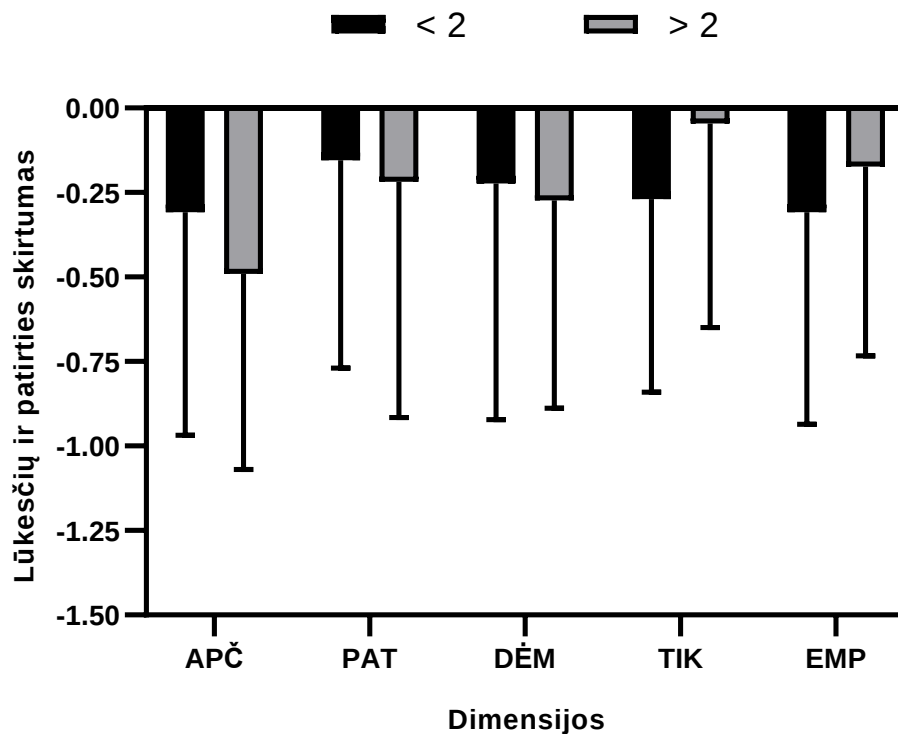
3.1.5 pav. Lūkesčių ir realios patirties skirtumų palyginimas tarp tėvų grupių pagal dimensijas. APČ – Apčiuopiamumas, PAT – Patikimumas, DĖM – Dėmesingumas, TIK – Tikrumas, EMP – Empatija

Lyginant tėvų grupes pagal vaikų darželio lankymo trukmę (iki 2 metų ir daugiau nei 2 metai), analizuoti tik tėvai, vedantys vieną vaiką į darželį. Toks suskirstymas padėjo sumažinti kitų veiksnių, tokių kaip skirtingas vaikų skaičius, įtaką suvokiamai paslaugų kokybei. Grupės lygintos naudojant nepriklausomų imčių t-testą, kuris nustatė, jog tarp grupių bendro suvokiamos paslaugų kokybės vertinimo reikšmingų skirtumų nebuvo ($p > 0,05$) (žr. į 3.1.6 pav.). Tai leidžia daryti prielaidą, kad vaikų lankymo trukmė darželyje nelemia tėvų suvokiamos kokybės šioje grupėje.



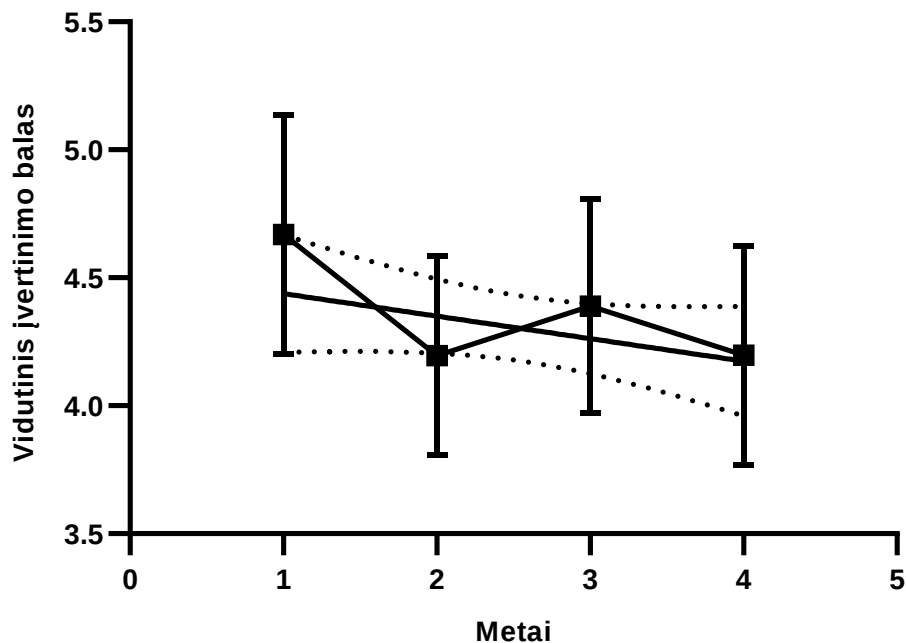
3.1.6 pav. Bendro suvokiamos paslaugų kokybės vertinimo skirtumai tarp tėvų, kurių vaikai darželį lanko iki 2 metų ir daugiau nei 2 metus

Lyginant lūkesčių ir realios patirties skirtumus tarp tėvų grupių kiekvienoje dimensijoje, statistiškai reikšmingų skirtumų nenustatyta ($p > 0,05$) (žr. į 3.1.7 pav.). Didžiausi skirtumai pastebėti Apčiuopiamumo (< 2 m. – $-0,31 \pm 0,66$; > 2 m. – $-0,49 \pm 0,58$, $p = 0,60$) ir Tikrumo (< 2 m. – $-0,05 \pm 0,61$, $p = 0,08$) dimensijose. Šie rezultatai rodo tendenciją, kad šiose dimensijose suvokta paslaugų kokybė gali priklausyti nuo to kiek ilgai vaikas jau lanko darželį.



3.1.7 pav. Lūkesčių ir realios patirties skirtumų analizė skirtingose dimensijose tarp tėvų, kurių vaikai darželį lanko iki 2 metų ir daugiau nei 2 metus

Atlikus Spearmano koreliacijos analizę, nustatyta, kad tarp lūkesčių vertinimo ir vaikų darželio lankymo trukmės nėra statistiškai reikšmingo ryšio ($p = 0,008$, $p > 0,05$). Tai rodo, kad tėvų lūkesčiai dėl paslaugų kokybės nepriklauso nuo to, kiek metų jų vaikas lanko darželį. Spearmano koreliacijos analizės rezultatai taip pat rodo, kad nėra statistiškai reikšmingo ryšio tarp realios patirties vertinimo ir vaikų darželio lankymo trukmės ($p = -0,21$, $p > 0,05$). Tačiau pastebėta neigiamos koreliacijos tendencija, kuri leidžia manyti, kad ilgesnė lankymo trukmė gali būti siejama su šiek tiek žemesniu patirties vertinimu (žr. į 3.1.8 pav.). Iki reikšmingumo trūko nedaug, tačiau rezultatai nėra pakankami statistinei hipotezei patvirtinti.



3.1.8 pav. Spearman koreliacijos analizė: realios patirties vertinimas pagal vaikų lankymo darželyje metus

Koreliacijos tarp lūkesčių ir realios patirties vertinimo skirtumo bei vaikų lankymo metų taip pat nepastebėta. Spearmano koreliacijos koeficientas buvo nereikšmingas ($\rho = -0,169$, $p > 0,05$, tai rodo, kad nėra statistiškai reikšmingo ryšio tarp šių dviejų kintamųjų).

Tyrime atlikta dauginė regresijos analizė, kuri leido įvertinti visų penkių SERVQUAL dimensijų įtaką bendram suvokiamos kokybės rezultatui. Nustatyta, kad regresijos modelis statistiškai reikšmingas ($R^2 = 1,00$, $p < 0,05$), rodantis, kad visos dimensijos reikšmingai prisidėjo prie suvokiamos kokybės prognozavimo. Pagal standartizuotus β koeficientus, didžiausią įtaką suvokiamai kokybei darė Dėmesingumo dimensija ($\beta = 0,263$, $p < 0,05$), o mažiausią – Tikrumo dimensija ($\beta = 0,229$, $p < 0,05$). Kitos dimensijos taip pat buvo reikšmingos ir turėjo panašų poveikį.

3.1.1 lentelė

Patirtos ir laukiamos paslaugos kokybės nuokrypis balais pagal paslaugų kokybės dimensijas

Dimensija	Teiginys	Patirtos ir laukiamos paslaugos kokybės nuokrypis, balais
Apčiuopiamumas	Pastatai ir patalpos gerai prižiūrimi ir modernūs	-0,40
	Pakankamai technologinių priemonių, padedančių ugdyme	-0,40
	Ugdymo aplinka švari, saugi ir higieniška vaikams	-0,44
	Lauko žaidimų aikštelės patogios ir aprūpintos šiuolaikine įranga	-0,61
	Mokymo priemonės ir žaislai aukštos kokybės ir nuolat atnaujinami	-0,27
Patikimumas	Mokytojai kvalifikuoti ir užtikrina aukštą ugdymo kokybę	-0,32
	Ugdymo turinys nuoseklus ir atitinka vaiko amžiaus raidos ypatumus	-0,33

	Mokytojų darbo kokybė pastovi ir patikima	-0,43
	Ugdymo programos įgyvendinamos pagal suplanuotą tvarkaraštį	0,44
	Darželio personalas patikimai informuoja apie vaiko pasiekimus ir problemas	-0,22
Dėmesingumas	Darželio personalas greitai reaguoja į tėvų klausimus ir prašymus	-0,16
	Mokytojai greitai atkreipia dėmesį į vaiko individualius poreikius	-0,30
	Pagalbinės paslaugos, tokios kaip psichologo konsultacijos, lengvai prieinamos	-0,45
	Darželio administracija greitai sprendžia problemas, susijusias su vaiku	-0,40
	Mokytojai pasiekiami konsultacijoms, kai reikia aptarti vaiko ugdymą	0
Tikrumas	Mokytojai demonstruoja aukštą profesinę kompetenciją ir patirtį	0,12
	Mokytojai bendrauja mandagiai ir profesionaliai tiek su vaikais, tiek su tėvais	-0,33
	Mokytojų ir personalo sprendimai dėl vaikų ugdymo yra patikimi	-0,30
	Darželio personalas užtikrina vaikų saugumą ir gerovę	-0,20
	Personalas teikia reikalingą informaciją apie vaiko ugdymo eigą	-0,04
Empatija	Mokytojai rodo nuoširdų dėmesį ir rūpestį kiekvienam vaikui	-0,30
	Darželio personalas atsižvelgia į vaiko individualius poreikius ir gebėjimus	-0,30
	Mokytojai užtikrina, kad vaikas jaustųsi globojamas ir vertinamas	-0,12
	Tėvams skiriamas individualus dėmesys sprendžiant vaiko ugdymo klausimus	-0,30
	Darželio administracija atsižvelgia į tėvų pageidavimus ir pastabas dėl vaiko ugdymo	-0,23

3.1.1 lentelėje pateikti rezultatai atskleidė didžiausią neatitikimą tarp lūkesčių ir realios patirties teiginyje „*Lauko žaidimų aikštelės patogios ir aprūpintos šiuolaikine įranga*“. Šis teiginys rodo, kad tėvų lūkesčiai šioje srityje buvo reikšmingai aukštesni nei jų realiai patirta kokybė. Tai gali atspindėti tėvų didesnius reikalavimus fizinei darželio aplinkai, ypač infrastruktūros modernumui ir vaikų veiklos patogumui.

Priešingai, teiginyje „*Ugdymo programos įgyvendinamos pagal suplanuotą tvarkaraštį*“ realios patirties įvertinimas viršijo tėvų lūkesčius. Šis rezultatas leidžia manyti, kad darželio administracija ir pedagogai viršijo tėvų lūkesčius užtikrindami ugdymo programų struktūriškumą ir jų įgyvendinimo

nuoseklumą. Tai gali būti laikoma darželio stiprybe ir teigiamu įvertinimu už kokybišką organizacinę veiklą.

Toks kontrastas tarp fizinės infrastruktūros ir ugdymo organizavimo įvertinimų rodo skirtingus tėvų prioritetus ir lūkesčių valdymo ypatumus.

3.2. Tyrimo rezultatų apibendrinimas

Tyrimo rezultatai atskleidė reikšmingą skirtumą tarp tėvų lūkesčių ir realios patirties. Šis skirtumas gali būti paaiškintas tuo, kad tėvai dažnai formuoja idealizuotus lūkesčius dėl paslaugų kokybės, ypač kai kalbama apie tokią svarbią sritį kaip vaikų ugdymas. Tai taip pat atitinka tyrimus, kuriuose teigiama, kad tėvai pirmą kartą susidūrę su ikimokyklinio ugdymo paslaugomis yra linkę manyti, kad paslaugų kokybė bus aukštesnė nei realiai ji pasireiškia (Brown et al., 2021). Lūkesčiai dažnai būna susiję su išoriniais faktoriais, kaip infrastruktūra ir pedagogų kvalifikacija, kuriuos tėvai linkę vertinti aukštesniais įvertinimais nei jie patiria realioje situacijoje.

Apčiuopiamumo dimensijoje (pvz., fizinės aplinkos ir įrangos kokybė) nustatytas didžiausias lūkesčių ir realios patirties skirtumas, kas atitinka kitų tyrimų išvadas apie dažnus trūkumus šioje srityje (Lenette, 2009). Hipotezė, kad apčiuopiamumo dimensijoje skirtumai tarp tėvų lūkesčių ir realios patirties yra reikšmingesni nei kitose paslaugų kokybės dimensijose, buvo patvirtinta. Infrastruktūros klausimai, tokie kaip patalpų būklė, saugumas, žaidimų aikštelės, gali turėti tiesioginį poveikį tėvų pasitenkinimui, nes fizinė aplinka daro didelę įtaką vaikų gerovei ir ugdymo procesui. Tai gali paaiškinti, kodėl šioje dimensijoje tėvų lūkesčiai taip stipriai nesutampa su realia patirtimi.

Tuo tarpu patikimumo ir tikrumo dimensijose nustatyti mažesni skirtumai tarp lūkesčių ir realios patirties, kas gali reikšti, kad šiose srityse darželiai labiau atitinka lūkesčius. Tokį rezultatą galima paaiškinti darželių nuoseklumu ir standartiškumu, kurie užtikrina, kad paslaugos būtų teikiamos pagal aiškiai apibrėžtas taisykles ir procesus (İncesu & Aşıkıl, 2012). Tėvai tikisi, kad paslaugos bus pastovios ir patikimos, ir šiuose aspektuose jų lūkesčiai dažniausiai būna patenkinti.

Skirtumų tarp tėvų grupių (vieno vaiko ir kelių vaikų šeimos) analizė parodė, kad nėra reikšmingų skirtumų suvokiamos paslaugų kokybės vertinimuose. Tai rodo, kad tiek tėvai, turintys vieną vaiką, tiek tie, kurie turi kelis vaikus, vienodai vertina tiek lūkesčių, tiek realios patirties skirtumus. Panašus rezultatas gautas ir vertinant paslaugų kokybę pagal vaiko lankymo trukmę. Tai rodo, kad tėvai, nepriklausomai nuo to, kiek laiko vaikas lankė darželį, turi panašų suvokimą apie paslaugų kokybę (Hayakawa et al., 2013).

Atlikta Spearmano koreliacijos analizė neparodė statistiškai reikšmingo ryšio tarp vaikų darželio lankymo trukmės ir lūkesčių arba patirties vertinimų. Tai rodo, kad tėvų lūkesčiai nėra tiesiogiai susiję su laikotarpiu, per kurį vaikai lanko darželį, kas rodo, jog tėvai savo lūkesčius formuoja remdamiesi bendromis nuostatomis apie paslaugų kokybę, o ne tik konkrečia patirtimi (Brown et al., 2021). Dėl to hipotezė, jog tėvai, turintys ilgesnę vaikų darželio lankymo patirtį, realios paslaugų kokybės vertinimus pateikia žemesnius nei jų lūkesčius, nebuvo patvirtinta.

Regresijos analizė patvirtino, kad visos SERVQUAL dimensijos turi reikšmingą įtaką bendram suvokiamam kokybės vertinimui. Dėmesingumo dimensija turėjo didžiausią poveikį tėvų suvokiamai kokybei, o tai atitinka ankstesnius tyrimus, kurie pabrėžia, kad emocinė sąveika ir socialiniai santykiai yra svarbiausi paslaugų kokybės veiksniai (Parasuraman et al., 1988).

Atsižvelgiant į šiuos rezultatus, galima teigti, kad nors tėvų lūkesčiai dažnai viršija jų patirtą kokybę, daugelis paslaugų kokybės aspektų, tokių kaip patikimumas ir tikrumas, gerai atitinka jų lūkesčius.

Tačiau infrastruktūros ir fizinės aplinkos srityse reikia tobulinti paslaugas, kad būtų už tikrintas aukštesnis tėvų pasitenkinimas.

Atsižvelgiant į nustatytus skirtumus bei išryškėjusius tobulintinus aspektus, parengta 3.1.1 lentelė, kurioje pateikiami konkretūs darželio paslaugų kokybės gerinimo sprendimai. Lentelėje išskirtos kiekvienos dimensijos pagrindinės sritys, kurias reikia stiprinti, siūlomi praktiniai sprendimai, jų įgyvendinimo priemonės, sprendimo adresatai ir pageidaujamos pasekmės. Ši struktūra skirta padėti darželiui tikslingai planuoti ir efektyviai įgyvendinti kokybės gerinimo veiklas.

Mažeikių lopšelio darželio „Linelis“ kokybės tobulinimo sprendimai

Dimensijos	Teiginys	Tobulinimo sprendimas	Sprendimo įgyvendinimo priemonės	Kam siūlomas sprendimas	Sprendimo įgyvendinimo pageidaujamos pasekmės
Apčiuopiamumas	Darželio fizinė aplinka yra patogi, moderni, ir tinkama vaikų ugdymui.	Gerinti infrastruktūros kokybę ir estetiką.	Patalpų renovacija, žaidimų aikštelių atnaujinimas, modernios ugdymo priemonės.	Administracija	Pagerinta vaikų ugdymo aplinka, didesnis tėvų pasitenkinimas.
Patikimumas	Darželio pedagogai nuosekliai ir profesionaliai vykdo savo pareigas.	Užtikrinti dar didesnę paslaugų teikimo standartų laikymąsi.	Pedagogų mokymai, kokybės kontrolės mechanizmų įgyvendinimas, grįžtamasis ryšys.	Administracija, pedagogai	Didėjantis pasitikėjimas pedagogais, pastovumas teikiant paslaugas.
Dėmesingumas	Darželio personalas greitai ir efektyviai reaguoja į tėvų ir vaikų poreikius.	Didinti reagavimo efektyvumą ir komunikacijos skaidrumą.	Nuolat veikianti informacinė sistema, personalo komunikacijos tobulinimas.	Administracija, pedagogai	Didesnis tėvų ir vaikų pasitenkinimas, greitesnis problemų sprendimas.
Tikrumas	Darželio darbuotojai turi reikiamą kvalifikaciją ir gebėjimus užtikrinti paslaugų kokybę.	Investuoti į darbuotojų kvalifikacijos tobulinimą.	Seminarai, specializuoti kursai, stažuotės, dalijimasis gerąja patirtimi.	Administracija, pedagogai	Aukštesnė ugdymo kokybė, didesnis tėvų pasitikėjimas darželio darbuotojais.
Empatija	Darželio personalas atidžiai ir nuoširdžiai rūpinasi kiekvienu vaiku ir jo individualiais poreikiais.	Stiprinti emocinį ryšį ir atidumą kiekvienam vaikui.	Individualūs susitikimai su tėvais, socialinių-emocinių gebėjimų mokymai darbuotojams, reguliarios apklausos.	Pedagogai, darbuotojai	Didesnis tėvų pasitenkinimas, vaikų emocinis komfortas.
Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis gautais tyrimo rezultatais					

IŠVADOS

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad tėvų lūkesčiai dėl ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybės buvo statistiškai reikšmingai aukštesni nei jų reali patirtis. Visose SERVQUAL metodikos dimensijose nustatyta, kad tėvų lūkesčiai dėl paslaugų kokybės viršijo realiai gautą paslaugų kokybę. Didžiausias laukiamos ir realiai gautos paslaugų kokybės nuokrypis buvo nustatytas apčiuopiamumo dimensijoje, tačiau nei vienoje iš nagrinėtų dimensijų šie skirtumai nebuvo statistiškai reikšmingi. Analizė taip pat parodė, kad vaikų darželio lankymo trukmė ir vedamų vaikų skaičius į darželį neturi reikšmingo poveikio tėvų suvokiamai paslaugų kokybei – vertinimai išlieka panašūs nepriklausomai nuo šių veiksnių. Pastebėta, kad didžiausią poveikį bendram tėvų suvokimui apie paslaugų kokybę daro personalo dėmesys ir rūpestis, o mažiausi neatitikimai tarp laukiamos ir realiai gautos paslaugų kokybės buvo pastebėti patikimumo ir tikrumo dimensijose.

REKOMENDACIJOS

Rekomendacijos Mažeikių lopšeliui-darželiui „Linelis“ remiantis tyrimo rezultatais

1. Fizinės aplinkos ir infrastruktūros tobulinimas

- Įvertinti dabartinę darželio infrastruktūrą (patalpų būklę, žaidimų aikštes, saugumą) ir identifikuoti pagrindines silpnąsias vietas.
- Numatyti finansavimo galimybes patalpų renovacijai ir modernizavimui, ypatingą dėmesį skiriant vaikų saugumui ir patogumui.
- Investuoti į naujas žaidimų aikštes ir edukacines erdves, kurios ne tik pagerintų fizinę aplinką, bet ir prisidėtų prie vaikų ugdymo kokybės.
- Informuoti tėvus apie atliktus ar planuojamus infrastruktūros gerinimo darbus, kad būtų didinamas jų pasitikėjimas įstaiga.

2. Dėmesys tėvų lūkesčiams dėl paslaugų kokybės

- Reguliariai rengti tėvų apklausas, siekiant nustatyti jų lūkesčius ir pasitenkinimo lygį. Tai padės geriau suprasti jų poreikius ir tiksliau atliepti jų lūkesčius.
- Skatinti atvirą bendravimą su tėvais, organizuojant susitikimus ar diskusijas, kurių metu būtų aptariami jų lūkesčiai ir reali situacija.

3. Darbuotojų kvalifikacijos ir kompetencijų gerinimas

- Užtikrinti pedagogų ir kitų darbuotojų profesinio tobulėjimo galimybes, organizuojant mokymus apie šiuolaikines ugdymo praktikas, vaikų psichologiją ir bendravimo su tėvais metodus.
- Sukurti vidinius standartus, užtikrinančius nuoseklų ir aukštos kokybės paslaugų teikimą, ypatingą dėmesį skiriant tėvų pasitikėjimo didinimui.

4. Dėmesingumo ir empatijos stiprinimas

- Skatinti darbuotojus rodyti daugiau dėmesingumo ir empatijos tėvams bei vaikams, nes tyrimo rezultatai parodė, kad tai yra svarbus pasitenkinimo kokybe veiksnys.
- Organizuoti komandos formavimo veiklas, kurios padėtų darbuotojams geriau suprasti tėvų poreikius ir užtikrinti aukštą emocinį palaikymą.

5. Paslaugų kokybės stiprinimas patikimumo ir tikrumo srityse

- Standartizuoti procesus, susijusius su paslaugų teikimu, kad tėvai jaustųsi užtikrinti dėl jų vaikų saugumo, priežiūros ir ugdymo.
- Rengti veiklos ataskaitas tėvams, pabrėžiant pasiektus rezultatus ir teikiamų paslaugų kokybę.

6. Informacijos sklaida ir skaidrumas

- Aiškiai ir reguliariai informuoti tėvus apie ugdymo programą, vaikų pasiekimus, taip pat apie visus pokyčius ar patobulinius, kurie įgyvendinami darželyje.
- Pasitelkti modernias komunikacijos priemones, tokias kaip mobiliosios aplikacijos ar socialiniai tinklai, kad tėvai galėtų lengvai ir greitai gauti reikiamą informaciją.

7. Tėvų įtraukimas į ugdymo procesą

- Organizuoti atvirų durų dienas, kuriose tėvai galėtų susipažinti su darželio veikla ir ugdymo metodais.

- Siūlyti tėvams galimybę dalyvauti darželio veiklose, pvz., vedant edukacines veiklas ar užsiėmimus.

8. Grįžtamojo ryšio sistema

- Sukurti anoniminio grįžtamojo ryšio sistemą, leidžiančią tėvams išreikšti savo nuomonę apie darželio teikiamas paslaugas ir siūlyti patobulinimus.
- Reguliariai analizuoti gautą grįžtamąjį ryšį ir remiantis juo formuoti darželio veiklos gerinimo planus.

Atsižvelgiant į tyrimo metu nustatytus tėvų lūkesčių ir realios patirties skirtumus, rekomenduojama įgyvendinti konkrečius darželio paslaugų kokybės gerinimo sprendimus, kurie yra išsamiai pateikti 3.1.1 lentelėje. Šioje lentelėje nurodyti prioritetiniai tobulintini aspektai pagal kiekvieną SERVQUAL dimensiją, siūlomi sprendimai bei jų įgyvendinimo priemonės, adresatai ir siekiami rezultatai

LITERATŪRA

1. Ansari, A. (2017). The selection of preschool for immigrant and native-born Latino families in the United States. *Early Childhood Research Quarterly*, 41(4), 149-160.
2. Barros, S., Aguiar, C., & Santos, A. (2019). Quality of teacher–child interactions and children’s cognitive development in preschool: A matter of quantity and quality. *Early Childhood Research Quarterly*, 48, 82–94.
3. Belsky, J., Vandel, D.L., Burchinal, M., Clarke-Stewart, K.A., McCartney, K., Owen, M.T. (2007). Are There Long-Term Effects of Early Child Care? *Child Development*, 78(2), p. 681–701.
4. Berger, C., Blauth, R., Boger, D., & Burchill, G. (1993). Kano’s Methods for Understanding Customer-defined Quality. *The Center for Quality of Management Journal*, 2(4), 3-36.
5. Berlinski, S., Schady, N. (2015). *The Early Years: Child Well-being and the Role of Public Policy*. IDB.
6. Berry, L. L., Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. (1985). Quality Counts in Services Too. *Business Horizons*, 28(3), 44–52.
7. Burchinal, M. R., Cryer, D. (2003). Diversity, child care quality and developmental outcomes. *Early Childhood Research Quarterly*, 18, 401-426.
8. Burchinal, M., Vandergrift, N., Pianta, R., & Mashburn, A. (2016). Threshold analysis of association between child care quality and child outcomes for low-income children in pre-kindergarten programs. *Early Childhood Research Quarterly*, 25(2), 166–176.
9. Burškaitienė R., Vilkonienė M. (2009). Priešmokyklinio ugdymo kokybė: samprata ir esminiai vadybos aspektai. *Jaunujų mokslininkų darbai*, Nr. 2 (23), p. 111-116.
10. Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49.
11. Britto, P.R., Kagan, S.L. (2010). *Global Status of Early Learning and Development Standards: International Encyclopedia of Education*, Oxford: Elsevier.
12. Britto, P.R., Yoshikawa, H., van Ravens, J., Ponguta, L.A., Reyes, M., Oh, S., Dimaya, R., Nieto, A.M., Seder, R. (2014). Strengthening systems for integrated early childhood development services: a cross-national analysis of governance. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1308:245-255.
13. Brown, A., et al. (2021). Parental expectations and satisfaction in early childhood education. *Journal of Childhood Development*, 38(4), 567-589.
14. Cryer, D. (1999). Defining and assessing early childhood program quality. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 563.
15. Dahlberg, G., Moss, P., Pence, A. (1999). *Beyond quality in early childhood education and care: Postmodern perspectives*. Philadelphia, PA: Routledge Falmer.

16. Douglas, R.P., Seung-Hee, S., Nancy, F., Robert, R.S.J. (2010). Parent-School Relationships and Children's Academic and Social Outcomes in Public School Pre-Kindergarten. *Journal of School Psychology*, 48(4), p. 269-292.
17. Fleeer, M., Kennedy, A. (2006). Quality – always unfinished business. In M. Fleeer, S. Edwards, M. Hammer, A. Kennedy, A. Ridgway, J. Robbins, L. Surman (Eds.), *Early childhood learning communities: Sociocultural research in practice*. French Forest, N.S.W: Pearson Education Australia.
18. Garcia, E. E., & Jensen, B. (2009). Early educational opportunities for children of Hispanic origins. *Social Policy Report*, 23(2), 1-20.
19. Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
20. Goelman, H., Forer, B., Kershaw, P., Doherty, G., Lero, D., & LaGange, A. (2006). Towards a predictive model of quality in Canadian childcare centres. *Early Childhood Research Quarterly*, 21, 280-295.
21. Halgunseth, L. C., Peterson, A. (2009). Family Engagement, Diverse Families, and Early Childhood Education Programs: An integrated review of the literature. *Young Children*, 64(5), p. 56-58.
22. Hamre, B. K., Hatfield, B. E., Pianta, R. C., & Jamil, F. M. (2013). Evidence for general and domain-specific elements of teacher–child interactions: Associations with preschool children's development. *Child Development*, 85(4), 1257–1274.
23. Harms, T., Clifford, R. (1980). *Early childhood environment rating scale*. New York: Teachers College Press.
24. Harms, T., Clifford, R., Cryer, D. (2005). *Early childhood environment rating scale: Revised edition*. New York: Teachers College, Columbia University.
25. Hayakawa, M., Englund, M.M., Warner-Richter, M.N., Reynolds, A.J.. (2013). The Longitudinal Process of Early Parent Involvement on Student Achievement: A Path Analysis. *NHSA dialog*. 16. 103-126.
26. Howes, C., Burchinal, M., Pianta, R., Bryant, D., Early, D., Clifford, R., & Barbarin, O. (2008). Ready to learn? Children's pre-academic achievement in pre-kindergarten programs. *Early Childhood Research Quarterly*, 23(1), 27–50.
27. Heckman, J. J. (2006). Skill formation and the economics of investing in disadvantaged children. *Science*, 312(5782), 1900-1902.
28. Hennig-Thurau, T., Gwinner, K. P., & Gremler, D. D. (2002). Understanding relationship marketing outcomes: An integration of relational benefits and relationship quality. *Journal of Service Research*, 4(3), 230-247.

29. Howes, C., Burchinal, M., Pianta, R., Bryant, D., Early, D., Clifford, R., et al. (2008). Ready to learn? Children's pre-academic achievement in pre-Kindergarten programs. *Early Childhood Research Quarterly*, 23(1), 27-50.
30. İncesu, G., Aşıkıl, B. (2012). An Evaluation of the Relationship between Service Quality in Primary Education and Parent Satisfaction. *International Journal of Business and Management*. 7.
31. Ishimine, K., Tayler, C., Thorpe, K. (2009). Accounting for quality in Australian childcare: A dilemma for policymakers. *Journal of Education Policy*, 24(6), 717-732.
32. Ishimine, K., Tayler, C., Bennett, J. (2010). Quality and Early Childhood Education and Care: A Policy Initiative for the 21st Century. *International Journal of Child Care and Education Policy*, 4, 67-80.
33. Jones-Wilkins, L. (2021). *Parent Perceptions of Quality Early Childhood Education Programs*. Doctor of Education Dissertations, Gardner-Webb University, 62.
34. Jonutytė, I., Brasluskienė, R., Grinevičienė, E.N. et al. (2004). *Ikimokyklinio ugdymo pasirinkimo galimybės Lietuvoje*. Tiriamojo darbo ataskaita. Klaipėda.
35. Jungtinių Tautų vaiko teisių konvencija (1989). Prieiga internetu: <https://www.unicef.org/child-rights-convention/convention-text>
36. Juodaitytė, A. (2003). *Ikimokyklinio ugdymo organizavimo ypatumai Lietuvoje*. Vilnius: Šviesa.
37. Kagan, S.L., Landsberg, E. (2019). *The Early Advantage 2: Building systems that work for young children*. Teachers College Press, New York.
38. Karsten, S., & Visscher, A. J. (2001). Parental involvement and educational outcomes. *Educational Studies*, 27(1), 45-56.
39. Katz, L. (1993). *Multiple Perspectives on Quality of Early Childhood Programs*. ERIC Digest. Urbana IL: ERIC Clearinghouse on Elementary and Early Childhood Education.
40. Kwan, C., Sylva, K., & Reeves, B. (1998). Day care quality and child development in Singapore. *Early Childhood Development and Care*, 144, 69-77.
41. Kuger, S., Rossbach, H. (2007). *Interdependency of educational quality and family and institutional environment*. Paper presented at 2007 AERA annual meeting and exhibition, Chicago, USA.
42. Ladhari, R. (2009). Service quality, emotional satisfaction, and behavioural intentions: A study in the hotel industry. *Managing Service Quality*, 19(3), 308-331.
43. Langsted, O. (1994). "Looking at Quality from the Child's Perspective" (in) Moss, P. and Pence, A. (Eds.). *Valuing Quality in Early Childhood Services. New Approaches to Defining Quality*. London: Teachers' College.

44. Layzer J. I., Goodson B. D. (2006). *The „quality“ of early care and education settings. Definitional and measurement issues. Evaluation review*, 30(5), p. 556–576.
45. Leach P. (2009). *Child care today. Getting it right for everyone*. Alfred A. Knopf. New York.
46. Lenette, A.L. (2009). *Quality Support Infrastructure in Early Childhood: Still (Mostly) Missing. Early Childhood Research & Practice*. 11.
47. Lietuvos Respublikos finansų ministerija. *Vaslstybės biudžetas 2024 m.* Prieiga internetu: <https://finmin.lrv.lt/lt/naujienos/seimas-patvirtino-2024-metu-valstybes-biudzeto-projekta/>
48. Lovelock, C., & Wright, L. (2002). *Principles of Service Marketing and Management* (2nd ed.). Pearson Education.
49. Mashburn, A.J., Pianta, R.C., Hamre, B.K., Downer, J.T., Barbarin, O.A., Bryant, D., Burchinal, M., Early, D.M., Howes, C. (2008). Measures of classroom quality in prekindergarten and children's development of academic, language, and social skills. *Child Development*, 79(3):732-49.
50. Myers, R. (2005). *In search of quality in programmes of early childhood care and education (ECCE)*.
51. Monkevičienė O., Glebuviene V.S., Jonilienė M. et al. (2008). *Ikimokyklinio ugdymo įvairovė: esama situacija ir visuomenės lūkesčiai*. Galutinė mokslinė ataskaita.
52. Mooney, A and Blackburn, T. (2003). *Children's Views on Childcare Quality*. University of London: Thomas Coram Research Unit.
53. Mooney, A., Cameron, C., Candoppa, M., McQuail, S., Moss, P., & Petrie, P. (2003). *Quality: Early Years and Childcare International Evidence Project*. London: Sure Start.
54. Moran, P., Ghate, D., & van der Merwe, A. (2010). *What works in parenting support? Research report RR574*.
55. Moss, P. (2013). *Early Childhood and Compulsory Education: Reconceptualising the relationship*. London: Routledge.
56. Nasution, H. N., & Mavondo, F. T. (2008). Customer value in the hotel industry: What managers believe they deliver and what customer experience. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 204-213.
57. National Child Care Information and Technical Assistance Centre: NCCIC. (2009). *Quality rating systems: Definition and statewide systems*.
58. Naudeau, S., Kataoka, N., Valerio, A., Neuman, M., Elder, L. (2011). *An Early Childhood Development Guide for Policy Dialogue and Project Preparation*.
59. OECD. (2006). *Starting Strong II: Early childhood education and care*. Paris.
60. OECD. (2017). *Starting Strong 2017: Key OECD indicators on early childhood education and care*. OECD Publishing, Paris.

61. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64(1), p. 12–40.
62. Peisner-Feinberg, E. S., Burchinal, M. R., Clifford, R. M., Culkin, M. L., Howes, C., Kagan, S.L., Yazejian, N. (2001). The Relation of Preschool Child-Care Quality to Children's Cognitive and Social Development Trajectories through Second Grade. *Child Development*, (72) 5, p. 1534-1553.
63. Petitclerc, A., Cole, S., Doyle, O., Burchinal, M., Herba, C., Zachrisson, H. D., Boivin, M., Tremblay, R., Tiemeier, H., Jaddoe, V., & Raat, H. (2017). Who uses early childhood education and care services? Comparing socioeconomic selection across five western policy contexts. *International Journal of Child Care and Education Policy*, 11(3), 1-24.
64. Pianta, R., La Paro, K. M., Hamre, B. K. (2008). *Classroom Assessment Scoring System: Manual Pre-K*. Baltimore: Paul. H. Brookes.
65. Rimm-Kaufman, S. E., Wanless, S.B. (2012). 'Self-Regulation and Academic Achievement'. The Handbook of Early Childhood Education, Guilford Press, New York, p. 299-323.
66. Ryu, K., Lee, H. R., & Gon Kim, W. (2012). The influence of the quality of the physical environment, food, and service on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(2), 200-223.
67. Scopelliti, M., & Musatti, T. (2013). Parental views on childcare quality: Values, evaluations and satisfaction. *Journal of Child and Family Studies*, 22(8), 1025-1038.
68. Scott-Little, C. (2010). Development and Implementation of Early Learning Standards in the United States. *International Encyclopedia of Education (Third Edition)*, 132-137.
69. Sheridan, S., & Samuelsson, I. P. (2001). Children's conceptions of participation and influence in preschool: a perspective on pedagogical quality. *Contemporary Issues in Early Childhood*, 2(2), 169-189.
70. Sheridan, S. M., Knoche, L. L., Edwards, C. P., Bovaird, J. A., & Kupzyk, K. A. (2010). Parent engagement and school readiness: Effects of the Getting Ready intervention on preschool children's social-emotional competencies. *Early Education and Development*, 21(1), 125-156.
71. Shlay, A. B, Tran, H., Weinraub, M., & Harmon, M. (2005). Teasing apart the childcare conundrum: A factorial survey of perceptions of childcare quality, fair market price and willingness to pay by low-income, African American parents. *Early Childhood Research Quarterly*, 20(4), 393-416.
72. Schweinhart, L.J., Barnett, W.S., Belfield, C.L. (2005). *Lifetime Effects: The High/Scope Perry pre-school study through age 40*. High/Scope Educational Research Foundation, Ypsilanti, Mich.

73. Slot, P. (2018). Structural Characteristics and Process Quality in Early Childhood Education and Care: A literature review. *OECD Education Working Papers*, (176), Organisation for Economic Co-Operation and Development, Paris.
74. Sylva, K., Siraj-Blatchford, I., Taggart, B. (2003). *Assessing quality in the early years: Early Childhood Environment Rating Scale- Extension (ECERS-E) Four curricular subscales*. Stoke on Trent, UK: Trentham Books.
75. Thai, B. C. (2018). *An evaluation of early childhood education programs: The parents' perspective of quality care* (Publication No. 26) [Doctoral dissertations, San Jose State University]. SJSU ScholarWorks.
76. UNICEF (2020). *United Nations Children's Fund (UNICEF) guidance on the Importance of Quality in Early Childhood Learning and Education in Latin America and the Caribbean*. Prieiga internetu: <https://www.unicef.org/lac/media/11066/file/Importance-Quality-ECE-LAC.pdf>
77. Van Riel, A. C. R., Lemmink, J., & Ouwersloot, H. (2004). High-technology service innovation success: A decision-making perspective. *Journal of Product Innovation Management*, 21(5), 348-359.
78. Vargos-Baron, E. (2016). 'Policy Planning for Early Childhood Care and Education: 2000–2014'. *Prospects: Quarterly Review of Comparative Education*, 46(1), p. 15-38.
79. Vegas, E., Santibáñez L. (2010). *Promise of Early Childhood Development in Latin America and the Caribbean*, The International Bank for Reconstruction and Development/The World Bank, p. 113.
80. Zeithaml, V. A., Berry, L. L., Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.

PRIEDAI

IKIMOKYKKLINIO UGDYMO PASLAUGŲ KOKYBĖS SUVOKIMO TYRIMAS

Gerbiami tėveliai,

Aš, Saulė Sadauskienė, atlieku mokslinį tyrimą savo magistro baigiamajam darbui, kurio tikslas – įvertinti tėvų ir pedagogų suvokimą apie ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybę. Šis tyrimas yra anoniminis, ir gauti duomenys bus naudojami tik moksliniams tikslams. Kviečiu Jus dalyvauti šiame tyrime užpildant žemiau pateiktą anketą. Jūsų nuomonė yra labai svarbi ir padės mums geriau suprasti esamus paslaugų kokybės aspektus bei galimybes juos tobulinti. Anketa yra anoniminė, todėl Jūsų asmens tapatybė nebus atskleista. Visi atsakymai bus apdorojami ir analizuojami tik apibendrinta forma. Dalyvavimas šiame tyrime yra savanoriškas, ir Jūs bet kuriuo metu galite atsisakyti dalyvauti arba neatsakyti į konkrečius klausimus, jei nesijaučiate patogiai. Apytikslė anketos užpildymo trukmė – **7 minutės**.

Jei turite klausimų dėl tyrimo ar anketos, kviečiu susisiekti su manimi:

El. paštas: **saulesadau@gmail.com**

Telefono numeris: **+37068236186**

Dalyvaudami tyrime, Jūs prisidedate prie ikimokyklinio ugdymo kokybės gerinimo. Ačiū už Jūsų laiką ir indėlį!

ANKETA***I. DEMOGRAFINĖ INFORMACIJA*****1. Anketa pildo:**

- Mama
- Tėtis
- Abu kartu vieną anketą

2. Jūsų amžius (įrašykite)**3. Kiek vaikų Jūs auginate (atsakymą pabraukite):**

- a) Vieną vaiką
- b) Du vaikus
- c) Tris ir daugiau vaikų

4. Jūsų vaiko amžius:.....(įrašykite)**5. Kiek jūsų vaikų lanko ar yra lankę darželį?**

- Vienas
- Du

- Trys ir daugiau

6. Jūsų vaiko lankančio lopšelių-darželių „Linelis“ amžius?.....(įrašykite)

7. Kiek metų jūsų vaikas lanko lopšelių-darželių „Linelis“?.....(įrašykite)

II. IKIMOKYKLINIO UGDYMO PASLAUGŲ KOKYBĖS SUVOKIMAS

Instrukcija, kaip pildyti anketą toliau:

1. Pasirinkite tik vieną atsakymą kiekvienam teiginiui.

× Žymėkite tą atsakymą, kuris geriausiai atspindi Jūsų nuomonę.

I dalis (LŪKESČIAI)

Jūsų atsakymai padės įvertinti, kiek svarbu, kad darželis užtikrintų šias paslaugas

APČIUOPIAMUMAS						
Eil. nr.	Teiginys	Labai svarbu	Svarbu	Nei svarbu, nei nesvarbu	Nesvarbu	Visiškai nesvarbu
1	Kiek jums svarbu, kad darželio pastatai ir patalpos būtų modernūs ir gerai prižiūrimi?					
2	Kiek jums svarbu, kad mokymo priemonės ir žaislai būtų aukštos kokybės ir nuolat atnaujinami?					
3	Kiek jums svarbu, kad ugdymo aplinka būtų švari, saugi ir higieniška vaikams?					
4	Kiek jums svarbu, kad lauko žaidimų aikštelės būtų patogios ir aprūpintos šiuolaikine įranga?					
5	Kiek jums svarbu, kad darželyje būtų pakankamai technologinių priemonių, padedančių ugdyme?					
PATIKIMUMAS						
1	Kiek jums svarbu, kad mokytojai būtų kvalifikuoti ir užtikrintų aukštą ugdymo kokybę?					
2	Kiek jums svarbu, kad ugdymo turinys atitiktų vaiko amžių?					

3	Kiek jums svarbu, kad mokytojų darbo kokybė būtų pastovi ir patikima?					
4	Kiek jums svarbu, kad ugdymo programos būtų įgyvendinamos pagal suplanuotą tvarkaraštį?					
5	Kiek jums svarbu, kad darželio personalas informuotų apie vaiko pasiekimus ir problemas?					

DĖMESINGUMAS

Eil. nr.	Teiginys	Labai svarbu	Svarbu	Nei svarbu, nei nesvarbu	Nesvarbu	Visiškai nesvarbu
1	Kiek jums svarbu, kad darželio personalas greitai reaguotų į tėvų klausimus ir prašymus?					
2	Kiek jums svarbu, kad mokytojai turėtų greitai atkreipti dėmesį į vaiko individualius poreikius?					
3	Kiek jums svarbu, kad pagalbinės paslaugos, tokios kaip psichologo konsultacijos, būtų lengvai prieinamos?					
4	Kiek jums svarbu, kad darželio administracija greitai spręstų problemas, susijusias su vaiku?					
5	Kiek jums svarbu, kad mokytojai būtų pasiekiami konsultacijoms, kai reikia aptarti vaiko ugdymą?					

TIKRUMAS

1	Kiek jums svarbu, kad mokytojai demonstruotų aukštą profesinę kompetenciją ir patirtį?					
2	Kiek jums svarbu, kad darželio personalas užtikrintų vaikų saugumą ir gerovę?					
3	Kiek jums svarbu, kad mokytojų ir personalo sprendimai dėl vaikų ugdymo būtų patikimi?					

4	Kiek jums svarbu, kad mokytojai bendrautų mandagiai ir profesionaliai tiek su vaikais, tiek su tėvais?					
5	Kiek jums svarbu, kad personalas teiktų reikalingą informaciją apie vaiko ugdymo eigą?					
EMPATIJA						
1	Kiek jums svarbu, kad mokytojai rodytų nuoširdų dėmesį ir rūpestį kiekvienam vaikui?					
2	Kiek jums svarbu, kad darželio personalas atsižvelgtų į vaiko individualius poreikius ir gebėjimus?					
3	Kiek jums svarbu, kad tėvams būtų skiriamas individualus dėmesys sprendžiant vaiko ugdymo klausimus?					
4	Kiek jums svarbu, kad mokytojai užtikrintų, kad vaikas jaustųsi globojamas ir vertinamas?					
5	Kiek jums svarbu, kad darželio administracija atsižvelgtų į tėvų pageidavimus ir pastabas dėl vaiko ugdymo?					

II dalis (REALI PATIRTIS)

Jūsų atsakymai padės nustatyti, kaip jūs vertinate realiai gautą paslaugą darželyje „Linelis“

APČIUOPIAMUMAS						
Eil. nr.	Teiginys	Visiškai sutinku	Sutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Nesutinku	Visiškai nesutinku
1	Darželio pastatai ir patalpos yra modernūs ir gerai prižiūrimi					
2	Mokymo priemonės ir žaislai yra aukštos kokybės ir nuolat atnaujinami					

3	Ugdymo aplinka yra švari, saugi ir higieniška vaikams					
4	Lauko žaidimų aikštelės yra patogios ir aprūpintos šiuolaikine įranga					
5	Darželyje yra pakankamai technologinių priemonių, padedančių ugdyme					

PATIKIMUMAS

1	Mokytojai yra kvalifikuoti ir gali užtikrinti aukštą ugdymo kokybę					
2	Ugdymo turinys yra nuoseklus ir atitinka vaiko amžiaus raidos ypatumus					
3	Mokytojų darbo kokybė yra pastovi ir patikima					
4	Ugdymo programos yra įgyvendinamos pagal suplanuotą tvarkaraštį					
5	Darželio personalas patikimai informuoja apie vaiko pasiekimus ir problemas					

DĖMESINGUMAS

Eil. nr.	Teiginys	Visiškai sutinku	Sutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Nesutinku	Visiškai nesutinku
1	Darželio personalas greitai reaguoja į tėvų klausimus ir prašymus					
2	Mokytojai greitai atkreipia dėmesį į vaiko individualius poreikius					
3	Pagalbinės paslaugos, tokios kaip psichologo konsultacijos, yra lengvai prieinamos					
4	Darželio administracija greitai sprendžia problemas, susijusias su vaiku					
5	Mokytojai yra pasiekiami konsultacijoms, kai reikia aptarti vaiko ugdymą					

TIKRUMAS						
1	Mokytojai demonstruoja aukštą profesinę kompetenciją ir patirtį					
2	Darželio personalas užtikrina vaikų saugumą ir gerovę					
3	Mokytojų ir personalo sprendimai dėl vaikų ugdymo yra patikimi					
4	Mokytojai bendrauja mandagiai ir profesionaliai tiek su vaikais, tiek su tėvais					
5	Personalas teikia reikalingą informaciją apie vaiko ugdymo eigą					
EMPATIJA						
1	Mokytojai rodo nuoširdų dėmesį ir rūpestį kiekvienam vaikui					
2	Darželio personalas atsižvelgia į vaiko individualius poreikius ir gebėjimus					
3	Tėvams skiriamas individualus dėmesys sprendžiant vaiko ugdymo klausimus					
4	Mokytojai užtikrina, kad vaikas jaustųsi globojamas ir vertinamas					
5	Darželio administracija atsižvelgia į tėvų pageidavimus ir pastabas dėl vaiko ugdymo					