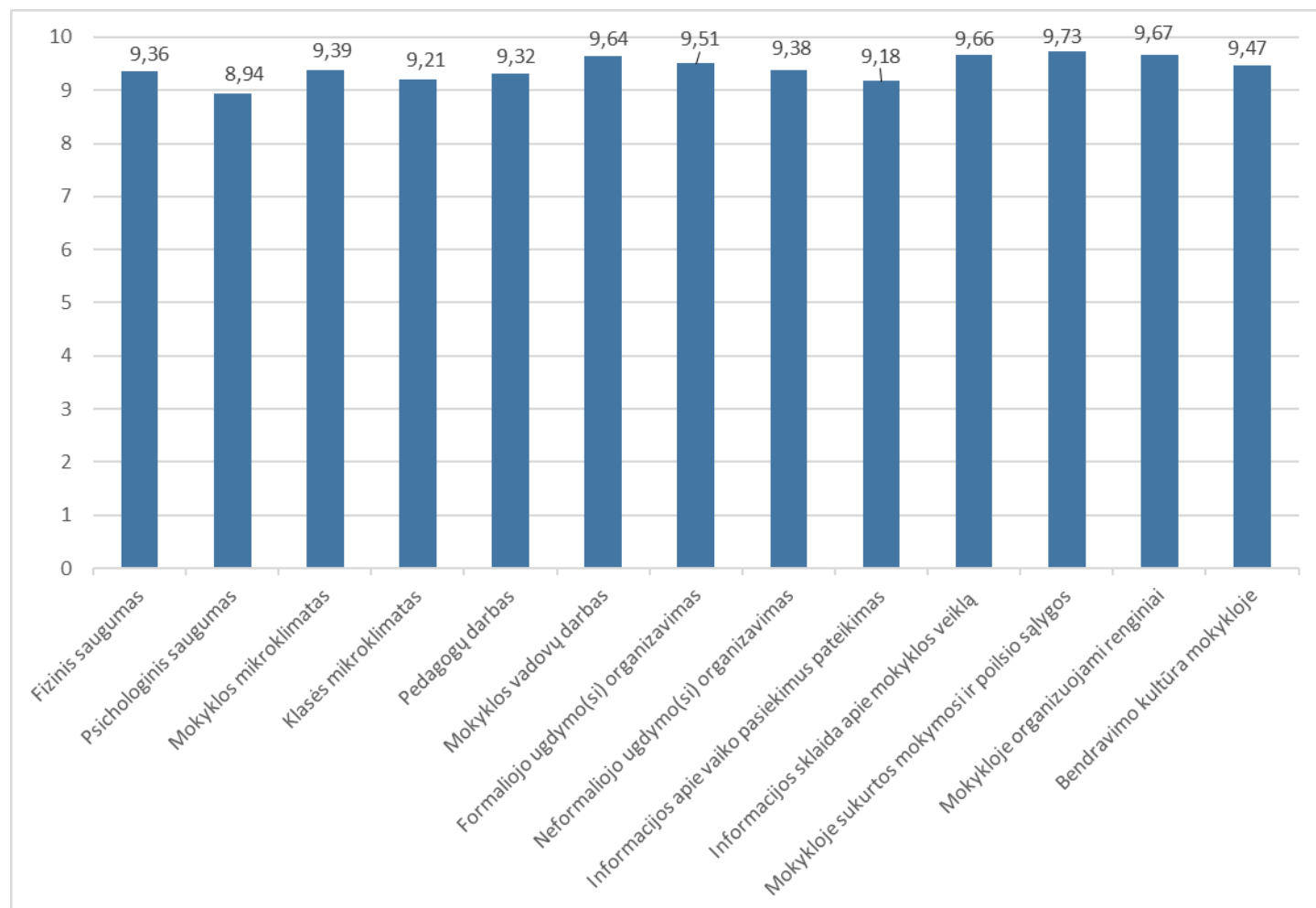


## „VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ VARTOTOJŲ PASITENKINIMO“ TYRIMAS

Kauno Panemunės pradinėje mokykloje 2019 m. gegužės mėn. 10 - birželio 7 dienomis buvo vykdytas „Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo“ tyrimas. Čia pateikiamame apibendrinime pristatomi anoniminės apklausos tyrimo rezultatai. Užpildyti anketą mokyklos el.dienyne buvo pakviesti visi 1-4 klasių mokinių tėvai (iš viso 295). Į anketos klausimus atsakė 162 mokinių tėvai, t.y. 54,9% visų mokyklos mokinių tėvų.

Anoniminės apklausos metu respondentai vertino 23 konkrečius mokyklos veiklos kokybės rodiklius (šiam pristatyme pateiktas apibendrintas kai kurių rodiklių vertinimas). Turinio požiūriu tyrime atspindėtos įvairios mokyklos veiklos sritys: fizinis ir psichologinis mokinių saugumas, pedagogų, pagalbos vaikui specialistų, mokyklos vadovų darbas, formaliojo ir neformaliojo švietimo organizavimas ir kokybė, informavimas, bendravimas ir bendradarbiavimas, mokyklos kultūra. Anketos klausimai buvo suskirstyti į 5 blokus. 4-iuose blokuose pateikti konkretūs klausimai, reikalaujantys vertinimo skalėje nuo 1 iki 10. Kiekvieno jų pabaigoje respondentams buvo suteikta galimybė pakomentuoti sprendimą dėl savo vertinimo. 5-asis – „atvirų klausimų“ blokas, kuriame buvo prašoma savais žodžiais laisva forma parašyti nuomonę apie svarbiausius 2018-2019 mokslo metų mokyklos pasiekimus, pradinio ugdymo įgyvendinimo prioritetus, mokytojų ir mokyklos vadovų veiklos tobulinimo galimybes.

### TYRIMO REZULTATAI



## TYRIMO APIBENDRINIMAS

Apibendrinant „Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo“ tyrimo rezultatus, galima teigti, jog mokyklos mokinių tėvai (viešųjų paslaugų vartotojai) itin aukštai vertina visų mokyklos teikiamų paslaugų kokybę. Pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis vidurkis sudaro 9,42 balo (vertinimo skalė nuo 1 iki 10-ies balų). Bendrajame įvertintų sričių ir paslaugų kokybės reitinge net 12 iš 13 rodiklių vertinta aukščiau nei „labai gerai“, t.y. daugiau nei 9 balai. Bendrojo reitingo viršūnėje – mokyklos sukurtos mokymosi ir poilsio sąlygos (9,73 balo), mokykloje organizuojamų renginių kokybė ir tikslingumas (9,67), informacijos sklaida apie mokyklos veiklą, viešieji ryšiai (9,66).

Mokykla išties puikiai pateisina savo paskirtį, visuomenės lūkestį – teikti kokybišką pradinį ugdymą. Tai įrodo tokie faktai, kad labai gerai vertintas formaliojo ugdymo organizavimas ir pasiekimai (9,51 balo), mokyklos pedagogų (mokytojų, pagalbos vaikui specialistų) ir mokyklos vadovų veiklos kokybė (bendras balas 9,48), neformalusis švietimas (9,38).

Tyrimas atskleidžia, kad tėvai yra patenkinti bendravimo kultūra mokykloje ir džiaugiasi būdami šios mokyklos bendruomenės nariais (9,47 balo).

Reitingo apačioje vienintelis iš 13 anketos teiginių, įvertintų vos žemiau 9 balų (8,94 balo) – psichologinis mokinių saugumas mokykloje. Žemiausias vertinimas įpareigoja mokyklos pedagoginę bendruomenę gerinti psichologinį vaikų saugumą, emocinį intelektą, tam numatant papildomas galimybes ugdymo plane, bendradarbiaujant su mokinių tėvais.

„Atvirų klausimų“ bloke:

- Tėvai kaip didžiausius, vertingiausius mokslo metų laimėjimus įvardija akademinis mokinių pasiekimus, kūrybiškumo ir saviraiškos galimybes, įdomiai organizuojamą ugdymą, mokytojų profesionalumą, sklandžią vaiko adaptaciją, vaikučių išsiugdytą gebėjimą susikaupti, atpažinti ir valdyti savo emocijas, ugdomą savarankiškumą, drąsą ir gebėjimą viešai reikšti savo mintis, bendravimą ir bendradarbiavimą.
- Tėvų nuomone, mokyklos veiklos prioritetai tinkami, bet ir toliau akcentuotinas mokymosi motyvacijos stiprinimas, teisių ir pareigų dermė, pagarba aplinkiniams ir aplinkai, socialinių įgūdžių stiprinimas, bendruomeniškumas, pozityvios disciplinos ugdymas, emocinis intelektas, mokinių gabumų atskleidimas ir jų stiprinimas.
- Įvardijami tobulintini mokytojų/ vadovų/ mokyklos veiklos dalykai – mokytojų padėjėjų etatų įvedimas kiekvienoje klasėje, klasės/namų darbų/ popamokinių veiklų krūvio apskaičiavimas; gero emocinio klimato išsaugojimas, daugiau mokymosi už mokyklos ribų, daugiau integruoto mokymosi, dėmesys gabių mokinių mokymuisi.

Dažnas „atviras klausimas“ baigiasi palinkėjimais: „Esame patenkinti mokyklos ir mokytojų veikla. Linkime sėkmės ateityje“, „Mes džiaugiamės turėdami galimybę būti šios mokyklos dalimi“, „Mokykla išties puiki, mokytojai ir vadovybė puikiai atlieka savo darbą. Sėkmės!“, „Stiprybės auginant Z kartą!“