

KAUNO LOPŠELIS-DARŽELIS „KLUMPELĖ“
2013 M. TYRIMO „VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ VARTOTOJŲ PASITENKINIMAS“
DUOMENYS

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 „Dėl Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos patvirtinimo“ lopšelis – darželis „Klumpelė“ atliko vartotojų pasitenkinimo įstaigos teikiamomis paslaugomis tyrimą.

Lopšelyje-darželyje teikiamos ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo paslaugos.

Tyrimo tikslas – tyrimas organizuotas siekiant tobulinti įstaigos veiklą ir nustatyti tobulintinas institucijos veiklos sritis, lemiančias aukštesnį vartotojų pasitenkinimą.

Tyrimo atlikimo laikas - 2013-06-03 – 2013-06-28.

Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimui matuoti ir VPI (*toliau* vartotojų pasitenkinimo indeksui) apskaičiuoti naudotas kiekybinis tyrimas – anketinė apklausa. Anketos klausimyno pagrindas sudarytas pagal Kauno miesto savivaldybės administracijos Švietimo, kultūros ir turizmo plėtros reikalų valdybos Švietimo ir ugdymo skyriaus darbo grupės parengtą rekomendacinio pobūdžio anketinį klausimyną.

Tikslinė grupė – 2012 – 2013 mokslo metais lopšelių-darželių „Klumpelė“ lankančių ugdytinių tėvai.

Tyrimo imtis. Tyrimo metu anketinės apklausos būdu apklausta 50 tėvų. Iš jų – 46 mamos ir 4 tėčiai.

Respondentų amžius: 10 respondentų – nuo 20 iki 30 metų; 32 respondentai – nuo 31 iki 40 metų; 8 respondentai – nuo 41 iki 50 metų.

VPI apskaičiuotas remiantis viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika. **Apskaičiuotas įstaigos VPI vidurkis – 83, 13.**

Tobulinamos veiklos sritys: išanalizavus anketinio tyrimo rezultatus paaiškėjo, kad labiausiai tobulinti reikėtų pastato išorę ir vidaus patalpas bei šiuo metu lopšelyje-darželyje esamas higienos sąlygas.

Išanalizavus gautus rezultatus parengti pasiūlymai įstaigos veiklos gerinimui.