

KAUNO ANTANO SMETONOS GIMNAZIJA

**VARTOTOJŲ PASITENKINIMO
VIEŠOSIOMIS PASLAUGOMIS
TYRIMAS**

Tyrimo vadovė: Direktorės pavaduotoja
ugdymui Jurgita Fominienė

Duomenis skaičiavo ir apibendrino:
Kristina Statkutė, istorijos MM, Jurgita
Vetrenkienė, vyr. socialinė pedagogė

**2013
KAUNAS**

IVADAS

Atlikto tyrimo **tikslas** – nustatyti vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis lygį Kauno Antano Smetonos gimnazijoje.

Tyrimo klausimynas standartizuotas, sudarytas švietimo sistemos atstovų, remiantis mokslinių tyrimų metodologija ir metodais. Svarbiausias tyrimo informacijos duomenų šaltinis – tėvų, globėjų nuomonė. Tyrimo anketos klausimynas sudarytas atsižvelgiant į aktualiausias mokyklos gyvenimo problemas.

Kad duomenys kuo realiau atitiktų esamą būklę, anketa buvo anoniminė.

Anketinės apklausos imtis

Planuojant duomenų rinkimą, svarbu nustatyti reikalingą minimalų tiriamųjų skaičių, kad būtų galima padaryti statistiškai reikšmingas išvadas. Atliekant apklausą svarbu nustatyti atrankos imtį, kad būtų pakankamas apklausos rezultatų patikimumas [Kardelis K. Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. Kaunas, 2002. p. 317].

Kauno Antano Smetonos gimnazijoje 2012-2013 m.m. duomenimis buvo 851 mokinių. Tais atvejais, kada generalinė aibė yra baigtinė, tuomet atvejų skaičius yra apskaičiuojamas pagal formulę:

$$n = \frac{N \cdot t^2 \cdot \sigma_0^2}{\Delta \cdot N + t^2 \cdot \sigma_0^2} \quad (1)$$

čia: n – atrankos imtis;

N – mokinių skaičius;

z – patikimumo koeficientas;

Δ – didžiausia atrankos paklaida;

σ_0 -variacinio požymio dispersija;

t – patikimumo koeficientas.

Vadovaujantis mokslinių tyrimų metodologija ir statistinių tyrimų atlikimo rekomendacijomis, buvo priimta atrankos paklaida – 5 proc., o variacijos požymio maksimali dispersija – 0,5, bei esant patikimumo koeficientui $t = 2,5$, pagal formulę

apskaičiavome minimalų užpildytų anketų skaičių, kurios savo duomenimis 5 proc. tikslumu atspindės tyrinėjamos visumos charakteristikas [Kaminskienė J. Tikimybių teorija ir matematinė statistika. Kaunas, Akademija 2008. p. 55].

$$n = \frac{851 \cdot 2,5^2 \cdot 0,5^2}{5 \cdot 851 + 2,5^2 \cdot 0,5^2} = 31,24$$

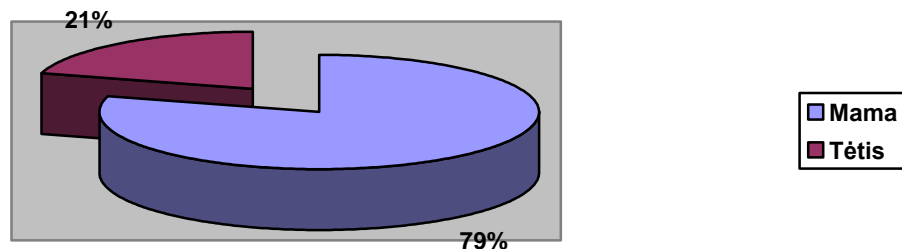
Atlikti skaičiavimai parodė, kad esant ribinei atrankos paklaidai 5 proc., patikimumo koeficientui 2,5 ir variacinio požymio dispersijai lygiai 0,5 užtenka apklausti 32 mokinių tėvus, globėjus, kad jų atsakymai atspindėtų visos populiacijos pasirinktoje teritorijoje duomenis. Tyrime **dalyvavo** 150 Kauno Antano Smetonos gimnazijos moksleivių tėvų, kurie sudarė 100 procentų tiriamųjų.

TYRIMO REZULTATAI

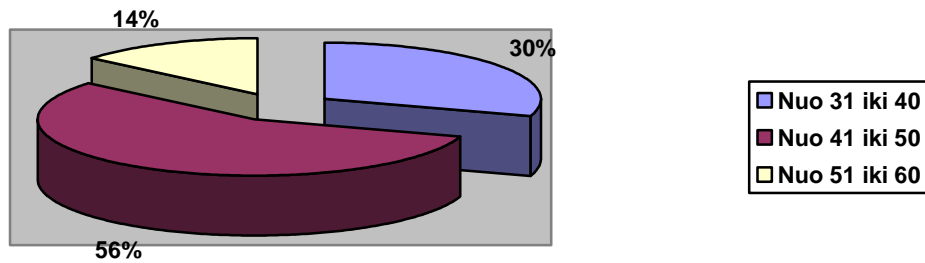
Tyrimas buvo **atliktas** Kauno Antano Smetonos gimnazijoje.

Tyrimas vyko: 2013 metų gegužės – birželio mėn. Anketinė apklausa buvo pradėta 2013 m. gegužės mėnesį. Su respondentais buvo bendraujama tiesiogiai. Pateikiant anketas respondentams, buvo pristatytas tyrimo tikslas motyvuojant sąžiningai ir kruopščiai atsakyti į pateiktus klausimus, taip pat buvo informuota apie anketų konfidencialumo ir anonimiškumo išlaikymą. Tyrimas baigtas 2013 birželio mėnesį, toliau vyko duomenų apdorojimas.

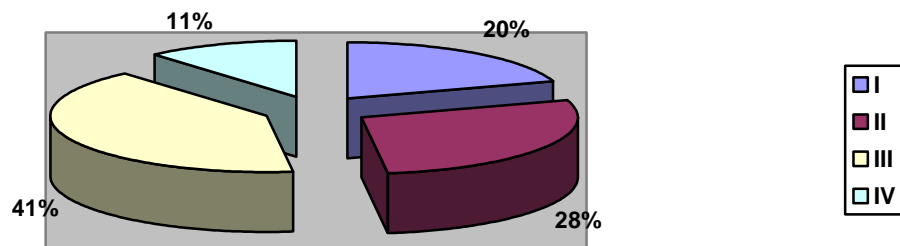
Tyrimo dalyvavo 119 mokinių mamų ir 31 tėtis, kurie pagal procentus pasiskirstė šitaip:



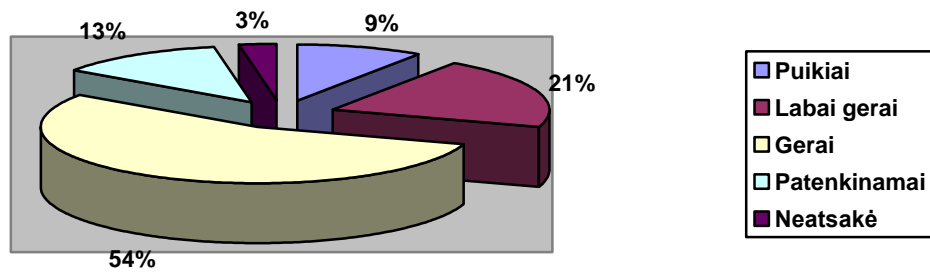
Pagal amžių respondentai pasiskirstė šitaip:



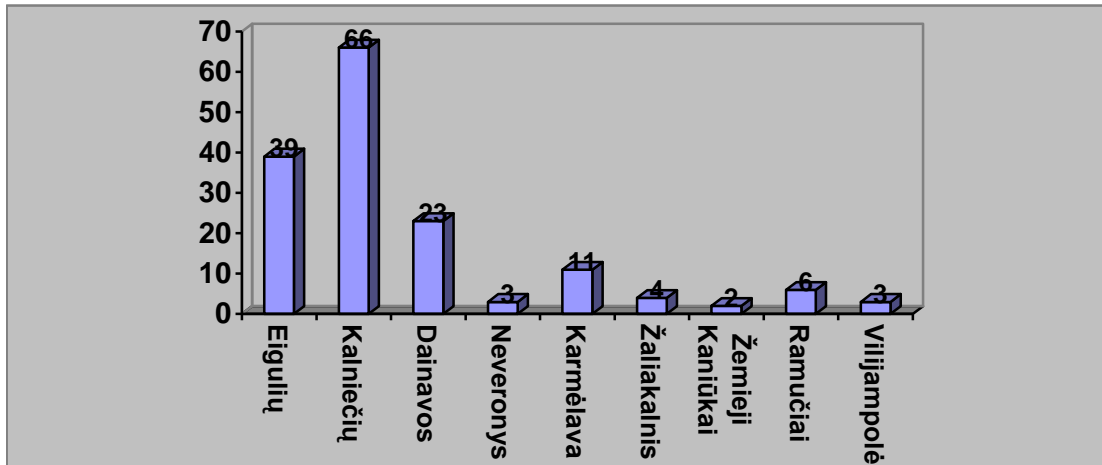
Pagal tai, kurioje klasėje mokosi respondentų sūnus ar duktė, respondentai pasiskirstė šitaip:



Kaip sekasi mokytis mokykloje Jūsų dukrai ar sūnui?

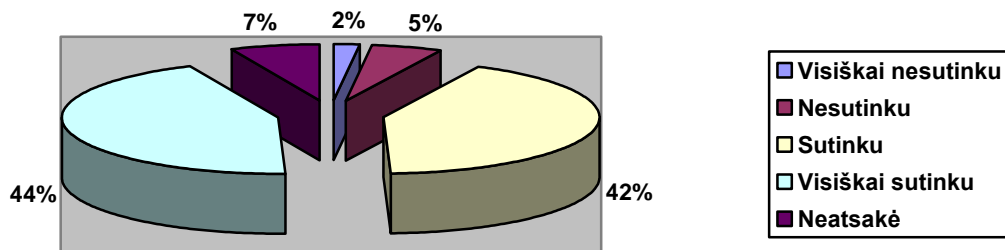


Kuriame mikrorajone, seniūnijoje Jūs gyvenate?

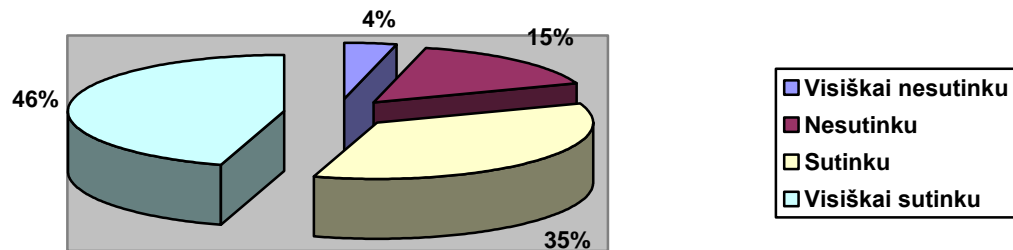


RESPONDENTŲ ATSAKYMAI Į KLAUSIMYNO TEIGINIUS:

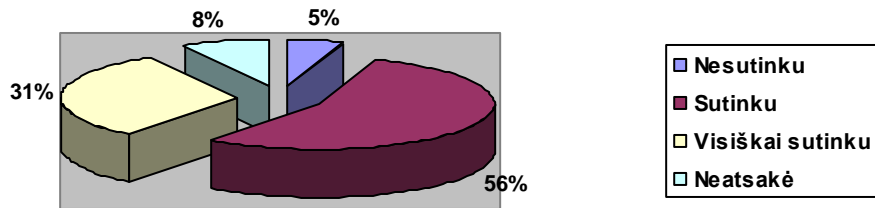
1. Mokykla lengvai pasiekama (viršuoju transportu, automobiliu)



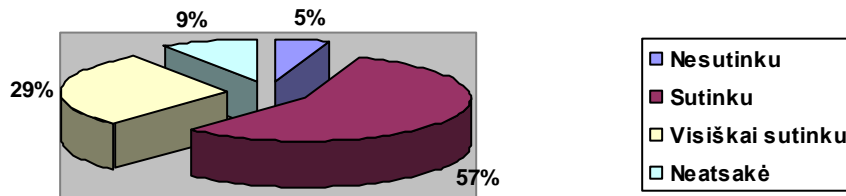
2. Mokykla netoli Jūsų namų:



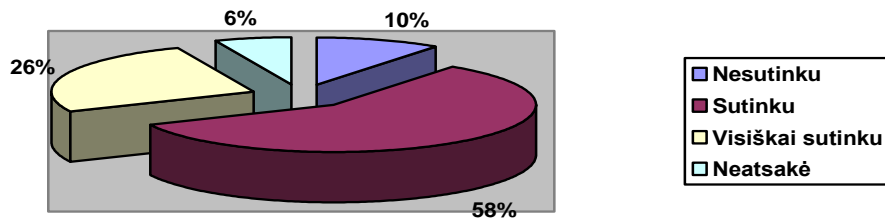
3. Mokykla švari, estetiškai tvarkinga:



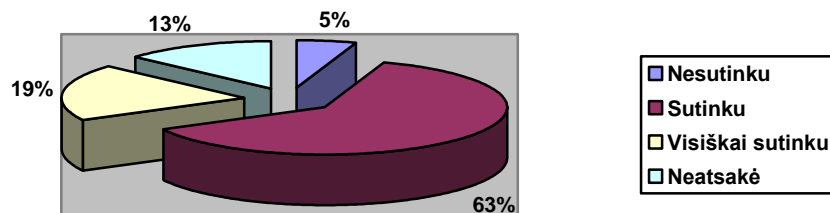
4. Mokyklos pastato išorė estetiškai tvarkinga:



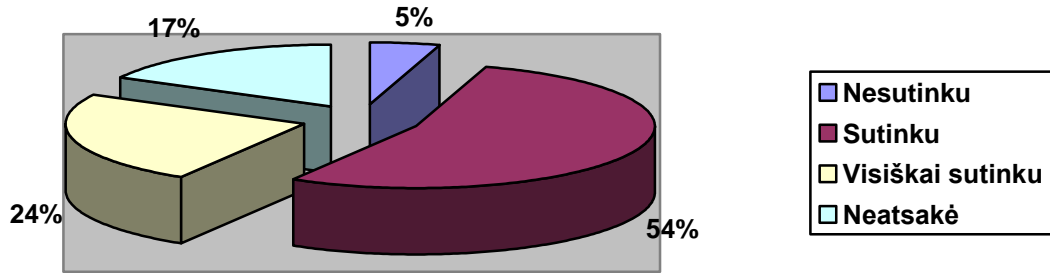
5. Mokykloje patalpos ir priemonės pritaikytos patogiam vaiko mokymuisi:



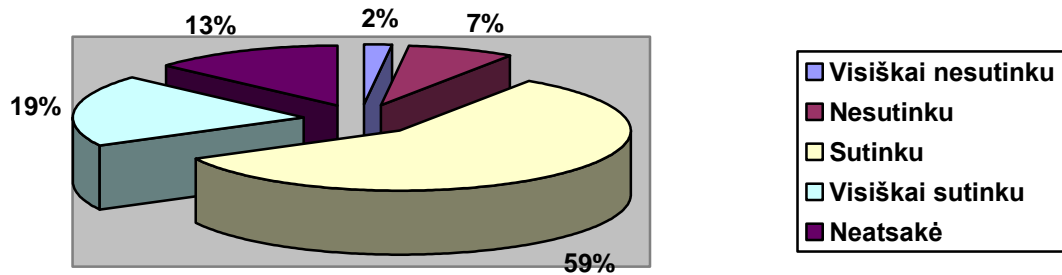
6. Mokyklos mokytojai ir administracija dėmesingi ir paslaugūs:



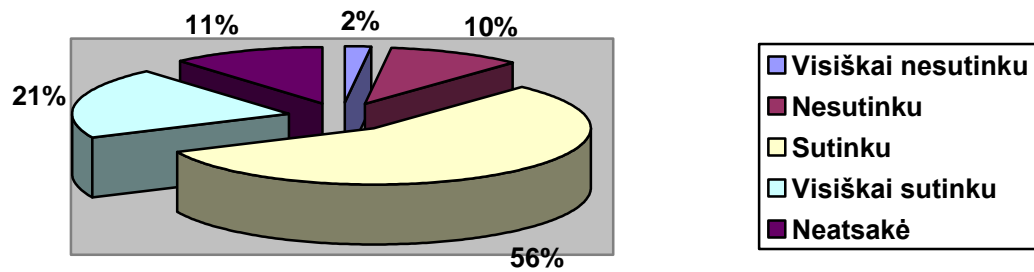
7. Su mokyklos mokytojais ir administracija lengva susitikti, jie randa laiko bendravimui:



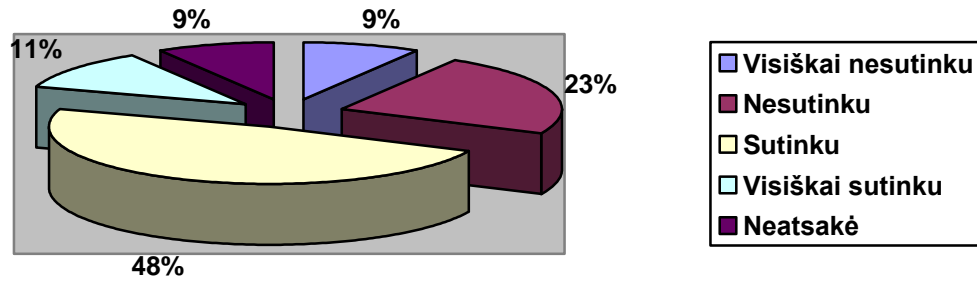
8. Mokyklos mokytojai su mokiniais ir jų tėvais būna rūpestingi, atidūs ir kantrūs:



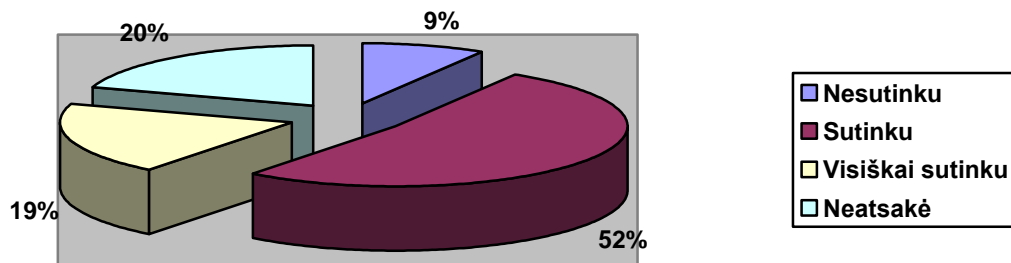
9. Mokykloje mokiniai jaučiasi emociškai gerai:



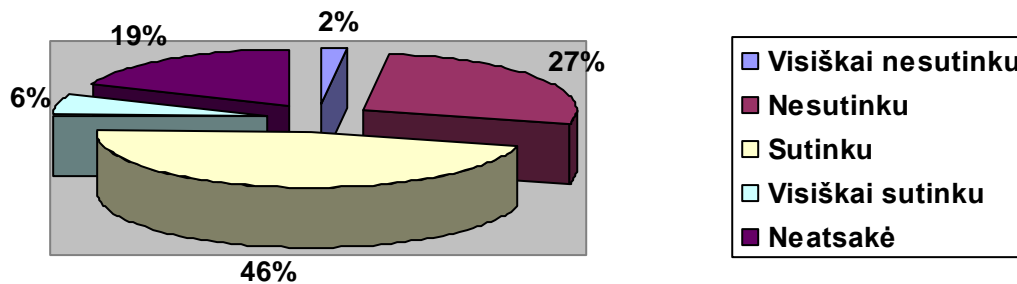
10. Mokykloje tinkamos higienos sąlygos (temperatūra patalpose, ventiliacija, tualetai, karštas vanduo ir kt.):



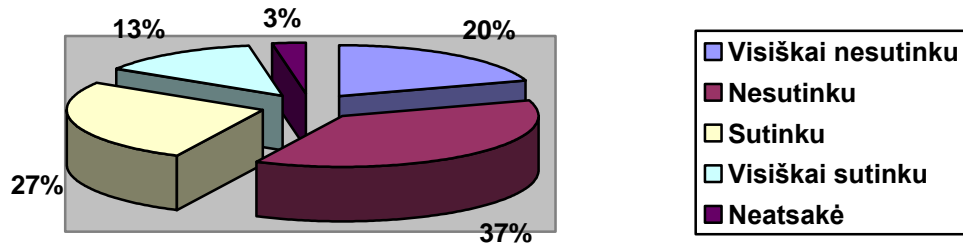
11. Mokyklos darbuotojai visuomet pasitempę ir tvarkingi:



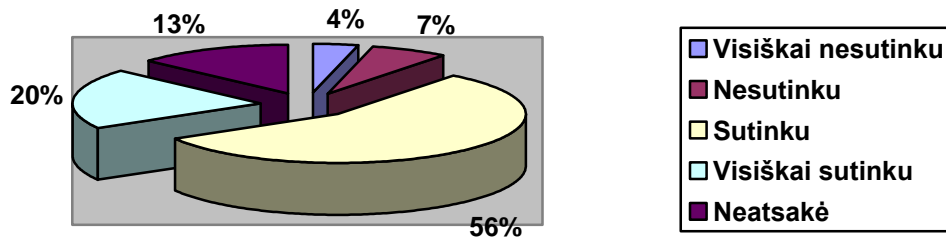
12. Mokykla renovuota, pakeisti langai:



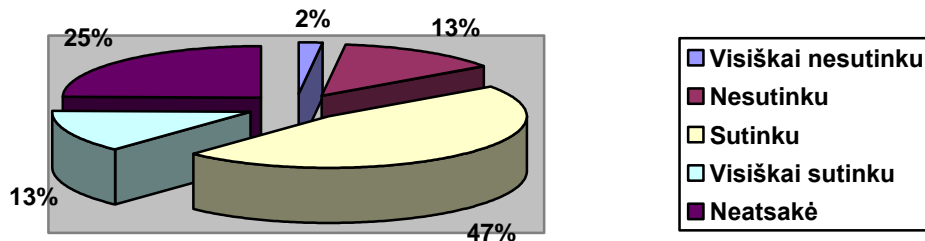
13. Mokyklos valgyklos paslaugas mus pilnai tenkina (kokybiškas maistas, palankus darbo laikas ir maisto kainos):



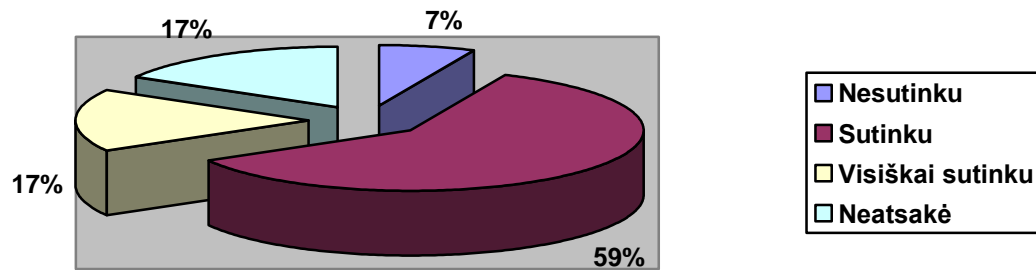
14. Mokyklos bibliotekos paslaugas mus pilnai tenkina (daug knygų, vadovėlių, patogus darbo laikas ir aplinka):



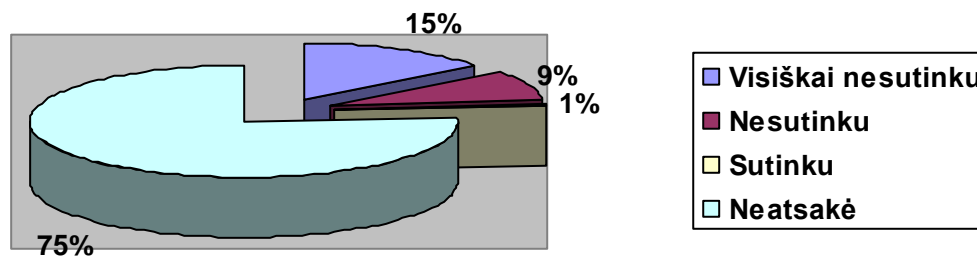
15. Mokykloje patogūs, ergonomiški baldai:



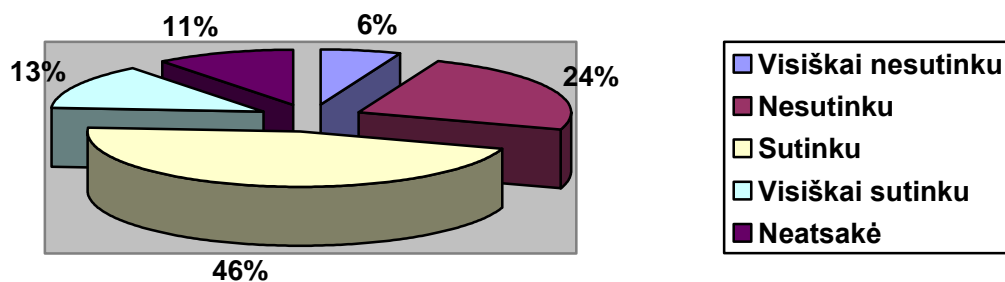
16. Mokykloje puikios sąlygos mokytis:



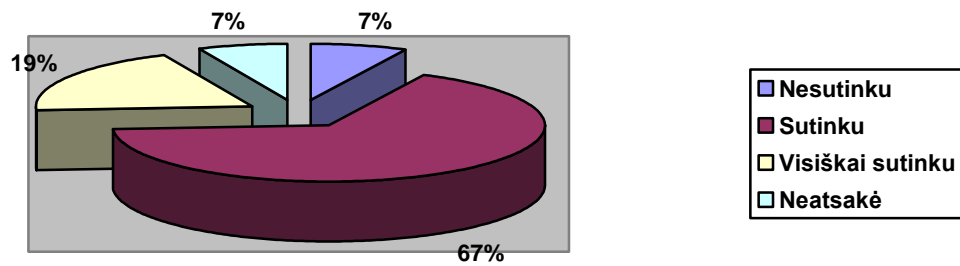
17. Mokykla pritaikyta vaikams su negalia (yra specialūs tualetai, liftai ir kt.):



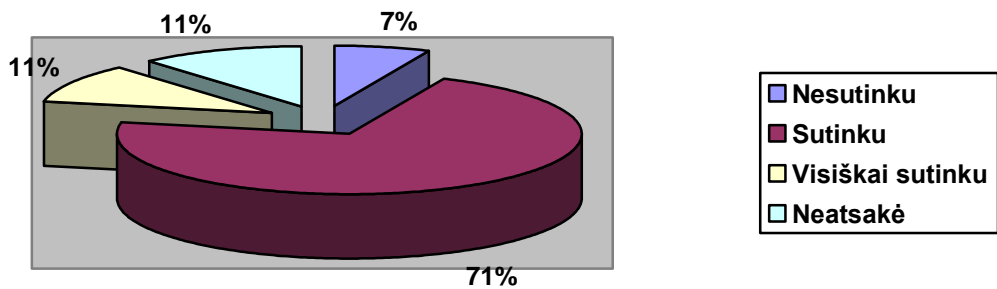
18. Mokykloje puikios sąlygos mokiniams pailsėti per pertraukas ir po pamokų:



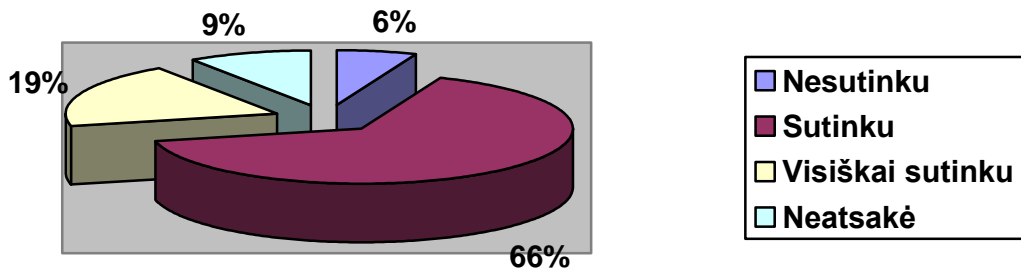
19. Mokyklos mokytojai ir administracija – atsidavę ir patenkinti savo darbu žmonės:



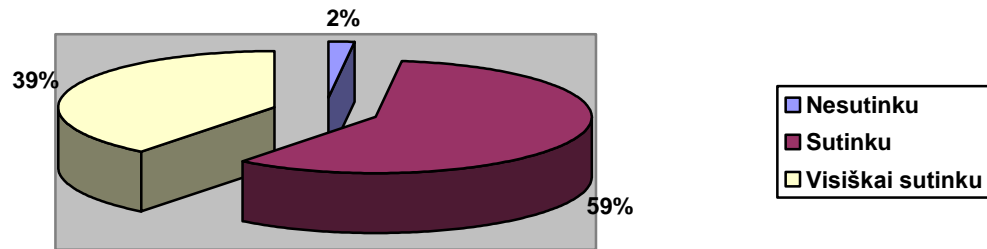
20. mokyklos mokytojai ir administracija sugeba išklausti ir suprasti tiek mokinių, tiek mokinio tėvus:



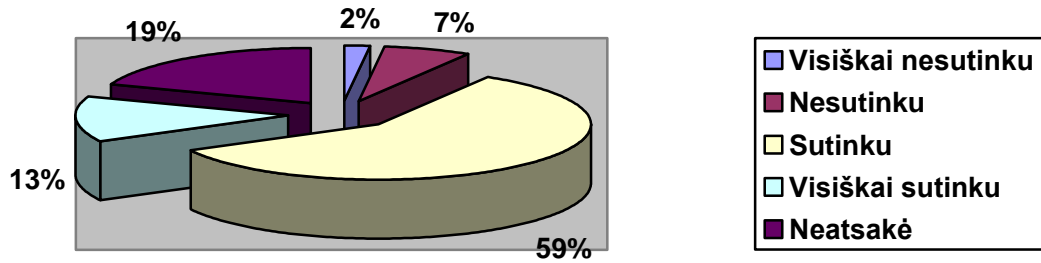
21. Mokyklos mokytojai ir administracija moka bendrauti tiek žodžiu, tiek raštu su mokiniais ir jų tėvais:



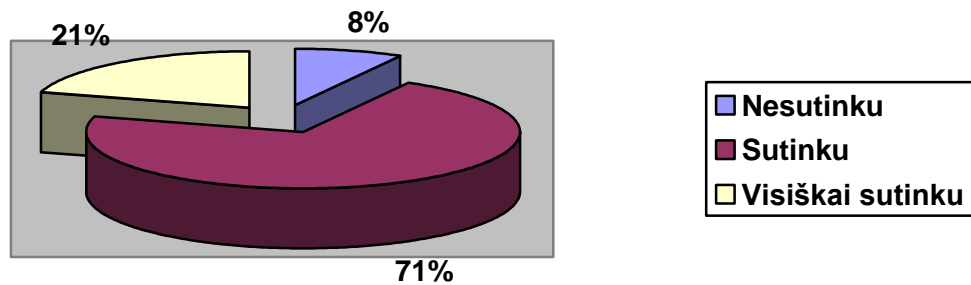
22. Mokykla sistemingsiai teikia informaciją apie mokinių pažangą ir mokymosi rezultatus (e-dienynas ir pan.):



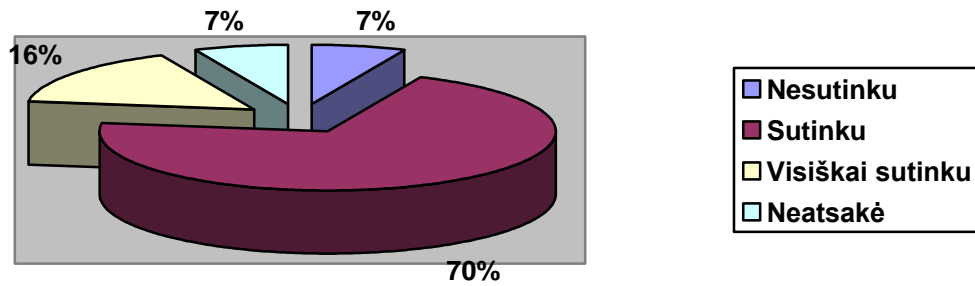
23. Mokytojai veda įdomias, į mokymąsi mokinių įtraukiančias pamokas:



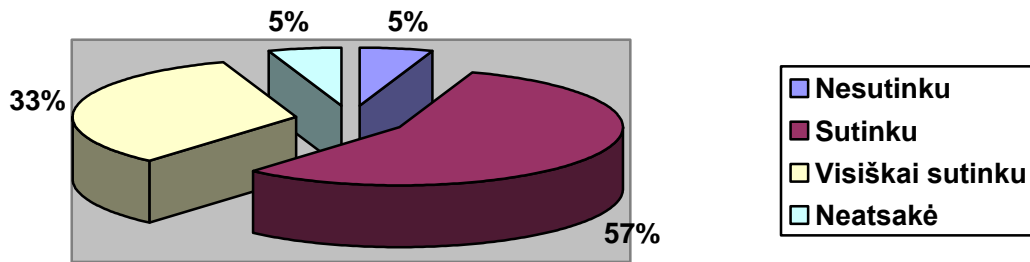
24. Mokykloje dirba aukštos kvalifikacijos, profesionalūs mokytojai:



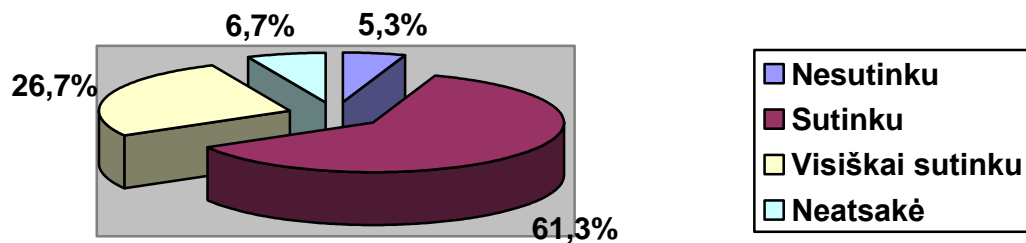
25. Mokyklos administracija ir kiti mokytojai puikiai išmano savo darbą:



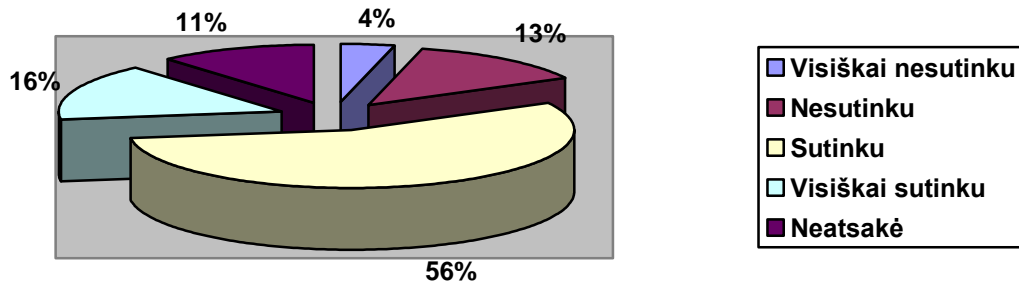
26. Mokyklos mokytojai ir administracija visuomet mandagūs ir pagarbiai elgiasi su mokiniais ir jų tėvais:



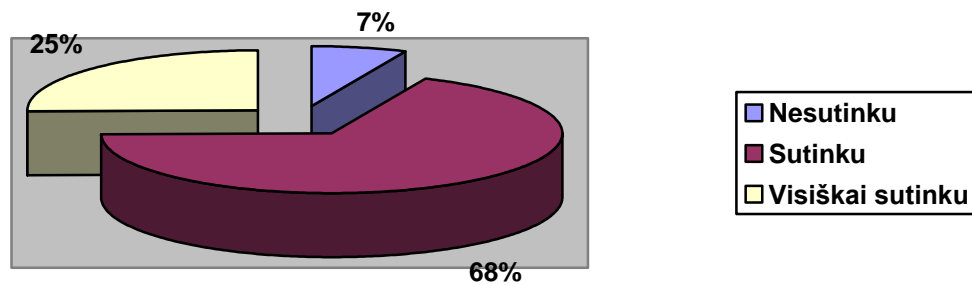
27. Mokykloje mokytojai pagarbiai bendrauja su mokiniais:



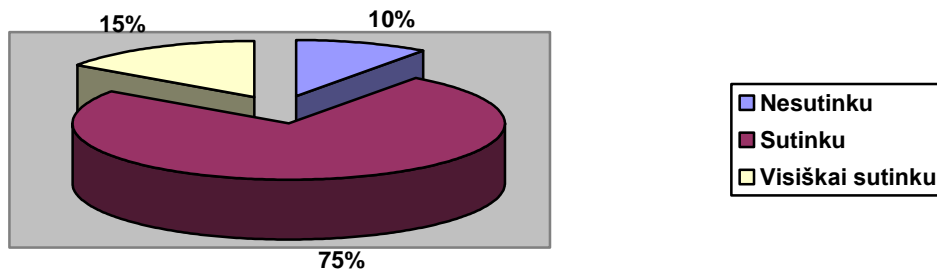
28. Mokytojai pasitiki mokiniais:



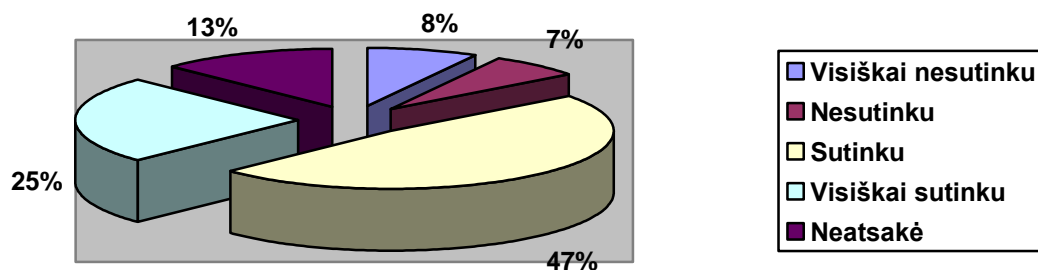
29. Mokyklos mokytojai, siekdami patenkinti mokinių poreikius, geba užtikrinti mokinių mokymosi pažangą:



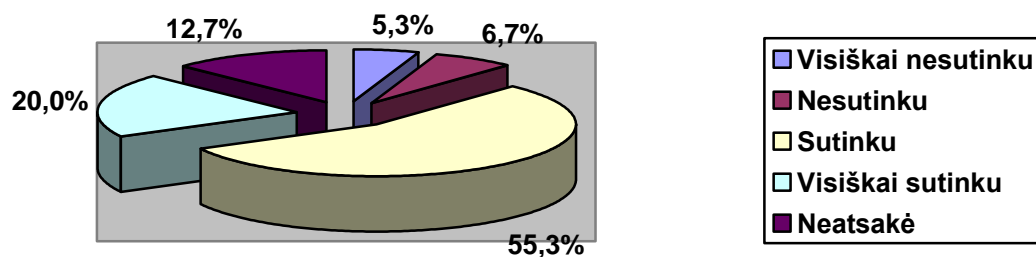
30. Mokyklos mokytojai ir administracija visuomet nuoširdūs, turi teigiamą požiūrį į mokinius ir jų tėvus:



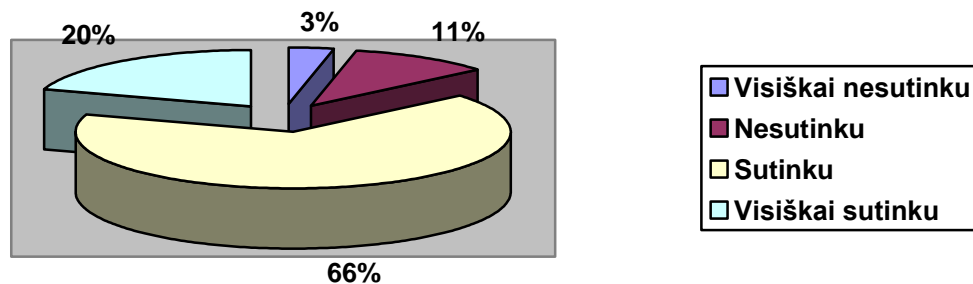
31. Mokykloje patogus pamokų tvarkaraštis:



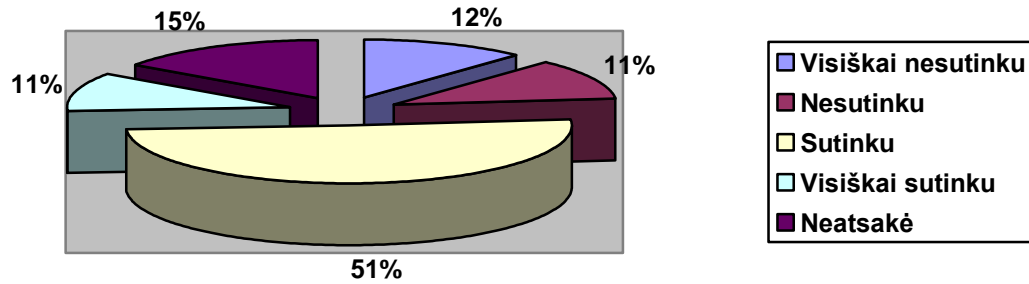
32. Pamokose taikomi metodai, kurie padeda teorines žinias taikyti praktikoje:



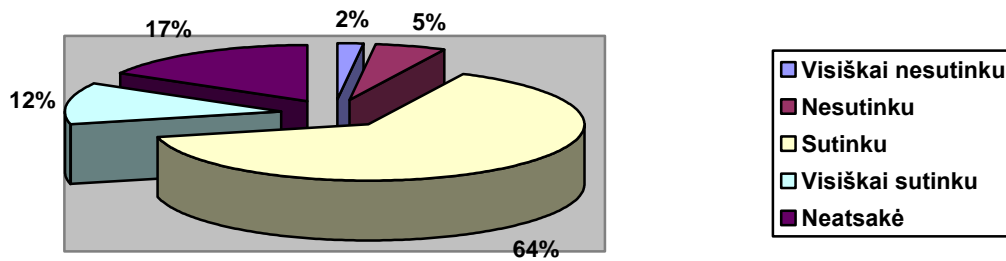
33. Mokykloje mokoma praktiškų, gyvenimui reikalingų dalykų:



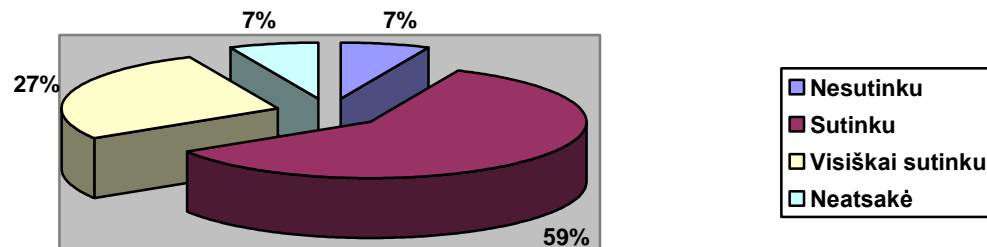
34. Mokykloje daug neformaliojo švietimo būrelių, kolektyvų, studijų, klubų:



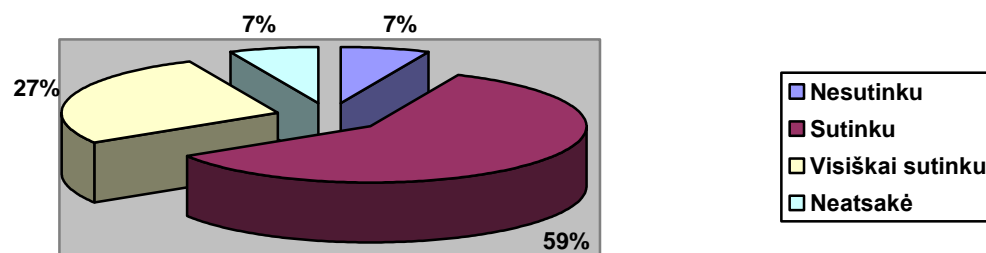
35. Mokyklos mokytojai sąžiningi, teisingi, nešališki bei pasitiki kitais mokyklos bendruomenės nariais:



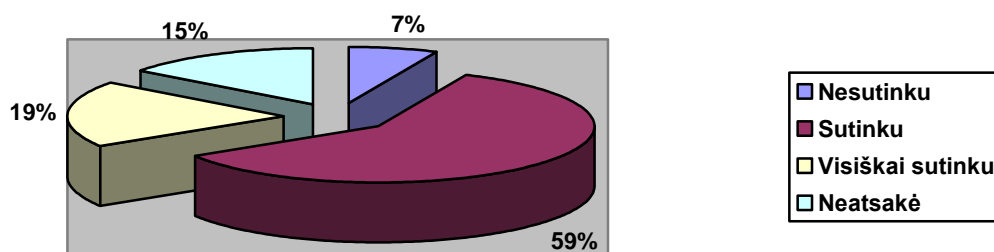
36. Mokyklos administracijos atstovai sąžiningi, teisingi, nešališki bei pasitiki kitais mokyklos bendruomenės nariais:



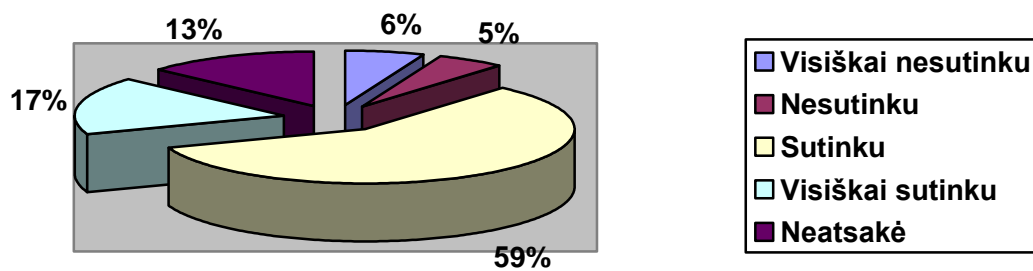
37. Mokyklos mokytojai ir administracija savo darbą atlieka kokybiškai:



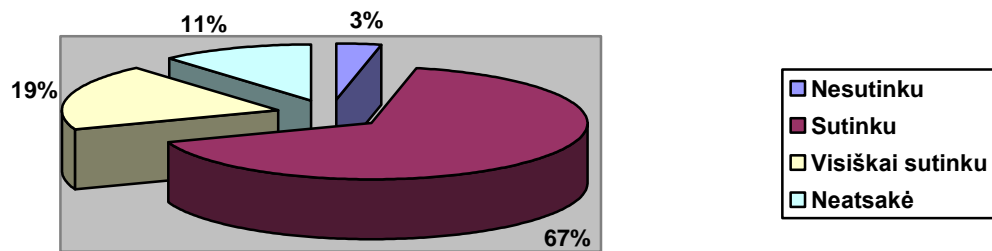
38. Mokyklos mokytojai ir administracija visuomet laikosi susitarimų:



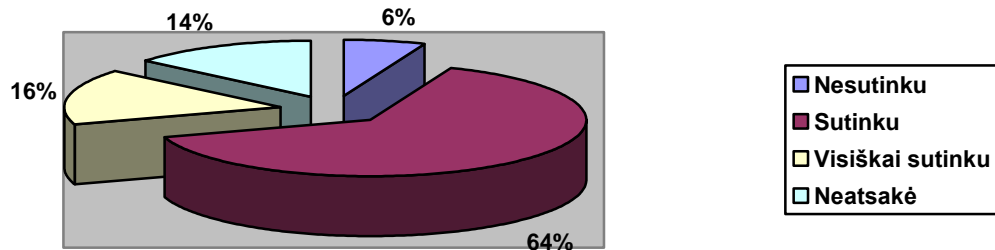
39. Mokykla turi gerą reputaciją:



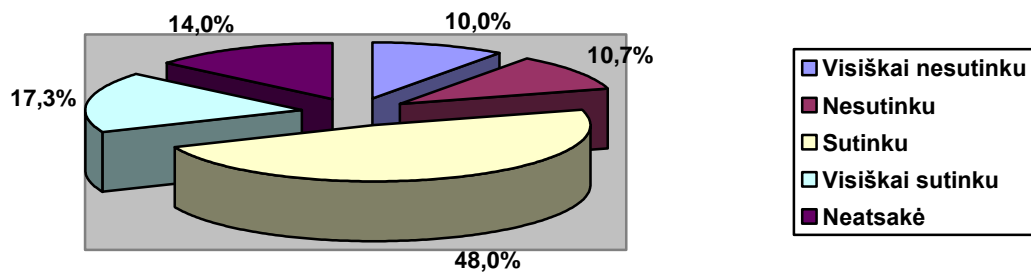
40. Kreipiantis pagalbos, mokyklos mokytojai ir administracija visuomet greitai ir laiku reaguoja:



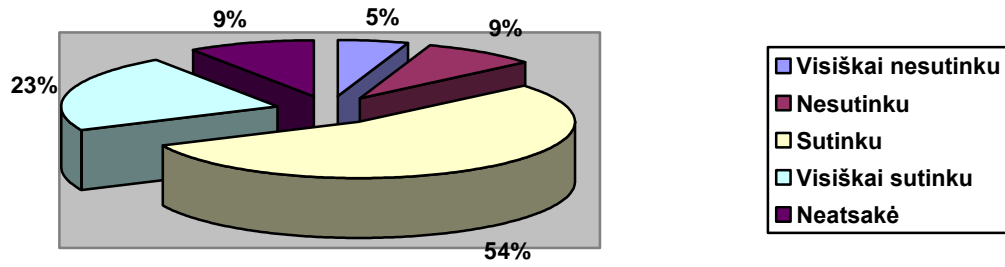
41. Mokytojai gerbia skirtingas nuomones:



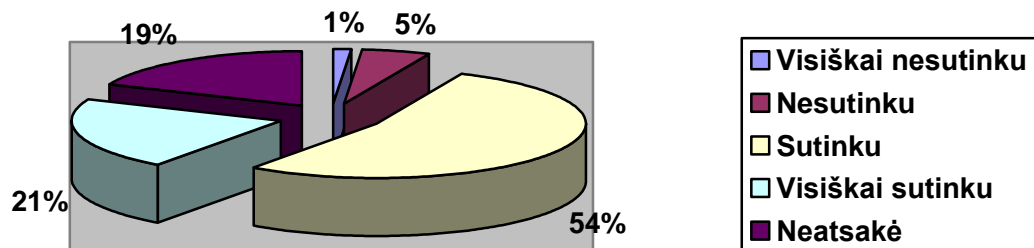
42. Mokykloje draugiškas mokinių tarpusavio bendravimas (nėra patyčių):



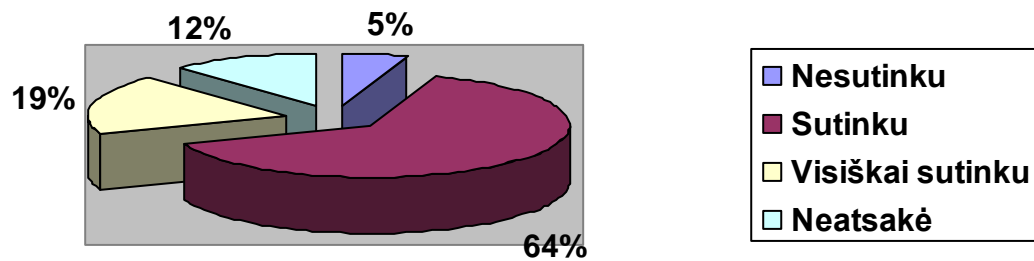
43. Mokykloje mokiniams saugu:



44. Mokykloje palankus psichologinis klimatas:



45. Mokykloje gerbiamos mokinių ir tėvų teisės:



46. Ką siūlytumėte keisti mokyklos veikloje?

1. Patildyti mokyklos skambučio garsumą;
2. Trumpinti ilgąją pertrauką;
3. Daugiau popamokinės veiklos būrelių;
4. Aptverti teritoriją;
5. Valgykla! Remontas!

IŠVADOS

I. Tyrimas parodė, kad dauguma tėvų teigiamai vertina įvairias gimnazijos veiklos sritis. Daugiau nei 50 procentų respondentų teiginiais „sutinku“ ir „visiškai sutinku“ įvertino šiuos klausimyno punktus:

1. Mokykla lengvai pasiekama (viršuoju transportu, automobiliu);
2. Mokykla netoli Jūsų namų;
3. Mokykla švari, estetiškai tvarkinga;
4. Mokyklos pastato išorė estetiškai tvarkinga;
5. Mokykloje patalpos ir priemonės pritaikytos patogiam vaiko mokymuisi;
6. Mokyklos mokytojai ir administracija dėmesingi ir paslaugūs;
7. Su mokyklos mokytojais ir administracija lengva susitikti, jie randa laiko bendravimui;
8. Mokyklos mokytojai su mokiniais ir jų tėvais būna rūpestingi, atidūs ir kantrūs;
11. Mokyklos darbuotojai visuomet pasitempę ir tvarkingi;
14. Mokyklos bibliotekos paslaugos mus pilnai tenkina (daug knygų, vadovėlių, patogus darbo laikas ir aplinka);
15. Mokykloje patogūs, ergonomiški baldai;
16. Mokykloje puikios sąlygos mokytis;
19. Mokyklos mokytojai ir administracija – atsidavę ir patenkinti savo darbu žmonės;
20. mokyklos mokytojai ir administracija sugeba išklausti ir suprasti tiek mokinį, tiek mokinio tėvus;
21. Mokyklos mokytojai ir administracija moka bendrauti tiek žodžiu, tiek raštu su mokiniais ir jų tėvais;
22. Mokykla sistemingai teikia informaciją apie mokinių pažangą ir mokymosi rezultatus (e-dienynas ir pan.);
23. Mokytojai veda įdomias, į mokymąsi mokinį įtraukiančias pamokas;
24. Mokykloje dirba aukštos kvalifikacijos, profesionalūs mokytojai;
25. Mokyklos administracija ir kiti mokytojai puikiai išmano savo darbą;
26. Mokyklos mokytojai ir administracija visuomet mandagūs ir pagarbiai elgiasi su mokiniais ir jų tėvais;
27. Mokykloje mokytojai pagarbiai bendrauja su mokiniais;
29. Mokyklos mokytojai, siekdami patenkinti mokinių poreikius, geba užtikrinti mokinių mokymosi pažangą;
30. Mokyklos mokytojai ir administracija visuomet nuoširdūs, turi teigiamą požiūrį į mokinius ir jų tėvus;
35. Mokyklos mokytojai sąžiningi, teisingi, nešališki bei pasitiki kitais mokyklos bendruomenės nariais;
36. Mokyklos administracijos atstovai sąžiningi, teisingi, nešališki bei pasitiki kitais mokyklos bendruomenės nariais;
37. Mokyklos mokytojai ir administracija savo darbą atlieka kokybiškai;
38. Mokyklos mokytojai ir administracija visuomet laikosi susitarimų;
40. Kreipiantis pagalbos, mokyklos mokytojai ir administracija visuomet greitai ir laiku reaguoja;
41. Mokytojai gerbia skirtingas nuomones;

- 43. Mokykloje mokiniams saugu;
- 44. Mokykloje palankus psichologinis klimatas;
- 45. Mokykloje gerbiamos mokinių ir tėvų teisės.

II. Tyrimas taip pat atskleidė ir sritis, kurias būtina tobulinti. Daugiau nei 25 procentai respondentų įvertino „visiškai nesutinku“ ir „nesutinku“ šiuos klausimyno punktus:

- 10. Mokykloje tinkamos higienos sąlygos (temperatūra patalpose, ventiliacija, tualetai, karštas vanduo ir kt.);
- 12. Mokykla renovuota, pakeisti langai;
- 13. Mokyklos valgyklos paslaugos mus pilnai tenkina (kokybiškas maistas, palankus darbo laikas ir maisto kainos);
- 18. Mokykloje puikios sąlygos mokiniams pailsėti per pertraukas ir po pamokų;
- 34. Mokykloje daug neformaliojo švietimo būrelių, kolektyvų, studijų, klubų;

Taigi, tyrimas parodė, kad šios gimnazijos veiklos sritys yra tobulintinos. Taip pat dauguma respondentų - net 75% neužpildė 17 klausimyno teiginio: “Mokykla pritaikyta vaikams su negalia (yra specialūs tualetai, liftai ir kt.)”. Tai paaiškinama tuo, kad iki šių metų gimnazija iš tiesų nebuvo pritaikyta vaikams su negalia. Tačiau šiemet gimnazijoje pradėta renovacija, kurios pabaigoje ši problema bus išspręsta.

III. Atliktas tyrimas parodė, kad dauguma tėvų teigiamai, palankiai vertina gimnaziją, didžiąją dalį jos veiklos sferų. Tyrimas padėjo atskleisti sritis, kurias būtina tobulinti tam, kad gimnazija ir toliau sėkmingai vykdytų savo veiklą.