

KAUNO LOPŠELIO-DARŽELIO „TUKAS“
VARTOTOJŲ PASITENKINIMO ĮSTAIGOS TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS TYRIMO
ATASKAITA

2013 m. liepos 1 d.

TIKSLAS. Vartotojų pasitenkinimo Kauno lopšelio-darželio „Tukas“ teikiamomis viešosiomis paslaugomis tyrimo (toliau – Tyrimas) tikslas – įvertinti Kauno lopšelio-darželio „Tukas“ (toliau – Lopšelis-darželis) teikiamų ugdymo paslaugų vartotojų požiūrį į Lopšelių-darželį ir jo teikiamas paslaugas, nustatyti paslaugas, kuriomis vartotojai mažiausiai patenkinti bei siūlyti galimus viešųjų paslaugų tobulinimo būdus.

METODIKA. Tyrimas atliktas, vadovaujantis Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, patvirtinta Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. Įsakymu Nr. 1V-339 (Žin., 2009, Nr. 81-3391).

ATLIKIMO LAIKAS. Tyrimas atliktas 2013 m. birželio mėnesį.

RESPONDENTŲ CHARAKTERISTIKA:

- apklausoje dalyvavo 88 respondentai – Lopšelio-darželio ugdytinių tėvai;
- 86,4 proc. mamos ir 13,6 proc. tėčiai;
- respondentų amžiaus vidurkis nuo 31 iki 40 metų;
- 20,5 proc. respondentų vaikų lanko lopšelio grupes, 71,6 proc. – darželio grupes ir 7,9 proc. priešmokyklinio ugdymo grupę;
- 28,4 proc. respondentų gyvena Eigulių mikrorajone, 54,5 proc. respondentų gyvena Kalniečių mikrorajone, likusieji 17,1 gyvena Žaliakalnio, Dainavos, Aleksoto, Fredos mikrorajonuose.

TYRIMO REZULTATAI.

Pagal Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodiką apskaičiuotas Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indeksas (VPI).

VPI₁=87,3%

VPI₂=93,4%

Atliekant tyrimą buvo įvertintos Lopšelio-darželio teikiamos ugdymo bei administracinės paslaugos skalėje nuo 1 (visiškai nesutinku) iki 10 (visiškai sutinku). Toliau pateikiami kiekvieno klausimo rezultatai atskirai.

- Respondentai sutinka su tuo, kad Lopšelis-darželis lengvai pasiekiamas (viešuoju transportu, automobiliu).
Visiškai nesutinku **8,8/10** Visiškai sutinku
- Didelė dalis respondentų sutinka, kad Lopšelis-darželis yra netoli Jų namų.
Visiškai nesutinku **7,8/10** Visiškai sutinku
- Dauguma respondentų sutinka, kad Lopšelio-darželio patalpos tvarkingos.
Visiškai nesutinku **9,0/10** Visiškai sutinku
- Taip pat, dauguma respondentų sutinka su tuo, kad Lopšelio-darželio pastato išorė estetiškai tvarkinga.
Visiškai nesutinku **8,8/10** Visiškai sutinku
- Didžioji dalis respondentų sutinka, kad Lopšelyje-darželyje patalpos ir priemonės pritaikytos patogiam vaiko ugdymuisi.
Visiškai nesutinku **9,2/10** Visiškai sutinku

- Respondenti sutinka, kad Lopšelio-darželio auklėtojos ir administracija dėmesingi ir paslaugūs.
Visiškai nesutinku **9,3/10** Visiškai sutinku
- Taip pat sutinka su tuo, jog su auklėtojomis ir administracija lengva susitikti, jie randa laiko bendravimui.
Visiškai nesutinku **9,2/10** Visiškai sutinku
- Respondenti sutinka, kad Lopšelio-darželio auklėtojos su vaikais ir jų tėvais būna rūpestingi, atidūs, kantrūs.
Visiškai nesutinku **9,2/10** Visiškai sutinku
- Apklausti Lopšelio darželio ugdytinių tėvai sutinka, kad Lopšelyje-darželyje vaikai jaučiasi emociškai gerai.
Visiškai nesutinku **8,3/10** Visiškai sutinku
- Respondenti sutinka, kad Lopšelyje-darželyje tinkamos higienos sąlygos (temperatūra patalpose, ventiliacija, tualetai, karštas vanduo ir kt.)
Visiškai nesutinku **8,3/10** Visiškai sutinku
- Dauguma respondentų sutinka, kad Lopšelio-darželio darbuotojai visuomet pasitempę ir tvarkingi.
Visiškai nesutinku **9,3/10** Visiškai sutinku
- Respondenti sutinka, kad Lopšelis-darželis renovuotas, pakeisti langai.
Visiškai nesutinku **8,9/10** Visiškai sutinku
- Respondenti patenkinti Lopšelio-darželio matinimo paslaugomis (kokybiškas maistas).
Visiškai nesutinku **8,8/10** Visiškai sutinku
- Daugumas respondentų sutinka, kad Lopšelio-darželio metodiniame kabinete daug knygų vaikų ugdymo ir kitais klausimais.
Visiškai nesutinku **8,9/10** Visiškai sutinku
- Taip pat sutinka su tuo, jog Lopšelyje-darželyje patogūs baldai.
Visiškai nesutinku **8,1/10** Visiškai sutinku
- Respondenti pažymėjo, kad Lopšelyje-darželyje viskas padaryta vaikų komfortui.
Visiškai nesutinku **8,1/10** Visiškai sutinku
- Apklaustieji taip pat sutinka, jog Lopšelyje-darželyje sistemingai teikiama informacija apie vaiko pažangą ir pasiekimus.
Visiškai nesutinku **9,1/10** Visiškai sutinku
- Respondenti įvertino, kad auklėtojos veda įdomias ir kokybiškas veiklas vaikams.
Visiškai nesutinku **9,3/10** Visiškai sutinku
- Taip pat, kad Lopšelyje-darželyje dirba profesionalūs auklėtojai.
Visiškai nesutinku **9,0/10** Visiškai sutinku

- Respondentai pritaria, jog Lopšelyje-darželyje administracija ir kiti darbuotojai puikiai išmano savo darbą.
Visiškai nesutinku **8,9/10** Visiškai sutinku
- Tėvai pareiškė savo nuomonę, kad Lopšelio-darželio auklėtojos ir administracija visuomet mandagūs ir pagarbiai elgiasi su vaikais ir jų tėvais.
Visiškai nesutinku **9,0/10** Visiškai sutinku
- Respondebtai sutinka, kad Lopšelio-darželio auklėtojos pagarbiai bendrauja su vaikais.
Visiškai nesutinku **9,1/10** Visiškai sutinku
- Taip pat sutinka, kad Lopšelio-darželio auklėtojos geba užtikrinti ugdytinių pažangą.
Visiškai nesutinku **9,0/10** Visiškai sutinku
- Dauguma respondentų sutinka, kad Lopšelio-darželio patogi dienotvarkė.
Visiškai nesutinku **8,8/10** Visiškai sutinku
- Apklaustieji teigia, kad Lopšelio-darželio auklėtojai sąžiningi, teisingi, nešališki bei pasitiki kitais įstaigos bendruomenės nariais.
Visiškai nesutinku **8,9/10** Visiškai sutinku
- Respondentai sutinka, kad Lopšelio-darželio auklėtojai ir administracija savo darbą atlieka kokybiškai.
Visiškai nesutinku **8,8/10** Visiškai sutinku
- Taip pat sutinka, kad Lopšelio-darželio auklėtojos ir administracija visuomet laikosi susitarimų.
Visiškai nesutinku **9,0/10** Visiškai sutinku
- Respondentai pažymi, kad Lopšelis-darželis turi gerą reputaciją.
Visiškai nesutinku **8,7/10** Visiškai sutinku
- Taip pat sutinka, jog kreipiantis pagalbos, Lopšelio-darželio auklėtojos ir administracija visuomet greitai ir laiku sureagoja.
Visiškai nesutinku **9,1/10** Visiškai sutinku
- Respondentai sutinka, kad Lopšelyje-darželyje draugiškas vaikų tarpusavio bendravimas (nėra patyčių).
Visiškai nesutinku **8,8/10** Visiškai sutinku
- Respondentai sutinka, kad Lopšelyje-darželyje vaikams saugu.
Visiškai nesutinku **8,8/10** Visiškai sutinku
- Apklaustieji tėvai teigia, kad Lopšelyje-darželyje palankus psichologinis klimatas.
Visiškai nesutinku **8,9/10** Visiškai sutinku
- Respondentai sutinka, kad Lopšelyje-darželyje gerbiamos vaikų ir jų tėvų teisės.
Visiškai nesutinku **9,1/10** Visiškai sutinku

Apklausus respondentus buvo paprašyta pateikti siūlymus, ką siūlytumėte keisti įstaigos veikloje. Respondentai pateikė kelis pasiūlymus:

- Įrengti vedinimo sistemas;
- Įrengti atskiras miegojimo ir ugdymo patalpas;
- Pailginti Lopšelio-darželio darbo laiką;

IŠVADOS.

1. Kauno lopšelio-darželio „Tukas“ apskaičiuotas Viešųjų paslaugų vartotojo pasitenkinimo indeksas (VPI) yra:

$VPI_1 = 87,3 \%$

$VPI_2 = 93,4\%$

2. Kauno lopšelio-darželio ugdytinių tėvai įstaigos teikiamas paslaugas bendrai vertina 8,5 balais dešimties balų skalėje;

3. Lopšelio-darželio ugdytinių tėvai labiausiai patenkinti įstaigos auklėtoju ir administracijos dėmesingumu, paslaugumu; auklėtojų kokybiškomis veiklomis bei auklėtojų atidumu, rūpestingumu ir kantrumu su vaikais ($<9,2/10$);

4. Respondentai mažiausiai patenkinti Lopšelyje-darželyje esančiais baldais (8,1/10); ikimokyklinėje įstaigoje esančiomis higienos sąlygomis (8,3/10);

5. Nors dauguma, apklausoje dalyvavusių, ugdytinių tėvų sutinka, kad įstaigos auklėtojos yra rūpestingos, atidžios ir kantrios su vaikais (9,2/10), teigia, jog auklėtojos pagarbiai bendrauja su vaikais (9,1/10) bei sutinka, jog Lopšelyje-darželyje gerbiamos vaikų ir jų tėvų teisės (9,1/10), tačiau teiginį, jog ikimokyklinėje įstaigoje vaikai jaučiasi emociškai gerai, įvertino tik 8,3/10.

SIŪLYMAI:

1. Atsižvelgiant į įstaigos finansinius išteklius ir toliau gerinti Lopšelio-darželio grupių materialinę bazę;
2. Asmenis, esančius atsakingus už tinkamų higienos sąlygų užtikrinimą, įpareigoti sustiprinti kontrolę;
3. Skatinti įstaigos pedagogus kelti kvalifikaciją, vaikų emocinio saugumo klausimais.