

VILNIAUS UNIVERSITETAS
EKONOMIKOS IR VERSLO ADMINISTRAVIMO FAKULTETAS
VADYBOS KATEDRA

RAMINTA MASELIENĖ

Kokybės vadybos programa

MAGISTRO DARBAS

BENDROJO UGDYMO MOKYKLŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ
KOKYBĖS VERTINIMAS

SERVICE QUALITY ASSESSMENT OF GENERAL
EDUCATION SCHOOLS

Leidžiama ginti _____
(parašas)

Magistrantas _____
(parašas)

Katedros vedėja prof. **D. Diskienė**

Darbo vadovas _____
(parašas)

Dr. Doc. R. Adomaitienė

Darbo įteikimo data:

Registracijos Nr.

Vilnius, 2018

TURINYS

ĮVADAS	3
1. BENDROJO UGDYMO MOKYKLŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS TEORINIAI ASPEKTAI.....	7
1.1. Bendrojo ugdymo mokyklų teikiamos paslaugos	7
1.2. Švietimo kokybės samprata	10
1.3. Bendrojo ugdymo mokyklų teikiamų paslaugų vertinimas	16
2. KANO MODELIO TAIKYMAS BENDROJO UGDYMO MOKYKLOSE.....	20
2.1. Kano modelio teoriniai aspektai	20
2.3. Kano metodikos taikymo galimybės švietimo sektoriuje	28
3. TĖVŲ PASITENKINIMO BENDROJO UGDYMO MOKYKLŲ TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS TYRIMAS.....	31
3.1. Tyrimo metodologija	31
3.2. Žvalgomojo tyrimo rezultatai	34
3.3. Pagrindinio tyrimo rezultatai	40
3.4. Bendrojo ugdymo mokyklų teikiamų paslaugų tobulinimo galimybės	51
IŠVADOS IR PASIŪLYMAI	54
LITERATŪROS SĄRAŠAS.....	58
SANTRAUKA	63
SUMMARY	64
PRIEDAI	65

ĮVADAS

Temos aktualumas. Nuo Lietuvos nepriklausomybės atkūrimo buvo rengiamos koncepcijos ir tvarkos, kurios iš esmės atspindi kokybiškai veikiančią mokyklą. 1988 m. sukurta pirmoji koncepcija – Tautinė mokykla, kurioje apibrėžiami mokyklos tikslai ir to meto vertybėmis grįsti reikalavimai mokyklai, t.y. asmens orumo ir individualumo ugdymas, „*humaniškumo, moralumo, <...> tautinio savitumo bei savimonės ugdymas*“ (Pavlavičienė, 2015). 2008 m. Švietimo ir mokslo ministro įsakymu buvo patvirtina Formaliojo švietimo kokybės užtikrinimo sistemos koncepcija, kuri skirta kokybės sampratai, jos užtikrinimo būdams ir priemonėms. Nacionalinė mokyklų vertinimo agentūra pateikia ne vieną dokumentą, įsakymą, kuris skirtas mokyklų įsivertinimui, kurie yra apžvelgiami ir magistro darbe, pavyzdžiui, „Mokyklos, įgyvendinančios bendrojo ugdymo programas, veiklos kokybės įsivertinimo metodika“ (2016). Naujausias ir bendrojo ugdymo kokybei skirtas dokumentas – Geros mokyklos koncepcija (2015) pateikia aspektus ir bruožus, kurie atspindi kokybės reikalavimus.

Moksliniuose straipsniuose, kuriuose nagrinėjamas švietimo kokybės vertinimas, buvo atlikti tyrimai vertinantys vieną konkrečią paslaugą, pavyzdžiui, universiteto teikiamą paslaugą – e-mokymąsi (Stefani, Vassiliadis, Xenos, 2006; Bauk, Jusufrić, 2014), tam tikrą studijų programą – technologijų (Alzamil, 2014), psichologijos magistro (Arefi, Heidari, Morkani, Zandi, 2012) ar visą universitetą (Sukwadi, Yang, Liu, 2011). Šie tyrimai orientuoti į aukštąjį mokslą. Galima rasti ir straipsnių, kuriuose vertinamas ikimokyklinis ugdymas. K. Varanauskaitė, R. Adomaitienė (2015) atliko valstybinių ir privačių darželių teikiamų paslaugų kokybės vertinimą, O. Moura, P. Saraiva (2001) atliko vertinimą siekdami identifikuoti tobulą darželį. Įvairios tarptautinės, valstybinės organizacijos pateikia bendrojo ugdymo mokyklų kokybės vertinimą, pavyzdžiui, Mokyklų kokybės monitoringas: rodiklių ataskaita (Amerikos švietimo departamentas, 2000). Mokyklų vertinimas Moksliniuose straipsniuose dažniausiai koncentruojamasi į kokybės vertinimo naudą, nagrinėjami valstybės institucijų atlikti tyrimai (Gibbons, Silva, 2011). Galima rasti ir tyrimus, kurie vertina tėvų pasitenkinimą (Kaczan, Rycielski, Wasilewska, 2014) arba mokinių pasitenkinimą mokymo procesu (Chien, 2007).

Darbo naujumas. Aptarus darbo aktualumą, buvo iškeltas bendrojo ugdymo mokyklų teikiamų paslaugų klausimas. Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme (1991) paslaugos įvardijamos kaip papildomos mokyklos veiklos, t.y. popamokinės. Bendrojo ugdymo mokyklų veikla ne visada vertinama paslaugų teikimo kontekste. Paslaugos būdingos verslo

organizacijoms, todėl švietimo sistemoje, kurios didžiąją dalį sudaro valstybinės organizacijos ir vykdomos veiklos (darbe – paslaugos), tai nėra visuotinai priimtina. Šio darbo teorinėje dalyje įrodoma, kad ugdymas bei visa organizacijos veikla yra paslauga, kurią vykdo bendrojo ugdymo mokykla. Kiekviena paslauga turi savo tiekėją ir gavėją (klientą). Darbe aktualus tiekėjas – bendrojo ugdymo mokykla, o jos paslaugos gavėjai – tėvai, kurie pasirinkti dėl lemiamo vaidmens pasirenkant, kurioje mokykloje mokysis kiti paslaugos gavėjai – mokiniai. Tiriamojoje dalyje atskleidžiamas šios grupės pasitenkinimas bendrojo ugdymo mokyklos teikiamomis paslaugomis, taip išnagrinėjant bendrojo ugdymo mokyklų teikiamų paslaugų vertinimą.

Švietimo paslaugų kokybės tyrimus galima suskirstyti pagal modelius, kurie buvo pritaikyti. 5 spragų modeliu rėmėsi D. Mantovani, M. Gouvea, M. Conejero (2013), M. Tsinidou, V. Gerogiannis, P. Fitsilis (2010), R. K. Prasad, M. K. Jha (2013) ir kt. Kano modelį pritaikė S. Bauk, J. Jusufranic (2017) vertindami e-mokymosi paslaugą, M. Arefi, M. Heidari, G.S. Morkani, K. Zandi (2012) atliko tyrimą siekdami indentifikuoti svarbiausias studijų kokybės savybes. Dažnai į tyrimą integruoti keli vertinimo modeliai (Tsinidou Gerogiannis, Fitsilis, 2010; Varanauskaitė, Adomaitienė, 2015 ir kt.). Šiame darbe taikomas Kano modelis dažniausiai naudojamas verslo organizacijos veiklos kokybei vertinti, tačiau matoma, kad yra pritaikomas ir švietimo sektoriaus (universitetų ir ikimokyklinio ugdymo įstaigų) vertinimui. Deja, bendrojo ugdymo mokyklų paslaugų vertinime jis nėra populiarus. Šis modelis leidžia organizacijos veiklos / paslaugos savybes suskirstyti į kokybės kategorijas, kurias žinant galima padidinti klientų pasitenkinimą.

Mokslinė darbo **problema**: moksliniuose darbuose skiriama mažai dėmesio bendrojo ugdymo mokyklų teikiamų paslaugų vertinimui. Siekiant įvertinti tėvų pasitenkinimą šiomis mokyklomis Kano modelio taikymas nėra paplitęs

Darbo **tikslas** – įvertinti bendrojo ugdymo mokyklų teikiamų paslaugų kokybę.

Darbo **objektas** – tėvų pasitenkinimas bendrojo ugdymo mokyklų teikiamomis paslaugomis.

Uždaviniai:

1. Išnagrinėti bendrojo ugdymo įstaigų veiklos sritis ir teikiamas paslaugas.
2. Apibrėžti švietimo sampratą.
3. Išanalizuoti švietimo įstaigų teikiamų paslaugų kokybės vertinimo ypatybes.
4. Atskleisti Kano modelio taikymą švietimo įstaigose.
5. Iširti tėvų pasitenkinimą bendrojo ugdymo įstaigų teikiamomis paslaugomis.

6. Išskirti bendrojo ugdymo mokyklų teikiamų paslaugų tobulinimo aspektus.

Darbe naudoti **metodai**:

1. Literatūros ir informacijos šaltinių analizė. Šis metodas taikomas siekiant išnagrinėti bendrojo ugdymo įstaigos veiklos sritis ir teikiamas paslaugas, apibrėžiant švietimo sampratą, analizuojant švietimo įstaigų teikiamų paslaugų kokybės vertinimo ypatybes, atskleidžiant Kano modelio taikymą.

2. Kano metodas. Kano metodika buvo naudojama sudarant funkcinis ir disfunkcinis klausimus tėvams. Klausimai buvo sudaryti remiantis Geros mokyklos koncepcijoje pateikiamomis savybėmis. Kano pasiūlyta vertinimo lentelė taip pat buvo naudojama paskirstant bendrojo ugdymo įstaigų savybes į kokybės kategorijas.

3. Apklauso metodas. Šis metodas leido surinkti duomenis iš tėvų apie pasitenkinimą Geros mokyklos savybėmis bei bendrojo ugdymo įstaigų vertinimą.

4. Duomenų analizė SPSS programa (Chi kvadratas, Independent samples T ir ANOVA testai, Cronbach alpha). Šie metodai leido patikrinti, ar yra statistiškai reikšmingas skirtumas tarp savybių bei įvertintas klausimyno patikimumas.

Darbo struktūra:

Pirmoje magistro darbo dalyje nagrinėjami bendrojo ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybės teoriniai aspektai. Šis skyrius susideda iš trijų skyrių. Pirmame skyriuje apžvelgiama švietimo sistema, teikiamos paslaugos bei jų savybės. Antrame skyriuje aptariama švietimo kokybės samprata. Paskutinis skyrius skirtas bendrojo ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų vertinimų analizei.

Antra dalis orientuota į Kano modelio taikymą bendrojo ugdymo įstaigose. Šį skyrių sudaro 3 skyriai. Pirmajame skyriuje apžvelgiami šio modelio teoriniai aspektai, antrame dėmesys skiriamas Kano modelio metodikai. Tuo tarpu trečiasis orientuotas į mokslines šios metodikos taikymo galimybes švietimo sektoriuje.

Trečia dalis apima tėvų pasitenkinimo bendrojo ugdymo įstaigų teikiamomis paslaugomis tyrimą. Pristatoma tyrimo metodologija, pirmiausia buvo atliktas žvalgomas tyrimas, siekiant įvertinti klausimyno tinkamumą. Bendrojo ugdymo mokyklų teikiamos paslaugų savybės buvo identifikuotos ir suskirstytos remiantis Geros mokyklos aspektais. Naudojant SPSS programa buvo atlikta faktorinė analizė, siekiant įvertinti kiekvieną aspektą atskirai. Buvo įvertintas Pirson koreliacijos koeficientas, atliktas Bartleto sferiškumo testas.

Taip pat įvertinta Cronbach alpha reikšmė. Remiantis skaičiavimais tam tikros savybės buvo išbrauktos iš tyrimo. Pagrindinio tyrimo metu, siekiant įvertinti ar yra statistiškai reikšmingas skirtumas tarp kintamųjų, buvo atlikta dispersinė analizė ANOVA. Naudojant Kano kokybės kategorijų įvertinimo lentelę, bendrojo ugdymo mokyklų savybės buvo paskirstytos į kategorijas, tačiau apskaičiavus skirtumą tarp klientų pasitenkinimo ir nepasitenkinimo koeficientų ir nubraižius diagramą, savybių paskirstymas į kategorijas buvo pakoreguotas. Skirtumas tarp koeficientų parodė, kad didžiausią įtaką pasitenkinimui turi asmenybių ugdymas, užklasinė veikla, mažiausiai – virtualus mokymasis bei tėvų įtraukimas į bendrojo ugdymo mokyklos veiklą. Buvo nustatyta, kad tėvai labiausiai patenkinti mokytojų kvalifikacija, mokyklos vizija, o prasčiausiai – virtualiuoju mokymusi, „klasės be sienų“ savybe. Atsižvelgiant į tėvų pasitenkinimą, savybės kokybės kategoriją ir pasitenkinimo koeficientą buvo pasiūlytos rekomendacijos bendrojo ugdymo mokykloms.

Pažymima, kad neįskaičiuojant priedų, darbą sudaro 64 psl., panaudoti 50 literatūros šaltinių, 15 lentelių, ir 12 paveikslų.

1. BENDROJO UGDYMO MOKYKLŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS TEORINIAI ASPEKTAI

1.1. Bendrojo ugdymo mokyklų teikiamos paslaugos

Lietuvoje įsitvirtinusi veikianti švietimo sistema apima įvairius mokymo(si) lygius, kuriuos apibūdina besimokančiųjų amžius, ugdymo ir švietimo tikslai bei pasirinkti būdai. Lietuvos švietimo sistema apima šiuos etapus ir programas:

- ikimokyklinis ugdymas (nuo 0 iki 5 m.);
- priešmokyklinis ugdymas (nuo 6 iki 7 m.);
- pradinis ugdymas (nuo 7 iki 10 m.);
- pagrindinis ugdymas (nuo 11 iki 16 m.);
- vidurinis ugdymas (nuo 17 iki 19 m.);
- profesinis mokymas (nuo 14 iki 21 m.);
- neformalus vaikų švietimas;
- aukštasis mokslas (apima: vientisąsias, profesinio bakalauro, bakalauro, magistrantūros, doktorantūros studijas, laipsnio nesuteikiančios studijos);
- suaugusiųjų švietimas (Švietimo įstatymas, 1991).

Šiame darbe bus nagrinėjamas bendrasis ugdymas, kuris Švietimo įstatyme (1991) apibrėžiamas kaip apimantis pradinį, pagrindinį ir vidurinį ugdymą. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerijos Atviro informavimo konsultavimo orientavimo sistemoje sąvokų ir terminų žodyne bendrojo ugdymo įstaiga apibrėžiama kaip „*mokykla, kurios pagrindinė veikla yra ugdymas pagal <...> atitinkamas programas*“. Bendrojo ugdymo organizacija gali organizuoti ir neformalųjį švietimą, kuris papildo mokyklos veiklas, siekiant mokiniams suteikti „*pažinimo, ugdymosi ir saviraiškos poreikius*“ (Švietimo įstatymas, 1991). Edukologijos mokslo atstovai pabrėžia, kad švietimo ir ugdymo sąvokos nėra tapačios. Švietimas apibrėžiamas kaip „*žmogaus socialinės patirties gausinimas, skatinimas vertinti ir suprasti pasaulio reiškinius <...>*“ (Gedvilienė, Zuzevičiūtė, 2007, p. 21). Ugdymo sąvoka yra siauresnė, ji apima mokytojų ir besimokančiųjų veiklą. Jis suvokiamas kaip sąveika tarp mokytojo ir mokinio ar bendravimo būdas. Ugdymas yra vykdomas švietimo pagalba

(Gedvilienė, Zuzevičiūtė, 2007).

E. Sallis (2002) švietimą apibrėžia kaip paslaugos tiekėją, kuris siūlo tokias paslaugas kaip patarimai, mokymas, vertinimas, rekomendacijos ir pan. Tačiau pastebėtina, kad nagrinėjant Lietuvos Respublikos švietimo įstatymą, ugdymas nėra suvokiamas kaip paslauga, tačiau atskirai vadinamos tokios paslaugos kaip sveikatos, socialinės priežiūros, profesinio konsultavimo ir pan.

K. Traškelys ir D. Martišauskienė (2016) nagrinėdami švietimo paslaugų kokybę įvardino paslaugų tipus, kuriuos galima aptikti ir bendrojo ugdymo mokyklose (1 paveikslas)



1 pav. **Bendrojo ugdymo mokyklų teikiamos paslaugos**

(sudaryta autorės, remiantis Traškelys, Martišauskienė, 2016)

Edukacines paslaugas galima laikyti pagrindinėmis, tuo tarpu socialines – papildomomis. Edukacinių paslaugų grupėje minimas vaikų, turinčių spec. poreikius, ugdymas ir asmens (kaip asmenybės) ugdymas, tačiau nėra išskirtas tiesiog ugdymas (kuris dažnai suprantamas kaip mokymas).

Norint įvertinti, ar ugdymas yra paslauga, svarbu identifikuoti paslaugas apibūdinančias savybes. Nėra visuotinai priimtino paslaugos apibrėžimo, nes šios sąvokos komplikuoatumas atsiranda dėl to, kad paslauga yra veikla ir rezultatas vienu metu (Vengrienė, 1998). Pirmoje

lentelėje pateikiamos mokslininkų identifikuotos paslaugos savybės, jų apibūdinimas bei šių savybių pasireiškimas ugdyme.

1 lentelė. **Paslaugos savybių raiška ugdyme**

(sudaryta autorės, remiantis Vengrienė, 1998; Bagdonienė, Hopenienė, 2005)

Paslaugos savybė	Apibūdinimas	Atitikmuo ugdyme
Neapčiuo- piamumas	Paslaugos negalima paleisti, tai nemateriali gėrybė. Dėl šios priežasties ją sunku įvertinti, pamatuoti, ji apibūdinama abstrakčiai	Ugdymo turinys ir jo rezultatai yra susitarimo bei asmeninių asmens siekių reikalas, todėl kiekviena bendrojo ugdymo įstaiga gali turėti savitą vertinimo sistemą, kelti skirtingus tikslus, naudoti kitokius ugdymo metodus ir, galiausiai, rodiklius.
Heteroge- niškumas	Taip apibūdinamas paslaugos kintamumas arba nevienodumas. Dėl to, kad paslauga yra kliento ir tiekėjo sąveikos rezultatas, ji negali būti identiškai vienodai įvertinta ar suvokta	Kintant valstybės, tėvų ir mokinių lūkesčiams, atsirandant naujų mokslo pasiekimų, interpretacijų, kinta ugdymo turinys, keičiamos (bendrosios) programos, siekiai. Paslaugos gavėjai yra individai su skirtingais gebėjimais, suvokimu.
Vartotojo dalyvavi- mas	Paslauga negali egzistuoti be vienokio ar kito vartotojo dalyvavimo tam tikrame paslaugos suteikimo etape	Ugdytinis yra ir paslaugos (ugdymo / švietimo) gavėjas, ir nuolatinis ugdymo proceso dalyvis, turintis didelę įtaką galutiniam rezultatui (valstybiniai brandos egzaminai, pasiekimų testai ir pan.).
Nesandė- liuojama	Kadangi paslauga yra nemateriali, jos negalima kaupti ar saugoti	Ugdymo turinys fiksuojamas tik dokumentaliai, pats ugdytinis (paslaugos gavėjas) išsaugo jo tik tiek, kiek vėliau vartoja. Nevartojamos žinios ir informacija prarandami.
Nuosavybė neperduo- dama	Gaudamas paslaugą vartotojas neįgyja nuosavybės, nebent perka prekes	Ugdymo turinys yra paslaugą teikiančios bendrojo ugdymo įstaigos ar asmens nuosavybė, ugdytinis gali tik pasinaudoti juo savo siekiams įgyvendinti.

Dėl 1 lentelėje pateikiamų ugdymo savybių atitikimo su paslaugos savybėmis, ugdymą galima laikyti paslauga.

Paslaugos egzistavimui reikalingas paslaugos tiekėjas ir jos gavėjas. Šiuo atveju paslaugos tiekėjas yra bendrojo ugdymo įstaiga: pedagogai, aptarnaujantis personalas. Tuo tarpu paslaugos gavėjo – kliento sąvoka yra nevienareikšmė. Klientu galima laikyti:

- tėvus, kurie yra atsakingi už bendrojo ugdymo įstaigos pasirinkimą;
- mokinius, kurie yra tiesioginiai bendrojo ugdymo įstaigos klientai;
- mokytojus, kurie yra vidiniai paslaugos klientai (Moura, Saraiva, 2001).

R. Želvys (1996) atkreipia dėmesį į mokinių padėtį, kuri yra dvejopa: jie tuo pačiu yra ir klientai, ir švietimo proceso rezultatas – „produkcija“.

Apibendrinus bendrojo ugdymo mokyklų veiklą galima teigti, kad pagrindinė tokio tipo įstaigos teikiama paslauga yra ugdymas, kuris atitinka mokslininkų išskiriamas pagrindines paslaugą apibūdinančias charakteristikas – neapčiuopiamumą, heterogeniškumą, dalyvavimą, nekaupimą ir nuosavybės neperduodamumą. Kitas bendrojo ugdymo mokyklų teikiamas paslaugas galima skirstyti į edukacines ir socialines, jos yra papildančios pagrindinę bendrojo ugdymo mokyklų veiklą (paslaugą) – ugdymą.

1.2. Švietimo kokybės samprata

Švietimo kokybės samprata yra kompleksiška ir įvairiapusė. Lietuvos Respublikos

švietimo įstatymo 37 straipsnyje (1991) kalbama apie švietimo kokybę, t.y. apibrėžiama, kas yra atsakingas už švietimo kokybės užtikrinimą, kas gali inicijuoti kokybės tobulinimą ir pan. Tačiau pati kokybės samprata nėra konkretizuojama, tik leidžiama suprasti, kad ji yra organiška, teigiant, kad „<...>kokybės samprata kuriama visuomenės, švietimo dalyvių ir švietimo valdymo subjektų“ (Švietimo įstatymas, 1991). Tai reiškia, kad ji yra nuolatos kintanti, todėl turi būti nuolat koreguojama, atsižvelgiant į suinteresuotas šalis.

Formaliojo švietimo kokybės užtikrinimo sistemos koncepcijoje didelis dėmesys skiriamas švietimo kokybei, pritariama, kad ji yra „kontekstuali ir kintanti“. Taip pat nurodoma, kad ji kuriama atsižvelgiant į tris pagrindinius principus: dialogiškumo, susitarimo ir konkretumo. Galima teigti, kad šis dokumentas detalizuoja Švietimo įstatyme numatytus teiginius, tačiau pačią sampratą apibrėžia pakankamai abstrakčiai, t.y. „kaip apibrėžtų reikalavimų tenkinimą“. Tačiau reikalavimai nėra išskirti.



2 pav. UNESCO švietimo kokybės samprata
(šaltinis: Pigozzi, 2006)

Jungtinių Tautų švietimo, mokslo ir kultūros organizacija (toliau – UNESCO) atliko reikšmingas studijas, siekiant išgryninti švietimo kokybės sampratą. 2006 m. Mary Joy Pigozzi susistemino UNESCO švietimo sampratą (paveikslas Nr. 2 kitame puslapyje).

Ši samprata yra orientuota į mokinį, joje svarbiausias švietimo kokybės dėmuo – mokymasis. Mokymuisi įtaką daro du lygmenys, kurie ir palaiko mokymąsi: paties mokinio mokymosi aplinka bei švietimo sistemos aplinka (Pigozzi, 2006).

Mokinio lygmuo apima 5 pagrindinius aspektus, kurie charakterizuoja švietimo kokybę:

1. Švietimas turi atpažinti ir aktyviai reaguoti į mokinių mokymosi patirtis ir jų įvairove pasinaudoti kaip besimokančiųjų privalumu;
2. Mokytojai turi būti gerai apmokyti, kad galėtų naudoti į besimokantįjį orientuotus mokymo(-si) ir į mokymąsi visą gyvenimą reikalingus metodus;
3. Mokyklos politika ir jos gyvendinimas turi užtikrinti saugumą: tiek fizinį, tiek psichologinį.
4. Švietimo turinys turi būti nuolat peržvelgiamas ir atnaujinamas, jis turi suteikti mokymosi visą gyvenimą pagrindus;
5. Švietimas turi būti prieinamas nepaisant mokinio lyties, socialinės padėties ar fizinės būklės, ar mokymosi sutrikimų;

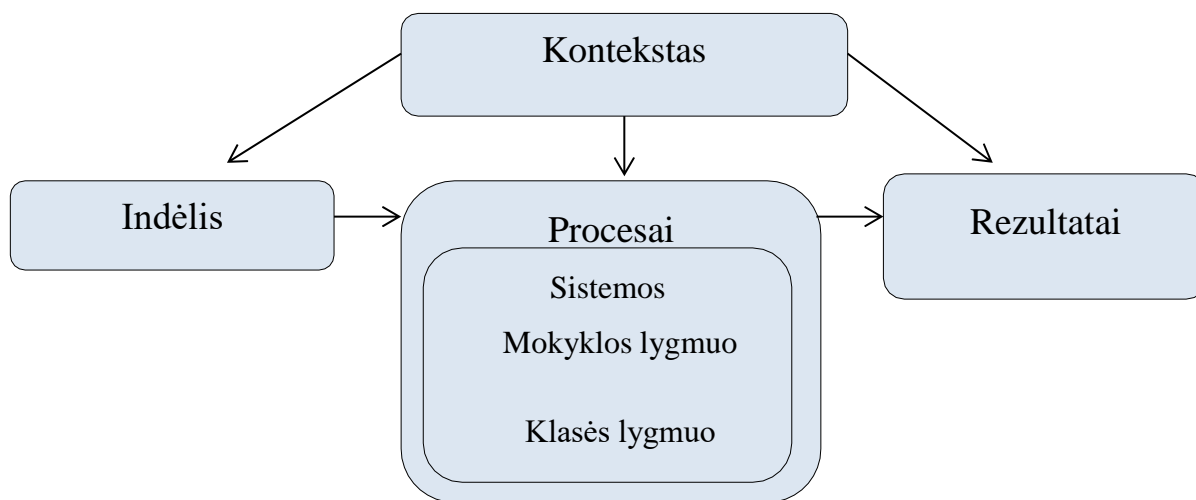
Tuo tarpu, norint, kad **švietimo sistemos lygmuo** būtų aukštos kokybės, jis turi atitikti šiuos reikalavimus:

1. Švietimo sistemos struktūra ir organizavimas turi būti nukreiptas į besimokantįjį;

2. Turi būti numatytas mechanizmas bei priemonės, kurios padėtų užtikrinti švietimo politikos įgyvendinimą;
3. Švietimą reglamentuojantys įstatymai ir teisės aktai turi būti suprantami plačiai visuomenei bei ekspertams. Jie turi būti įgyvendinami, todėl turi būti numatytos priemonės jų įgyvendinimui;
4. Užtikrintas nemokamas privalomas švietimas;
5. Turi būti numatytos priemonės mokymosi rezultatams matuoti (Pigozzi, 2006).

Šie 10 principų nusako, koks į mokymą orientuotas švietimas gali būti laikomas kokybišku. Pirmieji penki principai, susiję su mokinio lygmeniu, turi būti valdomi bendrosios ugdymo mokyklos, ji gali užtikrinti jų įgyvendinimą, tuo tarpu švietimo sistemos lygmens principai yra globalūs, daugiau susiję su valstybinu, politiniu lygmeniu.

Kita švietimo kokybės samprata yra grindžiama Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijos pasiūlytu modeliu, kuris apibrėžia pagrindines mokyklos funkcijas (paveikslas Nr. 3).



3 pav. **Gamybiniu modeliu pagrįsta švietimo kokybės samprata**

(šaltinis: Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacija, 2005)

Šiuo atveju, švietimo sistema suprantama kaip produktyvi sistema, kurioje indėlis pasitelkiant procesus transformuojamas į rezultatus. O indėlį, procesą, rezultatus veikia kontekstas. Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacija pateikia šešias švietimo kokybės definicijas:

- produktyvumas: svarbu numatyti trokštamus rezultatus, kurie turi būti matuojami;
- instrumentinis veiksmingumas: svarbus sąryšis tarp mokyklos konteksto, indėlio,

procesų su rezultatais;

- adaptacijos galimybės: būtina kritinė švietimo tikslų analizė, kurių kaita būtų susieta su kintančiais poreikiais;
- socialinis teisingumas: svarbu užtikrinti teisingą indėlio, procesų ir rezultatų paskirstymą tarp skirtingų švietimo dalyvių;
- efektyvumas: pasiekti geriausi rezultatai mažiausiomis sąnaudomis;
- nesusieti: skiriamas dėmesys švietimo sistemos elementams, ar jie sąveikauja priimtiniu būdu ir veikimo lygiu (Švietimo kokybės vadyba, 2008).

Paskutinė švietimo kokybės samprata remiamasi daugiamate socialinės sąveikos vizija, kuri grindžiama 2007 m. UNESCO išgryninta Santjago švietimo kokybės samprata. Manoma, kad švietimas yra „viešoji gėrybė“, kurioje svarbios suinteresuotų šalių veiklos ir sąveikos. Išskiriami pagrindiniai 5 dėmenys: „*veiksmingumas, efektyvumas, teisingumas, tinkamumas ir pritaikomumas*“ (Švietimo vadyba, 2013).

Teigiama, kad kiekvieno švietimo sistemos elemento kokybę bei ryšį tarp jų lemia visa švietimo sistemos kokybė. Pagrindiniai švietimo kokybės dėmenys yra šie:

1. **Rezultatai.** Tai pagrindinis dėmuo. Jis atskleidžia švietimo gebėjimą tinkamai atlikti misiją, priskiriamas funkcijas ir siekti išsikeltų tikslų. Rezultatų vertinimas gali būti tiesioginis arba dvejopas. Pirmuoju atveju matuojami apčiuopiami rezultatai, t.y. mokinių pasiekimai, išsilavinimo mąstai ir pan. Antruoju atveju siekiama išmatuoti numanomą poveikį ir pasekmes.
2. **Indėlis.** Juo laikomi materialūs organizacijos ištekliai, t.y. materialūs (lėšos, vadovėliai, ugdymo programos, klasės, mokyklos inventorius ir pan.) ir žmogiškieji (vadybininkai, vadovai, mokytojai, mokiniai ir pan.). Indėlio kokybė vertinama pagal tai, kaip prisideda prie rezultatų pasiekimo.
3. **Mokymo(si) procesai.** Šie procesai apima pagrindinę organizacijų veiklą. Vertinami kaip ir indėlis: kaip ir kiek prisideda prie rezultatų. Taip pat siekiama išsiaiškinti, kaip šiuos procesus vertina švietimo dalyviai, ar jie yra patenkinti, ar yra išpildomi jų lūkesčiai.
4. **Lyderystė ir vadyba.** Šis dėmuo yra itin svarbus švietimo kokybės užtikrinimui. Tinkama lyderystė, vadybininkų žinios bei kompetencijos sąlygoja tinkamą aplinką mokymo(si) procesams.
5. **Švietimo kontekstas.** Jis turi reikšmingą įtaką sistemos funkcionavimui, į jį svarbu atsižvelgti vertinant kitus dėmenis. Teigiama, kad tarp švietimo ir visuomenės yra stiprus ryšys, jie veikia vienas kitą t.y. vyraujantys visuomenės požiūriai atsispindi

švietime, o švietimo įtaka galima pakeisti visuomenę.

6. **Švietimo poveikis ir pasekmės.** Šis dėmuo atskleidžia švietimo rezultatų netiesioginį poveikį ir pasekmes. Šio dėmens pagrindu vertinama visa švietimo kokybės sistema. Tai apima poveikį arba pasekmes asmeniui ar visuomenei (Švietimo vadyba, 2013).

Kalbant apie Lietuvoje egzistuojančią švietimo kokybės sampratą svarbu paminėti 2008 m. patvirtintą *Formaliojo švietimo kokybės užtikrinimo koncepciją*, kurioje pateikiamas detalus švietimo kokybės užtikrinimo modelis, kurio vienas iš pagrindinių dėmenų – kokybės sampratos kūrimas. Šis dėmuo apima du veiksnius:

- švietimo misija ir tikslai;
- kokybės samprata ir reikalavimai.

Aukščiau aptartos švietimo kokybės sampratos bei švietimo sistemos elementai atskleidė, kad nėra vieningai apibrėžtos kokybės sampratos. Švietimo kokybė priklauso nuo to, kaip suvokiamas švietimas, kokie yra matomi poreikiai bei į ką tai yra nukreipta, t.y. kokia yra švietimo misija ir tikslai. Jei švietimo pagrindinis dėmuo yra mokinys – švietimo centre yra mokymasis. Tai yra pagrindinis procesas, kuriantis pridėtinę vertę. Jei į švietimą žiūrima iš visuomenės perspektyvos – rezultatai, kuriantys ekonominę naudą, yra švietimo kokybės pagrindas. Švietimo kokybės sampratą veikia ir koreguoja švietimo kontekstas – teisinė bazė, visuomenėje vyraujančios nuostatos.

Visuomenėje sąvokos – „kokybiška“, „rezultatyvi“, „efektyvi“, „sėkminga“ ar „gera“, naudojamos kaip sinonimai. Todėl galima teigti, kad 2015 m. Švietimo ir mokslo ministro įsakymu patvirtinta Geros mokyklos koncepcija apibrėžia kokybišką bendrojo ugdymo mokyklą (Urbanovič, Balevičienė, 2014).

Gera mokykla tai „*humanistinėmis vertybėmis ugdymą grindžianti, prasmės, atradimų ir asmens ugdymo(si) sėkmės siekianti mokykla, kuri savo veikloje vadovaujasi mokyklos bendruomenės susitarimais ir mokymusi*“ (Geros mokyklos koncepcija, 2015). Ši koncepcija yra tarsi kokybės standartas bendrojo ugdymo įstaigoms. Joje be misijos ir tikslų galima rasti ir tam tikrus bendrojo ugdymo mokyklos aspektus, kurie iš esmės apibūdina bendrojo ugdymo mokyklų teikiamas paslaugas (2 lentelė kitame puslapyje).

2 lentelė. Geros mokyklos aspektai ir bruožai

(šaltinis: Geros mokyklos koncepcija, 2015)

Geros mokyklos aspektai	Apibūdinantys bruožai
Asmenybės ūgtis	Asmenybės branda; Pasiekimai; Pažanga.
Gyvenimas mokykloje: saviraiškus dalyvavimas	Veiklos, įvykiai ir nuotykių; Mokinių savijauta; Bendruomeniškumas; Savivalda.
Ugdymasis (mokymasis): dialogiškas ir tyrinėjantis	Įdomus ir auginantis; Atviras ir patirtinis; Personalizuotas; Interaktyvus; Kontekstualus; Aktualus.
Ugdymas (mokymas): paremiantis ugdymąsi (mokymąsi)	Tikslingas; Įvairus įvairiems; Lankstus; Partneriškas.
Darbuotojai: asmenybių įvairovė.	Nuostatų pozityvumas; Profesionalumas; Asmeninis tobulėjimas; Subalansuotas kolektyvas.
Mokyklos bendruomenė: besimokanti organizacija	Mokymasis su kitais ir iš kitų; Sutelktumas; Refleksyvumas; Mokymosi ir asmeninio tobulėjimo skatinimas; Organizacijos atvirumas pasauliui.
Lyderystė ir vadyba: įgalinančios.	Aiški, vienijanti, įkvepianti vizija; Dialogo ir susitarimų kultūra; Pa(s)idalyta lyderystė; Veiksmingas administravimas.
Ugdymo(si) aplinka: dinamiška, atvira ir funkcionali	„Klasės be sienų“; Ugdymąsi stimuliuojanti aplinka; Mokinių indėlis kuriant aplinką; Virtuali aplinka.
Vietos bendruomenė ir mokyklos savininko teises ir pareigas įgyvendinanti institucija, dalyvių susirinkimas (savininkas): įsipareigoję	Strateguojantys; Drąsinantys; Remiantys ir pasitikintys.

Šios koncepcijos taikymas nėra privalomas, mokykla gali pasirinkti, kuriuos bruožus taikyti ar kokiems aspektams atitikti. Tai „*konceptualus pagrindas ir orientyras mokyklos veiklai tobulinti*“ (Geros mokyklos koncepcija, 2015). Tačiau šių bruožų pagalba galima identifikuoti bendrojo ugdymo mokyklų teikiamų paslaugų reikalavimus.

Apibendrinus informaciją apie švietimo sampratą galima teigti, kad tarptautinių

organizacijų ir mokslininkų švietimo kokybės sampratos apibrėžimas nėra vienareikšmis dėl požiūrio į pačią švietimo paskirtį nesutapimo. Todėl ir siūlomos švietimo kokybės sampratos apibrėžiamos nevienodai, dominuojant skirtingiems svarbiausiems dėmenims: mokymuisi (į mokinį orientuotam ugdymui) arba ugdymo rezultatui. Taigi, kokybiškas švietimas – tai švietimas, atliepiantis nuolatos besikeičiančius ugdymo(si) poreikius pagal švietimo paslaugą teikiančios organizacijos ar Valstybės pasirinktą pagrindinį švietimo dėmenį: iš mokinio perspektyvos – švietimo centre yra mokymasis; iš visuomenės perspektyvos – rezultatai, kuriantys ekonominę naudą yra švietimo kokybės pagrindas.

1.3. Bendrojo ugdymo mokyklų teikiamų paslaugų vertinimas

Kokybės vertinimas vykdomas siekiant nustatyti, kiek vertinami objektai atitinka kokybės reikalavimus. Pagrindinė sąlyga kokybei gerinti – organizacijos vidaus ir išorės vertinimas (Vlašić, Vale, Puhar, 2009). Siekiant užtikrinti kokybę pagal Lietuvos Respublikos švietimo įstatymą (1991) vykdomos šios veiklos:

- švietimo stebėseną – tai nuolat vykdoma švietimo ir mokslo analizė, vertinimas, prognozavimas, duomenų rinkimas (Valstybės švietimo ir mokslo stebėsenos tvarkos aprašas, 2012);
- mokyklų veiklos įsivertinimas – tai pačios mokyklos vykdoma veikla, kuri vykdoma vadovaujantis 2016 m. patvirtinta „Mokyklos, įgyvendinančios bendrojo ugdymo programas, veiklos kokybės įsivertinimo metodika“, kurioje vertinamos šios sritys: rezultatai, ugdymas(is) ir mokinių patirtys, ugdymo(si) aplinkos, lyderystė ir vadyba;
- mokyklų išorinis vertinimas – tai formuojamasis mokykloje vykstančių procesų vertinimas, teikiantis informaciją, mokyklos veiklai koreguoti ir jos rezultatams gerinti. Jis yra paremtas švietimo kokybės dėmenimis (Švietimo vadyba, 2013);
- mokyklų vadovų, mokytojų atestacija – tai procesas, kurio pagalba mokyklos vadovai ir mokytojai yra skatinami įsivertinti ir tobulėti, įgyti tinkamą kvalifikacinę kategoriją (Švietimo vadyba, 2013);
- mokinių mokymosi pasiekimų vertinimas – tai nuolatinis informacijos apie mokinio mokymosi pažangą ir pasiekimus kaupimas, interpretavimas, apibendrinimas (Mokinių pažangos ir pasiekimų vertinimo samprata, 2004).

Moksliniuose straipsniuose, nagrinėjant kokybės vertinimo temą, naudojami įvairiausiai modeliai. Jų klasifikavimas taip pat skiriasi. Y.C. Cheng ir W.M. Tam (1997) identifiko 7

kokybės vertinimo modelius: tikslų ir specifikacijų, išteklių – įvesties, vartotojų pasitenkinimo; teisėtumo, problemų nebuvimo, organizacijos mokymosi. Šiuos visus modelius galima suskirstyti į 3 pagrindinius tipus:

1. vartotojo suvokimo;
2. paslaugos teikimo proceso;
3. paslaugų teikimo sistemos (Bagdonienė, Hopenienė, 2005).

Bendrojo ugdymo mokyklos vertinimas priklauso nuo to, kas ją vertina. Taip yra dėl to, kad skirtingos suinteresuotos šalys gali nevienodai apibrėžti, suvokti gerą mokyklą (Urbanovič, Balevičienė, 2014). Bendrojo ugdymo mokyklos interesų grupės gali būti šios: 1) mokiniai; 2) mokytojai; 3) tėvai; 4) mokyklos vadovai; 5) steigėjai; 6) nacionalinio lygmens institucijos (Pavlavičienė, 2015).

Vartotojo suvokiama kokybė įvertinama matuojant skirtumą tarp pradinių lūkesčių ir paslaugos atitikimo jiems. Vienas iš galimų paslaugų vertinimo metodų – 5 spragų modelis. D. Mantovani, M. Gouvea, M. Conejero (2013) pritaikė adaptuotą spragų modelį švietimo įstaigai, teikdami, kad aukštojo mokslo įstaiga gali būti tiriama kaip rinkos dalyvis, skiriant dėmesį kokybės suvokimui, įvertinant studentų pasitenkinimą to pasėkoje mažinant studijų nebaigiančių studentų skaičių ir keliant studentų motyvaciją. Tyrimo metu buvo išskirtos ir vertinamos 4 spragos: skirtumas tarp suvokiamų kliento lūkesčių ir kokybės strategijos; skirtumas tarp kokybės specifikacijų ir paslaugos teikimo, skirtumas tarp teikiamų paslaugų ir išorinės komunikacijos; skirtumas tarp kliento lūkesčių ir administracijos suvokimo apie tuos lūkesčius. Dažnai mokslinių darbų tyrimo tikslas – identifikuoti spragas. Tai atliekama remiantis SERVQUAL metodikos penkiomis dimensijomis: patikimumas, jautrumas, užtikrintumas, įsijautimas ir apčiuopiamumas (Tsinidou et. al, 2010, Joseph et. Al, 1997).

Švietimo įstaigų gyvavimui svarbus suinteresuotų šalių pasitenkinimas. Švietimo kokybės vertinimas pasitenkinimo tyrimais yra populiarus Rytų šalyse, tokiose kaip Honkongas ar Taivanas (Cheng, Tam, 1997). M. Tsinidou, V. Gerogiannis, P. Fitsilis (2010) švietimo kokybės įstaigai vertinti pasirinko pasitenkinimo tyrimą. Tyrimo procedūra apėmė 4 etapus:

1. Svarbiausių kriterijų ir subkriterijų identifikavimas.
2. Kriterijų lyginimas poromis. Respondentų klausiama, kuris vienas iš dviejų kriterijų yra svarbesnis. Taip nustatoma kiekvieno kriterijaus svarba ir įtaka bendram pasitenkinimui.
3. Kriterijų porų suderinamumo vertinimas. Kriterijai, kurių derėjimo santykis

viršija nustatytą ribą, yra išimami iš analizės.

4. Subkriterijų įtakos kriterijui vertinimas (Tsinidou, Gerogiannis, Fitsilis, 2010).

Vertinant vartotojų pasitenkinimą švietimo įstaiga, naudojamas Kano Patraukliosios kokybės teorijos modelis, kuris leidžia įstaigos savybes suskirstyti į kategorijas. Šis vertinimo metodas nėra plačiai naudojamas švietimo įstaigose.

M. Joseph ir B. Joseph (1997) teigimu, atliekant pasitenkinimo tyrimus svarbu įvertinti respondentų tolerancijos lygį, tai reiškia, pamatuoti, kokia yra riba, kai respondentas nebėra patenkintas teikiamomis paslaugomis. Įstaiga tai turi žinoti dėl turimų ribotų išteklių, tolerancijos ribos leidžia efektyviai juos paskirstyti.

Tyrimuose, kurie grįsti paslaugų teikimo proceso modeliu, didelis dėmesys skiriamas ugdymo (mokymo) arba ugdymosi (mokymosi) procesams. Juos atlieka įvairiausios vertinimo agentūros, kuriose nagrinėjama, kaip efektyviai švietimo įstaigos indėlis transformuojamas į švietimo rezultatus (Cheng, Tam, 1997). G. Kertesi (2009) teigia, kad svarbu suprasti ryšį tarp švietimo indėlio ir rezultatų. Indėliu galima laikyti mokytojų skaičių, mokyklos pastatus, mokymo priemones. Tuo tarpu, rezultatai gali būti įvairūs – mokinių pažangos X proc. pagerėjimas, vaikų skaitymo įgūdžių gerėjimas Y proc. Jie priklauso nuo įstaigos tikslų, žinant juos galima pamatuoti, pavyzdžiui, kokią įtaką konkreti mokymo priemonė daro mokinių žinioms apie tam tikrą dalyką.

Paslaugų teikimo sistemos vertinimai apima visą švietimo sistemą. E. Gaad, M. Arif, F. Scott (2006) atliko Jungtinių Arabų Emyratų švietimo sistemos kokybės vertinimo analizę. Pagrindinis tyrimo klausimas: „Ar sistema yra integruota taip kaip buvo suplanuota?“. Manoma, kad politikai vykdydami švietimo reformą į švietimą nežiūri sistemiškai, todėl įvairūs planai išlieka tik dokumentų lygmenyje. Išskiriama, kad dažniausiai tokio tipo vertinimas mokyklose grindžiamas stebėjimu, vertinamas mokytojų darbas, jų kompetencijos (Gaad, Arif, Scott, 2006).

Sisteminis požiūris į aukštojo mokslo vertinimą apima keturis tipo vertinimus: konteksto, įvesties, procesų ir rezultatų vertinimą. Kokybė gali būti vertinama kaip trijų atskirų sistemų visuma. Socialinės sistemos ypatumai apima klientų pasitenkinimą, nuolatinį tobulinimąsi, faktais grįstą vadybą ir pagarbą žmonėms. Techninė sistema – įvestį, transformacijos procesą ir rezultatus. Vadybos sistema – organizacijos politiką, procedūras, praktikas ir lyderystę. Toks požiūris grįstas visuotinės kokybės vadybos principais (Mizikaci, 2016).

Moksliniuose straipsniuose apie švietimo kokybės vertinimą galima rasti nemažai tyrimų apie pačios švietimo įstaigos įsivertinimą. Zakarya A. Alzamil (2014) atlikto tyrimo,

kurio metu vertinimas buvo nukreiptas į technologijų studijų kokybės gerinimą. Pagrindinis tikslas – atskleisti pačios įstaigos įsivertinimo procesą. Taip pat buvo vertinamos šios įstaigos sritys: vizija ir misija, administracija, darbuotojų veikla, studentų vertinimas, studentų paslaugos, žmogiškieji ištekliai, programos vertinimas, pastatai ir įrenginiai, bendruomenės ryšiai. Atliktas savęs įsivertinimo standarto sugretinimas su kitų šalių standartais (Alzamil, 2014). J. Kettunen (2010) atliktame tyrime švietimo įstaigos įsivertinimas buvo grindžiamas ne tik sugretinimu, buvo remiamasi Demingo nuolatinio tobulinimo ciklu: planavimo etape vertinamas studijų programų, ugdymo ir švietimo planavimas, darymo etape – vertinamas ugdymo / švietimo organizavimas, tikrinimo etape – mokymosi rezultatai, veikimo etape – procesų plėtra (Kettunen, 2010).

M. Sveccon ir B. Klefsjo (2006) identifikavimo pagrindinius savęs vertinimo etapus, kurie gali būti naudojami apskritai siekiant įvertinti ugdymo įstaigos kokybę:

- Planavimo. Atsakoma į klausimus: Kodėl (įsi)vertinimas turi būti atliekamas? Kaip ir kada jis bus atliekamas? Kas turėtų jį atlikti? Kokios priemonės turėtų būti naudojamos?
- Aprašymo etapas. Aprašomas vertinimo procesas, pasirinktas įrankis.
- Analizės etapas. Identifikuojamos stipriosios ir tobulintos sritys.
- Veikimo etapas. Įvertinus stipriąsias ir silpnąsias sritis, sukuriamas tobulinimo veiksmų planas (Svecon, Klefsjo, 2006).

Svarbu kruopščiai ir atsakingai įgyvendinti šiuos etapus, jų pagalba švietimo įstaiga gali pagerinti savo veiklą, sumažinti atotrūkį tarp teikiamų paslaugų ir klientų lūkesčių, padidinti savo patrauklumą, pritraukti daugiau moksleivių.

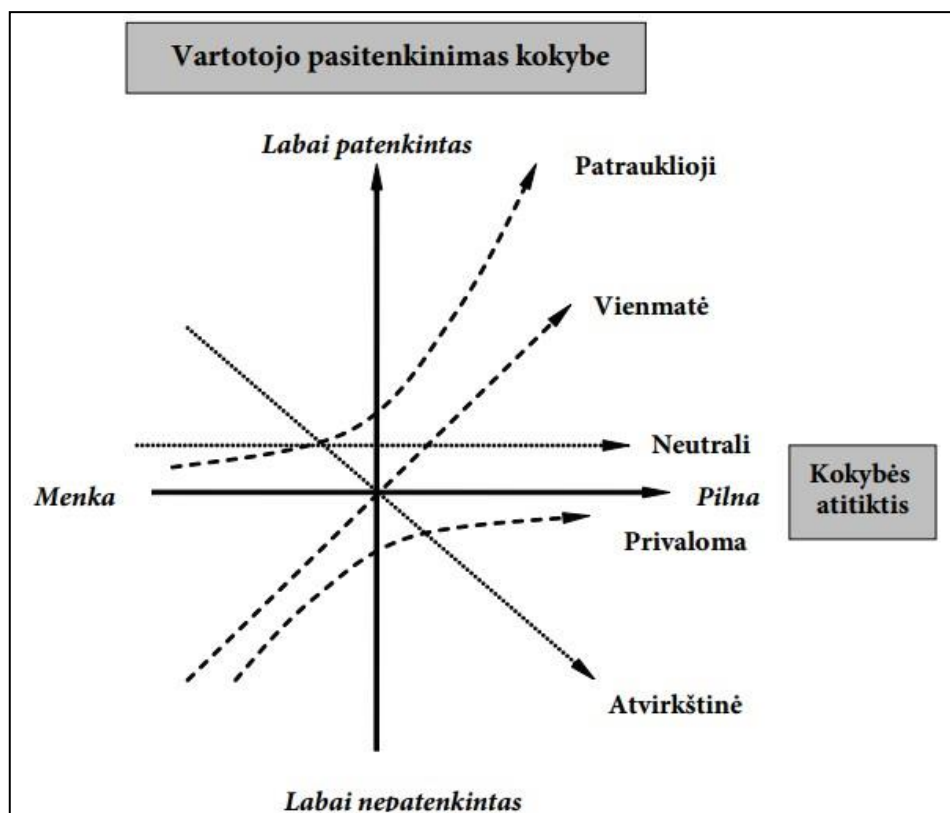
Švietimo kokybės vertinimas gali būti grindžiamas kliento lūkesčių atitikties požiūriu, procesiniu arba sisteminiu. Tai priklauso nuo tyrėjo, nagrinėjamo švietimo lygio ir siekiamo rezultato. Dažniausiai randami tyrimai, kuriuose vertinamas švietimo vartotojų kokybės suvokimas, taikant SERVQUAL metodiką. Pabrėžtina, kad svarbu išmatuoti ne tik klientų pasitenkinimą, bet ir ribą, kai klientas taps nepatenkintas.

2. KANO MODELIO TAIKYMAS BENDROJO UGDYMO MOKYKLOSE

2.1. Kano modelio teoriniai aspektai

Tradiciniu požiūriu buvo manoma, kad vartotojų pasitenkinimas yra tiesiogiai susijęs su tam tikrų produkto / paslaugų požymių turėjimu arba neturėjimu, tai leidžia manyti, kad kuo daugiau savybių yra, tuo klientas yra labiau patenkintas (Berger et al. 1993). Šiame darbe modelis bus nagrinėjamas tik iš paslaugų perspektyvos.

1984 metais mokslininkas Noriakis Kanas pristatė Patrauklios kokybės teorijos modelį (kuris dažnai literatūroje vadinamas Kano modeliu), kuris atskleidė, kad vartotojas kiekvieną paslaugos savybę vertina skirtingai (Kano, 2001). Šis modelis yra taikomas siekiant išsiaiškinti, kokias savybes turi turėti paslauga, kad patenkintų kliento poreikius arba koks yra ryšys tarp tam tikrų paslaugos savybių ir pasitenkinimo. Paslaugos savybės priskiriamos tam tikroms kokybės kategorijoms priklausomai nuo to, kaip vartotojas yra pasitenkinęs kokybe (labai patenkintas ir nepatenkintas) ir kokia yra kokybės atitiktis (menka ir pilna) (4 paveikslas).



4 pav. Kano patraukliosios kokybės modelis

(šaltinis; Ruževičiūtė, Ruževičius, 2010)

Dažnai straipsniuose analizuojamos trys pagrindinės kokybės kategorijos: privalomoji, vienmatė ir patrauklioji (Qiting et al, 2013). Tačiau yra autorių, kurie išskiria ir aprašo daugiau kokybės kategorijų (Berger et al. (1993), Matzler et al. (1998), Zhu et al., (2010)) ne tik pagrindines, bet ir dvi papildomas, t.y. neutralią ir atvirkštinę kokybes. Jos detalizuojamos įvertinant ryšį su pasitenkinimu ir nepasitenkinimu trečioje lentelėje.

3 lentelė. Kokybės kategorijų samprata

(sudaryta autorės, remiantis Berger et al., 1993; Matzler et al., 1998; Zhu et al., 2010)

Kokybės kategorija	Apibūdinimas	Ryšys su pasitenkinimu	Ryšys su nepasitenkinimu
Patrauklioji kokybė	Tai paslaugos savybės, kurios pranoksta klientų lūkesčius. Šiai dimensijai priskirtos savybės dažniausiai nebūna išreikštos klientų arba klientai jų nesitiki.	Savybė lemia klientų pasitenkinimą.	Savybė nelemia klientų nepasitenkinimo.
Vienmatė kokybė	Šios savybės dažniausiai yra išreikštos ir gerai žinomos. Tokios paslaugos savybės dar yra vadinamos „daugiau yra geriau“ ar „greičiau yra geriau“.	Kuo labiau savybė realizuota, tuo klientai labiau patenkinti.	Kuo mažiau savybė realizuota, tuo labiau nepatenkinti.
Privalomoji kokybė	Tokio tipo savybes galima laikyti pagrindinėmis. Tai minimalūs kriterijai, kuriuos turi atitikti paslauga ir kurių dažnai klientas nepastebi, nes jos laikomos savaimė suprantamomis.	Šios savybės išpildymas nepadidina klientų pasitenkinimo.	Šios savybės nebuvimas sąlygoja klientų nepasitenkinimą.
Neutrali kokybė	Tokio tipo savybės klientams nėra reikšmingos. Iš principo jų galėtų nebūti.	Savybės buvimas nedaro įtakos klientų pasitenkinimui.	Savybės buvimas nedaro įtakos klientų nepasitenkinimui.
Atvirkštinė kokybė	Tokio tipo savybės atvirkščiai veikia klientų pasitenkinimą. Jų buvimas yra nepageidaujamas.	Savybės nebuvimas sukelia klientų pasitenkinimą.	Savybės buvimas sukelia klientų nepasitenkinimą

Be lentelėje pateiktų kategorijų, kai kurie autoriai išskiria dar vieną kokybės kategoriją: abejotina kokybė. Ši dimensija parodo, kad klientas abejoja dėl paslaugos savybės arba jos nesupranta (Qitting (2013) cituojant Elmar Saurewein et al. (1996)). Pateikė taisyklę kuria turi būti vadovaujama, priimant sprendimus dėl paslaugos tobulinimo:

Privaloma kokybė > vienmatė kokybė > patrauklioji kokybė > neutrali kokybė

Pirmiausia turi būti įvykdyti privalomos kokybės reikalavimai, nes jų neišpildymas sukelia didelį nepasitenkinimą. Tuo tarpu vienmatės ir patraukliosios kokybės reikalavimų įvykdymas gali ženkliai padidinti vartotojų pasitenkinimą, išskirti paslaugas iš konkurentų.

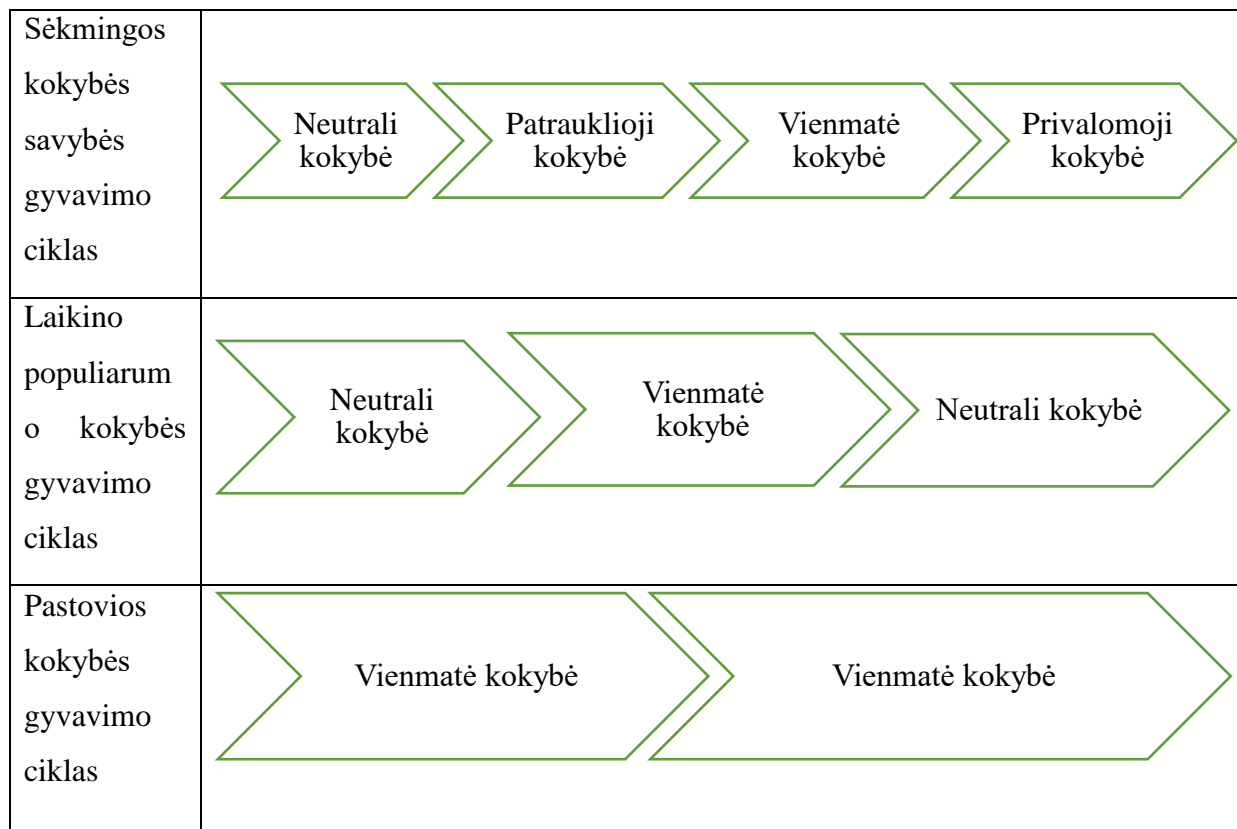
Išskiriami keturi pagrindiniai Kano modelio privalumai:

1. Plėtros prioritetų nustatymo galimybė. Teigiama, kad privalomos kokybės paslaugos savybės yra reikšmingiausios paslaugų vystymui. Kadangi šios kokybės kategorijos savybės apima reikalavimus, kuriuos privalo turėti paslauga, tiekėjas neturi kito pasirinkimo tik šiuo reikalavimus patenkinti. Tačiau jei privalomos kokybės reikalavimai yra pilnai išpildyti, nėra tikslinga į juos investuoti. Tokiu atveju investicijos į vienmatės ar patraukliosios kokybės savybes sąlygos didesnę klientų pasitenkinimą.
2. Geresnis klientų reikalavimų suvokimas. Taikant Kano modelį klientų poreikių ir jų pasitenkinimo analizei, remiantis klientų pasitenkinimo koeficientu lengva kiekybiškai identifikuoti, kokios paslaugos savybės sąlygoja didesnę klientų pasitenkinimą.
3. Atskirų rinkos segmentų charakteristikų išgryninimas. Kano modelis gali būti taikomas, siekiant atskirti paslaugų savybes skirtingiems segmentams. Į klientus orientuoto klausimyno naudojimas yra idealus įrankis rinkos segmentavimui pagal skirtingus klientų lūkesčius.
4. Padeda rasti kompromisą. Jei techninės ar finansinės galimybės neleidžia vienu metu tobulinti dviejų ar daugiau paslaugos savybių naudojant Kano modelį, gauti kiekybiniai rezultatai leidžia priimti sprendimą, kuris padidintų klientų pasitenkinimą (Qiting et al., 2013)

Šie išskirti privalumai yra naudingi ir bendrojo ugdymo mokyklai, nes padės efektyviai paskirstyti išteklius, diferencijuoti paslaugas pagal tėvų poreikius. Identifikavus teikiamų paslaugų savybių kokybės kategorijas, bendrojo ugdymo mokykla gali išsiskirti iš kitų įstaigų, identifikuoti savo individualumą. Mokykla gali diegti inovacijas, kurti naujas paslaugos savybes ir būti geruoju pavyzdžių kitoms tokio tipo organizacijoms ir to pasekoje pritraukti papildomą finansavimą.

Manoma, kad egzistuoja kokybės savybių gyvavimo ciklai: 1) sėkmingos kokybės savybės; 2) laikino populiarumo kokybės savybės; 3) pastovios kokybės savybės (4 lentelė).

4 lentelė. **Kokybės savybių gyvavimo ciklai**
(šaltinis: Lofgren et al., 2010 (remiantis Kano, 2001))



Įdiegus naują paslaugos savybę, pradžioje klientai ją vertina neutraliai, jos nepastebi arba nežino, kaip ją vertinti. Egzistuojant aktyviai tiekėjo veiklai, pavyzdžiui, rėmimui, po tam tikro laiko kai kurie vartotojai tampa patenkinti dėl paslaugos savybės, ją rekomenduoja draugams. Klientų skaičius padidėja, klientai, naudojantys šią paslaugą yra patenkinti, bet nesijaučia nepatenkinti, jei nenaudoja. Tai reiškia, kad ši paslaugos savybė yra patraukli. Jei klientai pakartotinai naudojami paslauga ir suvokia paslaugos savybės reikšmę, savybė tampa vienmatės kokybės. Jei paslaugos savybė yra visuotinai pripažinta ir plačiai naudojama, ji tampa privaloma kokybe, klientai be jos jaučiasi nepatenkinti. Toks paslaugos kokybės savybės ciklas vadinamas sėkmingu (Kano, 2001).

Tačiau egzistuoja tik laikino populiarumo kokybės savybės. Šiuo atveju, kokybės savybės iš neutralios tampa vienmatėmis, o ne patraukliosiomis. Tai įvyksta gana greitai, tačiau po kurio laiko klientai tampa abejingi tokio tipo paslaugos savybei ir dėl to ji vėl tampa neutrali (Kano, 2001).

Taip pat yra ir tokių paslaugų kokybės savybių, kurių reikšmė nesikeičia laikui bėgant. Pasak Kano, atrodo, kad šie požymiai turi ilgesnį gyvavimo ciklą. Tai stabilios – vienmatės – kokybės savybės (Kano 2001).

Organizacija, žinodama, kokios paslaugos savybės kuriai dimensijai priskiriamos, supras, kurios paslaugos savybės yra reikšmingos ir nereikšmingos bei kurios sukelia vartotojų nepasitenkinimą ar pasitenkinimą – kur yra naudinga sutelkti dėmesį bei ką reikėtų tobulinti, t.y. vienmačių ar patrauklių savybių gerinimas turės didesnę įtaką klientų pasitenkinimui nei privalomųjų (Matzler 1998). Kano modelio supratimas, kokybės savybių gyvavimo ciklas organizacijai gali padėti efektyvinti savo veiklą ir tapti konkurencingesne, tinkamai išnaudoti išteklius.

2.2. Kano modelio metodika

Qiting and et. (2013) Kano modelio naudojimui išskyrė 3 tyrimo etapus:

- 1) klientų apklausa;
- 2) rezultatų skaičiavimas ir apibendrinimas;
- 3) paslaugos savybių priskyrimas kokybės kategorijoms.

Originalioje Patraukliosios kokybės teorijos versijoje klientų apklausa grindžiama Kano klausimynu. Kano klausimynas gali būti 5 arba 3 lygių. Pirmiausia užduodamas funkcinis ir disfunkcinis klausimas. Pirmuoju atveju klausimas formuluojamas taip, kad parodytų, kaip vartotojas jaučiasi, jei produktas turi tam tikrą savybę, antruoju atveju, jei neturi (Matzler, 1998). Funkcinių klausimų formuluotė yra teigiama, tuo tarpu disfunkcinių – neigiama. Pavyzdžiui:

- Funkcinis klausimas. Kaip jūs jaučiatės, jei X produktas turi Y savybę.
- Disfunkcinis klausimas. Kaip jūs jaučiatės, jei X produktas neturi Y savybės.

Į kiekvieną iš šių klausimų klientas gali pasirinkti vieną iš galimų atsakymų:

- 1) man tai patinka;
- 2) taip ir turėtų būti;
- 3) man tai nėra svarbu;
- 4) man būtų priimtina, jei taip būtų;
- 5) man būtų nepriimtina, jei taip būtų.

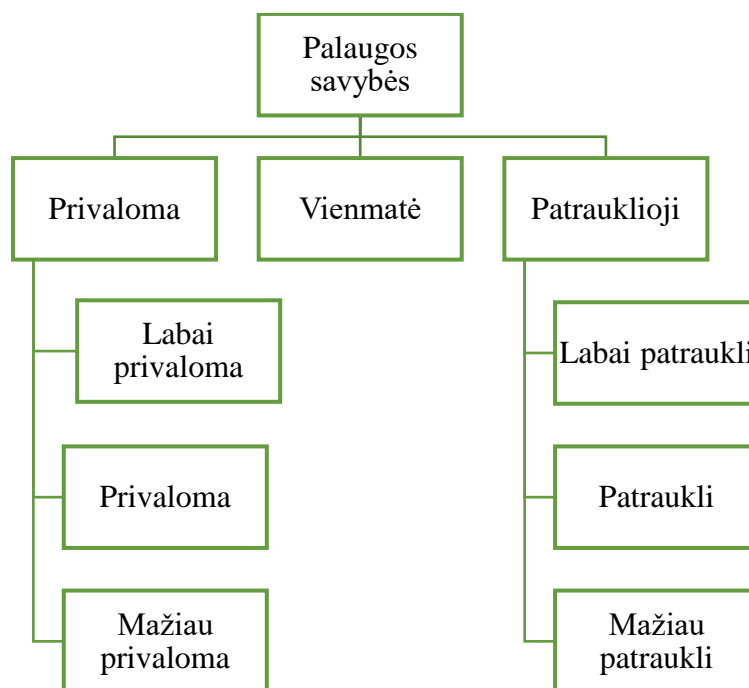
5 lygių klasifikavimo sistema turi 25 galimas kombinacijas, kurios apima 5 kokybės

dimensijas: patraukliają, vienmatę, privalomąją, neutraliąją, atvirkštinę.

3 lygių Kano klausimyne taip pat naudojami funkciniai ir disfunkciniai klausimai. Tačiau pateikiami tik trys variantai: patenkintas, neutralus, nepatenkintas. Šiuo atveju galimos 9 kombinacijos, kurios apima 5 lygių Kano klausimyno dimensijas ir vieną papildomą – skeptišką (Wittell, Lofgren, 2007).

Shanin et al. (2013) teigimu, Kano klausimynas leidžia sistemiškai sugrupuoti paslaugos savybes į kokybės kategorijas. Tačiau grupavimas gali būti atliekamas naudojant ne tik 5 arba 3 lygių Kano klausimyną, bet ir dviejų žingsnių klasifikavimą.

Pirmajame žingsnyje klientai paslaugos savybes turi priskirti trims pagrindinėms kokybės kategorijom: privalomai, vienmatei, patraukliajai. Tačiau prieš atliekant tyrimą respondentai turi būti supažindinti su Kano modeliu. Antrame žingsnyje klientai turi sugrupuoti paslaugos savybes į subkategorijas taikant jėgos-pasirinkimo (angl. force-choice) skalę (paveikslas Nr. 5).



5 pav. Jėgos-pasirinkimo skalė

(šaltinis: Shanin et al., 2013)

Jei klientas priskiria tam tikrą savybę privalomai kokybei, jis turi pasirinkti ir priskirti vienai iš subkategorijų: būtinai privaloma, privaloma, mažiau privaloma). Šis grupavimo metodas grįstas prielaida, kad kiekviena paslaugos savybė gali būti priskiriama vienai iš trijų

kategorijų. Tačiau ne visada klientai gali išreikšti nuomonę apie tam tikrą savybę ir atitikimą jo poreikiams. Dėl šios priežasties tikslinga naudoti arba 5, arba 3 lygių Kano klausimyną. Įvertinus tai, kad mokslininkai dažniau naudoja 5 lygių tradicinį klausimyną, jis taip pat pasirinktas įvertinti bendrojo ugdymo mokyklų teikiamų paslaugų savybes.

Surinkus respondentų atsakymus reikia suskaičiuoti ir įvertinti rezultatus, naudojant Kano kokybės kategorijų įvertinimo lentelę (5 lentelė).

5 lentelė. Kano kokybės kategorijų įvertinimo lentelė

(šaltinis Matzler, 1998)

Paslaugos / produkto požymis		Disfunkcinis klausimas				
		Man tai patinka	Taip ir turėtų būti	Man tai nėra svarbu	Man būtų priimtina, jei taip būtų	Man būtų nepriimtina, jei taip būtų
Funkcinis klausimas	Man tai patinka	G	P	P	P	V
	Taip ir turėtų būti	A	N	N	N	PR
	Man tai nėra svarbu	A	N	N	N	PR
	Man būtų priimtina, jei taip būtų	A	N	N	N	PR
	Man būtų nepriimtina, jei taip būtų	A	A	A	A	G

Lentelėje pateikiamos reikšmės: P – patraukioji, V – vienmatė, PR – privalomi, A – atvirkštinė, N – neutrali, G – ginčytina.

Remiantis lentele, paslaugos / produkto požymiai vertinami sekančiais, pavyzdžiui, klientas į funkcinį klausimą „Kaip Jūs jaučiatės, jei taksi atvažiuoja laiku?“ atsako „Taip ir turėtų būti.“, o į disfunkcinį klausimą – „Kaip jūs jaučiatės, jei taksi atvažiuoja ne laiku (vėluoja)?“ atsako – „Man būtų nepriimtina, jei taip būtų.“, reiškia, kad taksi paslaugos požymis – atvykimas laiku yra privalomasis. Tai yra, jei šis reikalavimas būtų neįgyvendintas, klientai taip pat būtų nepatenkinti.

K. Varanauskaitė, R. Adomaitienė (2015) atliko valstybinių vaikų darželių klientų lūkesčių tyrimą. Interpretuojant respondentų atsakymus buvo pastebėta, kad respondentui atsakius į funkcinį klausimą – „Man būtų priimtina, jei taip būtų.“, o į disfunkcinį klausimą taip pat – „Man būtų priimtina, jei taip būtų.“, savybė priskiriama neutraliai kokybei. Tačiau tokia savybė turėtų būti vertinama kaip ginčytina, o ne neutrali, nes respondentai arba

nesuprato klausimo, arba neatsakingai užpildė klausimą. Šiame darbe kokybės kategorija iš neutralios bus pakeista į ginčytiną.

Suskaičius rezultatus, jie dažniausiai interpretuojami, priskiriami kokybės kategorijoms pagal atsakymų dažnumą. Tačiau galima naudoti ir šias funkcijas:

- jei $V+P+PR > N+A+G$, tai pagal didžiausią reikšmę priskiriama vienmatei, patraukliajai arba privalomai kokybės kategorijai;
- jei $V+P+PR < N+A+G$, tai pagal didžiausią reikšmę priskiriama neutraliai, atvirkštinei arba ginčytinai kokybės kategorijai;
- jei suskaičius rezultatus matoma, kad paslaugos savybė pagal dažnumą priskiriama dvejoms kokybės kategorijoms, prioriteto tvarka laikoma $PR > G > A$, kai V – vienmatė, P – patrauklioji, PR – privaloma, N – neutrali, A – atvirkštinė, G – ginčytina.

Priskirus paslaugos savybes kokybės kategorijoms naudinga nustatyti klientų pasitenkinimo koeficientą. Kliento pasitenkinimo koeficientas rodo, kiek kliento pasitenkinimo lygis padidėja, jei paslaugos reikalavimai yra išpildomi ir kiek pasitenkinimo lygis sumažėja, jei paslauga neatitinka reikalavimų.

6 lentelė. Klientų pasitenkinimo / nepasitenkinimo koeficientai

(sudaryta autorės, remiantis Matzler et al, 1998)

Klientų pasitenkinimo koeficientas (toliau – KPK)	Klientų nepasitenkinimo koeficientas (toliau – KNK)
$KPK = \frac{P + V}{P + V + PR + N}$	$KNK = \frac{V + PR}{(P + V + PR + N) * (-1)}$
P – patrauklioji, V – vienmatė, PR – privaloma, N- neutrali	

Teigiamas klientų pasitenkinimo koeficientas svyruoja nuo nulio iki vieneto. Kuo arčiau vieneto, tuo didesnė įtaka klientų pasitenkinimui. Neigiamas klientų pasitenkinimas svyruoja nuo nulio iki minus vieno. Kuo arčiau nulio tuo mažiau sąlygoja klientų nepasitenkinimą. Šie koeficientai padės geriau identifikuoti organizacijos paslaugų tobulintinas savybes.

Pagal pasitenkinimo ir nepasitenkinimo koeficientus, savybės yra skirstomas į kategorijas:

- Neutraliai kokybės kategorijai priskiriamos savybės, kurių pasitenkinimo koeficientas

nuo 0 iki 0,49, o nepasitenkinimo nuo 0 iki -0,5.

- Privalomai kokybės kategorijai priskiriamos savybės, kurių pasitenkinimo koeficientas nuo 0 iki 0,49, o nepasitenkinimo nuo -0,51 iki -1.
- Patraukliai kokybės kategorijai priskiriamos savybės, kurių pasitenkinimo koeficientas nuo 0,5 iki 1, o nepasitenkinimas nuo 0 iki -0,5.
- Vienmatei kategorijai priskiriamos savybės, kurių pasitenkinimo koeficientas nuo 0,5 iki 1, o nepasitenkinimo nuo 0,51 iki -1 (Qiting et al, 2013).

Kano metodikos taikymas yra išsamiai aprašytas moksliniuose darbuose. Tiriamajame darbe nuspręsta naudoti 5 lygių Kano klausimyną. Šio tipo klausimyną mokslininkai pasirenka dažniau, nes nereikia išankstinio respondentų supažindinimo su Kano modeliu. Didesnis atsakymų variantų pasirinkimas užtikrins tikslesnius rezultatus. Paskirstymas kategorijoms bus vykdomas, naudojant patobulintą Kano kokybės kategorijų įvertinimo lentelę bei klientų pasitenkinimo koeficientus.

2.3. Kano metodikos taikymo galimybės švietimo sektoriuje

Kano modelis dažniausiai yra siejamas su privačiu paslaugų sektoriumi, tačiau vis daugiau mokslininkų bando šį Kano modelį taikyti švietimo sektoriuje.

Kano siūloma metodika padeda suprasti, kokius paslaugos / produkto kokybės atributus vertina klientas (Witell, Lofgren, Dahlgaard 2013).

Dažniausiai moksliniuose straipsniuose Kano modelis taikomas nagrinėjant pasitenkinimą aukštuoju mokslu. Teherano universitete buvo atliktas tyrimas, kurio metu buvo nagrinėjamas Švietimo psichologijos magistro studijų kokybės gerinimas. Teigiama, kad dėl aukštojo mokslo konkurencijos, švietimo įstaigos stengiasi identifikuoti svarbiausius bruožus, kurie padėtų patenkinti studentų lūkesčius ir taip pritrauktų daugiau studentų. Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti pagrindinius studentų lūkesčius ir reikalavimus, keliamus studijų programai bei kokia jų įtaka studentų pasitenkinimui. Pastebėtas reikšmingas skirtumas tarp studentų lūkesčių ir realios situacijos. Buvo nustatyta, kad žinojimas kaip mokyti, o ne ką mokyti turi didžiausią įtaką studentui pasitenkinimui (Arefi et al, 2012).

Panašų tyrimą Indonezijos privačiame universitete atliko R. Sukwadi, C. C. Yang, F. Liu (2011) naudodami Kano modelį ir SERVQUAL metodiką. Buvo vertinamas studentų pasitenkinimas esama situacija, pasiskirstytos savybės į Kano kategorijas. Taip pat, pagal svarbos laipsnį kiekviena savybei buvo priskiriama patobulinta kategorija, jei svarba aukšta:

labai patraukli, didelę vertę kurianti, kritinė arba potenciali, jei svarba žema: mažai patraukli, mažą vertę kurianti, būtina, nebūtina. Šios patobulintos kategorijos padėjo priimti sprendimą dėl tobulinimo, pavyzdžiui, savybė, kompiuterių ir interneto prieinamumas, priskiriama patraukliajai kategorijai ir dėl aukšto svarbos koeficiento yra labai patraukli. Todėl priimtas sprendimas patobulinti paslaugos teikimą (Sukwadi et al., 2011). Tokio tyrimo klausimynas yra pakankamai didelis, dėl šios priežasties gali būti sunku surinkti reikiamų atsakymų kiekį.

Kito tyrimo metu buvo siekiama aptikti kritinius turizmo studijų švietimo požymius, kurie privalo būti patenkinti. Tyrimo autoriai kartu su Kano modeliu naudojo IPA (angl. importance-performance analysis) metodą. Buvo nustatyti du kritiniai požymiai: 1) dėstytojai įvertina studentų pasiekimus teisingai ir priimtiniu būdu; 2) dėstytojai gali suteikti studentams informaciją apie įsidarbinimo galimybes ateityje. Remiantis šiomis išvadomis buvo suformuluotos rekomendacijos dėstytojams ir universiteto administracijai (Kuo, Chang, Lai, 2011).

S. Bauk ir J. Jusufriani (2014) atlikto tyrimo tematika yra siauresnė, jie nagrinėjo tradicinio ir el. mokymosi požymius, vertindami studentų pasitenkinimą. Tyrimo modelis apėmė Kano bei DeLon ir Mclean (D&M) modelį, kuris yra naudojamas informacinių sistemų sėkmei vertinti. Funkciniai ir disfunkciniai klausimai buvo priskirti vienai iš D&M modelio dimensijų, t.y. sistemos kokybei, paslaugos kokybei, informacijos kokybei, naudojimuisi ir tinklo galimybės. Tai padėjo atskleisti, kad studentams patrauklesnės el. mokymosi savybės (Bauk, Jusufriani, 2014).

Be aukštojo mokslo tyrimų, mokslininkai nagrinėja ir vaikų darželių kokybę. Buvo atliktas tyrimas siekiant apibrėžti idealų vaikų darželį. Tai buvo atlikta vertinant trijų pagrindinių klientų poreikius, t.y. vaikų, mokytojų ir tėvų. Tyrimo rezultatas – Kokybės namas, kuris apibrėžia idealaus darželio specifines savybes, matavimo priemones bei tikslus (Moura, Saraiva, 2001).

Lietuvoje tyrimų, kuriuose būtų taikomas šis modelis, nėra daug. K. Varanauskaitė ir R. Adomaitienė (2015) atliko tyrimą, kurio metu taikydamos Kano modelį įvertino Lietuvos vaikų darželių paslaugų kokybę iš tėvų perspektyvos. Paslaugų kokybės savybėms identifikuoti buvo naudojamas Rater modelis. Tyrimo rezultatai parodė, kad daugiausiai darželio savybių yra priskiriama vienmatei kategorijai, nei vienos – privalomajai kategorijai. Remiantis gautais rezultatais buvo aptartos Lietuvos priešmokyklinio ugdymo įstaigų kokybės tobulinimo galimybės (Varanauskaitė, Adomaitienė, 2015).

Kano modelis taip pat naudojamas siekiant pagerinti vieną iš ugdymo įstaigos procesų – mokymą, vertinant pasitenkinimą mokymusi. Siekiant įvertinti besimokančiųjų

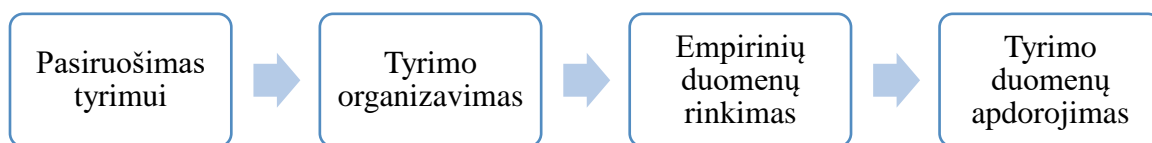
pasitenkinimą ir mokymo kokybę, naudojamas „Studentų mokymo efektyvumo vertinimas“. Jis apibrėžia mokymo kokybės bruožus. Šie bruožai Kano klausimyno pagalba yra suskirstomi į kategorijas (Chien, 2007).

Nepaisant to, kad Kano modelis dažniausiai siejamas su verslo organizacijomis, jų produktų ir paslaugų kokybe, tačiau jis vis dažniau taikomas ugdymo įstaigų klientų pasitenkinimui vertinti. Kano modelio taikymas bendrojo ugdymo mokyklų paslaugoms vertinti nėra paplitęs. Tačiau gauti rezultatai ugdymo įstaigoms padeda efektyviai tobulinti savo veiklą, atsižvelgiant į paslaugos savybes, kurios didina arba mažina klientų pasitenkinimą.

3. TĖVŲ PASITENKINIMO BENDROJO UGDYMO MOKYKLŲ TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS TYRIMAS

3.1. Tyrimo metodologija

Kokybiškas tyrimas reikalauja tinkamos tyrimo metodikos. K. Kardelis (2002) mokslinio tyrimo procesą skirsto į 4 etapus (paveikslas Nr. 6).



6 pav. **Tyrimo procesas** (sudaryta autorės, remiantis Kardelis, 2002)

Pirmajame tyrimo proceso etape buvo išstudijuota mokslinė literatūra, to pasekoje suformuluota siauresnė bendrojo ugdymo mokyklų teikiamų paslaugų vertinimo tema – tėvų pasitenkinimas.

Tyrimo objektas – tėvų pasitenkinimas bendrojo ugdymo mokyklų teikiamomis paslaugomis.

Tyrimo tikslas – ištirti tėvų pasitenkinimą bendrojo ugdymo mokyklų teikiamų paslaugų savybėmis.

Tyrimo uždaviniai:

1. Priskirti Lietuvos bendrojo ugdymo mokyklų savybes kokybės kategorijoms.
2. Pamatuoti Lietuvos bendrojo ugdymo mokyklų savybių įtaką pasitenkinimui.
3. Įvertinti tėvų pasitenkinimą bendrojo ugdymo mokyklų savybėmis.
4. Identifikuoti Lietuvos bendrojo ugdymo teikiamų paslaugų tobulintinas sritis.

Šiame darbe remiamasi Geros mokyklos koncepcijose numatytais aspektais ir bruožais. Geros mokyklos koncepcijoje yra devyni aspektai, tačiau tyrime bus tiriami tik septyni, nes buvo apjungtas ugdymasis (mokymasis) ir ugdymas (mokymas). Taip pat išimtas aspektas: Vietos bendruomenė ir mokyklos savininko teises ir pareigas įgyvendinanti institucija, dalyvių susirinkimas (savininkas), nes bendrojo ugdymo mokyklų dalininkės yra savivaldybės, tėvai nėra įtraukti ar įsitraukę į šį procesą. Likę aspektai priklauso nuo mokyklos vadovų ar mokytojų. Pagal kiekvieno aspekto bruožus buvo identifikuotos galimos paslaugos savybės.

7 lentelė. Bendrojo ugdymo mokyklų paslaugų savybės (sudaryta autorės remiantis Geros mokyklos koncepcija, 2015)

Geros mokyklos aspektas	Paslaugos savybės
Asmenybės ūgtis	Asmenybių ugdymas; Teorinių žinių suteikimas; Mokymas pritaikyti žinias praktikoje; Individualus pasiekimų vertinimas; Mokinių pažangos vertinimas.
Gyvenimas mokykloje	Užklasinė veikla; Saugumas mokykloje; Patyčių kultūra; Tėvų įtraukimas Savivaldos skatinimas
Ugdymasis (mokymasis) / ugdymas (mokymas)	Ugdymo metodų individualizavimas; Šiuolaikinių metodų taikymas; Grįžtamasis ryšys; Patirtinis mokymasis; Lankstus mokymosi laikas.
Darbuotojai	Mokytojų kvalifikacija; Nuolatinis tobulėjimas; Darbuotojų amžius; Darbuotojų motyvacija ir pozityvumas.
Mokyklos bendruomenė	Mokytojų bendradarbiavimas; Bendruomenės susitikimai; Bendrų projektų įgyvendinimas; Atvirumas vietinėms bendruomenėms.
Mokymosi aplinka	„Klasė be sienų“; Stimuliuojanti aplinka; Virtualus mokymasis; Mokymasis grupėse.
Lyderystė ir vadyba	Aiški vizija; Tėvų įtraukimas į sprendimų priėmimo procesą; Iniciatyvų skatinimas; Veiksmingas ir ekonomiškasis išteklių paskirstymas.

Organizuojant tyrimą ir įvertinus, kad nėra mokslinių straipsnių, kurių metu būtų tiriamos pagal Geros mokyklos koncepciją išskirtos bendrojo ugdymo mokyklų paslaugų savybės, buvo nuspręsta atlikti žvalgomąjį tyrimą. Jo metu buvo patikrintas sukurto instrumento tinkamumas ir patikimumas.

Žvalgomo tyrimo metu faktorinė analizė atliekama tik vienam blokui klausimų patikrinti – ar jie priklauso vienam faktoriui, o ne suskirstyti teiginius į faktorius, t.y. patikrinti, ar paslaugos savybės atspindi Geros mokyklos aspektą. Toks būdas pasirinktas dėl mažesnio būtino respondentų kiekio. Vienai faktoriui patikrinti reikia 5-10 kartų daugiau

respondentų nei yra savybių, t.y. kintamųjų. Kadangi kiekvienas aspektas turi 4-5 savybes, tai vienam faktoriui patikrinti užtenka 20-40 respondentų.

Tyrimo metodika. Tiriant vartotojų pasitenkinimą dažniausiai naudojamas apklausos metodas. Šiame tyrime pasirinktas duomenų rinkimo instrumentas – anketinė apklausa. Tai yra formalizuoti klausimai, kurių pagalba norima gauti tyrimo tikslui reikalingą informaciją iš respondentų (Dikčius, 2011). Anketinės apklausos metodas pasirinktas, nes jis geriausiai padės pamatuoti tėvų bendrojo ugdymo mokyklų vertinimą. Anketa kaip tyrimo instrumentas yra pigus būdas, nereikalaujantis didelių laiko išteklių. Anketoje naudojami uždari klausimai, nes tai užtikrina „didesnį indikatoriaus patikimumą“ (Kardelis, 2002, p.91) bei juos lengviau apdoroti.

Anketa buvo sudaryta iš keturių dalių:

1 dalyje pateikiami klausimai, kurių pagalba siekiama išsiaiškinti, kokio amžiaus mokinys lanko bendrojo ugdymo mokyklą, kokio tipo mokykloje ir kaip tėvai apskritai vertina ugdymo įstaigą.

2 dalyje klausimai suskirstyti į 7 pagrindinius aspektų blokus, kurie apibūdina Gerą mokyklą, kiekvienam aspektui pateikiami funkciniai ir disfunkciniai klausimai. Jie sudaryti remiantis aspektą apibūdinančiais bruožais. Į kiekvieną klausimą tėvai (globėjai) turi atsakyti: 1) man tai patinka; 2) taip ir turėtų būti; 3) man tai nėra svarbu; 4) man būtų priimtina, jei taip būtų; 5) man būtų nepriimtina, jei taip būtų.

3 dalyje siekiama išsiaiškinti, kaip tėvai vertina realią situaciją mokyklose, tėvų klausama, kaip kiekvienas pateikiamas teiginys atsispindi jų bendrojo ugdymo mokykloje. Galimi atsakymo variantai: 1) visiškai pritariu; 2) pritariu; 3) neturiu nuomonės; 4) nepritariu; 5) visiškai nepritariu.

4 dalyje pateikiami demografiniai klausimai: lytis, amžius, išsilavinimas.

Imties apskaičiavimas: tiriamajame darbe bus analizuojama tėvų kaip švietimo paslaugos klientų, lemiančių bendrojo ugdymo mokyklos pasirinkimą, vertinimas ir pasitenkinimas. Imtis skaičiuojama atsižvelgiant į generalinės aibės dydį Lietuvoje, t.y. vaikų, lankančių bendrojo ugdymo įstaigas, skaičių. Remiantis statistikos departamento duomenimis, Lietuvoje 2016-2017 m. bendrojo ugdymo mokyklas lanko 330 869 mokiniai.

Imties dydis buvo skaičiuojamas naudojantis formule:

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

n - imties dydis,

Δ - paklaidos dydis (10 proc.)

N-generalinės visumos dydis.

Remiantis formule nustatytas imties dydis – 96.

Toks paklaidos dydis pasirinktas, įvertinus sudėtingumą pasiekti mokinių tėvus, tačiau manoma, kad mažesnės grupės atsakymai atskleis daugumos nuomonę.

Duomenų rinkimas. Žvalgomajam tyrimui reikalingi duomenys bus surenkami patalpinant anketą internetiniame puslapyje, jos nuorodą, siunčiant tiesiogiai tėvams ir prašant jų, kad nuorodą persiųstų kitiems tėvams (gniūžtės metodas).

Tuo tarpu autoriniam tyrimui duomenys bus renkami internetinę anketą persiunčiant mokyklos administracijai, prašant, kad administracija anketą perduotų tėvams. Duomenų apdorojimas.

Duomenų apdorojimas. Surinkus reikiamą skaičių respondentų, atsakymų duomenys bus ruošiami analizei: patikrinami atsakymai, esant poreikiui (kai užpildyta tik dalis atsakymų, klausimyną užpildė respondentas, kuris nebuvo pasirinktas apklausai ir pan.) duomenys redaguojami ir koduojami. Statistinė analizė bus atliekama SPSS programa. Siekiant suskirstyti savybes į kategorijas naudojama Kano kokybės kategorijų įvertinimo lentelė.

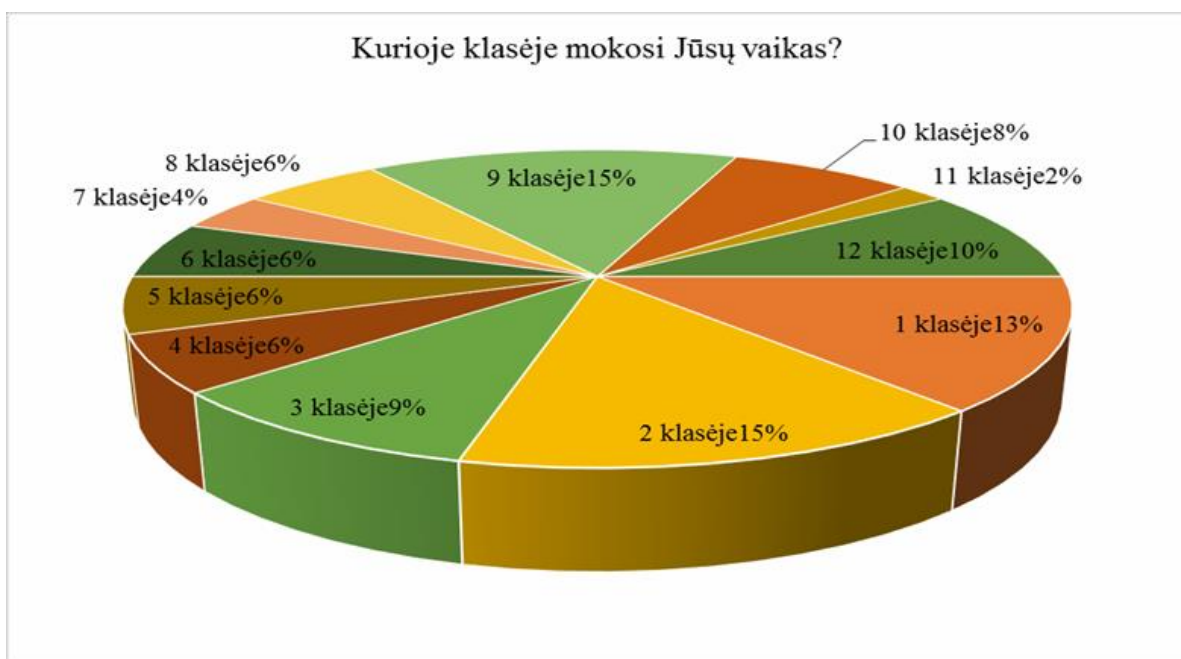
Pasitenkinimui iširti bus skaičiuojami vertinimo vidurkiai, pasitenkinimo ir nepasitenkinimo koeficientai. Įtakai matuoti naudojama regresinė analizė. Taip pat bus pakartotinai įvertinta Cronbach alpha. Siekiant įvertinti, ar yra statistiškai reikšmingas skirtumas tarp duomenų, naudojami šie testai: Chi kvadratas, Independent samples T ir ANOVA.

3.2. Žvalgomojo tyrimo rezultatai

Žvalgomasis tyrimas buvo atliktas 2017 m. pavasarį, apklausoje dalyvavo 53 respondentai. Anketa pateikiama 1 priede. Į klausimą „Ar turite mokyklinio amžiaus vaikų?“ vienas iš respondentų atsakė neigiamai. Dėl šios priežastis šio respondento atsakymai buvo išimti iš analizės.

Apklausoje buvo vertinami šie demografiniai duomenys: lytis, amžius, išsilavinimas. Apklausa užpildė 85 proc. moterų ir 15 proc. vyrų. Didesnį moterų dalyvavimą galima būtų aiškinti tuo, kad jos aktyvesnės mokyklos gyvenimo dalyvės. Respondentų amžius svyravo nuo 26 iki 58 metų. Daugiausiai tėvų turi bakalauro laipsnį – 29 proc., šiek tiek mažiau – 27 proc. – magistro laipsnį. Aukštesnį išsilavinimą įgijo 15 proc., vidurinį – 13 proc., profesinį – 10 proc. respondentų. Tik 2 proc. respondentų išsilavinimas buvo aukštesnis nei magistro, nebaigtas aukštesnysis arba kita.

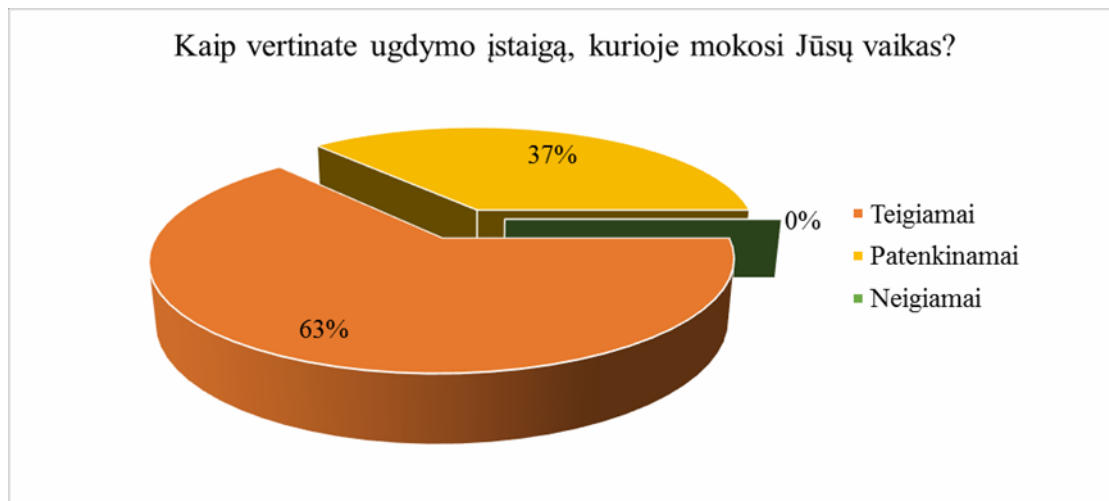
Pirmoje klausimyno dalyje buvo pateiktas klausimas apie mokyklą. Klausimo „Kurioje klasėje mokosi Jūsų vaikas?“ rezultatai pavaizduoti žemiau (7 pav.)



7 pav. **Mokinių klasės** (sudaryta autorės, remiantis žvalgomojo tyrimo duomenimis)

Apklausoje rezultatai atskleidė, kad mokiniai lanko 6 tipų bendrojo ugdymo mokyklas. Daugiausiai – 35 proc. – mokinių lanko gimnazijas, 33 proc. – progimnazijas. Ilgosiose gimnazijose mokosi 17 proc. mokinių, pradinėse mokyklose – 12 proc. Mažiausiai respondentų – 2 proc. – pasirinko, kad jų vaikai mokosi pagrindinėse mokyklose ir profesinėse mokyklose.

Respondentams buvo užduotas klausimas: „Kaip vertinate ugdymo įstaigą, kurioje mokosi Jūsų vaikas?“ (8 pav. kitame puslapyje)



8 pav. **Mokyklos vertinimas** (sudaryta autorės, remiantis žvalgomojo tyrimo duomenimis)

Didžioji dalis respondentų mokyklą, kurias lanko jų vaikai vertina teigiamai, beveik du kartus mažiau jas vertina patenkinamai, nė vienas respondentų bendrojo ugdymo mokyklą nevertina neigiamai.

Toliau sekantys klausimai apėmė geros mokyklos aspektus ir juos patvirtinančius teiginius.

Atliekant faktorinę analizę svarbu įvertinti, ar yra tikslinga ją atlikti. Pirson koreliacijos koeficientas (R) tarp savybių turi būti didesnis nei 0,3, bet ne didesnis nei 0,9. Tai parodo, kad yra tarpusavio koreliacija, tačiau nėra multikolinearumo. Esant neigiamam, mažesniam ar didesniam koeficientui, tam tikra savybė turi būti išimama. Taip pat turi būti atliekamas Bartleto sferiškumo testas (angl. Bartlett's Test of Sphericity), Bartleto p-reikšmė (toliau p) turi būti didesnė nei 0,05, o Kaizerio-Mejerio-Olkinio (toliau – KMO) matas – didesnis nei 0,5.

Skaiciavimu su SPSS atskleidė tokius duomenis:

- Asmenybės ūgties savybės tarpusavyje koreliuoja, tačiau tarp Teorinių žinių ir kitų savybių koreliacijos koeficientas yra neigiamas. Išėmus teiginį „Mokinys įgyja tik teorines žinias“ faktorinę analizę atlikti tikslinga, nes $\chi^2(10)=113,490$, $p=0.000$, $KMO=0.846$, o $R>0,3$.
- Gyvenimo mokykloje savybės tarpusavyje koreliuoja, tačiau tarp Patyčių kultūros ir kitų savybių koreliacijos koeficientas yra neigiamas. Išėmus teiginį „Mokykloje egzistuoja patyčios“ faktorinę analizę atlikti tikslinga, nes $\chi^2(6)=67,520$, $p=0.000$, $KMO=0.788$, o $R>0,3$.
- Ugdymo (mokymo) / ugdymosi (mokymosi) savybės tarpusavyje koreliuoja, visų

kintamųjų įtraukimas yra tikslingas, nes $\chi^2(10)=117,888$, $p=0.000$, $KMO=0.828$, o $R>0,3$.

- Darbuotojų savybės tarpusavyje koreliuoja, tačiau tarp Darbuotojų amžiaus ir kitų savybių koreliacijos koeficientas yra neigiamas. Išėjus teiginį „Mokykloje dirba tik vyresnės kartos mokytojai“ faktoriinę analizę atlikti tikslinga, nes $\chi^2(3)=86,343$, $p=0.000$, $KMO=0.748$, $R>0,3$.
- Mokyklos bendruomenės savybės koreliuoja, visų kintamųjų įtraukimas yra tikslingas, nes $\chi^2(6)=74,727$, $p=0.000$; $KMO=0.754$, $R>0,3$.
- Mokymosi aplinkos savybės tarpusavyje koreliuoja, tačiau, koeficientas tarp teiginių „Mokiniai mokosi grupelėse“ ir „Klasės aplinka stimuliuoja ugdymąsi“ yra per žemas. Išėjus teiginį faktoriinę analizę atlikti tikslinga, nes $\chi^2(3)=33,092$, $p=0.000$, $KMO=0.643$, $R>0,3$.
- Lyderystės ir vadybos savybės koreliuoja, visų kintamųjų įtraukimas yra tikslingas, nes $\chi^2(6)=108,466$, $p=0.000$, $KMO=0.816$, $R>0,3$.

Išėjus tam tikrus teiginius buvo įvertinta, ar likę kintamieji daro įtaką faktoriui ir ar ta įtaka yra panaši. Palikus visus teiginius arba kuri nors išėjus buvo patikrinamas skalės vidinis nuoseklumas, naudojant Cronbach alfa koeficientą (8 lentelė).

8 lentelė. **Faktorių savybių įvertinimas** (sudaryta autorės, remiantis žvalgomojo tyrimo duomenimis)

Faktoriai	Savybės	Išvados	Cronbach alfa	Savybės svoris
1	Asmenybių ugdymas	Išėjus kurią nors savybę, Cronbach alfa koeficientas sumažėtų	$\alpha=0.84$ 1, $\alpha>0.5$	0,309
	Mokymas pritaikyti žinias praktikoje			0,305
	Individualus pasiekimų vertinimas			0,302
	Mokinių pažangos vertinimas			0,295
2	Užklasinė veikla	Mažiausią įtaką turi tėvų įtraukimas į mokyklą, tačiau šią savybę išėjus Cronbach alfa koeficientas sumažėja	$\alpha=0.81$ 2, $\alpha>0.5$	0,328
	Saugumas mokykloje			0,333
	Tėvų įtraukimas			0,284
	Savivaldos skatinimas			0,295
3	Ugdymo metodų individualizavimas	Išėjus mažiausia įtaką turinti teiginį apie mokymo(si) laiko lankstumą, Cronbach alfa koeficientas padidėja	$\alpha=0.87$ 6, $\alpha>0.5$	0,286
	Šiuolaikinių metodų taikymas			0,285
	Grižtamasis ryšys			0,287
	Patirtinis mokymasis			0,312
	Lankstus mokymosi laikas			-
4	Mokytojų kvalifikacija	Išėjus kurią nors savybę, Cronbach alfa koeficientas sumažėtų	$\alpha=0.89$ 2, $\alpha>0.5$	0,371
	Nuolatinis tobulėjimas			0,367
	Darbuotojų motyvacija ir pozityvumas			0,362

Faktorius	Savybės	Išvados	Cronbach alfa	Savybės svoris
5	Mokytojų bendradarbiavimas	Išėmus kurią nors savybę, Cronbach alfa koeficientas sumažėtų	$\alpha=0.829$, $\alpha>0.5$	0,293
	Bendruomenės susitikimai			0,312
	Bendrų projektų įgyvendinimas			0,327
	Atvirumas vietinėms bendruomenės			0,296
6	„Klasė be sienų“	Išėmus kurią nors savybę Cronbach alfa koeficientas nepadidėtų	$\alpha=0.722$, $\alpha>0.5$	0,442
	Stimuliuojanti aplinka			0,426
	Virtualus mokymasis			0,370
7	Aiški vizija	Išėmus kurią nors savybę, Cronbach alfa koeficientas nepadidėtų	$\alpha=0.884$, $\alpha>0.5$	0,274
	Tėvų įtraukimas į sprendimų priėmimo procesą			0,306
	Iniciatyvų skatinimas			0,298
	Veiksmingas ir ekonomiškasis išteklių paskirstymas			0,281

Galima teigti, kad klausimynas gali būti naudojamas autoriniam tyrimui.

Žvalgomojo tyrimo metu buvo apžvelgtas ir bendrojo ugdymo mokyklų paslaugų savybių vertinimas, t.y. kaip tėvai vertina dabartinę situaciją. Geriausiai įvertinta buvo užklausinė veikla ($M=4.20$), prasčiausiai – ugdymo metodų individualizavimas ($M=2,57$). Kitos savybių vidurkiai stipriai neišsiskiria.

Apjungus teiginių atsakymus į grupių (Geros mokyklos aspektų) vidurkius, matoma, kad geriausiai vertinamas Gyvenimas mokykloje ($M=3.77$), prasčiausiai – Ugdymas(is) ($M=3.11$).

Taip pat buvo vertinama, ar yra skirtumas tarp demografinių klausimų ir teiginių grupių vertinimo. Atlikto T testo su dviem nepriklausomais kintamaisiais (Independent samples T test) rezultatai parodė, kad statistiškai reikšmingo skirtumo nėra, t.y. p reikšmė daugiau nei 0,05.

Siekiant įvertinti, ar yra skirtumas tarp amžiaus ir vertinimo, respondentų atsakymai buvo sugrupuoti į 3 grupes (iki 35 m; nuo 36 iki 45 m.; nuo 46 m.). Taip pat buvo pergrupuoti išsilavinimo atsakymai. Dispersinė analizė ANOVA parodė, kad statistiškai reikšmingo skirtumo nėra ($p>0,05$).

Gauti rezultatai buvo integruoti į autorinį tyrimą.

Žvalgomojo tyrimo rezultatų integravimas į autorinį tyrimą

Įvertinus žvalgomojo tyrimo rezultatus buvo atlikti autorinio tyrimo anketos klausimyno pakeitimai. Autorinio darbo anketa pridedama (priedas Nr. 2).

Pirmoje dalyje buvo pakeisti klausimo „Kaip vertinate ugdymo įstaigą, kurią lanko Jūsų vaikas?“ atsakymo variantai. Vietoj ranginės skalės, naudojama intervalinė skalė. Tai padėjo geriau įvertinti skirtumus ir ryšius tarp kintamųjų.

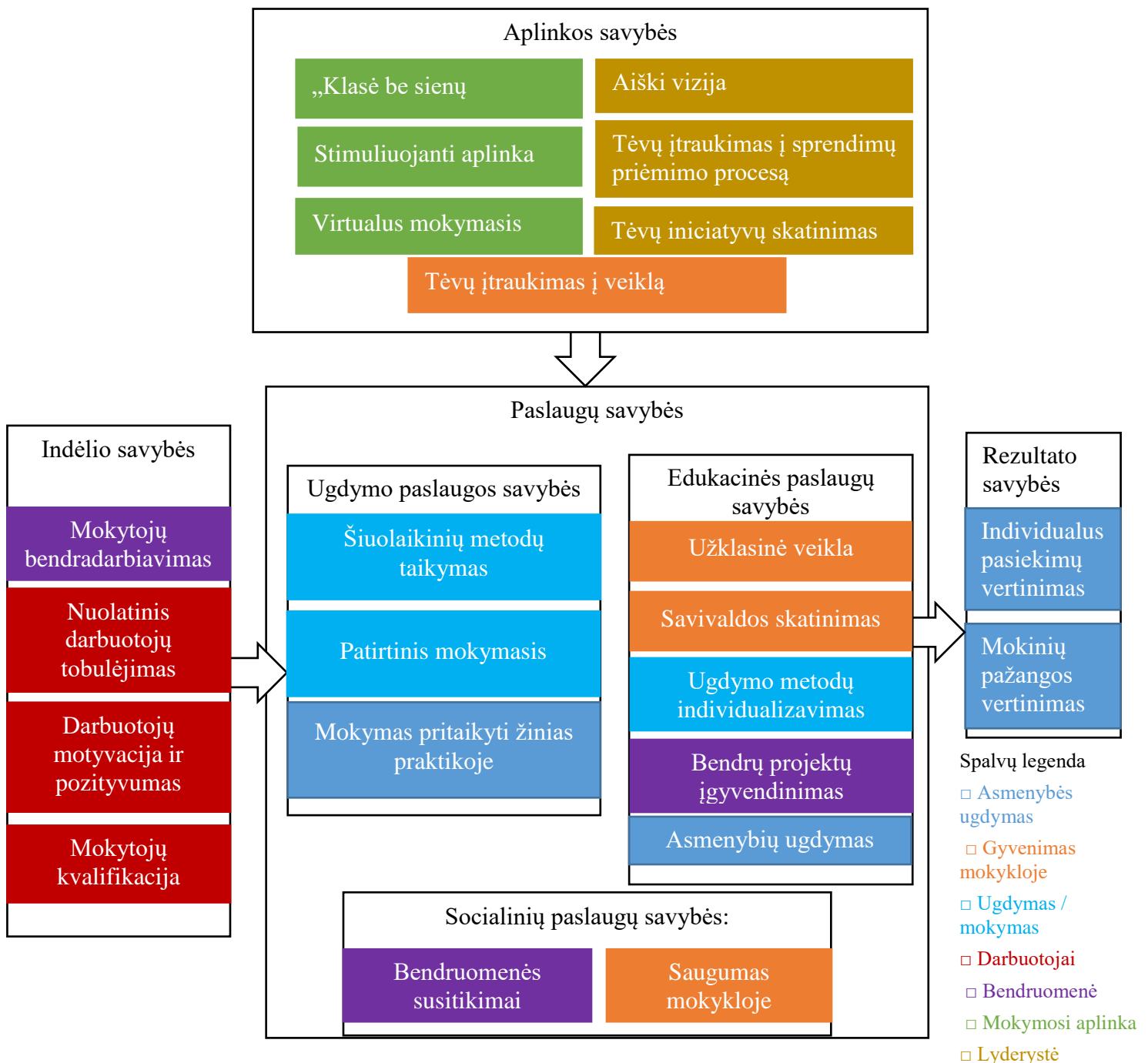
Antroje anketos dalyje išimami šie teiginiai: „Mokinys įgyja tik teorines žinias“, „Mokykloje egzistuoja patyčios“, „Mokymo(si) laikas yra lankstus (sujungtos pamokos, teminės savaitės ir pan.)“, „Mokykloje dirba tik vyresnės kartos mokytojai“, „Mokiniai mokosi grupelėse“, „Mokykla yra atvira vietinėms bendruomenėms“, „Mokykloje ištekliai nėra paskirstomi veiksmingai ir ekonomiškai“. Pagal likusius žvalgomojo tyrimo rezultatus buvo suformuoti funkciniai ir disfunkciniai klausimai, pateikiami 5 atsakymų variantai.

Taip pat buvo pakoreguotos tam tikros klausimų formuluotės, siekiant, kad klausimo formuluotė būtų tikslesnė ir logiškesnė, t.y. ne mokykla, o mokytojas supažindina su vaikų pažanga; vertinamas grįžtamasis ryšys tarp mokytojo ir tėvų, o ne vaikų; mokytojai ne tobulinasi, o dalyvauja tobulinimosi kursuose;

Trečioje anketos dalyje naudojami likę teiginiai apie mokyklą, tačiau skirtingai nei žvalgomajame tyrime naudojama ne penkių, o septynių balų vertinimo skalė. Šis pakeitimas atlikta siekiant gauti patikimesnius vertinimo vidurkius.

Paskutinėje anketos dalyje klausimui apie amžių buvo pateikti pasirinkimo variantai, siekiant gauti ne santykinio, o ranginio tipo duomenis. Klausimo apie išsilavinimą atsakymų grupės apjungtos taip užtikrinant didesnę respondentų skaičių skirtingose grupėse. Taip pat pridedamas papildomas demografinis klausimas apie gyvenamąją vietą.

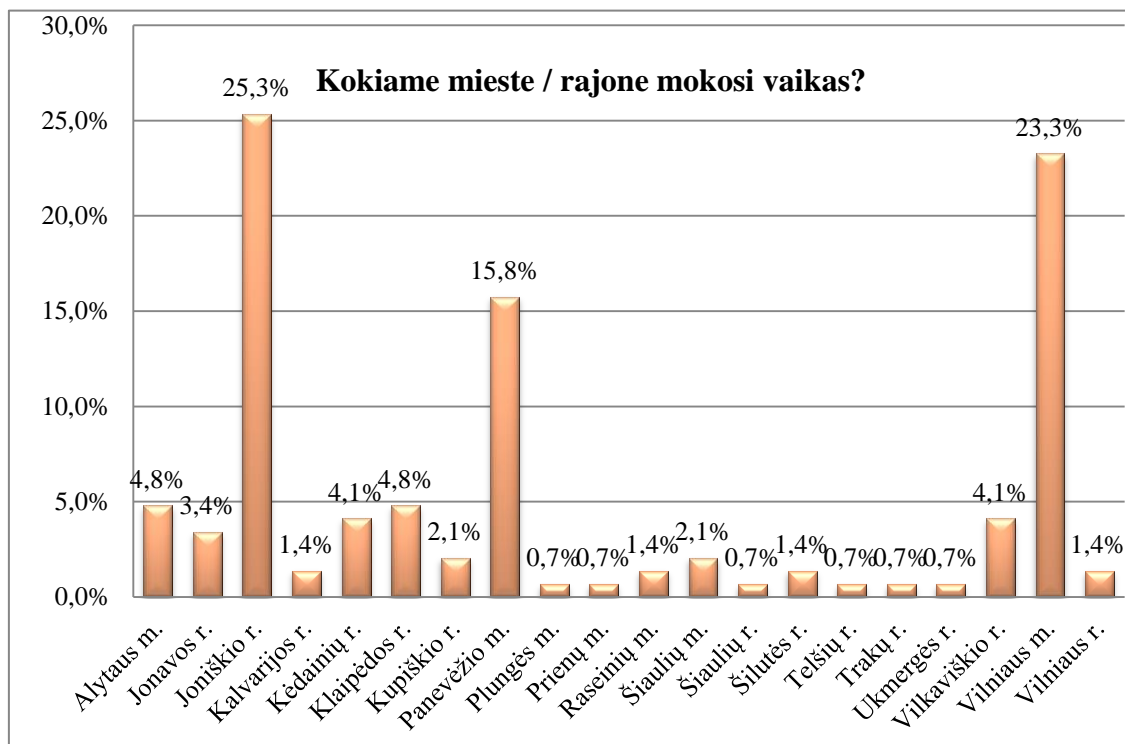
Iš tyrimo neišimtos Gerą mokyklą apibūdinančios savybės buvo priskirtos vienai iš bendrojo ugdymo mokyklų paslaugų arba su paslaugomis susijusiu indėliu, rezultatu arba aplinka. 9 paveiksle (kitame puslapyje) pateiktas Bendrojo ugdymo mokyklų savybių pasiskirstymas. Tyrime savybės bus grupuojamos pagal Geros mokyklos aspektus, o ne paslaugas ar dėmenis, kurie daro įtaką paslaugoms.



9 pav. **Bendrojo ugdymo mokyklų teikiamų paslaugų kokybės savybių pasiskirstymas** (sudaryta autorės remiantis Geros mokyklos koncepcija, 2015)

3.3. Pagrindinio tyrimo rezultatai

Pagrindiniame magistro darbo tyrime, kuris buvo atliktas 2017 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais, dalyvavo 146 respondentai. Nepaisant to, kad anketa buvo išsiųsta visose Lietuvos savivaldybėse esančioms bendrojo ugdymo mokykloms, pagal respondentų atsakymus matoma, kad anketą užpildė tik 20 savivaldybių atstovai (10 pav. kitame puslapyje). Tik viena mokyklos administracija atrašė, kad nedalyvaus tyrime ir tik viena informavo, kad anketą persiuntė tėvams. Dėl grįžtamojo ryšio nebuvimo nėra žinoma priežastis, kodėl administracija nepasidalino tėvų apklausa.



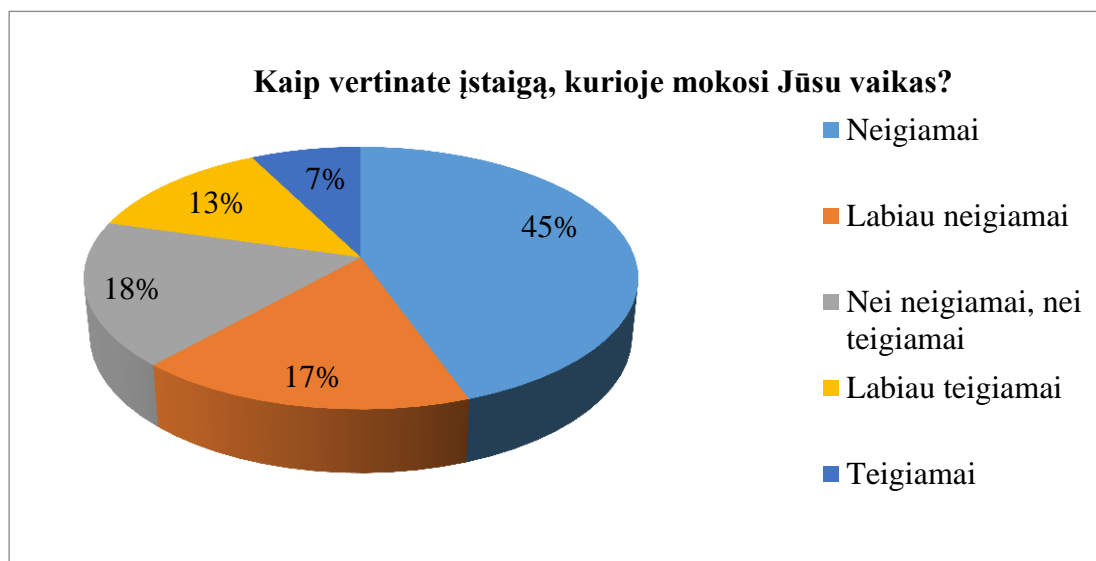
10 pav. **Mokinių pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą** (sudaryta autorės, remiantis pagrindinio tyrimo duomenimis)

Vertinant demografinius duomenis paaiškėjo, kad tyrime dalyvavo 91,8 proc. moterų ir 8,2 proc. vyrų, pasiskirstymas pagal lytį yra panašus į žvalgomojo tyrimo rezultatus ir jį taip pat galima paaiškinti aktyvesnių mamų (globėjų) dalyvavimų mokyklos veikloje. Respondentai pagal amžių pasiskirstė sekančiai: didžiausia grupė nuo 36 iki 45 m. (56,8 proc.), mažiausia – iki 35 m. (16,4 proc.), virš 46 m. – 26,7 proc. Vertinant respondentų išsilavinimą, respondentai, turintys vidurinį arba aukštesnįjį išsilavinimą, pasiskirstė gana panašiai – 14,4 proc. ir 15,8 proc. Tyrime daugiausiai dalyvavo respondentų, kurių išsilavinimas yra aukštasis, t.y. 69,9 proc.

Pirmoje anketos dalyje respondentai turėjo atsakyti į klausimą „Kurioje klasėje mokosi Jūsų vaikas?“. 14,4 proc. respondentų atsakė, kad 1 klasėje, po 8,2 proc. – 2 ir 3 klasėse, 12,3 proc. – 4 klasėje, 6,2 proc. – 5 klasėje, 12,3 proc. – 6 klasėje, 2,7 proc. – 7 klasėje, 10,3 proc. – 8 klasėje, 9,6 proc. – 9 klasėje, 6,8 proc. – 10 klasėje, 2,7 proc. – 11 klasėje, 6,2 proc. – 12 klasėje.

Įvertinus klausimo „Kokio tipo ugdymo įstaigoje mokosi Jūsų vaikas?“ atsakymus paaiškėjo, kad daugiausiai vaikų mokosi pagrindinėje mokykloje (41,1 proc.), mažiausiai – ilgojoje gimnazijoje (2,7 proc.). Tuo tarpu gimnazijoje – 24,7 proc., progimnazijoje – 19,2 proc., pradinėje mokykloje – 12,3 proc.

Taip pat tėvų buvo prašoma nuo 1 iki 5 įvertinti mokyklą, kurioje mokosi jų vaikas, kai 1 – neigiamai, o 5 – teigiamai (11 pav.)



11 pav. **Bendrojo ugdymo įstaigos vertinimas** (sudaryta autorės, remiantis pagrindinio tyrimo duomenimis)

Daugiausiai tėvų vis dėl to bendrojo ugdymo mokyklą vertina neigiamai, mažiausiai – teigiamai. Tai parodo, kad yra svarbu atlikti tėvų pasitenkinimo tyrimą, siekiant pagerinti mokyklos veiklą.

Taip pat buvo atliktas vertinamas, ar yra skirtumas tarp demografinių klausimų ir bendrojo ugdymo mokyklos vertinimas. Atlikto T testo su dviem nepriklausomais kintamaisiais (Independent samples T test) rezultatai parodė, kad statistiškai reikšmingo skirtumo tarp vertinimo ir lyties nėra, t.y. $p < 0,05$. Dispersinė analizė ANOVA parodė, kad skirtumo tarp amžiaus grupių ir vertinimo bei tarp išsilavinimo ir vertinimo nėra ($p < 0,05$).

Siekiant įvertinti, ar yra statistiškai reikšmingas skirtumas tarp klasės, kurioje mokosi vaikas ir vertinimo, klasės buvo suskirstytos į mažesnes kategorijas, t.y. pradinės klases (nuo 1 iki 4 kl.), nuo 5 kl. iki 8 kl. ir gimnazines klases (nuo 9 iki 12 kl.), tačiau tarp mokinio klasės ir tėvų vertinimo reikšmingo vertinimo skirtumo nėra. Taip pat ir tarp bendrojo ugdymo mokyklos tipo ir mokyklos vertinimo ($p < 0,05$).

Antroji tyrimo dalis apėmė pagal Kano metodiką sudarytus funkcinis ir disfunkcinis klausimus, kurių tikslas – paskirstyti bendrojo ugdymo mokyklos savybes į kokybės kategorijas. Apibendrinti rezultatai pateikti 9 lentelėje (kitame puslapyje).

9 lentelė. Geros mokyklos savybių pasiskirstymas pagal kokybės kategorijas (sudaryta autorės, remiantis pagrindinio tyrimo duomenimis)

Geros mokyklos savybės / Kokybės kategorija	Vienmatė	Patraukioji	Privaloma	Neutrali	Atvirkštinė	Ginčytina	Priskirta
Asmenybių ugdymas	32,19	2,05	55,48	7,53	0,68	2,05	Privaloma
Mokymas pritaikyti žinias praktikoje	29,45	1,37	57,53	8,22	0,68	2,74	Privaloma
Individualus pasiekimų vertinimas	34,93	2,74	43,84	11,64	0,68	6,16	Privaloma
Mokinių pažangos vertinimas	47,95	4,11	35,62	8,90	0,68	2,74	Vienmatė
Užklasinė veikla	60,27	4,11	27,40	6,85	0,00	1,37	Vienmatė
Saugumas mokykloje	43,84	1,37	47,95	3,42	0,68	2,74	Privaloma
Tėvų įtraukimas	33,56	2,74	43,15	19,18	0,00	1,37	Privaloma
Savivaldos skatinimas	39,04	2,05	41,78	15,75	0,00	1,37	Privaloma
Ugdymo metodų individualizavimas	24,66	1,37	63,01	8,90	0,68	1,37	Privaloma
Šiuolaikinių metodų taikymas	40,41	3,42	44,52	10,27	0,00	1,37	Privaloma
Grižtamasis ryšys	38,36	0,68	48,63	12,33	0,00	0,00	Privaloma
Patirtinis mokymasis	33,56	1,37	56,16	6,85	0,00	2,05	Privaloma
Mokytojų kvalifikacija	45,89	0,00	49,32	3,42	0,00	1,37	Privaloma
Nuolatinis tobulėjimas	34,93	1,37	54,79	8,22	0,00	0,68	Privaloma
Darbuotojų motyvacija ir pozityvumas	40,41	0,00	56,16	3,42	0,00	0,00	Privaloma
Mokytojų bendradarbiavimas	32,19	0,68	53,42	12,33	0,00	1,37	Privaloma
Bendruomenės susitikimai	40,41	1,37	41,10	15,75	0,68	0,68	Privaloma
Bendrų projektų įgyvendinimas	37,67	1,37	44,52	15,75	0,00	0,68	Privaloma
„Klasė be sienų“;	36,30	2,05	47,95	12,33	1,37	0,00	Privaloma
Stimuliuojanti aplinka	32,88	2,74	53,42	10,27	0,00	0,68	Privaloma
Virtualus mokymasis	30,14	2,05	48,63	16,44	2,05	0,68	Privaloma
Aiški vizija	44,52	2,05	43,15	8,90	0,68	0,68	Vienmatė
Tėvų įtraukimas į sprendimų priėmimo procesą	36,30	1,37	46,58	14,38	0,00	1,37	Privaloma
Iniciatyvų skatinimas	37,67	1,37	45,21	13,70	0,00	2,05	Privaloma

Gavus rezultatus buvo suskaičiuotas atsakymų dažnumas kategorijų grupėse. Tai parodė, kad suminiai vienmatės, patraukliosios ir privalomosios kokybės rezultatai nėra didesni už neutralios, atvirkštinės ir ginčytinos kokybės kategorijos grupių rezultatus. Todėl priskirtos kokybės kategorijos nebuvo keičiamos.

Suskirsčius savybės kategorijas paaiškėjo (remiantis 3 priede pateikta Kano kategorijų

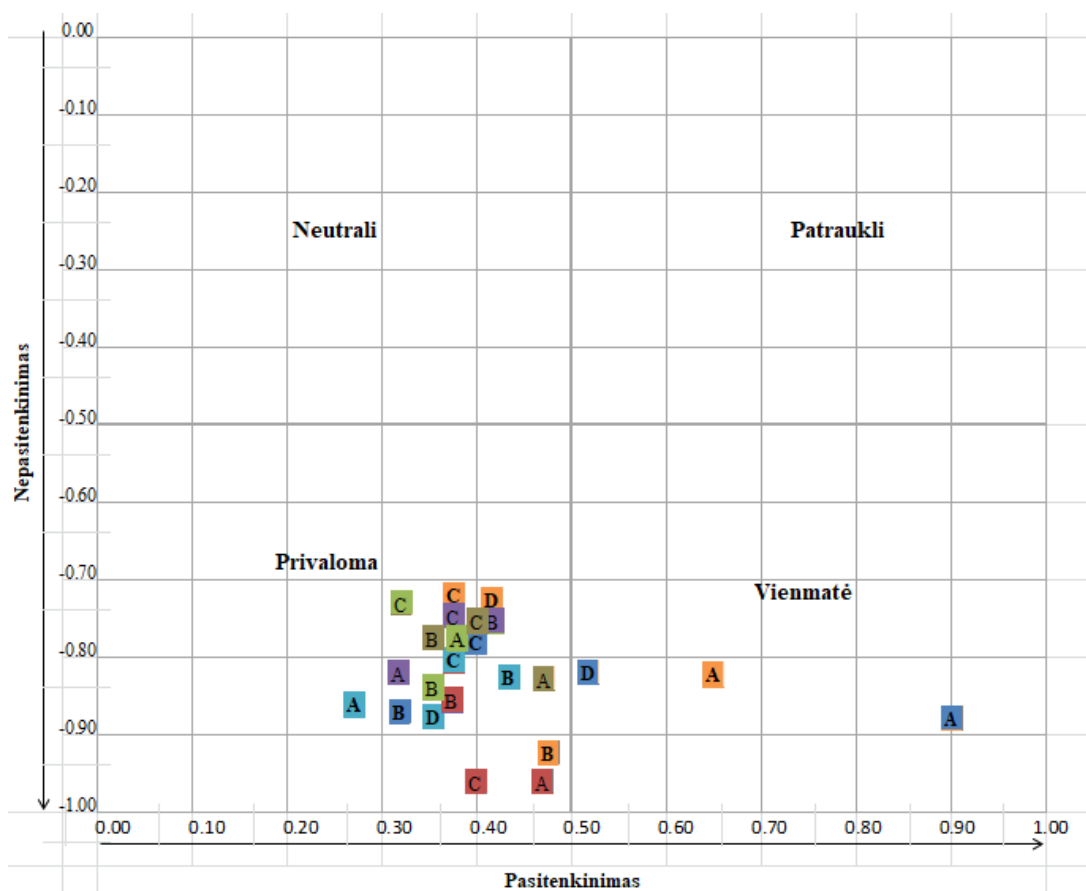
įvertinimo lentelė), kad net 21 Geros mokyklos savybė priskiriama privalomai kokybei. Tai reiškia, kad šios savybės atspindi būtinus reikalavimus bendrojo ugdymo mokykloms. Jų tobulinimas neužtikrins didesnio tėvų pasitenkinimo, tačiau šių savybių neužtikrinimas turės įtakos nepasitenkimui. 3 savybės: mokinių pažangos vertinimas (47,95 proc.), užklasinė veikla (60,27 proc.) ir aiški vizija (44,52 proc.) – priskiriamos vienmateriai kokybei. Šių savybių tobulinimas leis padidinti tėvų pasitenkinimą.

Žinant kiekvienos kokybės kategoriją, svarbu nustatyti klientų pasitenkinimo koeficientą (10 lentelė kitame puslapyje). Lentelėje pateikiamos spalvos atspindi 7 pagrindinius geros mokyklos aspektus – asmenybės ūgtį, gyvenimą mokykloje, ugdymąsi (mokymąsi) / ugdymą (mokymą), darbuotojus, mokyklos bendruomenę, mokymosi aplinką, lyderystę ir vadybą.

10 lentelė. **Klientų pasitenkimo koeficiento vertinimas** (sudaryta autorės, remiantis pagrindinio tyrimo duomenimis)

		Klientų pasitenkinimo koeficientas	Klientų nepasitenkinimo koeficientas	Skirtumas
A	Asmenybių ugdymas	0,90	-0,88	-1,78
B	Mokymas pritaikyti žinias praktikoje	0,32	-0,87	-1,19
C	Individualus pasiekimų vertinimas	0,40	-0,79	-1,20
D	Mokinių pažangos vertinimas	0,54	-0,81	-1,34
A	Užklasinė veikla	0,65	-0,82	-1,47
B	Saugumas mokykloje	0,47	-0,92	-1,39
C	Tėvų įtraukimas	0,37	-0,71	-1,07
D	Savivaldos skatinimas	0,42	-0,74	-1,15
A	Ugdymo metodų individualizavimas	0,27	-0,87	-1,14
B	Šiuolaikinių metodų taikymas	0,44	-0,82	-1,27
C	Grižtamasis ryšys	0,39	-0,80	-1,19
D	Patirtinis mokymasis	0,36	-0,89	-1,25
A	Mokytojų kvalifikacija	0,47	-0,94	-1,40
B	Nuolatinis tobulėjimas	0,37	-0,87	-1,24
C	Darbuotojų motyvacija ir pozityvumas	0,40	-0,94	-1,35
A	Mokytojų bendradarbiavimas	0,33	-0,81	-1,15
B	Bendruomenės susitikimai	0,42	-0,72	-1,14
C	Bendrų projektų įgyvendinimas	0,39	-0,74	-1,14
A	„Klasė be sienų“;	0,39	-0,78	-1,17
B	Stimuliuojanti aplinka	0,36	-0,85	-1,20
C	Virtualus mokymasis	0,33	-0,73	-1,06
A	Aiški vizija	0,47	-0,83	-1,30
B	Tėvų įtraukimas į sprendimų priėmimo procesą	0,38	-0,77	-1,15
C	Iniciatyvų skatinimas	0,40	-0,77	-1,17

Kuo klientų pasitenkinimo koeficiento reikšmė arčiau vieneto, tuo tam tikra kokybės savybė daro didesnę įtaką klientų pasitenkinimui. Labiausiai išsiskiria asmenybių ugdymo savybė, kurios reikšmė – 0,90. Tai reiškia, kad šios savybės išpildymas yra itin svarbus tėvų pasitenkinimui. Vienmatės kokybės kategorijai priskiriamos savybės, užklausinė veikla (0,65) ir mokinių pažangos vertinimas (0,54) taip pat sąlygoja didesnę tėvų pasitenkinimą. Tuo tarpu vienmatei kokybės kategorijai priskiriama aiški vizija bei privalomai kokybei priskiriamos savybės – saugumas mokykloje ir mokytojų kvalifikacija – daro mažesnę įtaką. Šių savybių skirtumas, pasiskirstant jas kokybės kategorijoms, buvo gana nedidelis, t.y. aiškios vizijos tik 1,37 proc., saugumo mokykloje – 4,11 proc., o mokytojų kvalifikacijos – 3,42 proc. Vertinant klientų nepasitenkinimo koeficientą, kuris svyruoja nuo 0 iki -1, svarbu identifikuoti savybes, kurios yra arčiau -1, nes jų neišpildymas sąlygoja didesnę tėvų nepasitenkinimą. Didžiausia klientų nepasitenkinimo koeficiento reikšmė dviejų savybių – darbuotojų motyvacijos ir pozityvumo bei mokytojų kvalifikacijos, t.y. -0,94. Saugumo mokykloje -0,92, o asmenybių ugdymo -0,88. Norint įsitikinti ar savybės kokybės kategorijoms buvo priskirtos teisingai, buvo nubraižyta Klientų pasitenkinimo koeficientų diagrama (12 pav. (savybių žymėjimas naudojamas pagal 10 lentelę)).



12 pav. Klientų pasitenkinimo koeficientų diagrama (sudaryta autorės, remiantis pagrindinio tyrimo duomenimis)

Ši diagrama atskleidė, kad (pagal respondentų atsakymus į funkcinis ir disfunkcinis klausimus) mokinių pažangos vertinimas ir užklausinė veikla buvo teisingai priskirta vienmatei kokybės kategorijai, tačiau aiški vizija turėtų būti priskirta ne vienmatei, o privalomai kokybei. Tuo tarpu asmenybių ugdymas yra ne privalomos kokybės kategorijos savybė, o vienmatės kokybės kategorijos. Dėl šios priežasties Geros mokyklos savybių pasiskirstymo pagal kokybės kategorijas lentelė buvo pakoreguota (11 lentelė).

11 lentelė. **Pakoreguotas savybių pasiskirstymas pagal kokybės kategorijas** (sudaryta autorės, remiantis pagrindinio tyrimo duomenimis)

Geros mokyklos savybės / Kokybės kategorija	Vienmatė	Patraukioji	Privaloma	Neutrali	Atvirkštinė	Ginčytina	Priskirta
Asmenybių ugdymas	32,19	2,05	55,48	7,53	0,68	2,05	Vienmatė
Mokymas pritaikyti žinias praktikoje	29,45	1,37	57,53	8,22	0,68	2,74	Privaloma
Individualus pasiekimų vertinimas	34,93	2,74	43,84	11,64	0,68	6,16	Privaloma
Mokinių pažangos vertinimas	47,95	4,11	35,62	8,90	0,68	2,74	Vienmatė
Užklausinė veikla	60,27	4,11	27,40	6,85	0,00	1,37	Vienmatė
Saugumas mokykloje	43,84	1,37	47,95	3,42	0,68	2,74	Privaloma
Tėvų įtraukimas	33,56	2,74	43,15	19,18	0,00	1,37	Privaloma
Savivaldos skatinimas	39,04	2,05	41,78	15,75	0,00	1,37	Privaloma
Ugdymo metodų individualizavimas	24,66	1,37	63,01	8,90	0,68	1,37	Privaloma
Šiuolaikinių metodų taikymas	40,41	3,42	44,52	10,27	0,00	1,37	Privaloma
Grįžtamasis ryšys	38,36	0,68	48,63	12,33	0,00	0,00	Privaloma
Patirtinis mokymasis	33,56	1,37	56,16	6,85	0,00	2,05	Privaloma
Mokytojų kvalifikacija	45,89	0,00	49,32	3,42	0,00	1,37	Privaloma
Nuolatinis tobulėjimas	34,93	1,37	54,79	8,22	0,00	0,68	Privaloma
Darbuotojų motyvacija ir pozityvumas	40,41	0,00	56,16	3,42	0,00	0,00	Privaloma
Mokytojų bendradarbiavimas	32,19	0,68	53,42	12,33	0,00	1,37	Privaloma
Bendruomenės susitikimai	40,41	1,37	41,10	15,75	0,68	0,68	Privaloma
Bendrų projektų įgyvendinimas	37,67	1,37	44,52	15,75	0,00	0,68	Privaloma
„Klasė be sienų“;	36,30	2,05	47,95	12,33	1,37	0,00	Privaloma
Stimuliuojanti aplinka	32,88	2,74	53,42	10,27	0,00	0,68	Privaloma
Virtualus mokymasis	30,14	2,05	48,63	16,44	2,05	0,68	Privaloma
Aiški vizija	44,52	2,05	43,15	8,90	0,68	0,68	Privaloma
Tėvų įtraukimas į sprendimų priėmimo procesą	36,30	1,37	46,58	14,38	0,00	1,37	Privaloma
Iniciatyvų skatinimas	37,67	1,37	45,21	13,70	0,00	2,05	Privaloma

Taip pat svarbu įvertinti skirtumą tarp klientų pasitenkinimo ir nepasitenkinimo koeficientų. Tai padės prioretizuoti bendrojo ugdymo mokyklų savybes, kurios padidintų tėvų pasitenkinimą, kuris įvertinus tyrimo duomenis, yra pakankamai neigiamas. Remiantis 9 lentele svarbiausia užtikrinti asmenybių ugdymą (-1,78), užklasinę veiklą (-1,47) bei mokytojų kvalifikaciją (-1,4), mažiausiai svarbu užtikrinti virtualų mokymąsi (-1,06) ir tėvų įtraukimą į bendrojo ugdymo mokyklų veiklą (-1,15).

Trečioji grupė klausimų buvo skirta įvertinti, kaip tėvai vertina atskiras bendrojo ugdymo mokyklų savybes: buvo prašoma, kad tėvai teiginius įvertintų nuo 1 iki 7 (1 – visiškai pritariu, 7 – visiškai nepritariu) (12 lentelė).

12 lentelė. **Bendrojo ugdymo mokyklų savybių vertinimas** (sudaryta autorės, remiantis pagrindinio tyrimo duomenimis)

	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Mokytojų kvalifikacija	2,20	1,534
Aiški vizija	2,32	1,567
Nuolatinis tobulėjimas	2,36	1,494
Bendruomenės susitikimai	2,44	1,531
Mokinių pažangos vertinimas	2,49	1,854
Savivaldos skatinimas	2,49	1,649
Saugumas mokykloje	2,49	1,832
Darbuotojų motyvacija ir pozityvumas	2,50	1,628
Bendrų projektų įgyvendinimas	2,53	1,581
Tėvų įtraukimas	2,58	1,725
Grįžtamasis ryšys	2,61	1,703
Individualus pasiekimų vertinimas	2,64	1,808
Iniciatyvų skatinimas	2,68	1,773
Asmenybių ugdymas	2,68	1,781
Mokymas pritaikyti žinias praktikoje	2,71	1,694
Tėvų įtraukimas į sprendimų priėmimo procesą	2,74	1,678
Mokytojų bendradarbiavimas	2,75	1,697
Šiuolaikinių metodų taikymas	2,86	1,808
Stimuliuojanti aplinka	2,86	1,808
Patirtinis mokymasis	2,95	1,875
Užklasinė veikla	2,97	1,806
Ugdymo metodų individualizavimas	2,97	1,806
„Klasė be sienų“	3,00	1,883
Virtualus mokymasis	3,24	1,952

Tai parodė, kad bendrojo ugdymo mokykloje geriausiai vertinamos šios savybės: mokytojų kvalifikacija, aiški vizija, nuolatinis mokytojų tobulėjimas ir bendruomenės susitikimai. Prasčiausiai: virtualus mokymasis, „klasė be sienų“, užklasinė veikla, ugdymo metodų individualizavimas.

Prieš tolesnę duomenų analizę buvo patikrinta, ar savybės yra tinkamai paskirstytos pagal Geros mokyklos aspektus. Kiekvieno faktoriaus kintamųjų vertinimas parodė, kad savybės sugrupuotos tikslingai, t.y.:

1. Asmenybės ūgtis: $\chi^2(6)=506,914$, $p=0.000$, $KMO=0.831$, o $R>0,3$, $MSA>0,5$
2. Gyvenimas mokykloje: $\chi^2(6)= 345,442$, $p=0.000$, $KMO=0.805$, o $R>0,3$, $MSA>0,5$
3. Ugdymasis (mokymasis) / ugdymas (mokymas): $\chi^2(6)= 399,059$, $p=0.000$, $KMO=0.849$, o $R>0,3$, $MSA>0,5$
4. Darbuotojai: $\chi^2(3)= 337,593$, $p=0.000$, $KMO=0.761$, o $R>0,3$, $MSA>0,5$
5. Mokyklos bendruomenė: $\chi^2(3)= 285,271$, $p=0.000$, $KMO=0.755$, o $R>0,3$, $MSA>0,5$
6. Mokymosi aplinka: $\chi^2(3)= 190,964$, $p=0.000$, $KMO=0.669$, o $R>0,3$, $MSA>0,5$
7. Lyderystė ir vadyba: $\chi^2(3)= 344,682$, $p=0.000$, $KMO=0.733$, o $R>0,3$, $MSA>0,5$

Taip pat buvo įvertintas skalės patikimumas, įvertinant kiekvieno faktoriaus savybių vidinį suderinamumą (13 lentelė).

13 lentelė. Kintamųjų vidinis suderinamumas (sudaryta autorės, remiantis pagrindinio tyrimo rezultatais)

Kintamieji	Cronbach Alpha
Asmenybių ugdymas; mokymas pritaikyti žinias praktikoje; individualus pasiekimų vertinimas; mokinių pažangos vertinimas.	$\alpha=0.935$, $\alpha>0.5$
Užklasinė veikla, saugumas mokykloje; tėvų įtraukimas, savivaldos skatinimas	$\alpha=0.891$, $\alpha>0.5$
Ugdymo metodų individualizavimas; šiuolaikinių metodų taikymas; grįžtamasis ryšys; patirtinis mokymasis	$\alpha=0.914$, $\alpha>0.5$
Mokytojų kvalifikacija; nuolatinis tobulėjimas; darbuotojų motyvacija ir pozityvumas	$\alpha=0.926$, $\alpha>0.5$
Mokytojų bendradarbiavimas; bendruomenės susitikimai; bendrų projektų įgyvendinimas;	$\alpha=0.907$, $\alpha>0.5$
„Klasė be sienų“; stimuliuojanti aplinka; virtualus mokymasis;	$\alpha=0.835$, $\alpha>0.5$
Aiški vizija; tėvų įtraukimas į sprendimų priėmimo procesą, iniciatyvų skatinimas	$\alpha =0.920$, $\alpha>0.5$

Cronbach Alpha rezultatai patvirtino žvalgomojo tyrimo išvadą, kad apklausos instrumentas yra patikimas.

Geros mokyklos vertinamas pagal aspektus pasiskirsto sekančiai: asmenybės ūgtis – 2,63, gyvenimas mokykloje – 2,38, ugdymas (mokymas) / ugdymasis (mokymasis) – 2,82, darbuotojai – 2,35, bendruomenė – 2,57, mokymosi aplinka – 3,03, lyderystė – 2,58. Kuo didesnis vertinimo vidurkis, tuo vertina blogiau. Tai iš esmės sutampa su atskirų savybių vertinimu, nes prasčiausiai vertintos savybės priklauso prasčiausiai vertinantiems aspektams.

Taip pat buvo nuspręsta patikrinti, ar yra ryšys tarp bendrojo ugdymo mokyklos ir jos aspektų vertinimo (14 lentelė).

14 lentelė. Ryšio tarp bendrojo ugdymo mokyklų ir aspektų vertinimo (sudaryta autorės, remiantis pagrindinio tyrimo rezultatais)

	Ryšys
Asmenybės ūgtis ir mokyklos vertinimas	Teigiamas, silpnas, R=0,301, p=0,000
Gyvenimas mokykloje ir mokyklos vertinimas	Teigiamas, silpnas, R=0,289, p=0,000
Ugdymas / mokymas ir mokyklos vertinimas	Teigiamas, silpnas, R=0,244, p=0,003
Darbuotojai ir mokyklos vertinimas	Teigiamas, silpnas, R=0,297, p=0,000
Bendruomenė ir mokyklos vertinimas	Teigiamas, silpnas, R=0,281, p=0,001
Mokymosi aplinka ir mokyklos vertinimas	Teigiamas, silpnas, R=0,227, p=0,006
Lyderystė ir mokyklos vertinimas	Teigiamas, silpnas, R=0,234, p=0,005

Pirsono koeficientas parodė, kad statistiškai reikšmingas ryšys tarp aspektų ir mokyklos vertinimo yra, tačiau silpnas. Teigiamas ryšys parodo, kad kuo geriau vertinamas tam tikras aspektas, tuo geriau vertinama mokykla ir atvirkščiai. Didžiausias koeficientas – asmenybės ūgties, mažiausias – lyderystės.

Taip pat egzistuoja statistiškai reikšmingas ryšys tarp aspektų vertinimo ($p < 0,05$). Aspektų koreliacijos lentelėje pateiktas Pirsono koreliacijos koeficientas parodo ryšio stiprumą (15 lentelė). Kuo tamsesnė spalva – tuo stipresnis ryšys. Koeficientai, kurių reikšmė nuo 0,6-0,79 rodo, kad ryšys yra stiprus, nuo 0,8-0,99 – labai stiprus.

15 lentelė. Aspektų koreliacijos lentelė (sudaryta autorės, remiantis pagrindinio tyrimo rezultatais)

	Asmenybės ūgtis	Gyvenimas mokykloje	Ugdymas / mokymas	Darbuotojai	Bendruomenė	Mokymosi aplinka	Lyderystė
Asmenybės ūgtis		0,745	0,801	0,699	0,682	0,695	0,686
Ugdymas / mokymas	0,801	0,797		0,794	0,833	0,814	0,801
Gyvenimas mokykloje	0,745		0,797	0,802	0,817	0,68	0,852
Darbuotojai	0,699	0,802	0,794		0,804	0,672	0,768
Mokymosi aplinka	0,695	0,68	0,814	0,672	0,763		0,751
Lyderystė	0,686	0,852	0,801	0,768	0,788	0,751	
Bendruomenė	0,682	0,817	0,833	0,804		0,763	0,788

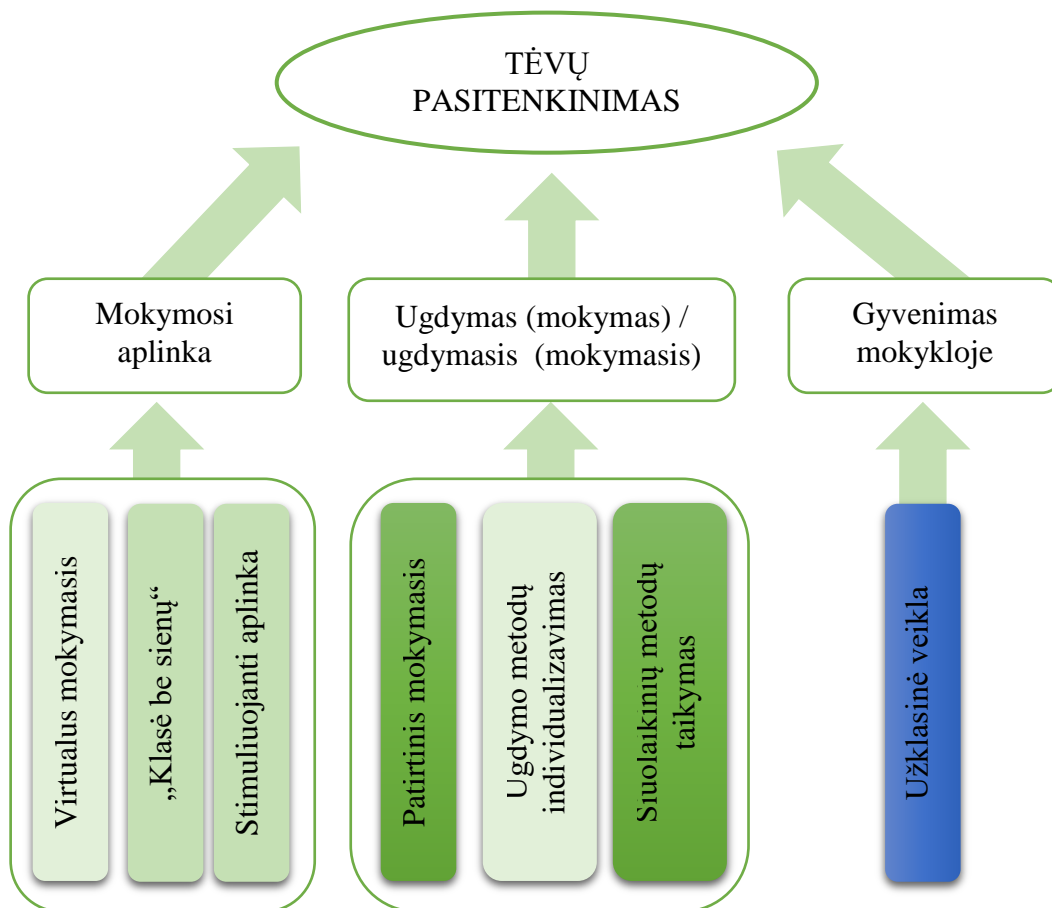
Matoma, kad didžiausias koeficientas yra tarp darbuotojų ir gyvenimo mokykloje vertinimo. Mažiausias – darbuotojų ir mokymosi aplinkos.

Remiantis tyrimo rezultatais galima priimti sprendimus dėl paslaugų tobulinimo galimybių: savybių ir aspektų vertinimas leidžia matyti, kurias savybes reikia tobulinti, o savybių priskyrimas Kano kategorijoms leidžia jas prioretizuoti.

3.4. Bendrojo ugdymo mokyklų teikiamų paslaugų tobulinimo galimybės

Atliktas tyrimas parodė, kad respondentai linkę neigiamai vertinti bendrojo ugdymo mokyklą, kurią lanko jų vaikas (-ai). Buvo išsiaiškinta, kaip paslaugos savybės pasiskirsto į Kano kategorijas. Remiantis tyrimo rezultatais buvo išskirtos savybės, kurios turi būti patobulintos.

13 paveiksle pavaizduoti 3 pagrindiniai aspektai, sąlygojantys tėvų pasitenkinimą bei jį apibūdinančios savybės. Žalia spalva pavaizduotos privalomos kokybės savybės, mėlyna – vienmatės. Kuo ryškesnė spalva tuo klientų pasitenkinimo ir nepasitenkinimo koeficientų skirtumas didesnis.



13 pav. Tėvų pasitenkinimą sąlygojančios bendrojo ugdymo paslaugų savybės (sudaryta autorės remiantis pagrindinio tyrimo duomenimis)

Įvertinus esamą padėtį, bendrojo ugdymo įstaiga turi priimti sprendimus dėl paslaugų tobulinimo.

Pirmiausia turi būti patobulintas: patirtinis mokymasis ir šiuolaikinių metodų taikymas. Šios savybės atspindi Geros mokyklos bruožą ir pagrindinę bendrojo ugdymo mokyklų teikiamą paslaugą – ugdymą. Tėvams yra svarbu, kad vaikai mokytųsi tyrinėdami, eksperimentuodami, naudotųsi šiuolaikinėmis technologijomis. Bendrojo ugdymo mokykla, prieš priimdama sprendimus, turėtų peržiūrėti ir įvertinti mokyklos ugdymo planus. Siekiant patikrinti, kokius metodus mokytojai taiko pamokų metu, tiktų Gemba metodas. Vadovas stebėtų mokymo procesą, išsiaiškintų, kodėl mokytojas taiko vienus ar kitus metodus, pateiktų rekomendacijas. Mokytojai turėtų skirti daugiau laiko pačių mokinių aktyviai veiklai pamokos metu bei tiriamosioms užduotims. Mokytojams rekomenduojama naudoti šiuolaikines technologijas: pereiti nuo rašymo ant lentos prie skaidrių demonstravimo, interaktyvių lentų, mikrokompiuterių naudojimo ir pan.

Siekiant padidinti tėvų pasitenkinimą, bendrojo ugdymo mokyklai geriausia pasirinkti „klasės be dienų“ arba dar vadinamos „mokyklos be sienų“ strategiją, kuomet ugdomosios veiklos neapsiriboja užimtumu pamokų metu uždaruose kabinetuose. Mokykla gali pritaikyti mokyklos koridorius, tuščias erdves, kiemą mokymuisi, įrengiant tam tikros veiklos kampelius, pavyzdžiui, šiltnamį kieme, kur vaikai galėtų auginti augalus. Taip pat mokyklai rekomenduojama dalį ugdymo tikslų įgyvendinti ne mokyklos patalpose, o vykdyti edukacines išvykas su aktyvia, pažintine veikla.

Stimuliuojanti aplinka yra labai susijusi su prieš tai buvusia „klasės be sienų“ savybe. Vaikus supanti aplinka turi būti naudinga mokymuisi, tai užtikrinti padėtų vizualinė vadyba. Mokykla gali naudoti tokias priemones kaip lentos, plakatai. Jaunesnėse klasėse mokyti galėtų padėti užrašai, spalvos. Mokinį supant aplinka turėtų padėti mokytis, o ne blaškyti, todėl bendrojo ugdymo mokykla turėtų gerai įvertinti aplinkui mokinį esančius daiktus.

Aktuali tėvams savybė – virtualus mokymas, tokį poreikį galima būtų paaiškinti noru, kad vaikas neatsiliktų nuo bendraklasių, kai serga ar norint, kad vaikui būtų suteikta galimybė papildomai mokytis. Jau yra mokyklų, kurios pasitelkusios informacines technologijas naudoja nuotolinį mokymą (pvz. Vilniaus Ozo gimnazija). Dažniausiai tai naudojama į užsienį išvykusių asmenų, sportininkų ir suaugusių asmenų mokyme. Virtualų mokymą rekomenduotina taikyti visoms bendrojo ugdymo mokykloms pagal galimybę užtikrinant sirgusių, mokymosi sunkumų turinčių ar išvykusių mokinių mokymą. Tai nereikalauja ir didelių investicijų, nes daugelis mokyklų turi kompiuterines priemones, mokiniai dažniausiai taip pat.

Bendrojo ugdymo mokyklų vadovams rekomenduojama skatinti pedagogus individualizuoti ugdymo metodus. Mokiniai gali tų pačių ugdymo tikslų pasiekti skirtingais būdais (metodais), o galimybė pasiekti turi būti maksimaliai prieinama visiems, atsižvelgiant į kiekvieno mokinio ypatybes. Tam reikalinga kiekvieno mokinio analizė (pažinimas).

Užklausinės veiklos gerinimas tėvams yra itin svarbus (dėl skirtumo tarp klientų pasitenkinimo ir nepasitenkinimo koeficientų). Tai galima paaiškinti tėvų nepatogumų, kai mokiniams pamokos baigiasi anksčiau nei tėvams darbas. Tai ypatingai būdinga jaunesnio amžiaus klasėse. Bendrojo ugdymo mokykloms rekomenduotina ugdyti kūrybingą, visapusišką asmenybę, neapsiribojant dalykinėmis kompetencijomis. Pastarosioms gilinti ir nedalykiniais gebėjimams ugdyti rekomenduojamas neformalus ugdymas (užklausinė veikla). Šioji gali būti skirta turiningam laisvalaikiui (vaikų užimtumui) gabių vaikų ir mokinių, norinčių daugiau pagilintam ugdymui, mokinių organizaciniams ir kūrybiniais gebėjimams ugdyti(s). Dalį papildomų pamokų, konsultacijų, kuriose iš esmės taikomi tradiciniai (formaliojo ugdymo) metodai vertėtų pakeisti užklausinės veiklos užsiėmimais, laboratoriniais darbais, edukacinėmis išvykomis.

Siekiant patobulinti bendrojo ugdymo mokyklos veiklą organizacijai rekomenduojama sugretinimo metodika. Tai padėtų įdiegti kitų mokyklų gerąsias praktikas. Svarbu, kad bendrojo ugdymo įstaiga sudarytų tobulinimo planą numatydamą tikslus, matavimo rodiklius, terminus ir atsakingus asmenis. Įdiegus patobulinimas būtina jų stebėseną, koregavimas ir tobulinimas.

IŠVADOS IR PASIŪLYMAI

1. Išnagrinėjus bendrojo ugdymo mokyklų veiklos sritis ir teikiamas paslaugas galima teigti, kad pagrindinė bendrojo ugdymo, kuris apima pradinį, pagrindinį ir vidurinį ugdymą, mokyklų veikla yra ugdymas. Ugdymą galima laikyti paslauga, nes jis atitinka pagrindines paslaugos savybes: neapčiuopiamumą, heterogeniškumą, vartotojų dalyvavimą, nekaupimą ir neperduodamumą. Egzistuoja ir papildomos paslaugos, kurias galima skirstyti į edukacines ir socialines. Paslaugos tiekėju galima laikyti bendrojo ugdymo mokyklą, o klientu – tėvus, mokinius ir mokytojus.
2. Išanalizavus mokslininkų pateikiamas švietimo sampratas galima teigti, kad Lietuvoje egzistuojanti švietimo samprata labiausiai atitinka Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijos pasiūlytą kokybės sampratą, grįstą gamybiniu modeliu. Tai patvirtina Geros mokyklos koncepcijos aspektai ir bruožai. Sistemoje indėliu galima laikyti darbuotojus ir mokyklos darbuotojus, procesais – ugdymąsi (mokymąsi), ugdymą (mokymą) bei gyvenimą mokykloje, rezultatais – asmenybės ūgtį. Tuo tarpu kontekstas – lyderystė ir vadyba bei ugdymo(si) aplinka.
3. Išnagrinėjus mokslinius darbus apie švietimo mokyklos vertinimą galima teigti, kad vertinimas gali būti išorinis arba vidinis. Organizacija gali pati įsivertinti savo veiklą, bet Lietuvoje egzistuoja ir privalomas išorinis vertinimas, kurio tikslas – užtikrinti kokybę, tačiau jis yra formalus, nėra vertinama bendrojo ugdymo mokyklų veikla. Vertinimas priklauso ne tik nuo to, kas jį vertina, bet ir į ką yra orientuota: vartotoją, paslaugos teikimą ir visą sistemą. Į vartotojus orientuoti tyrimai apima lūkesčių bei pasitenkinimo tyrimus. Paslaugų teikimo proceso tyrimai dažniausiai skirti ugdymo (mokymo) / ugdymosi (mokymosi) procesams įvertinti. Tokio tipo tyrimai yra sudėtingi, nes reikia įvertinti, kaip bendrojo ugdymo mokyklų indėlis transformuojamas į rezultatą. Visos švietimo sistemos tyrimai dažniausiai atliekami valstybinių institucijų, kurios vykdo nuolatinį stebėjimą, tokie tyrimai reikalauja daug finansinių ir žmogiškųjų išteklių. Dėl šios priežasties magistro darbe buvo pasirinkta nagrinėti pasitenkinimo vertinimą.
4. Klientų pasitenkinimui matuoti naudojamas Kano modelis. Šis modelis leidžia įvertinti, kokias kokybės savybes turi turėti paslauga, kad patenkintų kliento poreikius. Kano modelio pagalba yra vertinamas konkretaus produkto / paslaugos vartotojų pasitenkinimas ar nepasitenkinimas. Paslaugos savybės yra priskiriamos į kokybės

kategorijas: patrauklią, vienmatę, privalomąją, privalomąją, neutralią ir atvirkštinę. Kiekviena kokybės kategorija turi skirtingą ryšį su klientų pasitenkinimu ir nepasitenkinimu. Svarbiausia yra užtikrinti privalomos kokybės reikalavimus, nes jų neužtikrinimas sąlygoja didelį nepasitenkinimą. Šis modelis dažniausia naudojamas privačiame versle. Galima rasti Kano modelio naudojimo, vertinant švietimo organizacijas, pavyzdžių, t.y. tiriant aukštojo mokslo studentų lūkesčius, siekiant pritraukti daugiau studentų; įvertinant vaikų darželių paslaugų kokybę tėvų atžvilgiu. Funkcinių ir disfunkcinių klausimų pagalba aiškinamasi ne kaip klientai suvokia, o kaip jaučiasi konkrečiu klausimu. Todėl siekiant išsiaiškinti kliento požiūrį į bendrojo ugdymų mokyklų kokybę, emociniai aspektai gali būti naudingi ir reikšmingi.

5. Žvalgomasis tyrimas atskleidė, kad nėra ryšio tarp bendrojo ugdymo mokyklos vertinimo bei lyties, amžiaus ir išsilavinimo. Didžioji dalis respondentų mokyklą vertina teigiamai. Buvo atlikta faktorinę analizę kiekvienam Geros mokyklos konspektui, taip pat įvertinta Cronbach Alpha reikšmė dėl šios priežasties iš klausimyno buvo pašalinti šie teiginiai „Mokinys įgyja tik teorines žinias“, „Mokykloje egzistuoja patyčios“, „Mokymo(si) laikas yra lankstus (sujungtos pamokos, teminės savaitės ir pan.)“, „Mokykloje dirba tik vyresnės kartos mokytojai“, „Mokiniai mokosi grupelėse“, „Mokykla yra atvira vietinėms bendruomenėms“, „Mokykloje ištekliai nėra paskirstomi veiksmingai ir ekonomiškai“. Atlikta analizė parodė, kad tyrimo instrumentas su likusiais teiginiais gali būti naudojamas pagrindiniame magistro darbo tyrime.
6. Pagrindinio tyrimo duomenys patvirtino žvalgomojo tyrimo išvadą, kad statistiškai reikšmingo skirtumo tarp vertinimo ir kitų kintamųjų, lyties, amžiaus, išsilavinimo, nėra. Taip pat paaiškėjo, kad nėra statistiškai reikšmingo skirtumo tarp mokyklos tipo ir kelintoje klasėje mokosi vaikas. Beveik pusė respondentų nurodė, kad bendrojo ugdymo mokyklą vertina neigiamai. Pagal vertinimo lentelę, suskirsčius savybes į kategorijas paaiškėjo, kad dauguma savybių priskiriama Privalomai kokybei. Tačiau įvertinus klientų pasitenkinimo ir nepasitenkinimo koeficientus ir nubraižius Klientų pasitenkinimo koeficientų diagramą paaiškėjo, kad ne visos savybės pasiskirtos tinkamai, todėl aiški vizija buvo perkelta iš vienmatės į privalomą kokybę. O asmenybių ugdymas iš privalomos į vienmatę kokybės kategoriją. Vienamtei kokybės kategorijai taip pat buvo priskirtos tokios savybės kaip mokinių pažangos vertinimas ir užklausinė veikla. Skirtumas tarp pasitenkinimo ir nepasitenkinimo koeficientų parodė, kad svarbiausia – užtikrinti asmenybių ugdymą, užklausinę veiklą, mokytojų kvalifikacija. Mažiausiai svarbu – virtualų mokymąsi bei tėvų įtraukimą į bendrojo

ugdymo mokyklų veiklą. Tyrimas parodė, kad tėvai geriausiai vertina mokytojų kvalifikaciją, viziją, nuolatinį mokytojų tobulėjimą ir bendruomenės susitikimus. Prasčiausiai – virtualų mokymąsi, „klasės be sienų“ savybę, užklasinę veiklą bei ugdymo metodų individualizavimą. Tyrimas atskleidė, kad paslaugos savybės į Geros mokyklos aspektus priskirtas tinkamai. Tarp jų vertinimo ir bendrojo ugdymo paslaugų ryšys yra teigiamas, bet silpnas. Tačiau buvo nustatyta, kad ryšys tarp atskirų aspektų yra stiprus. Kuo geriau vertinamas vienas aspektas, tuo geriau vertinamas kitas. Didžiausias koeficientas tarp darbuotojų ir gyvenimo mokykloje vertinimo.

7. Vadovaujantis taisykle, kad pirmiausia turi būti išpildomos privalomos kokybės savybės, tada vienmatės, patraukliosios ir neutralios savybės bei atsižvelgiant į klientų pasitenkinimo bei nepasitenkinimo koeficientus, bendrojo ugdymo mokykla, norėdama patobulinti teikiamas paslaugas, paslaugų savybes turi prioretizuoti sekančiai: patirtinis mokymas ir šiuolaikinių metodų taikymas, „klasės be sienų“ savybė ir stimuliuojanti aplinka, virtualus mokymas ir ugdymo metodų individualizavimas bei užklasinė veikla.

PASIŪLYMAI

- 1) Bendrojo ugdymo mokykloms rekomenduojama peržiūrėti ugdymo planus, atkreipiant dėmesį į patirtinio mokymosi metodų taikymą, šiuolaikinių technologijų naudojimą, individualizuotų ugdymo metodų taikymą. Tai įvertinti padėtų ir Gemba metodas.
- 2) Taip pat siūloma naudoti „mokyklos be sienų“ strategija, veiklas perkelti iš klasių į kitas erdves.
- 3) Stimuliuojančią aplinką padėtų užtikrinti vizualinės vadybos metodų taikymas. Svarbu įvertinti mokinį supančią aplinką: pašalinti daiktus, priemones, kurios trukdo mokytis.
- 4) Bendrojo ugdymo mokyklos turėtų atkreipti dėmesį į siūlomą užklasinę veiklą, nes skirtumas tarp klientų pasitenkinimo ir nepasitenkinimo koeficientų yra didelis. Be to, ši savybė priskirta vienmatei kokybei, jos realizavimas padidins tėvų pasitenkinimą, o neužtikrinimas sąlygos didesnę nepasitenkinimą.
- 5) Bendrojo ugdymo mokykla turėtų nusimatyti tobulinimo planą: identifikuoti tikslus, priemones, terminus, atsakingus asmenis. Įgyvendinus planą, įvertinti situaciją ir priimti tolimesnius sprendimus.

TOLIMESNĖS TYRIMO KRYPTYS:

1. Įvertinti kitų bendrojo ugdymo mokyklų klientų, t.y. mokinių, mokytojų, pasitenkinimą bendrojo ugdymo mokyklų teikiamomis paslaugomis.
2. Atlikti tyrimą ir privačiose ugdymo mokyklose, gautus rezultatus palyginti tarpusavyje.
3. Remiantis sudarytu tyrimo klausimynu atlikti atvejo analizės atskirose bendrojo ugdymo mokyklose. Tai padėtų tiksliau įvertinti situaciją. To pasekoje būtų galima parengti individualias rekomendacijas bendrojo ugdymo įstaigoms.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Alzamil, Z.A. (2014). Quality improvement of technical education in Saudi Arabia: self- evaluation perspective. *Quality Assurance in Education*, Vol. 22, No. 2, p. 125-144. doi: <https://doi.org/10.1108/QAE-12-2011-0073>
2. Arefi, M., Heidari, M., Morkani, G. S., Zandi, K. (2012). Application of Kano Model in Higher Education Quality Improvement: Study Master's Degree Program of Educational Psychology in State Universities of Tehran. *World Applied Sciences Journal*, Vol. 17, No. 3, p. 347-353. ISSN 1818-4952
3. Bagdonienė L., Hopenienė R. (2005). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas: Technologija
4. Bauk, S., Jusufrić, J. (2014). Competitiveness in higher education in terms of the level of students' satisfaction with e-learning in blended environment. *Montenegrin Journal of Economics*, Vol. 10, No. 1, p. 25-42.
5. Berger, C., Blauth, R., Boger, D., Bolster, C., Burchill, G., DuMoucher, W., Pauliot, F., Richter, R., Rubinoff, A., Shen, D., Timko, M., Walden, D. (1993) Kano's Methods for Understanding Customer – defined Quality. *Center for Quality Management Journal*, Vol. 2, No. 4, p. 3- 35
6. Cheng, Y. C., Tam, W.M. (1997). Multi-models of quality in education. *Quality Assurance in Education*, Vol. 5, No. 1, p. 22-31. doi: <https://doi.org/10.1108/09684889710156558>
7. Chien, T. K. (2007). Using the learning satisfaction improving model to enhance the learning quality. *Quality Assurance in Education*, Vol. 15, No. 2, p. 192-214. doi: 10.1108/09684880710748947
8. Dikčius, V. (2011). *Anketos sudarymo principai*. Vilnius.
9. Formalioji švietimo kokybės užtikrinimo sistemos koncepcija Nr. ISAK-3219. *Valstybės žinios*, 2008, Nr. 138-5461
10. Gaad, E., Arif, E.M., Scott ,F. (2006). Systems analysis of the UAE education system. *International Journal of Educational Management*, Vol. 20, No. 4, p. 291-303. doi: <https://doi.org/10.1108/09513540610665405>
11. Gedvilienė, G., Zuzevičiūtė, V. (2007). *Edukologija*. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas
12. *Geros mokyklos koncepcija* Nr. V-1308. TAR, 2015, Nr. 20048

13. Gibbons, S., Silva, O. (2011). School Quality, Child Wellbeing and Parents' Satisfaction. *Economics of Education Review*, Vol. 30, No. 2 p. 312-331. doi: <https://doi.org/10.1016/j.econedurev.2010.11.001>
14. Joseph, M., Joseph, B. (1997). Service quality in education: a student perspective. *Quality Assurance in Education*, Vol. 5, No. 1, p. 15-21. doi: <https://doi.org/10.1108/09684889710156549>
15. Kano, N. (2001). *Life Cycle and Creation of Attractive Quality*. In Quality Management and Organizational Development Conference
16. Kardelis, K. (2002). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai: vadovėlis*. Kaunas: Judex.
17. Kertesi, G. (2009). The assessment and evaluation of educational institutions, school accountability. In *Green Book for renewal of public education in Hungary*, p. 179-202
18. Kettunen, J. (2010). Cross-evaluation of degree programmes in higher education. *Quality Assurance in Education*, Vol. 18, No. 1, p. 34-46. <https://doi.org/10.1108/09684881011015981>
19. Kuo, N. T., Chang K. C, Lai, C. H. (2011). Identifying critical service quality attributes for higher education in hospitality and tourism: Applications of the Kano model and importance-performance analysis (IPA). *African Journal of Business Management*, Vol. 5, No. 30, p. 12016-12024. doi: 10.5897/AJBM11.1078
20. Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas Nr. XI-1281. *Valstybės žinios*, 1991, Nr. 38-1804
21. Lofgren, M., Witell, L., Gustafsson, A. (2011). Theory of attractive quality and life cycles of quality attributes. *The TQM Journal*, Vol. 23, No. 2, p. 235-246. doi: <https://doi.org/10.1108/17542731111110267>
22. Mantovani, D., Gouvea, M., Conejero M. (2013). Quality Gap Analysis on Education Services. *International Journal of Advances in Management and Economics*, Vol 3, No. 5, p. 30-39
23. Matzler, J. (1998) How to make product development projects more successful by integrating Kano's model of customer satisfaction into quality function deployment. *Technovation*, Vol. 18, No. 1, p. 25- 38
24. Mizikaci, F. (2006). A systems approach to program evaluation model for quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, Vol. 14, No. 1, p. 37-53. doi: <https://doi.org/10.1108/09684880610643601>
25. *Mokyklos, įgyvendinančios bendrojo ugdymo programas, veiklos kokybės įsivertinimo modelio sandara* Nr. V-267. Švietimo ir mokslo ministerija (2016). Internetinė prieiga

- per: <https://www.e-tar.lt/rs/legalact/b94e0c50f5af11e58a059f41f96fc264/>
26. *Mokinių pažangos ir pasiekimų vertinimo samprata* Nr. ISAK-256. Švietimo ir mokslo ministerija (2004). Internetinė prieiga per: <http://www.upc.smm.lt/ekspertavimas/biblioteka/failai/samprata.pdf>
 27. Moura, O., Saraiva, P. (2001). The development of an ideal kindergarten through concept engineering/quality function deployment. *Total quality management*, Vol. 12, No. 3, p. 365-372. doi: 10.1080/09544120120034500
 28. Pavlavičienė, R. (2015) Geros mokyklos koncepcija kviečia dialogui apie prasmę. In the *Geros mokyklos link*. Nacionalinė mokyklų vertinimo agentūra, p. 37-40
 29. Pigozzi, J. (2006). What is the quality of education (A UNESCO perspective). In the *Cross-national studies of the quality of education: planning their design and managing their impact*, ed. K. N. Ross and I. J. Genevois. Paris: UNESCO, p. 39-51
 30. Prasad, R. K., Jha, M. K. (2013). Quality Measures in Higher Education: A review and Conceptual Model. *Journal of Research in Business and Management*, Vol. 1, No. 3, p. 23-40.
 31. Qiting, P., Uno, N., Kubota, Y. (2013). Kano Model Analysis of Customer Needs and Satisfaction at the Shanghai Disneyland. In *5th International Congress of International Association of Societies of Design research*
 32. Ruževičiūtė, R., Ruževičius, J. (2010). Vartotojiškos prekės ženklo vertės nustatymo modelis ir jo tobulinimas. *Current Issues of Business and Law*, Vol 5, No 2, p. 369-387
 33. Sallis, E. (2002). *Total Quality Management in education*. London: Kogan Page; Sterling: Stylus Publ. Ltd.
 34. *School factors related to quality and equity*. Ekonomikos bendradarbiavimo ir plėtros organizacija, 2005. Internetinė prieiga per: <https://www.oecd.org/edu/school/programmeforinternationalstudentassessmentpisa/34668095.pdf>
 35. *Monitoring school quality: An Indicators Report*. Amerikos švietimo departamentas, 2000
 36. Shanin, A., Pourhamidi, M., Antony, J., Park, S. H. (2013). Typology of Kano models: a critical review of literature and proposition of a revised model. *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 30, No. 3, p. 341-358. doi: <https://doi.org/10.1108/02656711311299863>
 37. Stefani, A., Vassiliadis, B., Xenos, M. (2006). On the quality assessment of advanced e-learning services. *Interactive Technology & Smart Education*, Vol. 3, No. 3, p. 237-

250. doi: <https://doi.org/10.1108/17415650680001449>
38. Sukwadi, R., Yang, C.C., Liu, F. (2011). Towards an Identification and Classification of Service Quality Attributes In Higher Education. *International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning*, Vol. 1, No. 2, p. 163-168
39. Svensson, M., Klefsjo, B. (2006). TQM-based self-assessment in the education sector: Experiences from a Swedish upper secondary school project. *Quality Assurance in Education*, Vol. 14, No. 4, p. 299-323. doi: <https://doi.org/10.1108/09684880610703929>
40. Švietimo vadyba. *Švietimo problemas analizė*, Vol. 96, Nr. 10, p. 12 Švietimo ir mokslo ministerija, 2013. Internetinė prieiga per: http://www.sac.smm.lt/wp-content/uploads/2016/01/bs_Svietimo-kokybe-2013-11.pdf
41. Traškelys, K., Martišauskienė, D. (2016). Švietimo paslaugų kokybė: efektyvumas, rezultatyvumas, prieinamumas. *Tiltai*, Vol. 1, 191-206. doi: <http://dx.doi.org/10.15181/tbb.v73i1.1273>
42. Tsinidou, M., Gerogiannis, V., Fitsilis P. (2010). Evaluation of the factors that determine quality in higher education: an empirical study. In *Quality Assurance in Education*, Vol. 18, No. 3, p. 227-244. doi: <https://doi.org/10.1108/09684881011058669>
43. Urbanovič, J., Balevičienė, S. (2014). Theoretical and Practical Aspects of Concept 'Good School. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Nr. 116, p. 2275-2280. doi:10.1016/j.sbspro.2014.01.559
44. Valstybės švietimo ir mokslo stebėsenos tvarkos aprašas Nr. V-1201. *Valstybės žinios*. 2012, Nr. 98- 5004
45. Varanauskaitė, K., Adomaitienė, R. (2015). Kano modelio taikymas vaikų darželių paslaugų kokybės vertinimui. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*, No. 73, p. 143-160. doi: <http://dx.doi.org/10.7220/MOSR.2335.8750.2015.73.8>
46. Vengrienė, B. (1998). *Paslaugų ekonomika*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla
47. Vlastic, V., Vale, S., Puhar, D.K. (2009). Quality Management in Education. *Interdisciplinary Management Research*, Vol. 5, p. 565-573
48. Witell, L., Lofgren, M., Dahlgaard, J.J. (2013). Theory of attractive quality and the Kano methodology – the past, the present, and the future, *Total Quality Management*, Vol. 24, No. 11, p. 1241-1252. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/14783363.2013.791117>
49. Zhu, D.S., Lin, C.H., Tsai, C.H., Wu, J.F. (2010). A study on the evaluation of customers' satisfaction - the perspective of quality. *International Journal for Quality research*, Vol. 4, No. 2, p. 105-116

50. Želvys R. (1996). Švietimo vadybos samprata ir plėtros tendencijos šiuolaikinėje užsienio edukologijoje. *Acta Paedagogica Vilnensia*, Nr. 03, p. 9-15. doi: <https://doi.org/10.15388/ActPaed.1996.03.9385>

BENDROJO UGDYMO MOKYKLŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

Raminta MASELIENĖ

Magistro darbas

Kokybės vadybos programa

Vilniaus universiteto Ekonomikos ir verslo administravimo fakulteto Vadybos katedra

Darbo vadovas – doc. dr. Roma Adomaitienė

Vilnius, 2018

SANTRAUKA

64 puslapiai, 15 lentelės, 13 paveikslai, 50 literatūros šaltinių nuorodos.

Magistro darbo tikslas – įvertinti bendrojo ugdymo mokyklų teikiamų paslaugų kokybę.

Magistro darbą sudaro trys pagrindinės dalys: literatūros analizė, tyrimo metodologija ir tyrimo rezultatai, išvados ir rekomendacijos.

Darbe analizuota mokslinė literatūra apie bendrojo ugdymo organizacijų teikiamas paslaugas, švietimo kokybės sampratą bei teikiamų paslaugų vertinimą. Taip pat analizuoti Kano modelio teoriniai aspektai bei metodikos taikymo galimybės švietimo sektoriuje.

Remiantis literatūros analize buvo parengta tyrimo metodologija. Buvo nuspręsta atlikti žvalgomąjį tyrimą, kurio tikslas – patikrinti sukurto instrumento tinkamumą ir patikimumą. Remiantis Chi kvadratu ir faktorine analize buvo pakoreguotas pagrindinio tyrimo klausimynas. Tyrimo metu Geros mokyklos savybės buvo paskirstytos į kokybės kategorijas. Daugiausiai savybių priklauso privalomai kategorijai, tik 3 vienmatei – asmenybių ugdymas, mokinių pažangos vertinimas ir užklasinė veikla. Didžiausią įtaką pasitenkinimui turi asmenybių ugdymas, užklasinė veikla, mažiausiai – virtualus mokymasis bei tėvų įtraukimas į bendrojo ugdymo mokyklos veiklą. Buvo nustatyta, kad tėvai labiausiai patenkinti mokytojų kvalifikacija, mokyklos vizija, o prasčiausiai - virtualiu mokymuosi, „klasės be sienų“ savybe.

Atsižvelgiant į tėvų pasitenkinimą, savybės kokybės kategoriją ir pasitenkinimo koeficientą buvo pasiūlytos rekomendacijos bendrojo ugdymo mokykloms.

Reikšminiai žodžiai: bendrojo ugdymo mokyklos, paslaugų kokybės vertinimas, Kano modelis, kokybės kategorijos, pasitenkinimas, geros mokyklos koncepcija

SERVICE QUALITY ASSESSMENT OF GENERAL EDUCATION SCHOOLS

Raminta MASELIENĖ

Paper for the Master's degree

Quality Management Master's Program

Vilnius University, Faculty of Economics and Business Administration, Management

Department

Supervisor – assoc. prof. dr. Roma Adomaitienė

Vilnius, 2018

SUMMARY

64 pages, 15 charts, 13 pictures, 50 references.

The main aim of this thesis is to evaluate service quality of general education schools.

The work consists of three main parts: the analysis of literature, methodology and results of research, conclusions and recommendations.

Scientific literature analysis reviews the services provided by general education schools, the concept of education quality and service quality assessment. Also theoretical aspects of Kano model and methodology application in education sector were analysed.

Based on the literature analysis, a research methodology was developed. In order to verify questionnaire reliability author decided to carry out pilot research. According to Chi-square and factor analysis, the main study questionnaire was corrected. The results were processed by Kano quality categories table. It shows that most of the features belong to Must-be Quality, just 3 belong to One-dimensional Quality – personal development, student progress assessment and after-school activities. Greatest impact on satisfaction has personal development, after-school activities and parents' involvement in general education schools' activities. It was found that parents are most satisfied with teachers' qualification, the vision of the school, and at least – virtual learning, “class without borders” feature.

According to parents' satisfaction, quality category of feature and satisfactions coefficients were suggested recommendations for general education schools.

Key words: general education schools, service quality assessment, Kano model, quality categories, satisfaction, Good school conception.

PRIEDAI

1 priedas. Žvalgomojo tyrimo anketa

1. Ar turite mokyklinio amžiaus vaikų?

Taip

Ne

2. Kurioje klasėje mokosi Jūsų vaikas?

Pastaba: Jei turite daugiau nei vieną vaiką, kurie lanko tą pačią ugdymo įstaigą, prašome atsakyti tik apie jaunesnįjį vaiką. Jei lanko skirtingas ugdymo įstaigas - apie kiekvieną atskirai, pildant anketą dar kartą.

1 klasėje

2 klasėje

3 klasėje

4 klasėje

5 klasėje

6 klasėje

7 klasėje

8 klasėje

9 klasėje

10 klasėje

11 klasėje

12 klasėje

3. Kaip vertinate ugdymo įstaigą, kurioje mokosi Jūsų vaikas?

Teigiamai

Patenkinamai

Neigiamai

4. Kokio tipo ugdymo įstaigoje mokosi Jūsų vaikas?

Pradinėje mokykloje (1-4 kl.)

Progimnazijoje (1-8 kl.)

Pagrindinėje mokykloje (1-10 kl.)

Gimnazijoje (9-12 kl.)

Ilgonoje gimnazijoje (1-12 kl.)

5. Ar pritariate pateiktiems teiginiams apie mokyklą, kurią lanko Jūsų vaikas? (1 – visiškai sutinku, 2 – nesutinku, 3 – nei sutinku, nei nesutinku, 4 – sutinku, 5 visiškai sutinku)

Mokytojas vaikus ugdo kaip asmenybes Mokinys įgyja tik teorines žinias

Mokinys mokomas žinias pritaikyti praktikoje

Mokinių pasiekimai vertinami individualiai, atsižvelgiant į vaiko gebėjimus Mokykla mane supažindina su mokinio pažanga (per tam tikrą laiką pasiektą lygį) Mokykloje vyksta būreliai, akcijos, talkos ir pramogos

Mokykla užtikrina, kad vaikas jaustųsi saugus Mokykloje egzistuoja patyčios

Į mokyklos gyvenimą įtraukiami tėvai

Mokiniai skatinami dalyvauti mokyklos savivaldoje

Ugdymo metodai yra pritaikyti prie kiekvieno mokinio poreikių Pamokose naudojamos šiuolaikinės technologijos

Mokykloje egzistuoja grįžtamasis ryšis tarp mokytojo ir mokinio Mokiniai mokosi tyrinėjant, eksperimentuojant ir pan.

Mokymo(si) laikas yra lankstus (sujungtos pamokos, teminės savaitės ir pan.) Mokytojai yra kvalifikuoti

Mokytojai nuolat tobulėja

Mokykloje dirba tik vyresnės kartos mokytojai Mokyklos darbuotojai yra pozityvūs ir motyvuoti

Mokytojai tarpusavyje bendradarbiauja, veda integruotas pamokas Mokykloje periodiškai vyksta mokyklos bendruomenės susitikimai Mokykla kartu su kitomis įstaigomis įgyvendina bendrus projektus Mokykla yra atvira vietinėms bendruomenėms

Mokymui pritaikytos kitos mokyklos teritorijos (koridoriai, kiemas ir pan.) Klasės aplinka stimuliuoja ugdymąsi (spalvos, knygos, garsai ir t.t.) Mokymasis vyksta ir virtualioje aplinkoje

Mokiniai mokosi grupelėse

Mokykla turi aiškią viziją

Mokykloje tėvai yra įtraukiami priimant sprendimus Mokykloje skatinamos iniciatyvos
Mokykloje ištekliai paskirstomi veiksmingai ir ekonomiškai

6. Jūsų lytis?

Vyras

Moteris

7. Jūsų amžius?

8. Jūsų išsilavinimas?

Pagrindinis išsilavinimas

Vidurinis išsilavinimas

Profesinė kvalifikacija

Aukštesnysis (dabar - aukštasis koleginis) išsilavinimas

Nebaigtas aukštesnysis (dabar - aukštasis koleginis) išsilavinimas

Bakalauro laipsnis

Magistro laipsnis

Aukštesnis nei magistro laipsnis

Kita

2 priedas. Magistro darbo autorinio tyrimo anketa

1. Ar turite mokyklinio amžiaus vaikų?

Taip

Ne

2. Kurioje klasėje mokosi Jūsų vaikas?

Pastaba: Jei turite daugiau nei vieną vaiką, kurie lanko tą pačią ugdymo įstaigą, prašome atsakyti tik apie jaunesnįjį vaiką. Jei lanko skirtingas ugdymo įstaigas - apie kiekvieną atskirai, pildant anketą dar kartą.

1 klasėje

2 klasėje

3 klasėje

4 klasėje

5 klasėje

6 klasėje

7 klasėje

8 klasėje

9 klasėje

10 klasėje

11 klasėje

12 klasėje

3. Kokio tipo ugdymo įstaigoje mokosi Jūsų vaikas?

Pradinėje mokykloje (1-4 kl.)

Progimnazijoje (1-8 kl.)

Pagrindinėje mokykloje (1-10 kl.)

Gimnazijoje (9-12 kl.)

Ilgąjįje gimnazijoje (1-12 kl.)

4. Kokiame mieste / rajone mokosi vaikas?

5. Kaip vertinate ugdymo įstaigą, kurioje mokosi Jūsų vaikas?

Labiau teigiamai

Teigiamai

Nei teigiamai nei neigiamai

Labiau neigiamai

Neigiamai

5.Kaip Jūs jaučiatės, kai mokykloje, kurią lanko Jūsų vaikas (1 – man tai patinka; 2 – taip ir turėtų būti; 3 – man tai nėra svarbu; 4 – man būtų priimtina, jei taip būtų; 5 – man būtų nepriimta, jei taip būtų)

Mokytas Jūsų vaiką ugdo kaip asmenybę

Mokytojas Jūsų vaiko neugdo kaip asmenybės

Mokinys mokomas žinias pritaikyti praktikoje

Mokinys nėra mokomas žinias pritaikyti praktikoje

Pasiekimai vertinami individualiai, atsižvelgiant į vaiko gebėjimus

Pasiekimai nėra vertinami individualiai, neatsižvelgiama į vaiko gebėjimus

Mokykla mane supažindina su mokinio pažanga (per tam tikrą laiką pasiektą lygį)

Mokykla manęs nesupažindina su mokinio pažanga (per tam tikrą laiką pasiektą lygį)

Mokykloje vyksta būreliai, akcijos, talkos ir pramogos

Mokykloje nevyksta būreliai, akcijos, talkos ir pramogos

Mokykla užtikrina, kad vaikas jaustųsi saugus

Mokykla neužtikrina, kad vaikas jaustųsi saugus

Į mokyklos gyvenimą įtraukiami tėvai

Į mokyklos gyvenimą tėvai nėra įtraukiami

Mokiniai skatinami dalyvauti mokyklos savivaldoje

Mokiniai nėra skatinami dalyvauti mokyklos savivaldoje

Ugdymo metodai yra pritaikyti prie kiekvieno mokinio poreikių

Ugdymo metodai nėra pritaikyti prie kiekvieno mokinio poreikių

Pamokose naudojamos šiuolaikinės technologijos

Pamokose nėra naudojamos šiuolaikinės technologijos

Mokykloje egzistuoja grįžtamasis ryšis tarp mokytojo ir tėvų

Mokykloje neegzistuoja grįžtamasis ryšis tarp mokytojo ir tėvų

Mokiniai mokosi tyrinėjant, eksperimentuojant ir pan.

Mokiniai nesimoko tyrinėjant, eksperimentuojant ir pan.

Mokytojai yra kvalifikuoti

Mokytojai nėra kvalifikuoti

Mokytojai periodiškai dalyvauja tobulinimosi kursuose

Mokytojai periodiškai nedalyvauja tobulinimosi kursuose

Mokyklos darbuotojai yra pozityvūs ir motyvuoti

Mokyklos darbuotojai nėra pozityvūs ir motyvuoti

Mokytojai tarpusavyje bendradarbiauja, veda integruotas pamokas

Mokytojai tarpusavyje nebendradarbiauja, neveda integruotų pamokų

Mokykloje periodiškai vyksta mokyklos bendruomenės susitikimai

Mokykloje periodiškai nevyksta mokyklos bendruomenės susitikimai

Mokykla kartu su kitomis įstaigomis įgyvendina bendrus projektus

Mokykla kartu su kitomis įstaigomis neįgyvendina bendrų projektų

Mokymui pritaikytos kitos mokyklos teritorijos (koridoriai, kiemas ir pan.)

Mokymui nėra pritaikytos kitos mokyklos teritorijos (koridoriai, kiemas ir pan.)

Klasės aplinka stimuliuoja ugdymąsi (spalvos, knygos, garsai ir t.t.)

Klasės aplinka nestimuliuoja ugdymosi (spalvomis, knygomis, garsais ir t.t.)

Mokymasis vyksta ir virtualioje aplinkoje

Mokymasis nevyksta virtualioje aplinkoje

Mokykla turi aiškią viziją

Mokykla neturi aiškios vizijos

Mokykloje tėvai yra įtraukiami priimant sprendimus

Mokykloje tėvai nėra įtraukiami priimant sprendimus

Mokykloje skatinamos tėvų iniciatyvos

Mokykloje nėra skatinamos tėvų iniciatyvos

6. Įvertinkite ar mokykloje, kurią lanko Jūsų vaikas: (1 – visiškai pritariu, 7 – visiškai nepritariu)

Mokytas Jūsų vaiką ugdo kaip asmenybę

Mokinys mokomas žinias pritaikyti praktikoje

Pasiekimai vertinami individualiai, atsižvelgiant į vaiko gebėjimus

Mokykla mane supažindina su mokinio pažanga (per tam tikrą laiką pasiektą lygį)

Mokykloje vyksta būreliai, akcijos, talkos ir pramogos

Mokykla užtikrina, kad vaikas jaustųsi saugus

Į mokyklos gyvenimą įtraukiami tėvai

Mokiniai skatinami dalyvauti mokyklos savivaldoje

Ugdymo metodai yra pritaikyti prie kiekvieno mokinio poreikių

Pamokose naudojamos šiuolaikinės technologijos

Mokykloje egzistuoja grįžtamasis ryšis tarp mokytojo ir tėvų

Mokiniai mokosi tyrinėjant, eksperimentuojant ir pan.

Mokytojai yra kvalifikuoti

Mokytojai periodiškai dalyvauja tobulinimosi kursuose

Mokyklos darbuotojai yra pozityvūs ir motyvuoti

Mokytojai tarpusavyje bendradarbiauja, veda integruotas pamokas

Mokykloje periodiškai vyksta mokyklos bendruomenės susitikimai

Mokykla kartu su kitomis įstaigomis įgyvendina bendrus projektus

Mokymui pritaikytos kitos mokyklos teritorijos (koridoriai, kiemas ir pan.)

Klasės aplinka stimuliuoja ugdymąsi (spalvos, knygos, garsai ir t.t.)

Mokymasis vyksta ir virtualioje aplinkoje

Mokykla turi aiškią viziją

Mokykloje tėvai yra įtraukiami priimant sprendimus

Mokykloje skatinamos iniciatyvos

7. Jūsų lytis?

Vyras

Moteris

8. Jūsų amžius?

iki 35 m

nuo 36 iki 45 m.

nuo 46 m

9. Jūsų išsilavinimas?

Vidurinis

Aukštesnysis

Aukštasis

3 priedas. Kano kokybės kategorijų įvertinimo lentelė

Paslaugos / produkto požymis		Disfunkcinis klausimas				
		Man tai patinka	Taip ir turėtų būti	Man tai nėra svarbu	Man būtų priimtina, jei taip būtų	Man būtų nepriimta, jei taip būtų
Funkcinis klausimas	Man tai patinka	G	P	P	P	V
	Taip ir turėtų būti	A	N	N	N	PR
	Man tai nėra svarbu	A	N	N	N	PR
	Man būtų priimtina, jei taip būtų	A	N	N	G	PR
	Man būtų nepriimta, jei taip būtų	A	A	A	A	G