

## TĖVŲ IR PEDAGOGŲ POŽIŪRIS Į IKIMOKYKLINIO UGDYMO PASLAUGŲ KOKYBĘ KRETINGOS LOPŠELYJE-DARŽELYJE „ĄŽUOLIUKAS“

**Dalia Martišauskienė**

*Kretingos rajono savivaldybės administracijos  
Švietimo skyrius*

### Įvadas

Kokybės vadyba yra tokia jos kategorija ir metodai, kuriuos pasirinkusi organizacija nuolat tobulėja, siekdama kuo veiksmingiau patenkinti vartotojų poreikius, gerindama paslaugas ir mažindama kaštus. Tai viena naujausių ir efektyviausių vadybos koncepcijų, kuri leidžia nuolat tobulinti organizavimo procesus (Stancikas, Bagdonienė, 2004).

G. Baecker kokybę apibrėžia trimis būdais:

- *struktūrinė kokybė* – pagrindinės sąlygos, pagal kurias teikiama paslauga;
- *proceso kokybė* reiškia į asmenis orientuotų paslaugų teikimo būdus ir apimtį;
- *rezultato kokybė* nusako laipsnį, kuriuo pasiekiamas paslaugų tikslas, atsižvelgiant į jų teikėjo ir gavėjo pasitenkinimą.

Paslaugų kokybę apibrėžiama kaip esminė, būdinga jos savybė; kaip, didesnė vertė už mažesnius pinigus, skirta vartotojui, hierarchinė bei užsibrėžto tikslo, uždavinių pasiekimas. Skiriami du paslaugų kokybės tipai – *bendroji* ir *individuali* paslaugų kokybė (Žalimienė, 2003).

Vienas iš XXI amžiaus bruožų yra įvairių gyvenimo sričių (socialinių paslaugų, technologijų) bei kokybės gerinimas. Nuolat keliami aukšti reikalavimai šiuolaikinio žmogaus (vaiko), privalančio orientuotis plačiame mokslo sričių kontekste, naujų veiklos rūšių ir būdų ugdymui(-si). Žmogaus (vaiko) ugdymo kokybė turi atitikti tuos kultūros kriterijus, kurie jau yra tapę realybe, todėl būtinybė įsisąmoninti ir išsaugoti šiuos pasiekimus kelia aukštesnius reikalavimus (Juodaitytė, 2000).

R. Želvio (2003) žodžiais tariant, „kokybę galima apibrėžti kaip tam tikrą standartų atitiktį ar paslaugos tobulinimo laipsnį. Tačiau kokybę galima apibrėžti ir kaip kliento reikalavimų tenkinimą ir viršijimą“. Šiandieninės ikimokyklinės įstaigos turi dvejopą paskirtį – talkinti šeimai, ugdančiai vaiką, ir bendradarbiauti su šeima, ugdant jį vaikų darželyje (Litvinienė, 2002). Kuriant demokratinį ir humanistinį vaikų ugdymo modelį, ikimokyklinio ugdymo institucijose itin svarbus tampa paslaugų kokybės valdymas. Vaikų darželio bendruomenė yra mikromodelis visuomenės, kurioje siekiama vaikų ugdymo kokybės. Tėvus ir pedagogus vienija vienas tikslas – vaiko gerovė. Vaikas kryptingai

ugdomas tada, kai darniai sutaria šeima ir vaikų darželis, kai vaiko ugdymas darželyje ir šeimoje vienas kitą papildo (Litvinienė, 2002).

Ikimokyklinis ugdymas yra reikšmingas ne tik sėkmingai vaikų socializacijai, bet ir tėvams kaip rinkos dalyviams. Lietuvoje atliktas tyrimas (Braslauskienė, Jonutytė, 2004) atskleidė ikimokyklinio ugdymo paslaugos atitikimą tėvų poreikiams, pagrindė ikimokyklinio ugdymo įstaigų svarbumą tėvams, dėl sudaromų galimybių dalyvauti darbo rinkoje.

Tėvai ilgą laiką orientavosi į tradicinį šeimos ir ikimokyklinės įstaigos sąveikos modelį, todėl kvietimą dalyvauti vaikų ugdymo procese supranta kaip ikimokyklinio ugdymo pedagogams privalomas veiklos delegavimą tėvams ir atmeta bendradarbiavimo galimybę kokybės valdymo procesuose.

Tėvų poreikiai, norai ir pageidavimai, kaip turi būti ugdomi vaikai, kinta tiek turiniu, tiek forma, nes keičiasi tėvų užimtumo rinka ir pats šeimos modelis. Vaikų ugdymu pradeda domėtis abu tėvai, tuo papildydami šeimos reikalavimus ikimokyklinio amžiaus vaikų ugdymo turiniui.

Šiuolaikinė ikimokyklinė įstaiga yra prie modernizacijos slenksčio, todėl efektyvus edukacinių, socialinių pokyčių valdymas yra susijęs su pedagoginių inovacijų sklaida, ugdymo institucijos tobulinimu. Siūlomos įvairios vaikų ugdymo kryptys: estetinė, sveikatinimo, etnokultūrinė, komunikacinė ir kt. Įstaigos tapo savarankiškesnės ir įgijo galimybę projektuoti individualias ugdymo(-si) programas, kuriose gali aktyviai dalyvauti ir tėvai. Tokiu būdu ikimokyklinės įstaigos siekia įtraukti tėvus į teikiamų paslaugų kokybės valdymą.

Ikimokyklinio ugdymo kokybę Lietuvoje grindžiama normatyviniais dokumentais, kurių pagrindą sudaro vaikų kompetencijų – socialinės, sveikatos saugojimo ir stiprinimo, pažinimo, komunikavimo ir meninės – plėtotė. Reikia pasakyti, kad teikiamų paslaugų kokybė nėra apibrėžta ar pakankamai pagrįsta nei normatyvine, nei interpretacine kontekstine prasmėmis.

Teikiamų ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybės negalima apibūdinti vienareikšmiškai, todėl reikia išsiaiškinti, nuo ko priklauso paslaugų kokybė, santykio tarp paslaugos vartotojo (tėvo) ir

teikėjo (pedagogo) supratimą, vaiko priežiūros, ugdymo, finansavimo galimybes ir kt.

**Tyrimo tikslas** – ištirti tėvų ir pedagogų požiūrį į ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybę Kretingos lopšelyje-darželyje „Ažuoliukas“.

**Tyrimo metodai** – literatūros analizė, anketinė apklausa raštu.

### Tyrimo organizavimas ir metodika

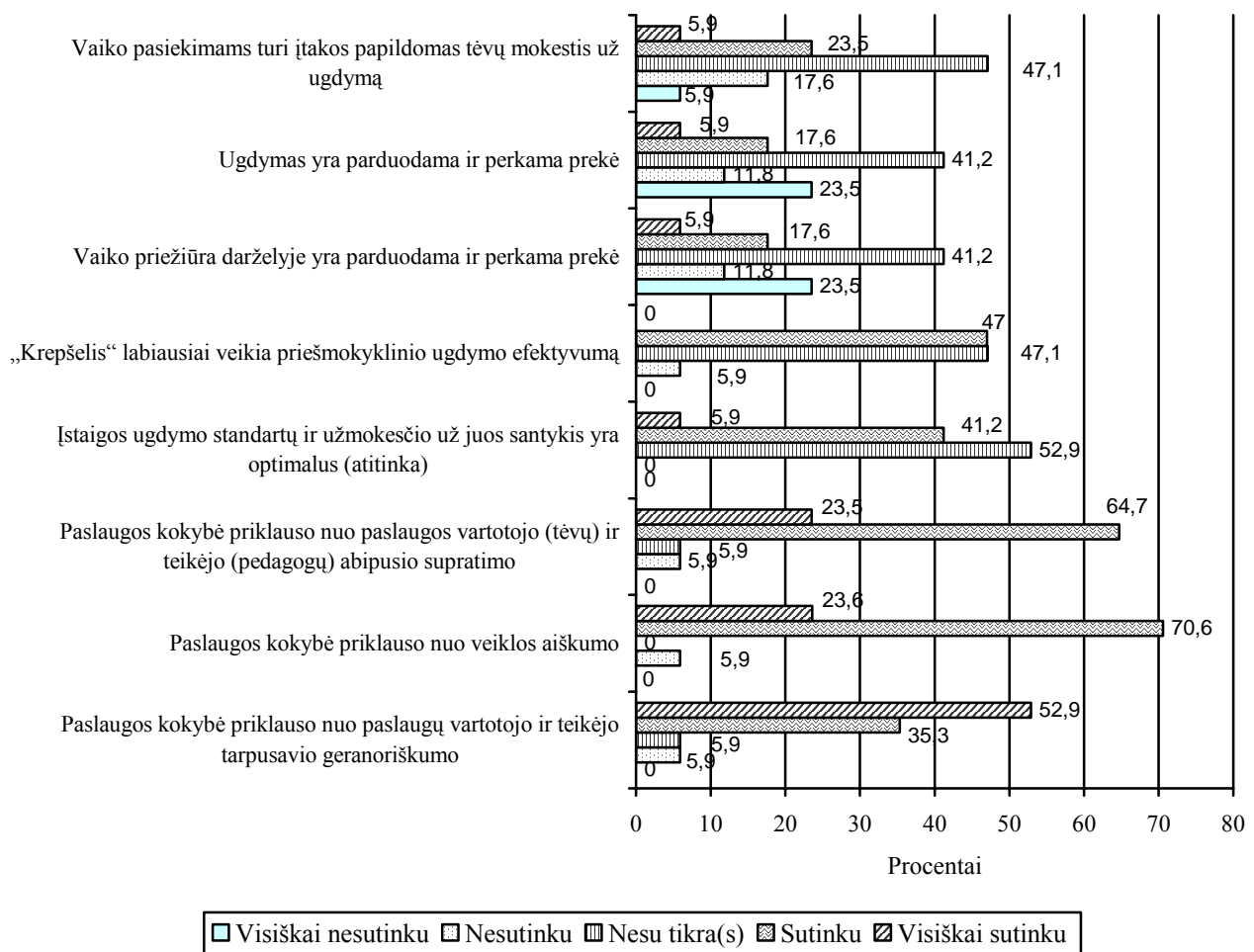
Kretingos lopšelio-darželio „Ažuoliukas“ tėvų ir pedagogų nuomonei apie teikiamų paslaugų kokybę išsiaiškinti, buvo sudaryta anketa ir pateikta užpildyti ugdytinių tėvams ir grupių auklėtojams. Sąlygoms ir galimybėms išsiaiškinti pateiktas klausimas, ar paslaugų kokybė priklauso nuo *geranoriškumo, aiškumo*, nuo *abipusio* paslaugos vartotojo ir teikėjo *supratingumo*, nuo *finansavimo galimybių*.

Empirinis tyrimas vyko 2007 m. spalio–lapkričio mėnesiais. Jame dalyvavo visi 20 Kretingos lopšelio-darželio „Ažuoliukas“ pedagogų ir 40 ugdytinių tėvų – iš viso 60 tiriamųjų.

### Tyrimo rezultatai ir jų analizė

#### Tėvų nuomonė apie ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybę

Vaikų tėvų prašyta išsakyti savo nuomonę apie ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybę. Aiškintasi, ar paslaugų kokybė priklauso nuo jos vartotojo ir teikėjo tarpusavio geranoriškumo, veiklos aiškumo, nuo paslaugos vartotojo (tėvo) ir teikėjo (pedagogo) abipusio supratimo, nuo įstaigos ugdymo standartų ir užmokesčio už juos santykio, nuo požiūrio, ar vaiko priežiūra darželyje yra parduodama ir perkama prekė. Tėvų nuomonė apie ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybę lemiančius veiksnius pateikta pirmajame paveiksle.



1 pav. Tėvų nuomonė apie ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybę

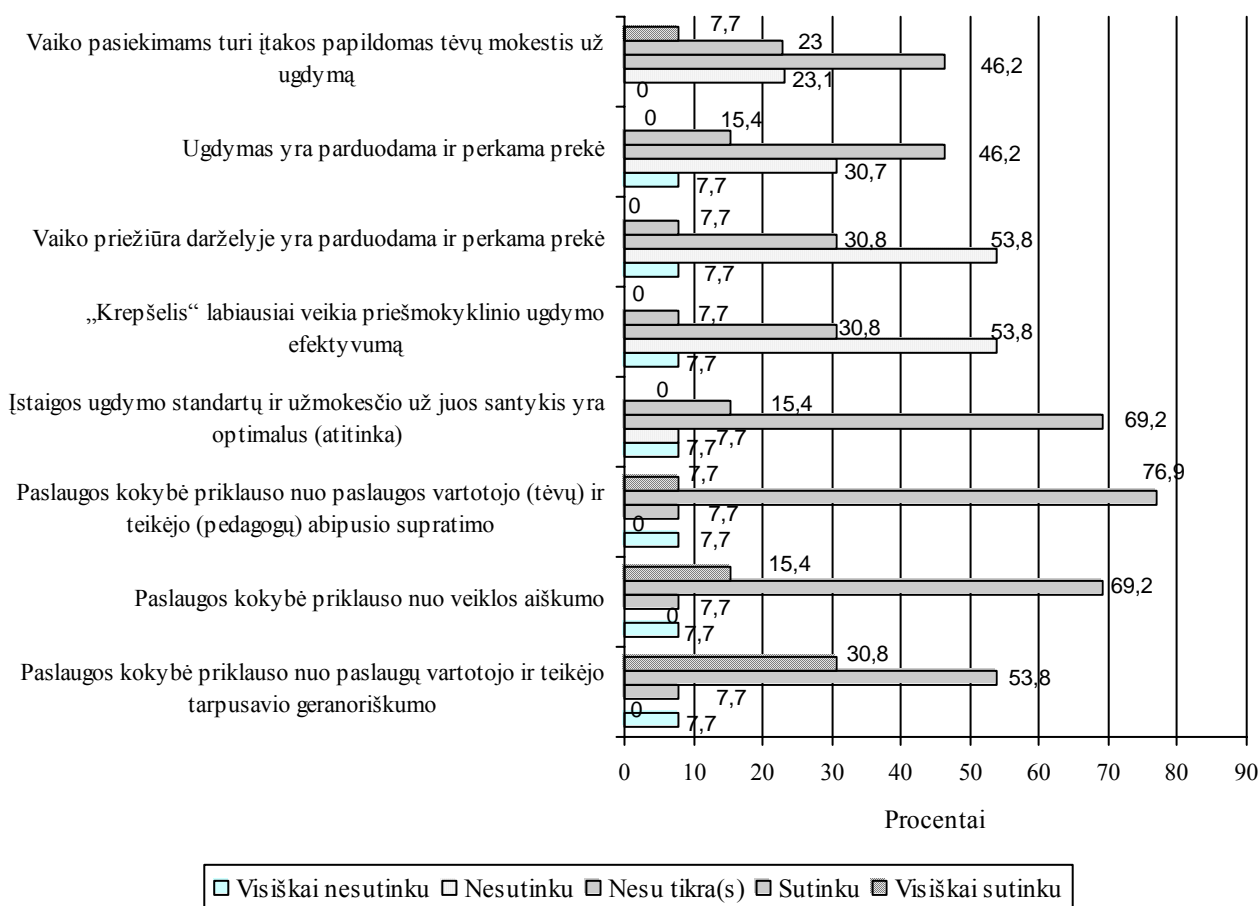
Analizuojant anketos duomenis, pastebėta, kad dauguma tėvų (88,2%) pritaria teiginiui, jog paslaugų kokybė priklauso nuo paslaugų vartotojo ir teikėjo tarpusavio geranoriškumo. Tuo nėra tikri ar nesutinka – po 5,9% tėvų. 94,1% pritaria, kad paslaugų kokybė priklauso nuo veiklos aiškumo, nesutinka 5,9% respondentų. Tėvai įsitikinę, (88,2%), kad kokybė priklauso nuo paslaugos vartotojo (tėvų) ir teikėjo (pedagogų) abipusio supratingumo. Po 5,9% tėvų tuo nėra tikri ir nesutinka. Mažiau nei pusė respondentų (47,1%) teigia, kad įstaigos ugdymo standartų ir užmokesčio už juos santykis yra optimalus, 52,9% nėra tuo tikri. 47,1% tėvų mano, kad „krepšelis“ labiausiai veikia priešmokyklinio ugdymo efektyvumą. Toks pat skaičius tėvų dėl to nėra tikri. 5,9% tėvų nesutinka, kad „krepšelis“ daro įtaką paslaugos

efektyvumui. Mažuma (23,5%) respondentų įsitikinę, kad vaikų priežiūra darželyje yra parduodama ir perkama prekė. Visiškai nesutinka ar tik nesutinka su šiuo teiginiu 35,3% tėvų, 41,2% neturi nuomonės tuo klausimu. Daugiau kaip pusė tėvų (53,0%) pritaria nuomonei, kad vaiko pasiekimams turi įtakos papildomas tėvų mokestis už ugdymą.

### Pedagogų nuomonė apie ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybę

Ikimokyklinės įstaigos pedagogai išsakė savo nuomonę apie ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybę. Pedagogams buvo parengta uždaro tipo anketa su tais pačiais teiginiais, kaip ir tėvams.

Duomenys pateikti 2 paveiksle.



2 pav. Pedagogų nuomonė apie ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybę

Tyrimas atskleidė faktą: dauguma auklėtojų (84,6%) sieja paslaugų kokybės priklausomybę nuo paslaugų vartotojo ir teikėjo tarpusavio geranoriškumo, 7,7% su tuo visiškai nesutinka, o 7,7% nėra tikri. Toks pat procentas (84,6%) apklaustųjų teigia, kad paslaugų kokybė priklauso nuo veiklos

aiškumo, nuo paslaugos vartotojo (tėvų) ir teikėjo (pedagogų) abipusio supratimo, įstaigos ugdymo standartų, ir mano, jog užmokesčio už juos santykis yra optimalus. 15,4% pedagogų su tuo nesutinka arba nėra tikri. Tik mažuma (38,5%) respondentų pritaria nuomonei, kad „krepšelis“ daro labai didelę

įtaką priešmokyklinio ugdymo efektyvumui; 53,8% pedagogų tuo nėra tikri ir 7,7% su tuo nesutinka. Daugiau kaip pusė (61,5%) pedagogų nesutinka arba visiškai nesutinka, kad vaiko priežiūra darželyje yra parduodama ir perkama prekė; 30,8% nėra tuo tikri. Tik 30,8% respondentų pritaria, kad vaiko pasiekimams turi įtakos papildomas tėvų mokestis už ugdymą, 23,1% su tuo nesutinka ir 46,2% pedagogų nėra tuo tikri.

Tyrimo metu pastebėta, kad tėvų ir pedagogų nuomonė kai kuriais klausimais skiriasi. Tėvai teigia, kad įstaigos ugdymo standartų ir užmokesčio santykis yra optimalus, o pedagogai tik iš dalies sutinka su šiuo teiginiu. Dauguma pedagogų nesutinka, kad vaiko priežiūra darželyje yra parduodama ir perkama prekė, o tėvai šiuo klausimu nėra tikri, todėl yra nemažai manančių, kad vaiko pasiekimams turi įtakos papildomas tėvų mokestis už ugdymą. Pedagogai tam nepritaria.

### Išvados

1. Empirinis tyrimas, atliktas Kretingos lopšelyje-darželyje „Ažuoliukas“, atskleidė, jog daugumos tėvų ir pedagogų požiūriu paslaugų kokybė priklauso nuo paslaugų vartotojo ir teikėjo tarpusavio geranoriškumo, nuo veiklos aiškumo, paslaugos vartotojo (tėvų) ir teikėjo (pedagogų) abipusio supratimo.
2. Tik pusė tėvų įsitikinę, kad ikimokyklinės ugdymo įstaigos standartų ir užmokesčio už juos santykis yra optimalus. Kita pusė tėvų dėl to abejoja. Pedagogai tik iš dalies pritaria šiam teiginiui.
3. Labai maža tėvų ir pedagogų, tvirtinančių, kad vaikų priežiūra darželyje yra perkama ir

parduodama prekė. Kita dalis tėvų visiškai nesutinka arba nėra tuo tikri.

4. Dauguma tėvų pritaria nuomonei, kad vaiko pasiekimams turi įtakos papildomas tėvų mokestis už ugdymą. Šiai nuomonei pritaria tik mažuma įstaigos pedagogų.
5. Tik mažuma pedagogų pritaria teiginiui, kad „krepšelis“ daro labai didelę įtaką priešmokyklinio ugdymo efektyvumui.
6. Ikimokyklinės įstaigos ugdytinių tėvų ir pedagogų nuomonės dėl ugdymo paslaugų kokybės dažniausiai sutampa, jos grįstos tarpusavio geranoriškumo, veiklos aiškumo, tarpusavio supratimo vertybėmis.

### Literatūra

1. Baecker G., Bepink R., Hofermann K., Naegle G. 2000, *Sozialpolitik und soziale Lage in Deutschland*. Bd. 1. Wiesbaden.
2. Juodaitytė A., 2000, Socialiniai-educaciniai pokyčiai ikimokykliniame ugdyme: Rytų, Vidurio Europos šalių, JAV ir Lietuvos patirties lyginamoji analizė. *Socialiniai-educaciniai pokyčiai ikimokykliniame ugdyme*. Klaipėda.
3. Litvinienė J., 2001, *Šeima – vaiko ugdymo institucija*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.
4. Stancikas E. R., Bagdonienė D., 2004, *Visuotinės kokybės vadybos metodų taikymas organizacijoje*. Kaunas: Technologija.
5. <<http://www.google.lt/search?hl=lt&q=stephenson+2004>>.
6. Žalimienė L., 2003, *Socialinės paslaugos*. Vilnius: Vilniaus universitetas.
7. Želvys R., 2003, *Švietimo organizacijų vadyba*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.

## PARENTS' AND EDUCATORS' OPINIONS ON PRE-SCHOOL EDUCATION SERVICE QUALITY IN KRETINGA NURSERY SCHOOL „AŽUOLIUKAS“

Dalia Martišauskienė

### Summary

The paper analyzes Kretinga nursery school „Ažuoliukas“ parents' and pedagogues' opinions on its services quality. A contemporary pre – school institution is on the threshold of modernization, therefore, efficient educational and social changes are related to spread of educational innovations, and development of education institutions. Here various trends in children education are observed: aesthetic, health, ethno-cultural, communicative, etc. Institutions have become more independent and have an opportunity to design individual education programs which enable parents to take part in them. In that way education institutions are attempting to involve parents in control of pre – school education service quality. Pre – school education services quality should be evaluated differently, therefore, the aim was to identify what service quality depends on, how service users (parents) and service givers (pedagogues) understand each other, childcare, education, financing possibilities, etc. The research, based on opinions, has identified the following facts: service quality depends on kindness to, clearness and understanding of each other, parents' and pedagogues' point of view. An opinion that childcare in the nursery school is good and possible to be sold and bought was negated.

**Key words:** pre-school education service, quality, Kretinga nursery school „Ažuoliukas“.