



KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ, HUMANITARINIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS

Jovita Adomaitytė

**VARTOTOJŲ PASITENKINIMAS IKIMOKYKLINIO UGDYMO
PASLAUGOMIS: TĖVŲ LŪKESČIŲ TYRIMAS**

Baigiamasis magistro projektas

Vadovas

Doc. dr. Rimantas Rauleckas

KAUNAS, 2018

KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ, HUMANITARINIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS

**VARTOTOJŲ PASITENKINIMAS IKIMOKYKLINIO UGDYMO
PASLAUGOMIS: TĖVŲ LŪKESČIŲ TYRIMAS**

Baigiamasis magistro projektas

Viešasis administravimas (kodas 621N70001)

Vadovas

(parašas) Doc. dr. Rimantas Rauleckas
(data)

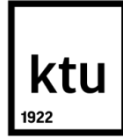
Recenzentas

(parašas) Doc. dr. Rūta Petrauskienė
(data)

Projektą atliko

(parašas) Jovita Adomaitytė
(data)

KAUNAS, 2018



KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS

Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų

(Fakultetas)

Jovita Adomaitytė

(Studento vardas, pavardė)

Viešasis administravimas, 3

(Studijų programa, kursas)

Baigiamojo projekto „Vartotojų pasitenkinimas ikimokyklinio ugdymo paslaugomis: tėvų lūkesčių tyrimas“

AKADEMINIO SAŽININGUMO DEKLARACIJA

20 18 m. sausio 8 d.
Kaunas

Patvirtinu, kad mano, **Jovitos Adomaitytės**, baigiamasis projektas tema „Vartotojų pasitenkinimas ikimokyklinio ugdymo paslaugomis: tėvų lūkesčių tyrimas“ yra parašytas visiškai savarankiškai ir visi pateikti duomenys ar tyrimų rezultatai yra teisingi ir gauti sąžiningai. Šiame darbe nei viena dalis nėra plagijuota nuo jokių spausdintinių ar internetinių šaltinių, visos kitų šaltinių tiesioginės ir netiesioginės citatos nurodytos literatūros nuorodose. Įstatymų nenumatytų piniginių sumų už šį darbą niekam nesu mokėjęs.

Aš suprantu, kad išaiškėjus nesąžiningumo faktui, man bus taikomos nuobaudos, remiantis Kauno technologijos universitete galiojančia tvarka.

(vardą ir pavardę įrašyti ranka)

(parašas)

Adomaitytė, Jovita. *Consumer's Satisfaction with Pre-school Education Services: Parental Expectations Survey*: Master's thesis in Public Administration / supervisor assoc. prof. Rimantas Rauleckas. The Faculty of Social Sciences, Arts and Humanities, Kaunas University of Technology.

Research area and field: 03 S

Key words: new public management, public service, consumer satisfaction, quality of education, pre-school education, expectations.

Kaunas, 2018. 93 p.

SUMMARY

This master thesis analyzes parental expectations and satisfaction with preschool education services. The novelty of the topic is that consumer satisfaction with the services provided by nursery-kindergartens in Lithuania was examined periodically and / or independently: research studies evaluated and analysed more the quality of provided pre-school services or their diversity, pre-school education programs, but only rarely studied the expectations of parents, as a consumer's, themselves. To this day, there has been insufficient research conducted to analyse the nursery-kindergarten activities against the expectations of parents. At national level, the results of research carried out in Lithuania showed the weaknesses of nursery-kindergartens and the fact that satisfaction with pre-school education is only partial. In this fast-paced, constantly changing society, there is a need to update the data from the already conducted studies looking at the satisfaction with the services provided by nursery-kindergartens, and not periodically, but constantly investigate how nursery-kindergartens justify parents and expectations.

The relevance of the topic is that one of the main factors influencing state development is the provision of high-quality services. The ideological doctrines of the New Public Management Reform in the public sector already started at the end of the 20th century, which aimed at better management or services for citizens, have also touched Lithuania, which as one of the main objectives in the strategic documents is also identifying the quality of public services provided by implementing quality management methods. It shows that public services are aimed at satisfying the expectations of citizens, while providing a service that is of quality and accessible to every citizen. The quality requirements in the public sector did not skip the Lithuanian education system, which, just like the independent Lithuania, is counting the 28th year of independence, providing educational services. No exception is the pre-school education, which is an integral part of the education system in Lithuania. The importance of this is compounded by the fact that it is precisely that which holds great responsibility to form a mature person and prepare him / her for a successful start in further educational chains. Pre-school education in nursery-kindergartens through these years of Lithuania's independence has changed the principles of its activities, expanding the boundaries of its services and functions, and today we can clearly see the benefits of nursery-kindergartens. It is obvious that parents, as participants in this progress, have increasingly started to demand high-quality education services that meet their

expectations. A prerequisite for the provision of quality services is the assessment of the public service satisfaction of consumers (in this case parents and / or guardians) in order to answer the question whether pre-school education in nursery-kindergartens justifies the expectations of parents. That's why the object of this master's thesis is the expectations of parents as the recipients of the nursery-kindergarten services and the aim of the project is to identify the variety of expectations of parents as recipients of the nursery-kindergarten services. The tasks of this study:

1. reveal the concepts of public service, education quality, the importance of pre-school education, consumer satisfaction and consumer expectations;
2. reveal the importance of public services and pre-school education in the context of consumer satisfaction;
3. determine how parents value the services and functions provided by the children's nursery-kindergarten;
4. discover the expectations of parents, as recipients of public services, for a nursery-kindergarten institution;

The results of the study showed that from nursery-kindergartens parents are expecting the enhancement of the child's abilities (physical, artistic, etc.), satisfaction of needs (supervising, coaching, feeding, etc.), teaching the development and maintenance of daily discipline, communication with peers, and providing knowledge for further education and life skills development, and additional services. The recipients of private nursery-kindergarten services (parents and / or guardians) are more aware of the benefits of nursery-kindergartens, are more satisfied with the provided pre-school education and pre-school education programs than recipients of state nursery-kindergarten services (parents and / or guardians). The main three reasons why parents take their children to nursery-kindergartens is that a nursery-kindergarten creates an environment for children to socialize, facilitates better development of a child and the fact that parents want to continue pursuing their professional careers. The main expectations of parents are that the child is healthy, communicative and creative. Parents hold the child's learning achievements the least important, but place great importance on relationships with peers, skills development, perceptions of emotions and their expression and understanding of the environment. Parents place great importance on social and emotional competences. For the parents, the nursery-kindergarten activities that are most important are the ones that train the children's various abilities (physical, artistic, etc.), including ability to communicate with peers, develop autonomy and a sense of responsibility.

Master's project structure consists of theoretical two parts, a methodological part and two sections of the analytical part.

TURINYS

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS	7
PRIEDŲ SĄRAŠAS	9
ĮVADAS	10
1. IKIMOKYKLINIO UGDYMO PASLAUGOS ATŽVILGIU SAMPRATA	13
1.1. VIEŠOJI PASLAUGA NAUJOSIOS VIEŠOSIOS VADYBOS KONTEKSTE.....	13
1.2. VARTOTOJŲ PASITENKINIMO VIEŠOSIOMIS PASLAUGOMIS SAMPRATA IR MATAVIMAS	17
1.3. IKIMOKYKLINIO UGDYMO, VIEŠOSIOS PASLAUGOS, SAMPRATA	21
1.3.1. <i>Ugdymo kokybės samprata</i>	22
1.3.2. <i>Kokybiško ikimokyklinio ugdymo svarba</i>	24
1.4. IKIMOKYKLINIO UGDYMO LŪKESČIUS FORMUOJANTYS VEIKSNIAI	27
2. VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ IR ŠVIETIMO KOKYBĖS REGLAMENTAVIMAS LIETUVOS TEISĖS AKTUOSE	34
2.1. VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ TEISINIS REGLAMENTAVIMAS LIETUVOJE	34
2.2. VARTOTOJŲ PASITENKINIMO VIEŠOSIOMIS PASLAUGOMIS REGLAMENTAVIMAS LIETUVOJE.....	42
2.3. ŠVIETIMO KOKYBĘ REGLAMENTUOJANTYS TEISĖS AKTAI LIETUVOJE	44
3. TĖVŲ LŪKESČIŲ IKIMOKYKLINIO UGDYMO PASLAUGŲ ATŽVILGIU TYRIMAS	49
3.1. TĖVŲ LŪKESČIŲ TYRIMO KONTEKSTAS.....	49
3.2. TYRIMO METODOLOGIJA	50
3.3. TĖVŲ LŪKESČIŲ KOKYBINIO TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ	52
3.4. TĖVŲ LŪKESČIŲ KOKYBINIO TYRIMO IŠVADOS	62
3.4. TĖVŲ LŪKESČIŲ KIEKYBINIS TYRIMAS	64
3.5. TĖVŲ LŪKESČIŲ KIEKYBINIO TYRIMO ANALIZĖ	65
3.6. TĖVŲ LŪKESČIŲ KIEKYBINIO TYRIMO IŠVADOS	82
IŠVADOS	84
REKOMENDACIJOS	86
TEISĖS AKTAI	87
LITERATŪRA	89
PRIEDAI	94

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 pav. Paslaugų kokybės modeliai (sudaryta autorės remiantis Bagdoniene ir Hopeniene, 2009)	20
2 pav. Ikimokyklinio ugdymo statistiniai duomenys, 2017 (sudaryta autorės vadovaujantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis)	25
3 pav. Auklėtojo funkcijos (sudaryta autorės, remiantis pavyzdiniu auklėtojo pareigybės aprašymu). 29	
4 pav. Auklėtojo prievolės (sudaryta autorės, remiantis pavyzdiniu auklėtojo pareigybės aprašymu). 29	
5 pav. Ikimokyklinio ugdymo kokybės apibrėžtis, pagal Myers, 2004 (sudaryta autorės)	32
6 pav. Lietuvos Respublikos Konstitucijos nuostatų schema (sudaryta autorės)	35
7 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal šeimos nario statusą, 2017	64
8 pav. Respondentų vaikų amžiaus pasiskirstymas, 2017	64
9 pav. Respondentų nuomonė, kada prasmingiausia pradėti lankyti vaikų lopšelių-darželių, 2017	65
10 pav. Respondentų susipažinimo su vaikų lopšelio-darželio ugdymo programa pasiskirstymas, 2017	66
11 pav. Respondentų nuomonė, kur vaikui ikimokykliniu ugdymu ugdytis yra geriau, 2017	66
12 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal tai, kokį vaikų lopšelių-darželių lanko jų vaikas, 2017	67
13 pav. Respondentų pasitenkinimas vaiko lankomu vaikų lopšeliu-darželiu, 2017	67
14 pav. Respondentų pasitenkinimas vaikų lankomu privačiu vaikų lopšeliu-darželiu, 2017	68
15 pav. Respondentų pasitenkinimas vaikų lankomu valstybiniu vaikų lopšeliu-darželiu, 2017	68
16 pav. Respondentų nuomonė, ar jų vaikui patinka lankyti vaikų lopšelių-darželių, 2017	69
17 pav. Respondentų, nepatenkintų vaiko lankomu vaikų lopšeliu-darželiu, priešasčių pasiskirstymas, 2017	70
18 pav. Respondentų pasitenkinimas, vaikų lopšelio-darželio, ikimokyklinio ugdymo programa, 2017	70
19 pav. Respondentų pasitenkinimas vaikų lankomo privataus vaikų lopšelio-darželio ikimokyklinio ugdymo programa, 2017	71
20 pav. Respondentų pasitenkinimas vaikų lankomo valstybinio vaikų lopšelio-darželio ikimokyklinio ugdymo programa, 2017	72
21 pav. Vaikų lopšelio-darželio teikiamos naudos vaikui pastebėjimas, 2017	72
22 pav. Privataus vaikų lopšelio-darželio teikiamos naudos vaikui pastebėjimas, 2017	73
23 pav. Valstybinio vaikų lopšelio-darželio teikiamos naudos vaikui pastebėjimas, 2017	73
24 pav. Respondentų sprendimo vesti vaiką į vaikų lopšelių-darželių nurodytos priežastys, 2017	74
25 pav. Respondentų nurodytos alternatyvos, jeigu turėtų galimybę nevesti vaiko į vaikų lopšelių-darželių, 2017	74
26 pav. Tėvų lūkesčių suskirstymas, pagal svarbą, 2017	75

27 pav. Vaiko ugdymosi pasiekimų sritys, kurioms tėvai teikia didžiausią svarbą, 2017.....	76
28 pav. Respondentų, ikimokyklinio ugdymo įstaigoje ugdomų, kompetencijų suskirstymas, pagal svarbą, 2017	77
29 pav. Respondentų, pagal svarbumą, nurodytos vaikų lopšelio-darželio veiklos pasiskirstymas, 2017	78
30 pav. Papildomų paslaugų vaikų lopšelyje-darželyje įvairovės suteikimas, 2017	79
31 pav. Papildomos paslaugų poreikis, vaikų lopšelyje-darželyje, už kurias respondentai sutiktų mokėti papildomai, 2017	79
32 pav. Specialistų poreikis, vaikų lopšelyje-darželyje, geresniam vaiko poreikių tenkinimui, 2017..	80
33 pav. Respondentų pasitenkinimas vaikų lopšelio-darželio veikla, 2017	81

PRIEDŲ SĄRAŠAS

1 PRIEDAS	95
2 PRIEDAS	98
3 PRIEDAS	101
4 PRIEDAS	111
5 PRIEDAS	113
6 PRIEDAS	117
7 PRIEDAS	122
8 PRIEDAS	126
9 PRIEDAS	128
10 PRIEDAS	133
11 PRIEDAS	136
12 PRIEDAS	138

IVADAS

Temos aktualumas. Vienas iš pagrindinių veiksnių, bylojantis apie valstybės raidą – tai kokybiškų paslaugų teikimas. Jau XX a. pabaigoje prasidėjusi Naujosios viešosios vadybos reforma viešajame sektoriuje savo ideologinėmis doktrinomis, kuriomis buvo siekiama geresnio valdymo ar paslaugų piliečiams, palietė ir Lietuvą, kuri taip pat vienu iš pagrindinių tikslų, strateginiuose dokumentuose, įvardijo teikiamų viešųjų paslaugų kokybės gerinimą, diegiant kokybės vadybos metodus. Tai rodo, jog siekiama, kad viešosios paslaugos būtų tokios, kurios tenkina piliečių lūkesčius, o suteikta paslauga - kokybiška ir prieinama kiekvienam piliečiui. *Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme* pateikiama viešosios paslaugos sąvoka, kuri nurodo, jog tai – „valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas.“ Vadinasi taikomi kokybės reikalavimai, viešajame sektoriuje, neaplenkė ir Lietuvos švietimo sistemos, kuri lygiai taip pat, kaip ir nepriklausoma Lietuva, skaičiuoja 28-tus nepriklausomybės metus, teikdama švietimo paslaugas. Per šį laikotarpį Lietuvos švietimas turėjo nueiti ilgą kelią, stengiantis sukurti naujas, inovatyvias, kokybiškas, šiai dienai Europos Sąjungoje taikomas, metodikas ir švietimo organizavimo principus. Šiai dienai Lietuva, įgyvendindama nacionalinio pobūdžio švietimo tikslus ir lygindama juos su tarptautinio (atitinkančio Europos Sąjungos reikalavimus) lygio Europos Sąjungos, UNESCO, EBPO iškeltais švietimo tikslais, aiškiai nurodo, jog vienu iš prioritetų šalis laiko būtent švietimą ir įvairias jo formas. Ne išimtis - ikimokyklinis ugdymas, kuris yra neatsiejama Lietuvos švietimo sistemos dalis bei pirmoji vaiko ugdymo pakopa, kurios svarbą sustiprina ir tai, jog būtent jai tenka ne maža atsakomybė suformuoti brandžią asmenybę ir paruošti ją sėkmingam startui tolimesnėse ugdymo grandyse. Kodėl ypatingai svarbu užtikrinti kokybišką ikimokyklinį ugdymą atsako *Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas*, kuris aiškiai nusako, kad ikimokyklinis ugdymas – „tai švietimo sistemos pradinė grandis, kurios paskirtis tenkinti prigimtinius, kultūros, socialinius ir pažintinius vaiko poreikius“. O pačią ugdymo sampratą formuoja ir Lietuvos edukologas, habilituotas socialinių mokslų daktaras Jovaiša L. (2007; p. 311), kuris nurodo, jog ugdymas - asmenybę kuriantis žmonių bendravimas sąveikaujant su aplinka bei žmonijos kultūros vertybėmis, apimantis auginimą, švietimą, mokymą, lavinimą, auklėjimą, formavimą. Įvertinus šios ugdymo (ikimokyklinio) pakopos svarbą kyla klausimas, ar tai, kas idealiausiu požiūriu pateikiama mokslinėje literatūroje ir Lietuvos Respublikos teisinėje bazėje yra taikoma realiame gyvenime? *Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme* (toliau – švietimo įstatymas) nurodyta, jog ikimokyklinis ugdymas vyksta šeimoje, o tėvų (globėjų) pageidavimu – pagal ikimokyklinio ugdymo programą. Švietimo įstatymas taip pat nurodo, jog „ikimokyklinio ugdymo programą, parengtą pagal švietimo ir mokslo ministro patvirtintus ikimokyklinio ugdymo programų kriterijus, vykdo ikimokyklinio ugdymo, bendrojo ugdymo mokyklos, laisvasis mokytojas ar kitas švietimo teikėjas.“ Būtent tada, kai tėvai

(globėjai) nusprendžia savo vaiko ugdymą patikėti ikimokyklinio ugdymo įstaigai (toliau - vaikų lopšelis-darželis) – prasideda viešosios paslaugos teikimo procesas, kuris visų pirma turi patenkinti vartotojų lūkesčius ir užtikrinti ugdymo paslaugų kokybę. Layzer'is ir Goodson'as (2006) nurodė, jog ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybę galima vertinti keliais požiūriais: tėvų požiūriu, ikimokyklinio ugdymo paslaugų teikėjo požiūriu, paties vaiko požiūriu, vaiko raidos požiūriu, todėl šiame darbe ikimokyklinio ugdymo kokybė ir lūkesčių patenkinimas bus vertinami tėvų ir/ar globėjų požiūriu (tėvai ir globėjai šiame darbe įvardijami tėvais), laikant, kad viešosios paslaugos vartotojas – vaikų lopšelių-darželių lankančio vaiko tėvai. Lietuvoje vis daugiau pasitaiko tokių atliekamų tyrimų, kurių akiratyje - vaikų lopšelių-darželių kokybės vertinimas, vartotojo pasitenkinimo išraiškos, jo matavimai, tačiau šio mokslinio darbo aktualumą sąlygoja tai, jog atliekamas vienas iš nedaugelio tyrimų, kuriame siekiama ne tik įvertinti vaikų lopšelių-darželių teikiamų paslaugų kokybę ar nustatyti vartotojo pasitenkinimo ikimokykliniu ugdymu, kaip viešąją paslauga, laipsnį, bet ir išryškinti vartotojo, kaip viešosios paslaugos gavėjo lūkestį, keliamą vaikų lopšeliui-darželiui. Empirinio tyrimo rezultatai gali būti naudingi praktiniame ikimokyklinio ugdymo paslaugų organizavimo lygmenyje, tiek rengiant ikimokyklinio ugdymo programas, tiek ruošiant ikimokyklinio ugdymo pedagogus, nes tikrojo vartotojų lūkesčio atskleidimas padėtų suvokti, ko iš tikrųjų tikimasi iš vaikų lopšelio-darželio ir tuo pačiu įtakotų patį ikimokyklinio ugdymo procesą, įtraukiant visas suinteresuotas šalis, todėl šiame tyrime svarbiausias akcentas yra ne tik įvertinti kokybišką ikimokyklinį ugdymą lemiančius veiksnius, bet ir tuo pačiu atsižvelgti į subjektyvų (individualaus vartotojo) keliamą lūkestį vaikų lopšeliui-darželiui. Šio tyrimo išskirtinumas vartotojų pasitenkinimo vertinimo kontekste yra kitoks, nes juo yra bandoma atsakyti ne į klausimą „Ar gerai?“, bet į klausimą „Ar reikia?“

Tyrimo problema. Vaikų lopšelių-darželių ugdytinių tėvų lūkesčius, keliamus šiai ugdymo institucijai įtakoja skirtinga jų patirtis, požiūriai ir tai, kokio rezultato jie tikisi. Būtent todėl vaikų lopšelių-darželių teikiamos paslaugos ne visada atitinka ugdytinių tėvų lūkesčius. Atlikta tyrimų, vertinančių teikiamas ikimokyklinio ugdymo paslaugas, tačiau nepakanka duomenų apie tai, ar vaikų lopšeliai-darželiai, teikdami viešąją paslaugą, pateisina tėvų lūkesčius bei kokių iš tikrųjų paslaugų yra tikimasi iš vaikų lopšelių-darželių

Tyrimo objektas. Tėvų lūkesčiai ir pasitenkinimas vaikų lopšelių-darželių paslaugomis.

Projekto tikslas – įvertinti vaikų lopšelio-darželio ugdytinių tėvų, kaip paslaugos vartotojų, pasitenkinimą vaikų lopšelio-darželio paslaugomis bei atskleisti jų lūkesčių įvairovę. Tikslui pasiekti buvo keliami šie **tyrimo uždaviniai**:

1. atskleisti viešosios paslaugos, švietimo kokybės, ikimokyklinio ugdymo svarbos, vartotojų pasitenkinimo bei vartotojų lūkesčių sąvokų turinį;
2. atskleisti viešosios paslaugos ir ikimokyklinio ugdymo svarbą vartotojų pasitenkinimo kontekste;

3. nustatyti kaip tėvai vertina vaikų lopšelio-darželio, kurį lanko vaikas, teikiamas paslaugas ir funkcijas;
4. išsiaiškinti tėvų, kaip viešosios paslaugos gavėjų, keliamus lūkesčius ikimokyklinio ugdymo paslaugas teikiančiai įstaigai – vaikų lopšeliui-darželiui;

Tyrimo metodai. Rengiant baigiamąjį magistro projektą ir analizuojant tėvų, kaip paslaugos gavėjų, įvardintų lūkesčių, vaikų lopšeliui-darželiui, įvairovę, pateiktus duomenis buvo sudaryta tyrimo metodika derinant tiek kiekybinio, tiek kokybinio tyrimo metodus:

1. *Mokslinės literatūros lyginamoji ir sisteminė loginė analizė:* taikant mokslinės literatūros analizę išanalizuota viešosios paslaugos, švietimo kokybės, ugdymo, ikimokyklinio ugdymo, vartotojų pasitenkinimo bei lūkesčių sąvokos;
2. *Teisinė dokumentų analizė:* taikant šį metodą susipažinta su Lietuvoje veikiančių teisinių dokumentų informacija bei naujausios redakcijos aktualia viešąją paslaugą ir ikimokyklinio ugdymo kokybę reglamentuojančia teisine Lietuvos baze;
3. *Interviu:* šis taikytas metodas padėjo atskleisti pagrindines tėvų lūkesčių grupes ir įvertinti jų pasitenkinimą paslaugomis, kurias teikia (ar teikė netolimoje praeityje) ikimokyklinio ugdymo įstaiga, kurią lanko (ar lankė netolimoje praeityje) jų vaikas. Šio tyrimo duomenų pagrindu buvo formuotas klausimynas 2-ajai tyrimo daliai – *anketinei apklausai*, kurios duomenys turėjo patvirtinti arba paneigti interviu metodu gautus duomenis.
4. *Anketinė apklausa:* tyrimo tikslui pasiekti buvo pasirinktas anketinės apklausos metodas, kuris padėjo išsiaiškinti tėvų, kaip viešosios paslaugos vartotojų, lūkesčius vaikų lopšeliui-darželiui. Respondentams buvo pateikti 22 (21 uždaro tipo ir 1 atviro tipo) klausimai (žr. 1 priedą);

Projektą sudaro 93 puslapiai, 33 paveikslai, 12 priedų. Panaudota 88 mokslinės literatūros šaltinių ir 18 teisės aktų ir duomenų šaltinių.

1. IKIMOKYKLINIO UGDYMO PASLAUGOS ATŽVILGIU SAMPRATA

Siekiant atskleisti tyrimo temą ir įgyvendinti šio mokslinio darbo tikslą būtina atlikti išsamią aktualių, teorinių sąvokų analizę bei pateikti susistemintą įvairių mokslinių studijų apžvalgą. Ši nagrinėjama tema reikalauja įsigilinti į keletą svarbių aspektų, todėl šiame skyriuje bus siekiama išanalizuoti tiek paslaugos, tiek viešosios paslaugos sampratą, nustatyti jos paskirtį, atskleisti vienos iš švietimo sistemos grandžių - ikimokyklinio ugdymo sampratą, įsivertinti ir nustatyti tiek ugdymo, tiek ikimokyklinio ugdymo svarbą, nes ši analizė padės numatyti, kokie galimi vartotojų lūkesčiai, naudojantis ikimokyklinio ugdymo įstaigų – vaikų lopšelių-darželių teikiamomis paslaugomis. Siekiant nustatyti, kokie kriterijai nusako vartotojų pasitenkinimą vaikų lopšelių-darželių teikiamomis paslaugomis ir, taip pat, pateisina vartotojų lūkesčius, kyla būtinybė nustatyti, kas užtikrina ir kaip matuojama švietimo (įskaitant ir ikimokyklinį ugdymą) kokybė, todėl bus apžvelgiami kokybės sąvokų apibrėžimai bei nustatyti, kokie veiksniai, paslaugos savybės ir charakteristikos lemia kokybišką paslaugą.

1.1. Viešoji paslauga Naujosios viešosios vadybos kontekste

XX a. pradžioje, prasidėjusi viešojo sektoriaus reforma palietė tiek Vidurio, tiek Rytų Europos šalis. Ši reforma vadinama – „Naujoji viešoji vadyba“. „Naujosios viešosios vadybos“ (angl. New Public Management) (toliau – NVV). sąvoką savo straipsnyje „Viešasis administravimas visiems metų laikams?“ 1991 m. pirmasis apibrėžė Kristoferis Hudas (cit. iš Gudelis, D. Patapas, A. (2010), p. 123). Kristoferis Hudas (1991; p. 4-5) taip pat išskyrė 7 (septynis) NVV doktrininis dėmenis ir juos pavadino taip:

1. *„praktinis profesionalus valdymas viešajame sektoriuje;*
2. *aiškius standartus ir veiklos rodiklius;*
3. *didesnis dėmesys kontrolei;*
4. *perėjimas prie viešojo sektoriaus vienetų išskaidymo;*
5. *perėjimas prie didesnės konkurencijos viešajame sektoriuje;*
6. *pabrėžti privataus sektoriaus valdymo praktikos stilių;*
7. *pabrėžti didesnę drausmę dėl išteklių naudojimo.“*

Šie doktrininiai dėmenys yra svarbūs, nes, pasak Nakrošio (2011; p. 66), tai yra keli įsitikinimai, kurių reikia viešojo valdymo struktūrų ar procesų pokyčiams. Kartu su šiomis NVV doktrinomis pradėtas keisti ir požiūris į teikiamas viešąsias paslaugas, nes, pasak Domarko (2004; p. 9), „naujosios viešosios vadybos pagrindinė idėja – viešajame sektoriuje taikyti privataus sektoriaus verslo nuostatas, laikant, kad valdžios įstaigos turėtų perimti ne tik verslo techniką, bet ir verslo vertybes“. Privataus

sektorius indėlį įžvelgia ir Denhardt J. ir Denhardt R. (2000; p. 551), kurie teigė, jog naujoji viešoji vadyba – tai naujas vertybių rinkinys, perimtas iš privataus sektoriaus.

Akcentuodami NVV reformos svarbą Babravičius ir Dzemyda (2012; 53), pabrėžė, jog iki NVV reformos pradžios „valstybės tarnautojai vykdydami savo funkcijas ir teikdami viešąsias paslaugas, paprastai atsižvelgdavo ne į piliečių kaip klientų poreikius, bet į įvairius formalumus ir administracinių procedūrų įgyvendinimą“, būtent dėl to, pasak Nakrošio (2011; p. 71), buvo sukurta NVV doktrina, kuria turėtų būti siekiama efektyviau naudoti valdžios išlaidas ir greičiau reaguoti į vartotojų poreikius.

Patapas su Žilionyte (2016; p. 209), pabrėžia, jog „kartu su Naująja viešąja vadyba, privataus sektoriaus metodų atsiradimu viešajame sektoriuje pradėti taikyti ir visuotinės kokybės vadybos metodai bei principai“. Raipa ir Urbonavičius (2001; p. 127) analizavę visuotinės kokybės vadybos strategijos viešajame sektoriuje principus, išskyrė viešajam sektoriui pritaikytus principus, kurie remiasi šiomis idėjomis:

1. *„svarbiausias paslaugų ar produktų vertintojas – klientas; jis vertina kokybę, kainą, neapčiuopiamas savybes;*
2. *„kokybė“ yra politinių lozungų priemonė, - taigi realizuojasi per visuotinę kokybės vadybą, užtikrinančią atitinkantį partinius įsipareigojimus paslaugų politikos dizaino, planavimo, išteklių valdymo lygmenyse;*
3. *viešasis sektorius yra įvairiausių organizacinių permainų žemėlapis, kuriame nuolat atsiranda ir išnyksta ištiesos organizacijos, todėl į pirmą vietą iškelia ne ritmingumo, nepagrįstų permainų ir nepastovumo vengimą;*
4. *visuotinės kokybės vadybos rezultatyvumas priklauso nuo visų organizacijos individų individualių ir grupinių pastangų;*
5. *visuotinės kokybės vadyba reikalauja permanentiškai gerinti kokybės valdymo procesus. Kokybė nėra statiška, tai yra besikeičiančių klientų lūkesčių patenkinimo laipsnis;*
6. *judėjimas kokybės link reikalauja totalinių organizacijos įsipareigojimų. Klientų visiškas patenkinimas įmanomas tik tada, kai visi organizacijos nariai pakankamai dėmesio skiria organizacijos kultūrai, perima naują organizacijos filosofiją. Privačiame sektoriuje retos organizacijos yra tokio dydžio kaip viešosios. Valstybės tarnautojų kultūros pokyčius lemia valstybinio lygio įsipareigojimai ir jų vykdymo užtikrinimas.“*

Akivaizdu, jog NVV fenomenas palietė ir viešųjų paslaugų teikimą, nes geresnės paslaugos vartotojams – tai siekiamas reformos rezultatas. Taigi pabandykite nusakyti pačios paslaugos sąvoką: Bagdono ir Kazlauskienės (2002; p. 78) teigimu “paslauga – tai veikla, susijusi su asmens prigimties būsenų, galimybių keitimu, jam pačiam to pageidaujant. Šis keitimas gali vykti tiesiogiai ar per asmenį, ar per jo valdomas gėrybes, asmenį suprantant įprasta ekonomine prasme” ir išskiria pagrindinius, universalius paslaugos akcentus:

1. „paslauga – tai veikla arba veikimo procesas;
2. paslauga neapčiuopiama;
3. paslauga – tai santykiai tarp tiekėjo ir vartotojo, tam tikras jų tarpusavio kontaktas.“

Vitkienė (2004; p. 24) paslaugą, kliento atžvilgiu, apibrėžia kaip „kokia nors parduoti siūloma veikla, galinti suteikti vertybinę naudą ar pasitenkinimą; veikla, kurios jis pats (paslaugos vartotojas) negali atlikti arba gali sau leisti jos neatlikinėti.“, bei nurodo, jog svarbiausias paslaugos bruožas – ją galima pirkti, nors ji ir neapčiuopiama, o esminis skirtumas tarp prekės ir paslaugos yra tas, jog paslauga tuo pačiu metu yra ir veikla, ir rezultatas. Žalimienė (2003; p. 9) paslaugą įvardija, kaip „nematerialinė gėrybė arba nematerialinė veikla, kuri prisideda prie žmonių poreikių tenkinimo“. Vainienė (2005; p. 208) sutinka su šia formuluoote ir papildo sakydama, jog paslauga – tai „ekonominė gėrybė, tenkinanti vartotojo poreikius, tačiau neturinti materialios formos, jos negalima išsaugoti, todėl dažniausiai suvartojama jos gyvavimo metu“. Būtina akcentuoti, jog mokslinėje literatūroje pateikiama įvairių paslaugos sąvokų, tačiau šiame moksliniame darbe apibendrinant autorių mintis vertinsime, kad paslauga – tai nematerialinė veikla, kuri tenkina žmonių poreikius.

Kitas svarbus akcentas – tai identifikuoti, kokia yra paslaugų klasifikacija. Kindurys (1998; p. 41-43) paslaugas klasifikuoja pagal šiuos požymius:

1. pagal tai, kas yra teikėjas;
2. pagal tai, ar būtina klientui dalyvauti jas teikiant;
3. pagal motyvus, kuriais remiasi klientas jas perkant;
4. pagal paslaugų teikėjų motyvus;
5. pagal tai, kiek paslaugos yra apčiuopiamos;
6. pagal tai, kiek paslaugos reikalauja darbo sąnaudų;
7. pagal paslaugos teikėjo ir vartotojo kontakto glaudumą;
8. pagal tai, kam teikiama paslauga: pavieniam vartotojui ar organizacijai.

Pranulis, Pajuodis, Urbonavičius, Virvilaitė (1999; p. 528) nurodė kitokią paslaugų klasifikaciją. Autoriai pateikė Pasaulinės prekybos organizacijos rekomenduojamą paslaugų sektoriaus klasifikaciją, kurioje išskiriama 12 stambių paslaugų grupių:

- ✓ „verslo paslaugos;
- ✓ komunikacijos paslaugos;
- ✓ konstravimo ir su juo susijusios inžinerinės paslaugos;
- ✓ paskirstymo paslaugos;
- ✓ švietimo paslaugos;
- ✓ aplinkos apsaugos paslaugos;
- ✓ finansinės paslaugos;
- ✓ sveikatos priežiūros ir socialinės paslaugos;

- ✓ turizmo ir kelionių paslaugos;
- ✓ rekreacijos ir kultūros bei poilsio paslaugos;
- ✓ transporto paslaugos;
- ✓ kitos paslaugos.“

Bagdonienė ir Hopenienė (2009, p. 50–56), išskiria bendrąsias paslaugos savybes - „neapčiuopiamumas, heterogeniškumas, nepatvarumas, vartotojo dalyvavimas paslaugos teikimo procese, vienalaikiškumas, nuosavybės nekeičiamumas“, kurios yra universalios ir tinkamos tiek privačiam, tiek viešajam sektoriui. Panašias paslaugos savybes nurodo ir Badulescu ir Bucur (2012; p. 489), kurie išskyrė, jog bendrosios paslaugos savybės - nematerialumas, jų neįmanoma sukaupti ateičiai, jos nedalomumas, neatskiriamos ir t.t.“. Pranulis, Pajuodis, Urbonavičius, Virvilaitė (2008) taip pat išskiria šias paslaugų savybes:

1. neapčiuopiamumas – tokia paslauga, kurios fiziškai neapčiuopsi;
2. neatskiriamumas – kai paslauga teikiama ir vartojama tuo pačiu metu, į procesą įtraukiant patį klientą;
3. nekaupiamumas – nėra galimybės paslaugą sandėliuoti, trumpas galiojimo laikas;
4. heterogeniškumas (nevienodumas) – identiškų paslaugų nėra, jos priklauso nuo aplinkybių ir išorės veiksnių.

Atskleidus paslaugos savybes kyla klausimas ar yra skirtumų tarp paslaugos ir viešosios paslaugos? Pasak Stumbraitės-Vilkišienės (2010; p. 151) skirtumų yra, nes „iš privataus sektoriaus perimti paslaugų teikimo principai bei kokybės valdymo modeliai pagrindinį dėmesį skiria vartotojui, viešoji paslauga visų pirma orientuota į pilietį, kad būtų patenkinti poreikiai tam tikrų paslaugų, už kurių teikimą atsakingos valdžios institucijos. Pilietybė yra pagrindas viešosioms paslaugoms tenkinti“. Analizuodami privačių ir viešųjų paslaugų skirtumus mokslininkai Badulescu ir Bucur (2012; p. 489) išskyrė, jog viešoji paslauga turi specifines savybes:

1. *„viešosios paslaugos pagrindinis tikslas - patenkinti socialinį poreikį;*
2. *nuolatiniai teisiniai santykiai su viešuoju administravimu, kuris sprendžia ir valdo viešųjų paslaugų teikimą;*
3. *tenkinti žmonių grupių ar visuomenės poreikius;*
4. *valdymui taikomi viešosios teisės principai, todėl skiriasi nuo tų, kurias teikia privataios įmonės;*
5. *jos sprendžiamos ir sustabdomos tik administraciniu sprendimu;*
6. *jas teikia viešosios įstaigos;*
7. *viešosios paslaugos nemokamos arba taikoma minimali kaina, kuri turi užtikrinti išlaidų padengimą ir minimalų pelną.“*

Teorinis paslaugos aiškinimas aiškiai parodo, jog paslaugą vieningai nusakyti iš tiesų labai sudėtinga. Tai priklauso tiek nuo paslaugos pobūdžio, tiek nuo jos teikimo proceso bei nuo to kas ją teikia, kam ji teikiama, kur ji teikiama ir kodėl teikiama? Pagrindinės paslaugos savybės, kurios nekvestionuojamos – tai yra tai, jog paslauga yra neapčiuopiama ir nesukaupiama ateičiai. Svarbu akcentuoti, jog paslaugos aiškinimas būtų beprasmis, jeigu neatsakytumėme į klausimą ar vartotojas yra ja patenkintas, kas tai lemia ir kaip šį pasitenkinimą pamatuoti.

1.2. Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis samprata ir matavimas

Grigaliūnaitės ir Pilelienės (n.d.; p. 20) teigimu „glaustai nusakant vartotojo pasitenkinimą produktu ar paslauga, galima teigti, kad jis bus patenkintas, kai produktas ar paslauga atitiks jo lūkesčius“, tam pritaria ir autoriai Krishan ir Hari (2011), kurie teigė, jog vartotojų pasitenkinimą paslauga lemia tai, kiek paslauga atitinka jų lūkesčius. Kad „didėjantys viešojo sektoriaus organizacijų klientų lūkesčiai bei reikalavimai, skatina viešojo sektoriaus organizacijas keistis, prisitaikyti prie naujų iššūkių ir siekti vis aukštesnės veiklos kokybės“ nurodo ir Lukauskienė su Ruževičiumi (2013; p. 91), tačiau negalime kalbėti apie lūkesčių patenkinimą, kol nesame atsakę į klausimą, ką vadiname „lūkesčiu“?

Vartotojų lūkesčiai suprantami skirtingai dėl labai plataus nagrinėjamo konteksto, todėl labai svarbu tinkamai suvokti ir aiškiai apibrėžti, kas tai yra. Autorius Vroom (1964) tyrinėjęs su lūkesčiais susijusius atvejus įvardija, kad lūkesčiai – tai pageidaujamas būsimų įvykių rezultatas. Pasak Jovaišos (1993; p. 112), „lūkestis yra psichinė būseną, susijusi su būsimų įvykių nuojauta, kuri lemia tam tikrą individo orientaciją ir atitinkamą elgesį“. Stašio ir Malikovo (2010; p. 1) nuomone „vartotojų lūkesčiai – tai subjektyvus, įsivaizduojamas ateities rezultatas, priklausantis nuo aplinkos veiksnių pokyčių ir vartotojo elgsenos“. Praplėsdami šią sąvoką autoriai akcentavo, jog lūkesčių vertinimas siejamas su vartotojų elgsenos ypatybėmis, pasireiškiančiomis vartotojų pasitenkinimo ar suvokiamos kokybės nagrinėjimais. Todėl pateikiamos vertės ir lūkesčių santykis nemaža dalimi priklauso nuo asmeninių vartotojo charakteristikų. Kotler ir Keller (2007; p. 113) teigia, jog „sprendimo priėmimą ir pirkimą galutinai lemia vartotojo savybės ir psichologiniai veiksniai“ ir tai vadina „vartotojo elgsena“, įvardindami, jog „vartotojo elgsena – tai mokslas, nagrinėjantis, kaip individai, grupės ir organizacijos pasirenka, perka, naudoja prekes, paslaugas, idėjas ar pojūčius siekdami patenkinti savo poreikius ir troškimus“ (p. 113).

Autoriai šiuos veiksnius suskirsto į išorinius ir vidinius vartotojų elgsenos veiksnius:

1. išoriniai:

- ✓ **kultūriniai veiksniai:** kultūra, socialinės klasės;

- ✓ **socialiniai veiksniai:** socialinės bendrijos; narystės grupės; prestižinės bendrijos; nepageidaujamos bendrijos, nuomonių lyderis, šeima, vaidmenys ir statusai;
- ✓ **asmeniniai veiksniai:** amžius ir gyvenimo etapas, profesija ir ekonominės sąlygos, asmenybė ir savivoka, gyvenimo būdas ir vertybės.

2. vidiniai: pagrindiniai psichologiniai veiksniai: motyvacija, suvokimas, pažinimas, atmintis, įvaizdžio kūrimas.

Išorinius ir vidinius veiksnius išskiria ir Pranulis, Pajuodis, Urbonavičius, Virvilaitė (1999): išoriniais veiksniais įvardindami kultūrą, visuomenės klases, įtakos grupes, šeimą, o vidiniais veiksniais – poreikį, suvokimą, patirtį, nuomonę, motyvą.

Kotler ir Keller (2007; p. 257) taip pat nurodo, jog „lūkesčius formuoja patirtis, kitų žmonių atsiliepimai bei reklama“. Stašys ir Malikovas (2010; p. 6) sutinka su tuo ir išskiria septynis veiksnius, darančius poveikį vartotojų lūkesčiams:

1. *„vartotojo pirkimo patirtis praeityje – ne tik bendraujant su konkrečiu tiekėju, bet ir jo konkurentais, įmonėmis, teikiančiomis kitokio pobūdžio paslaugas. Paslaugos kokybės nagrinėjimo atveju, šis veiksnys yra vienas svarbiausių lūkesčių formuotojų;*
2. *neformali rekomendacija – pavyzdžiui, žodinė komunikacija. šis veiksnys turi didžiausią įtaką lūkesčiams;*
3. *formali rekomendacija – pavyzdžiui, pardavimų agentų rekomendacijos, kokybės vertinimai straipsniuose spaudoje;*
4. *paslaugos kaina – šis veiksnys vartotojo sąmonėje nustato paslaugos kokybės lygį;*
5. *komunikacija – vartotojui suteikiama informacija, daranti poveikį lūkesčiams;*
6. *vartotojo asmeniniai poreikiai – vartotojas pats sprendžia, kas jam yra svarbu, o kas – ne;*
7. *teikėjo įvaizdis – svarbus elementas, padedantis nukreipti vartotojų lūkesčius teigiama linkme.“*

Pasak Ayton, Mooney, Sillifant, Powels ir Rasool (2007), vartotojų pasitenkinimas paslaugomis yra vienas iš paslaugų kokybės indikatorių. Bandydamas nusakyti, kriterijus, pagal kuriuos yra vertinama paslaugos kokybė Bebko (2000) išskyrė 5 (penkis) metmenis:

1. *materialus turtas:* darbo įrankių, priemonių buvimas, personalo ir komunikacijos priemonės;
2. *patikimumas:* gebėjimas patikimai ir tiksliai atlikti pažadėtąją paslaugą;
3. *reagavimas:* noras padėti klientams ir greitas paslaugos suteikimas;
4. *garantijos:* darbuotojų žinių, užtikrinant privatumą bei jų gebėjimą užsitarnauti pasitikėjimą;
5. *empatija:* rūpestingas, individualus dėmesys, kurį įmonė suteikia savo klientams.

Vartotojų lūkesčių samprata būtų beprasmė, jeigu nebūtų atsakoma į klausimą „kas yra kokybė?“, kadangi, anot Patapo ir Vilutytės-Žilienės (2013; p. 316) „kokybės apibrėžimai daugiausiai yra orientuoti į vartotojų lūkesčių tenkinimą“. Su tuo sutinka ir Dikavičius su Stoškumi, (2003, p. 124), kurie teigia, jog „kokybė yra atitikimas vartotojų poreikiams tokiu būdu, kad viršytų vartotojo lūkesčius“. Žalimienė (2003; p. 85) taip pat nurodo, jog kokybę lemia paslaugos savybių visuma, tenkinanti išreikštus ar numatomus klientų norus. Serafinas (2001; p. 5) bandė paaikškinti „kokybės vartotojui“ sąvoką ir nurodė, jog „tai vartotojo reikalavimų produktui atitikimo lygis“. Kotler ir Keller (2007; p. teigia, jog „sakyti, kad „įmonė parodo kokybišką prekę ar paslaugą“ galima tada, kai prekė ar paslauga atitinka arba pranoksta vartotojų lūkesčius“. Tampa aišku, jog vartotojų lūkesčių patenkinimą lemia kokybiška paslauga, tačiau kaip bus įvertinta paslaugos kokybė ir ar ji patenkins vartotojo lūkesčius priklausys nuo daugelio aspektų.

Bagdonienė ir Hopenienė (2009; p. 99) nurodo, jog „kokybė vertinama, kai suveikia vartotojo vaizduotė, asmeniniai išgyvenimai, emocijos, lūkesčiai, požiūris“. Pasak Pizam, Shapoval ir Ellis (2016; p. 5) pasitenkinimas yra psichologinė būseną, kuri sukelia malonumo jausmą, kai gaunama tai, ko tikiesi ar lauki iš produkto ar paslaugos. Su tuo sutinka ir Bagdonas su Kazlauskiene (2002; p. 78), kurių nuomone teikiant paslaugą, būtent veikla tampa vartotojo poreikių patenkinimo priemone. Autoriai taip pat akcentuoja ir tai, jog „didėjantys lūkesčiai neišvengiamai valstybei kels vis didesnius iššūkius viešųjų paslaugų teikimui“. Patapas ir Vilutytė-Žilienė (2013; p. 312) papildo šią nuomonę teigdami, jog „augant vartotojų poreikiams keliami vis didesni reikalavimai ir vis didesnis dėmesys skiriamas klausimams, susijusiems su paslaugų kokybe“ bei akcentuoja, jog tuo pačiu tampa svarbu atsakyti į klausimus, ką vartotojas gauna, ko jam reikia ir ar patenkinami vartotojo lūkesčiai. Panašios nuomonės ir Rosen (2007), kuri teigia, jog tik tinkamai išsiaiškinusi vartotojų lūkesčius, paslaugas teikianti įmonė, sieks tobulinti teikiamų paslaugų kokybę. Kad paslaugos matavimai ir atliekami tyrimai „paslaugų organizacijų viduje, yra būtinybė, siekiant garantuoti kokybę, nurodo ir Joseph, Yakhou, Stone (2005; p. 67), kurių nuomone, jeigu to nevyktų, paslaugų įmonės niekada negalėtų tikėtis, kad paslauga atitiks lūkesčius.

Stumbraitė-Vilkišienė (2010; p. 150-151), analizavusi viešųjų paslaugų dalyvių, kaip kokybės vertintojų, sampratą piliečio-vartotojo dalyvavimo viešosiose paslaugose aspektu, įvardijo, jog „piliečiai gali vertinti personaliai gaunamą paslaugą ne tik pagal jos standartą, bet ir pagal tai, kiek ji tenkina kitų piliečių poreikius. <...> Piliečiai tikisi gauti viešąsias paslaugas laiku, patikimas, skaidrias, finansiškai pagrįstas, saugias, sprendžiančias problemas, įvertinančias konkrečią situaciją ir piliečių įtaką“. Autoriai Pizam, Shapoval ir Ellis (2016; p. 3) išskyrė, jog kliento pasitenkinimas yra pirminis kriterijus kokybei nustatyti, kuri dažniausiai pateikiama klientams per produktą/paslaugą ir pridedamą aptarnavimą. Jie taip pat nurodė, jog, klientų pasitenkinimas yra būtinas įstaigos išlikimui ir tai kuria iššūkį išlaikyti aukštą paslaugų lygį, suprasti klientų lūkesčius ir tobulinti paslaugas bei produktus.

Mokslinėje literatūroje galima aptikti ne vieną paslaugų kokybės tyrimo modelį. Įvairių paslaugų kokybės modelių kūrėjai grupuoja juos pagal tyrimo esmę. Paslaugų kokybės modelius, pagal autorius tyrė ir analizavo Bagdonienė ir Hopenienė (2009):

1. bendrai suvoktos kokybės modelis (Gronroos, 1990);
 2. 4Q kokybės modelis (Gummesson, 1987);
 3. 4Q išplėstinis kokybės modelis (Gummesson, 1993);
 4. ydingo ir pozityvaus ratų modelis (R. Normann, 1994);
 5. paslaugų kokybės spragų modelis (*Serqual metodika*) (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985)
- ir kt.

1 paveiksle pateikiamas trumpas šių modelių aprašymas.

BENDRAI SUVOKTOS KOKYBĖS MODELIS (GRONROOS, 1990)

Techninė ir funkcinė kokybės dimensijos. Techninė – ką vartotojas gauna paslaugos metu. Funkcinė – kaip reaguoja vartotojas į paslaugos teikimą. Šios dimensijos parodo, jog vartotojas, vadovaudamasis atitinkamais kriterijais, vertina ne tik galutinį paslaugos rezultatą, bet ir visą jos teikimo procesą. Remiasi empirinių galutinio vartojimo paslaugų kokybės tyrimų rezultatais.

4Q KOKYBĖS MODELIS (GUMMESSON, 1987)

Vartotojo suvokiama kokybė, veikiama vartotojų lūkesčių, patirties ir paslaugų teikėjo įvaizdžio. Atspindi keturis kokybės šaltinius, kurie lemia kokybę – projektavimas, gamyba, pateikimas, ryšiai. Remiasi technologiškai sudėtingų prekių gamybos ir šias prekes lydinčių paslaugų pateikimo kokybės tyrimų rezultatais.

4Q IŠPLĖSTINIS KOKYBĖS MODELIS (GUMMESSON, 1993)

Patobulintas 4Q kokybės modelis, kurio pradinis taškas tas, kad paslaugos ir prekės – lygiavertės bendrosios pasiūlos dalys, todėl svarbu nagrinėti išorinę ir vidinę kokybes, nes jų valdymą skirianti riba ne tokia aiški, kaip gamyboje.

YDINGO IR POZITYVAUS RATŲ MODELIS (R. NORMANN, 1994)

Akcentuojama didelė personalo svarba kokybės suvokimui ir vertinimui. Darbo motyvacijos stoka, personalo ir vartotojų sąveikos nesklaidumai, nepakankamas rūpinimasis paslaugų teikimu arba net šio proceso savieiga įtraukia paslaugų organizaciją į *įdingą ratą*. *Pozityvus ratas* – kai paslaugos teikėjas ir vartotojas jaučia pasitenkinimą ir įgauna teigiamą patirtį. Šis modelis atskleidžia vartotojų ir personalo pasitenkinimo sąsają.

PASLAUGŲ KOKYBĖS SPRAGŲ MODELIS (PARASURAMAN, ZEITHAML, BERRY, 1985)

Serqual metodika. Kokybę formuoja du subjektai – vartotojas ir paslaugų teikėjas. Vartotojo pasitenkinimas ar nepasitenkinimas priklauso nuo to, kokią paslaugą jis gavo. Jeigu paslauga viršija lūkesčius, vartotojas tai vertina kaip idealią kokybę, ir atvirkščiai. Išskyrė 5 spragas tarp paslaugų organizacijų vadovų kokybės suvokimo ir užduočių, kurios sietinos su teikiama paslauga:

1 spraga – vartotojų lūkesčių ir teikėjo gebėjimo juos suvokti neatitikimas.

2 spraga – paslaugos teikėjo suvokiamų vartotojų lūkesčių ir jų modifikavimo į paslaugos savybes neatitiktis;

3 spraga – paslaugos teikimo nukrypimas nuo nustatytų kokybės standartų;

4 spraga – paslaugos teikimo ir marketingo komunikacijų neatitikimas;

5 spraga – visų prieš tai aptartų spragų funkcija, kai kokybę vertinama, lūkesčius lyginant su patirta paslauga.

1 pav. Paslaugų kokybės modeliai (sudaryta autorės remiantis Bagdoniene ir Hopeniene, 2009)

Šis pateikiamų paslaugų kokybės vertinimo modelių sąrašas nėra baigtinis. Mokslinėje literatūroje galima aptikti įvairių modelių, kurie leistų pamatuoti vartotojų pasitenkinimą, tačiau jie parenkami atsižvelgiant į paslaugos pobūdį ir/ar kokiam tikslui pasiekti yra naudojami. Tokia plati paslaugų kokybės vertinimo įvairovė rodo tai, jog paslaugų neįmanoma vertinti pagal vieną konkretų modelį, o ir patys modeliai bėgant laikui vis tobulinami. Pasak Kinderio, Žalio ir Žalienės (2011; p. 88) „tiriant paslaugų kokybę, tikslingiausia būtų taikyti kelis modelius, o ne vieną iš visumos“.

Apibendrinant autorių išsakytas mintis galima teigti, jog tarp patenkintų vartotojo lūkesčių ir kokybiškos paslaugos galima dėti lygybės ženklą. Bandant apibrėžti „vartotojo lūkesčių patenkinimo“ sąvoką ir atlikus įvairių autorių, pateiktų sąvokų analizę, galima teigti, jog patenkinti vartotojų lūkesčiai reiškia kokybiškai suteiktą paslaugą. Apžvelgus kokybės sąvokų apibrėžimus, galima teigti, jog kokybės sąvoka apibūdina tai, kaip gerai ar blogai paslaugų teikėjai atlieka savo darbą vartotojų požiūriu.

1.3. Ikimokyklinio ugdymo, viešosios paslaugos, samprata

Vadovaujantis 1.1. poskyryje pateikta paslaugų klasifikacija ir žinant tai, jog Lietuvoje ikimokyklinis ugdymas yra viena iš švietimo sistemos grandžių, galima teigti, jog ikimokyklinio ugdymo teikimas – viena iš švietimo paslaugų.

Pabandykime apžvelgti plačiau, kokia tai paslauga. Žodis „ikimokyklinis“ savo sandara, analizuojančiam asmeniui, tarsi atsako į esminį klausimą – „iki kada?“. Interesantui iš karto tampa aišku, jog kalbama apie kažką, kas vykta laikotarpyje, kol nėra lankoma mokykla. Kur kas sunkiau nusakyti tai, kas yra vadinama ugdymu. Jovaiša (2001; p. 8), analizavęs ugdymo sampratą, teigia, kad „ugdymas yra tikslinga ugdytojo ir ugdytinio sąveika, gėrybėmis brandinanti žmogaus biofizinę sandarą, psichiką, santykius, kultūrą ir dvasią“. Su tuo sutinka ir Aramavičiūtė (1998; p. 48), kuri nurodo, jog „ugdymas – tai ugdytinio vertybių internalizavimo ir jo sąveikos su ugdytoju nuolatinis tobulinimas, padedantis ugdytiniui išskleisti savo asmenybę ir kūrybiškai veikti pasaulyje“.

Pastebima, jog bandant tiksliai suformuoti ugdymo sampratą, ji dažnai tapatinama su kitomis ugdymo funkcijomis. Tai akivaizdu analizuojant lietuvių autorių (Jovaiša, 2007; Aramavičiūtė, 1998; Šalkauskis, 1991; Laužikas, 1974; Bajoriūnas, 2007, Jakavičius, 1998; Maceina; 1936) mokslinę literatūrą.

Jovaiša (2007; p. 311) apibūdindamas ugdymą nurodo, jog „ugdymas bendriausia pedagogikos kategorija, apimanti auginimą, švietimą, mokymą, lavinimą, auklėjimą, formavimą“. Dumčienė ir Bajoriūnas (2006; p. 11) šią sąvoką papildė teigdami, jog „per mokymą ugdymas įgyja dvi funkcijas: lavinamąją ir auklėjamąją ir nurodo, jog auklėjimas apima ir tikslą, ir procesą, ir rezultatą“. Jakavičius (1998; p. 11) aiškiai aprašo šių dviejų funkcijų sampratas: „Lavinimas – žmogaus fizinės, psichinės plėtros skatinimas. Fiziškai lavindami siekiame, kad žmogus išaugtų sveikas, tvirtas, gražus. Skatindami

žmogaus psichinį vystymąsi laviname jo protą, gebėjimus, jausmus, valią, charakterį”, o auklėjimu įvardija, jog “tai žmogaus socialinės sąmonės ir elgsenos formavimosi pageidaujama linkme skatinimas. Auklėjant formuojami žmogaus santykiai su aplinka, žmonėmis, darbu ir savimi“. Taigi bandant tiksliai nusakyti ugdymo sampratą pastebimas akivaizdus šios sampratos tapatinimas su kita ugdymo funkcija – auklėjimu, o kartais net teikiant jai prioritetą. Auklėjimo, kaip vienos iš pagrindinių funkcijų, svarbą įvardijo ir Maceina (1936; p. 21-25), kuris teigė, jog auklėjimu atskleidžiamas individualumas ir asmenybės prigimtis. Tokios pačios nuomonės laikosi ir Lietuvos filosofas ir pedagogas Šalkauskis (1991; p. 248), kuris teigė, jog „ugdymas yra globojamas, lavinamas ir auklėjamas veikimas, kuriuo suaugusi karta stengiasi su prigimtinių, kultūrinių ir religinių visuomenės vertybių pagalba paruošti gyvenimo tikslams jaunąją kartą“. Jovaiša (2002; p. 69) pateikia šių dviejų sąvokų – lavinimo ir auklėjimo apibrėžimus teigdamas, jog:

- ✓ „auklėjimas – individo santykių su mikro ir makroaplinka, su transcendentine būtimi reguliavimas, grindžiamas tiesos, gėrio ir grožio vertybėmis;
- ✓ lavinimas – psichinių galių ir praktinių mokėjimų bei įgūdžių plėtotė, miklinimas kultūros žinių pagrindu.“

Galima išvada, jog asmenybės auklėjimas ir lavinimas yra ugdymo proceso sudedamosios dalys. O Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ugdymo ir išsilavinimo teikimas, savišvieta prilyginami švietimui. Bruzgelevičienės (2002) teigimu švietimas - valstybės gyvavimo turinio sritis, kuri daro svarbų poveikį kitoms sritims, turinti įtakos dvasinei, kultūrinei to gyvavimo sanklodai, todėl daug lemianti valstybės, jau trečiojo tūkstantmečio Lietuvos, ateitį. Su tuo sutinka ir Valantinas (2012), kuris akcentuoja, jog visos šalies socialinių ir ekonominių problemų sprendimui (nedarbo, skurdo, priklausomybių) galima išvelgti kokybiško ugdymo įtaką. Akcentuojama kokybiško ugdymo svarba suponuoja būtinybę trumpai apžvelgti ugdymo kokybės sampratą, tuo pačiu identifikuojant kokybę lemiančius veiksnius.

1.3.1. Ugdymo kokybės samprata

Paslaugų vertinimas visada yra kokybės apibūdinimas (tai jau aptarta šio mokslinio darbo 1.2. poskyryje), todėl bandant įvertinti vartotojų pasitenkinimą ikimokyklinio ugdymo paslaugomis, būtina išanalizuoti švietimo kokybės ir ugdymo kokybės sampratas, kurių suvoktis leistų identifikuoti, kokie veiksniai lemia ugdymo kokybę.

Kotler ir Keller (2007) naudojo JAV kokybės kontrolės sąjungos siūlomą kokybės apibrėžimą, jog „kokybė – tai visos prekės ar paslaugos savybės bei ypatybės, nuo kurių priklauso gebėjimas patenkinti žinomus ar numatomus poreikius“ (p. 94).

Vieningai nusakyti pačią kokybės sąvoką nėra lengva, o ypač tuomet, kada yra kalbama apie švietimą. Su tuo sutinka ir Lamanauskas (2009, p. 4), kuris teigė, jog „tai natūralu, nes švietimas yra specifinė visuomenės veiklos sritis“, todėl labai svarbu, kaip ikimokykliniame ugdyme yra suvokiama kokybė. Tiksliai nusakyti ar įvardinti, ką vadiname kokybišku ikimokykliniu ugdymu yra sudėtinga. Visų pirma dėl to, jog ikimokyklinis ugdymas – viena iš švietimo sistemos sudedamųjų dalių, todėl kokybę būtina vertinti bendrame švietimo kokybės kontekste, kadangi tai yra neatsiejama visumos dalis. *Formaliojo švietimo kokybės užtikrinimo sistemos koncepcijoje* nurodoma, jog švietimo kokybės samprata yra kontekstuali ir kintanti, ji koreguojama atsižvelgiant į tam tikru laikotarpiu vyraujančius asmens ir visuomenės poreikius, švietimo misijos sampratą ir švietimui keliamus tikslus.

Taigi, kaip yra apibrėžiama švietimo kokybė? Vieningą nuomonę ar visuotinai nustatytą švietimo kokybės sampratą aptinti sudėtinga: tai bando nusakyti Jovaiša (2007; p. 297), kuris švietimo kokybę įvardija, kaip „ugdymo institucijų, pedagogų parengtumo, proceso aprūpinimo ir ugdytinių išsilavinimo lygis“, taip pat ir Bitinas (2013; p. 131), kuris nurodo, jog toks reiškinys, kaip švietimo kokybė kinta, kintant visuomenei: „šis siekinys funkcionuoja įvairiais tos visuomenės lygmenimis: tėvai nori, kad jų vaikai mokytųsi geriausiose mokymo įstaigose, kad juos mokytų geri mokytojai; mokytojai didžiuojasi mokiniais, pasiekusiais ryškių kūrybinių laimėjimų; vidurinės mokyklos abiturientai siekia mokytis prestižinėse aukštosiose mokyklose, įgyti prestižinę specialybę, suvokdami, kad tam reikia gero išsilavinimo; švietimo politikai siekia, kad šalies švietimo sistema būtų teigiamai vertinama kitose valstybėse ir t.t.“. Su šia autoriaus išsakyta mintimi sutinka ir Barkauskaitė bei Bruzgelevičienė (2000), kurių nuomone švietimo kokybė nėra pastovi samprata. Ališauskas (2000; p. 5) prisideda prie šių teiginių ir akcentuoja, jog švietimo kokybė yra susitarimas tarp švietime dalyvaujančių asmenų „švietime susitariančiųjų šalių visada yra bent trys: klientai (mokiniai, jų tėvai), profesionalai (mokytojai, mokyklos vadovai, kiti švietimo specialistai) ir politikai (įvairių lygmenų)“. Jog švietimo kokybei turi įtakos ir patys švietimo paslaugų vartotojai galima sutikti, nes Vitkienės (2004) teigimu, pati teikiama paslauga yra neapčiuopiama veikla, kuri paprastai pasireiškia vartotojui sąveikaujant su paslauga teikiančiais tarnautojais.

Apibendrinant visų autorių nuomones ir literatūros šaltinių duomenis, galima teigti, jog švietimo kokybė nėra pastovi: ji kinta, kintant visuomenei ir tik bendras susitarimas bei sąveika tarp visų suinteresuotų šalių, kurios dalyvauja švietimo procese sąlygos kokybiškai suteiktą viešąją paslaugą, kurios viena iš veiklos sričių - švietimas.

Pasak Jovaišos (2007; p. 288) „švietimas – pagrindinė ugdymo funkcija“, o tai rodo, jog šios dvi sąvokos glaudžiai siejasi tarpusavyje, todėl analizuojant ikimokyklinio ugdymo kokybę, būtina apžvelgti, kokie veiksniai lemia ne tik kokybišką švietimą, bet ir kokybišką ugdymą.

Burškaitienė ir Vilkonienė (2009; p. 112), analizavusios ugdymo kokybės sampratą išskyrė, jog „apibrėžiant kokybės sąvoką, egzistuoja dvi tradicinės priegijos: vadybinė ir konstruktyvi. Remiantis

pirmąją, kokybę suvokiama kaip produkto ar paslaugos savybių atitiktis kliento poreikiams. Remiantis antrąją, konstruktyvia prieiga, kokybė – produktas ar paslauga be defektų ar nuokrypių“. Jovaišos (1993, p. 289) teigimu, ugdymo kokybė – „esminis procesų, daiktų ir reiškinių apibrėžtumas, apibūdinantis jų visybinį skirtumą nuo kitų objektų, žymintis daiktų esmę“. Barkauskaitė ir Bruzgelevičienė (2002) nurodo, jog „ugdymo kokybė – tai būdai ir priemonės, kuriais švietimo įstaiga pasiekia savo paskirčiai būdingus švietimo sistemos ugdymo tikslus“. Vėliau Barkauskaitė ir Bruzgelevičienė (2004, p. 13) papildė šią sąvoką nurodydamos, jog ugdymo kokybė – tai „sutartinių vertės požymių visuma, rodanti, koku laipsniu, būdais bei priemonėmis švietimo įstaiga pasiekia savo paskirčiai būdingų švietimo sistemos ugdymo tikslų, tenkina ugdytinių poreikius, padeda pasiekti asmenybės brandos, geba valdyti procesus ir sąlygas“. Šias išsakytas autorių mintis tarsi papildė Cryer (1999), kuris išskyrė bendruosius ugdymo kokybės kriterijus ir nurodė, jog tai yra:

1. saugi priežiūra, globa;
2. sveika priežiūra, globa;
3. vaiko raidą skatinanti aplinka;
4. pozityvi sąveika su suaugusiais;
5. individualios emocinės raidos skatinimas;
6. pozityvių santykių su kitais vaikais skatinimas.

Ikimokyklinio amžiaus vaikų pasiekimų apraše (2014) kokybiškas ikimokyklinis ugdymas įvardijamas kaip “turiningas vaiko gyvenimas ikimokyklinio ugdymo grupėje, užtikrinantis gerus vaiko pasiekimus įvairiose ugdymosi srityse ir jo galias atitinkančią optimalią pažangą.” Ugdymo ir švietimo kokybės sampratos paieška atskleidė ir parodė jų svarbą. Tiksliau sakant, tampa akivaizdu, kaip kokybės nebuvimas, šioje srityje, paveiktų ne tik atskirus asmenis, bet ir visą visuomenę.

1.3.2. Kokybiško ikimokyklinio ugdymo svarba

Šiame poskyryje siekiama atskleisti ikimokyklinio ugdymo svarbą. 1.2. poskyryje jau atskleista nuolatinių paslaugos matavimų ir atliekamų tyrimų svarba. Vartotojų pasitenkinimo viešosios paslaugomis kontekste pastovus ir periodiškasis mokslinių tyrimų, ikimokyklinio ugdymo pasitenkimo tema, atlikimas ir nuolatinis situacijos stebėjimas bei vertinimas yra būtinas: dėmesio stoka, šioje srityje, gali lemti ne tik pavienių žmonių, bet ir visos visuomenės psichologinius ir socialinius pokyčius. Kitas svarbus aspektas, jog ypatingai svarbu suvokti, jog tik identifikuota ir akcentuota ikimokyklinio ugdymo svarba gali nulemti vartotojo elgseną (tai aptarta šio mokslinio darbo 1.2. poskyryje). Pasak Pranulio, Pajuodžio, Urbonavičiaus, Virvilaitės (1999; p. 127) išorinių ir vidinių veiksnių analizė atsako į klausimus:

- „kas perka?“

- *kaip perka?*
- *kada perka?*
- *kur perka?*
- *kodėl perka?“.*

Šių autorių - Pranulio, Pajuodžio, Urbonavičiaus, Virvilaitės (1999; p. 127-132) pateiktos vartotojų elgsenos sampratos analizė padėjo išsiaiškinti, jog suvokta ikimokyklinio ugdymo svarba, per visuomenę, klases, grupes ar šeimą lems vartotojų elgseną. Lygiai taip pat, suvokta ikimokyklinio ugdymo svarba, įtakos vartotojo motyvaciją, suvokimą, patirtį bei nuomonę ir šie vidiniai veiksniai lems vartotojo veiksmus, susijusius su paslaugos įsigijimu.

Ne vienas Lietuvos edukologas, sociologas, psichologas ar filosofas (Bajoriūnas, 1997; Leliūgienė, 1997; Maceina, 1991; Jovaiša, 2001; Aramavičiūtė, 1972) šeimą įvardija, kaip pirmąją ir svarbiausią instituciją, kuri atsakinga už brandžios asmenybės formavimąsi. Svarbu paminėti, jog šeimos, kaip mažiausios socialinės grupės, bei tuo pačiu, Lietuvos ateitis priklauso nuo to, kokia užaugs Lietuvos jaunoji karta. Tokia atsakomybė suponuoja, jog tėvai (globėjai) vis didesnę dėmesį kreipia vaiko asmenybės formavimui, vertybių diegimui, jo auklėjimui, ugdymui ir tuo pačiu su vaiku sieja didžiausius savo šeimos bei gyvenimo lūkesčius. Europa, o tuo pačiu ir Lietuva, vis didesnę dėmesį skiria ikimokykliniam ugdymui, akcentuojant tai, jog vaiko ugdymas prasideda ne tada, kai vaikas pradeda lankyti ugdymo įstaiga, o tik jam gimus. Autorė Bakutytė (2002, p. 3) išskiria svarbiausius tėvų santykio su vaiko veikla požymius – „tėvų domėjimasis vaiko veikla, pagalba jam, skatinimas savarankiškai atlikti užduotis, dėmesys vaiko veiklos rezultatams, pastangoms, progų mokytis namuose ar už jų ribų sudarymas.“ Tuo bandoma pabrėžti tėvų atsakomybes bei akcentuoti, jog tėvų pareiga yra suteikti vaikui galimybę mokytis ne tik šeimoje, bet ir už jos ribų. Būtent čia ir prasideda šeimos ir ikimokyklinės ugdymo įstaigos bendradarbiavimas, kuris vadovaujantis *Lietuvos statistikos departamento* duomenimis, vis populiarėja. *Lietuvos statistikos departamento* duomenys rodo, jog nuo 2012 metų tiek ikimokyklinio ugdymo auklėtinių skaičius, tiek grupių skaičius ikimokyklinio ugdymo įstaigose, tiek ikimokyklinio ugdymo įstaigų skaičius (žr. 2 pav.) Lietuvoje auga.

Ikimokyklinio ugdymo auklėtinių skaičius, asmenys		Ikimokyklinio ugdymo įstaigų skaičius, vnt.	
2012	104 530	2012	660
2013	110 125	2013	675
2014	113 657	2014	690
2015	115 574	2015	721
2016	116 814	2016	737

Grupių skaičius ikimokyklinio ugdymo įstaigose, vnt.	
2012	5 790
2013	6 063
2014	6 285
2015	6 527
2016	6 790

2 pav. Ikimokyklinio ugdymo statistiniai duomenys, 2017 (sudaryta autorės vadovaujantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis)

Dar vienas svarbiausių statistinių rodiklių, rodančių, jog poreikis instituciniam ikimokykliniam ugdymui didėja ir tai, jog vis didesnis dėmesys bus skiriamas kokybės užtikrinimui – tai, jog vadovaujantis *Lietuvos statistikos departamento* duomenimis vaikų ikimokykliniame ugdyme dalis, palyginti su 1–6 metų amžiaus vaikais, Lietuvoje kasmet didėja (2012 metais – 64,4%, 2013 metais – 66,7%, 2014 metais – 68,4 %, 2015 metais – 69,7%, 2016 metais – 70,7%). Ši, kasmet auganti, vaikų dalis rodo, jog ikimokyklinio ugdymo kokybė įgauna vis didesnę prasmę ir svarbą, todėl, pasak Rado (2003) jau ikimokykliniame ugdyme turi prasidėti kokybė, nes siekiant užtikrinti švietimo kokybę, yra neįmanoma to padaryti neužtikrinant kokybės žemiausiose švietimo grandyse.

Layzer ir Goodson (2006), kurios analizavusios ikimokyklinio ugdymo kokybę nurodė, jog ikimokyklinio ugdymo kokybė gali būti vertinama 4 (keturiais) požiūriais:

1. vaiko raidos požiūriu;
2. tėvų požiūriu;
3. ikimokyklinio ugdymo paslaugų teikėjo požiūriu;
4. paties vaiko požiūriu.

Rado (2001), kokybiška ugdymo įstaiga, vadina tokią organizaciją, kuri visų pirma vartotojais laiko ugdytinius ir jų tėvus. Galima prielaida, jog kokybiškas ikimokyklinis ugdymas yra tas, kuris visų pirma atliepia pagrindinius vaiko ir jo tėvų poreikius.

Taigi stengiantis užtikrinti pagrindinius vaiko ir jo tėvų poreikius būtina prisiminti, kokie yra pagrindiniai ugdymo tikslai. Jovaiša (2007; p. 313) labai aiškiai įvardija ugdymo tikslą teigdamas, jog „ugdymo tikslas – galutinis siekiamas rezultatas, atspindintis kultūrinius poreikius ir idealus formuojant žmogaus asmenybę.“ *Lietuvos Respublikos švietimo įstatymo 7* straipsnio 1 dalyje ikimokyklinio ugdymo paskirtis apibrėžiama, kaip „pagalba vaikui tenkinti prigimtinius, kultūros, taip pat ir etninės, socialinius, pažintinius poreikius.“ Adaškevičienė (1999; p. 137) taip pat akcentuoja, jog „vaikai auga sveiki, kai rūpinamasi ir ugdoma ne tik fizinė, bet ir protinė bei emocinė jų sveikata. Negalima tikėtis, kad ikimokyklinukai ar pradinukai bus fiziškai sveiki, jei nebus kreipiamas dėmesys į jų emocinius bei socialinius poreikius“. Pagrindinius vaiko poreikius labai aiškiai nusako poreikių piramidė pagal A. Maslow‘ą:

1. fiziologiniai poreikiai;
2. saugumo poreikis;
3. socialiniai poreikiai;
4. pagarbos poreikis;
5. savirealizacija.

Ikimokyklinės ugdymo įstaigos svarbą ir atsakomybę sustiprina tai, jog joje praleidžiamas vienas iš žmogaus psichologijos raidos tarpinių. *Lietuvos Respublikos švietimo įstatymo 7* straipsnio 3 dalis

nurodo, jog ikimokyklinis ugdymas teikiamas vaikui nuo gimimo, iki jam pradedamas teikti priešmokyklinis ugdymas. To paties įstatymo 8 straipsnio 3 dalis, papildo ir patikslina, jog priešmokyklinis ugdymas pradedamas teikti vaikui, kai tais kalendoriniais metais jam sueina 6 metai. Navickas ir Vaičiulienė (2010), analizavę žmogaus raidos psichologiją, periodizavo žmogaus gyvenimo raidą ir išskyrė šiuos žmogaus raidos etapus:

1. prenatalinis laikotarpis: nuo gyvybės užuomazgos iki gimimo;
2. kūdikystė: iki 1-1,5 metų;
3. ankstyvoji vaikystė: nuo 1-1,5 metų iki 6-7 metų;
4. vėlyvoji vaikystė: 6-7 metų iki maždaug 12 metų;
5. paauglystė: nuo fizinės ir lytinės brandos pradžios iki suaugystės pradžios;
6. suaugystė: nuo paauglystės pabaigos iki pat gyvenimo pabaigos.

Gailienė, Bulotaitė ir Sturlienė (1996), analizavusios asmenybės raidos stadijas, vadovaudamosios Eriksono teorija, nurodė, jog ankstyvosios vaikystės amžiuje (2-3 metai) vaikas išgyvena savarankiškumo krizę, kuri siejasi su gėda ir abejonėmis, o vėlyvosios vaikystės amžiuje (4-5 metai) iniciatyvumo krizę, kuri siejama su kaltės jausmu.

Vadinasi, vaikas ikimokyklinio ugdymo įstaigoje, praleidžia visą ankstyvosios vaikystės raidos etapą, kuris Navicko ir Vaičiulienės (2010; p. 173) apibūdinamas, kaip „laikas, kai individo raidoje įvyksta labai didelių poslinkių. Reikšmingos kognityvinės raidos permainos iš esmės keičia vaiko žaidimus, santykius su aplinkiniais. Iš egocentriško vaikas tampa daug sąmoningesniu asmeniu. Ankstyvosios vaikystės tarpsnyje jis turi atlikti tam tikrus uždavinius, kad visa tai įvyktų. Sėkmingas šių užduočių įveikimas sukuria pagrindą tolimesniam vystymuisi“. Jovaiša (2001) nurodo, jog ugdymas apimamą visą žmogaus subjektą – biologinę sandarą, sielą, santykius, kultūrą, dvasią. Galima įžvelgti, jog ugdymo funkciją atliekančiam juridiniam ar fiziniam asmeniui yra perkeliama ypatinga atsakomybė. Atsakomybė už visapusišką asmenybės vystymą. Akivaizdu, jog būtinas ypatingas dėmesys vaikui, kaip individui, stengiantis paruošti jį tolimesniam sėkmingam asmenybės formavimuisi. Su tuo sutinka ir Dambrauskienė (2015; p. 48), kuri teigia, jog „tikslingas, profesionalus, kokybiškas ikimokyklinio amžiaus vaikų ugdymas turi įtakos sėkmingam vaiko ugdymuisi mokykloje – lengvina tolesnį mokymąsi, daro teigiamą įtaką ugdymosi pasiekimams, asmens socialinei ir emocinei raidai“.

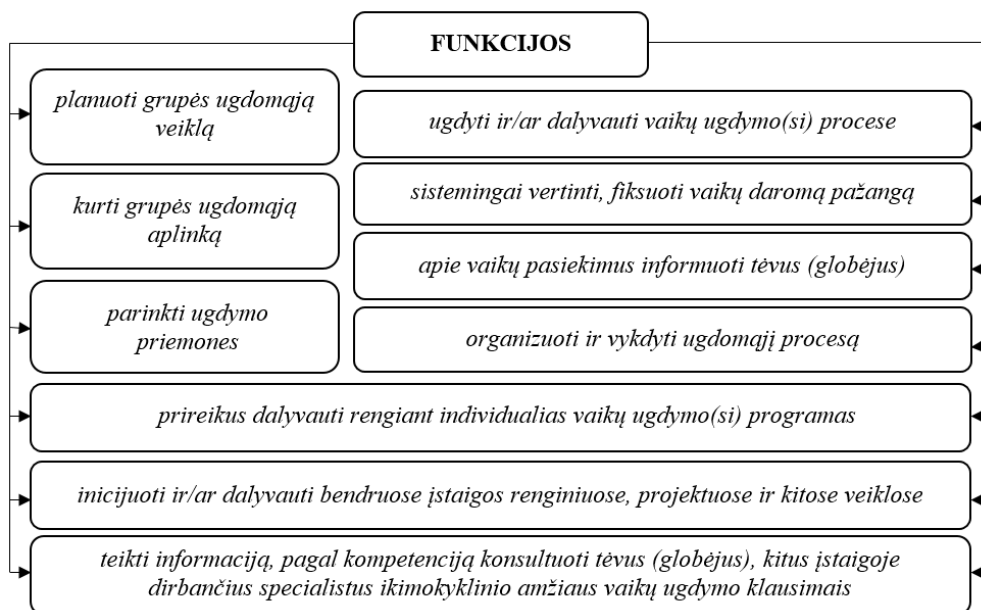
1.4. Ikimokyklinio ugdymo lūkesčius formuojantys veiksniai

Vienas iš šio mokslinio darbo uždavinių – atskleisti tėvų, kaip viešosios paslaugos gavėjų, lūkesčius ikimokyklinio ugdymo įstaigai, kadangi Lietuvoje tai mažai tyrinėta. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų kokybės, paslaugų teikimo šeimai ir vaikui problemos Lietuvoje nagrinėtos tik atskiruose tyrimuose:

- *Ikimokyklinio ugdymo pasirinkimo galimybės Lietuvoje* (Jonutytė ir kt., 2004);
- *Ikimokyklinio ugdymo įvairovė: esama situacija ir visuomenės lūkesčiai* (Monkevičienė ir kt., 2008);
- *Ikimokyklinio, priešmokyklinio ugdymo turinio ir jo įgyvendinimo kokybės analizė* (Monkevičienė ir kt., 2009)
- *Ikimokyklinio, priešmokyklinio ir pradinio ugdymo turinio programų dermės tyrimo ataskaita* (Monkevičienė ir kt., 2012);

Visuose tyrimuose akcentuojama ikimokyklinio ugdymo pedagogo – auklėtojo svarba. *Ikimokyklinio amžiaus vaikų pasiekimų apraše* (2014, p. 4), akcentuojama, jog „pedagogų profesionalumas – pagrindinė kokybiško ikimokyklinio ugdymo sąlyga.“. Vadovaujantis šia nuostata verta pabrėžti, jog tiek mokslininkų (Aramavičiūtės (1998), Jovaišos (2007), Šalkauskio (1991), Laužiko (1974), Dumčienės ir Bajoriūno (2006), Jakavičiaus (1998)) darbuose, kuriuose ugdymas neatsiejamas nuo auklėjimo ir lavinimo, tiek švietimą reglamentuojančiuose Lietuvos teisės aktuose, kalbant apie ikimokyklinio ugdymo kokybę, vienas svarbiausių veiksnių - pedagogo (ikimokyklinio ugdymo įstaigos pedagogas – auklėtojas), kuris vykdo ikimokyklinio ugdymo programą, veikla.

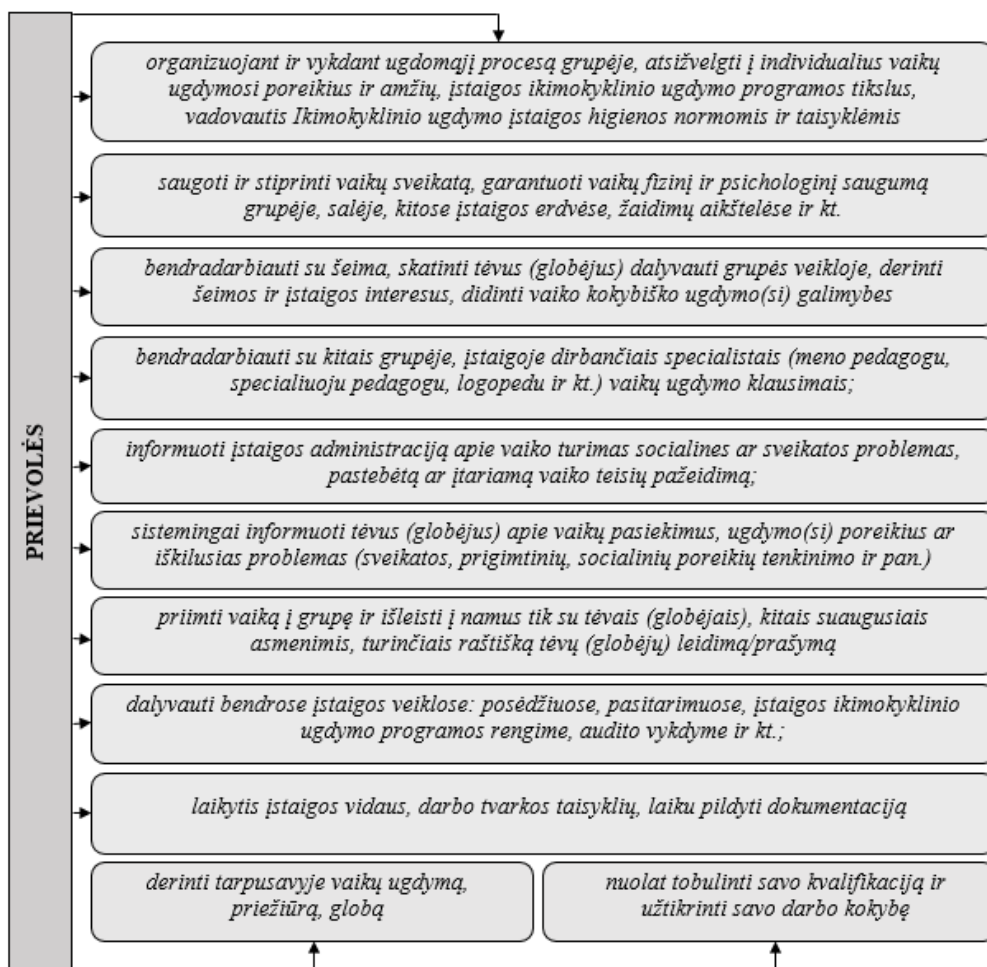
Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2005 m. lapkričio 11 d. įsakyme, Nr. ISAK-2249 “Dėl pavyzdinio auklėtojo pareigybės aprašymo patvirtinimo” (toliau - pavyzdinis auklėtojo pareigybės aprašymas) 2 punkte nurodyta, jog “auklėtojas – asmuo, ugdantis vaikus nuo vienerių iki penkerių/šešerių metų pagal ikimokyklinio ugdymo programą”. Tame pačiame įsakyme, 6 ir 8 punktuose, taip pat apibrėžtos ir auklėtojo funkcijos (žr. 3 pav.) bei prievolės (žr. 4 pav.). Sąvoka „auklėtojas“ tarsi nusako, kad pagrindinė šio asmens funkcija – auklėjamoji, o pagal *Enciklopediniame edukologijos žodyne* (2007; p. 30) pateikiamą auklėjimo apibrėžimą, „procesas, kai vyksta asmenybės santykių su aplinka, darbu ir savimi formavimas ir brandinimas“. 3 paveiksle, vadovaujantis Lietuvos Respublikos pavyzdinio auklėtojo pareigybės aprašymo nuostatomis, vaizdine išraiška pateikiamos pagrindinės auklėtojų funkcijos.



3 pav. Auklėtojo funkcijos (sudaryta autorės, remiantis pavyzdiniu auklėtojo pareigybės aprašymu)

Atlikus *pavyzdinio auklėtojo pareigybės aprašymo* analizę galima išvelgti auklėtojo pareigybei keliamų reikalavimų ir atsakomybių įvairovę, stengiantis užtikrinti kokybišką ugdymą.

Tas pats *pavyzdinis auklėtojo pareigybės aprašymas* nurodo auklėtojo prievolės (žr. 4 pav.).



4 pav. Auklėtojo prievolės (sudaryta autorės, remiantis pavyzdiniu auklėtojo pareigybės aprašymu)

Akivaizdu, jog užtikrinant kokybišką ikimokyklinį ugdymo procesą auklėtojo vaidmuo ypatingas – nuo individualaus darbo su pačiu vaiku iki kūrybinio proceso, kuris reikalauja įvairių auklėtojo gebėjimų, tokių, kaip vadyba, komunikacija, profesinė kompetencija bei iniciatyva. Tokia įvairovė auklėtojo funkcijų ir prievolių ypatingai sustiprina auklėtojo atsakomybę bei jo vaidmenį ugdymo procese. Ypatingai svarbu, jog šie (tiek pavyzdinio auklėtojo pareigybės aprašo nurodytos funkcijų, tiek prievolių) reikalavimai taptų kiekvienos ikimokyklinės ugdymo įstaigos siekiamybe, nes tik tokiu būdu bus užtikrinamas kokybiškas ikimokyklinis ugdymas.

Kitas svarbus aspektas, lemiantis kokybišką ikimokyklinį ugdymą – tai ikimokyklinio ugdymo programa. Ikimokyklinio ugdymo įstaiga - įvardijama kaip švietimo paslaugas teikianti institucija, o *Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme* nurodoma, jog už švietimo kokybę atsako švietimo teikėjas, o tai neabejotinai susitiprina šios institucijos atsakomybę dėl teikiamų paslaugų kokybės. Kokybės įsivertinimas švietimo įstaigose, šiandien Lietuvoje, pristatomas, kaip prioritetinga sritis.

Lietuvos Respublikos švietimo įstatymo 2-ojo skirsnio, 7 straipsnis nurodo, jog ikimokyklinis ugdymas vyksta šeimoje, o tėvų (globėjų) pageidavimu – pagal ikimokyklinio ugdymo programą. Ikimokyklinio ugdymo programą, parengtą pagal švietimo ir mokslo ministro patvirtintus ikimokyklinio ugdymo programų kriterijus, vykdo ikimokyklinio ugdymo, bendrojo ugdymo mokyklos, laisvasis mokytojas ar kitas švietimo teikėjas. Fullan (1999) išsakė poziciją, jog jei norime pagerinti mums rūpimo mokymosi situaciją, nors ir labai dinamiška būtų mokymosi organizacija, tačiau ji neišvengiamai privalo būti glaudžiai susijusi su visa aplinka. Tai papildo ir autorius Jakavičius (1998), kuris teigia, jog vaiko ugdymo procesą šeimoje remia (o žmogui bręstant ir vis labiau perima) pedagogai (auklėtojai, mokytojai, dėstytojai) bei socialinės institucijos. Juodaitytė A. (2001; p. 160) teigė, jog „įvyko tam tikrų ikimokyklinio ugdymo valdymo srities pokyčių. Šios įstaigos perėjo į vietinę, teritorinę švietimo sistemos grandį, tuo pačiu atsirado ir naujų orientavimosi į tėvų poreikius galimybių. Pastebimas tam tikras pedagoginis pliuralizmas ir naujojo ikimokyklinio ugdymo modelio paieškos. Vyksta orientacija: į ikimokyklinio ugdymo sričių įvairovę (estetinį, fizinį, meninį vaikų ugdymą), specializuojamasi vienoje iš lavinamųjų sričių (dailės, muzikos ir kt.); stiprinamas vaikų etninės kultūros, sveikatingumo ugdymas; neįgaliųjų socialinės integracijos galimybės.“, o tai rodo, jog ikimokyklinis ugdymas, kuris dar praėjusio amžiaus paskutinį dešimtmetį, pasak Bruzgelevičienės (2001; p. 17) valstybės mastu nebuvo laikomas viena iš labai svarbių, mokykliniam ugdymui prilygstančių, ugdymo grandžių ir buvo ne tiek švietimo paslauga, kiek socialinė parama ikimokyklines įstaigas lankantiems vaikams, šiandien vykdo esminius pokyčius įtakojančius ikimokyklinio ugdymo kokybę.

Šiandien Lietuvos valstybė nėra apibrėžusi privalomų ikimokyklinio ugdymo organizavimo modelių, todėl ikimokyklinio ugdymo teikėjai (steigėjai) turi teisę laisvai pasirinkti, nustatydami skirtingą ugdymo trukmę (pusė darbo dienos, keletas valandų per dieną, keletas dienų per savaitę, visa

savaitė, popietinės, savaitgalio grupės ir pan.), vaikų amžių grupėje ir pan. Lygiai tokia pati situacija ir su ikimokyklinio ugdymo programomis. Jas, vadovaujantis *Ikimokyklinio ugdymo programų kriterijų aprašu* rengia ikimokyklinio ugdymo teikėjas (steigėjas), kuris taip pat atsako ir už ikimokyklinio ugdymo turinį. Kadangi Lietuvos valstybė nėra patvirtinusi nacionalinės ikimokyklinio ugdymo programos - tai reiškia, jog už ikimokyklinio ugdymo turinio sudarymą sprendimo teisė perduodama savarankiškiems subjektams ir švietimo teikėjas turi teisę savarankiškai rengti ikimokyklinio ugdymo programas. Tai rodo, jog ikimokyklinis ugdymas perėjo nuo centralizuoto ugdymo prie individualaus, o tokiu būdu ikimokyklinis ugdymas tampa vis naudingesnis vaikui ir jo tėvams (globėjams), kadangi sudaromos galimybės pasirinkti tą ikimokyklinio ugdymo įstaigą, kurios ugdymo programa labiausiai atitinka jų lūkesčius.

Kadangi Lietuvoje ikimokyklinis ugdymas priskiriamas neformaliajam ugdymui, remiantis Švietimo įstatymo 27 straipsnio 4 dalimi neformaliojo švietimo programos (išskyrus priešmokyklinio ugdymo programą) ir savišvietą asmuo renkasi laisvai. Vadinasi tėvai, besidomintys ir besirūpinantys vaiko ir savo, kaip tėvų poreikiais, įvertinę ikimokyklinės ugdymo įstaigos programą sprendžia ar ji jiems yra tinkama, tačiau iki šiol trūksta informacijos apie tai, kas lemia ikimokyklinio ugdymo programų kokybę ir kokios programos gali būti laikomos kokybiškomis.

Myers (2004; p. 16-17) nagrinėjęs ikimokyklinio ugdymo programų kokybės kriterijus išskyrė požiūrius, kuriais gali būti apibrėžiama ikimokyklinio ugdymo kokybė:

1. ***kokybė apibrėžiama pagal rezultatus:*** dėmesys skiriamas vaiko rodikliams – kalbos raida, socialinė raida, pagalbos vaikui teikimui (specialioji pedagoginė, psichologinė ir pan.);
2. ***kokybė apibrėžiama pagal programų struktūras ir procesus*** (žr. 5 pav.)

IKIMOKYKLINIO UGDYMO ĮSTAIGOS IŠTEKLIAI	ĮTRAUKIANTIS UGDYMO PROCESAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fizinė aplinka ir infrastruktūra (pakankamai vietos - patalpų ir lauko - vaikams ir mokytojams, tinkamas apšvietimas, ventiliacija, šildymas, veikiančios tualetinės patalpos, plovimo ir maisto ruošimo patalpos, saugios priemonės, tinkamai įrengta įranga); ➤ Pakankamas kiekis žaislų, knygų ir ugdymo medžiagos; ➤ Personalo kompetencija (tinkamo išsilavinimo pedagogai, motyvuoti, susipažinę ir paruošti, gebantys vertinti pasiekimus pagal ikimokyklinio ugdymo programą); ➤ Aiškus ugdymo turinys ar programos metodai su aiškiais tikslais, apimančiais įvairias veiklos sritis ar aspektus; ➤ Mažas skaičius vaikų grupėje, tenkantis vienam pedagogui. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dažna, šilta ir reaguojanti pedagogų ir vaikų sąveika; ➤ Gera tarpusavio komunikacija, išiklausymas; ➤ Veikla, apimanti daugialypius mokymosi ir ugdymo aspektus, skatina samprotavimus ir problemų sprendimą; ➤ Tinkami veiksmai, įvertinus kultūrinius aspektus; ➤ Vienodas požiūris į visus vaikus; ➤ Galimybė būti didesnėse ar mažesnėse grupėse arba atskirai; ➤ Galimybė vaikams būti iniciatyviems ir klausytis; ➤ Nuoseklumas disciplinoje ir reagavimas; ➤ Naudojamų bendravimo formų skirtumai; ➤ Geras laiko valdymas.
ORGANIZAVIMO IR VALDYMO KOKYBĖ	IKIMOKYKLINIO UGDYMO PROGRAMOS TEIKĖJŲ, TĖVŲ IR BENDRUOMENĖS SANTYKIŲ KOKYBĖ
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nuolatinis planavimas, lyginant su dabartimi ir ateitimi; ➤ Nuolatinis ikimokyklinio ugdymo programos vertinimas ir vaikų stebėjimas; ➤ Dažna priežiūra; ➤ Nuolatinio mokymosi ir profesinio tobulėjimo galimybė; ➤ Vadovavimas, skatinantis bendravimą, dirbti komandoje, keistis informacija, pagarba; ➤ Efektyvus administracinis procesas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nuolatinis bendravimas su tėvais apie vaiko pažangą; ➤ Aktyvus tėvų dalyvavimas ikimokyklinio ugdymo įstaigos veikloje.

5 pav. Ikimokyklinio ugdymo kokybės apibrėžtis, pagal Myers, 2004 (sudaryta autorės)

Visi šie rodikliai yra tinkami nustatyti tam tikros ugdymo programos kokybę, tačiau kas būtent lėmė ikimokyklinio ugdymo kokybę ir ar ji pateisino šios paslaugos vartotojų lūkesčius – atsakymo neduos. Tik tikslingi, nuoseklūs ir periodiškai atliekami vartotojų pasitenkinimo ikimokyklinio ugdymo paslaugomis tyrimai atsakys į klausimą, kas lemia vartotojo pasitenkinimą.

Apibendrinus galima teigti, jog XX a. pradžioje, prasidėjusi viešojo sektoriaus reforma – Naujoji viešoji vadyba, lėmė viešojo valdymo struktūrų ir procesų pokyčius, kurie buvo būtini siekiant, kad valstybės tarnautojai vykdydami savo funkcijas ir teikdami viešąsias paslaugas, labiau ir greičiau reaguotų į piliečių, kaip klientų, poreikius. Kitaip sakant – vis labiau atsižvelgiama į teikiamų paslaugų kokybę. Viešoji paslauga, atlikus daugelio autorių nuomonių sintezę, vadinama nematerialinė veikla, kuri tenkina vartotojų poreikius. Mokslinių šaltinių analizė parodė, jog vartotojo sprendimą pirkti paslaugą ar ne lemia išoriniai ir vidiniai veiksniai, o ar suteikta paslauga patenkins vartotojo lūkesčius, priklauso nuo to, kaip kokybiškai ji bus suteikta, nes kokybės sąvokos analizė parodė, jog kokybė - tai, kaip gerai ar blogai paslaugų teikėjai atlieka savo darbą vartotojų požiūriu. Teorinių šaltinių analizė parodė, jog ikimokykliniu ugdymu laikomas vaiko auklėjimas ir lavinimas, kol vaikui bus pradėtas teikti priešmokyklinis ugdymas. Ikimokyklinio ugdymo įstaigose vaikai praleidžia visą ankstyvosios vaikystės

raidos etapą, o kokybiškas ikimokyklinio amžiaus vaikų ugdymas turi įtakos sėkmingam jų vystymuisi, tolimesniems jų pasiekimams, mokymuisi, socialinei ir emocinei raidai. Atsižvelgiant į šias išvadas, vaikų lopšeliams-darželiams, bus keliami vis didesni lūkesčiai, o tai reiškia, jog bus keliami vis didesni reikalavimai paslaugų kokybei. Švietimo kokybės rodiklių bei veiksnių analizė atskleidė, jog vaikų lopšelio-darželio teikiamų paslaugų kokybė gali būti matuojama tokiais kriterijais, kaip ugdymo institucijų, pedagogų parengtumo, proceso aprūpinimo ir ugdytinių išsilavinimo lygis, tačiau ar tėvai bus patenkinti vaikų lopšelio-darželio paslaugų kokybe ir ar jų lūkesčiai bus pateisinti lems tai ar buvo išpildyti jų reikalavimai, pasinaudojus paslauga, koks įstaigos įvaizdis bei tėvų ankstesnė patirtis, gavus tokias pačias ar panašaus ikimokyklinio ugdymo paslaugas.

2. VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ IR ŠVIETIMO KOKYBĖS REGLAMENTAVIMAS LIETUVOS TEISĖS AKTUOSE

Šiame mokslinio darbo skyriuje analizuojami viešąją paslaugą, švietimo kokybę bei vartotojų pasitenkinimą Lietuvoje reglamentuojantys pagrindiniai teisės aktai, strateginiai dokumentai bei metodikos. Šia analize siekiama nustatyti atskirų Lietuvos norminių aktų, aktualių šiai mokslinio darbo temai atskleisti, paskirtį, susipažinti su aktualių, norminiuose Lietuvos aktuose pateikiamų, viešosios paslaugos, švietimo kokybės bei vartotojų pasitenkinimo sąvokų apibrėžimais. Skyriuje bus trumpai apžvelgtos norminių aktų nuostatos viešosios paslaugos, švietimo kokybės ir vartotojų pasitenkinimo aspektais. Viešosios paslaugos aspektu, bus apžvelgtos norminių aktų nuostatos, kuriose yra įtvirtinama ir/ar nustatoma viešojo administravimo paskirtis, vietos savivaldos principai, veiklos sritys, bei funkcijos, viešųjų paslaugų teikimo principai, viešųjų pirkimų valdymo ir atlikimo tvarka, koncesijos Lietuvos Respublikoje samprata bei paskirtis. Švietimo kokybės aspektu, bus apžvelgtos norminių aktų nuostatos, kuriose kalbama apie švietimo kokybės užtikrinimą, strateginius švietimo tikslus, įtvirtinančius švietimo kokybės siekius bei prioritetus Lietuvoje. Vartotojų pasitenkinimo aspektu bus apžvelgtos viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos nuostatos, kuriomis reglamentuojamas vartotojų patenkinimą teikiamomis viešosiomis paslaugomis ištyrimas, viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimas ir institucijų veiklos sričių, lemiančių aukštesnį vartotojų patenkinimą, nustatymas.

2.1. Viešųjų paslaugų teisinis reglamentavimas Lietuvoje

Europos Sąjunga labai mažai kišasi į Lietuvos nacionalinę teisę, kuri reglamentuoja viešųjų paslaugų teikimą. Šiame mokslinio darbo skyriuje bus apžvelgiama aktuali Lietuvos norminių aktų redakcija, kuri reglamentuoja (ar tik iš dalies reglamentuoja) viešųjų paslaugų teikimą Lietuvoje.

Pagrindiniai, aktualios redakcijos, teisės aktai, reglamentuojantys viešųjų paslaugų teikimą:

- ✓ *Lietuvos Respublikos Konstitucija* (toliau – Konstitucija);
- ✓ *Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas*;
- ✓ *Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas*.

Atskirų subjektų veiklą, įskaitant ir viešųjų paslaugų teikimą, Lietuvoje reglamentuoja ir šie teisės aktai:

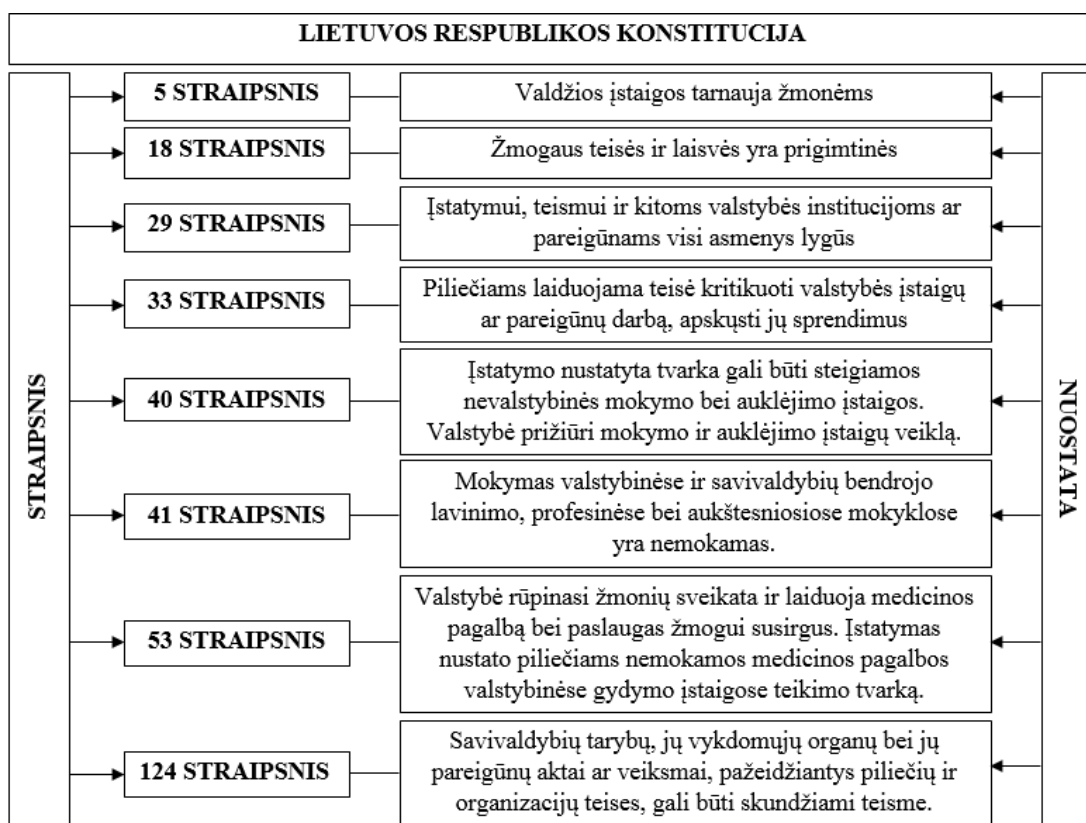
- ✓ *Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymas*;
- ✓ *Lietuvos Respublikos koncesijų įstatymas*.

Konstitucijoje aptinkama ne viena nuostata, nusakanti viešųjų paslaugų Lietuvoje teikimą. Toliau pateikiami pagrindiniai Konstitucijos straipsniai, reglamentuojantys viešųjų paslaugų teikimo principus:

1. **46 straipsnis**, kurio nuostatos sako, jog:

- a. valstybė remia visuomenei naudingas ūkines pastangas ir iniciatyvą;
 - b. valstybė reguliuoja ūkinę veiklą taip, kad ji tarnautų bendrai tautos gerovei;
 - c. valstybė gina vartotojo interesus.
2. **119 straipsnis**, kurio nuostata sako, jog savivaldos institucijų organizavimo ir veiklos tvarką nustato įstatymas.
3. **120 straipsnis**, kurio nuostatos sako, jog:
- a. valstybė remia savivaldybes;
 - b. savivaldybės pagal Konstitucijos bei įstatymų apibrėžtą kompetenciją veikia laisvai ir savarankiškai.

Be šių, pagrindinių, Konstitucijos straipsnių, nusakančių, kaip Lietuvoje (tiek valstybės, tiek savivaldybių lygiu), reguliuojama ūkinė veikla, Konstitucijoje taip pat aptinkama straipsnių, kurie savo nuostatomis taip pat reglamentuoja pamatinius Lietuvos valstybės ir visuomenės gyvenimo aspektus. 6 paveiksle pateikiama trumpa apžvalga Konstitucijos straipsnių, kurių nuostatos reglamentuoja (ar iš dalies reglamentuoja) viešosios paslaugos teikimo principus.



6 pav. Lietuvos Respublikos Konstitucijos nuostatų schema (sudaryta autorės)

Vieną iš Konstitucijos nuostatų, jog visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms įtvirtina *Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas* (toliau – viešojo administravimo įstatymas). Šio įstatymo 1 straipsnis nurodo, jog įstatymo paskirtis – nustatyti:

1. viešojo administravimo principus;

2. viešojo administravimo sritis;
3. viešojo administravimo subjektų sistemą ir administracinės procedūros organizavimo pagrindus;

bei garantuoti:

1. asmenų teisę apskųsti viešojo administravimo subjektų veiksmus, neveikimą ar administracinius sprendimus;
2. teisę į įstatymais pagrįstą ir objektyvų asmenų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimą.

Viešojo administravimo įstatymas, taip pat, aiškiai nusako ir daugelį aktualių sąvokų:

1. 2 straipsnio 1 dalis nurodo, jog **viešasis administravimas** – įstatymų ir kitų teisės aktų reglamentuojama viešojo administravimo subjektų veikla, skirta įstatymams ir kitiems teisės aktams įgyvendinti: administracinių sprendimų priėmimas, įstatymų ir administracinių sprendimų įgyvendinimo kontrolė, įstatymų nustatytų administracinių paslaugų teikimas, viešųjų paslaugų teikimo administravimas ir viešojo administravimo subjekto vidaus administravimas;
2. 2 straipsnio 4 dalis nusako, jog **viešojo administravimo subjektas** – valstybės institucija ar įstaiga, savivaldybės institucija ar įstaiga, pareigūnas, valstybės tarnautojas, valstybės ar savivaldybės įmonė, viešoji įstaiga, kurios savininkė ar dalininkė yra valstybė ar savivaldybė, asociacija, šio įstatymo nustatyta tvarka įgalioti atlikti viešąjį administravimą;
3. 2 straipsnio 18 dalis nurodo, jog **viešoji paslauga** – valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas. Įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka viešąsias paslaugas gali teikti ir kiti asmenys.
4. 2 straipsnio 18 dalyje nurodoma, jog **viešųjų paslaugų teikimo administravimas** – viešojo administravimo subjektų veikla nustatant viešųjų paslaugų teikimo taisykles ir režimą, steigiant viešąsias įstaigas arba išduodant leidimus teikti viešąsias paslaugas kitiems asmenims, taip pat viešųjų paslaugų teikimo priežiūra ir kontrolė.

Svarbus akcentas yra tai, jog reikia atskirti, kur yra viešosios paslaugos teikimas, o kur viešosios paslaugos teikimo administravimas, nes viešojo administravimo įstatymo 5 straipsnis nurodo pagrindines viešojo administravimo sritis:

1. administracinis reglamentavimas;
2. įstatymų ir administracinių sprendimų įgyvendinimo kontrolė (pavaldžių subjektų kontrolė, nepavaldžių subjektų priežiūra);
3. administracinių paslaugų teikimas;
4. viešųjų paslaugų teikimo administravimas;
5. viešojo administravimo subjekto vidaus administravimas.

Aiškiai nurodoma, jog viešojo administravimo sritis nėra viešųjų paslaugų teikimas, o tik jų teikimo administravimas. Tai nusako įstatymo 16 straipsnio 2 dalis, kurioje teigiama, jog viešojo administravimo subjektas, kuris administruoja tam tikros viešosios paslaugos teikimą, negali pats teikti šios paslaugos. Viešąsias paslaugas teikia valstybės ar savivaldybių kontroliuojami juridiniai asmenys.

Įvardinto įstatymo 16 straipsnio nuostatos dėl viešųjų paslaugų teikimo administravimo reikalavimų gali būti suskirstyti į tris pagrindines grupes:

1. teisėtumas:

- a. viešojo administravimo subjektai atsako už jų administruojamų paslaugų teikimo teisėtumą;
- b. viešojo administravimo subjektas, kuris administruoja tam tikros viešosios paslaugos teikimą, negali pats teikti šios paslaugos, išskyrus atvejus, kai Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo nustatytais sąlygomis ir tvarka savivaldybės administracijos padalinys teikia viešąsias paslaugas;

2. įsipareigojimai:

- a. viešojo administravimo subjektas, administruojantis viešųjų paslaugų teikimą, įpareigoja viešųjų paslaugų teikėjus sudaryti jų teikiamų viešųjų paslaugų sąrašą, patvirtinti viešųjų paslaugų teikimo aprašymus;
- b. viešojo administravimo subjektas, administruojantis viešųjų paslaugų teikimą, įpareigoja viešųjų paslaugų teikėjus patvirtintus viešųjų paslaugų teikimo aprašymus paskelbti Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinėje sistemoje ir savo interneto svetainėje pateikti nuorodą į šioje sistemoje paskelbtus viešųjų paslaugų teikimo aprašymus.

3. rinkliavos:

- a. rinkliavas ar kitokį atlyginimą už viešųjų paslaugų teikimo administravimą gali nustatyti tik įstatymai;
- b. rinkliavas ar kitokį atlyginimą už viešąsias paslaugas nustato įstatymai ar jų pagrindu priimti teisės aktai. Rinkliavos nustatomos vadovaujantis Lietuvos Respublikos rinkliavų įstatymu, o kitokio atlyginimo dydį pagal Vyriausybės patvirtintus kriterijus nustato viešojo administravimo subjektas, kuris administruoja tos viešosios paslaugos teikimą, jeigu kiti įstatymai nenustato kitaip.

O viešųjų paslaugų teikimo reglamentavimas nustatytas šio įstatymo 17 straipsnyje, kuris nurodo, jog:

1. įstatymų numatytą viešųjų paslaugų teikimą valstybės lygiu reglamentuoja centriniai valstybinio administravimo subjektai pagal įstatymų ar nuostatų jiems priskirtą valdymo sritį;

2. įstatymų numatytą viešųjų paslaugų teikimą teritoriniu lygiu reglamentuoja pagal įgaliojimus savivaldybių administravimo subjektai ir teritoriniai valstybinio administravimo subjektai;
3. teritoriniai valstybinio administravimo subjektai negali dubliuoti ar keisti centrinių valstybinio administravimo subjektų viešųjų paslaugų teikimo reglamentavimo, tačiau gali jiems teikti siūlymus dėl viešųjų paslaugų teikimo tvarkos tobulinimo ar naujos viešosios paslaugos nustatymo;
4. centriniai valstybinio administravimo subjektai negali reikalauti iš teritorinių valstybinio administravimo subjektų ir savivaldybių steigti viešąsias paslaugas teikiančias įstaigas, jeigu to nenumato įstatymai;
5. už viešųjų paslaugų teikimo režimo laikymąsi ir teikiamų viešųjų paslaugų kokybę atsako paslaugas teikiančio subjekto vadovas.

Vadovaujantis *Europos vietos savivaldos chartijos* 3 straipsnio nuostata, jog vietinės valdžios organai įstatymų nustatytose ribose turi teisę ir gebėjimą tvarkyti ir valdyti pagrindinę viešųjų reikalų dalį, už tai prisiimdamos pilną atsakomybę ir vadovaudamosi vietos gyventojų interesais, Konstitucijos 119 ir 120 straipsnių nuostatomis, jog Lietuvos savivaldybės gali savarankiškai prisiimti įsipareigojimus, kurie atitiktų vietos bendruomenės interesus bei viešojo administravimo įstatymo 17 straipsnio 2 dalies nuostata, jog įstatymų numatytą viešųjų paslaugų teikimą valstybės lygiu reglamentuoja centriniai valstybinio administravimo subjektai, o teritoriniu lygiu - savivaldybių administravimo subjektai ir teritoriniai valstybinio administravimo subjektai, būtina apžvelgti *Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymą* (toliau – vietos savivaldos įstatymas), kuriuo taip pat siekiama apibrėžti vietos savivaldos principus, savivaldybių institucijas, jų kompetencijas, funkcijas, ūkinės ir finansinės veiklos pagrindus.

Viešojo administravimo įstatymo analizė parodė, jog įstatymų numatytą viešųjų paslaugų teikimą teritoriniu lygiu reglamentuoja pagal įgaliojimus savivaldybių administravimo subjektai ir teritoriniai valstybinio administravimo subjektai. Analizuojant vietos savivaldos įstatymą, viešųjų paslaugų kontekste, 5 straipsnio 1 dalis nurodo, jog savivaldybių funkcijos skirstomos į savarankiškąsias ir valstybines (valstybės perduotas savivaldybėms). O minėto įstatymo 5 straipsnio 2 dalis nustato, jog viešąsias paslaugas teikia savivaldybių įsteigti paslaugų teikėjai arba pagal sudarytas sutartis kiti viešai pasirenkami fiziniai ar juridiniai asmenys.

Įstatymo 3 straipsnio 8 dalis nurodo, jog Lietuvos savivaldybių funkcijos, pagal veiklos pobūdį, skirstomos į:

1. vietos valdžios;
2. viešojo administravimo;
3. viešųjų paslaugų teikimo.

6 ir 7 šio vietos savivaldos įstatymo straipsniai suskirsto savivaldybių funkcijas į savarankiškas (Konstitucijos ir įstatymų nustatytos (priskirtos) savivaldybių) funkcijas ir valstybines (valstybės perduotos savivaldybėms) funkcijas. Savivaldybių funkcijų detalus aprašymas pateikiamas šio mokslinio darbo 2 priede.

Viešųjų paslaugų teikimo principai išdėstyti vietos savivaldos įstatymo trečiajam skirsnyje „Viešųjų ir administracinių paslaugų teikimas“. Šio įstatymo, 3 skirsnio 8 straipsnis nurodo, jog:

1. savivaldybė yra atsakinga už viešųjų paslaugų teikimą gyventojams. Savivaldybės institucijos ir administracija viešųjų paslaugų neteikia, išskyrus šiame straipsnyje nustatytus atvejus. Jas teikia biudžetinės ir viešosios įstaigos, savivaldybės įmonės, akcinės bendrovės ir kiti subjektai;
2. kai nėra viešųjų paslaugų teikėjo, savivaldybės tarybos sprendimu seniūnija gali pati teikti viešąsias paslaugas;
3. teikdami savivaldybės gyventojams viešąsias paslaugas, jų teikėjai privalo vadovautis įstatymais, savivaldybės institucijų sprendimais ir kitais teisės aktais;
4. viešosios paslaugos gyventojams teikiamos teisės aktų nustatyta tvarka atlygintinai ir neatlygintinai;
5. savivaldybė turi užtikrinti, kad viešosiomis paslaugomis galėtų naudotis visi savivaldybės gyventojai ir kad šios paslaugos būtų teikiamos nuolat.

Vietos savivaldos įstatyme nurodoma, jog savivaldybė yra atsakinga už viešųjų paslaugų teikimą gyventojams, tačiau sunkiausia išspręsti klausimą, kurioms iš grupių (pagal veiklos pobūdį) - vietos valdžios, viešojo administravimo ar viešųjų paslaugų funkcijų grupei jos yra priskiriamos. Kitaip sakant, sunku spręsti, ar savivaldybės funkcija (žr. 2 priedą) būtų įvardijama viešąja paslauga ir ar jai būtų taikomos šios 3 skirsnio 8 straipsnio nuostatos.

Kitas svarbus akcentas, jog savivaldybės institucijos ir administracija viešųjų paslaugų neteikia, išskyrus įstatymo nustatytus atvejus. Įstatymas nurodo, jog viešąsias paslaugas teikia biudžetinės ir viešosios įstaigos, savivaldybės įmonės, akcinės bendrovės ir kiti subjektai, o teikdami savivaldybės gyventojams viešąsias paslaugas, jų teikėjai privalo vadovautis įstatymais, savivaldybės institucijų sprendimais ir kitais teisės aktais, todėl būtina apžvelgti *Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo* (toliau – viešųjų pirkimų įstatymas) nuostatas, reglamentuojančias viešųjų pirkimų valdymo ir atlikimo tvarką, kurios yra aktualios viešųjų paslaugų pirkimui. Kadangi šio įstatymo tikslas - užtikrinti efektyvių ir skaidrių viešųjų pirkimų ir projekto konkursų atlikimą, trumpai apžvelkime pagrindines šio įstatymo nuostatas.

Viešųjų pirkimų įstatymo 2 straipsnio 25 dalis nurodo, jog perkančiąja organizacija gali būti:

1. valstybės ar savivaldybės institucija;

2. viešasis ar privatusis juridinis asmuo, jeigu visa ar tam tikra jo veiklos dalis yra skirta specialiai nekomercinio ir nepramoninio pobūdžio viešiesiems interesams tenkinti ir jei jis atitinka bent vieną iš šių sąlygų:
 - a. jo veikla yra daugiau kaip 50 procentų finansuojama iš valstybės ar savivaldybių biudžetų arba kitų valstybės ar savivaldybių fondų lėšų, arba kitų šioje dalyje nustatytų viešųjų ar privačiųjų juridinių asmenų lėšų;
 - b. yra kontroliuojamas (valdomas) valstybės ar savivaldybių institucijų arba kitų šioje dalyje nustatytų viešųjų ar privačiųjų juridinių asmenų;
 - c. turi administraciją, valdymo ar priežiūros organą, kurio daugiau kaip pusė narių yra skiriami valstybės ar savivaldybių institucijų arba kitų šioje dalyje nurodytų viešųjų ar privačiųjų juridinių asmenų;
3. 1 ir (arba) 2 punktuose nurodytų viešųjų ar privačiųjų juridinių asmenų asociacija.

Įstatymas, taip pat nurodo, jog tiekėju gali būti – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis ar viešasis juridinis asmuo, kita organizacija ir jų padalinys arba tokių asmenų grupė, įskaitant laikinas ūkio subjektų asociacijas, kurie rinkoje siūlo atlikti darbus, tiekti prekes ar teikti paslaugas. O viešuoju pirkimu įvardija – vienos ar daugiau perkančiųjų organizacijų atliekamas prekių, paslaugų ar darbų įsigijimas su pasirinktu (pasirinktais) tiekėju (tiekėjais) sudarant viešojo pirkimo–pardavimo sutartį (sutartis), neatsižvelgiant į tai, ar prekės, paslaugos ar darbai yra skirti viešajam tikslui.

Įstatymas taip pat nurodo, jog pirkimo–pardavimo sutartys gali būti sudaromos dėl:

1. darbų viešojo pirkimo–pardavimo, kurio dalykas yra darbai, susiję su viešųjų pirkimų įstatymo išvardytomis veiklos rūšimis (žr. 3 priedas), arba šie darbai ir jų projektavimo paslaugos;
2. paslaugų viešojo pirkimo–pardavimo, kurio dalykas yra paslaugų teikimas (žr. 4 priedas);
3. prekių viešojo pirkimo–pardavimo, kurio dalykas yra prekės, taip pat įsigyjamų prekių pristatymas, montavimas, diegimas ir kitos jų parengimo naudoti paslaugos, jeigu šios paslaugos tik papildoma prekių tiekimą.

Apibendrinant galima teigti, jog šis viešųjų pirkimų įstatymas, viešųjų paslaugų kontekste, numato kokios viešosios paslaugos gali būti teikiamos bei jų teikimo principus. Siekiantiems išsamesnės šio įstatymo studijos galima akcentuoti, jog šis įstatymas taip pat apibrėžia pirkimo vertę, įstatymo reikalavimų netaikymo atvejus, pirkimų ypatumus, pirkimų principus, pirkimo planavimą ir pasirengimą pirkimui, pirkimo skelbimą, pirkimo dokumentų ir techninės specifikacijos reikalavimus, tiekėjo paraiškos ir pasiūlymo pateikimo principus, pirkimo būdus, pirkimo priemones, pirkimo sutarties sudarymą, vykdymą bei sankcijas.

Apžvelgus viešųjų pirkimų įstatymo nuostatas, kurios nustato viešųjų pirkimų sąlygas, kyla būtinybė susipažinti su *Lietuvos Respublikos koncesijų įstatymo* (toliau – koncesijos įstatymas)

nuostatomis, kadangi šio koncesijos įstatymas nusako koncesijos Lietuvos Respublikoje sampratą, koncesijos sutarties dalyką, koncesininkų atrankos ir koncesijų suteikimo tvarką, suteikiančiųjų institucijų bei koncesininkų įgaliojimus, teises ir pareigas, koncesijos sutarčių turinį. Koncesijos įstatyme nurodoma, jog koncesija – tai leidimas vykdyti ūkinę komercinę veiklą, susijusią su infrastruktūros objektų projektavimu, statyba, plėtra, atnaujinimu, pakeitimu, remontu, valdymu, naudojimu ir (ar) priežiūra, teikti viešąsias paslaugas, valdyti ir (ar) naudoti valstybės, savivaldybės turtą (tarp jų eksploatuoti gamtos išteklius). Taip pat nurodo ir kas vadinamas koncesininku - Lietuvos Respublikos ar užsienio subjektas, kuriam atitinkama suteikiančioji institucija, suteikia koncesiją. Tas pats įstatymas nurodo, jog subjektu yra laikoma: bet kokios rūšies įmonė, konsorciumas, asociacija, įstaiga, organizacija arba kitokios teisinės formos ar rūšies subjektas, įsteigtas ir veikiantis pagal taikytinus Lietuvos Respublikos ar užsienio valstybės įstatymus.

Viešųjų paslaugų kontekste, koncesijos įstatymo 3 straipsnis nurodo, jog koncesininkui suteikiamas leidimas teikti viešąsias paslaugas šiose srityse:

1. energetikos, įskaitant šilumos ir elektros energijos, naftos ir gamtinių dujų išgavimą, perdavimą, skirstymą, tiekimą;
2. geležinkelių linijų ir sistemų;
3. vandens ūkio, įskaitant vandens išgavimą, pakėlimą, valymą, gerinimą ir paskirstymą;
4. vandens nuotekų, įskaitant surinkimą, perpumpavimą, valymą ir dumblo valymą;
5. atliekų naudojimo, perdirbimo ir tvarkymo, kaip numatyta Lietuvos Respublikos atliekų tvarkymo įstatyme;
6. kelių, tiltų, tunelių, parkavimo ir kitos kelių transporto infrastruktūros;
7. sveikatos apsaugos sistemos;
8. telekomunikacijų infrastruktūros;
9. švietimo sistemos;
10. uostų ir prieklaukų infrastruktūros;
11. oro uostų infrastruktūros;
12. viešosios transporto infrastruktūros;
13. turizmo objektų, įrenginių ir kitos infrastruktūros;
14. kultūros, sporto, laisvalaikio leidimo objektų, įrenginių ir kitos infrastruktūros;
15. Lietuvos Respublikos Vyriausybės sprendimu – atskirais atvejais kitose srityse.

Viešųjų paslaugų teisinio reglamentavimo analizė atskleidė, jog už viešųjų paslaugų teikimą gyventojams atsakingos savivaldybės. Tuo pačiu, analizė parodė, jog viena iš savarankiškųjų savivaldybių funkcijų yra ikimokyklinio ugdymo, vaikų ir suaugusiųjų neformaliojo švietimo organizavimas, o už teikiamų viešųjų paslaugų kokybę atsako paslaugas teikiančio subjekto vadovas.

Tai suponuoja būtinybę tuo pačiu išanalizuoti, kas ir kaip Lietuvoje reglamentuoja pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis.

2.2. Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis reglamentavimas Lietuvoje

Šiame poskyryje pateikiama informacija, vadovaujantis viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika (toliau – Metodika), kuri patvirtinta Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 „Dėl Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos patvirtinimo“. Ši metodika - tai viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo matavimo įrankis, kuriuo siekiama nustatyti bendrą matavimo sistemą, kuri įvertintų vartotojų patenkinimą viešosiomis paslaugomis.

Siekiant įgyvendinti metodikos taikymo tikslą - skatinti į vartotoją orientuotą požiūrį, ištirti vartotojų patenkinimą teikiamomis viešosiomis paslaugomis, apskaičiuoti viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indeksą ir nustatyti tobulintinas institucijų ir įstaigų veiklos sritis, lemiančias aukštesnį vartotojų patenkinimą, metodikoje pateikiami aiškūs sąvokų apibrėžimai:

- vartotojas – viešąsias paslaugas gaunantis asmuo;
- viešosios paslaugos metodikoje suprantamos kaip administracinės ir viešosios paslaugos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

Metodikoje nurodoma, jog atliekant vartotojų patenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimus, rekomenduojami tam tikri tyrimų objektai, kurie priskiriami tam tikroms viešųjų paslaugų grupėms (žr. 11 priedą). Pagal viešųjų paslaugų grupes yra parenkama ir tyrimo tikslinė grupė (tam tikros viešosios paslaugos ar jų grupės vartotojai, t. y. Lietuvos gyventojai (nuo 18 metų) ir užsieniečiai, gaunantys tam tikrą viešąją paslaugą). Siekiant išmatuoti vartotojų patenkinimą viešosiomis paslaugomis, rekomenduojama tirti šias tikslines grupes:

1. įdarbinimo paslaugos – tikslinė grupė *bedarbiai*;
2. komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos – tikslinė grupė *gyventojai*;
3. kultūros ir sporto paslaugos – tikslinė grupė *gyventojai*;
4. mokesčių administratoriaus paslaugos – tikslinė grupė *gyventojai*;
5. paslaugos verslui – tikslinė grupė *verslo atstovai*;
6. priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugos – tikslinė grupė *gyventojai*;
7. paslaugos, susijusios su nekilnojamojo turto tvarkymu – tikslinė grupė *gyventojai*;
8. socialinės paslaugos ir išmokos – tikslinė grupė *gyventojai*;
9. susisiekimo ir ryšių paslaugos – tikslinė grupė *gyventojai*;
10. sveikatos apsaugos paslaugos – tikslinė grupė *gyventojai*;

11. švietimo paslaugos – tikslinė grupė, priklausomai nuo tyrimo tikslo, *moksleivių tėvai, studentai, mokytojai, dėstytojai*;
12. teisėsaugos institucijų ir įstaigų teikiamos paslaugos – tikslinė grupė *gyventojai*;
13. teisinės paslaugos – tikslinė grupė *gyventojai*;
14. turizmo informacijos paslaugos – tikslinė grupė *gyventojai, turistai*;
15. kitos paslaugos – tikslinė grupė *gyventojai*.

Matuojant vartotojų pasitenkinimą ypatingai svarbu nustatyti, kokie kriterijai ar veiksniai lemia vartotojo, kuris naudojasi viešąja paslauga, pasitenkinimą. Metodikoje nurodoma, jog tiek privataus, tiek viešojo sektorių vartotojų lūkesčius lemia šie veiksniai:

- ✓ reikalavimai paslaugoms – tai, ko vartotojui reikia arba jis nori gauti, pasinaudojęs tam tikra paslauga;
- ✓ institucijos ar įstaigos viešųjų ryšių veiksmai ir turimas įvaizdis, kurie lemia tiek vartotojų lūkesčius, tiek jų esamą vertinimą. Viešųjų ryšių veiksmai ir turimas įvaizdis sukuria tam tikrą paslaugos profilį, su kuriuo lyginama gauta paslauga;
- ✓ vartotojo ankstesnė patirtis, gavus tokias pačias ar panašaus pobūdžio paslaugas.

O vartotojų pasitenkinimą lemiantys veiksniai, kurie išgryninti, apibendrinus užsienio šalių patirtį vartotojų pasitenkinimo tyrimuose, metodikoje įvardijami šie:

1. paslaugos suteikimas: ar pasiektas rezultatas, kurio tikisi vartotojas?
2. pasiekiamumas: ar vartotojui patogiu naudotis paslauga?
3. paslaugos suteikimo greitis (efektyvumas): kaip greitai ir ar laiku vartotojui suteikta paslauga?
4. profesionalumas: ar viešąsias paslaugas teikiantys specialistai yra pakankamai kompetentingi?
5. informatyvumas: ar vartotojas informuojamas apie paslaugos teikimo eigą?
6. vartotojo supratimas: ar tikrai suvokiama, kokios paslaugos nori vartotojas?
7. draugiškas personalo požiūris: ar specialistai, teikiantys paslaugas, yra pozityviai nusiteikę vartotojo atžvilgiu?
8. fizinė aplinka: ar paslaugą teikiantys darbuotojai ir jų darbo vieta yra tvarkinga ir tinkama kokybiškai suteikti paslaugą?

Metodikos 5 punktas nurodo, jog viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimui matuoti ir vartotojų pasitenkinimo indeksui ((toliau – VPI) indeksas, parodantis procentinį vartotojų patenkinimą viešosiomis paslaugomis, kur 100 proc. reiškia visišką patenkinimą) apskaičiuoti rekomenduojamas kiekybinis tyrimas arba tiesioginė apklausa (interviu).

Kiekybinis tyrimas arba tiesioginė apklausa (interviu), vadovaujantis metodikos 1 priedu, vykdomi vartotojų patenkinimo tyrimo organizaciniais etapais:

1. **I etapas.** Planavimas ir situacijos įvertinimas, kuris apima tokius pagrindinius veiksmus - atsakingo už tyrimų įgyvendinimą padalinio ar darbuotojo paskyrimas, tyrimo metodikos

analizė, viešosios paslaugos, kurios vartojimo patenkinimas bus tiriamas, identifikavimas ir tyrimo tikslinės grupės parinkimas.

2. **II etapas.** Tyrimo organizavimas ir vykdymas, kuris apima tokius pagrindinius veiksmus - techninės užduoties parengimas, klausimyno suformulavimas, tyrimo vykdymas.
3. **III etapas.** Tyrimo rezultatų analizė, kuri apima tokius pagrindinius veiksmus - apibendrintų ir išanalizuotų tyrimo rezultatų pateikimas, vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimas, susipažinimas su gautais tyrimo rezultatais, jų analizė.
4. **IV etapas.** Tyrimo rezultatų sklaida, kuri apima tokius pagrindinius veiksmus - institucijos ar įstaigos vadovybės ir darbuotojų įtraukimas į vartotojų patenkinimo tyrimo procesą, vartotojų patenkinimo tyrimo rezultatų sklaida.
5. **V etapas.** Tobulinimo veiksmų įgyvendinimas, kuris apima tokius pagrindinius veiksmus - pasiūlymų dėl viešųjų paslaugų teikimo kokybės gerinimo parengimas, sprendimų dėl pasiūlymų viešųjų paslaugų teikimo kokybei gerinti priėmimas.

Metodika nustato tyrimo metodus, taikytinus vartotojų pasitenkinimo tyrimui – tai kiekybiniai tyrimo metodai (tiesioginė apklausa (interviu), apklausa telefonu, apklausa paštu, apklausa internetu) ir kokybiniai tyrimo metodai (giluminiai interviu, „Focus grupės“, „slaptasis vartotojas“, „slaptasis pirkėjas“) ir pateikia VPI apskaičiavimo dvi alternatyvas (formules) (žr. 12 priedas), nes vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimas yra vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimo rezultatų apibendrinimas.

Atskleidus tai, jog švietimo paslaugos yra viena iš viešųjų paslaugų grupių ir tai, jog šioms švietimo paslaugos yra priskiriamos neformalaus švietimo (ikimokyklinio, priešmokyklinio ugdymo ir kito neformalaus vaikų bei suaugusiųjų švietimo) įstaigų teikiamos paslaugos, vadinasi šiai grupei gali būti atliekami vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimai. Siekiant įgyvendinti šio mokslinio darbo tikslą būtina apžvelgti švietimo kokybę Lietuvoje reglamentuojančių teisės aktų nuostatas.

2.3. Švietimo kokybę reglamentuojantys teisės aktai Lietuvoje

Vienas iš švietimo kokybės rodiklių – tai švietimo prieinamumas. Būtent tai yra įtvirtinta ir *Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos* 14 straipsnyje, kuris nurodo, jog „kiekvienas turi teisę į mokslą“. 1989 m. Jungtinių Tautų Generalinė Asamblėja priėmė Jungtinių Tautų vaiko teisių konvenciją (toliau – Konvencija), kurią 1995 metais ratifikavo Lietuva, prisijungdama prie Konvencijos nuostatų, kurioje teigiama, jog „kiekvienas vaikas, neturintis 18-os metų, turi teisę turėti tokias gyvenimo sąlygas, kokių reikia jo fiziniam, protiniam, dvasiniam, doroviniam ir socialiniam vystymuisi“. Konvencijos 29 straipsnis taip pat nurodo, jog vaiko lavinimo tikslas turi būti kuo visapusiškiau ugdyti vaiko asmenybę,

talentą, protinius ir fizinius sugebėjimus bei parengti vaiką sąmoningam gyvenimui laisvoje visuomenėje.

Lietuvoje galiojantys teisės aktai, reglamentuojantys teisę į mokslą – tai pamatinis Lietuvos valstybės įstatymas – 1992 metų, referendumu priimta, *Lietuvos Respublikos Konstitucija*, kurios 41 straipsnyje yra įtvirtinta nuostata, jog „asmenims iki 16 metų mokslas yra privalomas“. Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo 34 straipsnio 1 ir 2 dalių nuostatos kalba apie tai, jog „vaikas turi teisę į mokslą, kuris ugdytų jo bendrą kultūrinį išprusimą, intelektą, sugebėjimus, pažiūras, dorovinę bei socialinę atsakomybę, sudarytų sąlygas asmenybei vystytis. Taip pat kiekvienam vaikui turi būti užtikrintos galimybės išmokti gerbti tėvus, auklėtojus, mokytojus, kitus žmones, savo gimtąją, valstybinę kalbą ir kultūrą, kitas kalbas ir kultūras, gamtą, pasiruošti savarankiškam gyvenimui, darbui ir tapti naudingą visuomenės nariu“. Šie ir kiti įstatymai bei teisės aktai akcentuoja tai, jog Lietuvoje turi būti užtikrinamos vienodos sąlygos švietimo prieinamumui, kad kiekvienam būtų sudarytos lygios galimybės ugdytis.

Pagrindinis įstatymas, kuris reguliuoja kokybės užtikrinimą visose švietimo sistemos grandyse – tai *Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas* (toliau – švietimo įstatymas), kuriuo valstybė įsipareigoja užtikrinti švietimo paslaugų kokybę, o švietimo sistema – siekti geros kokybės rezultatų. Švietimo srityje valstybė prisiima vieną svarbiausių įsipareigojimų, kuris apibrėžiamas švietimo įstatymo 5 straipsnio 3 punkte, kad švietimo sistema siekia geros kokybės rezultatų sumaniai ir taupiai naudodama turimus išteklius, nuolat vertindama, analizuodama ir planuodama savo veiklą, remdamasi veiksminga vadyba – tinkamais ir laiku priimamais sprendimais, o to paties įstatymo 37 straipsnis nurodo, jog švietimo kokybės samprata yra kuriama visuomenės, švietimo dalyvių ir švietimo valdymo subjektų, o kokybei gerinti vykdoma švietimo stebėseną, tyrimai, mokyklų veiklos įšivertinimas, išorinis vertinimas, mokyklų vadovų ir mokytojų atestacija, mokymosi pasiekimų vertinimas. Tame pačiame švietimo įstatymo straipsnyje pastebima, jog už švietimo kokybės užtikrinimą atsako švietimo teikėjas, formaliojo bei iš dalies neformaliojo švietimo kokybę užtikrina valstybė.

Lietuvai tapus Europos Sąjungos nare ir siekiant orientuotis į Europos švietimo standartus, to pasekmė – šiandien švietimo kokybė – viena iš aktualiausių temų ne tik Europos, bet ir Lietuvos švietimo strateginiuose dokumentuose:

1. *Lisabonos strategija*. 2000 m. kovo 23-24 d. Europos Tarybos patvirtinta Lisabonos strategija nustatė naują strateginį tikslą - per dešimtmetį Europos Sąjungą paversti „konkurencingiausia ir dinamiškiausia žinių pagrindu augančia ekonomika pasaulyje, kurioje darni ekonominė plėtra būtų suderinta su didesniu ir geresnės kokybės užimtumu ir tvirtesne socialine sanglauda”.
2. *Europos Sąjungos švietimo ir mokymo programa „ET 2020“* yra bendradarbiavimo švietimo ir mokymo srityje pagrindas. Vadovaujantis Europos Tarybos 2009 m. gegužės

12 d. išvadamis Nr. 2009/C 119/02 „Dėl Europos bendradarbiavimo švietimo ir mokymo srityje strateginės programos („ET 2020“)" sudaryti pagrindiniai 4 strateginiai tikslai:

- a. paversti mokymąsi visą gyvenimą bei judumą tikrove ir užtikrinti, kad švietimo ir mokymo sistemos labiau reaguotų į pokyčius ir būtų atviros platesniam pasauliui;
- b. gerinti švietimo ir mokymo kokybę bei veiksmingumą, daugiau dėmesio skiriant pagrindinių gebėjimų, pavyzdžiui, raštingumo ir mokėjimo skaičiuoti, tobulinimui, matematikos, gamtos mokslų ir technologijų patrauklumo didinimui ir kalbų mokėjimo gerinimui;
- c. skatinti vienodas galimybes, socialinę sanglaudą ir aktyvų pilietiškumą, kad visi piliečiai, nepriklausomai nuo jų asmeninių, socialinių ar ekonominių aplinkybių, galėtų visą gyvenimą ugdyti darbui reikiamus gebėjimus;
- d. stiprinti novatoriškumo ir kūrybingumo, įskaitant verslumą, aspektus visuose švietimo ir mokymo lygiuose, nes jie yra pagrindiniai tvaraus ekonominio vystymosi veiksniai. Visų pirma, reikia padėti asmenims įgyti skaitmeninį raštingumą, iniciatyvos ir verslumo pojūtį ir kultūrinį sąmoningumą.

3. *Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“*, kuri buvo patvirtinta Lietuvos Respublikos Seimo 2012 m. gegužės 15 d. nutarimu Nr. XI-2015 „Dėl valstybės pažangos strategijos „Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“ patvirtinimo“ tiksluose numatyta „sukurti nacionalines visų besimokančių asmenų polinkius ir gabumus atskleidžiančias programas, talentų atpažinimo ir ugdymo, mokinių, studentų ir dėstytojų judumo sistemas. Remti gabių vaikų akademinį, kūrybinį ir sporto neformalųjį ugdymą – sutelkti geriausius šalies mokytojus, mokslo, kultūros ir sporto ekspertus, pritraukti užsienio specialistų“.

4. *Valstybinė švietimo 2013-2022 metų strategijoje*, kuri patvirtinta Lietuvos Respublikos Seimo 2013 m. gruodžio 23 d. nutarimu Nr. XII-745 „Dėl valstybinės švietimo 2013–2022 metų strategijos patvirtinimo“ nurodoma, jog: „Lietuvos švietimo vizija – kiekvienas vaikas, jaunas ir suaugęs žmogus Lietuvoje siekia ir nesunkiai randa, kur mokytis, šalies švietimo sistemą sudaro valstybinės, savivaldybių ir nevalstybinės nuolat tobulėjančios, tarpusavyje ir su partneriais bendradarbiaujančios švietimo įstaigos, kurių darbuotojai turi autoritetą visuomenėje ir palaiko nuolatinę diskusiją dėl šalies švietimo plėtotės, Lietuvos valstybės ir jos žmonių sėkmės ir kultūros bei ūkio plėtos, atsižvelgiant į miesto ir kaimo darnią raidą.“ bei įvardijami pagrindiniai veiksniai, įtakojantys švietimo tikslus – tai švietimo kokybė, pedagoginis personalas, įtrauktis į švietimą, švietimo sistemos kultūra. taip pat išskelti pagrindiniai strateginiai tikslai:

- a. pasiekti tokį pedagoginių bendruomenių lygį, kai jų daugumą sudaro apmąstantys, nuolat tobulėjantys ir rezultatyviai dirbantys profesionalūs mokytojai ir dėstytojai;

- b. įdiegti duomenų analize ir įsivertinimu grįstą švietimo kokybės kultūrą, užtikrinančią savivaldos, socialinės partnerystės ir vadovų lyderystės darną;
 - c. užtikrinant švietimo prieinamumą ir lygias galimybes, maksimaliai plėtojant vaikų ir jaunimo švietimo aprėptį, suteikti mokiniam, studentams ir jaunimui palankiausias galimybes išskleisti individualius gebėjimus ir tenkinti specialiuosius ugdymosi ir studijų poreikius. Teikti veiksmingą pedagoginę ir psichologinę pagalbą mokiniam, patiriantiems mokymosi sunkumų;
 - d. garantuoti švietimo sistemos veiksmingumą, sukurti paskatų ir vienodų sąlygų mokytis visą gyvenimą sistemą, grįstą veiksminga pagalba atpažįstant save ir renkantis kelią veiklos pasaulyje.
5. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. kovo 13 d. nutarime Nr. 167 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės programos įgyvendinimo plano patvirtinimo“ II-u prioritetu išskiriamas „Švietimo, kultūros ir mokslo paslaugų kokybės bei efektyvumo didinimas“ bei nurodomos 5 pagrindinės kryptys:
- a. darnios ir kūrybingos asmenybės ugdymas kultūros, meno ir švietimo priemonėmis, kuriant darnią pilietinę visuomenę ir veiksmingą darbo rinką;
 - b. švietimo prieinamumo ir tarptautinio konkurencingumo didinimas;
 - c. kultūros, švietimo ir mokslo institucijų tinklo, valdymo, karjeros ir finansavimo sistemų pertvarka;
 - d. kultūros paslaugų prieinamumo didinimas visoje Lietuvoje;
 - e. aukštojo mokslo, mokslo ir kultūros, meno ir inovacijų sistemos darnos užtikrinimas.

Tokia įvairi švietimui aktualių dokumentų visuma, su juose įvardijamais švietimo ir mokymo tikslais, jog pastebimas akivaizdus sustiprintas dėmesys švietimui bei akcentuojama jo svarba tiek žmogui, tiek visuomenei. Visų šių keliamų tikslų švietimui visuma yra siekiama ugdyti atvirą, kūrybingą, veiklų ir atsakingą žmogų.

Šio mokslinio darbo 2 skyriaus norminių aktų analizė padėjo nustatyti, jog Lietuvos įstatymai, reglamentuojantys viešųjų paslaugų teikimą Lietuvoje, vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucijos nuostatomis, jog valdžios įstaigos tarnauja žmonėms ir valstybė reguliuoja ūkinę veiklą taip, kad ji tarnautų bendrai tautos gerovei. Viešųjų paslaugų kontekste, įgyvendindami Konstitucijos nuostatas, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas nurodo pagrindines viešojo administravimo sritis, kurių viena - viešųjų paslaugų teikimo administravimas, o Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas reglamentuoja Lietuvos savivaldybių funkcijas, kurių viena pagrindinių - viešųjų paslaugų teikimas. Ar vartotojai yra patenkinti viešosiomis paslaugomis, Lietuvoje reglamentuoja viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, kurioje viešąja paslauga laikomos

tokios administracinės ir viešosios paslaugos, kaip jos yra apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme. Vadinasi viešoji paslauga yra valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas. O pasitenkinimą šiomis paslaugomis lemia tokie veiksniai kaip paslaugos suteikimas, pasiekiamumas, paslaugos suteikimo greitis, profesionalumas, informatyvumas, vartotojo supratimas, draugiškas personalo požiūris, fizinė aplinka. Analizė parodė, jog švietimo kokybę Lietuvoje reglamentuoja Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas, o už kokybės įgyvendinimą atsako švietimo teikėjas. Strateginių dokumentų Lietuvoje analizė taip pat parodė, jog šiandien Lietuvoje yra skiriamas ypatingas dėmesys užtikrinant švietimo kokybę ir tai yra viena prioritetinių valstybės sričių.

3. TĖVŲ LŪKESČIŲ IKIMOKYKLINIO UGDYMO PASLAUGŲ ATŽVILGIU TYRIMAS

3.1. Tėvų lūkesčių tyrimo kontekstas

Akivaizdu, kad ikimokyklinis ugdymas, ikimokyklinio ugdymo įstaigose, per šiuos, Lietuvos nepriklausomybės, metus, pakeitė savo veiklos principus, praplėsdamas savo paslaugų bei funkcijų ribas, o tėvai, būdami šios besikeičiančios visuomenės dalimi, ėmė vis aktyviau reikalauti jų poreikius atitinkančių ugdymo paslaugų, todėl tėvų lūkesčių įvairovės analizė, šia tema, sąlygotų ir pačių ikimokyklinių ugdymo institucijų pokyčius, kurie, neabejotinai, yra demokratinio valdymo pasekmė. Tai nurodo Marcinkevičiūtė ir Petrauskienė (2008; p. 103), kurios teigė, jog „piliečių dalyvavimas yra būtinas bruožas demokratinėje visuomenėje“. Šį išsakytą teiginį papildė ir Stumbraitė-Vilkišienė (2011; p. 111), kuri teigė, jog „daugelyje svarbių viešojo sektoriaus sričių neįmanoma kokybiškai suteikti paslaugos be pačių piliečių, kaip paslaugos gavėjų, laiko ar pastangų indėlio“. Tijūnaitienė ir Damkuvienė (2010), analizavusios visuomenės dalyvavimo, sprendimų priėmimo, konceptą nurodė, jog visuomenės dalyvavimas – tai atgimęs domėjimasis demokratija, o dalyvavimas, kuris apima gyvenimiškas sritis, susijusias su šeima, vadinamas socialiniu dalyvavimu. Akivaizdu, jog tėvų lūkesčių išklausa bei ikimokyklinio ugdymo įstaigų prisitaikymas įvairiems poreikiams, užtikrins demokratinio valdymo principus ir tuo pačiu įtvirtins tai, ko yra siekiama visais nacionaliniais ir tarptautiniais švietimo tikslais – visapusiškai ugdyti asmenybę, teikiant kokybiškas paslaugas bei užtikrinti šių paslaugų prieinamumą.

Europos ir Lietuvos strateginiuose švietimo dokumentuose akcentuojama ikimokyklinių ugdymo įstaigų teikiama nauda vaikui bei jo tolimesniems ugdymosi rezultatams. Šiandien jau niekas tuo neabejoja ir mes jau aiškiai galime įžvelgti ikimokyklinio ugdymo rezultatus, kurie, be abejonės, nebūtų pasiekiami be ugdymo kokybės užtikrinimo.

Šių dienų vaikai didžiąją laiko dalį praleidžia ugdymo institucijose, todėl kokybės aspektui teikiama ypatinga reikšmė. Taip, kaip yra suvokiama ugdymo kokybė, priklauso nuo to, kas ją vertina – tėvai, pedagogai, administracija ar kokybę tiriantys asmenys, taip nurodo Lambert ir Capizzano (2005). Ikimokyklinio ugdymo kokybė yra vertinama bendrame ugdymo kokybės kontekste, kadangi ikimokyklinis ugdymas yra pirmoji ir neatsiejama švietimo sistemos grandinės dalis. Lietuvoje ikimokyklinio ugdymo kokybė analizuota periodiškai, o tyrimų studijos labiau vertino ir analizavo teikiamų ikimokyklinių paslaugų kokybę ar jų įvairovę, ikimokyklinio ugdymo programas, tačiau retais atvejais tyrė pačių tėvų lūkesčius, ko ir kokių paslaugų, iš tikrųjų, tėvai tikisi bei kur mato didžiausią naudą. Iki šiol yra nepakankamai atlikta tyrimų, kuriuose būtų išanalizuotas ikimokyklinio ugdymo įstaigų veiklos atitikimas tėvų lūkesčiams. Lietuvoje atliktų tyrimų rezultatai parodė ikimokyklinio ugdymo įstaigų silpnąsias vietas ir tai, jog tik iš dalies yra tenkinami tėvų poreikiai, todėl, šioje sparčiai

ir nuolat besikeičiančioje visuomenėje, kyla būtinybė ne periodiškai, o nuolatos domėtis tėvų keliamais lūkesčiais ikimokyklinio ugdymo įstaigoms.

3.2. Tyrimo metodologija

Tyrimo tikslas – atskleisti lūkesčių įvairovę ir nustatyti ar ikimokyklinio ugdymo įstaiga (toliau – vaikų lopšelis-darželis) pateisina tėvų ir/ar globėjų (šiam tyrime tėvai globėjai įvardijami tėvais) lūkesčius.

Tyrimo uždaviniai:

1. ištirti tėvų nuomonę apie vaikų lopšelių-darželių teikiamas paslaugas, jų kokybę;
2. išsiaiškinti tėvų keliamus lūkesčius vaikų lopšeliui-darželiui;
3. išsiaiškinti ar tėvai yra patenkinti vaikų lopšelio-darželio teikiamomis ikimokyklinio ugdymo paslaugomis;
4. nustatyti tėvų prioritetus, kuriems teikia didžiausią svarbą ikimokyklinio ugdymo ir/ar ugdymosi procese;
5. atskleisti pagrindines priežastis, kodėl tėvai renkasi vesti savo vaiką į vaikų lopšelių-darželių;
6. išsiaiškinti papildomų paslaugų poreikį ir ar jų buvimas turi įtakos tėvų lūkesčių tenkinimui.

Tyrimo metodai

- ✓ Nestruktūruotas interviu;
- ✓ Anketavimas;

Tiriamųjų imtis ir atranka

Tiriamųjų imtis suformuota atsižvelgiant į tyrimo problemą, tikslą bei uždavinius. Siekiant išsiaiškinti tėvų lūkesčių, ikimokyklinio ugdymo įstaigai, įvairovę, tyrimui buvo pasirinkta apklausti tėvus, kurių vaikai lanko (ar lankė netolimoje praeityje) vaikų lopšelių-darželių.

Kokybinio tyrimo (interviu) dalyje dalyvavo 6 respondentai. Kiekybinio tyrimo (anketavimo) dalyje dalyvavo 100 respondentų. Tiriamųjų atrankai taikyta atsitiktinė, bei patogioji atranka. Tyrimo vykdymo pirmame etape, taikant patogiąją atranką, buvo atlikta tėvų apklausa, nestrukūruoto interviu metodu. Interviu metodu gauti respondentų duomenys padėjo suformuoti, antrame tyrimo vykdymo etape, naudotus klausimus. Antrame tyrimo vykdymo etape, taip pat, taikant patogiąją atranką, atsitiktine tvarka tėvams ir globėjams išdalintos anketos (1 priedas).

Tyrimo tikslinės grupės ir imtis

Tėvai, auginantys ikimokyklinio ar priešmokyklinio amžiaus vaikus (t.y. įvairių socialinių grupių, įvairios šeimyninės padėties, įvairios šeimos sudėties, skirtingų kalbų ar kultūrų, skirtingo išsilavinimo bei profesijų, gyvenantys mieste ar kaime).

Imtis: Iš viso 106 respondentai.

Tyrimo atlikimo etapai

1 etapas (2017 m. spalio mėn.). Tyrimo dizaino formavimas.

1. Siekiant tinkamai parinkti tyrimo metodus bei juos taikyti, buvo atlikta literatūros šaltinių bei teisės aktų analizė, siekiant išsiaiškinti vartotojų lūkesčių bei kokybės sampratas, viešojo sektoriaus vartotojų lūkesčius lemiančius veiksnius, taip pat išsiaiškinti veiksnius, darančius poveikį vartotojų lūkesčiams bei metmenis, pagal kuriuos klientai įvertina paslaugos kokybę.
2. Siekiant tinkamai suformuoti nestruktūrizuoto interviu bei anketos klausimus buvo atlikta Lietuvoje jau atliktų mokslinių tyrimų (šia ar panašia tema) apžvalga.
3. Parinkti tyrimo metodai.
4. Nustatyti respondentų atrankos būdai ir imtis.

2 etapas (2017 m. spalio-lapkričio mėn.). Tyrimo instrumentų sudarymas.

1. Numatyta nestruktūruoto interviu tema, bei preliminarūs orientaciniai klausimai, leidžiantys išsiaiškinti ikimokyklinio ugdymo įstaigų, teikiamų ugdymo paslaugų bei proceso realybę ir susipažinti su tėvų keliamų lūkesčių ikimokyklinio ugdymo įstaigai įvairovę.
2. Sudaryta 22 klausimų anketa (žr. 1 priedą), leidžianti atskleisti problemas, vyraujančias ikimokyklinio ugdymo įstaigų ugdymo procese bei išsiaiškinti ar ikimokyklinio ugdymo įstaigų ugdymo veikla ir kokybė atitinka tėvų lūkesčius. Anketa išdalinta tėvams, kurių vaikai lanko ikimokyklinio ugdymo įstaigą. Tikslas - išsiaiškinti tėvų nuomonę apie ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybę bei nustatyti tėvų lūkesčius, keliamus ikimokyklinio ugdymo įstaigai.

3 etapas (2017 m. lapkričio mėn.). Tyrimo vykdymas.

Interviu tyrimas atliktas, apklausiant 3-jų Lietuvos apskričių gyventojus: Vilniaus, Klaipėdos ir Šiaulių. Pagrindinis kriterijus, atrenkant respondentus interviu apklausai – tai tėvai, auginantys ikimokyklinio ir/ar priešmokyklinio amžiaus vaikus ir leidžiantys (ar leidę netolimoje praeityje) juos į valstybinį ar privatų vaikų lopšelių-darželių. Interviu įvykdytas su 6 tėvais.

Anketavimo metodas taikytas pateikiant respondentams anketas. Dalis anketų respondentams pateikta ir surinkta PDF ar Word formatu elektroniniu būdu. Anketos pateiktos 100 tėvų, iš įvairių Lietuvos miestų, kurių vaikai lanko (ar netolimoje praeityje lankė) vaikų lopšelių-darželių.

4 etapas (2017 m. lapkričio mėn.). Tyrimo duomenų apdorojimas.

Kokybinių duomenų analizė bei kategorizavimas atliktas, naudojantis Microsoft Word programa. Tyrimo duomenų apdorojimas, naudojant Microsoft Excel programą.

5 etapas (2017 m. lapkričio-gruodžio mėn.). Ataskaitos parengimas.

Ataskaitoje pateikta detali tyrimo metodika, tyrimo duomenys, jų interpretacija bei išvados.

3.3. Tėvų lūkesčių kokybinio tyrimo rezultatų analizė

Kokybinio tyrimo metodika ir procedūra.

Kokybinio tyrimo metodas – nestruktūruotas interviu. Nestruktūruoto interviu metodas buvo pasirinktas siekiant susidaryti aiškų vaizdą apie respondentų patirtį, naudojantis vaikų lopšelio-darželio teikiamomis paslaugomis bei jų keliamus lūkesčius šiai įstaigai. Interviu metu orientaciniai klausimai buvo pateikiami žodžiu, pokalbio metu. Respondentai buvo atrinkti tikslingai – t.y. tėvai, auginantys vaikus, kurie šiuo metu lanko (ar lankė netolimoje praeityje) ikimokyklinio ugdymo įstaigas. Interviu metu respondentams buvo nurodomi pagrindiniai orientyrai - tai ikimokyklinio ugdymo svarba, pedagogų (auklėtojų) darbo kokybė bei požiūris, kokybės samprata ikimokykliniame ugdyme, problemos, su kuriomis susiduriama, ar įstaiga tenkina tėvų lūkesčius bei kokie veiksniai, jų nuomone, turintys poveikį vaikų lopšelio-darželio darbo kokybei.

Siekiant atviresnio ir išsamesnio interviu buvo pasirinkta patogioji imtis – artimos aplinkos žmonės: giminaičiai, darbo kolegos, kaimynai ir t.t. Vieno interviu trukmė siekė iki 30 minučių. Interviu metu buvo daromas audio įrašas, prieš tai respondentams užtikrinant visišką informacijos konfidencialumą. Dalis jų sutiko, jog jų asmens duomenys gali būti viešinami, nurodant jų vardus ir pavardes. Sisteminant respondentų atsakymus, šiame tyrime, jų duomenys buvo koduojami tokiu principu:

- ✓ Respondento, bei jo interviu duomenims (žr. 5 priedas) šiame tyrime suteiktas numeris – 1;
- ✓ Respondento, bei jo interviu duomenims (žr. 6 priedas) šiame tyrime suteiktas numeris – 2;
- ✓ Respondento, bei jo interviu duomenims (žr. 7 priedas) šiame tyrime suteiktas numeris – 3;
- ✓ Respondento, bei jo interviu duomenims (žr. 8 priedas) šiame tyrime suteiktas numeris – 4;
- ✓ Respondento, bei jo interviu duomenims (žr. 9 priedas) šiame tyrime suteiktas numeris – 5;
- ✓ Respondento, bei jo interviu duomenims (žr. 10 priedas) šiame tyrime suteiktas numeris – 6.

Interviu metu gautą informaciją galima suskirstyti į tris pagrindines grupes:

1. priešastys, turinčios svarbą ir lemiančios vaikų lopšelio-darželio pasirinkimą;
2. tėvų keliami lūkesčiai vaikų lopšeliui-darželiui;
3. tėvų keliami lūkesčiai vaikų lopšelio-darželio pedagogams – auklėtojams.

Vienas iš pirmųjų aspektų, atsiskleidusių tyrimo metu – tai priešastys, kurios sąlygojo vaiko vedimą į vaikų lopšelių-darželių bei kas lėmė vaikų lopšelio-darželio pasirinkimą. Susisteminus tėvų interviu metu gautus duomenis bei atlikus interviu medžiagos kategorizavimą, išryškėjo šios priešastys:

- ✓ **noras tęsti profesinę veiklą/karjerą:** *“Vedəm iš tikrujų dėl to, kad reikėjo eiti į darbą ir nebuvo, kur vaiko palikti.” (1);*
- ✓ **noras daugiau laiko skirti sau:** *“Mano atveju taip ir buvo, kad aš viena pati praktiškai auginau ir man reikėjo, kad kažkas su vaiku užsiimtų, nes aš sau laiko neturėjau, nes ji problematiška*

buvo ir labai irzli, nei naktimis nemiegodavo, nu tai, aš be miego, vaikas be miego ir man reikėjo tokios, kaip auklės.“ (2).

Pokalbio su respondentais metu ir po jų, atlikus interviu transkribavimą išryškėjo respondentų keliami lūkesčiai vaikų lopšeliui-darželiui. Išryškėjusios lūkesčių grupės parodė, jog tėvams ypač svarbi vaikų lopšelio-darželio **vieta ir atstumas nuo gyvenamosios vietos**. Šis tėvų lūkestis išryškėjo 5 (penkiuose) iš 6 (šešių) interviu. O tai parodė, jog vaikų lopšelio-darželio pasirinkimą lemia vieta ir, kad tai yra viena svarbiausių pasirinkimo priežasčių: „*Pirmas vaikas, kai lankė, **darželis nenuvylė mūsų. Dėl to mes nieiškojom kažkokių naujų stebuklų kituose darželiuose. Aišku atsiliepimai iš kitų tėvų darė įspūdį, tuos skirtumus galima buvo išvelgti, bet mūsų akimis jie nebuvo tokie esminiai, kad dabar vaiką vesti kažkur į centrą, arba ten į senamiestį vežioti. Čia lokacijos klausimas buvo labai svarbus. Tie skirtumai nebuvo tokie esminiai, kad vežiočiau į centrą, papildomai gaiščiau valandą į priekį, valandą atgal, kad ten vaikas turėtų ne vieną auklėtoją, o dvi. Ta prasme čia neatsvėrė.**“ (1); „*Mums labai pasisekė. Gavome vietą valstybiniame darželyje, kurį matome pro savo namų langus. Tai buvo ypač smagi naujiena, nes vieta buvo labai aktuali dėl milžiniškų automobilių kamščių, spūsčių rytinių, oro sąlygų Lietuvoje ir t.t.*“ (2); „*Visų antra, kai jau rinkomės privatų darželį svarbu buvo kaina priimtina, vieta, kad būtų šalia darbo ir šalia namų <...>.*“ (3); „*Šiaip, žinok, aš nebuvo ta tokia mama, kad skaityčiau ten visokius atsiliepimus, kad koks darželis geriausias, koks šauniausias, tiesiog kadangi mes gyvename Justiniškių rajone ir norėjome, kad būtų arti, patogiu, su ta mintimi, kad jeigu nespėtum, kad galėtų mama paimti <...>. Aha. Vieta. Kaip sakiau, kadangi gyvenu Justiniškėse norėjau, kad viskas būtų šalia, o man kadangi, kai aš dirbau BTA, man viskas čia visai arti, būdavo taškas A – darželis, taškas B – darbas. Nekeldavau anksčiausiai Tajaus, leisdavau pamiegoti, o į darbą susitardavom, kad būsiu po 8:15, tai realiai pačioje pradžioje buvo svarbi tik vieta.*“ (4); „*Žinai kaip, aš galiu pasakyti taip, kas arčiausiai namų, kad būtų patogiu, žinai.*“ (5).*

Respondentų išsakyti teiginiai sudarė dar vieną lūkesčių grupę - tai **galimybė gauti vietą**, savo vaikui, vaikų lopšelyje-darželyje. Tai buvo viena iš pagrindinių priežasčių, sąlygojanti vaikų lopšelio-darželio pasirinkimą: „*Galimybė rinktis, iš tikrųjų, yra labai ribota. Kai Vakarė pradėjo eiti į darželį, nes vis tiek yra sudaromos eilės, ir arba tu pakliūni arba tu nepakliūni. Prioritetai yra sudėliojami taip kad, pagal gyvenamąją vietą, kas priklauso, tai ten yra pirmenybė. Ir jeigu tu nori pakliūti į kažkokį geresnį darželį, tai arba tu turi makliavoti, registruotis kažkur ten, kad gyventumėm arčiau to darželio, arba tu šansų praktiškai neturi ten pakliūti. Bet iš esmės pasirinkimas toks ribotas labai.*“ (1); „*Kad gavome dukrai valstybinį darželį sužinojome, kai dukrai buvo vos keli mėnesiai, tokia tada buvo sistema, reikėjo paskutinę metų dieną ne švęsti naujuosius metus, o spėti prisiregistruoti einamiesiems metams į darželį. Mums labai pasisekė.*“ (3); „*Visų pirma, pasirinkome privatų darželį dėl to, kad į valstybinį darželį vietos negavome <...>.*“ (4); „*<...> tai kaip aš sakau, pagimdžiau ir iš karto tuos dokumentus nunešėme į darželį, užsirašėm ir meldėmės, kad patektumėm į tą vietą <...>.*“ (5).

Pokalbių metu išryškėjo ir dar viena lūkesčių grupė, susijusi su tuo, kur tėvai mato didžiausią ugdymo svarbą. Tėvams buvo užduotas klausimas „**Kas yra svarbiausia ikimokyklinio ugdymo įstaigos veikloje?**“ ir kokybinio tyrimo medžiagos analizė parodė, kad vienas pagrindinių aspektų, kuriems tėvai teikia ypatingą svarbą – tai darželio **auklėtojų veikla bei jų darbo kokybė**: „<...> *Vienareikšmiškai didžiausia atsakomybė teko auklėtojoms.*“ (1). Auklėtojų darbas paliečia įvairias ugdymo sritis. Kaip vieną svarbiausių auklėtojų veiklų tėvai išskiria **vaiko poreikių tenkinimą**: „*Iš tikrųjų viskas priklauso nuo amžiaus: pradėjom vesti vaikus dviejų metų (Vakarė dar mažesnė nuėjo į darželį), tai pradžiai buvo kriterijus - **auklėtojų rūpestis.*** (1); „<...> *mums buvo reikalinga tik dėl to, kad dukrą tiesiog prižiūrėtų, jokių ugdymo reikalavimų neturėjome. <...> ir nusprendėme, kad mums šiandien labiausiai reikia, kad **patenkintų elementarius vaiko poreikius – pamaitintų, aprengtų, pažaištų.*** O svarbiausia buvo tai, kad vaikas nesirgtų.“ (3); „*Mūsų Lėja labai daug geria, tas labai gerai. <...> Vaikai bet koku oru eina į lauką būtinai, ar lyja, ar vėjas yra nesvarbu, visi vaikai yra vedami, tai vat **imunitetui stiprinti tai yra labai gerai.***“ (4);

Kitas svarbus, tėvų nuomone, aspektas, kuris tiesiogiai susijęs su auklėtojų darbu – tai **lavinamoji, auklėjamoji veikla**. Pasisakydami šia tema tėvai išskyrė, kas jiems yra šioje veikloje svarbiausia. Kaip vieną iš svarbiausių aspektų tėvai išskyrė ugdomą discipliną, vertybių diegimą: „*Paskui, kai jau vaikai paaugo, tada jau visai kiti poreikiai atsirado. Jau vaikas tapo savarankiškesnis, jis jau neašarodavo darželyje, buvo įmanoma palikti ramiai. Tai tada jau pradėdau žiūrėti **į ugdymą, į disciplinos įvedimą, bendrai į elgesį, kaip elgiamasi su vaiku, kaip pats vaikas elgiasi po darželio.*** <...> *Kad jisai **mokėtų susidėti daiktus, susitvarkyti drabužėlius ir be abejojimo buvo svarbu užsiėmimai, ugdomoji veikla, meninė veikla.***“ (1); „<...> *tai man svarbiausia ir būtų, kad **išugdytų tą vaiko žmogiškumą.*** Kad žinotų žodį „prašau“, „ar galima“ <...>. *Man nereikia, kad mokintų iš anksto skaityti ir būtų matematikas iš karto ten wow, man reikia vat būtent iš vaiko pačių pagrindinių dalykų, nes jeigu nebus tokių, tada mokykla grius, neveltui ir yra tos mokytojos ir bijo tų paauglių, nes nėra pagarbos visiškai. **Į vertybę, ne į mokymą, kad ten kažką mokintų, bet kažką ten vat...*** <...>, ***kad mokėtų jausti pagarbą, tai pačiai mokytojai. Man tas svarbiausia <...>.***“ (2); Kitas svarbus aspektas, kurį įvardijo tėvai, kaip turintį svarbą – tai **ugdomoji veikla**, užsiėmimai su vaiku: „*Kiekvieną antradienį jiems yra pamokėlė muzikos, ateina mokytoja, groja su gitara.*“ (4); „*Nereikėtų, kad tėvams dar reikėtų sėdėti papildomai dar su savo vaikais mokinti, ar sakyti. Turi darželis irgi atitinkamai, kaip aš sakau, už ugdymą ima pinigų ir turi ir ugdyti, irgi žinai, aš irgi dirbu savo darbą ir jūs dirbkit savo darbą. <...> vat kad užsiimtų, **kad tikrai matytųsi, kad ta pažanga, kaip aš sakau.***“ (6).

Kitas, ne mažesnę svarbą turintis, veiksnys, kurį įvardijo tėvai – tai **individualus dėmesys vaikui**: „*Manau, kad man yra svarbiausia **individualumas. Prisitaikymas prie kiekvieno vaiko, jo poreikių.*** Nevertinimas pagal vieną kurpalių. *Aha, nemoki piešti – nurašytas. Aha, nesi drausmingas – turi lankyti psichologą.*“ (3); „*Iš tikrųjų ir ta mokomoji, nu **vaikams yra skiriamas didžiulis dėmesys.*** Ir tai mums

šiai dienai yra svarbiausia.“ (4); „Jeigu mano vaikas vat pasakytų „man nepatinka“, „mane skriaudžia“, nu tai tikrai aš vienareikšmiškai **vesčiau bent jau į kitą grupę, pas kitą auklėtoją.**“ (6).

Komunikacija su tėvais - veiksnys, taip pat, įvardintas, kaip turintis svarbą ikimokyklinio ugdymo veikloje: „<...>, tikrai, **kad suteiktų vaikui žinių, tėvams žinių, ką daro ne taip** <...>.“ (6); „Mums, kaip tėvams **svarbiausia buvo, kad yra veikla ir mes matom. Mes matom tai internete, yra internetiniame puslapyje išdėtos nuotraukos, video, aš visada galiu pasižiūrėti, ką mano vaikas daro** <...>.“ (4);

Vieno iš interviu respondento, kurio vaikas lanko privatų darželį, įvardintas, svarbą turintis, veiksnys – tai **kainos ir kokybės santykis**: „Ir dėl to mes atėjom ir mums patiko tas **kainos ir kokybės santykis, kurie ją siūlo ir paslaugos.**“ (3);

Tėvai kalbėdami apie tai, kas jiems yra svarbiausia ikimokyklinio ugdymo įstaigos veikloje nurodė, jog ypatingai svarbi **vaiko socializacija**: „Ir man asmeniškai buvo svarbu, kaip pats vaikas **sugeba prisitaikyti, kad gražiai, tvarkingai elgtųsi.**“ (1); „<...> man reikėjo, kad ji išmoktų **save pateikti tarp žmonių, kad ji neprazūtų, kaip asmenybė, kad ji turėtų pagarbą tą suaugusiam žmogui, kad nebūtų akių draskymų** <...>.“ (2); <...> buvo įdomu, **kaip vaikas adaptuosis naujoje aplinkoje.** <...> (5).

Taip pat, kaip vieną iš svarbiausių ikimokyklinio ugdymo įstaigos veiklų išskyrė – **vaiko santykius su bendraamžiais ir suaugusiais**: „<...> vaikai turi **bendrauti ir su vaikais, ir su savo bendraamžiais pabendrauti, ir praplėsti akiratį, ne tik būti įsikibus į tėvus.** <...>, **kad išmoktų, bet ir, kad bendrautų su kitais vaikais, ne tik, sakau, įsikibę būtų į tą patį... Galiausiai net ir tom ligom, kaip sakau, vaikiškom persirgtų, kad mokykloj galbūt tiek nebūtų.**“ (6); **Kad būtų veikla su mokytoja, kad būtų bendravimas, nu tas kitoks, ta komunikacija tarp suaugusiojo ir vaiko.**“ (5);

Po atlikto interviu transkribavimo, kuris aiškiai parodė, jog didžiausią svarbą tėvai teikia pedagoginei veiklai – t.y. vaikų lopšelio-darželio auklėtojo darbui, tėvai tuo pačiu išsakė ir kitus aspektus, kurie taip pat turi svarbą. Kai kurie iš tėvų nurodė, jog ikimokyklinio ugdymo įstaigos veikloje jiems taip pat svarbu - **darželio aplinka (patalpos, inventorius)**: „<...> aš nesureikšminu labai tvarkingų gražių patalpų, **aišku noras yra, kad būtų šilta tose patalpose, bet vėlgi, nėra blogo oro yra bloga apranga.**“ (1); „Be to, pagal ugdymo programą darželis tikrai pažangus. **Nauji darbo įrankiai, atlikta renovacija, aikštelės, tvarkinga, šilta. Pastebiu vaiko pasiekimus.**“ (3). „<...> tai darželis net iš tikrųjų ne mėnesiai, bet savaitėmis gražėja, ten nuo to, kad buvo tos konstrukcijos metalinės, kur mes vaikystėj žaisdavom, manau, ir tu ir aš žaisdavom ten namus ir panašiai, kur adijalais apsikabindavom, tai juos panaikino, **tai pastatė normaliais mediniais, kaip kažkokiais ten... šulinys ir namelis gražesnis. Tai sakau Vau.**“ (5). **Vaikų lopšelio-darželio darbo laikas**: „**Kelis kartus buvo iškilęs nepasitenkinimas dėl maisto ir dėl darbo laiko, nu tai mes bandėm inicijuoti pakeitimus, bet nu ten gavosi kova su vėjo malūnais.**“ (1). **Auklėtojų bendravimas su tėvais**: „nu tarkim palyginus tas pačias auklėtojas, su pirmu vaiku ir su antru, jos buvo labai skirtingos, man labiau patiko pirmosios auklėtojos,

nes jos buvo dar ir su tėvais, **jų elgesys būdavo toks šiltesnis tėvų atžvilgiu, nesijausdavo tokio studento-dėstytojo vaidmens, net ne studento-dėstytojo, bet „vaikų ir mamos“**, nes mes ateidavom, jau kai ateidavom pasiimti savo vaikų, tai dar mus ten paauklėdavo pamačiusios, aiškindavo gyvenimo tiesas, čia vat su antrąją, tai tas manęs asmeniškai nedžiugino, bet ar tai yra blogai vaikui, nu tai vaiką mokina, tik labai mažiems vaikams ir nuo labai ankstyvų dienų.“ (1). „Ta senjorų, kaip aš sakau, karta, darželiuose įneša to sovietinio paveldo, kada tu ir tavo vaikas esate žemiau ir jums visada yra primetama darželio tiek vadovo, tiek auklėtojų valia. O tu tiesiog turi vykdyti. **Visada bandoma paauklėti, pamoralizuoti, pareikalauti, tačiau nesuvokiama, kad laikai jau seniai pasikeitę.**“ (3).

Papildomos paslaugos: „<...> tas darželis, kurį mes lankom plius minus atitinka mano lūkesčius, nu gal aš norėčiau **daugiau kažkokių užsiėmimų**, ne tiek, kiek užsiėmimų, kiek spektakliukų vaikams, va, kaip kartais atvažiuodavo į darželį, tai jų mažiukams, tai aišku vienodai, bet tiems didesniems nuo 4 metų, nuo 3,5 jiems tikrai yra įdomu ir jie ganėtinai aktyviai dalyvaudavo tuose spektakliuose ir labai domėdavosi, tai būtų vat toks lūkestis, kad jų būtų daugiau, čia man atrodo iš tų tėvų tingėjimo, tas ir lūkestis atsiranda, kad tam, jog nevestum pats kažkur, nes ir bilietus nusipirkti sudėtinga ir tas vaikas serga neserga, geriau jau vaidinimas atvažiuoja į darželį...(1)“.

Išsiaiškinus, kas ikimokyklinio ugdymo veikloje, tėvų nuomone yra svarbiausia, respondentų buvo pasidomėta apie jų keliamus lūkesčius ikimokyklinio ugdymo įstaigai bei tuo pačiu pasidomėta ar tie lūkesčiai yra pateisinti. Pokalbių metu respondentai aiškiai išsakė savo lūkesčius, kurie, atlikus jų kategorizavimą, susiskirstė į šias grupes:

Įvairių vaiko gebėjimų (fizinių, meninių ar pan.) lavinimas: „Labai patiko, kad, pvz, **vieną kartą į mėnesį veža į kokią nors pramogą** visada, dažniausiai tai būna „Pojūčių pasaulis“, pas mus Klaipėdoje yra. Su vaikais užsiima.“ (4). „Aš tiesiog manau, kad **mano vaiką jau pradeda po truputėlį nurašinėti ir man tas nepatinka, tas požiūris**, žinai. Sakau, kad jis kažko nemoka, ar ten dar ir iš karto „Oi ten kažkas yra blogai, vat taip ir taip“. Nu tai palauk, aš irgi dirbu su vaiku, bet ir tu dirbk su mano vaiku, ta prasme.“ (6).

Vaiko poreikių tenkinimas (priežiūra, globa, maitinimas): „Buvau susidūrusi dėl to pačio **neprižiūrėjimo vaiko**, kai būna tokios pedagogės, kurios išeina pietauti ir ateina tos kitos, kurios prižiūri, tai man buvo toks įvykis, kad Zarinai su pieštuku į akį, ačiū Dievui, viskas gerai.<...> Bet kažkoks reikalavimas buvo – drausmė, nes jie kaip kokie nutrūktgalviai <...>.“ (2); „Visų pirma patiko tai, kad yra labai mažai vaikučių, daug auklėtojų, vaikas visada jaučiasi saugus, dėl saugumo, dėl elementariausių dalykų, kad daugiau dėmesio vaikui. <...> yra meniu, sveikuoliška mityba, bemielių duona, tie produktai, eco, vaikai bet kada gali atsigerti arbatos, paprašys, jiems įpils.“ (4); „<...> ta moteris nebuvo turinti specialybę, išsilavinimo pedagogo ir nemokėdavo vaikų užimti ir gavosi taip, kad tuos vaikus, kaip dabar pavyzdžiui, **ji isteriškai rėkdavo ir tada vaikai jos iš karto bijodavo** ir netgi pati pastebėjau, kad jeigu aš šiek tiek labiau pakeliu balsą Tajus iš karto sakydavo, kad tu, kaip Aurelija.

<...> Jo, nes kaip ir sakiau, kai būdavo koks konfliktas, tai būdavo arba tiesiog rėkimas arba pasodindavo prie stalo ir liepdavo piešti, nors vaikai ten tarkim norėdavo ant kilimo su mašinėlėmis žaisti. Ji pasodindavo juos piešti. Tai tarkim mano Tajus iki šiol nemėgsta piešti, nes tiesiog turi traumą – piešti.“ (5).

Dienos režimo laikymasis: „<...> ji adaptavosi toje grupėje ir ji suprato, kas yra kiti vaikai, jinau man net metų laiko puikiai žinojo, kad reikia žaislais dalintis, kad norint į tualetą jau reikia bandyti prašyti, nes, žinai, tas pamperimų laikas, tai toksai, ji išmoko valgyti savarankškai, nu man daug ką padėjo, iš tikrųjų kas lietė tą tokį, žinai, užsiėmimais, nu tikrai padėjo. Jinau turėjo režimą, kai ji jau miegodavo, ir mes miegodavom savo laiku, jeigu visi miega vaikai, tai visi miega, žinai tas gaujos jausmas. Ir man tas labiausiai padėjo jai adaptuotis.“ (2); „<...>, kai išėjo iš namų aplinkos, kur visi ir visa aplinka taikosi prie jos poreikių, staiga ji turėjo pradėti taikyti prie aplinkos. Pagal režimą miegoti, pagal režimą valgyti, dalintis žaislais, gražiai sutarti su savo draugais. Tai to, ko tuo metu tikėjaisi, buvo tikrai pateisinta.“ (3).

Disciplinos ugdymas: „Mano pagrindinis lūkestis, kad vaikas mokėtų adaptuotis aplinkoje, kad jisai mokėtų tinkamai elgtis.“ (1); „<...> tarkim mano vaikas, kai aš mokinu jis nesusikoncentruoja, tada maivosi, žaidžia, pasakyti gali kažką grubiau, o kai mokytojas sako kažką tai, arba ta pati mano mama, tai irgi savas žmogus „Ai tai dabar pavargau, tai dabar pažaiskim, noriu paskaityti“. Nu visokių veiklų, tik ne tą, ką reikia, o pavyzdžiui mokykloje, kai tu esi su savo amžiaus vaikais ir turi daryti tą darbą, kaip ir visi tai jisai negali pasakyti, kad aš dabar einu žaisti. Tarkim taisyklės yra, kad jeigu tu ta diena neparašysi užduoties tam tikros, tu automatiškai neisi žaisti, kas parašo tą pirmą eilutę – tai jie eina žaisti. Tai jis automatiškai yra suinteresuotas pabaigti tą darbą ir automatiškai pasiekti tą tikslą, žaidimą.“ (5).

Bendrauti su bendraamžiais: „Labiausiai tai norėjau, kad vaikas jau išmokytų bendravimo ir buvimo grupiniuose užsiėmimuose. Namuose tik su viena aukle, ar močiute kiaurą dieną, kai dienos metu net vaikų smėlio dėžėse nėra, man atrodė nebetinkama.“ (3). <...> Tai vat tokie tie mano ir lūkesčiai. Labiausiai dėl emocinės atmosferos, aplinkos. Tiek mano vaiko, tiek mano pačios bendravimo su ikimokyklinio ugdymo įstaigos aplinka. Norisi paversti tai antrais namais, kur smagu ir gera ateiti, tačiau matau, kad dar labai toli iki to.“ (3).

Suteikia žinių ugdytis tolimesnėse švietimo sistemos grandyse (priešmokykliniam ugdymui, pradiniam ugdymui, pagrindiniam ugdymui ir t.t.): „<...>, kad jisai augtų atitinkamai savo amžiui, nu ten nežinau, trys metai turi mokėti nupiešti namą, penki metai - turi skirti, kad namas turi būti didesnis už žmogų, nu ta prasme, elementarūs, tas kas priklauso žinoti pagal amžių. Nu va tokie mano lūkesčiai.“ (1); „Pripratintas vaikas prie knygų. Labai mėgsta knygas, bėgam pirkti, neša, auklėtojos ten skaito. Aš jaučiu pagal savo vaiką. Ta lavinamoji, mokomoji mūsų lūkesčius pateisino visiškai.“ (4); „Oooo, ugdymo, to paties. Gero ugdymo, iš tikrųjų, kad vaikas ateitų su žiniomis kažkokiomis. Mano dukrai

nereikėjo prie jos sėdėti net kažko papildomai mokinti, nei rašyti, nei dar kažko, ji buvo pilnai paruošta į pirmą klasę eiti ir be mano pastangų. Aš net nustebau, kad jai viskas va, puikiai.“ (6).

Gyvenimiškų įgūdžių formavimas, lavinimas: „Vat, pvz, privačiam buvo tema apie apiplėšimus, apie blogus žmones, kurie sėdi kalėjime, tai darželis **padarė ekskursiją** ir būtent važiavo į kalėjimą ir sakė, rodė kameras ir pasakojo, kodėl vyksta nusikaltimai, kas atsitinka tiems, kurie padaro nusikaltimus, nu tas toksai yra nu labiau negu, nemoku netgi pasakyti, labiau jie mokino. Jie **eidavo į parduotuvę**, duodavo vaikams pinigų, 1 eurą ir **mokindavo prie kasos apsipreikinti**. Valstybiniam darželyje tikrai tokio nebuvo, toks mokymas tikrai ne. Jie eidavo su liemenėm, tvarkingai. **Netgi važiavo su traukiniu, mokinosi, kaip bilietus pirkti, su autobusu važiavo**, grynai tokia buvo vaikui paruošimas į mokyklą, kad pirmas suvokimas su tuo pasauliu, kas tavęs laukia. Ir aš buvau labai... Eik tu sau... **Tokias ekskursijas darydavo**, kur nu tave mokina, ne taip, kad kur išeiti į orą, bet jie grynai vat, kaip auklėtoja sakydavo, mes duodam pinigėlius, patys bilietus nusiperkam, paskui patys **išsimokino į parduotuvę**, žinai bulkutę nusipirkti, **toksai labai kitoks požiūris** (2).

Papildomų paslaugų teikimas: „Tai mes darželyje **turėjome galimybę lankyti būrelius pačiame darželyje, tai nu kaip ir niekur nereikia vežioti to vaiko**, buvo ganėtinai platus pasirinkimas nuo anglų iki ten šokių, keramikos. Kažkokie ten buvo būreliai berniukams: futbolas, karate. **Tai kaip ir irgi buvo labai patogu, nes ir būrelis, ir darželis viename.**“ (1); „Paskui kažkaip gavosi, kad buvo jam karate, kadangi boksininką turi tėtį, tai jis tenai kelis kartus jau buvo nuvedęs į klubą ir jis jau buvo matęs, o ten tame karate visai kiti judesiai, tai sako „ten jie nenormaliai, nemoka muštis“ sako „aš sakiau treneriui, kad jis blogai mokina“, sako „nebenoriu lankyti“. Nu tai va...“ (5); Tik pažangumo aš nematau, **aš matau tik iš logopedų tą pažangumą, žinai, o iš auklėtojų aš nepasakyčiau, jie labai kritikuoja, tai labai svarstau vesti į kitą grupę, kad tikrai jaustųsi, kad auklėtojos yra suinteresuotos** (6).

Vaiko noras lankyti vaikų lopšelių-darželį: „Aš nesu nei vieną kartą pajutusi iš savo vaiko, kad „ne, aš nenoriu eiti“, nėra buvę. <...> Dar ką galiu pasakyti, mes galiausiai gavome vietą valstybiniame darželyje ir nežinau, mes nusprendėm dar šiais metais ją palikti privačiame, nes mes matome, **kad vaikui labai patinka, jis labai nori.**“ (4); „Na svarbiausia tai man buvo, kad vaikas pats tikrai norėtų eiti į darželį, nes kai buvo jis lopšelinukas tai **turėjome auklėtoją, kuri labai rėkdavo, tai Tajus tiesiog bijodavo eiti į mokyklėlę**, nu į darželį, tiksliau.“ (5). „Aš žiūriu, kaip mano vaikams. **Patinka, nepatinka. Skundžiasi-nesiskundžia. Mano vaikui dėmesio skiria-neskiria. Vat tas vat žinai.**“ (6)

Vaikų skaičius grupėse: „Grupių dydis 12-13 vaikų. **Šitai irgi daug ką davė. Daug kas įtakojo iš tikrųjų** (2); „<...> ir kitas dalykas šiais laikais ne visi gali sau leisti tą privatų darželį, nes vis tiek jis kainuoja, tai **grupės yra neperpildytos**, kaip valstybinių 20, 25 vaikai, kai išeina vos ne kvadratine galva, nu tikrai norisi vienu metu pasiimti švilpuką ir sakyti „šaaaaa“, **o privačiam, gal kokių 10 vaikų, vis tiek ne toks chaosas...**“ (5).

Vaikų lopšelio-darželio administracijos vaidmuo: „Dar vienas labai svarbus dalykas yra komunikacija, bendravimas ir bendradarbiavimas ikimokyklinio ugdymo įstaigos ir tėvų. Iki šiol matau, kad tai yra silpnoji vieta. Darželio auklėtojos net neturi atskiro telefono, o mobiliojo ryšio kortelę, jeigu yra reikalas paskambinti kam nors iš tėvų, papildo iš tėvų surinktų lėšų, kurių net ne visada užtenka“ (3); „Pati komunikacija mūsų privačiame darželyje vyksta internetu. Yra Facebook grupė ir ten tu gali rašyti ir savo pageidavimus ir nepageidavimus, kažkokius tai pastebėjimus. Direktorė puikiai atrašo. Taip pat kiekviena dieną gali pas ją užėiti pasikalbėti.“ (4); „Dabar tai ypač tvarkoje, nes pasikeitusi vedėja. Jinai jaunesnė, iniciatyvesnė ir visokiausių sugalvoja projektų, tarkim kur buvo praėjusi, kai mano Tajuš ėjo į lopšeli, tai buvo ta pati vedėja, kai aš būdama dar vaikas ėjau į darželį. Tai jai jau į pensiją laikas, nes ji jau ją ir užsitarnavo. O ji jau kai aš dar lankiau darželį galvodavau, kad ji rėkianti moteriškė būdavo, nes visos auklėtojos jos bijodavo, tuo pačiu ir mano mama, nes ji irgi ten dirbo auklėtoja, o dabar naujajai direktorei gal kokie 33-34 metai, kažkas tokio, tokia kur tik gali kokį projektą, Europos Sąjungos pinigų, tokia visa veikli, organizuota. <...> Manau, kad vadovas turi didelę įtaką, nes kai direktorius duoda velnių toms auklėtojoms, tos auklėtojos bijo, yra įbaugintos, tiesiog prašo pagalbos tėvų, nes direktorė darželio neskiria pinigų, o jos tai savo pinigų nekiš, tai automatiškai prašo tėvų pagalbos, ar tai sienas remontuoti, ar langus pakeisti?“ (5); „Buvo šalia kitas darželis, visai nepatiko direktorė, nu vat tą aš išsirinkau kas mano vaikui skyrė dėmesio <...> Šiaip tai, kas liečia dabartinę situaciją, tai pas mus, kaip ir pakeista direktorė, tai ji labai stengiasi, stengiasi būti aktyvi, keisti aplinką, žinai, kad iš tikrųjų stengiasi, atrodo, kaip ir dėl vaikų, aikštelės daro ir t.t. ir, kad kažkas tai būtų įdomiau, tai iš direktorės pusės viskas ok <...> (6).

Interviu su respondentais metu, išsiaiškinus ko tėvai tikisi iš ikimokyklinio ugdymo įstaigos ir kokius kelia reikalavimus, išryškėjo vaikų lopšelio-darželio auklėtojų darbo svarba. Pokalbių metu tėvai labai aiškiai įvardijo, kas jiems yra svarbiausia auklėtojo darbe, ko jie tikisi iš auklėtojo. Buvo galima įžvelgti tėvų lūkesčius, keliamus vaikų lopšelio-darželio auklėtojoms. Respondentų išpasakota patirtis leido susidaryti aiškų vaizdą, kur tėvų lūkesčiai buvo nepateisinti ir ko jie tikisi ateityje. Tėvų lūkesčiai, keliami ikimokyklinio ugdymo įstaigos pedagogams, po atlikto interviu kategorizavimo susiskirstė į šias grupes:

- 1. Auklėtojų dėmesys skiriamas ugdymui:** „Auklėtojos tikrai labai daug dėmesio skyrė vaikų auklėjimui, lavinimui, nes iš įvairiausių atliekų gamindavo įvairiausius darbelius: iš tualetinio popieriaus, iš miltų jie ten klijuodavo, žiūrėdavo, kaip sniegas tirpsta, kaip spalva jo keičiasi. Nes tokių gamtoje randamų dalykų vaikai nu pažindavo. Ten ir šaldydavo tą vandenį, žiūrėdavo, kaip sušąla tas vanduo. Vaikams būdavo labai įdomu.“ (1); „Man reikėjo grynai, kad būtų pedagogai ir būtų veikla su vaiku.“ (2). „Dar vienas labai svarbus dalykas, kuris man aktualus, tačiau jo pasigendu – tai auklėtojų iniciatyva. Jeigu nors kas nors šiek tiek ne taip, arba ne pagal planą, arba joms nepriklauso – jos ir nedarys.“ (3); „Nuo auklėtojos, žinoma, nuo

auklėtojos. Aš taip jaučiu, kad jos čia savo iniciatyva daro, tokios pamokėlės kitokios negu tuose paprastuose darželiuose ir tas pobūdis to pasirinkimo vaiką sudominti.“ (4); „<...>, kad kitam darželį atėjom, tai sako „nebandyk lįsti prie veidrodžio, nes...“, nesakė nebandyk, bet „nelįsk prie veidrodžio, pasakykit, kad vaikas nelįstų prie veidrodžio...“. Įsivaizduok, darželyje... (6). Dabar padarė, nežinau, kaip pas jus, bet padarė pas mus iš ryto dvi auklėtojos, kad būtų vaikais labiau užsiimama, paaiškinama, tai kažkaip nepastebėjau jokio pranašumo, kad būtų jos būdamos dviese paaiškintų labiau kažką (6).

- 2. Vaiko priežiūra:** *„Svarbi dėl to, kad tu palieki vaiką visai dienai. Iš pradžių visą laiką, nu žinai, būkim biedni, bet teisingi, kai tau reikia grįžti į darbą, tavo baigiasi atostogos ir tau baigia mokėti pinigus, tai tu nori nenori grįši į darbą ir tada turi spręsti klausimą, kur dėti vaiką, iš pradžių tai tikrai yra auklės vaidmuo, tų auklėtojų, kol tas vaikas adaptuojasi aplinkoje ir pripranta prie tų visų grafikų, pokyčių.“ (1). „<...> kaip auklės, kadangi aš auklės nelabai norėjau, nes nebuvo tokio pasitikėjimo, vis dėlto darželyje yra pedagogai ir gal labiau mane tai pastūmėjo, nes auklė, nu pati žinai, būna tai 16-17 metų mergaitės, arba jau brandaus amžiaus močiutė.“ (2); „Kai rugsėjo mėnesį nuvedžiau Rusnę į grupę jau pačią pirmą minutę įėjusi pamačiau, kad Rusnės grupės vaikas vaikšto po grupę su prikakotu pampersu, o tas pamersas tokios prastos kokybės, kad jis lipdamas ant visų žaislų ir priemonių juos tepa savo „turtu“. Tą akimirką iš karto suabejojau auklėtojų priežiūra, nes man pačiai reikėjo joms pasakyti, kol į tai buvo atkreiptas dėmesys. Man paliko tokį neišdildomą neigiamą įspūdį, jog aš priėmiau sprendimą dar metams laiko samdyti auklę.“ (3).*
- 3. Auklėtojų kvalifikacija:** *„<...> ko mes norim iš pedagogų, ko norim, jeigu nėra algų, ne veltui tas klausimas ir yra tas toks keliamas, nes iš tikrųjų jie nebesistengia, nes nėra dėl ko stengtis, tu savo jėgų netgi, nu tau net, aš jau galvoju kaip jie, bet pvz privatūs darželiai, ten yra didesnės sumos, atlyginimai atitinka kokybę, nes tu žinai, kad tu sumokėsi tuos pinigus ir gaus ta pedagogė tą atlyginimą ir jinai savo darbą tikrai padarys taip kaip reikia padaryti ir jinai stengsis.“ (2); „Su Rusne, tuo metu dirbo dvi auklėtojos, viena nuolatinė, o kita, dirbanti tik 0,25 etato, ateinanti, pavaduoti ar kur išleisti. Ir tas labai matydavosi. Ta etatinė auklėtoja, neturinti net pedagogo kvalifikacijos darydavo didelę žalą mano dukrai.<...> Vienareikšmiškai, auklėtojų kvalifikacijoje ir profesionalume. Net negaliu sakyti, kad yra svarbus darbo stažas, manau, kad jis netgi yra žalingas, nes labai sunkiai įsileidžiami pokyčiai. (3);*
- 4. Auklėtojų amžius:** *„Viskas labai panašiai, kaip ir valstybiniam daržely, bet gal tai būtų davė tai, kad tai buvo jaunos pedagogės. Jaunos. Mūsų metų. 33-34 metų. Gal šitą daug kas davė. (2); „Rusnės darželio lankymo metu buvo keletas periodų kada ją auklėjo labai jaunos, ką tik po universiteto studijų pedagogės. Buvo ypatingai rodomas dėmesys, išskirtinis, domimasi, sutinkamas buvai, kaip asmeniškai įdomus asmuo. Neatsibodęs, su savo charakteriu ir*

išskirtinėmis savybėmis.“ (3); „<...> nu jeigu būtų mano galimybė, arba viskas priklausytų nuo manęs – tai tiesiog sakyčiau plius minus turinčios pedagogės 10-15 metų stažą tiesiog turėtų išeiti į pensiją, nes jos tiesiog pačios yra pervargusios nuo tos rutinos, nuo tų vaikų, nuo tų tėvų, jos jau dirba ne su meile, o tiesiog iš poreikio, iš reikalo ir tarkim būna netgi taip, kad tu tarkim ateini, nu pavyzdžiui, tyliai – tai **pastoviai girdi rėkimą** „nieko neimat“, „nieko neliečiat“, vos ne sėdit, kaip kokie voveriukai prie stalo ir turi piešti. (5) būdavo pas mane, tarkim ta pati vat auklėtoja, ta jaunesnė, susėda tarkim vaikai, kad ir su koku kamuoliu žaidžia, bet žaidžia visi, tame tarpe ir auklėtoja tame dalyvauja <...> O kai ta vyresnė jau tame solidžiam amžiuje nu tai ir sakau, nieko nežaidžia, nieko nedaro, sėdi prie stalo ir spalvina, nes bus bardakas... (5). „**Žinai, noro, joms, man atrodo, motyvacijos trūksta. Atėjo jauna ir mano vaikas buvo pas ją dar mažesnis, tai jinai stengėsi išmokti, sužinoti, ten magistrą apsiginti. Ji stengėsi pati sužinoti, kad vaikams pritikti, netgi man siūsdavo kažkokią temą įdomesnę, kad ten dar kažką, kaip vaikus motyvuoti, ten dar kažką, bet toks, žinai, geranoriškumas toks, ant tiek buvo noras padėti tėvams, žinai.** Negydyti juos, žinai „Jūs taisykite vaiką, jūs ten dar kažką...“ , toks jausmas, tarsi mes nedarom nieko, mes ateinam vaiko atvedam ir auklėkit. Nu... Tai va... O ten vat buvo toksai straipsnių siuntimas, gal įdomu tau, pasiskaityk, ten dar kažką. Buvo problema, kalbėjom, žinai, vat dar pasižiūrėk, vat sakau, kai noras yra kažką padėt, o čia.....“ (6).

5. **Bendravimas su tėvais:** „Visada auklėtojoms sakau, kad aš su savo vaiku neturiu ir nepatiriu jokių problemų, jeigu jų patiriate jūs, vadinasi kažką darote ne taip. O tas, kažkas darymas ne taip, turbūt yra **negalėjimas, o gal net nenorėjimas ieškoti atskiro, individualaus priėjimo prie vaiko. Labai jaučiamas ne bendradarbiavimas, o tas vadovo ir pavaldinio vaidmuo, kada arba tu priimi taip, kaip yra, o jeigu nepriimi, tu esi nemėgstamas, arba vadinamas arogantišku, probleminiu.**“ (3); „<...> gal keista ir ypatingai keista, kai iš tos vyresnės, nes ji būdavo nagla kaip tankas tiesiog tiesiai šviesiai sakydavo, **kad reikia to nupirkti, tą nupirkti, kad darželis to neduoda, nu ta prasme rinkliava vadinama.** <...> Tiesiog, kai eidavo tuo metu, tai jausdavosi, netgi ar replika, ar komentaras, kad „Tai jau ar eisit, ar jau vėl neisit į darželį?“. Galvodavau „koks gi tau dabar čia skirtumas“. Tai ta prasme man jautėsi...“ (5).
6. **Individualus požiūris:** „Tuo metu, **be galo buvo svarbus auklėtojų elgesys ir kompetencija, nes vaikas jau atėjo su susiformavusia rutina, dienotvarke, turėjo jau savo išryškėjusį charakterį, norėjau, jog šiek tiek skirtų individualiesnio požiūrio ir laiko patenkinti jos poreikius, nes ji užaugusi buvo, kad visada šalia jos suaugęs žmogus, net tualete, ar užmiegant, bijojau, jog bus išgąsdinta ir bijos nebenorės eiti į darželį.**“ (3); „Yra dvi grupės. **Prisitaiko prie įvairių poreikių, nes tada kai Lėja pradėjo eiti, jos grupėje buvo berniukas autistas.** Taip, jis yra su vaikais, visiškai, jis yra ne diskriminuojamas, jis taip, kaip ir visi vaikai, kaip ir turi savų tų

niuansų, bet jisai yra su vaikais eina.“ (4); „Ne, bet vat **galbūt šiais metais auklėtoja man truputėlį nepatiko**, žinai. Buvo tokių minčių, bet kažkaip ir susitvarkė, žinai. O šiaip buvo tokių atvejų, kad **mano vaikas pripiešė nesąmonių, žinai, tai auklėtoja sako „Ne, aš jūsų vaiko piešinio nekabinsiu“, o aš kaip mama, toks šokas, žinai, pasiėmiau tą piešinį ir parsinešiau namo, supranti, o po to aš ir galvoju, nu iš tikrųjų, man dukra sako „mama, nunešk tą piešinį, tegul pakabina jį“, nu aš kažkaip neišdrįsau labai taip. O paskui taip graužiau save, o šiaip auklėtoja neturėjo tokios teisės taip iš viso daryt, taip nurašyt kažką, padaryt. Jinai turėjo vienareikšmiškai kabinti visų vaikų piešinius ir viskas, o ne tai, kad mano vaikas nupiešė ne šeimą, o robotą, žinai. <...> Ir kalba, sūnaus, dabar tokia, vaikštom pas logopedus, kalba nėra visada tokia aiški, nes sumaišė anglų su lietuvių kalbomis, žinai. **Ir ta auklėtoja labai matau, kaip bando mano vaiką nurašyti arba kai jis neaiškiai kalba, neduoda jam kokios užduotėlės. Nuo auklėtojų labai daug kas priklauso, nes mano dukra iš viso buvo tyli, rami, žinai, ir ta auklėtoja rado prie jos priėjimą, nu vat, grynai vat taip, ją suprato ir tiesiog, vat taip... Ir puikiai.... <...>, bet kaip ir sakau, kaip kokia auklėtoja, žinai, kaip kokia auklėtoja tavo vaiką įvertins, priims jį tokį truputėlį kitokį, nu žinai, nu vat taip, dar manau tas nusiteikimas labai svarbu, už ar prieš vaiką (6).****

3.4. Tėvų lūkesčių kokybinio tyrimo išvados

1. Vienas iš svarbiausių tėvų lūkesčių yra tai, jog būtų neapribotos galimybės gauti vietą ikimokyklinio ugdymo įstaigoje, kuri būtų arti gyvenamosios vietos, nes būtent lokacijos klausimas ir galimybė gauti vietą vaikų lopšelyje-darželyje buvo paminėta 5 (penkių) iš 6 (šešių) apklaustųjų;
2. Ikimokyklinio ugdymo įstaigos veikloje tėvams svarbiausia - auklėtojų veikla bei jų darbo kokybė, vaiko poreikių tenkinimas, lavinamoji, auklėjamoji, ugdomoji veikla, individualus dėmesys vaikui, komunikacija su tėvais, kainos ir kokybės santykis, vaiko socializacija, vaiko santykiai su bendraamžiais ir suaugusiaisiais, auklėtojų bendravimas su tėvais, ikimokyklinio ugdymo įstaigos darbo laikas, papildomų paslaugų įvairovė, teikiama vaikų lopšelyje-darželyje;
3. Lūkesčių grupės parodė, kad iš vaikų lopšelio-darželio tėvai tikisi įvairaus vaikų gebėjimų (fizinių, meninių ar pan.) lavinimo, vaiko poreikių (prižiūrėti, globoti, maitinti ar pan.) tenkinimo, pratinimo vaiką laikyti dienos režimo, disciplinos ugdymo, sudarytų galimybių bendrauti su bendraamžiais, suteikti žinių ugdytis tolimesnėse švietimo sistemos grandyse, formuoti gyvenimiškus įgūdžius, suteikti papildomas paslaugas;

4. Tėvų lūkestis, kad būtų optimalus vaikų skaičius grupėse, kad vaikų lopšelio-darželio administracija būtų suinteresuota vaikų ugdymu bei, kad ikimokyklinio ugdymo įstaiga, savo ugdymo veikla skatintų vaikų norą lankyti vaikų lopšelių-darželių;
5. Vaikų lopšelio-darželio auklėtojams tėvai kelia ypatingus reikalavimus, tokius kaip dėmesys, skiriamas ugdymui, vaiko priežiūra, auklėtojų kvalifikacija, auklėtojų amžius, bendravimas su tėvais, individualus požiūris į kiekvieną vaiką.

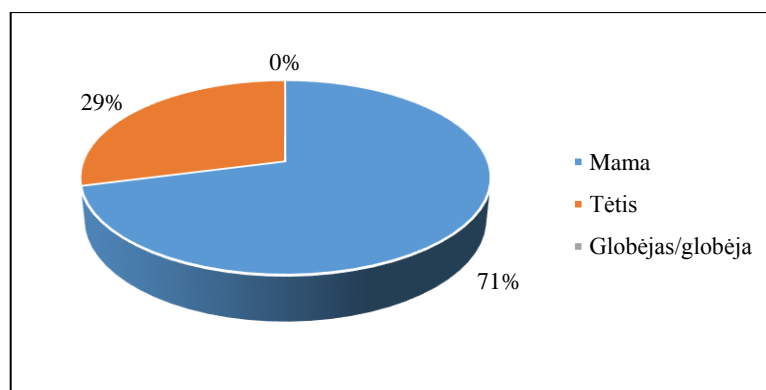
3.4. Tėvų lūkesčių kiekybinis tyrimas

Kiekybinio tyrimo metodika ir procedūra.

Šioje mokslinio darbo dalyje pateikti duomenys yra tyrimo „Vartotojų pasitenkinimas ikimokyklinio ugdymo paslaugomis: tėvų lūkesčių tyrimas“ II dalis. Ši dalis įvykdyta anketinės apklausos būdu. Anketa (žr. 1 priedą) sudaryta iš 21 uždaro klausimo ir 1-no atviro klausimo. Apklausa buvo pateikta 100 respondentų, nepriklausomai nuo amžiaus, šeiminės padėties, išsilavinimo ar gyvenamosios vietos, siekiant išsiaiškinti lūkesčių, keliamų vaikų lopšeliams-darželiams, įvairovę ir taip pat siekiant patikrinti (patvirtinti ar paneigti) kokybinio tyrimo (interviu) metu gautų duomenų teisingumą. Respondentai (tėvai ir globėjai) buvo charakterizuojami pagal du požymius:

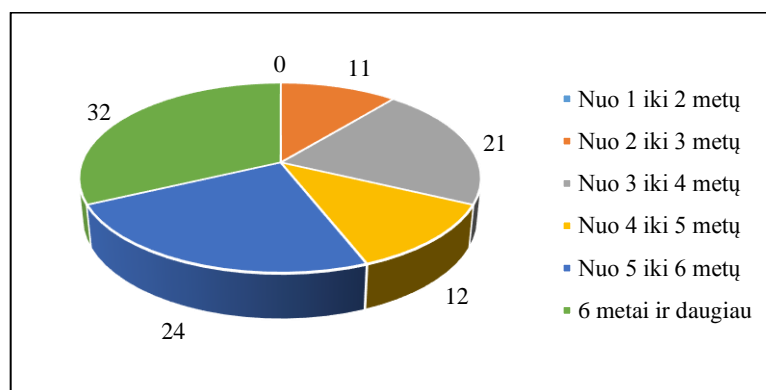
- ✓ lytį;
- ✓ vaiko, kuris lanko (ar lankė netolimoje praeityje) vaikų lopšelių-darželių, amžių.

Apklauskos pradžioje respondentų buvo prašoma nurodyti, kas jie yra vaikui. Rezultatai parodė, jog anketinėje apklausoje dominavo moterys (t.y. mamos) (žr. 7 pav.), jos sudarė net 71% apklausoje dalyvavusių asmenų, o globėjų, šiame tyrime, nepasitaikė.



7 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal šeimos nario statusą, 2017

Tyrimo analizė parodė, jog kiekybiniame tyrime dalyvavo tėvai, auginantys įvairaus mažiaus vaikus. Respondentų grupės, pagal vaiko amžių, kuris lanko (ar lankė netolimoje praeityje) vaikų lopšelių-darželių, pasiskirstė tokia proporcija, kuri pavaizduoja 8 paveiksle.

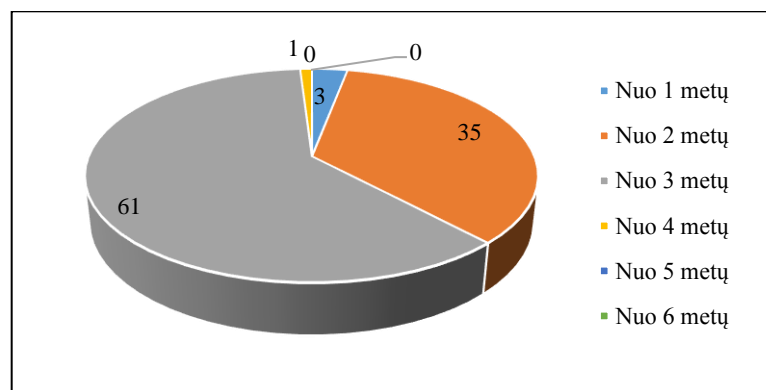


8 pav. Respondentų vaikų amžiaus pasiskirstymas, 2017

Rezultatų analizė parodė, jog šiame tyrime dauguma respondentų, kurie išsakė savo nuomonę, buvo tėvai, auginantys vaikus, kurių amžius – 6 metai ir daugiau (32% apklaustųjų) bei tėvai, auginantys vaikus, kurių amžius – nuo 5 iki 6 metų (24% apklaustųjų). Šių amžiaus kategorijų vaikų tėvai sudarė daugiau negu pusę kiekybiniame tyrime dalyvavusių respondentų. Privalumas tokio respondentų pasiskirstymo yra tame, jog šie respondentai jau turintys ilgalaikę patirtį su ikimokyklinio ugdymo įstaigomis bei jų teikiamomis paslaugomis ir galintys įvertinti įvairią įgytą patirtį, įvairiais vaiko amžiaus ir raidos etapais. Galintys vertinti ikimokyklinio ugdymo laikotarpį, kuris buvo praleistas ikimokyklinio ugdymo įstaigoje.

3.5. Tėvų lūkesčių kiekybinio tyrimo analizė

Vienas pirmųjų anketos klausimų “Jūsų nuomone, nuo kelių metų vaikui prasminga pradėti lankyti vaikų lopšelių/darželių?” tikslas buvo išsiaiškinti respondentų nuomonę apie tai, kada vaikui prasmingiausia pradėti lankyti ikimokyklinio ugdymo įstaigą (žr. 9 pav.).

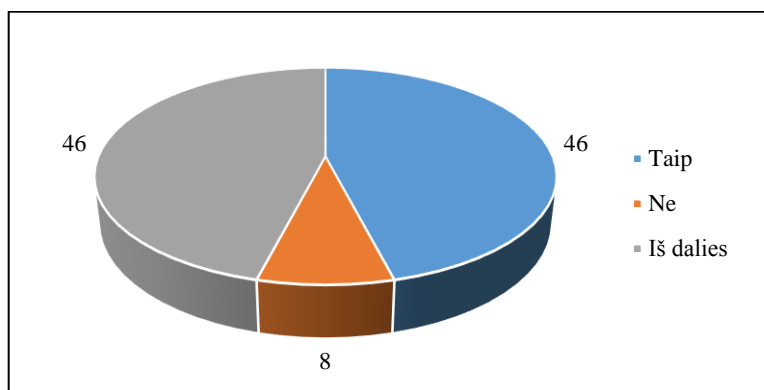


9 pav. Respondentų nuomonė, kada prasmingiausia pradėti lankyti vaikų lopšelių-darželių, 2017

Tyrimo rezultatai parodė, jog daugumos nuomone (61 apklaustasis) pats tinkamiausias laikas vaikui pradėti lankyti ikimokyklinio ugdymo įstaigą – nuo 3-jų metų amžiaus. Taip pat nemaža dalis respondentų (35 apklaustieji) pasisakė, jog ikimokyklinės ugdymo įstaigos lankymas nuo 2 metų amžiaus jau yra prasmingas. Nebuvo nei vieno respondento manančio, jog prasminga pradėti lankyti ikimokyklinio ugdymo įstaigą nuo 1 (vienerių) ar 6 (šešerių) metų.

Kad būtų galima vertinti, tėvų pasitenkinimą ikimokyklinio ugdymo įstaigos paslaugomis ir ikimokyklinio ugdymo įstaigos ugdymo veiklos atitikimą tėvų lūkesčiams vienas pagrindinių klausimų “Ar esate susipažinęs su Jūsų vaiko lankomo vaikų lopšelio/darželio ugdymo programa?” buvo pateiktas tam, kad įvertinti ar patys tėvai domisi ikimokyklinio ugdymo programos turiniu, kuris atspindi ugdymo veiklos principus bei prioritetus teikiant ikimokyklinio ugdymo paslaugas ir kurioje yra numatyti vaiko ugdymo tikslai, uždaviniai bei rezultatai. Tai yra pagrindinis įrankis nustatyti ikimokyklinio ugdymo

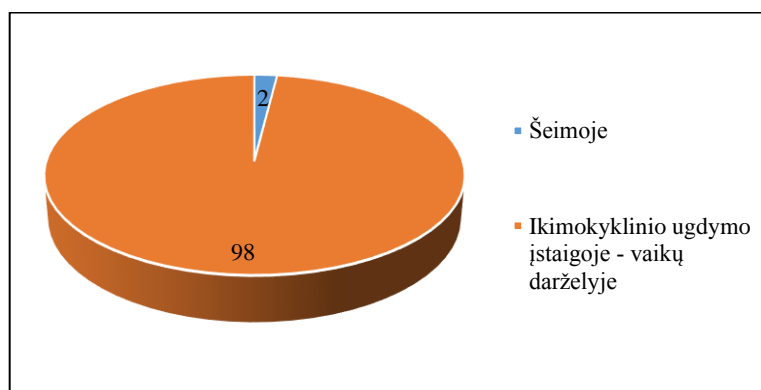
įstaigos ugdymo turinį, jos darbuotojų bendradarbiavimą, ugdymo aplinką, inventorių ir t.t. Respondentų atsakymų pasiskirstymas pateikiamas 10 paveiksle.



10 pav. Respondentų susipažinimo su vaikų lopšelio-darželio ugdymo programa pasiskirstymas, 2017

Tyrimo rezultatai ir analizė parodė, jog 46 apklaustieji yra susipažinę su ikimokyklinio ugdymo programa. Lygiai toks pats apklaustųjų skaičius (46 apklaustieji) nurodė, jog su ikimokyklinio ugdymo programa yra susipažinę tik iš dalies, o 8 respondentai nurodė, jog nėra susipažinę su ikimokyklinio ugdymo įstaigos, kurią lanko vaikas, ugdymo programa. Akivaizdu, jog didžioji dalis respondentų nėra iš viso susipažinę, arba netinkamai susipažinę, su ikimokyklinio ugdymo įstaigos ugdymo programa, o tai leidžia susidaryti nuomonei, jog, jeigu tėvai atliktų išsamią ikimokyklinio ugdymo įstaigos ugdymo programos analizę, galėtų įvertinti jos teikiamų paslaugų turinį ir ikimokyklinės ugdymo įstaigos teikiamų paslaugų atitikimą, jų keliamiems lūkesčiams, kas, galbūt, lemtų kitos ikimokyklinės ugdymo įstaigos, labiau atitinkančios tėvų lūkesčiams, pasirinkimą.

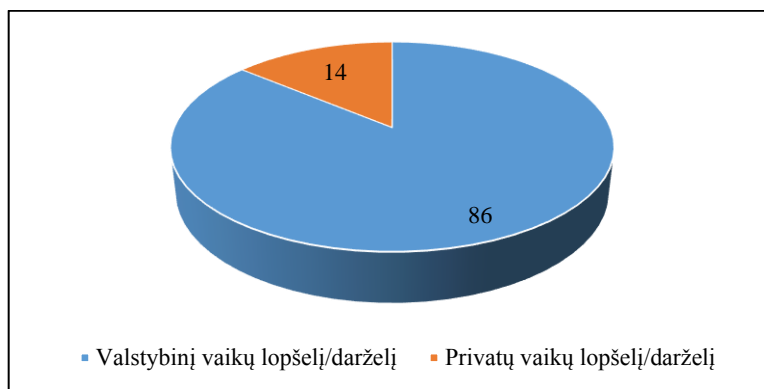
Vienu iš kiekybinio tyrimo anketos klausimų “Jūsų nuomone, vaikui ikimokykliniu ugdymu geriau yra ugdytis?” buvo siekiama paskatinti respondentus pagalvoti ir netiesiogiai įvertinti ikimokyklinio ugdymo įstaigų paskirtį bei veiklą ir nustatyti, vis dėlto, kur vaikui ugdytis yra geriau – šeimoje ar ikimokyklinio ugdymo įstaigoje – vaikų lopšelyje-darželyje? Atsakymo rezultatai pateikiami 11 paveiksle.



11 pav. Respondentų nuomonė, kur vaikui ikimokykliniu ugdymu ugdytis yra geriau, 2017

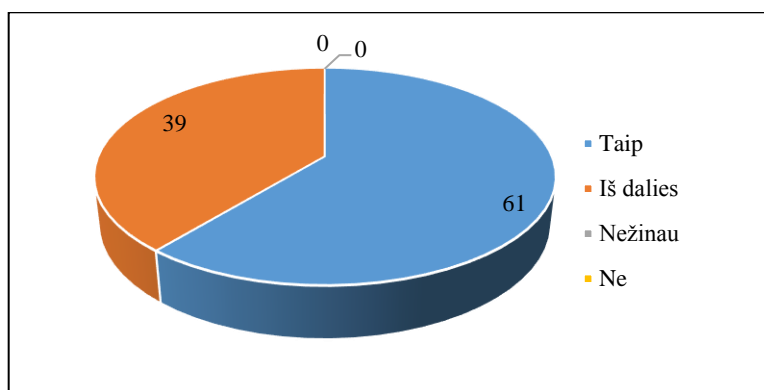
Analizė parodė, jog tėvai šiuo klausimu buvo, beveik, vieningi: 98 respondentai pasisakė, jog ikimokykliniu ugdymu, vaikui, geriau ugdytis ikimokyklinio ugdymo įstaigoje – vaikų lopšelyje-darželyje ir tik 2 apklaustieji nurodė, jog vaikui geriau ugdytis yra šeimoje. Toks rezultatas leidžia formuoti išvada, jog tėvai nekvestionuoja vaikų lopšelio-darželio teikiamos naudos vaikui ir netgi šios įstaigos teikiamų paslaugų naudą laiko didesne nei gali suteikti šeima.

Tyrimo dalyvavusių respondentų buvo pasidomėta, kokį vaikų lopšelių-darželių lanko jų vaikas (žr. 12 pav.).



12 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal tai, kokį vaikų lopšelių-darželių lanko jų vaikas, 2017

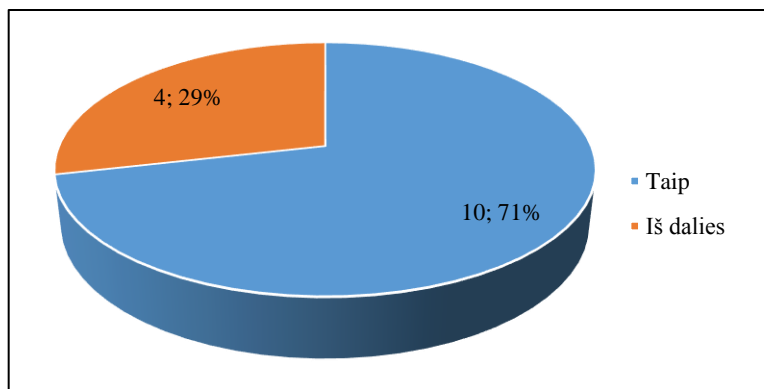
Rezultatai parodė, jog šiame tyrime savo nuomonę, vertinimus ir lūkesčius išreiškė 86 respondentai, kurių vaikai lanko (ar lankė netolimoje praeityje) valstybinius lopšelius-darželius ir 14 respondentų, kurių vaikai lanko (ar lankė netolimoje praeityje) privačius lopšelius-darželius. Nors šiuo tyrimu yra siekiama atskleisti tėvų lūkesčių, keliamų vaikų lopšeliui-darželiui, įvairovę, neatliekant išsamesnės lyginamosios analizės tarp šių dviejų skirtingų lopšelių-darželių grupių, tačiau norima pabrėžti, kurios grupės lopšeliais-darželiais – ar valstybiniais, ar privačiais tėvai yra labiau patenkinti. Bendras tėvų, kurių vaikai lanko vaikų lopšelių-darželius, tiek valstybinius, tiek privačius, vertinimas pateikiamas 13 paveiksle.



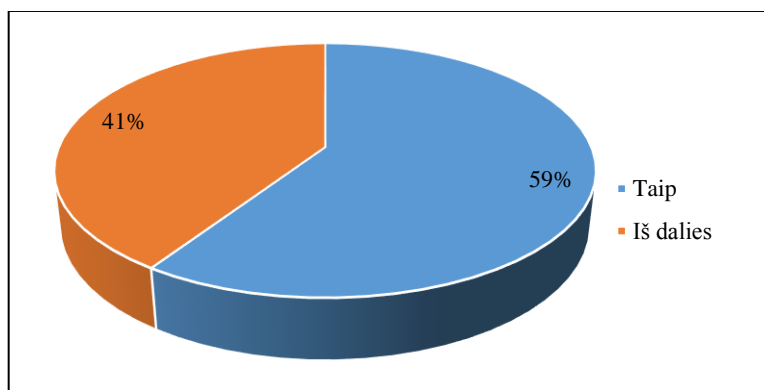
13 pav. Respondentų pasitenkinimas vaiko lankomu vaikų lopšeliu-darželiu, 2017

61 respondentas nurodė, jog yra patenkintas vaiko lankomu vaikų lopšeliu-darželiu, o 39 apklaustasis nurodė, jog patenkintas yra tik iš dalies. Nebuvo nei vieno respondento, kuris būtų nepatenkintas vaiko lankomu vaikų lopšeliu-darželiu ar nežinotų atsakymo į šį klausimą.

Kas yra įdomiausia, jog atlikus detalesnę analizę ir išskaidžius respondentų nuomones, pagal tai, kokius (valstybinius ar privačius) vaikų lopšelius-darželius lanko jų vaikai, rezultatai parodė, jog vis dėlto tėvai, kurių vaikai lanko (ar lankė netolimoje praeityje) privačius vaikų lopšelius-darželius buvo labiau patenkinti vaikų lopšeliu-darželiu (žr. 14 pav.) nei tie tėvai, kurių vaikai lanko (ar lankė netolimoje praeityje) valstybinius vaikų lopšelius-darželius (žr. 15 pav.).



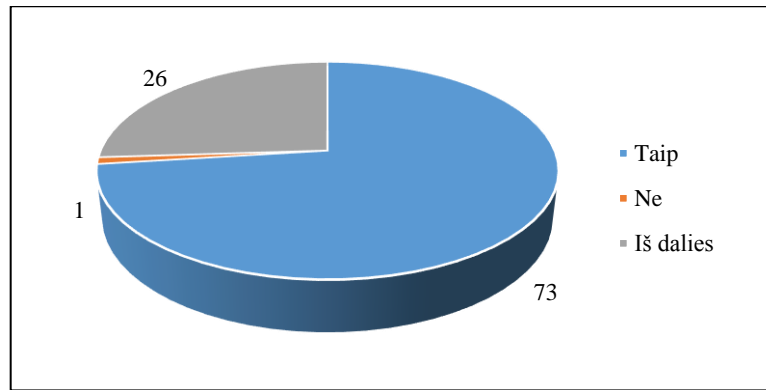
14 pav. Respondentų pasitenkinimas vaikų lankomu privačiu vaikų lopšeliu-darželiu, 2017



15 pav. Respondentų pasitenkinimas vaikų lankomu valstybiniu vaikų lopšeliu-darželiu, 2017

Rezultatai atskleidė, jog vertinant tai, ar tėvai yra patenkinti vaiko lankomu vaikų lopšeliu-darželiu, privačių vaikų lopšelių-darželių paslaugų gavėjai-tėvai yra labiau patenkinti jų teikiamomis paslaugomis – t.y. net 71% apklaustųjų. Valstybinių vaikų lopšelių-darželių paslaugos gavėjų-tėvų nuomonės pasiskirstė šiek tiek kitokia proporcija ir rezultatai parodė, jog 59% tėvų yra patenkinti. Tokių respondentų, kurie šiuo klausimu nurodytu atsakymą „Nežinau“ ar „Ne“ nepasitaikė.

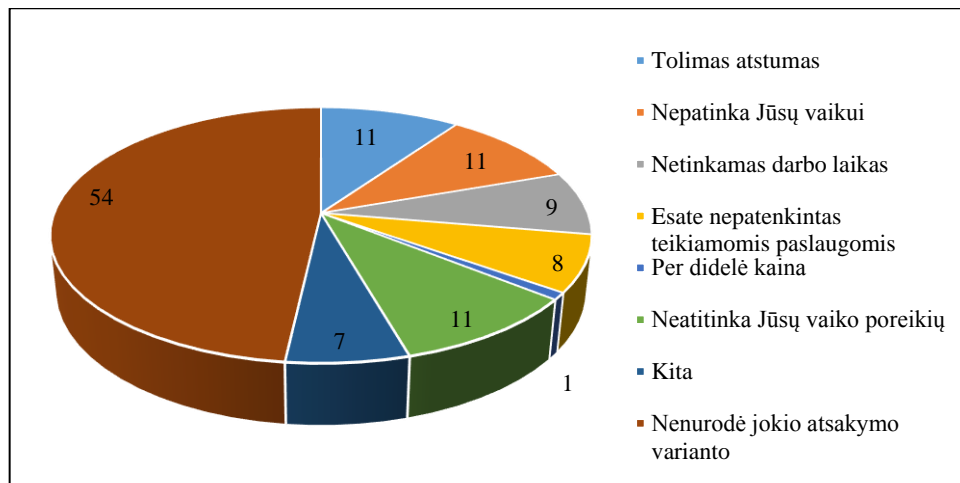
Kokybinio tyrimo (interviu) metu respondentai išreiškė nuomonę, jog vertinant vaikų lopšelio-darželio veiklą, jiems yra svarbus kriterijus, ar jų vaikas yra patenkintas lankydamas vaikų lopšelių-darželį, todėl kilo būtinybė pasidomėti, kokia respondentų nuomonė apie tai ar jų vaikui patinka lankyti vaikų lopšelių-darželį (žr. 16 pav.).



16 pav. Respondentų nuomonė, ar jų vaikui patinka lankyti vaikų lopšelių-darželių, 2017

Nors bendras tėvų nuomonių vertinimas apie tai, ar jie yra patenkinti vaiko lankomu vaikų lopšeliu/darželiu parodė, jog 61% respondentų yra patenkinti, tačiau vertindami ar tą patį vaikų lopšelių-darželių lankydami vaikai yra patenkinti, tėvų nuomonė buvo pozityvesnė ir net 73% apklaustųjų nurodė, jog, jų nuomone, jų vaikams patinka lankyti vaikų lopšelių-darželių. Ir šioje vietoje pastebima, jog tėvai yra griežtesni vertindami vaikų lopšelių-darželių, nors pastebi, kad ta pati, ugdymo įstaiga, jų vaikams patinka. Be abejonės, vaikai yra per maži įvertinti ar teikiamos ikimokyklinio ugdymo įstaigos paslaugos atitinka jų poreikius, o juolab, tokio amžiaus vaikai nėra įgalūs tinkamai suformuoti savo lūkesčius ikimokyklinio ugdymo įstaigai, todėl natūralu, jog tėvai teigiamiau vertina vaiko būseną, lankant vaikų lopšelių-darželių.

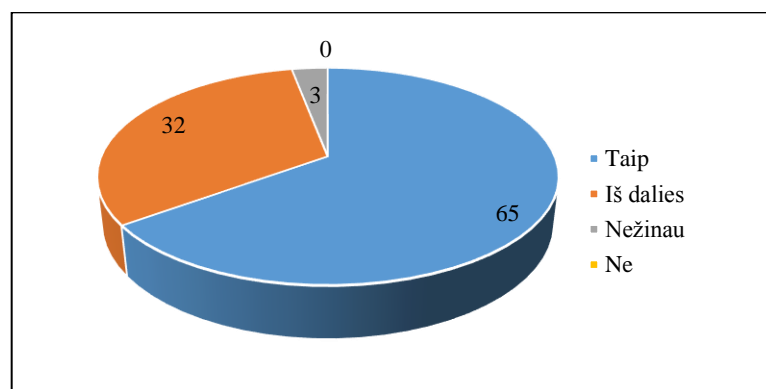
Negalima pamiršti, jog net 39 respondentai, išreikšdami savo nuomonę, ar yra patenkinti vaiko lankomu vaikų lopšeliu/darželiu nurodė, jog yra patenkinti tik iš dalies (žr. 13 pav.). Stengiantis atlikti išsamesnę analizę ir nustatyti, kokios priežastys sąlygojo tokią tėvų nuomonę, respondentams buvo pateiktas klausimas – „Jeigu į klausimą “Ar esate patenkintas vaiko lankomu vaikų lopšeliu/darželiu?” atsakėte „Iš dalies“, „Nežinau“ ar “Ne” nurodykite to priežastis“ su nurodytu priežasčių sąrašu, kuriame pateiktų atsakymų variantai leistų identifikuoti tokio pasirinkimo priežastis. Tėvai, įvardindami priežastis, nebuvo apriboti nurodyti tik vieną priežastį, esančią pasirinkimų sąrašė, todėl tėvų atsakymai pasiskirstė įvairiai. Vieni nurodė tik vieną, konkrečią, priežastį, kiti – kelias priežastis. Iš 112 nurodytų pasirinkimų (priežasčių) variantų, rezultatai pasiskirstė tokia proporcija, kuri pavaizduota 17 paveiksle.



17 pav. Respondentų, nepatenkintų vaiko lankomu vaikų lopšeliu-darželiu, priežasčių pasiskirstymas, 2017

Analizė parodė, jog 54 respondentai nenurodė visiškai jokios priežasties, kodėl nėra (ar tik iš dalies nėra) patenkinti vaiko lankomu vaikų lopšeliu-darželiu. Toks rezultatas pateisinamas ir logiškas, nes 61 respondentas nurodė, jog yra patenkintas vaiko lankomu vaikų lopšeliu-darželiu (žr. 13 pav.). Didžiausio respondentų skaičiaus susilaukė trys priežastys – “tolimas atstumas”, “nepatinka jūsų vaikui” ir “neatitinka jūsų vaiko poreikių”. Šias tris priežastis įvardijo net po 11 apklaustųjų. 9 apklaustieji įvardijo, jog “netinkamas darbo laikas”, 8 apklaustieji, jog “esate nepatenkintas teikiamomis paslaugomis”, 7 apklaustieji nurodė pasirinkimą “Kita” ir išsakė savo nuomonę, įrašydami pastabas. Nurodytos pastabos buvo šios – “*silpna ugdomoji veikla*”, “*auklėtojų kvalifikacija*”, “*mažai ugdomosios veiklos*”, “*per mažai laiko praleidžia lauke*”, “*papildomų užsiėmimų stoka*”, “*auklėtojų požiūris į patį vaiką*”. Ir tik vienas respondentas nurodė, jog priežastis, kodėl nėra visiškai patenkintas vaiko lankomu vaikų lopšeliu-darželiu – tai “per didelė kaina”.

Nustačius priežastis, kodėl respondentai nėra visiškai patenkinti, ar yra patenkinti tik iš dalies, vaiko lankomu vaikų lopšeliu-darželiu, buvo pasidomėta ar tėvai yra patenkinti, vaikų lopšelio-darželio, ikimokyklinio ugdymo (auklėjimo, lavinimo) programa. Buvo leidžiama nurodyti tik vieną pasirinkimo variantą, o atsakymų variantų pasiskirstymas pateikiamas 18 paveiksle.

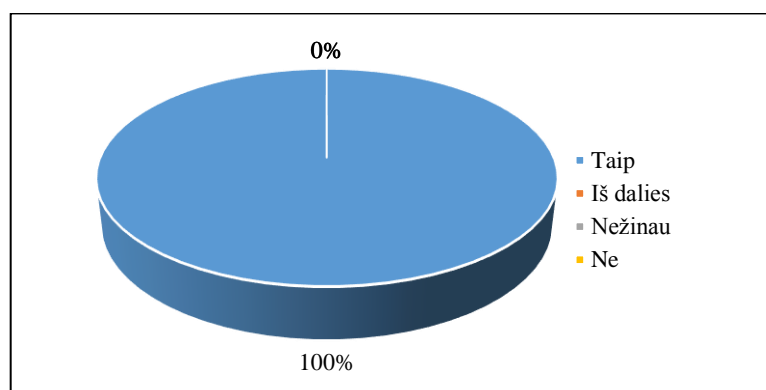


18 pav. Respondentų pasitenkinimas, vaikų lopšelio-darželio, ikimokyklinio ugdymo programa, 2017

Būtina pabrėžti, jog 18 paveiksle pateikti duomenys yra visų respondentų (tiek leidžiančių vaikus į privačius vaikų lopšelius-darželius, tiek į valstybinius vaikų lopšelius-darželius) atsakymai.

Rezultatai parodė, jog 65 respondentai yra patenkinti vaikų lopšelio-darželio, ikimokyklinio ugdymo (auklėjimo, lavinimo) programa, nes būtent tiek respondentų nurodė atsakymo variantą „Taip“, o 32 respondentai patenkinti yra tik iš dalies – t.y. atsakymo variantą „iš dalies“ nurodė toks skaičius apklaustųjų. Nebuvo nei vieno, kuris atsakymo nežinotų, ar vaikų lopšelio-darželio, ikimokyklinio ugdymo (auklėjimo, lavinimo) programą vertintų neigiamai.

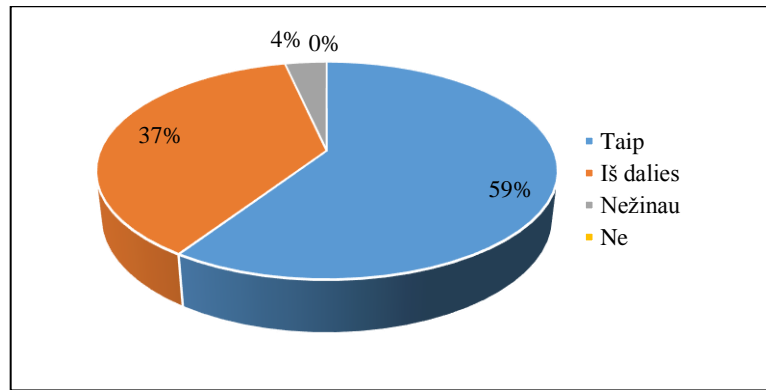
Įdomiausia yra tai, jog atlikus išsamesnę analizę ir pasidomėjus, ar tokia pati proporcija išliktų vertinant privačių vaikų lopšelių-darželių ikimokyklinio ugdymo (auklėjimo, lavinimo) programas ir valstybinių, paaiškėjo, jog šis vertinimas nėra vienodas (žr. 19 ir 20 pav.).



19 pav. Respondentų pasitenkinimas vaikų lankomo privataus vaikų lopšelio-darželio ikimokyklinio ugdymo programa, 2017

Rezultatai parodė, jog visi respondentai, kurių vaikai lanko privačius vaikų lopšelius-darželius, yra patenkinti vaikų lopšelio/darželio, ikimokyklinio ugdymo (auklėjimo, lavinimo) programa. 100% šios grupės apklaustųjų tėvų nurodė atsakymą „taip“, tuo patvirtindami, kad privataus vaikų lopšelio-darželio ikimokyklinio ugdymo programa visiškai atitinka jų lūkesčius.

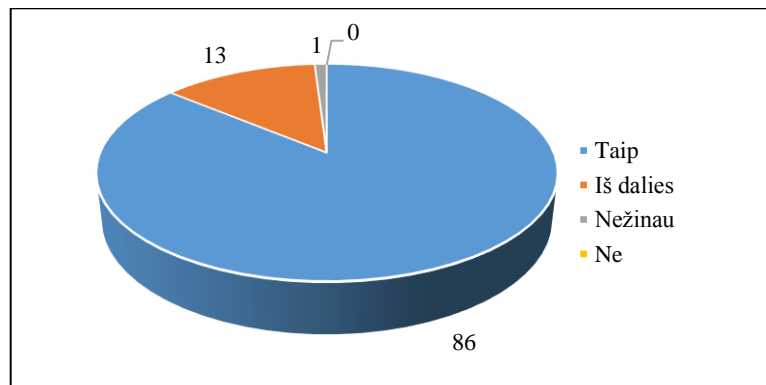
Tuo tarpu, analizuojant respondentų, kurių vaikai lanko valstybinius vaikų lopšelius-darželius, atsakymų rezultatus paaiškėjo, jog patenkinti vaikų lopšelio/darželio, ikimokyklinio ugdymo (auklėjimo, lavinimo) programa yra tik 59% šios grupės respondentų. 37% apklaustųjų nurodė, jog tik iš dalies yra patenkinti vaiko lankomo lopšelio/darželio, ikimokyklinio ugdymo (auklėjimo, lavinimo) programa. Ir pasitaikė tokių respondentų, kurie nurodė, jog nežino ar yra patenkinti vaikų lopšelio/darželio, ikimokyklinio ugdymo (auklėjimo, lavinimo) programa.



20 pav. Respondentų pasitenkinimas vaikų lankomo valstybinio vaikų lopšelio-darželio ikimokyklinio ugdymo programa, 2017

Galimai peršasi išvada, jog privačių vaikų lopšelių-darželių ikimokyklinio ugdymo (auklėjimo, lavinimo) programos labiau pateisina tėvų lūkesčius, tačiau tik gilesnė ir išsamesnė studija atsakytų į klausimą, kas tai lemia.

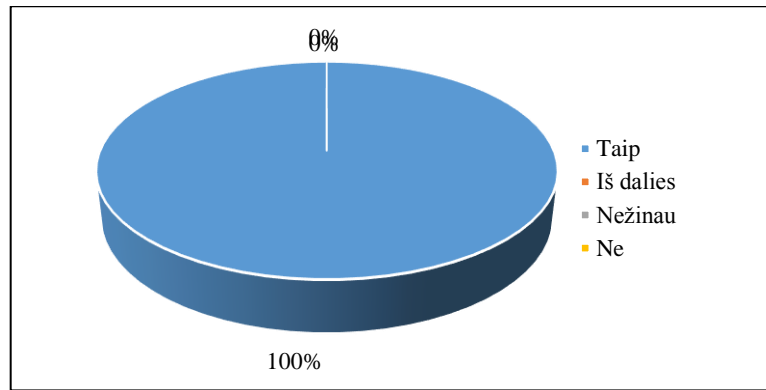
Respondentų buvo pasidomėta ar jie pastebi vaikų lopšelio/darželio teikiamą naudą savo vaikui. Neskirstant respondentų į dvi atskiras grupes (tuos, kurių vaikai lanko privačius vaikų lopšelių-darželių ir tuos, kurių vaikai lanko valstybinius vaikų lopšelių-darželių) atsakymų pasiskirstymas pateikiamas 21 paveiksle.



21 pav. Vaikų lopšelio-darželio teikiamos naudos vaikui pastebėjimas, 2017

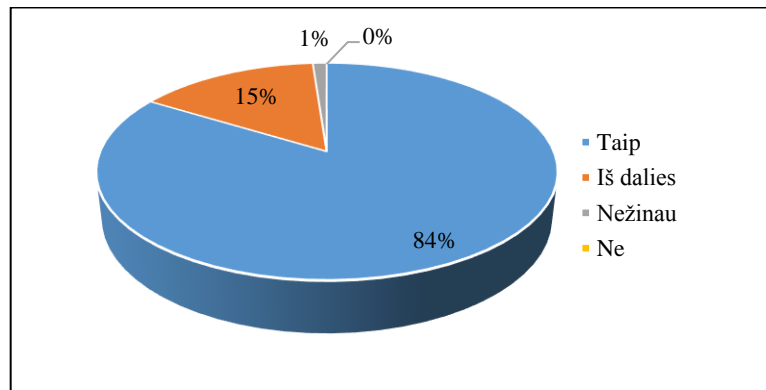
86 respondentai nurodė, jog pastebi vaikų lopšelio/darželio teikiamą naudą savo vaikui. 13 respondentų nurodė, jog pastebi tik iš dalies, o 1 respondentas nežinojo ar pastebi vaikų lopšelio/darželio teikiamą naudą savo vaikui.

Atlikus išsamesnę analizę ir atsakymus suskirsčius į dvi grupes - tuos, kurių vaikai lanko privačius vaikų lopšelių-darželių ir tuos, kurių vaikai lanko valstybinius vaikų lopšelių-darželių, atsakymai vėl išryškino privačių vaikų lopšelių-darželių privalumą, kadangi nebuvo nei vieno respondento, kuris įvardintų, jog privataus vaikų lopšelio-darželio teikiamos naudos savo vaikui nepastebėtų, pastebėtų tik iš dalies ar nežinotų atsakymo į šį klausimą (žr. 22 pav.).



22 pav. Privataus vaikų lopšelio-darželio teikiamos naudos vaikui pastebėjimas, 2017

To paties negalima pasakyti apie respondentus, kurių vaikai lanko (ar lankė netolimoje praeityje) valstybinius vaikų lopšelius-darželius (žr. 23 pav.).



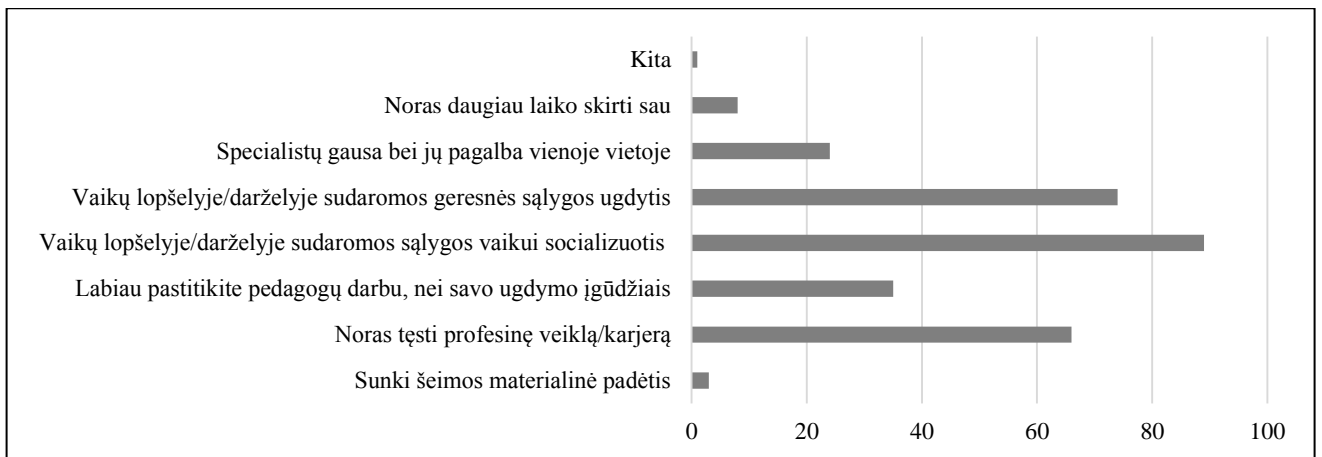
23 pav. Valstybinio vaikų lopšelio-darželio teikiamos naudos vaikui pastebėjimas, 2017

Atsakymų rezultatai parodė, jog 84% tėvų, kurių vaikai lanko (ar lankė netolimoje praeityje) valstybinius vaikų lopšelius-darželius pastebi jų teikiamą naudą savo vaikui, o net 15% procentų naudą pastebi tik iš dalies. Pasitaikė ir 1% apklaustųjų, kurie nežinojo ar šią naudą pastebi.

Taip pat respondentams buvo suteikta galimybė įvardinti priežastis, kodėl, jų nuomone, vaikų lopšelio-darželio teikiamos naudos savo vaikui nepastebi. Tokia galimybė buvo suteikta respondentams į klausimą „Ar pastebite vaikų lopšelio/darželio teikiamą naudą Jūsų vaikui?“ atsakiusiems „Iš dalies“, „Nežinau“ arba „Ne“. Papildomomis pastabomis respondentai įvardijo šias priežastis:

- ✓ *Nepakankamas darželių finansavimas;*
- ✓ *Nes padaroma ir žala. Dėl nepriežiūros susilaužė ranką;*
- ✓ *Grupiniai užsiėmimai. Norisi individualaus požiūrio. Priėjimo prie vaiko;*
- ✓ *Per mažai dirba su vaiku;*
- ✓ *Trūksta lėšų kokybiškesnėms paslaugoms.*

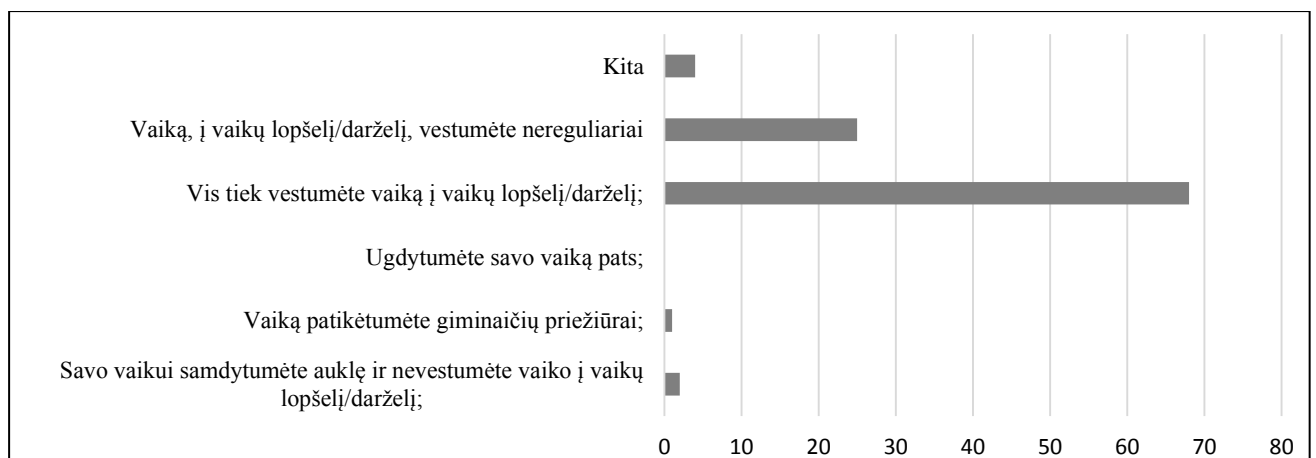
Respondentų buvo paprašyta nurodyti 3 pagrindines priežastis, kodėl nusprendė vesti savo vaiką į vaikų lopšelių/darželių. Rezultatų pasiskirstymas pateikiamas 24 paveiksle.



24 pav. Respondentų sprendimo vesti vaiką į vaikų lopšelių-darželių nurodytos priežastys, 2017

Didžiausias skaičius respondentų, vieną iš priežasčių, įvardijo tai, jog vaikų lopšelyje/darželyje sudaromos sąlygos vaikui socializuotis (šis atsakymo variantas buvo nurodytas net 89 apklaustųjų). Antra, pagal atsakymų skaičių, įvardinta priežastis, jog vaikų lopšelyje/darželyje sudaromos geresnės sąlygos vaikui ugdytis (šis atsakymo variantas buvo nurodytas 74 apklaustųjų). Trečioji priežastis, pagal pasirinktų atsakymų skaičių, kurią įvardijo respondentai – tai noras tęsti profesinę veiklą/karjerą (šis atsakymo variantas buvo nurodytas 66 apklaustųjų). Mažiausią pasirinkimų skaičių surinko tokie atsakymų variantai, kaip “Noras daugiau laiko skirti sau” (šis atsakymo variantas buvo nurodytas 8 apklaustųjų) ir “Sunki šeimos materialinė padėtis” (šis atsakymo variantas buvo nurodytas tik 3 apklaustųjų).

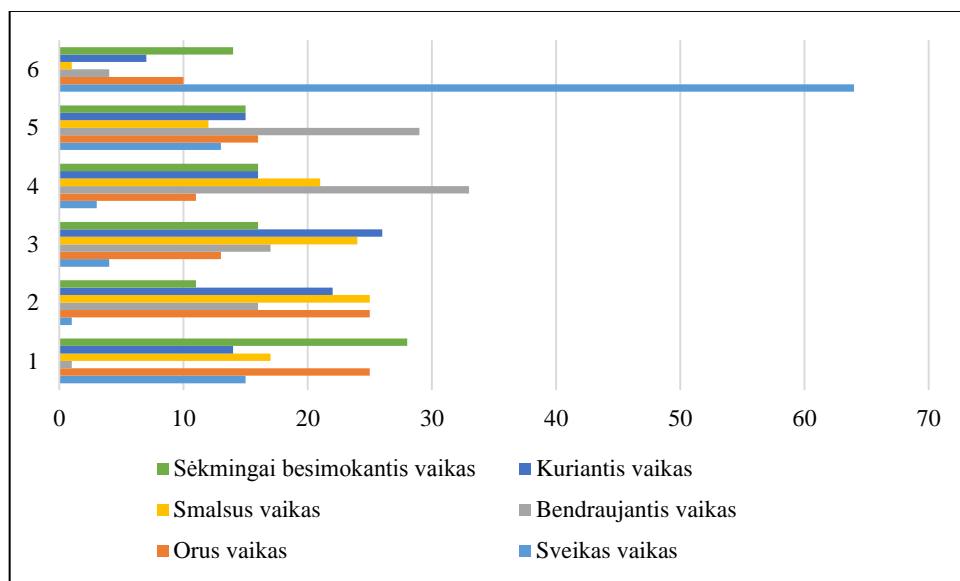
Respondentų buvo pasidomėta, kaip jie elgtųsi, jeigu turėtų galimybę rinktis ir galėtų spręsti ar vesti vaiką į vaikų lopšelių-darželių ar ne. Tuo pačiu buvo įdomu sužinoti, kokiomis alternatyvomis pasinaudotų tėvai. Respondentams buvo pateiktas sąrašas galimų variantų, jų pasiskirstymas pateikiamas grafiškai 25 paveiksle. Respondentai nebuvo varžomi nurodyti tik vieną, konkretų, atsakymo variantą, tačiau tėvai įvardijo po vieną atsakymo variantą.



25 pav. Respondentų nurodytos alternatyvos, jeigu turėtų galimybę nevesti vaiko į vaikų lopšelių-darželių, 2017

Dauguma tėvų buvo vieningos nuomonės, jog net ir turėdami galimybę rinktis, jie vis tiek vestų savo vaiką į vaikų lopšelių-darželių (ši atsakymo variantą nurodė 68 apklaustieji). Antrasis, pagal populiarumą, respondentų pasirinkimas – tai, jog vaiką, į vaikų lopšelių/darželių, vestų nereguliariai (ši atsakymo variantą nurodė 25 apklaustieji). Tik 2 respondentai įvardijo, jog savo vaikui samdytų auklę ir nevestų vaiko į vaikų lopšelių/darželių bei 1 respondentas nurodė, jog vaiką patiktų giminaičių priežiūrai. Nebuvo nei vieno respondento, kuris, kaip alternatyvą ikimokyklinio ugdymo įstaigos ugdymui rinktųsi ugdyti savo vaiką patys. Taip pat 4 (keturis) kartus buvo pasirinktas atsakymo variantas “Kita” bei, pačių respondentų, nurodyti kiti pasirinkimų variantai. Visi 4 respondentai nurodė, jog jeigu turėtų galimybę rinktis – tai vestų savo vaikus į privatų vaikų lopšelių-darželių.

Vienas iš svarbiausių kiekybinio tyrimo uždavinių – tai išsiaiškinti lūkesčius, kuriuos tėvai kelia vaikų lopšeliui-darželiui, o tai įmanoma padaryti tik atskleidus tai, kas tėvams yra svarbiausia. Respondentams buvo pateiktas lūkesčių sąrašas, kuris turėjo atskleisti, kuriam gi lūkesčiui yra teikiami prioritetai. Tėvams reikėjo surikiuoti pateiktus lūkesčius pagal svarbą nuo 1 iki 6 (kai 1 balas yra skiriamas mažiausią svarbą turinčiam lūkesčiui, o 6 balai - didžiausią svarbą turinčiam lūkesčiui). Rezultatų grafinis vaizdavimas pateikiamas 26 paveiksle. Tėvai turėjo įvardinti, kuris gi lūkestis – “sveikas vaikas”, “orus vaikas”, “bendraujantis vaikas”, “smalsus vaikas”, “kuriantis vaikas” ar “sėkmingai besimokantis vaikas” jiems turi didžiausią svarbą.

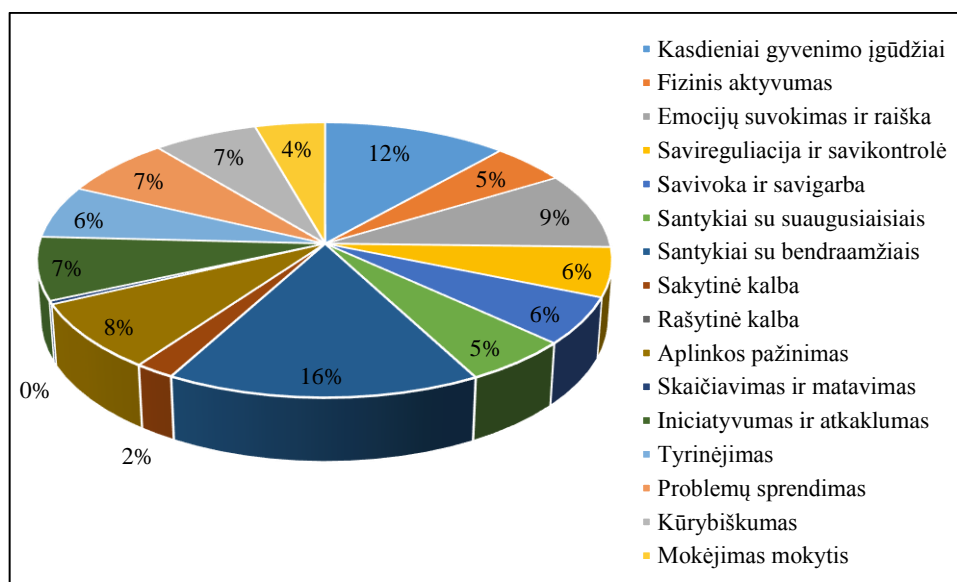


26 pav. Tėvų lūkesčių suskirstymas, pagal svarbą, 2017

Rezultatai atskleidė, jog tėvai pagrindinį ir svarbiausią lūkestį įvardijo “sveikas vaikas”: 6 balus šiam lūkesčiui nurodė net 64 respondentai. 5 (29 respondentai) ir 4 balus (33 respondentai) respondentai daugiausiai skyrė lūkesčiui “bendraujantis vaikas”. Labai panašiu rezultatu pasiskirstė 3-jų balų skyrimas pasiskirstė dviem lūkesčiams: 3 balus dauguma tėvų skyrė lūkesčiui “kuriantis vaikas” (26 respondentai) ir lūkesčiui “smalsus vaikas” (24 respondentai). 2 balų skyrimas pasiskirstė lūkesčiams

“smalsus vaikas” (25 respondentai), “orus vaikas” (25 respondentai) ir “kuriantis vaikas” (22 respondentai), o 1 balą dauguma tėvų skyrė lūkesčiams “sėkmingai besimokantis vaikas” (28 respondentai) ir lūkesčiui “orus vaikas” (25 respondentai). Ši duomenų analizė atskleidė, jog tėvams yra svarbiausia, jog jų vaikas būtų sveikas. Antras pagal svarbą lūkestis, jog vaikas būtų bendraujantis, o tik po to kuriantis ir smalsus. Tėvai mažiausią svarbą teikia tam, kad vaikas būtų sėkmingai besimokantis ir orus. Atsižvelgiant į šiuos tyrimo duomenis vaikų lopšeliai-darželiai gali panaudoti savo ugdymo programų kūrimo, pagal šiuos tėvų lūkesčius formuoti uždavinius bei ugdymo tikslus.

Sėkmingą vaiko asmenybės ugdymąsi laiduoja vaiko ugdymosi pasiekimų sritys. Respondentų buvo paprašyta pažymėti 5 (penkis) vaiko pasiekimus, kuriems jie teikia didžiausią svarbą (žr. 27 pav.). Šis klausimas buvo pateiktas su tikslu išsiaiškinti, kurie vaiko gebėjimai, tėvų požiūriu, turėtų būti ugdomi labiausiai, tuo pačiu, atsakant į klausimą, ko tėvai tikisi iš vaikų lopšelio-darželio ir kurie vaiko gebėjimai turėtų būti lavinami stipriausiai.

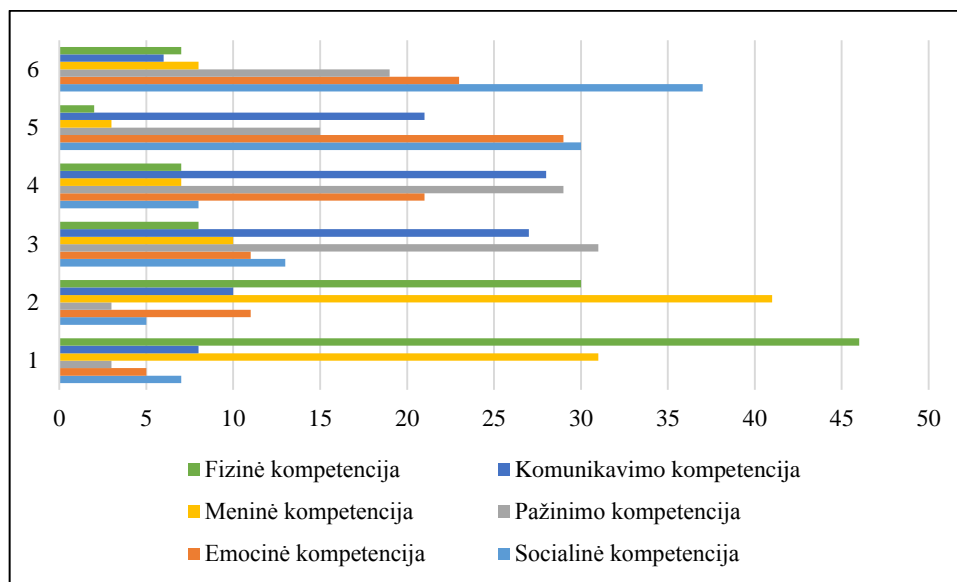


27 pav. Vaiko ugdymosi pasiekimų sritys, kurioms tėvai teikia didžiausią svarbą, 2017

Tyrimo rezultatai parodė, jog tėvai didžiausią svarbą teikia vaiko santykiams su bendraamžiais (šį atsakymo variantą rinkosi net 79 respondentai). Antras, pagal svarbą, vaiko pasiekimas, kuriam tėvai skyrė dėmesį – tai kasdieniai gyvenimo įgūdžiai (šį atsakymo variantą rinkosi 58 respondentai). Labai panašiu pasirinkimų skaičiumi išsiskyrė “emocijų suvokimas ir raiška” (šį atsakymo variantą rinkosi 45 respondentai) ir “aplinkos pažinimas” (šį atsakymo variantą rinkosi 40 respondentų). Kiti atsakymų variantai sulaukė labai panašaus respondentų dėmesio, kas turbūt sąlygojo individuali respondentų patirtis ar lūkesčiai, tačiau galime išskirti ir mažiausio respondentų dėmesio sulaukusių vaiko ugdymosi pasiekimo sričių – tai “skaičiavimas ir matavimas” (šį atsakymo variantą nurodė 2 respondentai) ir “rašytinė kalba” (šio atsakymo varianto nepasirinko nei vienas respondentas. Analizė tik patvirtino tai,

jog tėvams, vėlgi (kaip ir vertinant lūkesčio svarbą (žr. 26 pav.), mažiausiai svarbūs vaiko mokymosi pasiekimai, o didžiausias dėmesys skiriamas bendravimui, įgūdžių lavinimui bei pažinimui.

Ikimokyklinio ugdymo įstaigos lavina įvairias vaiko kompetencijas: socialinę kompetenciją, emocinę kompetenciją, pažinimo kompetenciją, meninę kompetenciją, komunikavimo kompetenciją, fizinę kompetenciją. Respondentų buvo paprašyta įvertinti ir suskirstyti šias ugdomas kompetencijas, pagal svarbą nuo 1 balo iki 6 balų (kai 1 balas yra skiriamas mažiausią svarbą turinčiai kompetencijai, o 6 balai - didžiausią svarbą turinčiai kompetencijai). Rezultatų pasiskirstymas pateikiamas 28 paveiksle.

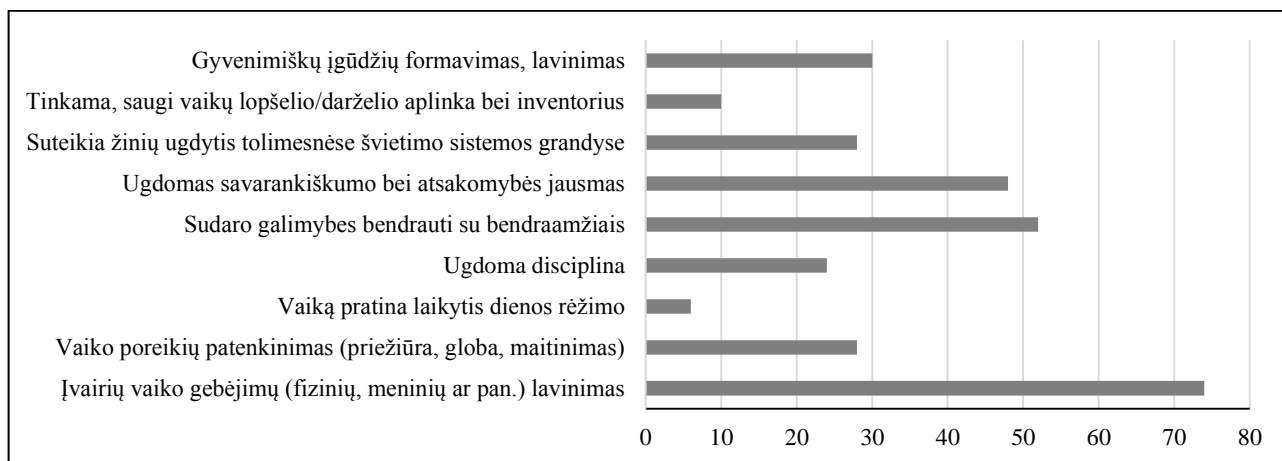


28 pav. Respondentų, ikimokyklinio ugdymo įstaigoje ugdomų, kompetencijų suskirstymas, pagal svarbą, 2017

Rezultatų analizė atskleidė, jog tėvai didžiausią svarbą teikia socialinei kompetencijai (6 balus šiai kompetencijai skyrė 37 respondentai) ir emocinei kompetencijai (6 balus šiai kompetencijai skyrė 23 respondentai). 5 balus, taip pat, respondentai skyrė šioms dvioms kompetencijoms – socialinei kompetencija (5 balus šiai kompetencijai skyrė 30 respondentų) ir emocinei kompetencija (5 balus šiai kompetencijai skyrė 29 respondentai). Net 67 respondentai socialinei kompetencijai skyrė aukščiausius balus (6 arba 5), o tai reiškia, jog tėvams ypatingai svarbu, jog vaikų lopšelis-darželis ugdytų vaiko gebėjimą bendrauti su kitais, bendradarbiauti, tuo pačiu vaikui įdiegtų moralės bei socialines normas, vertybes. Daugiau nei pusė (52 respondentai) respondentų aukščiausius balus (6 arba 5) skyrė emocinei kompetencijai, o tai reiškia, jog tėvai išreiškia nuomonę, jog vaikų lopšelyje-darželyje būtų ugdomos emocinei kompetencijai būdingos savybės, tokios kaip empatija, jausmų išraiška ir jų supratimas, savikontrolė, gebėjimas prisitaikyti, patikti kitiems, atkaklumas, draugiškumas, pagarba, gerumas. Analizė parodė, jog fizinė kompetencija yra ta kompetencija, kuriai tėvai teikia mažiausią svarbą (1 balą nurodė 46 respondentai, 2 balus nurodė 30 respondentų). Taip pat mažiausio tėvų dėmesio (bet ne mažesnio nei fizinė kompetencija) susilaukė meninė kompetencija (1 balą nurodė 31 respondentas, 2 balus nurodė 41 respondentas), o tai parodė, jog vertinat bendrame ugdomų kompetencijų fone, šios,

meninės kompetencijos, ugdomos savybės, tokios kaip gebėjimas kurti žaidžiant, vaizduojant, muzikuojant, šokant, vaidinant, poreikis išreikšti save per meną ir jautrumas supančios aplinkos grožiui, tėvai neskiria didelio dėmesio.

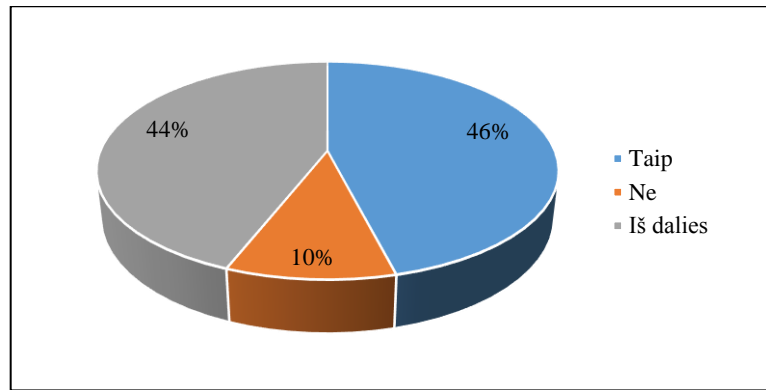
Neįmanoma įvertinti tėvų lūkesčių, jeigu nėra bandoma atsakyti į klausimą, kas vaikų lopšelio/darželio veikloje jiems yra svarbiausia. Respondentų buvo paprašyta nurodykite 3 svarbiausius kriterijus, kas vaikų lopšelio-darželio veikloje jiems yra svarbiausia. Jų atsakymai pateikiami 29 paveiksle.



29 pav. Respondentų, pagal svarbumą, nurodytos vaikų lopšelio-darželio veiklos pasiskirstymas, 2017

Daugiausia respondentų balsų sulaukė ir didžiausią svarbą atskleidė atsakymo variantas, jog vaikų lopšelio/darželio veikloje yra svarbiausias įvairių vaiko gebėjimų (fizinį, meninių ar pan.) lavinimas (šį atsakymo variantą rinkosi 74 respondentai). Antrasis pagal svarbą – tai galimybių bendrauti su bendraamžiais sudarymas (šį atsakymo variantą rinkosi 52 respondentai) ir trečiasis pagal svarbą – tai savarankiškumo ir atsakomybės ugdymas (šį atsakymo variantą rinkosi 48 respondentai). Mažiausio respondentų susidomėjimo sulaukė atsakymai “vaiką pratina laikytis dienos režimo” (šį atsakymo variantą rinkosi 6 respondentai) ir “tinkama, saugi vaikų lopšelio/darželio aplinka bei inventorius” (šį atsakymo variantą rinkosi 10 respondentų). Išvada tokia, jog tėvams nėra svarbu, jog vaikas laikytųsi dienos režimo ir taip pat mažai kreipiamas dėmesys vaikų lopšelio-darželio aplinkai, inventoriui.

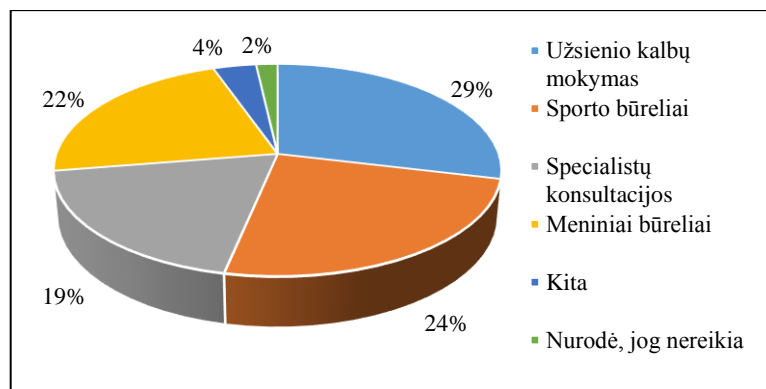
Vienas iš svarbiausių rodiklių, jog vaikų lopšelis-darželis atitinka tėvų lūkesčius yra tai, kiek ir kokių papildomų paslaugų jis siūlo. Papildomų paslaugų įvairovė užtikrina, jog vaikui bus suteiktas visapusiškas ugdymas ir teikiamas individualus dėmesys, kuris patenkins tam tikrus vaiko poreikius, todėl tai suponuoja, jog yra būtina išsiaiškinti, ar respondentų vaikų lankomuose vaikų lopšeliuose-darželiuose suteikiama papildomų paslaugų įvairovė. Atsakymų rezultatai pateikiami 30 paveiksle.



30 pav. Papildomų paslaugų vaikų lopšelyje-darželyje įvairovės suteikimas, 2017

46% respondentų nurodė, jog jų vaiko lankomame vaikų lopšelyje-darželyje yra suteikiama papildomų paslaugų įvairovė, 44% respondentų nurodė, jog tik iš dalies yra suteikiamos papildomos paslaugos, o 10% respondentų nurodė, jog papildomos paslaugos nėra suteikiamos. Šis rezultatas parodo, jog didžiosios dalies respondentų lūkesčiai, dėl papildomų paslaugų nėra pateisinti arba nėra pakankama šių paslaugų įvairovė.

Išanalizavus papildomų paslaugų suteikimo vaikų lopšelyje-darželyje situaciją, kilo būtinybė išsiaiškinti, koks būtų papildomų paslaugų poreikis, todėl respondentų buvo pasidomėta kokios papildomos paslaugos reikalingos vaiko lankomame vaikų lopšelyje/darželyje, už kurias jei sutiktų mokėti papildomai. Respondentai nebuvo apriboti nurodyti tik vieną, konkrečią, papildomą paslaugą, o išreikšta respondentų nuomonė, pateikiama 31 paveiksle.

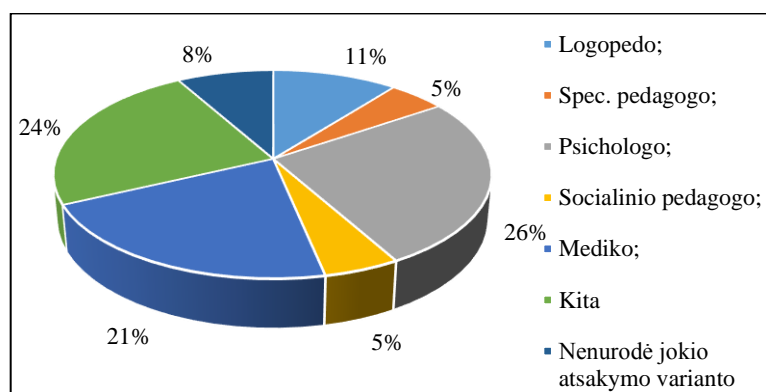


31 pav. Papildomos paslaugų poreikis, vaikų lopšelyje-darželyje, už kurias respondantai sutiktų mokėti papildomai, 2017

Rezultatai atskleidė, jog daugiausia tėvai būtų pasiruošę skirti papildomų lėšų užsienio kalbų mokymui (29% respondentų nurodė šį atsakymo variantą), sporto būreliams (24% respondentų nurodė šį atsakymo variantą) bei meniniams būreliams (šį atsakymo variantą nurodė 22% respondentų). 19% apklaustųjų papildomai mokėtų už specialistų konsultacija. Tik 2% apklaustųjų nurodė, jog jiems papildomų paslaugų nereikia, o 4% respondentų išsakė savo nuomonę pastabose, parašę komentarus, jog:

- ✓ „*kolkas mano vaikui užtenka darželyje vykdomos ugdymo veiklos*“;
- ✓ „*pagal amžių kol kas pakanka užsiėmimų*“;
- ✓ „*pasaulio pažinimas, mokslas, pvz., domina astronomija*“;
- ✓ „*lavinamieji būreliai, orientaciniai*“;
- ✓ „*žiūrėčiau pagal vaiko norą*“;
- ✓ „*lavinamieji būreliai (šachmatai, robotika ir t.t.)*“;
- ✓ „*specialistų konsultacijos yra būtinos, tačiau neturi būti papildomai apmokamos*“;
- ✓ „*mažesniems vaikams iki 4 m. ribotas pasirinkimas*“.

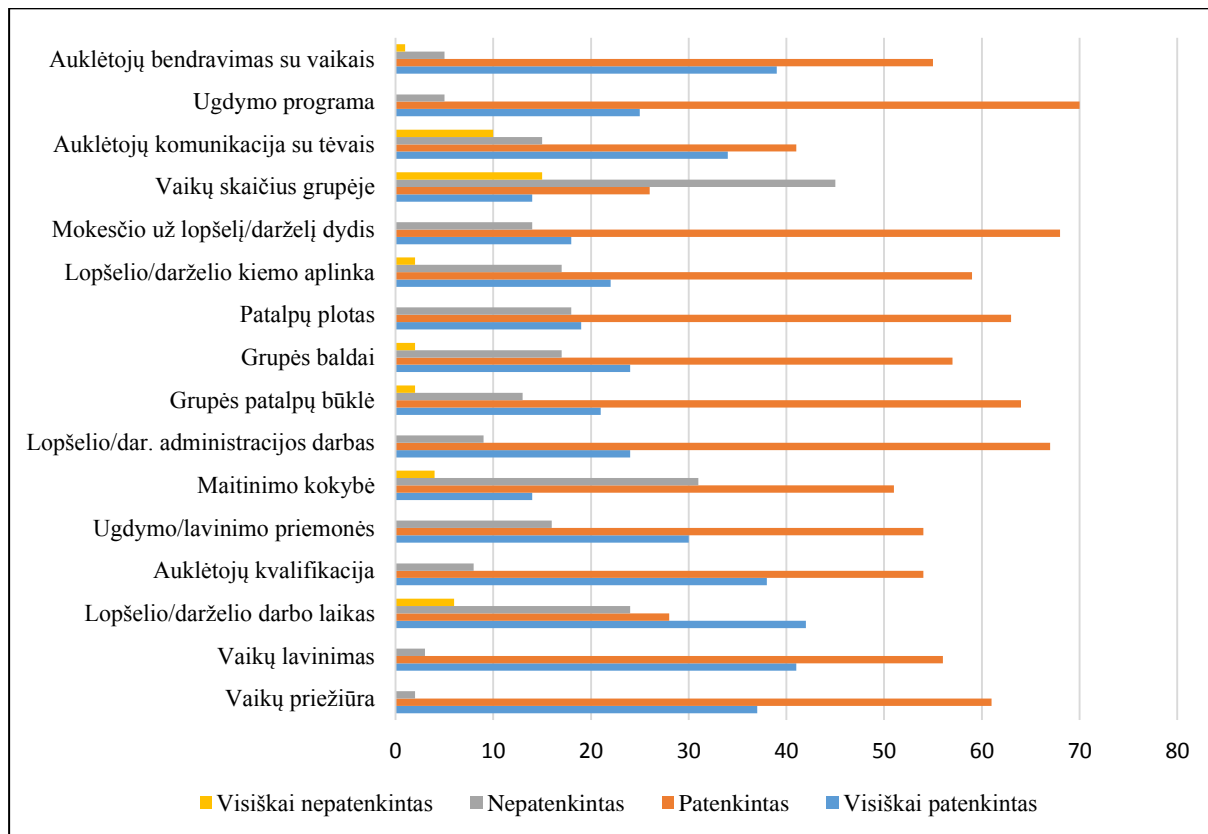
Sekančiu anketos klausimu buvo siekiama pasidomėti kokio specialisto, respondentų vaikų lankomame vaikų lopšelyje/darželyje, reiktų, kad būtų geriau tenkinami jų vaikų poreikiai (žr. 32 pav.).



32 pav. Specialistų poreikis, vaikų lopšelyje-darželyje, geresniam vaiko poreikių tenkinimui, 2017

Didžioji dauguma (net 26% respondentų) šį klausimą atsakė nurodydami, jog tam, kad būtų geriau tenkinami vaikų poreikiai vaikų lopšelyje-darželyje turėtų būti psichologas. Būtina akcentuoti, jog šis anketos klausimas, šiame tyrime, absoliučiai sulaukė daugiausia respondentų komentarų, kuriuos jie galėjo parašyti specialiai tam skirtose anketos vietose. Net 24% respondentų šia galimybe pasinaudojo ir į šį klausimą atsakė pasirinkdami atsakymo variantą „Kita“, išreiškdami savo nuomonę pastabomis. Pastabas buvo galima sugrupuoti, pagal jų pobūdį, nes susistemintus gautus duomenis, buvo pastebėta, jog jos kartojasi: dažniausiai pasikartoję atsakymų variantai – „*nėra poreikio*“, „*visi reikalingi yra*“, „*nereikia*“, „*nėra*“, „*kolkas nėra*“, „*nėra poreikio*“, „*nieko netrūksta*“ (šiuos komentarus išsakė 22 respondentai). Buvo ir pavienių išsakytų komentarų, tokių kaip „*mažiau pavargusių auklėtojų*“, „*kad patenkintų vaiko poreikius daugiau nėra*“, „*nepasigedau jokių specialistų*“, „*jaunos auklėtojos*“, „*pageidavimų neturiu*“. Taip pat, būtina akcentuoti, jog tam, kad būtų geriau tenkinami vaiko poreikiai, tėvai išreiškė nuomonę, jog vaikų lopšelyje-darželyje turėtų būti medikas (šį atsakymo variantą rinkosi 21% apklaustųjų). Logopedo poreikis būtų tik 11% respondentų vaikų, o tik po 5% respondentų nurodė, jog tam, kad būtų geriau tenkinami jų vaikų poreikiai reikalingi būtų spec. pedagogas ir socialinis pedagogas.

Paskutiniu anketos klausimu buvo siekiama įvertinti respondentų vaikų lankomų (ar lankytojų netolimoje praeityje) vaikų lopšelių-darželių veiklą. Šiam tikslui buvo pateiktas sąrašas, kuriame nurodyti vaikų lopšelio-darželio ugdymo veiklos įgyvendinimo priemonės ir paprašyta jas įvertinti pažyminti atsakymo variantus „visiškai nepatenkintas“, „nepatenkintas“, „patenkintas“, „visiškai patenkintas“. Veiklos įvertinimų rezultatai pateikiami 33 paveiksle.



33 pav. Respondentų pasitenkinimas vaikų lopšelio-darželio veikla, 2017

Šio tyrimo klausimo atsakymų analizė parodė, jog tėvai, dauguma atvejų, yra patenkinti ikimokyklinio ugdymo veikla. Galima nebent išskirti, jog „visiškai patenkintas“ atsakymo variantas daugiausia kartų buvo nurodytas ties tokiais aspektais, kaip „lopšelio/darželio darbo laikas“ (42 respondentai), „vaikų lavinimas“ (41 respondentas), „auklėtojų bendravimas su vaikais“ (39 respondentai). Šio klausimo paskirtis – identifikuoti, kurios vietos, tėvų požiūriu, vaikų lopšelyje-darželyje ir silpnosios ar reikalaujančios didesnio dėmesio, todėl būtina atkreipti dėmesį, kuriuos aspektus daugiausia tėvai vertino požymiu „visiškai nepatenkintas“. Rezultatai parodė, jog tėvai, kurie rinkosi šį atsakymo variantą, jį skyrė auklėtojų komunikacijai su tėvais (šį pasirinkimą nurodė net 15 respondentų) bei vaikų skaičiui grupėse (šį pasirinkimą nurodė net 15 respondentų). Taip pat rezultatai parodė, jog tėvai taipogi nesutaria klausimu dėl lopšelio-darželio darbo laiko: jog visiškai nepatenkinti vaikų lopšelio-darželio darbo laiku nurodė 6 respondentai, o nepatenkinti buvo net 28 respondentai. Nepatenkinti respondentai daugiausia buvo ir dėl maitinimo kokybės (šį pasirinkimą nurodė net 31 respondentas) ir dėl vaikų skaičiaus grupėse (šį pasirinkimą nurodė net 45 respondentas).

3.6. Tėvų lūkesčių kiekybinio tyrimo išvados

1. Respondentų daugumos nuomone pats tinkamiausias laikas vaikui pradėti lankyti vaikų lopšelių-darželį – nuo 3-jų metų amžiaus.
2. Didžioji dalis respondentų nėra tinkamai susipažinę, su ikimokyklinio ugdymo įstaiga, kurią lanko vaikas, ugdymo programa.
3. Tėvai nekvestionuoja vaikų lopšelio-darželio teikiamos naudos vaikui ir netgi šios įstaigos teikiamų paslaugų naudą laiko didesne nei gali suteikti šeima: 98 respondentai pasisakė, jog ikimokykliniu ugdymu, vaikui, geriau ugdytis vaikų lopšelyje-darželyje.
4. Nebuvo nei vieno respondento, kuris būtų nepatenkintas vaiko lankomu vaikų lopšeliu-darželiu.
5. Privačių vaikų lopšelių-darželių paslaugų gavėjai (tėvai) yra labiau patenkinti teikiamomis paslaugomis nei valstybinių vaikų lopšelių-darželių paslaugos gavėjai (tėvai).
6. Trys pagrindinės priežastys, kodėl respondentai nėra patenkinti vaikų lopšelio-darželio paslaugomis – tai tolimas atstumas, nepatinka vaikui ir neatitinka vaiko poreikių.
7. Privačių vaikų lopšelių-darželių ikimokyklinio ugdymo (auklėjimo, lavinimo) programos labiau tenkina tėvų lūkesčius nei valstybinių vaikų lopšelių-darželių ugdymo programos.
8. Vaikų lopšelių-darželių teikiamą naudą labiau pastebi tėvai, kurių vaikai lanko privačius vaikų lopšelių-darželius.
9. Pagrindinės trys priežastys, kodėl tėvai veda savo vaikus į vaikų lopšelių-darželius yra tai, jog vaikų lopšelyje/darželyje sudaromos sąlygos vaikui socializuotis, jog sudaromos geresnės sąlygos vaikui ugdytis ir tai, jog tėvai norėjo tęsti savo profesinę veiklą.
10. Dauguma respondentų, net ir turėdami galimybę rinktis, vis tiek vestų savo vaiką į vaikų lopšelių-darželį arba į vaikų lopšelių/darželį vaiką vestų nereguliariai.
11. Pagrindiniai tėvų lūkesčiai – tai sveikas vaikas, bendraujantis vaikas, kuriantis vaikas. Mažiausią svarbą teikia tam, kad vaikas būtų sėkmingai besimokantis ir orus.
12. Tėvams mažiausiai svarbūs vaiko mokymosi pasiekimai, o didžiausias dėmesys skiriamas santykiams su bendraamžiais, įgūdžių lavinimui, emocijų suvokimui ir jų raiškai bei aplinkos pažinimui.
13. Tėvai didžiausią svarbą teikia socialinei ir emocinei kompetencijoms. Analizė parodė, jog fizinei kompetencijai ir meninei kompetencijai tėvai teikia mažiausią svarbą.
14. Tėvams vaikų lopšelio/darželio veikloje yra svarbiausias įvairių vaiko gebėjimų (fizinių, meninių ar pan.) lavinimas, galimybių bendrauti su bendraamžiais sudarymas, savarankiškumo ir atsakomybės ugdymas. Tėvams mažiausiai svarbu, jog vaikas laikytųsi dienos režimo ir tai kokioje aplinkoje jis ugdomi ar koku inventoriu naudojami.

15. Tēvai išreiškė poreikį papildomoms paslaugoms. Labiausiai būtų pasiruošę skirti papildomų lėšų užsienio kalbų mokymui, sporto būreliams, bei meniniams būreliams, specialistų konsultacijoms ir tik 2% apklaustųjų poreikio papildomoms paslaugoms neturi.
16. 26% respondentų, tam kad būtų geriau tenkinami vaikų poreikiai vaikų lopšelyje-darželyje reikėtų psichologo. 24% respondentų nereikėtų jokio papildomo specialisto, o 21% apklaustųjų tam, kad būtų geriau tenkinami vaiko poreikiai, vaikų lopšelyje-darželyje reikėtų mediko.
17. Tėvus labiausiai tenkina vaikų lavinimas ir auklėtojų bendravimas su vaikais. Labiausiai netenkina auklėtojų komunikacija su tėvais, maitinimo kokybė bei vaikų skaičius grupėse. Taip pat rezultatai parodė, jog tėvai nesutaria dėl lopšelio-darželio darbo laiko: vienus darbo laikas tenkina, kitai respondentų grupei jis netinkamas.

IŠVADOS

1. NVV lėmė viešųjų paslaugų teikimo pokyčius, kai vis labiau atsižvelgiama į piliečių, kaip klientų, poreikius ir teikiamų paslaugų kokybę. Viešoji paslauga vadinama nematerialinė veikla, kuri tenkina vartotojų poreikius. Ar vartotojas bus pasitenkintas suteikta paslauga lemia paslaugos atitikimas jo lūkesčiams. Vartotojo lūkesčius formuoja išoriniai ir vidiniai veiksniai, o ar suteikta paslauga patenkins vartotojo lūkesčius, priklauso nuo to, kaip kokybiškai ji bus suteikta, nes kokybė - tai, kaip gerai ar blogai paslaugų teikėjai atlieka savo darbą vartotojų požiūriu.
2. Ikimokyklinis ugdymas – švietimo paslauga. Švietimo paslauga – viena iš paslaugų grupių. Suvokta ikimokyklinio ugdymo svarba formuos (tiek išoriniais, tiek vidiniais veiksniais) vartotojo lūkestį, o tai reiškia, jog bus keliami vis didesni reikalavimai ikimokyklinio ugdymo kokybei. Ar vartotojai bus patenkinti ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybe lems tai ar buvo išpildyti jų reikalavimai, pasinaudojus paslauga, koks įstaigos įvaizdis, ankstesnė patirtis, gavus tokias pačias ar panašias ikimokyklinio ugdymo paslaugas.
3. Kokybinio ir kiekybinio tyrimų analizė parodė, jog tėvai, vertindami savo vaikų lankomus vaikų lopšėlius-darželius, juos vertina palankiai:
 - a. nebuvo nei vieno tėvo, kuris būtų nepatenkintas vaiko lankomu vaikų lopšėliu-darželiu;
 - b. tėvai, net ir turėdami galimybę rinktis, vis tiek vestų savo vaiką į vaikų lopšėlių-darželių arba į vaikų lopšėlių-darželių vaiką vestų nereguliariai;
 - c. tėvai nekvestionuoja vaikų lopšėlio-darželio teikiamos naudos vaikui ir netgi šios įstaigos teikiamų paslaugų naudą laiko didesne nei gali suteikti šeima;
 - d. tėvai labiausiai patenkinti vaikų lopšėlio-darželio darbo laiku, vaikų lavinimu, bendravimu su vaikais;
 - e. tėvai, kurie nėra patenkinti, jų vaikų lankomu, vaikų lopšėlių-darželių teikiamomis paslaugomis nurodo, jog tai yra dėl tolumo atstumo, prastos auklėtojų komunikacijos su tėvais, maitinimo kokybės bei vaikų skaičiaus grupėse.
4. Vertindami vaikų lankomų vaikų lopšėlių-darželių veiklą, kur kas palankiau vaikų lopšėlių-darželių teikiamas paslaugas vertina tie tėvai, kurių vaikai lanko privačius vaikų lopšėlius-darželius:
 - a. tėvai, kurių vaikai lanko privačius vaikų lopšėlius-darželius yra labiau patenkinti ikimokyklinio ugdymo (auklėjimo, lavinimo) programomis;
 - b. vaikų lopšėlių-darželių teikiamą naudą labiau pastebi tie tėvai, kurių vaikai lanko privačius vaikų lopšėlius-darželius;
5. Pagrindiniai tėvų lūkesčiai susiję su tuo, kad vaikas būtų sveikas, bendraujantis ir kuriantis:

- a. tėvai didžiausią svarbą teikia socialinių ir emocinių vaiko kompetencijų ugdymui. Mažiausią svarbą teikia fizinei bei meninei kompetencijoms;
 - b. tėvams mažiausiai svarbūs vaiko mokymosi pasiekimai;
 - c. didžiausias dėmesys skiriamas vaiko santykiams su bendraamžiais, įgūdžių lavinimui, emocijų suvokimui ir jų raiškai bei aplinkos pažinimui;
 - d. tėvams, vaikų lopšelio-darželio veikloje, yra svarbiausias įvairių vaiko gebėjimų lavinimas, galimybių bendrauti su bendraamžiais sudarymas, savarankiškumo ir atsakomybės ugdymas;
 - e. tėvams mažiausiai svarbu, jog vaikas laikytųsi dienos režimo ir tai kokioje aplinkoje (vertinant patalpų kokybę) jis ugdomi ar koku inventoriumi naudojami;
 - f. mažiausia svarba teikiama tam, kad vaikas sėkmingai mokytųsi ar būtų orus;
6. Tėvų lūkesčių patenkinimas yra susijęs su auklėtojo funkcijomis bei vaikų lopšelio-darželio administracijos sprendimais:
- a. tėvams svarbiausia - auklėtojų veikla bei jų darbo kokybė, kad veiklos su vaiku metu būtų tenkinami vaiko poreikiai, vaikas būtų lavinamas, auklėjamas, ugdomas, jam teikiamas individualus dėmesys;
 - b. ypatingi reikalavimai auklėtojų kvalifikacijai, auklėtojų amžiui, bendravimui su tėvais;
 - c. kainos ir kokybės santykis;
 - d. ikimokyklinio ugdymo įstaigos darbo laikas;
7. Papildomų paslaugų įvairovė, kuri būtų teikiama vaikų lopšelyje-darželyje, vienas svarbiausių tėvų lūkesčių:
- a. tik 2% apklaustųjų poreikio papildomoms paslaugoms neturi;
 - b. tėvai labiausiai būtų pasiruošę skirti papildomų lėšų užsienio kalbų mokymui, sporto būreliams, bei meniniams būreliams, specialistų konsultacijoms;
 - c. tam kad būtų geriau tenkinami vaikų poreikiai vaikų lopšelyje-darželyje reikėtų psichologo ir mediko. 24% respondentų nereikėtų jokio papildomo specialisto.

REKOMENDACIJOS

1. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovams ir ikimokyklinio ugdymo auklėtojams reguliariai domėtis tėvų lūkesčiais, atliekant įvairaus tipo tėvų apklausas, kurių metu gautus duomenis panaudoti tobulinant ikimokyklinio ugdymo programą bei ugdymo procesą.
2. Ikimokyklinio ugdymo auklėtojams, ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovams, sudarant ikimokyklinio ugdymo programas, atsižvelgti į tėvų išsakytą lūkestį, jog prioritetas turėtų būti teikiamas vaikų socialinių bei emocinių kompetencijų ugdymui, lavinimui;
3. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovams sustiprinti atrankos kriterijus, priimant į darbą tik tinkamą išsilavinimą turinčius darbuotojus, atsižvelgiant į jų amžių, asmeninę motyvaciją bei norą dirbti su vaikais;
4. Kadangi tyrime buvo nustatyta, jog vis dar išliekantis reikalavimas - auklėjo kvalifikacija, vadinasi įgyvendinami tikslai, šiuo klausimu, yra nepasiekti arba kvalifikacija tobulinam ne tose srityse, kurios aktualios vaikų tėvams, todėl rekomenduojama ikimokyklinio ugdymo auklėtojams nuolatos tobulinti savo pedagoginę kvalifikaciją, atsižvelgiant į tobulintinas vietas.
5. Vieni pagrindinių tėvų nepasitenkinimo šaltinių – vaikų maitinimas, todėl ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovams rekomenduojama įtraukti tėvus į sprendimo priėmimus, kurie yra susiję su vaiko maitinimu bei atsakingai pasirinkti maistą tiekiančias bendroves, kad vaikams tiekiamas maistas būtų sveikas, o maitinimas subalansuotas.
6. Prasta auklėtojų komunikacija su tėvais – kitas nepasitenkinimo šaltinis, šiuo klausimu rekomenduojama reguliariai organizuoti tėvų susirinkimus, bendrauti įvairiomis elektroninėmis susisiektimo priemonėmis, internetinėje erdvėje teikti informaciją apie ugdymo procesą.

TEISĖS AKTAI

1. Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija. [žiūrėta 2017-10-20]. Prieiga per internetą <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX%3A12012P%2FTXT>
2. Europos vietos savivaldos chartija. [žiūrėta 2017-12-29]. Prieiga per internetą <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.48874>
3. Lietuvos Respublikos koncesijų įstatymas. [žiūrėta 2017-12-24]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.6A449FCC534B/ZwrMtMdeeB>
4. Lietuvos Respublikos Konstitucija. (1992). [žiūrėta 2017-10-07]. Prieiga per internetą <http://www3.lrs.lt/home/Konstitucija/Konstitucija.htm>
5. Lietuvos Respublikos Seimo 2012 m. gegužės 15 d. nutarimas Nr. XI-2015 „Dėl valstybės pažangos strategijos „Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“ patvirtinimo“. [žiūrėta 2017-10-22]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.5EE74F9648A5>
6. Lietuvos Respublikos Seimo 2013 m. gruodžio 23 d. nutarimas Nr. XII-745 „Dėl valstybinės švietimo 2013–2022 metų strategijos patvirtinimo“. [žiūrėta 2017-10-06]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/b1fb6cc089d911e397b5c02d3197f382>
7. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2005 m. balandžio 18 d. įsakymas Nr. ISAK – 627 „Dėl ikimokyklinio ugdymo programų kriterijų aprašo“. [žiūrėta 2017-10-10]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.F75FE2733AF1/rSbQrIxOGP>
8. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2005 m. lapkričio 11 d. įsakymas Nr. ISAK-2249 „Dėl pavyzdinio auklėtojo pareigybės aprašymo patvirtinimo“. [žiūrėta 2017-10-10]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.80245407BFAF>
9. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2008 m. lapkričio 24 d. įsakymas Nr. ISAK-3219 „Dėl formaliojo švietimo kokybės užtikrinimo sistemos koncepcijos patvirtinimo“. [žiūrėta 2017-10-10]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.D3BAC7260C20/dSatEwpSIA>
10. Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas. [žiūrėta 2017-10-01]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.9A3AD08EA5D0/xbPKUCNrMi>
11. Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas. [žiūrėta 2017-10-01]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.C8205E261830/DPCxAtIHWU>
12. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymas, Nr. 1V-339 „Dėl viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos patvirtinimo“. [žiūrėta 2017-10-27]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.8E56939A6501>
13. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas. [žiūrėta 2017-10-27]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.0BDDFFD850A66/NqpPNjjsfK>
14. Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymas. [žiūrėta 2017-12-24]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.C54AFFAA7622/WhWkOvUQVUF>
15. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas. [žiūrėta 2017-12-24]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.D0CD0966D67F/KOvWuQDrjs>

16. Lietuvos Respublikos vyriausybės 2017 m. kovo 13 dienos nutarimas Nr. 167 “Dėl Lietuvos Respublikos vyriausybės programos įgyvendinimo plano patvirtinimo”. [žiūrėta 2017-10-20]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/legalAct/2389544007bf11e79ba1ee3112ade9bc>
17. Lisabonos strategija. [žiūrėta 2017-10-20]. Prieiga per internetą <http://www.google.lt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwjJluSrlITXAhV EGZoKHdMfDroQFgglMAA&url=http%3A%2F%2Felibrary.lt%2Fresursai%2FDB%2FIVPL%2FLisabonos%2520strateg%2FLISABONOS%2520STRATEGIJA.pdf&usg=AOvVaw1sIN2twW0S0CwEK-gZTO-A>
18. Vaiko teisių konvencija. [žiūrėta 2017-10-01]. Prieiga per internetą <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.19848>

LITERATŪRA

1. Adaškevičienė, A. (1999). *Vaikų sveikatos ugdomas pedagoginiu aspektu*. Vilnius: Lietuvos sporto informacijos centras.
2. Ayton, A., Mooney, M., Sillifant, K., Powels, J., Rasool, H. (2007). The Development of the Child and Adolescent Versions of the Verona Service Satisfaction Scale (CAMHSSS). *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 42, 892–901.
3. Aramavičiūtė, V. (1972). *Nedarnios šeimos įtaka paauglio socializacijai: mokymo ir auklėjimo klausimai*. Respublikinių konferencijų medžiaga. Vilnius.
4. Ališauskas, R. (2000). Švietimo kokybės matuokliai. *Mokykla*, 8, 1-5.
5. Ališauskas, R. (2000). *Švietimo kokybės vadyba. Bendrojo lavinimo mokyklos audito metodika*. Vilnius: Projektas.
6. Babravičius, J., Dzemyda, I. (2012). Naujosios viešosios vadybos elementai: Teorinis požiūris. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, 1(25), 52-62.
7. Bagdonas, E., Kazlauskienė, E. (2002). *Verslo pradmenys*. Kaunas: Technologija.
8. Bagdonienė, L., Hopenienė, R. (2005). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas: Technologija
9. Bagdonienė, L., Hopenienė, R. (2009). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas: Technologija.
10. Bajoriūnas, Z. (1997). *Šeimos edukologija: vadovėlis*. Vilnius: Jošara.
11. Bakutytė, R. (2002). Tėvų įtaka pradinių klasių mokinių humaniškumo tapsmui. *Acta Paedagogica Vilnensia*, 9, 141-150. [žiūrėta 2017-10-07]. Prieiga per internetą <http://www.zurnalai.vu.lt/acta-paedagogica-vilnensia/article/view/9549/7373>
12. Barkauskaitė, M., Bruzgelevičienė, R. (2002). Švietimo įstaigos vertinimo nuostatos. *Bendrojo lavinimo mokyklos vidaus audito metodika. I dalis*. Vilnius: Švietimo aprūpinimo centras.
13. Bebeko, C. P. (2010). Service intangibility and its impact on consumer expectations of service quality. *Journal of services marketing*, 14(1), p. 9-26.
14. Berry L. L., Parasuraman A. (1991). *Marketing Services: Competing Through Quality*. New York: Free Press. [žiūrėta 2017-10-30]. Prieiga per internetą. https://books.google.lt/books?hl=lt&lr=&id=a8jbDtaFoiIC&oi=fnd&pg=PR9&dq=Marketing+Services:+Competing+Through+Quality&ots=DRCz17WE0h&sig=RBZ1_a1KbCyZF-v69ohPQPvml2c&redir_esc=y#v=onepage&q=Marketing%20Services%3A%20Competing%20Throug h%20Quality&f=false
15. Bitinas, B. (2013). *Rinktiniai edukologijos raštai, I tomas*. Vilnius: Edukologija.
16. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija. (n.d.). *Nacionalinis švietimo plėtotės raportas*. [žiūrėta 2017-10-06]. Prieiga per internetą https://www.smm.lt/uploads/lawacts/docs/687_f36e428baa3be1af5722f6d880e03896.pdf
17. Bruzgelevičienė, R. (2001). *Lietuvos švietimo kaita. Švietimo reformos darbai tūkstantmečių sandūroje: tendencijos, lūkesčiai*. Švietimo studijos. Vilnius.
18. Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69, 3-19.

19. Cryer, D. (1999). Defining and assessing early childhood program quality. *The annals of the American Academy of Political and Social Science*, 563, 39-55. [žiūrėta 2017-10-30]. Prieiga per internetą <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/000271629956300103>
20. Dambrauskienė, D. (2015). Vadovo grįžtamasis ryšys ir ikimokyklinio ugdymo įstaigos pedagogų pasitenkinimas darbu. *Žvirblių takas*, 5 (123), 48-51.
21. Denhardt, R. B. ir Denhardt, J. V. (2000). The New Public Service: Serving Rather Than Steering, American Society for public administration. *Public Administration Review*, 60 (6), 549-559.
22. Dikavičius, V., Stoškus, S. (2003). *Visuotinės kokybės vadyba*. Kaunas: Technologija.
23. Domarkas, V. (2004). Naujieji viešojo administravimo raidos akcentai. *Viešoji politika ir administravimas*, 7, 7-15.
24. Dumčienė, A., Bajoriūnas, Z. (2006). *Ugdymo pagrindai*. Kaunas: Lietuvos kūno kultūros akademija.
25. European Commission. (n.d.). ES 2020 m. švietimo ir mokymo programa „ET 2020“. [žiūrėta 2017-10-10]. Prieiga per internetą http://ec.europa.eu/education/policy/strategic-framework_lt
26. European Commission. (n.d.). ES 2020 m. švietimo ir mokymo programa „ET 2020“. [žiūrėta 2017-10-10]. Prieiga per internetą http://ec.europa.eu/education/policy/strategic-framework_lt
27. Fullan, M. (1999). Pokyčių jėgos: skverbimasis į ugdymo reformos gelmes. Vilnius: Tyto alba.
28. Gailienė, D., Bulotaitė, L. ir Sturlienė, N. (1996). *Aš myliu kiekvieną vaiką. Apie vaikų psichologinio atsparumo ugdymą*. Vilnius. Valstybinis leidybos centras.
29. Gineitienė, Z. (2005). *Verslo kūrimas ir vystymas*. Vilnius: Rosma.
30. Glebuvienė, V. S., Jonilienė M., Monkevičienė O., Montvilaitė S., Stankevičienė K., Tarasonienė, A. L. (2009). Švietimo kaita 1988–2008 m., ikimokyklinio ir kitų neformaliojo vaikų ugdymo paslaugų pasiūla ir prieinamumas. *Socialinis ugdymas*, 9(20), 81-94.
31. Good, C. (1991). A public management for all seasons? *Public administration*, 69 (1), 3-19.
32. Gronroos, Ch. (2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationships Management Approach*. John Wiley and Sons Ltd.
33. Gudelis, D. Patapas, A. (2010). *Naujoji viešoji vadyba//Viešasis valdymas: Vadovėlis*. MRU.
34. Ikimokyklinio amžiaus vaikų pasiekimų aprašas (2014). Klaipėda: Baltic Printing House, UAB.
35. Ikimokyklinio ugdymo mokyklos vidaus audito metodika (2005). Vilnius: Švietimo aprūpinimo centras.
36. Jankauskienė, L., Monkevičienė, O., Beinorienė, R., Glebuvienė, V., Gražienė, V., Juraitienė, I, ... Zaukienė, A. (2006). Metodinės rekomendacijos ikimokyklinio ugdymo programai rengti. [žiūrėta 2017-10-29]. Prieiga per internetą <https://www.ikimokyklinis.lt/index.php/biblioteka/vaikuu-ugdymas/metodines-rekomendacijos-ikimokyklinio-ugdymo-programai-rengti/743>
37. Jakavičius, V. (1998). *Žmogaus ugdymas. Įvadas į edukologijos studijas*. Klaipėdos universiteto leidykla. Jovaiša L. (2007). *Enciklopedinis edukologijos žodynas*. Vilnius: Gintarinis žodis.
38. Joseph, M., Yakhou, M., Stone, G. (2005). An educational institution's quest for service quality: customers' perspective. *Quality Assurance in Education*, 13 (1), 66-82
39. Jonutytė, I., Braslauskienė, R., Grinevičienė, N. E., Jautakytė, R., Petružienė, S., Ruzgienė, A., ... Norvilienė, A. (2004). Ikimokyklinio ugdymo pasirinkimo galimybės Lietuvoje. Tiriamojo darbo

- ataskaita. [žiūrėta 2017-10-10]. Prieiga per internetą https://www.smm.lt/uploads/documents/kiti/ikimokyklinio_ugdymo_2004.doc
40. Jovaiša, L. (2001). *Edukologijos pradmenys. Studijų knyga*. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.
41. Jovaiša, L. (2007). *Enciklopedinis edukologijos žodynas*. Vilnius: Gimtasis žodis.
42. Jovaiša, L. (1993). *Pedagogikos terminai*. Kaunas: Šviesa.
43. Jovaiša, L. (2001). *Ugdymo mokslas ir praktika. Analitinių straipsnių monografija*. Vilnius: Agora.
44. Juodaitytė, A. (2001). Ikimokyklinio ugdymo sisteminė kaita Europos Bendrijos ir pakomunistinėse šalyse. *Acta paedagogica vilnensia*, 152-162 [žiūrėta 2017-10-12]. Prieiga per internetą <http://www.zurnalai.vu.lt/acta-paedagogica-vilnensia/article/view/9523/7347>
45. Kiaupienė, J., Petrauskas R. (2009). *Lietuvos istorija, Nauji horizontai: Dinastija. Visuomenė. Valstybė. Lietuvos Didžioji kunigaikštystė 1386-1529, IV tomas*. Vilnius: Baltų lankų leidykla.
46. Kinderis, R., Žalys, L., Žalienė, I. (2011). Paslaugų kokybės vertinimas viešbučių versle. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, 1 (21), 86-100.
47. Kotler, P., Keller, K. L. (2007). *Marketingo valdymo pagrindai*. Klaipėda: Logitema.
48. Krishan, A. R., Hari, K. (2011). Factors Determining Customer Satisfaction in Consumer Durable White Goods: Factor Analysis Approach. *Asia Pacific Journal of Research in Business Management*, 2(6).
49. Layzer, J. I., Goodson B. D. (2006). The „quality“ of early care and education settings. Definitional and measurement issues. *Evaluation review*, 5(30), 556–576. [žiūrėta 2017-10-06] Prieiga per internetą http://www.welfareacademy.org/pubs/childcare_edu/rethinkingchildcare/rethinkingchildcare-layzer.pdf
50. Lamanauskas, V. (2009). Nuo kokybės valdymo prie valdymo kokybės: sisteminis požiūris. *Švietimas: politika, vadyba, kokybė*, 1 (1), 4-8.
51. Lambert, G., Capizzano, J. (2005). *Preschool Curriculum Evaluation Research. U. S. Department of Education Institute for Educational Sciences Evaluation of The Creative Curriculum for Preschool. Conference Paper*. USA: American Education Research Association.
52. Laužackas, R., Gedvilienė, G., Kaminskienė, L. (2007). Bendrųjų ir profesinių kompetencijų poreikių kaita kvalifikacijos struktūroje. *Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos*. 12, 126–139. Kaunas: VDU.
53. Leliūgienė, I. (1997). *Žmogus ir socialinė aplinka*. Kaunas: Technologija.
54. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija (1992). *Lietuvos švietimo koncepcija*. Vilnius: Leidybos centras. [žiūrėta 2017-10-07]. Prieiga per internetą <http://www.smm.lt/uploads/documents/kiti/koncepcija1.htm#2>
55. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija (2012). Valstybinė švietimo strategija 2013–2022 m.: tikslai, problemos, tobulinimo kryptys. *Švietimo problemos analizė*, 17 (81), 1-12.
56. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija. (2012). Ikimokyklinio ugdymo kokybė. *Švietimo problemos analizė*. 13 (77), 1-12. [žiūrėta 2010-10-06]. Prieiga per internetą <https://www.ikimokyklinis.lt/index.php/naujienos/svietimo-ir-mokslo-naujienos/svietimo-problemos-analize-ikimokyklinio-ugdymo-kokybe/13484>
57. Lietuvos statistikos departamentas. (2017). *Rodiklių duomenų bazė*. [žiūrėta 2017-10-07]. Prieiga per internetą <https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize?theme=all#/>

58. Lukauskienė, A., ir Ruževičius, J. (2013). Bendrojo vertinimo modelio veiksmingumo didinimo galimybių tyrimas. *Verslo ir teisės aktualijos / Current Issues of Business and Law*, 8, 90–119. [žiūrėta 2017-10-29]. Prieiga per internetą. <http://www.kv.ef.vu.lt/wp-content/uploads/2010/10/STRAIPSNIS-Bendrojo-vertinimo-modelio-veiksmingumo-galimybiu-tyrimas.pdf>
59. Maceina, A. (1936). *Lavinimas ir auklėjimas*. Lietuvos mokykla. Nr. 1.
60. Maceina, A. (1991). *Tautinis auklėjimas*. Kaunas: Šviesa.
61. Myers, R. G. (2004). In search of quality in programmes of early childhood care and education (ECCE). *A paper prepared for the EFA Global monitoring report*. [žiūrėta 2017-10-29]. Prieiga per internetą. <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001466/146677e.pdf>
62. Marcinkevičiūtė, L., Petrauskienė, R. (2008). Piliečių dalyvavimo viešojo administravimo institucijų valdyme galimybės: Vilniaus ir Jurbarko rajonų savivaldybių pavyzdys. *Mokslo darbai (socialiniai mokslai, vadyba ir administravimas, 03S), 14 (3)*, 102 – 110.
63. Monkevičienė, O., Glebuviene, V. S., Jonilienė, M., Montvilaitė, S., Stankevičienė, K., Mauragienė, V., Tarasonienė, A. L. (2008). *Ikimokyklinio ugdymo įvairovė: esama situacija ir visuomenės lūkesčiai*. Galutinė mokslinė ataskaita. [žiūrėta 2017-10-10]. Prieiga per internetą <https://www.smm.lt/uploads/documents/kiti/VPU-atask-paslaug-ivairove.pdf>
64. Monkevičienė, O., Glebuviene, V. S., Stankevičienė, K., Jonilienė, M., Montvilaitė, S., Mazolevskienė, A. (2009). *Ikimokyklinio, priešmokyklinio ugdymo turinio ir jo įgyvendinimo kokybės analizė*. [žiūrėta 2017-10-14]. Prieiga per internetą <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:n4QzdiyrKLsJ:https://www.upc.smm.lt/projektai/pletra/Tyrimai/VPU%2520tyrimo%2520ataskaita/Ikimokyklinio,%2520priesmokyklinio%2520ugdymo%2520turinio%2520ir%2520jo%2520%2520igyvendinimo%2520kokybes%2520analize%2520Tyrimo%2520ataskaita%25202009%252011%252005.pdf+&cd=1&hl=lt&ct=clnk&gl=lt>
65. Monkevičienė, O., Žemgulienė, A., Glebuviene, V. S., Stankevičienė, K., Montvilaitė S., Mazolevskienė, A., Autukevičienė, B., Grigaliūnienė, R. (2012). *Ikimokyklinio, priešmokyklinio ir pradinio ugdymo turinio programų dermės tyrimo ataskaita*. [žiūrėta 2017-10-14]. Prieiga per internetą <https://www.ikimokyklinis.lt/index.php/biblioteka/vaiku-ugdymas/ikimokyklinio-priesmokyklinio-ir-pradinio-ugdymo-turinio-programu-dermes-tyrimo-ataskaita/12234>
66. Nakrošis, V. (2008). *Strateginis valdymas Lietuvoje: ar turime rezultatų vyriausybei?*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
67. Nakrošis, V. (2011). Viešojo valdymo reformos Lietuvoje: Kodėl ir kuo reikia pakeisti Naująją Viešąją vadybą? *Politologija, 1 (61)*, 65-98.
68. Navickas, V. ir Vaičiulienė, A. (2010). *Žmogaus raidos psichologija*. Vilnius: Versus aureus.
69. Ojasalo, J. (2001). Managing customer expectations in professional services. *Managing Service Quality, 11 (3)*, 200-212.
70. Patapas, A., Žilionytė, T. (2016). Viešųjų paslaugų kokybės valdymo savitumai Lietuvos savivaldybės. *Viešoji politika ir administravimas/public policy and administration 15(2)*, 206–219.

71. Patapas, A., Vilutytė-Žilienė, V. (2013). Anykščių komunalinio ūkio teikiamų paslaugų kokybės vertinimas vartotojų požiūriu. *Viešoji politika ir administravimas/public policy and administration 2013*, 12 (2), 312–325.
72. Pizam, A., Shapoval, V., Ellis, T. (2016). Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises: a revisit and update. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 1(22), 2-35.
73. Pranulis, V., Pajuodis, A., Urbonavičius, S., Virvilaitė, R. (1999). *Marketingas*. Vilnius: Eugrimas.
74. Pranulis, V., Pajuodis, A., Urbonavičius, S., Virvilaitė, R. (2008). *Marketingas*. Vilnius: Garnelis.
75. Rado, P. (2001). *Transition in Education*. Budapest: Open Society Institute.
76. Rado, P. (2003). *Švietimas pereinamuoju laikotarpiu: švietimo politikos kūrimo kryptys Vidurio Europos ir Baltijos šalyse*. Vilnius: Garnelis.
77. Raipa, A. (2001). *Viešojo administravimo efektyvumas*. Monografija. Kaunas: Technologija.
78. Rosen, E. D. (2007). Viešojo sektoriaus produktyvumo didinimas. Vilnius: Knygiai, UAB.
79. Serafinas, D. (2011). Kokybės vadybos teorijos praktinis taikymas.
80. Smalskys, V. (2010). *Viešasis valdymas. Vadovėlis*. Vilnius.
81. Stašys, R., Malikovas, A. (2010). Vartotojo lūkesčiams darantys įtaką veiksniai. *Management theory and studies for rural business and infrastructure development*, 22 (3), 1-8, Research papers. [žiūrėta 2017-10-10]. Prieiga per internetą <http://vadyba.asu.lt/22/166.pdf>
82. Stumbraitė-Vilkišienė, E. (2010). Viešosios paslaugos dalyvių kaip kokybės vertintojų samprata: pilietis-vartotojas. *Socialiniai mokslai. vadyba, ekonomika. Jaunųjų mokslininkų darbai.*, 4 (29), 148-156. [žiūrėta 2017-10-08]. Prieiga per internetą <https://vb.mruni.eu/object/elaba:6093481/>
83. Šalkauskis, S. (1991), *Rinktiniai raštai: pedagoginės studijos*. Vilnius: Vaivorykštė.
84. Tijūnaitienė, R., Damkuvienė, M. (2010). Visuomenės dalyvavimo koncepcijos: teorinė prieiga. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, 1 (17), 125–132.
85. Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley.
86. Vitkienė, E. (2004). Paslaugų marketingas. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.
87. Vainienė, R. (2005). *Ekonomikos terminų žodynas*. Vilnius: Tyto alba.
88. Žalimienė, L. (2003). *Socialinės paslaugos: mokomoji knyga*. Vilnius: Vilniaus universitetas.

PRIEDAI

Gerb. tėveliai/globėjai,											
<i>Kauno technologijos universiteto Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakulteto magistrantūros studentė Jovita Adomaitytė atlieka mokslinį tyrimą vartotojų pasitenkinimo srityje, siekdama įvertinti tėvų/globėjų keliamus lūkesčius ikimokyklinio ugdymo teikėjimas - vaikų lopšeliams/darželiams. Norime sužinoti Jūsų nuomonę apie vaikų lopšelių/darželių teikiamas paslaugas, jų kokybę bei jų atitikimą Jūsų lūkesčiams.</i>											
Vaikui Jūs esate: <input type="checkbox"/> Mama <input type="checkbox"/> Tėtis <input type="checkbox"/> Globėjas/globėja	Jūsų vaiko amžius <input type="checkbox"/> Nuo 1 iki 2 metų <input type="checkbox"/> Nuo 2 iki 3 metų <input type="checkbox"/> Nuo 3 iki 4 metų <input type="checkbox"/> Nuo 4 iki 5 metų <input type="checkbox"/> Nuo 5 iki 6 metų <input type="checkbox"/> 6 metai ir daugiau	Jūsų nuomone, vaikui ikimokykliniu ugdymu geriau yra ugdytis: <input type="checkbox"/> Šeimoje <input type="checkbox"/> Ikimokyklinio ugdymo įstaigoje - vaikų darželyje									
Jūsų nuomone, nuo kelių metų vaikui prasminga pradėti lankyti vaikų lopšelių/darželių? <input type="checkbox"/> Nuo 1 metų <input type="checkbox"/> Nuo 2 metų <input type="checkbox"/> Nuo 3 metų <input type="checkbox"/> Nuo 4 metų <input type="checkbox"/> Nuo 5 metų <input type="checkbox"/> Nuo 6 metų.	Ar esate susipažinęs su Jūsų vaiko lankomo vaikų lopšelio/darželio ugdymo programa? <input type="checkbox"/> Taip <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> Iš dalies	Jūsų vaikas lanko: <input type="checkbox"/> Valstybinį vaikų lopšelių/darželių; <input type="checkbox"/> Privatų vaikų lopšelių/darželių.									
Ar esate patenkintas vaiko lankomu vaikų lopšeliu/darželiu?											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Taip</th> <th style="width: 25%;">Iš dalies</th> <th style="width: 25%;">Nežinau</th> <th style="width: 25%;">Ne</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>				Taip	Iš dalies	Nežinau	Ne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Taip	Iš dalies	Nežinau	Ne								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Ar, Jūsų nuomone, Jūsų vaikui patinka lankyti vaikų lopšelių/darželių?											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Taip</th> <th style="width: 33%;">Ne</th> <th style="width: 33%;">Iš dalies</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>				Taip	Ne	Iš dalies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Taip	Ne	Iš dalies									
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
Ar esate patenkintas, vaikų lopšelio/darželio, ikimokyklinio ugdymo (auklėjimo, lavinimo) programa (nurodykite vieną atsakymo variantą)?											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Taip</th> <th style="width: 25%;">Iš dalies</th> <th style="width: 25%;">Nežinau</th> <th style="width: 25%;">Ne</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>				Taip	Iš dalies	Nežinau	Ne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Taip	Iš dalies	Nežinau	Ne								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Ar pastebite vaikų lopšelio/darželio teikiamą naudą Jūsų vaikui (nurodykite vieną atsakymo variantą)?											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Taip</th> <th style="width: 25%;">Iš dalies</th> <th style="width: 25%;">Nežinau</th> <th style="width: 25%;">Ne</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>				Taip	Iš dalies	Nežinau	Ne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Taip	Iš dalies	Nežinau	Ne								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Jeigu į klausimą "Ar pastebite vaikų lopšelio/darželio teikiamą naudą Jūsų vaikui?" atsakėte „Iš dalies“, „Nežinau“ ar „Ne“, įvardinkite priežastį, kodėl, Jūsų nuomone, teikiamos naudos nėra arba ji yra tik dalinė.											
Jeigu į klausimą "Ar esate patenkintas vaiko lankomu vaikų lopšeliu/darželiu?" atsakėte „Iš dalies“, „Nežinau“ ar „Ne“ nurodykite to priežastis: <input type="checkbox"/> Tolimas atstumas <input type="checkbox"/> Nepatinka Jūsų vaikui <input type="checkbox"/> Netinkamas darbo laikas <input type="checkbox"/> Esate nepatenkintas teikiamomis paslaugomis <input type="checkbox"/> Per didelė kaina <input type="checkbox"/> Neatitinka Jūsų vaiko poreikių <input type="checkbox"/> Kita (nurodykite)											
Nurodykite 3 pagrindines priežastis, kodėl nusprendėte vesti savo vaiką į vaikų lopšelių/darželių: <input type="checkbox"/> sunki šeimos materialinė padėtis <input type="checkbox"/> noras tęsti profesinę veiklą/karjerą <input type="checkbox"/> labiau pastitikite pedagogų darbu, nei savo ugdymo įgūdžiais <input type="checkbox"/> vaikų lopšelyje/darželyje sudaromos sąlygos vaikui socializuotis (išmokti bendrauti) <input type="checkbox"/> vaikų lopšelyje/darželyje sudaromos geresnės sąlygos ugdytis (tinkamas inventorių, aplinka, organizuojama įvairi ugdymoji bei meninė veikla) <input type="checkbox"/> specialistų gausa bei jų pagalba vienoje vietoje. <input type="checkbox"/> noras daugiau laiko skirti sau.											

Jei turėtumėte galimybę rinktis:

- Savo vaikui samdytumėte auklę ir nevestumėte vaiko į vaikų lopšelių/darželį;
- Vaiką patikėtumėte giminaičių (savo tėvų, sesių, brolių, senelių ar pan.) priežiūrai;
- Ugdytumėte savo vaiką pats;
- Vis tiek vestumėte vaiką į vaikų lopšelių/darželį;
- Vaiką, į vaikų lopšelių/darželį, vestumėte nereguliariai (tik kelioms valandoms ar kas antrą dieną ir t.t.)
- kita (įrašykite)

Įvertinkite savo lūkesčius, pagal svarbą (t.y. kai 1 skiriate mažiausią svarbą turinčiam lūkesčiui, o 5 - didžiausią svarbą tyrinčiam lūkesčiui (įrašykite)):

LŪKESČIAI	Sveikas vaikas		SVARBA
	Orus vaikas		
	Bendraujantis vaikas		
	Smalsus vaikas		
	Kuriantis vaikas		
	Sėkmingai besimokantis vaikas		

Sėkmingą vaiko asmenybės ugdymąsi laiduoja vaiko ugdymosi pasiekimų sritys. Pažymėkite 5 vaiko pasiekimus, kuriems teikiatę didžiausią svarbą:

VAIKO PASIEKIMAS

- Kasdieniai gyvenimo įgūdžiai
- Fizinis aktyvumas
- Emocijų suvokimas ir raiška
- Savireguliacija ir savikontrolė
- Savivoka ir savigarba
- Santykiai su suaugusiaisiais
- Santykiai su bendraamžiais
- Sakytinė kalba
- Rašytinė kalba
- Aplinkos pažinimas
- Skaičiavimas ir matavimas
- Inicijatyvumas ir atkaklumas
- Tyrinėjimas
- Problemų sprendimas
- Kūrybiškumas
- Mokėjimas mokytis

✳ Vaikų lopšelyje/darželyje ugdomų kompetencijų aprašymas:

Socialinė kompetencija - (mokėjimas integruotis į visuomenę, bendrauti su kitais, bendradarbiauti, moralės, socialinių normų bei vertybių diegimas);

Fizinė kompetencija - (fizinių gebėjimų lavinimas);

Pažinimo kompetencija - (domėjimasis viskuo, kas yra aplink, gebėjimas sutelkti dėmesį, suvokti, įsiminti, samprotauti, spręsti problemas, kritiškai masyti, stebėti, klausinėti, eksperimentuoti. Darželio aplinka turininga ir turtinga, skatinanti pažinti, tyrinėti, atrasti, domėtis);

Emocinė kompetencija - (empatiija, jausmų išraiška ir jų supratimas, savikontrolė, gebėjimas prisitaikyti, patikti kitiems, atkaklumas, draugiškumas, pagarba, gerumas);

Komunikavimo kompetencija - (kalbiniai gebėjimai: klausymas, kalbėjimas, skaitymas, rašymas);

Meninė kompetencija - (poreikis išreikšti save, gebėjimas kurti žaidžiant, vaizduojant, muzikuojant, šokant, vaidinant, jautrumas supančios aplinkos grožiui);



Surikiuokite šias ugdomas kompetencijas*, pagal svarbą (t.y. kai 1 skiriate mažiausią svarbą turinčiai kompetencijai, o 5 didžiausią svarbą tyrinčiai kompetencijai):

Socialinė kompetencija		SVARBA
Emocinė kompetencija		
Pažinimo kompetencija		
Meninė kompetencija		
Komunikavimo kompetencija		
Fizinė kompetencija		

Kas vaikų lopšelio/darželio veikloje Jums yra svarbiausia? Nurodykite 3 svarbiausius kriterijus:

- Įvairių vaiko gebėjimų (fizinių, meninių ar pan.) lavinimas;
- Vaiko poreikių patenkinimas (priežiūra, globa, maitinimas);
- Vaiką pratina laikytis dienos režimo;
- Ugdoma disciplina;
- Sudaro galimybes bendrauti su bendraamžiais;
- Ugdomas savarankiškumo bei atsakomybės jausmas;
- Suteikia žinių ugdytis tolimesnėse švietimo sistemos grandyse (priešmokyliniam ugdymui, pradiniam ugdymui, pagrindiniam ugdymui ir t.t.);
- Tinkama, saugi vaikų lopšelio/darželio aplinka bei inventoriai;
- Gyvenimiškų įgūdžių (higiiena, tvarkingos aplinkos palaikymas, maisto ruošą ar pan.) formavimas, lavinimas.

Ar Jūsų vaiko lankomame vaikų lopšelyje/darželyje, suteikiama papildomų paslaugų įvairovė (pasirinkite vieną atsakymą)?

- Taip
- Ne
- Iš dalies

Kokios papildomos paslaugos, Jūsų nuomone, reikalingos Jūsų vaiko lankomame vaikų lopšelyje/darželyje, už kurias sutiktumėte mokėti papildimai:

- Užsienio kalbų mokymas;
- Sporto (choreografijos, krepšinio, futbolo, karate ar pan.) būreliai;
- Specialistų konsultacijos (logopedo, spec. pedagogo, psichologo ar pan.);
- Meniniai būreliai;
- Kita (įrašykite)

Kokio specialisto, Jūsų vaiko lankomame vaikų lopšelyje/darželyje, reiktų, kad būtų geriau tenkinami Jūsų vaiko poreikiai:

- Logopedo;
- Spec. pedagogo;
- Psichologo;
- Socialinio pedagogo;
- Mediko;
- Kita (įrašykite)

Įvertinkite žemiau pateiktus ikimokyklinio ugdymo teikėjo – vaikų lopšelio/darželio veiklos aspektus, įvertindami ar esate patenkinti jų kokybe:

	Visiškai patenkintas	Patenkintas	Nepatenkintas	Visiškai nepatenkintas
<i>Vaikų priežiūra</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Vaikų lavinimas</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Lopšelio/darželio darbo laikas</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Auklėtojų kvalifikacija</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Ugdymo/lavinimo priemonės</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Maitinimo kokybė</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Lopšelio/dar. administracijos darbas</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Grupės patalpų būklė</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Grupės baldai</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Patalpų plotas</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Lopšelio/darželio kiemo aplinka</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Mokesčio už lopšelj/darželį dydis</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Vaikų skaičius grupėje</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Auklėtojų komunikacija su tėvais</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Ugdymo programa</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Auklėtojų bendravimas su vaikais</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dėkojame už Jūsų laiką! 😊

**LIETUVOS RESPUBLIKOS VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO SAVIVALDYBIŲ
FUNKCIJOS****6 straipsnis. Savarankiškosios savivaldybių funkcijos**

Savarankiškosios (Konstitucijos ir įstatymų nustatytos (priskirtos) savivaldybių funkcijos:

- 1) savivaldybės biudžeto sudarymas ir tvirtinimas;
- 2) vietinių rinkliavų nustatymas;
- 3) savivaldybei nuosavybės teise priklausančios žemės ir kito turto valdymas, naudojimas ir disponavimas juo;
- 4) biudžetinių įstaigų steigimas ir išlaikymas, viešųjų įstaigų, savivaldybės įmonių ir kitų savivaldybės juridinių asmenų steigimas;
- 5) savivaldybės teritorijoje gyvenančių vaikų iki 16 metų mokymosi pagal privalomojo švietimo programas užtikrinimas;
- 6) švietimo pagalbos teikimo mokiniui, mokytojui, šeimai, mokyklai, vaiko minimaliosios priežiūros priemonių vykdymo organizavimas ir koordinavimas;
- 7) bendrojo ugdymo mokyklų mokinių, gyvenančių kaimo gyvenamosiose vietovėse, neatlygintino pavėžėjimo į mokyklas ir į namus organizavimas;
- 8) ikimokyklinio ugdymo, vaikų ir suaugusiųjų neformaliojo švietimo organizavimas, vaikų ir jaunimo užimtumo organizavimas;
- 9) medžioklės plotų vienetų sudarymas ir jų ribų keitimas;
- 10) maitinimo paslaugų organizavimas teisės aktų nustatyta tvarka švietimo įstaigose, įgyvendinančiose mokymą pagal ikimokyklinio, priešmokyklinio ir bendrojo lavinimo programas;
- 11) savivaldybėms įstatymais priskirtų geodezijos ir kartografijos darbų organizavimas ir vykdymas;
- 12) socialinių paslaugų planavimas ir teikimas, socialinių paslaugų įstaigų steigimas, išlaikymas ir bendradarbiavimas su nevyriausybinėmis organizacijomis;
- 13) gyventojų bendrosios kultūros ugdymas ir etnokultūros puoselėjimas (dalyvavimas kultūros plėtros projektuose, muziejų, teatrų, kultūros centrų ir kitų kultūros įstaigų steigimas, reorganizavimas, pertvarkymas, likvidavimas ir jų veiklos priežiūra, savivaldybių viešųjų bibliotekų steigimas, reorganizavimas, pertvarkymas ir jų veiklos priežiūra);
- 14) sąlygų savivaldybės teritorijoje gyvenančių neįgaliųjų socialiniam integravimui į bendruomenę sudarymas;
- 15) savivaldybės socialinio būsto fondo sudarymas ir jo remontas, socialinio būsto nuoma;
- 16) dalyvavimas sprendžiant gyventojų užimtumo, kvalifikacijos įgijimo ir perkvalifikavimo klausimus, viešųjų ir sezoninių darbų organizavimas;
- 17) pirminė asmens ir visuomenės sveikatos priežiūra (įstaigų steigimas, reorganizavimas, likvidavimas, išlaikymas), išskyrus visuomenės sveikatos priežiūrą savivaldybės teritorijoje esančiose ikimokyklinio ugdymo, bendrojo ugdymo mokyklose ir profesinio mokymo įstaigose ugdomų mokinių pagal ikimokyklinio, priešmokyklinio, pradinio, pagrindinio ir vidurinio ugdymo programas, visuomenės sveikatos stiprinimą ir visuomenės sveikatos stebėseną;
- 18) savivaldybių sveikatinimo priemonių planavimas ir įgyvendinimas; parama savivaldybės gyventojų sveikatos priežiūrai;
- 19) teritorijų planavimas, savivaldybės bendrojo plano ar savivaldybės dalių bendrųjų planų ir detaliųjų planų sprendinių įgyvendinimas;
- 20) specialiųjų architektūros reikalavimų nustatymas ir statybą leidžiančių dokumentų išdavimas įstatymų nustatyta tvarka;
- 21) statinių naudojimo priežiūra įstatymų nustatyta tvarka;
- 22) savivaldybės strateginio planavimo dokumentų ir juos įgyvendinančių planavimo dokumentų rengimas ir įgyvendinimas;
- 23) dalyvavimas rengiant ir įgyvendinant regionų plėtros programas;
- 24) informacinės visuomenės plėtros įgyvendinimas;
- 25) savivaldybės saugomų teritorijų steigimas, apsauga ir tvarkymas;
- 26) kraštovaizdžio, nekilnojamųjų kultūros vertybių ir savivaldybės įsteigtų saugomų teritorijų tvarkymas ir apsauga, savivaldybės teritorijoje esančių želdynų, želdinių apsauga, tvarkymas ir kūrimas, inventorizacijos,

apskaitos, atskirųjų želdynų žemės sklypų kadastrinių matavimų ir įrašymo į Nekilnojamojo turto registrą organizavimas ir stebėseną;

27) adresų suteikimas žemės sklypams, kuriuose pagal jų naudojimo paskirtį (būdą) ar teritorijų planavimo dokumentus leidžiama pastatų statyba, pastatams, butams ir kitoms patalpoms, pavadinimų suteikimas gatvėms, savivaldybės teritorijose esantiems pastatams, statiniams ir kitiems objektams, šių adresų ir pavadinimų keitimas ar panaikinimas Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyta tvarka;

28) aplinkos kokybės gerinimas ir apsauga;

29) kūno kultūros ir sporto plėtojimas, gyventojų poilsio organizavimas;

30) šilumos ir geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo organizavimas;

31) komunalinių atliekų tvarkymo sistemų diegimas, antrinių žaliavų surinkimo ir perdirbimo organizavimas, sąvartynų įrengimas ir eksploatavimas;

32) savivaldybių vietinės reikšmės kelių ir gatvių priežiūra, taisymas, tiesimas ir saugaus eismo organizavimas;

33) keleivių vežimo vietiniais maršrutais organizavimas, lengvatinio keleivių vežimo kompensacijų skaičiavimas ir mokėjimas;

34) dalyvavimas, bendradarbiavimas užtikrinant viešąją tvarką, kuriant ir įgyvendinant nusikaltimų prevencijos priemones;

35) savivaldybėms priskirtas triukšmo prevencijos ir triukšmo valstybinio valdymo įgyvendinimas;

36) sanitarijos ir higienos taisyklių tvirtinimas ir jų laikymosi kontrolės organizavimas, švaros ir tvarkos viešose vietose užtikrinimas;

37) prekybos ir kitų paslaugų teikimo tvarkos savivaldybių ar jų kontroliuojamų įmonių administruojamose turgavietėse ir viešose vietose nustatymas;

38) sąlygų verslo ir turizmo plėtrai sudarymas ir šios veiklos skatinimas;

39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;

40) alkoholio ir tabako reklamos draudimo ir ribojimo laikymosi ant išorinės reklamos priemonių kontrolė;

41) ritualinių paslaugų teikimo užtikrinimas ir kapinių priežiūros organizavimas;

42) butų ir kitų patalpų savininkų bendrijų valdymo organų, jungtinės veiklos sutartimi įgaliotų asmenų ir savivaldybės vykdomosios institucijos paskirtų bendrojo naudojimo objektų administratorių veiklos, susijusios su įstatymų ir kitų teisės aktų jiems priskirtų funkcijų vykdymu, priežiūra ir kontrolė pagal Vyriausybės įgaliotos institucijos patvirtintas pavyzdines taisykles;

43) socialinės pašalpos ir kompensacijų, nustatytų Lietuvos Respublikos piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatyme, teikimas;

44) kitos funkcijos, nepriskirtos valstybės institucijoms.

7 straipsnis. Valstybinės (valstybės perduotos savivaldybėms) funkcijos

Valstybinės (valstybės perduotos savivaldybėms) funkcijos yra:

1) civilinės būklės aktų registravimas;

2) įstatymų priskirtų registrų tvarkymas ir duomenų teikimas valstybės registrams;

3) civilinė sauga;

4) priešgaisrinė sauga;

5) dalyvavimas valdant valstybinius parkus;

6) *neteko galios nuo 2012-01-01;*

7) priešmokyklinio ugdymo, bendrojo lavinimo, profesinio mokymo ir profesinio orientavimo organizavimas, savivaldybės teritorijoje gyvenančių vaikų iki 16 metų mokymosi pagal privalomojo švietimo programas užtikrinimas, mokyklų (klasių), vykdančių bendrojo lavinimo programas ir skirtų šalies mokiniams, turintiems išskirtinių gabumų ar specialiųjų poreikių, išlaikymas;

8) mokinių nemokamo maitinimo savivaldybės įsteigtose mokyklose ir savivaldybės teritorijoje įsteigtose nevalstybinėse mokyklose administravimas ir nepasiturinčių šeimų mokinių, deklaravusių gyvenamąją vietą arba gyvenančių savivaldybės teritorijoje, aprūpinimo mokinio reikmenimis administravimas;

9) socialinių išmokų ir kompensacijų, išskyrus socialinę pašalpą ir kompensacijas, nustatytas Lietuvos Respublikos piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatyme, skaičiavimas ir mokėjimas;

10) savivaldybei priskirtos valstybinės žemės ir kito valstybės turto valdymas, naudojimas ir disponavimas juo patikėjimo teise;

11) piliečių prašymų atkurti nuosavybės teises į išlikusį nekilnojamąjį turtą nagrinėjimas ir sprendimų dėl nuosavybės teisių atkūrimo priėmimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;

- 12) valstybės garantijų nuomininkams, išsikeliantiems iš savininkams gražintų gyvenamųjų namų ar jų dalių ir butų, vykdymas;
- 13) valstybinės kalbos vartojimo ir taisyklingumo kontrolė;
- 14) savivaldybėms pagal teisės aktus priskirtų archyvinių dokumentų tvarkymas;
- 15) *neteko galios nuo 2011-01-01*;
- 16) dalyvavimas rengiant ir vykdant mobilizaciją, demobilizaciją, priimančiosios šalies paramą;
- 17) statistikos duomenų teikimas;
- 18) dalyvavimas rengiant ir įgyvendinant darbo rinkos politikos priemones ir gyventojų užimtumo programas;
- 19) dalyvavimas organizuojant įstatymų numatytus rinkimus ir referendumus;
- 20) dalyvavimas rengiant gyventojų apklausas ir kitokias įstatymų numatytas pilietines (gyventojų) iniciatyvas;
- 21) dalyvavimas atliekant gyventojų ir būstų, taip pat kitus visuotinius surašymus;
- 22) vaikų ir jaunimo teisių apsauga;
- 23) žemės ūkio produkcijos kvotų administravimas;
- 24) žemės ūkio valdų ir ūkininkų ūkių registravimas;
- 25) žemės ūkio naudmenų ir pasėlių deklaravimo darbų administravimas;
- 26) stichinių meteorologinių reiškinių, gyvūnų užkrečiamųjų ligų likvidavimo ir priežiūros programų įgyvendinimas, medžiojamųjų gyvūnų ir griežtai saugomų rūšių laukinių gyvūnų žemės ūkiui padarytos žalos ir nuostolių nustatymas;
- 27) valstybei nuosavybės teise priklausančių melioracijos ir hidrotechnikos statinių valdymas ir naudojimas patikėjimo teise;
- 28) traktorių, savaeigių ir žemės ūkio mašinų bei jų priekabų registravimas ir techninė priežiūra;
- 29) kaimo plėtros priemonių įgyvendinimo administravimas;
- 30) valstybės garantuojamos pirminės teisinės pagalbos teikimas;
- 31) gyvenamosios vietos deklaravimo duomenų ir gyvenamosios vietos neturinčių asmenų apskaitos duomenų tvarkymas;
- 32) socialinės globos teikimo asmenims su sunkia negalia užtikrinimas;
- 33) informacijos apie savivaldybės institucijų ir savivaldybės kontroliuojamų įmonių, atitinkančių Vyriausybės nustatytus kriterijus, finansinius santykius ir apie įmones, privalančias tvarkyti atskiras sąskaitas, kaupimas, saugojimas ir teikimas Europos Komisijai Vyriausybės nustatyta tvarka;
- 34) antrinės sveikatos priežiūros organizavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;
- 35) visuomenės sveikatos priežiūra savivaldybės teritorijoje esančiose ikimokyklinio ugdymo, bendrojo ugdymo mokyklose ir profesinio mokymo įstaigose ugdomų mokinių pagal ikimokyklinio, priešmokyklinio, pradinio, pagrindinio ir vidurinio ugdymo programas, visuomenės sveikatos stiprinimas, visuomenės sveikatos stebėseną;
- 36) radiacinė sauga;
- 37) neveiksnių asmenų būklės peržiūrėjimo užtikrinimas;
- 38) kitos pagal įstatymus perduotos funkcijos.

**LIETUVOS RESPUBLIKOS VIEŠŪJŲ PIRKIMŲ ĮSTATYMO 2 STRAIPSNIO
7 DALYJE NURODYTŲ VEIKLOS RŪŠIŲ SĄRAŠAS**

. Nr.	Veiklos rūšys pagal Europos Bendrijos statistiniame ekonominės veiklos rūšių klasifikatorių (NACE, 1 red.)						Kodas pagal Bendrąjį viešųjų pirkimų žodyną (BVPŽ)
	F SEKCIJA			STATYBA			
	Skys	Grupė	Klasė	Pavadinimas	Pastabos		
1.	45			Statyba	Šis skyrius apima naujų pastatų statybą ir darbus, atnaujinimą ir įprastus remonto darbus.	4500000 0	
2.		45.1		Statyb vietės paruošimas		4510000 0	
3.			45.1 1	Pastatų nugriovimas, išardymas; grunto pervežimas	Ši klasė apima: – pastatų ir kitų statinių nugriovimą, – statyb vietėių valymą, – grunto pervežimą: iškasimą, užkasimą, statyb vietės išlyginimą, griovių kasimą, akmenų pašalinimą, sprogdinimą ir t. t., – vietovės paruošimą kasybos darbams: – nuodangos pašalinimą ir kitokį statyb vietėių bei kasybos darbų plėtojimą bei ruošimą. Ši klasė taip pat apima: – statyb vietėių drenažą, – žemės ir miškų ūkio paskirties	4511000 0	

. Nr.	Veiklos rūšys pagal Europos Bendrijos statistiniame ekonominės veiklos rūšių klasifikatorių (NACE, 1 red.)					Kodas pagal Bendrąjį viešųjų pirkimų žodyną (BVPŽ)	
	F SEKCIJA			STATYBA			
	Skys	Grupė	Klasė	Pavadinimas	Pastabos		
					naudmenų drenažą.		
4.			2 45.1	Žvalgomasis gręžimas	Ši klasė apima: – žvalgomąjį gręžimą ir gręžinių atrinkimą statybinėms, geofizinėms, geologinėms ar panašioms reikmėms. Ši klasė neapima: – naftos ir gamtinių dujų pramoninės gavybos gręžinių gręžimo (žr. 11.20), – vandens gręžinių gręžimo (žr. 45.25), – šachtų įrengimo (žr. 45.25), – naftos ir gamtinių dujų telkinių žvalgymo, geofizinių, geologinių ir seisminių matavimų (žr. 74.20).	0	4512000
5.		45.2		Pastatų ar jų dalių statyba; civilinė inžinerija		0	4520000
6.			1 45.2	Bendroji pastatų statyba ir civilinės inžinerijos darbai	Ši klasė apima: – visų rūšių pastatų statybą, civilinės inžinerijos statinių statybą: – tiltus, įskaitant tuos, kurie skirti estakadinėms magistralėms, viadukams, tuneliams ir požeminėms perėjoms,	0, išskyrus: 6, 0, 0, 0	4521000 4521331 4522000 4523100 4523200

. Nr.	Veiklos rūšys pagal Europos Bendrijos statistiniame ekonominės veiklos rūšių klasifikatorių (NACE, 1 red.)			Kodas pagal Bendrąjį viešųjų pirkimų žodyną (BVPŽ)	
	F SEKCIJA			STATYBA	
	Skys	Grupė	Klasė	Pavadinimas	Pastabos
					<p>– ilgus nuotolių vamzdynus ir elektros linijas,</p> <p>– miesto vamzdynų, miesto komunikacijų ir elektros linijas,</p> <p>– papildomus miesto darbus,</p> <p>– surenkamų statinių statymą ir įrengimą statybvietėje.</p> <p>Ši klasė neapima:</p> <p>– paslaugų, susijusių su naftos ir gamtinių dujų gavyba (žr. 11.20),</p> <p>– surenkamų statinių, kurių dalys nėra betoninės ir yra pačių pagamintos, įrengimo statybvietėje (žr. 20, 26 ir 28 skyrius),</p> <p>– stadionų, plaukimo baseinų, sporto salių, teniso ir golfo aikštelių ir kitų sportui skirtų įrenginių statybos darbų (išskyrus pastatų statybos darbus) (žr. 45.23),</p> <p>– pastatų įrengimo (žr. 45.3),</p> <p>– pastatų apdailos (žr. 45.4),</p> <p>– architektūrinės ir</p>

. Nr.	Veiklos rūšys pagal Europos Bendrijos statistiniame ekonominės veiklos rūšių klasifikatorių (NACE, 1 red.)					Kodas pagal Bendrąjį viešųjų pirkimų žodyną (BVPŽ)
	F SEKCIJA			STATYBA		
	Skiriu s	Grup ė	Klas ė	Pavadinimas	Pastabos	
					inžinerinės veiklos (žr. 74.20), – statybos projektų valdymo (žr. 74.20).	
7.			2 45.2	Stogų dangos ir stogo konstrukcijų įrengimas	Ši klasė apima: – stogų įrengimą, – stogo dangų įrengimą, – sandarinimą.	4526100 0
8.			3 45.2	Automagistralių, kelių tiesimas, aerodromų ir sporto įrenginių statyba	Ši klasė apima: – automagistralių, gatvių, kelių, kitų transporto ir pėsčiųjų kelių statybą, – geležinkelių statybą, – oro uosto pakilimo takų statybą, – stadionų, plaukimo baseinų, sporto salių, teniso ir golfo aikštelių statybą ir kitų sportui skirtų įrenginių statybos darbus (išskyrus pastatų statybos darbus), – kelių ir stovėjimo aikštelių ženklimą. Ši klasė neapima pirminio grunto pervežimo (žr. 45.11).	4521221 2 ir DA03 4523000 0, išskyrus: 4523100 0, 4523200 0, 5234115
9.			4 45.2	Vandens statinių statyba	Ši klasė apima: – statybą: – vandens kelių, uostų ir upių darbų,	4524000 0

. Nr.	Veiklos rūšys pagal Europos Bendrijos statistiniame ekonominės veiklos rūšių klasifikatorių (NACE, 1 red.)					Kodas pagal Bendrąjį viešųjų pirkimų žodyną (BVPŽ)
	F SEKCIJA			STATYBA		
	Skys	Grupė	Klasė	Pavadinimas	Pastabos	
					poilsinių prielaukų (valčių prielaukų), šliuzų ir t. t., – užtvankų ir nutekamųjų griovių, – dugno valymo darbus, – darbus po vandeniu.	
10			5	45.2	<p>Kiti statybos darbai, įskaitant specialiuosius profesinius darbus</p> <p>Ši klasė apima: – statybos darbus, kurie apima vieną konkrečią statybos sritį ir kuriems atlikti reikia specialių žinių arba įrangos, – pamatų įrengimą, įskaitant polių įleidimą, – vandens šulinių gręžimą ir statybą, šachtų įrengimą, – ne savos gamybos plieno detalių montavimą, – plieno lankstymą, – mūrijimą ir grindimą, – pastolių ir darbo platformų įrengimą ir išardymą, įskaitant pastolių ir darbo platformų nuomą, – kaminų ir pramoninių krosnių įrengimą.</p> <p>Ši klasė neapima pastolių nuomos bei jų</p>	<p>0, 4525000</p> <p>0, 4526200</p>

Eil. Nr.	Veiklos rūšys pagal Europos Bendrijos statistiniame ekonominės veiklos rūšių klasifikatorių (NACE, 1 red.)					Kodas pagal Bendrąjį viešųjų pirkimų žodyną (BVPŽ)
	F SEKCIJA			STATYBA		
	Skys	Grupė	Klasė	Pavadinimas	Pastabos	
					įrengimo ir išardymo (žr. 71.32).	
11		45.3		Pastatų įrengimas		4530000
12			45.3 1	Elektros laidų ir kitokios armatūros įrengimas	Ši klasė apima: įrengimą pastatuose ar kituose statiniuose: <ul style="list-style-type: none"> – elektros laidų ir armatūros, – telekomunikacijos sistemų, – elektrinių šildymo sistemų, – radijo ir televizijos antenų (gyvenamiesiems namams), – priešgaisrinės signalizacijos, – įsilaužimo signalizacijos sistemų, – liftų ir eskalatorių, – žaibolaidžių ir t. t. 	6, 4531000 išskyrus 4531600
13			45.3 2	Veikla, susijusi su izoliacijos darbais	Ši klasė apima šiluminės, garso arba vibracijos izoliacijos įrengimą pastatuose arba kituose statiniuose. Ši klasė neapima sandarinimo darbų (žr. 45.22).	0
14			45.3 3	Santchnikos darbai	Ši klasė apima: <ul style="list-style-type: none"> – šiuos darbus pastatuose arba 	0

Eil. Nr.	Veiklos rūšys pagal Europos Bendrijos statistiniame ekonominės veiklos rūšių klasifikatorių (NACE, 1 red.)					Kodas pagal Bendrąjį viešųjų pirkimų žodyną (BVPŽ)
	F SEKCIJA			STATYBA		
	Skiriu s	Grup ė	Klas ė	Pavadinimas	Pastabos	
					kituose statiniuose: – santechnikos ir sanitarijos įrangos montavimą, – dujotiekio armatūros įrengimą, – šildymo, vėdinimo, šaldymo ar kondicionavimo įrangos ir kanalų įrengimą, – automatinų gesinimo sistemų įrengimą. Ši klasė neapima elektrinių šildymo sistemų įrengimo (žr. 45.31).	
15			4 45.3	Kiti pastatų įrengimo darbai	Ši klasė apima: – kelių, geležinkelių, oro ir jūrų uostų apšvietimo ir signalų sistemų įrengimą, – armatūros ir armatūros reikmenų pastatuose ir kituose statiniuose įrengimą (niekur kitur nepriskirta).	5, 4531600, 4534000 0
16		45.4		Pastatų apdaila		4540000 0
17			1 45.4	Tinkavimas	Ši klasė apima vidaus ir išorės tinkavimo ar gipso klojimo darbus pastatuose ir kituose statiniuose,	0 4541000

Eil. Nr.	Veiklos rūšys pagal Europos Bendrijos statistiniame ekonominės veiklos rūšių klasifikatorių (NACE, 1 red.)					Kodas pagal Bendrąjį viešųjų pirkimų žodyną (BVPŽ)
	F SEKCIJA			STATYBA		
	Skys	Grupė	Klasė	Pavadinimas	Pastabos	
						įskaitant grebėstų medžiagas.
18			45.4 2	Stalio dirbinių įrengimas	Ši klasė apima: – ne savos gamybos durų, langų, durų ir langų rėmų, sumontuojamųjų virtuvių, laiptinių, parduotuvių armatūros ir pan. iš medžio arba kitų medžiagų įrengimą, – vidaus apdailos darbus, pavyzdžiui, lubų, medinių sienų dangų, slankiųjų pertvarų ir t. t. įrengimą. Ši klasė neapima parketo ir kitokių medinių grindų dangų klojimo (žr. 45.43).	0 4542000
19			45.4 3	Grindų ir sienų dengimas	Ši klasė apima: – šiuos klojimo, dengimo, kabinimo arba tiesimo darbus pastatuose ar kituose statiniuose: – keraminių, betoninių arba graviruoto akmens sienų arba grindų plytelių klojimą, – parketo ir kitokių medinių grindų dangų, kiliminių ir linoleumo grindų dangų klojimą, įskaitant pagamintas iš gumos arba	0 4543000

Eil. Nr.	Veiklos rūšys pagal Europos Bendrijos statistiniame ekonominės veiklos rūšių klasifikatorių (NACE, 1 red.)					Kodas pagal Bendrąjį viešųjų pirkimų žodyną (BVPŽ)	
	F SEKCIJA			STATYBA			
	Skys	Grupė	Klasė	Pavadinimas	Pastabos		
						plastiko grindų dangas, – mozaikinio betono, marmuro, granito arba skalūno grindų dangų klojimą arba sienų dangų įrengimą, – tapetų klijavimą.	
20			4	45.4	Dažymas ir stiklinimas	Ši klasė apima: – pastatų išorės ir vidaus dažymą, – civilinės inžinerijos konstrukcijų dažymą, – stiklų, veidrodžių ir pan. įrengimą. Ši klasė neapima langų montavimo (žr. 45.42).	0 4544000
21			5	45.4	Kiti statybos apdailos darbai	Ši klasė apima: – privačių baseinų įrengimą, – pastatų valymo garais, smėliasraučiu ir panašius pastatų išorės darbus, – kitus pastatų apdailos ir užbaigimo darbus (niekur kitur nepriskirtus). Ši klasė neapima pastatų ir kitų statinių vidaus valymo darbų (žr. 74.70).	4521221 2 ir DA04 4545000 0
22		45.5			Statybos ar griovimo įrenginių nuoma (su operatorių samdymu)		0 4550000
23			0	45.5	Statybos ar griovimo įrenginių	Ši klasė neapima statybos	0 4550000

. Nr.	Veiklos rūšys pagal Europos Bendrijos statistiniame ekonominės veiklos rūšių klasifikatorių (NACE, 1 red.)					Kodas pagal Bendrąjį viešųjų pirkimų žodyną (BVPŽ)
	F SEKCIJA			STATYBA		
	Skys	Grupė	Klasė	Pavadinimas	Pastabos	
				nuoma (su operatorių samdymu)	ar greičio mašinų ir įrenginių nuomos nesamdant operatorių (žr. 71.32).	

SOCIALINĖS IR KITOS SPECIALIOSIOS PASLAUGOS

Eil. Nr.	Kodai pagal Bendrąjį viešųjų pirkimų žodyną (BVPŽ)	Paslaugų pavadinimas
1.	75200000-8; 75231200-6; 75231240-8; 79611000-0; 79622000-0 [Namų ūkio pagalbinių darbininkų parūpinimo paslaugos]; 79624000-4 [Slaugos personalo parūpinimo paslaugos] ir 79625000-1 [Medicinos personalo parūpinimo paslaugos] nuo 85000000-9 iki 85323000-9; 98133100-5; 98133000-4; 98200000-5; 98500000-8 [Privatūs namų ūkiai, samdantys namų ūkio darbininkus] ir 98513000-2–98514000-9 [Namų ūkių darbo jėgos paslaugos, namų ūkių agentūrų darbuotojų paslaugos, namų ūkių raštinės darbuotojų paslaugos, namų ūkių laikinųjų darbuotojų paslaugos, pagalbos namuose paslaugos ir namų ūkio paslaugos]	Sveikatos, socialinės ir susijusios paslaugos
2.	85321000-5 ir 85322000-2; 75000000-6 [Administracinės, gynybos ir socialinės apsaugos paslaugos]; 75121000-0; 75122000-7; 75124000-1; nuo 79995000-5 iki 79995200-7; nuo 80000000-4 [Švietimo ir mokymo paslaugos] iki 80660000-8; nuo 92000000-1 iki 92700000-8 79950000-8 [Parodų, mugių ir kongresų organizavimo paslaugos]; 79951000-5 [Seminarų organizavimo paslaugos]; 79952000-2 [Su renginiais susijusios paslaugos]; 79952100-3 [Kultūrinių renginių organizavimo paslaugos]; 79953000-9 [Festivalių organizavimo paslaugos]; 79954000-6 [Pobūvių organizavimo paslaugos]; 79955000-3 [Madų šou organizavimo paslaugos]; 79956000-0 [Mugių ir parodų organizavimo paslaugos]	Administracinės, socialinės, švietimo, sveikatos priežiūros ir kultūros paslaugos
3.	75300000-9	Privalomojo socialinio draudimo paslaugos (Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymas netaikomas, jeigu šios paslaugos yra organizuojamos kaip viešojo intereso neekonominės paslaugos)
4.	75310000-2; 75311000-9; 75312000-6; 75313000-3; 75313100-4; 75314000-0; 75320000-5; 75330000-8; 75340000-1	Išmokų paslaugos
5.	98000000-3; 98120000-0; 98132000-7; 98133110-8 ir 98130000-3	Kitos bendruomenės, socialinės ir asmeninės aptarnavimo paslaugos, įskaitant profesinių organizacijų, politinių organizacijų, jaunimo asociacijų ir kitų narystės organizacijų teikiamas paslaugas
6.	98131000-0	Religinės paslaugos
7.	55100000-1–55410000-7; 55521000-8–55521200-0 55521000-8 [Pagaminto valgio tiekimo privatiems namų ūkiams paslaugos], 55521100-9 [Skubaus valgių pristatymo į namus paslaugos], 55521200-0 [Maisto pristatymo paslaugos] 55520000-1 [Pagaminto valgio tiekimo paslaugos], 55522000-5 [Pagaminto valgio tiekimo transporto įmonėms paslaugos], 55523000-2 [Pagaminto valgio tiekimo kitoms įmonėms ar kitoms institucijoms paslaugos], 55524000-9 [Pagaminto valgio tiekimo mokykloms paslaugos] 55510000-8 [Valgyklų paslaugos], 55511000-5 [Valgyklų ir kitų ribotos klientūros užkandinių paslaugos], 55512000-2 [Valgyklų valdymo paslaugos], 55523100-3 [Maisto mokykloms paslaugos]	Viešbučių ir restoranų paslaugos
8.	79100000-5–79140000-7; 75231100-5	Teisinės paslaugos, išskyrus tas, kurios nepatenka į

Nr.	Eil. Kodai pagal Bendrąjį viešųjų pirkimų žodyną (BVPŽ)	Paslaugų pavadinimas
		taikymo sritį pagal Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 6 straipsnio 4 punktą
9.	75100000-7-75120000-3; 75123000-4; 75125000-8-75131000-3	Kitos administracinės ir valdžios paslaugos
10.	75200000-8-75231000-4	Paslaugų teikimas bendruomenei
11.	75231210-9-75231230-5; 75240000-0-75252000-7; 794300000-7; 98113100-9	Kalėjimų paslaugos, visuomenės saugumo ir gelbėjimo paslaugos, išskyrus paslaugas, nenurodytas Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 6 straipsnio 9 punkte
12.	79700000-1-79721000-4 [Tyrimo ir apsaugos paslaugos, apsaugos paslaugos, signalizacijos sistemų stebėsenos paslaugos, apsaugos paslaugos, stebėjimo paslaugos, suradimo sistemų paslaugos, pasislėpusių asmenų radimo paslaugos, patrulių paslaugos, tapatybės kortelių išleidimo paslaugos, tyrimo paslaugos ir detektyvų agentūrų paslaugos] 79722000-1 [Grafologijos paslaugos], 79723000-8 [Atliekų analizės paslaugos]	Tyrimo ir apsaugos paslaugos
13.	98900000-2 [Ekstrateritorialių organizacijų ir įstaigų paslaugos] ir 98910000-5 [Specifinės tarptautinių organizacijų ir institucijų paslaugos]	Tarptautinės paslaugos
14.	64000000-6 [Pašto ir telekomunikacijų paslaugos]; 64100000-7 [Pašto ir kurjerių paslaugos]; 64110000-0 [Pašto paslaugos]; 64111000-7 [Pašto paslaugos, susijusios su laikraščiais ir periodiniais leidiniais]; 64112000-4 [Pašto paslaugos, susijusios su laiškais]; 64113000-1 [Pašto paslaugos, susijusios su siuntiniais]; 64114000-8 [Pašto skyrių langelių paslaugos]; 64115000-5 [Pašto dėžučių nuoma]; 64116000-2 [Pašto paslaugos „iki pareikalavimo“]; 64122000-7 [Vidaus pašto ir kurjerių paslaugos]	Pašto paslaugos
15.	50116510-9 [Padangų restauravimo paslaugos]; 71550000-8 [Kalvystės paslaugos]	Įvairios paslaugos

PIRMOJO RESPONDENTO INTERVIU PROTOKOLAS

Respondentas: Zita Davidonienė, šešiametės Vakarės mama. Vilnius.

Interviu trukmė: 20 min. 25 sek.

Tyrėjas: Zita, pradėkim nuo to, kodėl Jūs vedėte savo vaikus į darželį?

Respondentas: *Vedėm iš tikrųjų dėl to, kad reikėjo eiti į darbą ir nebuvo, kur vaiko palikti. Tai čia atsakymas „kodėl?“*

Tyrėjas: Tada kai jau nusprendėte, kad jau vesite Vakarę į darželį, skyrėte paieškoms, domėjimuisi, pasirinkimui laiko?

Respondentas: *Ir taip ir ne. Galimybė rinktis iš tikrųjų yra labai ribota. Kai Vakarė pradėjo eiti į darželį, nes vistiek yra sudaromos eilės, ir arba tu pakliūni arba tu nepakliūni. Prioritetai yra sudėliojami taip kad, pagal gyvenamąją vietą, kas priklauso, tai ten yra pirmenybė. Ir jeigu tu nori pakliūti į kažkokį geresnį darželį, tai arba tu turi makliavoti, registruotis kažkur ten, kad gyventumėm arčiau to darželio, arba tu šansų praktiškai neturi ten pakliūti. Bet iš esmės pasirinkimas toks ribotas labai.*

Tyrėjas: Aš supratau, kad jūs žinojote, jog galimybė kažkokiems geresniems darželiams pasirinkti yra, kaip minėjai „arba turi makliavoti“. Iš kur žinojote, kad kažkuris darželis yra geresnis?

Respondentas: *Tas gerumas sprendžiamas iš atsiliepimų, draugai, artimieji, pažįstami, kur kas vedė, kur kas lankė. Vėlgį yra skirtingos programos ugdymo, bet iš principo rinkomės pagal pažįstamų atsiliepimus.*

Tyrėjas: Gal gali atskleisti, kas būtent pasirenkant partaukė akį?

Respondentas: *Na iš tikrųjų, mes, kadangi pirmą vaiką leidome į tą patį darželį, abu vaikai lankė tą patį darželį. Pirmas vaikas kai lankė, darželis nenuvylė mūsų. Dėl to mes neieškojom kažkokių naujų stebuklų kituose darželiuose. Aišku atsiliepimai iš kitų tėvų darė įspūdį, tuos skirtumus galima buvo išvelgti, bet mūsų akimis jie nebuvo tokie esminiai, kad dabar vaiką vesti kažkur į centrą, arba ten į senamiestį vežioti. Čia lokacijos klausimas buvo labai svarbus. Tie skirtumai nebuvo tokie esminiai, kad vežiočiau į centrą, papildomai gaiščiau valandą į priekį, valandą atgal, kad ten vaikas turėtų ne vieną auklėtoją, o dvi. Ta prasme čia neatsvėrė.*

Tyrėjas: Tada labai įdomu, kas buvo svarbiausia jums, į ką Jūs kreipėte dėmesį. Pavyzdžiui sakai, kad „nebuvo tokie esminiai“ dalykai, o vat kas buvo svarbu?

Respondentas: *Iš tikrųjų viskas priklauso nuo amžiaus: pradėjom vesti vaikus dviejų metų (Vakarė dar mažesnė nuėjo į darželį), tai pradžiai buvo kriterijus - auklėtojų rūpestis. Paskui, kai jau vaikai paaugo, tada jau visai kiti poreikiai atsirado. Jau vaikas tapo savarankiškesnis, jis jau neašarodavo*

darželyje, buvo įmanoma palikti ramiai. Tai tada jau pradėdau žiūrėti į ugdymą, į disciplinos įvedimą, bendrai į elgesį, kaip elgiamasi su vaiku, kaip pats vaikas elgiasi po darželio. Ir man asmeniškai buvo svarbu, kaip pats vaikas sugeba prisitaikyti, kad gražiai, tvarkingai elgtųsi. Kad jisai mokėtų susidėti daiktus, susitvarkyti drabužėlius ir be abejojimo buvo svarbu užsiėmimai, ugdomoji veikla, meninė veikla. Tai mes darželyje turėjome galimybę lankyti būrelius pačiame darželyje, tai nu kaip ir niekur nereikia vežioti to vaiko, buvo ganėtinai platus pasirinkimas nuo anglų iki ten šokių, keramikos. Kažkokie ten buvo būreliai berniukams: futbolas, karate. Tai kaip ir irgi buvo labai patogu, nes ir būrelis, ir darželis viename. Auklėtojos tikrai labai daug dėmesio skyrė vaikų auklėjimui, lavinimui, nes iš įvairiausių atliekų gamindavo įvairiausius darbelius: iš tualetinio popieriaus, iš miltų jie ten klijuodavo, žiūrėdavo, kaip sniegas tirpsta, kaip spalva jo keičiasi. Nes tokių gamtoje randamų dalykų vaikai nu pažindavo. Ten ir šaldydavo tą vandenį, žiūrėdavo, kaip sušąla tas vanduo. Vaikams būdavo labai įdomu. Va tokie visokie kaip ir savaime suprantami dalykai, tačiau vaikams padarė labai didelį įspūdį. Bent jau vėliau buvo aktualu.

Tyrėjas: Kai pradėjote vesti Vakare į darželį, ko tikėjotės, tikitės iš jo?

Respondentas: Vienareikšmiškai didžiausia atsakomybė teko auklėtojoms. Jų darbui. Tikrai taip.

Tyrėjas: Kas dar buvo svarbu? Aplinka, inventorių...?

Respondentas: Oi, ne man šitas tai visiškai neturi reikšmės, aš nesureikšminu labai tvarkingų gražių patalpų, aišku noras yra, kad būtų šilta tose patalpose, bet vėlgi, nėra blogo oro yra bloga apranga, tai vėl gi tą vaiką, mano, pvz. abi bijo labai šalčio, joms truputėlį ir iš karto šalta, tai aš žinau, kad joms amžinai šalta ir aš jas aprengiu šilčiau, o kad tenai būtų naujausias remontas, prabangiausi žaislai tai tikrai taip nėra, vaikams, bent jau mano, tai dar net įdomiau žaisti tais senaisiais žaislais, joms ten visokie lego, dar visokie naujausi žaislai, pilna namuose mes jų turim, ta prasme sovietiniai dar idomesni ir geresni.

Tyrėjas: O kaip vyksta bendradarbiavimas ikimokyklinio ugdymo darbuotojų ir tėvų. Ar atsižvelgiama į tėvų nuomonę?

Respondentas: Aš iš tikrųjų, manau, kaip ir daugelis mamų už savo vaikus linkusi pakovoti, bet iš principo pas mus darželyje kažkokių problemų beveik nebuvo. Kelis kartus buvo iškilęs nepasitenkinimas dėl maisto ir dėl darbo laiko, nu tai mes bandėm inicijuoti pakeitimus, bet nu ten gavosi kova su vėju malūnais. Nu tie bandymai buvo, bet kad sakyčiau, kad labai kažką reikėjo pakeisti - taip nėra. Nu ganėtinai auklėtojos, ta sistema, ta programa yra metai iš metų tobulinama, nieko ten per daug nei pridėsi nei atimsi.

Tyrėjas: Iš ko jūs pastebite, kad yra tobulinama?

Respondentas: Na, tas vėl gi „matosi“ labai sąlyginis, nes vis tiek, kai vaikai ateina iš vienos grupės į kitą, jie gauna tą programą būtent skirtą tam amžiui ir tiesiog rugsėjo pirmom dienom būdavo susirinkimas, ir į tas programas įterpdavo, kas keičiasi, kas bus kitaip, negu buvo anksčiau, tai tiesiog

tame dalyvavom, neprisiminu, kaip tiksliai vadinosi, bet kažkokia „sveikuolių programa“, mūsų buvo ugdymas labiau į sveikatinimą paremtas, grūdinimą, nu tai auklėtojos sakydavo, nu vat šiemet kadangi jūsų vaikai didesni, tai jums priklauso braidymas po baseinuką, mes ten kartą per savaitę eisim pasibraidyti, atsineškite tą, tą, tą nu ir kūno kultūra ne vieną kartą, o du kartus, nu tai ta prasme kiekvienais metais, mums rodo, kas keičiasi ir sakau auklėtojos susirinkimų metu pristatydavo, ar kažkas keisdavosi kažkas kartom, pirma laida, antra laida, tai šito aš tikrai nežinau.

Tyrėjas: Tavo atsiliepimai labai teigiami, tačiau man įdomu ar per visą šį laikotarpį iš tikrųjų viskas vyko be jokių nepateisintų vilčių ar lūkesčių?

Respondentas: *Ne, tikrai ne, bet nu vėl, šitoj vietoj aš galiu pasakyti savo nuomonę, kas manęs nedžiugina, bet ar nedžiugina tas vaiko, labai sunku pasakyti, vaikas yra pripratęs prie tų pačių auklėtojų, prie tos pačios tvarkos ir jie tiesiog nesureikšmina, nes nežino, kaip gali būti kitaip, tai dėl to tas ir lūkestis yra kitoks, nu tarkim palyginus tas pačias auklėtojas, su pirmu vaiku ir su antru, jos buvo labai skirtingos, man labiau patiko pirmosios auklėtojos, nes jos buvo dar ir su tėvais, jų elgesys būdavo toks šiltesnis tėvų atžvilgiu, nesijausdavo tokio studento-dėstytojo vaidmens, net ne studento-dėstytojo, bet „vaikų ir mamos“, nes mes ateidavom, jau kai ateidavom pasiimti savo vaikų, tai dar mus ten paauklėdavo pamačiusios, aiškindavo gyvenimo tiesas, čia vat su antrąją, tai tas manęs asmeniškai nedžiugino, bet ar tai yra blogai vaikui, nu tai vaiką mokina, tik labai mažiems vaikams ir nuo labai ankslyvų dienų.*

Tyrėjas: Jeigu turėtum galimybę rinktis, koks turėtų būti tavo idealaus darželio paveikslas? Toks kuris tau patiktų, atitiktų tavo lūkesčius?

Respondentas: *Tiesa pasakius, net nežinau, nes tas darželis, kurį mes lankom plius minus atitinka mano lūkesčius, nu gal aš norėčiau daugiau kažkokių užsimėmimų, ne tiek, kiek užsiėmimų, kiek spektakliukų vaikams, va, kaip kartais atvažiuodavo į darželį, tai jų mažiukams, tai aišku vienodai, bet tiems didesniems nuo 4 metų, nuo 3,5 jiems tikrai yra įdomu ir jie ganėtinai aktyviai dalyvaudavo tuose spektakliuose ir labai domėdavosi, tai būtų vat toks lūkestis, kad jų būtų daugiau, čia man atrodo iš tų tėvų tingėjimo, tas ir lūkestis atsiranda, kad tam, jog nevestum pats kažkur, nes ir bilietus nusipirkti sudėtinga ir tas vaikas serga nesarga, geriau jau vaidinimas atvažiuoja į darželį...*

Tyrėjas: Ar galėtum konkrečiai, savo žodžiais įvardinti, kokie esminiai būtų tavo lūkesčiai būtų ikimokyklinio ugdymo įstaigai?

Respondentas: *Mano pagrindinis lūkestis, kad vaikas mokėtų adaptuotis aplinkoje, kad jisai mokėtų tinkamai elgtis, kad jisai augtų atitinkamai savo amžiui, nu ten nežinau, trys metai turi mokėti nupiešti namą, penki metai - turi skirti, kad namas turi būti didesnis už žmogų, nu ta prasme, elementarūs, tas kas priklauso žinoti pagal amžių. Nu va tokie mano lūkesčiai.*

Tyrėjas: O kaip tau svarbi yra auklėtojų kompetencija?

Respondentas: *Svarbi dėl to, kad tu palieki vaiką visai dienai. Iš pradžių visą laiką, nu žinai, būkim biedni, bet teisingi, kai tau reikia grįžti į darbą, tavo baigiasi atostogos ir tau baigia mokėti pinigus, tai tu nori nenori grįši į darbą ir tada turi spręsti klausimą, kur dėti vaiką, iš pradžių tai tikrai yra auklės vaidmuo, tų auklėtojų, kol tas vaikas adaptuojasi aplinkoje ir pripranta prie tų visų grafikų, pokyčių.*

Tyrėjas: *Žinai, Lietuvoje ikimokyklini ugdymas nėra privalomas ir jeigu turėtum galimybę nevesti vaiko į darželį, pasinaudotum ja?*

Respondentas: *Ne, nevengčiau, bet nevesčiau vaiko taip anksti, nevesčiau nuo dviejų metų. Vesčiau nuo 3, nuo 4 metų, tada kai jau prasideda tas normalus ugdymas. Kas ten tam pusantrų metųų žiopliukui rūpi, jam niekas nerūpi, miega su mamom, tai nu jiems dar ten tikrai ne iki ugdymo ir ne iki spektaklių.*

ANTROJO RESPONDENTO INTERVIU PROTOKOLAS

Respondentas: Edita Škultinienė, šešiametės Zarinos mama. Klaipėda.

Interviu trukmė: 17 min. 1 sek.

Tyrėjas: Papasakok trumpai, kokie kriterijai buvo arba kas buvo tau svarbu renkantis ikimokyklinio ugdymo įstaigą?

Respondentas: *Net nežinau, mes lankėm tą valstybinį darželį, tai ji jau tenais jau mokinosi.*

Tyrėjas: Turiu omenyje, tavo dukros pirmasis darželis buvo Mažeikiuose. Koks jis?

Respondentas: *Ten yra visiškai kitokia tvarka. Ir vaiką, kai aš pradėjau vesti, iš viso, nuo 9 mėnesių vesti į darželį, į tą leliukų grupę, netgi. Ir vadinosi ta grupė „Žirniukų“ grupė ir vienintelis darželis Mažeikiuose, kuris nuo 3 mėnesių vaikus, grynai tokius, žinai, kūdikius priima.*

Tyrėjas: Kaip jūs ten patekot?

Respondentas: *Nes tai buvo daug kas nenorėjo vesti, nes aš manau, kad tėvai gal bijojo, kaip čia tokį mažą vesi, bet aš pamenu, kaip mano mama sako „tu į darželį pradėjai eiti 6 mėnesių, nes tais laikais niekas nežiūrėjo, buvo dekretas, po 6 mėnesių išėjai į darbą, kur nori ten vaiką dėk“.*

Tyrėjas: Tavo atveju taip ir buvo?

Respondentas: *Mano atveju taip ir buvo, kad aš viena pati praktiškai auginau ir man reikėjo, kad kažkas su vaiku užsiimtų, nes aš sau laiko neturėjau, nes ji problematiška buvo ir labai irzli, nei naktimis nemiegodavo, nu tai, aš be miego, vaikas be miego ir man reikėjo tokios, kaip auklės ir draugė pasiūlė, sužinojo, kad yra tokia grupė „Žirniukų“ ir, kad galima vat būtent tokius vaikus, kaip mes sakom „pamperinius“ vesti.*

Tyrėjas: Tai, iš esmės, tau, tuo laiku, reikėjo, kad labiau reikėjo auklės?

Respondentas: *Taip, kaip auklės, kadangi aš auklės nelabai norėjau, nes nebuvo tokio pasitikėjimo, vis dėlto darželyje yra pedagogai ir gal labiau mane tai pastumdėjo, nes auklė, nu pati žinai, būna tai 16-17 metų mergaitės, arba jau brandaus amžiaus močiutė. Man reikėjo grynai, kad būtų pedagogai ir būtų veikla su vaiku.*

Tyrėjas: O kaip pajautė, kad jau nebeužtena tik auklės? Kas buvo tada?

Respondentas: *Nuo tada prasidėjo vaiko didesni poreikiai. Nu, žinai, kai vaikas auga, kai prasideda tie pirmieji žingsniai, nu tas toks įsitvirtinimas, tada ji adaptavosi toje grupėje ir ji suprato, kas yra kiti vaikai, jinai man net metų laiko puikiai žinojo, kad reikia žaislais dalintis, kad norint į tualetą jau reikia bandyti prašytis, nes, žinai, tas pamperiu laikas, tai toksai, ji išmoko valgyti savarankškai, nu man daug ką padėjo, iš tikrųjų kas lietė tą tokį, žinai, užsiėmimais, nu tikrai padėjo. Jinai turėjo režimą, kai ji jau miegodavo, ir mes miegodavom savo laiku, jeigu visi miega vaikai, tai visi miega, žinai tas gaujos*

jausmas. Ir man tas labiausiai padėjo jai adaptuotis, kai pradeda jau tuos vaikus vesti jau 2 ar 2,5 žinai į tą pirmąją darželio grupę. Ir ji būdavo nustebusi, sakydavo „mama, žinai vaikai verkia“, supranti, ji nesuprasdavo, kodėl vaikai verkia. Tada aš pagavau tokią mintį, kad tėvai, kurie augina tuos vaikus nuvat iki 3 metų ir po trijų metų veda į darželį, jie daro didelę klaidą, nes vaikui yra toks šokas, pati buvau, pati mačiau, kaip jie drąskėsi, mamos nori, jiems sunku buvo adaptuotis, o mano Zarinai tai davė tokį plusą, kad ji net kai į Klaipėdą atsikraustėm, pakeitėm darželį, savo grupę, ji labai lengvai adaptavosi. Jinai turėjo tą matyti ir būtent tas nuo pat mažens, nuo tos kūdikystės, aš kaip sakau, aš labiau pergyvenau dėl jos, negu jinai. Jinai puikiai adaptavosi prie kitų mokytojų, prie kitų taisyklių, nu jinai tokia, vat tas man davė tokį didelį plusą.

Tyrėjas: O kokia dabar situacija? Jūs persikraustėte į Klaipėdą ir, kaip suprantu, pakeitėte darželį?

Respondentas: *Taip, iš valstybinio darželio į privatų darželį.*

Tyrėjas: Turi dviejų darželių patirtį. Gali palyginti. Kuo skiriasi šie darželiai?

Respondentas: *Privatus ir valstybinis darželis tai aiškiai matosi, galima sakyti taip, valstybiniame pedagogai, nu automatiškai jiems mažas atlyginiam ir tas mažas atlyginiam rodo tą kokybę, todėl, kad ten vaikams tiek ir maistui ir... pvz, kad ir tas padaviau pavagyt, o vaikas ar pavagė, ar nepavalgė - niekam neįdomu. Ką nors išmoko, neišmoko – neįdomu. Tas susipažinimas su pasauliu tame valstybiniame darželyje buvo labai mažas, viena kita tokia šventė, ane, nu ir dar būdavo ten kažkokie ten išėjimai, per gatvę mokindavosi, bet ten kažkokio kad mano vaikas kažkur keliautų, kad kažkur... Vat pvz privačiam buvo tema apie apiplėšimus, apie blogus žmones, kurie sėdi kalėjime, tai darželis padarė ekskursiją ir būtent važiavo į kalėjimą ir sakė, rodė kameras ir pasakojo, kodėl vyksta nusikaltimai, kas atsitinka tiems, kurie padaro nusikaltimus, nu tas toksai yra nu labiau negu, nemoku netgi pasakyti, labiau jie mokino. Jie eidavo į parduotuvę, duodavo vaikams pinigų, 1 eurą ir mokindavo prie kasos apsiprekinėti. Valstybiniam darželyje tikrai tokio nebuvo, toks mokymas tikrai ne. Jie eidavo su liemenėm, tvarkingai. Netgi važiavo su traukiniu, mokinosi, kaip bilietus pirkti, su autobusu važiavo, grynai tokia buvo vaikui paruošimas į mokyklą, kad pirmas suvokimas su tuo pasauliu, kas tavęs laukia. Ir aš buvau labai... Eik tu sau... Tokias ekskursijas darydavo, kur nu tave mokina, ne taip, kad kur išeiti į orą, bet jie grynai vat, kaip auklėtoja sakydavo, mes duodam pinigėlius, patys bilietus nusiperkam, paskui patys išsimokino į parduotuvę, žinai bulkutę nusipirkti, toksai labai kitoks požiūris.*

Tyrėjas: Iš ko matėsi, kad jis kitoks?

Respondentas: *Gal dėl to, kad tas privatus darželis automatiškai turi daugiau galimybių, tu moki didelius pinigus, tie pinigai yra padalinami vistiek pedagogams ir tas toks uždarbis atitinka kokybę ir grupės būdavo vat, jeigu kažkas mokinosi, nu bent jau valstybiniam mūsų tikrai taip nemokino, kad būdavo lenta, bus raidės, kad reikės kelti rankas, nu vat toks elementarus paruošimas mokyklai.*

Tyrėjas: Sakai, kad užmokestis atitinka kokybę. O kas tau yra kokybė?

Respondentas: *Kokybė tai, aš sakyčiau, kad tie žmonės, kurie mažai uždirba, nu aš pati įsivaizduoju, tu turi tuos mažus vaikus išmokyti, ir tavo tas toksai, kaip realaus žmogaus, nu aš neuždirbu tiek, kad aš save atiduočiau, vienas kitas atsiduoda, neveltui sakoma, jie mažai uždirba ir ko mes norim iš pedagogų, ko norim, jeigu nėra algų, ne veltui tas klausimas ir yra tas toks keliamas, nes ištikrųjų jie nebesistengia, nes nėra dėl ko stengtis, tu savo jėgų netgi, nu tau net, aš jau galvoju kaip jie, bet pvz privatūs darželiai, ten yra didesnės sumos, atlyginimams atitinka kokybę, nes tu žinai, kad tu sumokėsi tuos pinigus ir gaus ta pedagogė tą atlyginimą ir jinai savo darbą tikrai padarys taip kaip reikia padaryti ir jinai stengsis.*

Tyrėjas: Iš ko tu matydavai, kas buvo tas indikatorius, kad tas darbas atliekamas geriau, arba, kad jis labiau tenkina tavo poreikius?

Respondentas: *Mano vaikas būtent daug ką apie tai pasakodavo. Ir kai klausdavau, kas labiau patinkdavo, netgi elementarus, maisto kokybė, mano vaikas pradėjo eiti vat į privatų darželį, jinai nevalgė. Aš klausiu „kodėl tu nevalgai?“, atsako „man neskanu“. Kai sužinojau meniu. Meniu yra labai toks sveikuoliškas, ten kokio grill vištiena, juodi makaronai, salotos ten kokio trinta daržovių sriuba. Toks jau kitoksai. O kadangi valstybiniam duoda kotletus, dešreles, padažus, bulvių košę. Ir vaikas yra pripratęs prie to maisto, o kai tu gauni tokį sveikuolišką – tau neskanu. Ir aš galvoju „A, viskas aišku“. Ir vienintelis, kas jai būdavo skanus – tai tik varškės apkepas. Nes aš tada supratau, kur tau bus skanu, kai duoda tau tokį sveiką maistą, nu aš pati tokį valgau, aš jai bandau duoti ir jai nelabai patinka, bet kai tu bandai priprasti prie to, tie padažai, riebalai plaukioja, ane? Toks yra. Košė, ryte košė. Ten toks biški kitoks tas meniu. Ir iš karto pasijautė.*

Tyrėjas: Tu dabar prisilietei prie dviejų skirtingų darželių, ir gali įvertinti, o ar jau turi susiformavusi, kas tau yra svarbiausia. Ko tu tikiesi iš darželio?

Respondentas: *Svarbiausia tas ir būtų, kaip aš ir pasižiūrėjau, dabar mokykloj, kai eini į tą pirmą klasę ir kai aš dabar pasižiūriu tų vaikų tas toksai aktyvumas, neklausymas, tai man svarbiausia ir būtų, kad išugdytų tą vaiko žmogiškumą. Kad žinotų žodį „prašau“, „ar galima“, nes paskutiniu momentu nuėjus į mokyklą pasiimti vaiko aš pamačiau, koks yra bendravimas, lipa per stalus, kėdės ten nepristumia, toks jausmas, kad paleisti per balą. Tai aš iš karto galvoju „į kokias įstaigas ėjo?“, kad nesugebėjo net elementarių dalykų išmokyti vaiko, tvarkos, „prašau“, „atleiskit“, „ar galima?“. Man nereikia, kad mokintų iš anksto skaityti ir būtų matematikas iš karto ten wow, man reikia vat būtent iš vaiko pačių pagrindinių dalykų, nes jeigu nebus tokių, tada mokykla grius, neveltui ir yra tos mokytojos ir bijo tų paauglių, nes nėra pagarbos visiškai. Į vertybę, ne į mokymą, kad ten kažką mokintų, bet kažką ten vat... Kaip kiti, kad sako „aš noriu, kad mano vaikas mokėtų skaityti“, tai ne, kad mokėtų jausti pagarbą, tai pačiai mokytojai. Man tas svarbiausia, nes kaip dabar einu į tą mokyklą aš pamatau, tuos berniukus, kaip jie vieni kitus stumdo, keikiasi, aš pagalvoju, nu ir jau tie patys pirmokai, koks bendravimas, mano Zarinai su pieštumu į koją, toks jausmas, kaip paleisti. Ir tas toksai, grynai reikia žiūrėti į vertybes, ne tai, kad tu pradėsi iš karto žiūrėti į tas raides, man tos raidės iš viso net neaukualu, man aktualu buvo,*

kad vaikas ateitų į pamoką „galima“, „prašau“, „Jūs“, kad būtų pagarbus elgesys suaugusiam žmogui ir savo draugui sėdinčiam šalia suole.

Tyrėjas: O tavo nuomone, kas labiausiai yra už tai atsakingas?

Respondentas: *Tėvai. Vis dėl to yra tėvai. Kaip mokytojas pedagogas, gali padėti, bet jeigu nu jis mokomas ir jis grįš į savo aplinką ir tai bus netobulinama ir bus visiškai neįdomu, ką tu darželyje išmokai, bet namuose nesvarbu, nu tai viskas žlugs. Vis dėl to iš tėvų pusės yra viskas, tėvai turi mokyti ir daug daugiau prisidėti.*

Tyrėjas: Ar buvo kažkokių probleminių vietų ikimokyklinio ugdymo procese, į kurias reaguodavai? Ar išsakydavai pastabas, lūkesčius?

Respondentas: *Probleminių vietų gal net labiau valstybiniame. Buvau susidūrusi dėl to pačio neprižiūrėjimo vaiko, kai būna tokios pedagogės, kurios išeina pietauti ir ateina tos kitos, kurios prižiūri, tai man buvo toks įvykis, kad Zarinai su pieštuku į akį, ačiū Dievui, viskas gerai. Tai vat toks tas įsikišimas ir buvo, kad arba jūs prisiziūrėkite, arba nu sorry. Bet kažkoks reikalavimas buvo – drausmė, nes jie kaip kokie nutrūktgalviai, buvo jų pačių pasiūlymai, kažkas, arba tu sutinki su jais, arba ne. Yra daug tėvų, nu ir tas toks ir buvo, jeigu visi tai visi, jeigu nei vienas, tai nei vienas.*

Tyrėjas: Kaip vertini realią šių dienų darželių situaciją?

Respondentas: *Aš galvoju, vis dėl to, kad nuo mūsų laikų tai daug kas yra pasikeitę, bet kad keisti net neįsivaizduoju dėl mokymo, dabar ta priešmokyklinė.*

Tyrėjas: O kas tau yra kokybė. Ikimokyklinio ugdymo kokybė?

Respondentas: *Labiausiai tas patiko, kad viskas į tą žmogiškumą, kad tas toksai ne skaitymo mokėjimas, skaičiavimas, bet kad ugdė, kaip žmogų, kad turi žinoti tas mažas žmogelis. Kad nebuvo akcentuota „Vat čia yra pratybos, reikia trampampampam...“, „čia reikia tiek eilučių, čia tiek“, man reikėjo, kad ji išmoky save pateikti tarp žmonių, kad ji nepražūtų, kaip asmenybė, kad ji turėtų pagarbą tą suaugusiam žmogui, kad nebūtų akių draskymų, ar žinai, kaip sakau, nori klausimo paklausti, kad drausminga būtų. Nes net ir mokytoja dabar atsiliepia, kad labai matosi, jog Zarina yra išauklėta, nes aš pati buvau taip auklėta ir man tokie nutrūktgalviai, žinai, net kur laksto ir visa kita supranti, kad jokio ugdymo ir nebuvo.*

Tyrėjas: Ar kalbėdama apie visą šią kokybę ir Zarinos pasiekimus, turi omenyje tik privatų darželį?

Respondentas: *Būtent tik privatų, nes valstybiniame mes to nepasiekėme, mes pasiekėm vat būtent tokio... Mes, žinai, netgi gavom charakteristiką Zarinos, ir jinai man tai tokia nepasirodė, bet vat kitiems taip pasirodė, kad ji tokia, kaip dama, gražiai kalba. Aš ir sakau, todėl kad ėjo į privatų darželį.*

Tyrėjas: Kaip tau atrodo, kas buvo kitaip privačiame darželyje?

Respondentas: *Jinai pradėjo su manimi kitaip bendrauti?*

Tyrėjas: Buvo sudarytos sąlygos privačiam darželiui elgtis kitaip?

Respondentas: *Viskas labai panašiai, kaip ir valstybiniam daržely, bet gal tai būtent davė tai, kad tai buvo jaunos pedagogės. Jaunos. Mūsų metų. 33-34 metų. Gal šitą daug kas davė. Grupių dydis 12-13 vaikų. Šitai irgi daug ką davė. Daug kas įtakojo iš tikrųjų.*

TREČIOJO RESPONDENTO INTERVIU PROTOKOLAS

Respondentas (X), penkiametės Rusnės mama, Vilnius.

Interviu trukmė: 24 min. 51 sek.

Tyrėjas: Papasakokite savo patirtį su savo dukros ikimokyklinio ugdymo įstaiga?

Respondentas: *Na, mano patirtis, nuo pat pirmųjų dienų yra slogi. Kad gavome dukrai valstybinį darželį sužinojome, kai dukrai buvo vos keli mėnesiai, tokia tada buvo sistema, reikėjo paskutinę metų dieną ne švęsti naujuosius metus, o spėti prisiregistruoti einamiesiems metams į darželį. Mums labai pasisekė. Gavome vietą valstybiniame darželyje, kurį matome pro savo namų langus. Tai buvo ypač smagi naujiena, nes vieta buvo labai aktuali dėl milžiniškų automobilių kamščių, spūsčių rytinių, oro sąlygų Lietuvoje ir t.t. Tokia susiklostė tada situacija, jog Rusnė turėjo pradėti eiti į darželį nuo rugsėjo 1 dienos, tačiau aš grįžau į darbą anksčiau, kai Rusnei buvo tik 1 metai ir 7 mėnesiai, todėl mes pasisamdėme auklę tam laikotarpiui iki rugsėjo. Kai rugsėjo mėnesį nuvedžiau Rusnę į grupę jau pačią pirmą minutę įėjusi pamačiau, kad Rusnės grupės vaikas vaikšto po grupę su prikakotu pampersu, o tas pamersas tokios prastos kokybės, kad jis lipdamas ant visų žaislų ir priemonių juos tepa savo „turtu“. Tą akimirką iš karto suabejojau auklėtojų priežiūra, nes man pačiai reikėjo joms pasakyti, kol į tai buvo atkreiptas dėmesys. Man paliko tokį neišdildomą neigiamą įspūdį, jog aš priėmiau sprendimą dar metams laiko samdyti auklę. Ne dėl to, kad abejočiau savo vaiku, o dėl to, jog kiti vaikai, akivaizdžiai matėsi, jog čia atvesti ne ugdymui, o tiesiog jų priežiūrai, supratau, kad vaikų ugdymui reikia kurkas samoningesnių vaikų ir ikimokyklinio ugdymo įstaigą atidėjome dar metams.*

Tyrėjas: O kas šį laiką rūpinosi Jūsų vaiku? Samdėte auklę?

Respondentas: *Taip. Dar metams laiko samdėme auklę, kuri tuo metu mums buvo reikalinga tik dėl to, kad dukrą tiesiog prižiūrėtų, jokių ugdymo reikalavimų neturėjome. Beje, kai pagalvoji galėjome vesti ir į privatų darželį, kai pamatai, kad auklės kaina ir darželio yra tokia pati, bet viską įvertinome, atstumus, važiavimą, kėlimąsi anksti, žadinimą vaiko, kamčius ir t.t. ir nusprendėme, kad mums šiandien labiausiai reikia, kad patenkintų elementarius vaiko poreikius – pamaitintų, aprengtų, pažaistų. O svarbiausia buvo tai, kad vaikas nesirgtų. Tai buvo esminis kriterijus, nes į darbo rinką po dekreto grįžau nebe į tą patį, o į kitą darbą, pas kitą darbdavį, tad man ypatingai svarbu buvo, jog nebūtų pastovių biuliotenių dėl vaiko ligos, o privačiame darželyje, kadangi tai irgi yra grupiniai užsiėmimai, vaikui didesnė tikimybė susirgti, o ligos atveju man vis tiek tektų imti biuliotenį, ką šiuo atveju auklė sutiko daryti – tai yra būti su vaiku netgi tada, kai jis sirgdavo. Kaip vaiko priežiūrą ji atliko idealiai. Ir ne tik vaiko, bet ir pačių namų. O kai Rusnei suėjo 3 metai ir 5 mėnesiai jau leidome ją į tą patį valstybinį darželį, kurį nurašėme prieš metus.*

Tyrėjas: O kas buvo kitaip?

Respondentas: *Akivaizdžiai matėsi, kad jau prasideda ugdymo veikla, nebe priežiūra, bet ugdymas. Tokie kaip spektakliai, muzikiniai pasirodymai, šventės, priemonių pirkimas.*

Tyrėjas: Turėjote kažkokių reikalavimų? Gal jau buvote pasiruošę kažkokioms pastaboms, po tokių turėtų pavyzdžių?

Respondentas: *Realiai tai ne. Labiausiai tai norėjau, kad vaikas jau išmokytų bendravimo ir buvimo grupiniuose užsiėmimuose. Namuose tik su viena aukle, ar močiute kiaušų dieną, kai dienos metu net vaikų smėlio dėžėse nėra, man atrodė nebetinkama. Reikėjo tobulėti.*

Tyrėjas: Ar tą tobulėjimą pastebėjote, kai Rusnė pradėjo lankyti darželį?

Respondentas: *Jeigu atvirai, tai mano vaikas nuėjęs į darželį buvo kurkas gabesnis nei visi kiti vaikai, kurie jau metus laiko buvo lanke tą grupę. Iki šios dienos ji yra grupės vedlė, tiek švenčių metu, tiek pasirodymų ar rungtynių, bet didelę pažangą pamačiau disciplinoje, nes kai išėjo iš namų aplinkos, kur visi ir visa aplinka taikosi prie jos poreikių, staiga ji turėjo pradėti taikyti prie aplinkos. Pagal režimą miegoti, pagal režimą valgyti, dalintis žaislais, gražiai sutarti su savo draugais. Tai to, ko tuo metu tikėjaisi, buvo tikrai pateisinta. Mačiau, kad auklėtojos įdėjo labai daug darbo ir pastangų.*

Tyrėjas: Sakote, kad jūsų vaikas net metus praleidęs lankymo ikimokyklinio ugdymo įstaigos atrodė gabesnis? O tada jūs, kaip mama, ko konkrečiai tikėjotės iš tos įstaigos?

Respondentas: *Tuo metu, be galo buvo svarbus auklėtojų elgesys ir kompetensija, nes vaikas jau atėjo su susiformavusia rutina, dienotvarke, turėjo jau savo išryškėjusį charakterį, norėjau, jog šiek tiek skirtų individualiesnio požiūrio ir laiko patenkinti jos poreikius, nes ji užaugusi buvo, kad visada šalia jos suaugęs žmogus, net tualete, ar užmiegant, bijojau, jog bus išgąsdinta ir bijos nebenorės eiti į darželį. Ir šioje situacijoje labai akcentuoju būtent auklėtojas ir jų svarbą. Su Rusne, tuo metu dirbo dvi auklėtojos, viena nuolatinė, o kita, dirbanti tik 0,25 etato, ateinanti, pavaduoti ar kur išleisti. Ir tas labai matydavosi. Ta etatinė auklėtoja, neturinti net pedagogo kvalifikacijos darydavo didelę žalą mano dukrai. Vieną dieną Rusnė pareina namo po darželio ir klausia manęs „Mama, o kas yra energetinis vampyras?“, iš karto paklausiau iš kur tokie žodžiai, o ji man sako „Tai Irena sakė, kad aš esu energetinis vampyras“. Kitą kartą Rusnė man sako „Mama, o mes namuose turim soskių?“ Klausiu, o kam tau reikia? O ji man atsako „Nu, nes Irena sako, kad aš esu kūdikis ir man darželyje siūlo čiulpti soskę“. Kai tokius dalykus išgirsti, supranti, kad kažkas tame darželyje vyksta ne taip, jog laikas sakyti pastabas. Man šokas buvo, kai Rusnei reikėjo rašyti charakteristiką pedagoginei-psichologinei tarnybai dėl gebėjimų vertinimo priešmokyklinei grupei lankyti, tai tą charakteristiką sugebėjo rašyti 0,25 etato dirbanti pedagogė, kuri neturi net pedagoginio išsilavinimo. Charakteristika buvo visiškai ne į temą, net neatsakanti į joje užduotą klausimą, pvz. Anketos klausimas prašo įvardinti vaiko savigarbą, o atsakymas skamba, kad pvz. „nesuvaldomi pykčio, isterijos priepuoliai“ ar kažkas panašaus. Tada kreipiausi į darželio vadovę su prašymu, jog ją parašytų savo srities profesionalas, galintis ir gebantis vertinti.*

Esame net tos pačios pedagogės sulaukę pasiūlymų, jog mums ypatingai praverstų lankymasis pas psichologą. Tokios pastabos net būdavo pasakomos viešai, girdint kitiems tėvams ar vaikams, pvz ryte atėjus ir rūbinėlėj nusirengiant. O keisčiausia yra tai, kad kai su tuo pačiu vaiku apsilankai prichologijos-pedagogikos centre, Vilniuje, ir eini komisiją dėl gebėjimų vertinimo, metais anksčiau pradėti lankyti mokyklą, tas pats vaikas yra įvertinamas puikiais rezultatais ir gaunama išvadą, jog galime lankyti mokyklą net metais anksčiau. Ar tai nerodo, kokia yra baisi nekompetencija ir kokie pedagogai dirba su mūsų vaikais?

Tyrėjas: O, sakykite, o kas tada Jums yra ikimokyklinio ugdymo įstaigos kokybė? Iš ko ir kame ją pastebite?

Respondentas: *Vienareikšmiškai, auklėtojų kvalifikacijoje ir profesionalume. Net negaliu sakyti, kad yra svarbus darbo stažas, manau, kad jis netgi yra žalingas, nes labai sunkiai įsileidžiami pokyčiai. Rusnės darželio lankymo metu buvo keletas periodų kada ją auklėjo labai jaunos, ką tik po universiteto studijų pedagogės. Buvo ypatingai rodomas dėmesys, išskirtinis, domimasi, sutinkamas buvai, kaip asmeniškai įdomus asmuo. Neatsibodęs, su savo charakteriu ir išskirtinėmis savybėmis. Paskui, kai jų nebelikdavo, girdėdavosi iš senbūvių auklėtojų kalbos, jog kas čia dirbs tokį darbą už 400,00 Eur, minėdavo, kad joms lengviau, nes jos jau beveik prieš pensiją, jų stažas didelis, jos gauna papildomų pinigų už savo kvalifikaciją ir darbo stažą, o tik naujam pradėjusiam karjerą pedagogui darželyje yra be galo sunku verstis. Ta senjorų, kaip aš sakau, karta, darželiuose įneša to sovietinio paveldo, kada tu ir tavo vaikas esate žemiau ir jums visada yra primetama darželio tiek vadovo, tiek auklėtojų valia. O tu tiesiog turi vykdyti. Visada bandoma paauklėti, pamoralizuoti, pareikalauti, tačiau nesuvokiama, kad laikai jau seniai pasikeitę.*

Tyrėjas: Tai sakykite, kai kalbame apie jūsų lūkesčius šiai ikimokyklinio ugdymo įstaigai, kokie jie? Kas jums yra svarbu ar net svarbiausia?

Respondentas: *Manau, kad man yra svarbiausia individualumas. Prisitaikymas prie kiekvieno vaiko, jo poreikių. Nevertinimas pagal vieną kurpalių. Aha, nemoki piešti – nurašytas. Aha, nesi drausmingas – turi lankyti psichologą. Visada auklėtojoms sakau, kad aš su savo vaiku neturiu ir nepatiriu jokių problemų, jeigu jų patiriate jūs, vadinasi kažką darote ne taip. O tas, kažkas darymas netaip, turbūt yra negalėjimas, o gal net nenorėjimas ieškoti atskiro, individualaus priėjimo prie vaiko. Dar vienas labai svarbus dalykas yra komunikacija, bendravimas ir bendradarbiavimas ikimokyklinio ugdymo įstaigos ir tėvų. Iki šiol matau, kad tai yra silpnoji vieta. Darželio auklėtojos net neturi atskiro telefono, o mobiliojo ryšio kortelę, jeigu yra reikalas paskambinti kam nors iš tėvų, papildo iš tėvų surinktų lėšų, kurių net ne visada užtenka. Labai jaučiamas ne bendradarbiavimas, o tas vadovo ir pavaldinio vaidmuo, kada arba tu priimi taip, kaip yra, o jeigu nepriimi, tu esi nemėgstamas, arba vadinamas arogantišku, probleminiu. Man visai neseniai paskambino auklėtoja ir įsakmiu tonu sako „kada bus Rusnės pažyma, jog nelankė darželio?“, minėjau, kad dabar pati esu serganti ir negaliu atvykti, tai pagrasino, jog be pateiktos*

pažymos ji net turi teisę mūsų nepriimti į grupę. Pasimečiau ir paklausiau „negi mes taip bendrausime toliau, tokiais grąšinimais ir baimėmis?“. Visa tai galima pasakyti kurkas paprasčiau, draugiškiau ir ieškoti geriausios išeities. To kolkas pasigendu. Dar vienas labai svarbus dalykas, kuris man aktualus, tačiau jo pasigendu – tai auklėtojų iniciatyva. Jeigu nors kas nors šiek tiek ne taip, arba ne pagal planą, arba joms nepriklauso – jos ir nedarys. Rusnė šiais metais pradėjo lankyti kitą grupę, su kitais vaikais. Ji yra vienintelė naujokė visoje grupėje, jai ypatingai sunku, nes visi tokio amžiaus vaikai jau seniai susidraugavę ir sunkiai įsileidžia naujokus. Rusnė akivaizdžiai verkdamo net naktimis, nes labai pykosi su viena iš grupės mergaičių, minėjau auklėtojai, kad į tai atkreiptų ypatingą dėmesį, kad jeigu taip ir toliau, kelio atgal nebus ir aš pasėsiu baimių ir nepasitikėjimo sėklų. Prašiau, kad stebėtų situaciją, tačiau ji tai nurašė, kaip nereikšmingam niuansui, nes atseit reikia laiko priprasti visiems, ji čia nauja, nėra ko norėti. Kol Rusnė grįžusi pasiskundė, jog pietų miegelio metu jos naujosios draugės iš jos kojų nagelių juokėsi, kurie yra probleminiai ir vis įauginėja į kojos nykščio odą. Kitą dieną turėjau pati imtis iniciatyvos ir kalbėtis su ta svetima darželinuke, jog taip elgtis yra negražu. Tai vat tokie tie mano ir lūkesčiai. Labiausiai dėl emocinės atmosferos, aplinkos. Tiek mano vaiko, tiek mano pačios bendravimo su ikimokyklinio ugdymo įstaigos aplinka. Norisi paverst tai antrais namais, kur smagu ir gera ateiti, tačiau matau, kad dar labai toli iki to. Mes patys užimame papildoma veikla savo vaiką – sportinių šokių klubo lankymas, anglų kalbos pamokėlės, nors tai siūlo ir darželis, bet norisi pakeisti aplinką.

Tyrėjas: Suprantu, kad turite daug neigiamos patirties, ar nepagalvojote kažko keisti?

Respondentas: *Visokių minčių buvo, bet gaunu daug patarimų, jog visur savos bėdos, kitur gali būti dar kitaip, juk nebėgiosi kiekvieną kartą. Be to, pagal ugdymo programą darželis tikrai pažangus. Nauji darbo įrankiai, atlikta renovacija, aikštelės, tvarkinga, šilta. Pastebiu vaiko pasiekimus. Ir visada pagalvoju, kad labiausiai viskas priklauso nuo tėvų. Jie turi visus pajėgumus atstatyti padarytą žalą.*

KETVIRTOJO RESPONDENTO INTERVIU PROTOKOLAS

Respondentas: Julija Šiaulienė, trimetės Lėjos mama. Klaipėda.

Interviu trukmė: 14:25

Tyrėjas: Kai nusprendėte vaiką leisti į darželį, ko tikėjotės iš jo, kas jums buvo svarbiausia?

Respondentas: *Visų pirma, pasirinkome privatų darželį dėl to, kad į valstybinį darželį vietos negavome. Čia pats pirmas buvo toks.*

Tyrėjas: Ar teisingai supratau, kad jeigu būtų buvusi vieta valstybiniame darželyje, jūs būtumėte leidę dukrą į valstybinį darželį?

Respondentas: *Taip. Mes neabejojom. Visų antra, kai jau rinkomės privatų darželį svarbu buvo kaina priimtina, vieta, kad būtų šalia darbo ir šalia namų. Trečia, paskui jau ėjome į pokalbius ir klausėme, kalbėjome, kas ten mums tiko, nepatiko. Visų pirma patiko tai, kad yra labai mažai vaikučių, daug auklėtojų, vaikas visada jaučiasi saugus, dėl saugumo, dėl elementariausių dalykų, kad daugiau dėmesio vaikui.*

Tyrėjas: Gal buvo kažkokie konkretūs dalykai, kurie patiko, gali juos įvardinti?

Respondentas: *Labai patiko, kad ,pvz, vieną kartą į mėnesį veža į kokią nors pramogą visada, dažniausiai tai būna „Pojūčių pasaulis“, pas mus Klaipėdoje yra. Su vaikais užsiima.*

Tyrėjas: O „Pojūčių pasaulis“ kokia konkrečiai tai veikla?

Respondentas: *Nu ten įvairiai, nu ten rankų motorika ir lavinamoji, švieselių įvairių ir jie ten vaikai su šviesom, smėliu, dažais žaidžia. Yra tamsoje apšviesta lemputėm tokia, kaip kambarys.*

Tyrėjas: Kas dar patiko?

Respondentas: *Visų antra yra meniu, sveikuoliška mityba, bėmielė duona, tie produktai, eco, vaikai betkada gali atsigerti arbatos, paprašys, jiems įpils. Mūsų Lėja labai daug geria, tas labai gerai. Kiekvieną antradienį jiems yra pamokėlė muzikos, ateina mokytoja, groja su gitara. Vaikai betkoku oru eina į lauką būtinai, ar lyja, ar vėjas yra nesvarbu, visi vaikai yra vedami, tai vat imunintetui stiprinti tai yra labai gerai. O vat pavyzdžiui mano draugė dabar pradėj vesti į paprastą darželį, tai vat du mėnesiai vaikai nėra buvę išvesti į lauką.*

Tyrėjas: Kai rinkotės ikimokyklinio ugdymo įstaigą jūs susipažinote su tų darželių veiklomis, programomis?

Respondentas: *Taip, mes susipažinom, mums viską aprodė, bet visų pirma mes žiūrėjome, kad būtų prieinama kaina, nes kainos yra kosminės šiai dienai. Ir dėl to mes atėjom ir mums patiko tas kainos ir kokybės santykis, kurie ją siūlo ir paslaugas.*

Tyrėjas: Kam jūs, kaip tėvai teikėte didžiausią svarbą?

Respondentas: *Mums, kaip tėvams svarbiausia buvo, kad yra veikla ir mes matom. Mes matom tai internete, yra internetinai puslapyje išdėtos nuotraukos, video, aš visada galiu pasižiūrėti, ką mano vaikas daro, kokią jie turėjo šiandien dieną, kiekviena diena yra skirtinga, viena diena jie yra policininkai, kaip reikia eiti per gatvę, kaip reikia važiuoti autobusu, kitą dieną jie ten daktarai, gydo meškutį. Iš tikrųjų ir ta mokomoji, nu vaikams yra skiriamas didžiulis dėmesys. Ir tai mums šiai dienai yra svarbiausia. Jo.*

Tyrėjas: Kaip vyksta komunikacija su tėvais?

Respondentas: *Pati komunikacija mūsų privačiame darželyje vyksta internetu. Yra Facebook grupė ir ten tu gali rašyti ir savo pageidavimus ir nepageidavimus, kažkokius tai pastebėjimus. Direktorė puikiai atrašo. Taip pat kiekviena dieną gali pas ją užėiti pasikalbėti. Nu ta prasme, lavinamojo, mokomoji programa mus tenkina. Aš matau iš savo vaiko, ką jis parėjęs pasakoja, rodo. Pripratintas vaikas prie knygų. Labai mėgsta knygas, bėgam pirkti, neša, auklėtojos ten skaito. Aš jaučiu pagal savo vaiką. Aš nesu nei vieną kartą pajutusi iš savo vaiko, kad „ne, aš nenoriu eiti“, nėra buvę.*

Tyrėjas: Kieno matai didžiausią indėlį į tai? Sakai, kad ant vaiko labai matosi, nuo ko tai priklauso?

Respondentas: *Nuo auklėtojos, žinoma, nuo auklėtojos. Aš taip jaučiu, kad jos čia savo iniciatyva daro, tokios pamokėlės kitokios negu tuose paprastuose darželiuose ir tas pobūdis to pasirinkimo vaiką sudominti. Yra dvi grupės. Prisitaiko prie įvairių poreikių, nes tada kai Lėja pradėjo eiti, jos grupėje buvo berniukas autistas. Taip, jis yra su vaikais, visiškai, jis yra ne diskriminuojamas, jis taip, kaip ir visi vaikai, kaip ir turi savų tų niuansų, bet jisai yra su vaikais eina. Dar ką galiu pasakyti, mes galiausiai gavome vietą valstybiniame darželyje ir nežinau, mes nusprendėm dar šiais metais ją palikti privačiame, nes mes matome, kad vaikui labai patinka, jis labai nori.*

Tyrėjas: Ar jūsų, kaip tėvų, nėra nuvylę ir jūsų lūkesčius pateisino? Gavote tai, ko tikėjotės?

Respondentas: *Ta lavinamoji, mokomoji mūsų lūkesčius pateisino visiškai.*

Tyrėjas: Išskiri lavinamąją ir mokomąją funkcijas, kaip pateisunusias jūsų lūkesčius, o buvo tokių, kurios nepateisino?

Respondentas: *Silpnųjų vietų privačiuose darželiuose tikrai yra – tai yra didelė auklėtojų kaita, labai keičiasi auklėtojos. Aš iš tikrųjų nežinau, kodėl, bet atseit reikalavimai yra labai dideli auklėtojoms, o atlyginimai netenkina. Mes iš pradžių buvome labai prieš, nes išėjo vienu metu abi auklėtojos ir iš tikrųjų labai pergyvenom ir susirinkimą darėm ir klausėm, kaip toliau, nu galbūt vaikui reikėjo adaptacijos prie naujo žmogaus, bet pas mus ji yra bendraujanti, labai geritai adaptuojasi, tai mes kažkokio didelio skirtumo nepajutom.*

PENKTOJO RESPONDENTO INTERVIU PROTOKOLAS

Respondentas: Saulė Šipailienė, šešiamečio Tajaus mama. Vilnius.

Interviu trukmė: 20 min. 57 sek.

Tyrėjas: Kada pradėjote leisti savo sūnų į vaikų darželį?

Respondentas: *Tai nuo 2-jų iki 5-ių.*

Tyrėjas: Ko tikėjaisi vesdama savo sūnų į vaikų darželį? Kas tau buvo svarbu?

Respondentas: *Na svarbiausia tai man buvo, kad vaikas pats tikrai norėtų eiti į darželį, nes kai buvo jis lopšelinukas tai turėjome auklėtoją, kuri labai rėkdavo, tai Tajus tiesiog bijodavo eiti į mokyklėlę, nu į darželį, tiksliau. Tai buvo, kai pasikeitimas auklėtojų, nors mums aiškino pačioje mokslų pradžioje, kad tos auklėtojos lopšelio kelias kartu su vaiku ir kai vaikas augo, bet atėjus jau, kai buvo keturi metukai, trys metukai, mes sužinojome, kad jau bus kita auklėtoja. Tai mums daugumai tėvų buvo panika dėl to ėjimo, ar vėl vaikas norės eiti, nes kita auklėtoja, bet kažkaip viskas kaip ir neblogai buvo, nes atėjo dirbti viena mergaitė, kaip ir neseniai baigusi, tai nesugadinta, dar mėgstanti ir mylinti savo darbą. O kita tiesiog žinanti visą tą darbą, visą specifiką, turinti jau ne mažą stažą. Tai sakyčiau, kad lūkesčius pateisino, tas jų darbas, tikrai gal būdavo, gal keista ir ypatingai keista, kai iš tos vyresnės, nes ji būdavo nagla kaip tankas tiesiog tiesiai šviesiai sakydavo, kad reikia to nupirkti, tą nupirkti, kad darželis to neduoda, nu ta prasme rinkliava vadinama.*

Tyrėjas: Ar tavo nuomone, ta pedagogė, apie kurią kalbėjai, padarė kažką netinkamai, kas tau nepatiko?

Respondentas: *Ne tai, kad nepatiko, bet ta moteris nebuvo turinti specialybę, išsilavinimo pedagogo ir nemokėdavo vaikų užimti ir gavosi taip, kad tuos vaikus, kaip dabar pavyzdžiui, ji isteriškai rėkdavo ir tada vaikai jos iš karto bijodavo ir netgi pati pastebėjau, kad jeigu aš šiek tiek labiau pakeliu balsą Tajus iš karto sakydavo, kad tu, kaip Aurelija.*

Tyrėjas: Tavo nuomone ji netinkamai užsiimė su vaikais? Ar teisingai supratau?

Respondentas: *Jo, nes kaip ir sakiau, kai būdavo koks konfliktas, tai būdavo arba tiesiog rėkimas arba pasodindavo prie stalo ir liepdavo piešti, nors vaikai ten tarkim norėdavo ant kilimo su mašinėlėmis žaisti. Ji pasodondavo juos piešti. Tai tarkim mano Tajus iki šiol nemėgsta piešti, nes tiesiog turi traumą – piešti. Pasakai „va nupirkau knygutes“, va tarkim penkios ir skirtos piešimui, tai jos net nenuspalvotos, nes paspalvina, kaip sakau, ir pradeda sakyti „man jau ranka pavargo“, tai klausiu „ką čia nuspalvinai?“ o jis sako „pažiūrėk – uodegytė“.*

Tyrėjas: Kai priėmėt sprendimą, kad jau vesit vaiką į darželį, ko iš jo tikėjotės?

Respondentas: *Šiaip, žinok, aš nebuvo ta tokia mama, kad skaityčiau ten visokius atliepimus, kad koks darželis geriausias, koks šauniausias, tiesiog kadangi mes gyvename Justiniškių rajone ir norėjome, kad*

būtų arti, patogu, su ta mintimi, kad jeigu nespėtum, kad galėtų mama paimti, tuo labiau, kad vaikas yra deklaruotas pas mamą, tai kaip aš sakau, pagimdžiau ir iš karto tuos dokumentus nunešėme į darželį, užsirašėm ir meldėmės, kad patektumėm į tą vietą, o kai patekom, apsidžiaugėm, o kažkokių būtent tikslų, kaip sakau, kažkokių minčių, kad kas nors būtų blogai nebuvo. Tik pati pradžia buvo, nes buvo įdomu, kaip vaikas adaptuosis naujoje aplinkoje, bet kadangi mano vaikas augo ne šiltnamio sąlygomis, o jisai visur važiavo, keliavo, ėjo, pas mus eidavo draugai, tai jisai žmonių nebijojo ir kaip sakau, kai būdavo atėjom tą pirmutinę dieną į darželį, tai ten vaikai tik mama išeina už kampo ir iš karto rėkia „mama“, o mano vos ne, sakau pabuvau, auklėtoja man rodo „tu gal jau eik“, žinai, nu tipo, kad vaikas sau. Tai ką - būdavo, kad po pusę dienos palikdavau, paskui sakydavo, kad jokių problemų. Kai pasakė, kad jokių problemų tada aš iš viso...

Tyrėjas: O kai praėjo kažkoks laiko tarpas, kai prasidėjo ugdymo veikla, užsiėmimai, ar pastebėjai kažką, kas tavo nuomone galėjo būti kitaip, kas tau nepatiko, arba, ką būtum keitęsi?

Respondentas: *Ne.*

Tyrėjas: Kaip sakai, kad „ne“, ką turi omenyje?

Respondentas: *Ta prasme aš turiu omenyje, kaip sakai tarkim veikla, nu pavyzdžiui jisai lankė kaip ir šokius, nu jisai pas mane, nu gal, kad berniukas, bet pas jį to dėmesio nėra sukoncentravimo, ir jisai palanko kokius kelis užsiėmimus ir sako „viskas neisiu į šokius“, sakau „kodėl“, sako „ai ten nesąmonė“, sakau „tai kodėl“, atsako „tai perdaug tampo kojais, kaip mergaitė, kaip kokiam baletė“. Nu automatiškai jam nu... Paskui kažkaip gavosi, kad buvo jam karate, kadangi boksiningą turi tėtį, tai jis tenai kelis kartus jau buvo nuvedęs į klubą ir jis jau buvo matęs, o ten tame karate visai kiti judesiai, tai sako „ten jie nenormaliai, nemoka muštis“ sako „aš sakiau treneriui, kad jis blogai mokina“, sako „nebenoriu lankyti“. Nu tai va... Automatiškai jis lanko anglų kalbą, dabar jau norėtų kaip ir lankyti šokius, bet pasakiau, kad jau sakai, kad ne, paskui pradėsi vėl „ten šoka kažkaip nenormaliai“. O kad kažkokį poveikį neigiamą – tai nėra taip, tiesiog nu nebuvau aš ta mama, kuri sakyčiau „eini ir nieko nežinau“, nu per prievartą, tai...*

Tyrėjas: O kaip mama, ikimokyklinio ugdymo procese tu iniciatyvi ar labiau prisitaikanti?

Respondentas: *Aš gal ta vykdanči. Ta prasme, nu... aš, mano pareiga buvo jį užrašyti į būrelį, aš jį užrašiau, jisai nuėjo, aš paklausiau, kaip sekėsi, ar patiko. Jisai „patiko, viskas gerai“, antrą kartą vėl paklausiu, tada jau matau, kad jis kažkoks patempęs lūpą, klausiu aiškiniesi kas, kodėl, dėl ko, o kai pasako „jau viskas“ tada matau tą tokį užsispyrimą ir ašaras, tada sako „viskas nebenoriu“, tada negi sakysiu „ne tu privalai eiti“... Aišku ar ir liečiau tą mėnesį, nes buvau jau sumokėjusi, sakiau, kad šį mėnesį dar atkentėk, o paskui galėsi lankyti kažką kitą.*

Tyrėjas: Noriu suprasti, kaip tu ir sakai nebuvai ta mama, kad rinkti rekomendacijas, skaityti atsiliepimus, domėtis ikimokyklinio ugdymo įstaiga, bet vistiek buvo kažkoks dalykas, kuris tau buvo svarbus. Kas tai buvo?

Respondentas: *Aha. Vieta. Kaip sakiau, kadangi gyvenu Justiniškėse norėjau, kad viskas būtų šalia, o man kadangi, kai aš dirbau BTA, man viskas čia visai arti, būdavo taškas A – darželis, taškas B – darbas. Nekeldavau anksčiausiai Tajaus, leisdavau pamiegoti, o į darbą susitardavom, kad būsiu po 8:15, tai realiai pačioje pradžioje buvo svarbi tik vieta, o kadangi aš tą pačią mokyklą pati lankiusi – tai aš viską ten kuo puikiausiai žinau, visas net auklėtojas dar žinau, jos visos dar dirba.*

Tyrėjas: Ir kaip šis darželis šiandien?

Respondentas: *Dabar tai ypač tvarkoje, nes pasikeitusi vedėja. Jinai jaunesnė, iniciatyvesnė ir visokiausių sugalvoja projektų, tarkim kur buvo praėjusi, kai mano Tajus ėjo į lopšėlį, tai buvo ta pati vedėja, kai aš būdama dar vaikas ėjau į darželį. Tai jai jau į pensiją laikas, nes ji jau ją ir užsitarnavo. O ji jau kai aš dar lankiau darželį galvodavau, kad ji rėkianti moteriškė būdavo, nes visos auklėtojos jos bijodavo, tuo pačiu ir mano mama, nes ji irgi ten dirbo auklėtoja, o dabar naujajai direktorei gal kokie 33-34 metai, kažkas tokio, tokia kur tik gali kokį projektą, Europos Sąjungos pinigų, tokia visa veikli, organizuota, tai darželis net iš tikrųjų ne mėnesiai, bet savaitėmis gražėja, ten nuo to, kad buvo tos konstrukcijos metalinės, kur mes vaikystėj žaisdavom, manau, ir tu ir aš žaisdavom ten namus ir panašiai, kur adijalais apsikabindavom, tai juos panaikino, tai pastatė normaliais mediniais, kaip kažkokiais ten... šulinys ir namelis gražesnis. Tai sakau Vau.*

Tyrėjas: Nuo ko manai šie pokyčiai labiausia priklauso?

Respondentas: *Nuo vadovo. Jo. Faktas.*

Tyrėjas: O kaip vertini vadovo įtaką darželio darbui, auklėtojų darbui?

Respondentas: *Manau, kad vadovas turi didelę įtaką, nes kai direktorius duoda velnių toms auklėtojoms, tos auklėtojos bijo, yra įbaugintos, tiesiog prašo pagalbos tėvų, nes direktorė darželio neskiria pinigų, o jos tai savo pinigų nekiš, tai automatiškai prašo tėvų pagalbos, ar tai sienas remontuoti, ar langus pakeisti? Mes atėjom į tą naują grupę ir pasakė, šita grupė yra rytinė, jeigu norite, kad jūsų vaikai degintųsi prieš saulę ir visada būtų susiraukę galite nepirkti roletų, bet gerai būtų, kad nupirktumėte. Tai aišku mes nupirkome tuos roletus.*

Tyrėjas: O kaip tu pati galvoji, jeigu Tajus ikimokyklinį ugdymą būtų praėjęs namuose, su tavo pagalba, su tavo mamos pagalba, kuri galėjo prižiūrėti tavo vaiką, ar būtų buvusi didesnė nauda?

Respondentas: *Nu matai, aš galvoju, kad kiekvienas vaikas yra individualus, tarkim mano vaikas, kai aš mokinu jis nesusikoncentruoja, tada maivosi, žaidžia, pasakyti gali kažką grubiau, o kai mokytojas sako kažką tai, arba ta pati mano mama, tai irgi savas žmogus „Ai tai dabar pavargau, tai dabar pažaiskim, noriu paskaityti“. Nu visokių veiklų, tik ne tą, ką reikia, o pavyzdžiui mokykloje, kai tu esi su savo amžiaus vaikais ir turi daryti tą darbą, kaip ir visi tai jisai negali pasakyti, kad aš dabar einu žaisti. Tarkim taisyklės yra, kad jeigu tu ta diena neparašysi užduoties tam tikros, tu automatiškai neisi žaisti, kas parašo tą pirmą eilutę – tai jie eina žaisti. Tai jis automatiškai yra suinteresuotas pabaigti tą darbą ir automatiškai pasiekti tą tikslą, žaidimą.*

Tyrėjas: Ar esi pastebėjusi kažką, kas tau nepatiko, nepateisino kažkokių vilčių, norų ar lūkesčių?

Respondentas: *Ne. Tiesiog ne tai, kad... nu jeigu būtų mano galimybė, arba viskas priklausytų nuo manęs – tai tiesiog sakyčiau plius minus turinčios pedagogės 10-15 metų stažą tiesiog turėtų išeiti į pensiją, nes jos tiesiog pačios yra pervargusios nuo tos rutinos, nuo tų vaikų, nuo tų tėvų, jos jau dirba ne su meile, o tiesiog iš poreikio, iš reikalo ir tarkim būna netgi taip, kad tu tarkim ateini, nu pavyzdžiui, tyliai – tai pastoviai girdi rėkimą, nieko neimat, nieko neliečiat, vos ne sėdit, kaip kokie voveriukai prie stalo ir turi piešti. Ir taip ir norisi pasakyti, kad jie yra vaikai, tam ir yra žaislai, o ne tam, kad jie gulėtų. Bet užtad yra tvarka grupėje. Nu ta prasme tą pakeisčiau, bet kadangi negaliu...*

Tyrėjas: O yra kas, ką auklėtojų darbe norėtum pakeisti?

Respondentas: *Trūksta to tokio, va ne kaip pavyzdžiui, būdavo pas mane, tarkim ta pati vat auklėtoja, ta jaunesnė, susėda tarkim vaikai, kad ir su koku kamuoliu žaidžia, bet žaidžia visi, tame tarpe ir auklėtoja tame dalyvauja. Tarkim buvo žaidimas su spalvomis, kad vos ne jinai sako „žalia“, o Tajus turi mesti geltoną, jisai paprastas, elementarus, bet vaikams tiek juoko, tiek džiaugsmo, kad jie net prisigalvodavo „violetinei purpurinė“ vos ne visi sako „kas čia per spalva?“ ir tada bando mergaitė kažką įvardinti „Nu čia gi kaip pas mano tą barbė“... Nu toksai taip... O kai ta vyresnė jau tame solidžiame amžiuje nu tai ir sakau, nieko nežaidžia, nieko nedaro, sėdi prie stalo ir spalvina, nes bus bardakas...*

Tyrėjas: Jau turi patirties su vienu savo vaiko auklėjimu, o jeigu dabar turėtum galimybę rinktis, ar darytum kažką kitaip?

Respondentas: *Nu kaip tą kitaip... Jeigu turėčiau pinigų, vyrą, tai sakyčiau - privatų.*

Tyrėjas: Manai, kad privatus darželis yra geriau?

Respondentas: *Na, privačiam, visų pirma, visai kitoks lygis to, ta prasme, kad tu sumoki daugiau pinigų, bet iš tavęs nieko nereikalauja. Ta prasme, kad tu priduoji tą vaiką, kaip prekę, ją apdoroja ir tu ją pasiimi. Nu, ta prasme, apdoroja, kad pasirūpina tuo auklėjimu, ugdymu, švietėjiškais tais visais darbais, darbeliais, ta prasme nereikia, kaip man dabar, kad sako „tai flomesterių pupirkite, tai popieriaus, tai guašo, būtų gerai akvarelės dar“, nu ta prasme, tą turiu omyje. O privačiame, automatiškai, kadangi tu moki pinigus ir irgi dirba moterys su išsilavinimu, jos, manau, gauna tikrai daugiau, nei tas valstybinis darželis ir jos yra suinteresuotos jais užsiimti ir kitas dalykas šiais laikais ne visi gali sau leisti tą privatų darželį, nes vis tiek jis kainuoja, tai grupės yra neperpildytos, kaip valstybinių 20, 25 vaikai, kai išeina vos ne kvadratine galva, nu tikrai norisi vienu metu pasiimti švilpuką ir sakyti „šaaaa“, o privačiam, gal kokių 10 vaikų, vis tiek ne toks chaosas...*

Tyrėjas: Ar teisingai supratau, kad skirtumą, privataus ir valstybinio darželio, matai tik vaikų skaičiuje?

Respondentas: *Kad būtų veikla su mokytoja, kad būtų bendravimas, nu tas kitoks, ta komunikacija tarp suaugusiojo ir vaiko.*

Tyrėjas: O to pasigedai valstybiniame darželyje?

Respondentas: *Taip. Šitame taip. Į vaiką valstybinai darželyje žiūrima, kaip ateinantį ir išeinantį.*

Tyrėjas: O tai jautėsi Tajaus darželio lankymo metu?

Respondentas: *Nu kadangi, matai, mano Tajus buvo, kaip šiaurinė žvaigždė pasirodanti, nes močiutė nedirbo, jisai būdavo tai eina, tai neina, tai būdavo atsikelia mama, parašo žinutę, kad nevesk Tajaus į darželį, tai vat būdavo, kad per mėnesį jis lanko, kokį 10 kartų. Tai realiai kažko tokio... Tiesiog, kai eidavo tuo metu, tai jausdavosi, netgi ar replika, ar komentaras, kad „Tai jau ar eisit, ar jau vėl neisit į darželį?“. Galvodavau „koks gi tau dabar čia skirtumas“. Tai ta prasme man jautėsi...*

ŠEŠTOJO RESPONDENTO INTERVIU PROTOKOLAS

Respondentas Jolanta Šalvė, penkiamečio mama. Vilnius

Interviu trukmė: 16 min. 41 sek.

Tyrėjas: Kai jūs priėmet sprendimą, kad naudositės ikimokyklinio ugdymo paslauga ir leisit vaiką į vaikų darželį, kas jums buvo svarbiausia renkantis?

Respondentas: *Žinai kaip, aš galiu pasakyti taip, kas arčiausiai namų, kad būtų patogų, žinai. Visu pirma nuo to pradėkim. Kas toliau... Buvo šalia kitas darželis, visai nepatiko direktorė, nu vat tą aš išsirinkau kas mano vaikui skyrė dėmesio, kas jam įdomu, o ne taip, kad kitam darželį atėjom, tai sako „nebandyk lįsti prie veidrodžio, nes...“, nesakė nebandyk, bet „nelįsk prie veidrodžio, pasakykit, kad vaikas nelįstų prie veidrodžio...“. Įsivaizduok, darželyje...*

Tyrėjas: Priminkite, kokio amžiaus vaikus pradėjote leisti į darželį?

Respondentas: *Vienas buvo apie 3 metus, o kitas apie 2 metus.*

Tyrėjas: Ar jūsų abu vaikai į tą patį darželį ėjo?

Respondentas: *Jo, jo, jo. Į tą patį jie ėjo. Tiktai, kad dukra, jau aišku nebeina į darželį.*

Tyrėjas: Dukra jau lankė šį darželį, o kai jūs priėmėt sprendimą, kad ir sūnūs eis į tą patį, kas tau buvo tas indikatorius, kad jus šis darželis tenkina?

Respondentas: *Aš žiūriu, kaip mano vaikams. Patinka, nepatinka. Skundžiasi-nesiskundžia. Mano vaikui dėmesio skiria-neskiria. Vat tas vat žinai. Jeigu mano vaikas vat pasakytų „man nepatinka“, „mane skriaudžia“, nu tai tikrai aš vienareikšmiškai vesčiau bent jau į kitą grupę, pas kitą auklėtoją.*

Tyrėjas: O buvo tokių atvejų?

Respondentas: *Ne, bet vat galbūt šiais metais auklėtoja man truputėlį nepatiko, žinai. Buvo tokių minčių, bet kažkaip ir susitvarkė, žinai. O šiaip buvo tokių atvejų, kad mano vaikas pripiešė nesąmonių, žinai, tai auklėtoja sako „Ne, aš jūsų vaiko piešinio nekabinsiu“, o aš kaip mama, toks šokas, žinai, pasiėmiau tą piešinį ir parsinešiau namo, supranti, o po to aš ir galvoju, nu iš tikrųjų, man dukra sako „mama, nunešk tą piešinį, tegul pakabina jį“, nu aš kažkaip neišdrįsau labai taip. O paskui taip graužiau save, o šiaip auklėtoja neturėjo tokios teisės taip iš viso daryt, taip nurašyt kažką, padaryt. Jinai turėjo vienareikšmiškai kabinti visų vaikų piešinius ir viskas, o ne tai, kad mano vaikas nupiešė ne šeimą, o robotą, žinai.*

Tyrėjas: Kaip vertinote tokį auklėtojos elgesį?

Respondentas: *Tai vat, truputį tas mane neramina ir pasakiau sau, jeigu aš dar gausiu nors vieną tokią pastabą, aš vesiu į kitą grupę, bent jau su direktore kalbėsiu ir tikrai žinau, kad bus atsižvelgta, žinai. Ir kalba, sūnaus, dabar tokia, vaikštom pas logopedus, kalba nėra visada tokia aiški, nes sumaišė anglų su*

lietuvių kalbomis, žinai. Ir ta auklėtoja labai matau, kaip bando mano vaiką nurašyti arba kai jis neaiškiai kalba, neduoda jam kokios užduotėlės.

Tyrėjas: Kokio elgesio tikiesi tokioje situacijoje?

Respondentas: *Matai, auklėtojos, kurios tobulinasi, kur yra tokių mažesnių grupėse, kai matau, kad tikrai stengiasi, tikrai domisi, tikrai, kad suteiktų vaikui žinių, tėvams, žinių, ką daro ne taip, vat kad užsiimtu, kad tikrai matytųsi, kad ta pažanga, kaip aš sakau. Nereikėtų, kad tėvams dar reikėtų sėdėti papildomai dar su savo vaikais mokinti, ar sakyt. Turi darželis irgi atitinkamai, kaip aš sakau, už ugdymą ima pinigų ir turi ir ugdyti, irgi žinai, aš irgi dirbu savo darbą ir jūs dirbkit savo darbą.*

Tyrėjas: Kaip ikimokyklinio ugdymo įstaiga, tavo nuomone, atlieka savo darbą, tavo vertinimu?

Respondentas: *Nematau aš jokio pažangumo, iš tikrųjų, nes aš pati didžiausią pažangumą matau, kai mes vaikštom pas privačią logopedę, pas vieną logopedą, pas kitą logopedą. Tik pažangumo aš nematau, aš matau tik iš logopedų tą pažangumą, žinai, o iš auklėtojų aš nepasakyčiau, jie labai kritikuoja, tai labai svarstau vesti į kitą grupę, kad tikrai jaustųsi, kad auklėtojos yra suinteresuotos.*

Tyrėjas: O to pasigendate?

Respondentas: *Jo. Nu vat taip, taip, žinok. Dabar padarė, nežinau, kaip pas jus, bet padarė pas mus iš ryto dvi auklėtojos, kad būtų vaikais labiau užsiimama, paaiškinama, tai kažkaip nepastebėjau jokio pranašumo, kad būtų jos būdamos dviese paaiškintų labiau kažką.*

Tyrėjas: O kaip vertini ugdymą? Tavo nuomone nuo ko priklauso ugdymo kokybė?

Respondentas: *Žinai, noro, joms, man atrodo, motyvacijos trūksta. Atėjo jauna ir mano vaikas buvo pas ją dar mažesnis, tai jina stengėsi išmokti, sužinoti, ten magistrą apsiginti. Ji stengėsi pati sužinoti, kad vaikams pritikti, netgi man siūsdavo kažkokią temą idomesnę, kad ten dar kažką, kaip vaikus motyvuoti, ten dar kažką, bet toks, žinai, geranoriškumas toks, ant tiek buvo noras padėti tėvams, žinai. Negydyti juos, žinai „Jūs taisykite vaiką, jūs ten dar kažką...“, toks jausmas, tarsi mes nedarom nieko, mes ateinam vaiko atvedam ir auklėkit. Nu... Tai va... O ten vat buvo toksai straipsnių siuntimas, gal įdomu tau, pasiskaityk, ten dar kažką. Buvo problema, kalbėjom, žinai, vat dar pasižiūrėk, vat sakau, kai noras yra kažką padėt, o čia....*

Tyrėjas: O pati ugdymo įstaiga inicijuoja kažkokius klausimus ar teikti pasiūlymus paslaugų kokybei gerinti?

Respondentas: *Kažkas ten buvo praėjusiais metais, kažką ten davė pildyti, kad „ko tikitės?“*

Tyrėjas: Ir koks buvo jūsų atsakymas? Ko tikitės?

Respondentas: *Oooo, ugdymo, to paties. Gero ugdymo, iš tikrųjų, kad vaikas ateitų su žiniomis kažkokiomis. Mano dukrai nereikėjo prie jos sėdėti net kažko papildomai mokinti, nei rašyti, nei dar kažko, ji buvo pilnai paruošta į pirmą klasę eiti ir be mano pastangų. Aš net nustebau, kad jai viskas va, puikiai. Vadinasi auklėtoja puikiai su ja užsiiminėjo, žinai.*

Tyrėjas: O dabar kažkas kitaip?

Respondentas: *Taip. Nuo auklėtojų labai daug kas priklauso, nes mano dukra iš viso buvo tyli, rami, žinai, ir ta auklėtoja rado prie jos priėjimą, nu vat, grynai vat taip, ją suprato ir tiesiog, vat taip... Ir puikiai...*

Tyrėjas: O tavo vertinimu vaikams geriau ugdytis, ikimokykliniu ugdymu, šeimoje, ar ikimokyklinio ugdymo įstaigoje?

Respondentas: *Nu ne, nepritariu tam, ne, todėl, kad vaikai turi bendrauti ir su vaikais, ir su savo bendraamžiais pabendrauti, ir praplėsti akiratį, ne tik būti įsikibus į tėvus.*

Tyrėjas: Tai jūsų noras buvo, kad vaikas socializuotųsi?

Respondentas: *Be abejo.*

Tyrėjas: O tuo metu, kas tiksliai jums buvo svarbiausia?

Respondentas: *Tai taip, be abejo buvo svarbu, kad išmokyti, bet ir, kad bendrautų su kitais vaikais, ne tik, sakau, įsikibę būtų į tą patį... Galiausiai net ir tom ligom, kaip sakau, vaikiškom persirgtų, kad mokykloj galbūt tiek nebūtų. Šiaip tai, kas liečia dabartinę situaciją, tai pas mus, kaip ir pakeista direktorė, tai ji labai stengiasi, stengiasi būti aktyvi, keisti aplinką, žinai, kad iš tikrųjų stengiasi, atrodo, kaip ir dėl vaikų, aikšteles daro ir t.t. ir, kad kažkas tai būtų įdomiau, tai iš direktorės pusės viskas ok, bet kaip ir sakau, kaip kokia auklėtoja, žinai, kaip kokia auklėtoja tavo vaiką įvertins, priims jį tokį truputėlį kitokį, nu žinai, nu vat taip, dar manau tas nusiteikimas labai svarbu, už ar prieš vaiką.*

Tyrėjas: O ar pastebėjai, kad to trūksta?

Respondentas: *Aš tiesiog manau, kad mano vaiką jau pradeda po truputėlį nurašinėti ir man tas nepatinka, tas požiūris, žinai. Sakau, kad jis kažko nemoka, ar ten dar ir iš karto „Oi ten kažkas yra blogai, vat taip ir taip“. Nu tai palauk, aš irgi dirbu su vaiku, bet ir tu dirbk su mano vaiku, ta prasme.*

VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ VARTOTOJŲ PATENKINIMO INDEKSO APSKAIČIAVIMO METODIKOJE PATEIKIAMOS VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ GRUPĖS

4. Atliekant vartotojų patenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimus, rekomenduojami tyrimų objektai yra šios viešųjų paslaugų grupės:

4.1. įdarbinimo paslaugos – darbo biržos teikiamos paslaugos (darbo paieška, konsultavimas, profesinis orientavimas, perkvalifikavimo kursai, darbo rinkos mokymo centrų paslaugos ir pan.);

4.2. komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos – atliekų tvarkymo, vandens, dujų, elektros, šilumos tiekimo ir nuotekų valymo, būsto ir pastatų ūkio administravimo, viešosios aplinkos tvarkymo ir priežiūros paslaugos (švara viešosiose vietose, apšvietimas, vaikų žaidimo aikštelės, gyvūnų vedžiojimo aikštelės ir kt.);

4.3. kultūros ir sporto paslaugos – kultūros įstaigų ir sporto organizacijų teikiamos paslaugos, kultūros ir sporto renginiai bei infrastruktūra, skirta gyventojų kultūriniais ir sporto poreikiams tenkinti (muziejai, teatrai, parkai, sporto aikštynai, renginiams skirtos vietos);

4.4. mokesčių administratoriaus paslaugos – pajamų deklaravimo, mokesčių deklaracijų tvarkymo, konsultavimo mokesčių klausimais paslaugos;

4.5. paslaugos verslui – licencijų ir leidimų išdavimas verslo subjektams, paramos suteikimas, paslaugos, susijusios su smulkaus ir vidutinio verslo skatinimu ir plėtra, mokymai ir konsultacijos smulkiojo ir vidutinio verslo atstovams;

4.6. priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugos – paslaugos, skirtos visuomenės, materialiojo turto ir aplinkos apsaugai ekstremalių situacijų atvejais (gaisrų gesinimas ir žmonių gelbėjimas, nukentėjusių asmenų išlaisvinimas iš sudaužytų automobilių autoavarijų metu, skęstančių žmonių gelbėjimas ir nuskendusius žmonių paieška, pagalba gyventojams nelaimėse buityje, evakuacija iš ekstremalių situacijų vietų ir pan.);

4.7. paslaugos, susijusios su nekilnojamojo turto tvarkymu, – nuosavybės registravimo, kadastrinių matavimų, nekilnojamojo turto vertinimo paslaugos, leidimų, skirtų statybai, renovacijai ir rekonstrukcijai išdavimas;

4.8. socialinės paslaugos – paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime; ši paslaugų grupė taip pat apima socialines išmokas ir kompensacijas, socialinį draudimą, lengvatas;

4.9. susisiekimo ir ryšių paslaugos – viešojo transporto paslaugos, automobilių parkavimo ir pašto teikiamos paslaugos;

4.10. sveikatos apsaugos paslaugos – valstybės sveikatos priežiūros įstaigų teikiamos paslaugos (greitosios pagalbos, pirminės sveikatos priežiūros, gydymo ir sveikatinimo įstaigų, reabilitacijos centrų ir pan. teikiamos paslaugos);

4.11. švietimo paslaugos – formalus (pradinio, pagrindinio, vidurinio ugdymo, profesinio mokymo, aukštesniųjų ir aukštojo mokslo studijų) ir neformalus švietimo (ikimokyklinio, priešmokyklinio ugdymo ir kito neformalaus vaikų bei suaugusiųjų švietimo) įstaigų teikiamos paslaugos, taip pat informacinė, psichologinė, socialinė pedagoginė, specialioji pedagoginė ir specialioji pagalba bei sveikatos priežiūra mokykloje, informacinė, konsultacinė, kvalifikacijos tobulinimo bei kita pagalba mokytojui;

4.12. teisėsaugos institucijų ir įstaigų paslaugos – teisėsaugos institucijų ir įstaigų (policijos, teismų, prokuratūros ir kt.) teikiamos paslaugos;

4.13. teisinės paslaugos – pirminės ir antrinės teisinės pagalbos paslaugos, notarų, antstolių, paslaugos;

4.14. turizmo informacijos paslaugos – turizmo informacijos centrų teikiamos paslaugos (turizmo informacijos sklaida ir konsultacijos, turizmo informacinių leidinių sklaida, informacinių stendų priežiūra ir pan.);

4.15. kitos paslaugos – į šią paslaugų grupę patenka paslaugos, nepriskirtinos jokiai kitai pirmiau išvardytai grupei (civilinės būklės aktų registravimo, asmens dokumentų išdavimo paslaugos, pažymų ir išrašų išdavimas; skundų ir prašymų nagrinėjimas).

VARTOTOJŲ PASITENKINIMO INDEKSO APSKAIČIAVIMO ALTERNATYVOS
I ALTERNATYVA

VPI₁ (%) = klausimų I dalies aritmetinis vidurkis

$$\mathbf{VPI_1 (\%)} = \frac{1}{a-1} \sum_{i=2}^n \left(\frac{\sum_{j=1}^{k_i} x_{ij}}{k_i} \right)$$

kur:

$i = 2, \dots, n$ – klausimo numeris;

$j = 1, \dots, k_i$ – i -tojo klausimo sudedamosios dalies numeris (respondentų atsakymai „nežinau“ nėra traukiami į indekso skaičiavimą);

x_{ij} = i -tojo klausimo, j -tosios dalies respondentų atsakymų, paverstų procentais, aritmetinis vidurkis (respondentų atsakymai „nežinau“ nėra traukiami į indekso skaičiavimą);

a – klausimų skaičius I klausimyno dalyje;

II ALTERNATYVA

VPI₂ (%) = I klausimų dalies aritmetinis vidurkis su lyginamaisiais svoriais

$$\mathbf{VPI_2 (\%)} = \frac{1}{a-1} \left(\sum_{i=2}^{n-1} \left(\frac{\sum_{j=1}^{k_i} x_{ij} w_{1j}}{p} \right) + x_n^* \right)$$

kur:

$i = 2, \dots, n$ – klausimo numeris;

$j = 1, \dots, k_i$ – i -tojo klausimo sudedamosios dalies numeris (respondentų atsakymai „nežinau“ nėra traukiami į indekso skaičiavimą);

x_{ij} = i -tojo klausimo, j -tosios dalies respondentų atsakymų, paverstų procentais, aritmetinis vidurkis (respondentų atsakymai „nežinau“ nėra traukiami į indekso skaičiavimą);

w_{1j} = 1-ojo klausimo j -tosios dalies respondentų suteiktų svorių paverstų procentais aritmetinis vidurkis (respondentų atsakymai „nežinau“ nėra traukiami į indekso skaičiavimą);

p = suteiktų svorių, paverstų procentais, aritmetinių vidurkių suma (visų w_{1j} , $j=1, \dots, k_i$ suma);

a – klausimų skaičius I klausimyno dalyje.