

Nauji viešųjų paslaugų teikimo būdai ir kanalai ikimokyklinio ugdymo įstaigose

Laima Liukinevičienė¹, Vaida Paulauskienė²

¹ Šiaulių universitetas, P. Višinskio g. 38, LT-76352 Šiauliai. El. paštas laima.liukineviciene@su.lt

² Mažeikių r. Tirkšlių vaikų darželis, Dariaus ir Girėno g. 25, LT-89328 Tirkšlių mst., Mažeikių r. El. paštas vaida.paulauskiene@tirkšliudarzelis.lt

The article has been reviewed.

Received on 29 September 2019, accepted on 12 November 2019

Anotacija

Straipsnyje pristatomas naujų viešųjų paslaugų teikimo būdų ir kanalų galimybių tyrimas ikimokyklinio ugdymo įstaigose. Prie naujų paslaugų teikimo būdų priskyrimas tuos, kuriuose derinami tiesioginiai ir netiesioginiai paslaugų teikimo kanalai, analizuojama tokių paslaugų situacija Lietuvoje ir kitose ES valstybėse. Pasitelkus kokybinio tyrimo strategiją, išsiaiškinti pagrindiniai procesus skatinantys ir juos stabdantys veiksniai.

Pagrindiniai žodžiai: viešosios paslaugos, paslaugų teikimo kanalai ir būdai, ikimokyklinio ugdymo įstaiga.

Įvadas

Straipsnyje pristatomas tyrimo aktualumas grindžiamas nemažėjančiu vadybos mokslo gilinimusi į įvairaus tipo viešojo sektoriaus organizacijų paslaugų kokybės valdymą bei ES valstybių politikų prisiimtą siekį nuosekliai gerinti teikiamų paslaugų kokybę, jų prieinamumą. Šios nuostatos deklaruojamos ir švietimo paslaugų kokybę akcentuojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose: Švietimo įstatyme (2011), Vietos savivaldos įstatyme (2008), Valstybinėje švietimo 2013–2022 metų strategijoje ir kt. Valstybės dėmesys jų įgyvendinimui pastebimas šiam procesui skiriamose ES fondų, LR biudžeto lėšose, ŠMSM inicijuotuose projektuose, strateginiuose dokumentuose. Šiame procese savivaldybės taip pat įpareigos užtikrinti kokybišką viešųjų paslaugų teikimą gyventojams, garantuoti kiekvienam vaikui galimybę pasinaudoti valstybės teikiamomis paslaugomis, patenkinant vienodas ugdymo galimybes, mažinant kaimo ir miesto įstaigų švietimo pas-

laugų skirtumus, teikti didesnę paramą dirbančioms šeimoms, kurti įvairesnes, tėvų ir vaikų poreikius atliepiančias ugdymo ir socialinių paslaugų formas, ieškoti finansinės paramos būdų nedideles pajamas turinčioms šeimoms ir kt.

Šiandien tolygiai besivystančios organizacijos paradigmą keičia nuolat besikeičiančios organizacijos nuolatinių pokyčių paradigma (Sakalas ir kt., 2016, 68), nes organizacijoms nebepakanka adaptotis prie valdžios inicijuojamų pokyčių. Jos pačios vis dažniau diegia inovatyvius veiklų įgyvendinimo metodus, įsitraukia į platesnį paslaugų visuomenei teikimą, nes yra perėmusios kitų valstybių patirtį, nuolat mokosi. Ikimokyklinės ugdymo įstaigos kaip mokslinių tyrimų laukas tampa įdomios analizei, nes čia taip pat ieškoma alternatyvių paslaugų teikimo būdų, formuojasi bendruomenės (vaikai, jų tėvai ir artimieji, įstaigos personalas, socialiniai partneriai, rėmėjai ir kt.), kurių įsitraukimas į viešųjų paslaugų kūrimą, teikimą / gavimą, vertinimą, tobulinimą kartu prisideda prie jų kokybės gerinimo. Užsienio šalių autoriai jau porą dešimtmečių aktyviai diskutuoja ikimokyklinio ugdymo paslaugų prieinamumo didinimo, tarpinstitucinio bendradarbiavimo teikiant edukacines ir socialines paslaugas klausimais, paliesdami ir netiesioginiais kanalais plėtojamas paslaugas (Holmberg, 1981; Zopf, 2017 ir kt.).

Jau praėjusiame dešimtmetyje atlikti tyrimai (Monkevičienė ir kt., 2008, 2009) apie ikimokyklinio ugdymo įvairovę Lietuvoje rodė, kad šeimos, auginančios ikimokyklinio ir priešmokyklinio amžiaus vaikus, pageidauja ir netradicinių ugdymo programų, papildomų veiklų. 2013–2016 m. laikotar-

pio Lietuvos švietimo būklės vertinimas (Lietuvos švietimo būklės 2013–2016 metais apžvalga, 2017) parodė, kad ikimokyklinio ugdymo paslaugų prieinamumas Lietuvoje dar nebuvo pakankamas, ypač kai kuriuose regionuose, kaimuose, nors lyginant su kitomis ES valstybėmis situacija nėra bloga. Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacija 2016 m. pažymėjo vieną iš Lietuvos švietimo sistemos stiprybių: gana didelę vaikų įtrauktį į ankstyvąjį ugdymą (55 proc. visų LR dvimečių vaikų lanko ikimokyklinio ugdymo įstaigas, EBPO šalyse – vidutiniškai 36 proc.; 83 proc. LR keturmečių lanko darželius, kai EBPO šalių vidurkis yra 85 proc.) (Education at a Glance 2016, 2017). Žinant, kad, augant LR ekonominei gerovei, didėjant žmonių užimtumui, visuomenėje didėja reikalavimai viešųjų paslaugų kokybei ir prieinamumui, logiška teigti, kad Lietuvos visuomenė tikisi ir didesnio paslaugų prieinamumo bei jų kokybės ikimokyklinio ugdymo įstaigose. Todėl kyla probleminių klausimų: kokie viešųjų paslaugų teikimo būdai ir kanalai galėtų padidinti ikimokyklinio ugdymo įstaigų prieinamumą? Kokias matome galimybes taikyti naujus viešųjų paslaugų teikimo būdus ir kanalus atskiro LR rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigose?

Tyrimo lauku pasirinktos Mažeikių rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigos, taip atkreipiant dėmesį į nuo sostinės labiau nutolusių savivaldybių galimybes taikyti naujus paslaugų teikimo būdus.

Tyrimo objektas – naujos viešosios paslaugos ikimokyklinio ugdymo įstaigose, jų teikimo būdai, kanalai.

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

Tyrimo uždaviniai: 1) apibendrinti naujausias mokslininkų išvalgas naujų viešųjų paslaugų teikimo būdų ir kanalų aspektais; 2) pasirinkus kokybinio tyrimo strategiją, nustatyti, kokias galimybes taikyti naujus viešųjų paslaugų teikimo būdus ir kanalus turi atskiro rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigos. Tyrimo uždaviniai realizuoti taikant šiuos metodus: mokslinės literatūros turinio analizę, kokybinį tyrimą, medžiagai surinkti naudojant pusiau struktūruotą interviu.

Viešųjų paslaugų plėtojimo ikimokyklinėse įstaigose teorinės prielaidos

XXI a. pradžios mokslinėje literatūroje įrodytas *viešųjų paslaugų*, kaip sunkiai pamatuojamos ir nesuteikiančios apčiuopiamos nuosavybės į vartotoją orientuotos veiklos ir proceso, skirtumas nuo fizinės prekės (Kotler, Keller, 2007); akcentuota, kad *viešųjų paslaugų* rezultatas gimsta sąveikaujant paslaugos teikėjui ir vartotojui (Bagdonienė, Hope-

nienė, 2004, cituoja Gronroos (1990), cituoja Tocquer ir Langlois (1992); Langvinienė, Vengrienė, 2005, cituoja Lehtinen (1983). XXI a. antrame dešimtmetyje vis dažniau pastebimas mokslininkų dėmesys *paslaugos kokybei, paslaugos individualizavimui, paslaugos savitumui*, nes auga vartotojo poreikiai, teikėjo galimybės. Individualizuojant paslaugas vis dažniau pasitelkiami inovatyvūs techniniai kanalai, visas priemonių kompleksas (Patapas, Vilutytė-Žilienė, 2013; Jonas, 2016).

Turint galvoje, kad viešosios paslaugos teikiamos sutartiniu pagrindu, o jų teikimo procesas yra prižiūrimas politikų, šiame straipsnyje bus remiamasi Urvikio (2016) pateikta apibrėžtimi: *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. Kitas momentas – *viešųjų paslaugų teikimo, organizavimo būdai, modeliai*. Suprantama, kad jie priklauso nuo viešųjų paslaugų grupių (pvz., įsidarbinimo; kultūros ir sporto; socialinės ir kt.), nuo teikiamų viešųjų gėrybių ypatumų (Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė, 2010), nuo kiekvienos paslaugos teikiančios savivaldybės ekonominės ir socialinės, demografinės situacijos ir kitų savitumų (Urvikis, 2016). Todėl, remdamasi teorine prielaida, kad „parengti vieno, konsoliduoto, visose savivaldybėse įgyvendinamo viešųjų paslaugų teikimo modelio neįmanoma“ (Urvikis, 2016), mes linkusios teigti, kad savivaldybė, turinti atitinkamos veiklos plėtojimo viziją, žinanti savo žmogiškuosius, finansinius, techninius, vadybinius resursus viešųjų paslaugų teikimui, pasitelkusi mokslinio tyrimo metodus, gali išsirtinti poreikį ir galimybes didinti viešųjų paslaugų prieinamumą, susikurti savo savivaldybei tinkamą viešųjų paslaugų toje veiklos srityje teikimo modelį ir, suradusi tam išteklių, diegti paslaugas moderniau.

Ikimokyklinėse įstaigose teikiamos viešosios švietimo paslaugos, kurias įprasta skirstyti į edukacines (asmens ugdymo ir fizinių bei dvasinių galių plėtojimo; specialiųjų poreikių turinčių vaikų ugdymo; socialinės atskirties integracijos; profesinio orientavimo; individualizavimo; pedagoginės-psichologinės pagalbos; švietimo pagalbos: psichologinė, specialioji pedagoginė, specialioji (mokytojo padėjėjo, gestų vertėjo), socialinė-pedagoginė (logopedo, specialiojo pedagogo, tiflopedagogo, surdopedagogo); tėvų švietimo) ir socialines (vaikų teisių apsaugos, vaikų sveikatingumo, vaiko globos ir priežiūros, maitinimo, pavėžėjimo, prevencinio darbo) (Martišauskienė ir Trakšėlys, 2017). Sutinkame su mokslininkų nuomone, kad, siekiant švietimo teikiamų paslaugų efektyvumo ir rezultatyvumo, paslau-

gos turi ne tik tenkinti vartotojų poreikius ir lūkesčius, svarbu ir tai, kad jos būtų prieinamos įvairių socialinių grupių bei gabumų vaikams (Trakšėlytė, Martišauskienė, 2016). Taip paslaugų prieinamumas, kaip kokybinis švietimo paslaugos rodiklis, ir suponuoja gilinimosi į paslaugų teikimo būdus ir kanalus poreikį.

Paslaugų prieinamumą, kuris gimsta sąveikaujant teikėjui (sukuria prieinamumą didinančias aplinkas, būdus, kanalus) ir gavėjui (lemia kiekvieno žmogaus motyvaciją į(si)traukti į švietimo sistemą, atsižvelgiant į asmens duomenis, interesus, mokymo įstaigų atvirumą, programų atitikimą ir kt. sąlygas) (Katinaitė-Lodh, 2013), mes siejame su asmenybiniais ir socialiniais veiksniais, lemiančiais asmens dalyvavimą švietimo procese. Ne mažiau svarbi švietime yra paslaugų pasiūla. Ikimokyklinio ugdymo paslaugų planavimo savivaldybėse metodikoje (2011) prieinamos paslaugos įvardijamos kaip pasiūla. Didesnė paslaugų pasiūla neretai siejama su naujais paslaugų teikimo būdais, suartinančiais paslaugos teikėją ir gavėją, o informacinių komunikacinių technologijų (toliau – IKT) panaudojimo atveju net padedančių švietimo paslaugą padaryti pasikartojančią.

Langvinienė 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, Keller (2007), „viešosios institucijos privalo rasti tarpininkus, kurie pasiektų po didelę teritoriją išsibarsčiusius vartotojus bei vietas, kuriose vartotojus būtų galima aptarnauti“. Paslaugą dažnai galima gauti keliais skirtingais paskirstymo kanalais. Bagdonienės ir Hopėnienės (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. E. paslaugos kuria vertę didinančius tinklus, leidžiančius efektyviau vykdyti vidaus administracinius procesus ir teikti paslaugas, mobiliosios paslaugos naikina prieinamumo ribojimus išplečiant įrenginių, kuriais galima suteik-

ti paslaugas, tipų skaičių, o išmaniosios paslaugos teikiamos pasitelkiant naujausias technologijas, suteikiančias priėjimą prie norimos informacijos bet kuriuo paros metu ir bet kurioje vietoje realiu laiku (Inovatyvus viešasis sektorius – misija įmanoma?, 2015). Paslaugų teikimo kanalų įvairovė ne tik pagerina paslaugų prieinamumą, bet, anot Giedraitytės (2016), kartu užtikrina galimybes efektyviai valdyti inovacijų proceso trikdžius, kurie lemia inovacijų pažangą viešajame sektoriuje. Šiandien vis dažniau pastebime, kai abu paslaugų teikimo kanalai derinami, pvz., tiesioginis kontaktas teikiant konsultaciją gavėjui jo namuose naudojant skaitmenines priemones arba įrašytos virtualios interaktyvios ugdymo programos tėveliams su tiesioginio grįžtamojo ryšio pedagogams funkcija sutartu laiku ir pan. Tokia įvairovė praplečia paslaugos prieinamumą ir pasiekiamumą arba naudojamos kaip alternatyvios.

Pastaraisiais metais vis dažniau akcentuojant ugdymo proceso nepertraukiamumo svarbą, daugėja praktikų, kai ugdytiniai ligos, atostogų metu, prisijungę prie ikimokyklinio ugdymo (toliau – IU) svetainės, gali dalyvauti IU įstaigų vykdomose programose, pateikdami virtualioje erdvėje savo piešinius, filmuotos medžiagos, gamtos stebėjimo pavyzdžių ir pan., bei suteikiama daugiau šeimos ir įstaigos bendravimo ir bendradarbiavimo galimybių. Taigi matome vis augantį ir netiesioginių paslaugos teikimo kanalų panaudojimą teikiant ugdymo paslaugas. Rutkauskienė ir kt. (2013) pastebi, kad IKT keičia pedagogų (paslaugos teikėjų) ir vaikų, tėvų (paslaugos gavėjų) santykius, atsiranda naujų informavimo bei žinių priėmimo būdų ir keičiasi vaikų veikla. Fedina ir kt. (Федина и др., 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, kt.); vaikams, nelankantiems darželio, savarankiškai dalyvauti ugdymo sistemoje; tėvams – naudotis įvairiomis metodinėmis rekomendacijomis, konsultacine, mokomąja medžiaga, rasti naudingų nuorodų į svetaines ir pan.

Kitose šalyse pasiteisinusios patirtys – internetiniai darželių kursai ar virtualūs darželiai – yra alternatyva tradicinėms ugdymo programoms. Jas patogiau vykdyti dėl kelių priežasčių: lengva naudotis; glaudžiai bendradarbiauti su tėvais įsitikinant, kad kiekvienas vaikas gauna paramą; aktyviai dalyvauti 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 įtraukiojo (inkliuzinio) ugdymo sistemai remti, kuri iš esmės turėtų keisti požiūrį į švietimą: ne vaikas prisitaiko prie ugdymo įstaigos sąlygų, o visa švietimo sistema turi prisitaikyti prie vaiko poreikių ir gebėjimų. Ši ugdymo idėja grindžiama kryptingu įvairių sričių specialistų bei įvairių lygmenų tarnybų bendradarbiavimu, tęstinumu nuo šeimos, darželio iki profesinio ugdymo (Nasibullov ir kt., 2015).

Dažnai ikimokyklinio ugdymo įstaigos, teikiančios vaikų priežiūros ir ugdymo paslaugas, teikia papildomas paslaugas: būreliai, edukaciniai renginiai, vaikų ir tėvų mokyklėlės ir kt., 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 programas vykdo neformaliojo vaikų švietimo ir kitos švietimo įstaigos, laisvieji mokytojai, kiti švietimo teikėjai“.

Jeigu būtų reikėję suskirstyti visas ikimokyklinių įstaigų teiktas paslaugas pagal paslaugos teikimo kanalą prieš 10–15 metų Lietuvoje, prie tiesioginiu kanalu teikiamų paslaugų būtų priskirtos visos edukacinės (ugdymas ir priežiūra, švietimo pagalba, tėvų švietimas ir kt.) ir dauguma socialinių paslaugų (maitinimas, sveikatos priežiūra, socialinė ir psichologinė pagalba ir kt.). Šiandien mes kalbame apie šių kanalų derinimą, kai 1) naudojamos ugdymo programų alternatyvos (specialistų ir mokslininkų sukurtos ankstyvojo ugdymo programos tėvams, nutolusiose nuo darželių šeimoms), kai tėvų švietimas vykdomas ne tik IU įstaigoje, namuose apsilankius specialistui, bet ir virtualiuose forumuose, seniūnijų ir kt. viešojo sektoriaus institucijų organizuojamuose renginiuose. Taigi, apibendrinami mokslininkų išvagas apie viešųjų paslaugų teikimo kanalus, naujais paslaugų teikimo kanalais galėtume pavadinti: 1) alternatyvius tradiciniam kanalui, kai taikomos skaitmeninės technologijos, paslaugos teikėjui parinkus arba gavėjui pasirinkus, 2) tarpinstituciniu bendradarbiavimo, partnerystės būdu sukurtas teikėjų grandines, tinklus, kai edukacinės ir socialinės paslaugos teikiamos ir tiesiogiai (rekreacinės paslaugos vaikams ir šeimai, laikinas ugdymas ir priežiūra, vaikų centrai, auklės paslaugos, socialinė ir psichologinė pagalba IU įstaigoje arba namuose ir kt.), ir netiesiogiai (e. ryšys su tėvais, informuojant apie sveikatą, socialinę paramą iš seniūnijos, vaiko teisių klausimais ir pan.; būrelių ir kitų papildomų veiklų pasiūla; įsitraukimas į vietos bendruomenės veiklą ir pan.), dažniausiai derinant teikimo kanalus. Prie naujų paslaugų teikimo būdų priskirtume visus, teikiamus naudojant skaitmenines technologijas, ir populiarius kitose valstybėse, o Lietuvoje tik disku-

tuojamus, pvz., vaiko ugdymo namuose ir paramos šeimai modelį, auklių paslaugą, mobilų darželį ir kt.

Lietuvos ikimokyklinėse įstaigose teikiamos viešosios paslaugos kitų šalių gerosios patirties kontekste

Naujos kartos verslininkai, politikai, mokslininkai Lietuvoje (Gudžinskas, 2014; Motiejūnaitė-Schulmeister, 2017) mano, kad pagrindinis dalykas, prisidėjęs prie Skandinavijos gerovės, buvo esminis dėmesys viešosioms paslaugoms ir jų visuotiniam prieinamumui bei kokybės užtikrinimui. Jų įžvalgos parodo, jog aukšta ekonominė gerovė atitenka šalims, kurios daugiau investuoja į švietimą ir inovacijas.

Siekiant išsiaiškinti, ar skiriasi Lietuvos ikimokyklinio ugdymo situacija lyginant su kitomis ES, Skandinavijos valstybėmis, buvo išvelgti šie pagrindiniai dėsniniai:

- Europoje naudojamos dvi pagrindinės ankstyvojo ugdymo (toliau – AU) struktūros formos: *vientiso ciklo sistema* ir *padalytoji* (iki 3 metų ir nuo 3 iki 6 metų). *Vientisojo ciklo ugdymo* modelis taikomas Švedijoje, Suomijoje, Norvegijoje, Latvijoje. *Padalytoje sistemoje* (taiko Čekija, Lenkija, Italija ir kt.) AU paslaugos teikiamos jaunesniems ir vyresniems vaikams skirtingose įstaigose (Key figures on Europe – 2017 edition, 2017). Lietuvoje taikomas modelis nevisiškai atitinka vientisojo ugdymo sistemos modelį: paskutinius vienus metus iki privalomojo pradinio ugdymo pradžios AU paslaugos gali būti teikiamos arba vientisojo ugdymo įstaigose, arba kitur, dažnai pradinėse mokyklose.
- ES šalių ikimokyklinės įstaigos teikia viešąsias švietimo paslaugas pagal tris pagrindinius ankstyvojo ugdymo modelius: *vaikų institucinis ugdymas*; *vaikų ugdymas namuose ir parama šeimai*; *institucinė vaikų priežiūra ir ugdymas*. Didžioji dalis ikimokyklinio ugdymo įstaigų, taip pat ir Lietuvoje, dirba pagal pirmąjį modelį, kuris paremtas į vaiką orientuotą, ugdymo įstaigoje specialistų teikiamų paslaugų strategija, kuri 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 dažnai vykdo nekvalifikuoti darbuotojai (tėvai, nediplomuoti specialistai). Trečiasis mode-

lis apima daugybę įvairiausių paramos tėvams ir šeimai programų.

- Ikimokyklinės įstaigos, prisiimdamos atsakomybę už vaikų ugdymą ir globą, ieško būdų, kaip pateikti savo paslaugas vaikų ir tėvų poreikiams tenkinti. Šiandieninės visuomenės problemos (socialinė atskirtis, skurdas, vienišų tėvų ar paliktų vaikų sunkumai, išvykus tėvams uždarbiauti į užsienį) reikalauja įvairių kokybiškų *ugdymo programų*, jos įgyvendinamos greta *tiesioginio* pasirenkant ir *netiesioginius kanalus*, naudojant šiuolaikines skaitmenines priemones (žr. 1 lentelę). Nuotoliniu būdu teikiamos ugdymo paslaugos neretai yra interaktyvios, kad sąveika tarp paslaugos teikėjų ir gavėjų būtų aktyvi, o kartu ir su galimybe pakartoti. Svarbu ir tai, jog ugdymo procese plečiasi ir socialinių dalininkų (ugdymo įstaigos pedagogai, ugdytiniai ir jų tėvai arba globėjai) ratas bei paslaugos pasirinkimo galimybės. Nauji paslaugų teikimo būdai įtraukia daugiau organizacijų į ugdymo paslaugų teikimą, pedagogų ir specialistų iš kitų įstaigų, pvz., neformalias organizacijas, privačius asmenis. 1 lentelėje minimos ugdymo progra-

mos nėra naujiena Lietuvos ikimokyklinio ugdymo segmente, jos jau taikomos.

- *Paramos šeimai paslaugas* Europos ikimokyklinėje įstaigose analizuojančiuose šaltiniuose pabrėžiama partnerystės su tėvais svarba ir skatinama ieškoti konkrečių priemonių, kaip juos įtraukti į ugdymą (Europos švietimo ir mokyimo sistemų stebėsenos struktūriniai rodikliai 2016 m., 2016; Delivering children's centre services – case studies, 2018). 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*. Daug dėmesio skiriama *vizitams* į sunkumus išgyvenančių šeimų *namus*, kuriuose dalyvauja ikimokyklinio ugdymo specialistai. Šeimos, auginančios vaikus iki 3 metų, gali tikėtis *auklės į namus* paslaugos, kuri Lietuvoje tik rekomenduojama, o kitos išvardytos (žr. 1 lentelę) jau yra ir taikomos.

1 lentelė

Viešosios paslaugos ir jų teikimo būdai, kanalai ikimokykliniame ugdyme

Kanalas	Programos, priemonės*	Paslaugos
Derinamas tiesioginis ir netiesioginis kanalai	TUP: ikimokyklinio ugdymo; priešmokyklinio ugdymo bendroji.	Sveikatos puoselėjimo, saviraiškos ir savireguliacijos ugdymas ir kt.
	ŠPP: specialiųjų ugdymosi poreikių vaikams; dvikalbiams vaikams, darbas srautais ir kt.	Švietimo pagalbos specialistų pagalba, terapija, konsultacijos; ugdymo turinio individualizavimas.
	PŠP: informacinės sesijos tėvams; tėvystės programos; mokymosi namuose gairės ir kt.	Informavimas, konsultavimas, grįžtamasis ryšys, švietimo pagalbos specialistų pagalba.
	Priemonės vaiko fiziniam saugumui užtikrinti: sveikatinimo programos	Sveikos gyvensenos ugdymas, specialistų pagalba, sveikatos priežiūra, tėvų konsultavimas tiesiogiai, forumuose, veiklų vaizdo įrašai ir kt.
	Priemonės vaikų emociniam saugumui užtikrinti	Emocinio ugdymo programos; specialistų pagalba ugdytiniais bei jų artimiesiems; 1–3 m. vaikų adaptacija nuosekliai pagal iš anksto su tėvais suderintą grafiką.
Tiesioginis kanalas	Priemonės vaikų socialiniam saugumui užtikrinti	Pedagoginės ir socialinės paramos programos; individualizuota ir specializuota pagalba, atsižvelgiant į vaiko patiriamus sunkumus.
	AUP: Lauko darželių programa	Fizinės ir emocinės sveikatos ugdymas, maitinimas.
	AUP: Reggio Emilija; Valdorfo; M. Montesori; Gardneris; Pjažė grupės	Kūrybos, vaizduotės, pažinimo intelekto ugdymas.
	TRPUP: „Kimochis“; „Žipio draugai“; gamtosauginės mokyklos	Socialinių, ekologinių įgūdžių ugdymas.
	PŠP: tėvų ir auklėtojų susitikimai	Informavimas, konsultavimas, grįžtamasis ryšys, švietimo pagalbos specialistų pagalba
PŠP: apsilankymai namuose	Konsultavimas, socialinės emocinės elgsenos įgūdžių ugdymas.	

Tiesioginis kanalas	Priemonės vaikų fiziniam saugumui užtikrinti	Sanitarines, ergonomikos normas atitinkanti infrastruktūra; sveikas maitinimas; pavėžėjimas.
	Priemonės vaikų emociniam saugumui užtikrinti	Palankios emociniam komfortui aplinkos ugdymo įstaigoje sukūrimas.
	Priemonės vaikų socialiniam saugumui užtikrinti	Socialinių įgūdžių ugdymo programos tėvams; trumpo buvimo grupės; socialinio pedagogo paslaugos; savanorių įtraukimas.
Netiesioginis kanalas, per tarpininkus	Priemonės vaiko fiziniam saugumui užtikrinti: sveikatos draudimas	Vaikų draudimas nuo nelaimingų atsitikimų.
	PŠP: vaikų auklės į namus	Vaikų priežiūra namuose, pagalba tėvams suderinant darbo ir šeimos poreikius.
	Būreliai, mokyklėlės	Edukaciniai renginiai, vaikų ir tėvų mokyklėlės, baseinas, užsienio kalbos ankstyvasis mokymas, choreografijos, sporto, dainavimo ir kt. dalykų papildomas mokymas.

Pastaba. *Programų, paslaugų santrumpos: Tradicinio ugdymo programos (TUP) ir kitos alternatyvios ugdymo programos (AUP); Tarptautinės ugdymo programos (TRPUP); Švietimo pagalbos programos (ŠPP); Paramos šeimai programos, priemonės (PŠP).

Šaltiniai: sudaryta autorių, remiantis Lietuvos švietimo būklės 2013–2016 metų apžvalga (2017), Švietimo, sveikatos, socialinių ir kultūros paslaugų vaikui ir šeimai prieinamumas ir poreikis Lietuvoje (2017), Lietuvos ikimokyklinių įstaigų portaluose skelbiama informacija, Švietimo, mokslo ir sporto ministerijos svetainėje skelbiama informacija.

- Pastebima, kad tarp socialinių viešųjų paslaugų, užtikrinančių vaikų *fizinį, emocinį ir socialinį saugumą* švietimo įstaigose, Lietuvoje įprastai daugiausia dėmesio skiriama vaiko fiziniam saugumui: ar aptvertos teritorijos, įrengtos stebėjimo kameros, samdoma apsauga ir pan. Savivaldybių pastarųjų metų ataskaitos tai patvirtina. Paslaugos vaikų fiziniam saugumui užtikrinti dažniausiai teikiamos tiesiogiai (žr. 1 lentelę), kita dalis paslaugų – per tarpininkus: seniūniją, vaiko teisių apsaugos tarnybą, socialinių paslaugų centrą, draudimo agentūras ir kt. Tarpinstitucinis bendradarbiavimas ypač išryškėja teikiant *socialinio saugumo paslaugas*, kada įsitraukia regioninio ir bendruomeninio lygmens institucijos. Užsienio šalyse emociniam saugumui skiria vis daugiau dėmesio ir akcentuoja vaikų ir suaugusiųjų santykį grupėje bei prevencines programas, įtraukijį ugdymą (Ankstyvojo amžiaus vaikų įtraukusis ugdymas. Naujos išvalgos ir įrankiai. Galutinė jungtinė ataskaita, 2017). Lietuva šiuo požiūriu perima gerąsias patirtis. Iki-mokyklinės įstaigos įgyvendina prevencines programas („Zipio draugai“, „Kimochis“), taip pat didinamas specialistų (socialinių pedagogų, psichologų) skaičius įstaigose, aktyvinamas tarpinstitucinis bendradarbiavimas.
- Visų IU paslaugų, įgyvendinamų tiesioginiu kanalu arba integruojančių tiesioginį kanalą su netiesioginiu, prieinamumui didinti mokslininkai, politikai ir praktikai ieško įvairių priemonių. Matyti, kad randama veiksmingų tradiciniam ugdymui alternatyvų, kartu ir individualizuojant paslaugas. 2 lentelėje pateikiamos Europos IU įstaigose taikomos paslaugų prieinamumą didinančios priemonės, dalis jų šiuo metu jau taikoma ir Lietuvoje, nors prieš 10 metų dėl jų buvo tik diskutuojama, pvz.: *specializuoti darželiai su savaitgalinėmis, savaitinėmis, visą parą, vakare ar dalį dienos veikiančiomis grupėmis, privačios ikimokyklinės įstaigos, vaikų priežiūros centrai* ir kt.

Ikimokyklinio ugdymo paslaugų prieinamumą didinančios priemonės Europos valstybėse

Priemonė	Priemonės, įgyvendinimo formos, būdai	Įgyvendinimo sąlygos
Lankstus darželio darbo laikas	Paros darželis	Bendradarbiavimas su kitais darželiais, su sveikatos priežiūros įstaigomis; daugiau darbuotojų; reikalingas papildomas finansavimas.
	Savaitinis darželis	
	Savaitgalinis darželis	
	Dalies dienos darželis (trumpo buvimo gr.)	
Alternatyvos tradicinei ugdymo įstaigai	Darželis pagal suderintą grafiką	Išankstinis suderinimas grafiko su tėvais.
	Šeimos dienos priežiūros centras	Dienos priežiūros centrų ir pradinio mokymo sektoriaus bendradarbiavimas; kvalifikuoti darbuotojai, jų padėjėjai; savanorystė ir bendruomenės organizacijų partnerystė.
	Grupinis šeimos dienos priežiūros centras	
	Užmokyklinis centras	
	Privati ikimokyklinė įstaiga	Finansų konsolidavimas (įstaigos ir tėvų, įstaigos ir savivaldybės, ir kt.).
	Atviras vaikų darželis	Specialistai, gebantys dirbti su vaikais, dėl įvairių priežasčių nelankančiais darželio.
IU ir AU ugdymas vaikams iš nepalankių aplinkų	Tėvų dalyvavimu paremtas lopšelis	Dalis vaikų priežiūros pareigų tenka tėvams.
	Žaidimų grupės etninių mažumų, rizikos šeimų vaikams; darbas mažesnėmis grupėmis, srautais	Papildomos finansinės paramos galimybė; nemokamas maitinimas; kompensacinės priemonės; savanorystė ir bendruomenės organizacijų partnerystė.
	Vaikų centrai	Medikų, ankstyvojo, specialiojo ugdymo specialistų komandos.
Priežiūra namuose	Kvalifikuotos vaikų auklės	Nustatytų paslaugos įgyvendinimo taisyklių laikymasis; galimybė paslaugą teikti auklės ar vaiko namuose.
Neformalioji priežiūra	Vaiko priežiūra per tėvų ar kitų šeimos narių pietų pertrauką ar pan.	Savanorystė.

Šaltiniai: sudaryta autorių, remiantis Children's content review: update (2018); Delivering children's centre services – case studies (2018); Early childhood education and care policy review Norway (2015); Organisation of early childhood education and care. Finland (2018); Valstybės švietimo 2013–2022 metų strategijos įgyvendinimas. Medžiaga diskusijoms (2015); Lietuvos ikimokyklinių įstaigų portaluose skelbiama informacija.

Pateikta analizė liudija, kad naujieji ikimokyklinio ugdymo paslaugų teikimo būdai plėtojami, atsižvelgiant į kelis pagrindinius tikslus – didinti paslaugų prieinamumą, jų pasiūlą, individualizuoti paslaugas atsižvelgiant į vaiko raidą, jo sveikatą, šeimos situaciją. Akivaizdu, jog pokyčiai matomi visų tipų ikimokyklinėse įstaigose teikiant edukacines ir socialines paslaugas. Visų jų plėtojimui, panaudojant modernius *prieinamumą, pasiūlą, pakartojamumą, individualizavimą* didinančius kanalus ir būdus, įtakos turi: 1) institucijos galimybės (techninės, žmonių išteklių, finansinės, vadybinės ir kt.) panaudoti skaitmenines priemones teikiant viešąsias paslaugas, 2) vaikų tėvų ir artimųjų pasirengimas įsitraukti į alternatyvias paslaugų gavimo ir naudojimo formas, 3) įstaigos bendradarbiavimas su kitomis institucijomis (savivaldybės administracija ir jos padaliniais, seniūnija, NVO, vietos bendruomenėmis, privačiomis įmonėmis ir kt.) ir privačiais asmenimis, 4) įstaigos bendradarbiavimas su naujų paslaugų diegimo būdus kuriančiais mokslininkais, praktikais, 5) IU įstaigos pasirengimas priimti į savo veiklas savanorių.

Tyrimo metodika

Tyrimui pagrįsti ir instrumentui parengti buvo atlikta mokslinės literatūros turinio analizė ir mokslinė analizė grįsta idėjų sintezė. Remiantis mokslininkų darbuose išskirtais AU paslaugos kokybę didinančiais bruožais (prieinamumas, pasiūla, pakartojimo, individualizavimo galimybė), buvo atkreiptas dėmesys į paslaugas, kurias teikiant derinami tiesioginis ir netiesioginis paslaugos teikimo kanalai.

Tyrimui, kuriuo buvo siekiama nustatyti potencialias galimybes taikyti naujus ikimokyklinio ugdymo paslaugų teikimo būdus Lietuvos ikimokyklinio ugdymo įstaigose, buvo pasirinktas Mažeikių rajonas, tyrimas atliktas 2018 m. Šiame straipsnyje pristatoma dalis tyrimo, kiti tyrimo aspektai buvo plačiau analizuoti Vaidos Paulauskienės magistro darbe „Nauji viešųjų paslaugų teikimo būdai ir kanalai ikimokyklinio ugdymo įstaigose: Mažeikių atvejis“ (2018).

Tyrimui pasirinkta kokybinio tyrimo strategija, nes kokybiniai duomenys (informacija) atskleidžia patirtis, prasmes ir procesus (Žydžiūnaitė, Sabaliauskas, 2017). Duomenims rinkti pasitelktas pu-

siau struktūruotas interviu, numaćius konkrećius klausimus, jų pateikimo seką, o esant skirtingoms situacijoms, užduodant papildomų klausimų. Formuojant klausimų gaires remtasi darbo teorinėje dalyje išanalizuotų mokslo šaltinių apibendrinimais. Informantai apklausti, pasirinkus individualų tiesioginį interviu (angl. *face-to-face interview*). Jų pasisakymai buvo įrašomi ir transkribuojami. Duomenims analizuoti taikyta kokybinė turinio analizė. Koduojant tyrimo duomenis ir išskiriant kategorijas, vadovautasi indukcinė nuostata, kai analizuojami gauti tyrimo duomenys, o ne iš anksto suformuluotos teorinės koncepcijos (Gaižauskaitė, Valavićienė, 2016).

Tyrimo dalyviai pasirinkti pagal kriterijus: ne mažiau kaip 3 metai dirbant vadovaujamą darbą; vadovavimas ikimokyklinio ugdymo įstaigai arba darbo einant švietimo skyriaus vyriausiojo specialisto pareigas patirtis. Iš 14 potencialių informantų (1 specialistas švietimo skyriuje, 4 l. e. IU įstaigos vadovo pareigas paskelbus vadovo konkursą, 9 IU įstaigų vadovai) tyrime sutiko dalyvauti 6 Mažeikių miesto ir kaimo IU įstaigų vadovai ir 1 švietimo skyriaus vyriausiasis specialistas, koordinuojantis ikimokyklinio ugdymo programos įgyvendinimą. Informantams suteikti kodai: D1–D7. Visi informantai – moterys, jų amžius nuo 44 iki 63 metų, visų išsilavinimas aukštasis. Skiriasi daugiau vadybinio darbo patirtis (3; 6; 8; 10; 28; 29; 31 metai), kvalifikacinė kategorija, bet šiame tyrime nesiekta išsiaiškinti nuomonių skirtumų, domino visuminis požiūris į naujovių diegimą. Kaip įprasta socialinių mokslų tyrimuose, buvo laikytasi etikos principų (pagarbos asmens privatumui, konfidencialumo ir anonimiškumo, geranoriškumo ir nusiteikimo nekenkti tiriamam asmeniui, teisingumo).

Naujų viešųjų paslaugų teikimo būdų ir kanalų plėtojimo galimybių Mažeikių rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigose tyrimo rezultatai

Ikimokyklinėse įstaigose teikiamų paslaugų situacija. Mažeikių r. savivaldybės administracijos Švietimo skyriaus 2017 m. švietimo būklės / pokyćio / pažangos ataskaitos duomenimis, savivaldybės teritorijoje užfiksuotas vidutiniškas 622 4–5 metų vaikų skaićius per 2013–2017 m. Ikimokyklinio ugdymo programoje dalyvauja apie 80,2 % vaikų. 2013–2016 m. Mažeikių r. savivaldybė padarė pažangą, užtikrindama galimybę visiems vaikams ugdytis pagal IU programą. Tokį ugdymą gaunančių 4–5 metų vaikų skaićius išaugo beveik 18 procentų: nuo 70,6 % 2013 m. iki 88,5 % 2016 m. Siekiant, kad AU paslaugas gautų kuo daugiau vaikų kaimo vietovėse, įsteigta daugiafunkčių centrų. Kad būtų sukurta daugiau AU vietų, kūrėsi ikimokykli-

nės ugdymo grupės kaimo pagrindinėse mokyklose. Iš viso IU programa buvo įgyvendinama 27 rajono ugdymo įstaigose. Pastaraisiais metais įgyvendinant Mažeikių r. švietimo įstaigų tinklo pertvarkos 2016–2019 m. planą buvo uždarytos 3 pradinės mokyklos, kuriose veikė IU grupės, todėl 2017 m. ankstyvajame ugdyme vaikų skaićius sumažėjo 5,9 %, palyginti su 2016 m. Iš atokių kaimo vietovių į miestą buvo pavežami 8 vaikai, kuriems nustatytas privalomas IU (Mažeikių rajono savivaldybės administracijos Švietimo skyriaus 2017 m. švietimo būklės / pokyćio / pažangos ataskaita). Rajone veikia 2 įstaigos, teikianćios specializuotą, profesionalią pagalbą mokiniui, mokytojui ir mokyklai: Pedagoginė psichologinė tarnyba ir Švietimo centras.

2018 m. pradžioje Mažeikių r. dirbo 13 IU įstaigų, iš jų 10 – Mažeikių mieste, 3 – rajone. Taip pat rajone įsteigtas 1 privatus darželis. IU teikianćiose įstaigose daugiausia veikia penkias dienas per savaitę dirbanćios grupės, dauguma IU grupių dirba 9–12 val. Jau anksćiau atliktame Mažeikių r. IU įstaigų teikiamų paslaugų kokybės tyrime (Ligeikienė, Lauritis, 2011) buvo išaiškinta, kad tėvai pageidauja įvairesnių ir netradicinių ugdymo programų, lankstaus įstaigos lankymo grafiko, pageidauja įvairesnių papildomojo ugdymo paslaugų.

Mūsų tyrimo metu, atlikus Mažeikių r. IU įstaigų interneto svetainėse skelbiamos informacijos turinio analizę, pastebėta, kad visose IU įstaigose teikiamos pagrindinės (edukacinės ir socialinės) bei papildomos paslaugos. Esama alternatyvių ugdymo programų (M. Montessori, Valdorfo, gamtosauginių mokyklų, „Kimochis“), didelė sveikatinimo paslaugų (poilsio-relaksacijos, baseinas, sauna, haloterapija, hidroterapinės vonios, masažai) įvairovė. Tėvų pageidavimu už papildomą mokestį teikiamos papildomos paslaugos: meninės krypties (dainavimo, dailės, choreografijos, keramikos), sporto (šachmatų, krepšinio, futbolo) ir užsienio kalbos (anglų, vokiečių). Teikdamos paslaugas IU įstaigos palaiko ryšius su kitomis valstybinėmis, nevyriausybėmis organizacijomis, teikianćiomis socialinę, psichologinę, teisinę pagalbą.

Išoriniai veiksniai, veikiantys naujų ikimokyklinio ugdymo paslaugų poreikį, jų teikimą naujais būdais. Informantės, išsakydamos nuomonę apie *išorinius veiksnius*, turėjusius įtakos naujų paslaugų plėtotei, įvairovės poreikiui, paminėjo 3 veiksnius: pažangą stabdantys politiniai sprendimai, pažangą aktyvinanti emigracijos patirtis, informacinių technologijų sukuriamos galimybės (žr. 3 lentelę), vienas iš jų stabdo procesą. IU įstaigų vadybininkai mato nepakankamą politikų, centrinės ir vietos valdžios dėmesį ankstyvajam ugdymui, modernių paslaugų plėtotei, kai naujų IKT reikalauja finansi-

nių idėjų ir mokymų darbuotojams ir modernizavimui pasirengusių organizacijų moralinio palaikymo. Taip pat akivaizdu, kad iš emigracijos grįžtantys Lietuvos piliečiai tampa aktyviai į sprendimų priėmimą dėl AU paslaugų įvairovės ir alternatyvių tei-

kimo būdų įsitraukiančių asmenų grupe, nes neretai Skandinavijos ar kitose labiau AU paslaugas modernizuojant pažengusiose šalyse mūsų tėvynainių vaikai yra gavę modernių paslaugų ir nenori taikytis su mažiau teikiama paslauga.

3 lentelė

Išorinių veiksnių įtaka naujų ankstyvojo ugdymo paslaugų plėtotei ir įvairovei

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Pažangą stabdantys politiniai sprendimai	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).
	Politinių sprendimų trūkumas	Padėti šeimoms, grįžtančioms iš svetur, yra ne tik mūsų įstaigos, bet ir savivaldybės, valstybės prioritetas (D6). Politiniai veiksniai ypatingai turi įtakos paslaugų teikimui (D7).
	Savivaldybės nepakankamas įsitraukimas	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 apskritai (D5).
	Nuvertinta auklėtojo profesija	<...> nepakankamas nacionalinės politikos požiūris į auklėtojų rengimą, kvalifikacijos kėlimą, atlyginimus; ...visuomenės spaudimas, kad darželiai teiktų maisto gaminimą (D6).
Pažangą aktyvinanti emigracijos patirtis	Sugrįžusiųjų paršvežta kitų šalių patirtis	Labiausiai įtakoja migracija (D6). Šeimos, grįžusios iš Skandinavijos, reikalauja, kad vaikai būtų daugiau lauke, vertina natūralumą, ekologiją, patirtinį ugdymą, daugiau sąlygų veikti (D7). <...> šeimos grįžta ir prasideda netolygumai (D4).
	Sugrįžusiems reikalinga paslaugų įvairovė integruotis	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 kuriais dažnai susiduria migruojančios šeimos (D4).
Informacinių technologijų sukuriama galimybė	Gauti 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).
	Vaiko socialinei raidai	<...> informacinės technologijos – poreikis ankstyvajam amžiui organizuoti būrelius. <...> taip pat daro įtaką vaiko socialinei raidai (D2).
	Diskusijoms apie sveikatą	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). IT nelabai taikytinos, nes tai eina prieš vaiko natūralų augimą – vaikams reikia tiesioginio ryšio (D3).

Vidiniai veiksniai, veikiantys naujų ikimokyklinio ugdymo paslaugų poreikį, jų teikimą moderniais būdais. Interviu dalyvavusiems specialistams buvo pateiktos klausimų gairės apie teikiamų dabar paslaugų pakankamumą, poreikio nustatymą ikimokyklinio ugdymo įstaigoje, apie personalo gebėjimą įgyvendinti paslaugas moderniai.

Informančių nuomonių apie teikiamų paslaugų poreikį, kokybę ir sprendimų dėl platesnio spektro paslaugų teikimo darželyje priėmimą analizė parodė keletą reikšmingų vadovų pozicijų, liudijančių visišką poreikio tenkinimą ugdymo srityje, didelius pokyčius užtikrinant vaikų fizinį, socialinį ir emo-

cinį saugumą bei kylančias problemas įgyvendinant socialines, pirmiausia paramos šeimai, paslaugas:

- Ugdymo paslaugos teikiamos ir pasiekiamos. Mažeikių r. ikimokyklinėse įstaigose teikiamos visos teisės aktuose numatytos pagrindinės ir papildomos paslaugos, jų pakanka. Plėtojasi aktyvi diskusija dėl papildomų veiklų, matant didesnę tėvų atsakomybę dėl būrelių ir kt. papildomų veiklų. Pvz.: <...> *pačioj įstaigoj yra daug veiklų, tai kodėl vaikui reikia užkrauti tokį papildomą krūvį? Jam reikia laisvalaikio, žaidimo (D5). 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).
- Už ugdymo paslaugų kokybę atsakingas visas darželio kolektyvas. Problemos analizuojamos bendrai (Už kokybę atsakingi 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). Atsakinga turi būti visa darželio bendruomenė (D7), svarbus kiekvieno darbuotojo profesionalumas (Mūsų specialistų reikalas ir profesionalumas yra pastebėti, žinoti ir į tai atsižvelgiant teikti paslaugas (D3).
 - Ugdymo paslaugų poreikio nustatymas yra kompleksinis (priimant vaiką į darželį; apklausiant tėvus anketavimo būdu, tiesiogiai bendraujant su tėvais; stebint vaiką ir šeimą ir pasiūlant būtiną ar papildomas paslaugas; bendradarbiaujant su kitomis savivaldybės institucijomis dėl socialinių paslaugų; analizuojant paslaugų teikimo naujoves, kitų organizacijų gerąsias patirtis). Vadovai mato dar nepakankamą tėvų įtraukimą į paslaugų paketo formavimą: Jeigu tėvai galėtų konsultuotis, pedagogai taip pat vaiką iš anksto pažintų, tada ir adaptacija, ir paslaugos būtų visai kitos (D5).
 - Platesnio ugdymo paslaugų spektro galimybes sietinos su teisinės bazės tobulinimu: Būtų galima teikti daug daugiau paslaugų, bet vėl tam nėra paruošta teisinė bazė (D2). Anksčiau mes turėjom įvairių būrelių: anglų k., šokių ir kt., bet atsisakėm <...> reikia tam tikrų dokumentų, kurie įteisintų papildomų būrelių veiklas (D4) ir aktyvesniu tėvų dalyvavimu priimant sprendimus.
 - Paramos šeimai paslaugų teikimas pradėdamas plėtoti: 1) **trūksta patirties ir suvokimo**, kokias paslaugas šioje srityje turi teikti IU įstaiga (<...> daugiau reikėtų socialinių paslaugų, bet čia daugiau turėtų dirbti kitos institucijos (D4); <...> jų teikimui reikia bendruomenės noro ir pasiaukojimo, nes tas darbas netelpa į darbo valandas ar pareigybes (D6); <...> turėtų viena institucija būti atsakinga už rizikos šeimoms, jas koordinuoti. Ir tai neturėtų būti darželis (D3). Kažin ar darželis turėtų būti atsakingas už tai? Darželis visgi teikia ugdymo procesą, tiesiogiai (ugdai vaiką) ir netiesiogiai (mokini tėvus, kaip tai daryti) (D2). Darželis ir kitos institucijos turi būti partneriais (D7); Bandėm organizuoti tam tikras akcijas, kuriomis padėdavom šeimoms materialiai, bet nepasiteisino – šeimos ne visada tai priima (D5).<...> reiktų tokioms šeimoms labiau šviesti, bet didesnis efektas, jeigu tas švietimas vyksta per tam tikrus užsiėmimus (D6); 2) **paslaugos nediferencijuojamos** (Vaikai iš rizikos šeimų gauna tas pačias paslaugas kaip ir visi, čia reikia paslaugų tik tėvams (D2). Neteikiam kokių tai išskirtinių paslaugų (D3). Specialių neteikiam, šviečiam ir konsultuojam (D1); 3) **paslaugoms teikti trūksta lėšų ir personalo** (Darželis neturi šiandien nei galimybių, nei lėšų tokioms paslaugoms. O seniūnijos darbuotojai turi ir tokios srities specialistus, ir transportą (D1). Darželiai socialiai remtinoms šeimoms gali teikti minimaliai paslaugų, gal tik perduodamos informaciją atsakingoms institucijoms, ir tai būtų daug (D7); 4) **paslaugų plėtojimui trūksta tarpinstitucinio bendradarbiavimo** (Trūksta bendradarbiavimo su vaikų teisėmis, socialiniais skyriais (D1); <...> soc. institucija galėtų organizuoti paslaugą per darželį (D2).<...> dažnai nėra grįžtamojo ryšio: neatsako į raštus, ne visada žino ar suteikia informaciją apie tam tikras šeimoms (D1); 5) **lėta reaguojama į naujų paslaugų poreikį** (Pavėžėjimo reiktų, daug paslaugų, kurios yra socialinio pobūdžio (D2). Pavėžėjimas – tikriausiai reikalingiausia socialinė paslauga (D7).
 - Įgyvendinant vaiko saugumą užtikrinančias paslaugas Mažeikių r. ikimokyklinio ugdymo įstaigose daugiausia dėmesio ir investicijų skiriama fiziniam vaikų saugumui: estetiškai ir ergonomiškai aplinkai, patalpų ir maisto higienai, saugiai lauko aplinkai ir kt. Vaikai apdrausti nuo nelaimingų atsitikimų. Fizinio saugumo užtikrinimas reglamentuotas Lietuvoje poįstatymiais aktais (Lietuvos higienos normos HN 131:2015 „Vaikų žaidimų aikštelės ir patalpos. Bendrieji sveikatos saugos reikalavimai, 2015 ir kt.), todėl suprantamas organizacijų dėmesys šiam saugumo kriterijui.
 - Socialinis vaikų saugumas pagal gautus pasisakymus yra suvokiamas subjektyviai ir imama tai įgyvendinti (<...> neskirstom šeimų į ekonomiškai stiprias ir priešingai, grupių neformuojam pagal ekonominį pajėgumą, nedarom rinkliavų. Ieškom galimybių, finansavimo būdų, kad nereiktų nepajėgiai šeimai susimokėti už vaiką, vežantį į ekskursijas ar renginius. Nei vaikas, nei tėvai nepajaučia to nepatogumo (D2). Socialinio pedagogo gerai atliekamas darbas (D1). Manau, kad socialinis saugumas tampriai susijęs su emociniu. Vykdom socialinio-emocinio ugdymo programą (D3).
 - Emociniam vaikų saugumui skiriama vis daugiau dėmesio, to nuolat mokomasi (<...> nuoširdžios auklėtojos, nekeliančios balso <...> so-

cialinė pedagogė daug dirba su socialiai remtinom šeimom. Ne visi gali taip įtaigiai ir nuširdžiai dirbti tokį darbą, netgi jei prisidėtų padėti kitos organizacijos – gali vietoj naudoti žalos pridaryti (D1). Programos įgyvendinimas, specialistai, bet tikslai tiek. <...> visgi galima sakyti, kad daugiausiai dėmesys skiriamas fiziniam saugumui, o emociniam – 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. <...> tėvai gerai jaučiasi, kad yra galimybė stebėti vaiko veiklą (online) – sukuriamas saugumas ne tik vaikui, bet ir tėvams (D6). Fiziniam saugumui – higienos normos, ŠMM rekomenduoja švietimo įstaigoms įgyvendinti prevencines programas, tai užtikrintų socialinį ir emocinį saugumą darželiuose (D7). Dalyvauja darbuotojai mokyklose, stebim vienas kitą ir mokomės įvardinti emocijas (D3). Reikia ne tik darbuotojus šviesinti, bet mokyti emocinio raštingumo tėvus. Todėl „Kimochis“ programa tam labai patogi (D4). <...> kiekvieną savaitę darbuotojai šviečiami įvairiais klausimais, vyksta diskusijos, situacijų analizės (D5). Organizuojam bendruomenei mokymus (D2). Bendradarbiaujam su vaiko teisių institucija, PPT (D6). <...> neseniai pasidaryme tyrimą ir norėjome išsiaiškinti, kaip tėvai supranta tą saugumą (D3). Trūksta bendruomenei žinių <...> (D2). Suaugusiems trūksta emocinio raštingumo... (D7).

Kitas vidinis veiksnys – **IU įstaigos kompetencija dirbti moderniai**. Iš pateiktos analizės matyti, kad pagrindines ugdymo paslaugas Mažeikių r. IU įstaigų darbuotojai teikti yra kompetentingi, aktyviai mokosi dirbti su alternatyviomis ugdymo programomis, steigia jų grupes darželiuose. Aktyvūs diegti naujoves (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).

Vidinių veiksmų analizė rodo, kad, teikdamos ugdymo, emocinio ir fizinio saugumo užtikrinimo paslaugas, IU įstaigos yra lanksčios, kompetentingos, imlios naujovėms, o paramos šeimai paslaugų plėtojimui trūksta ir gilesnio suvokimo, valdžios politinių sprendimų, aktyvesnio tarpinstitucinio bendradarbiavimo.

Paslaugų teikimas Mažeikių rajono ikimokyklinio ugdymo įstaigose, taikant naujus kanalus ir būdus. Teorinių ir kitų šaltinių analizė parodė, kad prie naujais kanalais ir būdais teikiamų paslaugų

galime priskirti paslaugas, kurios teikiamos bendradarbiaujant institucijoms, socialiniams dalininkams, taip pat paslaugas, kurias teikiant naudojamos skaitmeninės priemonės (e. priemonės, mobiliosios priemonės, išmaniosios priemonės).

Informančių pasisakymų klausimu Su kokiomis organizacijomis bendradarbiauja Jūsų ikimokyklinio ugdymo įstaiga, siekdama ugdymo programų įvairovės, kokybės, prieinamumo, teikdama paramos šeimai bei vaiko saugumo užtikrinimo paslaugas? – analizė parodė išaugusį tarpinstitucinį bendradarbiavimą teikiant edukacines, vaiko fizinio, emocinio saugumo užtikrinimo paslaugas, ir trūkmą aktyvios socialinės sąveikos su kitomis institucijomis teikiant paramos šeimai ir socialinio saugumo užtikrinimo paslaugas.

Vadovai įžvelgia tarpinstitucinio bendradarbiavimo naudą ugdyme: 1) didėja paslaugų įvairovė (Bendradarbiaudami su muziejumi, mes turime edukacinių programų įvairovę. <...> jos papildė mūsų ugdymo programas (D4); 2) kinta ugdymosi erdvės; 3) auga paslaugų kokybė (Mes daug laiko leidžiam muziejaus organizuojamose visokiose 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); 4) didinamos galimybės tenkinti tėvų lūkesčius; 5) auga darželio patrauklumas tarp kitų panašių įstaigų (Įstaigos įgyja pranašumą, siūlydamos įvairias programas <...> tai suteikia kiekvienam darželiui savitą veidą ir tai leidžia tėvams galimybę rinktis (D7); 6) galimybė dalytis patirtimi (Kad būtų galima dalintis patirtimi (D5). <...> su viso rajono švietimo organizacijomis (D2). Jeigu darželis turi savo aiškia veiklos kryptį, tai jis ir turi ieškoti panašia veikla užsiimančių organizacijų (D5).

Teikiant ugdymo paslaugas minimi socialiniai partneriai iš viešojo sektoriaus (muziejai, sporto mokyklos, visuomenės sveikatos centrai, policija, bibliotekos, kiti darželiai, bendrojo ugdymo mokyklos, universitetai, kolegijos, vietos bendruomenės, NVO), o partnerystės su verslu Mažeikių r. informantės kol kas ugdymo srityje nemato. Kuriant palankias ugdymui ir saugias aplinkas aktyviausiai bendradarbiaujama su savivaldybe, nors tikimasi iš jos ir daugiau pagalbos bei atsakomybės (Dėl finansinių kliūčių – bandom kreiptis į savivaldybę (D2); 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). Vis aktyviau įsitraukia tėvai (<...> tėvai taip

pat nori, kad jų vaikai būtų saugūs (D4). Specialių jų poreikių vaikų tėvai reikalauja, kad grupės būtų sudaromos iš panašaus sutrikimo lygmenis, kad SUP vaikai eitų į bendrojo ugdymo grupes (D4). Papildomo finansavimo ieškoma per projektus (<...> rašom projektus (D6). Finansines bėdas dažniausiai padeda išspręsti projektai, juos rašome (D5).

Šio tyrimo informantės, atsakydamos į klausimus apie skaitmeninių technologijų panaudojimą ankstyvajame ugdyme, pritaria jų plėtojimui, pirmiausia kaip alternatyvai tiesioginio kontakto būdu vykdomam ugdymui, jos būtinos teikiant socialines paslaugas. Informantės patvirtina anksčiau minėtas mokslininkų mintis, kad nuotoliniu būdu teikiamos paslaugos:

- didina paslaugų prieinamumą (*Būtų puiki išeitis vaikams, kuriems sunki adaptacija. Nors laikinai, bet paskui vis tiek vaikui reikės integruotis į visuomenę (D4). Ne visi vaikai gali pritapti įstaigoje, <...> ramesni, tylesni vaikai mažiau dėmesio gauna darželyje, lieka nuošaly. Nėra pastebimi visų vaikų gebėjimai, ypačingai tų tylių – visi ugdomi pagal bendrą modelį (D1);*
- didina paslaugų įvairovę (*Galimas konsultavimas (D2). Vaikas gauna įvairesnės informacijos nei iš pačios įstaigos <...> gali daug įdomiau pateikti informaciją vaikams (D1);*
- mažina paslaugų prieinamumo skirtumus mieste ir kaime (*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);*
- kuria naujas ugdymo kokybes (*Specialistas gali pajavairinti 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).*

Tyrimo metu informantų taip pat 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? Savo nuomonę pagrįskite. Nuomonių analizė rodo, kad tokie ankstyvojo ugdymo alternatyvai pritarimas yra, informantės mato poreikį, potencialius paslaugos teikėjus ir įgyvendinimui reikalingus pokyčius, bet pagrindinį teikėją mato ne ikimokyklinio ugdymo, o socialinės paramos įstaigą:

- daugiau reikalinga kaip socialinė paslauga ir ne vien rizikos šeimoms (*Nebūtinai tokia paslau-*

ga turėtų naudotis kaimo šeimynos, yra vaikų ir mieste, kurie dėl tam tikrų priežasčių negali lankyti darželio <...> tam tikros sąlygos būtų apibrėžtos <...> dėl sveikatos, mitybos, dėl įsitikinimų (D6). <...> gelbėtų tėti, mamą gal ne visad nuo skurdo, bet ir nuo nevirties (D3). <...> dėl lėtinių ligų, tai su tokiais tėvais reiktų palaiakyti ryšius, sudaryti programas, pagal kurias tėvai namuose su vaiku veiktų (D5);

- reikalinga kaip trumpalaikė paslauga (*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);*
- už įgyvendinimą turėtų būti atsakingos socialinės paramos struktūros, bendradarbiaujant su ikimokyklinėmis įstaigomis ir kt. (*Bet kol kas tai ne ikimokyklinio ugdymo įstaigų bazėje <...> tėvai galėtų mokytis, stebėti savo natūralioj aplinkoj, kaip reiktų elgtis, spręsti situacijas, auklėti vaiką ir pan. <...> joks pokalbis taip tėvams nepadės, kaip praktinis užsiėmimas, veikla (D3). Vaiką mokinti darbinių įgūdžių – taip, ikimokyklinio ugdymo pedagogai turi mokinti vaikus, bet ne tėvus. Neturėtumėm prisiimti tokios funkcijos kaip tvarkyti šeimos buitį (D5). <...> deleguoti socialinėms institucijoms, kurios turi užmatyti nesusivokusias (rizikos) šeimas, turi fiksuot ir tada jos turi organizuoti paslaugą. Buvo labai gera idėja tarpinstitucinio bendradarbiavimo (D2). <...> nebūtinai, kad tai teiktų tik darželis, gal jis labiau tiktų būti partneriu, juk yra socialiniai skyriai, seniūnija, gal NVO tai galėtų pagrindinį vaidmenį ir atlikti (D1);*
- įgyvendinimui reikalinga teisinė bazė (*Pirmiausia turi būti reglamentai. Turi būti aišku, kad tokia paslauga yra galima (D2). Šiai dienai labiausiai pasiteisintų mobilus darželio steigimas (D7);*
- įgyvendinimui reikalingi dideli finansiniai ištekliai (*Tai galėtų būti 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 ypačingai reikia, tačiau paskaičiavus kaštus <...> tai nėra paprastas finansinis sprendimas (D7).*

Interviu davusios informantės šiuo metu labiau rekomenduotų mobilių darželių paslaugą: Naudingiausia būtų mobilus darželio įkūrimas. Tai pedagogų, specialistų grupė, kuri teikia trumpalaikes, ilgalaikes programas, pagalbas šeimai (D6). <...> turėtų būti tam tikra komanda – esant poreikiui, tėvai galėtų tokiu būdu prisikviesti įstaigą (D2).

Kitas klausimas – Kokias galimybes turėtų Lietuvoje jau reglamentuojamos auklių paslaugos? Kokią tokios paslaugos perspektyvą matytumėte Mažeikių rajone? – jau buvo priimtas kaip su vaikų darželio veikla susijęs klausimas. Pasisakymai leido

išskirti kelias reikšmingas kategorijas (žr. 4 lentelę): paslaugos aktualumas ankstyvajame ugdyme, galimi paslaugos finansavimo modeliai, paslaugos realus poreikis mieste ir kaime, paslaugos struktūra, reikalavimai auklei.

4 lentelė

Galimybės teikti auklių paslaugas Lietuvoje ir šių paslaugų perspektyva Mažeikių rajone

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Paslaugos aktualumas AU	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 adaptyvumo vaikams	Ankstyvojo amžiaus vaikams; didelis sergamumas, vaikas kolektyve sunkiai adaptuojasi, kai tėvai susiduria su sunkumais derinant vaiko priežiūrą su darbu (D3).
Galimi paslaugos finansavimo modeliai	Darbą ir šeimą derinant tiems 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).
	Biudžetinis	<...> valstybei tektų apmokėti šią paslaugą <...> reikalinga ir savivaldybės parama (D3). Tačiau jeigu vykdo ugdymą, vadinasi, ji yra specialistė, pedagogė, tokiu atveju turėtų finansuoti ŠMM per įstaigą, ugdymo instituciją (D2). <...> bet finansiniu požiūriu bus sunkiai sprendžiama (D7).
	Prisidedant tėvams	Tėvai galėtų ir turėtų dalį sumos sumokėti (D1). <...> 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. Yra valstybės sudarytos sąlygos ugdyti vaiką įstaigoje, bet jeigu pasirenki auklės paslaugą – reiktų susimokėti pačiam (D4).
Paslaugos realus poreikis	Privataus verslo	Kodėl valstybė turėtų finansuoti privatų sektorių iš valstybės biudžeto? Nes auklė – privati paslauga (D2).
	Pasiteisintų miestuose	Pasiteisintų ypač didmiesčiuose ir mažesniuose miesteliuose (D1). Mažeikiuose – taip (D3).
Paslaugos struktūra	Neperspektyvus kaimuose	Kaimuose nebūtų didelė paklausa (D3). Galėtų įstaigos personalas teikti tokią paslaugą. Turėtų ar budinti žmogų, ar slenkančiu grafiku dirbančius žmones: reikia tokios, perki tokią paslaugą (D2).
	Nuolatinis ryšys su tėvais	Visą vaiko veiklą auklės fiksuoja ir siunčia tėvams (D1). <...> palaiko ryšį, daug bendrauja su tėvais (D3).
Reikalavimai auklei	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, kokias priemones naudoja, kokį poveikį vaikui daro, kokio tikslo siekia (D2).
	Aukšti reikalavimai kompetencijai	Ji turėtų kelti savo kvalifikaciją, turėti programą, pagal kurią 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 <...> (D7).
	Reikalavimai žmogaus vertybėms	...nebūtinai pedagoginis išsilavinimas <...> svarbu žmogaus patikimumas (D1).

Išvados

Remiantis mokslininkais, kurie savo darbuose akcentuoja šiuo metu svarbius viešajame sektoriuje apskritai ir ikimokyklinio ugdymo įstaigoms tokius paslaugų kokybės bruožus, kaip prieinamumas, individualizavimas, pasiūla, pakartojimo, individualizavimo galimybė, tyrime atkreiptas dėmesys į kokybines charakteristikas, galinčias padidinti pas-

laugų teikimo būdus, kai derinamas tiesioginis ir netiesioginis paslaugų teikimo kanalai.

Prieš 10–15 metų Lietuvoje prie tiesioginiu kanalu teikiamų paslaugų būtų priskirtos visos edukacinės (ugdymas ir priežiūra, švietimo pagalba, tėvų švietimas ir kt.) ir dauguma socialinių paslaugų (maitinimas, sveikatos priežiūra, socialinė ir psichologinė pagalba, fizinio, socialinio ir emocinio sau-

gumo užtikrinimas, parama šeimai ir kt.). Šiandien mes kalbame apie šių kanalų derinimą, didesnę socialinių dalininkų ir socialinių partnerių įsitraukimą į paslaugų teikimą. Taigi, naujais paslaugų teikimo kanalais galėtume pavadinti: 1) alternatyvius tradiciniam kanalui, kai taikomos skaitmeninės technologijos, paslaugos teikėjui parinkus arba gavėjui pasirinkus, 2) tarpinstituciniu bendradarbiavimo, partnerystės būdu sukurtas teikėjų grandines, tinklus, kai edukacinės ir socialinės paslaugos teikiamos ir tiesiogiai (rekreacinės paslaugos vaikams ir šeimai, laikinas ugdymas ir priežiūra, vaikų centrai, auklės paslaugos, socialinė ir psichologinė pagalba IU įstaigoje arba namuose ir kt.), ir netiesiogiai (e. ryšys su tėvais, informuojant apie sveikatą, socialinę paramą iš seniūnijos, vaiko teisių klausimais ir pan.; būrelių ir kitų papildomų veiklų pasiūla; įsitraukimas į vietos bendruomenės veiklą ir pan.), dažniausiai derinant teikimo kanalus.

Kokybinio tyrimo metu gauta medžiagos analizė leido išskirti šiuos ikimokyklinio ugdymo paslaugų teikimo naujai situacijos ir perspektyvos ypatumus:

1. Tarp išorinių veiksnių, stabdančių didesnę modernių paslaugų ir teikimo kanalų panaudojimą, yra vėluojantys politiniai sprendimai. Procesą skatina informacinių technologijų sukuriama galimybė ir emigracijos patirtis, kai grįžtantys į Lietuvą emigrantai savo vaikams nori naujų, įvairesnių paslaugų.
2. Iš vidinių veiksnių, turinčių įtakos plėtojant modernias paslaugas, svarbiausia yra ikimokyklinio ugdymo įstaigos personalo kompetencija. Šiuo metu ji yra labai aukšta teikiant edukacines paslaugas. Aktyviai mokomasi užtikrinti vaikų socialinę-emocinę saugumą, bet trūksta pasirengimo vykdyti paramos šeimai paslaugas, dirbti su rizikos šeimomis.
3. Paslaugos teikimo grandinei svarbus yra tarpinstitucinis bendradarbiavimas. Jis išaugo teikiant edukacines, vaiko fizinio, emocinio saugumo užtikrinimo paslaugas, trūksta socialinės sąveikos su kitomis institucijomis teikiant paramos šeimai ir socialinio saugumo užtikrinimo paslaugas.
4. Derinant tiesioginį ir netiesioginį paslaugų teikimo kanalus, svarbus skaitmeninių technologijų panaudojimas, informantės mato augančias jų galimybes didinant paslaugų prieinamumą, paslaugų įvairovę, mažinant paslaugos skirtumus tarp miesto ir kaimo, kuriant naujas ugdymo kokybes.
5. Ikimokyklinio ugdymo modeliui *vaikų ugdymas namuose ir parama šeimai* šiuo metu Lietuvoje dar nepasirengta, pereinamuoju laikotarpiu būtų pritarimas mobilaus darželio grupėms.

6. *Auklių paslauga*, kaip alternatyvi paslauga anksčiau ugdymui ir suteikiama tik esant išskirtinėms situacijoms, perspektyvi būtų miestuose, jų finansavimas turėtų būti kompleksinis; svarbi auklės pedagoginė ir vertybinė kompetencija.

Literatūra

1. Ankstyvojo amžiaus vaikų įtraukusis ugdymas. Naujos išvalgos ir įrankiai. Galutinė jungtinė ataskaita (2017). European Agency for Special Needs and Inclusive Education. Prieiga internete: https://www.european-agency.org/sites/default/files/iece-summary-lt_0.pdf.
2. Bagdonienė, L., Hopenienė, R. (2004). Paslaugų marketingas ir vadyba. Kaunas: Technologija.
3. Children's content review: update (2018). Prieiga internete: https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0023/116519/childrens-content-review-update.pdf.
4. Delivering children's centre services – case studies (2018). Local Government Association. Prieiga internete: https://www.local.gov.uk/sites/default/files/documents/LGA_Delivering%20children's%20centre%20services_15%2024_January%202018.pdf.
5. Early childhood education and care policy review Norway (2015). OECD 2015. Prieiga internete: https://www.regjeringen.no/contentassets/6372d4f-3c219436e990a5b980447192e/oecd_norway_ecec_review_final_web.pdf.
6. Education at a Glance (2016). OECD Indicators. OECD Publishing, Paris. Prieiga internete: <http://www.oecd.org/education/education-at-a-glance-19991487.htm>.
7. *Europos švietimo ir mokymo sistemų stebėsenos struktūriniai rodikliai 2016 m.* (2016). Prieiga internete: <https://www.etwinning.lt/europos-svietimo-ir-mokymo-sistemus-tebesenos-strukturiniai-rodikliai-2016-m/>.
8. Gaižauskaitė, I., Valavičienė, N. (2016). Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu: vadovėlis. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
9. Giedraitytė, V. (2016). Viešojo sektoriaus inovacijų proceso trikdžių valdymas Lietuvos savivaldybių administracijose: daktaro disertacija. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
10. Gudonienė, D., Rutkauskienė, D., Lauraitis, A. (2013). Pažangių mokymosi technologijų naudojimas ugdymo procese. *Informacijos mokslai*, 66, 96–107.
11. Gudžinskas, L. (2014). Europeizacija ir gerovės valstybė Lietuvoje: institucinės sankirtos. *Politologija*, 4 (76), 124–155.
12. Holmberg, B. (1981). *Status and Trends of Distance Education*. Kogan Page, London.
13. *Ikimokyklinio ugdymo paslaugų planavimo savivaldybėse metodika* (2011). Švietimo ir mokslo ministerija. Specialiosios pedagogikos ir psichologijos centras.
14. Inovatyvus viešasis sektorius – misija įmanoma? (2015). Teminė tyrimo ataskaita. Prieiga internete:

- te: https://www.bing.com/search?q=Teminio+tyrimo+ataskaita+%22Inovatyvus+vie%C5%A1asis+sektorius-misija+%C4%AFmanoma%3F%22+2015&q_s=n&form=QBRE&sp=-1&pq=teminio+tyrimo+ataskaita+%22inovatyvus+vie%C5%A1asis+sektorius-misija+%C4%AFmanoma%3F%22+2015&sc=0-77&sk=&cvid=2E1D32B3F2A04DB7AF20D7033DDD0D7B.
15. Jonas, A. (2016). Share and Share Dislike: The Rise of Uber and AirBNB and How New York City Should Play Nice. *Journal of Law and Policy*, 24 (1), 205–239.
 16. Katinaitė-Lodh, R. (2013). Švietimo prieinamumas nuteistiems laisvės atėmimo bausme asmenims: aukštojo mokslo aspektas: daktaro disertacija. Vilnius: Lietuvos edukologijos universitetas.
 17. Key figures on Europe – 2017 edition (2017). Prieiga internete: <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/3217494/8309812/KS-EI-17-001-EN-N.pdf/b7df53f5-4faf-48a6-aca1-c650d40c9239>.
 18. Kotler, P., Keller, K. L. (2007). *Marketingo valdymo pagrindai*. Klaipėda: Logitema.
 19. Langvinienė, N., Vengrienė, B. (2005). *Paslaugų teorija ir praktika*. Kaunas: Technologija.
 20. Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas. Žin. 2011-03-17, Nr. 38-1804.
 21. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymas „Dėl Lietuvos higienos normos HN 131:2015 „Vaikų žaidimų aikštelės ir patalpos. Bendrieji sveikatos saugos reikalavimai“ patvirtinimo“. TAR, 2015-11-04, Nr. 17474.
 22. Lietuvos Respublikos švietimo ministro įsakymas „Dėl vaikų įtraukties mokytis ir įvairiapusio ugdymo 2017–2022 metų veiksmų plano patvirtinimo“. TAR, 2017-06-28, Nr. 10872. Nr. V-527.
 23. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas. Valstybės žinios, 1994-07-20, Nr. 55-1049. Suvestinė redakcija nuo 2018-01-01 iki 2018-06-30.
 24. Lietuvos švietimo būklės 2013–2016 metais apžvalga (2017). Vilnius: Lietuvos švietimo taryba.
 25. Ligeikienė, L., Laurutis, V. (2011). Mažeikių rajono ikimokyklinių įstaigų teikiamų paslaugų kokybė. Jaunųjų mokslininkų darbai, 1 (30), 24–27.
 26. Martišauskienė, D., Trakšėly, K. (2017). Švietimo paslaugų kokybės valdymo vertinimas. Tėvų požiūris. *Tiltai*, 77 (2), 103–118.
 27. Mažeikių rajono savivaldybės administracijos Švietimo skyriaus 2017 m. švietimo būklės / pokyčio / pažangos ataskaita (2018). Mažeikių rajono savivaldybės administracija. Prieiga internete: <https://www.svis.emokykla.lt/uploads/Mažeikių%20r.%20pažangos%20ataskaita%2C%202017.pdf>.
 28. Monkevičienė, O., Glebuviene, V. S., Stankevičienė, K., Jonilienė, M., Montvilaitė, S., Mazolevskienė, A. (2009). Ikimokyklinio, priešmokyklinio ugdymo turinio ir jo įgyvendinimo kokybės analizė. Ataskaita. Prieiga internete: <https://www.upc.smm.lt/.../VPU%20tyrimo%20ataskaita/Ikimokyklinio,%20priesmokykla>.
 29. Monkevičienė, O., Glebuviene, 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 internete: <https://www.smm.lt/uploads/documents/kiti/VPU-atask-paslaug-ivairove.pdf>.
 30. Motiejūnaitė-Schulmeister, A. (2017). Structural Indicators on Early Childhood Education and Care in Europe – 2016. European Commission. Prieiga internete: http://www.anc.edu.ro/coordonatornational/wp-content/uploads/2017/03/Early_Childhood_Education_and_Care_.pdf.
 31. Nasibullov, R. 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.
 32. Organisation of early childhood education and care. Finland (2018). Prieiga internete: https://eacea.ec.europa.eu/national-policies/eurydice/content/organisation-early-childhood-education-and-care-other-pre-primary-education_en.
 33. Patapas, A., Vilutytė-Žilienė V. (2013). Anykščių komunalinio ūkio teikiamų paslaugų kokybės vertinimas vartotojų požiūriu. *Viešojoji politika ir administravimas*, 2, 206–219.
 34. Paulauskienė, V. (2018). Nauji viešųjų paslaugų teikimo būdai ir kanalai ikimokyklinio ugdymo įstaigose: Mažeikių atvejis: magistro darbas. Šiaulių universitetas.
 35. Sakalas, A., Savanevičienė, A., Girdauskienė, L. (2016). *Pokyčių valdymas*. Kaunas: Technologija.
 36. Ikimokyklinio ugdymo programa (2018). Švietimo, mokslo ir sporto ministerija. Prieiga internete: <https://www.smm.lt/web/lt/tevams/ikimokyklinis-ugdymas/ikimokyklinio-ugdymo-programa>.
 37. Švietimo, sveikatos, socialinių ir kultūros paslaugų vaikui ir šeimai prieinamumas ir poreikis Lietuvoje (2017). Vilnius: Šiuolaikinių didaktikų centras. Prieiga internete: https://www.smm.lt/uploads/documents/tyrimai_ir_analizes/VDM_poreikio%20tyrimas.pdf.
 38. Trakšėly, K., Martišauskienė, D. (2016). Švietimo paslaugų kokybė: efektyvumas, rezultatyvumas, prieinamumas. *Tiltai*, 73, 1, 191–206.
 39. Urvikis, M. (2016). Vietos savivaldos institucijų organizuojamų viešųjų paslaugų sistemos tobulinimas: daktaro disertacija. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
 40. Valstybinė švietimo 2013–2022 metų strategija (2014). Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija.
 41. Valstybės švietimo 2013–2022 metų strategijos įgyvendinimas. Medžiaga diskusijoms (2015). Vilnius: Švietimo aprūpinimo centras. Prieiga internete: http://www.nmva.smm.lt/wp-content/uploads/2015/12/Valstybinės_švietimo_2013-2022_metų_strategijos_įgyvendinimas.pdf.
 42. Zopf, C. (2017). Reasons Why Parents Choose Virtual School Kindergarten. *Connections Academy*. Prieiga internete: <http://blog.connectionsacademy>.

- emy.com/5-reasons-why-parents-choose-virtual-school-kindergarten/.
43. Žydžiūnaitė, V., Sabaliauskas, S. (2017). Kokybiniai tyrimai. Principai ir metodai: vadovėlis socialinių mokslų studijų programų studentams. Vilnius: Vaga.
44. Федина, Н., Бурмыкина, И., Звезда, Л., Пикало-

ва, О., Скуднєв, Д., Воронин, И. (2017). Практика реализации дистанционных образовательных технологий в дошкольном образовании РФ. Дошкольное воспитание, 10. Prieiga internete: http://dovosp.ru/magazine_preschool_education/zhurnal-doshkolnoe-vozpitanie-102017.

Liukinevičienė, L., Paulauskienė, V.

New Channels and Ways of Delivering Public Services in Pre-school Education Institutions

Summary

A smart society starts from pre-school age. Aiming to implement the National Education Strategy for 2013–2022, the considerable attention is paid to the involvement of children into pre-school education, where their individual skills would be more actively disclosed. It is therefore essential to develop alternatives within education system, which would be accessible, attractive and valuable to those groups of society that are currently not sufficiently enough involved into education. Considering that the economic well-being of the Republic of Lithuania is growing and the employment is increasing, the requirements for the quality and availability of public services are increasing in the society, it is worth to be mentioned that Lithuanian society also expects more accessibility and quality of services in pre-school education institutions.

The aim of the research is to reveal the possibilities of new ways and channels of delivering public service in pre-school education institutions. Having conducted the content analysis of scientific literature and synthesis of ideas substantiated with scientific analysis as well as having conducted qualitative research in pre-school education institutions of Mažeikiai County Municipality, the research is based on the case of Mažeikiai county.

The selection of the research object – public services in pre-school education institutions and their delivery ways and channels – is based on the aim of education policy to increase the accessibility, repeatability, individualization of services for early education as well as the increasing interest in modern ways of service delivery in Lithuania, by combining direct and indirect service delivery channels. In the second decade of the 21st century, scientists' attention paid to the personalization and particularity of the service is increasing, as the user's needs and the supplier's possibilities are growing. Innovative technical channels and a whole set of instruments are increasingly being used to personalize services (A. Patapas, V. Vilutytė-Žilienė, 2013, pp. 312–325; A. Jonas, 2016, p. 206).

Services are often available through several different distribution channels, which, according to L. Bagdonienė et al. (2004), are understood as the chains of entities (individuals and organizations) involved in the delivery of services and performing specific functions.

There are two types of service delivery channels – direct and indirect (through intermediaries) – distinguished by authors, and on the basis of the latest scientific literature, we have included one more channel, when both channels are combined. Direct service delivery may be provided at the provider's institution or in the consumer's location, or some services may be provided at either location. Meanwhile, the indirect service channel can take many forms, whose structures are rapidly changing and they are increasingly complex, with active use of e-services, m-services and smart services.

In Lithuania, 10–15 years ago, direct education services included all educational services (education and care, educational assistance, parent education, etc.) and most of social services (nutrition, health care, social and psychological assistance, ensuring of physical, social and emotional security, family support, etc.). Today, we are talking about combining these channels and the increasing involvement of stakeholders and social partners into service delivery. In this way, modern service delivery channels could be: 1) alternative to the traditional channel (direct service delivery at the provider's institution or at the recipient's home) when digital technologies are used, according to the provider's choice or the recipient's choice, 2) chains and networks created by inter-institutional co-operation and partnership, when educational and social services are delivered both directly (recreational services for children and family, temporary education and care, child care centres, babysitting services, social and psychological assistance in pre-school education institution or at home, etc.) and indirectly (e-communication with parents, informing about health, social support from local authorities, issues on children's rights, supply of extracurricular activities, involvement in local community activities, etc.), usually by coordinating delivery channels.

The analysis of the material collected during the semi-structured interview (six heads of pre-school education institutions in Mažeikiai county and one specialist from education department who works with kindergartens were interviewed) allowed to distinguish the following particularities and perspectives of the delivery of modern pre-school education services:

1. Delayed political decisions are among the external

factors that hinder the increased use of modern services and delivery channels. The process is promoted by opportunities created by information technology and migration, as emigrants returning to Lithuania want new, more diverse services for their children.

2. Of the internal factors that influence the development of modern services, the competence of the staff of pre-school education institution is the most significant. At present, it is of paramount importance in educational services, without avoiding to introduce alternative educational programs. There is active learning to ensure the social and emotional safety of children, but there is the lack of deeper understanding and readiness to provide family support services and work with at-risk families.
3. Inter-institutional cooperation is important in service supply chain. It has increased in providing educational, physical, emotional security services for a child; there is the lack of active social

interaction with other institutions in providing family support and social security services.

4. Through the combination of direct and indirect service delivery channels, the use of digital technologies is important, and informants see their potential in increasing access to services, increasing diversity of services, reducing the disparity in service availability between urban and rural areas, and creating new quality of education.
5. In Lithuania, it has not been prepared so far for the model of pre-school education at home and family support, and during the transitional period there would be an approval for mobile kindergarten groups.
6. Nanny service, as an alternative service to early childhood education, is provided only in exceptional situations, and it would be viable in the cities and its funding should be complex; the pedagogical and value competence of a nanny is important as well.

Keywords: public services, channels and methods of service delivery, pre-school education institution.