

Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimas VDU „Rasos“ gimnazijoje

Bendra ataskaita

Bendra informacija apie šią apklausą

Apklausos pabaigos data:	2013-10-18
Naudotas klausimynas:	Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimas VDU „Rasos“ gimnazijoje
El. Paštu pakviesti dalyviai	562
Išsiųstų/išdalintų klausimynų skaičius	0
Iš viso pakviestų dalyvių skaičius:	562
Visiškai atsakyti klausimynai	318
Grįžusių klausimynų kvota	56,6%
Iš dalies atsakyti klausimynai:	39
Atsakytų klausimynų (įskaitant iš dalies atsakytus) skaičius:	63,5%

Klausimų su atsakymų skale rezultatai

Vienu žvilgsniu: Klausimai su aukščiausiomis ir žemiausiomis vertėmis

5 aukščiausios vertės	Ø	5 žemiausios vertės	Ø
5.9 - Mokykla sistemingai teikia informaciją apie mokinių pažangą ir mokymosi rezultatus (e-dienynas ir pan.)	3,7	5.12 - Mokyklos valgyklos paslaugos mus pilnai tenkina (kokybiškas maistas, palankus darbo laikas ir maisto kainos)	2,6
5.1 - Mokykla lengvai pasiekama viešuoju transportu, automobiliu	3,6	5.2 - Mokykla yra netoli Jūsų namų	2,8
5.27 - Mokykla yra gerai vertinama kitų mokyklų tarpe	3,6	5.8 - Pamokose taikomi metodai, kurie padeda teorines žinias taikyti praktikoje	2,9
5.10 - Mokykloje daug neformaliojo švietimo būrelių, kolektyvų, studijų, klubų	3,3	5.25 - Mokykloje mokoma praktiškų, gyvenimui reikalingų dalykų	2,9
5.14 - Su mokyklos mokytojais ir administracija lengva susitikti, jie randa laiko bendravimui	3,3	5.4 - Mokyklos pastato išorė estetiškai tvarkinga	3,0

Detalūs rezultatai


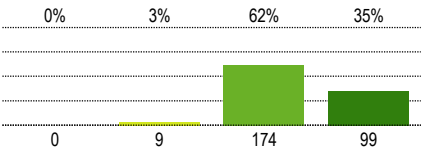
5 - Pažymėkite atsakymo variantą, kuris Jums atrodo labiausiai priimtinas. Jūsų dukros ar sūnaus...

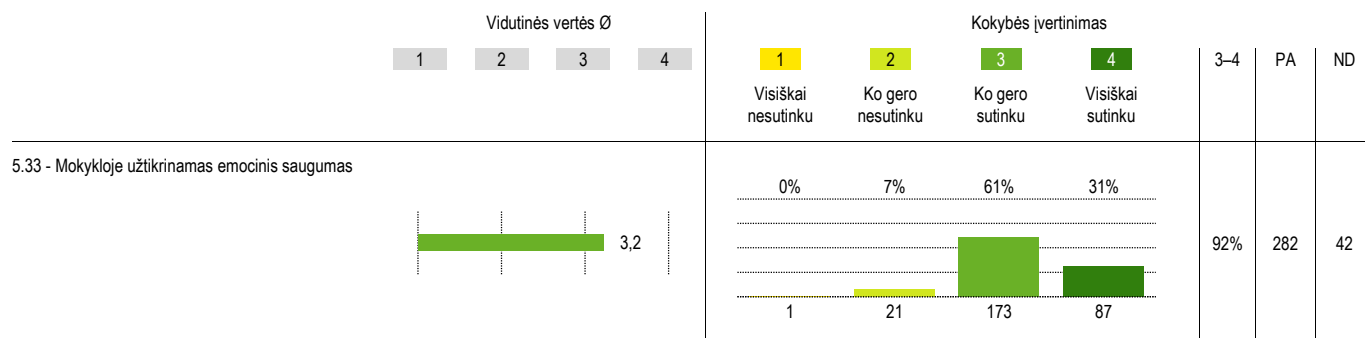
	Vidutinės vertės Ø				Kokybės įvertinimas				3-4	PA	ND
	1	2	3	4	1 Visiškai nesutinku	2 Ko gero nesutinku	3 Ko gero sutinku	4 Visiškai sutinku			
5.1 - Mokykla lengvai pasiekama viešuoju transportu, automobiliu					3%	5%	17%	75%	92%	319	5
5.2 - Mokykla yra netoli Jūsų namų					19%	17%	26%	38%	65%	324	0
5.3 - Mokykla švari, estetiškai tvarkinga					3%	8%	50%	40%	89%	317	7
5.4 - Mokyklos pastato išorė estetiškai tvarkinga					5%	20%	48%	28%	75%	313	11

	Vidutinės vertės \bar{x}				Kokybės įvertinimas				3-4	PA	ND
	1	2	3	4	1 Visiškai nesutinku	2 Ko gero nesutinku	3 Ko gero sutinku	4 Visiškai sutinku			
5.5 - Mokykloje patalpos ir priemonės pritaikytos patogiam vaiko mokymuisi					1%	8%	61%	29%	90%	297	27
					4	25	182	86			
5.6 - Mokykloje dirba aukštos kvalifikacijos, profesionalūs mokytojai					1%	7%	56%	36%	92%	302	22
					3	22	169	108			
5.7 - Mokytojai veda įdomias, į mokymąsi mokinį įtraukiančias pamokas					1%	13%	65%	21%	85%	295	29
					4	39	191	61			
5.8 - Pamokose taikomi metodai, kurie padeda teorines žinias taikyti praktikoje					2%	21%	62%	14%	76%	261	63
					6	56	163	36			
5.9 - Mokykla sistemingai teikia informaciją apie mokinių pažangą ir mokymosi rezultatus (e-dienynas ir pan.)					1%	2%	21%	76%	97%	324	0
					4	6	68	246			
5.10 - Mokykloje daug neformaliojo švietimo būrelių, kolektyvų, studijų, klubų					1%	7%	48%	43%	92%	292	32
					3	21	141	127			
5.11 - Mokyklos bibliotekos paslaugos mus pilnai tenkina (daug knygų, vadovėlių, patogus darbo laikas ir aplinka)					0%	8%	59%	33%	92%	266	58
					1	21	157	87			

	Vidutinės vertės \bar{x}				Kokybės įvertinimas				3-4	PA	ND
	1	2	3	4	1 Visiškai nesutinku	2 Ko gero nesutinku	3 Ko gero sutinku	4 Visiškai sutinku			
5.12 - Mokyklos valgyklos paslaugas mus pilnai tenkina (kokybiškas maistas, palankus darbo laikas ir maisto kainos)					13%	28%	42%	16%	58%	265	59
					35	75	112	43			
5.13 - Mokyklos mokytojai ir administracija savo darbą atlieka kokybiškai					1%	5%	58%	36%	94%	307	17
					4	15	179	109			
5.14 - Su mokyklos mokytojais ir administracija lengva susitikti, jie randa laiko bendravimui					0%	5%	56%	39%	95%	271	53
					0	14	152	105			
5.15 - Mokykloje patogus pamokų tvarkaraštis					2%	11%	50%	37%	87%	322	2
					6	36	160	120			
5.16 - Mokykloje mokytojai ir administracija dėmesingi ir paslaugūs					0%	7%	53%	39%	92%	291	33
					1	21	155	114			
5.17 - Mokyklos mokytojai su mokiniais ir jų tėvais būna rūpestingi, atidūs ir kantrūs					0%	7%	60%	33%	93%	287	37
					1	20	171	95			
5.18 - Mokykloje mokiniai jaučiasi emociškai gerai					1%	7%	52%	40%	92%	311	13
					2	23	161	125			

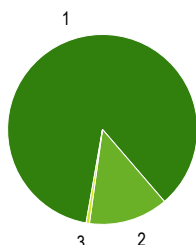
	Vidutinės vertės \bar{x}				Kokybės įvertinimas				3-4	PA	ND
	1	2	3	4	1 Visiškai nesutinku	2 Ko gero nesutinku	3 Ko gero sutinku	4 Visiškai sutinku			
5.19 - Mokykla renovuota, pakeisti langai					4%	12%	42%	43%	84%	296	28
				3,2	11	36	123	126			
5.20 - Mokykloje puikios sąlygos mokytis					1%	6%	55%	37%	93%	313	11
				3,3	4	19	173	117			
5.21 - Mokyklos mokytojai ir administracija sugeba išklausti ir suprasti tiek mokinį, tiek mokinio tėvus					1%	11%	63%	25%	88%	267	57
				3,1	3	29	167	68			
5.22 - Mokyklos mokytojai, administracija moka bendrauti tiek žodžiu, tiek raštu su mokiniais ir jų tėvais					1%	6%	59%	34%	93%	286	38
				3,3	2	18	168	98			
5.23 - Mokyklos administracija ir kiti darbuotojai puikiai išmano savo darbą					1%	7%	60%	32%	93%	281	43
				3,2	2	19	169	91			
5.24 - Mokykloje mokytojai pagarbiai bendrauja su mokiniais					1%	8%	59%	31%	91%	293	31
				3,2	4	23	174	92			
5.25 - Mokykloje mokoma praktiškų, gyvenimui reikalingų dalykų					3%	23%	57%	17%	74%	271	53
				2,9	8	62	155	46			

	Vidutinės vertės Ø				Kokybės įvertinimas				3-4	PA	ND
	1	2	3	4	1 Visiškai nesutinku	2 Ko gero nesutinku	3 Ko gero sutinku	4 Visiškai sutinku			
5.26 - Mokyklos mokytojai ir administracija visada laikosi susitarimų									93%	254	70
5.27 - Mokykla yra gerai vertinama kitų mokyklų tarpe									97%	309	15
5.28 - Kreipiantis pagalbos, mokyklos mokytojai ir administracija visuomet greitai ir laiku sureagoja									93%	245	79
5.29 - Mokykloje mokiniams užtikrinamas fizinis saugumas									97%	282	42
5.30 - Mokykloje palankus psichologinis klimatas									94%	299	25
5.31 - Mokykloje gerbiamos mokinių ir jų tėvų teisės									94%	296	28
5.32 - Mokykla sudaro palankias sąlygas gauti socialinę - psichologinę pagalbą									96%	249	75



Klausimų su vienu pasirenkamu atsakymu rezultatai

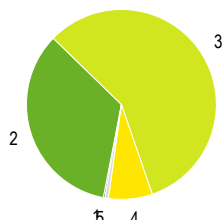
1 - Jūs esate:



1	mama	86%	299
2	tėtis	14%	47
3	globėja	1%	2
4	globėjas	0%	0

Pateikti atsakymai (PA) 348

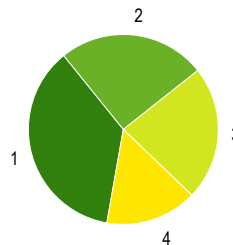
2 - Kiek Jums metų?



1	nuo 20 iki 30	0%	1
2	nuo 31 iki 40	34%	119
3	nuo 41 iki 50	57%	200
4	nuo 51 iki 60	7%	26
5	daugiau nei 60	1%	2

Pateikti atsakymai (PA) 348

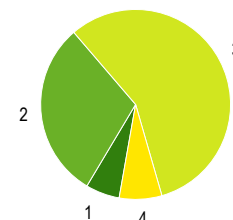
3 - Kurioje klasėje mokosi Jūsų dukra ar sūnus?



1	9 kl.	36%	126
2	10 kl.	25%	87
3	11 kl.	23%	79
4	12 kl.	16%	54

Pateikti atsakymai (PA) 346

4 - Kaip sekasi mokytis mokykloje Jūsų dukrai ar sūnui?



1	puikiai	6%	20
2	labai gerai	30%	104
3	gerai	57%	196
4	patenkinamai	7%	25

Pateikti atsakymai (PA) 345

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 teiginius skalėje nuo 1 iki 4 (pvz. 1="teiginys neteisingas", 4="teiginys teisingas").

Priklausomai 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 darbiui. 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 darbiui?

Dėmesio: Priklausomai 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>