

ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
VERSLO IR VIEŠOSIOS VADYBOS KATEDRA

Vaida PAULAUŠKIENĖ

Viešojo valdymo studijų programos studentė

**NAUJI VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ TEIKIMO BŪDAI IR
KANALAI IKIMOKYKLINIO UGDYMO ĮSTAIGOSE:
MAŽEIKIŲ ATVEJIS**

Magistro darbas

Šiauliai, 2018

ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
VERSLO IR VIEŠOSIOS VADYBOS KATEDRA

Vaida PAULAUSKIENĖ

NAUJI VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ TEIKIMO BŪDAI IR KANALAI
IKIMOKYKLINIO UGDYMO ĮSTAIGOSE:
MAŽEIKIŲ ATVEJIS

Magistro darbas

Socialiniai mokslai, Viešasis administravimas (612N70006)

Darbo vadovė:

prof. dr. Laima LIUKINEVIČIENĖ

Teigiu, kad magistro darbas, kurį teikiu Viešojo valdymo magistro kvalifikaciniam laipsniui įgyti, yra originalus autorinis darbas.

(Studento parašas)

Vaida Paulauskienė. (2018). *Nauji viešųjų paslaugų teikimo būdai ir kanalai ikimokyklinio ugdymo įstaigose: Mažeikių atvejis*. Magistro darbas. Mokslinis vadovas: prof. dr. Laima Liukinevičienė. Šiaulių universitetas, verslo ir viešosios Vadybos katedra, 103 p. (106 p)

SANTRAUKA

Magistro darbe nagrinėjami naujų viešųjų paslaugų teikimo būdų ir kanalų situacija ir galimybės ikimokyklinio ugdymo įstaigų kontekste. Tyrimo lauku pasirinktas Mažeikių rajono atvejis.

Teorinėje dalyje, įsigilinus į viešųjų paslaugų teikimo ikimokyklinėse įstaigose teorinius klausimus, paslaugų prieinamumas išskirtas kaip labai svarbus faktorius siekiant paslaugų kokybės. Šis kokybės kriterijus ikimokyklinio ugdymo įstaigoje sietinas su socialinio teisingumo principu. Inovacijų kūrimo švietimo paslaugų teikime, dažniausiai panaudojant informacines komunikacines technologijas ir gerųjų Europos, Skandinavijos ir Lietuvos ikimokyklinio ugdymo sektoriaus patirčių analizė praplėtė problemų ir perspektyvų lauką analizuojamoje tematikoje.

Mažeikių rajono atvejo analizei pasitelkta dokumentų, informacinių portalų straipsnių, statistinės informacijos analizė ir kokybinis tyrimas. Remiantis Mažeikių rajono savivaldybės administracijos švietimo skyriaus 2017 m. Švietimo būklės pažangos ataskaitos duomenimis, Mažeikių rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų internetinėse svetainėse nurodyta informacija apie teikiamas paslaugas ir kt. šaltiniais, išvelgta, kad lyginant su užsienio gerąja patirtimi, taip pat įvertinus didžiulius pokyčius, įvykusius švietime teikiant paslaugas, pirmiausia pasitelkiant IT, akivaizdu, kad teikiamos paslaugos visgi nėra labai išplėtos.

Kokybiniu tyrimu, kuriuo buvo siekiama išsiaiškinti, kaip skirtingų organizacijų atstovai mato ir vertina ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybę, įvairovę, jų prieinamumą, ar skiriasi požiūris į naujų paslaugų diegimą, tikslingumą, duomenims rinkti pasitelktas pusiau struktūruotas interviu, apklausti Mažeikių miesto ir kaimo ikimokyklinių įstaigų vadovai ir švietimo skyriaus vyriausiasis specialistas, koordinuojantis ikimokyklinio ugdymo programos įgyvendinimą. Tyrimo pagrindu suformuotos rekomendacijos Švietimo ir mokslo ministerijai, Mažeikių rajono savivaldybei ir Mažeikių rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigoms.

Raktiniai žodžiai: viešosios paslaugos, ikimokyklinis, inovacijos, būdai ir kanalai.

SUMMARY

In the present MA paper, the situation of and the opportunities created by the application of new ways and channels for the provision of public services in the context of pre-school institutions are under investigation. The case of Mažeikiai region was chosen for the research.

In the theoretical part of the paper, as a result of an in-depth analysis of the theory of the provision of public services in pre-school institutions, the availability of services was identified as a key factor for the quality of services. This qualitative criterion is related to the principle of social justice. The analysis of innovation development in the provision of education services, most often in the form of using information and communication technologies, as well as the examples of the good practice of the pre-school sector in Europe, Scandinavian countries and Lithuania broadened the scope of issues and aspects in the sphere under investigation.

Statistical data analysis of documentation and publications on information websites as well as the qualitative research method were chosen for the case-study of Mažeikiai region. With reference to the Progress Report on the Situation of Education of 2017 prepared by the Education Division of Mažeikiai Region Municipality as well as to information available on the websites of the pre-school institutions of Mažeikiai region and other sources, the author of the research arrived at the conclusion that, in comparison to foreign good practice, despite the significant changes in the provision of education services related to the use of IT technologies, the services provided are still not well developed.

The objective of the qualitative research was to find out the attitude of the representatives of different organisations towards the quality, diversity, accessibility of services provided by pre-school institutions, how different were their opinions regarding the introduction of new services and their relevance. Semi-structured interview was chosen for the collection of data, heads of pre-school institutions of Mažeikiai town and villages of the Mažeikiai region as well as one chief specialist of the Education Division coordinating the implementation of the pre-school education programme were interviewed. On the basis of this research, recommendations for the Ministry of Education and Science, Mažeikiai Region Municipality and Mažeikiai region pre-school institutions were formulated.

Keywords: public services, pre-school, innovation, ways and channels.

TURINYS

| | |
|---|-----------|
| SANTRAUKA | 3 |
| SUMMARY | 4 |
| TURINYS | 5 |
| LENTELĖS | 7 |
| PAVEIKSLAI | 9 |
| PAGRINDINĖS SĄVOKOS | 10 |
| ĮVADAS | 12 |
| 1. VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ PLĖTOJIMO IKIMOKYKLINĖSE ĮSTAIGOSE TEORINĖS PRIELAIDOS | 16 |
| 1.1 Paslaugos ir viešosios paslaugos samprata | 16 |
| 1.2 Viešųjų paslaugų kokybės ir prieinamumo samprata ikimokyklinio ugdymo įstaigoje | 21 |
| 1.3 Inovatyvios viešosios paslaugos, aktualizuojant paslaugų teikimo būdus ir kanalus | 27 |
| 1.4 Ikimokyklinio ugdymo įstaigos pagrindinių paslaugų teikimo kanalų aspektu. Pagrindinių paslaugų teikimo būdai ir kanalai | 34 |
| 2. VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ PRIEINAMUMO DIDINIMO BŪDAI IR KANALAI IKIMOKYKLINĖSE ĮSTAIGOSE: PRAKTINĖS PRIELAIDOS | 37 |
| 2.1. Lietuvos ikimokyklinėse įstaigose teikiamos viešosios paslaugos kitų šalių gerosios patirties kontekste | 37 |
| 2.2. Ikimokyklinių įstaigų paslaugų prieinamumo didinimą palaikančio ES ir LR politinio konteksto analizė..... | 46 |
| 2.3. Ikimokyklinės įstaigos viešųjų paslaugų prieinamumą galintys padidinti būdai ir kanalai Lietuvoje | 49 |
| 3. MODERNIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ TEIKIMO BŪDŲ IR KANALŲ PLĖTROS GALIMYBĖS MAŽEIKIŲ R. IKIMOKYKLINIO UGDYMO ĮSTAIGOSE TYRIMAS | 52 |
| 3.1. Tyrimo metodologijos pagrindimas | 52 |
| 3.1.1. Tyrimo metodai ir instrumentai..... | 53 |
| 3.1.2. Tyrimo imtis | 54 |
| 3.1.3. Tyrimo eiga ir etika | 55 |
| 3.2. Viešųjų paslaugų teikimo Mažeikių r. ikimokyklinėse ugdymo įstaigose situacijos analizė .. | 56 |
| 3.3. Naujų viešųjų paslaugų teikimo būdų ir kanalų galimybės Mažeikių r. ikimokyklinio ugdymo įstaigose kokybinio tyrimo rezultatai | 59 |

| | |
|--|------------|
| 3.3.1. Nuomonė apie viešųjų paslaugų teikimo ankstyvojo ugdymo įstaigose sistemą Lietuvoje | 59 |
| 3.3.2. Nuomonė apie viešųjų paslaugų teikimą pagal pagrindinius ankstyvojo ugdymo modelius | 65 |
| 3.3.3. Nuomonė apie ugdymo programų, kaip viešųjų paslaugų, teikimo būdus ir kanalus | 69 |
| 3.3.4. Nuomonė apie paramos šeimai paslaugas, jų teikimo būdus ir tikslus ikimokyklinio ugdymo įstaigoje | 73 |
| 3.3.5. Nuomonė apie saugumą užtikrinančias paslaugas ikimokyklinio ugdymo įstaigose | 76 |
| 3.3.6. Nuomonė apie ikimokyklinio ugdymo paslaugų prieinamumą didinančias priemones | 80 |
| 3.3.7. Kokybinio tyrimo rezultatų apibendrinimas | 85 |
| IŠVADOS | 91 |
| REKOMENDACIJOS | 93 |
| LITERATŪRA | 95 |
| PRIEDAI | 103 |

LENTELĖS

| | |
|---|----|
| 1.1 lentelė. Paslaugos samprata | 16 |
| 1.2 lentelė. Viešosios paslaugos | 19 |
| 1.3 lentelė. Švietimo paslaugų klasifikacija | 22 |
| 1.4 lentelė. Paslaugos kokybės rodikliai..... | 23 |
| 1.5 lentelė. Švietimo paslaugos pasiekiamumo samprata | 25 |
| 1.6 lentelė. Inovacijos sampratos raida..... | 28 |
| 1.7 lentelė. Esminiai teiginiai apie viešojo sektoriaus inovacijos sampratą..... | 30 |
| 2.1 lentelė. Viešųjų paslaugų teikimo ikimokyklinio ugdymo įstaigose sistemos | 38 |
| 2.2 lentelė. Viešosios paslaugos pagal pagrindinius ankstyvojo ugdymo modelius | 39 |
| 2.3 lentelė. Ugdymo programų kaip viešosios paslaugos teikimo būdai, kanalai | 40 |
| 2.4 lentelė. Paramos šeimai paslaugos, jų teikimo būdai ir tikslai IU įstaigoje | 41 |
| 2.5 lentelė. Viešosios paslaugos vaikų saugumui užtikrinti | 43 |
| 2.6 lentelė. Ikimokyklinio ugdymo paslaugų prieinamumą didinančios priemonės | 45 |
| 3.1 lentelė. Tyrimo dalyvių charakteristika | 55 |
| 3.2 lentelė. Ikimokyklinio ugdymo programų teikiančių įstaigų tinklas Mažeikių rajone 2017–2018 m. | 57 |
| 3.3 lentelė. Nuomonė apie viešųjų paslaugų teikimo ankstyvojo ugdymo įstaigose sistemą Lietuvoje | 59 |
| 3.4 lentelė. Nuomonė apie vaikų globos ir ugdymo atskyrimą ankstyvojo ugdymo sistemoje | 61 |
| 3.5 lentelė. Nuomonė apie išorinių veiksnių įtaką naujų ankstyvojo ugdymo paslaugų plėtočiai ir įvairovei..... | 63 |
| 3.6 lentelė. Nuomonė apie teikiamas pagrindines ir papildomas paslaugas Mažeikių r. ikimokyklinių įstaigų vaikams | 65 |
| 3.7 lentelė. Nuomonė apie modelį vaikų ugdymą namuose ir paramą šeimai | 67 |
| 3.8 lentelė. Nuomonė apie organizacijų bendradarbiavimą, siekiant ugdymo programų įvairovės kokybės, prieinamumo | 69 |
| 3.9 lentelė. Nuomonė apie ikimokyklinių įstaigų ugdymo programų teikimą nuotoliniu būdu..... | 71 |
| 3.10 lentelė. Nuomonė apie ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamas paramos šeimai paslaugas ir organizacijų bendradarbiavimą, užtikrinantį veiksmingą paramos šeimai paslaugas | 73 |
| 3.11 lentelė. Nuomonė apie galimybę teikti reglamentuojamų auklių paslaugas Lietuvoje ir šių paslaugų perspektyvą Mažeikių rajone..... | 75 |
| 3.12 lentelė. Nuomonė apie saugumą užtikrinančias paslaugas ikimokyklinio ugdymo įstaigose ... | 77 |

| | |
|---|----|
| 3.13 lentelė. Nuomonė apie sunkumus ir kliūtis, teikiant viešąsias paslaugas vaiko saugumui užtikrinti ikimokyklinėse įstaigose | 79 |
| 3.14 lentelė. Nuomonė apie ikimokyklinio ugdymo paslaugų prieinamumą didinančias priemones | 81 |
| 3.15 lentelė. Nuomonė apie ikimokyklinio ugdymo paslaugų prieinamumą kaimo vietovėse | 83 |
| 3.16 lentelė. Informantų įžvalgose išskirtos pagrindinės kategorijos ir dalinės kategorijos | 85 |

PAVEIKSLAI

| | |
|--|----|
| 1 pav. Įstaigų viešųjų ir administracinių paslaugų teikimo būdai | 32 |
| 2 pav. Viešojo sektoriaus inovacijų samprata | 33 |
| 3 pav. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų teikimo kanalai | 36 |
| 4 pav. Dalyvavimas ankstyvojo ugdymo ir priežiūros programose (2014–2015 m.) | 47 |
| 5 pav. Politinės ikimokyklinio ugdymo paslaugų prieinamumą užtikrinančios priemonės..... | 48 |
| 6 pav. Darbo eigos schema..... | 52 |
| 7 pav. Ikimokyklinio amžiaus vaikų skaičius 2013-2017 m..... | 56 |
| 8 pav. Mažeikių r. ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamos pagrindinės ir papildomos paslaugos | 58 |

PAGRINDINĖS SĄVOKOS

Ikimokyklinis ugdymas – tai švietimo sistemos pradinė grandis, kurios paskirtis tenkinti prigimtinius, kultūros, socialinius ir pažintinius vaiko poreikius (LR švietimo įstatymas. Žin., 1991-08-06, Nr. 153-0; suvestinė redakcija nuo 2018-02-01 iki 2018-09-30).

Inovacija – tai prekių, paslaugų ir susijusių rinkų atnaujinimas bei praplėtimas; naujų gamybos, tiekimo ir platinimo būdų įgyvendinimas; valdymo, darbo organizavimo, darbo sąlygų, darbo jėgos įgūdžių pokyčiai (European Comission, 2004).

Paslauga – tai intelektualus produktas, sunkiau apčiuopiamas ir pamatuojamas negu materialinė prekė, todėl ir jos kelias iki vartotojo reikalauja daugiau paslaugos teikėjo pastangų, kad paslauga būtų kokybiška (Vanagas P., 2004).

Paslaugos paskirstymo kanalai – tai tarpusavyje susijusios organizacijos, dalyvaujančios prekės ar paslaugos teikimo procese (Kotler P., Keller K.L., 2007).

Švietimo įstaiga – mokykla arba švietimo pagalbos įstaiga (LR švietimo įstatymas. Žin., 1991-08-06, Nr. 153-0).

Švietimo prieinamumas – tai fizinis mokyklos pasiekiamumas; optimalus mokyklų tinklo išdėstymas; lygiavertis moksleivių dalyvavimas ugdymosi procese nepaisant jų socialinės padėties; palankus mikroklimatas, užtikrinantis emocinį, socialinį, fizinį saugumą; mokymosi motyvacija; kokybiškos edukacinės ir socialinės paslaugos; ugdymo(-si) turinio prieinamumas; ugdymo(-si) proceso individualizavimas ir diferencijavimas (Trakšelys K., 2015).

Viešosios paslaugos – viešosios valdžios subjektų organizuojamos, viešojo intereso užtikrinimui ir visuomenės funkcionavimo palaikymui būtinos paslaugos (veiklos), kuriomis teikiama nauda visiems gyventojams arba tikslinėms vartotojų grupėms (Urvikis M., 2016).

Viešasis administravimas – įstatymų ir kitų teisės aktų reglamentuojama viešojo administravimo subjektų veikla, skirta įstatymams ir kitiems teisės aktams įgyvendinti: administracinių sprendimų priėmimas, įstatymų ir administracinių sprendimų įgyvendinimo kontrolė, įstatymų nustatytų administracinių paslaugų teikimas, viešųjų paslaugų teikimo administravimas ir viešojo administravimo subjekto vidaus administravimas (LR Viešojo administravimo įstatymas. Žin. 1999-07-09, Nr. 60-1945; suvestinė redakcija 2018-04-02).

Viešasis valdymas – tai sudėtingas viešosios politikos ir viešojo administravimo procesų sąveikos rezultatas, kurį formuojant dalyvauja ne tik politikai ir biurokratai, bet ir patys piliečiai (Patapas A., 2010).

Viešojo sektoriaus inovacija–viešojo sektoriaus organizacijų naujų ar žymiai pagerintų produktų/paslaugų ar veiklos procedūrų/proceso įtvirtinimas ir pavertimas viešąja verte (OECD, 2005; Blad ir kt., 2010; Bason, 2014).

ĮVADAS

Tyrimo aktualumas. Šiandien vykstantys spartūs pokyčiai ekonomikos, technologijų, visuomenės, politikos ir kitose srityse verčia mus pažiūrėti kitu žvilgsniu į viešųjų paslaugų teikimą. Valstybės pažangos strategijoje „Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“ (kur sumanus valdymas turi būti skaidrus ir atviras) numatyta, kad viešasis sektorius teiktų aukštos kokybės ir visuomenei aktualias viešąsias paslaugas, kurios ne tik atitiktų piliečių lūkesčius ir būtų lengvai prieinamos visiems Lietuvos gyventojams jiems patogiu būdu, bet ir įtraukiant piliečius, privatų sektorių, vietos bendruomenes ir nevyriausybinės organizacijas į viešųjų paslaugų teikimą (Žin., 2012-05-30, Nr. 61-3050). Darnios Lietuvos Vyriausybės programoje (2016) teigiama, kad ilgalaikė ir vertingiausia investicija į žmogų, tai palankios aplinkos kūrimas šeimai. Nacionalinio susitarimo dėl šeimai palankios aplinkos kūrimo projekte (2010) pažymima, kad šeimai palankios aplinkos kūrimas apima įvairias visuomenės gyvenimo sritis – socialinę politiką, teisėkūrą, švietimą, sveikatos (psichinės ir fizinės) apsaugą, žiniasklaidą, visuomenės nuostatas ir kt., – kurios tiesiogiai ar netiesiogiai veikia šeimą. Palankios aplinkos formavimui daro įtaką įvairių socialinių paslaugų formų kūrimas, didesnė parama dirbančioms šeimoms, kokybiškas, lankstus vaiko priežiūros ir ikimokyklinio ugdymo paslaugų prieinamumas, sudarant šeimai galimybę derinti šeimos ir darbo pareigas. *Švietimo paslaugų prieinamumas ir jų kokybė* yra vienas iš prioritetų, kuris pažymimas dokumentuose ir teisės aktuose: LR Švietimo įstatyme (Žin. 2011-03-17, Nr. 38-1804), vietos savivaldos įstatyme (Žin., 2008-09-15, Nr. X-1722), naujojoje Valstybinėje švietimo strategijoje 2013–2022. Savivaldybės biudžetinės ir viešosios įstaigos įsipareigoja užtikrinti kokybišką viešųjų paslaugų teikimą gyventojams, garantuoti vaikui galimybę pasinaudoti valstybės teikiamomis paslaugomis, patenkinant kiekvieno vaiko vienodas ugdymo galimybes, mažinant kaimo ir miesto įstaigų įvairių švietimo paslaugų sričių skirtumus, teikti didesnę paramą dirbančioms šeimoms, kurti įvairesnes, tėvų ir vaikų poreikius atliepiančias ugdymo ir socialinių paslaugų formas, ieškoti įvairių finansinės paramos nedideles pajamas turinčioms šeimoms modelių ir kt.

2014-2020 metų Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programoje 8, 9, 10 prioritetų priemonės ir skirtos viešojo sektoriaus modernizavimui, paslaugų prieinamumo ir kokybės gerinimui. 10 prioriteto atskiros priemonės numatė ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo prieinamumo didinimą, taip pat priemones neformaliajam ugdymui plėtoti, bendruomenėms šviesti ir kt. Tokiu būdu galime teikti, kad viešųjų paslaugų prieinamumas ir kokybė yra aktualizuotas pagrindiniuose Lietuvos strateginiuose dokumentuose, šis siekis atliepia ES pagrindinius susitarimus

dėl viešojo valdymo gerinimo, tobulinimo. Praktine prasme, šio siekio įgyvendinimą yra aktualu analizuoti procese, taip prisidedant prie įgyvendinimo, prie galimybės vertinti tarpinius rezultatus, matyti naujas perspektyvas.

Taip pat aktualu analizuoti viešąsias paslaugas, nes pati samprata nėra plačiai išdiskutuota tarp ugdymo įstaigų darbuotojų: kurios paslaugos yra viešosios? Paskutiniu metu ir Lietuvos moksle pasirodo diskusinių mokslo darbų šia tema (pvz., Urvikis, 2016), todėl mokslinių šaltinių apibendrinimas šia tema būtų aktualus gilinantis į konkretaus rajono, organizacijos atvejį. Šiandien tolygiai besivystančios organizacijos paradigimą keičia nuolat besikeičiančios organizacijos nuolatinų pokyčių paradigma (Sakalas ir kt., 2016, 68), nes organizacijoms nebepakanka adaptuotis prie Vyriausybės ar Ministerijos inicijuojamų pokyčių. Jos vis dažniau, išitraukusios į tarptautinį bendradarbiavimą, perėmę naują gerą patirtį, diegia inovatyvius veiklų įgyvendinimo metodus, išitraukia ne vien į organizacijos veiklai priskiriamų ir reglamentuojamų, bet ir kitų viešųjų paslaugų teikimą visuomenei. Kaip žinia, pagal pagrindinius strateginius ES (Europa 2020, 2010), Lietuvos Respublikos dokumentus (Nacionalinė pažangos programa 2014-2020, 2012; Viešojo valdymo tobulinimo 2012-2020 metų programa, 2012; Lietuvos pažangos strategija 2030), ypač svarbu pagerinti visų lygių mokymo ir švietimo paslaugų kokybę ir rezultatus kiekvienam segmentui (nuo darželio iki aukštųjų mokyklų), užtikrinti deramas investicijas į švietimo ir mokymo sistemas visais lygmenimis, kad novatoriškos idėjos virstų novatoriškomis prekėmis ir paslaugomis (Europos Komisijos komunikatas „Europa 2020: pažangaus, tvaraus ir integracinio augimo strategija“). Kad ši strategija būtų sėkmingai įgyvendinta, atsakomybę turi prisiimti Europos vadovai ir institucijos. Ikimokyklinio ugdymo institucijoms šiandien aktyviai įtrauktoms į paslaugų kokybės gerinimo ir prieinamumo didinimo procesą aktualu gilintis į naujas galimybes didinant teikiamų paslaugų prieinamumą, kokybę.

Tyrimo problema. Švietimo paslaugų teikėjų veikla, pagrįsta nuolat kintančios visuomenės poreikiais, privalo teikti vaikui ir šeimai lanksčias, įvairias, prieinamas edukacines ir socialines paslaugas, taip užtikrindamos savo išlikimą konkurencinėje ir dinamiškoje aplinkoje. Atlikti tyrimai (Monkevičienė, 2008) apie ikimokyklinio ugdymo įvairovę Lietuvoje, atskleidė, kad šeimos, auginančios ikimokyklinio ir priešmokyklinio amžiaus vaikus, pageidauja labai įvairių, taip pat ir netradicinių ugdymo programų, papildomų veiklų. Įvertinus Lietuvos švietimo būklę 2013–2016 metais (Lietuvos švietimo taryba, 2017), paaiškėjo, kad šiame laikotarpyje ikimokyklinio ugdymo prieinamumas Lietuvoje nebuvo pakankamas, ypač kai kuriuose regionuose, kaimuose. O ugdymo organizavimo formų įvairovės kūrimo procesai taip pat nėra labai aktyvūs. Tačiau Lietuva daro didžiulius pokyčius švietimo srityje. Pastarųjų metų priemonės: ES parama, Valstybės 2012-2020 m. programų poveikis akivaizdus: Lietuvos švietimo pasiekimai panašūs, kaip EBPO šalyse,

mokslo prieinamumas ženkliai gerėja, tačiau reikia didinti kokybę (Šalių švietimo politikos apžvalgos Švietimas Lietuvoje, 2017). Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijos (EBPO) ekspertai paskelbė apklausos ataskaitą (angl. OECD Education at a Glance 2016), kur akcentuoja vieną iš Lietuvos švietimo sistemos stiprybių: didelė vaikų įtrauktis į ankstyvąjį ugdymą. Darželius lanko daugiau kaip pusė 2 metų vaikų (55 proc.), kai EBPO šalyse – vidutiniškai tik kas trečias (36 proc.). Keturmečių vaikų dalyvavimas ikimokykliniame ugdyme labai panašus į EBPO šalių vidurkį: Lietuvoje darželius lanko 83 proc. keturmečių, EBPO šalyse – 85 proc.

Šiandien dar dažnai nagrinėjami ikimokyklinio ugdymo prieinamumo didinimo ir ugdymo kokybės gerinimo klausimai, tačiau šių problemų neišsprendimas rodo ir tai, kad įstaigos vis dar stokoja ikimokyklinio ugdymo organizavimo įvairovės, todėl šeimų ir vaikų poreikiai nėra pilnai tenkinami (Valantinas, 2012). Atsiranda galimybės ir poreikis steigti privačias įstaigas, ieškoti įvairių ugdymo formų taip paslaugos gavėjams pateikiant kuo įvairesnį paslaugų spektrą.

Tyrimo problemą būtų galima apibūdinti tokiais probleminiais klausimais:

1. *Kaip moksle traktuojamos viešosios paslaugos ikimokyklinio ugdymo įstaigos kontekste?*
2. *Kokiomis teorinėmis išvalgomis ir praktinėmis prielaidomis galime pagrįsti ikimokyklinių įstaigų viešųjų paslaugų prieinamumo didinimą ir kokybės gerinimą pasitelkiant modernius paslaugų teikimo būdus ir kanalus?*
3. *Kokios yra naujos viešųjų paslaugų teikimo būdų ir kanalų plėtros galimybės Mažeikių r. ikimokyklinio ugdymo įstaigose, didinant paslaugų prieinamumą?*

Tyrimo objektas: viešosios paslaugos ikimokyklinio ugdymo įstaigose ir jų teikimo būdai, kanalai.

Tyrimo tikslas –atskleisti naujus viešųjų paslaugų teikimo būdų ir kanalų galimybes ikimokyklinio ugdymo įstaigose, remiantis Mažeikių r. atveju.

Tyrimo uždaviniai:

1. Apibendrinti naujausias mokslininkų išvalgas viešųjų paslaugų švietimo sistemoje sampratos, naujų viešųjų paslaugų teikimo būdų ir kanalų aspektais.
2. Lyginti teikiamų viešųjų paslaugų Europos, Skandinavijos ir Lietuvos patirtį ikimokyklinio ugdymo įstaigose.
3. Atskleisti naujų būdų ir kanalų panaudojimo galimybes, teikiant viešąsias paslaugas ikimokyklinėse įstaigose.
4. Nustatyti, kokie yra nauji viešųjų paslaugų teikimo būdai ir kanalai Mažeikių r. ikimokyklinio ugdymo įstaigose.

Tyrimo metodai ir organizavimas: siekiant iširti naujus viešųjų paslaugų teikimo būdų ir kanalų galimybes ikimokyklinio ugdymo įstaigose, buvo atlikta Lietuvos ir užsienio autorių mokslinių publikacijų, Lietuvos Respublikos teisės aktų, strategijų ir kitų šaltinių analizė. Taip pat išanalizuoti

Mažeikių r. ikimokyklinių įstaigų vidiniai dokumentai. Siekiant įgyvendinti iškeltą tyrimo tikslą, pasirinkta atlikti kokybinį tyrimą, pasitelkiant pusiau struktūruoto interviu metodą medžiagos rinkimui, kategorizavimą – duomenų analizėje ir interpretavime. Tyrimo dalyviai pasirinkti kriterinės atrankos būdu: 6 Mažeikių rajono ikimokyklinių įstaigų vadovai, turintys skirtingas profesines patirtis, išsilavinimo lygmenis, profesines kvalifikacijas ir 1 švietimo skyriaus vyriausiasis specialistas, koordinuojantis ikimokyklinio ugdymo programos įgyvendinimą.

Tyrimo rezultatų praktinis reikšmingumas ir sklaida. Darbo autorė dirba vienoje iš Mažeikių rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigoje. Mažeikių rajono savivaldybės 2017–2019-ųjų metų strateginiame veiklos plane iškeltas tikslas – užtikrinti visuotinį švietimo prieinamumą ir kokybę, mažinti socialinę atskirtį, todėl tyrimu siekta prisidėti prie šio tikslo įgyvendinimo, taip gerinant IUĮ teikiamų paslaugų kokybę, o atskleistas naujas viešųjų paslaugų teikimo būdų ir kanalų galimybes taikyti praktikoje. Tyrimo rezultatų pirminiai rezultatai jau buvo ne kartą aptarti ir diskutuoti Mažeikių r. ikimokyklinių įstaigų vadovų susirinkimuose. Tyrimo rezultatai ir rekomendacijos bus pristatytos Mažeikių r. švietimo skyriuje.

Darbo struktūra. Magistro darbą (106 psl.) sudaro: įvadas (4 psl.), teorinė dalis (20 psl.), kurioje apžvelgta per 122 teorinių šaltinių, teorinė-praktinė dalis (15 psl.), kurioje analizuotos praktinės analizuojamos problemos prielaidos, empirinį tyrimą ir jo rezultatus pristatanti dalis (40 psl.), išvados, rekomendacijos, literatūros sąrašas ir priedai (3 psl.).

1. VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ PLĖTOJIMO IKIMOKYKLINĖSE ĮSTAIGOSE TEORINĖS PRIELAIDOS

1.1 Paslaugos ir viešosios paslaugos samprata

Analizuojant viešųjų paslaugų prieinamumą ir kokybę, svarbu apibrėžti *viešosios paslaugos* sampratą. Mokslinėje literatūroje pateikiami įvairūs *viešųjų paslaugų* apibrėžimai, akcentuojant procesą, veiklą, nesuteikiančią apčiuopiamos nuosavybės, sunkiai pamatuojamą, vartotojų poreikių tenkinimą, teikėjų pastangas ir skirtumą nuo fizinės prekės. Jeigu *paslaugos* sampratoje (žr. 1.1 lent.) užsienio ir Lietuvos autoriai paprastai akcentuoja panašius aspektus (tai veikla, orientuota į vartotoją; veikla, kurios rezultatas gimsta teikėjo ir vartotojo sąveikoje), tai artėjant į antrąjį dešimtmetį moksle vis dažniau pastebimi ir kiti aspektai: paslaugos individualizavimas, savitumas, neapčiuopiamumas, o tam pasiekti neretai pasitelkiami inovatyvūs techniniai kanalai, visas priemonių kompleksas. Jau 2015 m. ir Lietuvos mokslininkų darbuose (Šimkus, 2015; Aleksandravičius, 2014) buvo aiškiai atskirtos paslaugos ir prekės sąvokos, išskiriant pagrindinius paslaugos bruožus: 1) paslaugą kaip procesą, kurio metu gaunama nauda ir pasitenkinimas; procesą, kuriame sąveikauja teikėjas ir gavėjas tarpusavio susitarimu; 2) paslaugai būdingas neapčiuopiamumas, sunkiai išmatuojama; 3) paslauga kinta, nes kinta gavėjas, paslaugos teikimo aplinką, kanalai, būdai.

1.1 lentelė

Paslaugos samprata

| Apibrėžimas, aiškinimas | Akcentuojamas (-i) aspektas (-ai) | Autorius |
|--|--|--|
| <i>Paslauga</i> – tai vartotojui ir personalui arba įrenginiams sąveikaujant vykstanti veikla, skirta vartotojo poreikiams tenkinti. | <ul style="list-style-type: none"> • Veikla • Orientuota į vartotojo poreikius • Kelių dalyvių ir arba įrenginių sąveika | Langvinienė, N., Vengrienė, B. (2005, p. 21) cituoja Lehtinen, J. R. (1983) |
| <i>Paslauga</i> – tai veiklos, skirtos vartotojų sunkumams įveikti. | <ul style="list-style-type: none"> • Veikla • Orientuota į vartotojo poreikius | Bagdonienė, L., Hopenienė, R. (2004, p. 47) cituoja Gronroos Ch. (1990) |
| <i>Paslauga</i> – tai laikinas vartotojo patyrimas, kuris įgaunamas jam sąveikaujant su paslaugų organizacijos personalu arba techninėmis (materialinėmis) priemonėmis | <ul style="list-style-type: none"> • Vartotojo ir paslaugų organizacijos sąveikos keliu gaunama • Vartotojo sąveika su personalu arba techninėmis (materialinėmis) priemonėmis | Bagdonienė, L., Hopenienė, R. (2004, p. 47) cituoja Tocquer, G. ir Langlois, M. (1992) |
| <i>Paslauga</i> yra pardavimo objektu laikoma veikla, kuri tiesiogiai ar netiesiogiai prisideda prie vartotojų poreikio patenkinimo | <ul style="list-style-type: none"> • Veikla • Orientuota į vartotojo poreikius • Pardavimo objektas | Kuvykaitė, R. (2001, p.21) |
| <i>Paslauga</i> – tai prekė, kurios gamyba ir vartojimas vyksta vienu metu. | <ul style="list-style-type: none"> • Prekė • Gamybos ir vartojimo proceso vientisumas • Vartotojo ir gamintojo sąveika | Patapas, A., Vilutytė-Žilienė, V. (2013, p. 312–325) cituoja Kindurį, V. (2002) |

| | | |
|---|--|---|
| Apibendrinusios kitų autorių darbus, akcentuoja, kad <i>Paslauga</i> išsiskiria neapčiuopiamumu, heterogeniškumu, napatvarumu, nuosavybės nekeičiamumu; vartotojo dalyvavimu paslaugos teikimo procese. | <ul style="list-style-type: none"> • Kintamumas, neapčiuopiamumas • Orientuota į konkretų vartotoją | Bagdonienė, L., Hopenienė, R. (2004, p. 60) |
| <i>Paslauga</i> – tai bet koks veiksmas ar darbas, kurį viena šalis gali pasiūlyti kitai, tačiau kuris nesuteikia jokios apčiuopiamos nuosavybės. | <ul style="list-style-type: none"> • Veiksmas arba darbas • Orientuota į kitus • Nesuteikia apčiuopiamos nuosavybės | Kotler, P., Keller K.L. (2007, p. 249) |
| <i>Paslauga</i> yra mažiausiai vienos veiklos rezultatas | <ul style="list-style-type: none"> • Nemateriali veikla | Vanagas, P. (2008, p.162) |
| <i>Paslauga</i> tai yra tokia veikla, kurią atlikti gali tik kitas asmuo, o ne paslaugos gavėjas. | <ul style="list-style-type: none"> • Veikla • Neapčiuopiama • Santykiai, nors ne visuomet akivaizdžiai matomi • Klientų poreikių tenkinimas • Būtinai dalyvauja ir paslaugos teikėjas, ir vartotojas | Langvinienė, N., Vengrienė, B. (2008, p. 25) |
| <i>Paslauga</i> pasireiškia savitai bendradarbiaujant paslaugos tiekėjui ir vartotojui. | <ul style="list-style-type: none"> • Paslaugos teikėjo ir vartotojo sąveika. • Savitas bendradarbiavimas | Patapas, A., Vilutytė-Žilienė, V. (2013, p.312–325) |
| <i>Paslauga</i> kaip dalijimosi objektas tarp vartotojų, prisijungusių prie mainų tinklo („peer to peer“ technologija); svarbios technologijos; sunku valdyti paslaugos kūrėjui, nes greitai atsiranda tarpininkų ir pan. | <ul style="list-style-type: none"> • Paslaugo teikėjas ne visada lengvai identifikuojamas, nes paslaugų kanalai įvairūs • Svarbios IT • Orientuojamasi į masinį vartotoją, bet sukuriama <u>ė paslaugą individualizuoti</u> | Balionytė, E. (2017) cituoja Joną, A., (2016, p. 206) |

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis lentelėje minimais autoriais

Viešosios paslaugos, priklausomai nuo įvairių kontekstų (laikotarpis, šalis, viešosios politikos įgyvendinimo lygiai ir kt.) gali būti apibrėžtos nevienodai. Neretai mokslinėje literatūroje, ES teisės aktuose vartojamas terminas „bendro intereso paslaugų definicija“ (*services of general interest*). Tai priklauso nuo šalies ekonominio, socialinio, kultūrinio išsivystymo lygio. Urvikis M. (2016) pastebi, kad *viešųjų paslaugų* sąvoka vartojama valdymo, ekonomikos ir kitose disciplinose, dažnai nesigilinant į pačią *viešųjų paslaugų* koncepcijos esmę. Sampratos sudėtingumą lemia ir tai, kad ji neatsiejama nuo viešojo valdymo elementų: viešųjų gėrybių, viešosios vertės ir visuomenės intereso. Brazienė, R., Merkys, G. (2015) remdamiesi Parsons (2001) darbu, konstatuoja, kad *viešosios paslaugos* yra teikiamos siekiant patenkinti viešąjį interesą – suteikti gyventojams vadinamuosius viešuosius gėrius (vertybes) ir vertinguosius gėrius. Norvegų viešųjų paslaugų tyrinėtojas Syvertsen T. išskyrė tris viešųjų paslaugų sąvokos reikšmes, akcentuodamas paslaugų prieinamumą prie informacijos, žinių ir ideologines nuostatas: viešosios paslaugos kaip viešoji nauda; viešosios paslaugos – tai visos viešosios sferos teikiamos paslaugos, o viešąją sferą atstovauja institucijos, kurios priima sprendimus siekiant bendro gėrio; viešosios paslaugos reiškia, kad pirmenybė suteikiama individualių piliečių interesų patenkinimui (Syvertsen, 1999).

Langvinienė N. ir Vengrienė B. (2005) *viešąsias paslaugas* vadina nekomercinėmis paslaugomis, nes jų teikimo tikslas nėra pelnas, o visuomenės poreikių tenkinimas. Tokių paslaugų teikimu rūpinasi valstybė. Cituojant Stasiukyną, „*viešosios paslaugos yra tiesiogiai susijusios su pagrindinėmis valstybės funkcijomis, užtikrinančiomis piliečių svarbiausių poreikių tenkinimą, pagrindinių teisių bei laisvių įgyvendinimą*“ (Stasiukynas, 2010), teikiamos sutartiniu pagrindu, o jų teikimo procesas yra prižiūrimas politikų (Civinskas, Laurušonytė, 2012).

Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (Žin.1999-07-09, Nr. 60-1945; suvestinė redakcija 2018-04-02) viešoji paslauga apibrėžiama kaip: „*valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikianti asmenims socialinės, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitais įstatymu numatytas paslaugas. Įstatymu nustatytais atvejais ir tvarka viešąsias paslaugas gali teikti ir kiti asmenys*“. Taip pat *viešosios paslaugos* suprantamos kaip administracinės (Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, 2010), nes savo turiniu atitinka viešųjų paslaugų tikslus ir jų organizavimui keliamus reikalavimus (Urvikis, 2016). „*Administracinė paslauga – viešojo administravimo subjekto veiksmai, apimantys leidimų, licencijų ar dokumentų, kuriais patvirtinamas tam tikras juridinis faktas, išdavimą, asmenų deklaracijų priėmimą ir tvarkymą, asmenų konsultavimą viešojo administravimo subjekto kompetencijos klausimais, įstatymų nustatytos viešojo administravimo subjekto informacijos teikimą asmenims, administracinės procedūros vykdymą*“. Savo disertacijoje Urvikis M. (2016) teigia, kad nors Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatyme pateikiami viešosios ir administracinės paslaugos apibrėžimai, tačiau nėra atskleistas administracinės ir viešosios paslaugos santykis. Toks įstatyme šių paslaugų atskyrimas įneša daug painumo.

LR Vidaus reikalų ministerijos užsakytoje studijoje (2010), *viešosios paslaugos* įvardijamos kaip grupė paslaugų, kurias sieja bendri požymiai:

- Jų teikimą reguliuoja valstybės ar savivaldybės valdžios institucijos;
- Jos gali būti teikiamos tiesiogiai valstybės ar savivaldybės organizacijų (biudžetinės, viešos įstaigos ar savivaldybių kontroliuojamos įmonės, bendrovės.)
- Joms būdingos nauda visai visuomenei ar teritorinei bendruomenei duodančių –viešąjį interesą tenkinančių – paslaugų charakteristikos (neatskiriamumas ir vientisumas, naudingos ir prieinamos kiekvienam gyventojui, reikšmingos visiems visuomenės ar teritorinės bendruomenės nariams).

Nors, kaip teigiama minėtoje 2010 m. studijoje, šie viešosios paslaugos skiriamieji požymiai teoriškai yra aiškūs, bet jų pritaikymas praktikoje nėra paprastas.

Paslaugų įvairovę teoretikai bando klasifikuoti, pradedant visai paprastomis ir baigiant sudėtingomis klasifikacijos sistemomis, tačiau universalios klasifikavimo schemos nėra

(Langvinienė, Vengrienė, 2005). Yra diskutuojama, kurios konkrečios veiklos priskiriamos, kurios nepriskiriamos viešosioms paslaugoms, o pasak, Urvikio (2016), „*pačios viešosios vertės, viešojo intereso ir visuomenės gerovės sampratos yra painios ir diskutuotinos, todėl iki šiol nėra sutarta dėl vieningo viešųjų paslaugų klasifikavimo, kaip nėra ir visuotinai pripažinto viešųjų paslaugų apibrėžimo. Toks neapibrėžtumas daro viešųjų paslaugų sampratą dar painesnę*“.

Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodikoje (2010) taip pat akcentuojama, kad vieningos ir oficialios *viešųjų paslaugų* klasifikacijos nėra ir siūloma klasifikuoti dviem būdais:

- Remiantis požiūriu „iš viršaus į apačią“, kai klasifikuojama pagal institucinius ryšius, institucijų funkcijas ir teikiamas paslaugas;
- Atsižvelgiant į vartotoją, t. y. pagal požiūrį „iš apačios į viršų“, kai paslaugos klasifikuojamos pagal jų pobūdį ir tam tikras sritis, nepaisant, kad jos gali būti teikiamos skirtingose institucijose.

Pagal šią 2010 m. Metodiką, siekiant nustatyti vartotojų pasitenkinimo indeksą bei remiantis *Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu* ir užsienio šalių patirtimi, viešosios paslaugos gali būti grupuojamos (žr. 1.2 lent.).

1.2 lentelė

Viešosios paslaugos

| Viešųjų paslaugų grupės | Charakteristika |
|---|---|
| Įsidarbinimo paslaugos | darbo biržos teikiamos paslaugos |
| Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos | atliekų tvarkymo, vandens, dujų, elektros, šilumos tiekimo ir nuotekų valymo, būsto ir pastatų ūkio administravimo, viešosios aplinkos tvarkymo ir priežiūros paslaugos |
| Kultūros ir sporto paslaugos | kultūros įstaigų ir sporto organizacijų teikiamos paslaugos, kultūros ir sporto renginiai bei infrastruktūra, skirta gyventojų kultūriniais ir sporto poreikiams tenkinti |
| Mokesčių administravimo paslaugos | pajamų deklaravimo, mokesčių deklaracijų tvarkymo, konsultavimo mokesčių klausimais paslaugos |
| Paslaugos verslui | licencijų ir leidimų išdavimas verslo subjektams, paramos suteikimas, paslaugos susijusios su smulkiojo ir vidutinio verslo skatinimu ir plėtra, mokymai ir konsultacijos smulkiojo ir vidutinio verslo atstovams |
| Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugos | paslaugos, skirtos visuomenės, materialiojo turto ir aplinkos apsaugai ekstremalių situacijų atvejais |
| Paslaugos, susijusios su nekilnojamojo turto tvarkymu | nuosavybės registravimo, kadastrinių matavimų, nekilnojamojo turto vertinimo paslaugos, leidimų, skirtų statybai, pastatų atnaujinimui, išdavimas |
| Socialinės paslaugos | paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų, iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniui (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime; ši paslaugų grupė taip pat apima socialines išmokas ir kompensacijas, socialinį draudimą, lengvatas |
| Susisiekimo ir ryšių paslaugos | viešojo transporto paslaugos, automobilių parkavimo ir pašto teikiamos paslaugos |
| Sveikatos apsaugos paslaugos | valstybės sveikatos priežiūros įstaigų teikiamos paslaugos |

| | |
|--|---|
| Švietimo paslaugos | formalaus (pradinio, pagrindinio, vidurinio ugdymo, profesinio mokymo, aukštesniųjų ir aukštojo mokslo studijų) ir neformalaus švietimo (ikimokyklinio, priešmokyklinio ugdymo ir kito neformalaus vaikų bei suaugusiųjų švietimo) įstaigų teikiamos paslaugos, taip pat informacinė, psichologinė, socialinė pedagoginė, specialioji pedagoginė ir specialioji pagalba bei sveikatos priežiūra mokykloje, informacinė, konsultacinė, kvalifikacijos tobulinimo bei kita pagalba mokytojui bei besimokančiam. |
| Teisėsaugos institucijų ir įstaigų paslaugos | teisėsaugos institucijų ir įstaigų (policijos, teismų, prokuratūros ir kt.) teikiamos paslaugos |
| Teisinės paslaugos | pirminės ir antrinės teisinės pagalbos paslaugos, notarų, antstolių paslaugos. |
| Turizmo informacijos paslaugos | turizmo informacijos centrų teikiamos paslaugos (turizmo informacijos sklaida ir konsultacijos, turizmo informacinių leidinių sklaida, informacinių stendų priežiūra ir pan. |
| Kitos paslaugos | į šią paslaugų grupę patenka paslaugos, nepriskirtos jokiai kitai pirmiau išvardytai grupei (civilinės būklės aktų registravimas, asmens dokumentų išdavimo paslaugos, pažymų ir išrašų išdavimas, skundų ir prašymų nagrinėjimas. |

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, 2010.

Pasirinkus šią tipologiją kaip pagrindą savo baigiamajame darbe, būtų galima teigti, kad tyrimo objektu taps švietimo paslaugos, atskirais atvejais ir socialinės paslaugos, kaip neformalios, kurios teikiamos ikimokyklinio ugdymo įstaigose.

Remiantis kitu šaltiniu, kuris klasifikuoja *viešąsias paslaugas* pagal sukuriamą naudą (viešasis gėris), remdamasis gerąją jų organizavimo patirtimi ES šalyse ir Lietuvoje, viešosios paslaugos gali būti skirstomos į šiuos pagrindinius tipus (Studija: Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė, 2010):

- Paslaugos, turinčios grynųjų viešųjų gėrybių ypatumus, kurioms gali būti taikomas tiesioginis savivaldybės įstaigos paslaugos teikimas;
- Paslaugos, turinčios natūralių monopolijų charakteristikas, kurioms gali būti taikomas savivaldybės kontroliuojamos įmonės paslaugos teikimas;
- Paslaugos, turinčios mišrias gėrybių charakteristikas, kurios gali būti teikiamos, taikant savivaldybių reguliuojamos viešųjų paslaugų konkurencinės rinkos principus.

Pagal šią tipologiją darbe analizuojamos ikimokyklinių įstaigų teikiamos paslaugos galėtų būti priskirtos prie pirmosios grupės, atskirais atvejais, kai vartotojai turi padengti dalį paslaugos išlaidų, prie paskutiniosios. Tačiau, Urvikis M. (2016), pastebi, kad nors šis *viešųjų paslaugų* skirstymas naudingas ir aktualus organizaciniu aspektu, toks skirstymas yra menkavertis vertinant paslaugų kokybę iš vartotojo pozicijų, o daugeliui Lietuvos savivaldybių taip pat ribotai naudingas ir praktiniu požiūriu. Įvertinus šį diskusinį momentą moksle, baigiamajame darbe viešosios ikimokyklinių įstaigų paslaugos nebus analizuojamos pagal sukuriamų viešųjų gėrybių kiekį. Visos ikimokyklinių įstaigų teikiamos švietimo paslaugos traktuojamos kaip *viešosios paslaugos*, atsiribojant nuo siekio sukurti visoms savivaldybėms tinkamo viešųjų paslaugų teikimo modelio, nes: 1) kiekvienoje valstybėje viešųjų paslaugų teikimo organizacinių mechanizmų pasirinkimą įtakoja pačių savivaldybių

ekonominio ir socialinio išsivystymo skirtumai, demografinė situacija ir kiti savitumai; 2) cituojant Urvikį M. (2016), „parengti vieno, konsoliduoto, visose savivaldybėse įgyvendinamo viešųjų paslaugų teikimo modelio neįmanoma“. Sistema, kurioje visų savivaldybių gyventojų bendruomenėms būtų teikiamos vienodo lygio, apimties ir kokybės, pasak šio autoriaus, yra siekiamybė.

Vadovaujantis teisės aktuose ir mokslinėje literatūroje įtvirtinta viešųjų paslaugų samprata, apibendrintai galima pasakyti, kad paslauga, skirtingai nei prekė, yra vyksmas, procesas, neapčiuopiama veikla, dalyvaujant teikėjui ir vartotojui. Palaipsniui paslaugos teikimo ir gavimo procese vis didesnę vaidmenį vaidina technologijos, tinklai, taip paslaugos labiau individualizuojamos, neretai prarandamas tiesioginis kontaktas teikėjo su vartotoju. Moksle matomos tos pačios tendencijos ir viešųjų paslaugų apibrėžtyje, kai viešosios paslaugos, jų teikėjai ir gavėjai, perdavimo ir gavimo būdai sudėtingėja, kai vartotojų poreikiai labai skirtingi. ES šalyse viešosios paslaugos gauna ir kitą terminą (bendro intereso paslaugų definicija), vis dažniau diskutuojama apie viešųjų paslaugų skirstymą pagal viešąsias naudas, nes viešųjų paslaugų pagrindinis tikslas teikti viešąją naudą visuomenei. Jų teikimas reglamentuojamas įstatymais ar savivaldybės teisės aktais. Nesigilinant į šiuo metu vis dar vykstančias moksle diskusijas dėl viešųjų paslaugų susietumo, su kuriamomis viešosiomis naudomis, analizuojant viešąsias paslaugas bus orientuojamasi į ankstesnes klasifikacijas, pateiktas 2010 LR Vyriausybės dokumentuose, būtent švietimo paslaugas.

1.2 Viešųjų paslaugų kokybės ir prieinamumo samprata ikimokyklinio ugdymo įstaigoje

Ikimokyklinė įstaiga – tai universali šiuolaikinė švietimo ir šeimos socialinės pagalbos institucija, taip pat naujosios edukacinės politikos (mokymosi visą gyvenimą) strategijos grandis, demokratinės gyvensenos principų plėtros institucija, atvira pasaulio ir nacionalinės kultūros tradicijoms (Juodaitytė, 2000). Ikimokyklinis ugdymas ir organizavimas reglamentuojamas LR švietimo įstatymo pakeitimo įstatyme (2011), nurodant pagrindines ikimokyklinės įstaigos teikiamas paslaugas: vaikų ugdymo, švietimo pagalbos, socialinės ir sveikatos priežiūros, maitinimo, vežimo, poilsio organizavimo. Šias švietimo organizacijų teikiamas paslaugas mokslininkai (Martišauskienė ir Trakšėlys, 2017) suskirsto į edukacines ir socialines (žr. 1.3 lent.).

Švietimo paslaugų klasifikacija

| Edukacines | Socialines |
|---|----------------------------|
| specialiųjų poreikių turinčių vaikų ugdymo | vaikų teisių apsaugos |
| tėvų švietimo | vaikų sveikatingumo |
| socialinės atskirties integracijos | vaiko globos ir priežiūros |
| profesinio orientavimo | maitinimo |
| pedagoginės-psichologinės pagalbos | pavėžėjimo |
| individualizavimo | prevencinio darbo |
| asmens ugdymo ir fizinių bei dvasinių galių plėtojimo | |
| švietimo pagalbos: psichologinę, specialiąją pedagoginę, specialiąją (mokytojo padėjėjo, gestų vertėjo), socialinę-pedagoginę (logopedo, spec. pedagogo, tiflopedagogo, surdopedagogo). | |

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Martišauskiene, D., Trakšeliu, K. (2017).

Teikiant šias paslaugas, įstaiga atlieka įvairias funkcijas: ugdymo priežiūros ir aptarnavimo, finansų valdymo, įstaigos dokumentacijos tvarkymo ir daugelį kitų. Už jų vykdymą ir teikimą atsakingi: administracija, mokytojai, auklėtojai ir specialistai. Šiuolaikinės ikimokyklinės įstaigos siekia teikti kokybiško ugdymo paslaugas ir tenkinti vaikų, tėvų poreikius. Nors dalis tėvų, kaip atskleidžia įvairūs tyrimai, yra nepatenkinti teikiamų paslaugų kokybe ir pageidauja švietimo sistemoje daugiau alternatyvų. Tai aktualu tiek kaimo vietoviuose, tiek miesto vaikams, socialinės atskirties rizikos grupėms, emigrantams, specialiųjų ugdymosi poreikių turintiems vaikams.

Švietimo paslaugų kokybė ir prieinamumas yra vienas iš svarbiausių prioritetų ir diskusijų objektų šalyje, akcentuojamas beveik visuose svarbiausiuose šalies strateginiuose dokumentuose. Valstybės pažangos strategijos „Lietuvos pažangos strategijoje „Lietuva 2030“ siekiama sudaryti sąlygas formuoti kūrybingai, atsakingai ir atvirai asmenybei, dėmesys atkreipiamas į socialinę atskirtį patiriančių asmenų teises, išsaugoti ir stiprinti gyvenimo kokybę, socialinę, ypač vaikų, gerovę ir lygias galimybes visiems. 2014–2020 metų nacionalinės pažangos programa siekiama ugdyti sumanią visuomenę. Strategijoje numatyta, kad viena iš sričių, kurioje turi vykti pokyčiai, yra sumani visuomenė. Tam, kad būtų pasiektas rezultatas, strategija numato esminę pokyčių iniciatyvą– užtikrinti vaikų priežiūros ikimokyklinėse įstaigose prieinamumą, išplėtoti popamokinio užimtumo ir bendruomenės centrų veiklą. Sumani visuomenė prasideda nuo ikimokyklinio amžiaus. Šis procesas nenutrūksta visą žmogaus gyvenimą. Siekiant įgyvendinant Valstybinės švietimo 2013–2022 metų strategijos trečiąją tikslą, patvirtintas „Vaikų įtraukties mokytis ir įvairiapusio ugdymo 2017–2022 metų veiksmų planas“ (2017), kuriuo siekiama įtraukti vaikus mokytis ir išskleisti individualius gebėjimus. Minėtoje švietimo strategijoje taip pat akcentuojama, kad būtina plėtoti alternatyvas švietimo sistemoje, kurios būtų prieinamos, patrauklios ir vertingos šiuo metu nepakankamai į mokymąsi įtrauktoms visuomenės grupėms. Viena iš šių

grupių – ikimokyklinio amžiaus vaikai. Lietuvos Respublikos švietimo įstatymu (2011) valstybė įsipareigoja užtikrinti švietimo paslaugų kokybę, o švietimo sistema – siekti geros kokybės rezultatų. Martišauskienės D. (2011) pastebėjimu, kokybiškas švietimas suvokiamas kaip visuomenės gerovės kūrimo pagrindas. Todėl Lietuvoje švietimo kokybei skiriama daug dėmesio, numatant vykdyti kokybiškų, lanksčių paslaugų, orientuotų į specialiųjų poreikių turinčias šeimas, plėtrą (Septynioliktosios Lietuvos Respublikos Vyriausybės programa, 2016). Tačiau sudėtinga nuspręsti, kokios švietimo paslaugos turėtų būti teikiamos, kad jas galėtume pavadinti kokybiškomis, nes pati kokybės sąvoka yra gana sudėtinga ir daugiaprasmė (Martišauskienė, Trakšėly, 2016).

Mokslinėje literatūroje paslaugos kokybės tematika aktyviai diskutuojama jau nuo XX a. antrosios pusės, kai kokybės ekspertai (Deming, Crosby, Juran, Carvin, Reeves) paslaugos kokybę susiejo su vartotojo esamų ar būsimų lūkesčių patenkinimu, vartotojų lūkesčių atitikimu, paslaugos tinkamumu naudoti, taip pat su paslaugos kaina. Šių mokslininkų darbų įtakoje buvo sukurti paslaugų (ir prekių) kokybės vertinimo modeliai (pvz., kokybės spragų modelis, 1985; 4Q kokybės modelis, 1987; integruotos kokybės modelis, 1987), vėliau šie modeliai adaptuoti ir patobulinti (pvz. W. Muller 1993 m. sukurtas paslaugų kokybės vertinimo modelis, kuriame kokybė apibrėžiama prieš paslaugos vartojimą, vartojimo procese ir aptariama ją gavus, tapo populiaraus XXI amžiuje SERVQUAL modelio pagrindu). XXI mokslinėje literatūroje akcentuojami šie paslaugos kokybės rodikliai (žr. 1.4 lent.), kurie tinka ir charakterizuojant viešųjų paslaugų kokybę.

1.4 lentelė

Paslaugos kokybės rodikliai

| Autorius, metai | Paslaugos kokybės rodikliai |
|--|--|
| Vanagas, P., 2008, p. 17 | Turimų charakteristikų visumos atitiktis reikalavimams laipsnis. |
| JAV kokybės kontrolės asociacija | Subjektyvi, nes kiekvienas individas turi savą kokybės supratimą. |
| Tarptautinis standartas ISO 9400-2:1991 | Objekto savybių visuma, įgalinanti jį tenkinti išreikštus ir numatomus poreikius. |
| Balevičienė, S., 2013, Nr. 10 | Paslaugos arba produktai išsiskiria iš kitų ir yra geriausi. Jie nėra prieinami visiems. Tobulai atitinkantys reikalavimus. |
| Rugaitis, L., 2015 (MD) cituojant Jakštaitę, G., Varnauską, M., 2014 | Svarbi ne tik vartotojui, bet ir paslaugų teikėjui, kur pastarieji stengiasi suteikti kokybišką paslaugą, siekiant išsilaikyti konkurencinėje rinkoje bei išsaugoti vartotoją. |
| Brazienė, R., Merkys, G., 2015, p. 103–114 | Suvokiama kaip produkto ar paslaugos trūkumų nebuvimas, vartotojo lūkesčių ir norų atitikimas. |
| Trakšėly, K., Martišauskienė, D., 2016, p. 191–206 | Ne tik patenkintų vartotojų poreikius ir lūkesčius, bet ir būtų prieinamos įvairių socialinių grupių bei gabumų vaikams. |

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis lentelėje minimais autoriais ir šaltiniais

Mokslininkai apibrėžimus klasifikuoja pagal pagrindinius požūrius į kokybę. Kokybė suvokiama kaip paslaugos charakteristika. Tačiau Vanago P. (2008) pastebėjimu, nė vienas šių

požiūrių atskirai nėra išbaigtas kokybės apibrėžimas, nes egzistuoja kitos kokybės kategorijos, kaip: ilgalaiškumas, gamintojo aptarnavimas, personalo kompetencija, sparta, estetiškumas ir pan. Paslaugų kokybės kategorijos priklauso nuo jų prieinamumo (nuo galimybės lengvai surasti paslaugų teikėjus ir operatyviai gauti paslaugas), paslaugų teikėjo įmonės reputacijos, jos sugebėjimo suprasti kliento norus, paslaugų patikimumo, saugumo, personalo paslaugumo, jautrumo ir kompetentingumo komunikacijos efekto, apčiuopiami veiksniai (Kuvykaitė, 2001).

Nagrinęjant švietimo kokybės sampratą, galima pastebėti, kad mokslinėje literatūroje pateikiami įvairūs švietimo kokybės apibrėžimai: „*poreikių atitikimas*“, „*nuolatinis tobulėjimas*“, „*plėtra*“ ir pan. Lietuvoje ikimokyklinio ugdymo įstaigos veiklos kokybės įsivertinimui naudoja neatnaujintą rekomendacinio pobūdžio ikimokyklinio ugdymo mokyklos vidaus audito metodiką (2005), kai įsivertinimo rezultatai pristatomi ir aptariami įstaigų savivaldos institucijose. Tačiau įsivertinimo duomenys dažnai nėra prasmingi, nes kaip pastebima Lietuvos švietimo būklės 2013–2016 metais atliktoje apžvalgoje (2017), įstaigos dar nepakankamai supranta įsivertinimo naudą, trūksta gebėjimų įsivertinimo duomenis panaudoti įstaigos veiklos tobulinimui ir pažangai, duomenys mažai naudojami rengiant švietimo problemos analizes, kvalifikacijos tobulinimo programas, atliekant mokslinius tyrimus. Be to, įstaigų steigėjai, savivaldybių politikai mažai domisi ankstyvojo ugdymo kokybe, įstaigų veiklą dažniau vertina pagal finansinius rodiklius, vaikų vietų skaičių, gaunamus gyventojų skundus. Melnikova J. (2017) nurodo, kad „*norint vertinti teikiamų švietimo paslaugų kokybę, reikia atsižvelgti į skirtingų vartotojų požiūrius, nes kiekvienas vartotojas yra išskirtinis, jo įgūdžiai, poreikiai, vertybės, nuostatos skiriasi nuo kitų vartotojų*“. Tam būtina abipusė komunikacija“. Siekiant švietimo teikiamų paslaugų efektyvumo ir rezultatyvumo, paslaugos turi ne tik tenkinti vartotojų poreikius ir lūkesčius, svarbu ir tai, kad jos būtų prieinamos įvairių socialinių grupių ir gabumų vaikams (Trakšėlys, Martišauskienė, 2016).

Paslaugų prieinamumo sampratą nagrinėjanti Katinaitė-Lodhr. savo disertacijoje (2013) ir remdamasi mokslininkų (Jovaiša, 2007; Keciorytės, 2008) teiginiais, pažymi, kad *prieinamumas*, kuris gimsta abipusėje teikėjo (sukuria prieinamumą didinančias aplinkas, būdus, kanalus) ir gavėjo (lemia kiekvieno žmogaus motyvacija į(si)traukti į švietimo sistemą, atsižvelgiant į asmens duomenis, interesus, mokymo įstaigų atvirumą, programų atitikimą ir kt. sąlygas) sąveikoje, užtikrina galimybę žmogui tiek įgyti reikiamų žinių, tiek tobulėti kaip visavertei asmenybei. Autorė daro išvadas, kad šiandien švietimo procese *prieinamumas* siejamas su asmenybiniais ir socialiniais veiksniais, lemiančiais asmens dalyvavimą švietimo procese.

Kita moksle patirta įžvalga, kuri atsispindi ir teisės aktuose, programiniuose dokumentuose, prieinamumo susiejimas su ***didesne pasiūla***. Ikimokyklinio ugdymo paslaugų planavimo savivaldybių metodikoje (2011) *prieinamos paslaugos* įvardijamos kaip pasiūla. Pasak

Melnikovos J. (2017), pasiūlos samprata neformaliojo švietimo kontekste gali būti suprantama kaip įvairios veiklos, užsiėmimai, būreliai, organizacijos, kurias paslaugų teikėjai, t.y. neformaliojo švietimo organizatoriai gali pasiūlyti klientams, kad jie galėtų patenkinti savo poreikius. Trakšelio K. (2015) teigimu, švietimo „*prieinamumas apibrėžiamas kaip kiekvienam asmeniui sudaryta galimybė pagal savo išgales bei poreikius naudotis kokybiškomis švietimo paslaugomis, kurias užtikrina valstybė*“. Nors ne visada teikiant švietimo paslaugas, prieinamumas ir lygiavertiškumas paslaugos gavėjui gali būti užtikrinamas. Trakšelio K. (2015) atlikto tyrimo rezultatai rodo, kad netinkamai organizuojant ir teikiant švietimo pagalbą, edukacines ir socialines paslaugas, socialinė įtampa ne sumažinama, o priešingai – padidinama. Dėl šios priežasties yra neužtikrinamas švietimo prieinamumas, lygiavertiškumas ir socialinis teisingumas skirtingų socialinių grupių vaikams.

Mokslinėje literatūroje ir atliktuose tyrimuose paprastai akcentuojamas fizinis mokyklos pasiekiamumas, kaip pagrindinis švietimo *prieinamumo* aspektas. Pasak Bagdonienės, Hopenienės (2004), *prieinamumas* – tai paslaugų teikimo vietos pasiekiamumas ir patogūs kontaktai su teikėjais. Trakšelys K. (2015) atkreipia dėmesį, kad mažai autorių tyrinėja specialiųjų poreikių turinčių vaikų mokymosi prieinamumą ar ekonominį ir socialinį švietimo prieinamumą.

Tokiu būdu, apibendrinant mokslininkų darbuose, o atskirais atvejais ir valstybės dokumentuose naudojamas sampratas, švietimo *paslaugų prieinamumo* sąvoką vis labiau siejama su paslaugos kokybe, su kiekvieno asmens teise gauti paslaugą (žr. 1.5 lent.).

1.5 lentelė

Švietimo paslaugos pasiekiamumo samprata

| Autorius, dokumentas | Pasiekiamumo, kaip kokybės aiškinimas | Aktualizuojama |
|--|--|--|
| Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika (2010, p.25) | Lengvai ir patogiai pasiekiamą paslaugų teikimo vietą. Patogus darbo laiką ir pietų pertrauką. Galimybę gauti informaciją internetu, telefonu. Visą parą veikiančią informacijos liniją ar pagalbos telefoną ir pan. | Patogus ir lankstus pasiekimas. Įvairūs paslaugos pasiekimo būdai, kanalai. |
| | Iš karto reaguojama į pirmą kliento kontaktą su institucija ar įstaiga. Iš karto pradeda spręsti problemą (klientas nenukreipiamas iš kabineto į kabinetą). Paskirtų susitikimo valandų laikymasis. | Paslaugos gavimo greitis. |
| Zenevičienė, J., (2010) (MD) cituojant Aichholzer, Schmutzer, Hochgermer, (1998) | Informaciją galima gauti viešai pasiekiamoje interneto svetainėje, kurią administruoja paslaugos tiekėjas arba atsakingas administracinis lygmuo. | Informacijos prieinamumas apie teikiamas paslaugas |
| Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas (2011, p.52-54) | Specialiųjų poreikių mokiniams pritaikoma ugdymo aplinka, mokyklose dirba specialios, pedagoginės, psichologinės ir socialinės pagalbos specialistai, organizuojamas šių mokinių vežimas į mokyklą specialiai pritaikytais autobusais. | Paslaugos teikėjo turimi resursai (struktūriniai, finansiniai ir |

| | | |
|--|---|---|
| | | žmogiškieji ištekliai) |
| Jančaitytė, R., (2011, p. 74) cituojant Gauthier, (2004) | Gerai išvystytos pigios vaiko priežiūros paslaugos yra svarbi priemonė padedanti tėvams derinti darbą ir šeimyninį gyvenimą. Valstybė turi garantuoti visiems vaikams teisę į priežiūros ir ugdymo paslaugas, tai reiškia pakankamą vietų skaičių lopšeliuose, darželiuose ir kitose vaiko priežiūros ir ugdymo įstaigose. | Palankios šeimai paslaugų infrastruktūros kūrimas ir palaikymas. |
| Bernatavičė J.,(2013) cituojant V. Domarką ir kt. (2006) | Taikant šiuolaikines informacines ir komunikacines technologijas atveriamos naujos galimybės įstaigoms bendradarbiauti ir jų paslaugoms teikti kitoms organizacijoms ir piliečiams. | Konkurencinis pranašumas |
| Katinaitė-Lodh, R., (2013, p.8) | Užtikrina galimybę žmogui tiek įgyti reikiamų žinių, tiek tobulėti kaip visavertei asmenybei. | Asmeninės ir socialinės aplinkybės svarbios. |
| Zacharkienė, J., Šaparnis, G., (2013, p. 108), cituojant: Žalimienę (2011), Jovaišą (2007) | Tinkamai sudarytos sąlygos tęsti mokymąsi ir sėkmingai įgyti išsilavinimą. Galimybių prieinamumo kompleksas – kai asmens ar jo šeimos pajamos, materialinė padėtis, gyvenamoji vieta, sukauptas socialinis ar kultūrinis kapitalas neužkerta kelio dalyvauti pagal sugebėjimus švietimo sistemoje. Mokymų institucijų, programų, mokesčių, nuotolių tinkamumas tam tikro amžiaus, interesų asmenims. | Socialinis teisingumas, geografinis aspektas |
| Tamutienė, I., Naujanienė, R.,(2013, p. 64) cituojant Zivanovic (2009) | Asmenys nori ir gali gauti paslaugą tiek laiko, tiek vietos, tiek finansų požiūriu. Siejama su paslaugų vartotojų patirtimi, nustatant kliūtis, kurios buvo įveiktos arba yra neįveikiamos siekiant naudotis, naudojantis arba atsisakant paslaugų | Paslaugos tinkamumas, įperkamumas, pasiekiamumas |
| Marcinkevičiūtė, G., Balžekienė, A., (2014, p. 64) cituojant Vengrienę B.,(2006) | Darbuotojų komunikacijos gebėjimai, fizinės aplinkos sukūrimas organizacijoje bei organizacijos pasiekiamumas, kurioje teikiamos paslaugos. | Paslaugą atliekančios organizacijos įvaizdis (darbuotojų požiūris, atmosfera) |
| Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos. Rekomendacijos dėl tolimesnės elektroninių paslaugų plėtros prioritetų (2014) | Nuotoliniu būdu, pasinaudojant įvairiais informacinių ir ryšių technologijų kanalais ir priemonėmis (pavyzdžiui, kompiuteriu, mobiliuoju telefonu, interaktyvia skaitmenine televizija ar kt.), gyventojams ir (ar) verslo subjektams teikiama viešoji ar administracinė paslauga. | Telekomunikacijų ir informacijų priemonėmis papildo esamas paslaugas. |
| Trakšėlys, K., (2015, p. 192) | Kiekvienam asmeniui sudaryta galimybė pagal savo išgales bei poreikius naudotis kokybiškomis švietimo paslaugomis, kurias užtikrina valstybė. | Individualizuota paslauga. Kiekvienam prieinama galimybė |
| Trakšėlys, K.,(2015, p.129-134) | Suvokiamas kaip visuomenės ir žmogaus gerovės kūrimo pagrindas. Turėtų užtikrinti visuomenėje socialinį teisingumą, įvairių socialinių grupių integraciją, kokybiškesnį gyvenimą, socialinį mobilumą, stabilias pajamas, karjeros galimybes, suteikia atitinkamą statusą. Visi visuomenės nariai galėtų juo pasinaudoti ir būtų užtikrintas švietimo išteklių prieinamumas. Tai ne tik įstaigos, teikiančios bendrąjį išsilavinimą, buvimas, bet ir tai, kad ji tenkina įvairius švietimo veikėjų ir visuomenės poreikius. | Užtikrina socialinį teisingumą. Tenkina visuomenės poreikius. |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Kiekvienam asmeniui sudaryta galimybė pagal savo išgales bei poreikius naudotis kokybiškomis švietimo paslaugomis, kurias užtikrina valstybė.</p> <p>Švietimo sistemos principas, reikalaujantis, kad visiems Lietuvos piliečiams ir užsieniečiams, turintiems teisę nuolat ar laikinai gyventi Lietuvos Respublikoje, būtų sudarytos galimybės lankyti mokyklą ir įgyti vidurinį išsilavinimą.</p> <p>Dažniausiai suprantamas kaip geografinis prieinamumas ir mokinių vežiojimo paslaugos.</p> <p>Fizinis mokyklos pasiekiamumas ir mokyklų tinklo išdėstymas.</p> <p>Palankus mikroklimatas, laiduojantis emocinį, socialinį, fizinį saugumą.</p> | <p>Kokybiškas paslaugas turi užtikrinti valstybė.</p> <p>Fizinis įstaigos pasiekiamumas.</p> <p>Emocinio-socialinio saugumo svarba</p> |
| Beliūnienė, L., (2015, Nr. 2, p. 247-269) | <p>Mokytojų ir kito personalo mokymas, leidžiantis dirbti įtraukiojo švietimo įstaigose.</p> <p>Metodinė pagalba švietimo įstaigoms ir tėvams ugdant neįgalius (specialiųjų ugdymosi poreikių) vaikus.</p> | <p>Kvalifikuoti specialistai.</p> <p>Informacijos prieinamumas SUP srityje</p> |
| Melnikova, J., (2017, p.3) | <p>Prieinamumas kaip pasiūla; pasiūlos samprata neformaliojo švietimo kontekste gali būti suprantama kaip įvairios veiklos, užsiėmimai, būreliai, organizacijos, kurias paslaugų teikėjai, t.y. neformaliojo švietimo organizatoriai gali pasiūlyti klientams, kad jie galėtų patenkinti savo poreikius.</p> | <p>Didelė pasiūla, veiklų įvairovė</p> |
| Vyšniauskienė, S., Brazienė, R., (2017, p.455-467) | <p>Galimybės suderinti šeiminių gyvenimą ir profesinę veiklą.</p> | <p>Palankios sąlygos šeimos atžvilgiu</p> |

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis lentelėje minimais autoriais ir šaltiniais

Apibendrinant būtų galima teigti, kad švietimo kokybės samprata dažniausiai susijusi su vartotojų (klientų) poreikių tenkinimu. Klientas ir yra bene svarbiausias švietimo kokybės vertintojas, nes kokybiška paslauga turi atitikti ir tenkinti jo lūkesčius. Išskiriant švietimo kokybės svarbą, pažymima, kad prieinamumas – tampa paslaugų kokybės kriterijumi, kuris siejamas su socialiniu teisingumu. Tai skatina ieškoti naujų, šiuolaikinių švietimo paslaugų teikimo formų ir būdų.

1.3 Inovatyvios viešosios paslaugos, aktualizuojant paslaugų teikimo būdus ir kanalus

Jau ankstesniuose skyriuose buvo minėta, kad viešosios paslaugos, kaip ir apskritai paslaugos, yra kintantis veiksmas, nes keičiasi paslaugų vartotojai, jų poreikiai, tobulėja teikėjai, atsiranda naujos aplinkos ir galimybės tas pačias paslaugas padaryti patrauklesnes, labiau prieinamas, sukurti naujas paslaugas. Šiandieniniame pasaulyje ypatingai stiprėjanti konkurencija skatina organizaciją ieškoti būdų, kaip geriau aptarnauti vartotojus, patenkinti jų poreikius. Siekdamas įgyvendinti šiuos tikslus, įstaigos rūpinasi naujovėmis, naujų paslaugų kūrimu ir diegimu. Dauguma

teoretikų ir praktikų teigia, kad naujų produktų/paslaugų kūrimas yra nediskutuotina tikslingas dalykas. Bivainis J. Ir Drejeris R. (2007) interpretuoja James, Roffe (2000) išsakytą teiginį, kad naujos paslaugos tikslingumo pagrindimas suprantamas kaip esminis poreikio diegti naujas paslaugas įvertinimas. Inovacinės veiklos ypatumus paslaugų srityse nagrinėjantys mokslininkai (Povilaitis, Čiburienė, 2007) teigia, kad inovacijos yra daugiau ekonominis nei technologinis reiškinys, reikalaujantis struktūriškai naujų žmogiškųjų, technologinių ar organizacinių gebėjimų. Apžvelgiant mokslininkų inovacijos sąvokos interpretavimą, galima pastebėti, kad mokslinėje literatūroje artėjant prie mūsų laikų, inovacija paslaugose (žr. 1.6 lent.) vis dažniau siejama su visu kompleksu komponentų: nauja idėja, naujos aplinkos, naujos technologijos, nauji metodai.

1.6 lentelė

Inovacijos sampratos raida

| Autorius, metai | Inovacijos samprata | Aktualizuotas aspektas |
|--|--|---|
| Porterand Stern, 1999 | Žinių transformavimas į naujus produktus, procesus ir paslaugas ir jų pritaikymas vartotojų poreikiams. | naujų žinių taikymas |
| Kuvykaitė, 2001 | Pradinio išradimo praktiškas patobulinimas ir išplėtojimas, kai vartotojas žiūri į prekę kaip į naują. | pradinio produkto patobulinimas neatpažįstamai vartotojui |
| Halvorsen et al 2005 | Elgsenos pokyčiai, t.y. paslaugų, jų tiekimo. Gamybos proceso pokyčiai, veiklos organizavimo naujovės, veikimo principų naujovės. | paslaugos teikimas naujai |
| Coakes, Smith, 2007 | Procesas, leidžiantis organizacijai reaguoti į visuomenės poreikius ir išlaikyti konkurencingumą. | konkurencingumą užtikrinantis veiksnys |
| Waite, 2006, Doyle, 2011 | Sukurta ir įdiegta nauja idėja arba naujų idėjų įdiegimo procesas. | naujos idėjos |
| LRV nutarimas Nr. 163, 2010, šaltinis Lietuvos inovacijų 2010-2020 metų strategija | Procesas, kai naujomis idėjomis atsiliepiama į visuomeninius ir ekonominius poreikius ir kuriami nauji produktai, paslaugos ar verslo ir organizaciniai modeliai, kurie sėkmingai pateikiami į esamas rinkas arba geba sukurti naujas rinkas. | naujų idėjų panaudojimas atliepian poreikius ir plečiant vartotojų ratą |
| Ramanauskienė, 2010 | Naujų technologijų, idėjų ir metodų komercinis pritaikymas pateikiant rinkai naujus arba patobulintus produktus (prekes ar paslaugas), įdiegiant naujus (patobulintus) gamybos (paslaugų teikimo) technologinius procesus. | naujų technologijų, idėjų ir metodų panaudojimas |
| Išoraitė, M., (2010, p. 164—177) | Radikalios inovacijos yra atradimai, kaip keisti produkto ar paslaugos pobūdį. Pavienės inovacijos yra tos, kurios per technologinius ir procesų pakeitimus skatina tobulinti produktą arba paslaugą. | Visiškai naujas produktas/paslauga. Technologijos skatina tobulinti paslaugas |
| Paulionytė, J., (2010, p.11) | Pažangiausi IT paslaugų teikimo būdai, kai produktai paverčiami į paslaugas. Interaktyvios technologinės priemonės, sukuriančios galimybes. Jas naudojant gali būti praturtintos programos, plėtojama inovatyvi pedagogika, kuriamos veiksmingesnės organizacinės struktūros ir sąsajos su išore. | Paslaugos lankstumas ir efektyvumas. Taupomos infrastruktūrai skirtos lėšos. Žmogiškųjų resursų optimizavimas |

| | | |
|---|---|--|
| Strategija „Europa 2020“ (2013) | Geriausias būdas sėkmingai spręsti pagrindines visuomenės problemas, kurios kasdien tampa vis didesnės. | Problemų sprendimas |
| Girniienė, I., (2013, p. 80) | Procesas, kuriame organizacijoje cirkuliuojančios žinios pritaikomos pasitelkiant naujus metodus. | Naujų metodų panaudojimas žinių taikymui |
| Rutkauskienė, D. ir kt. (2013, p. 105) cituojant Merkį ir kt., 2007) | Tradicinio edukacinio proceso įvairinimas ir veiksmingumo stiprinimas, įterpiančias IKT naudojimą į tradicinį pedagoginį procesą. | Tradicinio proceso įvairinimas ir stiprinimas |
| Giedraitytė, V., (2016, p. 36) | Nauji jau esamų elementų, žinių ar technologijų deriniai. | kritinė atranka ir nauji deriniai |
| Juknevičienė, V., Bersėnaitė, J., (2016, p. 41-5) | Kaip ekonomikos variklis, o jas kuriančios ir komercializuojančios – kaip tos ekonominės sistemos ateities garantai. Suvokiama kaip bendradarbiavimo tarp skirtingų institucijų tinklas, paremtas organizaciniais ir instituciniais susitarimais, santykiais ir ryšiais, prisidedantis prie žinių generavimo, naudojimo ir sklaidos procesų. | Ekonominio augimo pagrindas. Bendradarbiavimas su kitomis organizacijomis |
| Lisevičiūtė, L., Žalimienė, L. (2016, Nr. 13, p. 77-89) cituojant Melniką, B. ir kt., 2000) | Gali būti laikoma idėja, veikla ar koks nors nematerialus objektas, kuris yra naujas žmonėms, jų grupei ar organizacijai, kuri jį įgyvendina ar naudoja. | Idėja, nauja veikla |

Šaltinis: parengta darbo autorės, remiantis lentelėje nurodytais šaltiniais

Dažniausiai inovacijos suvokiamos ir kaip procesas, ir kaip rezultatas (Giedraitytė, 2016). Tai paaiškinama labai didele dinamika ne vien švietimo sistemoje, bet ir nuolatiniiais pokyčiais organizacijose, kuriose teikia paslaugas, neretai jas kuria bendradarbiaudamos su kitomis organizacijomis, įtraukdamos didelį tinklą kitų organizacijų į paslaugų viešinimą, sklaidą, prieinamumo didinimą. Thom, Ritz (2004) pabrėžia, kad pokyčius galima vadinti inovacijomis, tik jei jie nauji, gana dideli ir ilgalaikiai, kad paveiktų organizacijos pobūdį ar tikslinių grupių elgesį. Mokslininkai įžvelgia, kad inovacijos sampratai turi įtakos ir jos taikymo sritys (Povilaitis M. ir kt., 2007), viena yra inovacija privačiame sektoriuje (pastarajame tikslas dažniau yra konkurencija ir pelnas), kita viešajame (tikslai orientuoti į visuomenės lūkesčius, naudų kuo didesniai kiekiui visuomenės kūrimas) sektoriuje. Inovacijos viešajame sektoriuje išskiriami du kontekstai, darantys įtaką visuomenės pokyčiams – technologijų revoliucijos ir politinis autoritetas. Tai padeda atskirti viešojo ir privataus sektoriaus inovacijas (Teminio tyrimo ataskaita "Inovatyvus viešasis sektorius-misija įmanoma?", 2015). Mokslinėje literatūroje viešojo sektoriaus inovacijos samprata pateikiama įvairiais aspektais (žr. 1.7 lent.).

Esminiai teiginiai apie viešojo sektoriaus inovacijos sampratą

| Autorius, metai | Viešojo sektoriaus inovacijos samprata | Aktualizuojamas aspektas |
|------------------------|--|--|
| Lynn, 1997 | Viešojo sektoriaus inovacijos yra fundamentalios organizacijos esminių užduočių transformacijos, iš esmės ir visam laikui pakeičiančios gilumines struktūras. | Organizacijos esminių užduočių transformacija, keičianti struktūras |
| Green et al., 2001 | Nauja praktika – naujų procesų, produktų, paslaugų, jų teikimo būdai ir pan. | Perimta geroji praktika |
| Halvorsen et al., 2005 | Elgsenos pokyčiai, t.y. paslaugų, jų tiekimo, gamybos proceso pokyčiai, veiklos organizavimo naujovės, veikimo principų naujovės. | Elgsenos pokyčiai |
| Hartley, 2005 | Viešojo sektoriaus inovacijos apima santykio tarp paslaugų tiekėjo ir vartotojo pokyčius – inovacijos turi daugiadimensinį poveikį. Gerosios praktikos sklaida – reikšminga viešojo sektoriaus inovacijų dalis. | Rezultatas – daugiadimensinis poveikis, nes naudojama gerosios patirties sklaida |
| Bason, 2010 | Viešojo sektoriaus inovacijos yra naujų idėjų kūrimo ir jų įgyvendinimo procesas, kuriantis naudą visuomenei. | Nauda visuomenei |
| EBPO, 2012 | Viešojo sektoriaus organizacijos vykdomas naujų ar reikšmingai patobulintų jų teikiamų paslaugų ir operacijų diegimas (įtraukiant tiek patobulintą viešojo administravimo procesą, tiek pagerintus teikiamus produktus ar paslaugas. | Naujos ar reikšmingai patobulintos paslaugos |

Šaltinis: teminio tyrimo ataskaita "Inovatyvus viešasis sektorius-misija įmanoma?", 2015, p. 5.

Pagal 7 lentelėje pateiktas reikšmes matyti, kad dėl viešojo sektoriaus specifikos čia sunkiau yra įdiegti inovacijas, bet jeigu jos efektyvios, tai diegiamos visuotinai, plačiai, nes siekiama naudoti visuomenei. Akivaizdu, kad analizuojant viešojo sektoriaus inovacijas, iš esmės naudojami privataus sektoriaus inovacijų apibrėžimai, tačiau kartu pabrėžiamas viešojo sektoriaus inovacijoms būdingas specifinių viešojo valdymo tikslų siekimas (Giedraitytė, 2016). Įdiegti naujovę valstybinio sektoriaus institucijoje yra sunku, be „naujovės tyrimo, aprašymo, aptarimo, įteisinimo dokumentuose, net jeigu ta naujovė puikai funkcionuoja ir efektyvi verslo sektoriuje ar jau išbandyta kitos valstybės viešojo sektoriaus institucijose“ (Liukinevičienė, 2013). Kad viešajame sektoriuje inovacijų diegimas nėra paprastas procesas patvirtina ir kiti mokslininkai (Raipa, 2001, Thom, Ritz, 2004, Giedraitytė, 2016) vieningai sutardami, kad rasti naujų paslaugų ar esamų paslaugų atnaujinimo idėjų nesunku, tačiau susiduriama su trikdžiais, kurie lėtina arba stabdo inovacijų procesus. Kad idėjos augtų ir taptų mums ir mūsų ekonomikoms naudingais produktais arba paslaugomis, reikia inovacijoms tinkamos aplinkos. Organizacijos dažniausiai susiduria su nesėkmės priežastimis, kaip: netinkamu planavimu, nepakankamu esamos padėties analize ir galimybių įvertinimu (Povilaitis, Čiburienė, 2007). Šios nuomonės laikosi keletas mokslininkų (Glor, 2003, Bučinskis, Raipa, 2012, Tamošiūnas, 2013, Urvikis, 2016, Giedraitytė, 2016) ir įvardina įgyvendinamų inovacijų kliūtis, suskirstydami į grupes: **biurokratinės** (priešiški ir skeptiški požiūriai, administracinė našta/organizacinė rutina), **finansavimo** (teisinio reguliavimo apribojimai, politinis pasipriešinimas),

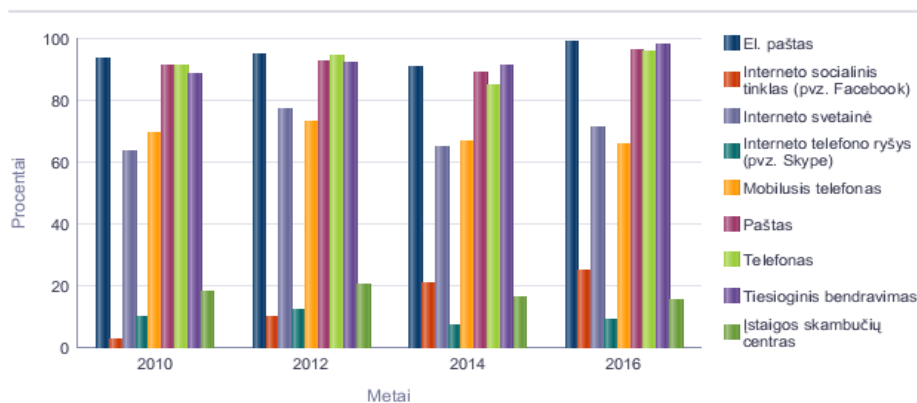
strategines (inovatyvumo lygio nenustatymas, strateginio planavimo įgūdžių stoka), **rizikos** (prasti aktyvios rizikos, pokyčių valdymo įgūdžiai). Urvikis M. (2016) apibendrinamas inovacijų kliūčių priežastis teigia, kad pagrindiniai viešųjų paslaugų teikimo inovacijų įgyvendinimo savivaldybėse barjerai yra susiję su žmogiškaisiais faktoriais. Inovacijų proceso trikdžių atsiradimas dažnai siejamas su nepalankia ar priešiška aplinka (Giedraitytė, 2016).

Analizuojant švietimo inovacijas, pritariame Giedraitytės, V. nuomonei (2016), kuri remdamasi Bloch, Bugge (2013) ir Bason (2014) išvalgomis, pažymi, *kad siekiant inovacijų, nėra būtina sukurti kažką naujo, reikia surasti naujus jau esamų elementų, žinių ar technologijų derinius*. Tai dažnai ir daroma švietimo sistemoje, kai adaptuojamos vadybinės inovacijos, metodai, net programos, kurios buvo pripažintos anksčiau kitose valstybėse kaip efektyvios. Ikimokyklinės įstaigos visame pasaulyje, ypač išsivysčiusiose šalyse, pavyzdžiui, Švedijoje, vis dažniau investuoja į informacines ir komunikacines technologijas, kaip į vieną iš galimų švietimo kaitos skatinimo būdų. Danų mokslininkas Masoumi D. (2015), tyrinėjęs, kaip IKT keičia šiuolaikinę mokymosi aplinką, teigia, kad pažangios informacinės technologijos gali sustiprinti ikimokyklinių įstaigų praktiką, suteikdamos daugybę papildomų IKT galimybių, kurios praturtintų ir pertvarkytų esamas mokymo programas. Šiai nuomonei pritaria rusų mokslininkė Shamsulina (Шамсуллина М.Н.), (2013), inovacijas apibrėždama kaip naujus metodus, formas, priemones, pedagoginėje praktikoje naudojamas technologijas, orientuotas į vaiko asmenybę, jo gebėjimų ugdymą, į šeimos poreikius. Jos teigimu, šios naujovės gali pakeisti švietimo ir mokymo procesus arba juos tobulinti. Autorė mano, kad šiandien praktiškai kiekvienoje ikimokyklinio ugdymo įstaigoje mokytojai yra įtraukti į novatoriškus procesus, susijusius su ikimokyklinio ugdymo atnaujinimu. Braslauskienės R. (2010) teigimu, ikimokyklinių įstaigų edukacines inovacijas būtent ir lemia pedagogo kompetencijos ir kūrybiškumas taip pat: inovatyvi vadyba, palanki organizacinė terpė ir kokybiškai egzistuojančios inovacijos.

Inovacijų diegimas pakankamai sudėtingas procesas, reikalaujantis organizacijų keistis į besimokančias organizacijas, skatinančias ieškoti naujų ir geresnių būdų savo misijai įgyvendinti.

Paslaugų teikimo būdai ir kanalai. Organizacijos veiklos sėkmę ir efektyvumą lemia numatyti paslaugos teikimo būdai, teikimo vieta ir kanalai. Langvinienė N. ir kt. (2005) teigia, kad teikimo būdas turi esminę reikšmę paslaugos vartotojui, kuris pats šiame procese dalyvauja. Kiekvienas paslaugų sektorius ieško būdų, kaip pateikti savo paslaugas tikslinei auditorijai. Pasak Kotler P., Keller K.L., (2007), „viešosios institucijos privalo rasti tarpininkus, kurie pasiektų po didelę teritoriją išsibarsčiusius vartotojus bei vietas, kuriose vartotojus būtų galima aptarnauti“. Pateikti statistiniai duomenys (Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo

ministerijos, 2016) leidžia kelti prielaidas, kad pastaraisiais metais įstaigų viešųjų ir administracinių paslaugų teikimo būdai, jų įvairovė turi didėjimo tendenciją (žr. 1 pav.).



1 pav. Įstaigų viešųjų ir administracinių paslaugų teikimo būdai

Šaltinis: Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos, 2016.

Vienas iš populiariausių paslaugų teikimo būdų – *internetu socialiniai tinklai* ir *tiesioginis bendravimas*. Kai tuo tarpu įstaigos skambučių centro ar interneto telefono ryšio (Skype) teikiamos paslaugos tampa vis mažiau vartotojų naudojamos. Tai rodo, kad paslaugų vartotojai ieško vis naujesnių, šiuolaikiškų ir efektyvių paslaugų gavimo formų ir būdų. *Socialinės medijos* yra kanalas, kurio pagalba kuriama komunikacija, taip gerinant santykius su klientais (Copp, 2016). Degutis G. (2017), remdamasis statistiniais duomenimis, daro išvadą, kad *socialinių tinklų* vartotojų skaičius, kartu su išmaniųjų įrenginių skverbtimi, auga.

Paslaugą dažnai galima gauti keliais skirtingais paskirstymo kanalais. Bagdonienės L. ir kt. (2004) nuomone, „*paslaugos teikimo kanalas – tai paslaugos teikime dalyvaujančių ir atliekančių specifines funkcijas subjektų (asmenų ir organizacijų) grandinė*“. Šios autorės, išskirdamos du paslaugų teikimo kanalų tipus: **tiesioginį ir netiesioginį (per tarpininkus)**, pažymi, kad paskirstymo kanalas lemia: patogumą, siekiant paslaugos prieinamumo; pasiskirstymą, teikiant paslaugas piliečiams; kanalo tarpininkų valdymą; geografinės aprėpties zoną. Mokslininkės nurodo šių teikimo kanalų skirtumus pažymėdamos, kad tiesioginis paslaugų teikimas galimas teikėjo būstinėje arba vartotojo buvimo vietoje, arba kai kurias paslaugas galima teikti ir vienoje, ir kitoje vietoje. O netiesioginis paslaugų kanalas gali būti įvairių formų, kurių struktūros sparčiai kinta ir tampa vis sudėtingesnės. Paslaugos vartotojams teikiamos, naudojantis elektroniniais tinklais. Minėtoje teminio tyrimo ataskaitoje (2015), pažymima, kad didžioji dalis ateities viešojo sektoriaus inovacijų bus diegiama siejant su e-valdysenos, mažinama riba tarp viešojo ir privataus sektoriaus, t.y. „*Esminis naujų teikimo modelių tikslas – didinti paslaugų prieinamumą naikinant bet kokius*

apribojimus“. Prognozuojama, kad nuo tradicinių, vieno žmogaus suteikiamų paslaugų kitam žmogui, pereinama prie e-paslaugų, teikimų internetu, mobiliaisiais įrenginiais ir išmaniųjų paslaugų (2 pav).



2 pav. Viešojo sektoriaus inovacijų samprata
Šaltinis: Gaušas, S. Visionary Analytics, 2015

E-paslaugos kuria vertę didinančius tinklus, leidžiančius efektyviau vykdyti vidaus administracinius procesus ir teikti paslaugas, *m-paslaugos* naikina prieinamumo ribojimus išplečiant įrenginių, kuriais galima suteikti paslaugas, tipų kiekį, o *išmaniosios paslaugos* teikiamos pasitelkiant naujausias technologijas, suteikiančias priėjimą prie norimos informacijos bet kuriuo metu ir bet kurioje vietoje realiu laiku (Teminio tyrimo ataskaita "Inovatyvus viešasis sektorius-misija įmanoma?", 2015).

Paslaugų teikimo kanalų įvairovė ne tik pagerina paslaugų prieinamumą, bet, pasak Giedraitytės V. (2016), neišnaudojus naujų viešųjų paslaugų teikimo būdų ir kanalų potencialo, nebus galima efektyviai valdyti inovacijų proceso trikdžių, kurie lemia inovacijų pažangą viešajame sektoriuje.

1.4 Ikimokyklinio ugdymo įstaigos pagrindinių paslaugų teikimo kanalų aspektu.

Pagrindinių paslaugų teikimo būdai ir kanalai

Siekiant susieti IUĮ priskirtas vykdyti švietimo paslaugas su pagrindiniais paslaugų teikimo kanalais (tiesioginis, netiesioginis), Lietuvos moksle konkrečių darbų nerasta. Praktikoje ikimokyklinės įstaigos dažniausiai tokias paslaugas kaip: ugdymas ir priežiūra, švietimo pagalba, maitinimas, sveikatos priežiūra, tėvų švietimas, teikia **tiesioginio kontakto kanalu**. Vadovaujantis LR švietimo ir mokslo ministro, LR socialinės apsaugos ir darbo ministro ir LR sveikatos apsaugos ministro patvirtintomis tvarkomis, reglamentuojamos maitinimo organizavimo švietimo pagalbos, socialinės paramos ir sveikatos priežiūros paslaugos. Taip pat remiamasi rekomendacinio pobūdžio metodikomis: Metodinės rekomendacijos dėl ikimokyklinio ugdymo organizavimo formų įvairovės (2013), Metodinės rekomendacijos nevalstybiniam ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo programų teikėjams (2013) ir kitais metodiniais leidiniais priešmokyklinio ugdymo auklėtojams, savivaldybių administracijų darbuotojams. Ugdymas yra daugialypis procesas, todėl svarbiausia suderinti kuo daugiau įvairių būdų, kad jie tenkintų skirtingus ugdytinių poreikius, t.y. einama prie poreikių personalizavimo ir personalizuoto mokymo. Pažangių šalių patirtis, rodo, kad ikimokyklinis ugdymas gali būti vykdomas namuose, t.y. vartotojo buvimo vietoje. Alternatyviojo ugdymo kūrėjai (Kohnas, 2010 Sliwka, 2010; Milleris, 2010) pastebi, kad *ugdymas namuose* - kaip alternatyva tradicinei mokyklai yra aktualus padedant ugdytis įvairių gebėjimų, įvairaus kryptingumo, įvairių socialinių sluoksnių vaikams. Amerikoje ankstyvojo amžiaus vaikams ir jų tėvams siūloma 3 metų trukmės namuose veikianti AU programa „HIPPY“, suteikianti tėvystės įgūdžius. Namų apsilankymo programos (*Home Visiting Programs*) teikia struktūrizuotas paslaugas šeimoms, kuriose vaikas yra pažeidžiamesnis arba turi sveikatos ar vystymosi problemų. Šių programų efektyvumas pasireiškia ypač tokioms šeimoms, kaip mažas pajamas gaunančioms ar vienišoms motinoms (Gaylor, 2012).

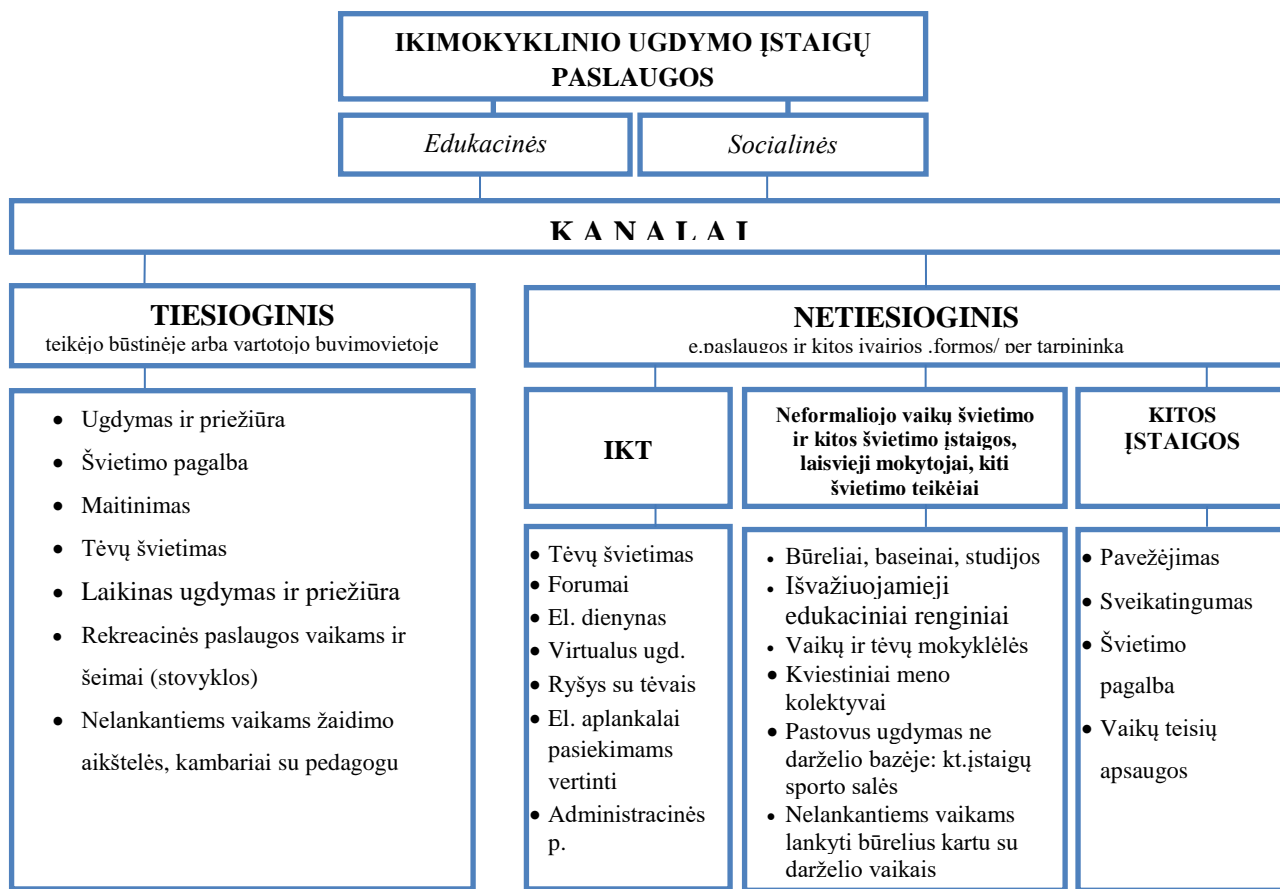
Pastaraisiais metais vis dažniau kalbama apie *ugdymo proceso nepertraukiamumą*, todėl esama praktikų, kai ugdytiniai ligos, atostogų metu, prisijungę prie IU svetainės gali dalyvauti IUĮ vykdomose programose, pateikdami virtualioje erdvėje savo piešinių, filmuotos medžiagos, gamtos stebėjimo pavyzdžių ir pan., taip pat suteikia daugiau šeimos ir įstaigos bendravimo ir bendradarbiavimo galimybių. Tokiu būdu matome ir **netiesioginio kontakto kanalų panaudojimą** teikiant ugdymo paslaugas. Rutkauskienė D. ir kt. (2013) pažymi, kad IKT kaita keičia pedagogų (paslaugos teikėjų) ir vaikų, tėvų (paslaugos gavėjų) santykius, atsiranda naujų informavimo, žinių priėmimo būdų ir keičiasi vaikų veikla. Fiedina (Федина Н. ir kt.), (2017), tyrinėję nuotolinio mokymo įdiegimo specifiką ikimokyklinio ugdymo programose, pažymi, kad IKT gali suteikti veiksmingas galimybes, užtikrinant paslaugų prieinamumą: bendrauti ir bendradarbiauti (forumai,

socialiniai tinklai, Skype, elektroninis paštas, pristatymai, vaikų darželių veiklų vaizdo įrašai, kitos medžiagos); vaikams nelankantiems darželio savarankiškai dalyvauti ugdymo sistemoje; tėvams - naudotis įvairiomis metodinėmis rekomendacijomis, konsultacine, mokomąja medžiaga, rasti naudingas nuorodas į svetaines ir pan. Šią nuomonę, patvirtina ir papildo Šaparnienė D. (2013), teikdama, kad technologinės priemonės yra tik priemonės tikslui pasiekti, tačiau pagrindinis dalykas yra pats *e.veiklos* tikslas ir funkcijos, užtikrinantys veiksmingą paslaugų teikimą.

Užsienio šalyse pasiteisinusios patirtys, kaip *internetiniai darželių kursai* ar *virtualūs darželiai* - yra alternatyva tradicinėms mokykloms ir mokymo programoms, kurias patogiau vykdyti dėl kelių priežasčių: lengva naudotis; glaudžiai bendradarbiauti su tėvais, įsitikinant, kad kiekvienas vaikas gauna paramą, dirbant virtualioje aplinkoje; aktyviai dalyvauti virtualioje veikloje. *Virtualiame mokyme* vaikas turi galimybę mokytis "neįprastomis priemonėmis" (Zopf, 2017).

Vis daugiau šalių pritaria, kad prieiga prie IKT sumažina nelygybę ugdymo srityje, o pačios IKT gali būti veiksminga priemonė ugdymo įtraukiojo (inkliuzinio) ugdymo sistemai remti, kuri iš esmės turėtų keisti požiūrį į švietimą: kad ne vaikas prisitaiko prie ugdymo įstaigos sąlygų, o mokykla ir visa švietimo sistema turi prisitaikyti prie vaiko poreikių ir gebėjimų. Ši ugdymo idėja – grindžiama kryptingu įvairių sričių specialistų ir įvairių lygmenų tarnybų bendradarbiavimu, tęstinumu nuo šeimos, darželio iki profesinio ugdymo (Nasibullov ir kt.,2015).

Papildomųjų paslaugų teikimo būdai ir kanalai. Dažnai ikimokyklinio ugdymo įstaigos, teikiančios vaikų priežiūros ir ugdymo paslaugas, vykdo *papildomas paslaugas* (kitas neformaliojo ugdymo paslaugas): būreliai, edukaciniai renginiai, vaikų ir tėvų mokyklėlės ir kitos paslaugos vaikams, kurios nėra vaikų ugdymas pagal ikimokyklinio ugdymo programas. Remiantis LR švietimo įstatymo 15 straipsniu, būtų galima teigti, kad šios paslaugos teikiamos netiesiogiai, per tarpininkus, t.y. kai „*neformaliojo vaikų švietimo programos vykdo neformaliojo vaikų švietimo ir kitos švietimo įstaigos, laisvieji mokytojai, kiti švietimo teikėjai*“. Atlikti tyrimai (Mokslo studija. Neformalusis švietimas Lietuvoje. Faktai, interesai, vertinimai. 2009) rodo, ikimokyklinio amžiaus vaikų dalyvavimo neformaliojo švietimo veiklose galimybės dar neišnaudotos. Tokiu atveju derėtų kurti įvairias ikimokyklinių įstaigų ir neformaliojo švietimo įstaigų bendradarbiavimo formas.



3 pav. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų paslaugų teikimo kanalai
Šaltinis: sudaryta autorės

Taigi, apibendrinami mokslininkų išvalgas apie viešųjų paslaugų kokybės ir prieinamumo didinimą, matome (žr. 3 pav.), kad ypatingą svarbą ima vaidinti paslaugų teikimo būdai, kanalai, jie ne vien priartina vartotoją prie paslaugos, bet kartu ir įtraukia vartotoją ir tiekėją į aktyvesnę sąveiką, auga vartotojo pasitikėjimas valdžia.

2. VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ PRIEINAMUMO DIDINIMO BŪDAI IR KANALAI IKIMOKYKLINĖSE ĮSTAIGOSE: PRAKTINĖS PRIELAIDOS

2.1. Lietuvos ikimokyklinėse įstaigose teikiamos viešosios paslaugos kitų šalių gerosios patirties kontekste

Siekiant gerinti viešųjų paslaugų teikimą Lietuvos vietos savivaldybėse, ekspertai siūlo perimti gerą kitų šalių patirtį. Valstybės pažangos strategijoje „Lietuva 2030“ Skandinavijos šalys nurodomos kaip siektinas modelis Lietuvai: „tikslingai perimdami šių valstybių patirtį, turime siekti tapti integralia, sėkminga, politiškai ir ekonomiškai konsoliduota Šiaurės ir Baltijos valstybių regiono dalimi“. Pagrindinis dalykas, prisidėjęs prie Skandinavijos gerovės modelio, buvo tai, kad esminis dėmesys skiriamas viešosioms paslaugoms, jų visuotiniam prieinamumui ir kokybės užtikrinimui. Taip teigia naujos kartos verslininkai, politikai ir mokslininkai (Lauras, 2018; Guogis, 2018; Gudžinskas, 2014; Motiejūnaitė-Schulmeister, 2015). Jų išvalgos parodo, kad aukšta ekonominė gerovė atitenka toms šalims, kurios daugiau investuoja į švietimą ir inovacijas.

Įvairiuose šaltiniuose išskiriami Šiaurės Europos valstybių švietimo sistemos bruožai, kurie daro ją viena pažangiausių ir puikiai funkcionuojančių ugdymo sistemų: *aukšta pedagogų kvalifikacija, svari valstybės parama švietimui, integralus formaliosios ir neformaliosios metodikos taikymas, praktinių vaikų gebėjimų ugdymas, dėmesys globaliajai švietimo politikai*. Svarbu pažymėti, kad Skandinavijos ikimokyklinio ugdymo įstaigų istorija atskleidžia darželių paskirtį: jau anuomet (19 a.) manyta, kad darželio teikiama paslauga tai investicija į nepasiturinčių šeimų vaikus, kuri atneš naudą būsimai visuomenei; padėti šeimoms kokybiškai ugdyti vaikus. Lopšelių paskirtis – užtikrinti mažų vaikų globą, kol tėvai dirbo, taip padedant nedideles pajamas turinčioms šeimoms ar vienišoms mamoms, priverstoms anksti grįžti į darbą iš motinystės atostogų. Tad darželiai atliko dvigubą – priežiūros ir apsaugos vaidmenį.

Viešųjų paslaugų teikimo sistemos ankstyvajame ugdyme. Šiandien Europoje naudojamos dvi pagrindinės ankstyvojo ugdymo (AU) struktūros formos: *vientiso ciklo sistema* ir *padalytoji*, kuri priklauso nuo vaikų amžiaus (nuo gimimo iki 3 metų ir nuo 3 iki 6 metų). Vientisojo ugdymo sistemose, visų ikimokyklinio amžiaus vaikų AU organizuojamas viename ugdymo cikle ir teikiamas įstaigose, kuriose ugdomos visos amžiaus grupės. Lietuvoje taikomas ne visiškai atitinkantis vientisojo ugdymo sistemos modelis, t.y. paskutinius vienerius metus iki privalomojo pradinio ugdymo pradžios AU paslaugos gali būti teikiamos arba vientisojo ugdymo įstaigose arba kitur, dažnai pradinėse mokyklose. *Padalytoje sistemoje* AU paslaugos teikiamos jaunesniems ir

vyresniems vaikams skirtingose įstaigose. Toks suskirstymas parodo „vaikų priežiūros“ paslaugų padalijimą į paslaugas:

- teikiamas tam tikruose nemokykliniuose centruose;
- „ankstyvojo ugdymo“ paslaugas, kurios kartais teikiamos tame pačiame pastate, kuriame veikia pradinės mokyklos (žr. 2.1 lent.).

2.1 lentelė

Viešųjų paslaugų teikimo ikimokyklinio ugdymo įstaigose sistemos

| Sistemos | Vaikų amžius | Paslaugų teikėjai | Atsakomybė, atskaitomybė | |
|---------------------------|---|---|---|--|
| Vientisojo ugdymo sistema | nuo gimimo iki 5/6 metų | visi pripažintų ir akredituotų vaikų priežiūros ir ugdymo įstaigų valstybiniame ir subsidijuojamame privačiame sektoriuje tipai | Latvija | Švietimo ir mokslo ministerija; Vaikų ir šeimos reikalų ministerija; Socialinės apsaugos ministerija; Sveikatos ministerija |
| | | | Norvegija | Švietimo ir mokslo ministerija; Vaikų ir lygiateisiškumo ministerija; Sveikatos ir rūpybos ministerija; Finansų ministerija |
| | | | Slovėnija | Švietimo ir sporto ministerija |
| | | | Švedija | Švietimo ir mokslo ministerija |
| | | | Suomija | Švietimo ministerija; Socialinių reikalų ir sveikatos ministerija |
| Padalytoji ugdymo sistema | nuo gimimo iki 3 metų ir nuo 3 iki 6 metų | dažniausiai teikia privatus sektorius vaikams iki 3 metų amžiaus, vyresnio amžiaus vaikams – valstybinės institucijos. | Belgija (vokiškai kalbančioje ir flamandų bendruomenėse), Čekija, Italija, Kipras, Liuksemburgas, Lenkija ir Slovakija | Švietimo ir mokslo ministerija Sveikatos ministerija Vaikų ir šeimos reikalų ministerija |

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis pagrindiniais duomenimis apie ankstyvąjį ugdymą Europoje, 2014

Viešųjų paslaugų teikimo ikimokyklinio ugdymo įstaigose sistemų analizė rodo, kad sistemos priklauso nuo vaikų amžiaus ir paskirstymo keliais ciklais bus organizuojamos AU paslaugos, taip pat nuo paslaugų teikėjų ir atsakomybės pasiskirstymo. Pastebima, kad privatus sektorius dažniausiai teikia ugdymo paslaugas vaikams iki 3 metų. Kiekvienas paslaugų teikimo tipas gali priklausyti skirtingų ministerijų kompetencijai. Vientisojo ugdymo sistemoje Švietimo ministerija yra atsakinga už AU valdymą, reglamentavimą ir finansavimą. Ir teigiama Eurydice ataskaitoje (2009), kad vientisojo ugdymo modelis užtikrina ugdymo/rūpybos paslaugų prieinamumą. Tipiškoje padalytoje sistemoje atsakomybė už AU valdymą, reglamentavimą ir finansavimą paskirstoma tarp skirtingų valdžios institucijų. Ministerijai, atsakingai už sveikatą, gerovę arba šeimų reikalus, dažniausiai tenka atsakomybė už AU paslaugų teikimą jaunesniems vaikams, o švietimo ministerija yra atsakinga už AU paslaugas vyresniems vaikams (Pagrindiniai duomenys apie

ankstyvąjį ugdymą Europoje, 2014). Ir nors ugdymo paslaugas iki 3 metų teikia dažniausiai privatus sektorius (kur tokio amžiaus vaikų lankomumas siekia vos 2%), šalyse siekiama užtikrinti, kad socialiai nuskriaustiems vaikams nuo 2 metų amžiaus būtų prieinamos ikimokyklinio ugdymo paslaugos.

ES šalių ikimokyklinės įstaigos teikia paslaugas pagal tris pagrindinius ankstyvojo ugdymo modelius:

1. vaikų institucinis ugdymas
2. vaikų ugdymas namuose ir parama šeimai;
3. institucinė vaikų priežiūra ir ugdymas (žr. 2.2 lent.).

Didžioji dalis ikimokyklinio ugdymo įstaigų, taip pat ir Lietuvoje, dirba pagal pirmąjį modelį, kuris paremtas į vaiką orientuotą, ugdymo įstaigose specialistų teikiamų paslaugų strategija. Ši strategija apima tradicinę institucinę vaikų priežiūrą ugdymo centruose, tikslines ikimokyklinio ugdymo intervencines programas ir ankstyvąjį bendrąjį ikimokyklinį vaikų ugdymą ikimokyklinėse įstaigose. Šis modelis laikomas sėkmingiausiu, nes užtikrina kokybišką ugdymą, įtraukiami tėvai ir teikiama parama pačiai šeimai. Antrasis pagrindinis modelis apima įvairias į vaiką orientuotas namuose teikiamas vaiko priežiūros paslaugas ir ugdymo programas. Tokias paslaugas vykdo nekvalifikuoti darbuotojai (tėvai, nediplomuoti specialistai). Trečiasis modelis apima daugybę įvairiausių paramos tėvams ir šeimai programų.

2.2 lentelė

Viešosios paslaugos pagal pagrindinius ankstyvojo ugdymo modelius

| AU modelis | Taikymas/ paplitimas | IU įstaigų paslaugos | | |
|--|-------------------------|--|---|--|
| | | Vaikų ugdymas | Vaikų priežiūra | Parama šeimai |
| vaikų institucinis ugdymas | Dauguma IU įstaigų | <ul style="list-style-type: none"> • Tikslinės IU intervencinės programos • Ankstyvasis bendrasis IU • Tradicinė institucinė vaikų priežiūra | <ul style="list-style-type: none"> • Tradicinėje įstaigoje • Ugdymo centruose | Tėvų įtraukimas Tėvų švietimas |
| vaikų ugdymas namuose ir parama šeimai | Plačiai diegiama | <ul style="list-style-type: none"> • Lankymosi namuose programos • Tėvų, kaip mokytojų, programa • Ikimokyklinukų mokymo namų sąlygomis programa • Vaikus namuose auginančioms motinoms arba tėvams programa | Namuose | Tėvų auklėjimo programos, paramos šeimai |
| institucinė vaikų priežiūra ir ugdymas | Plačiai naudojama | <ul style="list-style-type: none"> • ankstyvojo vaikų ugdymo ir rūpybos programos orientuojantis į vaiką ir jo vystymąsi • vyresniųjų vaikų ugdymo ir rūpybos programos orientuojantis į planingą mokymąsi | Dienos priežiūros centruose ir ikimokyklinio ugdymo įstaigose | Įvairios paramos tėvams, programos šeimai, švietimas |

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis pagrindiniais duomenimis apie ankstyvąjį ugdymą Europoje, 2014

Pagrindinių ankstyvojo ugdymo modelių analizė rodo, kad dauguma įstaigų paslaugas teikia pagal vaikų institucinio ugdymo modelį, tradicinėje įstaigoje. Vaikų ugdymas namuose ir parama šeimai Lietuvoje nėra plačiai paplitęs, o kai kurios paslaugos visiškai neteikiamos. Antrasis ir trečiasis AU modeliai atskleidžia, kad ikimokyklinis ugdymas namuose, tėvų auklėjimo programos tai – alternatyva tradicinei mokyklai. Tokiu atveju, naudojant netiesioginius kanalus būtų didinamas paslaugų prieinamumas.

Ikimokyklinės įstaigos, prisiimdamos atsakomybę už vaikų ugdymą ir globą, ieško būdų kaip pateikti savo paslaugas vaikų ir tėvų poreikiams tenkinti. Šiandieninės visuomenės problemos kaip: socialinė atskirtis, skurdas, sunkumai su kuriais susiduria vieniši tėvai ar vaikai palikti, išvykus tėvams uždarbiauti į užsienį reikalauja įvairių kokybiškų ugdymo programų (žr. 2.3 lent.).

2.3 lentelė

Ugdymo programų kaip viešosios paslaugos teikimo būdai, kanalai

| Programos tipas | Ugdymo programos | Paslaugos | Paslaugos teikimo būdai, kanalai | Organizuoja/ paslaugos teikėjas | Tėvų, bendruomenės pasitelkimas |
|---|---|--|---|---|---------------------------------|
| Tradicinio ugdymo ir kitos alternatyvios ugdymo programos | <ul style="list-style-type: none"> • Ikimokyklinio ugdymo • Priešmokyklinio ugdymo bendroji programa | sveikatos puoselėjimo, saviraiškos ir savireguliacijos ugdymas | Netiesioginis Tiesioginis | Įstaiga | Įtraukiami |
| | Būreliai | edukaciniai renginiai, vaikų ir tėvų mokyklėlės, baseinas, užsienio k., choreografijos, sporto, dainavimo ir kt. | Tiesioginis | Neformaliojo švietimo įstaiga, Privatūs asmenys | Neįtraukiami |
| | Lauko darželių programa | Fizinės ir emocinės sveikatos ugdymas, maitinimas | Tiesioginis | Įstaiga | Įtraukiami |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Reggio Emilija • Valdorfo • Montessori • Gardneris, • Pjažė | Kūrybos, vaizduotės, pažinimo intelekto ugdymas; | Tiesioginis (paslaugos teikėjo vietoje) | Įstaiga | Įtraukiami |
| Tarptautinės ugdymo programos | <ul style="list-style-type: none"> • Kimochis • Žipio draugai • Gamtosauginių mokyklų pr. | Socialinių įgūdžių ugdymas; Ekologinių įgūdžių ugdymas | Tiesioginis | Įstaiga | Įtraukiami |
| Švietimo pagalbos programos | <ul style="list-style-type: none"> • Specialiųjų poreikių vaikams, • Dvikalbiam vaikams | Švietimo pagalbos specialistų pagalba; Terapija; konsultacijos; Ugdymo turinio individualizavimas | Tiesioginis Netiesioginis | Švietimo pagalbos įstaiga, | Įtraukiami |

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Lietuvos švietimo būklės 2013–2016 metais apžvalga, IUI internetinėse svetainėse pateiktais duomenimis

Ugdymo programų įgyvendinimo analizė rodo, kad naudojami tiesioginiai ir netiesioginiai paslaugos teikimo būdai, netiesioginį taikant pagal situaciją, poreikį. Įvairių ugdymo programų pasiūla (lentelėje pateiktos keletas iš pagrindinių) suteikia tėvams platų paslaugų pasirinkimo spektrą. Paslaugos teikėjai gali būti įvairūs: neformaliojo švietimo įstaiga, laisvas mokytojas, privatūs asmenys ir pati ikimokyklinė įstaiga. Tai parodo, kad paslaugos gali būti teikiamos tiesioginiais ir netiesioginiais kanalais, įtraukiant tėvus ar pasitelkiant bendruomenę. Tradicinės ugdymo programos paprastai teikiamos teikėjo būstinėje, t.y. darželyje, tik užsienio praktika rodo, kad ikimokyklinis ugdymo programos vykdomos ir vartotojo buvimo vietoje arba teikiant paslaugą internetu. Būreliai, kaip kitos neformalios (papildomos) paslaugos dažniausiai teikiamos privačių asmenų arba kitų švietimo įstaigų pagalba.

Paramos šeimai paslaugos. Šaltiniuose, analizuojančiuose Europoje teikiamas ikimokyklines paslaugas, pabrėžiama partnerystės su tėvais svarba ir skatinama ieškoti konkrečių priemonių kaip juos įtraukti į ugdymą. Ataskaitoje (Struktūriniai Ankstyvojo ugdymo ir rūpybos Europoje rodikliai, 2016) pažymima, kad tėvų dalyvavimas jų vaikų švietime yra būtinas, nes tėvai yra svarbiausi partneriai, teikiant aukštos kokybės ikimokyklinio ugdymo ir priežiūros paslaugas. Manoma, kad šeima turėtų reguliariai bendrauti keistis informacija ir diskutuoti su švietimo įstaiga, taip visapusiškai įtraukiant į visus savo vaiko švietimo ir rūpybos klausimus. Todėl rekomenduojamos paramos priemonės tėvams: *informacinės sesijos tėvų ir auklėtojų susitikimai; mokymosi namuose gairės* (teikiant informaciją šeimoms apie ugdymo programas); *tėvystės programos* (teikiant informaciją apie auklėjimą, vaikui palankios aplinkos kūrimą); *apsilankymai namuose*. Didelis dėmesys skiriamas paslaugai – *vizitams į namus*, kurio metu dalyvauja ikimokyklinio ugdymo specialistai. Šie apsilankymai daugiausia skirti remti nepalankioje padėtyje esančioms šeimoms. Ankstyvojo ugdymo paslaugų teikimą namuose taip pat įgyvendina *reglamentuojamos vaikų auklės*, kurios sudaro gana didelę ankstyvojo ugdymo dalį ir praplečia paslaugų įvairovę. Tokiomis paslaugomis dažniausiai naudojasi šeimos auginančios vaikus iki 3 metų (žr. 2.4 lent.).

2.4 lentelė

Paramos šeimai paslaugos, jų teikimo būdai ir tikslai IU įstaigoje

| Paslaugos | Paslaugos teikėjas | Paslaugos teikimo partneris | Tipai | Būdai, kanalai | Tikslai |
|-----------------------------|---|---|---|--|---|
| Informacinės sesijos tėvams | Pedagogai, administracija, specialistai | Švietimo pagalbos įstaiga, Neformalios švietimo įstaigos, nevyriausybinių organizacijos | Visos grupės, pagal amžiaus grupes, viena grupė | Tiesioginis kontaktas Nuotolinės: Skype, el. dienynas, el. paštas, mobil. telefonas, socialinis tinklapis, internetinė svetainė | Tėvų įtraukimo į vaikų ugdymą didinimas |

| | | | | | |
|-------------------------------|--|--|--|---|--|
| Tėvų ir auklėtojų susitikimai | Pedagogai, Specialistai | Švietimo pagalbos įstaigos, Neformalios švietimo įstaigos, nevyriausybinės organizacijos | individualūs visos grupės | Kontaktiniai | Konsultavimas Informacijos suteikimas šeimoms apie ugdymo programas |
| Mokymosi namuose gairės | Pedagogai, Specialistai | Kitos švietimo įstaigos, Informacinių sistemų kūrėjai, diegėjai | Kitakalbiai. Vaikai nelankantys darželio | Nuotolinės: Skype, internetinė svetainė, forumai, veiklų vaizdo įrašai ir kt. mokymosi medžiaga | |
| Vaikų auklės | Darbuotojai nebūtinai turintys kvalifikaciją | Ikimokyklinės įstaigos, kitos švietimo ir švietimo pagalbos institucijos | Šeimos auginančios vaikus iki 3 metų. | Kontaktiniai | Tėvams padėti suderinti darbo ir šeimos poreikius. Plėtoti vaikų iki trejų metų priežiūros paslaugas |
| Tėvystės programos | Specialistai | Kitos švietimo įstaigos, Informacinių sistemų kūrėjai, diegėjai | Jaunos šeimos, pažeidžiamia usios grupės | Kontaktiniai Nuotolinės: Skype, el. paštas., forumas, socialinis tinklapis, internetinė svetainė | Informacijos suteikimas apie auklėjimą, vaikui palankios aplinkos kūrimą |
| Apsilankymai namuose | ikimokyklinio ugdymo specialistai | Socialinių paslaugų tarnyba, Švietimo pagalbos įstaiga | Šeimoms esančioms nepalankioje padėtyje. Tėvai, auginantys mokymosi sunkumų turinčius vaikus | Kontaktiniai | Socialinės ir emocinės elgsenos įgūdžių ugd. Konsultacijos |

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis struktūriniais ankstyvojo ugdymo ir rūpybos Europoje rodikliais, 2016

Analizuojant paramos šeimai paslaugas, jų teikimo būdus, galima pastebėti, kad paramos šeimai paslaugose taikomos: tiesioginio ir netiesioginio kontakto priemonės. Esant problemoms, išnaudojama kanalų įvairovė.

Rekomenduojamos paramos paslaugos tėvams, kurias teikia ikimokyklinės įstaigos pedagogai ir specialistai, grindžiamos kryptingu įvairių sričių specialistų ir įvairių lygmenų tarnybų bendradarbiavimu. Informavimo ir žinių priėmimo būdai, naudojant įvairias technologijas, nukreipiami į labiausiai pažeidžiamas grupes: šeimas esančias nepalankioje padėtyje, jaunas šeimas, auginančias vaikus iki 3 metų, mokymosi sunkumų turinčius vaikus.

Viešosios paslaugos vaikų saugumui užtikrinti. Palankus mikroklimatas: emocinis, socialinis ir fizinis saugumas sąlygoja paslaugos kokybę ir prieinamumą, vartotojų (vaikų ir tėvų) poreikius ir

lūkesčius (Trakšelys, 2014). Lietuvoje ikimokyklinės įstaigos, vadovaujantis higienos norma HN 75:2016, įsipareigoja teikti kokybiškas švietimo paslaugas saugioje šiuolaikinius reikalavimus atitinkančioje mokymosi aplinkoje. Pastebima, kad švietimo įstaigose įprastai didžiausias dėmesys skiriamas vaiko fiziniam saugumui: aptvertos teritorijos, įrengtos vaizdo stebėjimo kameros, sandoma apsauga ir pan. Euridikės ir Eurostato ataskaitoje (2014) teigiama, kad ES šalių centrinės valdžios institucijų taisyklėse arba rekomendacijose sprendžiami įvairūs su vaikų sveikatos, saugos ir fizinės gerovės užtikrinimu susiję klausimai. Jie apima vidinių ir išorinių erdvių dydį ir planą, suteikiamų priemonių įvairovę ir tipą, pabrėžiamas darbuotojų, dirbančių su vaikais, tinkamumas (žr. 2.5 lent.).

2.5 lentelė

Viešosios paslaugos vaikų saugumui užtikrinti

| Paslaugos vaikų augumui užtikrinti | Saugumą reglamentuojantys aspektai | Būdai / kanalai | Paslaugos teikėjas |
|------------------------------------|---|---|---|
| Fizinis saugumas | sanitarinės, maitinimo patalpos | tiesioginis | <ul style="list-style-type: none"> • įstaiga, • visuomenės sveikatos biuras, |
| | lauko ir vidaus erdvių dydis ir išdėstymas | | |
| | įranga viduje ir lauke | | |
| | veikla viduje ir lauke | | |
| | akustika | | |
| | ventiliacija | | |
| | apšvietimas | | |
| | darbuotojams suteikiamos patalpos | | |
| | vaikai aprausti nuo nelaimingų atsitikimų darželyje | Netiesioginis (per tarpininkus) | <ul style="list-style-type: none"> • draudimo agentūros |
| | sveikatinimo programos | Tiesioginis kontaktas | |
| | | Nuotolinis: internetinė svetainė, forumai, veiklų vaizdo įrašai ir kt. | |
| Socialinis saugumas | pedagoginės ir socialinės paramos programos | Netiesioginis (per tarpininkus) | <ul style="list-style-type: none"> • įstaiga, • vaiko gerovės komisija, • seniūnija, • vaiko teisių apsaugos tarnyba, • socialinės paramos skyrius |
| | socialinių įgūdžių ugdymo programos tėvams | tiesioginis | |
| | socialinio pedagogo etatų, savanorių skaičius | | |
| | individualizuota ir specializuota pagalba, atsižvelgiant į vaiko patiriamus sunkumus | | |
| Emocinis saugumas | specialistų etatų skaičius | tiesioginis | <ul style="list-style-type: none"> • įstaiga, • pedagoginė psichologinė tarnyba, |
| | vaikams (1-3 metų) adaptacija vykdoma laipsniškai pagal iš anksto su tėvais suderintą grafiką | | |
| | darbuotojų tinkamumas | | |
| | vaikų/suaugusiųjų santykis | | |
| | emocinio ugdymo programos | | |
| | | Tiesioginis kontaktas Nuotolinis: internetinė svetainė, forumai, veiklų vaizdo įrašai ir kt. | |

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Euridikės ir Eurostato ataskaitos, 2014, IUĮ internetinių svetainių duomenimis

Vaikų saugumą sąlygojančių veiksnių analizė rodo, kad fizinės gerovės užtikrinimui skiriama daugiausiai dėmesio ir laikomasi įvairių sveikatos, saugios aplinkos reikalavimų. Paslaugos dažniausiai teikiamos tiesioginio kontakto metu, kita dalis paslaugų – per tarpininkus: seniūniją, vaiko teisių apsaugos tarnybą, draudimo agentūras ir kt. Tarpinstitucinis bendradarbiavimas ypatingai išryškėja teikiant socialinio saugumo paslaugas, kuomet įsijungia regioninio ir bendruomeninio lygmenis institucijos. Pastebima, kad užsienio šalys emociniam saugumui užtikrinti paprastai akcentuoja vaikų ir suaugusių santykių grupėje, prevencines programas. Emocinio saugumo poreikiui užtikrinti pastaraisiais metais Lietuvoje ypatingas dėmesys skiriamas ne tik vaiko fizinės sveikatos ugdymui, bet ir *emociniam saugumui*. Ikimokyklinės įstaigos įgyvendina prevencines programas („Zipio draugai“, „Kimochis“), taip pat didinamas specialistų etatų (socialinio pedagogo, psichologo) skaičius, kuris gali užtikrinti tiesioginį bendravimą su vaiku, padėti visapusiškai jaustis darželyje, saugiai augti dvasiškai ir fiziškai.

Sveikata ir sauga centralizuotai nereglamentuojamos, todėl šiems klausimams nustatomos regioninės ir (arba) vietos taisyklės. Minėtos ataskaitos (2014) duomenimis, kiekviena šalis skirtingai nustato sveikatos ir saugos taisyklių prioritetus. Dauguma pabrėžia vaikų apsaugos taisykles, susijusias su darbuotojų, dirbančių su vaikais, tinkamumu (neteisti, geros ir fizinės, ir psichinės sveikatos). Keliose valstybėse reglamentuojama vaikų veikla patalpų viduje ir lauke, bendras aplinkos tinkamumas vaikams. Reglamentuojamos ir darbuotojams suteikiamos patalpos. Ugdymo namuose sveikatos ir saugos reikalavimai panašūs į institucinio ugdymo įstaigų reikalavimus, tik kai kuriose šalyse tam tikri sveikatos ir saugos aspektai nereglamentuojami. O taisyklės, nurodančios darbuotojo tinkamumą, taikomos tik auklėms, kurios nebendradarbiauja su jokia tarnyba, nes kiekviena tarnyba nusistato savo rekomendacijas. Teisės aktuose dažniausiai nustatyta, kad šių paslaugų teikėjai turi atitikti minimalius sveikatos, saugos ir maitinimo standartus.

Viešųjų paslaugų prieinamumą didinančios priemonės ir būdai kitose šalyse. Verta pažymėti, kad vienas iš teikiamų viešųjų paslaugų Europos ikimokyklinėse ugdymo įstaigose privalumų – *darželio darbo laiko lankstumas*, kuris labai diferencijuojamas. Daugumoje įstaigų sudaromos galimybės vaikui pasilikti ilgiau, taip pat juos gali prižiūrėti nedarbo dienomis. Tokiu atveju vaikas gali būti ar ne savo grupėje, ir netgi ne savo darželyje, o kaimyniniame. Taip pat esama paros laiko darželių (Danija), skirtų tėvams, dirbantiems naktimis. Patogesnių darbo valandų ir darbo dienų pasirinkimas galioja tiems tėvams, kurių vaikas neįgalus, ši lankstaus darbo grafiko sistema gali būti taikoma tėvams, kol jų neįgaliam vaikui sueis 18 metų (Anglija). Pažymėtina, kad ugdymo įstaigos dėl darbo laiko sprendžia kartu su tėvais, kurie labai aktyviai dalyvauja ugdymo įstaigų veikloje. Taip atsižvelgiant į tėvų poreikius, didinamas teikiamos paslaugos prieinamumas. Lietuvoje, siekiant didinti ikimokyklinio ugdymo prieinamumą, gerinti ugdymo kokybę ir skatinti ikimokyklinio

ugdymo organizavimo įvairovę, buvo įgyvendintas projektas „Ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo plėtra (IPUP)“. Tuo tarpu Suomijoje nėra itin didelė ikimokyklinio ugdymo organizavimo modelių įvairovė, nes savivaldybių organizuojamas ikimokyklinis ugdymas prieinamas kiekvienam vaikui, jei tik tėvai to pageidauja. Savivaldybės atsižvelgdamos į tėvų prašymus ir būdamos atsakingos už ikimokyklinio ugdymo organizavimą, per nustatytą pusės metų laikotarpį turi surasti vaikui vietą ir užtikrinti jo ikimokyklinį ugdymą. Taip kuriamos įvairių tipų vaiko ugdymo ir priežiūros alternatyvos: *šeimos dienos ir grupinis šeimos dienos priežiūros centrai, privačios ikimokyklinės įstaigos, kai mokesčių moka tėvai ir privačios ikimokyklinės įstaigos, kai mokesčių moka savivaldybė*. Norvegijoje veikia *atvirieji vaikų darželiai* (åpnebarnehager), kurie skirti vaikams, dėl tam tikrų priežasčių nelankantiems įprastų vaikų darželių (žr. 2.6 lent.).

2.6 lentelė

Ikimokyklinio ugdymo paslaugų prieinamumą didinančios priemonės

| Priemonė | Priemonės, įgyvendinimo formos, būdai | Valstybės, kuriose yra tokia forma | Įgyvendinimo sąlygos |
|--|---|---|--|
| Lankstus darželio darbo laikas | Paros darželis | Danija, Prancūzija, Suomija, Norvegija, Belgija, Ispanija | Bendradarbiavimas su kitu darželiu; daugiau darbuotojų |
| | Savaitinis darželis | | |
| | Savaitgalinis darželis | | |
| | Dalis dienos | Vokietija, Graikija, Kipras, Lichtenšteinas, Jungtinės Karalystė, Nyderlandai | |
| Alternatyvos IU | šeimos dienos priežiūros centras | Švedija, Norvegija, Suomija, Nyderlandai, Vokietija, Šiaurės Airija | dienos priežiūros centrų ir pradinio mokymo sektoriaus bendradarbiavimas; Kvalifikuoti darbuotojai, jų padėjėjai.; savanoriškųjų ir bendruomenės organizacijų partnerystė |
| | grupinis šeimos dienos priežiūros centras | | |
| | atvirieji vaikų darželiai | | |
| | užmokykliniai centrai | | |
| | privačios ikimokyklinės įstaigos | | |
| | Tėvų dalyvavimu paremti lopšeliai | Nyderlandai | dalis vaikų priežiūros pareigų tenka tėvams |
| Ikimokyklinis ir ankstyvasis vaikų ugdymas vaikams iš nepalankių aplinkų | žaidimų grupės etninių mažumų šeimų vaikams | Nyderlandai, Malta, Šiaurės Airija | teikiama finansinė parama; nemokamas maitinimas; kompensacinės priemonės taikomos mokykloms, kurias lanko daug vaikų iš socialinę atskirtį patiriančių šeimų; galimas nemokamas ugdymas bažnyčios steigiamuose darželiuose; savanoriškųjų ir bendruomenės organizacijų partnerystė |
| Priežiūra namuose | kvalifikuotos vaikų auklės | Nyderlandai, Graikija, Vokietija, Lenkija, Slovėnija | parenkamos prisilaikant tam tikrų nustatytų taisyklių; paslaugos teikiamos auklės ar vaikonamuose |
| Neformalioji priežiūra | Priežiūra per pietų pertrauką ar tėvų, šeimos narių | Nyderlandai | Savanoriavimas |

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis pagrindiniais duomenimis apie ankstyvąjį ugdymą Europoje, 2014; <https://www.bufdir.no> The Norwegian Director atefor Children, Youthand Family Affairs

Teikti paslaugas ištisą darbo dieną yra įprastinė praktika Šiaurės Europos šalyse, įskaitant ir Lietuvą. Galima pastebėti, kad ypač Skandinavijos šalys atsižvelgdamos į dirbančių tėvų reikmes, linkusios vaikų priežiūros paslaugas organizuoti lanksčiau. Teikdamos paslaugas įstaigos remiasi valstybinių, savanoriškųjų ir bendruomenės organizacijų partneryste, įtraukiant tėvus, šeimos narius, giminaičius, įvairius specialistus, kitus darželius ar dienos priežiūros centrų ir pradinio mokymo sektorių. ES valstybės ypatingą dėmesį skiria vaikams iš nepalankių aplinkų. Siekdamos užtikrinti paslaugų prieinamumą, sudaro palankias sąlygas tiek šeimoms, tiek įstaigoms, kurias lanko daug vaikų iš socialinę atskirtį patiriančių šeimų.

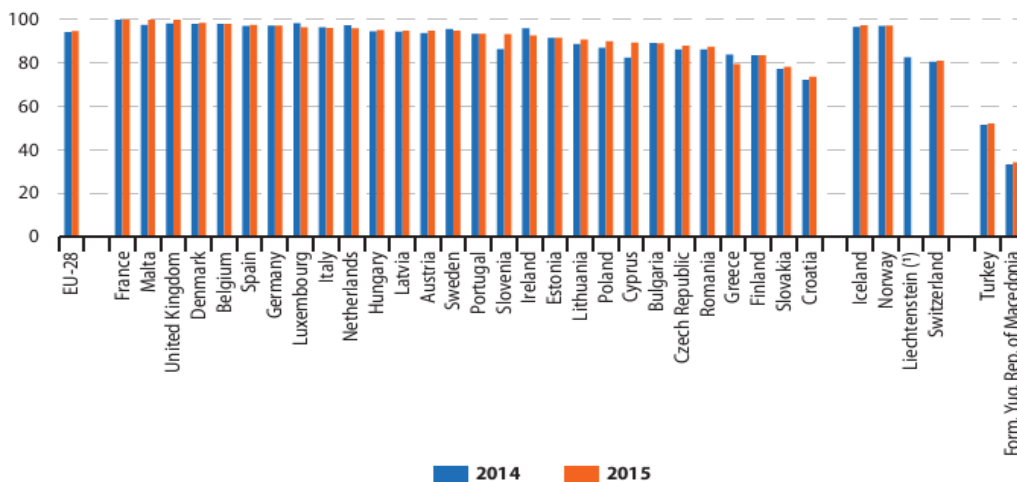
Išanalizavus Skandinavijos ir kitų ES šalių patirtį, teikiant IUĮ paslaugas, galime teigti, kad paslaugos kokybę ir prieinamumą užtikrina šie pagrindiniai aspektai:

- **Viešųjų paslaugų teikimo sistemos.** Europoje pripažinta veiksmingiausia viena iš pagrindinių modelių - vientiso ciklo sistema.
- **Pagrindiniai AU modeliai.** Teikiant paslaugas institucijose orientuotas į vaiką ir namuose teikiant paramą šeimai, atskirtį patiriantiems rizikos vaikams.
- **Ugdymo programų kaip viešosios paslaugos teikimo būdai, kanalai.** Kai paslaugos teikimo procese tiesiogiai įtraukiami tėvai, dalyvauja įvairios organizacijos, kitos švietimo įstaigos, privatūs asmenys ar savanoriai. O alternatyvios ugdymo programos sudaro galimybes patenkinti vaikų ir tėvų poreikius.
- **Viešosios paslaugos vaikų saugumui užtikrinti.** Ne tik fizinis saugumas užtikrina paslaugos kokybę ir prieinamumą, ypatingą reikšmę turi emociniai ir socialiniai veiksniai.
- **Paslaugų prieinamumą didinančios priemonės ir būdai.** Skandinavijos šalių patirtis rodo, kad vaikų priežiūros paslaugas galima organizuoti lanksčiau, svarbu įvertinti dirbančių tėvų poreikius.

2.2. Ikimokyklinių įstaigų paslaugų prieinamumo didinimą palaikančio ES ir LR politinio konteksto analizė

Švietimo kokybės užtikrinimui Šiaurės Europos regione, ypač Suomijoje ir Danijoje, skiriama labai daug dėmesio. Skandinavijos valstybės investuoja bene didžiausią BVP dalį sklandžiam švietimo sistemos darbui užtikrinti. Nors švietimo politikos gaires nustato nacionaliniai edukacijos komitetai, vis dėlto mokykloms yra suteikiama autonomija veikti įgyvendinant numatytus planus (Pagrindiniai duomenys apie ugdymą Europoje. Euridikės ir Eurostato ataskaita, 2014). Pastaraisiais metais, Eurydice ataskaitos duomenimis (Structural Indicators on Early Childhood

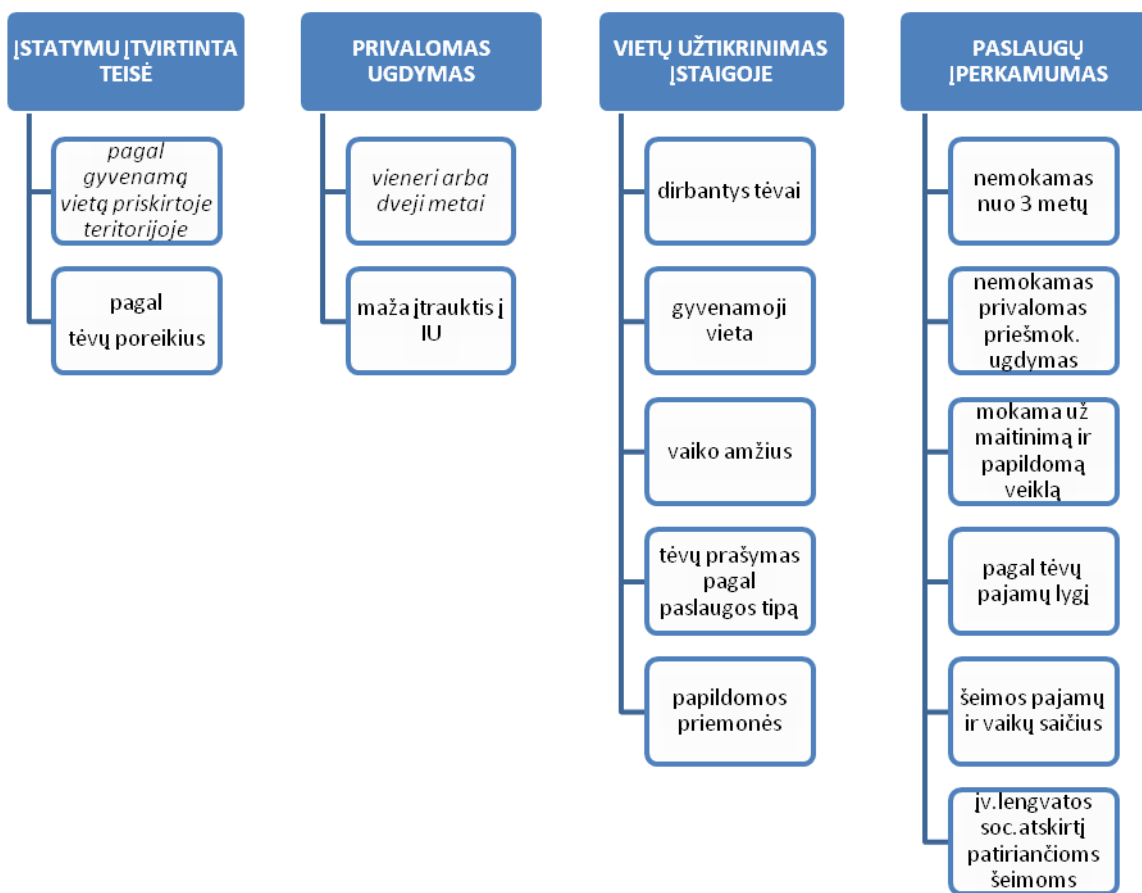
Education and Care in Europe – 2016), auklėjimą nuo pat gimimo užtikrina septynios Europos šalys: Danija, Vokietija, Estija, Latvija, Slovėnija, Suomija ir Švedija, taip pat Norvegija (žr. 4 pav.).



4 pav. Dalyvavimas ankstyvojo ugdymo ir priežiūros programose (2014–2015 m.)
Šaltinis: pagal European Commission. Key figures on Europe 2017 Editon

Palyginti su kitomis ES šalimis, Lietuvoje ankstyvojo ugdymo ir priežiūros programose dalyvavimo lygis nėra aukštas. Tai akcentuojama ir Valstybinėje švietimo 2013–2022 metų strategijoje, kad Lietuva atsilieka pagal įtraukties į ikimokyklinį, priešmokyklinį ugdymą. Tačiau kasmet Lietuvoje ikimokyklinio ugdymo aprėptis sparčiai auga (EK 2017 m. švietimo ir mokymo stebėsenos apžvalga, 2017). Ataskaitoje pateikti duomenys rodo, kad vaikų darželius jau lanko 90,8 proc. mažamečių, ir su šiuo rodikliu artėjame prie numatytojo ES tikslo – 95 proc. (Švietimo ir mokymo stebėsenos biuletenis Lietuva, 2017).

ES šalių patirtis rodo, kad IU paslaugų prieinamumą užtikrina šie pagrindiniai veiksniai (žr. 5 pav.):



5 pav. Politinės ikimokyklinio ugdymo paslaugų prieinamumą užtikrinančios priemonės
Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis pagrindiniais duomenimis apie ankstyvąjį ugdymą Europoje, 2014

ES valstybėse labiausiai paplitęs būdas užtikrinti AU visiems vaikams – *įstatymu įtvirtintos teisės suteikimas* (Pagrindiniai duomenys apie ugdymą Europoje. Euridikės ir Eurostato ataskaita, 2014). Tokiu atveju, AU paslaugos visiems vaikams teikiamos pagal gyvenamą vietą jiems priskirtoje teritorijoje ir atliepdamos tėvų poreikius, garantuoja įstaigose reikiamą vietų skaičių. Taip pat AU prieinamumą užtikrina nustatydamos *privalomą AU* bent paskutiniais ikimokyklinio ugdymo metais vaikai privalo lankyti šias įstaigas ir AU yra nemokamas. Privalomas AU dažnai yra šalyse, kuriose sunku pritraukti ugdymo stokojančius vaikus, o ten, kur AU sistema yra kokybiška, dažniausiai suteikiama įstatymu įtvirtinta teisė į AU, nes visi tėvai žino, kaip tai reikalinga vaikui, ir laisva valia tuo naudojasi. Kai kuriose šalyse įvestas privalomas parengiamasis metų trukmės ugdymas 5/6 metų vaikams, o Liuksemburge netgi keturmečiams. Pastebima tendencija, kad privalomas AU daugumoje šalių vis ankstinamas. Įstatymu įtvirtinta teisė dažniausiai suteikiama ir (arba) privalomasis AU įvedamas palaipsniui, po truputį mažinant amžių, taip užtikrinant vaikui vieta AU įstaigose. *Vietos užtikrinimas* AU įstaigose taip pat vienas iš būdų užtikrinti paslaugų prieinamumą, išskiriant šiuos prioritetus: vaikų amžius, dirbantys tėvai, gyvenamoji vieta, tėvų

pasirinktos paslaugos tipas arba papildomos priemonės, (koordinuojamas priėmimas ir tėvams nepasirūpinusiems vieta, pasiūloma pagalba iš socialinės-pedagoginės pagalbos fondo). Atliktos analizės (Ankstyvasis vaikų ugdymas ir rūpyba Europoje: socialinio ir kultūrinio nelygiateisiškumo problemų sprendimas, 2009) duomenys rodo, kad didžioji dalis Europos šalių neturi centrinių valdžios institucijų parengtų norminių dokumentų, kurie spręstų vietų paskirstymą AU įstaigose. Šį klausimą sprendžia vietos valdžios institucijos arba AU įstaigų vadovai pagal atrankos kriterijus, kurie gali būti susiję su tėvų užimtumu, šeimos socialine ekonomine padėtimi ar specialiųjų ugdymosi poreikių ir sveikatos problemų turintiems vaikams. Dalis ES valstybių centrinės valdžios institucijos yra nustačiusios tam tikrus vietų AU įstaigose paskirstymo kriterijus, tačiau AU įstaigų vadovai vadovaujasi rekomendacijomis.

Paslaugų įperkamumas yra taip pat svarbus veiksnys užtikrinant, kad visiems vaikams būtų sudaryta galimybė naudotis AU paslaugomis. Visos Europos valstybės finansuoja arba bendrai finansuoja ankstyvojo ugdymo ir rūpybos paslaugas vaikams virš trejų metų, o daugelyje šalių padengiamos visos išlaidos. Daugumoje atvejų prie finansavimo prisideda vietos valdžios institucijos. O atsižvelgus į šeimos materialinę padėtį, kai kuriose ES šalyse iki privalomojo ugdymo pradžios tėvai padengia dalį AU veiklos išlaidų. Suomijoje, Švedijoje priklausomai nuo vaiko amžiaus, visuotinis ikimokyklinis ugdymas yra nemokamas visiems vaikams. Išskirtinis dėmesys skiriamas šeimoms, patiriančioms socialinę atskirtį. Tokiais atvejais taikomos įvairios lengvatos ir reguliuojami mokesčiai už paslaugas.

Valstybės, remiančios ir skatinančios vaikų dalyvavimą IUĮ sistemoje, užtikrina įstatymu įtvirtintos teisės suteikimu arba privalomu ugdymu. Taip pat įsipareigodamos dėl vietų paskirstymo įstaigose, kiekviena valstybė išsikelia skirtingus prioritetus.

2.3. Ikimokyklinės įstaigos viešųjų paslaugų prieinamumą galintys padidinti būdai ir kanalai Lietuvoje

Lyginant su kitomis ES šalimis, Lietuvoje ankstyvojo ugdymo ir priežiūros programose dalyvavimo lygis nėra aukštas. Kaip rodo *Eurydice* atlikta apžvalga (2014), pažangios ES valstybės skiria ypatingą dėmesį IU paslaugų prieinamumui: keičia požiūrį į vaiką, didina tėvų įtraukimą, turi lankstų ir socialiai jautrų požiūrį į mokesčius už paslaugas, siūlo paslaugų įvairovę, stiprina socialinę partnerystę ir kt.

Nors Lietuvoje taikomas Europoje paplitęs sėkmingiausias vaikų institucinis ugdymo modelis, visgi neišnaudojami ir kiti du efektyvūs būdai, skirti *vaikų ugdymui namuose ir paramos*

teikimui šeimose. Šių pasiteisinusių ES šalyse programų (lankymosi namuose, ikimokyklinukų mokymo namų sąlygomis ar namuose vaikus auginančioms motinoms ir kt.) dėka, kuriamos naujos paslaugos, atskirtų patiriančioms šeimoms. Galima pastebėti, kad šiandien Lietuvoje ypatingai stinga tokio pobūdžio programų ir paramų socialiai pažeidžiamiems tėvams. Įstaigos, teikdamos paramos šeimai paslaugas (*apsilankymai namuose ar reglamentuojamų vaikų auklės*), turi ieškoti partnerių – tarpininkų (įvairių lygmens tarnybų, organizacijų, įvairių sričių specialistų), kurių bendradarbiavimo rezultatas paslaugos gavėjui suteiktų kokybišką ir prieinamą paslaugą.

Žvelgiant į ugdymo IU programų įvairovę užsienyje, pastebima, kad kuo įvairesnė ugdymo programų pasiūla, tuo labiau yra atliepiama į šeimos poreikius. Tai vienas iš paslaugos teikimo būdų, kai atsiranda galimybė tiesiogiai įtraukti tėvus, kaip paslaugos vartotojus. Lietuvoje ikimokyklinio ugdymo įstaigose įprastai įgyvendinamos tradicinės ugdymo programos, kurios dažniausiai ir teikiamos paslaugos teikėjo būstinėje (darželyje). Užsienio praktika rodo, kad ugdymo paslaugas būtų galima teikti naudojant šiuolaikiškas technologijas, kurios leistų vartotojui nuotoliniu būdu gauti vis daugiau ir įvairių paslaugų, taip sudarant sąlygas vaikui ir šeimai savarankiškai dalyvauti ugdymo sistemoje (švietimo pagalbos specialistų pagalba, konsultacijos, naudojimasis mokomąja medžiaga ir pan.). O alternatyvus ugdymas ne tik įtrauktų vartotoją, bet ir priartintų prie paslaugos. Kadangi švietimo įstaigų ir tėvų partnerystė yra neginčijamai svarbi, o šiandieniniame pasaulyje nebepakanka tiesioginio kontakto, paslaugų teikėjams būtina ieškoti veiksmingesnių, lankstesnių informavimo ir žinių perdavimo, bendravimo ir bendradarbiavimo būdų: tėvams teikti informaciją internetu, mobiliosiomis programėlėmis, per socialinius tinklus, sudaryti galimybes gauti administracines paslaugas, elektroniniu būdu užregistruoti vaiką į darželį ir kt. Tokias kanalais teikiama paslauga lemia patogumą, siekiant paslaugos prieinamo.

Vienos iš ugdymo paslaugų prieinamumą didinančių priemonių – ugdymo organizavimo formų įvairovė. Tačiau šalyje atsargiai steigiami nauji ikimokyklinio ugdymo organizavimo modeliai. Galbūt todėl, kad susiduriama su įvairiomis įgyvendinamų inovacijų kliūtimis: teisinio reguliavimo apribojimais, priešišku požiūriu, pokyčių valdymo įgūdžių stoka ir kt. Visgi, žvelgiant į Skandinavijos šalių patirtį, IUI drąsiai ieško būdų, kaip pateikti savo paslaugas tikslinei auditorijai. Lietuvoje taip pat ikimokyklinės įstaigos turėtų aktyvinti darbą su tėvais, išsiaiškinti jų poreikius, ir taip ieškoti būdų kaip lanksčiai teikti paslaugas, nes nepakankama esamos padėties analizė ir galimybių įvertinimas neleis įgyvendinti naujų idėjų. Pačios paslaugos teikimas bus efektyvus, jeigu bus bendradarbiaujama su kitomis organizacijomis ir suvokiama, kad kokybiška ir prieinama paslauga grindžiama instituciniais susitarimais. Todėl kuriant įvairias ugdymo organizavimo formas, alternatyvias ugdymo metodus, teikiant paramos šeimai, vaikų saugumui užtikrinti paslaugas, svarbu numatyti ir į paslaugos teikimo procesą įtraukti tam tikras organizacijas,

kvalifikuotus darbuotojus, specialistus, kitas švietimo įstaigas, atliekančias tam tikras specifines funkcijas.

Kadangi inovacijoms reikia tinkamos, palankios aplinkos, organizuojant naujas paslaugas, yra svarbus vietos valdžios institucijų palaikymas ir atsakomybė už ikimokyklinio ugdymo organizavimą, vaikui vietos užtikrinimą įstaigoje (Suomijos pavyzdys). Paslaugų įperkamumas – vienas iš svarbiausių veiksnių lemiančių paslaugos prieinamumą ir ypač aktualus visuomenėje pažeidžiamiausioms grupėms. Todėl sekant pažangiųjų šalių patirtimi, Lietuvai būtų naudinga atkreipti dėmesį, kaip lanksčiai ir racionaliai žiūrima į paslaugos mokestį, koks išskirtinis dėmesys skiriamas šeimoms, patiriančioms socialinę atskirtį, o atsižvelgus į šeimos materialinę padėtį, taikomos įvairios lengvatos, reguliuojami mokesčiai už paslaugas.

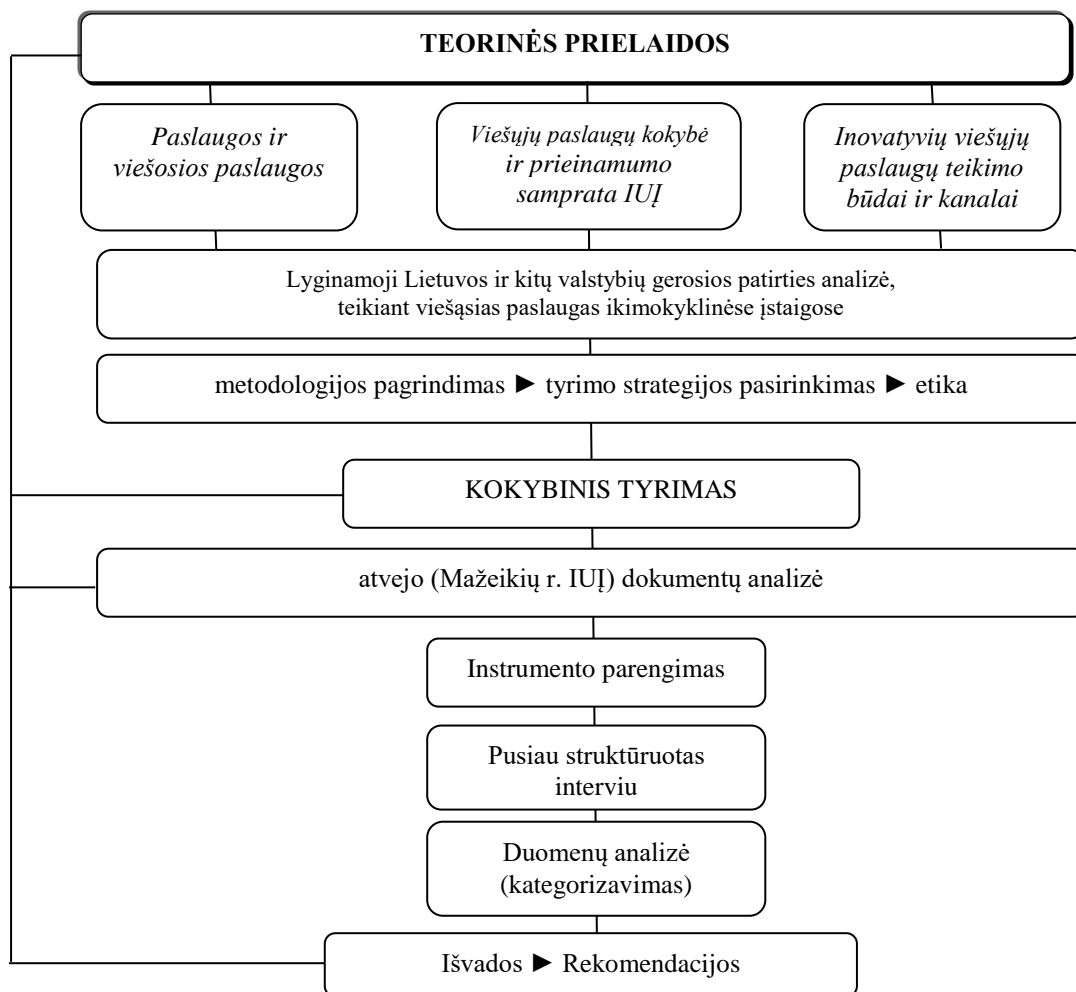
Apibendrinant teorinę dalį, galima teigti, kad kintant aplinkai, kinta paslaugos teikėjo ir vartotojo santykis. Tokiu atveju, paslaugos teikėjas, siekdamas pateisinti paslaugos vartotojo lūkesčius ir poreikius, skatinamas ieškoti naujų paslaugos teikimo būdų ir kanalų. Todėl technologijų vaidmuo atlieka vis didesnę vaidmenį paslaugos prieinamumui ir kokybei. Šie aspektai aktualūs teikiant viešąsias paslaugas švietimo sistemoje. Ikimokyklinio ugdymo įstaigos, siekdamos teikiamų paslaugų kokybės, patrauklumo ir prieinamumo, privalo rūpintis naujovėmis, naujų paslaugų kūrimu ir diegimu. Lyginant Europos, Skandinavijos ir Lietuvos teikiamų viešųjų paslaugų patirtis ikimokyklinio ugdymo įstaigose, pastebimas skirtingas dėmesys IU paslaugų prieinamumui.

Kokie galimi inovatyvūs paslaugų teikimo būdai ir kanalai Mažeikių r. ikimokyklinio ugdymo įstaigose, geriausiai gali atskleisti atliktas empirinis tyrimas.

3. MODERNIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ TEIKIMO BŪDŲ IR KANALŲ PLĖTROS GALIMYBĖS MAŽEIKIŲ R. IKIMOKYKLINIO UGDYMO ĮSTAIGOSE TYRIMAS

3.1. Tyrimo metodologijos pagrindimas

Siekiant išsiaiškinti, kokios naujos viešųjų paslaugų teikimo galimybės Mažeikių r. ikimokyklinio ugdymo įstaigose, buvo atlikta Lietuvos ir užsienio autorių mokslinių publikacijų, Lietuvos Respublikos teisės aktų, strategijų ir kitų šaltinių analizė. Gilinantis į teikiamų viešųjų paslaugų situaciją Mažeikių r. ikimokyklinėse ugdymo įstaigose, buvo analizuojama darželių internetinėse svetainėse nurodyta informacija apie teikiamas paslaugas, vidiniai dokumentai ir kiti šaltiniai. Vadovaujantis tokia dėstymo logika (žr. 6 pav.), magistro darbą sudaro: įvadas, trys dėstymo dalys, išvados, rekomendacijos, literatūros sąrašas ir priedai:



6 pav. Darbo eigos schema
Šaltinis: sudaryta autorės

Teorinėje dalyje apibudinama viešųjų paslaugų samprata, akcentuojami paslaugos perdavimo ir gavimo sudėtingėjantys būdai ir nustatyti ikimokyklinių įstaigų naujų paslaugų teikimo būdų ir kanalų teorinės prielaidos. Nagrinėjama inovacijų samprata, naujų paslaugų kūrimas ir diegimas ikimokyklinio ugdymo įstaigose. Lyginamos teikiamų viešųjų paslaugų Europos, Skandinavijos ir Lietuvos gerosios patirtys ikimokyklinėse įstaigose. Empirinę tyrimo dalį sudaro Mažeikių r. ikimokyklinių įstaigų vadovų ir švietimo skyriaus vyriausiosios specialistės nuomonių tyrimo duomenys. Aptariamos, kokios naujos viešųjų paslaugų teikimo būdų ir kanalų galimybės Mažeikių r. ikimokyklinio ugdymo įstaigose.

Empirinio tyrimo koncepcija parengta, remiantis Žydžiūnaitės V. (2011), Balčiūno S., Juozaitienės L., Rudytės D., Tijūnaitienės R. (2014) metodinėmis rekomendacijomis, Gaižauskaitės I., Valavičienės N. (2016), Žydžiūnaitės V., Sabaliausko, S., (2017) metodologinėmis nuostatomis.

Tyrimas grindžiamas fenomenologine teorija. „Fenomenologinė metodologija koncentruojasi į tiriamųjų subjektų suvokimą, jų socialinį kontekstą, priima individus kaip aktyvius prasmės kūrėjus, padeda atskleisti, kaip žmonės supranta ir interpretuoja savo gyvenimo faktus ir įvykius ar dar tebevykstančius reiškinius“ (Viluckienė, 2011). „Taikant fenomenologinę perspektyvą tirama, kokių prasmų individai suteikia įvairiems įvykiams, kaip jie juos interpretuoja ir vertina“ (Gaižauskaitė ir kt., 2016).

3.1.1. Tyrimo metodai ir instrumentai

Tyrimui atlikti pasirinktas *kokybinis tyrimas*. Gaižauskaitės I. ir Valavičienės N. (2016) teigimu, kokybinis tyrimas atskleidžia tiriamojo reiškinio visybę jo įprastame kontekste, todėl kokybinio tyrimo erdvė dažnai yra kasdienis, įprastas gyvenimas su jame vykstančiomis įvairiomis veiklos rūšimis ir socialinėmis sąveikomis. Kokybiniu tyrimu nesiekama testuoti teorijų (tikrinti žinomų teiginių), atskleisti faktus ar statistiką (Gaižauskaitė, 2016). Surinkti kokybiniai duomenys (informacija) atskleidžia patirtis, prasmes ir procesus (Žydžiūnaitė, Sabaliauskas, 2017).

Duomenims rinkti pasitelktas *pusiau struktūruotas interviu*, numatant konkrečius klausimus, jų pateikimo seką, o esant skirtingoms situacijoms užduodant papildomus klausimus. Formuojant klausimyno klausimus, remtasi darbo teorinėje dalyje išanalizuotų mokslo šaltinių apibendrinimais. Todėl taikomą pusiau struktūruotą interviu sudaro 6 „teminiai blokai“ (žr. Priedas 1), kuris buvo parengtas gairių principu. Pagal Gaižauskaitę I. ir kt. (2016), laisvesnės struktūros klausimynas-gairės ne įspraudžia tyrimo dalyvius į griežtus klausimų rėmus, bet praplečia galimybes sužinoti apie naujas ir netikėtas idėjas, patirtį, požiūrius. Pagal atlikimo pobūdį, informantai apklausti,

pasirinkus *individualų tiesioginį interviu* (angl. *face-to-face interview*). Tyrėjo ir informantų pokalbiai buvo įrašomi ir transkribuojami. Duomenims analizuoti taikyta kokybinė *turinio analizė* (angl. *content analysis*), nagrinėjant tekstinių dokumentų turinius. Metodu siekiama nustatyti tekstų, prasmių ar bendrinių temų ryšius ir juos analizuoti pasirinktame tyrimo lauke. Šis metodas, kaip socialinės aplinkos pažinimo metodas, įgalina tyrėją aiškinti ir interpretuoti teksto duomenis, sistemingai juos klasifikuojant (Žydžiūnaitė ir kt., 2017). Žydžiūnaitė ir kt. (2017) sutinka su Krippendorff (1980), išvalga, kad šiuo metodu siekiama įgyti naujų žinių, faktų ar išvalgų apie tiriamą reiškinį. Siekiant sustruktūruoti interviu duomenis ir juos giliau analizuoti, buvo atliktas *teksto kodavimas*. Analizuojant tyrimo duomenis, prasminiais vienetais laikomos pastraipos, teksto ištraukos, sakiniai. „*Prasminis vienetas – tai pagrindinis turinio analizės kodavimo vienetas*“ (Žydžiūnaitė ir kt., 2017). Koduojant tyrimo duomenis ir išskiriant kategorijas, vadovautasi *indukcine nuostata*, kai analizuojami gauti tyrimo duomenys, o ne iš anksto suformuluotos teorinės koncepcijos (Gaižauskaitė ir kt. 2016).

3.1.2. Tyrimo imtis

Gaižauskaitės I. ir kt. teigimu (2016), kokybiniuose tyrimuose dalyvių atranka nėra toks aiškus ir apibrėžtas procesas kaip statistinė atranka kiekybiniuose tyrimuose, todėl kokybinio tyrimo rezultatų pagrįstumas ir prasmingumas labiau susiję su pasirinktų atvejų suteiktos informacijos turtingumu. Taigi, kokybiniame tyrime tyrimo dalyvių skaičius priklauso nuo kiekviename interviu gaunamos tekstinės informacijos naujumo ir pasikartojamumo (Žydžiūnaitė, 2011).

Tyrimo dalyviai pasirinkti *kriterinės atrankos būdu*, pagal konkrečius kriterijus: ne mažiau kaip 3 metų vadovaujamos pareigose, vadovavimas ikimokyklinio ugdymo įstaigai, Švietimo skyriaus vyriausiojo specialisto valstybės tarnautojo darbo patirtis. Visus tiriamuosius jungia charakteristikos: profesinė patirtis, išsilavinimo lygmuo, turima profesinė kvalifikacija, organizacijos tipas. Todėl atrinkti 6 Mažeikių miesto ir kaimo ikimokyklinių įstaigų vadovai ir 1 švietimo skyriaus vyriausiasis specialistas, koordinuojantis ikimokyklinio ugdymo programos įgyvendinimą (žr. 3.1 lentelė). Informantams suteikti kodai: D1, D2, D3, D4, D5, D6, D7.

Tyrimo dalyvių charakteristika

| Lytis | Amžius | Išsilavinimas | Pareigos | Kvalifikacinė kategorija | Vadybinis darbo stažas | Organizacijos tipas |
|--------------|---------------|----------------------|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| moteris | 44 | Aukštasis | Direktoriaus pavaduotoja ugdymui | nesuteikta | 6 | Kaimo darželis 1 |
| moteris | 45 | Aukštasis | Direktorė | II vadybinė | 10 | Miestelio darželis 2 |
| moteris | 50 | Aukštasis | Direktoriaus pavaduotoja ugdymui | nesuteikta | 3 | Miesto darželis 3 |
| moteris | 54 | Aukštasis | Direktoriaus pavaduotoja ugdymui | II vadybinė | 29 | Miesto darželis 4 |
| moteris | 63 | Aukštasis | Direktorė | II vadybinė | 28 | Miesto darželis 5 |
| moteris | 50 | Aukštasis | Direktorė | II vadybinė | 8 | Miesto darželis 6 |
| moteris | 61 | Aukštasis | Švietimo sk. vyriausioji specialistė | kategorija – 11. | 31 | Švietimo skyrius |

Šaltinis: sudaryta autorės

Pusiau struktūruotų interviu metu analizuojama, kaip skirtingų organizacijų atstovai, turintys skirtingas vadovavimo patirtis, kvalifikacines kategorijas, išsilavinimą mato ir vertina IUĮ teikiamų paslaugų kokybę, įvairovę, jų prieinamumą, ar skiriasi požiūris į naujų paslaugų diegimą, tikslingumą. Informantų struktūra liudija, kad tyrime dalyvavo vien moterys, nes šiuo metu Mažeikių r. ikimokyklinėse įstaigose nėra vyrų vadovujančiose pareigose.

3.1.3. Tyrimo eiga ir etika

Socialinių tyrimų metodologų nuomone, jei nėra laikomasi etikos principų, sumažinamas ne tik tyrimo rezultatų patikimumas, bet pakenkiama tyrimo dalyviams (Žydzūnaitė ir kt., 2017), todėl atliekamame kokybiniame tyrime buvo laikomasi etikos principų:

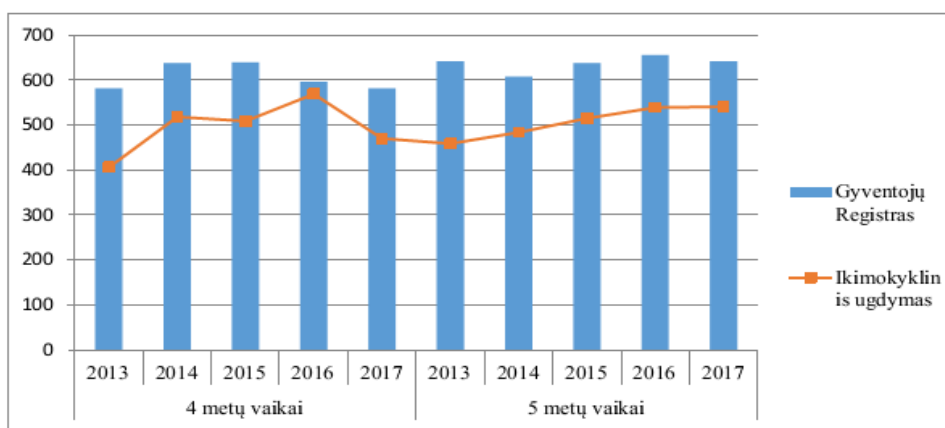
- *Pagarbos asmens privatumui.* Kiekvieno tyrimo dalyvio skirtingi interesai, požiūriai ir sampratos yra gerbtini. Dalyviai turėjo teisę pasirinkti, kiek ir kokios informacijos bus atskleista.
- *Konfidencialumo ir anonimiškumo.* Tyrimo dalyviams suteikiami slapyvardžiai (kodai), kurie siejami su interviu tekstais ir vartojami, analizuojant duomenis. Su dalyviais buvo aptarta konfidencialumo ribos, paaiškinant, kaip bus naudojami duomenys.
- *Geranoriškumo ir nusiteikimo nekenkti tiriamam asmeniui.* Remiantis šiuo principu, tyrimo rezultatai nagrinėjami turint omenyje ne tik tyrimo dalyvių, bet ir bendruomenių, kurioms tie

rezultatai gali suteikti naudos, perspektyvas. Interviu metu siekiama, kad tyrimo dalyvis jaustųsi laisvai, nepatirtų jokio spaudimo.

- *Teisingumo.* Suteikta tyrimo dalyviui teisė rinktis, ar jis nori dalyvauti atliekant tyrimą. Į tyrimą tiriamieji įsitraukė savo noru. Tyrimo metu reiškiamą pagarbą tyrimo dalyviams sustiprino pasitikėjimą.

3.2. Viešųjų paslaugų teikimo Mažeikių r. ikimokyklinėse ugdymo įstaigose situacijos analizė

Mažeikių rajono savivaldybės administracijos švietimo skyriaus 2017 m. Švietimo būklės/ pokyčio/ pažangos ataskaitos duomenimis, Mažeikių savivaldybės teritorijoje Gyventojų registre užfiksuotas vidutiniškas 622 4-5 metų vaikų skaičius per 2013-2017 m. Ikimokyklinio ugdymo programoje dalyvauja apie 80.2 % vaikų. (žr. 7 pav.).



7 pav. Ikimokyklinio amžiaus vaikų skaičius 2013-2017 m.
Šaltinis: Mažeikių r. Švietimo skyriaus duomenys

Per pastaruosius metus Mažeikių r. savivaldybė padarė pažangą, užtikrindama galimybę visiems vaikams ugdytis ikimokyklinio ugdymo programoje. Tokį ugdymą gaunančių 4-5 metų vaikų skaičius padidėjo beveik 18 procentų: nuo 70.6 % 2013 m. iki 88.5 % 2016 m. Siekiant, kad ankstyvojo ugdymo paslaugas gautų kuo daugiau vaikų kaimo vietovėse, įsteigta daugiafunkčių centrų. Kad būtų sukurta daugiau ankstyvojo ugdymo vietų, kūrėsi ikimokyklinės ugdymo grupės kaimo pagrindinėse mokyklose. Iš viso ikimokyklinio ugdymo programa buvo įgyvendinama 27 rajono ugdymo įstaigose. Kadangi pastaraisiais metais, įgyvendinant Mažeikių rajono švietimo įstaigų tinklo pertvarkos 2016–2019 m. planą, buvo uždarytos 3 pradinės mokyklos, kuriose veikė ikimokyklinio ugdymo grupės, 2017 m. ankstyvajame ugdyme vaikų skaičius sumažėjo 5.9 %, lyginant su 2016 m., tačiau iš atokių kaimo vietovių į miestą yra pavežami 8 vaikai, kuriems

nustatytas privalomas ikimokyklinis ugdymas (Mažeikių rajono savivaldybės administracijos švietimo skyriaus 2017 m. Švietimo būklės/ pokyčio/ pažangos ataskaita). Rajone veikia 2 įstaigos, teikiančios pagalbą mokiniui, mokytojui ir mokyklai: Pedagoginė psichologinė tarnyba ir Švietimo centras. Jos papildo Mažeikių rajono švietimo sistemos struktūrą, teikia specializuotą, profesionalią pagalbą vaikams, jų tėvams, mokytojams. Apibendrinta situacija pateikta 3.2 lentelėje.

3.2 lentelė

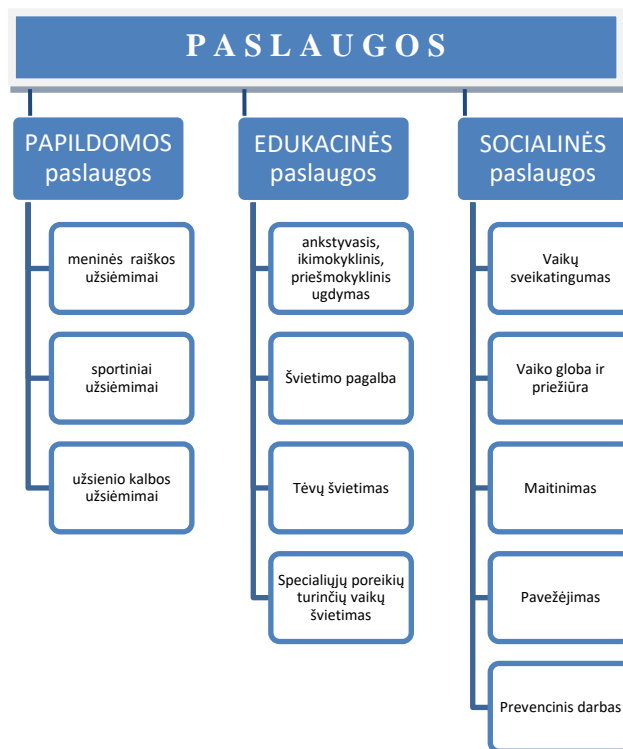
Ikimokyklinio ugdymo programos teikiančių įstaigų tinklas Mažeikių rajone 2017–2018 m.

| Įstaigos tipas | Teikiamos paslaugos | Įstaigų skaičius |
|--|------------------------------------|------------------|
| Lopšeliai – darželiai | Edukacinės, socialinės, papildomos | 10 |
| Darželiai | | 3 |
| Privatus darželis | | 1 |
| Mokykla-daugiafunkcinis centras | | 2 |
| Mokykla - darželis | | 1 |
| ikimokyklinės ugdymo grupės kaimo pagrindinėse mokyklose | | 10 |
| Iš viso: | | 27 |

Šaltinis: parengta, remiantis Mažeikių rajono savivaldybės administracijos švietimo skyriaus 2017 m. Švietimo būklės/ pokyčio/ pažangos ataskaitos duomenimis

Šiandien Mažeikiuose yra 13 ikimokyklinio ugdymo įstaigų, iš jų 10 – Mažeikių mieste, 3 – rajone. Taip pat rajone įsteigtas 1 privatus darželis. Ikimokyklinį ugdymą teikiančiose įstaigose daugiausia veikia penkias dienas per savaitę dirbančios grupės. Didžioji dauguma ikimokyklinio ugdymo grupių dirba 9 – 12 val. 2011 m. atliktame Mažeikių rajono ikimokyklinių įstaigų teikiamų paslaugų kokybės tyrime (Ligeikienė, Laurutis, 2011) jau buvo išaiškinta, kad tėvai pageidauja įvairesnių ir netradicinių ugdymo programų, lankstaus įstaigos lankymo grafiko, pageidauja įvairesnių papildomo ugdymo paslaugų, kurias vaikas gautų neišeidamas iš lankomos ugdymo įstaigos.

Atliekamo šio tyrimo metu 2018 m. pradžioje apžvelgus Mažeikių ikimokyklinių įstaigų internetinėse svetainėse skelbiamą informaciją, pastebima, kad šiuo metu darželiuose teikiamos pagrindinės ir papildomos paslaugos: edukacinės, socialinės, papildomos (žr. 8 pav.).



8 pav. Mažeikių r. ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamos pagrindinės ir papildomos paslaugos
Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Mažeikių ikimokyklinių įstaigų internetinių svetainių duomenimis

Palyginus šį sąrašą su teorinėje dalyje analizuotomis viešosiomis paslaugomis, kurias apskritai teikia ikimokyklinio ugdymo įstaigos, matyti, kad Mažeikių r. darželiuose teikiamos pagrindinės paslaugos, kurios nurodomos *LR švietimo įstatymo įstatyme* (2011) ir labiau dominuoja socialinės paslaugos. Ikimokyklinių įstaigų internetinėse svetainėse skelbiama informacija rodo, kad įstaigos išsiskiria savo ugdymo programų (M. Montessori, Valdorfo Gamtosauginių mokyklų, Kimochis), sveikatinimo (poilsio-relaksacijos, baseinas, sauna, haloterapija, hidroterapinės vonios, masažai) paslaugų įvairove. Palaiko ryšius su įvairiomis valstybinėmis įstaigomis, nevyriausybinėmis organizacijomis, teikiančiomis socialinę, psichologinę, teisinę pagalbą. Tėvams pageidaujant, už papildomą mokestį teikiamos papildomos paslaugos: meninės krypties (dainavimo, dailės, choreografijos, keramikos), sporto (šachmatų, krepšinio, futbolo) ir užsienio kalbos (anglų, vokiečių) užsiėmimai.

Apžvelgus Mažeikių rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų pasiūlą, matome, kad teikiamos paslaugos atliepia 2011 m. tyrimo metu išaiškintus tėvų ir vaikų poreikius. Tačiau lyginant su užsienio gerąja patirtimi, taip pat įvertinus didžiulius pokyčius, įvykusius švietime teikiant paslaugas, pirmiausia pasitelkiant IT, akivaizdu, kad teikiamos paslaugos visgi nėra labai išplėtotos.

3.3. Naujų viešųjų paslaugų teikimo būdų ir kanalų galimybės Mažeikių r. ikimokyklinio ugdymo įstaigose kokybinio tyrimo rezultatai

Siekiant išsiaiškinti, kokie galimi inovatyvūs paslaugų teikimo būdai ir kanalai Mažeikių rajono ikimokykliniu ugdymu užsiimančiose įstaigose siekiant tų paslaugų didesnio prieinamumo, buvo atliktas kokybinis tyrimas, taikant kokybinio interviu metodą medžiagai surinkti. Tyrimui atrinkti Mažeikių rajono ikimokyklinių įstaigų vadovai ir Mažeikių r. švietimo skyriaus vyr. specialistas, žinantis įstaigų galimybes, ugdytinių, jų tėvų poreikius, taip pat nacionaliniu ir savivaldybės lygmeniu įgyvendinamų programų turinį. Tikėtasi, kad pasirinkti informantai įvertins esamą situaciją ir pateiks priežastines įžvalgas.

3.3.1. Nuomonė apie viešųjų paslaugų teikimo ankstyvojo ugdymo įstaigose sistemą Lietuvoje

Siekiant išsiaiškinti švietimo sistemos vaidmenį, viešųjų paslaugų ikimokyklinio ugdymo įstaigose teikimo kontekste, informantų buvo teirautasi, kaip jie vertina planuojamas AU pertvarkas Lietuvoje, kaip ir kokie išoriniai veiksniai įtakoja naujų paslaugų poreikį, jų teikimo įvairovę, kokia nuomonė apie atsakomybės pasiskirstymą, užtikrinant paslaugos prieinamumą ir kokybę, apie Europoje dominuojančius du AU sistemos tipus, jų privalumus. Tyrimo dalyvių požiūris į švietimo sistemos vaidmenį, teikiant viešąsias paslaugas ikimokyklinio ugdymo įstaigose, pateiktas 3.3 lentelėje iliustruojančiuose teiginiuose. Informantų nuomos lyginant buvo išskirtos reikšmingos kategorijos. Informantams buvo pateikti 3 klausimai.

Klausimas: *Kokia Jūsų nuomonė apie planuojamas ikimokyklinio ugdymo pertvarkas Lietuvoje, kai ilginamas pradinio ugdymo laikotarpis vaikus anksčiau įtraukiant į pradinį ugdymą? Kokį ikimokyklinio ugdymo paslaugų teikimo modelį palaikote (paskutinieji metai iki privalomojo ugdymo pradžios darželyje; paskutinieji metai iki privalomo ugdymo pradžios mokykloje; galimi abu variantai) ir kodėl?*

3.3 lentelė

Nuomonė apie viešųjų paslaugų teikimo ankstyvojo ugdymo įstaigose sistemą Lietuvoje

| Kategorija | Subkategorija | Patvirtinantys teiginiai |
|------------------------|---|---|
| Kritinis AU pertvarkos | Vaikų brandumas leidžia vykdyti pertvarką | <...>nėra blogai, kad ilgina pradinį ugdymą – vaikai anksčiau bręsta (D2) Priklauso nuo vaiko brandos (D7). <...>atsisakys vaiko brandumo vertinimo (D3). |

| | | |
|---|--|---|
| Lietuvoje vertinimas | Pritarimas tėvų teisei rinktis | Galimi abu variantai., <...> priklauso nuo tėvų požiūrio į vaiko ugdymą ir pan.<...>, tėvai dėl savo pačių patogumo ves ne į darželį, o į mokyklą (D3)<...>bet tai neturi tapti privaloma. Tėvai turėtų teisę rinktis (D5). |
| | Aukštesnis vaikų pasirengimas mokyklai lygis | Tai gerai, nes vaikai anksčiau patekę į ugdymo įstaigas, greičiau adaptuojasi ir tai turi visapusišką prasmę. Kaip pavyzdys, man priimtinas Anglijos modelis, kai vaikų ugdymas privalomas nuo 4 metų (D4). |
| | Ekonominė nauda | Taip, reiktų ankstinti privalomąjį ugdymą. Ir kuo anksčiau. Ypatingai teigiamai tai atsilieptų socialinės rizikos šeimoms. Tiesiog tai ekonomiškai naudinga. Europos šalys tai įrodė. (D7). |
| | Teisinė bazė neparengta | Manau, kad kaip visada, mūsų valstybė priima skubotus sprendimus <...>. Programos dar neparuoštos, o reformos jau vykdomos (D1). |
| | Ugdymo aplinka ne visai tam parengta | Tačiau yra iš esmės blogai, nes nesam pasiruošę <...> teisinę bazę, aplinką, specialistus, praktiką reikia dar įgyti (D2). <...> ten ugdymo aplinka bus neparuošta – nukentės vaikas (D3). |
| Pereinamojo laikotarpio modelis | Paskutiniai metai ikimokyklinio ugdymo įstaigoje | Šiai dienai visas ikimokyklinis ugdymas turėtų vykti tik darželyje, nes mokyklos dar neparuošusios priimti ikimokyklinio amžiaus vaikų. Aplinka turi būti pritaikyta vaikui. Specialistai nėra prasti, bet labiau fizinė aplinka neparuošta (D3). |
| Pritarimas ikimokyklinio ugdymo paslaugų teikimo modeliui | Tinkama aplinka | Vienareikšmiškai – tik darželyje. Aišku, reiktų žiūrėti, kokios sąlygos mokykloje. Kaip užims vaiką po pamokų, vaikui reikia ir poilsio ir užimtumo kol tėvai galės pasiimti iš mokyklos (D5). |
| | Tinkamas nedidelėms savivaldybėms | <...>paskutiniai metai iki pradinio ugdymo – tik darželyje. Vilniaus problemas galėjo spręsti ir kitais būdais, t.y. Didmiesčiai išspręs trūkstamų vietų skaičių darželiuose, tačiau provincijoms to nereikia, vietų skaičius patenkinamas (D1). |
| | Atliepia vaiko interesus | Vaikų ikimokyklinis ugdymas turėtų vykti vienareikšmiškai darželyje, o priešmokyklinis irgi geriau darželyje. Nes tai yra pereinamasis laikotarpis, nėra pirma klasė. Šiandien labai neaišku su tom programom: ar jos keisis, ar bus formuojamos pagal mokyklas ar jos išliks? Keičiam tik pavadinimus, o kaip vaikas? Jo aplinka, programos? (D4). |
| | Atliepia daugumos Europos šalių modelius | Už vientisą sistemą. <...>visoje ES turėtų būti vienodai. Suvienodinti reiktų, nes: dabar daug šeimos važinėja po Europos šalis, gyvena ten, lanko ten darželius, mokyklas; ir būna, kad grįžta. Jiems atsiranda tuomet sunkumų: neatitinka nei aplinka, nei programos, nei kiti reikalavimai (D4). |
| Mišrus modelis | Tėvų galimybė rinktis | Na, tėvai turėtų rinktis pagal savo galimybes (D5). |

Didžioji dalis informantų mano, kad Švietimo įstatymo pakeitimo projektas, ankstinant vaikų dalyvavimą instituciniame ugdyme, būtų tikslingas. Jų išvalgos leidžia identifikuoti teigiamus veiksnius: aukštesni mokymosi pasiekimai tolimesniuose etapuose, galimybė anksčiau pastebėti vaiko socialinį, ekonominį kontekstą ir rizikas. Investicija į ikimokyklinį ugdymą – ekonominė ir socialinė nauda visuomenei (Jovaišas, 2017). Tačiau, tyrimo dalyviai akcentuoja, kad bendro lavinimo mokyklos nėra pasiruošusios priimti šį iššūkį. Informantų teigimu „*teisinę bazę, aplinką, specialistus, praktiką reikia dar įgyti*“ (D2). Švietimo įstatyme (2011) nurodomi, kokios paslaugos teikėjo turimi resursai lemia paslaugos kokybę: struktūriniai, finansiniai ir žmogiškieji ištekliai. Todėl svarbu atsižvelgti į tai, kaip paslaugos gavėjui bus sudaryta galimybė naudotis kokybiškomis švietimo paslaugomis. Ir nors tyrimo dalyviai kritikuoja požiūrį IU teikti mokykloje, pripažįsta, kad visgi tėvai turėtų turėti galimybę rinktis, kur bus ugdomas jų vaikas.

Informantų išsakytose įžvalgose išryškėja neigiama nuomonė, pabrėžiant neapgalvotus ir skubotus valstybės veiksmus: „programos dar neparuoštos, o reformos jau vykdomos“ (D1). Informantas pastebi, kad kai kurioms savivaldybėms ankstesnis privalomas ugdymas bus problema dėl vietų skaičiaus. Todėl svarbu kurti ir palaikyti infrastruktūrą. Valstybė turi garantuoti visiems vaikams teisę į priežiūros ir ugdymo paslaugas, tai reiškia pakankamą vietų skaičių ugdymo įstaigose (Jančaitytė, 2011).

Didžioji dalis informantų mano, kad visas ikimokyklinis ugdymas yra vientisas procesas ir jį reiktų vykdyti ikimokyklinio ugdymo įstaigose. Vientisajai sistemai pritariama, ir todėl, kad darželiuose geriausiai paruošta ugdymosi aplinka, dirba kvalifikuoti specialistai, organizuojama į vaiką orientuota veikla. Be to, kaip pastebi informantas (D4), ši sistema atliepia daugumos Europos šalių modelius, todėl suvienodinus švietimo sistemas visoje ES, būtų išvengiama įvairių sunkumų, su kuriomis susiduria migruojančios šeimos.

Labai svarbus aspektas – ugdymo programos. Informantas (D5) teigia, kad jeigu programos penkiamečiams daugiau panašės į mokyklines, daug penkiamečių bus nebrandūs ir nepasiruošę. Amžiaus ankstinimas neturi jokios prasmės, jei neperžiūrime ir nekeičiame programų, kurios turi atitikti vaiko amžių (Kurienė, 2018).

Siekiant išsiaiškinti pagrindinių AU modelių reikšmę, teikiant viešąsias paslaugas ikimokyklinėse įstaigose, apklausos dalyvių buvo teirautasi, kokia jų nuomonė apie įstaigų teikiamas paslaugas pagal vaikų institucinio ugdymo modelį tradicinėje įstaigoje, kokias įžvelgia alternatyvas tradiciniam ugdymui (žr. 3.4 lent.).

Klausimas: *Kaip manote, ar atskyrus vaikų globą ir ugdymą, pasikeistų AU prieinamumas ir kokybė Lietuvoje? Pvz., Prancūzijoje už vaikų iki 3 metų ugdymą yra atsakinga viena valstybinė institucija, o Švietimo ministerija atsakinga už vyresnių vaikų ugdymą.*

3.4 lentelė

Nuomonė apie vaikų globos ir ugdymo atskyrimą ankstyvojo ugdymo sistemoje

| Kategorija | Subkategorija | Patvirtinantys teiginiai |
|---------------------------------|--|--|
| Pritarimas padalytajai sistemai | Atnaujinta darbo rinka | Jeigu nuo 3 metų vaikų ugdymas persikeltų į mokyklas, mes išsigelbėtume nuo problemų: mokykla nuo „tuštėjimo meto“, ikimokyklinio ugdymo pedagogai turėtų darbo tam tikrose erdvėse mokyklose, galbūt atsirastų trūkumas šios srities specialistų. (D6). |
| | Išbandyti kurioje nors savivaldybėje | <...> kai kurios savivaldybės galėtų ryžtis išbandyti tokį ugdymo modulį. Tai galbūt išeitis tiems darželiams, kurie stokoja vaikų? (D6). |
| | Skiriant laiko ir išteklių tinkamai pasirengti | Tokia sistema turėtų tuomet garantuoti, kad įstaigos, teikiančios ugdymą vaikams iki 3 metų, bus ypatingai paruoštos, pradedant aplinka, ugdymo |

| | | |
|-----------------------------------|--|--|
| | | programomis, kurios šiai dienai neveiksnius ir paviršutiniškos, baigiant specialistais (D4). <...>tam reikia turėti įrankius (D2). |
| Nepritarimas padalytajai sistemai | Yra vidiniai resursai vykdyti programas IU | Atskirti gal nereikėtų. Gal užtektų jeigu atsirastų tam tikrų darželių, kurie teiktų ne tik priežiūros, bet būtinai ir ugdymo paslaugas būtent šio amžiaus tarpsnio vaikams. Tačiau tam turėtų būti labai aiškios ugdymo programos, darbas su tėvais, kvalifikuoti darbuotojai, parengti taip, kad galėtų dirbti su vaikais iki 3 metų (D3). Nereiktų atskirti, užtektų jeigu sustiprintumėm darželiuose vykdomas veiklas. (D1). |
| | Išplėtoti paslaugų teikimo būdus | Arba tėvams atsirastų galimybė išsikvieti auklę, t.y. atsirastų tam tikros institucijos: auklių centras, agentūros ar privatus lopšeliai. (D1). |
| | Išaugtų biurokratinis aparatas | <...> nemanau, kad atsiradus dar vienai kontroliuojančiai institucijai situacija keistųsi. Manau daug svarbiau, kaip tai daroma (D1). |
| Sisteminio požiūrio trūkumas | Aktualizuotas ankstyvasis ugdymas iki 3 m. | Vaikai turi būti ugdomi nuo pat gimimo. Kažkodėl tik užsienio šalyse suvokia ankstyvojo ugdymo svarbą. Ugdymas, kuris trunka iki 3 metų, vaikui įskiepija labai stiprius pagrindus: savitvarkos, socializacijos, bendravimo ir kt. juk formuojasi asmenybė. Kokį dėmesį skirsim šiam vaiko raidos etapui, tokią naudą turės ne tik pats vaikas, bet ir pati valstybė (D6). Iš tiesų tai Lietuvoje per mažai skiriamas dėmesys šiam amžiaus tarpsniui. Dažnai suprantamos tik kaip priežiūros paslaugos. Užsienio šalyse tiek visuomenė, tiek politikai kitaip vertina ankstyvąjį ugdymą (D7). |

Informantai mano, kad vaikų ugdymas iki 3 metų itin reikšmingas, tačiau Lietuvoje požiūris į šį amžiaus tarpsnį yra nuvertinamas, be to, paprastai pabrėžiama vaikų priežiūra, o ne ugdymas. Tyrimo dalyviai, atkreipia dėmesį į ugdymo programas, teikdami, kad jos yra neišsamios ir paviršutiniškos. Informantų nuomone, politikai ir švietėjai nepakankamai rūpinasi pagalba vaikams ir tikrasis ugdymas lieka nuošalyje. Todėl manoma, kad galbūt dėl šių priežasčių vaikams nuo gimimo iki trejų metų nepakankamai teikiama švietimo paslaugų. Kai ugdymo paslaugų yra pakankamai daug ir jos pasižymi įvairove, tėvai patiki, kad ankstyvasis ugdymas veikia ir jis yra reikšmingas (Žinelis, 2014).

Dauguma informantų vienbalsiai pritaria vientisajai švietimo sistemai ir nemano, kad atskyrus vaikų globą ir ugdymą, pasikeistų AU prieinamumas ir kokybė. Šioms problemoms spęsti užtektų atsakingesnio požiūrio į ankstyvojo ugdymo teikiamas paslaugas ir alternatyvų ieškojimo. Tačiau yra ir kita nuomonė: įžvelgiamas padalytosios sistemos pranašumas, nes pasak, informanto D6, ši sistema „*keistų požiūrį į ankstyvąjį ugdymą, o profesionaliai skirtas dėmesys vaikams iki 3 metų priežiūrai, duotų naudą ne tik vaiko asmenybės formavimuisi, bet ir pačiai valstybei*“ (D6). Informantas teigia, kad pagal padalytąjį ugdymo sistemą, švietimo įstaigos privalėtų peržiūrėti infrastruktūrą, analizuoti ikimokyklinio ugdymo paslaugų teikimo pasiūlas ir paklausos santykį, peržiūrėtų turimus išteklius: „*išsigelbėtumėme nuo problemų: mokykla nuo „tuštėjimo meto“, ikimokyklinio ugdymo pedagogai turėtų darbo tam tikrose erdvėse mokyklose, galbūt atsirastų trūkumas šios srities specialistų*“ (D6).

Siekiant padidinti jaunesnių nei 3 metų vaikų paslaugų prieinamumą, jų įvairovę, informantai išvelgia naujų paslaugų galimybes, steigiant auklių centrus, agentūras ar privačias ankstyvojo ugdymo institucijas. Vadinas, informantų nuomone, paslaugos teikėjas gali būti ne tik valstybinė institucija, bet ir privatus sektorius, papildantys vienas kitą glaudžiu bendradarbiavimu.

Norint identifikuoti išorinius veiksnius ir nustatyti jų įtaką naujų ankstyvojo ugdymo paslaugų plėtotei ir įvairovei, informantų taip pat buvo **klausama:**

Kaip ir kokie išoriniai veiksniai (visuomenės požiūris į AU svarbą; kultūrinės vertybės; socialinė, politinė ir ekonominė ideologija; augantis žmonių tarptautinis judumas, migracija; spartėjantis IT panaudojimas ir kt.) lemia naujų AU paslaugų poreikį, jų teikimo būdų įvairovę? Argumentuokite savo nuomonę. 3.5 lentelėje pateiktos informantų nuomonės ir išskirtos kategorijos ir subkategorijos.

3.5 lentelė

Nuomonė apie išorinių veiksnių įtaką naujų ankstyvojo ugdymo paslaugų plėtotei ir įvairovei

| Kategorija | Subkategorija | Patvirtinantys teiginiai |
|--------------------------------|--|--|
| Migracija kaip veiksnys | Parsivežta kitų šalių patirtis | Labiausiai įtakoja <i>migracija</i> . (D6). Šeimos grįžusios iš Skandinavų, reikalauja, kad vaikai būtų daugiau lauke, vertina natūralumą, ekologiją, patirtinį ugdymą, kad vaikams būtų sąlygos daugiau veikti (D7). <...>šeimos keliauja-grįžta ir prasideda netolygumai. (D4) |
| | Sugrįžus atsiradę kultūriniai ir socialiniai skirtumai | Visų pirma, reikalinga psichologinė pagalba tėvams, nes jie grįžę nebesuvokia su kokiais čia sunkumais susidurs; <...> dvikalbystės problemos, kur reikia stipresnės pagalbos logopedo gal ir soc. pedagogo. Reikalingas mokytojo padėjėjas (D6). Suvienodinus švietimo sistemas visoje Europoje, būtų išvengiama sunkumų, su kuriomis dažnai susiduria migruojančios šeimos (D4). |
| Informacinės technologijos | Tėvai gauna informaciją | ...viskas vyksta per informavimo priemones: tėvai gauna išsamią informaciją apie vaiko praleistą dieną. Tėvų nereikia užnorinti, paskleista informacija tėvams greitai pasklinda, kelia diskusijas, klausimus (D6). |
| | Tėvų švietimui | <...>bet tai gal labiau būtų taikoma tėvams, šviečiant tėvus (D3). |
| | Įtakoja vaikų socialinę raidą pozityviai | <...>informacinės technologijos–poreikis ankstyvajam amžiui organizuoti būrelius. <...>taip pat daro įtaką vaiko socialinei raidai (D2). |
| | Sveikatą tausojantis naudojimas | Per didelis dėmesys technologijoms iš vaikų atima sveikatą. Dažnai kenčia vaikų regėjimas, laikysena ir pan. Nes vaiko raida reikalauja, kad jis pirmiausiai judėtų, kad jo sveikata būtų pagrįsta fiziniu aktyvumu (D5) |
| | Nereikėtų naudoti vietoje tiesioginio ryšio | Technologijos nelabai taikytinos, nes tai eina prieš vaiko natūralų augimą – vaikams reikia tiesioginio ryšio. (D3). |
| Politiniai valdžios sprendimai | Nuvertinta profesija | <...> <i>nacionalinės politikos</i> požiūris į auklėtojų rengimą, kvalifikacijos kėlimą, atlyginimus; <...> <i>keliavimo kultūra</i> , atsirado poreikis mokėti užsienio kalbą; (D6) |
| | Visuomenės nustatymas prieš IU | ... <i>visuomenės spaudimas</i> , kad darželiai teiktų maisto gaminimą; <...> TV – užpildyta įvairiausiais projektais; (D6) |

| | | |
|--|--|--|
| | Neišspręsti ekonominiai klausimai | <...>ekonominiai, nes jeigu turėtumėm ženkliai didesnę biudžetą, galėtumėm galvoti apie vasaros stovyklą, prailginto vakaro grupę, papildomus užsiėmimus (D2). Kol valstybė nesudarys palankių sąlygų (viena iš jų – finansavimas) privačių darželių kūrimuisi, tai nebus ir įvairovės paslaugose (D6). |
| | Didesnio vietinės valdžios įsitraukimo į klausimo svarstymą poreikis | Padėti šeimoms grįžtančioms iš svetur yra ne tik mūsų įstaigos, bet ir savivaldybės, valstybės prioritetas (D6). Jeigu norim visapusiškumo, turi būti rajono politika, kuri susidėtų lyg mozaika iš savo kryptį turinčių darželių; <...> savivaldybėje turėtų būti kuratorius, komanda, kuri numatytų ir išsiaiškintų <...> kiek ir kokių darželių reiktų apskirtai (D5). Politiniai veiksniai ypatingai turi įtakos paslaugų teikimui (D7). |

Analizuojant išorinių veiksnių vaidmenį naujų ankstyvojo ugdymo paslaugų kontekste, iš informantų pasisakymų išskirti šie: migracija (socialinis veiksnys), informacinių technologijų įtaka, politiniai šalies ir vietos politikų sprendimai. Viena iš didžiausių šių veiksnių informantai mini migraciją. *Grižę iš užsienio tėvai dažnai nori, panašių paslaugų, kurias gavo išvykę svetur: daugiau judėjimo, patirtinio ugdymo, veiklų lauke, vertina natūralumą* (D7). Be to, manoma, kad „suvienodinus švietimo sistemas visoje Europoje, būtų išvengiama sunkumų, su kuriomis dažnai susiduria migruojančios šeimos“ (D4). Vadinasi, darželiai, atsižvelgdami į individualius atvejus, į parsivežtą kitų šalių patirtį, atsiradusius kultūrinius ir socialinius skirtumus, turėtų teikti paslaugas dvikalbėms šeimoms, sunkiai besiadaptuojantiems vaikams, konsultuoti tėvus. Tai rodo, kad ikimokyklinio ugdymo įstaigos, siekdamos išlikti paklausia institucija šiuolaikinėje švietimo sistemoje, privalo planuoti ir koordinuoti savo veiklą atsižvelgdama į savo klientų poreikius. Todėl čia nukreipiamas dėmesys į vietos valdžios institucijas, tikintis palaikymo, atsakomybės ir paramos.

Tyrimo dalyviai teigia, kad politiniai valdžios sprendimai turi svarią įtaką ugdymo paslaugų plėtoje ir įvairovei. Neišspręsti ekonominiai klausimai, nuvertinta pedagogo profesija ir nepakankamas vietinės valdžios įsitraukimas į ikimokyklinio ugdymo įstaigų rūpesčius, stabdo naujų paslaugų teikimo būdus. Šios priežastys gali lemti IU įstaigų apsiribojimą teikti tik pagrindines, reglamentuojamas ugdymo paslaugas.

Informacinės technologijos taip pat gali įvairiai įtakoti švietimo įstaigos teikiamas paslaugas. Kalbant apie IKT daromą įtaką paslaugoms, tyrimo dalyviai yra skirtingų nuomonių. Informantai D6, D3 linkę manyti, kad IKT reiktų labiau išnaudoti kuriant paslaugas tėvams. Kitais atvejais, technologinės priemonės daugiau skiriamos, ugdomajai veiklai organizuoti ir vaikų įvairiems gebėjimams ugdyti (D2), be to, manoma, kad IKT nereikėtų naudoti vietoje tiesioginio ryšio. Informantų įžvalgos parodo, kad IKT tikslas ir funkcijos yra užtikrinti veiksmingą paslaugų teikimą (Šaparnienė, 2013).

3.3.2. Nuomonė apie viešųjų paslaugų teikimą pagal pagrindinius ankstyvojo ugdymo modelius

Siekiant nustatyti teikiamų pagrindinių, papildomų paslaugų pakankamumą ir įvairovę Mažeikių r. ikimokyklinių įstaigų vaikams, taip pat išsiaiškinti, kaip nustatomas paslaugų poreikis, informantams buvo pateikti 2 klausimai, nuomonių kategorizavimas pateiktas 3.6 – 3.7 lentelėse.

Klausimas: *Kokias paslaugas teikia Mažeikių r. ikimokyklinės įstaigos vaikams? Kurios yra privalomos, kurios neprivalomos? Ar jų pakanka ir kas už tai atsakingas? Kaip nustatomas paslaugų poreikis Mažeikių r. ikimokyklinėse įstaigose?*

3.6 lentelė

Nuomonė apie teikiamas pagrindines ir papildomas paslaugas Mažeikių r. ikimokyklinių įstaigų vaikams

| Kategorija | Subkategorija | Patvirtinantys teiginiai |
|---------------------------------------|--|--|
| Paslaugos tinkamumas ir pasiekiamumas | Teikiamos teisės aktuose numatytos pagrindinės ir papildomos paslaugos | Paslaugų mūsų įstaigoj pakanka. Galim visus aprūpinti, galim duoti visiems to, ko reikia (D1). Teikiamos privalomos paslaugos: ugdymas, maitinimas ir pan. (D2). Mūsų darželis teikia tas paslaugas, kokius etatus turim, specialistus (D3). <...>darželis turi galimybę savo programa teikti visą bazinį ugdymą, kas svarbiausia vaikui (D4). <...>pačioj įstaigoj yra daug veiklų, tai kodėl vaikui reikia užkrauti tokį papildomą krūvį? Jam reikia laisvalaikio, žaidimo. O papildomos veiklos yra organizuotos pedagogo, vaikas ištaisai komandoj yra, laisvės minimaliai ten lieka (D5). |
| | Kolektyvinė atsakomybė už paslaugų kokybę | Vadovas ir visi pedagogai. Kai visi sueiname, daug kalbamės ir tada išaiškėja problemos, ko trūksta ir ką galim padaryti (D1). Tai turi stebėti administracija, bet pirmoji grandis – betarpiškai bendraujantys – auklėtojos, grupės personalas (D2). Mūsų specialistų reikalas ir profesionalumas yra pastebėti, žinoti ir į tai atsižvelgiant, teikti paslaugas (D3). Atsakinga turi būti visa darželio bendruomenė. Juk kiekvienas bendruomenės narys iš savo profesijos ar pareigybės sutinka šeimą ir daugiau ar mažiau tenka su vaiku susipažinti (D7). |
| Paslaugų poreikio nustatymas | Bendradarbiaujant su VT, PPT | <...>be to dar gaunam raštus iš vaikų teisių apie rizikos šeimas, <...> PPT išvados, į tai atsižvelgiam (D1). |
| | Šeimų kontingento nuolatinis stebėjimas | <...>stebim, analizuojam, kokios šeimos susirenka (D1). Socialinių paslaugų poreikis – daugiau stebėjimo būdu (D2). <...> tėvų net neklausinėjame, nes nebandom net svajoti apie tokias paslaugas, kurių žinom, kad negalėsime teikti. <...> žinoma, atsižvelgiam į naujoves<...> ir mes į tai reaguojam, bet nevadinam kad tai paslauga, tokius poreikius tiesiog integruojam į ugdymą (D3). |
| | Apklausiant tėvus | Anketavimo būdu. Pirmiausiai mes išvardijame, ką galime pasiūlyti, o paskui tėvai pateikia savo poreikį, įrašant anketoje (D4). <...>per apklausas –bet daugiau ugdymo poreikis. (D2). Atėjus vaikui, šeimai į darželį, specialistai užmezga kontaktą, bendrauja ir išsiaiškina, ko reikia vaikui. Jau ir rašant prašymą tėvai gali pažymėti, kokių |

| | | |
|------------------------|-------------------------------------|--|
| | | <p>paslaugų jie pageidautų, siūloma jiems – ar reiktų vienokių, kitokių specialistų pagalbos. Tėvai pildo anketas, slaugytoja išanalizuoja sveikatos pažymą, per susirinkimus aptariama su auklėtojomis (D5).<...>svarbus darbas su tėvais dar besiruošiančiais vesti į darželį. (D5).</p> <p>Žinoma, būtina apklausti tėvus, o tam yra įvairių būdų, kurias manau, įstaigos išnaudoja (D7).</p> |
| | Neišnaudotos konsultavimo galimybės | Jeigu tėvas galėtų konsultuotis, pedagogai taip pat vaiką iš anksto pažintų ir adaptacija, ir paslaugos būtų visai kitos (D5). |
| Kitų paslaugų galimybė | Papildžius teisės aktus | Būtų galima teikti daug daugiau paslaugų, bet vėl tam nėra paruošta teisinės bazės (D2). Anksčiau mes turėjom įvairių būrelių: anglų k., šokių ir kt., bet atsisakėm<...>reikia tam tikrų dokumentų, kurie įteisintų papildomų būrelių veiklas. (D4). |
| | Tėvai tai turėtų užtikrinti | Pagaliau tai tėvų reikalas, jeigu vaikas gabus kurioje srityje, kodėl tėvas negali skirti savo asmeninio laiko ir vežti vaiko ten, kur teikiama ši paslauga? (D4). |

Informantų nuomone, Mažeikių r. ikimokyklinio ugdymo įstaigos teikia visas pagrindines paslaugas: edukacines ir socialines, vadovaujantis LR Švietimo įstatymu (2011), tenkina prigimtinius, kultūros, socialinius ir pažintinius vaiko poreikius. Informantų įžvalgos leidžia manyti, kad sugriežtėjus tvarkai dėl mokamų būrelių vykdymo ikimokyklinio ugdymo įstaigose, ėmė kisti požiūris į papildomų veiklų teikimą darželiuose: „*daželis turi visą bazinį ugdymą, tai kas svarbiausia vaikui*“ (D4), „*kodėl reikia užkrauti vaikui tokį papildomą krūvį?*“ (D5). Susiklosčius tokioms aplinkybėms, skatinami patys tėvai daugiau rūpintis savo vaiko papildomu ugdymu. Informantai mano, kad jie turėtų perimti didesnę atsakomybę ir „*skirti savo asmeninio laiko - vežti vaiką ten, kur teikiama ši paslauga?*“ (D4). Ši nuomonė atskleidžia ir kitą probleminį klausimą, parodanti, kad tėvų partnerystė ir įsitraukimas į ugdymo procesą yra silpnas.

Paslaugų poreikio nustatymo atsakomybė, informantų nuomone, tenka visai įstaigos bendruomenei. Vadovai teigia, kad tinkamas šeimos pažinimas padeda įstaigai ne tik įtraukti šeimas į edukacinį procesą, bet ir nustatyti, kokias paslaugas reikia teikti ar ieškoti būdų, kaip ir kokiais kanalais jos bus teikiamos. Paslaugų poreikį, pasak informantų, įstaigos nustato ne tik anketavimo ir stebėjimo būdu. Užmezgus tiesioginį kontaktą su paslaugos gavėju, įstaiga gali tiksliau išsiaiškinti jo lūkesčius ir poreikius. Tokios informantų įžvalgos leidžia daryti išvadą, kad atsižvelgus į vartotoją, paslaugos teikiamos ne tik esamiems klientams, bet siekiama atliepti ir į būsimų paslaugų vartotojų lūkesčius, išsiaiškinant, kokių paslaugų jie tikisi ir kokias dar galima sukurti. Taigi, paslauga pasireiškia savitai bendradarbiaujant paslaugos tiekėjui ir vartotojui (Patapas, 2013). Atsižvelgiant į informantų išsakytą nuomonę, kad paslaugos teikiamos atsižvelgiant į tam tikrų institucijų gaunamas informacijas (PPT, VT), matome, kad bendradarbiavimas su kitomis organizacijomis reikšmingai patobulina esamas paslaugas, sudaro galimybes kurti naujas. Tyrimo dalyviai nurodo, kad papildžius

teisės aktus, įtraukus tėvus į ugdymo procesą ir užtikrinus efektyvų bendradarbiavimą su organizacijomis, būtų galima plėtoti ir kurti naujas, papildomas paslaugas.

Dauguma švietimo įstaigų paslaugas teikia pagal vaikų institucinio ugdymo modelį. Siekiant išsiaiškinti, ar užsienio patirtis pasiteisintų Lietuvoje teikiant ikimokyklinį ugdymą namuose ir tėvų auklėjimo programas taip pritaikant ugdymo modelį orientuotą į atskirtį patiriančioms šeimoms, informantų buvo **klausama**: *Modelis vaikų ugdymas namuose ir parama šeimai orientuotas į rizikos šeimas, nedidelių pajamų ir tautinių mažumų šeimas. Jūsų nuomone, ar tai pasiteisintų Lietuvoje? Kodėl?* Nuomones iliustruojantys teiginiai ir iš jų išskirtos reikšmingos analizuojamam klausimui kategorijos pristatytos 3.7 lentelėje.

3.7 lentelė

Nuomonė apie modelį vaikų ugdymą namuose ir paramą šeimai

| Kategorija | Subkategorija | Patvirtinantys teiginiai |
|---|--|---|
| Kaip alternatyvos tradiciniam modeliui įgyvendinimo galimybės | Mobili komanda | Naudingiausia būtų mobilaus darželio įkūrimas. Tai pedagogų, specialistų visuma, kuri teikia trumpalaikes, ilgalaikes programas, pagalbą šeimai (D6). <...>turėtų būti tam tikra komanda – esant poreikiui tėvai galėtų tokiu būdu prisikviesti įstaigą. (D2). |
| | Reikalingas teisinis reglamentavimas | Pirmiausiai turi būti reglamentai. Turi būti aišku, kad tokia paslauga yra galima (D2). Šiai dienai labiausiai pasiteisintų mobilaus darželio steigimas <...> (D7) |
| | Į visą šeimą orientuotos paslaugos | <...>padėtų tiek vaikams, tiek šeimoms. Tėvai galėtų mokytis, stebėti savo natūralioj aplinkoj, kaip reiktų elgtis, spręsti situacijas, auklėti vaiką ir pan. <...> joks pokalbis tėvui nepadės, kaip praktinis užsiėmimas, veikla. <...>būtų geriausia, ką galime padaryti, padėti rizikos šeimoms (D3). Vaiką mokinti darbinių įgūdžių – taip, pedagogai turi mokinti, bet ne tėvus. Neturėtumėm prisiimti tokios funkcijos kaip tvarkyti šeimos buitį (D5). |
| | Finansavimo klausimas | institucija, remiama valstybės ir ne tik: iš Europos fondų, raudonasis kryžius, gal tam tikros privačios įstaigos ir kitos organizacijos (D6). Šeimai tai neturėtų kainuoti visiškai (D3). Pagalbos šeimai šiandien ypatingai reikia, tačiau paskaičiavus kaštus <...> tai nėra paprasta finansiniu sprendimu (D7). |
| | Paslaugų teikimui tarpinstitucinis bendradarbiavimas | Darželis turi ieškoti bendradarbiaujančių institucijų savo noru, pagal iškilusius poreikius. (D4). <...>deleguota tam tikra funkcija socialinėms institucijoms, kurios turi užmatyti nesusivokusias (rizikos) šeimas, turi fiksuot ir tada jos turi organizuoti paslaugą. Buvo labai gera idėja tarpinstitucinio bendradarbiavimo, kurios ir turėjo būti tokia funkcija (D2).<...>nebūtinai, kad tai teiktų tik darželis, gal jis labiau tiktų būti partnerius, juk yra socialiniais skyriai, seniūnija, gal nevyriausybinės organizacijos tai galėtų pagrindinį vaidmenį ir atlikti, o kad vaikus, ypač iš neigiamos aplinkos reikia ištraukti (D1). |
| | Paslaugos teikėjas | laisvasis pedagogas, turintis ikimokyklinį įsilavinimą (D6). Jeigu įstaiga gausi specialistais, nemanau, kad dar reiktų kiškis kitoms organizacijos į darželio teikiamas paslaugas. <...>Jeigu įstaiga turi pakankamai savų specialistų, kam dubliuoti?(D4). Tokiai paslaugai reikalinga komanda, kuri turėtų kompetencijos (D3) |

| | | |
|--|-------------------|--|
| | | Nemanau, kad mūsų specialistams reiktų eiti į namus, <...> tam yra kitos institucijos. Manau, kad ikimokyklinio ugdymo įstaiga ir yra ugdymo įstaiga, kurios pagrindinė veikla teikti ugdymą. <...>tikslingiau būtų jeigu tėvus kviestumėmės į įstaigas. (D4). |
| | Paslaugos trukmė | Paslauga teikiama tol, kol reikia pačiai šeimai. Kol šeima atsistoja ant kojų (gal bus vykdoma, kažkokia programa, gal gydysis nuo alkoholio ir pan.,), būna visokių negalių. Svarbu, ar pagalba yra suteikiama laiku (D3). |
| | Paslaugos gavėjas | nebūtinai tokia paslauga turėtų naudotis kaimo šeimynos, yra vaikų ir mieste, kurie dėl tam tikrų priežasčių negali lankyti darželio<...>reiktų atsižvelgti į tam tikrus veiksnius, tam tikros sąlygos būtų apibrėžtos <...> dėl sveikatos, mitybos, dėl įsitikinimų (D6). gelbėtų tėtį, mamą gal ne visad nuo skurdo, bet ir nuo nevilties (D3). Juk negyvenam tokiuose atokiuose vietovėse, kad vaikui būtų reikalinga teikti namuose ugdymą <...>dėl lėtinių ligų, tai su tokiu tėvu reiktų palaikyti ryšius, sudaryti programas, pagal kurias tėvas namuose su vaiku veiktų (D5). |

Analizuojant galimų alternatyvų vaidmenį tradicinio ugdymo kontekste, informantai mano, kad iš esmės vaikų ugdymas namuose ir parama šeimai – reikalinga paslauga, tačiau, ar tai ikimokyklinės įstaigos funkcijos, abejoja. Informantų įžvalgos leidžia manyti, kad ikimokyklinio ugdymo įstaigos linkusios labiau būti partneriais ir aktyviai bendradarbiauti su kitomis institucijomis, teikiant paramos šeimai paslaugas. Ieškodami būdų, kaip pateikti įstaigai savo paslaugas tikslinei auditorijai, tyrime dalyvavę informantai siūlo įkurti mobilius darželius, kurių funkcijos – teikti „trumpalaikes, ilgalaikes programas, pagaldas šeimai, gelbėtų tėtį, mamą gal ne visad nuo skurdo, bet ir nuo nevilties“ (D6). Taip pat įvardijami galimi paslaugos teikėjai: laisvasis mokytojas, turintis ikimokyklinį išsilavinimą, tarpinstitucinio bendradarbiavimo komandos, nevyriausybinių organizacijos. Informantų nuomone, minėtų paslaugų trukmė priklausytų nuo situacijos ir priežasčių, dėl kurių būtų teikiamos namuose ar paramos šeimai paslaugos. Alternatyvius modelius finansuoti, tyrimo dalyviai siūlo ne tik valstybės lėšomis, bet naudotis *Europos fondais, raudonojo kryžiaus, privačių institucijų ar kitų organizacijų paramomis* (D6). Tačiau, kaip pastebi tyrimo dalyviai, šioms paslaugoms reikalingas teisinis reglamentavimas.

Informantai pažymi, kad vaikų ugdymas namuose pasiteisintų tais atvejais, jeigu vaikas dėl tam tikrų priežasčių negalėtų lankyti darželio. Informantai linkę manyti, kad visgi ikimokyklinio amžiaus vaikus reikėtų įtraukti institucinį ugdymą, ypatingai iš nepalankios aplinkos, nes tai užtikrintų kokybišką ugdymą. Praktikų nuomonę pateisina teiginys, kad vaikų institucinis ugdymo modelis yra laikomas sėkmingiausiu.

3.3.3. Nuomonė apie ugdymo programų, kaip viešųjų paslaugų, teikimo būdus ir kanalus

Siekiant išsiaiškinti organizacijų bendradarbiavimo vaidmenį ikimokyklinių įstaigų ugdymo programų įvairovės kontekste, informantų buvo **klausama**: *Su kokiomis organizacijomis bendradarbiauja Jūsų ikimokyklinio ugdymo įstaiga (įstaigos), siekdama ugdymo programų įvairovės, kokybės, prieinamumo? Su kokiomis organizacijomis pagerintų šių paslaugų prieinamumą, pasiūlą, kokybę?* Nuomones iliustruojantys teiginiai ir iš jų išskirtos reikšmingos analizuojamam klausimui kategorijos pristatytos 3.8 lentelėje.

3.8 lentelė

Nuomonė apie organizacijų bendradarbiavimą, siekiant ugdymo programų įvairovės kokybės, prieinamumo

| Kategorija | Subkategorija | Patvirtinantys teiginiai |
|---|---|---|
| Bendradarbiavimo su viešojo sektoriaus institucijomis tikslas, priežastys/nauda | Kita ugdymosi erdvė | Bendradarbiaudami su muziejumi <...>vietoj to, kad veikla vyktų čia darželyje, mes galim išeiti į kitą aplinką. Edukacinės išvykos į policiją, parduotuves, gydymo įstaigas, bibliotekas. (D4). <...> veiklos vyksta kartu, tiek pačiam darželyje, tiek muziejaus patalpose (D5). |
| | Didinama paslaugų įvairovė | Bendradarbiaudami su muziejumi, mes turime galimybę edukacinių programų įvairovę. <...> Jos ir papildė mūsų ugdymo programas (D4). <...>vienos įstaigos gali pasiūlyti tik pažintines veiklas, supažindinti su savo veikla (D1). |
| | Kokybiškesnės paslaugos | Mes daug laiko leidžiam muziejaus organizuojamose visokiame edukacinėse veiklose (D5). Elektroninis dienynas suteikia visapusišką patogumą tiek pačiai įstaigai, tiek tėvams (D2).Ugdymo programos - puikus įrankis pasitelkti profesionalią universitetų, kolegijų pagalbą, drąsiau ieškoti bendradarbiavimo formų (D6). |
| | Bendri tikslai ir patirties pasidalijimas | Tai tik socialiniai partneriai, ir tos ugdymo įstaigos, kurios taip pat vykdo tas pačias programas. Kad būtų galima dalintis patirtim (D5). <...> su viso rajono švietimo organizacijomis (D2). Jeigu darželis turi savo aiškia veiklos kryptį, tai jis ir turi ieškoti panašia veikla užsiimančių organizacijų (D5). |
| | Konkurencija | Mes įstaigos, pasiduodam konkurencijai, norim kažkam įtikti, būti pranašesniais taip prarandam savastį (D3). Įstaigos įgyja pranašumą, siūlydamos įvairias programas, nemanau, kad tai blogai <...> tai suteikia kiekvienam darželiui savitą veidą ir tai leidžia tėvams galimybę rinktis (D7). |
| | Augantys tėvų ir vaikų poreikiai | Šiuolaikiniam vaikui reikia daugiau nei Montessori programa. Todėl reiktų atsižvelgti į tėvų lūkesčius ir į vaikus, jų sveikatą (D6). |
| | Bendradarbiavimo su privataus verslo institucijomis tikslas, priežastys/nauda | Patalpų nuoma |
| Neįžvelgia naudos privačiam sektoriui | | Nebent lankančio vaiko tėveliai būtų. <...> mes per maži, kad būtų nauda privačiai įstaigai (D1). |
| Institucijos, su kuriomis bendradarbiaujama | Privatus sektorius | Privačios įstaigos – nelabai. (D1). El. dienynas – paslauga ir tėvams, ją teikiame per kitą organizaciją, UAB (D2). Jeigu yra sukurtas produktas, darželis bendradarbiaudamas su ta įstaiga, kuri yra akredituota, galėtų kartu tą produktą pasiūlyti šeimai (D6). |

| | | |
|-------------------------------|---|--|
| | Biudžetinės įstaigos | Muziejus, biblioteka, kitos švietimo įstaigos, biudžetinės įstaigos <...> turėtų ir galėtų prisijungti kitos organizacijos: sporto mokykla, visuomenės sveikatos biuras (D3). Manau, kad šiandien darželiams, labai svarbu ieškoti bendradarbiavimo formų su kolegijomis ar aukštosiomis mokyklomis, kurios ruošia naują kartą pedagogų (D7). |
| | Nevyriausybines organizacijos | <...> sporto klubai (D3). Sąjungos, klubai, draugijos, bendrijos – sudėtingai. Na, gal kartais, trumpalaikiai projektėliai (D5) |
| | Savanoriai | <...> šiandien darosi populiariu savanorystė, studentų praktikos <...> ugdymo programos – puikus įrankis pasitelkti profesionalią universitetų ir kolegijų pagalbą, drąsiau ieškoti bendradarbiavimo formų (D6). |
| Nebendradarbiavimo priežastys | Skirtingi organizacijų tikslai | yra neblogi įrankiai sukurti, bet institucijos tarpusavy nesusišneka. Ir nėra rezultatų, kuriuos turėtumėm matyti (D3). |
| | Plati pačios įstaigos paslaugų ir specialistų pasiūla | Darželis turi ieškoti bendradarbiaujančių institucijų savo noru, pagal iškilusius poreikius. Jeigu įstaiga gausi savo specialistais, nemanau, kad dar reiktų kiškis kitoms organizacijoms į darželio teikiamas paslaugas. Jeigu įstaiga turi pakankamai specialistų, kam dubliuoti? (D4) |
| | Perduodama tėvų atsakomybei | Nes jei tėvai nori, domisi kažkuo (bažnyčia, kultūros renginiai), jie patys ir turi vaikus vesti ten. Mūsų darželyje yra daug renginių, kurių vaikams tikrai pakanka (D4). |

Analizuojant, organizacijų bendradarbiavimą ugdymo programų įvairovės kontekste, išryškėja informantų nuomonė, kad įstaigos nededa didelių pastangų bendradarbiavimui su kitomis organizacijomis. Ugdymo programas įstaigos linkusios įgyvendinti savarankiškai, kitas organizacijas įtraukiant tik į trumpalaikius projektus ar veiklas. Informantai mano, kad esant pakankamam specialistų skaičiui ir veiklų įvairovei pačioje įstaigoje, nėra poreikio glaudžiai ir nuolat bendradarbiauti su kitomis organizacijomis. „*Darželis turi ieškoti bendradarbiaujančių institucijų savo noru, pagal iškilusius poreikius ar situacijas*“ (D4).

Nors darželiai patys neįžvelgia aktyvaus bendradarbiavimo su kitomis organizacijomis, informantų įžvalgos leidžia daryti išvadą, kad visgi palaikydamos ryšį su kitomis institucijomis, ikimokyklinio ugdymo įstaigos paslaugas teikia netiesioginiais kanalais, kitose ugdymo erdvėse taip suteikdamos kokybę savo teikiamoms paslaugoms ir didindamos paslaugų įvairovę. Be to, tai parodo, kad paslaugos gal būti vykdomos ne tik paslaugos teikėjo būstinėje. Tyrimo dalyviai įvardija, su kuriomis organizacijomis dažniausiai ikimokyklinės įstaigos bendradarbiauja: biudžetinės institucijos, nevyriausybines organizacijos, rečiau privačios įstaigos. Siekiant privataus sektoriaus partnerystės, informantas (D6) ragina ieškoti tokių organizacijų, kurios galėtų savo sukurtą produktą pasiūlyti darželį lankantiems vaikams ar jų tėvams. Tokiu būdu sukuriant galbūt net naujas paslaugas ir atrandant bendrus tikslus su privataus verslo institucijomis.

Informantas pastebi, kad „*šiandien darosi populiariu savanorystė ir studentų praktikos*“, todėl „*ugdymo programos – puikus įrankis pasitelkti profesionalią universitetų ir kolegijų pagalbą, drąsiau ieškoti bendradarbiavimo formų*“ (D6). Tai rodo, kad IUĮ yra atviros bendradarbiavimui ir siekia plėtoti partnerystę su universitetais, ne tik suteikiant galimybę studentams

atlikti praktiką, bet ir kartu vykdyti įvairius tyrimus, išbandyti naujoves. Kuriant ryšį su įvairių programų studentais ir absolventais, būtų skatinamas tarpusavio bendradarbiavimas mokslo ir praktinių veiklų vystymo srityse.

Informantų nuomonė atskleidžia, kad ikimokyklinio ugdymo įstaigos dėl skirtingų priežasčių bendradarbiauja su įvairiomis organizacijomis. Dažnai tai lemia noras konkuruoti, tėvų ir vaikų poreikiai, noras dalintis gera patirtimi, siekti kokybiškesnių paslaugų.

Siekiant išsiaiškinti teikiamų ikimokyklinio ugdymo programų nuotoliniu būdu reikšmę paslaugų prieinamumui, informantų buvo **klausama**: *Kokias ugdymo programas ikimokyklinio ugdymo įstaigos teikia dabar nuotoliniu būdu ir kodėl? Kurias būtų galima teikti nuotoliniu būdu ateityje ir kodėl to reikėtų?* Informantų atsakymai (žr. 3.9 lent.) liudija augančias nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų galimybes ir jų teikime kylančias problemas.

3.9 lentelė

Nuomonė apie ikimokyklinių įstaigų ugdymo programų teikimą nuotoliniu būdu

| Kategorija | Subkategorija | Patvirtinantys teiginiai |
|--|--|--|
| Augantis paslaugų teikimas nuotoliniu būdu | Paslaugos gavėjas – tėvai | paslauga tėvams, o ne vaikui<...> su vaiku tik momentinis ugdymas(D2). Jeigu tėvai turėtų tokias galimybes matyti ir dalyvauti kartu su vaiku<...>, busimieji darželio kandidatai ar tie vaikai negalintys pastoviai lankyti darželio (D5) <...> tikslinės grupės (D6). |
| | Paslaugos gavėjas – vaikas | Būtų puiki išeitis vaikams, kuriems sunki adaptacija. Bet laikinai, bet paskui vis tiek vaikui reikės integruotis į visuomenę (D4). |
| | Didesnis prieinamumas | Būtų puiki išeitis vaikams, kuriems sunki adaptacija. Bet laikinai, bet paskui vis tiek vaikui reikės integruotis į visuomenę (D4). <...>jis stebi Skype, kas vyksta ir lygiagrečiai atlieka tas pačias užduoteles. Arba panaudojus IT, mes bendraujam su kito miesto vaikais, įstaiga (D4). |
| | Paslaugų įvairinimas | Galimas konsultavimas <...>(D2). Vaikas gautų įvairesnės informacijos nei iš pačios įstaigos.<...> tėvai geriausiai pažįsta vaiką ir žino, kaip paskatinti, motyvuoti,<...>gali daug įdomiau pateikti, nei informacija vaikams pateikta darželyje bendrai (D1). Specialistas gali pajvairinti savo darbą technologijomis: programėlės, filmuota medžiaga, užduotys. Ir netgi galima sulaukti geresnio rezultato, nes vaikas labiau pasitiki, nėra tiesioginio kontakto akių ir galvoja, kad jo nestebi (D5). |
| | Per didelio IT naudojimo pasekmės, grėsmės | <...>jeigu vaikas auga vienas šeimoje, jam būtina dalyvauti visuomeniniame gyvenime (D1). Gauna labai ribotą, nėra kontakto, socialinių ryšio, vienašališkas ugdymas (D2). Reikia nepamiršti, kad tai toks amžius, kai vaikas mokosi iš suaugusiojo jį atkartodamas, jam reikia gyvo kontakto ir, kad vaikui reikia socializacijos (D6). |
| IT panaudojimo platesnės galimybės | Tėvų aktyvesnis įsitraukimas į ugdymą | tėvai, kurie išsilavinę, turintys galimybę patys mokyti vaiką. Turi galimybę prisijungti prie interneto, gali bendrauti su auklėtojais, naudotis įvairia medžiaga, sukaupta ir patalpinta svetainėse. (D1).<...>tėvams turėtų būti galimybė prieiti prie tokios medžiagos internetinėje svetainėje (D5). Žinoma, ypač jauniems tėvams tai yra labai patraukliu. Socialiniai tinklai – vien ką gali. Kodėl neišnaudojus jų ir tokiu būdu patraukus tėvus į vaikų ugdymą (D7). |
| | Didinant individualizuotą ugdymą | Ne visi vaikai gali pritaipyti įstaigoje,<...> ramesni, tylesni vaikai mažiau dėmesio gauna darželyje, lieka nuošaly. Nėra pastebimi visų vaikų gebėjimai, ypatingai tų tylių –visi ugdomi pagal bendrą modelį(D1). |

| | | |
|--|------------------|---|
| | Būtinios sąlygos | <p><...> reiktų kažkokios atsiskaitymo formos (D1). Tai turi daryti visai atskiras žmogus, ne grupėje dirbanti auklėtoja. <...> per Skype tuo metu, kai vaikai grupėje tai – būtų nuostabu, jeigu leidžia technologijos (D5). <...> tai turėtų būti labai nuoseklu, reglamentuota, aiškiai žinoti, kad kuriuo momentu bus prisijungiama per sistemą su tėvu ir bendraujama (D2). vienam iš tėvų būtų galimybė nedirbti, o rūpintis vaiko ugdymu, gauti tam tikrą finansavimą skirtą vaiko ugdymui (D1). <...> reikia kurti sistemą, finansų reikia (D5). Tačiau ne visos šeimos galėtų, o galbūt visiškai nebūtų galimybės naudotis tokia paslauga, nes tai kainuoja – kompiuteris, internetas – visa tai reikės šeimai išlaikyti (D7).</p> |
|--|------------------|---|

Informantų nuomone, ikimokyklinio ugdymo programų teikimas nuotoliniu būdu Lietuvoje pasiteisintų, nes tai platesnis, lankstesnis būdas ir galimybė dalyvauti ugdymo procese. Augantį paslaugų teikimą nuotoliniu būdu, rodo didėjantis visuomenės kompiuterinis raštingumas, dabartinis informacinių ir komunikacinių technologijų lygis ir įvairovė, darantis poveikį ir tėvams, ir vaikams. Todėl, įstaigų teikiamos paslaugos, technologijų pagalba, gali įgauti patrauklių bruožų. Tačiau paslaugos gavėjais, visų informantų manymu, įvardijami labiau tėvai, nei vaikai. Numačius įstaigai teikti tokią paslaugą, reiktų orientuotis į tėvų konsultavimą. Kategoriskai šios nuomonės laikosi tyrimo dalyvis (D6), teikdamas, kad ankstyvasis amžius – „*tai toks laikotarpis, kai vaikai ugdomi per patirtį*“, „*nes pati amžiaus ypatybė tokia yra, kad reikia gyvo žmogaus*“. Tačiau tyrimo dalyviai pabrėžia, kad valstybei sudarius tam tikras sąlygas šeimai ugdyti vaikus namuose nuotoliniu būdu, tėvai turi turėti pakankamai kompetencijos ir būti atsakingais už vaiko ugdymo kokybę. Be to, manoma, kad ši paslauga turėtų būti reglamentuota (D2).

Informantai įžvelgia nuotolinio ugdymo privalumus tais atvejais, jeigu ši paslauga būtų teikiama tikslinėms grupėms: sunkiai besiadaptuojantiems, turintiems tam tikrų sveikatos sutrikimų, dažnai sergantiems ar dėl kitų svarių priežasčių negalintiems lankyti ikimokyklinio ugdymo įstaigų vaikams. Taip pat pastebima, kad socialiai remtinoms šeimoms greičiausiai neturėtų galimybės naudotis tokia paslauga, nes tai reikalauja šeimos papildomų išteklių.

Tyrimo dalyviai pabrėžia, kad teikiant ugdymo programas nuotoliniu būdu atsiranda grėsmė vaiko socializacijai, nes ikimokyklinio amžiaus vaikai įgyja visuomeninių įgūdžių ne tiek iš suaugusiųjų, kiek iš tarpusavio sąveikos.

Informantų įžvalgos leidžia daryti išvadą, kad paslaugas teikiant nuotoliniu būdu, t.y. netiesioginiais kanalais galima aktyviau įtraukti tėvus. Be to, ikimokyklinės įstaigos, pasitelkdamos informacines technologijas, stiprina ir praturtina esamas ugdymo programas. Vis daugiau naujų IKT naudojama: didinant švietimo pasiekiamumą, individualizuojant mokymąsi, lengvinant informacijos pasiekiamumą.

3.3.4. Nuomonė apie paramos šeimai paslaugas, jų teikimo būdus ir tikslus ikimokyklinio ugdymo įstaigoje

Siekiant išsiaiškinti paramos šeimai paslaugų teikimo galimybes ir tikslus ikimokyklinio ugdymo įstaigose, informantų buvo **klausama**: *Kokias paramos šeimai paslaugas dabar teikia ikimokyklinio ugdymo įstaigos socialiai pažeidžiamoms šeimoms? Su kuriomis organizacijomis dabar bendradarbiauja ikimokyklinio ugdymo įstaigos siekdamos paramos šeimai paslaugų kokybės, prieinamumo? Su kuriomis galėtų bendradarbiauti, kad užtikrintų veiksmingą paramos šeimai paslaugas?* 3.10 lentelėje pateiktos informantų nuomonės ir išskirtos kategorijos, subkategorijos.

3.10 lentelė

Nuomonė apie ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamas paramos šeimai paslaugas ir organizacijų bendradarbiavimą, užtikrinantį veiksmingą paramos šeimai paslaugas

| Kategorija | Subkategorija | Patvirtinantys teiginiai |
|--|---|--|
| Kritinis požiūris į paramos šeimai teikimo paslaugas | Paslaugos šeimoms IU įstaigoje nediferencijuojamos | Vaikai iš tokių šeimų gauna tas pačias paslaugas kaip ir visi, čia reikia paslaugų tik tėvams (D2). Neteikiam, kokių tai išskirtinių (D3). Specialių neteikiam, šviečiam ir konsultuojam (D1). |
| | Paramos šeimai paslaugų vykdymui trūksta patirties | Bandėm organizuoti tam tikras akcijas, kuriom padėdavom šeimoms materialiai, bet nepasiteisino – šeimos ne visad tai priima(D5). <...> teko patiems į darželį vaiką atsivežti, nes buvo problemų šeimoj, <...> reiktų tokias šeimas labiau šviesti, bet didesnis efektas jeigu tas švietimas vyksta per tam tikrus užsiėmimus <...> sudarom sąlygas joms apsilankyti koncerte, kartą net į grožio saloną suorganizavom <...> (D6). |
| | Paramos šeimai paslaugas turėtų teikti kitos institucijos | <...> daugiau reiktų socialinių paslaugų, bet čia daugiau turėtų dirbti kitos institucijos (D4) <...> bendruomenės noro ir pasiaukojimo, nes tam netelpa į darbo valandas ar pareigybes (D6) . <...> turėtų viena institucija būti atsakinga už rizikos šeimas, jas koordinuoti. Ir tai neturėtų būti darželis (D3).Kažin ar darželis turėtų būti atsakingas už tai? Darželis visgi teikia ugdymo procesą, tiesioginis (ugdai vaiką) ir netiesioginis (mokini tėvą, kaip tai daryti) (D2) <...> tai ne darželio funkcijos (D4). Daželis ir kitos institucijos turi būti partneriais <...> (D7). |
| | Pavėžėjimo paslaugos poreikis | Pavėžėjimo reiktų, daug paslaugų, kurios yra socialinio pobūdžio (D2). Pavėžėjimo <...> (D3). Pavėžėjimas – tikriausiai reikalingiausia paslauga <...> (D7). |
| Kritinis požiūris į tarpinstitucinį bendradarbiavimą teikiant paramos šeimai paslaugas | Neišvystytas bendradarbiavimas | Trūksta bendradarbiavimo su vaikų teisėmis, socialiniais skyriais (D1) <...> soc. institucija galėtų organizuoti paslaugą per darželį (D2). Na, sudėtinga, kažkodėl... (D6) <...> dažnai nėra grįžtamojo ryšio: neatsako į raštus, ne visada žino ar suteikia informaciją apie tam tikras šeimas (D1). Darželiai socialiai remtinoms šeimoms gali teikti minimaliai paslaugas, gal tik perduodamos informaciją atsakingoms institucijoms, ir tai būtų daug <...> (D7). |
| | Ribotos IU įstaigų galimybės teikti paramos rizikos šeimoms paslaugas | Darželis neturi šiandien nei galimybių, nei lėšų tokioms paslaugoms. O seniūnijos darbuotojai turi ir tokios srities specialistus, ir transportą (D1). |

| | | |
|--|--|---|
| | Griežtesnio funkcijų pasidalijimo teikiant paslaugą trūkumas | Mes kaip darželis galim teikti tik ugdymo paslaugas, tų institucijų funkcija rūpintis rizikos šeimomis ir palaikyti su darželiu ryšį.<...>Turėtų būti griežtesnė kontrolė (D1). |
| | Reikalinga kita struktūra šioms paslaugoms | <...>socialinis sektorius, o šalia jo galėtų būti teikiamas ikimokyklinis ugdymas (D2) <...>seniūnija, vaikų teisės (D3). Sunkiai, bet įmanoma pritraukti privačius asmenis (D6). <...>darbo rinkos mokymo centras (D6). Turėtų būti gerai sudėliota struktūra, kad tos institucijos tarpusavyje susikalbėtų (D3) |

Analizuojant paramos šeimai paslaugų teikimo galimybes ir tikslus ikimokyklinio ugdymo įstaigose, informantų išvalgos leidžia daryti išvadas, kad šiandien IU įstaigų galimybės teikti paramos rizikos šeimoms paslaugas – ribotos, be to, pasak informantų, darželiai neišsipareigoja teikti išskirtinių paramos šeimai paslaugų. Tyrimo dalyvių įsitikinimu, paramos šeimai paslaugas turėtų teikti kitos institucijos: socialiniai skyriai, vaiko teisių institucijos, seniūnija. Šis kritinis požiūris į paramos šeimai teikimo paslaugas rodo, kad paslaugos šeimoms IU įstaigoje nediferencijuojamos.

Įstaigų vadovai sutinka, kad organizacijų bendradarbiavimas turi būti orientuotas į socialinės gerovės kūrimą, tačiau mano, kad atsakomybę už šių paslaugų teikimą turėtų prisiimti ne ikimokyklinės institucijos: „*darželis visgi teikia ugdymo procesą, tiesiogiai ugdant vaiką ir netiesiogiai mokant tėvą, kaip tai daryti*“ (D2). Manoma, kad darželiai gali ir turi būti partneriais ar tarpininkais, teikiant paramos šeimai paslaugas. Be to, manoma, kad rezultatyvus bendradarbiavimas su šiomis institucijomis turi būti paremtas įstatymine baze. Kitu atveju, pasak informanto D6, socialiai pažeidžiamoms šeimoms paslaugų teikimui reikia geranoriškumo ir idėjinio darbo.

Iš pateiktos informantų informacijos, matyti, kad IU įstaigoms paramos šeimai paslaugų vykdymui trūksta patirties. Be to, susiduriama su kliūtimis: biurokratinėmis, finansinėmis, kartais ir rizikos problemomis. Tyrimo dalyviai mano, kad išsprendus šiuos probleminius klausimus (pvz. pavėžėjimo paslaugą), socialiai pažeidžiamoms šeimoms paslaugos taptų prieinamesnės.

Požiūris į tarpinstitucinį bendradarbiavimą teikiant paramos šeimai paslaugas atskleidžia, kad šiandien bendradarbiavimas ne tik neišvystytas, bet tam reikalinga kita struktūra šioms paslaugoms ir griežtesnis funkcijų pasidalijimas.

Siekiant išsiaiškinti reglamentuojamų auklių vaidmenį Lietuvoje ir nustatyti tokios paslaugos perspektyvą Mažeikių rajone, informantų buvo **klausama:** *Kokias galimybes turėtų Lietuvoje reglamentuojamos auklių paslaugos? Kokią tokios paslaugos perspektyvą matytumėte Mažeikių rajone?* Samprotavimų apie šią ugdymo inovaciją Lietuvos švietimo sistemoje kategorizavimas pateiktas 3.11 lentelėje.

3.11 lentelė

Nuomonė apie galimybę teikti reglamentuojamų auklių paslaugas Lietuvoje ir šių paslaugų perspektyvą Mažeikių rajone

| Kategorija | Subkategorija | Patvirtinantys teiginiai |
|--------------------------------|---|--|
| Paslaugos aktualumas AU | Kaip alternatyva darželiui | Vaikams iki 3 metų būtų labai gera paslauga (D5). |
| | Negavus darželio | Vaikui negavus darželio ar šeimoms auginančioms vaikus iki 3 metų (D1). |
| | Sunkaus adaptavimo vaikams | Ankstyvojo amžiaus vaikams <...> didelis sergamumas, vaikas kolektyve sunkiai adaptuojasi, tėvai susiduria su sunkumais derinant vaiko priežiūrą su darbu (D3) |
| | Darbą ir šeimą derinantiems tėvams | <...>šeimų dirbančių pamaininį darbą, vienišų mamų (D2). <...>tėvai turėtų galimybę derinti darbą su vaiko ugdymu (D6) Puiki paslauga, ir manau, kad reikalinga ypač jauniems tėvams (D7). |
| Paslaugos finansavimo modeliai | Biudžetinis | <...>valstybei apmokėjus šią paslaugą (D3). Tačiau jeigu vykdo ugdymą, vadinasi, ji yra specialistė, pedagogė, tokiu atveju turėtų finansuoti švietimo ministerija per įstaigą, ugdymo instituciją (D2). <...>reikalinga ir savivaldybės parama (D3). <...> bet finansiniu požiūriu bus sunkiai sprendžiama (D7). |
| | Prisidedant tėvams | Tėvai galėtų ir turėtų dalį sumos sumokėti (D1). reikalinga ir savivaldybės parama<...>valstybė turėtų atsižvelgti į atsiperkamumą, tai turėtų būti ir bent dalinai apmokama paslauga (D3). Turėtų mokėti tėvai, nes kodėl valstybė turėtų mokėti, jeigu tavo vaikui teikiama asmeniška paslauga (D4). <...>yra valstybės sudarytos sąlygos ugdyti vaiką įstaigoje <...>, bet jeigu pasirenki auklės paslaugą – reiktų susimokėti pačiam(D4). |
| | Privataus verslo, jeigu vykdo verslas | Kodėl valstybė turėtų finansuoti privatų sektorių, iš valstybės biudžeto? Nes auklė – privati paslauga. (D2) |
| Paslaugos realumas | Pasiteisintų miestuose | Pasiteisintų ypač didmiesčiuose ir mažesniuose miesteliuose (D1) |
| | Neperspektyvus kaimuose | Kaimuose gal ir nebūtų didelė paklausa, Mažeikiuose – taip (D3). Kam šito reikia? Galėtų būti, kad įstaigos personalas teiktų tokią paslaugą. Įstaiga turėtų ar budintį žmogų, ar slenkančiu grafiku dirbančius žmones – reikia tokios – perki tokią paslaugą (D2). |
| Paslaugos funkcijų struktūra | Nuolatinis ryšys su tėvais | Visą vaiko veiklą auklės fiksuoja ir siunčia tėvams (D1). <...>palaiko ryšį, daug bendrauja su tėvais (D3). |
| | Funkcijų paketas pasirenkamas | <...>nuveda vaiką į renginius, į sporto salę, ilsisi, žaidžia (D5). Priklausomai nuo susitarimo: jeigu teikia socialinę paslaugą – prižiūri ir ugdymo nevykdo, kitu atveju - auklė turi būti atsakinga už tai ką daro: kokias priemones naudoja, kokį poveikį vaikui daro, kokio tikslo siekia (D2). |
| Reikalavimai auklei | Aukšti reikalavimai kompetencijai | Ji turėtų kelti savo kvalifikacinę kategoriją, turėti programą pagal kurią ji dirbtų (D2). Tai būtų profesionalus žmogus, išmanantis savo teikiamos paslaugos sritį (D4). Kvalifikuoti, išsilavinę, patikimi, su rekomendacijomis dirbantys žmonės (D5). Tik kompetentingas specialistas <...> be išsilavinimo šiandien šeimos gali privačiai pasisamdyti, ir tai jau ieškoma auklės, galinčios suteikti vaikui žinių <...> (D7). |
| | Neakcentuojamas pedagoginis išsilavinimas | nebūtinai pedagoginis išsilavinimas<...>svarbu žmogaus patikimumas (D1). |

Iš informantų išsakytų nuomonių matyti, kad reglamentuojamų auklių paslaugos yra palankios šeimos atžvilgiu, padedančios tėvams suderinti darbo ir šeimos poreikius. Kadangi šiomis

paslaugomis, informantų nuomone, naudotūsi jaunos šeimos, auginančios vaikus iki 3 metų, darželį mažai lankantys vaikams, sunkiai besiadaptuojantys.

Informantai mano, kad priklausomai nuo to, ar auklė vykdo ugdymo paslaugas, ar tik priežiūros, priklausytų ir paslaugos finansavimas. Todėl šiuo klausimu informantai diskutuoja skirtingai: tikimasi bent dalinės paramos iš valstybės, manant, kad dalį paslaugos kaštų turėtų dengti tėvai ir visgi, kad tai privataus verslo paslauga, už kurią privalo susimokėti pati šeima, nes *jei yra valstybės sudarytos sąlygos ugdyti vaiką įstaigoje, o šeima pasirenka auklės paslaugą – reiktų susimokėti pačiam* (D4).

Tyrimo dalyvio nuomonei, kad *„auklės – nebūtinai privalo turėti kvalifikaciją“* prieštarauja dauguma informantų ir teigia, kad asmuo, teikiantis auklės paslaugas, ypač jeigu teikiama ugdymo paslauga, turi būti *„kvalifikuotas, tobulinantis kvalifikaciją, turintis programą pagal kurią dirbtų“*. Tai parodo, kad siekiant paslaugų kokybės, labai svarbus kompetentingas, kvalifikuotas pedagogų darbas.

Kad auklėms keliami pakankamai aukšti reikalavimai, atskleidžia nurodomos funkcijos, kurias turėtų auklės atlikti. Nuolatinis ryšys su tėvais ar pasirenkamas funkcijų paketas patvirtina, kad paslaugos vartotojų lūkesčiai dideli ir reikalaujantys aukštos kompetencijos specialisto.

Ar ši, auklių teikiama paslauga turėtų perspektyvą Mažeikių rajone, informantai mano, kad ši paslauga pasiteisintų miestuose, mažiau galbūt – kaimo vietovėse.

Informantų įžvalgos leidžia daryti išvadas, kad reglamentuojamų auklių paslauga – viena iš priemonių padedanti ne tik tėvams derinti darbą su šeima, bet garantuoti ankstyvojo ugdymo ir priežiūros pasiūlą, prieinamumą, kokybę.

3.3.5. Nuomonė apie saugumą užtikrinančias paslaugas ikimokyklinio ugdymo įstaigose

Siekiant identifikuoti vaiko saugumą užtikrinančius veiksnius ikimokyklinio ugdymo įstaigoje ir nustatyti, kokios paslaugos teikiamos, kuriant palankų klimatą ir kaip šis procesas buvo vykdomas, informantų buvo **klausijama**: *Kokios paslaugos užtikrina vaiko saugumą ikimokyklinio ugdymo įstaigoje? Kaip Jūsų įstaiga kuria palankų vaikui mikroklimatą, saugią aplinką? Ar įtraukiami ir kaip į šį procesą ikimokyklinės įstaigos darbuotojai, tėvai, patys vaikai, vietos bendruomenė, kitos organizacijos?* 3.12 lentelėje pateiktos informantų nuomonės ir išskirtos kategorijos, subkategorijos.

Nuomonė apie saugumą užtikrinančias paslaugas ikimokyklinio ugdymo įstaigose

| Kategorija | Subkategorija | Patvirtinantys teiginiai |
|---|---|--|
| Ikimokyklinėje ugdymo įstaigoje vaikų saugumą užtikrinantys veiksniai | Fizinis saugumas | Saugumą pirmiausiai užtikrina estetiška aplinka <...> (D3). Visgi darželyje skiriame didžiausią dėmesį fiziniam saugumui: aikštelių saugumas peržiūrėtas, teritorija aptverta ir pan.,<...>(D1). Fizinio saugiklių yra daug: lauko teritoriją stebi kameros, rūpinamasi saugia lauko ir vidaus erdvėmis. Esam apdraudę vaikus. Bet apdraustas vaikas nuo nelaimingų atsitikimų darželyje – ne tik fizinis saugumas, tai labiau psichologiškai apsaugo tėvą (D2). Didžiausią dėmesį ir investicijas įstaigos skiria fiziniams saugumui(D7). |
| | Socialinis saugumas | <...>neskirtom šeimų į ekonomiškai stiprias ir priešingai, grupių neformuojam pagal ekonominį pajėgumą, nedarom rinkliavų. Ieškom galimybių, kažkokių finansavimo būdų, kad nereikėtų nepajėgiai šeimai susimokėti už vaiką, vežantis į ekskursijas ar renginius. Nei vaikas nei tėvas nepajaučia to nepatogumo (D2). Socialinio pedagogo gerai atliekamas arbas (D1). Manau, kad socialinis saugumas tampriai susijęs su emociniu. Vykdom socialinio-emocinio ugdymo programą (D3). Yra buvę atvejų kai auklėtojos pačios lydi iki namų vaikus, kai ateina pasiimti mažametis brolis ar sesuo (D5). |
| | Emocinis saugumas | <...>nuoširdžios auklėtojos, nekeliančios balso<...>(D1). Programos įgyvendinimas, specialistai, bet tik tai tiek. <...> vis gi galima sakyti, kad daugiausiai dėmesys skiriamas fiziniam saugumui, o emociniam – tai galima vadinti tik tam tikri elementai, o ne paslauga. Paslauga būtų jeigu būtų organizuojama pvz.: paramos grupė jautrioms mamoms (D2). Mes labai norėtumėm ir siekiame pirmiausiai emocinio saugumo, žinoma, svarbus ir socialinis bei fizinis. <...>Kimochis programa<...> (D3). „Zipio draugai“, „Kimochis“ (D4). <...> jeigu gerai jaučiasi tėvas, žinodamas, kad jo vaikas saugus, gerai jaučiasi, kad tėvui yra galimybė stebėti vaiko veiklą galbūt (online) – filmuotą – sukuriamas saugumas ne tik vaikui, bet ir tėvui (D6). |
| Reglamentuoti mikroklimato kūrimui įtakos turintys veiksniai | Normatyvai ir reglamentai, nurodantys kurti saugias paslaugas | Higienos normos – siekia užtikrinti tą saugumą (D1). <...>, nes higienos normos tiesiog to reikalauja, nesilaikyti negali, tai garantuoja saugumą (D2). Ką galim duoti patys, jeigu daug ko reikia patiems išmokti? (D3). Pagal naują tvarką – įrengimus metam iš aikštelių, augalus sodinam, galvojam kitokias ugdymo veiklas (D3). dalyvauja darbuotojai mokymuose, stebim vienas kitą ir mokomės įvardinti emocijas. <...>Darbuotojai turi būti pasiruošę ir emociškai raštingi (D3). Fiziniam saugumui - higienos normos, tačiau ŠMM rekomenduoja švietimo įstaigoms įgyvendinti prevencines programas, tai užtikrintų socialinį ir emocinį saugumą darželiuose (D7). |
| | Palankų mikroklimatą ikimokyklinėse įstaigose didinančios priemonės | <...> specialistai: psichologas, socialinis pedagogas, kurie padeda iškilus elgesio, emocijų ir kitiems sunkumams. Grupės-sudaryti modeliai tokie<...>aktyviuoju ugdymosi metu, kai vaikų skaičius grupėje yra didesnis dirba 2 pedagogai. O sumažėjus vaikų skaičiui (po pietų, vakare) lieka 1 pedagogas (D4). <...>edukacinių erdvių įvairovė (vonios, sporto salės, baseinas, druskos, relaksacijos kambariai) (D4). Be tėvų suderinimo, pašaliniam žmogui neatiduodam vaikų namo parsivesti. (D5). Grupėse auklėtojai talkininkauja asistentės (D5). |
| Paslaugų kokybe suinteresuotas pedagogų kolektyvas | Periodiški paslaugų kokybės tyrimai | <...>neseniai pasidarėme tyrimą ir norėjome išsiaiškinti, kaip tėvai supranta tą saugumą(D3). Vyksta situacijų analizės (D5). |
| | Kvalifikacijos kėlimas, savišvieta | <...>kiekvieną savaitę darbuotojai šviečiami įvairiais klausimais, vyksta diskusijos. Ne tik pedagogai, bet ir visi darbuotojai turi tinkamai elgtis, reaguoti, bendrauti su vaiku.<...> (D5) Organizuojam bendruomenei mokymus, turėjom seminarą (D2). Bendradarbiaujam su vaiko teisių institucija, PPT <...> (D6). |

| | | |
|------------|---|--|
| | Tėvų švietimas | Reikia ne tik darbuotojus šviesti, bet mokyti emocinio raštingumo tėvus. Todėl „Kimochis“ programa tam labai patogi (D4). |
| Tėvų įtaka | Aktyvūs specialiųjų poreikių turinčių vaikų tėvai | <...>tėvai taip pat nori, kad jų vaikai būtų saugūs (D4). Specialiųjų poreikių vaikų tėvai reikalauja, kad grupės būtų sudaromos iš panašaus sutrikimo lygmens, kad SUP vaikai eitų į bendrojo ugdymo grupes (D4). Patys tėvai dar nepareikalavo išskirtinio dėmesio, kad užtikrinti saugumą, tokio atvejo nepasitaikė (D5). |
| | Naujos galimybės įtraukti tėvus | <...>kad būtų, koks tėvų pasitarimų kambarys, kuriame jie galėtų diskutuoti tam tikrais rūpimais klausimais, tėvų forumas, grupėse kameros, kad tėvai galėtų matyti vaikų veiklas jiems patogiu metu ir pan. (D2). |

Informantai apžvelgdami, kokios paslaugos teikiamos ikimokyklinio ugdymo įstaigose, kuriant palankų mikroklimatą, įvardija pagrindinius veiksnius, kurie daro įtaką vaiko saugumo užtikrinimui: fizinis, socialinis ir emocinis. Tyrimo dalyviai pažymi, kad didžiausią dėmesį ikimokyklinio ugdymo įstaigos skiria fiziniam saugumui, kurį reglamentuoja higienos normos HN 75:2010, o įsigaliojus įsakymui dėl Lietuvos higienos normos HN 131:2015 "Vaikų žaidimų aikštelės ir patalpos. Bendrieji sveikatos saugos reikalavimai" (2016), pastaraisiais metais šis saugumo kriterijus ypatingai pabrėžiamas. Remiantis šiomis išvalgomis, būtų galima teigti, kad fizinio saugumo užtikrinimas yra vienas iš reglamentuojamų šalies prioritetų.

Mikroklimato kūrimui įtakos turintys veiksniai: socialinis ir emocinis saugumas, informantų pastebėjimu, tarpusavyje susiję veiksniai, kuriuos „*sunkiau pastebėti ar pamatuoti*“ (D3). Vyrauja nuomonė, kad Švietimo ir mokslo ministerijos rekomenduojamos prevencinės programos ar esamas specialistų skaičius – „tai tik tam tikri elementai, *bet ne paslauga*“ (D2). Informanto nuomone, paslauga būtų galima vadinti įsteigtą: „*paramos grupę jautrioms mamoms, tėvų pasitarimų kambarį, kuriame jie galėtų diskutuoti tam tikrais rūpimais klausimais, tėvų forumą, grupėse kameras*“ (D2).

Informantai pastebi, kad palankų įstaigos mikroklimato kūrimą ragina ne tik normatyvai ir reglamentai nurodantys kurti saugias paslaugas, bet paslaugų kokybe suinteresuotas pedagogų kolektyvas. Išsakytose vadovų nuomonėse išryškėja darbuotojų tikslingų žinių, bendrųjų, specifinių įgūdžių ir emocinio raštingumo siekis: „*ką galim duoti patys, jeigu daug ko reikia patiems išmokti* <...>“ (D3). Todėl kvalifikacijos kėlimas, savišvieta, periodiškai paslaugų kokybės tyrimai ir tėvų švietimas – rodo įstaigos siekį teikti kokybiškas paslaugas. Tai svarbu ne tik vartotojui, bet ir pačiam paslaugų teikėjui (Jakštaitė ir kt., 2014).

Palankaus mikroklimato įstaigoje kūrimą lemia ir tėvų įtaka. Atsižvelgiant į aktyvių specialiųjų poreikių turinčių vaikų tėvų prašymus, IU įstaigos formuoja SUP grupes arba priešingai, integruoja vaikus į bendrojo ugdymo grupes, rengiamos atitinkamos erdvės ir aplinkos, kuriama infrastruktūra. Taip pat tyrimo dalyviai saugumo užtikrinimui įstaigoje siūlo pasitelkti informacines

komunikavimo technologijas, sudarant tėvams galimybę gauti informaciją apie vaiko bet kurį dienos režiminį momentą. Tokiu būdu įstaigoje emocinis saugumas būtų kuriamas ir tėvų atžvilgiu.

Tyrimo dalyvių įžvalgos leidžia identifikuoti palankų mikroklimatą ikimokyklinėse įstaigose didinančias priemones: bendras aplinkos tinkamumas, specialistų skaičius, darbuotojų ir vaikų santykis grupėje, teigiamų pozityvių santykių palaikymas su vaikais, įtraukiami tėvai, bendruomenė ir organizacijos. Analizuojant informantų įžvalgas įstaigos palankaus mikroklimato kūrimo aspektu, galima daryti išvadas, kad didžioji dalis paslaugų teikiamos tiesioginio kontakto metu. Kitos (vaikų draudimas, darbuotojų mokymai) paslaugos netiesioginio kontakto metu – per tarpininkus.

Siekiant nustatyti įgyvendinamų vaikų saugumą užtikrinančių paslaugų kliūtis ikimokyklinio ugdymo įstaigose ir išsiaiškinti, kaip sprendžiamos šios problemos, informantų buvo **klausiama:** *Su kokiais sunkumais ar problemomis susiduria ikimokyklinės įstaigos, teikdamos viešąsias paslaugas vaiko saugumui užtikrinti? Kokias būdais jas sprendžia?* 3.13 lentelėje pristatoma informantų nuomonės analizė.

3.13 lentelė

Nuomonė apie sunkumus ir kliūtis, teikiant viešąsias paslaugas vaiko saugumui užtikrinti ikimokyklinėse įstaigose

| Kategorija | Subkategorija | Patvirtinantys teiginiai |
|--|--|---|
| Problemų nėra | Problemų nematymas | Šiaip nesusiduriame su trikdžiais, viskas padaroma (D5). Viską galima išspręsti, reikia tik kūrybiškumo, noro, idėjų ir ryžto. Nematau jokių problemų (D4). |
| Vaikų saugumą užtikrinančių paslaugų teikimą apsunkinantys veiksniai | Finansavimo problemos | Finansinės problemos <...>(D1). Finansavimo lauko įrenginiams <...> (D3). Jeigu yra problemos paslaugų teikime, tai tik finansinės (D5). Turint pakankamai lėšų, būtų galima turėti saugias aikšteles (D6). |
| | Biurokratiniai apribojimai | Jeigu paslauga susijusi su medicina, tai reikia turėti licencijas <...>(D4). |
| | Tinkamų darbuotojų trūkumas | Trūksta bendruomenei žinių <...> (D2). Suaugusiems trūksta emocinio raštingumo <...> (D7).<...> socialinė pedagogė daug dirba su socialiai remtinom šeimom. Ne visi gali taip įtaigiai ir nuoširdžiai dirbti tokį darbą, netgi jei prisidėtų padėti kitos organizacijos – gali vietoj naudoti tik žalos pridaryti (D1). |
| | Didelis vaikų skaičius grupėse | Didelės vaikų grupės (D1) |
| Problemų sprendimo būdai | Projektai | <...> rašom projektus (D6). Finansines bėdas dažniausiai padeda išspręsti projektai, juos rašome (D5). |
| | Savivaldybės pagalba | Dėl finansinių kliūčių – bandom kreiptis į savivaldybę (D2). |
| | Mokymai, gerosios patirties pavyzdžiai | Organizuojam mokymus, lankomės seminaruose (D3). Ieškom bendraminčių, gerosios patirties ir konsultuojamės (D5) |
| | Tarpinstitucinis bendradarbiavimas | Turi veikti darželio vaiko gerovės komisijos, bendradarbiauti su vaiko teisių ir socialinėmis institucijomis, savivaldybės administracijos vaiko gerovės komisijos koordinatoriumi. Reikia didesnės atsakomybės, pilietiškumo ir tinkamo pareigų atlikimo (D7). |

Tyrimo dalyviai pastebi, kad įgyvendinant vaikų saugumą užtikrinančias paslaugas, finansiniai sunkumai yra vieni iš dažniausiai pasitaikančių kliūčių. Vaikų saugumą užtikrinančių paslaugų teikimą apsunkina biurokratiniai apribojimai, didelis vaikų skaičius grupėse, emocinio raštingumo ir darbuotojų tinkamumo stoka. Informantai atkreipia dėmesį, kad nuo darbuotojų profesionalumo priklauso ne tik paslaugos kokybė, bet įžvelgiama ir rizika: „*ne visi gali taip įtaigiai ir nuoširdžiai dirbti tokį darbą, netgi jei prisidėtų padėti kitos organizacijos – gali vietoj naudoti tik žalos pridaryti*“ (D1). Netinkamai organizuojant ir teikiant švietimo pagalbą, edukacines ir socialines paslaugas, socialinė įtampa ne sumažinama, o priešingai – padidinama. Dėl šios priežasties yra neužtikrinamas švietimo prieinamumas (Trakšėlys, 2015).

Šias ir kitas problemas sprendžia įstaigos įvairiai: rašant projektus, kreipiantis į savivaldybę, rengiant mokymus, remiantis gerosios patirties pavyzdžiais ir bendradarbiaujant su kitomis institucijomis.

Informantai teigia, kad iš esmės įstaigos nesusiduria su ypatingais sunkumais, kurie trukdytų kurti palankų mikroklimatą įstaigoje. Remiantis šia informantų nuomone, būtų galima manyti, kad įstaigos galbūt neieško naujų paslaugų ar esamų paslaugų atnaujinimo idėjų, kurios užtikrintų vaiko saugumą. Tokiu atveju, paslaugų pasiūlai išskyla tokios kliūtys, kaip: skeptiški ir priešiški požiūriai, teisinio reguliavimo apribojimai, politinis pasipriešinimas, planavimo, pokyčių valdymo įgūdžių stoka ar nepakankamu esamos padėties analize.

3.3.6. Nuomonė apie ikimokyklinio ugdymo paslaugų prieinamumą didinančias priemones

Siekiant nustatyti, kokie rodikliai liudija ikimokyklinio ugdymo paslaugų prieinamumą ir kurios iš teikiamų viešųjų paslaugų yra mažiau prieinamos bei išsiaiškinti, kaip prie prieinamumo didinimo gali prisidėti Valstybė, vietos savivalda, informantų buvo **klausama**: *Kokie rodikliai liudija ikimokyklinės įstaigos teikiamų paslaugų gerą prieinamumą? Kurios iš ikimokyklinėje įstaigoje teikiamų viešųjų paslaugų (ugdymo programos, paramos šeimai paslaugos, vaiko saugumą užtikrinančios paslaugos) yra mažiau prieinamos ir kodėl? Kaip būtų galima situaciją keisti? Kaip prie prieinamumo didinimo gali prisidėti Valstybė, vietos savivalda, kokias neišnaudotas galimybes turi Jūsų įstaiga?* 3.14 lentelėje pristatoma surinktos medžiagos šiais klausimais analizė.

Nuomonė apie ikimokyklinio ugdymo paslaugų prieinamumą didinančias priemones

| Kategorija | Subkategorija | Patvirtinantys teiginiai |
|--|---|--|
| Paslaugų prieinamumo rodikliai | Vietos užtikrinimas darželyje | Visi gali patekti į darželius, gali rinktis, kurį nori. (D1). Patenkinam visus tėvų prašymus. Nes kam netinka mūsų paslaugos renkasi kitą darželį (D3). Iš tiesų Mažeikiuose vietą gauti – nėra problema, tėvai gali rinktis <...>(D7). |
| | Švietimo pagalba | Gauna pakankamai nemažai švietimo pagalbos, finansuojama iš mokinio krepšelio – automatiškai sumažina kaštus tėvams, socialinės lengvatos taikomos (D2). Labiausiai esam prieinami specialiujų poreikių vaikams, kuriems yra rekomenduojama ugdytis specialiojoje grupėje – tai pirmumo teisė (D4). Visi darželiai turi švietimo pagalbos specialistus, kuo negali pasakyti kiti rajonai (D7). |
| | Palankūs tėvų atsiliepimai | Gerai tėvų atsiliepimai, raštiškos padėkos. Nors mes esam standartinis darželis (D5). Tėvai mato plusus, nes esam mažas darželis, galim sukurti jaukumą (D1). |
| | Paslaugų įvairovė | Teikiame gan įvairias paslaugas tai rodo, grupių įvairovė (D5). Daug veiklų, būrelių (D4) |
| | Fizinis įstaigos pasiekiamumas | Esame geografiškai patogioje vietoje, visiems esame pasiekiami <...> (D4). Pavėžėjimo paslaugos (D2). |
| | Įstaigos įvaizdis | Darželis patrauklus, turim daug specialistų <...> (D6) |
| | Priemonių bazė | Geros sąlygos, turtingos edukacinės erdvės (D4). Mūsų darželių priemonių bazė išties turtinga (D7). |
| | Lankstus grafikas | Savaitinė grupė (D4).Turime būdinčią grupę (D3). |
| Mažiau prieinamos paslaugos | Papildomos paslaugos | papildomas ugdymas: būreliai, edukacinės išvykos (D2). |
| | Ugdymo programos | <...> tėvams sunku ir neįdomu skaityti, nesuprantamos (D2). |
| | Socialinės paslaugos | Pavėžėjimas, nes nepakankamas finansavimas <...> (D1). |
| | Paramos šeimai | <...>nes tai ne darželio problema (D4).Tėvai gauna švietimo paslaugą, jeigu ją naudojami, bet nelabai naudojami. tėvystės ugdymas (D3). Kol kas dar trūksta to bendradarbiavimo tarp institucijų, todėl paramos šeimai paslaugos dar menkai teikiamos (D7). |
| Paslaugų prieinamumą apsunkinantys faktoriai | Sunkiai tėvams suprantamos ugdymo programos | tėvams sunku ir neįdomu skaityti, nesuprantamos.<...>Programos parašytos taip, kad jos niekam nereikalingos, vadinasi – neprieinamos (D2). |
| | Profesinių, vadybinių žinių stoka IUI | <...>nes greičiausiai įstaiga nesugeba išsiūlyti savo paslaugos. Tėvus reikia įtikinti, kad jam reikalinga tokia paslauga, kad gali pasinaudoti ja (D2).Nesuprantu, kodėl mes turim visus vaikus pritraukti, tegul tėvai patys mus pasirenka (D3). |
| | Teisinio reguliavimo apribojimai | Nepalanki teisinė bazė. Daug paslaugų priklauso nuo įstatymų (D7). Turėtų būti sukurtas toks instrumentas, kuris pareikalautų griežtesnės tėvų atsakomybės dėl vaikų nelankymo darželio (D3). |
| | Išoriniai veiksniai | Politiniai dalykai, kas 4 metai besikeičiančios reformos, finansavimo stoka (D7). Labai daug priklauso nuo asmenybių, kurios vadovauja miestui, kokios srities aktyviai besireiškiantys specialistai vykdo rajono politiką, nes jie taip pat labai įtakoja darželių veiklas ir galimybes. Dažnai nėra lyderio, yra daug biurokratijos (D5). |
| | Ribotos tėvų galimybės rinktis paslaugas | reikia kuo anksčiau užsiregistruoti į darželį<...>kai vaikelis gimė iškart ir užsiregistruoti (D4). |
| | Laikinais sukurta vieta ugdytiniui | Suformuotas priežiūros centras, dienos centras, klasė kol atsiranda vaikui darželyje vieta (D1) |

| | | |
|--|--|---|
| Galimybės, galinčios padidinti paslaugos prieinamumą | Nenaudojamų erdvių išnaudojimas | Savivaldybė gali išnaudoti stovinčius tuščius pastatus. Ir jeigu atsiranda poreikis, yra personalas, sudarant laikinas darbo sutartis, steigti, kad ir laikinus darželius (D2). |
| | Reglamentuojamos auklės | Auklės paslauga – kol atsiras vaikui darželyje vieta arba apskritai skirta ankstyvajam amžiui. Auklių rezervas – tėvams galimybė kreiptis į darželį ir darželis atsiunčia į tuos namus auklę (D3). |
| | Mobilius darželis | Specialistų komanda, keliaujanti į atokias vietas. Galbūt, nebesant poreikiui – išformavai (D7). |
| | Technologijų naudojimas | Gal daugiau išnaudoti informacines technologijas, ypač tada kai ieškom būdų, kaip įtraukti tėvus (D6). |
| Valstybės, savivaldybės pagalba | Finansavimas | Savivaldybė galėtų nebent finansiškai padėti, nematau jokių kliūčių, nebent skirtų didesnį finansavimą. Nes neturint bazės sunku pasiūlyti paslaugas (D3). Daugiau laisvės ir savarankiškumo įstaigos valdyme (D6). |
| | Teisinė bazė | Čia gal turėtų būti nukreipta iš aukščiau-iš savivaldybės (tam tikri dokumentai), nes viena pati savavališkai įstaiga daug gerų norų negali įgyvendinti. Reikia palaikymo, pritarimo iš savivaldybės (D1). |
| | Atsakomybė ir dėmesys ikimokykliniam ugdymui | Savivaldybės pareiga užtikrinti ugdymo įstaigų prieinamumą ir ugdymo kokybę (D6). Daugiau domėtis, kuo gyvena darželiai, nenuvertinti jų. Juk didžiausias dėmesys kažkodėl skiriamas tik mokykloms... (D2). |
| | Veiksminga sistema | Savivaldybės, gal labiau valstybės pagalba, sukuriant įrankius: kaip visiems darželiams sudaryti sąlygas, kaip mūsų įstaigoje (D4). |

Informantų išsakytose įžvalgose išryškėja pagrindiniai rodikliai, gerinantys ikimokyklinio ugdymo paslaugų prieinamumą: vietos užtikrinimas darželyje, stipri ir gausi švietimo pagalba, palankūs tėvų atsiliepimai, veiklų, užsiėmimų įvairovė, fizinis įstaigos pasiekiamumas, įstaigos įvaizdis, turtinga priemonių bazė, lankstus grafikas. Šie rodikliai atskleidžia ne tik paslaugų prieinamumo didinimą, bet matyti, kad atsižvelgiama į skirtingus vartotojų poreikius ir lūkesčius. Didesnė pasiūla (įvairios veiklos, užsiėmimai, būreliai ir kt.) leidžia kiekvienam klientui pagal savo išgales naudotis kokybiškomis švietimo paslaugomis. Rodikliai liudija, kad įstaigos, plėtodamos prieinamumą didinančias aplinkas, pritraukia vartotoją. Taip paslaugos prieinamumas kuriasi abipusėje teikėjo ir gavėjo sąveikoje (Katinaitė-Lodh, 2013).

Informantai pastebi, kad iš ikimokyklinėje įstaigoje teikiamų viešųjų paslaugų: ugdymo programos, papildomos ugdymo paslaugos, paramos šeimai paslaugos visgi yra mažiau prieinamos. Dėl įvairių priežasčių, kaip pavyzdžiui, požiūris į socialiai pažeidžiamoms šeimoms teikiamas paslaugas: „*tai ne darželio funkcijos*“ (D2). Todėl ieškant alternatyvų, informantai pateikė pasiūlymus dėl paslaugų prieinamumo didinimo: kurti laikinas darželio vietas, steigiant priežiūros centrus, išnaudoti mokyklų ir kitų įstaigų nenaudojamas erdves, steigti mobilius darželius, aktyviau naudoti technologijas. Tai rodo, kad ieškoma naujesnių ir modernesnių paslaugų gavimo būdų.

Analizuojant tyrimo dalyvių pastebėjimus, matyti, kad ikimokyklinio ugdymo įstaigos, siekdamos užtikrinti paslaugų prieinamumą, susiduria su tam tikrais sunkumais. Tyrime dalyvavę ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovai mano, kad savarankiškumo didinimas materialinių ir

finansinių išteklių valdymo srityse, pagerintų paslaugų prieinamumą ir jų kokybę. Informantai pažymi, kad švietimo įstaigoms svarbus vietos savivaldos palaikymas ir pasitikėjimas.

Siekiant išsiaiškinti ar kaimo vietovėse ikimokyklinės įstaigos turi mažesnes galimybes teikti įvairesnes paslaugas ir nustatyti, kokiais paslaugų teikimo būdais ir kanalais būtų galima plėtoti viešąsias paslaugas kaimo darželiuose, informantų buvo **klausama**: *Kokias pasiūlytumėte priemones, paslaugų teikimo būdus ir kanalus, kad ir kaimo vietovėse vaikams, jų tėvų šeimoms būtų teikiama didesnė įvairovė paslaugų? Kokių profesijų specialistų įtraukimas į ikimokyklinės įstaigos personalą būtų naudingas plečiant paslaugų spektrą, didinant jų prieinamumą?* Informantų nuomonės analizė pateikta 3.15 lentelėje.

3.15 lentelė

Nuomonė apie ikimokyklinio ugdymo paslaugų prieinamumą kaimo vietovėse

| Kategorija | Subkategorija | Patvirtinantys teiginiai |
|--|--|---|
| Kaimo vietovėse esančiuose darželiuose teikiamų paslaugų kritinis vertinimas | Paslaugų įvairovės prieinamumas ir kaime | Kaimo darželis teikia pakankamai daug paslaugų, žinoma, galėtų teikti ir daugiau (D1).Nemanau, kad darželis kaime turi, kokius apribojimus, kurie varžytų platesnį paslaugų pasiūlą <...> žinoma, mažėjant kaimuose vaikų skaičiui, pajėgios šeimos veža vaikus į miesto įstaigas. Tikisi aukštesnės kokybės (D7).Nežinau, ar kaimo darželis šiandien išskirtinai, bloga prasme gyvena. Gal kaip kurioje savivaldybėje ar regione?.. (D3) Privalomas priešmokyklinis ugdymas davė netikėtą efektą – tiek miesto, tiek kaimo vaikai buvo įtraukti į ugdymą (D7) |
| | Kaimo IUĮ teikiamų paslaugų privalumai | Darželis turi ypatingas sąlygas savo veiklai plėtoti – natūralioji gamtoje yra žymiai geriau, ko miestas niekad neduos (D5). |
| | Atskirų papildomų paslaugų ribotumas | Ypatingai kas liečia meninę raišką, užsienio kalbų mokymą (D1). |
| | Apribotas bendradarbiavimas su kitomis organizacijomis | Gal tik bendradarbiauti su įvairesnėmis organizacijom sudėtingiau (D5). |
| | Pavėžėjimo išaugęs poreikis | Trukdo tai įgyvendinti atstumas nuo Mažeikių iki mūsų. Kad būtų apmokamos specialistų kelionės išlaidos, kad vaikus galėtume vežti į Mažeikiuose vykstančius renginius ar edukacines išvykas organizuoti (D1).Vienintelė problema – pavėžėjimas (D2). Iš kaimo vietovių mes neturim vaikų, bet žinau, kad jie susiduria su tokiais sunkumais kaip pavėžėjimas (D3).Kaime padidinti prieinamumą tai gali tik organizuoti pavėžėjimai arba mobilūs darželiai (D4).Sunkumas tas, kad nesudaro savivaldybė sąlygų kaip pasiekti mieste vykdomas veiklas ar organizacijas, turi pati organizacija ieškoti, ne visad sėkmingai tai gaunasi, ne visad ir legalu... Čia savivaldybės problema. Kodėl darželiai neturi autobusėlio skirto tik ikimokyklinėms įstaigoms? (D5) |
| | Atskirų profesijų specialistų stoka | Dar vietinius prisikalbinam, o iš toliau nenori (D1).Nuo pavėžėjimo priklauso ir specialistų skaičius (D2).<...> važiuoti iš Mažeikių specialistui tikrai nenaudinga., Tik tais atvejais, jeigu tame pačiame kaime yra mokykla, galime tartis. Be to, ne visi tėvai pajėgūs mokėti už papildomas paslaugas (D1) |
| | Ankstinamas privalomas ugdymas | Yra privalomas ikimokyklinis ugdymas - žingsnis į priekį, bet svarbus ankstyvasis ugdymas. Ten asmenybės pagrindai dedami. Kai kuriais atvejais jis galėtų būti privalomas (D3). Norint sudaryti kaimo šeimoms geresnes, |

| | | |
|--|---|--|
| Priemonės, didinančios paslaugos prieinamumą kaimo vietovėse | | lankstesnes švietimo paslaugas, reikia didinti kaimo darželiams finansavimą (D1). |
| | Informacinės technologijos | Informacinės technologijos galėtų pagelbėti tik toms kaimo šeimoms, kurios pajėgios apsirūpinti technologijomis ir jas išlaikyti. Norint padėti vaikams iš rizikos šeimų, nemanau, kad tai įmanoma <...> (D7). Šiandien IKT keičia tiek miesto, tiek kaimo požiūrį į bendravimą, tai kodėl nepasiūlius ir nesudarius tėvams galimybės bendrauti tarpusavyje, klausti ir domėtis įvairiais rūpimais klausimais. Visa tai galima daryti per socialinius tinklus, uždaras grupes <...> Tėvai kaime dažnai neturi laiko aktyviau įsijungti į ugdymo procesą, tai gal jiems pasiūlyti filmuotas veiklas, veiklas transliuoti tiesiogiai (D2). |
| | Savaitinė grupė | Turim iš kaimo šeimą, kurios vaikai gyvena mūsų savaitinėje grupėje. Tie tėveliai kurie gyvena kaime, ir kuriems nepatogu atvežti kasdien vaikus, atveža vaikus pirmadienį ir pasiima penktadienį (D4). Praktikuoti užsienio patirtį: organizuojami pavėžėjimai, mobilios komandos-autobusėlis kažkurią laiko dalį vaikai ateina ir ugdomi tai puikios idėjos, bet nežinau ar tokie modeliai pasiteisintų Lietuvoje (D4). |
| | Vadybinės IUĮ darbuotojų kompetencijos | Įstaigoms, kurioms trūksta vaikų siūlyčiau daugiau kūrybiškumo, juk parengtos metodikos yra visiems, reikia tik norėti tai daryti. Prašyti autobuso, tai organizuoti pavėžėjimą, aprūpinti kaimus, pačiai įstaigai vykstant ir siūlant paslaugą, jeigu nėra galimybės kaip vaikus pristatyti į darželį. Gal pagalvoti apie specialistų kelionių išlaidas, gal jų atvežimą į įstaigą? (D4). Juk mūsų rajone vienintelis darželis laimėjo projektą „IUP plėtra. Ugdymo organizavimo modeliai“. Tai buvo būtent kaimo darželis. Kas tai – vadovo kompetencijos, bendruomenės išskirtiniai privalumai, kas? (D7). |
| | Paslaugų spektras atsižvelgiant į kaimo bendruomenės poreikius ir lūkesčius | Išanalizuoti esamą padėti kaime, jos aplinką, tuomet būtų galima pasiūlyti kaimo bendruomenei reikalingas paslaugas, pagal jų poreikį (D2). |
| | Užsienio gerųjų patirčių operatyvesnis diegimas | Turim daug gerų pavyzdžių užsienio šalyse, bet labai lėtai judam, kad tos visos paslaugos plėtotųsi Lietuvoje. Nežinau, gal trūksta specialistų, gero noro (D4). |

Informantų nuomone, kaimo vietovėse esančių ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamos paslaugos nėra mažiau prieinamos nei miesto. Pasak informantų, visi rajono darželiai turi švietimo pagalbos specialistus, sukurtas gausias, šiuolaikines edukacines erdves, o išnaudojus kaimo natūralią aplinką, galima kurti ir plėtoti savitas paslaugas. Informantai pastebi, kad kaimo vietovėse teikiamų paslaugų prieinamumas ir kokybė sąlyginai priklauso nuo pačių savivaldybių. Viešųjų paslaugų teikimo modelį įtakoja savivaldybių ekonominio ir socialinio išsivystymo skirtumai, demografinė situacija ir kiti savitumai (Urvikis, 2016). Pabrėždami kaimo darželių teikiamų paslaugų privalumus, tyrimo dalyviai taip pat įvardija visgi esamus trikdžius. Pagrindine kliūtimi informantai įvardija pavėžėjimą. Galutinai išspręsti šios problemos nepavyksta jau daugelį metų, nors savivaldybės turėtų užtikrinti ir ikimokyklinį ugdymą organizuoti taip, kaime gyvenantis kiekvienas vaikas turėtų galimybę lankyti ugdymo įstaigas. Informantai mano, kad šios kliūtis pašalinimas išspręstų daugelį problemų: specialistų trūkumą, plėtotų veiksmingą bendradarbiavimą su kitomis organizacijomis, sudarytų galimybę kurti ar tobulinti esamas paslaugas.

Tyrimo dalyviai atsižvelgdami į veiksnius mažinančius paslaugų prieinamumą kaime, siūlo žvelgti į užsienio pasiteisinusią praktiką, gerai išanalizuoti kaimo vietovės esamą padėtį, ją profesionaliai įvertinti, ir pasitelkus vadybines žinias, informacines technologijas steigti darželiuose įvairių modelių grupes, mobilius darželius.

3.3.7. Kokybinio tyrimo rezultatų apibendrinimas

Atlikus kokybinį tyrimą „Modernių viešųjų paslaugų tiekimo būdų ir kanalų plėtros galimybės Mažeikių r. ikimokyklinio ugdymo įstaigose“, kuriame tyrimo lauku pasirinktas Mažeikių rajonas ir apklausti per savo darbą vadovaujamose pareigose su analizuojama magistro darbe tematika susiję informantai, pagal tyrimo informantų įžvalgas išskirtos pagrindinės kategorijos ir dalinės kategorijos (žr. 3.16 lent.).

3.16 lentelė

Informantų įžvalgose išskirtos pagrindinės kategorijos ir dalinės kategorijos

| Kateg. Nr. | Reikšmingos kategorijos | Dalinės kategorijos |
|---|---|---|
| Tema: Viešųjų paslaugų teikimo ikimokyklinio ugdymo įstaigose sistemos pertvarka | | |
| 1. | Gilesnės diskusijos reikalaujantys pertvarkos aspektai | Vaikų brandumas leidžia vykdyti pertvarką Pritarimas tėvų teisei rinktis Aukštesnis vaikų pasirengimas mokyklai lygis Ekonominė nauda Teisinė bazė neparengta Ugdymo aplinka ne visai tam parengta |
| 2. | Pereinamojo laikotarpio modelis | Paskutiniai metai ikimokyklinio ugdymo įstaigoje |
| 3. | Pritarimas ikimokyklinio ugdymo paslaugų teikimo modeliui | Tinkama aplinka Tinkamas nedidelėms savivaldybėms Atliepia vaiko interesus Atliepia daugumos Europos šalių modelius |
| 4. | Mišrus modelis | Tėvų galimybė rinktis |
| Tema: Vaikų globos ir ugdymo atskyrimas ankstyvojo ugdymo sistemoje | | |
| 5. | Pritarimas padalytajai sistemai | Atnaujinta darbo rinka Išbandyti kurioje nors savivaldybėje Skiriant laiko ir išteklių tinkamai pasirengti |
| 6. | Nepritarimas padalytajai sistemai | Yra vidiniai resursai vykdyti programas IU Išplėtoti paslaugų teikimo būdus Išaugtų biurokratinis aparatas |
| 7. | Sisteminio požiūrio trūkumas | Aktualizuotas ankstyvasis ugdymas iki 3 m. |
| Tema: Išorinių veiksnių įtaka naujų ankstyvojo ugdymo paslaugų plėtotei ir įvairovei | | |
| 8. | Migracija kaip veiksnys | Parsivežta kitų šalių patirtis Dėmesio kultūriniais ir socialiniams skirtumams poreikis |
| 9. | Informacinės technologijos | Tėvų nuolatinis informavimas Pozityvi įtaka vaikų socialinei raidai Sveikatą tausojantis IT naudojimas Prioritetas tiesioginiam ryšiui su vaiku |
| 10. | Politiniai valdžios sprendimai | Nuvertinta pedagogo profesija Visuomenės nustatymas prieš IU Neišspręsti ekonominiai klausimai |

| | | |
|--|--|---|
| | | Didesnio vietinės valdžios ištraukimo į klausimo svarstymą poreikis |
| Tema: Pagrindinės ir papildomos paslaugos Mažeikių r. ikimokyklinio ugdymo įstaigose | | |
| 11. | Paslaugos tinkamos ir pasiekiamos | Teikiamos teisės aktuose numatytos pagrindinės ir papildomos paslaugos Kolektyvinė atsakomybė už paslaugų kokybę |
| 12. | Paslaugų poreikio nustatymo situacija | Bendradarbiaujant su VT, PPT Šeimų kontingento nuolatinis stebėjimas Apklausiant tėvus Neišnaudotos konsultavimo galimybės |
| 13. | Kitų paslaugų teikimo galimybė | Papildžius teisės aktus Tėvai tai turėtų užtikrinti trūkstamą finansavimą |
| Tema: Viešųjų paslaugų teikimas pagal modelį vaikų ugdymas namuose ir parama šeimai | | |
| 14. | Kaip alternatyvos tradiciniam modeliui įgyvendinimo galimybės | Reikalingas teisinis reglamentavimas Į visą šeimą orientuotos paslaugos Finansavimo klausimas Paslaugų teikimui tarpinstitucinis bendradarbiavimas Paslaugos teikėjo klausimas Paslaugos trukmės klausimas Paslaugos gavėjo klausimas |
| Tema: Organizacijų bendradarbiavimas, siekiant ugdymo programų įvairovės, kokybės ir prieinamumo | | |
| 15. | Bendradarbiavimo su viešojo sektoriaus institucijomis tikslas | Kita ugdymosi erdvė Didinama paslaugų įvairovė Kokybiškesnės paslaugos Bendri tikslai ir patirties pasidalijimas Konkurencija Augantys tėvų ir vaikų poreikiai |
| 16. | Bendradarbiavimo su privataus verslo Institucijomis, priežastys/ nauda | Patalpų nuoma Neįžvelgia naudos privačiam sektoriui |
| 17. | Institucijos, su kuriomis bendradarbiaujama | Privatus sektorius Biudžetinės įstaigos Nevyriausybinių organizacijų Savanoriai |
| 18. | Nebendradarbiavimo su kitomis organizacijomis priežastys | Skirtingi organizacijų tikslai Plati pačios įstaigos paslaugų ir specialistų pasiūla Perduodama tėvų atsakomybei |
| Tema: Ikimokyklinių įstaigų ugdymo programų teikimas nuotoliniu būdu | | |
| 19. | Augantis paslaugų teikimas nuotoliniu būdu | Paslaugos gavėjas – tėvai Paslaugos gavėjas – vaikas Didesnis prieinamumas Paslaugų įvairinimas Per didelio IT naudojimo pasekmės, grėsmės |
| 20. | IT panaudojimo platesnės galimybės | Tėvų aktyvesnis ištraukimas į ugdymą Didinant individualizuotą ugdymą Būtinės sąlygos |
| Tema: Ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamos paramos šeimai paslaugos ir organizacijų bendradarbiavimas, užtikrinantis veiksmingas paramos šeimai paslaugas | | |
| 21. | Kritinis požiūris į paramos šeimai teikimo paslaugas | Paslaugos šeimoms IU įstaigoje nediferencijuojamos Paramos šeimai paslaugų vykdymui trūksta patirties Paramos šeimai paslaugas turėtų teikti kitos institucijos Pavėžėjimo paslaugos poreikis |
| 22. | Kritinis požiūris į tarpinstitucinį bendradarbiavimą teikiant paramos šeimai paslaugas | Neišvystytas bendradarbiavimas Ribotos IU įstaigų galimybės teikti paramos rizikos šeimoms paslaugas Griežtesnio funkcijų pasidalijimo teikiant paslaugą trūkumas |

| | | |
|-----|---|--|
| | | Reikalinga kita struktūra šioms paslaugoms |
| | Tema: Galimybė teikti reglamentuojamų auklių paslaugas Lietuvoje ir šių paslaugų perspektyva Mažeikių rajone | |
| 23. | Paslaugos aktualumas ankstyvajame ugdyme | Kaip alternatyva darželiui Negavusiems darželio vaikams Sunkaus adaptyvumo vaikams Darbą ir šeimą derinantiems tėvams |
| 24. | Paslaugos finansavimo modeliai | Biudžetinis Prisidedant tėvams Privataus verslo, jeigu paslaugą vykdo verslas |
| 25. | Paslaugos realumas | Pasiteisintų miestuose Neperspektyvus kaimuose |
| 26. | Paslaugos funkcijų struktūra | Nuolatinis ryšys su tėvais Funkcijų paketas pasirenkamas |
| 27. | Reikalavimai auklei | Aukšti reikalavimai kompetencijai Neakcentuojamas pedagoginis išsilavinimas |
| | Tema: Saugumą užtikrinančios paslaugos ikimokyklinio ugdymo įstaigose | |
| 28. | Ikimokyklinėje ugdymo įstaigoje vaikų saugumą užtikrinantys veiksniai | Fizinis saugumas Socialinis saugumas Emocinis saugumas |
| 29. | Reglamentuoti mikroklimato kūrimui įtakos turintys veiksniai | Normatyvai ir reglamentai, nurodantys kurti saugias paslaugas Palankų mikroklimatą ikimokyklinėse įstaigose didinančios priemonės |
| 30. | Paslaugų kokybe suinteresuotas pedagogų kolektyvas | Periodiški paslaugų kokybės tyrimai Kvalifikacijos kėlimas, savišvieta Tėvų švietimas |
| 31. | Tėvų įtaka | Aktyvūs specialiųjų poreikių turinčių vaikų tėvai Naujos galimybės įtraukti tėvus |
| | Tema: Sunkumai ir kliūtys teikiant viešąsias paslaugas vaiko saugumui užtikrinti ikimokyklinėse įstaigose | |
| 32. | Problemų nėra | Problemų nematymas |
| 33. | Vaikų saugumą užtikrinančių paslaugų teikimą apsunkinantys veiksniai | Finansavimo problemos Biurokratiniai apribojimai Tinkamų darbuotojų trūkumas Didelis vaikų skaičius grupėse |
| 34. | Problemų sprendimo būdai | Projektai Savivaldybės pagalba Mokymai, gerosios patirties pavyzdžiai Tarpinstitucinis bendradarbiavimas |
| | Tema: Priemonės, didinančios ikimokyklinio ugdymo paslaugų prieinamumą | |
| 35. | Paslaugų prieinamumo rodikliai | Vietos užtikrinimas darželyje Švietimo pagalba Palankūs tėvų atsiliepimai Paslaugų įvairovė Fizinis įstaigos pasiekiamumas Įstaigos įvaizdis Priemonių bazė Lankstus grafikas |
| 36. | Mažiau prieinamos paslaugos | Papildomos paslaugos Ugdymo programos Socialinės paslaugos Paramos šeimai |
| 37. | Paslaugų prieinamumą apsunkinantys faktoriai | Sunkiai tėvams suprantamos ugdymo programos Profesinių, vadybinių žinių stoka IUI Teisinio reguliavimo apribojimai Išoriniai veiksniai |

| | | |
|---|--|---|
| | | Ribotos tėvų galimybės rinktis paslaugas |
| 38. | Galimybės, galinčios padidinti paslaugos prieinamumą | Laikinei sukurta vieta ugdytiniui |
| | | Nenaudojamų erdvių išnaudojimas |
| | | Reglamentuojamos auklės |
| | | Mobilūs darželis |
| | | Technologijų naudojimas |
| 39. | Valstybės, savivaldybės pagalba | Finansavimas |
| | | Teisinė bazė |
| | | Atsakomybė ir dėmesys ikimokykliniam ugdymui |
| | | Veiksminga sistema |
| Tema: Ikimokyklinio ugdymo paslaugų prieinamumas kaimo vietovėse | | |
| 40. | Kaimo vietovėse esančiuose darželiuose teikiamų paslaugų kritinis vertinimas | Paslaugų įvairovės prieinamumas ir kaime |
| | | Kaimo IUĮ teikiamų paslaugų privalumai |
| | | Atskirų papildomų paslaugų ribotumas |
| | | Apribotas bendradarbiavimas su kitomis organizacijomis |
| | | Pavėžėjimo išaugęs poreikis |
| | | Atskirų profesijų specialistų stoka |
| 41. | Priemonės, didinančios paslaugos prieinamumą kaimo vietovėse | Ankstinamas privalomas ugdymas |
| | | Informacinės technologijos |
| | | Savaitinė grupė |
| | | Vadybinės IUĮ darbuotojų kompetencijos |
| | | Paslaugų spektras atsižvelgiant į kaimo bendruomenės poreikius ir lūkesčius |
| | | Užsienio gerųjų patirčių operatyvesnis diegimas |

Pagal 3.16 lentelėje pateiktas reikšmingas kategorijas matyti, kad išryškėja svarbūs aspektai:

1. Ikimokyklinio ugdymo sistemos pertvarka reikalauja didesnio išdiskutavimo su pagrindiniais paslaugų teikėjais (ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovais), nes akivaizdu, kad yra daug neatsakytų klausimų, pvz., pirmojoje kategorijoje išryškėję aspektai rodo, kad ankstinti vaikų dalyvavimą instituciniame ugdyme, būtų tikslinga. Tačiau akcentuojama tinkamai paruoštos ugdymosi aplinkos svarba ir tam parengti reglamentuojantys teisės aktai. Taip pat įvardinti diskutuoti aspektai: pereinamojo laikotarpio modelio pasirinkimas, ugdymo programų tinkamumas, kitų prielaidų sudarymas sklandžiam ir kokybiškam priešmokyklinio ir pradinio ugdymo ankstinimo procesui (žr. 2, 3, 4 kategorijos).
2. Atsižvelgiant į ankstyvojo ugdymo reikšmingumą, matyti, kad informantai vienbalsiai pritaria vientisajai švietimo sistemai ir nemano, kad atskyrus vaikų globą ir ugdymą, pasikeistų AU prieinamumas ir kokybė (žr. 6 kategorija). Penktoje kategorijoje išryškėja priešinga nuomonė, įžvelgianti tam tikrus padalytosios sistemos pranašumus. Kategorijose išryškėję aspektai parodo, kad siekiant padidinti jaunesnių nei 3 metų vaikų paslaugų prieinamumą, jų įvairovę, svarbu ieškoti alternatyvų.
3. Viena iš alternatyvų, padedančių tėvams suderinti darbo ir šeimos poreikius – reglamentuojamų auklių paslaugos. Paslaugos aktualumui (žr. 23 kategorija) pritaria visi tyrimo dalyviai, kurie teigia, kad tai vienas iš būdų, kaip užtikrinti ankstyvojo ugdymo ir priežiūros paslaugas ir

praplėsti paslaugų įvairovę. Dėl šios paslaugos finansavimo (žr. 24 kategorija) informantai diskutuoja skirtingai: tikimasi bent dalinės paramos iš valstybės, arba, kad dalį paslaugos kaštų turėtų dengti tėvai. Kategorijos 26 ir 27 nurodo informantų nuomonę, kad auklėms keliami pakankamai aukšti reikalavimai, tai pabrėžia ir nurodytos funkcijos, kurias turėtų auklės atlikti. Kol kas manoma, kad reglamentuojamų auklių paslauga pasiteisintų tik mieste (žr. 25 kategorija).

4. Atsižvelgiant į tai, kad pagrindinis šio tyrimo tikslas yra išsiaiškinti naujų būdų ir kanalų teikiant pagrindines paslaugas ikimokyklinio ugdymo įstaigose, matyti, kad informantams ši tema aktuali, jie buvo aktyvūs kritiškai vertindami dabartinę situaciją, realiai matydami vykdomų paslaugų atitiktį teisiniams aktams (žr. 11, 13 kategorijas). Analizuojant visas dabar teikiamas paslaugas ir naujas galimybes didinant paslaugų prieinamumą tėvams, šeimoms, ugdytiniais, išryškėjo svarbūs aspektai:

- a. Teikiant ugdymo programas kaip viešąsias paslaugas (žr. 15, 16, 17, 18 kategorijos), matyti, kad IU įstaigos yra atviros bendradarbiavimui ir siekia plėtoti partnerystę su įvairių sektorių organizacijomis. Tarpinstitucinis bendradarbiavimas plėtoja esamas paslaugas, didina kokybę, įvairovę, prieinamumą, o įgyvendinant bendrus tikslus, kuriamos naujos paslaugos.
- b. Užtikrinant vaiko saugumą IUĮ, matyti, kad didžiausias dėmesys skiriamas fiziniam saugumui, kurį reglamentuoja dokumentai (žr. 28, 29 kategorijos). Socialiniam ir emociniam mikroklimate kūrimui užtikrinti IU įstaigos skiria per mažai dėmesio, naudoja tik elementus, jaučiama emocinio raštingumo stoka, neatskleistos galimybės, kaip įtraukti tėvus (žr. 30, 31 kategorijos). Su kokiomis kliūtimis ir sunkumais IU įstaigos susiduria siekdamos užtikrinti vaikų saugumą, informantai teigia, kad neįžvelgia didelių sunkumų ar problemų (žr. 32 kategorija), o atsiradus apsunkinančių veiksnių (žr. 33 kategorija), pašalinimams ieško įvairių sprendimo būdų (žr. 34 kategorija): rašo projektus, kreipiasi į savivaldybę, vykdo mokymus, remiasi gerosios patirties pavyzdžiais.
- c. Dėl naujų galimybių teikiant paramą šeimai (žr. 21 kategorija) buvo skirtingų nuomonių: darželiai neįsipareigoja teikti išskirtinių paramos šeimai paslaugų, nes tai turėtų teikti kitos institucijos (socialiniai skyriai, vaiko teisių institucijos, seniūnija). Manoma, kad IU įstaigų galimybės teikti paramos rizikos šeimoms paslaugas – ribotos, nes susiduriama su trikdžiais. Todėl pastaruoju metu bendradarbiavimas ne tik neišvystytas, bet tam reikalinga kita struktūra šioms paslaugoms ir griežtesnis funkcijų pasidalijimas (žr. 22 kategorija).

- d. 19, 20 kategorijos atskleidžia informantų nuomonę dėl paslaugų teikimo *nuotoliniu būdu*. Šių paslaugų augantį poreikį rodo didėjantis visuomenės kompiuterinis raštingumas, dabartinis informacinių ir komunikacinių technologijų lygis ir įvairovė, darantis poveikį ir tėvams, ir vaikams. Todėl manoma, kad įstaigų teikiamos paslaugos, technologijų pagalba, gali įgauti patrauklių bruožų. IT panaudojimo platesnės galimybės (žr. 20 kategorija) stiptina ir praturtina esamas ugdymo programas, didina individualizuotą ugdymą, įgalina aktyviau įtraukti tėvus.
 - e. Modelis *vaikų ugdymas namuose ir parama šeimai* – kaip alternatyvos tradiciniam modeliui galimybės (žr. 14 kategorija), tačiau šių paslaugų įgyvendinimui reikalingas teisinis reglamentavimas. Informantai linkę manyti, kad visgi ikimokyklinio amžiaus vaikus reikėtų įtraukti institucinį ugdymą, ypač iš nepalankios aplinkos. Vadovų diskusijoje išryškunami aspektai, nurodantys, kad ikimokyklinio ugdymo įstaigos linkusios labiau būti partneriais ir aktyviai bendradarbiauti su kitomis institucijomis ir kaip alternatyvą tradiciniam modeliui, siūlo steigti mobilių darželių.
5. Paslaugų prieinamumo rodikliai atskleidžia, kad Mažeikių r. IU lanksčiai organizuoja pagrindines paslaugas (žr. 35 kategorija), tačiau lyginat su kitose šalyse prieinamumo didinančiomis priemonėmis ir būdais, pastebima, kad nepakankamai sudarytos galimybės paslaugų plėtotei, atsargiai žiūrima į ugdymo paslaugų alternatyvas, kurių idėjas ir kūrimą apsunkina tam tikri faktoriai (žr. 37 kategorija). Tiek esamų paslaugų plėtojimą, tiek naujų paslaugų pasiūlą gali nulemti išoriniai veiksniai: migracija, informacinės technologijos ir politiniai valdžios sprendimai (žr. 8, 9, 10 kategorijos). Vadovų nuomone, valstybės ir savivaldybės pagalba turi didelę įtaką naujoms viešųjų paslaugų teikimo galimybėms, paslaugų prieinamumo užtikrinimui (žr. 39 kategorija). Mažiau prieinamoms paslaugoms (žr. 36 kategorija) informantai siūlo ieškoti alternatyvų ir pateikė pasiūlymus dėl paslaugų prieinamumo didinimo (žr. 38 kategorija).
 6. Interviu analizė parodė, kad kaimo vietovėse esančiuose darželiuose teikiamos paslaugos nėra mažiau prieinamos nei miesto. Kategorijoje išryškėję aspektai (žr. 40 kategorija) rodo, kad kaimo IU įstaigos dėl savo išskirtinės aplinkos, turi privalumų, teikiant ugdymo paslaugas. Tačiau įžvelgiamos ir kliūtys, kurios riboja paslaugų prieinamumą. Pagrindine kliūtimi informantai įvardija pavėžėjimą. Todėl svarbu numatyti naujų paslaugų teikimo būdus ir kanalus. Siūloma aktyviai taikyti IKT, efektyviai išnaudoti bendradarbiavimo galimybes, perimti užsienio pasiteisinusią praktiką ir pasitelkus vadybines žinias, steigti darželiuose įvairių modelių grupes, mobilius darželius (žr. 41 kategorija).

IŠVADOS

1. Viešųjų paslaugų sampratoje, kurį laiką buvo akcentuojami panašūs aspektai, kaip veikla orientuota į vartotoją. Šiandien moksle vis dažniau pastebimi ir kiti paslaugos neapčiuopiami, sunkiai pamatuojami aspektai. Todėl teikiant kokybiškas ir prieinamas paslaugas, dažnai pasitelkiami inovatyvūs būdai ir kanalai, tad paslaugos teikimo ir gavimo procese vis didesnę vaidmenį atlieka technologijos. Šios tendencijos ryškėja ir viešųjų paslaugų apibrėžtyje. Žvelgiant į viešąsias paslaugas švietimo sistemoje, matyti, kad taip pat svarbu reaguoti į kintančią aplinką ir galimybes tas pačias paslaugas padaryti patrauklesnes, labiau prieinamas. Švietimo paslaugų prieinamumas siejamas su paslaugos kokybe ir su kiekvieno asmens teise gauti paslaugą. Tai skatina ieškoti naujų, šiuolaikinių švietimo paslaugų teikimo formų ir būdų.
2. Lyginant Europos, Skandinavijos ir Lietuvos teikiamų viešųjų paslaugų patirtis ikimokyklinio ugdymo įstaigose, pastebimas skirtingas dėmesys IU paslaugų prieinamumui. Pažangios šalys daugiau investuoja į švietimą ir inovacijas, aktyviau ieško būdų, kaip pateikti savo paslaugas tikslinei auditorijai. Skandinavijos šalys atsižvelgdamos į tėvų reikmes, linkusios IU paslaugas organizuoti lanksčiau, ypatingą dėmesį skiriant paramos šeimai paslaugoms ir ugdymui namuose. Tokiu atveju, aktyviai taikomos informacinės komunikacinės technologijos, įtraukiami tėvai ir efektyviai išnaudojamos tarpinstitucinio bendradarbiavimo galimybės. Siekiant gerinti viešųjų paslaugų teikimą IUI, Lietuvai būtų tikslinga perimti gerąją kitų šalių patirtį.
3. Išanalizavus mokslininkų inovacijos sąvokos interpretavimą, inovacija paslaugose siejama su naujomis idėjomis, technologijomis, aplinkomis ir naujais metodais. Remiantis išsivysčiusių šalių patirtimi, pastebima, kad ikimokyklinės įstaigos vis dažniau investuoja į informacines ir komunikacines technologijas. IKT keičia ne tik šiuolaikinę mokymosi aplinką, bet gali sustiprinti ikimokyklinių įstaigų praktiką. IUI pagrindines paslaugas įprastai teikia tiesioginio kontakto būdu, tradicinėje ugdymo įstaigoje. Tačiau pažangių šalių patirtis rodo, kad ikimokyklinis ugdymas gali būti vykdomas namuose, kuris aktualus padedant ugdytis įvairių gebėjimų, įvairaus kryptingumo, įvairių socialinių sluoksnių vaikams. Įgyvendinamos namų apsilankymo programos, teikiant struktūrizuotas paslaugas šeimoms, pasiteisinusios patirtys, kaip internetiniai darželių kursai ar virtualūs darželiai. Taikant netiesioginio kontakto kanalų panaudojimą, IKT gali suteikti veiksmingas galimybes, užtikrinant paslaugų prieinamumą:

- bendrauti ir bendradarbiauti, vaikams nelankantiems darželio savarankiškai dalyvauti ugdymo sistemoje tėvams naudotis konsultacine medžiaga.
4. Teorinės medžiagos analizės pagrindu buvo konstruojamas empirinio tyrimo instrumentas. Nesant gausios mokslinės literatūros apie naujus IU paslaugų teikimo būdus ir kanalus, remtasi Langviniene N., Vengriene B., Bagdoniene L., Hopeniene R., Kotler, P., Keller, K.L. Copp E., ir Giedraityte V., kurių darbai rodo svarbiausius naujų būdų ir kanalų paieškos tikslus – paslaugų prieinamumą, individualizavimą ne vien ugdytiniui, bet ir jo šeimai, tėvams.
 5. Atlikus modernių viešųjų paslaugų teikimo būdų ir kanalų plėtros galimybių Mažeikių r. ikimokyklinio ugdymo įstaigose kokybinį tyrimą, nustatyta, kad:
 - 5.1. Mažeikių rajono ikimokyklinės įstaigos teikia platų spektrą paslaugų, kurias tik numato ir rekomenduoja nacionaliniai teisės aktai.
 - 5.2. *IKT ir efektyviai išnaudojamos bendradarbiavimo galimybės* (įtraukiant tėvus, bendruomenę, kitas organizacijas), turi įtakos naujų viešųjų paslaugų teikimui, bet dar giliai nesuprantama nauda, kurią gali aktyviau bendradarbiaudami su verslo organizacijomis.
 - 5.3. Lyginat su kitose šalyse prieinamumo didinančiomis priemonėmis ir būdais, ikimokyklinio ugdymo įstaigose nepakankamai sudarytos galimybės paslaugų plėtotei, atsargiai žiūrima į ugdymo paslaugų alternatyvas.
 - 5.4. Esamų paslaugų plėtojimą ir naujų paslaugų pasiūlą lemia išoriniai veiksniai: migracija, informacinės technologijos ir politiniai valdžios sprendimai.
 - 5.5. Teikiant vaikų saugumą užtikrinančias paslaugas, didžiausią dėmesį ikimokyklinio ugdymo įstaigos skiria fiziniam saugumui. Socialinių ir emocinių paslaugų plėtotei stokojama darbuotojų tikslingų žinių, bendrųjų, specifinių įgūdžių ir emocinio raštingumo.
 - 5.6. Ikimokyklinio ugdymo įstaigos orientuotos į socialinės gerovės kūrimą, tačiau mano, kad teikti paramos šeimai paslaugas – nėra darželio funkcijos. Įstaigoms trūksta patirties, susiduriama su trikdžiais, bendradarbiavimas su kitomis organizacijomis neišvystytas.
 - 5.7. Kaimo vietovėse IUĮ teikiamos paslaugos nėra mažiau prieinamos nei miesto. Tačiau kaimo vietovėse teikiamų paslaugų prieinamumui ir kokybei turi didelę reikšmę pavėžėjimas.
 6. Tyrimas Mažeikių r. padėjo atsakyti į iškeltą probleminį klausimą (*kokios naujos viešųjų paslaugų teikimo galimybės Mažeikių r. ikimokyklinio ugdymo įstaigose?*) ir parodė, kad

ikimokyklinio ugdymo įstaigos vadovams rūpi pertvarka dėl privalomojo ugdymo ankstinimo. Jų išvalgos integruotos į magistro darbo rekomendacijas.

REKOMENDACIJOS

1. Švietimo ir mokslo ministerijai:

- teisės aktais reglamentuoti ikimokyklinio ugdymo įstaigas lankančių vaikų pavėžėjimo organizavimą kaimo vietovėse; teisės aktuose detaliau aptarti, reglamentuoti;
- atlikti detalesnę analizę galimybių vykdyti ikimokyklinį ugdymą namuose ir teisės aktais jį reglamentuoti;
- papildomai finansuoti ar kitaip skatinti mažamečių vaikų dalyvavimą ankstyvojo ugdymo sistemoje.

2. Mažeikių rajono savivaldybei:

- inicijuoti galimybių steigti rajone mobilius darželius analizę;
- pasitelkus ES ir kitų fondų paramą, verslo organizacijas, savivaldybės biudžetą, ieškoti finansinių išteklių paslaugoms, kurių stokoja kaimo vaikai ir jų šeimos AU; sudaryti sąlygas IUĮ darbuotojams kelti kvalifikaciją modernių paslaugų teikimo klausimais;
- organizuoti paramos šeimai paslaugas, kurios būtų grindžiamos įvairių specialistų bendradarbiavimu.

3. Mažeikių rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigoms:

- aktyviau įsitraukti į rengiamos pertvarkos projektų aptarimą, teikti išvalgas rengiamų teisės aktų rengime;
- didinti paslaugų, teikiamų nuotoliniu būdu, skaičių, taip sukuriant didesnę paslaugų prieinamumą vaikams ir jų šeimoms;
- aktyviau taikyti IKT: bendraujant ir bendradarbiaujant su tėvais (socialiniai tinklai, veiklų tiesioginės transliacijos, vaizdo įrašai, konsultavimas), sudaryti sąlygas vaikui ugdytis „neįprastomis priemonėmis“ (mobiliesios programėlės, robotika ir pan.);
- bendradarbiaujant tarpusavyje ar su kitomis organizacijomis, išbandyti ir steigti įvairių modelių grupes;

- matyti plačiau verslo organizacijų įsitraukimo į paslaugų teikimą AU, IU galimybes, ieškoti tikslų platesniam bendradarbiavimui teikiant paslaugas su verslo organizacijomis;
- sistemiškai kelti kvalifikaciją paramos šeimai teikimo klausimais, steigti paramos grupes jautrioms mamoms, tėvų pasitarimų kambarius, tėvų forumus.

LITERATŪRA

Moksliniai šaltiniai:

1. Aleksandravičius, A. (2014). Elektroninių viešųjų paslaugų organizavimo kaimiškosiose vietovėse modeliai. *Regional Formation and development Studies*, no. 1 (11). Prieiga per internetą: <http://journals.ku.lt/index.php/RFDS/article/view/681/pdf>
2. Ališauskas, R. (2004). *Mokyklų audito kontekstas. Ikimokyklinio ugdymo mokyklos vidaus audito metodikos projektas*. Vilnius: Švietimo aprūpinimo centras.
3. Anupama, K.C. (2010). Early Childhood Education and Care in Finland. Prieiga per internetą: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/6829/Bachelorthesis.pdf?sequence=1>
4. Balčiūnas, S., Juozaitienė, L., Rudytė, D., Tijūnaitienė, R. (2014). *Bakaluro studijų darbų rengimo metodinės rekomendacijos*. Vilnius: Šiaulių universitetas.
5. Balevičienė, S. (2013). Švietimo kokybė. *Švietimo problemos analizė. Nr. 10 (96)*. Prieiga per internetą: https://www.sac.smm.lt/wp-content/uploads/2016/01/bs_Svietimo-kokybe-2013-11.pdf
6. Beliūnienė, L. (2015). Tinkamo sąlygų pritaikymo užtikrinimo švietimo srityje sunkumai, įgyvendinant jungtinių tautų neįgalųjų teisių konvencijos 24 straipsnį. *Socialinių mokslų studijos*, nr. 2, p. 247-269. Prieiga per internetą: <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=329999>
7. Bernatavičė, J. (2013). Viešųjų elektroninių paslaugų tobulinimas Lietuvoje. (Baigiamasis magistro darbas. Vilniaus Gedimino technikos universitetas.).
8. Bivainis, J., Drejeris, R. (2007). Naujų paslaugų diegimo tikslingumo pagrindimas. *Verslas: teorija ir praktika*. Nr.3, p. 119-130. Prieiga per internetą: <http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2009~1367169280716/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content>
9. Brazienė, R., Merkys, G. (2015). Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso metodikos taikymas Lietuvoje. *Viešoji politika ir administravimas*: Kauno technologijos universitetas, no 1, p. 103–114.
10. Brazienė, R., Merkys, G. (2015). Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso metodikos taikymas Lietuvoje. *Kauno technologijos universitetas*, Nr 1, p. 103–114.
11. Bučinskas, A., Raipa, A., Giedraitytė, V. (2012). Inovacinių procesų valdymo viešajame sektoriuje dekompozicija: metodologinis aspektas. *Klaipėdos universitetas, Kauno technologijos universitetas. Tiltai*, 2. Prieiga per internetą: <http://journals.ku.lt/index.php/tiltai/article/viewFile/401/372>
12. Civinskas, R., Laurušonytė, E. (2012). Viešųjų paslaugų tobulinimas: jungtinių paslaugų centrų steigimas. Prieiga per internetą: <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=538402>
13. Copp, E. (2016). 10 Benefits of Social Media for Business. Prieiga per internetą: <https://blog.hootsuite.com/social-media-for-business/>
14. Degutis, G. Socialiniai tinklai toliau auga, „Twitter“ pralaimi. (2017, vasario 13). *Verslo žinios*. Prieiga per internetą: <https://www.vz.lt/informacines-technologijos-telekomunikacijos/2017/02/13/socialiniai-tinklai-toliau-auga-twitter-pralaimi#ixzz57PkkiGIK>
15. Domarkas, V., Juknevičienė, V. (2010). Inovacijų vaidmuo viešojo administravimo organizacijų veikloje absorbcinio gebėjimo aspektu. *Viešoji politika ir administravimas*, nr. 31, p. 77-90. Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/upload/iblock/931/6_v.domarkas%20ir%20kt..pdf
16. Domarkas, V., Juknevičienė, V. (2010). Inovacijų vaidmuo viešojo administravimo organizacijų veikloje absorbcinio gebėjimo aspektu. *Viešoji politika ir administravimas*, Nr. 31, p. 77-90.

17. Early Childhood Education and Care Policy in Finland (2010). Background report prepared for the OECD Thematic Review of Early Childhood Education and Care Policy. Prieiga per internetą: <http://www.oecd.org/copyr.htm>
18. Education at a Glance 2017. OECD Indicators. *OECD Publishing, Paris*. Prieiga per internetą: <http://www.oecd.org/education/education-at-a-glance-19991487.htm>
19. Gaylor, E., Spiker, D. Home Visiting Programs and Their Impact on Young Children's School Readiness. *SRI International, Center for Education and Human Services, USA*. 2012, september. Prieiga per internetą: <http://www.child-encyclopedia.com/home-visiting/according-experts/home-visiting-programs-and-their-impact-young-childrens-school>
20. Gaižauskaitė, I., Valavičienė, N. (2016). *Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu*. Vadovėlis. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
21. Giedraitytė, V. (2016). Viešojo sektoriaus inovacijų proceso trikdžių valdymas Lietuvos savivaldybių administracijose. (Daktaro disertacija, Mykolo Romerio universitetas).
22. Girmienė, I. (2013). Žinių vadybos ir inovacijų sąsajos: konceptualūs požiūriai. Vilniaus universitetas. Informacijos mokslai. p. 64. Prieiga per internetą: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1082019.pdf>
23. Gražytė, A. (2017). Mokyklos erdvės palankioms ugdymo(si) sąlygoms Kas yra ugdymo(si) erdvė? *Švietimo problemos analizė*, Nr. 6 (162). Prieiga per internetą: http://www.smm.lt/uploads/documents/tyrimai_ir_analizes/Mokyklos%20erdv%C4%97s_GALUTINIS.pdf
24. Inamoratodos Santos, A. (2017). Going Open: Policy Recommendations on Open Education in Europe (Open Education Policies). *Luxembourg: Publications Office of the European Union*. Prieiga per internetą: <https://ec.europa.eu/jrc/en/publication/eur-scientific-and-technical-research-reports/going-open-policy-recommendations-open-education-europe-openedu-policies>
25. *Inovacijų sąjunga. Trumpas iniciatyvos „Europa 2020“ vadovas* (2013). *Liuksemburgas: Europos sąjunga*. Prieiga per internetą: <https://publications.europa.eu/lt/publication-detail/-/publication/6f270d5f-8086-4b70-82b2-c4353d253720>
26. Išoraitė, M. (2010). Jaunimo požiūrio tyrimas apie inovacijų strategijos realizavimo galimybes kaimo turizmo sektoriuje. Vilniaus Gedimino technikos universitetas. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, nr.3, p.164—177.
27. Jančaitytė, R. (2011). Šeimos politikos formavimas Lietuvoje. (Daktaro disertacija, Mykolo Romerio universitetas).
28. Jonas, A. (2016). Share and Share Dislike: The Rise of Uber and Air BNB and How New York City Should Play Nice. *Journal of Law and Policy* 24, nr. 1 p. 206. Prieiga per internetą: <https://brooklynworks.brooklaw.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1506&context=jlp>
29. Jovaišas, K. (2013). Institucinio ikimokyklinio ir priešmokyklinio amžiaus vaikų ugdymosi sąlygų kaitos savivaldybėse tyrimas. UAB „Civitta“, Partneris. Prieiga per internetą: <https://www.sac.smm.lt/wp-content/uploads/.../IPU-salygu-kaitos-tyrimas.I-etapas.pdf>
30. Jovaišas, K., (2017). Ikimokyklinis ir priešmokyklinis ugdymas / situacija Lietuvoje ir ugdymo ankstinimo sprendimas. Prieiga per internetą: http://www.vieviopradine.elektrenai.lm.lt/file/manual/Viesoji_konsultacija_d%C4%97l_ankstinimo_2017-11-07.pdf
31. Juknevičienė, V., Bersėnaitė, J. (2016). Sąveikaujantis valdymas kaip verslo ir mokslo bendradarbiavimo dėl inovacijų plėtotos prielaida. *Viešoji politika ir administravimas. Šiaulių universitetas*, nr 1, p. 41-5.

32. Juodaitytė, A. (2000). *Ikimokyklinio ugdymo modernizavimas besikeičiančioje visuomenėje: mokslo darbų rinkinys*. Klaipėda: Klaipėdos universitetas.
33. Katinaitė-Lodh, R. (2013). Švietimo prieinamumas nuteistiems laisvės atėmimo bausme asmenims: aukštojo mokslo aspektas. (Daktaro disertacija, Lietuvos edukologijos universitetas).
34. Kieža, M. (2013). *Suomijos ikimokyklinio ugdymo sistemos apžvalga*. Prieiga per internetą: <https://www.ikimokyklinis.lt/index.php/straipsniai/bendri-straipsniai/suomijos-ikimokyklinio-ugdymo-sistemas-apzvalga/16036>
35. Kindergartens in Norway - From care for the few to an universal right for all children. Prieiga per internetą: http://www.childresearch.net/projects/ecec/2013_01.html
36. Kinderis, R., Žalys, L., Žalienė, I. (2011). Paslaugų kokybės vertinimas viešbučių versle. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos: Kauno technologijos universitetas*, p. 86—100. Prieiga per internetą: <http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/get/LT-LDB-0001:J.04~2011~1367174927148/DS.002.0.01.ARTIC>
37. Kotler, P., Keller, K.L. (2007). *Marketingo valdymo pagrindai*. Klaipėda: Logitema.
38. Krasauskienė, G., Aldauskas, A., Ališauskas, R., Balevičienė, S., Kazakevičius, G. ir kt. (2014). *Švietimas visiems*. UNESCO iniciatyvos įgyvendinimas Lietuvoje. Vilnius: Švietimo aprūpinimo centras. Prieiga per internetą: https://www.sac.smm.lt/wp-content/uploads/2016/02/Svietimas-visiems-2015_unesco.pdf
39. Kučinskienė, I. (2015). Kokybiškas ankstyvasis ugdymas – sėkmingos ateities raktas. Prieiga per internetą: <https://www.ikimokyklinis.lt/index.php/straipsniai/bendri-straipsniai/kokybiskas-ankstyvasis-ugdymas-sekmingos-ateities-raktas/21221>
40. Kurienė, A. Kas rodo vaiko brandą mokytis? (2018, kovo 18). *Lietuvos žinios*. Prieiga per internetą: <https://www.lzinios.lt/lzinios/Svietimas/kas-rodo-vaiko-branda-mokytis/261584>
41. Kuvykaitė, R. (2001). *Gaminio marketingas*. Vadovėlis. Kauno technologijos universitetas. Kaunas, Technologija.
42. Langvinienė, N., Vengrienė, B. (2005). *Paslaugų teorija ir praktika*. Kaunas: Technologija.
43. Lisevičiūtė, L., Žalimienė, L. (2016). **Inovacijos** socialines paslaugas teikiančiose nevyriausybinėse organizacijose. Vilniaus universitetas. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, nr. 13, p. 77-89.
44. Martišauskienė, D., Trakšelys, K. (2013). Švietimo politikos, ugdymo kokybės ir paslaugų vartotojų poreikių tenkinimo sąsajos. *Socialinių mokslų studijos: Klaipėdos universiteto tęstinių studijų institutas*. Prieiga per internetą: <https://repository.mruni.eu/handle/007/10941>
45. Martišauskienė, D., Trakšelys, K. (2017). Švietimo paslaugų kokybės valdymo vertinimas. Tėvų požiūris. *Klaipėdos universitetas, Lietuvos edukologijos universitetas. Tiltai*, 2, 103–118.
46. Martišauskienė, E. (Sud.) (2015). *Edukologijos inžinerijos link: teorijos ir praktikos sanglauda*. Mokslo studija. Vilnius: Lietuvos edukologijos universiteto leidykla.
47. Masoumi, D. (2015). Preschool teachers' us eofICTs: Towards a typology of practice. *Contemporary Issues in Early Childhood*, nr.1, p. 5–17. Prieiga per internetą: <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1463949114566753>
48. Melnikova, J. (2017). Neformaliojo suaugusiųjų švietimo kokybės vertinimo aspektai. Prieiga per internetą: <https://ec.europa.eu/epale/lt/resource-centre/content/neformaliojo-suaugusiųjų-svietimo-kokybes-vertinimo-aspektai>
49. Melnikova, J. (2017). Neformalus švietimas. Neformaliojo suaugusiųjų švietimo kokybės vertinimo aspektai. „Epale“ – švietimo ir kultūros generalinis direktoratas. Prieiga per internetą: <https://ec.europa.eu/epale/lt/resource-centre/content/neformaliojo-suaugusiųjų-svietimo-kokybes-vertinimo-aspektai>

50. MihaelaStoica, A. (2013). The Role of the Emotional Intelligence in Kindergarden Children's Development. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 78. p.p. 150 – 154. Prieiga per internetą: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042813008380>
51. Miranda, S., Marzano, A., Miltiades, D., Lytras, A. (2017). Research initiative on the construction of innovative environments for teaching and learning. Montessori and Munari based psycho-pedagogical insights in computers and human behavior for the “new school”. *Computers in Human Behavior*, 75, p.p. 282-290. Prieiga per internetą: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S074756321730081X?via%3Dihub>
52. *Moksliniai tyrimai ir inovacijos. Galimybių plėtimas ir gyvenimo kokybės gerinimas* (2014). Liuksemburgas: Europos Sąjungos leidinių biuras. Prieiga per internetą: https://europa.eu/european-union/sites/europa.eu/files/research_lt.pdf
53. Monkevčienė, O., Glebuvienė, V.S., Stankevičienė, K., Jonilienė, M., Montvilaitė, S., Mazolevskienė, A. (2009). Ikimokyklinio, priešmokyklinio ugdymo turinio ir jo įgyvendinimo kokybės analizė. Ataskaita. Prieiga per internetą: <https://www.upc.smm.lt/.../VPU%20tyrimo%20ataskaita/Ikimokyklinio,%20priesmokykla>
54. Monkevienė, O., Glebuvienė, V. S., Jonilienė, M., Montvilaitė, S., Stankevičienė, K., Mauragienė, V., Tarasonienė, A. L. (2008). Mokslinio tyrimo ikimokyklinio ugdymo įvairovė: esama situacija ir visuomenės lūkesčiai galutinė mokslinė ataskaita. Prieiga per internetą: <https://www.smm.lt/uploads/documents/kiti/VPU-atask-paslaug-ivairove.pdf>
55. Moussa, M., McMurray, A., Muenjohn, N. (2017). A conceptual frame work of the factor sinfluencing in novation in publicsector or ganizations. RMIT University, Australia. Prieiga per internetą: <http://web.a.ebscohost.com/bsi/pdfviewer/pdfviewer?vid=27&sid=8a488d76-a2ea-476e-9af3-9e6aa7cbb0ce%40sessionmgr4010>
56. Nasibullov, R. R., Kashapova, L. M. & Shavaliyeva, Z. (2016). Pedagogical Conditions of Socialization of Senior Pupils in School Labor Unions. *Mathematics Education*, 11(1), 113-121.
57. Nasibullov, Ramis R., Kashapova, L. (2015). Conditions of Formation of Social Successfulness of Students with Disabilities in the System of Continuous Inclusive Education on the Basis of Value Approach. *International Journal of Environmental & Science Education*, 10 (4), 543-552. Prieiga per internetą: <https://eric.ed.gov/?id=EJ1082019>
58. Patapas, A., Diržytė, A. (2013). Vartotojų pasitenkinimo viešojo sektoriaus paslaugomis ypatumai. *Viešoji politika ir administravimas: Mykolo Romerio universitetas*, nr. 4.p.p. 557–566. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/272750452_Vartotoju_Pasitenkinimo_Viesojo_Sektoriaus_Paslaugomis_Ypatumai
59. Patapas, A., Vilutytė-Žilienė V. (2013). Anykščių komunalinio ūkio teikiamų paslaugų kokybės vertinimas vartotojų požiūriu. *Mykolo Romerio universitetas. Viešoji politika ir administravimas*, nr. 2 (206–219). Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/en/mokslo_darbai/vpa/archyvas/dwn.php?id=351013
60. Patapas, A., Žilionytė, T. (2016). Viešųjų paslaugų kokybės valdymo savitumai Lietuvos savivaldybėse. *Viešoji politika ir administravimas*. p. 206–219. Prieiga per internetą: <https://www.cceol.com/search/article-detail?id=413982>
61. Petruškevičiūtė, A. (2015). Edukacinės sąveikos pokyčiai produktyviojo mokymosi sąlygomis. *Pedagogika*, Nr.4, p. 42-60. Prieiga per internetą: <https://www.cceol.com/search/article-detail?id=376503>

62. Povilaitis, M., Čiburienė, J. (2007). Inovacinė veikla ir jos ypatumai paslaugų srityse. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. 1 (8), p. 239-247. Prieiga per internetą: http://www.su.lt/bylos/mokslo_leidiniai/ekonomika/7_8/povilaitis.pdf
63. Pukelis, K., Pileičikienė, N., Mikalavičienė, I. (2012). *Kokybės vadovas*. Metodinė knyga. Kaunas: Marijampolės profesinio rengimo centras.
64. Raipa, A. (2001). *Viešojo administravimo efektyvumas*. Monografija. Kaunas: Technologija.
65. Rugaitis, L. (2015). Privataus sektoriaus savivaldybei teikiamų paslaugų kokybės vertinimas: Šiaulių miesto savivaldybės ir telekomunikacinės bendrovės „Omnitel“ atvejis. (Magistro darbas. Šiaulių universitetas).
66. Ruškus, J., Žvirdauskas, D., Stanišauskienė, V. (2009). *Neformalusis švietimas Lietuvoje. Faktai, interesai, vertinimai*. Mokslo studija. Švietimo aprūpinimo centras, Vilnius.
67. Rutkauskienė, D., Lauraitis, A., Gudonienė, D. (2013). Pažangių mokymosi technologijų naudojimas ugdymo procese. *Informacijos mokslai*, p. 96-107. Prieiga per internetą: <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=276659>,
68. Rutkauskienė, D., Lauraitis, A., Gudonienė, D. (2013). Pažangių mokymosi technologijų naudojimas ugdymo procese. *Informacijos mokslai*, Nr. 66, p. 96-107. Prieiga per internetą: <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=276659>
69. Smalskys, V., Gudelis, D., Patapas, A. (Kt.) (2010). *Viešasis valdymas*. Vadovėlis. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
70. Stasiukynas, A. (2010). Viešųjų paslaugų teikimo administravimas. Kn. V. Smalskys (red.). *Viešasis valdymas*. Kaunas: Mykolo Romerio universitetas. Prieiga per internetą: <http://ebooks.mruni.eu/pdfreader/vieasis-valdymas25150>
71. Šaparnienė, D., Krupavičius, A., (Red.). (2013). *Viešasis valdymas: koncepcijos ir dimensijos*. Mokslo studija. Vilnius: BMK Leidykla.
72. Šimkus, A., Mikalauskas, R., Alekrinskis, A., Bulotienė, D. (2015). Rekreacinių paslaugų kokybės vertinimas: regioninio parko atvejis. *Regional Formation and development Studies*, no. 2 (16).
73. Švietimo, sveikatos, socialinių ir kultūros paslaugų vaikui ir šeimai prieinamumas ir poreikis Lietuvoje. 2017, Vilnius Šiuolaikinių didaktikų centras.
74. Tamutienė, I., Naujanienė, R. (2013). Senyvo amžiaus asmenų socialinių paslaugų prieinamumo namuose patirtys. *Vytauto Didžiojo universitetas. Tiltai*, 4. Prieiga per internetą: <https://talpykla.elaba.lt/elaba-fedora/objects/elaba:1843041/datastreams/.../content>
75. Trakšėlys, K. (2015). Švietimo prieinamumas - visuomenės socialinio teisingumo rodiklis. Klaipėda: *Socialinių mokslų studijos*, 7(2), p. 232–246. Prieiga per internetą: <http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2015~1463173239285/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content>,
76. Trakšėlys, K. (2015). Žmogaus gerovės kūrimas transformuotoje visuomenėje: švietimo prieinamumo principas. *Filosofija. sociologija*, Nr. 2, p.129-134. Prieiga per internetą: <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=458179>
77. Urvikis, M. (2016). Vietos savivaldos institucijų organizuojamų viešųjų paslaugų sistemos tobulinimas. (Daktaro disertacija, Mykolo Romerio universitetas).
78. Vaičekauskienė, V. (2012). Valstybinė švietimo strategija 2013–2022 m.: tikslai, problemos, tobulinimo kryptys. Prieiga per internetą: www.nmva.smm.lt/wp-content/uploads/2012/12/svietimo-strategija.pdf

79. Vaičiūnaitė, D. (2012). Nuotolinis mokymasis: Mokymosi galimybių išplėtimas. *Švietimo problemos analizė*, nr. 9 (73). Prieiga per internetą: https://www.smm.lt/uploads/documents/kiti/Nuotolinis_mokymas.pdf
80. Valantinas, A. (2012). Ikimokyklinio ugdymo kokybė. Švietimo aprūpinimo centras. *Švietimo problemos analizė*. Nr. 13 (77).
81. Valimaki, A.L. (2014). National curriculum guidelines on early childhood education and care in Finland. Prieiga per internetą: <https://www.julkari.fi/.../267671cb-0ec0-4039-b97b-7ac6cek156b9c10....>
82. Valiuškevičiūtė, A., Bukantaitė, D., Mikutavičienė, I., Šlentnerienė, V. (2008). *Švietimo organizacijų kokybės vadyba*. Kaunas: VDU.
83. Vanagas, P. (2008). *Visuotinės kokybės vadyba*. Kaunas: Technologija.
84. Varanauskas, A., Targamadžė, V., Laurinavičiūtė, A. (Sud.) (2017). Lietuvos švietimo būklės 2013–2016 metais apžvalga. Lietuvos švietimo taryba. Prieiga per internetą: http://www.lrs.lt/sip/getFile3?p_fid=3446
85. Viktoria familiesenter. Prieiga per internetą: https://www.buudir.no/Barnevernsinstitusjoner/Viktoria_familiesenter/
86. Vyšniauskienė, S., Brazienė, R. (2017). Palankios šeimai politikos vertinimas Lietuvoje. *Viešoji politika ir administravimas*, Nr. 3, p. 455-467. Prieiga per internetą: <https://www.ceeol.com/search/viewpdf?id=592781>
87. Wake County Smart Star. Home Instruction for Parents of Preschool Youngsters (HIPPY). Prieiga per internetą: <http://www.wakesmartstart.org/program/hippy/>
88. Wilson, M., Kellerman, A., Kenneth, E. (2013). Global Information Society– Technology, Knowledge, and Mobility. Prieiga per internetą: <https://books.google.lt/books?id=5Z9M18sO-VAC&pg=PA69&lpg=PA69&dq=Daniel+Bell+service+public+activity&source=bl&ots=6k92hP9B4C&sig=0IK3o>
89. Zenevičienė, J. (2010). Elektroninės viešosios paslaugos Lietuvoje: jaunimo vertinimas (VPU atvejis). (Baigiamasis magistro darbas. Vilniaus pedagoginis universitetas).
90. Zopf, C. (2017). Reasons Why Parents Choose Virtual School Kindergarten. *Connections Academy*. Prieiga per internetą: <http://blog.connectionsacademy.com/5-reasons-why-parents-choose-virtual-school-kindergarten/>
91. Želvys, R. (2003). *Švietimo organizacijų vadyba*. Mokomoji priemonė. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
92. Žydzūnaitė, V. (2011). *Baigiamojo darbo rengimo metodologija*. Mokomoji knyga. Klaipėda: Klaipėdos valstybinė kolegija.
93. Žydzūnaitė, V., Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai. Principai ir metodai*. Vadovėlis socialinių mokslų studijų programų studentams. Vilnius: Šv. Ignaco Lojolos kolegija.
94. Žinelis, J. (2014). Ankstyvasis ugdymas ir visuomenės pažanga. Informacinis leidinys „Švietimo naujienos“ 2014 m. Nr. 7 (340).
95. Владимирова, Г.О. (2018). *Дистанционные образовательные технологии в дошкольном образовании: условия применения*. Методическая разработка. Prieiga per internetą: <https://nsportal.ru/detskiy-sad/upravlenie-dou/2018/02/25/distantsionnye-obrazovatelnye-tehnologii-v-doshkolnom>
96. Федина, Н., Бурмыкина, И., Звезда, Л., Пикалова, О., Скуднєв, Д., Воронин, И. (2017). Практика реализации дистанционных образовательных технологий в дошкольном образовании РФ. *Журнал «Дошкольное воспитание»*. No 10. Prieiga per internetą: http://dovosp.ru/magazine_preschool_education/zhurnal-doshkolnoe-vospitanie-102017
97. Шамсуллина, М.Н. (2013). Инновации в дошкольном образовании. *Альметьевский государственный институт*. Prieiga per internetą: http://www.rusnauka.com/15_NPN_2013/Pedagogica/3_138241.doc.htm

Dokumentai ir kiti šaltiniai

1. 2017 m. Švietimo ir mokymo stebėsenos biuletenis Lietuva (2017). Švietimo ir kultūros generalinis direktoratas. Prieiga per internetą: https://ec.europa.eu/education/sites/education/files/monitor2017-lt_lt.pdf
2. Darnios Lietuvos Vyriausybės programa. Lietuvos valstiečių ir žaliųjų sąjungos 2016 m. LR Seimo rinkimų programa. Prieiga per internetą: <http://darnilietuva.lt/rinkmenos/darnios-lietuvos-vyriausybes-programa.pdf>
3. Dėl Formaliojo švietimo kokybės užtikrinimo sistemos koncepcijos patvirtinimo. *Valstybės žinios*. 2008 Nr. 138-5461.
4. Dėl vaikų įtraukties mokytis ir įvairiapusio ugdymo 2017–2022 metų veiksmų plano patvirtinimo. *TAR*, 2017-06-28, Nr. 10872. Nr. V-527. Prieiga per internetą: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/deca98f05bbf11e79198ffdb108a3753/MgIoDKrkle>
5. Dėl Lietuvos inovacijų 2010–2020 metų strategijos. *Valstybės žinios*, 2010-02-25, Nr. 23-1075. Lietuvos Respublikos Vyriausybės Nutarimas.
6. Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos. Rekomendacijos dėl tolimesnės elektroninių paslaugų plėtros prioritetų (2014). Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos. Prieiga per internetą: <https://ivpk.lrv.lt/lt/ivpk-leidiniai/rekomendacijos-del-elektroniniu-paslaugu-pletros-2014-2020-m-prioritetu-lietuvoje>
7. Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis. Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos.
8. Europos Komisijos komunikatas. Europa 2020: pažangaus, tvaraus ir integracinio augimo strategija. Briuselis, 3.3.2010. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX%3A52010DC2020>
9. Įstaigų viešųjų ir administracinių paslaugų teikimo būdai (2016). Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos. Prieiga per internetą: <http://statistika.ivpk.lt/temos/53>
10. Kyriazopoulou, M., Bartolo P., Björck-Åkesson, E., Giné, C., Bellour, F. (2017). Ankstyvojo amžiaus vaikų įtraukusis ugdymas: naujos išvalgos ir įrankiai – galutinė jungtinė ataskaita. *Europos specialiojo ir inkluzinio ugdymo plėtros agentūra*.
11. Lietuva. Švietimas šalyje ir regionuose 2017. Mokytojas. Informacinis leidinys. Prieiga per internetą: http://www.smm.lt/uploads/lawacts/docs/579_31c9a436306902e3bb73e103286eedf2.pdf
12. Lietuvos Respublikos koncesijų įstatymas. *Valstybės žinios*, 2006, Nr. 92-2141.
13. Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo Ministro į s a k y m a s. Dėl netradicinio ugdymo koncepcijos patvirtinimo. *Valstybės žinios*, 2010-03-16, Nr. 30-1400.
14. Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo Ministro į s a k y m a s. Dėl Lietuvos higienos normos HN 131:2015 „Vaikų žaidimų aikštelės ir patalpos. Bendrieji sveikatos saugos reikalavimai“ patvirtinimo. *TAR*, 2015-11-04, Nr. 17474.
15. Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo Ministro į s a k y m a s. Dėl Lietuvos higienos normos HN 75:2010 „Įstaiga, vykdanči ikimokyklinio ir (ar) priešmokyklinio ugdymo programą. Bendrieji sveikatos saugos reikalavimai“ patvirtinimo. *Valstybės žinios*, 2010-04-30, Nr. 50-2454.
16. Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas. *Žin.* 2011-03-17, Nr. 38-1804.
17. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas. *TAR*, 2016-11-17.

18. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas. Suvestinė redakcija nuo 2018-01-01 iki 2018-06-30.
19. Lietuvos švietimas skaičiais 2016. Ikimokyklinis ir priešmokyklinis ugdymas (2016). Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija. Prieiga per internetą:
http://www.smm.lt/uploads/lawacts/docs/1075_0b0db98e16edbd05c7bb8f714c93b91f.pdf
20. Lietuvos švietimo būklės 2013–2016 metais apžvalga. Vilnius: Lietuvos švietimo taryba, 2017. Prieiga per internetą:
www.lyderiulaikas.smm.lt/.../Lietuvos%20švietimo%20būklės%202013-2016%20metais...
21. Mažeikių rajono savivaldybės administracijos švietimo skyriaus 2017 m. Švietimo būklės/ pokyčio/ pažangos ataskaita. Mažeikių rajono savivaldybės administracija. Prieiga per internetą:
<https://www.svis.emokykla.lt/uploads/Mažeikių%20r.%20pažangos%20ataskaita%202017.pdf>
22. Nacionalinis susitarimas dėl šeimai palankios aplinkos kūrimo. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAK/TAIS.376067>
23. Septynioliktosios Lietuvos respublikos vyriausybės programa. TAR, 2017-03-13, Nr. 4172.
24. Studija. Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė. Vilnius: Vidaus reikalų ministerija, 2010. Prieiga per internetą: <https://www.vakokybe.vrm.lt/get.php?f.428>
25. Šalių švietimo politikos apžvalgos Švietimas Lietuvoje. OECD. Prieiga per internetą:
<https://www.upc.smm.lt/naujienos/europa/apzvalga/Svietimas-Lietuvoje-EBPO-.pdf>
26. Švietimo, sveikatos, socialinių ir kultūros paslaugų vaikui ir šeimai prieinamumas ir poreikis Lietuvoje (2017). Vilnius, Šiuolaikinių didaktikų centras. Prieiga per internetą:
https://www.smm.lt/uploads/documents/tyrimai_ir_analizes/VDM_poreikio%20tyrimas_pdf
27. Teminė tyrimo ataskaita Inovatyvus viešasis sektorius - misija įmanoma? 2015.
28. Valstybės pažangos strategija „Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“. *Valstybės žinios*, 2012-05-30, Nr. 61-3050.
29. Valstybinė švietimo 2013–2022 metų strategija. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija, 2014. Prieiga per internetą: http://www.sac.smm.lt/wp-content/uploads/2016/02/Valstybine-svietimo-strategija-2013-2020_svietstrat.pdf
30. Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija, 2010. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.348227>

PRIEDAI

1 priedas

Interviu gairės

| Teminis blokas | Klausimai |
|---|--|
| 1. Viešųjų paslaugų teikimo AU įstaigose sistema Lietuvoje | Kokia Jūsų nuomonė apie planuojamas AU pertvarkas Lietuvoje, kai ilginamas pradinio ugdymo laikotarpis vaikus anksčiau įtraukiant į pradinį ugdymą? Kokį AU paslaugų teikimo modelį palaikote (paskutiniai metai iki privalomojo ugdymo pradžios darželyje; paskutiniai metai iki privalomo ugdymo pradžios mokykloje; galimi abu variantai) ir kodėl? |
| | Kaip manote, ar atskyrus vaikų globą ir ugdymą, pasikeistų AU prieinamumas ir kokybė Lietuvoje? Pvz., Prancūzijoje už vaikų iki 3 metų ugdymą yra atsakinga viena valstybinė institucija, o Švietimo ministerija atsakinga už vyresnių vaikų ugdymą. |
| | Kaip ir kokie išoriniai veiksniai (visuomenės požiūris į AU svarbą; kultūrinės vertybės; socialinė politinė ir ekonominė ideologija; augantis žmonių tarptautinis judumas, migracija; spartėjantis IT panaudojimas) įtakoja ir įtakos naujų AU paslaugų poreikį, jų teikimo būdų įvairovę? Argumentuokite savo nuomonę. |
| 2. Viešosios paslaugos pagal pagrindinius AU modelius | Kokias paslaugas teikia Mažeikių r. ikimokyklinės įstaigos vaikams? Kurios yra privalomos, kurios neprivalomos? Ar jų pakanka? Kaip nustatomas paslaugų poreikis Mažeikių r. ikimokyklinėse įstaigose? Kas už tai atsakingas ikimokyklinio ugdymo įstaigoje? Kaip tėvų apklausos duomenys lemia darželio teikiamų paslaugų pasiūlą? |
| | Modelis vaikų ugdymas namuose ir parama šeimai orientuotas į rizikos šeimas, nedidelių pajamų ir tautinių mažumų šeimas. Jūsų nuomone, ar tai pasiteisintų Lietuvoje? Kodėl? |
| 3. Ugdymo programų, kaip viešosios paslaugos, teikimo būdai, kanalai | <ul style="list-style-type: none"> • Su kokiomis organizacijomis bendradarbiauja Jūsų ikimokyklinio ugdymo įstaiga (įstaigos), siekdama ugdymo programų įvairovės, kokybės, prieinamumo? • Su kokiomis organizacijomis pagerintų šių paslaugų prieinamumą, pasiūlą, kokybę? |
| | Kokias ugdymo programas ikimokyklinio ugdymo įstaigos teikia dabar nuotoliniu būdu ir kodėl? Kurias būtų galima teikti nuotoliniu būdu ateityje ir kodėl to reikėtų? |
| 4. Paramos šeimai paslaugos, jų teikimo būdai ir tikslai IU įstaigoje | <ul style="list-style-type: none"> • Kokias paramos šeimai paslaugas dabar teikia ikimokyklinio ugdymo įstaigos socialiai pažeidžiamoms šeimoms? • Su kuriomis organizacijomis dabar bendradarbiauja ikimokyklinio ugdymo įstaigos siekdamas paramos šeimai paslaugų kokybės, prieinamumo? Su kuriomis galėtų bendradarbiauti, kad užtikrintų veiksmingą paramos šeimai paslaugas? |
| | Kokias galimybes turėtų Lietuvoje reglamentuojamos auklių paslaugos? Kokią tokios paslaugos perspektyvą matytumėte Mažeikių rajone? |
| | Ar Jūsų įstaiga teikia paramos šeimai paslaugas tėvams jų pačių namuose? Kas tai daro ir kaip? Kokie paramos šeimai paslaugų teikimo būdai ir kanalai padidintų šių paslaugų prieinamumą tėvams ir ugdytiniams namuose? Kaip padidinti pačių ikimokyklinės paslaugų būdais būtų galima aktyvinti ikimokyklinio ugdymo įstaigos įtraukti ikimokyklinių įstaigų specialistus, tiekiant paslaugas tėvams, jų pačių namuose? |

| | |
|---|---|
| <p>5. Viešosios paslaugos vaikų saugumui užtikrinti</p> | <p>Kokios paslaugos užtikrina vaiko saugumą ikimokyklinio ugdymo įstaigoje? Kaip Jūsų įstaiga kuria palankų vaikui mikroklimatą, saugią aplinką? Ar įtraukiami ir kaip į šį procesą ikimokyklinės įstaigos darbuotojai, tėvai, patys vaikai, vietos bendruomenė, kitos organizacijos?</p> |
| | <p>Su kokiais sunkumais ar problemomis susiduria ikimokyklinės įstaigos, teikdamos viešąsias paslaugas vaiko saugumui užtikrinti? Kokias būdais jas sprendžia?</p> |
| <p>6. Ikimokyklinio ugdymo paslaugų prieinamumą didinančios priemonės</p> | <p>Kokie rodikliai liudija ikimokyklinės įstaigos teikiamų paslaugų gerą prieinamumą? Kurios iš ikimokyklinėje įstaigoje teikiamų viešųjų paslaugų (ugdymo programos, paramos šeimai paslaugos, vaiko saugumą užtikrinančios paslaugos) yra mažiau prieinamos ir kodėl? Kaip būtų galima situaciją keisti? Kaip prie prieinamumo didinimo gali prisidėti Valstybė, vietos savivalda, kokias neišnaudotas galimybes turi Jūsų įstaiga?</p> |
| | <p>Kaimo vietovėse ikimokyklinės įstaigos turi mažesnes galimybes paslaugų įvairovei. Kokias pasiūlytumėte priemones, paslaugų teikimo būdus ir kanalus, kad ir kaimo vietovėse vaikams, jų tėvų šeimoms būtų teikiama didesnė įvairovė paslaugų? Kokių profesijų specialistų įtraukimas į ikimokyklinės įstaigos personalą būtų naudingas plečiant paslaugų spektrą, didinant jų prieinamumą?</p> |



ORIGINALAS NEBŪS SIUNČIAMAS

MAŽEIKIŲ ŠVIETIMO CENTRAS

Savivaldybės biudžetinė įstaiga, Ventos g. 8A, 89103 Mažeikiai, tel. (8 443) 66 639, faks. (8 443) 55114,
el. p. info@scmazeikiai.lt, www.scmazeikiai.lt, atsisk. sąsk. LT85 4010 0407 0018 1615

Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 300556014

Akredituotas švietimo centras, pažymėjimas AP Nr. 052

PAŽYMA

2018-05-15 Nr. V5- 67

Šiuo raštu pažymime, kad **Vaida Paulauskienė** š.m. gegužės 10 d. Mažeikių rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovams skaitė pranešimą „**Modernių viešųjų paslaugų tiekimo būdų ir kanalų plėtros galimybės Mažeikių rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigose tyrimas**“.

Direktorius



Viktoras Prokopčukas

L. Žilinskienė, tel. (8 443) 66 989, l.zilinskiene@scmazeikiai.lt