



TRAKŲ RAJONO
SAVIVALDYBĖS
ADMINISTRACIJA



TRAKŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ŠVIETIMO VIEŠŲŲJŲ PASLAUGŲ VARTOTOJŲ PATENKINIMO INDEKSO TYRIMO ATASKAITA

Užsakovas

Trakų rajono savivaldybės administracija

Rengėjas

UAB „Vadybos pokyčių konsultavimas“

Vilnius, 2023 m.

ANOTACIJA

Šioje ataskaitoje pristatomas Trakų rajono savivaldybės gyventojų nuomonės tyrimas dėl pasitenkinimo rajone teikiamos švietimo viešosiomis paslaugomis, atliktas 2022 m. gruodžio mėn. Tyrimas vykdytas pagal 2014–2020 m. ES fondų investicijų veiksmų programos 10 prioriteto „Visuomenės poreikius atitinkantis ir pažangus viešasis valdymas“ priemonę „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“ Nr. 10.1.3-ESFA-R-920, kurios tikslas – padidinti visuomenės pasitenkinimą savivaldybių viešojo valdymo institucijų teikiamoms paslaugomis ir asmenų aptarnavimu, savivaldybėse įgyvendinant paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo kokybei gerinti skirtas priemones.

Tyrimo paskirtis – nustatyti vartotojų (Trakų rajono gyventojų) pasitenkinimo švietimo viešosiomis paslaugomis lygį Trakų rajono savivaldybėje ir palyginti rezultatus su 2016 m. atlikto tyrimo rezultatais. Gyventojų apklausa organizuota ir atlikta vadovaujantis Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, patvirtinta Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 „Dėl Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos patvirtinimo“ (Žin., 2009, Nr. 81-3391). Tyrimo metu buvo siekiama iširti vartotojų patenkinimą teikiamomis viešosiomis švietimo paslaugomis, apskaičiuoti viešųjų švietimo paslaugų vartotojų patenkinimo indeksą ir nustatyti tobulintinas įstaigų veiklos sritis, galinčias lemianti aukštesnį vartotojų patenkinimą ateityje.

Į tyrimą buvo įtrauktos visos skirtingas švietimo paslaugas Trakų rajone teikiančios įstaigos, o tyrimo respondentais pasirinkti vyresnių klasių mokiniai bei skirtingas įstaigas lankančių besimokančiųjų tėvai ar globėjai. Tyrimas buvo vykdomas atliekant anoniminę respondentų apklausą elektroninėje erdvėje esančiame apklausų portale www.apklausa.lt.

Anoniminės apklausos metu respondentai vertino konkrečius pirminius viešųjų paslaugų kokybės kriterijus. Turinio požiūriu šiame tyrime atspindėtos tiek infrastruktūrinės, tiek metodinės švietimo įstaigų veiklos sritys, reagavimas į besikreipiančiųjų užklausas, pasiūlymus ar skundus, o taip pat administracijos darbuotojų ir mokytojų, auklėtojų bei kitų specialistų vertinimai. Taip pat buvo pateikiami „atviri“ klausimai, t.y. gyventojų buvo prašoma pakomentuoti neigiamai vertinamus aspektus.

1. GYVENTOJŲ APKLAUSOS TYRIMO METODIKA

1.1. Apklausos imties apibūdinimas

Imtis – tai iš generalinės visumos tyrimui atrinktų asmenų grupė. Generalinė visuma – tai tiriamoji populiacija. Šio tyrimo generalinė visuma – Trakų rajono gyventojai, o imtis – švietimo paslaugomis besinaudojanti gyventojų dalis: vyresnių klasių mokiniai ir jų tėvai ar globėjai. Imties dydis apskaičiuotas remiantis imties dydžio nustatymo skaičiuokle, esančia <http://www.apklausa.lt/imties-dydis>.

Populiacija - Lietuvos Statistikos departamento duomenimis 2022 m. liepos 1 d. Trakų rajono savivaldybėje gyveno 33 131 gyventojų (<https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize#/>). Tikimybė - pasirinktas dažniausiai tyrimuose naudojamas 95 proc. patikimumas. Tyrimo leistina paklaida neviršija 5 proc.

Šiame tyrime buvo numatyta apklausti 380 Trakų rajono gyventojų, besinaudojančių švietimo įstaigų viešosiomis paslaugomis. Tuo tarpu anketas internete užpildė 610 respondentų, kurių 160 buvo moksleiviai ir 450 tėvai ar globėjai (atitinkamai 26,23 proc. ir 73,77 proc.).

1.2. Apklausos tyrimo instrumentas ir tiriamų požymių struktūra

Tyrimas buvo vykdomas atliekant anoniminę respondentų apklausą per elektroninėje erdvėje esantį apklausų portalą www.apklausa.lt. Tyrimas metu apklaustųjų anonimiškumas buvo garantuojamas, tiriamųjų nebuvo prašoma nurodyti vardo ir pavardės. Visi duomenys buvo apdorojami bendrai, neišryškinant individualių atsakymų, o rezultatai buvo pateikiami tik apibendrinti.

Tyrimo metu naudotas klausimynas buvo didžia dalimi identiškas klausimynui, naudotam 2016 m. tyrimo metu, siekiant įvertinti vartotojų pasitenkinimo lygio pokyčius. Klausimynas buvo sudarytas iš kelių stambių dalių: demografinių klausimų dalies (klausimų apie respondentų lytį, amžių, užsiėmimą, išsilavinimą, šeimyninę padėtį ir kt.), bendro paslaugų ir atskirų sudedamųjų dalių

vertinimo bei pagrindinės anketos dalies su klausimais (pirminiais rodikliais), apėmusiais tiek naudojimosi įstaigų suteiktomis viešosiomis paslaugomis, informacijos suteikimo, dokumentų tvarkymo, reagavimo į nusiskundimus vertinimus, tiek įstaigų infrastruktūros ir paslaugų, tiek ir įstaigų administracijos darbuotojų bei mokytojų, auklėtojų ir kitų specialistų vertinimus. Bendras rodiklių, atspindinčių vartotojų pasitenkinimo paslaugomis, skaičius mokinių klausimyne buvo 37, o tėvų ir globėjų 58.

Tyrime buvo naudojamas sociologinėms apklausoms įprastas skalės tipo atsakymo formatas, susidedantis iš dešimtbalės sistemos (žr. pav. nr. 1). Kuo didesnis skaičius pažymimas, tuo palankiau vertinama atitinkama paslauga: 10 – puikiai, 9 – labai gerai, 8 – gerai, 7 – vidutiniškai, 6 – patenkinamai, 5 – silpnai, 4; 3; 2; 1 – nepatenkinamai. Klausimyne buvo palikta galimybė respondentams pasirinkti ir variantą „Neturiu nuomonės“, didžia dalimi reiškiantį paslaugos neaktualumą respondentui arba negalėjimą jos įvertinti dėl galimai nesinaudojimo ja. Po kiekvieno klausimo apie švietimo viešųjų paslaugų vertinimą buvo pateikiami „atviri“ klausimai, t.y. gyventojų buvo prašoma savais žodžiais, laisva forma įvardinti svarbiausias problemas, kurios jų nuomone, kyla švietimo įstaigoje.

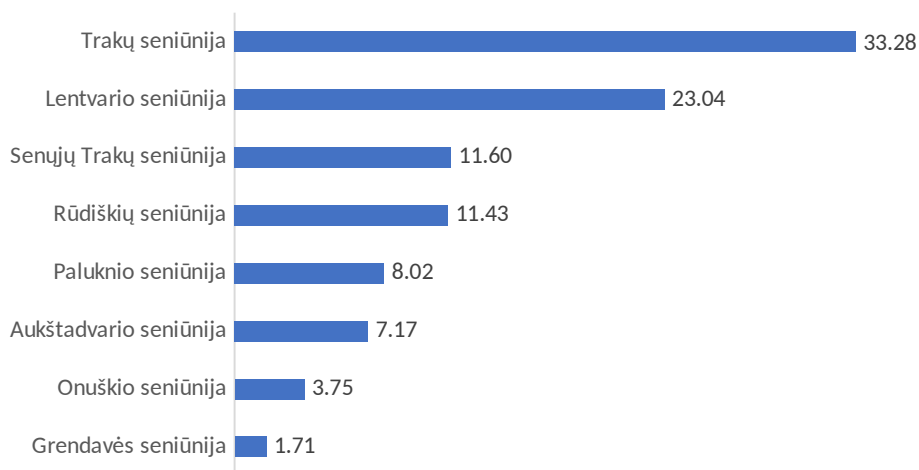
Nr.	Teiginys	Visiškai nesutinku										Visiškai sutinku	Neturiu nuomonės
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1.	Įstaigoje darbo metu lengva rasti reikiamus administracijos darbuotojus	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		N
2.	Administracijos darbuotojai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		N
3.	Administracijos darbuotojai yra mandagūs ir maloniai bendrauja	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		N

Pav. nr. 1. Tyrimo klausimyno atkarpos pavyzdys

2. GYVENTOJŲ APKLAUSOS TYRIMO REZULTATAI

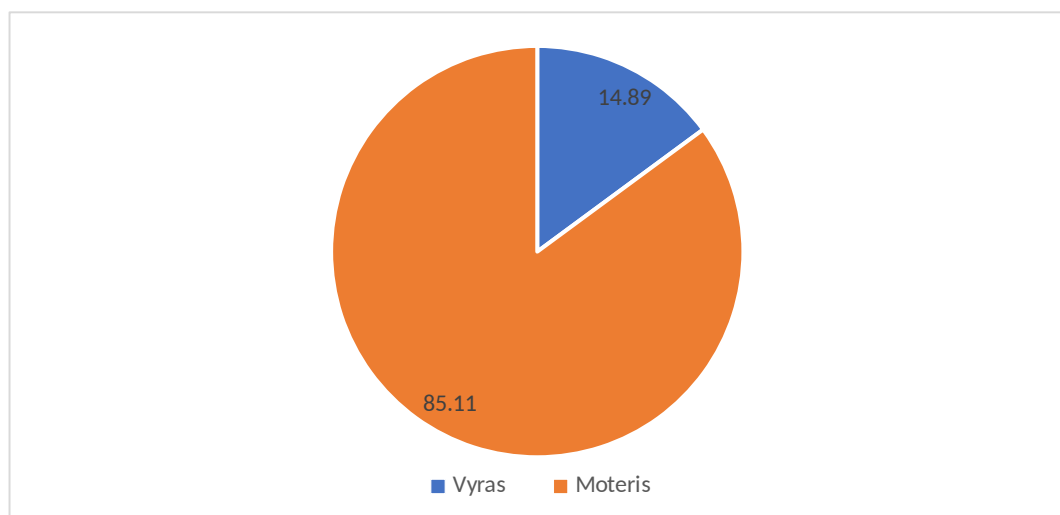
2.1. Socialinės demografinės respondentų charakteristikos

Tyrime dalyvavo respondentai iš skirtingų Trakų rajono seniūnijų (žr. pav. nr. 2). Daugiausiai jų buvo iš Trakų ir Lentvario seniūnijų (33,28 proc. ir 23,04 proc.). Mažiausiai atsakymų sulaukta iš Grendavės seniūnijos (1,71 proc.).



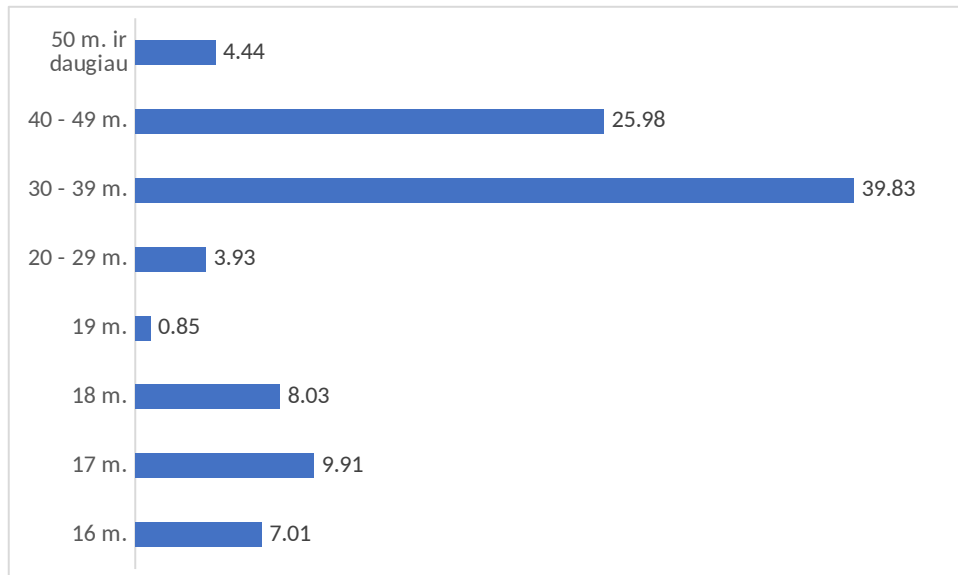
Pav. Nr. 2. Respondentų pasiskirstymas pagal seniūnijas, proc.

Tyrime dalyvavo ir vyrai, ir moterys, tačiau didžiąją respondentų daugumą sudarė moterys – net 85,11 proc., kai vyrai tik 14,89 proc. (žr. pan. nr. 3).



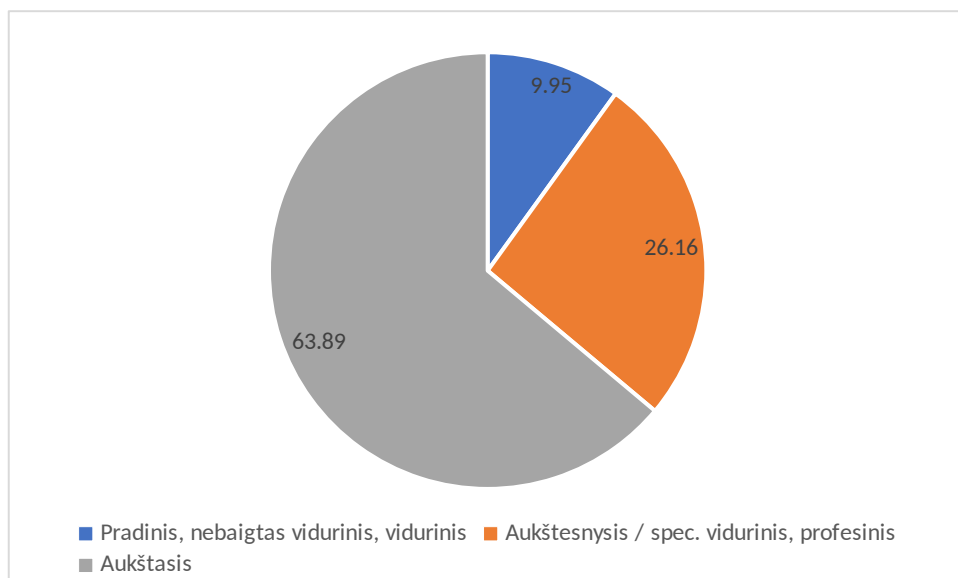
Pav. Nr. 3. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį, proc.

Kadangi tyrimo imtis apėmė ne tik pilnamečius rajono gyventojus (tėvus ir globėjus), bet ir vyresnių klasių moksleivius, pav. nr. 4 galima matyti, kad sąlyginai nemaža (25,8 proc.) respondentų dalis yra iki 20 m. amžiaus. Didžioji kaip ir galima tikėtis švietimo įstaigas lankančių tėvų ar globėjų dalis yra 30-39 m. ir 40-49 m. amžiaus (39,83 proc. ir 25,98 proc.).



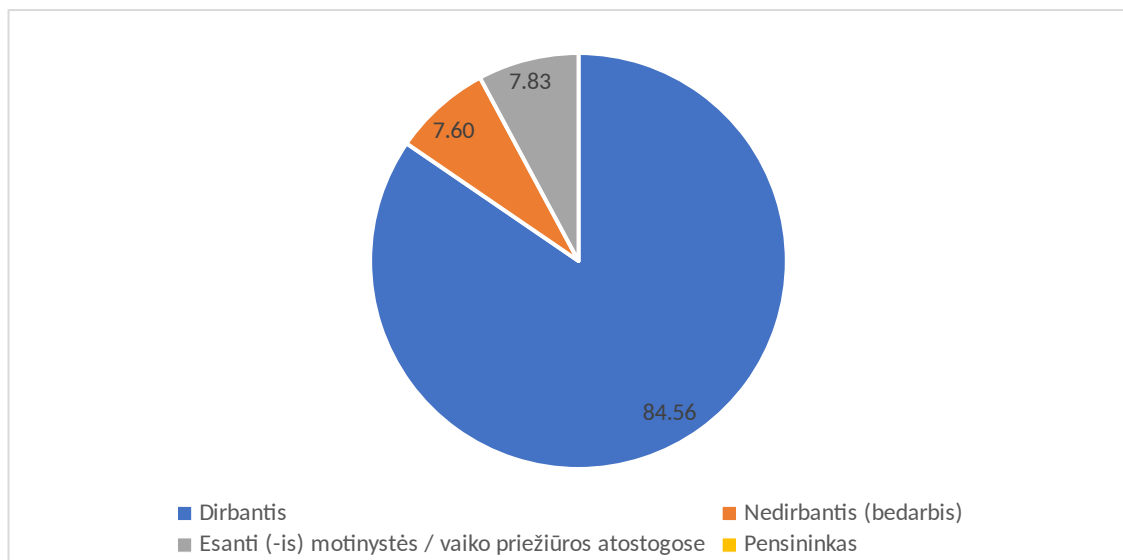
Pav. Nr. 4. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių, proc.

Pav. Nr. 5 galima matyti apklausos anketas užpildžiusių ir tyrime dalyvavusių tėvų ar globėjų pasiskirstymą pagal išsilavinimą. Net daugiau nei pusė jų (63,89 proc.) turi aukštąjį išsilavinimą, daugiau net ketvirtadalis (26,16 proc.) aukštesnįjį ar spec. vidurinį ir tik mažiau nei 10 proc. yra baigę pradinį ir/arba vidurinį išsilavinimą.



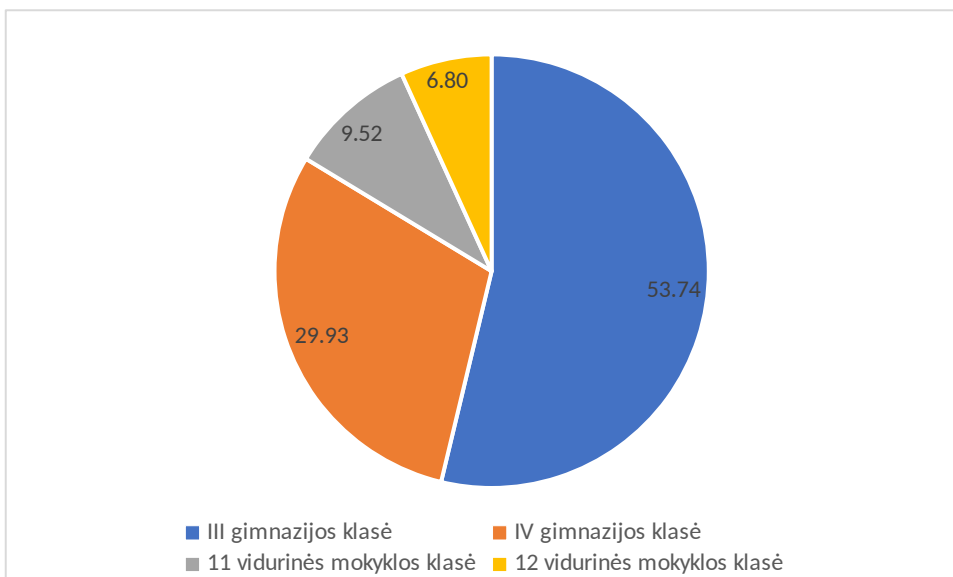
Pav. Nr. 5. Tyrime dalyvavusių tėvų pasiskirstymas pagal išsilavinimą, proc.

Tyrime dalyvavę tėvai ir globėjai buvo prašyti nurodyti savo užimtumą. Absoliučiai didžioji respondentų dalis (84,56 proc.) yra dirbantys asmenys, po kiek daugiau nei 7 proc. nedirbantys arba esantys motinystės/vaiko priežiūros atostogose (žr. pav. nr. 6).



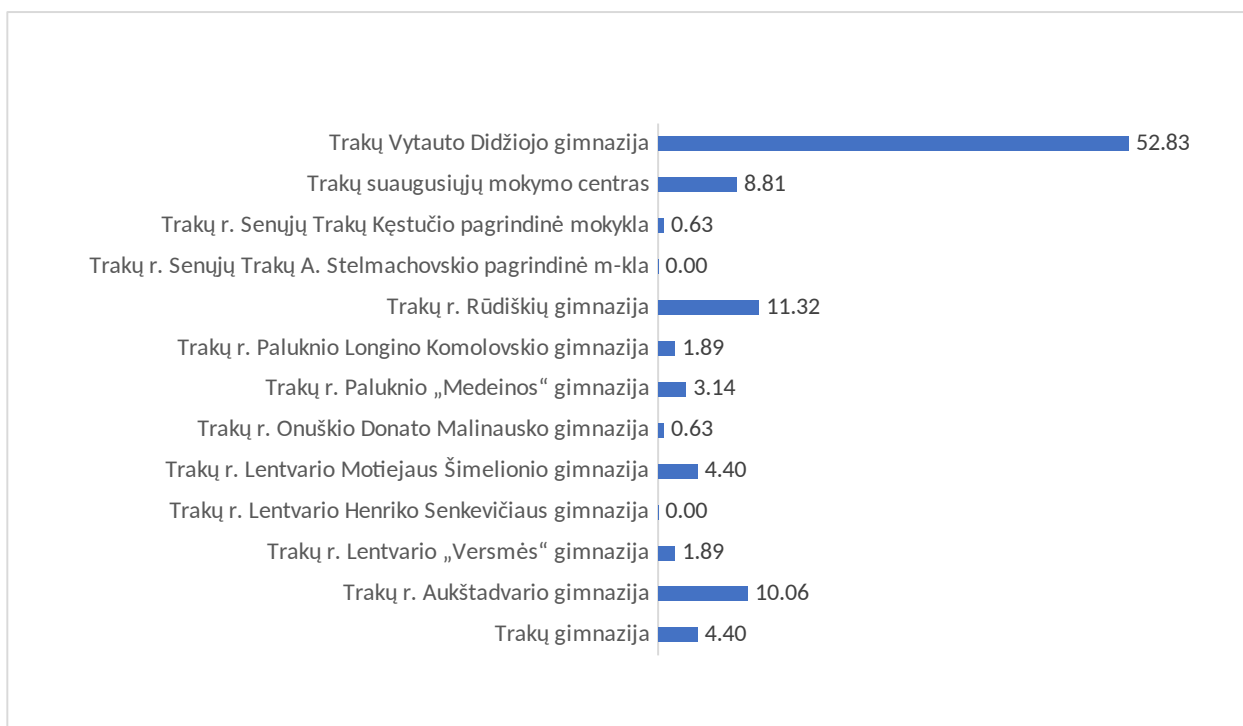
Pav. Nr. 6. Apklausoje dalyvavusių tėvų pasiskirstymas pagal užimtumą, proc.

Tyrimo anketas pildžiusių moksleivių buvo paprašyta įvardyti klasę, kurioje jie mokosi. Iš pav. nr. 7. matyti, kad kiek daugiau nei pusė (53,74 proc.) respondentų yra besimokančių III gimnazijos klasėje, beveik trečdalis (29,93 proc.) IV gimnazijos klasėje.



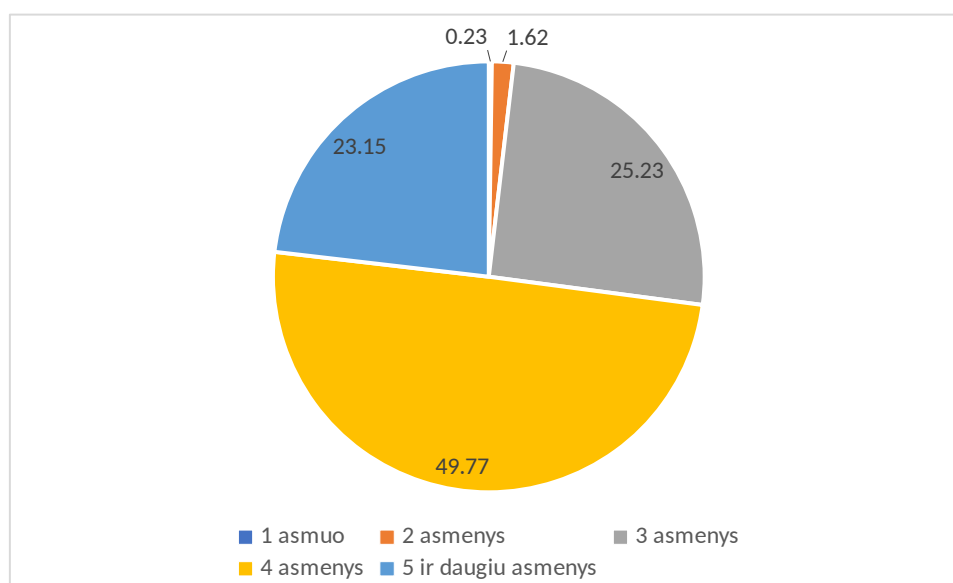
Pav. Nr. 7. Apklausoje dalyvavusių moksleivių pasiskirstymas pagal klases, proc.

Tyrimo dalyvavusių moksleivių pasiskirstymas pagal rajono švietimo įstaigas pavaizduotas pav. nr. 8. Daugiau nei pusė jų (52,83 proc.) mokosi Trakų Vytauto Didžiojo gimnazijoje, kiek virš 10 proc. Trakų rajono Rūdiškių gimnazijoje, Trakų rajono Aukštadvario gimnazijoje, 8,81 proc. Trakų suaugusiųjų mokymo cente.



Pav. Nr. 8. Tyrime dalyvavusių moksleivių pasiskirstymas pagal švietimo įstaigas, proc.

Tyrimo respondentai taip pat buvo parpašyti įvardyti įvardyti šeimos narių skaičių. Beveik pusė respondentų (49,77 proc.) gyvena šeimose iš 4 asmenų (įskaitant respondentą), kiek daugiau nei ketvirtadalis (25,23 proc.) iš 3 asm. Ir kiek mažiau nei ketvirtadalis (23,15 proc.) šeimose iš 5 asmenų



Pav. Nr. 9. Respondentų šeimos narių skaičius, proc.

2.2. Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis švietimo paslaugomis indeksas

Norint apskaičiuoti viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indeksą, kaip ir 2016 m. tyrimo metu buvo taikomas požiūris „iš apačios į viršų“, t. y. atsižvelgiant į vartotoją, kai paslaugos klasifikuojamos pagal jų pobūdį ir tam tikras sritis, nepaisant, kad jos gali būti teikiamos skirtingose institucijose. Pavyzdžiui, švietimo paslaugos, kurios apima tiek mokyklų, tiek vaikų lopšelių-darželių paslaugas, tiek psichologines ir socialines pedagogines bei kitas panašaus pobūdžio paslaugas.

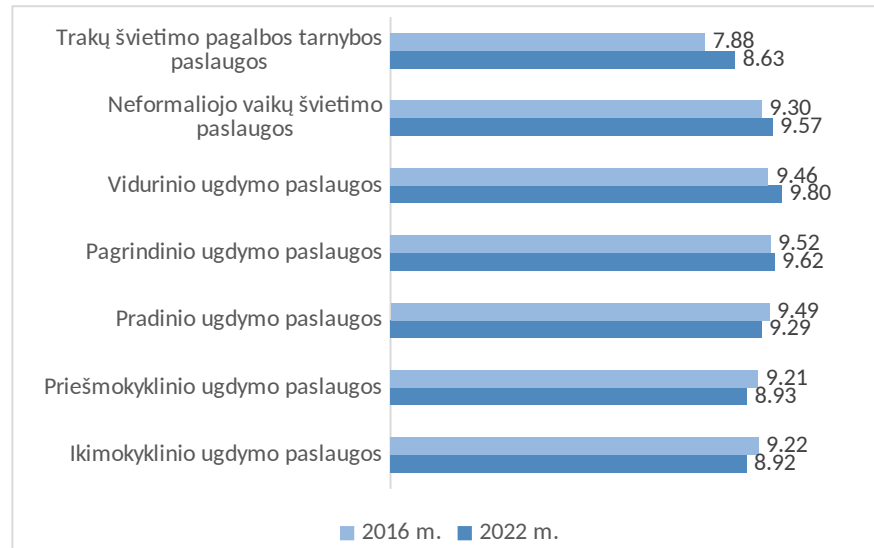
Gyventojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indeksą, LR VRM parengtoje rekomendacinio pobūdžio metodikoje, apskaičiuoti rekomenduojama pasitelkiant rodiklius, kurie teoriškai gali svyruoti nuo 1 iki 100. Šis rodiklis gaunamas transformuojant pirminę atsakymų kodavimo skalę nuo 1 iki 10. Geriausios, 10 įvertintos apklaustųjų paslaugos indeksas siekia 100 procentų, žemiausią įvertinimą gavusios paslaugos indeksas siekia 1 procentą. Taip transformavus apklausos rezultatus išvedamas bendras viešųjų paslaugų indeksinis vidurkis.

Tyrimo klausimyne buvo pateikti 58 pirminiai rodikliai (nuomonę atskleidžiantys klausimai), atspindintys pasitenkinimą švietimo paslaugomis, tėvams ir globėjams ir 37 moksleiviams. Atlikus pirminių duomenų analizę buvo apskaičiuotas bendras **Trakų rajono gyventojų pasitenkinimas viešomis švietimo paslaugomis rajone yra 75,6 proc. ir yra gerokai didesnis nei 68,5 proc. 2016 m.** Pagal atskiras tyrime dalyvavusias respondentų grupes (tėvus ir globėjus bei mokinius) Trakų rajono švietimo įstaigų teikiamų paslaugų kokybės indeksas pasiskirstė taip: bendras tyrime dalyvavusių mokinių pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis indeksas siekia 71,6 proc. ir gerokai viršija 58 proc. 2016 m., bendras tėvų ir globėjų pasitenkinimo viešosiomis švietimo paslaugomis indeksas siekia 79,5 proc. ir taip yra kiek aukštesnis nei 75 proc. 2016 m.

Šioje vietoje svarbu paminėti, kad ankstesnio tyrimo metu buvo apklausiami ir švietimo įstaigų darbuotojai bei atskirai vertintos Trakų švietimo pagalbos tarnybos paslaugos. Šio tyrimo metu buvo nutarta kaip atskiros tikslinės grupės įstaigų darbuotojų netraukti ir Trakų švietimo pagalbos tarnybos netirti atskirai, nes ji kaip įstaiga bei jos paslaugos buvo vertinamos pildant bendrąją tėvų ir globėjų klausimyną.

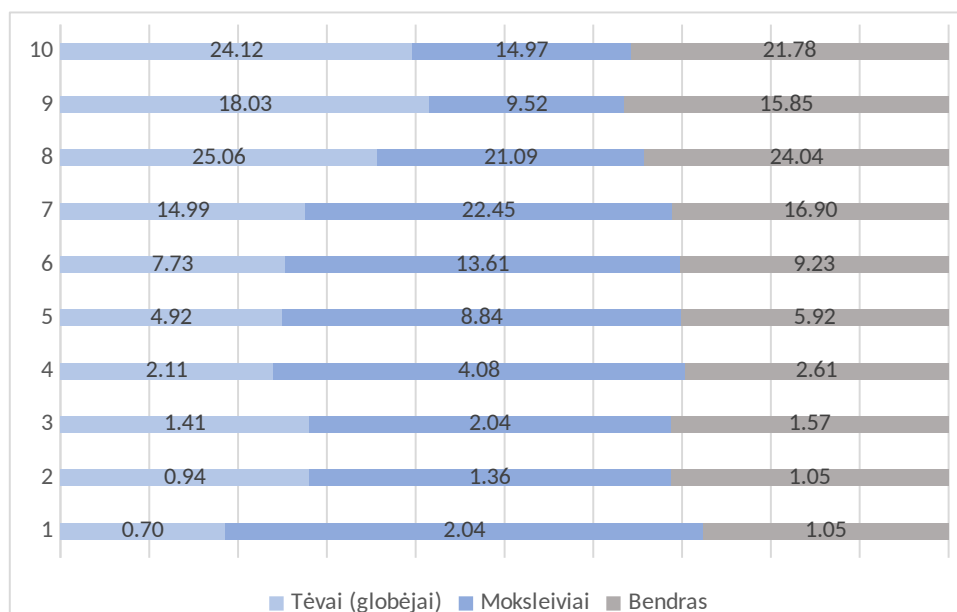
Tyrimo dalyvių paprašius įvertinti kiek jiems yra svarbios švietimo viešosios paslaugos jų gyvenamojoje vietovėje paaiškėjo, kad net 77,86 proc. tyrime dalyvavusių respondentų švietimo paslaugos yra ypatingai svarbios ir tik 3,98 proc. jos yra visiškai nesvarbios. Apskaičiuotas

respondentų išsakytas svarbos vidurkis pavaizduotas pav. nr. 10. Paveiksle matyti, kad šio tyrimo respondentams viešų švietimo paslaugų svarba yra kiek didesnė nei 2016 m. tyrimo respondentams. Svarbiausiomis įvardytos vidurinio, pagrindinio ir neformaliojo švietimo paslaugos. Kai ankstesnio tyrimo metu svarbiausiomis buvo pagrindinio, pradinio ir pagrindinio ugdymo paslaugos.



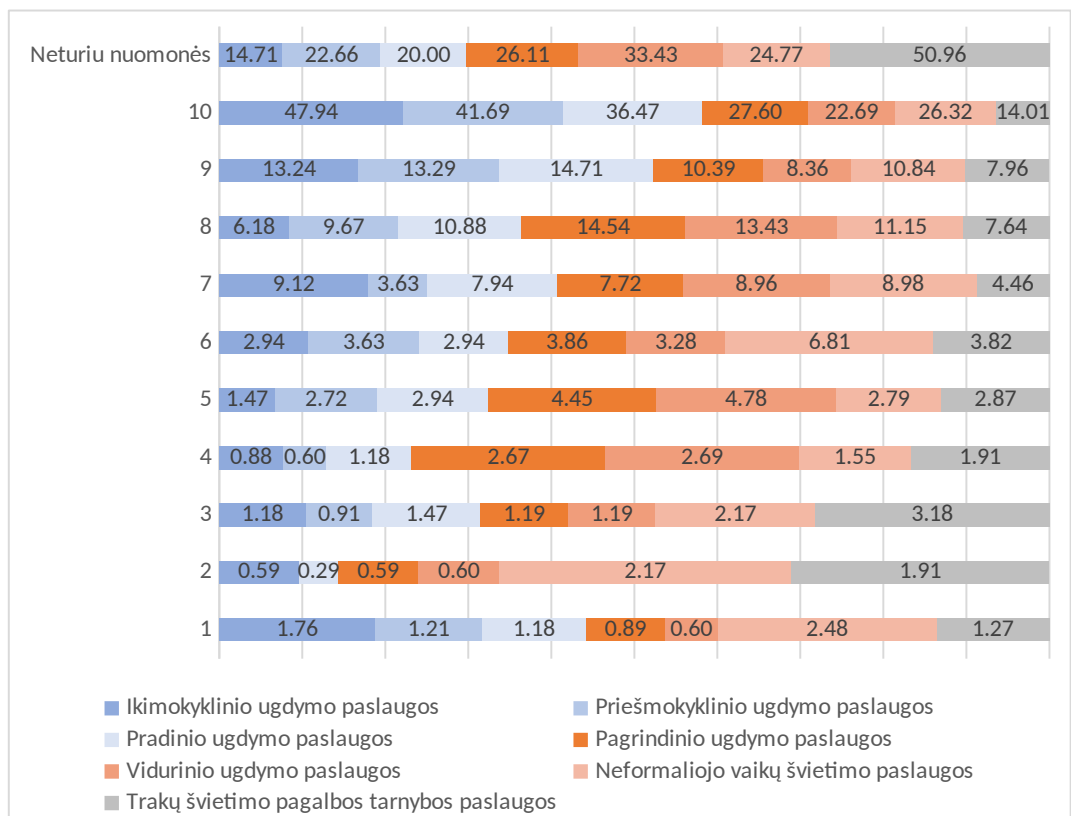
Pav. Nr. 10. Švietimo viešųjų paslaugų svarba gyvenamojoje vietovėje

Tyrimo dalyviai bendrai viešąsias švietimo paslaugas Trakų rajone vertina pakankamai gerai. Net 24,12 proc. tėvų ir globėjų ir 14,97 proc. moksleivių bendrai švietimo paslaugas vertina didžiausiu galimu balu – 10. 8 balais ir geriau situaciją vertina daugiau kaip pusė (61,67 proc.) visų respondentų (skaičiuojami moksleivių ir tėvų bei globėjų vertinimai), o 3 ir žemesniais balais švietimo paslaugas rajone vertina tik 3,67 proc. respondentų (žr. pav. nr. 11).



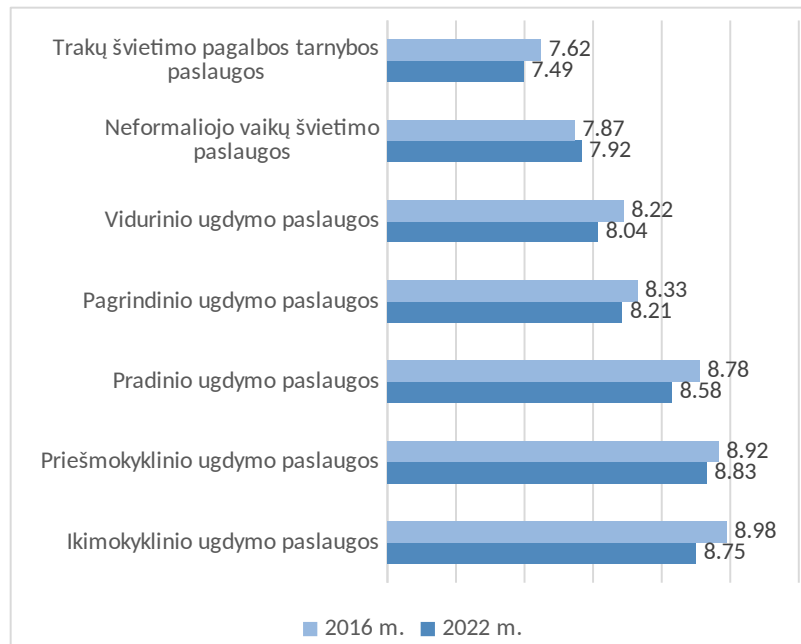
Pav. Nr. 11. Bendras viešųjų švietimo paslaugų gyvenamojoje vietovėje vertinimas, proc.

Atskirų Trakų rajone teikiamų švietimo viešųjų paslaugų vertinimas taip pat labai geras. Ypatingai gerai vertinamos ikimokyklinio ugdymo paslaugos – beveik pusė (net 47,94 proc., 2016 m. jų buvo 33,03 proc.) respondentų skyrė maksimalų galimą įvertinimą (10 balų). Mažiausiai geriausių vertinimų skirta Trakų švietimo pagalbos tarnybos paslaugoms – tik 14,01 proc. (2016 m. 13,38 proc.). Tačiau čia svarbu paminėti, kad daugiau nei pusė tyrime dalyvavusių respondentų (50,96 proc., 2016 m. buvo net 61,15 proc.) nevertino šios įstaigos teikiamų paslaugų ir pasirinko variantą “Neturiu nuomonės”.



Pav. Nr. 12. Viešųjų švietimo paslaugų gyvenamojoje vietovėje vertinimas, proc.

Apskaičiavus aukščiau aptartų vertinimų vidurius (žr. pav. Nr. 13), matyti, kad geriausiai vertinamos priešmokyklinio, ikimokyklinio ir pradinio ugdymo paslaugos – atitinkamai 8,83, 8,75 ir 8,58 balai iš 10. Prasčiausiai įvertintos Trakų švietimo pagalbos tarnybos bei neformaliojo vaikų švietimo paslaugos – 7,49 ir 7,92 balai. Galima pastebėti, kad panašiai skirtingų paslaugų vertinimai išsireitingavo ir 2016 m., tačiau svarbu paminėti, kad ankstesnio tyrimo metu visi vertinimai buvo nors ir neženkliai, bet geresni.

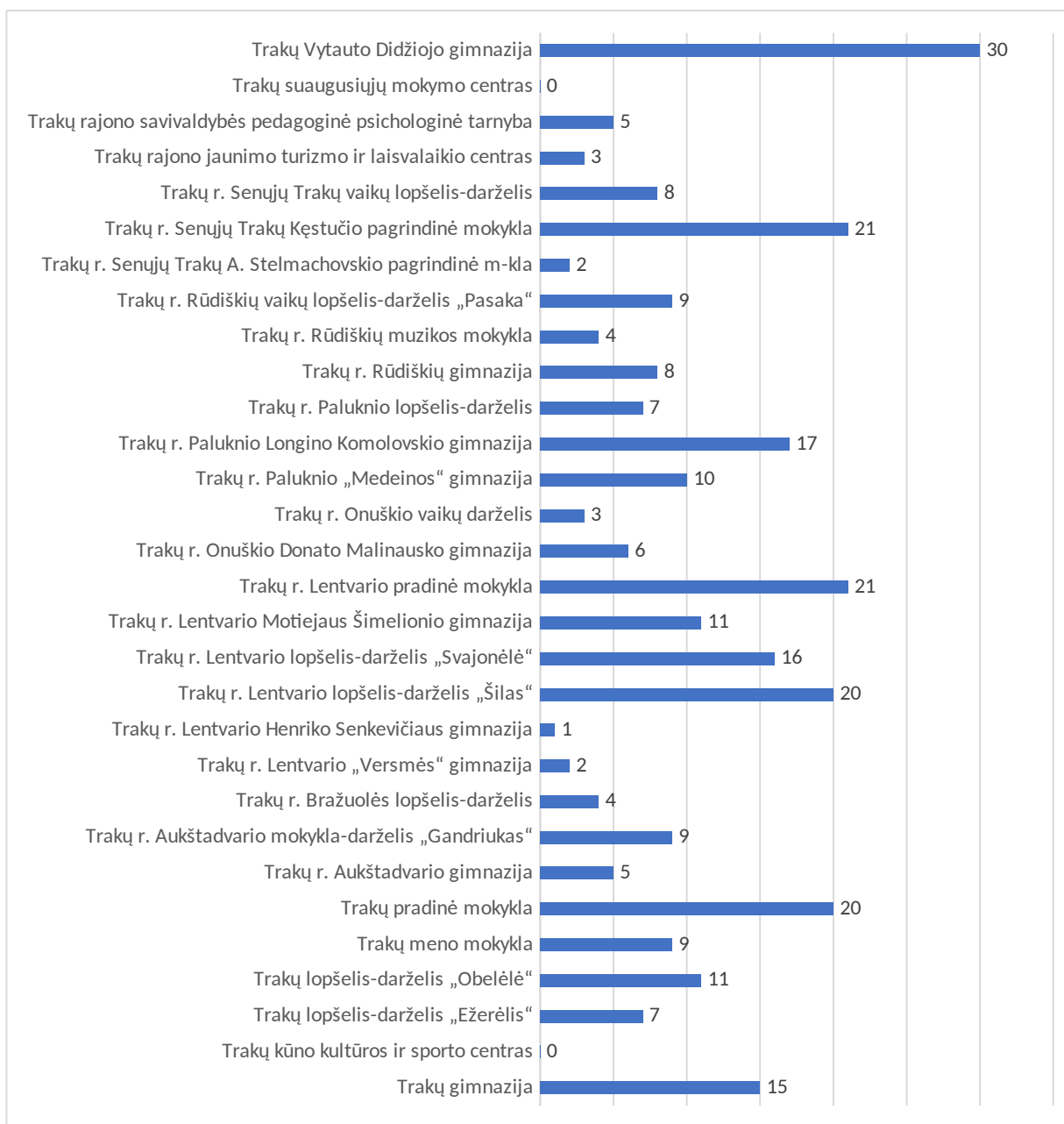


Pav. Nr. 13. Viešųjų švietimo paslaugų gyvenamojoje vietovėje vertinimo vidurkiai, proc.

2.3. Vartotojų naudojimosi viešosiomis paslaugomis vertinimas

Antroji tyrimo klausimyno dalis buvo skirta įvertinti respondentų pasitenkinimą aptarnavimo ir paslaugų kokybe kuomet į švietimo įstaigas buvo kreipiamasi norint gauti tam tikros informacijos ar paslaugas, pateikti pasiūlymą ar nusiskundimą ir pan.

Per pastaruosius 12 mėn. į skirtingas švietimo įstaigas kreipėsi daugiau nei pusė (60,63 proc. arba 284 asm.) tyrimo respondentų. Daugiausiai jų kreipėsi į Trakų Vytauto Didžiojo gimnaziją (30 asm.), Trakų r. Senųjų Trakų Kęstučio pagrindinė mokyklą ir Trakų r. Lentvario pradinė mokykla (po 21 asm.), Trakų pradinė mokyklą ir Trakų r. Lentvario lopšelj-darželį „Šilas“ (po 20 asm.). Tarp tyrime dalyvavusių gyventojų nebuvo besikreipusiųjų į Trakų suaugusiųjų mokyklą ir Trakų kūno kultūros ir sporto centrą (žr. pav. nr. 14).



Pav. Nr. 14. Respondentų pasiskirstymas pagal švietimo įstaigas, į kurias buvo kreiptasi per pastaruosius 12 mėn.

Analizuojant būdus, kuriais buvo kreiptasi į švietimo įstaigas, matyti, kad didžioji dauguma respondentų į įstaigas ėjo asmeniškai, nepriklausomai nuo to, dėl kurių švietimo paslaugų (nuo 13,7 iki 37,8 proc. skirtingų paslaugų gavėjų). Antras pagal populiarumą būdas – centralizuota prašymų pateikimo ir gyventojų informavimo informacinė sistema (ypač iki mokyklinio ir pradinio ugdymo paslaugų gavėjų tarpe, kiek mažiau ir tarp pradinio bei pagrindinio ugdymo paslaugų gavėjų). Mažiausiai respondentų nurodė kreipėsi raštu (nuo 2,17 iki 5,48 proc.) ar el. paštu (nuo 2,44 iki 9,35 proc.) (žr. lent. nr. 1).

	Ikimokyklinio ugdymo paslaugos	Priešmokyklinio ugdymo paslaugos	Pradinio ugdymo paslaugos	Pagrindinio ugdymo paslaugos	Vidurinio ugdymo paslaugos	Neformaliojo vaikų švietimo paslaugos	Trakų švietimo pagalbos tarnybos paslaugos
Asmeniškai (ėjote į Jums reikalingą įstaigą)	37,80	35,90	36,23	33,59	29,91	34,88	13,70
Per centralizuotą prašymų pateikimo ir gyventojų informavimo informacinę sistemą	21,34	10,26	13,77	10,16	7,48	4,65	2,74
El. paštu / per užklausą internetu	2,44	3,42	7,97	6,25	9,35	4,65	6,85
Telefonu	9,15	7,69	10,14	17,97	9,35	4,65	6,85
Raštu (paštu)	3,66	2,56	2,17	3,91	4,67	4,65	5,48
Nesikreipiau	25,61	40,17	29,71	28,13	39,25	46,51	64,38

Lent. Nr. 1. Respondentų kreipimosi į švietimo įstaigas būdai, proc.

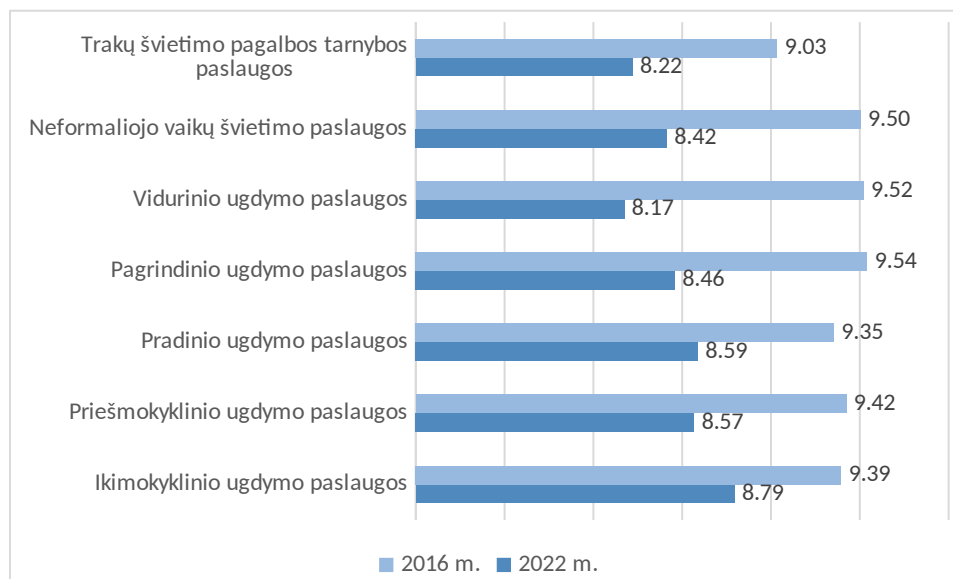
Pagal priežastis, dėl kurių respondentai kreipėsi į švietimo įstaigas, pirmauja poreikis susitvarkyti dokumentus (dėl ikimokyklinio, priešmokyklinio ir pradinio ugdymo paslaugų – nuo 32,08 iki 46,34 proc.) bei norint gauti tam tikros informacijos (dėl pagrindinio, vidurinio ugdymo, neformaliojo vaikų švietimo ir Trakų švietimo pagalbos tarnybos paslaugų – nuo 18,46 iki 37,01 proc.). Gerokai rečiau (nuo 3,08 iki 8,43 proc.) buvo kreiptasi su pasiūlymais ir dar rečiau (nesikreipta arba nuo 1,89 iki 6,30 proc.) norint pateikti nusiskundimą (žr. lent. nr. 2.).

	Ikimokyklinio ugdymo paslaugos	Priešmokyklinio ugdymo paslaugos	Pradinio ugdymo paslaugos	Pagrindinio ugdymo paslaugos	Vidurinio ugdymo paslaugos	Neformaliojo vaikų švietimo paslaugos	Trakų švietimo pagalbos tarnybos paslaugos
Norėdami pateikti pasiūlymą dėl įstaigos teikiamų paslaugų ar aptarnavimo	4,27	7,55	3,03	3,94	5,05	8,43	3,08
Norėdami susitvarkyti dokumentus (pvz. prašymą priimti į švietimo įstaigą)	46,34	32,08	32,58	22,83	23,23	20,48	7,69

Norėdami gauti tam tikros informacijos	20,12	21,70	30,30	37,01	26,26	27,71	18,46
Norėdami pateikti nusiskundimą dėl įstaigos teikiamų paslaugų ar aptarnavimo	2,44	1,89	4,55	6,30	2,02	0,00	0,00
Kita	26,83	36,79	29,55	29,92	43,43	43,37	70,77

Lent. Nr. 2. Respondentų kreipimosi į įstaigas priežastys, proc.

Dauguma respondentų, kurie buvo kreipęsi į švietimo įstaigas dėl aukščiau įvardytų priežasčių, yra patenkinti aptarnavimu ir gauta paslauga – didžiausiu galimu balu gautą rezultatą vertino nuo 22,83 proc. (Trakų švietimo pagalbos tarnybos atveju) iki 49,77 proc. (ikimokyklinio ugdymo paslaugas teikiančių įstaigų atveju). Apskaičiavus vertinimų vidurkius, matyti, kad labiausiai patenkinti liko asmenys, kurie kreipėsi į ikimokyklinio ugdymo, o taip pat pradinio ir priešmokyklinio ugdymo paslaugas teikiančias įstaigas (vertinimų vidurkiai atitinkamai 8,79, 8,59 ir 8,57 balo). Mažiausiai patenkinti liko dėl vidurinio ugdymo ir Trakų švietimo pagalbos tarnybos paslaugų kreipęsi asmenys (vertinimų vidurkiai atitinkamai 8,17 ir 8,22 balo). Svarbu paminėti, kad 2016 m. atlikto tyrimo metu respondentų pasitenkinimo gautu rezultatu lygis buvo gerokai didesnis, nepriklausomai nuo to, dėl kokių paslaugų buvo kreiptasi – skirtumas svyruoja nuo 0,6 iki net 1,35 balo (vidurinio ugdymo atveju) (žr. pav. nr. 15).



Pav. Nr. 15. Respondentų pasitenkinimas gautu rezultatu kreipiantis į švietimo paslaugas teikiančias įstaigas

Iš visų pateiktų kreipimosi į švietimo viešąsias paslaugas teikiančias įstaigas vertinimų (suteikta viešąja paslauga, informacija, dokumentų tvarkymu, reagavimu į pasiūlymą ar nusiskundimą), 4,26 proc. (ar 47 vertinimai) tesiekė 1-3 balus (1 balas – 30 atsakymų, 2 balai – 5 įvertinimai, 3 balai – 12 atsakymų). Neigiamų balų pasiskirstymas pagal paslaugas:

- Priešmokyklinio ugdymo paslaugos – 9 įvertinimai;

- Ikimokyklinio ugdymo paslaugos – 8 įvertinimai;
- Vidurinio ugdymo paslaugos – 7 įvertinimai;
- Pradinio ugdymo paslaugos, pagrindinio ugdymo paslaugos, Trakų švietimo pagalbos tarnybos paslaugos – po 6 įvertinimus;
- Neformaliojo vaikų švietimo paslaugos – 5 įvertinimai.

Pagrįsti žemą vertinimą buvo pateikti 23 respondentų komentarai (kai kurie komentarai apima skirtingas tematikas). Pateikiamas komentarų apibendrinimas:

- Didžioji dauguma komentavusių skundžiasi komunikacijos ir informacijos perdavimo stoka, mokytojų nekompetencija, patyčiomis ugdymo įstaigose.
- Kiek mažiau komentarų pateikta dėl neformalaus ugdymo.
- Pavieniai komentarai dėl vaikų maitinimo iš plastikinių lėkščių, pavėžėjimo paslaugų stokos.

2.4. Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis švietimo įstaigose rodiklių analizė

Trečioji tyrimo klausimyno dalis buvo skirta detaliems vartotojų pasitenkinimo rodikliams nustatyti. Kaip matyti iš lentelės nr. 3, tėvai ir globėjai didžia dalimi teigiamai vertina situaciją švietimo įstaigose. Beveik visus rodiklius maksimaliu balu vertina daugiau nei pusė respondentų (vidutiniškai 52,53 proc.). Daugiausiai geriausių vertinimų skirta įstaigos lokacijai (įstaiga yra lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje – 70,42 proc.) ir priėmimo į įstaigą greitį (Priėmimo į įstaigą neteko ilgai laukti – 70,38 proc.). Mažiausiai geriausių vertinimų skirta įstaigų pritaikymui vaikams / besimokantiems su negalia, spec. poreikiais (20,98 proc.) ir pavėžėjimo paslaugų organizavimui (27,67 proc.).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NN
Įstaiga yra netoli Jūsų namų	4,22	1,06	0,53	1,06	2,64	4,75	8,71	5,01	10,82	59,89	1,32
Įstaiga yra lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje	1,57	0,00	0,79	0,52	2,36	1,57	3,14	6,54	13,09	70,42	0,00
Įstaigos patogus tvarkaraštis/darbo laikas	0,53	0,27	1,06	0,27	1,59	2,65	2,65	10,88	13,79	63,66	2,65
Priėmimo į įstaigą neteko ilgai laukti	1,09	0,82	0,27	0,82	1,36	2,45	2,99	4,89	10,60	70,38	4,35
Įstaiga yra švari, estetiškai tvarkinga	0,53	0,27	0,27	0,53	1,33	1,33	2,40	6,13	15,47	69,33	2,40
Įstaigos patalpos, baldai ir priemonės pritaikytos patogiam vaiko / besimokančio ugdymuisi / mokymuisi	0,80	0,53	0,27	0,53	2,65	2,39	5,04	7,96	15,65	59,95	4,24

Ištaigoje tinkamos higienos sąlygos (temperatūra patalpose, ventiliacija, tualetai, karštas vanduo ir t.t.)	1,58	0,00	0,26	1,32	1,85	2,90	7,39	6,07	19,53	51,98	7,12
Ištaiga pritaikyta vaikams / besimokantiems su negalia, spec. poreikiais (yra spec. tualetai, liftai ir kt.)	6,27	1,91	0,54	1,63	4,36	3,00	4,09	3,54	7,36	20,98	46,32
Ištaigos maitinimo paslaugos tenkina (kokybiškas maistas, maisto kainos)	3,46	1,06	1,33	1,86	3,19	3,99	9,31	11,17	10,64	47,61	6,38
Pavėžėjimo paslaugos organizuojamas tinkamai	5,75	0,55	0,27	0,27	2,47	2,47	3,29	3,56	5,75	27,67	47,95
Užimtumo veiklų pasiūla pakankama	3,72	0,53	1,33	1,33	6,38	5,85	5,05	11,70	14,10	40,16	9,84
Ištaigos aplinka saugi	1,06	0,80	0,53	1,59	2,65	3,98	5,04	8,75	17,51	53,05	5,04
Ištaigoje vaikai / besimokantieji jaučiasi emociškai gerai	2,10	0,26	1,57	1,57	3,67	6,04	6,30	9,19	16,27	47,77	5,25

Lent. Nr. 3. Švietimo įstaigų infrastruktūros ir paslaugų organizavimo vertinimai (tėvai/globėjai), proc.

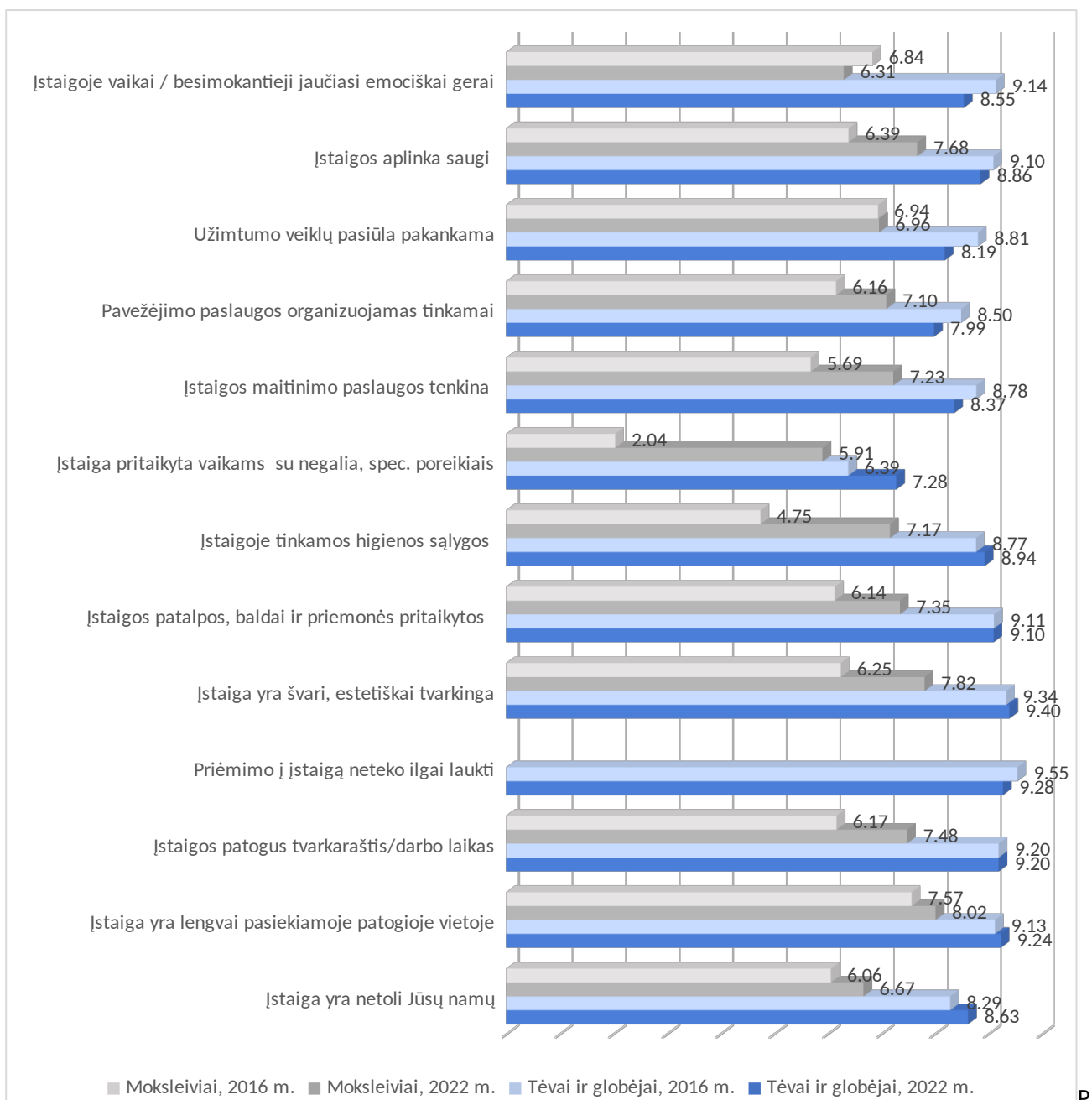
Tuo tarpu moksleivių vertinimai atrodo gerokai prasčiau (žr. lent. nr. 4). Maksimaliu balu vertina tik kiek daugiau nei ketvirtis respondentų (vidutiniškai 25,65 proc.). Daugiausiai geriausių vertinimų taip pat skirta įstaigos lokacijai (įstaiga yra lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje – 40,25 proc.), mažiausiai – taip pat įstaigų pritaikymui vaikams / besimokantiems su negalia, spec. poreikiais (17,09 proc.) ir pavėžėjimo paslaugų organizavimui (19,50 proc.).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NN
Ištaiga yra netoli Jūsų namų	10,69	1,89	3,77	8,81	11,32	6,92	11,95	7,55	6,92	30,19	0,00
Ištaiga yra lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje	1,89	0,63	1,89	4,40	8,18	5,66	10,69	13,21	11,95	40,25	1,26
Ištaigos patogus tvarkaraštis/darbo laikas	4,43	1,90	1,90	3,16	6,96	8,23	17,09	15,82	8,86	29,75	1,90
Ištaiga yra švari, estetiškai tvarkinga	1,27	1,27	1,27	3,80	7,59	9,49	12,66	15,82	11,39	31,65	3,80

Istaigos patalpos, baldai ir priemonės pritaikytos patogiam vaiko / besimokančio ugdymuisi / mokymuisi	2,52	1,26	2,52	3,77	9,43	9,43	16,35	17,61	12,58	20,75	3,77
Istaigoje tinkamos higienos sąlygos (temperatūra patalpose, ventiliacija, tualetai, karštas vanduo ir t.t.)	1,89	1,89	4,40	5,03	10,06	11,32	15,09	14,47	9,43	22,64	3,77
Istaiga pritaikyta vaikams / besimokantiems su negalia, spec. poreikiais (yra spec. tualetai, liftai ir kt.)	15,82	5,70	3,80	2,53	5,70	8,86	6,96	8,23	8,23	17,09	17,09
Istaigos maitinimo paslaugos tenkina (kokybiškas maistas, maisto kainos)	5,77	1,92	0,64	4,49	7,05	14,74	5,77	8,97	9,62	26,92	14,10
Pavėžėjimo paslaugos organizuojamas tinkamai	6,29	1,26	0,63	6,29	5,66	3,77	8,18	8,81	10,06	19,50	29,56
Užimtumo veiklų pasiūla pakankama	5,66	2,52	2,52	6,29	8,81	9,43	10,69	10,06	6,92	25,16	11,95
Istaigos aplinka saugi	2,56	0,64	2,56	3,85	6,41	8,33	12,82	15,38	16,67	25,64	5,13
Istaigoje vaikai / besimokantieji jaučiasi emociškai gerai	7,55	6,29	8,18	3,77	10,06	4,40	13,21	15,09	5,66	18,24	7,55

Lent. Nr. 4. Švietimo įstaigų infrastruktūros ir paslaugų organizavimo vertinimai (mokiniai), proc.

Apskaičiavus vertinimų vidurkius, matyti, kad tėvai ir globėjai geriau vertina įstaigas (vidutiniškai 8,69 balo) nei moksleiviai (vidutiniškai 7,14 balo). Geresnis tėvų ir globėjų vertinimas nei moksleivių fiksuotas ir 2016 m. Tačiau svarbu pastebėti ir tai, kad dabar vidutinis tėvų vertinimas yra neženkliai (0,08 balo), bet žemesnis nei 2016 m. (8,78 balo). Tuo tarpu visiškai priešinga tendencija stebima moksleivių vertinimuose – dabar jis net 1,22 balo aukštesnis nei 2016 m. (5,92 balo) (žr. pav. nr. 16).



av. Nr. 16. Švietimo įstaigų infrastruktūros ir paslaugų organizavimo vertinimų vidurkiai

3,81 proc. tyrime dalyvavusių tėvų ir globėjų vertinimų siekė tik 1-3 balus aukščiau analizuotiems švietimo įstaigų rodikliams (1 balas – 122 įvertinimai, 2 balai – 30 atsakymų, 3 balai – 34 įvertinimai). 51 respondentas pateikė komentarus minėtiems vertinimams pagrįsti. Daugiausiai neigiamais balais įvertinta (skliaustuose nurodomas komentarų apibendrinimas):

- Įstaiga pritaikyta vaikams / besimokantiems su negalia, spec. poreikiais (yra spec. tualetai, liftai ir kt.) – 34 įvertinimai (nėra liftų, įstaiga nepritaikyta spec. poreikių vaikams);
- Pavėžėjimo paslaugos organizuojamas tinkamai – 24 įvertinimai (pavėžėjimo paslaugų stoka, netinkami maršrutai ir tvarkaraščiai);
- Įstaiga yra netoli Jūsų namų – 22 įvertinimai (įstaiga toli nuo gyvenamosios vietos)

- Įstaigos maitinimo paslaugos tenkina (kokybiškas maistas, maisto kainos) – 22 įvertinimai (netenkinama maisto kokybė, skurdus patiekalų pasirinkimas, galimybės pavalgyti pertraukų metu dėl didelių eilių, stoka)
- Užimtumo veiklų pasiūla pakankama – 21 įvertinimas (trūksta neformalaus užimtumo (būrelių įvairovės ir galimybių juos lankyti);
- Įstaigoje vaikai / besimokantieji jaučiasi emociškai gerai – 15 atsakymų (patyčios, emocinio saugumo stoka, komunikacijos stoka).
- Įstaiga yra lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje – 9 įvertinimai
- Įstaigos aplinka saugi – 9 įvertinimai
- Priėmimo į įstaigą neteko ilgai laukti – 8 įvertinimai (stringantis priėmimo procesas, ilgas laukimas norint patekti į norimas darželį)
- Įstaigos patogus tvarkaraštis/darbo laikas – 7 įvertinimai (netinkamas darbo laikas)
- Įstaigoje tinkamos higienos sąlygos (temperatūra patalpose, ventiliacija, tualetai, karštas vanduo ir t.t.) – 7 įvertinimai (tualetuose nėra popieriaus)
- Įstaigos patalpos, baldai ir priemonės pritaikytos patogiam vaiko / besimokančio ugdymuisi / mokymuisi – 6 įvertinimai
- Įstaiga yra švari, estetiškai tvarkinga – 4 įvertinimai.

Moksleivių neigiamų vertinimų (1-3 balai) buvo gerokai daugiau – net 10,64 proc. (1 balas – 105 įvertinimai, 2 balai – 43 įvertinimų, 3 balai – 54 įvertinimai). 43 moksleiviai pateikė komentarus, susijusius su neigiamais vertinimais. Daugiausiai neigiamais balais pažymėta (skliaustuose nurodomas komentarų apibendrinimas):

- Įstaiga pritaikyta vaikams / besimokantiems su negalia, spec. poreikiais (yra spec. tualetai, liftai ir kt.) – 40 įvertinimų (nei liftų, nei tualetų neįgaliems nėra)
- Įstaigoje vaikai / besimokantieji jaučiasi emociškai gerai – 35 įvertinimai (vyrauja patyčios, dėl kurių nesulaukiama pagalbos, neatsižvelgiama į mokinių nuomonę, neetiškai bendraujama, daug nedraugiškų vaikų)
- Įstaiga yra netoli Jūsų namų – 26 įvertinimai (įstaiga yra toli)
- Užimtumo veiklų pasiūla pakankama – 17 įvertinimų (nėra pakankamai įdomių būrelių; trūksta pamokų apie finansus, investavimą, savęs pažinimą ir kitų supratimą)
- Įstaigos patogus tvarkaraštis/darbo laikas – 13 įvertinimų
- Įstaigoje tinkamos higienos sąlygos (temperatūra patalpose, ventiliacija, tualetai, karštas vanduo ir t.t.) – 13 įvertinimų (šalta mokykloje, tualetuose nemalonus kvapas, nėra tualetinio popieriaus)
- Įstaigos maitinimo paslaugos tenkina (kokybiškas maistas, maisto kainos) – 13 įvertinimų (maisto dažnai nelieka, maistas be skonio, trūksta įvairovės)
- Pavėžėjimo paslaugos organizuojamos tinkamai – 13 įvertinimų (autobusai vėluoja, kartais neatvažiuoja)
- Įstaigos patalpos, baldai ir priemonės pritaikytos patogiam vaiko / besimokančio ugdymuisi / mokymuisi – 10 įvertinimų (nepatogios kėdės, suolai)
- Įstaigos aplinka saugi – 9 įvertinimai (vidinė aplinka apleista)
- Įstaiga yra lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje – 7 įvertinimai
- Įstaiga yra švari, estetiškai tvarkinga – 6 įvertinimai.

Tyrimė dalyvavę tėvai ir globėjai švietimo įstaigų administracijos darbuotojus vertina iš tiesų gerai – daugiau nei pusė (55,56 proc.) respondentų vertinimų pagal visus rodiklius siekė maksimalius balus. Daugiausia aukščiausių vertinimų skirta administracijos darbuotojų mandagiam bendravimui (61,78 proc.) ir pasitempimui (59,63 proc.) mažiausiai darbuotojų atsidavimui ir pasitenkinimui darbu (44,41 proc.). (žr. lent. nr. 5).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NN
Įstaigoje darbo metu lengva rasti reikiamus administracijos darbuotojus	0,78	0,26	1,04	0,00	1,55	2,85	2,33	7,51	13,21	57,77	12,69
Administracijos darbuotojai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	0,78	0,26	0,52	0,52	1,56	2,08	3,91	9,90	13,28	57,03	10,16
Administracijos darbuotojai yra mandagūs ir maloniai bendrauja	1,31	0,00	0,52	0,26	1,31	2,62	3,93	6,81	14,66	61,78	6,81
Administracijos darbuotojai yra dėmesingi ir paslaugūs	1,32	0,00	0,53	0,53	1,58	1,84	5,26	9,74	13,16	58,68	7,37
Administracijos darbuotojai randa laiko bendravimui	1,31	0,00	0,00	0,79	0,79	1,57	5,25	7,35	14,44	58,27	10,24
Administracijos darbuotojai atsidavę ir patenkinti savo darbu	1,60	0,00	0,53	0,80	1,06	3,19	3,46	8,24	13,30	44,41	23,40
Administracijos darbuotojai sugeba išklausyti ir suprasti tiek besimokančiuosius, tiek Jus	1,31	0,00	1,05	1,83	1,31	2,09	5,50	10,21	13,09	48,95	14,66
Administracijos darbuotojai pagarbiai elgiasi su besimokančiasiais ir Jumis	1,31	0,00	1,05	0,52	1,31	1,57	5,51	7,61	16,54	53,54	11,02
Administracijos darbuotojai pasitempę ir tvarkingi	0,53	0,26	0,53	0,79	1,32	0,53	3,43	7,65	14,51	59,63	10,82

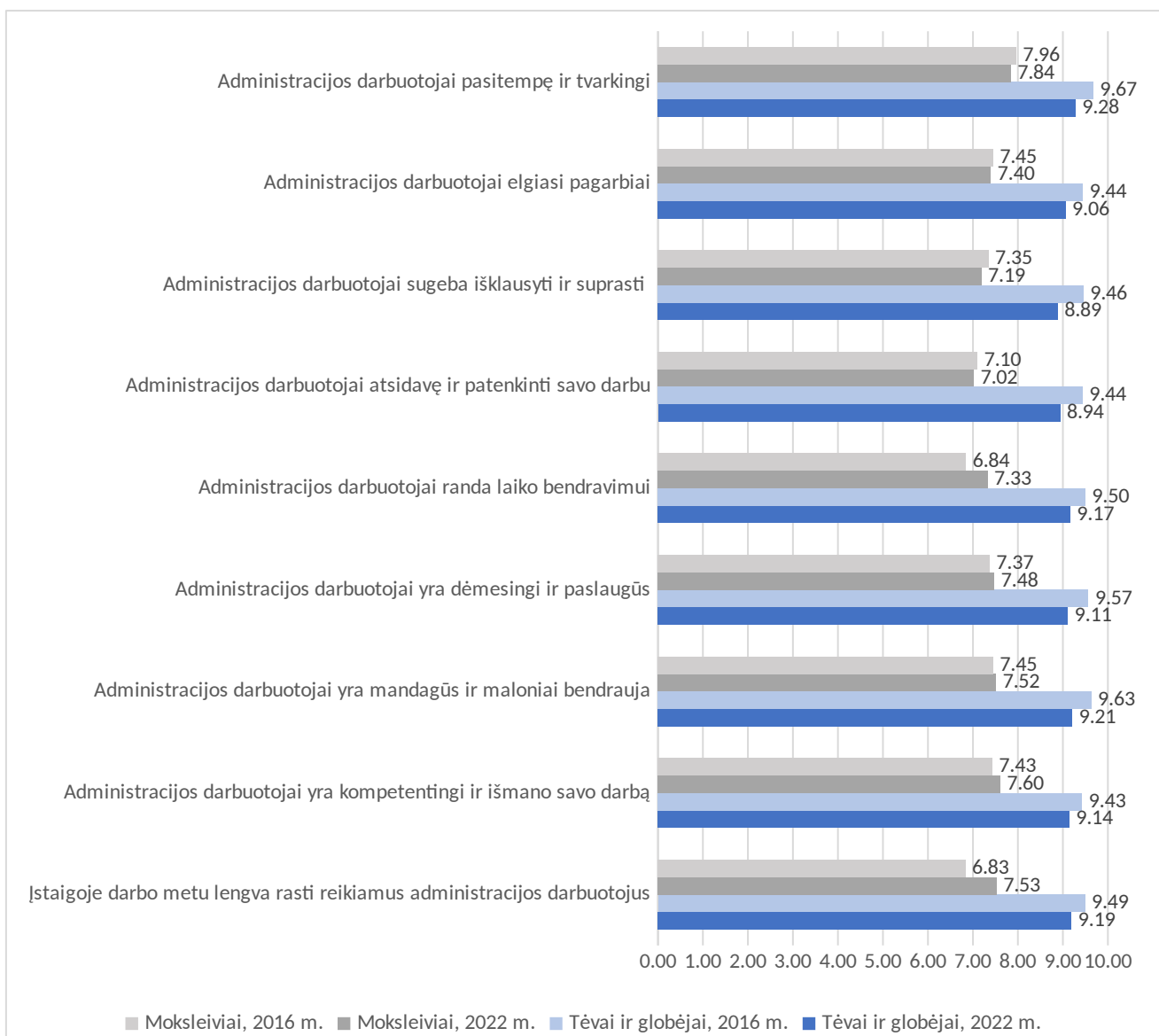
Lent. Nr. 5. Švietimo įstaigų administracijos darbuotojų vertinimai (tėvai ir globėjai), proc.

Tyrimė dalyvavę moksleiviai švietimo įstaigų administracijos darbuotojus vertina gerokai prasčiau – geriausių įvertinimų yra mažiau nei ketvirtadalis (24,15 proc.). Daugiausia aukščiausių vertinimų taip pat skirta administracijos darbuotojų pasitempimui ir tvarkingumui (31,65 proc.), mažiausiai taip pat darbuotojų atsidavimui ir pasitenkinimui darbu (17,09 proc.). (žr. lent. nr. 6).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NN
Ištaigoje darbo metu lengva rasti reikiamus administracijos darbuotojus	2,53	2,53	0,00	2,53	11,39	10,76	10,1 3	15,82	14,56	24,6 8	5,06
Administracijos darbuotojai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	2,53	0,63	1,27	2,53	8,23	13,92	12,0 3	12,03	17,09	24,0 5	5,70
Administracijos darbuotojai yra mandagūs ir maloniai bendrauja	3,14	1,89	1,26	6,29	6,29	8,81	11,3 2	15,09	15,09	25,7 9	5,03
Administracijos darbuotojai yra dėmesingi ir paslaugūs	2,55	1,91	0,64	6,37	7,01	8,92	14,0 1	12,74	18,47	21,6 6	5,73
Administracijos darbuotojai randa laiko bendravimui	2,55	1,91	1,91	5,73	12,10	10,83	7,01	11,46	14,01	24,2 0	8,28
Administracijos darbuotojai atsidavę ir patenkinti savo darbu	3,80	2,53	0,63	5,70	9,49	8,23	11,3 9	8,86	12,03	17,0 9	20,25
Administracijos darbuotojai sugeba išklaudyti ir suprasti tiek besimokančiuosius, tiek Jus	3,80	1,90	2,53	6,33	6,96	9,49	12,6 6	11,39	12,03	22,1 5	10,76
Administracijos darbuotojai pagarbiai elgiasi su besimokančiasiais ir Jumis	3,82	0,00	4,46	5,10	7,64	9,55	9,55	14,65	12,74	26,1 1	6,37
Administracijos darbuotojai pasitempę ir tvarkingi	2,53	0,00	2,53	3,16	7,59	8,23	8,86	13,92	13,29	31,6 5	8,23

Lent. Nr. 6. Švietimo įstaigų administracijos darbuotojų vertinimai (mokiniai), proc.

Apskaičiavus vertinimų vidurkius, matyti, kad tėvai ir globėjai geriau vertina švietimo įstaigų administracijos darbuotojus (vidutiniškai 9,11 balo) nei moksleiviai (vidutiniškai 7,43 balo). Geresnis tėvų ir globėjų vertinimas nei moksleivių fiksuotas ir 2016 m. Tačiau svarbus pastebėti ir tai, kad dabar vidutinis tėvų vertinimas yra neženkliai (0,4 balo), bet žemesnis nei 2016 m. (9,51 balo). Tuo tarpu visiškai priešinga tendencija stebima moksleivių vertinimuose – dabar jis 0,12 balo aukštesnis nei 2016 m. (7,31 balo) (žr. pav. nr. 17).



Pav. Nr. 17. Švietimo įstaigų administracijos darbuotojų vertinimų vidurkiai

Tyrime dalyvavę tėvai ir globėjai švietimo įstaigų mokytojų, auklėtojų, kitų specialistų darbą vertina taip pat labai gerai – daugiau nei pusė (56,23 proc.) respondentų vertinimų pagal visus rodiklius siekė maksimalius balus. Daugiausia aukščiausių vertinimų skirta specialistų ir darbuotojų prieinamumui (62,79 proc.) ir mandagiam bendravimui (62,08 proc.), mažiausiai dėmesio besimokančiųjų individualiems poreikiams skyrimui (47,23 proc.). (žr. lent. nr. 7).

Istaigoje darbo metu lengva rasti reikiamus darbuotojus	0,26	0,0 0	0,26	0,78	2,07	0,78	3,36	8,27	12,66	62,7 9	8,79
Darbuotojai yra kompetentingi ir profesionalūs	0,26	0,2 6	0,26	0,78	1,81	2,07	5,68	9,82	18,60	55,8 1	4,65
Darbuotojai yra mandagūs ir maloniai bendrauja	0,52	0,5 2	0,00	0,78	1,82	2,08	4,42	9,09	15,84	62,0 8	2,86
Darbuotojai yra dėmesingi ir paslaugūs	0,52	0,2 6	0,52	0,78	1,56	2,86	3,65	9,38	15,89	61,2 0	3,39
Darbuotojai randa laiko bendravimui	0,26	0,0 0	0,00	1,05	1,31	2,62	3,94	9,45	14,44	61,9 4	4,99
Darbuotojai atsidavę ir patenkinti savo darbu	0,78	0,0 0	0,78	0,52	2,34	2,86	3,64	9,35	14,29	48,5 7	16,88
Darbuotojai sugeba išklaudyti ir suprasti tiek besimokančiuosius, tiek Jus	0,78	0,0 0	0,52	0,78	2,85	1,55	6,48	10,1 0	13,99	56,9 9	5,96
Darbuotojai pagarbiai elgiasi su besimokančiasiais ir Jumis	0,78	0,2 6	0,00	1,04	2,87	2,35	5,74	10,1 8	14,88	57,1 8	4,70
Darbuotojai pasitempę ir tvarkingi	0,26	0,0 0	0,26	0,26	0,79	2,88	3,40	6,54	17,54	59,6 9	8,38
Darbuotojai teikia pakankamai informacijos apie besimokančiojo pažangą ir ugdymosi / mokymosi rezultatus	0,26	0,2 6	0,78	0,78	2,61	3,13	5,74	9,40	15,67	58,7 5	2,61
Darbuotojai veda įdomias (-ius) į ugdymąsi ir mokymąsi įtraukiančius užsiėmimus / pamokas	1,04	0,0 0	0,52	0,78	2,34	4,68	5,97	10,3 9	14,03	52,2 1	8,05
Darbuotojai skiria dėmesio besimokančiųjų individualiems poreikiams	1,58	0,5 3	0,53	1,58	3,17	6,33	6,60	9,76	11,87	47,2 3	10,82
Darbuotojai taiko šiuolaikiškus metodus ir priemones	1,83	0,5 2	0,26	1,05	2,36	4,45	7,33	8,12	14,40	50,7 9	8,90
Darbuotojai užtikrina palankų mikroklimatą grupėje / klasėje	1,04	0,2 6	1,30	1,30	2,86	3,64	8,05	8,83	13,51	51,9 5	7,27

Lent. Nr. 7. Švietimo įstaigų mokytojų, auklėtojų, kitų specialistų vertinimai (tėvai), proc.

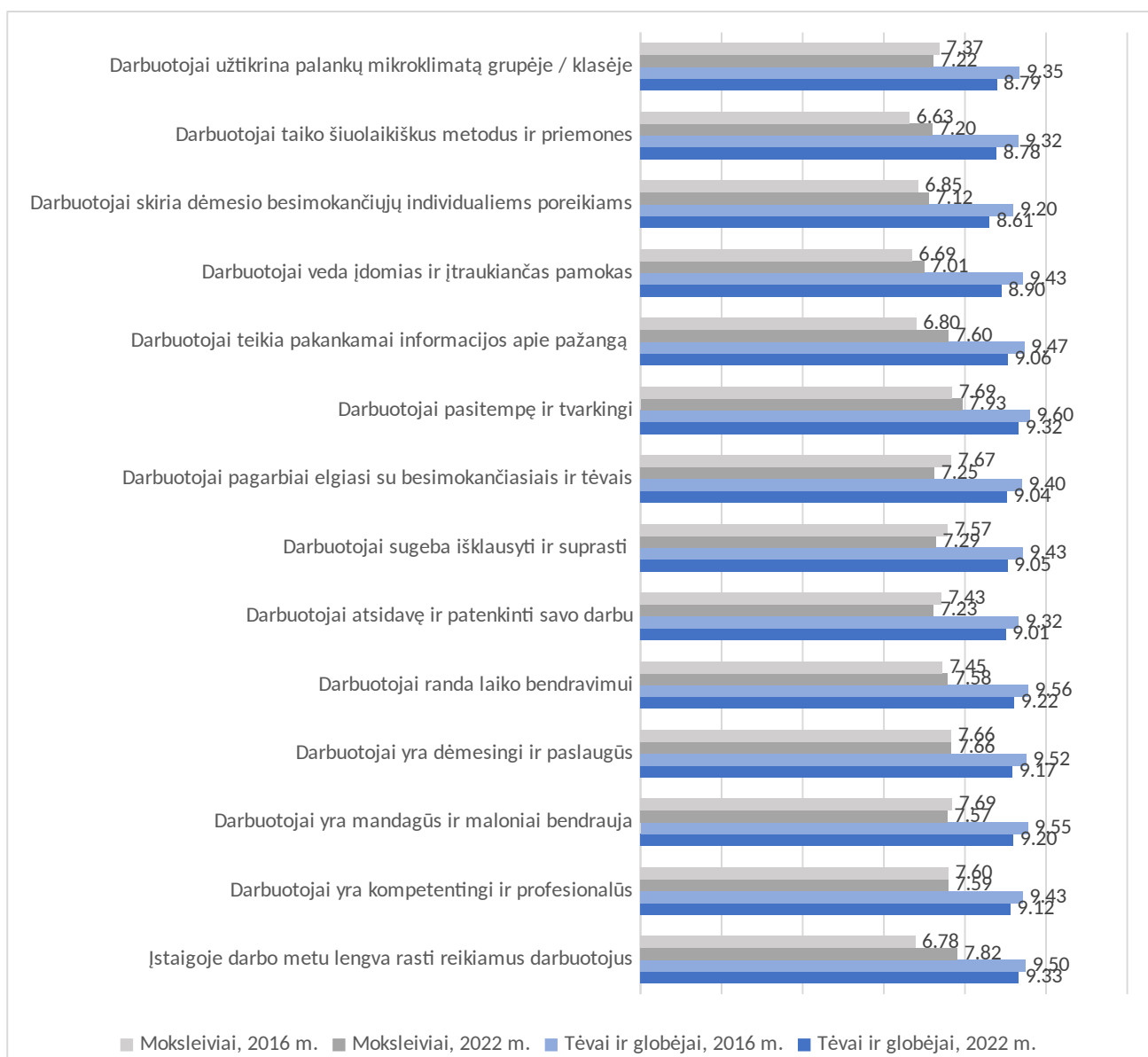
Tyrime dalyvavę moksleiviai švietimo įstaigų mokytojus, auklėtojus, kitų specialistus kaip ir administracijos darbuotojus vertina gerokai prasčiau – geriausių įvertinimų yra mažiau nei ketvirtadalis (23,99 proc.). Daugiausia aukščiausių vertinimų taip pat skirta darbuotojų prieinamumui ir pasitempimui (po 27,85 proc.), mažiausiai šiuolaikinių metodų ir priemonių taikymui (19,62 proc.). (žr. lent. nr. 8).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NN
Įstaigoje darbo metu lengva rasti reikiamus darbuotojus	1,90	0,63	1,27	3,80	7,59	6,33	15,19	14,56	16,46	27,85	4,43
Darbuotojai yra kompetentingi ir profesionalūs	0,63	1,90	1,27	3,80	8,86	11,39	15,82	13,29	15,19	24,05	3,80
Darbuotojai yra mandagūs ir maloniai bendrauja	0,63	1,90	2,53	4,43	8,23	10,13	15,82	13,92	13,29	25,95	3,16
Darbuotojai yra dėmesingi ir paslaugūs	0,64	1,27	1,91	4,46	5,73	12,10	14,01	17,20	15,29	23,57	3,82
Darbuotojai randa laiko bendravimui	1,27	0,64	1,91	5,10	9,55	7,64	15,92	17,83	10,83	25,48	3,82
Darbuotojai atsidavę ir patenkinti savo darbu	1,91	1,27	3,82	7,01	7,64	8,92	12,74	13,38	12,10	20,38	10,83
Darbuotojai sugeba išklaudyti ir suprasti besimokančiuosius	1,91	1,27	3,18	6,37	7,01	12,74	12,74	19,11	8,92	22,29	4,46
Darbuotojai pagarbiai elgiasi su besimokančiasiais	1,90	2,53	2,53	8,23	6,33	13,92	13,29	12,66	11,39	24,68	2,53
Darbuotojai pasitempę ir tvarkingi	1,27	0,63	0,63	2,53	7,59	8,86	13,29	15,19	17,72	27,85	4,43
Darbuotojai teikia pakankamai informacijos apie besimokančiojo pažangą ir ugdymosi / mokymosi rezultatus	2,56	1,28	1,92	3,85	7,69	11,54	10,90	15,38	14,74	26,92	3,21
Darbuotojai veda įdomias (-ius) į ugdymąsi ir mokymąsi įtraukiančius užsiėmimus / pamokas	1,90	4,43	3,80	5,06	8,86	14,56	10,76	17,72	8,23	20,89	3,80
Darbuotojai skiria dėmesio besimokančiųjų individualiems poreikiams	1,90	1,90	3,80	8,86	3,80	18,35	10,13	12,66	6,33	24,68	7,59
Darbuotojai taiko šiuolaikiškus metodus ir	2,53	2,53	3,80	5,70	8,86	8,23	13,29	17,09	14,56	19,62	3,80

priemonės												
Darbuotojai užtikrina palankų mikroklimatą grupėje / klasėje	1,91	2,55	1,91	6,37	10,83	11,46	9,55	14,65	12,74	21,66	6,37	

Lent. Nr. 8. Švietimo įstaigų mokytojų, auklėtojų, kitų specialistų vertinimai (mokiniai), proc.

Apskaičiavus švietimo įstaigų mokytojų, auklėtojų, kitų specialistų vertinimų vidurkius, matyti, kad tėvai ir globėjai šiuos darbuotojus kaip ir administracijos darbuotojus vertina geriau (vidutiniškai 9,04 balo) nei moksleiviai (vidutiniškai 7,43 balo). Geresnis tėvų ir globėjų vertinimas nei moksleivių fiksuotas ir 2016 m. Vertinimų pokyčio tendencijos lyginant su 2016 m. atitinka ir kitų įstaigų rodiklių vertinimo kaitos tendencijas - vidutinis tėvų vertinimas yra neženkliai (0,38 balo), bet žemesnis nei 2016 m. (9,42 balo). Tuo tarpu moksleivių vertinimas dabar 0,16 balo aukštesnis nei 2016 m. (7,28 balo) (žr. pav. nr. 18).



Pav. Nr. 18. Švietimo įstaigų mokytojų, auklėtojų, kitų specialistų vertinimų vidurkiai

Vertinant švietimo įstaigų administracijos darbuotojų ir mokytojų, auklėtojų, kitų specialistų darbą, tik 1,36 proc. vertinimų siekė tik 1-3 balus (1 balas – 39 įvertinimai, 2 balai – 11 įvertinimų, 3 balai – 23 įvertinimai). Vertinimams pagrįsti gauti 36 respondentų komentarai. Daugiausiai neigiamais balais pažymėta (skliaustuose nurodomas komentarų apibendrinimas):

- Darbuotojai skiria dėmesio besimokančiųjų individualiems poreikiams – 10 atsakymų (mokytojai matydami, kad jei vaikui nesiseka, nesistengia jam padėti, paaiškinti temos papildomai, vaikui papildomai nepaaiškinus jis nukenčia mokslo prasme, tačiau niekas i tai nekreipia dėmesio; net konsultacijų metu nesistengiama išaiškinti, tai, kas liko nesuprasta; mokytojai neturi galimybės dirbti individualiai, nes per didelės klasės);
- Darbuotojai užtikrina palankų mikroklimatą grupėje / klasėje – 10 atsakymų (patyčios, mokytojai nemoka valdyti vaikų);
- Darbuotojai taiko šiuolaikiškus metodus ir priemones – 10 atsakymų (ugdymo metodai ir priemonės pasenę, ne žinių, o elgesio vertinimas);
- Darbuotojai atsidavę ir patenkinti savo darbu – 6 įvertinimai (ne visos auklėtojos rodo nepasitenkinimą savo darbu);
- Darbuotojai veda įdomias (-ius) į ugdymąsi ir mokymąsi įtraukiančius užsiėmimus / pamokas – 6 įvertinimai;
- Darbuotojai yra dėmesingi ir paslaugūs – 5 įvertinimai;
- Darbuotojai sugeba išklaudyti ir suprasti tiek besimokančiuosius, tiek Jus – 5 įvertinimai (trūksta komunikacijos tarp mokytojų ir tėvų, tėvai jaučiasi, kad jų nuomonė nėra svarbi)
- Darbuotojai teikia pakankamai informacijos apie besimokančiojo pažangą ir ugdymosi / mokymosi rezultatus – 5 įvertinimai;
- Darbuotojai yra mandagūs ir maloniai bendrauja – 4 įvertinimai (darbuotojai nėra mandagus, nesisveikina);
- Darbuotojai pagarbiai elgiasi su besimokančiasiais ir Jumis – 4 įvertinimai (bendraujant su vaikais trūksta kompetencijos, arba nėra aiškios strategijos, arba trūksta papildomų specialistų, kurie padėtų pedagogams, Kai kurie darbuotojai nesilaiko etikos normų, veikia asmeninių simpatijų ir antipatijų pagrindu, užsiima tėvų kiršinimu, diskriminacija,
- Darbuotojai yra kompetentingi ir profesionalūs – 3 įvertinimai (kompetencijos stoka);
- Įstaigoje darbo metu lengva rasti reikiamus darbuotojus – 2 įvertinimai;
- Darbuotojai pasitempę ir tvarkingi – 2 įvertinimai;
- Darbuotojai randa laiko bendravimui – 1 įvertinimai.

Moksleivių neigiamų (1-3 balai) švietimo įstaigos administracijos darbuotojų, mokytojų, auklėtojų, kitų specialistų vertinimų buvo daugiau – 5,85 proc. (1 balas – 36 įvertinimai, 2 balai – 39 atsakymų, 3 balai – 54 įvertinimai). 18 moksleivių pakomentavo savo nepasitenkinimo priežastis. Daugiausiai neigiamais balais pažymėta (skliaustuose nurodomas komentarų apibendrinimas):

- Darbuotojai veda įdomias (-ius) į ugdymąsi ir mokymąsi įtraukiančius užsiėmimus / pamokas – 16 atsakymų (veda neįdomias pamokas) ;
- Darbuotojai taiko šiuolaikiškus metodus ir priemones – 14 atsakymų (neveda šiuolaikiškai, nesistengia sudominti);
- Darbuotojai skiria dėmesio besimokančiųjų individualiems poreikiams – 12 atsakymų;
- Darbuotojai atsidavę ir patenkinti savo darbu – 11 atsakymų;

- Darbuotojai pagarbiai elgiasi su besimokančiasiais – 11 atsakymų (jaučiama nepagarba iš kai kurių administracijos darbuotojų, žeminimas ne tik mokiniams, bet ir kitų darbuotojų atžvilgiu; dauguma mokytojų neretai pasišaipo iš mokinių; kelia baimę, demotyvuoja);
- Darbuotojai užtikrina palankų mikroklimatą grupėje / klasėje – 10 atsakymų;
- Darbuotojai sugeba išklaudyti ir suprasti besimokančiuosius – 10 atsakymų;
- Darbuotojai teikia pakankamai informacijos apie besimokančiojo pažangą ir ugdymosi / mokymosi rezultatus – 9 įvertinimai;
- Darbuotojai yra mandagūs ir maloniai bendrauja – 8 įvertinimai (nemandagūs darbuotojai);
- Įstaigoje darbo metu lengva rasti reikiamus darbuotojus – 6 įvertinimai;
- Darbuotojai yra kompetentingi ir profesionalūs – 6 įvertinimai;
- Darbuotojai yra dėmesingi ir paslaugūs – 6 įvertinimai (nedėmesingi, nenori padėti);
- Darbuotojai randa laiko bendravimui – 6 įvertinimai;
- Darbuotojai pasitempę ir tvarkingi – 4 įvertinimai.

3. TYRIMO APIBENDRINIMAS IR IŠVADOS

Apibendrinant atliktą gyventojų (vyresnių klasių moksleivių ir tėvų bei globėjų) nuomonės dėl Trakų rajone teikiamų švietimo viešųjų paslaugų tyrimą, galima daryti išvadą, kad respondentai teigiamai vertina per laikotarpį nuo 2016 iki 2022 m. įgyvendintus pokyčius, kadangi **bendras vartotojų pasitenkinimo indeksas pakilo ir yra 75,6 proc.**(2016 m. buvo 68,5 proc.).

Svarbu pastebėti, kad **didžiausias teigiamas pokytis stebimas vyresnių švietimo įstaigas lankančių moksleivių vertinimuose**. Bendras moksleivių vertinimas yra 71,6 proc. (2016 m. buvo 58 proc.). Tėvų ir globėjų bendras vertinimas taip pat geresnis – 79,5 proc. (2016 m. buvo 75 proc.), tačiau didžiosios rodiklių dalies vertinimai yra kiek prastesni nei anksčiau.

Tėvai ir globėjai **geriausiai vertina ikimokyklinio ugdymo paslaugas** (8,75 balo), o **prasčiausiai Trakų švietimo pagalbos tarnybos paslaugas** (7,49 balo) (nors daugiau nei pusė respondentų neturėjo nuomonės dėl pastarųjų paslaugų).

Pasitenkinimas švietimo viešąsias paslaugas teikiančių įstaigų suteikta viešąja paslauga, **informacija, dokumentų tvarkymu, reagavimu į nusiskundimą respondentų vertinama gerai** (geriausi vertinimai skirti ikimokyklinio (8,79 balo), prasčiausi vidurinio ugdymo įstaigoms (8,17 balo), **tačiau bendras vertinimas prastesnis nei ankstesnio tyrimo metu** (8,46 balo, 2016 m. buvo 9,40 balo).

Švietimo įstaigų **infrastruktūros ir paslaugų organizavimo vertinimai** apskaičiavus bendrą visų respondentų vertinimo vidurkį yra **geresni nei ankstesnio tyrimo metu** (7,92 balo, 2016 m. buvo 7,35 balo). Tačiau šis **pokytis nulemtas ženkliai geresniais moksleivių vertinimais**, kai tėvų ir globėjų vertinimai yra nors neženkliai, bet žemesni nei anksčiau.

Bendras respondentų švietimo įstaigų **administracijos darbuotojų darbo vertinimas** yra neženkliai bet **žemesnis nei ankstesnio tyrimo metu** (8,27 balo, 2016 m. 8,41 balo). Moksleivių vertinimai neženkliai pakilo, o tėvų ir globėjų kiek sumažėjo, tačiau išliko gerokai geresni nei moksleivių (skirtumas 1,68 balo).

Bendras respondentų švietimo įstaigų **mokytojų, auklėtojų, kitų specialistų darbo vertinimas** taip pat **neženkliai žemesnis nei ankstesnio tyrimo metu** (8,24 balo, 2016 m. 8,35 balo). Moksleivių vertinimai neženkliai pakilo, o tėvų ir globėjų kiek sumažėjo, tačiau išliko gerokai geresni nei moksleivių (skirtumas 1,61 balo).