Vartotojų pasitenkinimo viešomis paslaugomis tyrimas

Bendra ataskaita

Bendra informacija apie šią apklausą

Apklausos pabaigos data:	2013-06-27
Naudotas klausimynas:	Vartotojų pasitenkinimo viešomis paslaugomis tyrimas
El. Paštu pakviesti dalyviai	229
Išsiųstų/išdalintų klausimynų skaičius	0
Iš viso pakviestų dalyvių skaičius:	229
Visiškai atsakyti klausimynai	53
Grįžusių klausimynų kvota	23,1%
Iš dalies atsakyti klausimynai:	17

Klausimų su atsakymų skale rezultatai

Vienu žvilgsniu: Klausimai su aukščiausiomis ir žemiausiomis vertėmis

5 aukščiausios vertės	Ø
6.6 - Mokykloje mokytojai ir administracija dėmesingi ir paslaugūs	3,6
6.8 - Mokyklos mokytojai su mokiniais ir jų tėvais būna rūpestingi, atidūs ir kantrūs	3,5
6.26 - Mokyklos mokytojai ir administracija visuomet mandagūs ir pagarbiai elgiasi su mokiniais ir jų tėvais	3,5
6.3 - Mokykla švari, estetiškai tvarkinga	3,5
6.31 - Mokykloje patogus pamokų tvarkaraštis	3,5

5 žemiausios vertės	Ø
6.17 - Mokykla pritaikyta vaikams su negalia (yra specialūs tualetai, liftai ir kt.)	1,5
6.13 - Mokyklos valgyklos paslaugos mus pilnai tenkina (kokybiškas maistas, palankus darbo laikas ir maisto kainos)	2,6
6.12 - Mokykla renovuota, pakeisti langai	2,7
6.2 - Mokykla netoli Jūsų namų	2,7
6.42 - Mokykloje draugiškas mokinių tarpusavio bendravimas (nėra patyčių)	2,9

Detalūs rezultatai

6 - Pažymėkite atsakymo variantą, kuris Jums atrodo labiausiai priimtinas

	Vidutinės vertės Ø (1 2 3 4)	Kokybės įvertinimas: 1 Visiškai nesutinku	2 Ko gero nesutinku	3 Ko gero sutinku	4 Visiškai sutinku	3–4	PA	ND
6.1 - Mokykla lengvai pasiekiama (viešoju transportu, automobiliu)	3,3	5% (3)	14% (8)	31% (18)	50% (29)	81%	58	0
6.2 - Mokykla netoli Jūsų namų	2,7	19% (11)	21% (12)	28% (16)	33% (19)	60%	58	0
6.3 - Mokykla švari, estetiškai tvarkinga	3,5	2% (1)	0% (0)	41% (24)	57% (33)	98%	58	0
6.4 - Mokyklos pastato išorė estetiškai tvarkinga	3,3	2% (1)	7% (4)	50% (29)	41% (24)	91%	58	0

	Vidutinės vertės Ø (1 2 3 4)	Kokybės įvertinimas: 1 Visiškai nesutinku	2 Ko gero nesutinku	3 Ko gero sutinku	4 Visiškai sutinku	3–4	PA	ND
6.5 - Mokykloje patalpos ir priemonės pritaikytos patogiam vaiko mokymuisi	3,3	2%	7%	47%	45%	91%	58	0
		1	4	27	26			
6.6 - Mokykloje mokytojai ir administracija dėmesingi ir paslaugūs	3,6	2%	0%	38%	60%	98%	58	0
		1	0	22	35			
6.7 - Su mokyklos mokytojais ir administracija lengva susitikti, jie randa laiko bendravimui	3,5	2%	4%	35%	60%	95%	57	1
		1	2	20	34			
6.8 - Mokyklos mokytojai su mokiniais ir jų tėvais būna rūpestingi, atidūs ir kantrūs	3,5	2%	4%	34%	61%	95%	56	2
		1	2	19	34			
6.9 - Mokykloje mokiniai jaučiasi emociškai gerai	3,4	0%	2%	56%	42%	98%	57	1
		0	1	32	24			
6.10 - Mokykloje tinkamos higienos sąlygos (temperatūra patalpose, ventiliacija, tualetai, karštas vanduo ir kt.)	3,1	5%	14%	47%	34%	81%	58	0
		3	8	27	20			
6.11 - Mokyklos darbuotojai visuomet pasitempę ir tvarkingi	3,5	2%	4%	40%	54%	95%	57	1
		1	2	23	31			

	Vidutinės vertės Ø (1 2 3 4)	Kokybės įvertinimas: 1 Visiškai nesutinku	2 Ko gero nesutinku	3 Ko gero sutinku	4 Visiškai sutinku	3–4	PA	ND
6.12 - Mokykla renovuota, pakeisti langai	2,7	9% (5)	30% (17)	39% (22)	21% (12)	61%	56	2
6.13 - Mokyklos valgyklos paslaugos mus pilnai tenkina (kokybiškas maistas, palankus darbo laikas ir maisto kainos)	2,6	16% (9)	25% (14)	42% (23)	16% (9)	58%	55	3
6.14 - Mokyklos bibliotekos paslaugos mus pilnai tenkina (daug knygų, vadovėlių, patogus darbo laikas ir aplinka)	3,3	2% (1)	7% (4)	54% (29)	37% (20)	91%	54	4
6.15 - Mokykloje patogūs, ekonomiški baldai	3,0	4% (2)	18% (10)	58% (33)	21% (12)	79%	57	1
6.16 - Mokykloje puikios sąlygos mokytis	3,4	2% (1)	2% (1)	55% (32)	41% (24)	97%	58	0
6.17 - Mokykla pritaikyta vaikams su negalia (yra specialūs tualetai, liftai ir kt.)	1,5	58% (21)	36% (13)	3% (1)	3% (1)	6%	36	22
6.18 - Mokykloje puikios sąlygos mokiniams pailsėti per pertraukas ir po pamokų	3,1	5% (3)	17% (10)	43% (25)	34% (20)	78%	58	0

	Vidutinės vertės Ø (1 2 3 4)	Kokybės įvertinimas: 1 Visiškai nesutinku	2 Ko gero nesutinku	3 Ko gero sutinku	4 Visiškai sutinku	3–4	PA	ND
6.19 - Mokykloje mokytojai ir administracija - atsidavę ir patenkinti savo darbu žmonės	3,2	2%	6%	59%	33%	93%	54	4
6.20 - Mokyklos mokytojai ir administracija sugeba išklausyti ir suprasti tiek mokinį, tiek mokinio tėvus	3,3	2%	5%	56%	36%	93%	55	3
6.21 - Mokyklos mokytojai, administracija moka bendrauti tiek žodžiu, tiek raštu su mokiniais ir jų tėvais	3,4	2%	2%	56%	41%	96%	54	4
6.22 - Mokykla sistemingai tiekia informaciją apie mokinių pažangą ir mokymosi rezultatus (e-dienynas ir pan.)	3,5	3%	0%	41%	55%	97%	58	0
6.23 - Mokytojai veda įdomias, į mokymąsi mokinį įtraukiančias pamokas	3,5	2%	2%	40%	57%	97%	58	0
6.24 - Mokykloje dirba aukštos kvalifikacijos, profesionalūs mokytojai	3,5	2%	2%	45%	52%	96%	56	2
6.25 - Mokyklos administracija ir kiti darbuotojai puikiai išmano savo darbą	3,4	2%	4%	51%	43%	94%	53	5

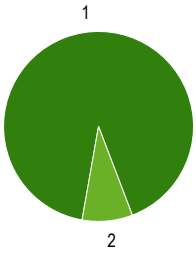
	Vidutinės vertės Ø (1 2 3 4)	Kokybės įvertinimas: 1 Visiškai nesutinku	2 Ko gero nesutinku	3 Ko gero sutinku	4 Visiškai sutinku	3–4	PA	ND
6.26 - Mokyklos mokytojai ir administracija visuomet mandagūs ir pagarbiai elgiasi su mokiniais ir jų tėvais	3,5	2%	2%	38%	59%	97%	58	0
6.27 - Mokykloje mokytojai pagarbiai bendrauja su mokiniais	3,4	2%	4%	47%	47%	95%	57	1
6.28 - Mokytojai pasitiki mokiniais	3,4	0%	2%	52%	46%	98%	52	6
6.29 - Mokyklos mokytojai, siekdami patenkinti mokinių poreikius, geba užtikrinti mokinių mokymosi pažangą	3,4	0%	5%	54%	41%	95%	56	2
6.30 - Mokyklos mokytojai ir administracija visuomet nuoširdūs, turi teigiamą požiūrį į mokinius ir jų tėvus	3,4	2%	0%	56%	42%	98%	55	3
6.31 - Mokykloje patogus pamokų tvarkaraštis	3,5	2%	2%	38%	59%	97%	58	0
6.32 - Pamokose taikomi metodai, kurie padeda teorines žinias taikyti praktikoje	3,2	2%	6%	61%	31%	93%	54	4

	Vidutinės vertės Ø (1 2 3 4)	Kokybės įvertinimas: 1 Visiškai nesutinku	2 Ko gero nesutinku	3 Ko gero sutinku	4 Visiškai sutinku	3–4	PA	ND
6.33 - Mokykloje mokoma praktiškų, gyvenimui reikalingų dalykų	3,3	2%	7%	52%	39%	91%	54	4
		1	4	28	21			
6.34 - Mokykloje daug neformaliojo švietimo būrelių, kolektyvų, studijų, klubų	3,3	4%	9%	39%	49%	88%	57	1
		2	5	22	28			
6.35 - Mokyklos mokytojai sąžiningi, teisingi, nešališki bei pasitiki kitais mokyklos bendruomenės nariais	3,4	0%	4%	57%	39%	96%	51	7
		0	2	29	20			
6.36 - Mokyklos administracijos atstovai sąžiningi, teisingi, nešališki bei pasitiki kitais mokyklos bendruomenės nariais	3,2	2%	10%	54%	34%	88%	50	8
		1	5	27	17			
6.37 - Mokyklos mokytojai ir administracija savo darbą atlieka kokybiškai	3,4	2%	2%	53%	44%	96%	55	3
		1	1	29	24			
6.38 - Mokyklos mokytojai ir administracija visuomet laikosi susitarimų	3,2	6%	4%	52%	38%	90%	50	8
		3	2	26	19			
6.39 - Mokykla turi gerą reputaciją	3,4	2%	6%	43%	50%	93%	54	4
		1	3	23	27			

	Vidutinės vertės Ø (1 2 3 4)	Kokybės įvertinimas: 1 Visiškai nesutinku	2 Ko gero nesutinku	3 Ko gero sutinku	4 Visiškai sutinku	3–4	PA	ND
6.40 - Kreipiantis pagalbos, mokyklos mokytojai ir administracija visuomet greitu laiku sureaguoja	3,4	2%	7%	39%	52%	91%	54	4
		1	4	21	28			
6.41 - Mokytojai gerbia skirtingas nuomones	3,3	0%	4%	58%	38%	96%	53	5
		0	2	31	20			
6.42 - Mokykloje draugiškas mokinių tarpusavio bendravimas (nėra patyčių)	2,9	5%	14%	62%	19%	81%	58	0
		3	8	36	11			
6.43 - Mokykloje mokiniams saugu	3,3	0%	7%	58%	35%	93%	57	1
		0	4	33	20			
6.44 - Mokykloje palankus psichologinis klimatas	3,3	0%	5%	64%	30%	95%	56	2
		0	3	36	17			
6.45 - Mokykloje gerbiamos mokinių ir jų tėvų teisės	3,4	0%	2%	61%	38%	98%	56	2
		0	1	34	21			

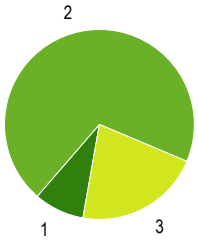
Klausimų su vienu pasirenkamu atsakymu rezultatai

1 - Jūs esate:



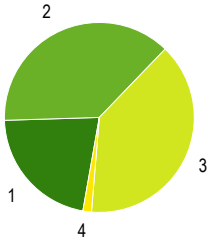
1	mama	91%	64
2	tėtis	9%	6
3	globėja	0%	0
4	globėjas	0%	0
Pateikti atsakymai (PA)			70

2 - Kiek Jums metų:



1	nuo 20 iki 30	9%	6
2	nuo 31 iki 40	70%	49
3	nuo 41 iki 50	21%	15
4	nuo 51 iki 60	0%	0
5	daugiau nei 60	0%	0
Pateikti atsakymai (PA)			70

4 - Kaip sekasi mokytis mokykloje Jūsų dukrai ar sūnui?



1	puikiai	22%	15
2	labai gerai	38%	26
3	gerai	39%	27
4	patenkinamai	1%	1
Pateikti atsakymai (PA)			69

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 pasirenkamu 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").

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

Atviruose 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 responentų 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 klausmais: Ar kvota atitinka mūsų lūkesčius? Ar kvota didelė/maža dėl apklauos 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 stprūs. 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?

Sąsajos su turima patirtimi ir kitais duomenų šaltiniais.
Ar tikėjausi tokių rzultatų? Ar jie atitinka mano lūkesčius? Ar jie mane nustebino/suglumino? Ar yra kitų duomenų šaltinių, kurie patvirtina šių rezultatų teisingumą?

Sąsajos 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