PANEVĖŽIO MOKSLEIVIŲ NAMAI

**VEIKLOS KOKYBĖS ĮSIVERTINIMAS**

**2022-2023 m.m.**

Panevėžys,

2023 m.

Veiklos kokybės įsivertinimą atliko 2022 m. spalio 20 d. direktoriaus įsakymu Nr. V-79 sudaryta darbo grupė. Veiklos kokybės įsivertinimo grupės vadovė direktoriaus pavaduotoja ugdymui. Veiklos kokybės įsivertinimui pasirinkta įsivertinimo sritis, siekiant išsiaiškinti mokyklos teikiamų paslaugų kokybę ir vartotojų pasitenkinimo lygį.

Įsivertinimo sritis : 1. „Vartotojų pasitenkinimo lygis mokyklos teikiamomis paslaugomis“.

Temos:

1. Paslaugų įvairovė: pasiūlos ir poreikio santykis;
2. Darbuotojų profesionalumas;
3. Fizinė ir emocinė kliento aplinka;
4. Klientų lojalumas.

Kiekvienoje paslaugas teikiančioje organizacijoje vartotojas yra vienas iš svarbiausių veiksnių, kuris nulemia ar organizacija bus sėkminga, todėl vartotojo lūkesčių patenkinimas, kartu su naujų klientų pritraukimu yra Moksleivių namų siekiamybė. Visų pirma reikėtų patraukti vartotoją į savo puse savo teikiamomis paslaugos ar produkto (NVŠ, NSŠ programų) kokybe. Mokykla pritraukusi naują vartotoją privalo deda visas pastangas, kad jį išlaikytų. Klientai, kurie jau yra lojalūs įmonei gali užtikrinti pastovius pardavimus ir pajamas. Vartotojai netampa lojalūs įmonei savaime, su jais reikia užmegzti ryšį - lojalumas yra ryšių tarp organizacijos ir vartotojo pasekmė. Siekiant užtikrinti šio ryšio užmezgimą svarbu žinoti, kas apskritai yra mūsų mokyklos vartotojų pasitenkinmas, ir kaip jo siekti. Siekiant išsiaiškinti klientų pasitenkinimo lygį mokyklos teikiamomis paslaugomis, buvo sudarytas klausimynas mokiniams ir tėvams „Microsoft forms“ platformoje. Internetinėje apklausoje sudalyvavo 36 proc. tėvų ir 52 proc. pakviestųjų dalyvauti mokinių.

**Gauti įverčiai:**

* Siūlomų programų įvairovė– 3,2
* Siūlomų programų turinys-3,1
* Mokykloje mokytojai pagarbiai bendrauja su mokiniais, pasitiki jais, gerbia jų nuomonę – 3,5
* Vaikai randa mokykloje pakankamai įdomios veiklos– 3,0
* Vaikai dalyvauja mokykloje vykstančiuose renginiuose– 2,5
* Kitokių veiklų, programų poreikis, kurių mokykla nesiūlo– 2,8
* Mokyklos mokytojai paslaugūs ir dėmesingi -3,2
* Kreipiantis pagalbos mokytojai ir administracija greitai sureaguoja-3,8
* Mokiniai jaučiasi mokykloje emociškai gerai – 3,9
* Vaikai yra saugus mokykloje – 3,8
* Mokytojai visuomet gerai pasirengę užsiėmimams-3,2
* Mokytojai atsižvelgia į mokinių poreikius -3,2
* Mokiniams suteiktos sąlygos pailsėti pertraukų tarp užsiėmimų metu– 2,8
* Mokytojai aptaria su mokiniais jų siūlymus, asmeninę pažangą– 3,1
* Užsiėmimų tvarkaraštis patogus, atliepia mokinių poreikius-3,8
* Mokykloje gerbiamos tėvų ir mokinių teisės -3,6
* Mokykla yra švari ir estetiškai tvarkinga-3,0
* Renkuosi Moksleivių namus ne vienerius metus-3,0
* Tenkina teikiamų ugdymo paslaugų kainos ir kokybės santykis-3,6
* Rekomenduočiau Moksleivių namus, kaip neformaliojo švietimo mokyklą savo draugams ir pažįstamiems– 3,4

**Aukščiausiai įvertintos sritys :**

* Mokykloje mokytojai pagarbiai bendrauja su mokiniais, pasitiki jais, gerbia jų nuomonę-3,5;
* Kreipiantis pagalbos, mokytojai ir administracija greitai sureaguoja-3,8;
* Mokiniai jaučiasi mokykloje emociškai gerai-3,9;
* Vaikai yra saugūs mokykloje-3,8;
* Užsiėmimų tvarkaraštis patogus, atliepia mokinių poreikius-3,8;
* Mokykloje gerbiamos tėvų ir mokinių teisės-3,6;
* Tenkina teikiamų ugdymo paslaugų kainos ir kokybės santykis-3,6;
* Rekomenduočiau Moksleivių namus, kaip neformaliojo švietimo mokyklą savo draugams ir pažįstamiems-3,4.

**Žemiausiai įvertintos sritys:**

* Vaikai dalyvauja mokykloje vykstančiuose renginiuose- 2,5
* Kitokių veiklų poreikis, kurių mokykla nesiūlo-2,8
* Mokiniams suteiktos sąlygos pailsėti pertraukų tarp užsiėmimų metu-2,8

**Išvados:**

**Klientų pasitenkinimo lygis mokyklos teikiamomis paslaugomis –aukštas. Iš 20 vertintų sričių tik 3 sritys įvertintos žemesniais nei vidutinis (2,5-2,8) įverčiais. 8 sritys įvertintos labai aukštais įverčiais ir 9 sritys įvertintos aukštais įverčiais.**

Mokykla siūlo pakankamai įdomios veiklos NVŠ programų, kurių turinys atitinka vaikų poreikius, pomėgius ir gebėjimus, gera emocinė ir fizinė aplinka, mokiniai jaučia dėmesį ir saugumą, tačiau neturi pakankamai tinkamos erdvės poilsiui pertraukų metu. Todėl būtina pagalvoti apie išradingesnį pertraukų organizavimą, didesnį vaikų žaidimo kambario užimtumą. Didžioji dalis mokinių renkasi NVŠ programas Moksleivių namuose jau ne pirmus metus, rekomenduotų Moksleivių namus savo draugams ir pažįstamiems- tai parodo klientų lojalumą. Tačiau mokiniai nenori dalyvauti mokyklos organizuojamuose renginiuose, kitoje veikloje. Galima daryti prielaidą, kad mokiniai ateina į Moksleivius namus užsiimti konkrečia veikla, tobulinti kompetencijas mėgiamuose užsiėmimuose ir papildomai veiklai neskiria dėmesio, papildomo laiko. Klientus tenkina nedidelė paslaugų kaina ir teikiamų paslaugų kokybė. Tačiau būtina išsiaiškinti priežastis, kodėl mokyklos NVŠ programose besiugdantys mokiniai mažai dalyvauja mokyklos organizuojamuose renginiuose, atlikti apklausą dėl kitų veiklų (renginių) poreikio ir organizuojamus renginius orientuoti į apklausos rezultatus.

PRIDEDAMA:

Klientų pasitenkinimo mokyklos teikiamomis paslaugomis tyrimo rezultatai.