

Viešųjų paslaugų pasitenkinimas 2016 m

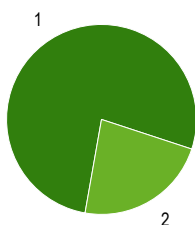
Bendra ataskaita

Bendra informacija apie šią apklausą

Apklausos pabaigos data:	2016-06-17
Naudotas klausimynas:	Viešųjų paslaugų pasitenkinimas 2015 m
Per prieigos kodą pakviesti dalyviai:	254
Išsiųstų/išdalintų klausimynų skaičius	0
Iš viso pakviestų dalyvių skaičius:	254
Visiškai atsakyti klausimynai	107
Grįžusių klausimynų kvota	42,1%
Iš dalies atsakyti klausimynai:	3
Atsakytų klausimynų (įskaitant iš dalies atsakytus) skaičius:	43,3%

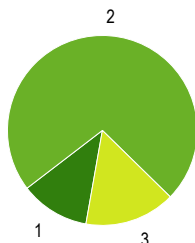
Klausimų su vienu pasirenkamu atsakymu rezultatai

1 - Jūs esate



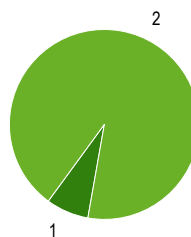
1	mama	77%	85
2	tėtis	23%	25
3	globėjas	0%	0
4	globėja	0%	0
Pateikti atsakymai (PA)			110

2 - Kiek Jums metų?



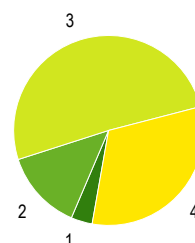
1	nuo 20 iki 30	12%	13
2	nuo 31 iki 40	73%	80
3	nuo 41 iki 50	15%	17
4	nuo 51 iki 60	0%	0
5	daugiau nei 60	0%	0
Pateikti atsakymai (PA)			110

5 - Jūsų sūnus ar dukra mūsų įstaigoje gauna nemokamą maitinimą



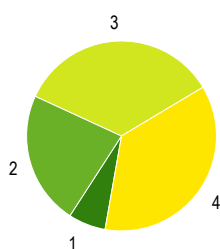
1	Taip	7%	8
2	Ne	93%	102
Pateikti atsakymai (PA)			110

6 - Įstaiga lengvai pasiekama (viešuoju transportu, automobiliu)



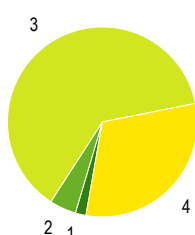
1	Visiškai nesutinku	4%	4
2	Nesutinku	14%	15
3	Sutinku	51%	56
4	Visiškai sutinku	32%	35
Pateikti atsakymai (PA)			110

7 - Įstaiga netoli Jūsų namų



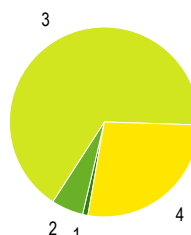
1	Visiškai nesutinku	6%	7
2	Nesutinku	23%	25
3	Sutinku	35%	38
4	Visiškai sutinku	36%	40
Pateikti atsakymai (PA)			110

8 - Įstaigos patalpos estetiškai tvarkingos



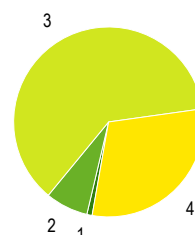
1	Visiškai nesutinku	2%	2
2	Nesutinku	5%	5
3	Sutinku	63%	69
4	Visiškai sutinku	31%	34
Pateikti atsakymai (PA)			110

9 - Pastato išorė estetiškai tvarkinga



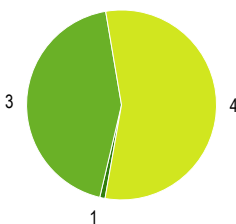
1	Visiškai nesutinku	1%	1
2	Nesutinku	5%	6
3	Sutinku	66%	73
4	Visiškai sutinku	27%	30
Pateikti atsakymai (PA)			110

10 - Įstaigos patalpos ir priemonės pritaikytos patogiam vaiko mokymuisi



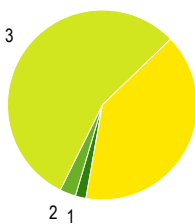
1	Visiškai nesutinku	1%	1
2	Nesutinku	7%	8
3	Sutinku	62%	68
4	Visiškai sutinku	30%	33
Pateikti atsakymai (PA)			110

11 - Įstaigoje auklėtojai, mokytojai dėmesingi ir paslaugūs



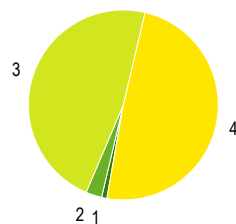
1	Visiškai nesutinku	1%	1
2	Nesutinku	0%	0

12 - Su įstaigos administracija lengva susitikti, jie randa laiko bendravimui



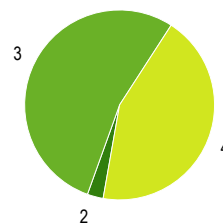
1	Visiškai sutinku	2%	2
2	Nesutinku	3%	3

13 - Įstaigos auklėtojai, mokytojai su vaikais ir jų tėvais būna rūpestingai, atidūs ir kantrūs



1	Visiškai nesutinku	1%	1
2	Nesutinku	3%	3

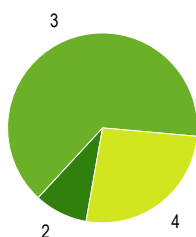
14 - Įstaigoje vaikai jaučiasi emociškai gerai



1	Visiškai nesutinku	0%	0
2	Nesutinku	3%	3

3	Sutinku	44%	48
4	Visiškai sutinku	55%	61
Pateikti atsakymai (PA)			110

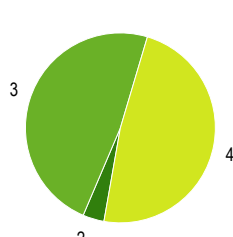
15 - Įstaigoje tinkamos higienos sąlygos (temperatūra, ventiliacija, tualetai, karštas vanduo ir kt.)



1	Visiškai nesutinku	0%	0
2	Nesutinku	9%	10
3	Sutinku	65%	71
4	Visiškai sutinku	26%	29
Pateikti atsakymai (PA)			110

3	Sutinku	55%	61
4	Visiškai sutinku	40%	44
Pateikti atsakymai (PA)			110

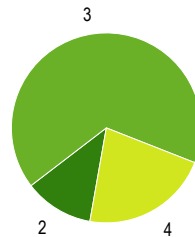
16 - Įstaigos darbuotojai visada pasitempę ir tvarkingi



1	Visiškai nesutinku	0%	0
2	Nesutinku	4%	4
3	Sutinku	48%	53
4	Visiškai sutinku	48%	53
Pateikti atsakymai (PA)			110

3	Sutinku	47%	52
4	Visiškai sutinku	49%	54
Pateikti atsakymai (PA)			110

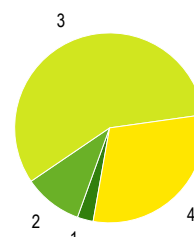
17 - Įstaiga renovuota, pakeisti langai



1	Visiškai nesutinku	0%	0
2	Nesutinku	12%	13
3	Sutinku	66%	73
4	Visiškai sutinku	22%	24
Pateikti atsakymai (PA)			110

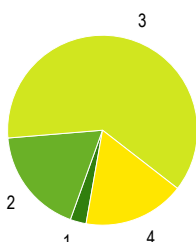
3	Sutinku	54%	59
4	Visiškai sutinku	44%	48
Pateikti atsakymai (PA)			110

18 - Įstaigos virtuvės paslaugos mus pilnai tenkina (kokybiškas maistas, palankios maisto kainos)



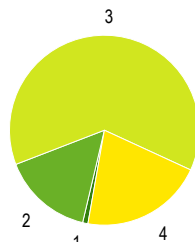
1	Visiškai nesutinku	3%	3
2	Nesutinku	10%	11
3	Sutinku	57%	63
4	Visiškai sutinku	30%	33
Pateikti atsakymai (PA)			110

19 - Įstaigos bibliotekos paslaugos mus pilnai tenkina (daug knygų, vadovėlių, metodinės literatūros)



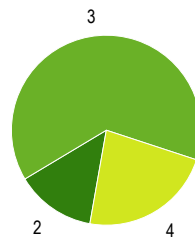
1	Visiškai nesutinku	3%	3
2	Nesutinku	18%	20
3	Sutinku	62%	68
4	Visiškai sutinku	17%	19
Pateikti atsakymai (PA)			110

20 - Įstaigoje patogūs, ergonomiški baldai



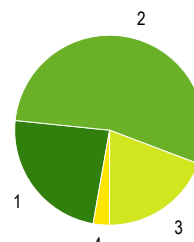
1	Visiškai nesutinku	1%	1
2	Nesutinku	15%	17
3	Sutinku	63%	69
4	Visiškai sutinku	21%	23
Pateikti atsakymai (PA)			110

21 - Įstaigoje viskas padaryta vaikų komfortui, puikios sąlygos mokytis



1	Visiškai nesutinku	0%	0
2	Nesutinku	14%	15
3	Sutinku	64%	70
4	Visiškai sutinku	23%	25
Pateikti atsakymai (PA)			110

22 - Įstaiga pritaikyta vaikams su negalia



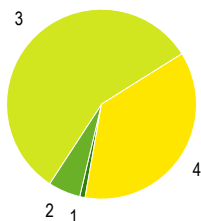
1	Visiškai nesutinku	24%	26
2	Nesutinku	54%	59
3	Sutinku	19%	21
4	Visiškai sutinku	3%	3
Pateikti atsakymai (PA)			109

23 - Įstaigos auklėtojai, mokytojai yra atsидavę ir patenkinti savo darbu žmonės

24 - Įstaigos auklėtojai, mokytojai sugeba išklausti ir suprasti vaiką ir jo tėvus, globėjus

25 - Auklėtojai, mokytojai sistemingai teikia informaciją apie ugdytinių pažangą ir ugdymosi rezultatus (e-dienynas, ir pan.

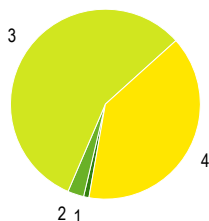
26 - Pedagogai veda įdomias pamokas, ugdytinius įtraukiančias į mokymąsi



1	Visiškai nesutinku	1%	1
2	Nesutinku	6%	6
3	Sutinku	57%	62
4	Visiškai sutinku	37%	40

Pateikti atsakymai (PA) 109

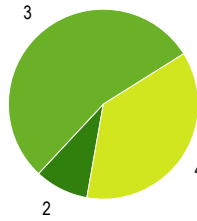
27 - Įstaigoje dirba aukštos kvalifikacijos, profesionalūs mokytojai, auklėtojai



1	Visiškai nesutinku	1%	1
2	Nesutinku	3%	3
3	Sutinku	57%	62
4	Visiškai sutinku	39%	43

Pateikti atsakymai (PA) 109

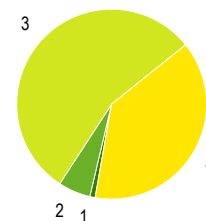
28 - Įstaigos administracija ir kiti darbuotojai puikiai išmano savo darbą



1	Visiškai nesutinku	0%	0
2	Nesutinku	9%	10
3	Sutinku	54%	59
4	Visiškai sutinku	37%	40

Pateikti atsakymai (PA) 109

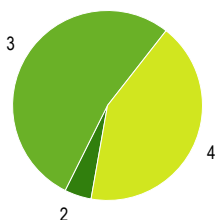
29 - Įstaigos auklėtojai ir mokytojai pagarbiai bendrauja su ugdytiniais



1	Visiškai nesutinku	1%	1
2	Nesutinku	6%	6
3	Sutinku	55%	60
4	Visiškai sutinku	39%	42

Pateikti atsakymai (PA) 109

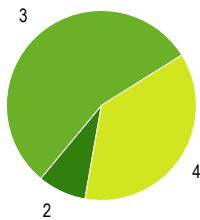
30 - Mokytojai ir auklėtojai pasitiki ugdytiniais



1	Visiškai nesutinku	0%	0
2	Nesutinku	5%	5
3	Sutinku	53%	58
4	Visiškai sutinku	42%	46

Pateikti atsakymai (PA) 109

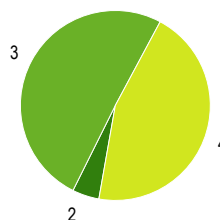
31 - Auklėtojai ir mokytojai geba patenkinti ugdytinių poreikius, užtikrinti pažangą



1	Visiškai nesutinku	0%	0
2	Nesutinku	8%	9
3	Sutinku	55%	60
4	Visiškai sutinku	37%	40

Pateikti atsakymai (PA) 109

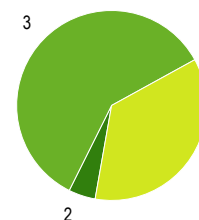
32 - Įstaigos administracijos darbuotojai visuomet nuoširdūs, turi teigiamą požiūrį į ugdytinius ir jų tėvus



1	Visiškai nesutinku	0%	0
2	Nesutinku	5%	5
3	Sutinku	50%	55
4	Visiškai sutinku	45%	49

Pateikti atsakymai (PA) 109

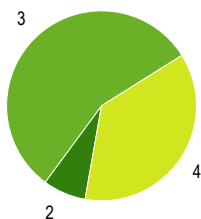
33 - Mokykloje patogus pamokų tvarkaraštis, darželyje - dienotvarkė



1	Visiškai nesutinku	0%	0
2	Nesutinku	5%	5
3	Sutinku	60%	65
4	Visiškai sutinku	36%	39

Pateikti atsakymai (PA) 109

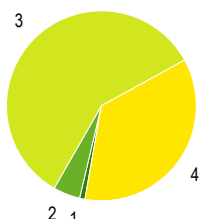
34 - Ugdyimo procese taikomi metodai, skatina mokinių savarankiškumą, loginį mąstymą, aktyvų dalyvavimą ugdyimo procese.



1	Visiškai nesutinku	0%	0
2	Nesutinku	7%	8
3	Sutinku	56%	61
4	Visiškai sutinku	37%	40

Pateikti atsakymai (PA) 109

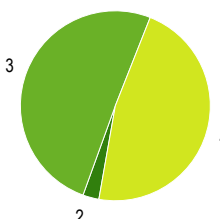
35 - Įstaigoje mus tenkina neformaliojo švietimo būrelių,



1	Visiškai nesutinku	1%	1
2	Nesutinku	5%	5
3	Sutinku	59%	64
4	Visiškai sutinku	36%	39

Pateikti atsakymai (PA) 109

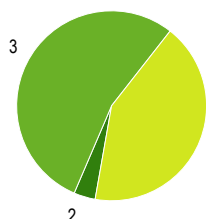
36 - Įstaigos pedagogai sąžiningi, teisingi, nešališki bei



1	Visiškai nesutinku	0%	0
2	Nesutinku	3%	3
3	Sutinku	50%	55
4	Visiškai sutinku	47%	51

Pateikti atsakymai (PA) 109

37 - Įstaigos auklėtojai, mokytojai savo darbą atlieka kokybiškai

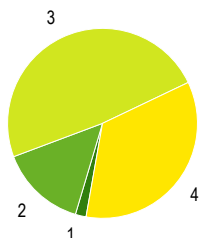


1	Visiškai nesutinku	0%	0
2	Nesutinku	4%	4
3	Sutinku	54%	59
4	Visiškai sutinku	42%	46

Pateikti atsakymai (PA) 109

38 - Įstaigos administracija visuomet laikosi susitarimų

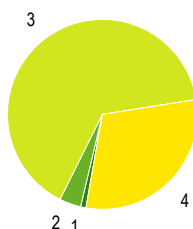
kolektyvų studijų, klubų veikla



1	Visiškai nesutinku	2%	2
2	Nesutinku	15%	16
3	Sutinku	49%	53
4	Visiškai sutinku	35%	38

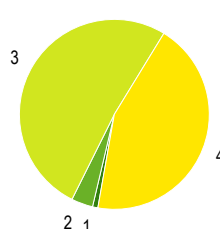
Pateikti atsakymai (PA) 109

pasitiki kitais mokyklos bendruomenės nariais



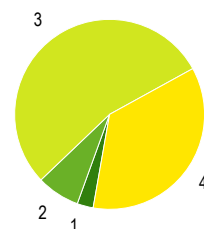
1	Visiškai nesutinku	1%	1
2	Nesutinku	4%	4
3	Sutinku	65%	71
4	Visiškai sutinku	30%	33

Pateikti atsakymai (PA) 109



1	Visiškai nesutinku	1%	1
2	Nesutinku	4%	4
3	Sutinku	51%	56
4	Visiškai sutinku	44%	48

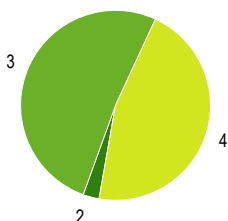
Pateikti atsakymai (PA) 109



1	Visiškai nesutinku	3%	3
2	Nesutinku	7%	8
3	Sutinku	54%	59
4	Visiškai sutinku	36%	39

Pateikti atsakymai (PA) 109

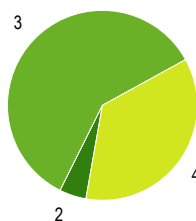
39 - Įstaiga turi gerą reputaciją



1	Visiškai nesutinku	0%	0
2	Nesutinku	3%	3
3	Sutinku	51%	56
4	Visiškai sutinku	46%	50

Pateikti atsakymai (PA) 109

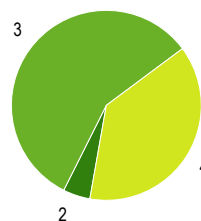
40 - Kreipiantis pagalbos, įstaigos administracija visuomet laiku sureagoja



1	Visiškai sutinku	0%	0
2	Nesutinku	5%	5
3	Sutinku	60%	65
4	Visiškai sutinku	36%	39

Pateikti atsakymai (PA) 109

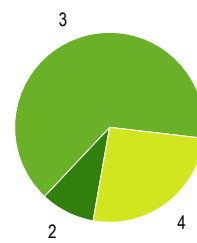
41 - Auklėtojai ir mokytojai gerbia skirtingas nuomones



1	Visiškai nesutinku	0%	0
2	Nesutinku	5%	5
3	Sutinku	57%	62
4	Visiškai sutinku	38%	41

Pateikti atsakymai (PA) 108

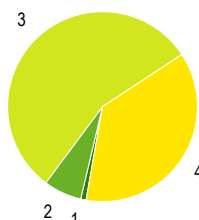
42 - Įstaigoje draugiškas ugdytinių tarpusavio bendravimas



1	Visiškai nesutinku	0%	0
2	Nesutinku	9%	10
3	Sutinku	65%	70
4	Visiškai sutinku	26%	28

Pateikti atsakymai (PA) 108

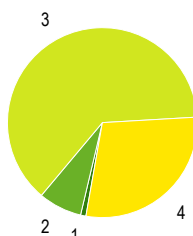
43 - Įstaigoje ugdytiniams saugu



1	Visiškai nesutinku	1%	1
2	Nesutinku	6%	7
3	Sutinku	56%	60
4	Visiškai sutinku	37%	40

Pateikti atsakymai (PA) 108

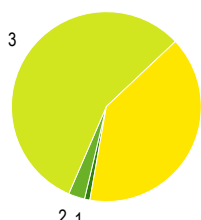
44 - Įstaigoje palankus psichologinis klimatas



1	Visiškai nesutinku	1%	1
2	Nesutinku	7%	8
3	Sutinku	63%	68
4	Visiškai sutinku	29%	31

Pateikti atsakymai (PA) 108

45 - Įstaigoje gerbiamos ugdytinių ir jų tėvų teisės

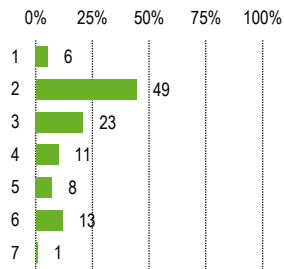


1	Visiškai nesutinku	1%	1
2	Nesutinku	3%	3
3	Sutinku	56%	61
4	Visiškai sutinku	40%	43

Pateikti atsakymai (PA) 108

Klausimų su keliais pasirinkimais rezultatai

3 - Kurioje grupėje (lopšelio, ikimokyklinėje, priešmokyklinėje) ar klasėje ugdomas Jūsų dukra ar sūnus (Irašykite)



1	Lopšelio grupėje	5%
2	Ikimokyklinėje grupėje	45%
3	Priešmokyklinėje grupėje	21%
4	1 klasėje	10%
5	2 klasėje	7%
6	3 klasėje	12%
7	4 klasėje	1%

Pateikti atsakymai (PA) 110

Paaiškinimai ir nurodymai, kaip įvertinti

Ataskaitos dalys

Rezultatų ataskaita struktūruota pagal klausimų tipus.

Iš pradžių rodomi klausimų su atsakymų skale rezultatai, po to - klausimų su vienu pasirinkimu atsakymu rezultatai ir atsakymai į atvirus klausimus (jei tokių buvo).

Klausimų eilės tvarka rezultatų ataskaitoje dėl to gali nesutapti su klausimų eilės tvarka klausimyne.

Klausimų tipai

Klausimai su atsakymų skale

Klausimuose su atsakymų skale respondentai pateikia atsakymą apie teiginį skalėje nuo 1 iki 4 (pvz. 1="teiginys neteisingas", 4="teiginys teisingas").

Priklauosmai nuo klausimyno gali būti viena atsakymų skiltis (kokybės vertinimas) arba dvi atsakymų skiltys (kokybės vertinimas ir poreikis keistis).

Klausimai su vienu pasirinkimu arba keliais pasirinkimais

Klausimuose su vienu pasirinkimo variantu galimi įvairūs atsakymai, iš kurių respondentai gali pasirinkti vieną (ir tik vieną).

Klausimuose su keliais atsakymų variantais respondentai gali pasirinkti kelis atsakymus.

Galima naudoti abu klausimų tipus, norint įvertinti apklausos rezultatus pagal esančias kategorijas.

Atviri klausimai

Atvirose klausimuose prašoma išsakyti savo nuomonę ar vertinimą. Galimi atsakymų variantai nepateikiami.

Sąvokos, simboliai, sutrumpinimai

Ø (Vidutinė reikšmė)

Klausimuose su atsakymų skale ši vertė atspindi pateiktų klausimų vidutinę vertę (vidurkį). Skalėje nuo 1 iki 4 vertė 2,5 reiškia neutralią vertę.

Kokybės vertinimas/Poreikis keistis

Klausimuose su atsakymų skale grafikai parodo atsakymų pasiskirstymą pagal galimų atsakymų variantus procentais ir absoliučiais skaičiais.

Dalinėse ataskaitose rodomi vien tik procentai.

Teoriškai procentų suma lygi 100 procentų. Praktiškai ši vertė dėl apvalinimo netikslumų gali būti šiek tiek aukštesnė ar žemesnė.

PA (Pateikti atsakymai)

Asmenų, pateikusių atsakymą į klausimą, skaičius.

Neįskaičiuoti tie asmenys, kurie pasirinko atsakymo variantą "Nėra duomenų".

Dalinėse ataskaitose reikšmė PA rodo tų respondentų skaičių, kurie atitinka nurodytus kriterijus ir kurie taip pat pateikė atsakymą į klausimą. Jei PA reikšmė yra mažesnė negu 10, dėl duomenų apsaugos rezultatai nebus rodomi, kad būtų užtikrintas respondentų anonimiškumas.

ND (Nėra duomenų)

Asmenų, pasirinkusių variantą "Nėra duomenų", skaičius

3–4

Respondentų dalis (procentais), kurie klausime su atsakymų skale pasirinko atsakymą 3 arba 4. Dėl apvalinimo netikslumų gali skirtis reikšmės grafike ir vertė skiltyje «3–4».

Nurodymai dėl vertinimo

Grįžusių klausimynų kvota

Grįžusių klausimynų kvota rodo, kokį atgarsį sukėlė Jūsų apklausa. Analizuokite kvotos reikšmę, remdamiesi tokiais klausimais: Ar kvota atitinka mūsų lūkesčius? Ar kvota didelė/maža dėl apklausos organizavimo ypatumų ar dėl turinio? Ko galima pasimokyti, kad kvota ateityje būtų didesnė?

Klausimai su aukščiausiomis/žemiausiomis vertėmis

Aukščiausios vertės: Galite nurodyti privalumus: čia esame stiprūs. Tuo galime didžiuotis. Kaip puoselėti šiuos privalumus ateityje?

Žemiausios vertės: Galite nurodyti trūkumus: tai trukdo mūsų darbui. Su kuo susiję šie trūkumai? Ar rezultatai atitinka mūsų lūkesčius? Kaip geriau suvokti respondentų požiūrį?

Poreikis keistis: Čia turime pasistengti. Ryškėja poreikis tobulinti veiklą. Kodėl pokyčiai būtini? Kas įvyks, jei nesiimsime jokių priemonių? Ar tai trukdo mūsų darbui?

Dėmesio: Priklauosmai nuo apklausos rezultatų "žemiausios vertės" gali būti palyginti aukštos ir todėl gali būti traktuojamos kaip pozityvios (t. y. ne kaip "trūkumai")

Vidutinės vertės

Kokybės įvertinimas. Vidutinės vertės, aukštesnės nei 2,5, traktuotinos kaip pozityvios, o žemesnės nei 2,5, kaip negatyvios.

Respondentų, kurie pasirinko vieną iš teigiamų atsakymų (3–4), procentas rodo, kurie teiginiai apie kokybę sulaukė didesnio (ar mažesnio) palaikymo.

Atsižvalgdama į esamą būklę, mokyklos bendruomenė turėtų diskutuoti, kada, respondentų nuomone, galima tikėtis teigiamų rezultatų.

Poreikis keistis. Vertės, aukštesnės nei 2,5, signalizuoja apie reikšmingą poreikį keistis.

Respondentų, kurie poreikį keistis vertina labiau kaip būtiną ar nedelsiant būtiną (atsakymai 3–4), rodo, kuriose veiklos srityse poreikis keistis yra vertinamas kaip labai reikšmingas. Atsižvelgdama į išteklius ir galimybes, mokyklos bendruomenė turi nutarti, kurias veiklas tobulinti pirmiausia.

Atsakymų pasiskirstymas

Klausimuose su atsakymų skale atsakymų pasiskirstymas rodo, kaip varijuoja atsakymai. Kuo mažiau atsakymai varijuoja, tuo tiksliau vidutinė vertė charakterizuoja pasiskirstymą. Jei atsakymai labai varijuoja, derėtų analizuoti, kodėl taip yra.

Kiti klausimai

Rezultatų reikšmė

Ką šie rezultatai sako atskiriems asmenims, mokytojams dalykininkas, klasių vadovams, visai mokyklai, mokiniams, tėvams? Ką šis rezultatas reiškia man, kaip mokytojui? Mums, kaip mokyklos bendruomenei? Ką jie reiškia mano mokiniams?

Šašajos su turima patirtimi ir kitais duomenų šaltiniais.

Ar tikėjaisi tokių rezultatų? Ar jie atitinka mano lūkesčius? Ar jie mane nustebino/suglumino? Ar yra kitų duomenų šaltinių, kurie patvirtina šių rezultatų teisingumą?

Šašajos ir priežastys

Kaip siejasi atskiri rezultatai? Kaip paaiškinti tam tikrus privalumus ir trūkumus? Kaip galėtume glaustai apibūdinti mūsų mokyklos veiklos kokybę?

Išvados ir priemonės

Kokias išvadas galime padaryti iš tokių rezultatų? Kokius tikslus kelsime? Kokiomis priemonėmis tuos tikslus realizuosime? Kiek laiko mums prireiks?

Kita informacija

Čia rasite daugiau patarimų, kaip vertinti gautus rezultatus ir kaip į rezultatų aptarimą įtraukti visas suinteresuotas puses.

<http://www.iqesonline.lt/ivertinimopatarimai>